

## شكاوى الطلاب والطالبات

### وتظلماتهم

## Student Complaints and Grievances

### Introduction:

The DI is committed to ensuring that its students have the most pleasant experience throughout their studies and that they are comfortable with reaching out to faculty and staff should they have any grievances and feel the need to complain about an aspect of their life and studies at the DI. This will help ensure the DI continuously improves the quality of the services provided to students. Filing a complaint is the right of every student at the DI. This policy explains the types of grievances students may feel the need to complain about, or bring to the attention of faculty and staff, and the mechanism of dealing with such complaints.

**Note:** This policy does not cover academic appeals, which are dealt with in the "Student Academic Appeals Policy".

### Policy Statement:

- All complaints received by any member of academic or administrative staff must be taken seriously and all attempts will be made to resolve the matter without undue delay.
- All complaints received from students should be treated with the utmost

### مقدمة

يلتزم معهد الدوحة للدراسات العليا بضمان حصول الطلاب على أفضل تجربة خلال دراستهم، ويحرص على توفير إمكانية التواصل مع أعضاء هيئة التدريس فيه وموظفيه بشكل مريح في حال كان لدى الطلاب تظلم وشعور بالحاجة إلى تقديم شكوى من أحد أوجه حياتهم ودراساتهم في المعهد. ويساعد هذا التواصل على ضمان استمرار المعهد في تحسين نوعية الخدمات المقدمة إلى الطلاب. إن تقديم شكوى هو حق لجميع الطلاب في معهد الدوحة للدراسات العليا. وتشرح هذه السياسة أنواع التظلمات التي قد يشعر الطالب بأنه يحتاج لتقديم شكوى بسببها، أو يلفت انتباه أعضاء هيئة التدريس وطاقم العمل إليها. وتتناول هذا السياسة آلية التعامل مع هذه الشكاوى.

**ملاحظة:** لا تغطي هذه السياسة مسألة الالتماس الأكاديمي التي تمّ التطرق إليها في "سياسة الالتماس الأكاديمي للطلاب".

### بيان السياسة

- يجب التعامل بجديّة مع جميع الشكاوى التي يتلقاها أي موظف إداري أو أكاديمي. ويجب بذل جميع الجهود من أجل إيجاد حل للمسألة من دون تأخير لا مبرر له.
- يجب التعامل مع جميع الشكاوى التي يقدمها الطلاب بأعلى درجات السرية والحساسية، وبأسلوب عادل وغير منحاز.

- confidentiality, sensitivity and in a fair and impartial manner.
- Students shall not be penalized or discriminated against as a result of filing a complaint, but any complaints made by the student must be genuine.
- Students are encouraged to talk directly with the person or department concerned or responsible and resolve the issue with them first. A formal complaint may be filed should attempts at resolving the issue proved a failure.

### Types of grievances:

Concerns and grievances that may arise normally include, but are not limited to, the following:

- Dissatisfaction with an aspect of the program or teaching within it
- Dissatisfaction with the Academic supervisor assigned
- Dissatisfaction with any academic or non-academic services the DI provides

### Filing a complaint:

- If the student still remains dissatisfied after an "informal" attempt at resolving the issue, a formal complaint can be made through the Department of Enrollment and Student Affairs to the respective Dean. The Department of Enrollment and Student Affairs makes a record of the complaint and ensures it is accompanied, wherever possible, with relevant supporting documentation or other evidence. Evidence also normally includes attempts (or failed attempts) at resolving the issue informally (e.g. emails/correspondence with parties concerned).
- The Dean of the respective school will investigate the complaint further and depending on the nature of the complaint, may appoint another

- لن تجري معاقبة الطلاب، ولن يخضعوا للتمييز ضدهم نتيجة لتقدمهم بشكوى، ولكن يجب أن تكون جميع شكاوى الطلاب صادقة.
- يتم تشجيع الطلاب على التحدث مع الشخص أو القسم المعني أو المسؤول وحل القضية معهم أولاً. ويمكن تقديم شكوى رسمية في حال ثبت فشل محاولات إيجاد حل.

### أنواع التظلم:

المخاوف والتظلمات التي قد تظهر عادة ما تتضمن المسائل التالية، من دون أن تقتصر عليها:

- عدم الرضى عن أحد أوجه البرنامج أو عملية التدريس فيه.
- عدم الرضى عن المشرف الأكاديمي الذي تم تعيينه.
- عدم الرضى عن أية خدمات أكاديمية أو غير أكاديمية يقدمها معهد الدوحة للدراسات العليا.

### تقديم شكوى

- إذا ظلّ الطالب غير راض بعد محاولة "غير رسمية" لحل المسألة، يمكن عندها تقديم شكوى إلى العميد المعني من خلال إدارة التسجيل وشؤون الطلاب، التي تسجّل الشكوى وتتحقق من إرفاق الوثائق الداعمة ذات الصلة أو أي أدلة أخرى متى ما كان ذلك ممكناً. وتتضمن الأدلة عادة أي محاولات (أو محاولات فاشلة) لحل الموضوع بطريقة غير رسمية (على سبيل المثال البريد الإلكتروني / المراسلة مع الأطراف المعنية).
- عند استلام الشكوى الرسمية، يعمل العميد المعني على دراسة طبيعة الشكوى. وإن دعت الحاجة إلى ذلك، قد يشرك عميد الكلية المعنية أي طرف آخر معني. ويمكن للعميد أن يعيّن عضواً آخر من الطاقم الأكاديمي أو

- member of the academic and administrative staff. The Dean may also decide whether there is a necessity of escalating to the Provost.
- If the Dean is the subject of the complaint, then the complaint will be escalated directly to the Provost.
  - Students may be invited to a meeting with the Dean (or Provost) to discuss the complaint in further detail, along with the parties concerned.
  - The Dean (or Provost) will take necessary actions to resolve the issue and the student will be informed of the outcome of the complaint within **two weeks** of filing the complaint.
  - All proceedings of meetings and any documentation must be filed in the student's file.

الإداري. وقد يقرّر العميد، إذا اقتضى الأمر، رفع الشكوى إلى مكتب نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية.

- في حال كان العميد هو موضوع الشكوى، يتمّ رفع الشكوى مباشرة إلى مكتب نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية.
- قد تتمّ دعوة الطالب إلى اجتماع بالعميد (أو نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية) لمناقشة الشكوى بتفصيل أكثر، برفقة الأطراف المعنية.
- يأخذ العميد (أو نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية) الإجراءات اللازمة لحلّ المسألة، ويتمّ إعلام الطالب بنتائج الشكوى خلال أسبوعين من تاريخ استلام الشكوى.
- يجب إدراج جميع مناقشات الاجتماعات والوثائق في ملف الطالب.

Last Updated: October 2015

آخر تحديث: تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٥