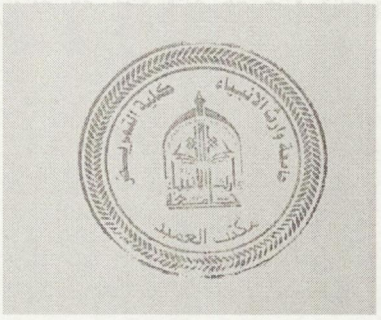
جمهـورية العـراق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جـامعـــة وارث الانبيـــاء (ع)

كلية التمريض



سياسة الشكاوى والتظلم

2024

الاعداد

شعبة ضمان الجودة 2024

الموقع الالكتروني: https://uowa.edu.iq/arabic/nursing/

العنوان: العراق - كربلاء المقدسة / طريق بغداد – كربلاء

المقدمة

تلتزم كلية التمريض بإيجاد بيئة أكاديمية تسودها الشفافية والعدالة، ومن هذا المنطلق، وُضعت هذه السياسة لتكون بمثابة ميثاق يضمن للطالب حقه في التعبير عن التحديات أو التجاوزات التي قد تواجهه، ومعالجتها وفق أطر رسمية تضمن جودة المخرجات التعليمية.

1. الأهداف الاستراتيجية للسياسة

- **تمكين الطالب** :إتاحة الفرصة للطلبة لإيصال صوتهم فيما يخص أي تقصير أكاديمي أو إداري.
- **تحقيق العدالة** :ضمان التعامل مع كافة التظلمات بحيادية تامة واستجابة سريعة.
- **التطوير المؤسسي** :الاستفادة من الشكاوى كأداة لقياس الأداء وتطوير الخدمات ومعالجة الثغرات المتكررة.

2. نطاق الشكاوى المشمولة

- **التظلمات الأكاديمية** :وتشمل الاعتراض على (التقييمات، نتائج الاختبارات، طرق التدريس، أو التعامل مع المحاضرين).
- **التظلمات الإدارية** :تتعلق بجودة الخدمات، التأخير في المعاملات الرسمية، أو المعوقات في التسجيل وشؤون الطلاب.
- **النزاعات السلوكية والاجتماعية** :حالات التنمر، التمييز، أو أي سلوك يمس كرامة الطالب من قبل أطراف أخرى.
- **الخدمات والبيئة الجامعية** :الملاحظات المتعلقة بالمختبرات، القاعات الدراسية، وتوفر الموارد التعليمية.

3. آليات وقنوات التواصل

تتيح المؤسسة عدة مسارات لتقديم الشكوى لضمان سهولة الوصول:

1. **التواصل المباشر** :مراجعة احدى القنوات التالية

-"وحدة شؤون الطلاب"

- صندوق الشكاوى والمقترحات .

- لجنة الشكاوى

2. **البريد الرسمي** :إرسال التظلمات عبر البريد الإلكتروني المعتمد للجنة الشكاوى.

(nassem.sa@uowa.edu.iq)

4. مراحل معالجة الشكوى

- **القيد والتوثيق** :يتم حصر الشكوى فور استلامها.
- **الفحص والتحقيق** :تحال الشكوى إلى لجنة متخصصة (لجنة شكاوى الطلبة) لدراسة الحيثيات والتحقق من الوقائع بموضوعية.
- **البتّ والرد** :يُخطر الطالب بالقرار النهائي خلال فترة زمنية تتراوح بين **5إلى 10 أيام عمل** من تاريخ تقديم الطلب.

- **الإجراء التصحيحي :**في حال ثبوت صحة التظلم، تتخذ الإدارة قرارات فورية تشمل (تعديل درجات، توجيه لفت نظر للمتسبب، أو تحسين إجراء إداري معين).

5. المبادئ الحاكمة (السرية والنزاهة)

- **الحماية من التمييز :**تضمن المؤسسة عدم تعرض أي طالب لمضايقات أو إجراءات انتقامية نتيجة ممارسته لحقه في تقديم شكوى.
- **الموضوعية :**يتم تقييم الشكوى بناءً على الأدلة واللوائح المنظمة بعيداً عن الانطباعات الشخصية.
- **الخصوصية :**تُعامل بيانات الطالب ومحتوى الشكوى بسرية تامة ولا يُطلع عليها إلا المختصون بالمعالجة.

6. الإطار الزمني

تلتزم المؤسسة بالسرعة في الإنجاز؛ حيث تُحل المسائل البسيطة بصفة ودية أو سريعة خلال أيام قليلة، بينما تخضع القضايا المعقدة لجدول زمني لا يتجاوز الحدود المنصوص عليها في اللوائح لضمان عدم ضياع حقوق الطالب.

7. التحسين المستمر والدعم

- **التحليل الدوري :**يتم رفع تقارير دورية حول أنواع الشكاوى لتحليل الظواهر السلبية ومعالجتها جذرياً.
- **المساندة النفسية والأكاديمية :**توفير جلسات إرشادية للطلاب المتأثرين بضغوط ناتجة عن موضوع الشكوى، وإشراك المرشد الأكاديمي عند الحاجة.
- **نشر الوعي :**إقامة ورش عمل وتعريف الطلاب بحقوقهم وواجباتهم وبدليل "سياسة الشكاوى" في مطلع كل فصل دراسي.

نموذج 2/ تظلم أكاديمي (اعتراض على نتيجة امتحان)

إلى السيد رئيس فرع : ..... المحترم م/ طلب إعادة تصحيح / مراجعة درجات الامتحان الشهري / طلب إعادة الامتحان

تحية طيبة وبعد،،،

أتقدم أنا الطالب (.....) في المرحلة (.....)، بقسم (.....)، بهذا الطلب للاعتراض على درجتي في امتحان شهر (.....) لمادة (.....) التي جرت بتاريخ / / 202 .

بيانات المادة والامتحان:

- **اسم المادة..... :**
- **أستاذ المادة..... :**
- **الدرجة المحصلة..... :**

أسباب التظلم (يرجى اختيار السبب المناسب أو كتابته):

- [ ]وجود خطأ في جمع الدرجات النهائية لفقرات الامتحان.
- [ ]وجود أسئلة أو فقرات لم يتم تصحيحها أو وضع درجة لها.
- [ ]أسباب أخرى..... :

(ملاحظات إضافية) :هنا يمكنك ذكر تفاصيل *دقيقة* .....

.....