

دليل الشكاوي والتظلمات الطلابية

شكاوي وتظلمات الطلبة

تنتهج جامعة دار العلوم سياسة عادلة في التعامل مع طلابها وعلاقتهم مع غيرهم من أفراد مجتمع الجامعة، مستهدفة تأسيس وتنفيذ السياسات والإجراءات السليمة.

المنازعات الأكاديمية

تشمل المنازعات الأكاديمية على سبيل المثال لا الحصر: القبول، درجات الطلبة أثناء الفصل الدراسي، الإيقاف الأكاديمي، التضييل، الانتحال، تزوير المعلومات عن عمد، بالإضافة إلى انتهاك حقوق التأليف. ويستثنى تعديل التقدير النهائي للدرجات من هذا البند حيث أنها تتبع سياسات أخرى.

نطاق المنازعات الأكاديمية

يحدد هذا القسم الإجراءات التي يمكن أن يتبعها الطالب الذي يعتقد بأنه تمت معاملته بطريقة غير عادلة أو منصفة فيما يتعلق بالعملية الأكاديمية. و يطبق هذا الأمر حول الخلاف على استحقاق الدرجات أثناء الفصل الدراسي، أو إصدار قرار حول متطلبات برنامج ما، أو مدى أهلية الطالب لمتطلب ما، أو الادعاء بأن متطلبات مادة دراسية لم تكن منصفة.

طريقة التسوية غير الرسمية

بدايةً يجب على الطالب أن يحاول جاهداً حل خلافه بصورة ودية وغير رسمية في أقرب فرصة متاحة، ويناقش ذلك مع عضو هيئة التدريس المعني، بمجرد أن يكون على بينة من الأمر، وفي حال عدم التوصل إلى حل مرضي بين الطالب وعضو هيئة التدريس، ينبغي على الطالب أن يرفع تظلمه إلى رئيس القسم التابع له عضو هيئة التدريس، فإن لم يتم حل النزاع، وجب عليه التقدم لرفعه ومناقشته مع عميد الكلية. وفي أثناء هذه المناقشات الغير رسمية يفترض من رئيس القسم أو عميد الكلية المنتمي لهما عضو هيئة التدريس أن يكونا وسيطاً لحل النزاع، فيسمح لهما بالتحدث مع الطالب أو عضو هيئة التدريس (أحدهما أو كليهما) وبصورة فردية أو ثنائية، والنظر في أي أدلة أو وثائق يرغب أي من طرفي النزاع في تقديمها. أما إن كان تظلمه ضد أي من رئيس القسم أو عميد الكلية، فنتم المناقشة مع من هو أعلى منهما مرتبة إدارية.

إدارة شؤون الطلاب-Student affairs

طريقة التسوية الرسمية

1. تعبئة النموذج الإلكتروني الرسمي من قبل الطالب خلال (10) أيام عمل من تاريخ وقوع الحادثة مستوفياً فيها البيانات التالية: موضوع الشكوى، الأفراد المعنيين بالنزاع، تاريخ و مكان قوع الحادثة، ويتم مراجعة الشكوى والبحث فيها بشكل خاص وسري، ويبلغ الطالب بالقرار عبر البريد الرسمي خلال (10) أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى.
2. يحق للطالب الاستئناف ورفع التظلم مرة وذلك في خلال (10) أيام عمل من تاريخ استلام القرار ويبلغ الطالب بالقرار عبر البريد الرسمي خلال (10) أيام عمل من تاريخ تقديم التظلم.
3. في جميع الأحوال، يعتبر طلب التظلم مرفوضاً إذا لم يتلقى الطالب رداً رسمياً خلال (10) أيام عمل من تاريخ تقديم التظلم المستأنف.
4. يمكن للطالب أن يستأنف التظلم ويرفعه إلى نائب رئيس الجامعة لشؤون الطلاب، إذا اعتقد بأن السياسات والإجراءات لم تتبع بشكل صحيح، وذلك خلال (10) أيام عمل من تاريخ استلام القرار، ويقوم نائب رئيس الجامعة لشؤون الطلاب بمراجعة كل ما يتعلق بالتظلم وطبيعة الشكوى لاتخاذ قراره، ولا يتسنى للطالب أي استئناف بعد صدور هذا القرار.
5. يتم حفظ كل ما يتعلق بالتظلم أو بموضوع في مكتب نائب رئيس الجامعة لشؤون الطلاب.

سحب الشكوى المقدمة

يحق للطالب سحب الشكوى المقدمة إلكترونياً في حين تكون الشكوى في إطار التحقيق، وفي هذه الحالة يتم إغلاق سجل الشكوى و يُعلم الأطراف المعنيين بالانسحاب، ولا يسمح بسحب الشكوى التي تم حلها أو إغلاقها.

المنازعات غير الأكاديمية

تتضمن المنازعات غير الأكاديمية، على سبيل المثال لا الحصر، التحرش (اللفظي أو الجسدي)، أو التهديد، أو السلوك التخريبي أو التعسفي داخل الحرم الجامعي، الغرامات، أو الرسوم، أو حتى الاستبعاد من استخدام خدمة معينة، أو التمييز، وكذلك الاطلاع على السجلات، ومخالفة السياسات.

إدارة شؤون الطلاب-Student affairs

نطاق المنازعات غير الأكاديمية

يحدد هذا القسم الإجراءات التي يمكن أن يتبعها الطالب في حال تمت معاملته بصورة غير عادلة وغير لائقة من قبل أحد أفراد المجتمع الجامعي فيما يتعلق بالمسائل غير الأكاديمية.

طريقة التسوية غير الرسمية

بدايةً يجب على الطالب أن يحاول جاهداً حل خلافه بصورة ودية وغير رسمية في أقرب فرصة متاحة، ويناقش ذلك مع طرف النزاع، بمجرد أن يكون على بينة من الأمر. فإذا كان الأمر يقتصر على موظف ما ولم يتم الوصول إلى حل مرضي، وجب عليه رفع التظلم إلى المشرف على هذا الموظف. وهكذا، إذا كان الخلاف بين الطالب وعضو هيئة التدريس ولم يتم الوصول إلى حل النزاع، فينبغي عليه أن يناقش تظلمه مع رئيس القسم التابع له هذا العضو. ورغم أنه من الأفضل للطلاب اللجوء إلى حل النزاعات بصورة ودية وغير رسمية، إلا أن بعض الحالات قد يكون الأفضل فيها إحالتها لطريقة التسوية الرسمية.

طريقة التسوية الرسمية

1. تعبئة النموذج الإلكتروني الرسمي من قبل الطالب خلال (10) أيام عمل من تاريخ وقوع الحادثة مستوفياً فيها البيانات التالية: موضوع التظلم، الأفراد المعنيين بالنزاع، تاريخ ومكان وقوع الحادثة.
2. ينظر نائب رئيس الجامعة لشؤون الطلاب في موضوع التظلم، ويتم إحالته للجهة المعنية وذلك بشكل خاص وسري، ويتم إبلاغ الطالب بالقرار عبر البريد الرسمي خلال (10) أيام عمل من تاريخ تقديم التظلم.
3. يمكن للطالب أن يستأنف التظلم ويرفعه إلى نائب رئيس الجامعة لشؤون الطلاب خلال (10) أيام عمل من تاريخ استلام القرار، إذا اعتقد بأن السياسات والإجراءات لم تتبع بشكل صحيح، وسيقوم نائب رئيس الجامعة لشؤون الطلاب بمراجعة كل ما يتعلق بالتظلم وطبيعة الشكوى لاتخاذ قراره، ولا يتسنى للطالب أي استئناف بعد صدور هذا القرار.
4. لا يتسنى للطالب أي استئناف بعد صدور قرار نائب رئيس الجامعة لشؤون الطلاب حيث يعتبر هذا القرار نهائياً، أما في الحالات التي يكون القرار فيها بالفصل من الجامعة، فيسمح للطالب أن يتقدم برفع التظلم إلى رئيس الجامعة.
5. يتم حفظ كل ما يتعلق بالتظلم أو بموضوع في مكتب نائب رئيس الجامعة لشؤون الطلاب.

إدارة شؤون الطلاب-Student affairs

سحب الشكوى المقدمة

يحق للطالب سحب الشكوى المقدمة إلكترونياً في حين تكون الشكوى في إطار التحقيق، وفي هذه الحالة يتم إغلاق سجل الشكوى و يُعلم الأطراف المعنيين بالانسحاب، ولا يسمح بسحب الشكوى التي تم حلها أو إغلاقها.

الخصوصية

يتم التعامل مع كل المعلومات الخاصة بالشكاوى بخصوصية وسرية تامة، ويتم تزويد المعلومات للأطراف المصرح لهم فقط بشكل خاص وسري في حالة وجوب معرفة معلومات عن الشكوى، وتستخدم المعلومات لغرض التحقيق وحل الشكوى وفقاً لسياسة الجامعة.