لائحة التظلم الأكاديمي وغير الأكاديمي

تسعى كلية طب الأسنان للارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية دوماً وتطويرها إلى أعلى مستوى من الكفاءة متماشياً مع اهدافها وخطتها الاستراتيجية، وحيث أنه لابد من تقويم معايير التعليم والتعلم من خلال طرق مناسبة كاستخدام التغذية الراجعة، فإن إدارة الكلية تولي اهتماماً خاصاً لآراء الطلاب والطالبات وتعتبرهم الداعم الأساسي وشركاء التطوير لتحسين الخدمات الطلابية التي تقدمها الكلية، وانطلاقاً من هذا المبدأ وضعت الكلية سياسة لتوثيق طلبات التظلم (الأكاديمي/ غير الأكاديمي) ومتابعتها والتعامل معها على وجه السرعة مع الحفاظ على السرية التامة.

حيث تعمل كلية طب الأسنان على حماية حقوق الطالب/ الطالبة وإنصافه بطريقة نظامية تضمن تحقيق مجتمع جامعي متجانس، عن طريق تسلسل إداري أكاديمي ضمن نهج يحرص على توفير بيئة دراسية عادلة وآمنة ومنتجه، فيتم النظر في التظلمات (الأكاديمية/ غير الأكاديمية) بصورة منصفة مع الأخذ بنظر الاعتبار أهمية كافة الأطراف وبمقتضى العدالة.

الأهداف:

1- تعريف الطلاب والطالبات بالجهة المسؤولة عن تقديم طلب التظلم داخل الكلية، وتعريفهم بكيفية الحصول على كامل حقوقهم من قبل الجهات الإدارية أو الجهات الأكاديمية وفقاً لنظام عادل ومنصف.
2- دعم حقوق الطلاب/ الطالبات على أسس تتوافق مع الأنظمة واللوائح المطبقة بكلية طب الأسنان بجامعة الملك عبدالعزيز، ونشر الوعي بينهم لمعرفة حقوقهم الجامعية، ومساعدتهم للحصول عليها.
3- تسهيل تقديم طلب التظلم عبر البريد الإلكتروني الرسمي أو عن طريق تقديمها بالنموذج الورقي أو عن طريق النظام الإلكتروني.
4- الاهتمام بالتظلمات الأكاديمية الطلابية وذلك بدراستها وإيجاد الحلول المناسبة لها، بحيث يتم التعامل مع كل طلب بجدية وشفافية وحيادية وسرية مع ضمان عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم طلب التظلم.
5- العمل على تحقيق المساواة وإعطاء كل ذي حق حقه بما يتماشى مع ما يقضي به النظام.
6- تحقيق النزاهة الأكاديمية وإقرار الحق لطلاب/ طالبات الكلية.
7- الحرص على متابعة طلبات التظلم خلال المدة الزمنية المحددة ومتابعة ما تم اتخاذه من إجراءات حيالها.
8- معالجة أوجه القصور في الإجراءات الأكاديمية محل التظلم إن وجدت.

نطاق التطبيق:

كافة المنتسبين لكلية طب الأسنان بكافة فئاتهم من طلبة ومتدربين ودراسات عليا (السعوديين وغير السعوديين) .

تعريفات بالمصطلحات الواردة:

الطالب: الطالب أو الطالبة في كلية طب الاسنان بجامعة الملك عبدالعزيز.

التظلم: يعني عدم رضا الطالب بالأمور التي صدرت بحقه، أو التي تضرر منها مع أي طرف آخر (طالب/ طالبة، عضو هيئة تدريس، فني/ فنية، إداري/ إدارية أو مريض/ مريضة)، سواءً كانت اكاديمية أو غير أكاديمية.

التظلم الأكاديمي: هي جميع الأمور المتعلقة بمسائل أكاديمية.

التظلم غير الأكاديمي: هي جميع الأمور المتعلقة بمسائل غير أكاديمية.

التمييز: معاملة الشخص بشكل مختلف عن معاملة الآخرين انطلاقا من الاختلاف في جنسه (عرقه أو بلده الأصلي أو لون بشرته أو سنه أو إعاقته).

أولاً: التظلمات الأكاديمية:

يشمل التظلم الأكاديمي جميع الأمور الأكاديمية التالية:

1- مراجعة درجة اختبار مادة.
2- الغش.
3- الاستلال.
4- محتوى المنهج الدراسي.
5- جودة التدريس.
6- قرار الفصل الأكاديمي.

الخطوات الإجرائية لتقديم طلب التظلم الأكاديمي :

وفقاً للائحة الدراسة والاختبارات الجامعية والقاعدة التنفيذية المعتمدة لجامعة الملك عبد العزيز مادة رقم (36) من المادة السابعة عشر (تعديل درجات الطالب).

1- يقوم الطالب/ـة بتعبئة البيانات المطلوبة في نموذج طلب مراجعة درجة نموذج (1) ويقدمه إلى منسق المادة لمراجعة الدرجة، وتكون فترة المراجعة حسب نوع الاختبار.
   1.1 الاختبار الدوري: من حق الطالب/ـة مراجعة الدرجة خلال اسبوع من الاختبار.
   1.2 الاختبار النصفي: من حق الطالب/ـة مراجعة الدرجة خلال الاسبوع الأول من بداية الفصل الدراسي الثاني.

1.3 الاختبار النهائي: من حق الطالب/ـة مراجعة الدرجة خلال فترة لا تتجاوز الشهر الأول من بداية العام الأكاديمي الذي يليه، وذلك وفقاً للمادة السابعة عشر من القاعدة التنفيذية (تعديل درجات الطالب) لجامعة الملك عبد العزيز فقرة (2) صفحة (22) من لائحة الدراسة والاختبارات للمرحلة الجامعية.

2- على منسق المادة مراجعة ورقة الاختبار الخاصة بالطالب/ ـة الذي قدم الطلب.

3- إذا كان هناك حاجة الى تعديل الدرجة، يقوم منسق المادة برفع ذلك إلى رئيس القسم، ومن ثم اكمال الإجراءات اللازمة.

4- في حالة عدم الحاجة الى تعديل الدرجة فيتم افادة الطالب/ـة بعدم صحة الشكوى.

5- حالة عدم رضا الطالب/ـة عن قرار منسق المادة يتعين على الطالب/ـة الرجوع إلى رئيس القسم المعني للنظر في الشكوى مرة اخرى.

6- وفقاً للمادة (34) من لائحة الدراسة والاختبارات بالمرحلة الجامعية، يحق لرئيس القسم إحالة ورقة اجابة الطالب/ـة إلى عضو هيئة تدريس آخر في نفس التخصص لإعادة تصحيحها.

6.1 في حالة الحاجة إلى تعديل الدرجة، يقوم رئيس القسم بإكمال الإجراءات اللازمة بشأن هذا التعديل.

6.2 إذا اتضح بعد المراجعة حصول الطالب/ ـة على درجة أقل من الدرجة الممنوحة سوف يتم احتساب الدرجة الأقل.

6.3 في حالة عدم الحاجة إلى تعديل الدرجة فيتم افادة الطالب/ـة بعدم صحة الشكوى.

7- في حالة عدم رضا الطالب/ـة من الدرجة الممنوحة له بعد الخطوات السابقة عليه اتباع الخطوات التالية:

7.1 أن يقدم طلب التظلم الأكاديمي نموذج (2) إلى مكتب وحدة الشؤون التعليمية بعد تعبئة كافة البيانات المطلوبة في النموذج، حيث يوضع في ظرف مغلق ويتم التعامل معه بسرية تامة وبشكل عاجل.

7.2 يقوم الموظف المسؤول بوحدة الشؤون التعليمية بتسليم طلبات التظلم لوكالة الكلية (وكيل/ وكيلة) مع العلم بأنه لن يُنظر إلى أي طلبات مجهولة المصدر.

8- تشكيل لجنة منبثقة من لجنة الأداء الطلابي برئاسة سعادة وكيل الكلية للشؤون التعليمية وبعضوية كلاً من سعادة وكيلة الكلية بشطر الطالبات، ومشرف القبول والتسجيل - رئيس القسم المعني أو من ينوب عنه

8.1 يحق لأعضاء اللجنة عدم قبول طلب التظلم الأكاديمي (شكلاً) إذا لم تتبع الإجراءات اللازمة لتقديمها أو إذا تبين عدم جديتها أو عدم كفاية الأدلة.

8.2 تقوم اللجنة بدراسة الطلب والتحقق منه ومن ثم اتخاذ القرار المناسب.

8.3 عرض توصيات اللجنة على عميد الكلية للموافقة عليها، أو اتخاذ القرار النهائي الذي يراه مناسباً وفقاً للتحقيقات التي تم اجراءها.

8.4 بعد موافقة واعتماد سعادة عميد الكلية على قرار اللجنة الخاصة بطلب التظلم، فإنه يعتبر قراراً نهائياً لا رجعة فيه.

9- منح الطالب صورة من قرار اللجنة الصادر بحقه.

ثانياً: التظلمات غير الأكاديمية:

يشمل التظلم غير الأكاديمي جميع الأمور المتعلقة بعلاقة الطالب/الطالبة مع طالب/ طالبة أخرى، عضو/عضوة هيئة تدريس، فني/ فنية، إداري/ إدارية أو مريض/مريضة وهي كالتالي:

1- التعرض للاستهزاء أو التجريح أو التهديد اللفظي الذي فيه إهدار لكرامة الطالب/الطالبة.
2- التعرض للإساءة اللفظية أو الإساءة الجسدية.
3- التعرض لسلوك تخريبي أو تعسفي.
4- التمييز.

الخطوات الإجرائية لتقديم طلب التظلم غير الأكاديمي:

1- بدايةً، يجب على الطالب/ـة أن يحاول جاهداً حل خلافه بصورة ودية في أقرب فرصة متاحة، وذلك لمناقشة التظلم مع الطرف الآخر المعني.
2- في حال عدم التمكن من حل الخلاف بشكل ودّي بين الطالب/ـة والطرف الآخر المعني، ينبغي على الطالب/ـة تقديم طلب التظلم، من خلال تعبئة كافة البيانات المطلوبة في نموذج التظلم، وبتعين على الطالب/ الطالبة تسليم النموذج خلال (3) أيام عمل من وقوع الحادثة وتقديمه إلى وحدة الشؤون التعليمية بالكلية، حيث يوضع في ظرف مغلق ويتم التعامل معه بشكل سري وعاجل.
3- يُسلم الموظف المسؤول بوحدة الشؤون التعليمية طلبات التظلم لوكالة الكلية للشؤون التعليمية ووكالة الكلية بشطر الطالبات مع العلم بأنه لن ينظر إلى أي طلبات مجهولة المصدر.
4- يقوم أعضاء لجنة التظلم بالاطلاع على طلبات التظلم المقدمة ودراسة موضوع كل طلب على حدى، والتحقق من أسبابه.
5- يحق للجنة عدم قبول طلب التظلم (شكلاً) إذا لم تتبع الإجراءات اللازمة لتقديمها، ولها حق الرفض (موضوعاً) إذا تبين عدم الجدية، أو عدم كفاية الأدلة على ثبوت الواقعة، ويصدر بذلك قرار مسبب بالحفظ، ويصبح قراراً نهائياً غير قابل للتظلم منه بعد اعتماده من سعادة عميد الكلية.
6- يتم الاجتماع مع الطرف الآخر المعني المحدد بالطلب للتحقق من مسببات التظلم.
7- رد الطلب إلى مقدمه في حال عدم ثبوت صحة التظلم، وحفظه في ملف التظلمات غير الأكاديمية.
8- إذا ثبت صحة التظلم يتم التالي:

8.1 إحالة إجراءات معالجة طلب التظلم إلى القسم أو الإدارة المختصة داخلياً لتنفيذ ما تم الاتفاق عليه من قبل اللجنة.

8.2 تقوم اللجنة بالرد على مقدم طلب التظلم حيث يتم إرسال إفادة خطية تتضمن قرار اللجنة خلال (15 – 30) يوم عمل من تاريخ استلام التظلم ويتم إشعاره بمتابعة طلبه في حال تطلب معالجته مدة أطول من ذلك، مع إبداء أسباب التأخر.

8.3 إذا كان التظلم ضد رئيس القسم أو وكيل/ وكيلة الكلية فإن التظلم يرفع مباشرةً إلى سعادة عميد الكلية والذي يقوم بدوره بتشكيل لجنة ممن يراه مناسباً للنظر في طلب التظلم.

8.4 إذا كان التظلم ضد عميد/ عميدة الكلية أو أحد وكلاء الكلية فإن الطلب يرفع مباشرةً إلى سعادة رئيس الجامعة.

9- الشكوى الكيدية: يجوز للجنة عند ثبوت كيدية الشكوى أن تصدر توصياتها بإحالة الطالب/ الطالبة المدعي/ المدعية للجنة.

10- تعرض توصيات اللجنة على سعادة عميد الكلية لاعتمادها، أو اتخاذ القرار الذي يراه مناسباً بشأنها على ضوء التحقيق الذي تم.

11- يحق للطالب/ـة الطعن في قرار اللجنة خلال (15) يوم عمل من استلام القرار.

طرق تقديم طلب تظلم (أكاديمي/ غير أكاديمي):

1. **باستخدام النموذج الورقي:**

1.1 يتوفر نموذج الشكاوى والاقتراحات على موقع كلية طب الأسنان.

1.2 توفير نسخ ورقية من النموذج، يمكن الحصول عليها من مكتب الشؤون التعليمية (شطر الطالبات) أومن مكتب مشرف شؤون الطلاب (شطر الطلاب) أو مكتب منسقة الدراسات العليا.

1.3 كتابة الشكوى أو الاقتراحات باللغة العربية أو الإنجليزية مع ضرورة استيفاء كافة بيانات النموذج وشرح الشكوى بالتفصيل وبطريقة واضحة.

1.4 يتم تسليم النموذج بعد تعبئته إلى مكتب الشؤون التعليمية يدوياً (شطر الطالبات) ومكتب شؤون الطالبات (شطر الطلاب) ومكتب منسقة الدراسات العليا

1.5 يتم بعد ذلك وضع الشكوى في ظرف مغلق وتسليمها لمكتب سعادة وكيلة الكلية (شطر الطالبات) أو مكتب مشرف شؤون الطلاب (شطر الطلاب) أو مكتب سعادة وكيل الكلية للدراسات العليا والبحث العلمي، مع المحافظة على السرية التامة.

2. **استخدام البريد الإلكتروني:**

يتم استقبال الشكاوي و الاقتراحات من الطلاب والطالبات عن طريق البريد الإلكتروني الرسمي الخاص بالشكاوي لشطر الطالبات den-cssg@kau.edu.sa ولشطر الطلاب البريد الإلكتروني den-cssg@kau.edu.sa وفيما يخص طلاب وطالبات الدراسات العليا (مكتب سعادة وكيل الكلية للدراسات العليا و البحث العلمي)، وحفاظاً على السرية التامة فيما يخص شكاوى الطلاب والطالبات، يتم الاطلاع على البريد الإلكتروني الخاص بشطر الطلاب من قبل سعادة وكيل الكلية للشؤون التعليمية ولشطر الطالبات من قبل سعادة وكيلة الكلية فقط، وبخصوص طلاب وطالبات الدراسات العليا يتم الاطلاع على البريد الإلكتروني الخاص بهم من قبل سعادة وكيل الكلية للدراسات العليا والبحث العلمي.

3. **النظام الإلكتروني بلّغ (OVR):**

هو النظام المستخدم في كلية طب الاسنان ومستشفى الأسنان الجامعي للإبلاغ عن الأحداث التي تؤثر على الطلاب/ الطالبات، المرضى، الموظفين/الموظفات وأعضاء/عضوات هيئة التدريس والعاملين في المجال الصحي والمراجعين والذي من الممكن أن يكون له تأثير سلبي على جودة التعليم ورعاية المرضى، وقد تم إنشاء النظام الإلكتروني لتبسيط عملية متابعة الشكاوى وإيجاد الحلول ومتابعة الأداء من خلال التقارير ومؤشرات الأداء، بحيث يتم إرسال الشكوى بشكل سري إلى الجهة المسؤولة ويتم إرسال بريد إلكتروني لتأكيد استلام الطلب وحالة التقرير.

آليات وإجراءات العمل المتعلقة بالشكاوى الواردة عبر نظام بلّغ (OVR)

شكاوى OVR

الشكاوى المتعلقة بالأخلاقيات والسلوكيات

الإجراء

عقد لجنة تحقيق لسماع أقوال الطالب / الطالبة

اللوائح المتبعة:

(قواعد السلوك والانضباط الطلابي بجامعة الملك عبد العزيز)

إستنادًا إلى المادة (3) والتي تنص على"كل إخلال بأنظمة ولوائح الجامعة وبالتقاليد والآداب العامة داخل الجامعة يعتبر مخالفة تقتضي معاقبة مرتكبها وفق مانصت عليه قواعد السلوك والنضباط الطلابي ومنها"

البند رقم (4) - (الإعتداء لفظياً وجسدياً على أي شخص داخل الجامعة أو تهديده سواءً من منسوبي الجامعة من أعضاء الهيئة التعليمية أو الموظفين أو الطلاب أو من منسوبي الشركات والمؤسسات المسند إليها تنفيذ أعمال داخل الجامعة أو تلك التي لها استثمارات في الجامعة).

الشكاوى المتعلقة بنظام العدوى Infection control

الإجراء

توقيع الطالب / الطالبة على تعهد بالالتزام باللوائح والأنظمة بكلية طب الأسنان ومستشفى الأسنان الجامعي.

اللوائح المتبعة:

- لائحة مستشفى الأسنان الجامعي
- نظام النقاط

الشكاوى المتعلقة بكسر الأدوات

الإجراء

توقيع الطالب / الطالبة على تعهد بالالتزام باللوائح و الأنظمة بكلية طب الأسنان ومستشفى الأسنان الجامعي، و يجب مراجعة قسم الصيانة الطبية لإستكمال الإجرات المتعلقة بالشكوى.

الشكاوى المتعلقة بالإهمال وسوء الإستخدام

الإجراء

توقيع الطالب / الطالبة على تعهد بالالتزام باللوائح و الأنظمة بكلية طب الأسنان ومستشفى الأسنان الجامعي، و يجب مراجعة قسم الصيانة الطبية لإستكمال الإجرات المتعلقة بالشكوى.

اللوائح المتبعة:

- (قواعد السلوك والانضباط الطلابي بجامعة الملك عبد العزيز)

إستنادًا إلى المادة (3) والتي تنص على"كل إخلال بأنظمة ولوائح الجامعة وبالتقاليد والآداب العامة داخل الجامعة يعتبر مخالفة تقتضي معاقبة مرتكبها وفق مانصت عليه قواعد السلوك والنضباط الطلابي ومنها"

البند رقم (8) – (الإتلاف أو التخريب أو غير ذلك مما يعتبر إساءة في استعمال ممتلكات أو منشآت الجامعة والسكن الطلابي الجامعي وما يحتويه من تجهيزات ثابتة أو منقولة كالمباني والأثاث، وكذلك محتويات المراكز العلمية والفصول الدراسية والمعامل بما فيها من أجهزة ووسائل تعليميةوخرائط، ومقتنيات المكتبةالمركزية والمكتبات الفرعيةوالمتاحف والملاعب والحدائق والمعارض ومرافقها وكافة وسائل النقل الجامعيمن حافلات وغيرها من وسائل النقل وما في حكمها وكل ما من شأنه الإساءة لمقتنيات الغير داخل الجامعة أو الشروع في ذلك).

- لائحة مستشفى الأسنان الجامعي
- نظام النقاط