

شكاوى الطلاب والطالبات وتظلماتهم

الإصدار	العنوان	تاريخ الإعداد	الإعداد
01	شكاوى الطلاب والطالبات وتظلماتهم	تشرين أول (أكتوبر) 2015	عميد شؤون الطلاب
تاريخ المراجعة	جهة المراجعة	تاريخ الاعتماد	جهة الاعتماد
تشرين أول (أكتوبر) 2015	عميد شؤون الطلاب	تشرين أول (أكتوبر) 2015	مجلس أمناء معهد الدوحة للدراسات العليا (مشروطة بتعديلات واستفسارات)
تشرين أول (أكتوبر) 2015	مكتب عميد شؤون الطلاب	تشرين أول (أكتوبر) 2015	تم تطبيق المراجعات والتعديلات. الموافقة على السياسة واعتمادها للتنفيذ

قائمة المحتويات

3.....	مقدمة
3.....	بيان السياسة
3.....	أنواع التظلم:
4.....	تقديم شكوى

السياسات الأكاديمية شكاوى الطلاب والطالبات وتظلماتهم

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 وطواقم 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 بجدية 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.
- لن تجري معاقبة الطلاب، ولن يخضعوا للتمييز ضدهم نتيجة لتقدمهم بشكوى، ولكن يجب أن تكون جميع شكاوى الطلاب صادقة.
- يتمّ 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 تمّ تعيينه.

- عدم الرضى عن أية خدمات أكاديمية أو غير أكاديمية يقدمها معهد الدوحة للدراسات العليا.

تقديم شكوى

- إذا ظلّ الطالب غير راضٍ بعد محاولة "غير رسمية" لحلّ 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 عادةً أي محاولات (أو محاولات فاشلة) لحلّ 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 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.