

التصنيف: شؤون الطلبة

جهة الموافقة: [يجب أن تكون عضوًا في المجلس التنفيذي للجامعة]

الجهة المسؤولة: مكتب الشؤون الأكاديمية

الجهة المنفذة: مساعد الرئيس لخدمات التسجيل وشؤون الطلبة

تاريخ بدء التنفيذ: تشرين الأول 2025

المراجعة: أيلول 2026

سياسة مظالم وشكاوى الطلبة

1.0 الغرض

1.1 تلتزم الجامعة بتوفير بيئة تعليمية تُعزز الاحترام، والإنصاف، والشمولية، والمساءلة. تُحدد هذه السياسة الإجراءات التي يُمكن للطلبة من خلالها تقديم المظالم أو الشكاوى المتعلقة بالمسائل الأكاديمية أو غير الأكاديمية، مع ضمان معالجتها بسرعة وعدالة وانتظام.

2.0 النطاق

2.1 تنطبق هذه السياسة على جميع الطلبة المسجلين في الجامعة الأمريكية في بغداد، بغض النظر عن مستواهم الدراسي. وتغطي المخاوف والشكاوى المتعلقة بالشؤون الأكاديمية، والشؤون الإدارية، وخدمات الطلاب، والنزاعات الشخصية، وأي مسائل أخرى تؤثر على تجربة الطالب.

3.0 التعاريف

- 3.1 الشكوى: الشكوى الأكاديمية - تتعلق الشكاوى الأكاديمية بقضايا تتعلق بمسائل مثل الواجبات الدراسية، والتقييم، وأساليب التدريس، والمناهج الدراسية، وغيرها من الجوانب المرتبطة مباشرة بالعملية التعليمية. تشمل الشكاوى الأكاديمية الخلافات حول الدرجات، وأساليب التقييم، وسلوك المدرسين، ووضوح مواد المقرر، أو أي مسائل أخرى تؤثر على تجربة التعلم والتقدم الأكاديمي للطلبة.
- 3.2 الشكوى الرسمية - شكوى مكتوبة يقدمها طالب بخصوص موقف/تفاعل محدد.
- 3.3 شكوى غير رسمية - تعبير عن عدم الرضا يُدبّه طالب (أو مجموعة طلبة) تجاه خدمة أو منشأة أو خدمات أكاديمية تُقدمها الجامعة.
- 3.4 شكوى غير أكاديمية - تتعلق الشكاوى غير الأكاديمية بمظالم لا تتعلق مباشرةً بالجوانب الأكاديمية للمؤسسة التعليمية. تشمل هذه الشكاوى الأمور الإدارية، وسلوك الطلبة، ومرافق الحرم الجامعي، والسلامة، والتحرش، والتمييز، والصراعات الشخصية، والسكن، والمسائل المالية، وغيرها. تشمل الشكاوى غير الأكاديمية مجموعة واسعة من القضايا التي تؤثر على السلامة العامة، والبيئة، وتجارب الطلبة والموظفين داخل المؤسسة.
- 3.5 الحل - رد كتابي من الجامعة على الطالب (أو الطلبة) الذي يُقدم شكوى رسمية، وهو مطلوب لجميع الشكاوى الرسمية.
- 3.6 إحالة سلوك الطالب - مظالم أو شكوى.
- 3.7 التظلم - طلب رسمي من الطالب إلى جهة أعلى لإعادة تقييم قرار بشأن شكوى، بناءً على أدلة جديدة، أو مخاوف إجرائية، أو ما يُتصور أنه ظلم في القرار الأولي.

4.0 السياسة

- 4.1 عملية تقديم الشكاوى والمظالم متاحة لجميع الطلبة.
- 4.2 تُعامل جميع الشكاوى والمظالم بإنصاف وحيادية، مع الالتزام بالإجراءات القانونية الواجبة والسرية التامة.

4.3 تتولى الجامعة حل الشكاوي والمظالم في الوقت المناسب، مع تزويد الأطراف المعنية بالتحديثات بانتظام.

4.4 يتم إطلاع الطلبة على سير معالجة الشكاوي والمظالم، والخطوات المتخذة لمعالجتها.

4.5 يمكن للطلبة رفع مظالمه وتقديم الشكاوي باستخدام الطرق الآتية:

4.5.1 يُشجع الطلبة على السعي لحل المشكلات بشكل غير رسمي، كلما أمكن، من خلال المناقشة مع

عضو هيئة التدريس أو الموظفين أو الإداري المعني مباشرةً.

4.5.2 في حال عدم نجاح الحل غير الرسمي، يجوز للطلبة تقديم مظلمة رسمياً باتباع الإجراءات

الموضحة أدناه.

4.6 يُقر مكتب شؤون الطلبة (للمسائل غير الأكاديمية)، أو رئيس/عميد الكلية التي تُقدم المقرر (للمسائل

الأكاديمية)، باستلام الشكاوي الرسمية خلال 5 أيام عمل.

4.6.1 يجب أن يتضمن أي تظلم أدلة جديدة أو أسباباً لعدم ملاءمة القرار الأصلي.

4.6.2 يقوم مساعد الرئيس للشؤون الأكاديمية (للتظلمات الأكاديمية) أو مساعد الرئيس لخدمات

التسجيل وشؤون الطلبة (للتظلمات غير الأكاديمية) بمراجعة التظلم وتسوية الأمر.

4.7 تُعامل جميع المعلومات المتعلقة بمظالم الطلبة وشكاوهم بسرية تامة على وفق قوانين وسياسات

الجامعة ذات الصلة.

4.8 تحظر الجامعة أي إجراءات انتقامية ضد الطلبة الذين يُبلغون عن مظالمهم بحسن نية. أي إجراء انتقامي

يخضع لإجراءات تأديبية. في حال ثبوت عدم حسن نية الشكاوي، يُعرض الطالب نفسه لإجراءات تأديبية.

4.9 تحتفظ الكليات وشؤون الطلبة (غير الأكاديمية) بسجلات لجميع مظالم الطلبة وشكاوهم، بما في ذلك

طبيعة المشكلة، وإجراءات حلها، ونتائجها. يتم إرسال تقارير موجزة عن الشكاوي والتوجهات إلى القيادة

العليا (مثل مجلس العمداء، ومكتب الفعالية المؤسسية) لإثراء التخطيط المؤسسي والتحسين المستمر.

5.0 الإجراءات

5.1 يُقدّم مكتب شؤون الطلبة النصح للطلبة حول جميع خطوات العملية، ويتعامل مع الشكاوي الرسمية غير

الأكاديمية.

5.2 يُعنى عمداء الكليات/رؤساء الأقسام بالشكاوي الأكاديمية.

5.3 يتولى مساعد الرئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية مسؤولية التظلمات المتعلقة بالمسائل الأكاديمية، بينما

يتولى مساعد الرئيس الجامعة لخدمات التسجيل وشؤون الطلبة مسؤولية التظلمات المتعلقة بالمسائل غير

الأكاديمية.

5.4 يُطلب من الطلبة في البداية محاولة حل مشاكلهم من خلال مناقشات غير رسمية مع أعضاء هيئة التدريس

أو الموظفين أو الإدارة المعنية. يمكن حل العديد من المشكلات من خلال التواصل والتعاون المفتوح.

5.5 إذا تعذر حل المشكلة بشكل غير رسمي، يجوز للطلبة تقديم شكاوي رسمية مكتوبة إلى الجهة غير الأكاديمية

أو عميد الكلية التي تُقدم المقرر الدراسي.

5.5.1 يجب أن تتضمن الشكاوي الرسمية ما يأتي:

- وصفاً مفصلاً للمشكلة أو الشكاوي.
- أدلة أو وثائق أو معلومات ذات صلة.
- الحل أو النتيجة المرجوة.

5.5.2 يجب على المشتكين تقديم الشكاوي الرسمية عبر البريد الإلكتروني إلى مكتب شؤون الطلبة

(للمسائل غير الأكاديمية)، أو إلى رئيس/عميد الكلية التي تُقدم المقرر (للمسائل الأكاديمية).



5.6 يُقَرُّ مكتب شؤون الطلبة (للمسائل غير الأكاديمية)، أو رئيس/عميد الكلية التي تُقدم المقرر (للمسائل الأكاديمية)، باستلام الشكوى الرسمية خلال (5) أيام عمل:

5.6.1 يُحدد هذا الإشعار الجدول الزمني المتوقع لعملية التحقيق، ويُبلغ الطالب بحقه في التظلم في حال عدم التوصل إلى حل.

5.6.2 يُعين مكتب شؤون الطلبة (للمسائل غير الأكاديمية)، أو رئيس/عميد الكلية التي تُقدم المقرر (للمسائل الأكاديمية)، مُحققاً أو لجنة مُعينة لمراجعة الشكوى بنزاهة.

5.6.3 يجمع المُحقق (المُحققون) المعلومات ذات الصلة، ويُجري مقابلات مع الأطراف المعنية، ويفحص الأدلة الداعمة.

5.6.4 يُجرى التحقيق على وفق مبادئ العدالة والسرية والإجراءات القانونية الواجبة.

5.7 بناءً على التحقيق، يُوصي المحقق (المحققون) بحلٍّ عادلٍ ومناسبٍ لمكتب شؤون الطلبة (غير الأكاديمي)، أو رئيس/عميد الكلية التي تُقدم المقرر (الأكاديمي).

5.7.1 قد يشمل الحل إجراءاتٍ تصحيحية، أو تعديلاتٍ في السياسات، أو أي تدابير أخرى تُعتبر ضرورية.

5.7.2 يجب أن يُوافق مكتب شؤون الطلبة (غير الأكاديمي)، أو رئيس/عميد الكلية التي تُقدم المقرر (الأكاديمي) على أي حل.

5.8 يُبلغ مكتب شؤون الطلبة (غير الأكاديمي)، أو عميد الكلية التي تُقدم المقرر (الأكاديمي)، الطالب بالحل كتابياً. ويتضمن هذا التواصل ما يأتي:

• شرحاً مُفضلاً للقرار ومبرراته.

• الخطوات المُتخذة لمعالجة المظلمة أو الشكوى.

• معلوماتٍ حول أي تغييراتٍ أو إجراءاتٍ يتم تنفيذها.

5.9 إذا لم يكن أي طرف راضياً عن القرار، فيجوز له تقديم تظلم خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلامه إشعار القرار.

5.9.1 يجب أن يتضمن التظلم ما يأتي:

▪ أسباب التظلم.

▪ أي أدلة أو معلومات جديدة لم تُنظر فيها سابقاً.

▪ حجج عدم سلامة القرار الأولي.

5.9.2 يجب تقديم الطعون إلى مكتب مساعد الرئيس للشؤون الأكاديمية (لشؤون الأكاديمية) أو

مكتب مساعد الرئيس لخدمات التسجيل وشؤون الطلبة (لشؤون غير الأكاديمية).

5.9.3 يكون قرار مكتب مساعد الرئيس للشؤون الأكاديمية (لشؤون الأكاديمية) أو مكتب مساعد

الرئيس لخدمات التسجيل وشؤون الطلبة (لشؤون غير الأكاديمية) نهائياً، ويُبلغ به الطالب

كتابياً.

5.10 يحتفظ مكتب شؤون الطلبة بسجلات دقيقة لجميع مظالم الطلبة غير الأكاديمية، والشكاوى، والتحقيقات، والحلول، والتظلمات.

5.11 تحتفظ جميع الكليات بسجلات دقيقة لجميع مظالم الطلبة الأكاديمية، والشكاوى، والتحقيقات، والحلول، والتظلمات.

5.12 يتم إعداد تقارير دورية لتحديد الاتجاهات، ومجالات التحسين، ولضمان التطبيق المتسق للسياسة. وتقوم هيئات الحوكمة العليا بمراجعة هذه التقارير كجزء من ضمان الجودة المؤسسي



AUIB
الجامعة الأمريكية في بغداد

الجامعة الأمريكية في بغداد - العراق

السياسات والوثائق ذات الصلة

تظلمات الطلبة

قواعد سلوك الطلبة

دليل الطالب

سياسة عدم التمييز

سياسة التحرش الجنسي