

التقرير العاشر
لوحة حماية الحقوق الطلابية

١٤٣٩ / ١٤٤٠ هـ

٢٠١٨ / ٢٠١٩ م

كلمة معالي مدير الجامعة

ما زالت جامعة الملك سعود مستمرة في تحقيق رؤيتها المستقبلية لتحقيق استراتيجيتها وخططها وبرامجها التطويرية للوصول والارتقاء لمصاف الريادة عالمياً. ويعتبر مجال الحقوق والواجبات الطلابية الذي يهدف إلى إيجاد مناخ داعم للحقوق الطلابية المبنية على أسس قانونية داخل الجامعة، أحد هذه المجالات التي تحرص الجامعة على استمرارها ودعمها وتقييمها بشكل دوري.

ويظهر تقرير (وحدة الحقوق الطلابية) المرفق الأداء الذي تم في العام الجامعي (١٤٣٦/١٤٣٧هـ)، الحالات التي نظرت فيها الوحدة. وهذا التقرير يعكس جهود الجامعة في مجال حفظ حقوق الطلاب والطالبات ومنحهم كامل الفرصة في رفع تظلماتهم والنظر فيها ومعرفة نتيجتها، وهذا ولا شك يساعد في تكوين بيئة جامعية سليمة تحفظ فيها الحقوق وتراعى فيها القيم والأخلاق والذي سيعود بالخير على المجتمع ككل بإذن الله.

ولا شك أن الجامعة تحرص على المعاملة العادلة لطلابها ومنسوبيها وهو ما يعكس الشفافية والمساواة والنظرة الايجابية تجاه الطلاب. كما تحرص الجامعة بإذن الله على دعم وحدة الحقوق الطلابية للقيام بدورها في تعزيز ثقافة الحقوق والواجبات لدى كافة منسوبي الجامعة من خلال أنشطة وبرامج وفعاليات توعوية وتثقيفية لإشاعة هذه المفاهيم الحضارية في المجتمع الجامعي مما يوفر بيئة جامعية مثالية للإنجاز والتميز بحول الله.

مدير الجامعة

والله الموفق،،

بدران بن عبد الرحمن العمر

كلمة عميد شؤون الطلاب

يسرني ويشرفني أن أضع بين يدي القارئ الكريم تقرير وحدة حماية الحقوق الطلابية بالجامعة للعام الجامعي (١٤٣٦/١٤٣٧هـ). وبشكل عام فإن التقرير يرصد الحالات الطلابية التي عرضت على الوحدة وما تم حيالها. وعلى رغم أهمية الأرقام كمؤشر على الأداء إلا أن المؤشر الأهم في هذا المجال هو مدى تطور الوحدة في إنماء ثقافة العدل والمساواة في أوساط المجتمع الجامعي من طلاب وطالبات وأعضاء هيئة تدريس ومسؤولين وموظفين، وأعتقد أن هذا هو التحدي الحقيقي الذي يجب أن نعمل لتحقيقه. ولا شك أن منسوبي الوحدة يبذلون جهوداً طيبة في رصد الحالات ومتابعتها واتخاذ اللازم حيالها. وأكثر ما ينبغي التركيز عليه هو المشاركة الطلابية الفاعلة في لجان الحقوق الطلابية بالكليات، لأن مشاركة الطالب تمثل تغذية راجعة من المستفيد من خدمات الوحدة وهو الأساس الطالب الجامعي. وهذا ما سوف تسعى الوحدة إلى تحقيقه في المرحلة القادمة بحول الله من خلال العمل على التوعية المستمرة في أوساط الطلاب والطالبات من خلال ورش العمل واللقاءات مع الطلاب والطالبات في الكليات مما سوف يساهم في الوصول إلى البيئة الجامعية السليمة المنتجة والمتصالحة مع نفسها بإذن الله.

والله الموفق،،،

عميد شؤون الطلاب

أ.د. فهد بن حمد القريني

كلمة مدير وحدة حماية الحقوق الطلابية

قامت جامعة الملك سعود بإنشاء وحدة حماية الحقوق الطلابية بهدف إيجاد مناخ داعم للحقوق الطلابية المبنية على أسس قانونية في محاولة للقضاء على النظرة الخاطئة التي تنظر للطالب على أنه وعاء للالتزامات والواجبات دون أن يكون له من الحقوق ما يكفل له حياة جامعية مستقرة موفقة.

إن وحدة حماية الحقوق الطلابية تتوافر لها مقومات الحياد والاستقلالية للنظر في تظلمات الطلاب لما لها من مردود على تنمية ثقافة الإنصاف والعدل ويساعد على تكوين بيئة جامعية سليمة تحفظ فيها الحقوق وتراعى فيها القيم والأخلاق.

ويوضح التقرير السنوي للعام الجامعي (١٤٣٨/١٤٣٩هـ) أن عدد الشكاوى الصادرة من الوحدة لصالح مقدميها من الطلاب والطالبات يفوق عدد الشكاوى التي تم رفضها مما يمثل مؤشراً إيجابياً ويعكس فاعلية وحدة حماية الحقوق الطلابية في الوقت التي تزايدت فيه عدد الاستشارات الطلابية المقدمة من الوحدة للطلاب والطالبات فيما يتعلق بالمشكلات الأكاديمية والغير أكاديمية.

وبناء على التقارير السنوية التي تعدها الوحدة عن منجزاتها يمكن ملاحظة تطور عمل الوحدة وتطور فهم الطلاب والطالبات لدورها مما كان له أثر إيجابي في ارتفاع وعى الطلاب والطالبات بحقوقهم وإدراكهم للواجبات المنوطة بهم داخل الجامعة.

مدير وحدة حماية الحقوق الطلابية

حسام بن سعد القحطاني

تمهيد:

في إطار إبراز ما قامت به وحدة حماية الحقوق الطلابية من جهود بداية من تاريخ إنشائها في الثالث من محرم لعام ١٤٢٩هـ وحتى تاريخ ١٠/١٠/١٤٤٠هـ، ونظراً لأهمية أن نستطلع ما تم إنجازه وصولاً لمستقبل أفضل وأكثر إنجازاً بإذن الله تعالى ، فإننا نستعرض في هذا التقرير كافة ما قامت به الوحدة من أعمال وجهود ومشاركات وفعاليات لنقف من خلال ذلك على ما يجب القيام به في الفترة القادمة لتطوير عمل الوحدة وزيادة فعاليتها ورفع مستوى كفاءتها لأداء دورها على أكمل وجه في المجتمع الطلابي ، وتحقيقاً لهذا الهدف سيكون تناول أجزاء التقرير وفقاً لما يلي :

الجزء الأول: موجز عن نشأة الوحدة ومراحل تطورها.

الجزء الثاني: إنجازات الوحدة.

ونبدأ بعرض رؤية ورسالة وأهداف الوحدة:

الرؤية:

بناء شخصية الطالب الجامعي وتنمية قدراته لمواجهة المشكلات التي تعرقل مسيرته وذلك بترسيخ 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 كدعامة أساسية في بناء مجتمع مثالي داخل الجامعة.

الهدف:

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

الجزء الأول: نشأة الوحدة ومراحل تطورها:

كان اعلان معالي مدير جامعة الملك سعود عن انشاء وحدة حماية الحقوق الطلابية لحظة فارقة في مسيرة العمل الطلابي بالجامعة اذ ان فكرة إنشاء هذه الوحدة جاء نتاجاً لفلسفة روية بالغة الإيجابية لما يمكن ان يثمر عنه وجود مثل هذه الوحدة من إنماء الثقافة المكالبة بالعدل والانصاف وازدهار لمفهوم المبادرة نحو دفع الظلم لدى الطالب الجامعي الذي هو نخيرة المستقبل وأهم لبنات النهضة السعودية المعاصرة.

وفي بداية إنشاء الوحدة كان لزاماً عليها القيام بعدد من الخطوات والإجراءات اللازمة لوجودها وضبط العمل بها لتتمكن من تقديم خدماتها لطلاب وطالبات الجامعة على الوجه الاكمل ونوجزها فيما يلي:

- إعداد القواعد القانونية المنظمة للعمل بالوحدة والتي عرفت " بالقواعد المنظمة لعمل وحدة حماية الحقوق الطلابية " والتي تضمنت ثلاثين مادةً نظمت كافة أوجه العمل بدايةً من أهداف الوحدة وآليات تحقيقها ومروراً بالهيكل الإداري والتنظيمي لها وتشكيل واختصاصات كل لجنة من لجاتها وانتهاءً بالإجراءات الواجب إتباعها أمام هذه اللجان ليكون دور الوحدة فاعلاً في المجتمع الجامعي وقد تم اعتمادها وإصدارها من مجلس الجامعة بجلسته المنعقدة بتاريخ ١٤٢٩/١/٣ هـ.

- إصدار " وثيقة حقوق والتزامات الطالب الجامعي " بجامعة الملك سعود والتي تضمنت الحقوق الأكاديمية وغير الأكاديمية للطلاب وكذا الالتزامات التي يجب على الطالب احترامها في علاقته بالجامعة تحقيقاً لمجتمع جامعي متجانس تسود فيه روح التعاون المتبادل بين منسوبيها وقد تم اعتمادها وإصدارها من مجلس الجامعة بجلسته المنعقدة بتاريخ ١٤٢٩/١/٣ هـ.

- تصميم النماذج التي يستطيع من خلالها الطلاب تقديم الشكاوى بصورة منضبطة مما يمكن أعضاء وسكرتارية اللجان بالوحدة من متابعة تلك الشكاوى واتخاذ إجراءات الفصل فيها بيسر وسهولة.
 - عقد ورشة عمل لسكرتارية وسكرتيرات اللجان الفرعية بالكليات بتاريخ ١٤/٦/٢٩هـ تحت رعاية معالي مدير الجامعة وسعادة عميد شئون الطلاب للتعريف بالوحدة والإمام بالقواعد المنظمة لعملها.
 - تبسيط القواعد المنظمة لعمل وحدة حماية الحقوق الطلابية وتلخيصها لتكون عبارة عن سؤال وجواب تحت عنوان " سؤال وجواب حول آلية عمل وحدة حماية الحقوق الطلابية".
 - وضع برنامج عمل تفصيلي لرئيس وأعضاء وسكرتارية اللجان الفرعية من شأنه أن يمكنهم من الوقوف على كافة خطوات وإجراءات العمل باللجنة ويلقي الضوء على الاعتبارات التي يجب مراعاتها عند ممارسة دورهم واختصاصاتهم باللجنة وتم نشره بموقع الوحدة الإلكتروني وتوزيعه على كافة اللجان الفرعية.
 - تصميم وتنفيذ شعار للوحدة يعبر عن أهدافها ويكون رمزاً لها في المكاتبات الرسمية والإعلانات.
- وقد تواصل العمل في سبيل تحسين أداء وخدمات الوحدة كإحدى الركائز الأساسية لمساعدة الطالب الجامعي وتوفير البيئة الجامعية التي تساعد على الإبداع والتميز وفي إطار ذلك تم ما يلي:
١. صدرت في بداية العام الجامعي ١٤٣٠/١٤٣١هـ قرارات تشكيل اللجان الفرعية بكليات الجامعة 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 (٣٨) لجنة

فرعية منها (٢٣) لجنة للطلاب و(١٥) لجنة للطالبات وذلك عقب استبعاد اللجان الفرعية بالكليات الكائنة خارج الرياض بعد صدور الأمر السامي رقم (أ/١٩٤) بإنشاء جامعات الخرج والمجمعة وشقراء.

٢. تم تدشين موقع إلكتروني للوحدة بالصفحة الرئيسية على موقع الجامعة وموقع عمادة شئون الطلاب حيث تم إفراغ محتويات القواعد المنظمة لعمل الوحدة وكذا النماذج الخاصة بالوحدة وتم الإشارة إلى حقوق والتزامات الطلاب بالجامعة هذا وقد تم إنشاء بريد إلكتروني للجنة الدائمة بالوحدة بالتعاون مع عمادة الاتصالات والمعاملات الإلكترونية وهو (prs@ksu.edu.sa) وذلك ليكون وسيلة ميسرة للطلاب وأعضاء الوحدة للتواصل فيما بينهم ويتم استقبال شكاوى الطلاب على هذا الموقع بصفة مستمرة.

٣. تم إنشاء فرع للجنة الدائمة بمركز الدراسات الجامعية للبنات بعليشة يضم متخصصات في المجال القانوني يقمن بالتحقيق والفصل في الشكاوى والتظلمات وتقديم الاستشارات للطالبات والتواصل مع اللجان الفرعية بالكليات بأقسام الطالبات التابعة للمركز، وقد تم نقل ذلك الفرع بدءاً من العام الدراسي ١٤٣٤/١٤٣٥ هـ إلى مركز الجامعة للطالبات.

٤. تم تدشين حساب وحدة حماية الحقوق الطلابية على موقع التواصل الاجتماعي (تويتر):

Twitter: @prs_ksu

الجزء الثاني: إنجازات الوحدة:

نستعرض إنجازات وحدة حماية الحقوق الطلابية وذلك حسب الدور والمهام المنوطة بها بدايةً من تاريخ إنشاء الوحدة في ١٤٢٩/١/٣ هـ وحتى أول شوال ١٤٤٠ هـ وذلك من خلال المحاور الثلاث الآتية:

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

المحور الأول: الشكاوى الطلابية:

يأتي في مقدمة الوحدة وأهدافها استقبال الشكاوى المقدمة من الطلاب والطالبات وتظلماتهم والتحقيق والفصل فيها وذلك من خلال لجان الوحدة الفرعية الكائنة بكلية الجامعة والتي يبلغ عددها (٢٢ لجنة للطلاب و ١٥ لجنة للطالبات بعد إلغاء كلية العلوم الصحية) وكذلك من خلال اللجنة الدائمة لوحدة حماية الحقوق الطلابية بمركز الجامعة بمبنى ١٧ الدور الثالث وفرعها في مركز الجامعة للبنات.

وطبقاً للإحصائيات المرفقة بهذا التقرير فقد بلغ عدد الشكاوى التي استقبلتها الوحدة بلجانها المختلفة (١٤٢٨) شكوى وتظلم، حيث قامت اللجان الفرعية بالكليات باستقبال عدد (٩٩٩) شكوى من إجمالي عدد الشكاوى بينما استقبلت اللجنة الدائمة عدد (٤٢٩) شكوى وتظلم (جدول ١) ونوضحه على النحو التالي:

جدول (١)

الشكاوى والتظلمات التي تم الفصل فيها منذ إنشاء الوحدة في ١٤٢٩/١/٣ هـ وحتى

١٤٤٠/١٠/١ هـ

العدد	الجهة	
٦٩٢	طلاب	اللجان الفرعية
٣٠٧	طالبات	
٢٦٦	طلاب	اللجان الدائمة
١٦٣	طالبات	
١٤٢٨	المجموع	

وجاء توزيع الشكاوى المقدمة إلى اللجان الفرعية على النحو التالي جدول (٢).

جدول (٢)

توزيع الشكاوى المقدمة إلى اللجان الفرعية من ١٤٢٩/١/٣ إلى ١٤٤٠/١٠/١ هـ طبقاً

لما استقبلته كل لجنة

م	الكلية	لجان الطلاب	لجان الطالبات	المجموع
١	الحقوق والعلوم السياسية	١٣	٢٧	٤٠
٢	إدارة الأعمال	٥٠	١٣	٦٣
٣	الآداب	٣١	٥٤	٨٥
٤	اللغات والترجمة	١٨	١٣	٣١
٥	السياحة والآثار	٣	-	٣
٦	معهد اللغويات العربية	-	-	-
٧	التربية	١٥	٤٤	٥٩
٨	علوم الرياضة والنشاط البدني	٣	-	٣

٥٦	-	٥٦	الهندسة	٩
٦	-	٦	العمارة والتخطيط	١٠
٨٥	٣٥	٥٠	علوم الحاسب والمعلومات	١١
٦٤	٣٩	٢٥	العلوم	١٢
٢٧	-	٢٧	علوم الأغذية والزراعة	١٣
٣١	١١	٢٠	الطب	١٤
٥	-	٥	طب الأسنان	١٥
١٤	٧	٧	الصيدلة	١٦
٣٢	٣٠	٢	التمريض	١٧
٢٥	٢١	٤	العلوم الطبية التطبيقية	١٨
١٣	٩	٤	الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع	١٩
١	-	١	المجتمع بالرياض	٢٠
٣٥١	٣	٣٤٨	السنة الأولى المشتركة	٢١
١	-	١	المعلمين	٢٢
٤	١	٣	العلوم الصحية	٢٣

المجموع الكلي للشكاوى في اللجان الفرعية من ١٤٢٩/١/٣ الى ١٤٤٠/١٠/١ هـ
٩٩٩ شكوى.

تصنيف الشكاوى:

أولاً من حيث عدد المتقدمين والجهة المقدم لها الشكوى:

تقدم طلاب وطالبات الجامعة منذ تاريخ إنشاء الوحدة في ١٤٢٩/١/٣ هـ وحتى ١٤٤٠/١٠/١ هـ بعدد (١٤٢٨) شكوى وتظلم قدم منها (٩٩٩) شكوى إلى اللجان الفرعية بالكليات وأقسام الطالبات و(٤٢٩) شكوى وتظلم أمام اللجنة الدائمة بمركز الجامعة بالدرعية وبفرع اللجنة بمركز الجامعة للطالبات وذلك طبقاً لتفاصيل (جدول ٣).

جدول (٣) عدد المتقدمين والجهة المقدم لها الشكوى من ١٤٢٩/١/٣ إلى

١٤٤٠/١٠/١ هـ

المجموع		اللجان الدائمة		اللجان الفرعية		المتقدم
٦٧%	٩٥٨	٦٢%	٢٦٦	٦٩%	٦٩٢	الطلاب
٣٣%	٤٧٠	٣٨%	١٦٣	٣١%	٣٠٧	الطالبات
١٠٠%	١٤٢٨	١٠٠%	٤٢٩	١٠٠%	٩٩٩	المجموع

ووفقاً لهذا التصنيف يتضح لنا ما يلي:

الطلاب أكثر تقديماً للشكاوى من الطالبات منذ انشاء الوحدة بتاريخ ١٤٢٩/١/٣ إلى تاريخ ١٤٤٠/١٠/١ هـ (بزيادة تبلغ ٣٤%) ويمكن تفسير ذلك بزيادة أعداد الطلاب المسجلين بالجامعة مقارنةً بعدد الطالبات.

- عدد الشكاوى المقدمة من الطلاب أمام اللجنة الدائمة أكبر بنسبة عالية عن التي تقدم بها الطالبات لذات اللجنة ويرجع ذلك إلى أن اللجنة الدائمة يقع مقرها منذ إنشاء الوحدة بمركز الجامعة بالدرعية والذي به كليات الطلاب في حين تأخر إنشاء الوحدة في مقر الطالبات.

- عدد الشكاوى المقدمة إلى اللجنة الدائمة منذ انشاء الوحدة بتاريخ ١٤٢٩/١/٣ الى تاريخ ١٤٤٠/١٠/١ هـ يمثل نسبة (٣٠ %) من إجمالي عدد الشكاوى المقدمة للوحدة في حين أن نسبة عدد الشكاوى المقدمة للجان الفرعية بالكليات يمثل (٧٠ %) ويمكننا الاستنتاج من ذلك بالدور الفاعل للجنة الدائمة والذي يعد دوراً كبيراً مقارنةً بدور اللجان الفرعية (جدول ٤)

جدول (٤) مجموع عدد الشكاوى للجان الفرعية والدائمة للوحدة:

النسبة	العدد	الجهة
٧٠%	٩٩٩	اللجان الفرعية
٣٠%	٤٢٩	اللجنة الدائمة
١٠٠%	١٤٢٨	المجموع

ثانياً: من حيث عدد الشكاوى خلال الأعوام الدراسية:

تقدم طلاب وطالبات الجامعة بشكاويهم على مدار الأعوام الماضية منذ تاريخ إنشاء الوحدة وحتى ١٠/١٠/١٤٤٠ هـ على النحو التالي:

• الفترة الأولى:

بلغ عدد الشكاوى المقدمة للوحدة خلال تلك الفترة وهي منذ تاريخ إنشاء الوحدة في ١٤٢٩/١/٣ هـ حتى نهاية العام الدراسي ١٤٢٨/١٤٢٩ هـ (نهاية رمضان ١٤٢٩ هـ) إلى عدد ٦٩ شكوى.

• الفترة الثانية:

خلال العام الدراسي ١٤٢٩/١٤٣٠ هـ (من بداية شوال ١٤٢٩ هـ حتى نهاية رمضان ١٤٣٠ هـ) بلغ عدد الشكاوى ٢٠٥ شكوى.

• الفترة الثالثة:

خلال العام الدراسي ١٤٣٠/١٤٣١ هـ (من بداية شوال ١٤٣٠ هـ حتى نهاية شهر رمضان ١٤٣١ هـ) بلغ عدد الشكاوى ١٤٣ شكوى.

• الفترة الرابعة:

خلال العامين الدراسيين ١٤٣١/١٤٣٢ هـ، ١٤٣٢/١٤٣٣ هـ (من بداية شوال عام ١٤٣١ هـ حتى نهاية شهر رمضان ١٤٣٣ هـ) بلغ عدد الشكاوى ٣١٤ شكوى (جدول ٥).

• الفترة الخامسة:

خلال العام الدراسي ١٤٣٣/١٤٣٤ هـ (من بداية شوال عام ١٤٣٣ هـ حتى نهاية شهر رمضان ١٤٣٤ هـ) بلغ عدد الشكاوى ١٣٦ شكوى.

• الفترة السادسة:

خلال العام الدراسي ١٤٣٤/١٤٣٥ هـ (من بداية شوال عام ١٤٣٤ هـ حتى نهاية شهر رمضان ١٤٣٥ هـ) بلغ عدد الشكاوى ١٠٥ شكوى.

• الفترة السابعة:

خلال العام الدراسي ١٤٣٥/١٤٣٦ هـ (من بداية شوال عام ١٤٣٥ هـ حتى نهاية شهر رمضان ١٤٣٦ هـ) بلغ عدد الشكاوى ٩٦ شكوى.

● **الفترة الثامنة:**

خلال العام الدراسي ١٤٣٦/١٤٣٧ هـ (من بداية شوال عام ١٤٣٦ هـ حتى نهاية شهر رمضان ١٤٣٧ هـ) بلغ عدد الشكاوى ٩٢ شكوى.

● **الفترة التاسعة:**

خلال العام الدراسي ١٤٣٧/١٤٣٨ هـ (من بداية شوال عام ١٤٣٧ هـ حتى نهاية شهر رمضان ١٤٣٨ هـ) بلغ عدد الشكاوى ٧٦ شكوى.

● **الفترة العاشرة:**

خلال العام الدراسي ١٤٣٨/١٤٣٩ هـ (من بداية شوال عام ١٤٣٨ هـ حتى نهاية شهر رمضان ١٤٣٩ هـ) بلغ عدد الشكاوى ١١٢ شكوى.

● **الفترة الحادية عشر:**

خلال العام الدراسي ١٤٣٩/١٤٤٠ هـ (من بداية شوال عام ١٤٣٩ هـ حتى نهاية شهر رمضان ١٤٤٠ هـ) بلغ عدد الشكاوى ٨٠ شكوى.

جدول (٥) عدد الشكاوى خلال الأعوام الدراسية.

الفترة	عدد الشكاوى	المعدل الشهري للشكاوى
الفترة الأولى (٩ أشهر)	٦٩	٧,٦
الفترة الثانية (١٢ شهراً)	٢٠٥	١٧
الفترة الثالثة (١٢ شهراً)	١٤٣	١١,٩
الفترة الرابعة (٢٤ شهراً)	٣١٤	١٣

١١,٣	١٣٦	الفترة الخامسة (١٢ شهر)
٨,٧	١٠٥	الفترة السادسة (١٢ شهر)
٨	٩٦	الفترة السابعة (١٢ شهر)
٧,٦	٩٢	الفترة الثامنة (١٢ شهر)
٦,٣	٧٦	الفترة التاسعة (١٢ شهر)
٩,٣	١١٢	الفترة العاشرة (١٢ شهر)
٦,٦	٨٠	الفترة الحادية عشر (١٢ شهر)
١٠,١	١٤٢٨	المجموع (خلال ١٤١ شهراً)

ثالثاً: من حيث نتيجة الشكوى:

قد تكون القرارات الصادرة من لجان الوحدة فيما يقدم إليها من شكاوى بعضها في صالح الشاكي والبعض الآخر في غير صالحه ويمكن بيان ذلك وفقاً للإحصائية التالية:

جدول (٦) عدد الشكاوى من حيث نتيجة الشكوى

القرار	اللجان الفرعية	اللجنة الدائمة	المجموع الكلي	النسبة المئوية
لصالح الشاكي	٥٠٢	٢٠٥	٧٠٧	٥٠ %
لغير صالح الشاكي	٣٨٢	١٥١	٥٣٣	٣٧ %
تنازل الشاكي	٥٦	٤٢	٩٨	٧ %
الإحالة لجهة الاختصاص	٥٩	٣١	٩٠	٥ %
المجموع	٩٩٩	٤٢٩	١٤٢٨	١٠٠ %

ومن خلال هذا التصنيف يمكن استنتاج ما يلي:

١. جاءت القرارات الصادرة من الوحدة في الشكاوى المقدمة من الطلاب والطالبات في صالح مقدميها في عدد (٧٠٧) شكوى بنسبة (٥٠ %) من إجمالي الشكاوى المقدمة حيث تم تحقيق رغبة أو مطالب مقدميها في ضوء النظام القانوني.
٢. بلغ عدد القرارات الصادرة من الوحدة في الشكاوى المقدمة من الطلاب والطالبات في غير صالح مقدميها عدد (٥٣١) شكوى بنسبة (٣٧ %) الى انه ينبغي العمل على تقليلها من خلال توعية الطلاب بحقوقهم الواردة باللوائح والأنظمة الجامعية وهو ما تحرص عليه وحدة الحقوق الطلابية عن طريق عقد لقاءات مباشرة بالطلاب في مختلف الكليات لتوضيح الإجراءات الضرورية الواجب إتباعها وصولاً لهدفهم المنشود من الشكوى.

٣. الحالات التي تنازل فيها الطلاب والطالبات عن الشكاوى المقدمة منهم جاءت منخفضة بنسبة (٧ %).

٤. نسبة الشكاوى التي تم إحالتها لجهات الاختصاص الأخرى بالجامعة بلغت (٦ %) من إجمالي عدد الشكاوى وجاءت في مقدمة الجهات التي أحالت لها الوحدة هذه الشكاوى:

- رؤساء الأقسام (فيما يخص طلبات إعادة تصحيح الاختبارات الفصلية والنهائية وفقاً لنص المادتين (٢٣ ، ٣٩) من لائحة الدراسة والاختبارات وقواعدها التنفيذية).

رابعاً: من حيث موضوع الشكاوى المقدمة من الطلاب والطالبات:

اختلفت الموضوعات التي كانت محلاً للشكاوى الطلابية وتنوعت وفقاً للمشكلات التي يواجهها الطلاب والطالبات خلال دراستهم في الجامعة منذ انشاء الوحدة بتاريخ ١٤٢٩/١/٣ الى تاريخ ١٤٤٠/١٠/١ هـ وبلغت المشكلات الأكاديمية نسبة (٨٧ %) من إجمالي عدد الشكاوى المقدمة للوحدة أما المشكلات غير الأكاديمية فإنها لم تتجاوز (١٣ %) من الشكاوى (جدول ٧).

جدول (٧) عدد الشكاوى من حيث موضوع الشكاوى المقدمة للوحدة

موضوع الشكاوى	لجان الطلاب	لجان الطالبات	اللجنة الدائمة	المجموع	النسبة المئوية
المشكلات الأكاديمية	٥٩١	٢٦٤	٣٨٣	١٢٣٨	٨٧ %
المشكلات غير الأكاديمية	١٠١	٤٣	٤٦	١٩٠	١٣ %
المجموع	٦٩٢	٣٠٧	٤٢٩	١٤٢٨	١٠٠ %

خامساً: عدد الشكاوى خلال عام ١٤٣٩هـ - ١٤٤٠هـ:

- فقد بلغ عدد الشكاوى التي استقبلتها الوحدة بلجانها المختلفة (٨٠) شكاوى وتظلم، حيث قامت اللجان الفرعية بالكليات باستقبال عدد (٦٦) شكاوى من إجمالي عدد الشكاوى بينما استقبلت اللجنة الدائمة عدد (١٤) شكاوى وتظلم.

جدول (١)

توزيع الشكاوى المقدمة إلى اللجان الفرعية من ١٤٣٩/١٠/١ إلى ١٤٤٠/١٠/١ هـ طبقاً لما استقبلته كل لجنة.

م	الكلية	لجان الطلاب	لجان الطالبات	المجموع
١	الحقوق والعلوم السياسية	٠	١	١
٢	إدارة الأعمال	٠	٠	٠
٣	الآداب	٠	٠	٠
٤	اللغات والترجمة	٢	٠	٢
٥	السياحة والآثار	٠	٠	٠
٦	معهد اللغويات العربية	٠	٠	٠
٧	التربية	١	٠	١
٨	علوم الرياضة والنشاط البدني	٠	٠	٠
٩	الهندسة	١٠	٠	١٠
١٠	العمارة والتخطيط	١	٠	١
١١	علوم الحاسب والمعلومات	٠	٠	٠
١٢	العلوم	٧	٥	١٢

٠	٠	٠	علوم الأغذية والزراعة	١٣
٠	٠	٠	الطب	١٤
٠	٠	٠	طب الأسنان	١٥
١	٠	١	الصيدلة	١٦
١	٠	١	التمريض	١٧
٠	٠	٠	العلوم الطبية التطبيقية	١٨
٠	٠	٠	الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع	١٩
٠	٠	٠	المجتمع بالرياض	٢٠
٣٧	٠	٣٧	السنة الأولى المشتركة	٢١
٠	٠	٠	المعلمين	٢٢
٠	٠	٠	العلوم الصحية	٢٣

المجموع الكلي للشكاوى في اللجان الفرعية من ١٤٣٩/١٠/١ إلى ١٤٤٠/١٠/١ هـ ٦٦ شكوى.

- بلغ عدد الشكاوى المقدمة إلى اللجنة الدائمة (طلاب، طالبات) من ١٤٣٩/١٠/١ إلى ١٤٤٠/١٠/١ هـ ١٤ شكوى.

جدول (٢)

توزيع الشكاوى المقدمة إلى اللجان الدائمة من ١٤٣٩/١٠/١ إلى ١٤٤٠/١٠/١ هـ طبقاً لما استقبلته كل لجنة.

العدد	الجهة
١٣	اللجنة الدائمة للطلاب
١	اللجنة الدائمة للطالبات
١٤	المجموع

- ومن حيث نتيجة الشكوى قد تكون القرارات الصادرة من لجان الوحدة فيما يقدم إليها من شكاوى بعضها في صالح الشاكي والبعض الآخر في غير صالحه ويمكن بيان ذلك وفقاً للإحصائية التالية من تاريخ ١٤٣٩/١٠/١ الى ١٤٤٠/١٠/١هـ:

جدول (٣) عدد الشكاوى من حيث نتيجة الشكوى من تاريخ ١٤٣٩/١٠/١ الى ١٤٤٠/١٠/١هـ

المجموع الكلي	اللجنة الدائمة	اللجان الفرعية	القرار
٩	١	٨	لصالح الشاكي
٦٣	١٣	٥٠	لغير صالح الشاكي
٠		٠	تنازل الشاكي
٨		٨	الإحالة لجهة الاختصاص
٨٠		٦٦	المجموع

المحور الثاني: الاستشارات الطلابية:

بلغ عدد الاستشارات الطلابية التي قدمتها اللجنة الدائمة بوحدة حماية الحقوق الطلابية من ١٤٢٩/١/٣ الى ١٤٤٠/١٠/١ هـ — عدد (٤٥٤٩) استشارة قانونية تمت جميعها بواسطة المستشارين القانونيين المشاركين في عضوية اللجنة الدائمة بمركز الجامعة ومركز الجامعة للطالبات.

أولاً: من حيث الموضوع:

تعددت الموضوعات التي كانت محلاً للاستشارات الطلابية وتنوعت وفقاً للمشكلات التي يواجهها الطلاب والطالبات خلال دراستهم في الجامعة وجاءت هذه الموضوعات وفقاً للإحصائية التالية (جدول ٨):

النسبة	العدد	موضوع الاستشارة
٣٧,٥ %	١٧٠٨	نتائج الاختبارات الفصلية والنهائية
١٨ %	٨٢٣	إجراءات القبول والتسجيل
٩,٥ %	٤٤١	سوء الأداء التدريسي
٨ %	٣٦١	سوء معاملة عضو هيئة التدريس
٩,٥ %	٤٣١	إجراء اختبار بديل لوجود عذر
١١ %	٤٩٤	الحرمان من الاختبار النهائي للغياب
٦,٥ %	٢٩١	موضوعات أخرى
١٠٠ %	٤٥٤٩	المجموع

ثانياً: من حيث نتائج الاستشارة

- يتبين أن (٧٣,٥ %) من الاستشارات المقدمة من اللجنة الدائمة بالوحدة لطلاب وطالبات الجامعة (٣٢٥٠ استشارة) تنتهي بعدم تقديم الطالب أو الطالبة شكوى بسبب اقتناعه بعد إجراء المناقشة معه بمعرفة أحد أعضاء اللجنة بأن الوقائع التي ذكرها لا ترقى إلى أن تكون مشكلة تستحق تقديم شكوى بل يظهر أمام الطالب بعد مناقشته والاستفسار منه أساليب وطرق أخرى للحفاظ على حقوقه في إطار الشرعية دون المساس بحقوق الآخرين.
- كما يتبين أن (٢٦,٥ %) من إجمالي الاستشارات (١١٦٩ استشارة) تنتهي بتقديم الطالب لشكواه أمام اللجنة الفرعية المختصة طبقاً للإجراءات الواردة بالقواعد المنظمة لعمل وحدة حماية الحقوق الطلابية (جدول ٩).

النسبة	العدد	أثر الاستشارة
٧٣,٥ %	٣٢٥٠	عدم تقديم شكوى
٢٦,٥ %	١١٦٩	تقديم شكوى
١٠٠ %	٤٤١٩	المجموع

ثالثاً: من حيث طالبى الاستشارة

لوحظ أنه تقدم لطلب الاستشارة من أعضاء وعضوات اللجنة الدائمة عدد (٤٤١٩) طالب وطالبة يخص الطلاب (٢٨٢٨) استشارة بنسبة (٦٤ %) بينما يخص الطالبات (١٥٩٠) استشارة بنسبة (٣٦ %) (جدول ١٠).

النسبة	العدد	طالبى الاستشارة
% ٦٤	٢٨٢٨	طلاب
% ٣٦	١٥٩٠	طالبات
% ١٠٠	٤٤١٩	المجموع

المحور الثالث: التوعية والتعريف بالوحدة:

تقوم وحدة حماية الحقوق الطلابية بدورها في مجال توعية طلاب وطالبات الجامعة طبقاً لما ورد بالمادة الرابعة من القواعد المنظمة لعمل الوحدة، إذ أن من أهم الوسائل التي تنتهجها وتلجأ إليها الوحدة لتحقيق الأهداف التي أنشأت من أجلها؛ أن تقوم بالعمل على إنماء ثقافة العدل والإنصاف بين طلاب وطالبات الجامعة وتقديم الاستشارات اللازمة لهم وتبصيرهم بحقوقهم الجامعية وكيفية الحصول عليها بالجوء إلى القنوات الشرعية والرسمية في إطار هذه القواعد والأنظمة المعمول بها في الجامعة. ومن هذا المنطلق تبادر الوحدة دائماً إلى الاهتمام بالدور التوعوي عن طريق استغلال كافة الوسائل المتاحة داخل الجامعة وذلك كما يلي:

أولاً: المطبوعات:

- ١- تم طباعة مائة ألف نسخة من " كتيب الحقوق الطلابية " من منذ انشاء الوحدة والذي يتضمن القواعد القانونية المنظمة للعمل بالوحدة، ووثيقة حقوق والتزامات الطالب الجامعي، وذلك بعد إقرارهما من مجلس الجامعة بجلسته المنعقدة بتاريخ ٣ / ١ / ١٤٢٩ هـ، كما تضمن كل ما يمكن أن يتبادر لذهن الطالب من أسئلة حول عمل الوحدة والإجابة عليها تفصيلاً.
- ٢- تم توزيع " كتيب الحقوق الطلابية " على كافة 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 ومن خلال اللجان الفرعية بالكليات، هذا فضلاً عن نشره بموقع الوحدة الإلكتروني ضمن موقع عمادة شؤون الطلاب ليكون متاحاً للكافة وإيجاد رابط له على موقع الجامعة الرئيسي.
- ٣- ترجمة القواعد المنظمة للعمل بالوحدة وكذا وثيقة حقوق والتزامات الطالب الجامعي إلى اللغة الانجليزية ونشرها بالموقع الإلكتروني للوحدة على شبكة الانترنت

لزيادة الفائدة وحتى يتمكن الطلاب والطالبات الوافدون الذين لا يجيدون اللغة العربية من الاطلاع عليها والاستفادة منها.

٤- طباعة بوستر إعلاني بأحجام مختلفة، منها ذو الحجم المتوسط ووضعه 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 ليهتدي إليها الطلاب والطالبات.

٥- 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.

ثانياً: التواصل المباشر:

١- 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.

٢- 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.

٣- تم تحويل كتيب الحقوق الطلابية إلى (PDF) وإرساله كاملاً إلى الكليات حيث تقوم الكلية بالتواصل مع الطلاب والطالبات عبر عناوينهم الالكترونية وإرساله كاملاً إلى كافة الطلاب والطالبات على بريدهم الالكتروني .

٤- تنظيم المحاضرات والندوات في الكليات والأقسام والسكن الجامعي للطلاب والطالبات لتوصيل أكبر قدر من المعلومات عن الوحدة إليهم مع الاستماع إلى

اقتراحاتهم ومشاركاتهم في هذا الشأن والإجابة عما لديهم من أسئلة تتعلق بعمل الوحدة هذا وقد تم عقد (٢٥) لقاء تعريفياً مع طلاب وطالبات الجامعة بمختلف الكليات خلال الفصلين الدراسيين الأول والثاني من العام الدراسي ١٤٣٩/١٤٤٠ هـ. بحيث يصبح عدد اللقاءات التعريفية منذ تاريخ انشاء الوحدة حتى تاريخ ١٠/١٠/١٤٤٠ هـ (٢٨٥ لقاء تعريفياً).

٥-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.

٧- تم تأسيس فرع للجنة الدائمة بمركز الدراسات الجامعية للطالبات بعليشة والذي تم نقله لمركز الجامعة للطالبات، وذلك لتحقيق تواصل أفضل وأكثر تأثيراً مع الطالبات وتقديم الاستشارات القانونية لهن والرد على استفساراتهن وتلقي اتصالاتهن الهاتفية والإجابة على أسئلتهن بشكل مباشر وفعال أسوة بما يقدم للطلاب من أعضاء اللجنة الدائمة بمركز الجامعة.

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

٩- إنشاء بريد إلكتروني لكل لجنة فرعية بالتعاون مع عمادة الاتصالات والمعاملات الإلكترونية، وقد تم إبلاغ كل لجنة بالبريد الخاص بها وذلك ليكون الاتصال مستمراً بين اللجنة الدائمة وكافة اللجان الفرعية التابعة لها لما فيه مصلحة الطلاب والطالبات.

ثالثاً: ورش العمل والاجتماعات منذ انشاء الوحدة حتى تاريخ ١/١٠/١٤٤٠هـ:

(١) عقد ورشة عمل لسكرتارية اللجان الفرعية:

تم عقد ورشة العمل لسكرتارية وسكرتيرات اللجان الفرعية بالكليات، وقد تناولت تلك الورشة مناقشة عدة محاور هي:

- التعريف بالوحدة ومراحل إنشائها والفلسفة التي أنشأت على أساسها والأهداف التي ترمى إلى تحقيقها.
- التعريف بالهيكل الإداري للوحدة وتشكيل اللجان الفرعية والدائمة والعليا واختصاصات كل لجنة ومراحل تقديم الشكوى أو التظلم أمام اللجان والفصل فيها
- الضمانات التي تكفل حصول الطلاب والطالبات على حقوقهم بمنتهى الحيادية والموضوعية ودون المساس بمستقبلهم الجامعي والتي تمت مراعاتها في تشكيل واختصاصات أقسام الوحدة والإجراءات المتبعة أمامها.
- برنامج عمل سكرتارية اللجان الفرعية بداية من استلام الشكوى والفصل فيها وإعلان ذوي الشأن بالقرار الصادر بعد اعتماده من صاحب الصلاحية وانتهاء بحفظ الملف، مع شرح تطبيقي على النماذج المعدة لهذا الغرض.
- فتح باب النقاش بين أعضاء الورشة حيث تم طرح الأسئلة والمقترحات وقام أعضاء اللجنة الدائمة بالإجابة على تلك الأسئلة وفقاً للوائح والأنظمة الجامعية.

(٢) عقد اجتماعات دورية مع رؤساء اللجان الفرعية:

يتم عقد اجتماعات دورية بين أعضاء اللجنة الدائمة ورؤساء اللجان الفرعية لاطلاعهم على كل ما يستجد بشأن العمل بالوحدة والاستماع إلى استفساراتهم وتساؤلاتهم في هذا الشأن ومحاولة الأعداد والتخطيط الدائم للرفي والنهوض بالعمل في الوحدة وتطويره.

رابعاً: تصميم وتنفيذ موقع إلكتروني للوحدة على شبكة الإنترنت:

تم إنشاء موقع إلكتروني لوحدة حماية الحقوق الطلابية على شبكة الإنترنت مرتبط بموقع جامعة الملك سعود وموقع عمادة شئون الطلاب بالجامعة، حيث تم إضافة رابط لموقع الوحدة على الصفحة الرئيسية لموقع الجامعة لكي يسهل على الطلاب والطالبات الاهتمام 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 تتضمن 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 والاطلاع 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 والسكرتارية باللجان الفرعية وأسماء وأرقام التليفونات الخاصة بأعضاء وسكرتارية كل لجنة.
 - أخبار الوحدة.
 - عدد من الروابط التي تهتم الطالب.
 - بيان الإنجازات التي قامت بها الوحدة.
 - نماذج الوحدة " تفاعلية ".
- ويجرى العمل باستمرار على تطوير موقع الوحدة الإلكتروني على شبكة الإنترنت وجعله أكثر تفاعلاً مع الطلاب والطالبات على مدار الساعة، وذلك من خلال تزويده بصفحات إلكترونية جديدة تقدم خدمات إضافية للطلاب والطالبات.