



كليات الغد الدولية  
للعلوم الطبية التطبيقية  
AL-Ghad International Colleges  
for Applied Medical Sciences

## دليل سياسات استئناف وتظلم الطلبة

تم اعتماد هذا الدليل بموجب قرار مجالس أمناء الكلية رقم  
١٤٣٦/٢٥/٢/٨ بتاريخ ١٤٣٦/٧/١ هـ، الموافق ٢٠١٥/٤/٢٠ م.



# دليل سياسات استئناف وتظلم الطلبة

تم اعتماد هذا الدليل بموجب قرار مجالس أمناء الكلية رقم  
١٤٣٦/٢٥/٢/٨ بتاريخ ١٤٣٦/٧/١ هـ، الموافق ٢٠١٥/٤/٢٠ م.

## أولاً : مقدمة :

تتعهد كلية الغد الدولية للعلوم الطبية التطبيقية بتوفير بيئة تتسم بالمساواة بين الطلاب مما يعزز التحصيل الأكاديمي وحدوث التواصل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بناءً على الاحترام المتبادل والثقة والوفاء بالالتزامات . تقدم هذه السياسة المتعلقة بشكاوى الطلاب وتظلماتهم آلية لحل المشكلات عندما يعتقد الطالب أن أحد قرارات الكلية أو أحد أعضاء هيئة تدريسيها أو أحد المواقف التي تعرض لها في الكلية لا تتوافق مع دليل الطالب أو مع قواعد الكلية وسياساتها.

## ثانياً : شكاوى الطلاب :

عندما يكون لدى الطالب شكوى بشأن أي قرار ، يحق للطلاب أن يقدم تظلاً وأن يتم النظر فيه دون أي تخوف من معاملة مجحفة. حيث أن المبدأ العام الذي يغطي جميع أنواع الحقوق الطلابية هو أنه يتعين على الطالب أن يحاول حل المشكلة من خلال المناقشة و/ أو المراسلات مع منسوبي الكلية المعنيين بالمشكلة ، وعندما لا يؤدي النظر في الشكوى من خلال المناقشة أو المراسلات مع منسوبي الكلية المعنيين بالمشكلة إلى حل ، يجوز للطلاب أن يشرع في إجراء خطوة ثانية من خلال تقديم تظلم رسمي أو شكوى رسمية إلى إدارة الكلية .

توضح الجداول التالية الجهة المنوطة بالنظر في التظلم الرسمي أو الشكوى الرسمية واتخاذ قرار بشأنها ، عندما تشمل شكوى الطالب أو تظلمه إدعاءات بخصوص منسوبي الكلية ، على أن يتم إبلاغه من قبل الجهة المسؤولة عن التعامل مع التظلم أو الشكوى بتفاصيل الشكوى، مع التأكيد على منحه فرصة مناسبة للرد على الجهة المرتبطة بالموضوع.



### ثالثاً : جداول بالإجراءات الواجب أن يتبناها الطالب عندما يكون لديه أي تظلم :

| مجال الشكوى                                                                          | خطوات التعامل مع الشكوى بالترتيب                                          | في حالة عدم تحقيق الرضا            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| تظلم من درجة الإختبار<br>الفصلي                                                      | طلب إلى محاضر المادة لمراجعة الدرجة<br>و الإجابات                         | يتقدم الطالب للخطوة التالية        |
|                                                                                      | طلب إلى رئيس القسم لإعادة التصحيح                                         | يتقدم الطالب للخطوة التالية        |
|                                                                                      | طلب إلى عميد الكلية لإعادة التصحيح                                        | العميد قراره نهائي                 |
| تظلم من درجة الإختبار<br>النهائي                                                     | طلب ( نموذج ) إعادة التصحيح حسب<br>دليل اللوائح و السياسات الأكاديمية     | لجنة إعادة التصحيح قرارها<br>نهائي |
| العقوبات التأديبية<br>حسب اللائحة التأديبية<br>للطلاب                                | طلب إلى عميد الكلية للعرض على<br>مجلس الكلية                              | مجلس الكلية قراره نهائي            |
| عدم حصوله على مراتب<br>الشرف                                                         | طلب إلى وحدة الخريجين أو إدارة<br>القبول و التسجيل بالكلية لمراجعة القرار | يتقدم الطالب للخطوة التالية        |
|                                                                                      | طلب إلى عميد الكلية لمراجعة القرار                                        | العميد قراره نهائي                 |
| القرار الأكاديمي المتعلق<br>باختيار التخصص<br>بالكلية                                | طلب إلى المرشد الأكاديمي لمراجعة<br>القرار                                | يتقدم الطالب للخطوة التالية        |
|                                                                                      | طلب إلى عميد الكلية لمراجعة القرار                                        | العميد قراره نهائي                 |
| الشكاوى الأكاديمية مثل<br>محتوى المنهج أو طريقة<br>تقديم البرنامج أو جودة<br>التدريس | طلب إلى محاضر المادة                                                      | يتقدم الطالب للخطوة التالية        |
|                                                                                      | طلب إلى المرشد الأكاديمي                                                  | يتقدم الطالب للخطوة التالية        |
|                                                                                      | طلب إلى رئيس القسم                                                        | يتقدم الطالب للخطوة التالية        |
|                                                                                      | طلب إلى عميد الكلية                                                       | العميد قراره نهائي                 |

| مجال الشكوى                                         | خطوات التعامل مع الشكوى بالترتيب                                        | في حالة عدم تحقيق الرضا     |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| الشكاوى المالية                                     | طلب إلى مدير الإدارة المالية أو إدارة القبول والتسجيل بالكلية           | يتقدم الطالب للخطوة التالية |
|                                                     | طلب إلى عميد الكلية لمراجعة القرار                                      | العميد قراره نهائي          |
| المضايقة أو التهديد غير القانوني                    | طلب إلى عميد الكلية لمراجعة القرار                                      | العميد قراره نهائي          |
| التظلم ضد غرامة المكتبة                             | طلب إلى مشرف المكتبة، على النحو الموضح في دليل سياسات مكتبات كليات الغد | يتقدم الطالب للخطوة التالية |
|                                                     | طلب إلى عميد الكلية لمراجعة القرار                                      | العميد قراره نهائي          |
| التظلم ضد قرار رفض إصدار خطاب إخلاء الطرف الأكاديمي | طلب إلى عميد الكلية لمراجعة القرار                                      | العميد قراره نهائي          |

●● خطوات التعامل مع الشكاوى ليست لها علاقة بألية إتخاذ القرار ، هذه الخطوات لترتيب الجهات التي تتسلم شكاوى الطلاب ،

#### رابعا : إجراءات التعامل مع الشكاوى :

يقدم الطالب الشكوى تحريريًا (حسب نموذج الشكاوى المعتمد بالكلية ) ، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بمحاولات حل المسألة، ومرفقًا معها نسخ من المستندات المتعلقة بالموضوع. تُرفع الشكاوى الرسمية إلى المسؤول الأول المعني على النحو الموضح في الجدول اعلاه . عندما يكون الطالب غير متأكد بشأن المسؤول الأول المعني بالشكوى، يحق للطالب أن يرفع شكوى إلى لجنة الحقوق الطلابية بالكلية لتوجيهها إلى المسؤول الأول . يتقدم الطالب بشكواه خلال ١٥ يوماً من تاريخ الواقعة ، لايجوز للطالب التقدم بأكثر من شكوى واحدة عن ذات الواقعة . يتم الفصل في شكوى الطالب بمراحلها المختلفة خلال ٣٠ يوم من تاريخ إستلام الشكوى مع إخطار الطالب بأي حالات تأخير تخص البت في الشكوى .

عند النظر في أي شكوى رسمية، سيتبع المسؤول الأول المعني أي إجراءات من شأنها أن تؤدي إلى حل المشكلة .

تعطي الإجراءات المتبعة اهتماماً كبيراً بوجهات نظر جميع الأطراف المشتركين في الشكوى مع مراعاة الاحترام الكامل للسرية ومع احترام المواعيد قدر المستطاع.

عندما يختار المسؤول الأول ( حسب جدول الإجراءات الواجب إتباعها ) مقابلة الطالب صاحب العلاقة بالشكوى الرسمية، يجوز للطالب أن يحضر ولي أمره .

سيجرى إخطار الطالب الذي يقدم شكوى رسمية بالإجراءات التي سترفع من خلالها الشكوى وسببها على علم بتطورات الأمر .

سيمنح المسؤول الأول ( حسب جدول الإجراءات الواجب إتباعها ) المعني إفادة تحريرية للطالب بشأن نتيجة النظر في الشكوى ، سيحدد هذا الخطاب نتائج التحقيق في الشكوى وأي قرارات أو إجراءات نتجت عن التحقيق، مع إبداء أسباب اتخاذ هذه القرارات.

إذا كانت الإدعاءات تتعلق بأحد أعضاء هيئة التدريس، يتم إحالة الأمر إلى عميد الكلية للتحقق من الشكوى مع تسليمه جميع المستندات المتعلقة بالشكوى .

تعد جميع المستندات المتعلقة بتظلمات الطالب وجميع المداولات سرية داخل الكلية ، ولا يُفصح عنها إلا للأشخاص الذين يحق لهم الاطلاع على المعلومات .



## نموذج شكاوى الطلاب

|                                        |                                            |
|----------------------------------------|--------------------------------------------|
| بيانات الطالب                          |                                            |
| الإسم :                                | الرقم الأكاديمي :                          |
| جوال :                                 | التخصص :                                   |
| طلب رسمي <input type="checkbox"/>      | البريد الإلكتروني <input type="checkbox"/> |
| تمت الشكوى عن طريق                     |                                            |
| موضوع الشكوى:                          |                                            |
| توقيع الطالب :                         |                                            |
| تاريخ التقديم :                        |                                            |
| تاريخ إستلام الشكوى :                  | جهة إستلام الشكوى :                        |
|                                        | اسم المستلم :                              |
| الحل المتخذ مع الشكوى:                 |                                            |
| تاريخ حل الشكوى :                      | الإسم :                                    |
| التوقيع بالعلم                         |                                            |
| بعد النظر به .                         | اسمتمت انا الطالب :                        |
|                                        | توقيع الطالب :                             |
| نسخة من نموذج شكوى رقم                 |                                            |
| تاريخ الإستلام :                       |                                            |
| - نسخة مع الترخية لسعادة عميد الكلية . | - نسخة للحفاظ في ملف الطالب .              |