

آلية

# تقديم تظلمات الطلاب وطرق التعامل معها

English

عربي

٢٠٢٢

١. التظلم: هو تعبير عن عدم الرضا عن جانب من جوانب الخدمات التي تقدم إلى الطلاب من قبل الكلية. قد تنصل الشكاوى أو التظلم بالقصور في الإجراءات الإدارية، القصور الناتج عن عدم الوفاء بالالتزامات واللوائح الخاصة بالعملية أو غيرها من الخدمات التي تقدمها الكلية؛ والقصور في اتخاذ قرار فيما سبق في غضون فترة زمنية معقولة.
٢. ولا يمكن الشكاوى أو التظلم من القرارات الأكاديمية التي تتخذها الكلية. فعدم الرضا عن مثل هذه القرارات يمكن أن يعالج في إطار إجراءات التقدم بالتماسات منفصلة.
٣. تقدر الكلية آراء الطلاب لتحسين الخدمات المقدمة لهم. لذا فقبل التقدم بشكاوى رسمية، يجب أن تفكر في طرق أخرى لعرض الآراء الخاصة بك. على المجلس الطلابي، على سبيل المثال، حيث به ممثلين للطلاب يمكن أن يساعدوك. ويمكن أيضا أن تأخذ في الاعتبار ان هناك إجراءات غير رسمية لمحاولة حل شكاوك. وتصبح الشكاوى الرسمية إذا قدمت الى أحد القادة (رؤساء الأقسام او الوكلاء او العميد)
٤. لا يمكن ان تكون الشكاوى مجهولة المصدر (غير المسماة). فاذا كان لديك شكاوى يجب ان تقدمها بنفسك، وليس أي شخص آخر. فاذا ذكرت اسم شخص او اشخاص اخرين في الشكاوى، وسيؤخذ في الاعتبار حساسية الشكاوى من قبل الذي يتابع شكاوك. ولن تتعرض لأي تمييز او معاناة نتيجة تقديم الشكاوى
٥. يجب عليك الا تتوقع ان الشكاوى دائما ستاتي بالنتائج التي ترضيك. فتقديم بعض الخدمات يمكن أن يعتمد على الموارد او القرارات المتعلقة بالسياسات العامة على مستوى الكلية أو حتى على المستوى القومي. ومع ذلك فإن كل شكاوى سوف يتم النظر فيها بعناية، وسيتم إبلاغك بأسباب أي قرار يتخذ. كما أن هناك آليات لتقديم التماس آخر إذا كنت لا تزال غير راض.

## ب. استقبال تظلمات الطلاب

١. المرشد الأكاديمي للطلاب.
٢. المجلس الطلابي.
٣. رؤساء الأقسام.
٤. وكيل الكلية الشؤون
٥. عميد الكلية.

هناك عدد من الخطوات لإجراء التظلمات، على النحو المبين: -

١. قد يكون رئيس القسم، المرشد الأكاديمي، المجلس الطلابي قادرين على مساعدتك فتوجه إليه مباشرة.
٢. إذا كنت قادر على حل تظلمك بطرق غير رسمية من خلال المناقشة والتوضيح، ويجب أن يقدم التظلم كتابة بعد تعبئة النموذج ويمكن الحصول على نموذج التظلم من شؤون الطلاب.
٣. يجب أن يتضمن التظلم على ما يلي:
  - أ. ماهي الإجراءات أو الأفعال إن وجدت والتي قمت باتخاذها من قبل لحل المشكلة أو أي إجراء تعرفه قد تم من جانب الكلية.
  - ب. ما تتوقع ان يتم القيام به لحل مشكلتك.
  - ج. وسيتم البحث (التحقيق) في تظلمك في أسرع وقت ممكن في حدود الموارد المتاحة.
  - د. سوف يتم إبلاغك بنتائج التحقيق وأي إجراءات يتعين اتخاذها في خلال أسبوعين من تقديم التظلم. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تحال شكاواك الى لجنة قضايا الطلاب لاتخاذ قرار. وقد تتلقى أي اعتذار، أو إيضاح عن كيفية تحسين الأنظمة في المستقبل. وإذا كانت الكلية ترى عدم اتخاذ أي إجراء آخر فسيتم إبلاغك بالأسباب.
  - هـ. إذا كنت لاتزال غير راض فينبغي أن تحدد كتابة أسباب عدم رضاك وترسلها إلى لجنة تظلمات الطلاب. واللجنة ستراجع التظلم وتضع توصياتها.
  - و. يتم اعلان الطالب بالرد في تظلمه في خلال أسبوعين.
  - ز. في حالة التظلم من نتيجة تقييم مقرر، تقوم الكلية باتخاذ ضوابط إعادة تقييم المقرر بما يسمح إعادة مراجعة الدرجات أو إعادة التقييم وذلك في ضوء نماذج الإجابة وتقدير الحالة بالقبول أو الرفض.
  - ح. في الحالات التي تتطلب موافقة مجلس القسم أو الكلية يتم إعلام الطالب بمقترح قرار حل المشكلة حال اقتراحه من قبل رئيس القسم بموجب التفويض، ويتم اعلامه بعد اقراره واعتماده من المجالس المختصة.

# Mechanism

## Student Complaints and Handling Procedures

English

عربي

٢٠٢٢

## A. Criteria for Submitting Grievances

1. **Grievance:** It is an expression of dissatisfaction with certain aspects of the services provided to students by the college. Complaints or grievances may relate to deficiencies in administrative procedures, failure to fulfill obligations and regulations regarding the process, or other services provided by the college, as well as the failure to make a decision within a reasonable timeframe.
2. Complaints cannot be made regarding academic decisions made by the college. Dissatisfaction with such decisions can be addressed through separate appeals procedures.
3. The college values student opinions in improving the services provided to them. Therefore, before submitting formal complaints, students should consider other ways to express their opinions. For example, the student council, where representatives of students can assist you. It is also worth considering that there are informal procedures to attempt to resolve your complaint. The complaint becomes official when it is submitted to one of the leaders (department heads, deans, or vice-deans).
4. Complaints cannot be anonymous. If you have a complaint, you must submit it yourself, not on behalf of someone else. If you mention the name of another person or persons in the complaint, the sensitivity of the complaint will be taken into consideration by the person handling your complaint. You will not be subjected to any discrimination or suffering as a result of submitting the complaint.
5. You should not expect that the complaint will always yield the desired results. The provision of certain services may depend on resources or decisions related to public policies at the college or even at the national level. However, every complaint will be carefully considered, and you will be informed of the reasons for any decision made. There are also mechanisms for submitting further appeals if you are still dissatisfied.

## B. Receiving Student Grievances

1. Academic Advisor for Students.
2. Student Council.
3. Department Heads.
4. Vice Dean of the College.
5. Dean of the College.

## C. Procedures for Submitting Grievances

There are several steps involved in the grievance procedure, as follows:

1. The department head, academic advisor, or student council may be able to assist you directly. You can approach them for assistance.
2. If you are able to resolve your grievance through informal means, such as discussion and clarification, it is advisable to submit a written complaint after filling out the complaint form. The complaint form can be obtained from the Student Affairs office.
3. Your grievance should include the following:
  - a. What actions or measures, if any, have you taken in the past to resolve the issue or any actions known to have been taken by the college.
  - b. What do you expect to be done to resolve your problem.
  - c. Your grievance will be investigated as promptly as possible within the available resources.
  - d. You will be notified of the investigation results and any actions to be taken within two weeks of submitting the complaint. For example, your complaint may be referred to the Student Grievance Committee for a decision. You may receive an apology or an explanation of how systems can be improved in the future. If the college determines that no further action will be taken, you will be informed of the reasons.
  - e. If you are still dissatisfied, you should provide a written explanation of your dissatisfaction and submit it to the Student Grievance Committee. The committee will review your grievance and make recommendations.
  - f. The student will be informed of the response to their grievance within two weeks.
  - g. In the case of a grievance regarding course evaluation results, the college will establish procedures for reevaluation of the course, allowing for grade review or reassessment based on answer keys and assessment criteria."

In cases that require the approval of the department or college council, the student will be informed of the proposed resolution once it is suggested by the department head under the delegation, and they will be notified after its approval and endorsement by the relevant committees.