



دليل نظام شكاوى الطالب في جامعة ستاردوم

صادرة بموجب المادة (16) من السياسات
اللوائح و الأنظمة الأكاديمية لعام 2024

إعتماد مجلس إدارة الجامعة رقم (65)

2024/07



دليل

نظام شكاوى الطالب الخاصة بجامعة ستاردوم

المقدمة

ما هي الشكاوى؟

الشكاوى هي تعبير رسمي عن عدم الرضا من قبل الطالب حول أي جانب من جوانب تجربته الأكاديمية أو الإدارية في جامعة ستاردوم. يمكن أن تتعلق الشكاوى بالمحتوى التعليمي، المعاملة من قبل أعضاء هيئة التدريس أو الموظفين، أو أي قضية أخرى تؤثر على تجربة الطالب في الجامعة.

يمكنك تقديم شكوى ضد ماذا؟

يمكنك تقديم شكوى ضد أي عنصر من العناصر التالية:

- المعاملة غير العادلة أو التمييزية من قبل أعضاء هيئة التدريس أو الموظفين.
- مشاكل تتعلق بالخدمات الأكاديمية أو الإدارية المقدمة.
- عدم الامتثال للسياسات أو الإجراءات الأكاديمية.
- سلوك غير لائق من قبل الطلاب الآخرين.
- أي حالة ترى أنها تؤثر سلبًا على تجربتك الأكاديمية.

ما هي الاعتراضات والشكاوى؟ هل هناك فرق أم أنهما متماثلان؟

الاعتراضات والشكاوى هما طريقتان للتعبير عن عدم الرضا، ولكن هناك فرق بينهما:

- **الاعتراضات**: تتعلق بقرارات أو نتائج أكاديمية مثل نتائج الامتحانات أو التقييمات.
- **الشكاوى**: تعبر عن عدم الرضا تجاه السلوك أو الخدمات المقدمة من قبل الجامعة أو أفراد معينين.

متى يمكنني تقديم شكوى؟

يمكنك تقديم شكوى في أي وقت تشعر فيه أن هناك مشكلة تؤثر على تجربتك الأكاديمية أو الإدارية. من الأفضل تقديم الشكاوى في أقرب وقت ممكن بعد وقوع الحادثة لضمان معالجتها بشكل فعال.

لمن أشكو؟

يمكنك تقديم شكوى إلى:

- وحدة الشكاوى الطلابية في جامعة ستاردوم.
- قسم شؤون الطلاب.
- رئيس القسم الأكاديمي أو المشرف الأكاديمي.
- مكتب الدعم الأكاديمي أو الإداري المختص.

ما هي المعلومات المطلوبة مني لتقديم شكوى؟

لتقديم شكوى، ستحتاج إلى توفير المعلومات التالية:

- تفاصيل دقيقة حول المشكلة أو الحادثة.
- أسماء الأشخاص المعنيين (إن وجدت).
- أي وثائق أو أدلة تدعم شكواك.
- وصف واضح للمشكلة وما تطلبه لحلها.

ماذا تشمل عملية تقديم الشكاوى بمجرد تقديم شكوى؟

بمجرد تقديم شكوى، تتضمن العملية الخطوات التالية:

1. **استلام الشكوى**: ستتلقى الجامعة الشكوى وتؤكد استلامها.
2. **التحقيق**: سيتم التحقيق في الشكوى من قبل الجهة المختصة.
3. **التواصل**: سيتم التواصل معك للحصول على أي معلومات إضافية أو لإبلاغك بتطورات التحقيق.
4. **اتخاذ القرار**: ستتخذ الجامعة قرارًا بشأن الشكوى بناءً على التحقيق.
5. **الإبلاغ عن النتائج**: سيتم إبلاغك بنتيجة الشكوى والإجراءات المتخذة.

كم من الوقت ستستغرق العملية برمتها؟

تعتمد مدة معالجة الشكوى على تعقيد الحالة، ولكن الجامعة تسعى إلى معالجة جميع الشكاوى في غضون 15 إلى 30 يومًا من تاريخ تقديمها.

هل يجوز لي أن أتقدم بشكوى ضد مدرس أو موظف؟

نعم، يمكنك تقديم شكوى ضد أي عضو من أعضاء هيئة التدريس أو الموظفين إذا كنت تعتقد أنه تم معاملتك بشكل غير عادل أو غير لائق.

هل ستبقى معلوماتي سرية؟

نعم، ستظل جميع المعلومات المتعلقة بشكاوك سرية تمامًا. سيتم مشاركة المعلومات فقط مع الأفراد المعنيين مباشرة بالتحقيق أو معالجة الشكوى.

هل يمكنني سحب شكواي في أي وقت؟

نعم، يمكنك سحب شكواك في أي وقت قبل أن تتخذ الجامعة قرارًا نهائيًا بشأنها. فقط قم بإبلاغ الجهة التي قدمت إليها الشكوى برغبتك في سحبها.

ماذا أفعل إذا كنت غير راضٍ عن معالجة الجامعة لشكواي / اعتراضي؟

إذا كنت غير راضٍ عن كيفية معالجة الجامعة لشكاوك، يمكنك طلب مراجعة القرار أو التقدم بطلب لإعادة النظر في الشكوى من قبل لجنة مستقلة في الكلية التابع لها في جامعة ستاردوم. في حال عدم رضاك عن المراجعة، يمكنك التوجه بطلب رسمي لنائب الرئيس للشؤون الأكاديمية أو مجلس شكاوى الطلاب.

الإجراءات المتبعة في تقديم الشكوى

1. تقديم الطلب ضمن نموذج الشكوى المعتمد

- **الخطوة الأولى:** قم بتنزيل نموذج طلب الشكوى المعتمد من موقع جامعة ستاردوم الإلكتروني أو احصل عليه من قسم شؤون الطلاب.
- **الخطوة الثانية:** املأ جميع المعلومات المطلوبة في النموذج، بما في ذلك التفاصيل الشخصية، وصف الشكوى، الأسماء المعنية، والتواريخ ذات الصلة. تأكد من إرفاق أي وثائق أو أدلة داعمة لشكاوك.
- **الخطوة الثالثة:** قدّم نموذج الشكوى المكتمل إلى الجهة المختصة، إما عبر البريد الإلكتروني الرسمي أو بشكل مباشر في مكتب شؤون الطلاب.

2. استلام الشكوى وتأكيدها والاستلام

- **الخطوة الرابعة:** بعد تقديم الشكوى، ستقوم الجامعة بمراجعة نموذج الشكوى للتحقق من اكتمال البيانات والمعلومات المطلوبة.
- **الخطوة الخامسة:** ستتلقى تأكيدًا رسميًا من الجامعة عبر البريد الإلكتروني أو من خلال الاتصال الهاتفي بأن الشكوى قد تم استلامها وأنها قيد المراجعة.

3. التحقيق في الشكوى

- **الخطوة السادسة:** تبدأ لجنة مخصصة أو الجهة المعنية في الجامعة بالتحقيق في الشكوى. يتضمن التحقيق مقابلة الأطراف المعنية وجمع الأدلة اللازمة.
- **الخطوة السابعة:** خلال فترة التحقيق، قد يُطلب منك تقديم معلومات إضافية أو حضور اجتماع مع المسؤولين للتوضيح أو تقديم تفاصيل إضافية.

4. اتخاذ القرار

- **الخطوة الثامنة:** بناءً على نتائج التحقيق، تتخذ الجامعة قرارًا بشأن الشكوى. يتم تقييم الشكوى واتخاذ الإجراءات المناسبة لحل المشكلة.
- **الخطوة التاسعة:** يُخطرُك قسم شؤون الطلاب أو الجهة المسؤولة بالقرار المتخذ، بما في ذلك الإجراءات التي ستتخذها الجامعة لحل المشكلة.

5. الإبلاغ عن النتائج

- **الخطوة العاشرة:** سيتم إبلاغك بالنتائج النهائية للشكوى من خلال تقرير رسمي يوضح النتائج والتوصيات التي تم اتخاذها .