



الشكاوى و التظلمات



**Quality Assurance &
Accreditation Department
2023**



ARAB OPEN UNIVERSITY
Arab Open University - Kuwait Al-Ardiya Industrial Area,
Farwaniya P.O. Box 830 Al-Ardiya Post Code 92400
Kuwait
Tel.: +(965) 24394400 Fax: +(965) 24394200

"التظلمات والشكاوي" .. ما هما؟ وهل يوجد فرق بينهما أم أنهما متماثلان؟

توفر سياسة التظلمات والشكاوي في الجامعة العربية المفتوحة منبراً رسمياً للطلاب للتعبير عن أي تظلم نحو الدرجة أو عدم رضا جودة الخدمات المقدمة في الجامعة أو سوء معاملة/إيذاء تعرض لها من قبل أي فرد من المجتمع الجامعي، إذ تختلف التظلمات عن الشكاوي بحيث يعالج كل نظام نوع مختلف من الاحتياجات، و عليه يتوجب على الطالب التعرف على هذه الاختلافات حتى يتم توجيه الطلب إلى المنصة الصحيحة ليتم معالجته والتحقق منه بصورة مهنية وفق اللوائح والقوانين المعمول بها.

ما هي التظلمات ؟

التظلمات هي الوسيلة الرسمية التي تمكنك من تقديم اعتراض على نتائج أعمال التقييم من واجبات أو اختبارات أو غيرها في حال عدم الرضا عن النتيجة ، و يتم التعامل مع التظلمات وفق سياسة التظلمات المتبعة في الجامعة ، حيث يتم التقديم على التظلمات إلكترونياً من خلال نظام الطالب (SIS)

ما هي الشكاوى ؟

الشكاوى هي عبارة عن خطاب رسمي يقدمه الطالب للتعبير عن عدم الرضا عن جودة أو كفاءة الخدمات التي تقدمها الجامعة، يمكن للطلاب التقديم على الشكاوى إلكترونياً عن طريق نظام الطالب (SIS) . وأمثلة عن ذلك ما يلي :

1. ضعف كفاءة التدريس أو الخدمات التعليمية في الجامعة.
2. تضليل المعلومات أو حجبها من قبل الطاقم الأكاديمي أو الإداري.
3. عدم كفاية الخدمات والمرافق.

4. سوء معاملة/إيذاء من قبل أي موظف في الجامعة – إداري أو أكاديمي.
5. سوء معاملة/إيذاء من قبل أي طالب أثناء التواجد في الحرم الجامعي.
6. تصريحات مسيئة أو عنصرية من قبل أعضاء هيئة التدريس/الموظفين/أفراد الأمن أو الطلاب داخل الحرم الجامعي.

متى يمكنني التظلم؟

تقوم الجامعة بتفعيل نظام التظلمات لمدة سبعة أيام من تاريخ الإعلان عن النتائج ويجب أن تكون مدعومة بالوثائق اللازمة.

متى يمكنني تقديم شكوى ؟

تحت الجامعة العربية المفتوحة الطالب على تقديم الشكاوى مباشرة بعد وقوع حدث الشكاوى ، و يتم متابعة الشكاوى و الرد عليها و إصدار الإجراءات اللازمة التي تخص حدث الشكاوى خلال 14 يوم عمل من تاريخ الحدوث وذلك وفق اللائحة المتبعة في الجامعة، أما فيما يخص الشكاوى التي ترفع بعد مضي فترة زمنية طويلة (مثال: بعد عام دراسي كامل) فقد تتعذر الجامعة عن معالجة الشكاوى ما لم تكن مدعومة بأدلة قوية.

هي المعلومات المطلوبة مني لتقديم شكوى أو تظلم؟

بعد الدخول إلى النظام الطالب (SIS) وتحديد نوع الحالة من شكوى أو تظلم ، يتم ذكر شرح توضيحي لنوع المشكلة متضمناً أسماء و أرقام الأطراف المعنيين بالحالة (إن وجد) .

ماذا تتضمن عملية التظلم بمجرد رفع طلب اعتراض؟

تتبع الجامعة العربية المفتوحة آلية محكمة في تتبع ومعالجة تظلمات الطلبة على الدرجات الفصلية اذ يتم تشكيل لجنة تظلمات خاصة بالفرع (Branch Appeal Committee) تعنى بالنظر في جميع طلبات التظلم المقدمة على النظام، وتقوم اللجنة بدورها بالتحقق من عدم وجود أي أخطاء في عملية الجمع أو نقل على غلاف الكراسة وأنه قد تم تصحيح جميع أجزاء السؤال، ومن ثم يتم التوصية إما بتعديل الدرجة (upheld) أو رفض الاعتراض (no grounds for appeal)، ويتم إرسال نسخة من قرار اللجنة إلى مدير الجامعة في الفرع المعني.

في حال كانت التوصية بتعديل الدرجة (upheld)، يتم إرسال نسخة من توصيات اللجنة إلى نائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية والبحث العلمي (VRAA&SR) وقسم القبول والتسجيل والامتحانات في المقر الرئيسي، وبدوره يقوم نائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية والبحث العلمي بعرض حالات التعديل لجنة الامتحانات المركزية (CEC) للموافقة عليها. يتم إخطار الطالب بقرار اللجنة من خلال نظام التظلمات على نظام معلومات الطالب (SIS).

لمن يجب أن أقدم الشكوى أو التظلم؟

بهدف تسهيل عملية التواصل بين الطالب والجامعة قامت الجامعة بإنشاء أنظمة الكترونية عبر نظام معلومات الطالب (SIS) بحيث يقوم الطالب بتوفير البيانات المطلوبة وإرفاق المستندات المطلوبة ومن ثم اختيار القسم المعني ليتم إرسال الطالب إلى الوجهة الصحيحة.

The screenshot displays the student portal interface for the Arab Open University (AOU). At the top, there is a navigation bar with the university's name in Arabic and English, and a logo. Below this, a header section contains the text "الرئيسية التسجيل الجدول الدراسي الدرجات الرسوم الدراسية خدمات أخرى" and "الفصل الدراسي: ثاني 2024/2025". The main content area is titled "خدمات أخرى" and features a grid of service icons. The icons include: "الشكاوي" (Complaints), "تأجيل الامتحان" (Exam Rescheduling), "جدول الامتحانات" (Exam Schedule), "الخدمات الإلكترونية" (E-services), "مبادرة نعم أستطيع" (Yes I Can Initiative), "طلب منحة" (Request Scholarship), "التظلمات" (Appeals), "المكافأة الاجتماعية" (Social Reward), "حفل التخرج" (Graduation Ceremony), and "حجز الامتحان التعويضي" (Reschedule Exam). A button at the bottom left says "الذهاب الى الخدمة" (Go to service).

جميع الأقسام بمعالجة الشكاوي والرد عليها في المدة المحددة وفق ما تنص عليه اللوائح في الجامعة.

يتم إخطار الطالب بقرار اللجنة من خلال نظام الشكاوي على نظام معلومات الطالب (SIS). يمكن للطالب إعادة تقديم الشكاوي إن لم يكن راضياً عن النتيجة من خلال أيضاً نظام معلومات الطالب (SIS)

كم من الوقت يستغرق الرد على التظلمات و الشكاوي؟

تلتزم الجامعة العربية المفتوحة بالرد عن جميع طلبات التظلم والشكاوي في مدة زمنية لا تتجاوز 28 يوم من تاريخ تقديم الطلب (لا يشمل الاجازات الرسمية وأيام الراحة).

هل يتوجب علي الحضور للجامعة لتقديم شكوى أو تظلم؟

توفير المرونة للطالب هي من أولويات الجامعة ولذلك لا يشترط على الطالب الحضور إلى مبنى الجامعة للتظلم أو لتقديم شكوى من أي نوع اذ يستطيع الطالب رفع تظلم أو شكوى عبر نظامي التظلم والشكاوي من أي مكان وزمان من خلال الدخول إلى حاسبه الخاص على نظام معلومات الطالب (SIS). و قد تستدعي اللجنة المعنية حضور الطالب تحت ظروف نادرة .

ماذا أفعل إذا لم أكن راضياً عن قرار اللجنة؟ هل يمكنني إعادة التظلم؟

في حال لم يكن الطالب راضٍ عن نتيجة التظلم، يمكنه الاستئناف من خلال إعادة التظلم خلال 7 أيام من تاريخ الإعلان عن القرار وذلك إلكترونياً من خلال نظام التظلمات عبر نظام معلومات الطالب (SIS) ويتم تشكيل لجنة إعادة التظلم والاستئناف للنظر في الطلبات المقدمة والخروج بتوصيات، ويتم إرسال نسخة من توصيات اللجنة إلى مدير الجامعة وكل من نائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية والبحث العلمي (VPAA&SR) وقسم القبول والتسجيل والامتحانات وعمادة البرنامج العلمي المعني في المقر الرئيسي. في حال كانت التوصية بتعديل الدرجة يقوم نائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية والبحث العلمي بعرض حالات التعديل على لجنة الامتحانات المركزية (CEC) للموافقة عليها.

يتم إخطار الطالب بقرار اللجنة من خلال نظام الطالب (SIS) وفي حال عدم الرضا على قرار الاستئناف يحق للطالب تقديم استئناف آخر عبر مكتب رئيس الجامعة .

ماذا تشمل عملية تقديم الشكاوي؟

يتيح نظام الشكاوي الالكتروني للطالب إمكانية تقديم ورفع الشكاوي الخاصة في أي وقت خلال العام الدراسي بحيث يقوم الطالب بملء الاستمارة بالبيانات المطلوبة وتعيين الشكاوي وإرفاق أي مستندات داعمة ومن ثم اختيار القسم المعني بالشكاوي، ويقوم القسم المعني بتتبع الشكاوي والتحقق منها و المتابعة مع الأقسام الأخرى فيها إن لزم الأمر واتخاذ الاجراءات اللازمة فيها ، ويتم متابعة جميع الشكاوي من قبل قسم ضمان الجودة في الجامعة للتأكد من التزام

هل يجوز لي أن أتقدم بشكوى ضد مدرس أو موظف؟

نعم، يحق للطالب التقدم بشكوى في أي وقت دون التعرض لأي أذى أو ضرر، حيث تأخذ الجامعة على محمل الجد جميع الملاحظات والاعتبارات التي يقدمها الطلبة وتعتبر عن عدم الرضا تجاه العملية التعليمية في الجامعة سواء الخدمات الإدارية أو الأكاديمية، وذلك بهدف تطوير الأداء والمحافظة على جودة الخدمات المقدمة.

هل ستبقى بياناتي سرية؟

نعم ، تضمن الجامعة لجميع طلبتها الحفاظ على السرية التامة في معالجة شكاوي الطلبة بحيث لن يتم الكشف عن أي معلومات على الإطلاق لأي شخص/طرف غير معني بالشكوى المقدمة من الطالب.

ماذا أفعل إذا كنت غير راضٍ عن معالجة الجامعة للشكوى أو التظلم؟

في حال كنت مسجلاً في برنامج معتمد من الجامعة المفتوحة الشريكة في المملكة المتحدة وما زلت غير راضٍ عن قرار التظلم/الشكوى، يمكنك تقديم شكوى رسمية إلى الجامعة المفتوحة.

للمزيد من المعلومات يرجى الاطلاع على دليل الطالب الخاص بالجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة وموقع الجامعة العربية المفتوحة في الكويت.