



جامعة الملك سعود
عمادة شؤون الطلاب
وحدة حماية الحقوق الطلابية



التقرير الثاني

لوحة حماية الحقوق الطلابية

عام ١٤٣١هـ / ٢٠١٠م



الرؤية

بناء شخصية الطالب الجامعي وتنمية قدراته لمواجهة المشكلات التي تعرقل مسيرته وذلك بتسيخ مفهوم المطالبة بالعدل والمبادرة نحو دفع الظلم لديه.

الرسالة

تحقيق مجتمع جامعي متجانس تسود فيه روح التعاون المتبادل بين منسوبي الجامعة ، والوصول إلى أعلى مستويات جودة العمل الأكاديمي عن طريق إقرار مبادئ العدل والإنصاف كدعم أساسية في بناء مجتمع مثالي داخل الجامعة.

الأهداف :

- التحقيق والفصل في الشكاوى والتظلمات التي يتقدم بها الطلاب .
 - تقديم الاستشارات اللازمة للطلاب فيما يخص مشكلاتهم الأكاديمية وغير الأكاديمية المرتبطة بالجامعة.
 - تبصير الطلاب بحقوقهم الجامعية وكيفية الحصول عليها باللجوء إلى القنوات الشرعية والرسومية داخل الجامعة.
- كلمة عميد شؤون الطلاب

بعد مرور ما يقرب من ثلاث سنوات على إنشاء وحدة حماية الحقوق الطلابية بالجامعة يمكننا أن نؤكد



أ.د. فهد بن عبد الرحمن المسعودي
عميد شؤون الطلاب



أن دورها قد أصبح واضحاً وجلياً في ترسيخ رؤية الجامعة المستقبلية المتمثلة في الانطلاق نحو الريادة العالمية ، إذ بالإضافة إلى سبق جامعة الملك سعود للعديد من الجامعات السعودية في إيجاد آلية قانونية لطلابها وطالباتها يستطيعون من خلالها المطالبة بحقوقهم وتقديم شكاواهم ؛ فإن إنشاء وحدة حماية الحقوق الطلابية كان خطوة عملاقة نحو ترسيخ مفهوم العدل وتنمية ثقافة المطالبة بالحق في إطار قانوني منظم ، وقد قامت الوحدة منذ إنشائها بدورها في توعية طلاب وطالبات الجامعة بما لهم من حقوق وما عليهم من التزامات وما يجب عليهم مراعاته من إجراءات في سبيل المطالبة والحصول على حقوقهم.

وقد حرصت الوحدة على أن يغطي عملها كافة كليات ووحدات الجامعة بما يخدم الطالب والطالبة ويحفظ حقوقهم من خلال لجان تتبع الوحدة وتعمل داخل كل كلية بالجامعة تستقبل طلابها وتحاول حل مشاكلهم والنظر في شكاواهم ، وأدى هذا لإنتشار شعور العدل والإنصاف وتحقيق أكبر قدر ممكن من التوازن والانسجام والتعاون داخل المجتمع الجامعي وهو ما تحرص الجامعة عليه لبناء شخصية الطالب الجامعي وتنمية قدراته لمواجهة المشكلات التي تعرقل مسيرته.

ومن الأمور المتميزة في هذا المجال هو الشراكة الطلابية التي تحققت من خلال إشراك الطلاب في كافة اللجان الفرعية للحقوق الطلابية وهذا الحضور الطلابي يمثل بلا شك إحدى الضمانات لتحقيق العدالة وتمكين الطلاب من الحصول على حقوقهم، كما تحقق هذه الشراكة أطمئنان الطلاب والطالبات على سلامة الإجراءات القانونية والإدارية في مجال الحقوق الطلابية وتتيح الفرصة للرأي الآخر وإمكانيات التطوير.



تمهيد

في إطار تقييم عمل الوحدة خلال الفترة الماضية بدايةً من تاريخ إنشائها في الثالث من محرم لعام 1429 هـ وحتى شهر جمادى الآخرة لعام 1431 هـ ، ولأنه من الأهمية بمكان أن نستطلع ما تم إنجازه استشرافاً لمستقبل أفضل وأكثر إنجازاً بإذن الله تعالى ، فإننا نحاول جاهدين في هذا التقرير أن نستعرض كافة ما قامت به الوحدة من أعمال وجهود ومشاركات وفعاليات لنقف من خلال ذلك كله على ما يجب القيام به في الفترة القادمة لتطوير هذه الوحدة وزيادة فعاليتها ورفع مستوى كفاءتها لأداء دورها في المجتمع الطلابي بشكل أفضل وأكثر تأثيراً؛ وتحقيقاً لهذا الهدف سيكون تناول أجزاء هذا التقرير وفقاً لما يلي :

الجزء الأول : موجز عن الوحدة ومراحل تطورها

الجزء الثاني : أداء الوحدة في مجالات :

- الشكاوى .
- الاستشارات الطلابية .
- التوعية والتعريف بالوحدة .

الجزء الثالث : الرؤية المستقبلية :

- الإيجابيات .
- السلبيات .
- تطوير عمل الوحدة .



الجزء الأول : موجز عن الوحدة ومراحل تطورها

قامت الوحدة في بداية إنشائها بعدد من الخطوات والإجراءات اللازمة لوجودها ولانضباط العمل بها والتمكن من تقديم خدماتها لطلاب وطالبات الجامعة، نلخصها فيما يلي :

- صياغة لائحة قانونية تنظم العمل بالوحدة تحت مسمى " القواعد المنظمة لعمل وحدة حماية الحقوق الطلابية " ، وقد تم اعتمادها وإصدارها من مجلس الجامعة بجلسته المنعقدة في تاريخ 1429/1/3 هـ .
- صياغة " وثيقة حقوق والتزامات الطالب الجامعي بجامعة الملك سعود " ؛ وقد تم اعتمادها وإصدارها من مجلس الجامعة بجلسته المنعقدة في تاريخ 1429/1/3 هـ .
- وضع النماذج التي يستطيع من خلالها الطلاب والطالبات وأعضاء وسكرتارية لجان الوحدة القيام بتقديم الشكاوى واتخاذ إجراءات الفصل فيها بكل يسر وسرعة .
- تلخيص القواعد المنظمة لعمل وحدة حماية الحقوق الطلابية وتبسيطها عن طريق صياغتها لتكون عبارة عن سؤال وجواب تحت عنوان " تساؤلات وإجابات حول عمل الوحدة " .



- وضع برنامج عمل تفصيلي لرئيس وأعضاء وسكرتارية اللجان الفرعية .
- تصميم وتنفيذ شعار للوحدة يعبر عن أهدافها ، وليكون رمزاً لها في المكاتبات الرسمية والإعلانات .

وإضافةً لما سبق فإن العمل تواصل في سبيل تحسين أداء وخدمات الوحدة وتعزيز موقعها بالجامعة كإحدى الركائز الأساسية لمساعدة الطالب الجامعي وتوفير البيئة الجامعية المساعدة على الإبداع والتميز .. وفي هذا الإطار تم ما يلي :

- 1 - صدرت في بداية العام الجامعي الحالي 1430/1431هـ قرارات بتشكيل اللجان الفرعية بكليات الجامعة وذلك تنفيذاً لما نصت عليه القواعد المنظمة لعمل وحدة حماية الحقوق الطلابية ، وقد بدأت هذه اللجان في مباشرة عملها على النحو المنصوص عليه بالقواعد ، وبلغ عدد هذه اللجان (38) لجنة فرعية منها (23) لجنة للطلاب و (15) للطالبات (جدول 1)، وذلك بعد استبعاد اللجان الفرعية بالكليات الكائنة خارج الرياض بعد صدور الأمر السامي رقم (أ / 194) بإنشاء جامعات الخرج والمجمعة وشقراء.



جدول (1) اللجان الفرعية لوحدة حماية الحقوق الطلابية بكليات الجامعة

طالبات	طلاب	الكلية	م	طالبات	طلاب	الكلية	م
✓	✓	اللغات والترجمة	13	✓	✓	الطب	1
-	✓	العمارة والتخطيط	14	✓	✓	طب الأسنان	2
✓	✓	السنة التحضيرية	15	✓	✓	الصيدلة	3
✓	✓	الآداب	16	✓	✓	التمريض	4
✓	✓	التربية	17	✓	✓	العلوم الطبية التطبيقية	5
-	✓	التربية البدنية والرياضة	18	✓	✓	العلوم	6
-	✓	السياحة والآثار	19	✓	✓	علوم الأغذية والزراعة	7
-	✓	المجتمع بالرياض	20	✓	✓	العلوم الصحية	8
-	✓	الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع	21	-	✓	الهندسة	9
-	✓	المعلمين	22	✓	✓	علوم الحاسب والمعلومات	10
-	✓	معهد اللغة العربية	23	✓	✓	إدارة الأعمال	11
-	✓			✓	✓	الأنظمة والعلوم السياسية	12
المجموع : 38 لجنة فرعية							



- 2 - بعد صدور قرار معالي مدير الجامعة رقم (2929000621) وتاريخ 1429/6/5 بأول تشكيل للجنة الدائمة من عدد ثلاثة من المستشارين القانونيين ، تتابعت قرارات معاليه حتى صدر قراره بتاريخ 1430/7/25هـ بالتشكيل الحالي للجنة الدائمة.
- 3 - الإعداد لوضع سجل إلكتروني لعمل الوحدة يشمل كافة الشكاوى والتظلمات التي تقدم إلى الوحدة وما تم فيها من إجراءات وما اتخذ من قرارات بشأنها وجميع البيانات الخاصة بها؛ لتتمكن من خلاله ضبط عمل الوحدة وتيسير اطلاع الطلاب على ما تم من إجراءات بشأن شكاويهم.
- 4 - تم تأسيس فرع للجنة الدائمة بمركز الدراسات الجامعية للبنات بعليشة يضم متخصصة في المجال القانوني تقوم بأعمال اللجنة من التحقيق والفصل في الشكاوى والتظلمات وتقديم الاستشارات للطالبات والتواصل مع اللجان الفرعية للحقوق الطلابية بأقسام الطالبات التابعة للمركز .
- 5 - تم إعداد مقر اللجنة الدائمة بمركز أقسام العلوم والدراسات الطبية بالملز وتم تجهيزه وجاري العمل على دعمه بمتخصصات في المجال القانوني للعمل بهذا المقر لتقوم اللجنة بتقديم خدماتها لطالبات الكليات والأقسام التابعة للمركز .



الجزء الثاني : أداء الوحدة

يشمل هذا الجزء ثلاثة مجالات تمثل اختصاصات الوحدة وما يجب عليها القيام به من أعمال ومهام :

- المجال الأول : الشكاوى الطلابية.
- المجال الثاني : الاستشارات الطلابية.
- المجال الثالث : التوعية والتعريف بالوحدة.





جدول (2) الشكاوى والتظلمات التي تم الفصل فيها منذ إنشاء الوحدة في 1429/1/3 هـ وحتى 1431/6/30 هـ

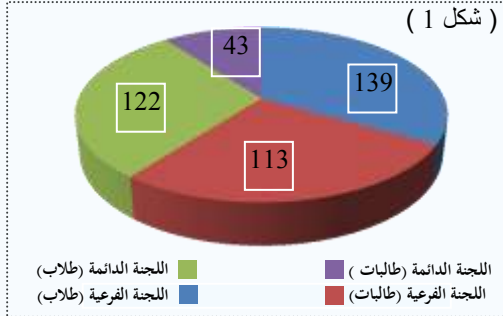
العدد	الجهة	
139	طلاب	اللجان الفرعية
113	طالبات	
122	طلاب	اللجان الدائمة
43	طالبات	
417	المجموع	

المجال الأول : الشكاوى الطلابية

أولى مهام الوحدة المحققة لأهدافها التي أنشئت من أجلها هو التحقيق والفصل فيما يقدم لها من طلاب وطالبات الجامعة من شكاوى وتظلمات ، وطبقاً للإحصائيات المرفقة بهذا التقرير فقد تم الفصل في عدد (417) شكوى وتظلم من كافة لجان الوحدة ، وذلك بداية من تاريخ إنشاء الوحدة في 1429/1/3 هـ وحتى 1431/6/30 هـ (جدول 2).

ووفقاً للقواعد المنظمة لعمل الوحدة فإنها تستقبل شكاوى وتظلمات الطلاب والطالبات من خلال لجانها الفرعية الكائنة بالكليات والسابق بيانها (23 لجنة للطلاب و15 لجنة للطالبات)، وكذلك من خلال اللجنة الدائمة بمركز الجامعة بالدرعية وفرعيها بمركز

(شكل 1)





الدراسات الجامعية للبنات بعليشة ومركز أقسام العلوم والدراسات
الطبية للطالبات بالملز.



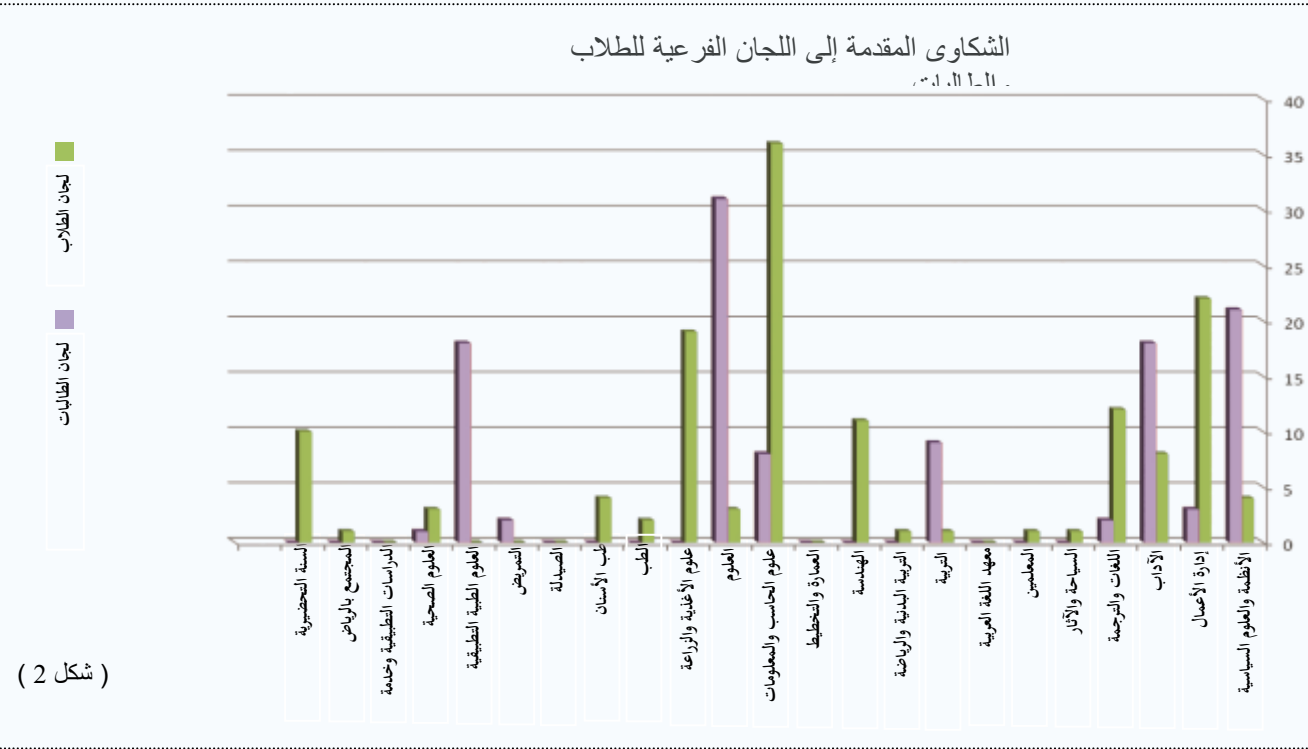
جدول (3) توزيع الشكاوى المقدمة إلى اللجان الفرعية طبقاً لما استقبلته كل لجنة

المجموع	لجان الطالبات	لجان الطلاب	الكلية	المجموع	لجان الطالبات	لجان الطلاب	الكلية
34	31	3	العلوم	25	21	4	الأنظمة والعلوم السياسية
19	-	19	علوم الأغذية والزراعة	25	3	22	إدارة الأعمال
2	-	2	الطب	26	18	8	الأداب
4	-	4	طب الأسنان	14	2	12	اللغات والترجمة
-	-	-	الصيدلة	1	-	1	السياحة والآثار
2	2	-	التمريض	1	-	1	المعلمين
18	18	-	العلوم الطبية التطبيقية	-	-	-	معهد اللغة العربية
4	1	3	العلوم الصحية	10	9	1	التربية
-	-	-	الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع	1	-	1	التربية البدنية والرياضة
1	-	1	المجتمع بالرياض	11	-	11	الهندسة
10	-	10	السنة التحضيرية	-	-	-	العمارة والتخطيط
				44	8	36	علوم الحاسب والمعلومات
المجموع الكلي للشكاوى 252							



الشكاوى المقدمة إلى اللجان الفرعية للطلاب

٢٠١١-٢٠١٢



(لكل 2)



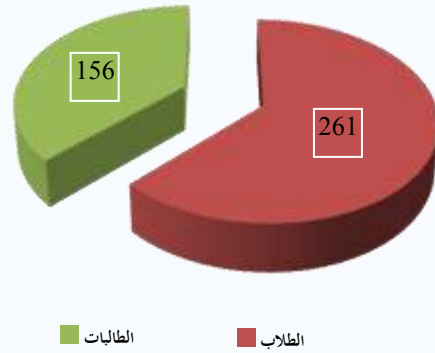
تصنيف الشكاوى :

جدول (4) عدد المتقدمين والجهة المقدم

لها الشكاوى

المقدم	اللجان الفرعية	اللجان الدائمة	المجموع
الطلاب	139	122	261
الطالبات	112	122	234
	112	122	234

(شكل 3)



أولاً : من حيث عدد المتقدمين والجهة المقدم لها الشكاوى:

تقدم طلاب وطالبات الجامعة منذ تاريخ إنشاء

الوحدة في 1429/1/3 هـ وحتى 1431/6/30 هـ عدد

(417) شكاوى ، قدم منها (252) شكاوى إلى اللجان

الفرعية بالكليات وأقسام الطالبات ، و (165)

شكاوى إلى اللجنة الدائمة بمركز الجامعة بالدرعية،

يخص الطلاب منها (261) شكاوى ويخص الطالبات

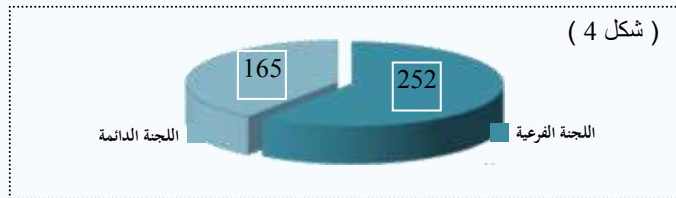
(156) شكاوى، وذلك طبقاً لتفاصيل (جدول 4):



- ووفقاً لهذا التصنيف يمكن استنتاج ما يلي :
- 1 - أن الطلاب أكثر تقدماً للشكاوى من الطالبات (بزيادة تبلغ 24%) ، وذلك يمكن تفسيره بزيادة أعداد الطلاب المسجلين بالجامعة مقارنة بعدد الطالبات ، وكذلك زيادة عدد الكليات الخاصة بالطلاب عن تلك التي تخص الطالبات (23 كلية للطلاب مقابل 15 كلية للطالبات).
 - 2 - أن عدد الشكاوى المقدمة من الطلاب أمام اللجنة الدائمة أكبر بنسبة عالية عن التي تقدم بها الطالبات لذات اللجنة ، ويمكن تفسير ذلك بأن اللجنة الدائمة يقع مقرها منذ إنشاء الوحدة بمركز الجامعة بالدرعية والذي به كليات الطلاب؛ في حين أن إنشاء الوحدة قد تأخر في مقر الطالبات .
 - 3 - أن عدد الشكاوى المقدمة إلى اللجنة الدائمة يمثل نسبة (40%) من العدد الإجمالي للشكاوى المقدمة للوحدة ، في حين أن نسبة عدد الشكاوى المقدمة للجان الفرعية بالكليات يمثل (60%) ، (جدول 5) ويمكننا الاستنتاج من ذلك أن الدور الفاعل للجنة الدائمة يعد دوراً كبيراً مقارنة بدور كل لجنة فرعية بل بمجموع اللجان الفرعية بكافة الكليات . فإذا كانت اللجنة الدائمة استقبلت (40%) من شكاوى الطلاب والطالبات في حين لم تستقبل (38) لجنة فرعية سوى (60%) من عدد الشكاوى المقدمة ؛ فإن ذلك قد يعتبر مؤشراً على عدم توعية كافية من هذه اللجان لطلاب وطالبات الكليات الكائنة بها .

جدول (5) مجموع عدد الشكاوى للجان الفرعية والدائمة للوحدة

الجهة	العدد	النسبة
اللجنة الفرعية	252	60%
اللجنة الدائمة	165	40%
المجموع	417	100%





ثانياً : من حيث عدد الشكاوى المقدمة من طلاب وطالبات كل كلية

جدول (6) عدد الشكاوى المقدمة من طلاب وطالبات كليات الجامعة

م	الكلية	اللجنة الدائمة		اللجان الفرعية		النسبة المئوية
		طلاب	طالبات	طلاب	طالبات	
1	الأنظمة والعلوم السياسية	6	2	4	21	8 %
2	الأداب	3	6	8	18	8.3 %
3	اللغات والترجمة	2	9	12	2	6 %
4	إدارة الأعمال	41	12	22	3	18.5 %
5	التربية	3	8	1	9	5 %
6	التربية البدنية والرياضة	1	-	1	-	0.5 %
7	المعلمين	1	-	1	-	0.5 %
8	السياحة والآثار	1	-	1	-	0.5 %
9	علوم الحاسب والمعلومات	14	2	36	8	14.5 %
10	الهندسة	6	-	11	-	4 %
11	العلوم	9	-	3	31	10.5 %
12	علوم الأغذية والزراعة	12	-	19	-	7.5 %
13	الطب	3	-	2	-	1.2 %
14	طب الأسنان	2	-	4	-	1.4 %
15	الصيدلة	-	1	-	-	0.2 %
16	العلوم الصحية بالرياض	-	1	3	1	1.2 %



النسبة المئوية	المجموع الكلي	اللجان الفرعية		اللجنة الدائمة		الكلية	م
		طالبات	طلاب	طالبات	طلاب		
% 4.5	19	18	-	-	1	العلوم الطبية التطبيقية	17
% 1.2	5	2	-	-	3	التمريض	18
% 1	4	-	1	-	3	المجتمع بالرياض	19
% 5.5	23	-	10	2	11	السنة التحضيرية	20
% 0	-	-	-	-	-	العمارة والتخطيط	21
% 0	-	-	-	-	-	الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع	22
% 0	-	-	-	-	-	معهد اللغة العربية	23
%100	417	113	139	43	122	المجموع	

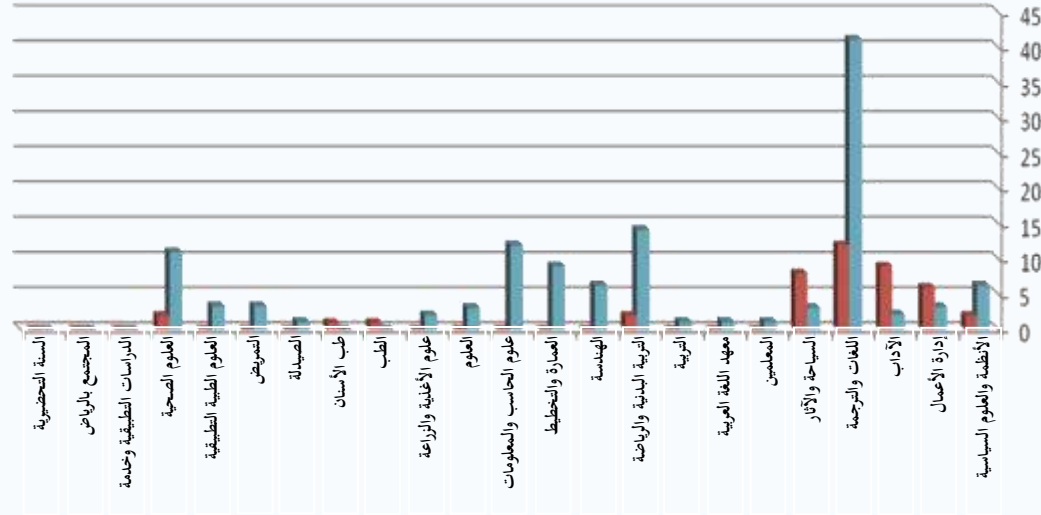


الشكاوى المقدمة للجنة الدائمة من الطلاب

٢٠١٢-١١-٢٠١٢

اللجنة الدائمة (طلاب)

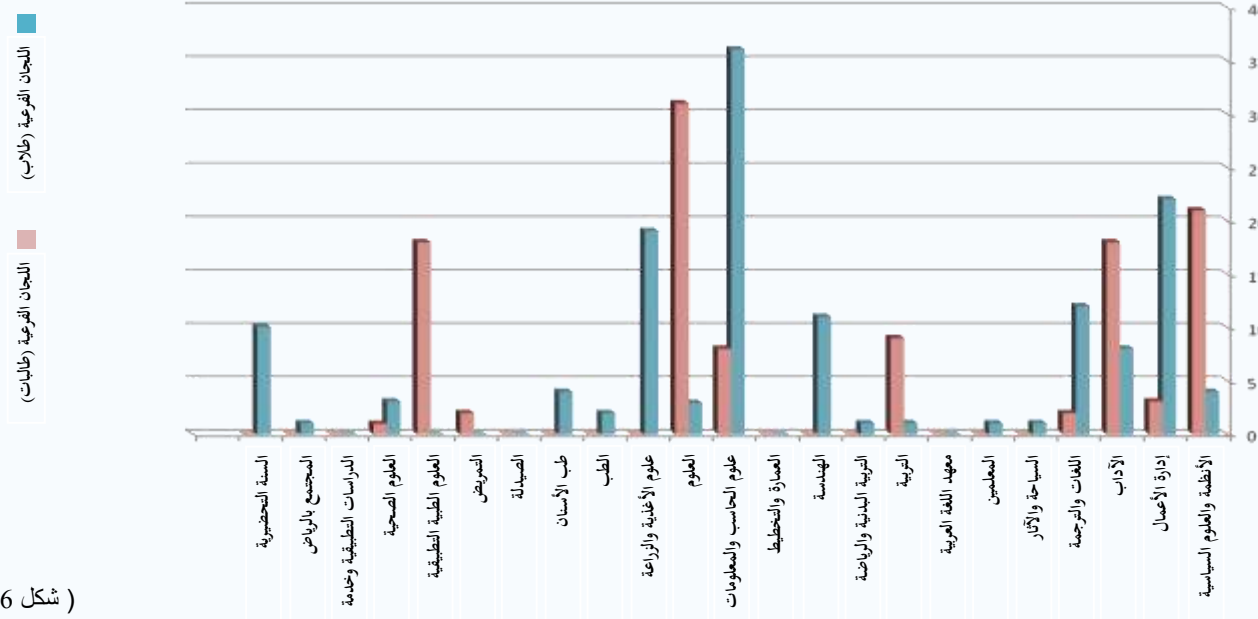
اللجنة الدائمة (طالبات)



(شكل 5)



الشكاوى المقدمة للجان الفرعية من الطلاب



(شكل 6)



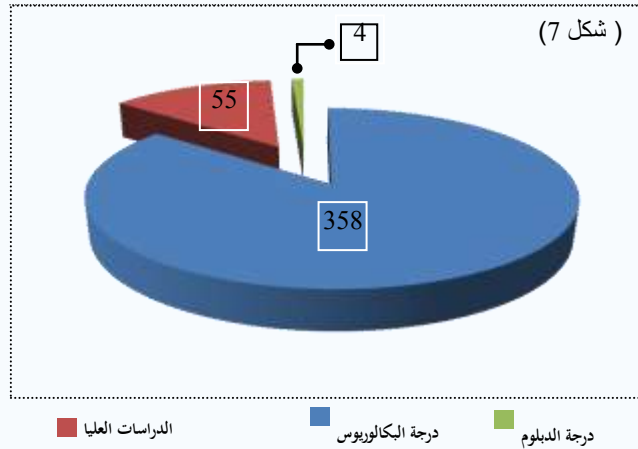
ووفقاً لهذا التصنيف نوصي بما يلي :

- 1 - إحاطة إدارات بعض الكليات عن تزايد عدد الشكاوى المقدمة من طلابها وطالباتها ، وأهمية العمل على إنهاء مشكلات الطلاب ودياً وفقاً لحقوقهم الواردة باللوائح والأنظمة الجامعية حتى يمكن تجنب الأسباب التي أدت لهذه الشكاوى، وفي مقدمة هذه الكليات:
 - إدارة الأعمال.
 - العلوم .
 - علوم الحاسب والمعلومات.
 - الآداب.
 - الأنظمة والعلوم السياسية .
 - 2 - مناقشة إدارات بعض الكليات التي لم يسجل بها تقديم طلابها وطالباتها أية شكاوى أو قدم بها عدداً قليلاً من الشكاوى؛ لمعرفة الأسباب الحقيقية وراء ذلك حيث أن هذا قد يعد مؤشراً على ضعف أو غياب تعريف الطلاب والطالبات بمقرات اللجان الفرعية للحقوق الطلابية الكائنة بها ، أو تعقيد إجراءات تقديم الشكاوى بالشكل الذي يؤدي إلى عزوف الطلاب والطالبات عن تقديمها ؛ وفي مقدمة هذه الكليات :
- التربية البدنية والرياضة.
 - المعلمين.
 - السياحة والآثار .
 - الطب .
 - طب الأسنان .
 - الصيدلة .
 - العلوم الصحية بالرياض .
 - التمرين .
 - المجتمع بالرياض .
 - العمارة والتخطيط.
 - الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع.
 - معهد اللغة العربية.



جدول (7) عدد مقدمي الشكاوى من حيث الدرجة العلمية

النسبة المئوية	عدد الشكاوى	الدرجة العلمية
1 %	4	درجة الدبلوم
86 %	358	درجة البكالوريوس
13 %	55	الدراسات العليا (الماجستير والدكتوراه)
100 %	417	المجموع



ثالثاً : من حيث الدرجة العلمية لمقدمي الشكاوى

جاء طلاب وطالبات درجة البكالوريوس في صدارة هذا التصنيف بمجموع (358) شكوى من إجمالي الشكاوى المقدمة للوحدة وذلك بنسبة (86%)، بينما بلغت شكاوى طلاب وطالبات الدراسات العليا (55) شكوى بنسبة (13%)، وأخيراً طلاب وطالبات درجة الدبلوم بعدد (4) شكوى فقط بنسبة لا تتجاوز (1%)؛ وذلك طبقاً للإحصائية المرفقة في جدول (7) :



ووفقاً لهذا التصنيف يمكن استنتاج ما يلي :

- 1 - أن ارتفاع عدد الشكاوى المقدمة من طلاب وطالبات درجة البكالوريوس يرجع لزيادة عدد المسجلين بالجامعة لنيل هذه الدرجة ، حيث أن عدد (19) كلية تمنح هذه الدرجة مقابل ثلاث كليات ومعاهد فقط تمنح درجة الدبلوم (كلية المجتمع – كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع – معهد اللغة العربية) .
- 2 - أن نسبة (13%) من إجمالي الشكاوى تم تقديمه من طلاب وطالبات أقسام الدراسات العليا (الماجستير والدكتوراه) بكليات الجامعة ، وهذه النسبة تعد مرتفعة إذا ما تم مقارنة عدد المسجلين بالجامعة لنيل درجة البكالوريوس بعدد المسجلين لنيل درجتي الماجستير والدكتوراه ؛ وهذا مؤشر إيجابي على زيادة وعي طلاب وطالبات الدراسات العليا بحقوقهم وتنامي ثقافتهم الحقوقية ، كما أنه مؤشر على ضرورة بحث المشكلات التي يواجهها طلاب وطالبات الدراسات العليا وسبل إيجاد الحلول المناسبة لها .
- 3 - أن عدد المسجلين بالجامعة في درجة الدبلوم وخاصةً في كلية المجتمع والذي يصل لعدة آلاف من الطلاب والطالبات لا يتناسب مع عدد الشكاوى المقدمة منهم والبالغ أربع شكاوى فقط قدمت جميعها من طلاب كلية المجتمع بالرياض بينما كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع ومعهد اللغة العربية لم يقدم طلابها أية شكاوى وهذا مؤشر على ضرورة تكثيف التوعية بين طلاب وطالبات هذه الكليات للتعريف بالوحدة وإجراءات تقديم الشكاوى .



رابعاً : من حيث تاريخ تقديم الشكاوى

تقدم طلاب وطالبات الجامعة بشكاويهم على مدار الأعوام الماضية منذ إنشاء الوحدة وحتى 1431/6/30 هـ ، (جدول 8) على النحو التالي :

• الفترة الأولى : خلال الفترة من إنشاء الوحدة (في 1429/1/3 هـ) حتى نهاية العام الدراسي 1429/28 هـ (نهاية رمضان 1429 هـ) : 69

• الفترة الثانية : خلال العام الدراسي 1430/29 هـ (من بداية شوال 1429 هـ حتى نهاية رمضان 1430 هـ) : 205

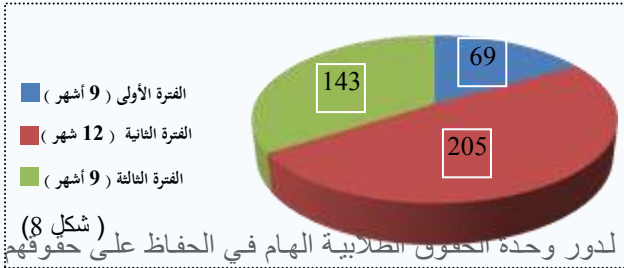
• الفترة الثالثة : خلال العام الدراسي 1431/30 هـ (من بداية شوال 1430 هـ حتى نهاية جمادى الآخرة 1431 هـ) : 143

جدول (8) عدد الشكاوى من حيث تاريخ تقديمها للوحدة

الفترة	عدد الشكاوى	المعدل الشهري
الفترة الأولى (9 أشهر)	69	7.6
الفترة الثانية (12 شهر)	205	17
الفترة الثالثة (9 أشهر)	143	15.9
المجموع (خلال 30 شهراً)	417	13.9

ووفقاً لهذا التصنيف يمكن استنتاج ما يلي :

- 1 - نمو الوعي الحقوقي لطلاب وطالبات الجامعة ، وزيادة إدراكهم لدور وحدة الحقوق الطلابية الهام في الحفاظ على حقوقهم الجامعية ، مما أدى لزيادة معدل الشكاوى المقدمة منهم بمرور الوقت .
- 2 - تنامي ثقة الطلاب والطالبات في عمل الوحدة وما تقوم به من جهود تصب لصالحهم وتعينهم على استعادة حقوقهم .





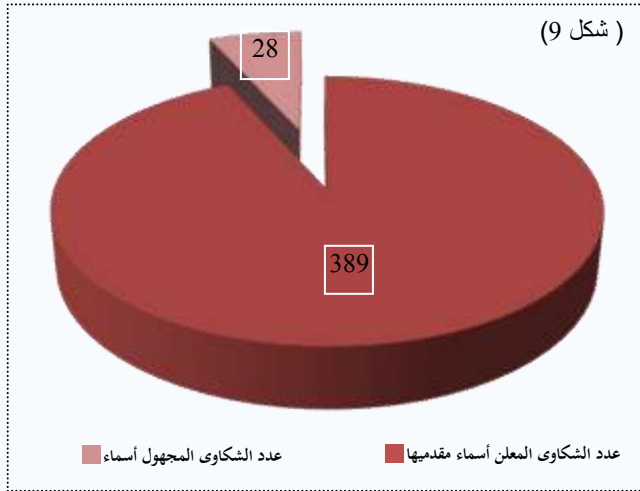
3 - رغبة الطلاب والطالبات في الاستفادة من هذه القناة الحقوقية التي أقامتها لهم الجامعة .



خامساً : من حيث علانية اسم مقدم الشكاوى

من إجمالي (417) شكاوى استقبلتها وحدة حماية الحقوق الطلابية تبين أن (28) شكاوى جاءت خالية من أسماء مقدميها، (جدول 9) إذ تم تقديمها عن طريق خطابات لمعالي / مدير الجامعة أو لعمداء وكليات الكليات أو عن طريق البريد الإلكتروني للوحدة . وهذه الشكاوى الواردة من مجهول يخص الطلاب منها عدد (8) شكاوى, أما الطالبات فقد ورد منهن (20) شكاوى .

جدول (9) عدد الشكاوى المعلن أسماء مقدميها والمجهول المقدمة للوحدة



عدد الشكاوى المعلن أسماء مقدميها	389	93%
عدد الشكاوى المجهول أسماء مقدميها	27	7%
المجموع	417	100%

عدد الشكاوى المجهولة المقدمة من الطلاب	8	29%
عدد الشكاوى المجهولة المقدمة من الطالبات	20	71%

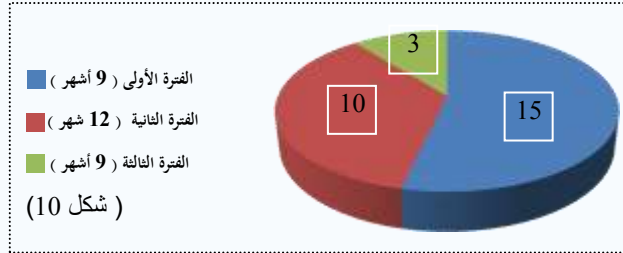


ووفقاً لهذا التصنيف يمكن استنتاج ما يلي :

- 1 - نمو شجاعة المطالبة بالحقوق لطلاب وطالبات الجامعة إذ أن عدد الشكاوى مجهولة الأسماء لا يمثل سوى نسبة (7%) من إجمالي عدد الشكاوى وهذه نسبة ضئيلة جداً قياساً بحداثة إنشاء الوحدة؛ حيث كان إجماع الطلاب والطالبات عن التقدم بالشكاوى ملازماً للفترة الأولى من عمل الوحدة، ومع تزايد واستمرارية برامج التوعية والتعريف بآليات عمل الوحدة وإجراءاتها تغير الأمر إلى الأفضل؛ ويتضح ذلك من خلال القيام بتوزيع عدد الشكاوى المجهولة من أسماء مقدميها حسب الفترة التي قدمت فيها (جدول 10):
- في الفترة الأولى : من إنشاء الوحدة في 1429/1/3 هـ حتى نهاية العام الدراسي 1429/28 هـ (نهاية رمضان 1429 هـ) : 15 شكوى .
- في الفترة الثانية : خلال العام الدراسي 1430/29 هـ (من بداية شوال 1429 هـ حتى نهاية رمضان 1430 هـ) : 10 شكوى .
- في الفترة الثالثة : خلال العام الدراسي 1431/30 هـ (من بداية شوال 1430 هـ حتى نهاية جمادى الآخرة 1431 هـ) : 3 شكوى .

جدول (10) عدد الشكاوى المجهول أسماء مقدميها للوحدة

الفترة	عدد الشكاوى	المعدل الشهري
الفترة الأولى (9 أشهر)	15	1.7
الفترة الثانية (12 شهر)	10	0.8
الفترة الثالثة (9 أشهر)	3	0.3
المجموع (خلال 30 شهراً)	28	0.9



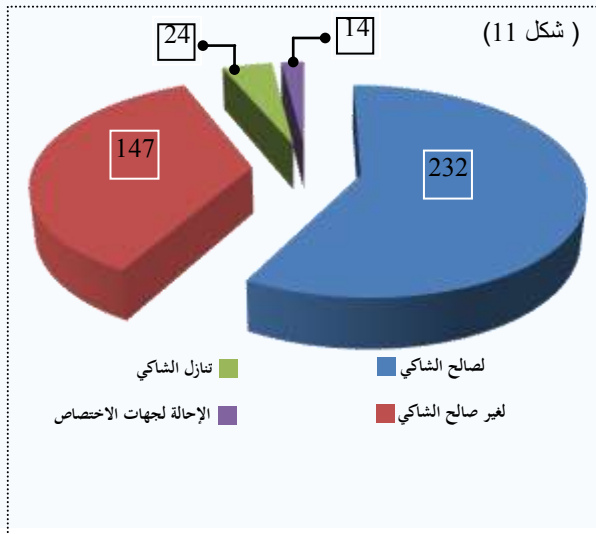


2 - أن عدد الشكاوى مجهولة الأسماء المقدمة من الطالبات أكثر بما يزيد عن الضعفين عما قدم من الطلاب ؛ وهذا الأمر يستلزم المزيد من العمل من لجان الوحدة وخاصة اللجان الفرعية بكليات وأقسام الطالبات لتنمية ثقافة المطالبة بالحقوق لديهن تحقيقاً للأهداف التي تبتغيها الجامعة من إنشاء وحدة الحقوق الطلابية .
سادساً : من حيث نتيجة الشكوى

يتقدم الطلاب والطالبات بشكاواهم بهدف إحداث أثر معين يترتب على الشكوى المقدمة من أي منهم ؛ وهذا الأثر أو تلك النتيجة قد تأتي محققة لرغبات مقدم الشكوى أو تأتي عكس ذلك ، ومن هذا المنطلق فإن القرارات الصادرة من لجان الوحدة فيما يقدم إليها من شكاوى قد يكون بعضها في صالح الشاكي أو يكون في غير صالحه ويمكن بيان ذلك وفقاً للإحصائية التالية (جدول 11):

جدول (11) عدد الشكاوى من حيث نتيجة الشكوى

النسبة المئوية	المجموع الكلي	اللجنة الدائمة	اللجان الفرعية	القرار
56%	232	86	146	لصالح الشاكي
35%	147	57	90	لغير صالح الشاكي
5.7%	24	13	11	تنازل الشاكي
3.3%	14	9	5	الإحالة لجهات الاختصاص
100%	417	165	252	المجموع





ووفقاً لهذا التصنيف يمكن استنتاج ما يلي :

- 1 - أن القرارات الصادرة من الوحدة في الشكاوى المقدمة من الطلاب والطالبات قد جاءت في صالح مقدميها في عدد (232) شكوى بنسبة (56%) من إجمالي الشكاوى المقدمة، إذ تحقق في هذا العدد من الشكاوى رغبة أو مطالب مقدميها، وهذه النسبة تمثل مؤشراً إيجابياً لصالح طلاب وطالبات الجامعة، كما تؤكد على فاعلية دور وحدة حماية الحقوق الطلابية.
- 2 - أن ارتفاع نسبة القرارات الصادرة لصالح الشاكين تعتبر مؤشراً على عدم تفعيل وتطبيق اللوائح والأنظمة الجامعية بالشكل الأمثل الذي يحقق مصلحة الطالب ويمنحه الحقوق المنصوص عليها بهذه اللوائح والأنظمة ؛ وهذا الجانب السلبي يجب معالجته من خلال التواصل مع أعضاء هيئة التدريس وإدارات الكليات ووحدات الجامعة ، والتأكيد على ضرورة الحرص على منح طلاب وطالبات الجامعة حقوقهم المنصوص عليها باللوائح والأنظمة الجامعية .
- 3 - أن القرارات التي صدرت في غير صالح الطلاب والطالبات والتي لم تحقق رغبات أو طلبات مقدميها بلغ عددها (147) شكوى بنسبة (35%)، (أي أكثر من ثلث عدد الشكاوى المقدمة للوحدة)، وهذه النسبة وإن كانت جيدة مقارنة بعدد الشكاوى التي صدر بها قرارات لصالح مقدميها إلا أنها تظل نسبة كبيرة بالقدر الذي يجعلها مؤشراً على أهمية مواصلة المزيد من العمل والجهد في سبيل توعية طلاب وطالبات الجامعة بحقوقهم الواردة باللوائح والأنظمة الجامعية ، وكذا توعيتهم بالإجراءات الضرورية لإثبات ما يطالبون به من تلك الحقوق أو الطلاب.

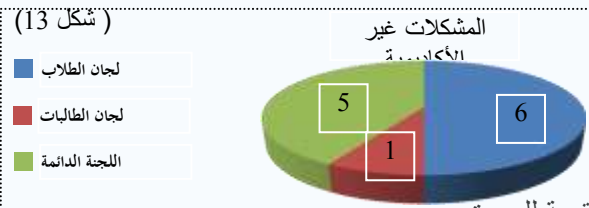
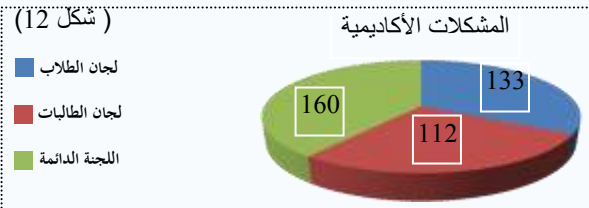


4 - أن نسبة الشكاوى التي انتهت الوحدة بإحالتها لجهات الاختصاص الأخرى بالجامعة تطبيقاً لما ورد باللوائح والأنظمة الجامعية بلغت (3.3%) من إجمالي عدد الشكاوى، وجاء في مقدمة الجهات التي أحالت لها الوحدة هذه الشكاوى :

- مجالس الكليات (فيما يخص طلبات إعادة تصحيح الاختبار النهائي وفقاً لنص المادة 39 من لائحة الدراسة والاختبارات وقواعدها التنفيذية) .
- اللجنة الدائمة لتأديب الطلاب بالجامعة وذلك بالنسبة للتظلمات من القرارات التأديبية الصادرة ضد الطلاب فيما ينسب إليهم ارتكابه من مخالفات

5 - أن حالات تنازل الطلاب والطالبات عن الشكاوى السابق تقديمها منهم جاءت نسبته ضئيلة (5.7%) الأمر الذي يدل على عدم وجود أية ضغوط تم ممارستها على مقدمي الشكاوى من جانب الجهات المشكو في حقها ؛ وهذا مؤشر إيجابي على تنامي الثقافة الحقوقية لمقدمي الشكاوى وتمسكهم بمواقفهم الرافض للظلم الذي يعتقدون أنه وقع عليهم ، كما أن هذه الحالات تؤكد على أهمية حل بعض الشكاوى بشكل ودي مع الحرص على أن يتم ذلك في إطار اللوائح والأنظمة بعيداً عن أي إبتزاز أو تأثير من أعضاء هيئة التدريس أو إدارات الكليات .

سابعاً : من حيث موضوع الشكاوى المقدمة من الطلاب والطالبات



تعددت الموضوعات التي كانت محلاً للشكاوى الطلابية وتنوعت وفقاً للمشكلات التي يواجهها الطلاب والطالبات خلال دراستهم في الجامعة، وبلغت المشكلات الأكاديمية نسبة (97%) من إجمالي عدد الشكاوى المقدمة للوحدة، أما المشكلات غير الأكاديمية فإنها لم تتجاوز الـ (3%) من الشكاوى (جدول 12).

جدول (12) عدد الشكاوى من حيث موضوع الشكاوى المقدمة للوحدة

موضوع الشكاوى	لجان الطلاب	لجان الطالبات	اللجنة الدائمة	المجموع	النسبة المئوية
المشكلات الأكاديمية	133	112	160	405	97%
المشكلات غير الأكاديمية	6	1	5	12	3%
المجموع	139	113	165	417	100%



وباستعراض المشكلات الأكاديمية التي واجهت طلاب وطالبات الجامعة نجد أن المشكلات الخاصة بالاختبارات قد جاءت في موقع الصدارة حيث انصب أكثر من نصف عدد الشكاوى المقدمة على تضرر الطلاب والطالبات من الاختبارات الفصلية والنهائية وما يحصلون فيها من درجات.

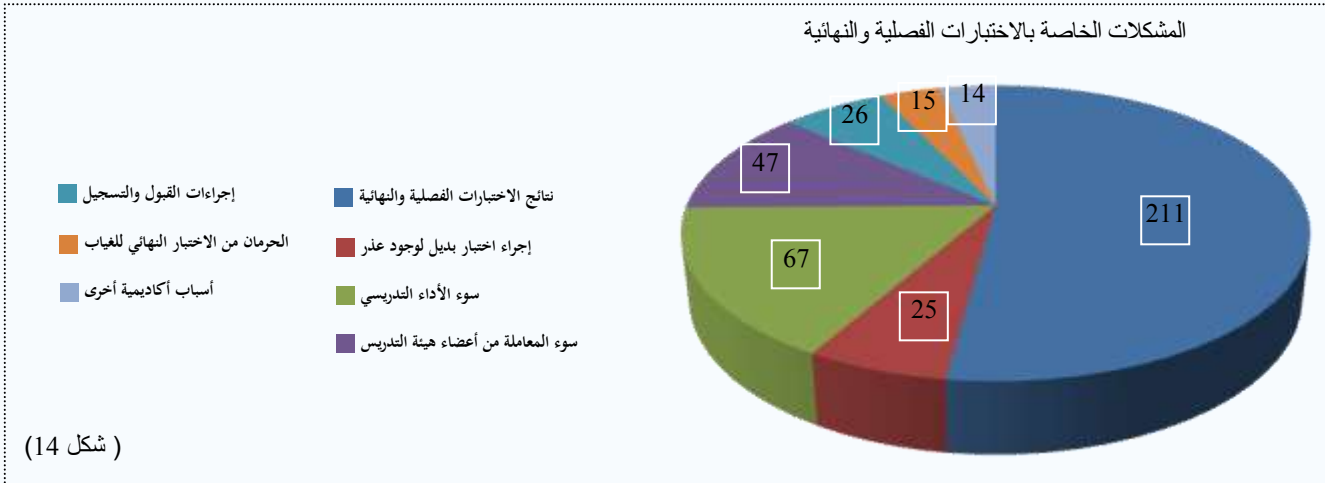
ويمكن تصنيف الموضوعات الأكاديمية التي كانت محلاً للشكاوى وفقاً للإحصائية التالية (جدول 13) :

جدول (13) المشكلات الأكاديمية التي واجهت الطلاب والطالبات وكانت محلاً للشكاوى

النسبة المئوية	المجموع	اللجنة الدائمة	لجان الطالبات	لجان الطلاب	موضوع الشكاوى
52%	211	96	43	72	نتائج الاختبارات الفصلية والنهائية
16.5%	67	11	37	19	سوء الأداء التدريسي
11.6%	47	14	16	17	سوء المعاملة من أعضاء هيئة التدريس
6.5%	26	13	6	7	إجراءات القبول والتسجيل
6.2%	25	12	4	9	إجراء اختبار بديل لوجود عذر
3.7%	15	7	2	6	الحرمان من الاختبار النهائي للغياب
3.5%	14	7	4	3	أسباب أكاديمية أخرى
100%	405	160	112	133	المجموع



المشكلات الخاصة بالاختبارات الفصلية والنهائية



(شكل 14)



ووفقاً لهذا التصنيف يمكن استنتاج ما يلي :

- 1 - أن المشكلات غير الأكاديمية التي يواجهها الطلاب والطالبات بالجامعة ظلت نسبتها قليلة ولم تتجاوز الـ (3%) مثلما كان الحال في إحصائيات العام الماضي والثابتة بالتقرير السنوي الأول للوحدة ، وقد يرجع ذلك لاهتمام الطلاب والطالبات بالمشكلات الأكاديمية لما تمثله من أهمية وتأثير على مستقبلهم العلمي والعملية .
- 2 - أن نسبة (52%) من عدد الشكاوى المتعلقة بالمشكلات الأكاديمية جاء متعلقاً بنتائج الاختبارات النهائية والفصلية، وهذه النسبة تؤكد على أهمية إيجاد إجراءات واضحة لطلاب وطالبات الجامعة فيما يتعلق باطلاعهم على الخطة الدراسية للمقرر من حيث توزيع الدرجات ، وكذلك اطلاعهم على أوراق إجاباتهم ونتائجهم الفصلية أولاً بأول .
- 3 - أن تضرر الطلاب والطالبات من سوء معاملتهم من بعض أعضاء هيئة التدريس أو من الأداء التدريسي السيئ لبعضهم يمثل أكثر من نسبة (28%) من إجمالي الشكاوى المتعلقة بمشكلات الطلاب والطالبات الأكاديمية ، وهي نسبة مرتفعة إلى حد ملحوظ بما يتعين معه التأكيد الدائم على أعضاء هيئة التدريس بحسن معاملتهم للطلاب والطالبات وكذا الاهتمام بجودة الأداء التدريسي خاصة وأن نسبة غير قليلة من هذه الشكاوى (30 %) تقريباً ثبت فيها أحقية الشاكي وتم التوصية بمراعاة حسن المعاملة والالتزام بمعايير الجودة في العملية التعليمية.
- 4 - أن وجود عدد (25) شكوى يطالب فيها مقدميها بإجراء اختبار بديل لوجود عذر بنسبة (6.2%) من إجمالي عدد الشكاوى المقدمة للوحدة؛ إنما يؤكد أهمية العمل على توعية الطلاب والطالبات بإجراءات ومواعيد تقديم طلب إجراء الاختبار البديل، وذلك من خلال الأقسام والكليات واللجان الحقوقية على أن تكون هذه التوعية بشكل مكثف .

جدول (14) عدد الشكاوى المتعلقة بالاختبارات

النسبة	العدد	البيان
45%	96	شكاوى تعتبر طلبات إعادة تصحيح اختبار نهائي
55%	115	باقي الشكاوى المتعلقة بالاختبارات
100%	211	المجموع

- 5 - أن كثير من الشكاوى كان يمكن أن يتم حلها داخل الكليات في إطار اللوائح والأنظمة الجامعية ، إذ لوحظ أن عدد

(شكل 15)





كبير من الشكاوى المتعلقة بنتائج الاختبارات هي في حقيقتها طلبات إعادة تصحيح أوراق إجابة اختبارات نهائية والتي ينظم إجراءات تقديمها والفصل فيها نص المادة (39) من لائحة الدراسة والاختبارات للمرحلة الجامعية والقواعد التنفيذية الصادرة من مجلس الجامعة حيث يختص بالنظر والفصل في هذه الطلبات مجالس الكليات وفقاً لشروط وإجراءات محددة ؛ إذ بلغ عدد هذه النوعية من الشكاوى (96) شكوى بنسبة (45%) مقابل (115) شكوى تتعلق بباقي المشكلات الأخرى الخاصة بالاختبارات النهائية والفصلية وذلك من مجموع الشكاوى المتعلقة بالاختبارات والبالغ عددها (211) شكوى (جدول 14) .



وهنا يجدر الإشارة إلى عدة ملاحظات هامة نوردتها فيما يلي :

- أن الشكاوى المنطوية على طلبات إعادة تصحيح اختبار نهائي تم إحالتها جميعها إلى مجالس الكليات المختصة للعرض عليها لنظرها والفصل فيها ؛ وكان ذلك تفعيلاً حقيقياً لنص المادة (39) من لائحة الدراسة والاختبارات وقواعدها التنفيذية ، وقد قامت وحدة الحقوق الطلابية بدورها في متابعة هذه الطلبات وما تم فيها من إجراءات حتى انتهائها بصدر قرارات فيها من مجالس الكليات ، ويمثل ذلك تحقيقاً لرغبة الشاكي في إعادة تصحيح ورقة إجابته في الاختبار النهائي محل الشكوى وهو الأمر الذي لم يكن يتم بشكل منتظم قبل إنشاء الوحدة .
- أن المشكلة لا تكمن في تنفيذ أو عدم تنفيذ رغبة الشاكي بإعادة تصحيح ورقة إجابته؛ وإنما تكمن فيما تؤول إليه قرارات مجالس الكليات في هذه الطلبات ؛ إذ أن مجالس الكليات التي نظرت في هذه الطلبات انتهت فيها جميعاً دون استثناء إلى رفضها؛ إما لعدم توافر شروط تقديم طلب إعادة التصحيح كما حددتها القواعد التنفيذية للمادة (39) ؛ وإما لعدم استحقاق الطالب لدرجة أكثر من الدرجة التي حصل عليها بمعرفة أستاذ المادة ، كما أن الواقع يؤكد أن كافة اللجان المشكلة من مجالس الكليات لإعادة التصحيح لم تنتهي في تقاريرها إلى تغيير حالة طالب واحد منذ إنشاء وحدة الحقوق الطلابية وحتى الآن ؛ وهذا الأمر يحتاج من إدارة الجامعة إلى دراسة عميقة للوقوف على أسبابه سواء من جهة اللجان المشكلة بمعرفة مجالس الكليات لإعادة التصحيح أو من جهة مصداقية طلبات إعادة التصحيح المقدمة من الطلاب والطالبات .



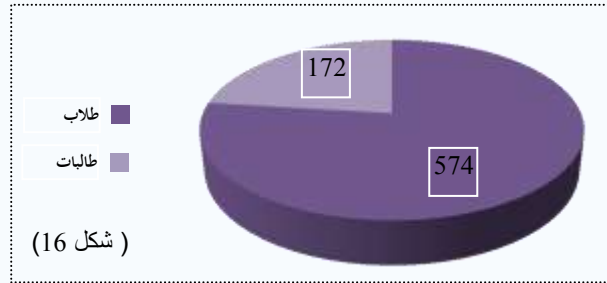
المجال الثاني : الاستشارات الطلابية

تحرص اللجنة الدائمة بوحدة حماية الحقوق الطلابية على أن تواصل دورها الهام والحيوي في تقديم الاستشارات لطلاب وطالبات الجامعة ؛ حيث وصل عدد هذه الاستشارات بنهاية جمادى الآخرة لعام 1431 هـ إلى عدد (746) استشارة قانونية تمت جميعها بواسطة المستشارين القانونيين المشاركين في عضوية اللجنة الدائمة بمركز الجامعة ومركز الدراسات الجامعية للنبات بعليشة ، وفيما يلي بيان تصنيف هذه الاستشارات :

أولاً : من حيث طالبي الاستشارة :

تقدم لطلب الاستشارة من أعضاء وعضوات اللجنة الدائمة عدد (746) طالب وطالبة؛ يخص الطلاب (574) استشارة (بنسبة 77%)، بينما يخص الطالبات (172) استشارة (بنسبة 23 %)، (جدول 15).

جدول (15) عدد المتقدمين من الطلاب والطالبات لطلب الاستشارات من الوحدة



طالبي الاستشارة	العدد	النسبة
طلاب	574	%77
طالبات	172	%23
المجموع	746	%100



ووفقاً لهذا التصنيف يمكن استنتاج ما يلي :

1 - زيادة عدد استشارات الطالبات بعد إنشاء فرع للجنة الدائمة بمركز الدراسات الجامعية للطالبات بعليشة والتحاق إحدى المتخصصات في المجال القانوني بعضوية اللجنة ، حيث لم تكن تمثل استشارات الطالبات في التقرير الأول سوى (5%) تقريباً من العدد الإجمالي للاستشارات وكانت تتم جميعها عبر الهاتف .

2 - زيادة عدد الاستشارات المقدمة لطلاب وطالبات الجامعة بفارق ملحوظ عما كان عليه الحال في العام الماضي 1430/1429 هـ ، إذ ورد بالتقرير الأول للوحدة أن عدد الاستشارات الطلابية حتى نهاية شهر جمادى الآخرة من العام الدراسي 1430/29 هـ قد وصل إلى (483) استشارة ، أما طبقاً للإحصائيات الحالية فإن الاستشارات قد وصل عددها إلى (746) استشارة حتى نهاية جمادى الآخرة 1431 هـ بزيادة قدرها (263) استشارة تمثل نسبة (33%) من إجمالي الاستشارات التي قدمتها الوحدة حتى 1430/6/30 هـ ، وهذا مؤشر على تنامي ثقة الطلاب والطالبات في عمل الوحدة وشعورهم بأن اللجوء لها طلباً للاستشارة يعود بالفائدة عليهم فيما يتعلق بمعرفة حقوقهم وإجراءات الحصول عليها .
ثانياً : من حيث تاريخ تقديم الاستشارات



- قدمت وحدة الحقوق الطلابية استشارات لطلاب وطالبات الجامعة خلال الأعوام الماضية منذ إنشاء الوحدة في 1428/1/3 هـ وحتى 1431/6/30 هـ ، وفقاً للإحصاء التالي (جدول 16) :
- الفترة الأولى : خلال الفترة من إنشاء الوحدة في 1429/1/3 هـ حتى نهاية العام الدراسي 1429/28 هـ (نهاية رمضان 1429 هـ) : 194 استشارة.
 - الفترة الثانية : خلال العام الدراسي 1430/29 هـ (من بداية شوال 1429 هـ حتى نهاية رمضان 1430 هـ) : 311 استشارة.
 - الفترة الثالثة : خلال العام الدراسي 1431/30 هـ (من بداية شوال 1430 هـ حتى نهاية جمادى الآخرة 1431 هـ) : 241 استشارة.

جدول (16) عدد الاستشارات التي قدمتها الوحدة لطلاب وطالبات الجامعة

الفترة	عدد الاستشارات	المعدل الشهري
الفترة الأولى (9 أشهر)	194	21.6
الفترة الأولى (12 شهر)	311	25.9
الفترة الثالثة (9 أشهر)	241	26.8
المجموع (خلال 30 شهراً)	746	24.9



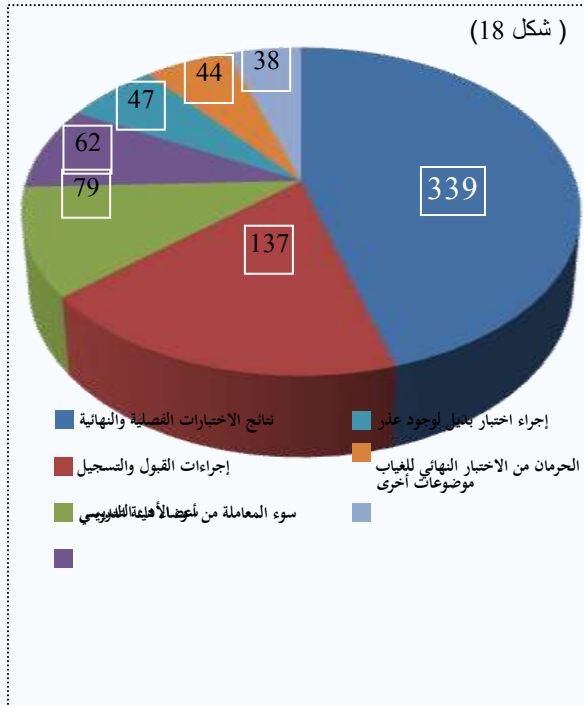
- ووفقاً لهذا التصنيف يمكن استنتاج ما يلي :
- 1 - زيادة المعدل الشهري للاستشارات المقدمة من اللجنة الدائمة لطلاب وطالبات الجامعة وذلك بمرور الوقت ، إذ ارتفع من (21.6) استشارة شهرياً إلى (25.6) ثم إلى (26.8) ، وهذا يؤكد تنامي ثقة الطلاب في عمل الوحدة وحرصهم على معرفة حقوقهم وإجراءات الحصول عليها .



2 - يتفق معدل الزيادة في الاستشارات الطلابية بالمعدلات المسجلة بالنسبة للشكاوى المقدمة من طلاب وطالبات الجامعة ، إذ أن زيادة إقبالهم على وحدة الحقوق الطلابية طلباً للاستشارة أو لتقديم شكاويهم إنما يعكس حرصهم على الاستفادة من هذه القناة الحقوقية التي أنشأتها لهم الجامعة .
ثالثاً : من حيث موضوع الاستشارة

تعددت الموضوعات التي كانت محلاً للاستشارات الطلابية وتنوعت وفقاً للمشكلات التي يواجهها الطلاب والطالبات خلال دراستهم في الجامعة ، وجاءت هذه الموضوعات طبقاً للإحصائية التالية (جدول 17) :

جدول (17) عدد الاستشارات من حيث موضوع الاستشارة



موضوع الاستشارة	العدد	النسبة
نتائج الاختبارات الفصلية والنهائية	339	45.4%
إجراءات القبول والتسجيل	137	18.4%
سوء الأداء التدريسي	79	10.6%
سوء المعاملة من أعضاء هيئة التدريس	62	8.4%
إجراء اختبار بديل لوجود عذر	47	6.3%
الحرمان من الاختبار النهائي للغياب	44	5.9%
موضوعات أخرى	38	5%
المجموع	746	100%



ووفقاً لهذا التصنيف يمكن استنتاج ما يلي :

- 1 - أن زيادة عدد الاستشارات المتعلقة بنتائج الاختبارات الفصلية والنهائية (339 استشارة بنسبة 45.5 %) جاء متوافقاً مع ما انتهى إليه تصنيف موضوعات الشكاوى الطلابية حيث تصدر ذات الموضوع إحصائية تقسيم الشكاوى من حيث موضوعها بنسبة (52%) من إجمالي الشكاوى المقدمة للوحدة. وإذا كان ارتفاع نسبة الاستشارات والشكاوى المتعلقة بنتائج الاختبارات جاء متوافقاً ومنطقياً لأهمية هذه النتائج بالنسبة للطلاب ومستقبلهم العملي إلا أن ارتفاع هذه النسبة يشير إلى أهمية المراجعة وإعادة النظر في إجراءات الاختبارات الفصلية والنهائية وإيجاد آلية منتظمة تسمح للطلاب والطالبات بالاطلاع على أوراق إجاباتهم ودرجاتهم الفصلية والنهائية وإعادة تصحيح أوراق إجاباتهم في الاختبارات النهائية.
- 2 - أن تجاوز استشارات الطلاب والطالبات في موضوعي إجراءات المطالبة بالاختبار البديل لوجود عذر وإجراءات الاعتراض على احتساب نسبة الغياب المؤدية للحرمان من دخول الاختبار النهائي لنسبة (12%) من إجمالي الاستشارات, إنما هو مؤشر على ضرورة العمل على زيادة حملات التوعية بواسطة إدارات الكليات والأقسام والأندية واللجان الحقوقية لتعريف طلاب وطالبات الجامعة بإجراءات طلب الاختبار البديل وحالاته وكيفية احتساب نسبة الغياب وأثرها في الحرمان من دخول الاختبار النهائي , مع ملاحظة أن هذه النسبة تقترب مع نسبة الشكاوى في ذات الموضوعين والتي بلغت (10%).



- 3 - أن استشارات الطلاب والطالبات المتعلقة بإجراءات القبول والتسجيل بلغت (18.4%) من إجمالي الاستشارات، وهذه نسبة مرتفعة يجب معها تكثيف توعية الطلاب والطالبات بهذه الإجراءات مع العمل الدائم على تبسيطها وتوضيحها لهم وتيسير معرفتهم بها من خلال إدارات الكليات وعمادة القبول والتسجيل وخاصةً بالنسبة لقواعد الحذف والإضافة وتأجيل الدراسة ومواعيد التسجيل وشروط صرف المكافآت وإعلان النتائج .. وغيره .
- 4 - أن تضرر الطلاب والطالبات من سوء معاملتهم من بعض أعضاء هيئة التدريس أو من سوء الأداء التدريسي لبعضهم كان محلاً لعدد (141) استشارة بنسبة (19%) من إجمالي الاستشارات وهي نسبة مرتفعة يتعين معها توجيه جهود إدارات الكليات والأقسام نحو التأكيد الدائم على أعضاء هيئة التدريس بحسن معاملتهم للطلاب والطالبات وكذا الاهتمام بجودة الأداء التدريسي بما يحقق مصالح الطلاب ويحفظ حقوقهم الجامعية.



رابعاً : من حيث نتيجة الاستشارة

باستعراض الاستشارات المقدمة من اللجنة الدائمة بالوحدة لطلاب وطالبات الجامعة يتبين أن (76%) منها (567 استشارة) تنتهي بعدم تقديم شكوى من الطالب (أو الطالبة) المتقدم لطلب الاستشارة ، وذلك بسبب اقتناعه - بعد إجراء المناقشة معه - بأن الوقائع التي قدمها لا ترقى إلى أن تكون مشكلة تستحق تقديم شكوى ، بل يظهر أمام الطالب بعد مناقشته أساليب وطرق أخرى للحفاظ على حقوقه تتبع من اهتمامه وحرصه على ممارسة حقوقه في إطار الشرعية دون المساس بحقوق الآخرين .

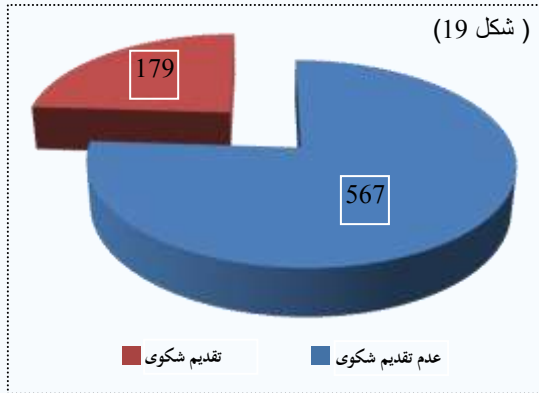
كما تبين أن (24%) من إجمالي الاستشارات (179 استشارة) تنتهي بتقديم طالب الاستشارة لشكوى أمام اللجنة الفرعية المختصة طبقاً للإجراءات الواردة بالقواعد المنظمة لعمل وحدة حماية الحقوق الطلابية (جدول 18).

جدول (18) عدد الاستشارات من

حيث نتيجة الاستشارة

النسبة	العدد	أثر الاستشارة
%76	567	عدم تقديم شكوى
%24	179	تقديم شكوى
%100	746	المجموع

(شكل 19)





ووفقاً لهذا التصنيف يمكن استنتاج ما يلي

أن زيادة الاستشارات التي تنتهي بعدم تقديم شكوى والتي تبلغ (76%) من إجمالي الاستشارات الطلابية يعد مؤشراً إيجابياً على أهمية المناقشة التي تتم مع الطلاب والطالبات والتي تؤدي إلى حل كثير من الإشكاليات في ذهن الطالب عن طريق اطلاعه على كثير من الأحكام والقواعد الواردة باللوائح والأنظمة الجامعية والتي يؤدي معرفتها إلى اقتناع الطالب بعدم سلوك طريق الشكوى؛ إما لعدم أحقيته فيما يطالب به ، وإما لوضوح سبيل آخر أمامه غير الشكوى يستطيع من خلاله الحصول على حقوقه مثل تقديم طلب إلى الجهات المختصة بالجامعة أو العمل على حل مشكلته ودياً بشكل مناسب وبمساعدة وحدة حماية الحقوق الطلابية .



المجال الثالث : التوعية والتعريف بالوحدة

تفعيلاً لما نصت عليه المادة الرابعة من القواعد المنظمة لعمل وحدة حماية الحقوق الطلابية من وجوب قيام الوحدة بتنمية ثقافة العدل والإنصاف بين طلاب وطالبات الجامعة والعمل على تبصيرهم بحقوقهم الجامعية وكيفية الحصول عليها من خلال اللجوء إلى القنوات الشرعية والرسمية داخل الجامعة ؛ فقد قامت الوحدة منذ إنشائها بالعديد من الأعمال والفعاليات التوعوية بين طلاب وطالبات الجامعة وذلك في إطار اهتمامها بأداء هذا الدور باستغلال كافة الوسائل المتاحة بالجامعة .وقد تنوع نشاط الوحدة التوعوي من خلال ما يلي :

أولاً : التوعية الإعلامية :

1 - تم طباعة مائة ألف نسخة من " كتيب الحقوق الطلابية " والذي يتضمن القواعد القانونية المنظمة للعمل بالوحدة ، ووثيقة حقوق والتزامات الطالب الجامعي ، كما تضمن كل ما يمكن أن يتبادر لذهن الطالب من أسئلة حول عمل الوحدة والإجابة عليها تفصيلاً ؛ ليتمكن طلاب وطالبات الجامعة من خلاله الاطلاع على كل المعلومات اللازمة للاستفادة من الوحدة وما تقدمه من خدمات بشأن النظر والفصل في شكاواهم وتقديم الاستشارات لهم .





2 - تم توزيع كتيب الحقوق الطلابية على طلاب وطالبات الجامعة عن طريق حملات قامت بها الكليات وأعضاء وعضوات ناديي القانون للطلاب والطالبات بالجامعة ، وكذا التوزيع المباشر من خلال اللجنة الدائمة بمقرها بمركز الجامعة ومركز الطالبات بعليشة ، ومن خلال مناطق توزيع منتشرة بالجامعة تابعة لعمادة شؤون الطلاب (جدول 19).

جدول (19) يبين إحصاء بتوزيع كتيب " الحقوق الطلابية" بكليات و وحدات الجامعة في الفترة منذ إنشاء الوحدة في 1429/1/3هـ وحتى 1431/6/30هـ

العدد	الجهة	العدد	الجهة	العدد	الجهة
600	إدارة الأعمال للطالبات	900	كلية الصيدلة	1200	كلية الأنظمة والعلوم السياسية
1200	الأداب للطالبات	600	كلية التمريض	600	كلية إدارة الأعمال
600	اللغات والترجمة للطالبات	600	كلية العلوم الطبية التطبيقية	1200	كلية الآداب
900	التربية للطالبات	1600	كلية العلوم الصحية	600	كلية اللغات والترجمة
1500	أقسام العلوم للطالبات بالملز	2700	كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع	600	كلية السياحة والآثار
2000	مركز الدراسات الجامعية بعليشة	5000	كلية المجتمع بالرياض	1500	كلية المعلمين
50	وكيلة عمادة شؤون الطالبات	15500	السنة التحضيرية	300	معهد اللغة العربية
50	مقر الشراكة الطلابية	600	علوم الحاسب والمعلومات للطالبات	1200	كلية التربية
2000	برنامج الشراكة الطلابية "عرف حَقِّك"	600	علوم الأغذية والزراعة للطالبات	600	كلية التربية البدنية والرياضة



العدد	الجهة	العدد	الجهة	العدد	الجهة
300	نادي القانون للطالبات	600	طب الأسنان للطالبات	600	الهندسة
7000	نادي القانون للطلاب	600	الصيدلة للطالبات	900	علوم الحاسب والمعلومات
2600	"حملة حقوقية" بكلية اللغات والترجمة	600	العلوم الطبية التطبيقية للطالبات	600	العمارة والتخطيط
2000	إسكان الطلاب	600	التمريض للطالبات	900	العلوم
2000	برنامج تهيئة الطلاب المستجدين للبيئة الجامعية	900	الأنظمة والعلوم السياسية للطالبات	900	علوم الأغذية والزراعة
1200	التوزيع بمعرفة اللجنة الدائمة	1200	العلوم للطالبات	900	الطب
6000	مناطق توزيع تابعة لعمادة شؤون الطلاب	600	الطب للطالبات	900	طب الأسنان
4500	الكليات الكائنة خارج الرياض قبل ضمها لجامعات الخرج والمجمعة وشقراء				
الإجمالي 81200					



3 - طباعة بوسترات إعلانية بأحجام مختلفة ،
ووضعها على الحوائط ولوحات الإعلانات
بالكليات والأقسام والمراكز بكافة منشآت
ومرافق الجامعة يتضمن الدعوة للحصول على
كتيب الحقوق الطلابية ، ويشير إلى المعلومات
الأساسية التي يجب على الطالب العلم بها
ومعرفتها , وقد تمت مراعاة وضع هذا
البوستر على باب كل لجنة فرعية بكل كلية
ليتهدي إليها الطلاب والطالبات .



- 4 - طباعة وتوزيع عدد من البرشورات والمطويات التي تتضمن المعلومات الأساسية عن الوحدة والإجراءات المتبعة لتقديم الشكوى وكذا حقوق والتزامات الطالب الجامعي الواردة بالوثيقة التي أصدرها مجلس الجامعة في 1429/1/3 هـ وهو ما يجب على كل طالب وطالبة الاطلاع عليه ليعرف حقوقه ويطالب بها والتزاماته فيحرص على أدائها .
- 5 - النشر في صحيفة (رسالة الجامعة) حيث تم نشر بعض الإعلانات والمقالات في مجلة رسالة الجامعة عن الوحدة لتعريف الطالب بالوحدة وفكرتها ورسالتها فضلاً عن موقعها بمركز الجامعة وهواتفها وموقعها الإلكتروني .
- 6 - تحويل نصوص القواعد المنظمة لعمل الوحدة ونصوص وثيقة حقوق والتزامات الطالب الجامعي إلى ملف صوتي على قرص مدمج وأيضاً إلى مطبوعة بطريقة " برايل " ، وذلك بالتعاون مع مركز طلاب ذوي الاحتياجات الخاصة بالجامعة ؛ ليستفيد منها الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة شأنهم شأن كافة زملائهم من الطلاب والطالبات .
- 7 - تزويد فكرة الطالب الجامعي للفصلين الدراسيين الأول والثاني من العام الجامعي 1430 /1429 هـ ، وللفصلين الدراسيين الأول والثاني من العام الجامعي 1431 /1430 هـ ببعض من المعلومات التي تهم الطالب حول عمل الوحدة ، وذلك بالتعاون مع تجمع طلاب وطالبات جامعة الملك سعود.



ثانياً : التوعية المباشرة :

- 1 - تم عقد ورشة العمل لسكرتارية وسكرتيرات اللجان الفرعية بالكليات بتاريخ 14/6/1429 هـ تحت رعاية معالي مدير الجامعة وسعادة عميد شئون الطلاب، وقد تناولت تلك الورشة مناقشة برنامج عمل سكرتارية اللجان الفرعية بداية من استلام الشكوى والفصل فيها وإعلان ذوي الشأن بالقرار الصادر بعد اعتماده من صاحب الصلاحية وانتهاءً بحفظ الملف ، مع شرح تطبيقي علي النماذج المعدة لهذا الغرض .
- 2 - إعداد وتنفيذ حملة تعريفية وتوعوية تشمل كافة كليات الجامعة، وبدأت فعاليتها مع بداية العام الدراسي 1430/1429 هـ , واستمرت خلال العام الدراسي 1431/1430 هـ ، وتضمنت عقد لقاءات مع طلاب وطالبات الجامعة بمقر كلياتهم لتعريفهم بالوحدة ودورها وكيفية الاستفادة من خدماتها والاستماع لأسئلتهم واستفساراتهم والرد عليها , وقد شملت هذه الحملة العديد من الكليات والجهات بالجامعة وفقاً للبيان التالي (جدول 20) :



جدول (20) اللقاءات التعريفية مع طلاب كليات الجامعة للعام 1431/1430هـ

م	الكلية	اليوم	الساعة
1	كلية إدارة الأعمال	الثلاثاء 1430/5/17	1.00 ظهراً
2	كلية الآداب	السبت 1430/5/21	10.00 صباحاً
3	كلية الهندسة	الأحد 1430/5/22	12.30 ظهراً
4	كلية اللغات والترجمة	الثلاثاء 1430/5/23	9.00 صباحاً
5	كلية علوم الحاسب والمعلومات	الاثنين 1430/5/23	1.00 ظهراً
6	كلية علوم الأغذية والزراعة	الثلاثاء 1430/5/24	10.00 صباحاً
7	كلية الأنظمة والعلوم السياسية	السبت 1430/5/28	12.30 ظهراً
8	كلية العلوم	الأحد 1430/5/29	1.00 ظهراً
9	كلية الطب	الاثنين 1430/6/1	10.00 صباحاً
10	كلية الصيدلة	الاثنين 1430/6/1	1.00 ظهراً
11	كلية المجتمع بالرياض	الثلاثاء 1430/6/2	10.30 صباحاً
12	السنة التحضيرية	الأربعاء 1430/6/3	12.30 ظهراً
13	اللقاء مع الطلاب المستجدين بإسكان الطلاب في إطار برنامج تهيئتهم للبيئة الجامعية	السبت 1430/10/28هـ	6.30 مساءً
14	اللقاء مع الطلاب المستجدين بكلية الآداب في إطار برنامج تهيئتهم للبيئة الجامعية	الأحد 1430/11/6هـ	10.00 صباحاً



التقرير الثاني
لوحة حماية الحقوق الطلابية

م	الكلية	اليوم	الساعة
15	اللقاء مع الطلاب المستجدين بكلية التربية في إطار برنامج تهيئتهم للبيئة الجامعية	الاثنين 1430/11/7 هـ	10.00 صباحاً
16	اللقاء مع الطلاب المستجدين بكلية الأنظمة في إطار برنامج تهيئتهم للبيئة الجامعية	الثلاثاء 1430/11/8 هـ	10.30 صباحاً
17	كلية المجتمع بالرياض	الاثنين 1431/3/15 هـ	10.30 صباحاً
18	كلية الصيدلة	الأربعاء 1431/3/17 هـ	10.30 صباحاً
19	كلية الأنظمة والعلوم السياسية للطلبات	الأحد 1431/3/17 هـ	11.00 صباحاً
20	كلية علوم الأغذية والزراعة	الثلاثاء 1431/3/23 هـ	10.00 صباحاً
21	كلية المعلمين	السبت 1431/3/27 هـ	10.00 صباحاً
22	كلية التربية البدنية والرياضة	الأحد 1431/3/28 هـ	10.00 صباحاً
23	كلية الآداب	الاثنين 1431/3/29 هـ	10.00 صباحاً
24	كلية السياحة والآثار	الثلاثاء 1431/3/30 هـ	10.00 صباحاً
25	اللقاء التعريفي لطلاب الدراسات العليا	الأحد 1431/4/5 هـ	10.30 صباحاً
26	كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع	السبت 1431/4/11 هـ	10.00 صباحاً
27	كلية الأنظمة والعلوم السياسية	الاثنين 1431/4/13 هـ	12.00 ظهراً
28	كلية الطب	الثلاثاء 1431/4/21 هـ	10.00 صباحاً
29	معهد اللغة العربية	الثلاثاء 1431/5/20 هـ	11.00 صباحاً



م	الكلية	اليوم	الساعة
30	برنامج الشراكة الطلابية على مستوى كليات الجامعة بورشة عمل تحت عنوان " اعرف حقلك " بمركز الدراسات الجامعية بعليشة	الأحد 1431/6/2 هـ	10.30 صباحاً

- 3 - العمل المستمر على حل المشاكل التي يتعرض لها الطلاب والطالبات والنظر والتحقيق في شكاويهم وتظلماتهم وذلك بالتعاون بين اللجان الفرعية واللجنة الدائمة وإدارات الكليات مع الوضع في الاعتبار أن الأولوية في حل المشاكل الطلابية للمساعي الودية لدى الجهات المختصة .
- 4 - تواصل استقبال الطلاب شخصياً بمقر الوحدة بمركز الجامعة واستقبال اتصالاتهم واتصالات الطالبات والوقوف على شكاويهم واستفساراتهم وتظلماتهم وتقديم الاستشارات اللازمة لهم والتي من شأنها تبصيرهم بحقوقهم والتزاماتهم الجامعية وكيفية الحصول عليها عبر القنوات الشرعية بالجامعة .
- 5 - التواصل بشكل مستمر بين اللجنة الدائمة بمركز الجامعة واللجان الفرعية حيث يقوم رئيس وأعضاء اللجنة الدائمة بتقديم الاستشارات القانونية والإجرائية لرؤساء وأعضاء اللجان الفرعية , كما يتم تزويد اللجان الفرعية بكل ما يستجد من تطورات وتتم مخاطبتهم لتزويد اللجنة الدائمة بما يستجد من شكاوى طلابية في الكليات , ومعرفة الإجراءات التي تمت من قبل اللجان الفرعية في هذه الشكاوى وكذلك القرارات الصادرة فيها .
- 6 - تأسيس فرع للجنة الدائمة بمركز الدراسات الجامعية للطالبات بعليشة بياشر العمل به إحدى المتخصصات في المجال القانوني ، وذلك لتحقيق تواصل أفضل وأكثر تأثيراً مع الطالبات وتقديم الاستشارات القانونية لهن والرد على استفساراتهن وتلقي اتصالاتهن الهاتفية والإجابة على أسئلتهن بشكل مباشر وفعال أسوةً بما يقدم للطلاب (البنين) من أعضاء اللجنة الدائمة بمركز الجامعة بالدرعية .



ثالثاً : التوعية الإلكترونية :

- 1 - ترجمة القواعد المنظمة للعمل بالوحدة وكذا وثيقة حقوق والتزامات الطالب الجامعي إلى اللغة الانجليزية ونشرها بالموقع الالكتروني للوحدة على شبكة الانترنت لزيادة الفائدة وحتى يتمكن الطلاب والطالبات الوافدون الذين لا يجيدون اللغة العربية من الإطلاع عليها والاستفادة منها .
- 2 - تحويل كتيب الحقوق الطلابية إلى ملف إلكتروني بصيغة (PDF) وإرساله كاملاً إلى كافة الطلاب والطالبات على بريدهم الالكتروني .
- 3 - التعاون مع " جوال رسالة الجامعة" في تقديم عدد من النصائح لطلاب وطالبات الجامعة والتأكيد على أهم حقوقهم الجامعية من خلال رسائل الجوال .



- 4 - إرسال رسائل قصيرة (sms) على جوال الطلاب والطالبات من خلال الأنظمة الإلكترونية المعمول بها في الجامعة ، وذلك لتوعيتهم بحقوقهم والتزاماتهم وأسلوب عمل وحدة الحقوق الطلابية وكيفية تقديم شكاويهم .
- 5 - تصميم وتنفيذ موقع إلكتروني للوحدة على شبكة الإنترنت مرتبط بموقع جامعة الملك سعود وموقع عمادة شؤون الطلاب بالجامعة ، حيث تم إضافة رابط للموقع على الصفحة الرئيسية لموقع الجامعة لكي يسهل على الطلاب والطالبات الاhtداء إليه والتواصل معه والاستفادة من الخدمات التي يقدمها ، مع الحرص الدائم على أن يكون هذا الموقع الإلكتروني قناة اتصال بين أعضاء الوحدة وطلاب وطالبات الجامعة بشكل مستمر على مدار الساعة. وقد تضمن الموقع العديد من الصفحات التي تعبر عن عمل الوحدة والخدمات التي تقدمها. وأهم هذه الصفحات :

- الشعار الرسمي للوحدة .
- الرؤية والرسالة والأهداف .
- فكرة الوحدة وتطورها
- تشكيل الوحدة واختصاصاتها .
- الأنظمة واللوائح التي تنظم العمل بها وتلك التي يهتم الطالب معرفتها والإطلاع عليها .
- إرشادات لطلاب وطالبات الجامعة ولأعضاء الوحدة بمختلف اللجان تتمثل في مراحل تقديم الشكوى أو التظلم أمام اللجان الفرعية أو اللجنة الدائمة والتحقيق والفصل فيها ونماذج العمل وبرنامج عمل الرئيس والأعضاء والسكروتارية باللجان الفرعية وأسماء وأرقام التليفونات الخاصة بأعضاء وسكروتارية كل لجنة .
- عدد من الروابط التي تهتم الطالب .
- أتاح الموقع للطلاب والطالبات الفرصة للتقدم بشكاويهم وتظلماتهم مباشرة عبر النموذج الإلكتروني الذي تم تزويد الموقع به تسهياً على الطلاب وتبسيطاً للإجراءات .
- أتاح الموقع أيضاً للطلاب والطالبات أن يعبروا عن آرائهم وتقييمهم لعمل الوحدة من خلال نموذج إلكتروني للاستبيان وتقييم الأداء



- 6 - إنشاء بريد إلكتروني للجنة الدائمة بالوحدة بالتعاون مع عمادة الاتصالات والمعاملات الإلكترونية وهو : prs@ksu.edu.sa ليكون وسيلة ميسرة للطلاب والطالبات والعاملين بالوحدة للتواصل فيما بينهم.





7 - إنشاء بريد إلكتروني لكل لجنة فرعية بالتعاون مع عمادة الاتصالات والمعاملات الإلكترونية , وقد تم إبلاغ كل لجنة بالبريد الخاص بها وذلك ليكون الاتصال مستمرًا بين اللجنة الدائمة وكافة اللجان الفرعية التابعة لها لما فيه مصلحة الطلاب والطالبات (جدول 21).

جدول (21) عناوين البريد الإلكتروني للجان الفرعية بكليات الجامعة

م	اللجنة الفرعية بكلية	اسم المستخدم
1	الأنظمة والعلوم السياسية	PRS.Law@ksu.edu.sa
2	إدارة الأعمال	PRS.Administr@ksu.edu.sa
3	الآداب	PRS.Arts@ksu.edu.sa
4	اللغات والترجمة	PRS.Languages@ksu.edu.sa
5	السياحة والآثار	PRS.Tourism@ksu.edu.sa
6	المعلمين	PRS.Teachers@ksu.edu.sa
7	معهد اللغة العربية	PRS.Arabic@ksu.edu.sa
8	التربية	PRS.Education@ksu.edu.sa
9	التربية البدنية والرياضة	PRS.Sports@ksu.edu.sa
10	الهندسة	PRS.Engineer@ksu.edu.sa
11	علوم الحاسب والمعلومات	PRS.Computer@ksu.edu.sa



اسم المستخدم	اللجنة الفرعية بكلية	م
PRS.Planning@ksu.edu.sa	العمارة والتخطيط	12
PRS.Science@ksu.edu.sa	العلوم	13
PRS.FAS@ksu.edu.sa	علوم الأغذية والزراعة	14
PRS.Medicine@ksu.edu.sa	الطب	15
PRS.Dentistry@ksu.edu.sa	طب الأسنان	16
PRS.Pharmacy@ksu.edu.sa	الصيدلة	17
PRS.Nursing@ksu.edu.sa	التمريض	18
PRS.MAS@ksu.edu.sa	العلوم الطبية التطبيقية	19
PRS.Applied@ksu.edu.sa	العلوم الصحية	20
PRS.CommRIY@ksu.edu.sa	المجتمع بالرياض	21
PRS.Health@ksu.edu.sa	السنة التحضيرية	22
PRS.Preparatory@ksu.edu.sa	الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع	23
PRSG.Science@ksu.edu.sa	العلوم للطلاب	24
PRSG.Computer@ksu.edu.sa	علوم الحاسب للطلاب	25



اسم المستخدم	اللجنة الفرعية بكلية	م
PRSG.FAS@ksu.edu.sa	علوم الأغذية والزراعة للطلاب	26
PRSG.Medicine@ksu.edu.sa	الطب للطلاب	27
PRSG.Dentistry@ksu.edu.sa	طب الأسنان للطلاب	28
PRSG.Pharmacy@ksu.edu.sa	الصيدلة للطلاب	29
PRSG.MAS@ksu.edu.sa	العلوم الطبية التطبيقية للطلاب	30
PRSG.Nursing@ksu.edu.sa	التمريض للطلاب	31
PRSG.Law@ksu.edu.sa	الأنظمة والعلوم السياسية للطلاب	32
PRSG.Administr@ksu.edu.sa	إدارة الأعمال للطلاب	33
PRSG.Arts@ksu.edu.sa	الأداب للطلاب	34
PRSG.Languages@ksu.edu.sa	اللغات والترجمة للطلاب	35
PRSG.Education@ksu.edu.sa	التربية للطلاب	36

8 - قامت اللجنة الدائمة بالتسجيل في منتدى " تجمع طلاب وطالبات جامعة الملك سعود " باسم الوحدة ، وذلك ليستمر التواصل والتعاون مع المنتدى لما فيه صالح الطلاب والطالبات عن طريق الرد على استفساراتهم وكتابة المشاركات التي تهم الطلاب والطالبات وتوضح حقوقهم الجامعية التي تكفلها لهم الأنظمة .







الجزء الثالث : الرؤية المستقبلية

إذا كانت قيادة جامعة الملك سعود العالمية قد أوجبت عليها مبادرتها بإنشاء وحدة حماية الحقوق الطلابية باعتبارها آلية منضبطة ومتوازنة يلجأ إليها طلاب وطالبات الجامعة للنظر والفصل في شكاويهم وتظلماتهم ومعاونتهم بتقديم الاستشارات اللازمة لهم في حياتهم الجامعية؛ ولتكون حصناً لهم في مواجهة الاعتداء على حقوقهم؛ فإن مقتضى هذه الريادة يوجب على الجامعة أيضاً أن تسعى دائماً لدعم وتطوير وتفعيل هذه الوحدة بما يحقق الأهداف المرجوة والأمال المنشودة من إنشائها .

وفي إطار هذا السعي الدعوب جاء التقرير الثاني لوحدة حماية الحقوق الطلابية ليمثل نظرة إحصائية ونقدية لعمل الوحدة منذ إنشائها نستخلص من خلاله أهم الإيجابيات في عملها التي يجب تدعيمها وترسيخها ، وكذلك أهم السلبيات التي يجب تلافئها والعمل على إجراء التعديلات والتطويرات المؤدية لتجنبها , وأخيراً أهم المقترحات والتوصيات التي من شأنها تطوير العمل بالوحدة وجعلها أكثر كفاءةً وفاعليةً وذلك من خلال خطة عمل طموحة .

وتتلخص رؤيتنا المستقبلية لوحدة حماية الحقوق الطلابية وفقاً للتقسيم التالي :

أولاً : الإيجابيات .

ثانياً : السلبيات .

ثالثاً : تطوير عمل الوحدة .

أولاً : الإيجابيات :

- 1 - تنامي ثقة الطلاب والطالبات ووعيهم بالوحدة وقدرتها على مساعدتهم في الحصول على حقوقهم ، ويتضح ذلك من الزيادة المطردة في عدد الشكاوى المقدمة من طلاب وطالبات الجامعة عاماً بعد آخر .
- 2 - تنامي شجاعة طلاب وطالبات الجامعة في المطالبة بحقوقهم ؛ وهذا ما يجب العمل عليه بشكل دائم لترسيخه في أذهانهم .



- 3 - زيادة نسبة الشكاوى التي تم الفصل فيها لصالح الطلاب والطالبات الذين تقدموا بشكواهم , وذلك يدل على تحقيق الوحدة لأهدافها التي نشأت من أجلها .
- 4 - تناقص عدد الشكاوى المقدمة من مجهولي الأسماء عاماً بعد آخر حتى وصل عددها في العام الدراسي الأخير إلى (3) شكاوى بعدما كان عددها (25) شكوى فيما سبق .
- 5 - تناقص عدد الشكاوى التي تنازل عنها مقدميها بعد تقديمها ، حيث لم تتجاوز نسبة هذه النوعية من الشكاوى (6%) من إجمالي الشكاوى المقدمة للوحدة ، ونقص هذا العدد يعتبر مؤشراً جيداً على عدم وجود ضغوط من إدارات الكليات أو المشكو في حقهم على مقدمي الشكاوى .
- 6 - استقرار نسبة الشكاوى المقدمة من الطلاب والطالبات في موضوعات غير أكاديمية عند نسبة (3%) وعدم زيادتها عما كان عليه الحال في العام الماضي .
- 7 - زيادة عدد الاستشارات المقدمة من اللجنة الدائمة لطلاب وطالبات الجامعة بفارق ملحوظ عما كان عليه الحال في العام الماضي 1430/1429هـ، إذ بعدما كان عددها حتى نهاية شهر جمادى الآخرة من العام الدراسي 1430/29هـ (483) استشارة، أصبح عددها طبقاً للإحصائيات الحالية (746) استشارة حتى نهاية جمادى الآخرة 1431هـ بزيادة قدرها (263) استشارة تمثل نسبة (33%) من إجمالي الاستشارات التي قدمتها الوحدة حتى 1430/6/30هـ ، وقد تواكب ذلك مع ارتفاع المعدل الشهري للاستشارات بمرور الوقت، إذ ارتفع من (21.6) استشارة شهرياً إلى (25.6) ثم إلى (26.8)، وهذا مؤشر على رغبة الطلاب والطالبات في معرفة حقوقهم وإجراءات الحصول عليها من خلال الجهات الرسمية بالجامعة.
- 8 - زيادة عدد الطالبات المتقدمات إلى اللجنة الدائمة بالوحدة لطلب الاستشارة فيما يواجهونه من مشاكل جامعية , إذ بعدما كانت النسبة في العام الماضي لا تتجاوز (5%) من إجمالي عدد الاستشارات المقدمة من الوحدة؛ فإنها الآن قد تجاوزت



- (23%) من العدد الإجمالي للاستشارات , ويرجع ذلك لتأسيس فرع اللجنة الدائمة بمركز الطالبات بعليشة وتدعيمه بإحدى المتخصصات في المجال القانوني .
- 9 - زيادة الاستشارات التي تنتهي بعدم تقديم شكوى إلى نسبة (76%) من إجمالي الاستشارات الطلابية يدل على أن المناقشة التي تتم بين المستشارين القانونيين أعضاء اللجنة الدائمة من جهة والطلاب والطالبات من جهة أخرى تؤدي إلى حل كثير من الإشكاليات في أذهان الطلاب والطالبات عن طريق تعريفهم بكثير من الأحكام والقواعد الواردة باللوائح والأنظمة الجامعية والتي يؤدي معرفتها إلى اقتناعهم بعدم سلوك طريق الشكوى ؛ إما لعدم أحقيتهم فيما يطالب به ، وإما لوضوح سبيل آخر أمامهم غير الشكوى يستطيعون من خلاله الحصول على حقوقهم مثل تقديم طلب إلى الجهات المختصة بالجامعة أو العمل على حل المشكلة ودياً بشكل مناسب وبمساعدة وحدة حماية الحقوق الطلابية .
- 10 - إبراز العديد من الحقوق الجامعية الواردة باللوائح والأنظمة الجامعية والتي كانت في غالب الأحيان لا تطبق ولا يتم مراعاتها بالشكل الأمثل ؛ فقد أعادت الوحدة لهذه النصوص القانونية اعتبارها عن طريق المطالبة الدائمة بتطبيقها واحترامها وذلك مثل :
- ضرورة إعلان كل أستاذ مقرر للخطوة الدراسية المعتمدة من مجلس القسم للمقرر في بداية الفصل الدراسي ووجوب احترامه لها والعمل بموجبها وعدم مخالفتها وخاصة فيما يتعلق بتوزيع الدرجات للأعمال الفصلية والاختبار النهائي .
 - تفعيل القواعد الإجرائية لتقديم طلبات إعادة تصحيح أوراق إجابة الاختبارات النهائية وفقاً لما نصت عليه القواعد التنفيذية الصادرة من مجلس الجامعة لنص المادة (39) من لائحة الدراسة والاختبارات والتأكيد الدائم على مجالس الكليات على النظر في هذه الطلبات والفصل فيها وفقاً لصحيح القانون .
 - الحرص على تطبيق الإجراءات الصحيحة لقبول الأعذار وإعطاء الاختبار البديل طبقاً لنص المادة (12) من لائحة الدراسة والاختبارات .
- 11 - إشادة فريق المراجعة الخارجية للتقويم والاعتماد الأكاديمي المؤسسي لجامعة الملك سعود في تقريره الذي أورد به عدد من الملاحظات حول الوحدة وما تقدمه من خدمات لطلاب وطالبات الجامعة حيث أشاد في هذا الشأن بما يلي :



- زيادة الوعي الطلابي بأهمية الوحدة وبحقوقهم الطلابية والقرارات والأنظمة التي صدرت بهذا الجانب منذ ما يقارب السنتين والنصف .
- استخدام الوحدة لعدة مستويات من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والقانونيين .
- وضوح القواعد الصادرة بشأن شروط وإجراءات تقديم الشكاوى والاستئنافات (التظلمات) للجان الوحدة للفصل فيها .

ثانياً : السلبيات :

- 1 - عدم فاعلية اللجان الفرعية بشكل ملحوظ, ويتضح ذلك مما قُدم إليها من شكاوى إذ تم تقديم عدد (252) شكوى أمامها بنسبة (60%) من إجمالي عدد الشكاوى المقدمة للوحدة في حين تم تقديم (165) شكوى للجنة الدائمة بنسبة (40%) من إجمالي عدد الشكاوى , وهذا ينبئ عن أن فاعلية اللجنة الدائمة مرتفعة مقارنة باللجان الفرعية رغم أن عددها وصل إلى 38 لجنة فرعية بكافة كليات الجامعة مما يؤكد وجود سلبيات واضحة في عمل هذه اللجان ومدى قدرتها على التواصل مع الطلاب والطالبات خاصةً إذا وضعنا في الاعتبار أن عدد (25) لجنة فرعية لم يقدم إلى كل لجنة منها سوى أقل من (2%) من إجمالي عدد الشكاوى المقدمة أمام جميع اللجان الفرعية.
- 2 - ارتفاع نسبة الشكاوى والاستشارات المتعلقة بالاختبارات الفصلية والنهائية إلى نسبة (52%) من إجمالي عدد الشكاوى، ونسبة (45%) من إجمالي الاستشارات ، الأمر الذي يعطي انطباعاً بأن هناك ثمة قصور في اللوائح والأنظمة المنظمة لإجراءات هذه الاختبارات أو تنظيمها بما لا يكفي ولا يحقق مصلحة الطلاب ؛ الأمر الذي يستلزم إعادة النظر في هذه



اللوائح والأنظمة سواءً بالتعديل أو التفسير وما يترتب على ذلك من عميق الأثر على انتظام العملية التدريسية وشعور الطلاب بأنهم يحصلون على ما يستحقون من درجاتٍ في اختباراتهم .

- 3 - ارتفاع نسبة الشكاوى المقدمة من الطلاب أمام اللجنة الدائمة (74 ٪) مقارنة بمثيلتها المقدمة من الطالبات (26 ٪) وذلك بسبب التأخر في إنشاء فرعي اللجنة الدائمة بمرکزي الطالبات بالملز وعليشة ، في حين أن موقع اللجنة الدائمة للطلاب يقع بمرکز الجامعة بالدرعية قريباً من كلياتهم ، وهذا يستلزم المبادرة بتدعيم فرع اللجنة الدائمة للطالبات بعدد كافٍ من المتخصصات في المجال القانوني لتتمكن اللجنة من تقديم خدماتها للطالبات بالكليات الكائنة بمرکزي عليشة والملز وشرق الرياض والبيجة .
- 4 - ارتفاع عدد الشكاوى مجهولة الأسماء المقدمة من الطالبات أكثر بما يزيد عن الضعفين عما قدم من الطلاب (20 شكاوى مقدمة من الطالبات و 8 شكاوى مقدمة من الطلاب)؛ وهذا الأمر يستلزم المزيد من العمل من لجان الوحدة وخاصةً اللجان الفرعية بكليات وأقسام الطالبات لتنمية ثقافة المطالبة بالحقوق لديهن .
- 5 - نقص الشكاوى الطلابية المقدمة من طلاب وطالبات درجة الدبلوم في كليتي المجتمع والدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع ومعهد اللغة العربية حيث لم تزد عن (4) شكاوى رغم أن عدد طلاب هذه الكليات يصل لعدة آلاف ، وهذا مؤشر على احتياج هذه الكليات لمزيد من الاهتمام من جانبها بتوعية طلابها وطالباتها بحقوقهم الجامعية وكيفية الحصول عليها .



6 - ارتفاع نسبة القرارات الصادرة لصالح الشاكين تشير إلى عدم تفعيل وتطبيق اللوائح والأنظمة الجامعية بالشكل الأمثل الذي يحقق مصلحة الطالب ويمنحه حقوقه ، وهذا يستلزم إمام أعضاء هيئة التدريس وإدارات الكليات ووحدات الجامعة باللوائح والأنظمة الجامعية المتعلقة بحقوق الطلاب كل في مجال اختصاصه .

7 - أن كثير من الشكاوى كان يمكن أن يتم حلها داخل الكليات في إطار اللوائح والأنظمة الجامعية ، إذ تبين أن نسبة (23%) من عدد الشكاوى تمثلت في طلبات إعادة تصحيح الاختبار النهائي والذي نصت القواعد التنفيذية للمادة (39) من لائحة الدراسة والاختبارات على اختصاص مجالس الكليات بنظرها والفصل فيها وفقاً للإجراءات والشروط والمواعيد الواردة بهذه القواعد, إذ بلغت هذه النوعية من الشكاوى (96) شكوى من إجمالي (417) شكوى , علماً بأن جميع هذه الطلبات - بعد بحثها من مجالس الكليات - قد انتهت جميعها بالرفض وعدم تغير حالة مقدميها ، وهذا الأمر بالذات (وهو انتهاء جميع الطلبات بالرفض) يحتاج من إدارة الجامعة إلى دراسة عميقة للوقوف على أسبابه سواء من جهة اللجان المشكلة بمعرفة مجالس الكليات لإعادة التصحيح أو من جهة مصداقية الطلبات المقدمة من الطلاب والطالبات .



- 8 - أن تضرر الطلاب والطالبات من سوء معاملتهم من بعض أعضاء وعضوات هيئة التدريس ومن سوء الأداء التدريسي لبعضهم قد مثل نسبة (27%) من عدد الشكاوى، ونسبة (19%) من الاستشارات التي تقدموا لطلبها؛ مما يعني ضرورة تواصل إدارات الكليات والأقسام مع أعضاء وعضوات هيئة التدريس بشكل دائم وتوضيح هذا الأمر لهم ، وأيضاً ضرورة وضع الضوابط الملزمة لضمان حسن معاملاتهم للطلاب والطالبات والأداء التدريسي لهم وفق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي المطلوبة ، خاصةً وأن أكثر من ثلث الشكاوى المقدمة قد ثبتت صحتها وأحقية الشاكين فيما يطالبون به .
- 9 - ارتفاع نسبة الاستشارات الطلابية المتعلقة بإجراءات القبول والتسجيل وإجراءات الاختبارات البديلة وكذا إجراءات الاعتراض على احتساب نسبة الغياب المؤدية للحرمان من دخول الاختبار النهائي ؛ حيث بلغ مجموعهم نسبة (30.6%) من إجمالي الاستشارات وهذا مؤشر على ضعف الوعي الطلابي بما تضمنه اللوائح والأنظمة الجامعية بخصوص هذه الإجراءات مما يجب معه ضرورة تكثيف حملات التوعية الخاصة بذلك بواسطة عمادة القبول والتسجيل وإدارات الكليات والأقسام والأندية واللجان الحقوقية بالجامعة.
- 10 - وجّه فريق المراجعة الخارجية للتقويم والاعتماد الأكاديمي المؤسسي لجامعة الملك سعود عدداً من الملاحظات لعمل الوحدة وذلك في إطار تقييمه لها في تقريره الذي ورد به أن الفريق مهتم فيما يخص وحدة الحقوق الطلابية بما يلي :



- عدم وضوح آليات ومعايير اختيار الطلاب وأعضاء هيئة التدريس الأعضاء بلجان الوحدة، وقد أكد الفريق أن العضوية في اللجان تحتاج إلى التحديد الواضح بالنسبة لعملية الاختيار وإجراءاته وشروطه .
- ضرورة الاهتمام الفوري بتدعيم السرية في عمل الوحدة للحفاظ على الحقوق الأدبية والمعنوية للطلاب والطالبات وحقهم في عدم انتهاك موضوعات جوهرية تخصهم لاسيما عندما يتعلق الأمر بموضوعات طبية أو تتضمن أسرار خاصة بهم , لذا يجب العمل على الحفاظ على الحقوق السرية للطلاب وتدعيمها .



ثالثاً : تطوير عمل الوحدة

بعد رصد العديد من الإيجابيات والسلبيات في عمل الوحدة ينبغي أن نشير في الختام إلى ما يمكن اقتراحه والتوصية به حتى يتم تدعيم هذه الإيجابيات وتجنب تلك السلبيات , وذلك في إطار خطة عمل تطويرية يتم من خلالها استغلال الفرص المتاحة لتطوير الوحدة ؛ والارتقاء بكفاءة العمل بها ؛ وزيادة فاعليتها فيما تصدره من قرارات وتوصيات بما يحقق مصالح طلاب وطالبات الجامعة وهم الفئة المستهدفة والتي تم إنشاء الوحدة من أجل حماية حقوقها .

وهذه الخطة تركز على إجراء بعض التعديلات على نظام العمل بالوحدة ، وعلى عدد من اللوائح الجامعية والقواعد التنفيذية الصادرة من مجلس الجامعة ، واستحداث بعض الإجراءات والقرارات العاجلة من أصحاب الصلاحية بالجامعة ، ونستعرض ذلك من خلال ثلاثة مجالات :

- المجال الأول : تعديل نظام عمل الوحدة.
- المجال الثاني : تعديل بعض اللوائح والأنظمة الجامعية.
- المجال الثالث : إصدار تعاميم وقرارات جامعية.



المجال الأول : تعديل نظام عمل الوحدة

أصبح من الضروري إعادة النظر في الهيكل التنظيمي للوحدة والقواعد المنظمة للعمل بها ؛ إذ أنه من خلال عمل الوحدة طوال ثلاثة أعوام دراسية ماضية في مجالي الشكاوى والاستشارات الطلابية ، وكذلك من خلال ورش العمل التي شارك فيها أعضاء وسكرتارية اللجان الفرعية للحقوق الطلابية بالكليات ، واللقاءات التي تم عقدها مع طلاب وطالبات الجامعة على مدار عامين كاملين ، والاقتراحات المقدمة من بعض جهات الجامعة ومن المجلس الاستشاري الطلابي ، وما انتهى إليه فريق المراجعة الخارجية للتقويم والاعتماد الأكاديمي المؤسسي لجامعة الملك سعود في ملاحظاته حول عمل الوحدة ، تبين للجنة الدائمة من خلال ذلك كله حقائق لا يمكن إغفالها تمثلت في العديد من الملاحظات والمؤشرات التي تم إبرازها وإلقاء الضوء عليها بهذا التقرير والمستندة إلى إحصائيات عمل الوحدة منذ إنشائها في 1429/1/3 هـ وحتى 1431/6/30 هـ .

واستخلاصاً من هذه الملاحظات والمؤشرات يمكن تناول أهم مقترحات تعديل نظام عمل الوحدة فيما يلي :

- المقترح الأول : تعديل الهيكل التنظيمي للوحدة.
- المقترح الثاني : تعديل القواعد المنظمة لعمل الوحدة.



المقترح الأول : تعديل الهيكل التنظيمي للوحدة

يعتمد الهيكل التنظيمي الحالي لوحدة الحقوق الطلابية على عدة مستويات هي :
المستوى الأول : اللجان الفرعية : حيث يوجد في كل كلية ومركز إداري لجنة فرعية تُشكل من عدد من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس تختص بالنظر والفصل في الشكاوى المقدمة إليها ، ويبلغ عدد هذه اللجان (38) لجنة .

المستوى الثاني : اللجنة الدائمة : وتتكون من مجموعة من المستشارين والمتخصصات في المجال القانوني ومقرها بمركز الجامعة بالدرعية وفرعها بعليشة والملز وتختص بالنظر والفصل فيما يتقدم به الطلاب والطالبات من استئنافات وتظلمات مما يصدر في حقهم من قرارات من اللجان الفرعية .
المستوى الثالث : اللجنة العليا : والتي تشرف على أعمال الوحدة وتختص بوضع رؤيتها لمتابعة وتطوير العمل بالوحدة وتشكل من عدد من القيادات بالجامعة وعضوي هيئة تدريس وطالبين برئاسة وكيل الجامعة للشؤون التعليمية والأكاديمية .

ومن خلال ما سبق الإشارة إليه في هذا التقرير من إحصائيات وورش عمل ولقاءات طلابية ومقترحات وتوصيات وملاحظات صادرة من بعض جهات الجامعة ومن المجلس الاستشاري الطلابي ومن فريق المراجعة الخارجية للتقويم والاعتماد الأكاديمي ؛ فإن هذا الهيكل التنظيمي للوحدة يعتريه بعض الملاحظات التي تثبت صحتها بموجب الإحصائيات واستناداً لما لمستته اللجنة الدائمة من خلال عملها طوال ثلاثة مواسم دراسية وفق هذا الهيكل .



ونشير إلى أهم هذه الملاحظات فيما يلي :

- 1 - الزيادة الملحوظة في عدد اللجان الفرعية الكائنة بالكليات ووحدات الجامعة (عددها 38 لجنة ، منها 23 لجنة للطلاب ، و15 لجنة للطالبات) ، وهذا العدد الكبير من اللجان الفرعية أدى إلى صعوبة التواصل بينها وبين اللجنة الدائمة بما ينعكس على سرعة إنجاز أعمال الوحدة ، خاصةً مع التأخر الدائم من اللجان الفرعية في الرد على اللجنة الدائمة فيما تطلبه من مستندات وإفادات يلزم وجودها ليتم الفصل في التظلمات المقدمة من الطلاب ، وهذا فضلاً عن صعوبة متابعة اللجنة الدائمة لعمل هذا العدد من اللجان .
- 2 - ضعف فاعلية الدور الذي تقوم به اللجان الفرعية داخل الكثير من الكليات ، ويظهر ذلك في عدم تقديم شكاوى طلابية على الإطلاق في بعض الكليات وقلة عددها في الغالبية العظمى من الكليات الأخرى (عدد لجنة فرعية لم يقدم إلى كلٍ منها سوى أقل من 2% من إجمالي عدد الشكاوى المقدمة أمام جميع اللجان الفرعية) .
- 3 - شعور الكثير من الطلاب والطالبات بالحرج بسبب تقديم شكاواهم إلى لجنة يتواجد مقرها داخل الكلية ، وشعورهم بعدم جدية اللجنة في بحث شكاواهم والفصل فيها بحيادية تامة لاعتقادهم بتأثر اللجنة بإدارة الكلية وأعضاء هيئة التدريس بها وافتقارها



للاستقلالية ، وهذا ما أدى إلى وجود بعض الاعتراضات الصادرة من بعض جهات الجامعة تتعلق بحيادية هذه اللجان والمطالبة بوجود عناصر من خارج الكلية في عضويتها لضمان الحيادية والشفافية الكاملة .

4 - رصدت اللجنة الدائمة في بعض الشكاوى حدوث تباطؤ من جانب اللجان الفرعية في بحث الشكاوى والفصل فيها الأمر الذي أدى إلى إفراغ الشكاوى من مضمونها خاصة إذا كان موضوع الشكاوى مرتبط بمواعيد اختبارات أو فترة حذف وإضافة المواد أو احتساب نسبة الغياب المؤدية للحرمان من الاختبار النهائي ، ويرجع ذلك إلى عدم تفرغ أعضاء هذه اللجان للعمل بها بشكل دائم ومستمر .

5 - التأخر في إنشاء فروع للجنة الدائمة لخدمة الطالبات وعدم استكمال عدد عضواتها القانونيات حتى الآن .

6 - عدم وجود عناصر قانونية في تشكيل هذه اللجان ، وإفتقار أعضائها للدراية القانونية الكافية لمعرفة وفهم وتفسير اللوائح والأنظمة القانونية .

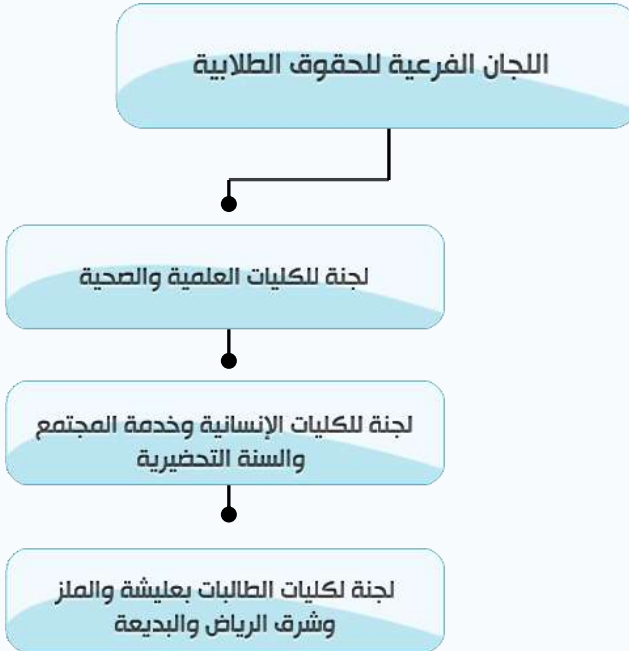
7 - ما أكد عليه فريق المراجعة الخارجية للتقويم والاعتماد الأكاديمي من ضرورة وضع معايير وآليات واضحة لشروط وإجراءات العضوية في اللجان الحقوقية وذلك لبيان كيفية اختيار الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لعضوية اللجان الفرعية .

8 - ما أكد عليه أيضاً فريق المراجعة من ضرورة الاهتمام الفوري بتدعيم السرية في عمل الوحدة وضمان الحقوق السرية للطلاب والطالبات من الانتهاك خاصة فيما يتعلق بأمورهم الطبية والشخصية .



وبناءً على جميع ما سبق ؛ يتبين أنه من الضروري إعادة هيكلة الوحدة وفقاً للمقترح التالي :

- الإبقاء على اللجنة الدائمة بوضعها الحالي مع منحها المزيد من الاختصاصات والصلاحيات التي تمكنها من سرعة إصدار توصيلتها، على أن يراعى تدعيمها بعناصر متميزة من المتخصصين والمتخصصات في المجال القانوني بما يناسب الزيادة المستمرة في مهملها وما يقدم لها من شكاوى وتظلمات .
- استبدال اللجان الفرعية الكائنة بالكليات حالياً بثلاث لجان فرعية أخرى ؛ تشكل كل لجنة من عدد من المتخصصين والمتخصصات في المجال القانوني المتفرعين للعمل بها ، على أن تختص كل لجنة بالشكاوى المقدمة إليها من طلاب أو طالبات عدد محدد من الكليات ، ويمكن الاكتفاء طبقاً لهذا المقترح بعدد ثلاث لجان ، أولها للكليات العلمية والصحية ، وثانيها للكليات الإنسانية وخدمة المجتمع والسنة التحضيرية ، وثالثها لكليات الطالبات بعليشة والملز وشرق الرياض والبديعة ، ويتم تحديد عدد أعضاء كل لجنة طبقاً لاحتياجات العمل بها ، ويصدر قرار تشكيلها من وكيل الجامعة للشؤون التعليمية والأكاديمية لمدة عامين دراسيين .





ولهذا التعديل في تشكيل وعدد اللجان الفرعية العديد من الإيجابيات وأوجه التميز أهمها :

- تقليل عدد اللجان الفرعية إلى أدنى حد ممكن (من 38 لجنة إلى 3 لجان فقط) وهذا الأمر يؤدي حتماً إلى سهولة التواصل الدائم والمتابعة المستمرة بين هذه اللجان واللجنة الدائمة .
- الحفاظ على مصالح الطلاب بالإبقاء على إمكانية لجوء الشاكين لدرجتين أو مستويين للفصل في شكاوهم ، أولهما مستوى اللجنة الفرعية التي يلجأ إليها الشاكي ابتداءً ، وثانيهما اللجنة الدائمة التي يمكنه التظلم إليها في حال عدم رضاه عما اتخذته اللجنة الفرعية من قرارات لم تحقق مصالحه .
- التفريغ الكامل لأعضاء هذه اللجان بما يضمن انتظام العمل وانضباطه وسرعة انجازه .
- ضمان الحيادية التامة والاستقلالية في عمل هذه اللجان لعدم ارتباط أعضائها نهائياً بالكليات وبالتالي عدم تأثرهم بأية ضغوط من إداراتها .
- رفع الشعور بالحرج الذي كان يسيطر على الكثير من الطلاب والطالبات حين يقدمون شكاوهم إلى لجان يقع مقرها داخل كلياتهم وتشكل من بعض طلاب وأعضاء هيئة التدريس بها .
- زيادة كفاءة العمل بهذه اللجان وذلك لكون أعضائها من المتخصصين في المجال القانوني بما يعني درايتهم وعلمهم باللوائح والأنظمة الجامعية بدرجة كبيرة ومتميزة .
- توافر إمكانية أكبر للحفاظ على الحقوق السرية للطلاب والطالبات .
- الابتعاد نهائياً عن إشكالية اختيار العضوية في هذه اللجان وهي الإشكالية المثارة حالياً بشأن شروط وطريقة وإجراءات اختيار الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لعضوية اللجان الفرعية الكائنة داخل الكليات .



المقترح الثاني : تعديل القواعد المنظمة لعمل الوحدة

تعديل الهيكل التنظيمي للوحدة على النحو السالف بيانه يستوجب تعديل القواعد المنظمة لعمل الوحدة والتي صدرت من مجلس الجامعة بجلسته المنعقدة في 1429/1/3 هـ , ويجب أن يشمل التعديل الكثير من الإجراءات والاختصاصات والمواعيد الواردة بنصوص القواعد بما يحقق المزيد من الانضباط والانتظام في عمل الوحدة , ويضمن تقديمها لخدمات أكثر تميزاً لطلاب وطالبات الجامعة في إطار من الشفافية والحيادية والسرية .

ويمكن الإشارة في هذا الشأن إلى أهم التعديلات المقترحة بالقواعد المنظمة لعمل الوحدة ، وذلك فيما يلي :

- 1 - إعادة صياغة النصوص المتعلقة باللجان الفرعية من حيث عددها وتشكيلها واختصاصاتها وصلاحياتها والإجراءات والمواعيد المتبعة أمامها .
- 2 - إضافة المزيد من الاختصاصات والصلاحيات للجنة الدائمة وإعادة صياغة النصوص المتعلقة بهذه اللجنة بما يحقق تبسيط أكثر للإجراءات والمواعيد المتبعة أمامها .
- 3 - إقرار مبدأ " الحفاظ على الحقوق السرية للطلاب " وذلك من خلال إضافة عدد من المواد التي تتضمن :

- الالتزام بسرية معاملات ومكاتب الوحدة لما تتضمنه في الغالب من وقائع وموضوعات تعتبر من الأسرار الخاصة بالطلاب والطالبات الشاكين
- التزام أعضاء الوحدة بلجانها المختلفة الحاليين والسابقين بعدم إفشاء المعلومات والبيانات التي تحصلوا عليها بسبب عملهم بالوحدة ، والتزامهم بالحفاظ على سرية كافة ما يتعلق بالطلاب والطالبات الشاكين فيما يخص ما ورد بشكاواهم .
- الالتزام بالحفاظ على سرية اسم الشاكي (إخفاؤه) كلما أمكن إذا سمحت ظروف وقائع شكواه بهذا .
- عدم السماح للمشكو في حقهم بالحصول على معلومات تخص الشاكي طالما أن اللجنة المختصة رأت عدم وجود سبب لمعرفة هذه المعلومات ، أو رأت حاجة التحقيق في الشكوى إلى إخفاء هذه المعلومات عن المشكو في حقه .



المجال الثاني : تعديل بعض اللوائح والأنظمة الجامعية :

1 - المادة السادسة من لائحة الدراسة والاختبارات :

تتعرض القاعدة التنفيذية الصادرة من مجلس الجامعة للمادة السادسة من لائحة الدراسة والاختبارات لتنظيم السنة الدراسية وجاء فيها السماح بإجراء اختبار دور ثانٍ في بعض المواد التي يحددها مجلس الكلية ، إلا أنه جرت مشاكل عملية بالنسبة لهذا الاختبار بسبب عدم وضوح الأحكام الخاصة به في القاعدة التنفيذية ؛ مما يجب معه إعادة النظر في هذه القاعدة بإضافة المزيد من التفاصيل حول اختبار الدور الثاني وأحكامه خاصة فيما يتعلق بالدرجة المخصصة لهذا الاختبار وهل هي الدرجة الكاملة للمادة ؟ أم جزء منها ؟ مع ضرورة بيان مكونات هذا الاختبار وهل يمكن اشتماله على أجزاء عملية وشفوية بجانب الاختبار التحريري ؟ أم يقتصر على الاختبار التحريري فقط ؟

2 - المادة التاسعة من لائحة الدراسة والاختبارات :

تحكم هذه المادة النسبة الواجب على الطالب حضورها من المحاضرات والدروس العملية ، والعديد من المشكلات التي يواجهها الطلاب في هذا الشأن تتعلق بكيفية احتساب الغياب أثناء المحاضرات إذ لا يوجد آلية منضبطة ومحايدة ورسمية لأخذ الغياب واحتساب نسبته ، خاصة بالنسبة للمحاضرات التي لا يحضرها أستاذ المادة بدون إعلان مسبق الأمر الذي يجب معه النص على آلية محددة في هذا الشأن بالقاعدة التنفيذية الصادرة من مجلس الجامعة للمادة المذكورة ، وذلك لمعالجة العشوائية في تحضير الطلاب بالمحاضرات لما له من آثار خطيرة على مستقبل الطالب وإمكانية حرمانه من أداء الاختبار النهائي بسبب تجاوزه نسبة الغياب المقررة .

3 - المادة الثانية عشرة من لائحة الدراسة والاختبارات:

تنظم هذه المادة حالة عدم حضور الاختبار النهائي لوجود عذر قهري يقبله مجلس الكلية والسماح بإعطاء اختبار بديل في هذه الحالة ، حيث يجب إضافة قاعدة تنفيذية لهذه المادة تنظم إجراءات ومواعيد تقديم العذر وقبوله وإعطاء الاختبار



البديل وبيان صاحب الصلاحية في ذلك ؛ إذ تبين من الواقع العملي التأخير الشديد في إجراء هذه الاختبارات مما يفوت فرصة إجراؤها ويضر الطلاب أبلغ الضرر .

4 - المادة الثالثة والعشرون من لائحة الدراسة والاختبارات:

تنظم هذه المادة طريقة احتساب درجات الأعمال الفصلية , ويجب إضافة قاعدة تنفيذية لهذه المادة تنظم الاختبارات الفصلية وأسلوب الاعتراض على نتائجها ، والتزامات مدرس المقرر نحو الطالب في هذه الاختبارات ، وحقوق الطلاب في هذا الشأن ؛ إذ أن نسبة كبيرة من شكاوى الطلاب كانت تنصب على هذا الجانب , الأمر الذي يتعين معه إعادة النظر في تنظيم هذه الاختبارات وجميع ما يتعلق بها من إجراءات ومواعيد واعتراضات على نتائجها .

5 - المادة التاسعة والثلاثون من لائحة الدراسة والاختبارات :

تنظم هذه المادة وقاعدتها التنفيذية الصادرة من مجلس الجامعة حالات وإجراءات تقديم طلب إعادة تصحيح ورقة إجابة الاختبار النهائي , وحيث أن النسبة الغالبة من شكاوى الطلاب كانت تنصب على هذا الأمر ولم تكن وحدة الحقوق الطلابية تستطيع فعل الكثير في ذلك لانعقاد الاختصاص بهذه الطلبات لمجالس الكليات دون غيرها ؛ فإن الواقع العملي تبين من خلاله عدم استطاعة الطالب الحصول على كامل حقه في طلبه إعادة تصحيح ورقة إجابته إذ أن القاعدة التنفيذية أحاطت هذا الطلب بالقيود والشروط والسلطات التقديرية لمجلس الكلية بما يؤدي في النهاية لرفض طلبه ، والدليل على ذلك انتهاء نسبة (100٪) من الطلبات التي قدمت لوحدة الحقوق الطلابية في صورة شكاوى برفضها بقرارات من مجالس الكليات والإبقاء على الدرجة السابق حصول الطالب عليها، وعلى ذلك فيجب إعادة النظر في إجراءات ومواعيد تقديم مثل هذه الطلبات ومنح الطلاب ضمانات أكثر في هذا الشأن .



المجال الثالث : إصدار تعاميم وقرارات جامعية (إجراءات عاجلة للحد من الشكاوى)

اتضح لوحدة الحقوق الطلابية من خلال العمل في مجال الشكاوى والاستشارات الطلابية حاجة الجامعة وطلابها ومنسوبيها إلى مجموعة من الإجراءات العاجلة والضرورية لمعالجة الأسباب المؤدية إلى إثارة بعض المشكلات الأكاديمية التي كانت محلاً للعديد من شكاوى طلاب وطالبات الجامعة ؛ وتلك الإجراءات العاجلة تتمثل في ضرورة إصدار تعاميم وقرارات جامعية من أصحاب الصلاحية ؛ كلٌ في نطاق اختصاصه ؛ تتضمن وجوب مراعاة إدارات الجامعة وكلياتها ووحداتها تطبيق الأنظمة واللوائح الجامعية على نحوٍ صحيحٍ وفَعَالٍ وذلك في بعض الحالات التي لوحظ التقصير في تطبيق الأنظمة فيها أو عدم تطبيقها من الأصل ؛ إما لعدم العلم بها , وإما لفهمها على نحوٍ خاطئٍ ، وهناك العديد من هذه الحالات التي تستلزم صدور مثل هذه التعاميم والقرارات بهدف تنظيمها وتفعيلها والتأكيد على تطبيقها التطبيق الأمثل , ويمكن الإشارة إلى بعض هذه الحالات على النحو التالي :

- 1 - إيجاد آلية واضحة لقبول الأعذار الطبية وغيرها من الأعذار أثناء الفصل الدراسي , وصاحب الصلاحية في قبولها , والآثار المترتبة على هذا القبول من حيث احتساب نسبة الغياب عن المحاضرات , وإمكانية إجراء اختباراتٍ بديلةٍ إذا كان الغياب بعذر عن أحد الاختبارات الفصلية .



- 2 - إيجاد آلية واضحة ومنضبطة لتحضير الطلاب والطالبات في المحاضرات والدروس العملية بشكل يحقق الشفافية والثقة بين عضو هيئة التدريس والطلاب ويضمن توفير الوقت والحيادية , على أن يتم الاستفادة من برامج التقنية الحديثة لضبط هذه الآلية ؛ ويمكن في هذا الخصوص الاستفادة من برنامج النظام الأكاديمي المعمول به إلكترونياً بالجامعة بحيث يقوم كل عضو هيئة تدريس بتسجيل حضور وغياب الطلاب والطالبات على البرنامج بعد كل محاضرة ، مع إضافة إمكانية اطلاع كل طالب وطالبة على حضوره للمحاضرات حتى يتمكن كل منهم من متابعة نسبة غيابه أولاً بأول .
- 3 - التوجيه بتحديد الساعات الدراسية الكاملة (بما فيها الساعات العملية والتدريبات وغيرها) لكل مقرر تحديداً واضحاً وإعلانه للطلاب والطالبات في بداية الفصل الدراسي ؛ إذ أن هذه الساعات يحتسب على أساسها نسبة الغياب التي قد تؤدي للحرمان من دخول الاختبار النهائي ، مع التأكيد على اقتراح نظام محدد لتحضير الطلاب في المحاضرات أو الدروس العملية التي يتغيب عنها المحاضر دون إعلان سابق منه للطلاب بوقت كافٍ قبل المحاضرة .
- 4 - اقتراح نظام يحدد إجراءات ومواعيد إعطاء الاختبار البديل وبيان المكلف بإعطاء هذا الاختبار ، مع تحديد الميعاد المناسب للطلاب ليؤدي هذا الاختبار خلال الميعاد المنصوص عليه بالمادة (12) من لائحة الدراسة والاختبارات وهو قبل نهاية الفصل الدراسي التالي .
- 5 - تحديد نظام وإجراءات الحرمان من دخول الاختبار النهائي لتجاوز نسبة الغياب المقررة , وبيان المختص بإصدار كشف الحرمان وإعلانه للطلاب وميعاد هذا الإعلان وأثر دخول أحد الطلاب للاختبار رغم ورود اسمه ضمن قائمة الحرمان , وكذا إجراءات تقديم طلب رفع الحرمان مع التأكيد على اختصاص مجلس الكلية



برفع الحرمان في حالة تجاوز الغياب نسبة الـ (25%)، وعدم الجواز مطلقاً برفع الحرمان إذا تجاوزت نسبة الغياب (50%) أيأ كانت الجهة التي تنتظر طلب رفع الحرمان وذلك تطبيقاً لنص المادة (9) من لائحة الدراسة والاختبارات .

6 - التوجيه بضرورة إعلان درجات الطلاب والطالبات في الاختبارات الفصلية وكافة الأعمال الفصلية في مواعيد محددة على أن يكون هذا الإعلان بمتابعة وإشراف القسم الذي يدرس المقرر ، وكذا ضرورة إطلاع الطلاب والطالبات على الإجابة النموذجية لهذه الاختبارات وفق آليات محددة حتى يتسنى لهم الاستفادة من هذه الإجابات في أدائهم للاختبارات النهائية .

7 - وضع نظام وإجراءات محددة لإطلاع الطلاب والطالبات على أوراق إجاباتهم في الاختبارات الفصلية والنهائية باعتبار أن ذلك يعد حقاً من حقوقهم الأكاديمية المنصوص عليها في " وثيقة حقوق والتزامات الطالب الجامعي " الصادرة من مجلس الجامعة .



