

الجامعة العربية المفتوحة
إجراءات تظلمات وشكاوى الطلبة في الجامعة العربية المفتوحة
النسخة: 4
تمت الموافقة عليها من قبل مجلس الجامعة رقم 77
2022

إجراءات التظلمات والشكاوى للطلبة في الجامعة العربية المفتوحة

مبادئ الجامعة العربية المفتوحة للتظلمات والشكاوى

- يحق لجميع طلبة الجامعة العربية المفتوحة التقدم بتظلم أو شكوى كما هو معرف في اللوائح الداخلية للجامعة وفي خلال الفترة الزمنية المحددة.
- لن يتضرر أي طالب يتقدم بتظلم أو شكوى أو يتعرض لأي تأثير سلبي أو تمييز بأي شكل من الأشكال حتى لو كان التظلم أو الشكوى غير صحيحة أو مبررة.
- سيكون للطلاب فرصة عادلة لتقديم التظلم أو الشكوى وسيتم إعلامه بالنتيجة خلال فترة زمنية مناسبة .
- يتم توجيه الطلبة بشكل كافٍ حول نظام الجامعة للتظلمات و الشكاوى وإجراءاتها.
- سيتم توفير دعم كافٍ للطلبة ذوي الإعاقات والمجموعات المستضعفة الأخرى.
- تتم معالجة حالات الشكاوى بناءً على جدواها.
- تتسم أنظمة التظلمات والشكاوى بالشفافية، وسرعة الاستجابة، و تكون متاحة لجميع الأطراف المعنية.
- يسمح نظام إدارة التظلمات والشكاوى بتصعيد الشكاوى الجادة لتتم معالجتها على مستوى عال إذا اقتضت الضرورة.
- تتم مراجعة التظلمات والشكاوى والتحقيق فيها بشكل مناسب.
- لا يتم النظر في الشكاوى المجهولة من قبل الجامعة.
- لا يتم النظر في المنازعات المتعلقة بالحكم الأكاديمي ضمن نظام تظلمات وشكاوى الطلبة.

تفسير المصطلحات الأساسية:

1. **شكوى الطالب**
الشكوى هي أي تعبير عن عدم الرضا بشأن جودة أو كفاية تقديم الجامعة لخدمات دعم الطلبة و الموارد ذات الصلة.
2. **الحكم الأكاديمي**

يشير إلى البث في امر او مسالة ما حيث يكون رأي خبير أكاديمي أمرًا أساسيًا لا يمكن الاستعاضة عنه. لا يجوز للطلبة تقديم شكوى أو تظلم بشأن مسألة تتعلق بالحكم

الأكاديمي. على سبيل المثال، لا يُعتبر الاختلاف مع درجة التقييم أو تصنيف الدرجة العلمية أو أي قرار أكاديمي أساسًا للتظلم .

3.تظلم الطالب

يمكن للجامعة النظر في التظلم الأكاديمي فقط عندما يتعلق بما يلي:

- خطأ إداري في تخصيص الدرجات أو إدخالها.
 - مخالفات إجرائية في إجراءات التقييم و الامتحانات.
 - مخالفات إجرائية في معادلة المقررات الدراسية.
 - وجود أدلة على التحيز أو الانحياز.
- سيتم النظر في التظلمات المقدمة على الأسس المذكورة أعلاه وفقًا للوائح أو سياسات الجامعة الأكاديمية.

ب. إجراءات التظلمات والشكاوى:

1. إجراءات الاستئناف والشكاوى تنطبق على:

- أي طالب مسجل ومستمر بالدراسة بالجامعة .
- مجموعة من الطلبة المسجلين المستمرين بالدراسة بالجامعة.

2. المدة الزمنية لتقديم التظلمات أو الشكاوى:

يجب تقديم التظلمات والشكاوى في أقرب وقت ممكن وضمن المدة الزمنية المحددة من قبل الجامعة. عادةً ما يكون التظلم في غضون سبعة (7) أيام من إعلان النتائج أو صدور القرار الذي يخضع للتظلم . يمكن تقديم الشكاوى فور حدوث الحادث وضمن 14 يومًا تقويمياً. سيتم الرد على التظلمات وفقًا للجدول الزمني المحدد في اللوائح الخاصة بالتقييم. ستتم الاستجابة للتظلم او الشكاوى خلال فترة زمنية معقولة لا تتجاوز 28 يومًا من استلام الشكاوى.

إجراءات التظلمات - اللجان المسؤولة:

- لجنة التظلم هي اللجنة التي تنظر في التظلم الأول للطالب. في كل مقر من مقار الجامعات العربية المفتوحة، تشكل لجنة تظلم فرعية (BAC) لكل برنامج أكاديمي.
- لجنة إعادة التظلم (التظلم الثاني/ الاستئناف) هي اللجنة التي تتعامل مع إعادة تظلم الطالب (التظلم الثاني/الاستئناف). و تشكل ايضا لجنة إعادة التظلم الفرعية (BRC) في كل جامعة من الجامعات العربية المفتوحة.
- يتم السماح بحالات إعادة التظلم /الاستئناف فقط في الحالات التي تتعلق بالتظلمات السابقة.

- تقدم اللجان المعنية توصياتها إلى السلطة المعنية، مثل مساعد مدير /رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية لحالات التظلم الاول وإلى /مدير الجامعة في حالات التظلم الثاني /الاستئناف للموافقة.
- سيتم تقديم جميع حالات التظلم وإعادة التظلم إلى نائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية و البحث العلمي ورئيس لجنة الامتحانات المركزية (CEC) للموافقة و اعتمادها النهائي .
- تعتبر جميع نتائج الطلبة نهائية وغير قابلة للتغيير بعد مرور فصل دراسي أكاديمي على إعلانها، وتحظر التعديلات بعد ذلك.

تظلمات الطلبة:

- **التظلم الأول**
 - يمكن للطالب تقديم التظلم عن طريق تعبئة النموذج الإلكتروني الخاص بذلك في غضون سبعة (7) أيام تقويمية من إعلان نتائج المقررات. يمكن للطالب أيضًا إرفاق أي مستندات ذات صلة.
 - تنتظر لجنة التظلم الفرعية (BAC) في تظلم الطالب وترفع توصياتها إلى مساعد مدير /رئيس الجامعة مع نسخة من ورقة التقييم أو أي مستندات أخرى ذات صلة.
 - إذا كان التظلم ضد درجات الدورة، تنتظر اللجنة في ورقة التقييم أو الامتحان للتأكد من أن جميع الإجابات قد تم تصحيحها وأن جميع و رصد الدرجات قد تم بشكل دقيق. بناءً على النتيجة، ستخذ اللجنة توصيتها إما بقبول التظلم (توصية بتغيير الدرجات) أو رفض التظلم (لا يوجد أساس للاعتراض).
 - إذا كان التظلم مبررا وصحيا ، سترسل نسخة من توصية اللجنة إلى نائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية والبحث العلمي-(VPAA & SR) في المقر الرئيس، وإلى قسم التسجيل والامتحانات-المقر الرئيس(ARE) .
 - سيقوم نائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية و البحث العلمي بتقديم قوائم التظلمات إلى لجنة الامتحانات المركزية (CEC) للموافقة و الاعتماد.
 - سيتم إبلاغ الطالب بالقرار من خلال نظام التظلمات والشكاوى الإلكتروني أو عبر البريد الإلكتروني الرسمي للجامعة.

التظلم الثاني (إعادة التظلم /الاستئناف)

- إذا تم رفض التظلم الاول وكان الطالب غير راضٍ عن قرار لجنة التظلم (BAC)، يمكن للطالب او الطالبة رفع التظلم إلى مستوى أعلى من خلال تقديم تظلم

- ثاني/استئناف إلى لجنة إعادة التظلم (BRC) عبر مدير /رئيس الجامعة في غضون سبعة (7) أيام تقويمية من تاريخ إشعار الطالب بالقرار.
- ستقوم لجنة إعادة التظلم بمراجعة التظلم /الاستئناف وتوضيح قرارها لمدير/رئيس الجامعة في دولة الفرع، وستُرسَل نسَخًا إلى نائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية والبحث العلمي (VPAA&SR) ، قسم التسجيل والامتحانات (ARE) ، وعمادة البرنامج الأكاديمي المعني في المقر الرئيسي (HQ)
 - إذا تم قبول التظلم الثاني/الاستئناف، سيقدم نائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية و البحث العلمي التوصيات التي تم قبولها إلى لجنة الامتحانات المركزية (CEC) للموافقة و الاعتماد.
 - سيتم إبلاغ الطالب من خلال مكتب مدير /مدير الجامعة او عبر نظام الشكاوى الإلكتروني أو البريد الإلكتروني الرسمي للجامعة.
 - إذا لم يكن الطالب راضيًا عن قرار لجنة إعادة التظلم /الاستئناف، يمكنه تقديم استئناف إلى رئيس الجامعة العربية المفتوحة في الوطن العربي بالمقر الرئيس .
 - إذا كان الطالب مسجلًا في برنامج أكاديمي معتمد من الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة وما زال غير راضٍ عن القرار ، فيمكنه تقديم شكوى إلى الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة اذا كان موضوع الشكاوى /الاستئناف متوافقا مع شروط و قواعد انظمتهم المعتمدة.
 - سيجد الطالب مزيدًا من المعلومات حول عملية الاستئناف والشكاوى في دليل الطالب لدراسة برنامج معتمد من "الجامعة المفتوحة"

4.الشكاوي:

هي تعبير عن عدم الرضا بشأن جودة أو كفاية الخدمات التي تقدمها الجامعة والمرافق ذات الصلة. تشمل الشكاوي مجموعة واسعة من القضايا مثل خدمات الطلبة، الإدارة، المرافق و التسهيلات ، بيئة التعلم و التعليم ، الدعم الفني، وجوانب أخرى من علاقة الطالب بالجامعة.

شكاوي الطلبة:

• الشكاوي الأولى

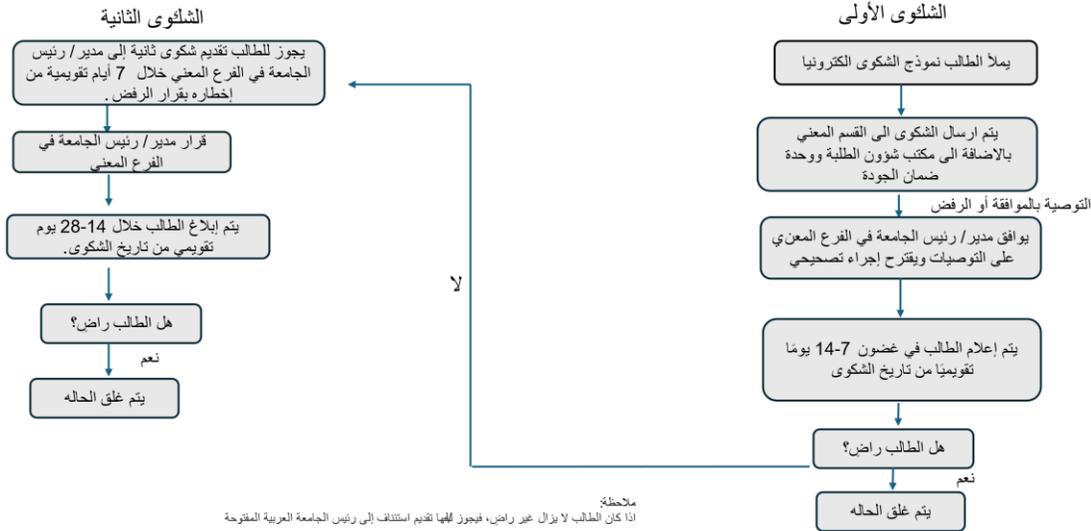
- يمكن للطالب تقديم شكاوي في أي وقت خلال العام الأكاديمي، عن طريق تعبئة نموذج الشكاوي الرسمي للطلبة في الجامعة. يجب على الطالب تحديد أسباب الشكاوي وتقديم تفاصيل لدعم قضيته. سيتم إرسال نسخة من الشكاوي تلقائيًا إلى القسم المعني وإلى مكتب شؤون الطلبة ووحدة ضمان الجودة للرصد و للمتابعة.
- إذا كان من الممكن معالجة الشكاوي من قبل مكتب شؤون الطلبة فسيقوم المكتب بإعداد رد رسمي وإرساله إلى الطالب.
- سيفحص القسم المعني الشكاوي وقد يتشاور مع أعضاء آخرين في الجامعة أو الأقسام الادارية او الاكاديمية إذا كان ذلك مناسبًا في بعض الحالات.
- قد يجد القسم المعني أسبابًا مبررة للشكاوي ويعد تقريرًا عن القضية يتضمن التوصيات والوثائق التي تم النظر فيها.
- سيتم إرسال التقرير إلى مساعد المدير /الرئيس الجامعة للشؤون الادارية والمالية أو مساعد المدير/ الرئيس للشؤون الأكاديمية بناءً على طبيعة موضوع الشكاوي للموافقة عليه.
- بعد الموافقة من قبل مساعد المدير /الرئيس المعني، سيتم إبلاغ الطالب بالنتيجة النهائية للشكاوي خلال أسبوع واحد (7 أيام تقويمية) وبحد أقصى أربعة أسابيع (28 يومًا تقويميًا) في بعض الحالات. سيتم إرسال نسخ من القرار إلى مدير/رئيس الجامعة و مسؤول وحدة ضمان الجودة.

• الشكاوي الثانية

- يمكن للطالب ان يتقدم بشكاوي ثانية اذا كان غير راضيًا عن القرار الصادر و الخاص بالشكاوي الاولى و يتم تقديم الشكاوي مباشرة الى مدير /رئيس الجامعة الفرع خلال سبعة (7) أيام تقويمية من تاريخ إشعار الطالب برفض الشكاوي.
- سيتم إعلام الطالب بالقرار من قبل مكتب مدير /رئيس الجامعة من خلال نظام الشكاوي الإلكتروني أو عبر البريد الإلكتروني الرسمي للجامعة خلال فترة زمنية من 7 إلى 28 يومًا تقويميًا وذلك حسب طبيعة وجدية القضية مزروع الشكاوي.

- يجوز للطالب المسجل في برنامج أكاديمي معتمد من الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة التقدم بشكوى أو الاعتراض عن القرار الصادر برفض الشكوى إذا كان موضوع الشكوى متوافقاً مع شروط و قواعد انظمتهم المعتمدة.
- سيجد الطالب مزيداً من المعلومات حول إجراءات التظلمات والشكاوى في دليل الطالب لدراسة برنامج معتمد من "الجامعة المفتوحة".
- يتم إعداد تقرير ملخص وتحليل لجميع حالات التظلمات والشكاوى من قبل وحدة ضمان الجودة في كل جامعة في نهاية كل فصل دراسي، كما يجب إرسال نسخة من التقرير إلى إدارة ضمان الجودة والاعتماد في المقر الرئيسي.
- قد تستغرق معالجة الشكاوى فترة قد تصل إلى أربعة أسابيع في بعض الحالات.

إجراءات الشكاوى للطلبة



ملاحظة:

إذا كان الطالب لا يزال غير راضٍ، فيجوز لها تقديم استئناف إلى رئيس الجامعة العربية المفتوحة

إذا كان الطالب مسجلاً في برنامج أكاديمي معتمد من قبل الجامعة المفتوحة، فيجوز لها تقديم استئناف إلى الجامعة المفتوحة المملكة المتحدة* لمزيد من التعليمات 41.27 الجوائز المعتمدة، الصفحة 84 OU راجع دليل

<https://www.open.ac.uk/about/validation-partnerships/about-ou-validation/ou-handbook-validated-awards>