

تدعم الخدمات الطلابية والأكاديمية رغبة الأكاديمية السعودية للترفيه في تقديم تجربة متميزة وقيمة لطلابنا. وإنا ندعم زملائنا الأكاديميين في تحقيق التميز في تعلمهم وتدريبهم وتجربة الطلاب.

يلتزم موظفونا بتقديم خدمة عالية الجودة تركز على الطالب وتعزز حياة الطلاب والاحتفاظ بهم ونجاحهم وتقديمهم والاعتراف بهم كنموذج يُحتذى به.

إجراءات التظلمات

نريد أن يحصل جميع طلابنا على أقصى استفادة من وقتهم في الأكاديمية السعودية للترفيه ، وفي حال كانت الأمور تعترض طريق ذلك، فمن المهم جدًا أن نخبرنا بذلك. من الناحية المثالية، ينبغي لك التحدث إلى قسم الخدمة المعني، كمشرفك أو كليتك، لإعطائهم الفرصة لفهم مخاوفك وتقديم أي دعم يمكنهم فعله.

تتعلق الاستئنافات بالقرارات المتعلقة بتقدمك الأكاديمي، على سبيل المثال، فشل البرنامج. ثمة قواعد تخص الموعد الذي يمكنك فيه الاستئناف من عدمه. راجع سياسة الأمانة الأكاديمية الخاصة بنا في الأكاديمية السعودية للترفيه.

التظلمات

التظلمات خاصة بجميع مشكلات الخدمة، سواء الأكاديمية أو غير الأكاديمية. مهما كان سبب التظلم، فإننا نتبع نهجًا مشابهًا لكيفية معالجتنا له. لن تؤدي التظلمات عادة إلى تغيير في القرار الأكاديمي.

إجراءات التظلمات

يوضح هذا إجراءات تقديم التظلمات للطلاب والمتقدمين من الطلاب.

1. مقدمة

- 1.2 تلتزم الأكاديمية السعودية للترفيه بتقديم تجربة معهد متميزة وقيمة لجميع طلابنا وتقديم خدمات أكاديمية ودعم ممتازة. ومع ذلك، فإننا ندرك أن الأمور قد تسوء في بعض الأحيان وعندما يحدث ذلك نشجع الطلاب على لفت انتباهنا إلى مخاوفهم.
- 1.2 إننا ملتزمون بالتحقيق وحل المشكلات والتظلمات بشكل عادل وسريع ولطيف باستخدام هذا الإجراء، الذي يستند إلى لجنة ضمان الجودة. في حالة وقوع خطأ، سنعتذر، وسنصحح الخطأ وسنخذ الخطوات المعقولة لضمان عدم وقوعه مرة أخرى.
- 1.3 يمكن حل معظم المشكلات والتظلمات بشكل غير رسمي، ونشجعك على إثارة مخاوفك أو تقديم ملاحظتك في أقرب وقت ممكن لدعم حل مبكر وناجح.

2. ما هو الهدف من هذا الإجراء؟

المجالات التي يغطيها هذا الإجراء

2.1 لأغراض هذا الإجراء، التظلم هو مصطلح يقصد به التعبير عن عدم الرضا من قبل طالب واحد أو أكثر بشأن إجراء معين أو عدم اتخاذ إجراء من قبل المعهد أو بشأن مستوى الخدمة المقدمة من قبل الأكاديمية أو نيابةً عنها.

تتضمن أمثلة المشكلات التي سيتم النظر فيها بموجب هذا الإجراء ما يلي:

- جودة ومعايير الخدمة التي تقدمها الأكاديمية، بما فيها تقديم التعلم والتعليم والمشورة والموارد والمرافق؛
- عملية تقديم الطلبات أو نتيجتها؛
- عدم تطبيق عملية إدارية أو أكاديمية؛
- المعاملة غير العادلة أو السلوك غير اللائق من قبل أحد أعضاء فريق العمل (حيث يُزعم أن هناك سوء سلوك، على النحو المحدد في الإجراء التأديبي للموظف، يحدد هوية موظف حالي في الأكاديمية، سيتم النظر فيه بموجب الإجراء الخاص بالتحقيق في تظلمات الطلاب من سوء سلوك موظفي الأكاديمية)؛
- مخاوف بشأن تأثير سياسة الأكاديمية، حتى لو تم تطبيقها بشكل صحيح.

المجالات التي لا يغطيها هذا الإجراء

2.2 لا ينبغي استخدام إجراء التظلمات لطلب مراجعة قرار التقدم الأكاديمي، مثل درجة التقييم، أو قرار التقدم مثل الرسوب في وحدة أو السنة، أو حساب شهادتك. ينبغي إثارة هذه المشكلات من خلال إجراءات الاستئناف الأكاديمية.

2.3 تظلمات سوء سلوك الموظفين (التي سيتم النظر فيها بموجب إجراء التحقيق في تظلمات الطلاب من سوء سلوك موظفي الأكاديمية).

2.4 لا يمكنك استخدام إجراء التظلمات أو إجراءات الاستئناف للطعن في قرار يتعلق بالحكم الأكاديمي. لقد اعتمدنا تعريف الحكم الأكاديمي الذي تستخدمه سياسة الأمانة الأكاديمية.

2.5 إذا كنت طالبًا وترغب في تقديم تظلم بشأن طالب آخر، فنبغي لك اتباع الإجراءات واللوائح الداخلية الخاصة بالأكاديمية السعودية للترفيه.

2.6 إذا كنت عضوًا في فريق العمل وتريد تقديم تظلم أو إثارة مخاوف بشأن طالب تتعلق بصلاحيته للدراسة أو الحضور، فينبغي لك طلب المشورة من موظف السجل.

2.7 إذا كنت موظفًا في الأكاديمية وترغب في تقديم تظلم بشأن مشكلة تتعلق بوظيفتك، فينبغي لك اتباع إجراءات الموارد البشرية.

2.8 إذا كانت لديك مخاوف بشأن خطر فعلي أو محتمل أو احتيال أو سلوك آخر غير قانوني أو غير أخلاقي، فينبغي لك اتباع سياسة الأمانة الأكاديمية.

2.9 إذا كانت شكاواك تتعلق بالتنسيب والتدريب الميداني، فينبغي لك مراجعة كتيب التدريب الخاص بك وإذا كان لديك أدنى شك، فاتصل بمكتب التسجيل.

3. من يمكنه تقديم تظلم

3.1 يمكن تقديم تظلم من قبل المتقدمين الذين تتعلق شكاوهم بدورة التوظيف الحالية، والطلاب الحاليين (بما فيهم الطلاب في إجازة الغياب)، والطلاب الذين غادروا الأكاديمية خلال الأشهر الثلاثة الماضية والطلاب في البرامج التي تقدمها الأكاديمية. وعند الانتهاء من هذا الإجراء، يكون المتقدمون (على عكس الطلاب المسجلين أو الجدد) مؤهلين لطلب مراجعة شكاوهم من قبل مكاتب التسجيل.

3.2 يمكن تقديم تظلم من قبل مجموعة من الطلاب يتصرفون بشكل جماعي، بشرط أن يكون جميع الأفراد المذكورين قد سجلوا فيها، ومن الواضح أن جميع الموقعين على التظلم يواجهون ظروفًا مماثلة. من أجل إدارة العملية بشكل فعال، سيُطلب منك ترشيح شخص واحد للعمل كمثل وجهة اتصال رئيسية، والذي من المتوقع أن يقوم بالاتصال بالآخرين وإبقائهم على اطلاع.

3.3 قد نرفض النظر في تظلم لم يتمكن فيه مقدمه (سواء كان طالبًا أو متقدمًا) من إثبات تأثره بشكل مباشر.

3.4 التظلمات المقدمة من أطراف خارجية (أي من قبل أفراد أو منظمات بخلاف مقدم التظلم الفعلي) لا تُقبل عادةً.

3.5 لن يتم عادةً النظر في التظلمات المجهولة الهوية لأن هذا يمكن أن يعيق التحقيق ويمنع التوصل إلى حل، فضلاً عن احتمال خلق حالة من عدم الإنصاف فيما يتعلق بأي ادعاءات وردت في التظلم ضد أفراد آخرين، مثل الموظفين.

3.6 لن يتم قبول التظلمات المقصود بها الإغاضة و / أو الكيدية. إذا اعتبرنا أن التظلم مقصود به الإغاضة و / أو مزعج و/أو كيدي، فقد يشكل ذلك مخالفة تأديبية وسيتم التعامل معها بموجب الإجراءات التأديبية للطالب.

4. المبادئ العامة للتحقيق في التظلمات

4.1 تم تصميم هذا الإجراء بالرجوع إلى لجنة ضمان الجودة والإجراءات واللوائح الداخلية. عند التحقيق في التظلم، سنلتزم بالمبادئ التالية:

- في المقام الأول، سيتم النظر في التظلمات بداية من المصدر وبشكل غير رسمي قدر الإمكان
- سيتم التعامل مع التظلمات بطريقة عادلة وشفافة وفي الوقت المناسب
- سيكون التحقيق والأدلة المطلوبة متناسبة مع المشكلات المثارة
- لن يتم إيذاء الطلاب أو حرمانهم من تقديم تظلم
- ستتم مراقبة التظلمات والإبلاغ عنها لفهم الأسباب الجذرية، حيثما أمكن ذلك
- عندما يحدد التحقيق مشاكل في خدماتنا، سنتخذ خطوات لمنع أي تكرار لذلك
- خلال العملية، سيكون التركيز على حل المشكلات وليس إلقاء اللوم.

4.2 لمنحنا الفرصة للرد، يجب أن تلفت انتباه الأكاديمية إلى تظلمك في أقرب وقت ممكن بعد وقوع الحادث المعنية. سنحقق في العادة فقط في التظلمات التالية:

- التي تم إجراؤها في غضون 6 أشهر من الحادث أو
- في غضون 6 أشهر من إدراك مقدم التظلم أن لديه سببًا للتظلم، طالما أن ذلك لا يزيد عن 12 شهرًا بعد الحادث نفسه وتقدم دليلًا على سبب عدم قدرتك على إثارة الأمر في وقت أقرب. ولن يتم عادةً النظر في التظلمات المستلمة بعد أكثر من 12 شهرًا من الحادث. وقد ننظر في التظلمات المقدمة خارج هذا الجدول الزمني في ظروف استثنائية، على سبيل المثال إذا كنت تواجه مشكلات صحية كبيرة.

4.3 يجب ألا يكون الموظفون الذين يحققون في التظلمات قد شاركوا في الأمور التي أدت إلى التظلم ويجب ألا يوجد بينهم تضارب مصالح فعلي أو متصور.

4.4 يجب أن يكون معيار الإثبات الذي سيتم تطبيقه هو ذلك المستخدم في قضايا المحاكم المدنية، أي على ميزان الاحتمالات.

4.5 نحتفظ بالحق في رفض التحقيق أو تعليق أي تحقيق جاري عندما نصح على علم ببدء إجراءات الشرطة أو المحكمة فيما يتعلق بالمشكلات المثارة في التظلم. وبالمثل، إذا كانت هناك مزاعم بارتكاب جريمة جنائية، يجوز لنا إحالة الأمر إلى الشرطة وتعليق الإجراءات الخاصة بنا حتى يتم معرفة نتيجة أي تحقيق للشرطة أو إجراءات جنائية، بخلاف ما نراه مناسبًا للتصرف لصالح سلامة ورفاهية الطلاب والموظفين والجهات الخارجية، بما فيهم الزوار.

4.6 يجوز لنا أيضًا تعليق التحقيق لأسباب صحية. سيؤدي تعليق التحقيق إلى "إيقاف الساعة" في جميع النطاقات الزمنية الموضحة في هذا الإجراء.

4.7 سيتعامل التحقيق مع جوهر المخاوف الأساسية المحددة. ومع ذلك، في الحالات المعقدة، قد لا يتمكن المحقق من تقديم إجابة مفصلة لجميع المشكلات المثارة.

4.8 من المتوقع أن تتصرف جميع الأطراف المعنية بشكل معقول ومنصف ولطيف تجاه بعضها البعض وأن تحترم العمليات. إذا اعتبرنا أي قلق / تظلم أو سلوك مرتبط به غير معقول إلى حد كبير، فقد يتم اتخاذ إجراء على النحو المنصوص عليه في سياسة الاتصالات الخاصة بنا. في الحالات المناسبة، يمكن اتخاذ إجراء تأديبي من خلال إجراءات تأديب الطالب.

5. المرحلة الأولى: القرار غير الرسمي

5.1 ينبغي لك عادةً إثارة أي قضايا أو مخاوف أولاً مع أحد أعضاء هيئة التدريس المعنيين في القسم الأكاديمي أو الخدمة المهنية المعنية. يمكن حل العديد من المشكلات بشرح أو حل فوري. ينبغي لك تقديم تفاصيل التظلم وأي تعويض مطلوب.

5.2 أثناء النظر في المشكلة، قد تشمل المناقشات والاجتماعات وتقديم مزيد من المعلومات والتوضيحات والحلول المقترحة و / أو تقديم اعتذار عند الاقتضاء.

5.3 يمكن النظر خلال هذه المرحلة في إمكانية الوساطة أو التوفيق، بهدف محاولة حل المشكلة بشكل غير رسمي وفي أقرب وقت ممكن.

5.4 سينظر الموظفون في المشكلة التي تثيرها وسيصلون بك بخصوصها بشكل طبيعي في غضون 10 أيام عمل. إذا كان من المحتمل أن يتجاوز الجدول الزمني هذا، بسبب تعقيدات تظلمك، فسيخبرونك بذلك.

5.5 إذا لم يكن الموظفون قادرين على حل مشكلتك، فيمكنك المضي قدماً لإثارة الأمر مع رئيس القسم ذي الصلة.

5.6 إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن النتيجة، فيمكنك تقديم تظلم رسمي إلى أمين سجل المكتب باتباع الإجراء المنصوص عليه في المرحلة الثانية.

6. المرحلة الثانية: إجراء التظلم الرسمي

6.1 ينبغي استخدام إجراء التظلم الرسمية فقط في حالة استنفاد مرحلة التسوية غير الرسمية، أو عندما يتعلق التظلم بإجراءات محددة أو امتناع عن التصرف من قبل رئيس القسم نفسه، أو عندما تكون طبيعة التظلم خطيرة للغاية بحيث لا يمكن حلها بشكل غير رسمي. لتقديم تظلم رسمي لمكتب التسجيل، عبر info@saea.sa

6.2 6.2 ينبغي لك إكمال نموذج التظلم الرسمي للطالب (راجع النموذج أدناه 8.1) بتفاصيل كافية لتمكين التحقيق في المشكلة بشكل صحيح، وتقديم أي دليل ذي صلة لكل تظلم محدد والإشارة إلى أي علاج مطلوب. سيتم استلام نموذج التظلمات من قبل موظف السجل، والذي سيعمل كمحقق في القضية. في حالة عدم تمكن موظف السجل من التصرف بشأن التظلم (على سبيل المثال بسبب الغياب المطول أو تضارب المصالح أو جدية التظلم)، تقوم لجنة ضمان الجودة بتعيين محقق آخر.

6.3 سيقوم المحقق بما يلي:

- التأكد من النظر في الأمر في أقرب وقت ممكن عملياً، مع إرسال إخطار بالتظلم عادةً في غضون يومي عمل من الاستلام
- التحقق مع الإدارة المعنية من استنفاد المرحلة غير الرسمية؛ إذا لم يكن الأمر كذلك، فيمكن إحالة التظلم مرة أخرى إلى القسم الأكاديمي أو الخدمة المهنية ذات الصلة
- تحديد ما إذا كان ينبغي التحقيق في التظلم بموجب إجراء التظلمات الرسمية أو ما إذا كان سيتم التحقيق فيها بشكل أكثر ملاءمة بموجب إجراء آخر، وإخطار مقدم التظلم وفقاً لذلك.

6.4 سيتصل بك المحقق عادةً في غضون 10 أيام عمل من تاريخ تقديم تظلمك. سيخبرك المحقق بالتاريخ الذي يتوقع أن يكتمل التحقيق بحلوله. ينبغي أن يكون هذا عادةً في غضون خمسة أسابيع من تلقي التظلم. قد يختلف هذا الجدول الزمني عند ظهور التعقيدات في التظلم أو عوامل أخرى. عندما يتم تمديد الجدول الزمني، سيتم اطلاعك على التقدم المحرز.

- 6.5 قد يطلب المحقق (المحققون) حسب تقديره معلومات منك و / أو يقابلك أنت وأي أطراف أخرى يتم تحديدها من خلال تحقيقه. قد يفكر في استخدام محادثة ميسرة حيث يرى أنه من المناسب فهم و / أو حل التظلم.
- 6.6 إذا كنت مطالبًا بالحضور شخصيًا في أي وقت كجزء من التحقيق، فيحق لك أن تكون برفقة طالب أو موظف مسجل في الأكاديمية. ومع ذلك، لا يمكن لأي شخص يرافقك التحدث نيابة عنك أو الحضور مكانك. التمثيل القانوني غير مسموح به عادة.
- 6.7 بعد اكتمال التحقيق، ستتلقى خطابًا من مكتب التسجيل يوضح النتيجة ويوضح الأسباب لأي قرار تم اتخاذه وتفصيل موجزة عن كيفية الوصول إليه.
- 6.8 إذا قبلت حلًا مقترحًا، فيجب أن يتم حل التظلم بشكل كامل ونهائي وسيتم تنفيذه في أقرب وقت ممكن عمليًا.
- 6.9 إذا كنت لا تزال غير راضٍ بعد التحقيق، فيمكنك طلب مراجعة القرار في غضون 10 أيام عمل من تاريخ الرد، بشرط أن يلبي طلبك أسباب المراجعة المذكورة (راجع المرحلة الثالثة أدناه).

7. المرحلة الثالثة: المراجعة

- 7.1 يمكنك طلب مراجعة نتيجة التحقيق الرسمي في التظلم عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى مكتب التسجيل على info@saea.sa في غضون 10 أيام عمل من تاريخ خطاب النتيجة من المرحلة الثانية. يقر المسجل عادة باستلام الطلب في غضون خمسة أيام عمل.
- 7.2 يمكنك طلب مراجعة تظلمك على الأسس التالية:
- إذا كان لديك إثبات جديد لم تتمكن من تقديمه، لسبب وجيه، أثناء تحقيق المرحلة الثانية
 - إذا كان لديك دليل على أن المرحلة الثانية من هذا الإجراء لم يتم اتباعها بشكل صحيح.
- 7.3 يجب أن يحدد طلبك أسباب المراجعة المقترحة وأن تقدم الدليل الذي يدعمه.
- 7.4 يجوز للجنة ضمان الجودة رفض طلب للمراجعة إذا تم استلامه بعد الموعد النهائي، دون سبب وجيه للتأخير. قد ترفض لجنة ضمان الجودة أيضًا طلب المراجعة إذا لم يتم تقديم دليل أو حجة جوهرية.
- 7.5 عند إجراء مراجعة، تقوم لجنة ضمان الجودة بإسناد الحالة إلى أحد كبار الموظفين المناسبين. وعادة ما يكون مدير التدريب أو رئيس القسم أو مشرف التسجيل أو عضو إدارة الأكاديمية. لن يكون للمراجع أي دور سابق في القضية.
- 7.6 النتائج التالية متاحة للمراجع:
- لدعم نتائج تظلم المرحلة الثانية
 - لإلغاء نتائج تظلم المرحلة الثانية واستبدال قرار جديد
 - لدعم نتائج تظلم المرحلة الثانية ولكن مع تقديم علاج مختلف.
- 7.7 ينبغي أن تكتمل مرحلة المراجعة عادة في غضون خمسة أسابيع في الظروف العادية. قد يختلف هذا الجدول الزمني عند ظهور التعقيدات في التظلم أو عوامل أخرى. عندما يتم تمديد الجدول الزمني، سيتم إطلاعك على التقدم المحرز. وعلى أي حال، سنسعى لاستكمال إجراءات التظلمات الرسمية ومراجعتها في غضون 90 يومًا كلما أمكن ذلك، مع مراعاة أي تأخيرات قسرية أو مطلوبة من جانبك.
- 7.8 عند الانتهاء من المراجعة، سترسل لك لجنة ضمان الجودة خطابًا. إذا تم تأييد التظلم، يمكنك طلب خطاب استكمال الإجراءات عن طريق الاتصال بمكتب التسجيل.

8. المساعدة والنصيحة

8.1 إذا كنت تفكر في تقديم تظلم، فقدم المساعدة والنصيحة حول كيفية القيام بذلك وأين ينبغي لك إرسالها إلى info@saea.sa أو الاتصال بأي مما يلي:

الأكاديمية السعودية للترفيه بالرياض (ذكر)

- مسؤول الحرم الجامعي: +966114500908
- مسؤول المكتب الرئيسي: +966563696633
- هاتف ارضي: +966114500908 تحويل: 1030
- فاكس: +966114400840

الأكاديمية السعودية للترفيه بالرياض (أنثى)

- هاتف: +966114401003 تحويل: 5020
- الفاكس: +966114400840

للاتصال الخارجي والدعم

نرحب باقتراحاتكم وشكاواكم من أجل تحقيق الرضا عن الخدمات المقدمة على موقعنا ، يرجى التواصل على info@menadev.edu.sa

أو اتصل بالمركز الوطني للتعليم الإلكتروني KSA على 920015991

يرجى تقديم ملاحظاتك وشكاويك واقتراحاتك حول الخدمات على منصة التعلم الإلكتروني الخاصة بنا على info@classera.com

أو أرسل رسالتك إلى +966 11 440 0114

الإجراء ساري المفعول اعتبارًا من 21 مارس 2022