

جمهـــورية العـــراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جـــامعـــة وارث الانبيـــاء (ع)
كلية العلوم



سياسة عدالة تقديم الخدمات لجميع طلبة كلية العلوم

2026-2027

الاعداد

شعبة ضمان الجودة 2026

الموقع الالكتروني: https://uowa.edu.iq/arabic/science
العنوان: العراق ـ كربلاء المقدسة / طريق بغداد ـ كربلاء



أولًا: الغرض من السياسة

تهدف هذه السياسة إلى ترسيخ مبادئ العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص في تقديم جميع الخدمات الأكاديمية والعلمية والبحثية والإدارية والطلابية في كلية العلوم، وضمان إتاحتها لجميع الطلبة دون تمييز، وبما يكفل حصولهم على فرص متكافئة في الاستفادة من الموارد والإمكانات والخدمات التي توفرها الكلية، وفقاً للمعايير والضوابط المعتمدة.

كما تسعى السياسة إلى إيجاد بيئة جامعية داعمة ومنصفة، تحترم التنوع بين الطلبة، وتراعي احتياجاتهم المختلفة، وتضمن عدم تأثر فرص حصولهم على الخدمات بأي اعتبارات شخصية أو اجتماعية أو اقتصادية أو غيرها من الاعتبارات التي لا تستند إلى معايير موضوعية وأكاديمية، وبما يعزز جودة العملية التعليمية ويرسخ مبادئ النزاهة والشفافية والمسؤولية المؤسسية.

ثانياً: نطاق التطبيق

تُطبَّق هذه السياسة على جميع الخدمات المقدمة من الكلية للطلبة، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- **الخدمات الأكاديمية:** الإرشاد الأكاديمي، المصادر العلمية، المكتبة، الدعم الدراسي.
- **الخدمات المهنية:** التدريب السريري، الإشراف الميداني، مختبرات المهارات، التوجيه المهني.
- **الخدمات الإدارية:** التسجيل، الجداول، الشؤون الطلابية.
- **الخدمات الداعمة:** الدعم النفسي والاجتماعي، الأنشطة اللاصفية، آليات تقديم الشكاوى والمقترحات.

ثالثاً: المبادئ التي تقوم عليها السياسة

تستند هذه السياسة إلى مجموعة من المبادئ المؤسسية التي تضمن عدالة تقديم الخدمات وجودتها، وكما يأتي:

1. **مبدأ تكافؤ الفرص** :ضمان إتاحة جميع الخدمات والإمكانات المتوفرة في الكلية لجميع الطلبة على قدم المساواة، وتوفير فرص متكافئة للاستفادة منها وفقاً للضوابط والمعايير المعتمدة.
2. **مبدأ المساواة وعدم التمييز** :الالتزام بمعاملة جميع الطلبة معاملة عادلة ومتساوية، وحظر أي شكل من أشكال التمييز على أساس الجنس أو العرق أو الدين أو الحالة الاجتماعية أو الاقتصادية أو الإعاقة أو أي صفة شخصية أخرى لا ترتبط بالمتطلبات الأكاديمية والعلمية أو المعايير الموضوعية لتقديم الخدمة.
3. **مبدأ الشفافية والوضوح** :الإعلان عن شروط ومعايير وإجراءات الحصول على الخدمات الأكاديمية والإدارية والطلابية بصورة واضحة ومعلنة، بما يضمن معرفة جميع الطلبة بحقوقهم وآليات الاستفادة من الخدمات المتاحة.
4. **مبدأ الإنصاف في توزيع الموارد والإمكانات** :توزيع الموارد والتسهيلات المتاحة، بما فيها فرص التدريب العملي، واستخدام المختبرات والأجهزة العلمية، والإشراف الأكاديمي والبحثي، والدعم الطلابي، استناداً إلى معايير موضوعية تراعي الاحتياجات الفعلية للطلبة، مع توفير التسهيلات المناسبة للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة بما يضمن مشاركتهم الفاعلة.
5. **مبدأ الجودة والتحسين المستمر** :العمل على ضمان مستوى مناسب وموحد من جودة الخدمات المقدمة، ومراجعة إجراءاتها وآلياتها بصورة دورية، والاستفادة من نتائج التقييم وملاحظات الطلبة في تطويرها وتحسين كفاءتها.
6. **مبدأ المساءلة والمسؤولية المؤسسية** :تحديد مسؤوليات الجهات والوحدات المعنية بتقديم الخدمات ومتابعة مدى التزامها بأحكام هذه السياسة، وإخضاع إجراءاتها للتقييم والمراجعة الدورية، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة عند رصد أي إخلال بمبادئ العدالة والإنصاف.

جامعة وارث الأنبياء
كلية العلوم
قسم الفيزياء الطبية

7. **مبدأ الحق في الشكوى والتظلم**: ضمان حق جميع الطلبة في تقديم الشكاوى والتظلمات المتعلقة بعدالة الحصول على الخدمات أو جودتها، والنظر فيها وفق آليات رسمية وموضوعية وفي مدد مناسبة، مع ضمان السرية وحماية مقدم الشكوى من أي معاملة سلبية أو إجراء انتقامي نتيجة ممارسته لهذا الحق.

الجهة	المسؤولية
مجلس الكلية	اعتماد السياسة ومراجعتها دورياً، والتأكد من تطبيقها في القرارات الأكاديمية.
شعبة ضمان الجودة	متابعة مؤشرات العدالة، وتحليل نتائج استبيانات رضا الطلبة، ورفع التوصيات.
الهيئة التدريسية	تطبيق معايير موحدة وعادلة في الإرشاد والتقييم والتعامل مع جميع الطلبة.
رؤساء الفروع	توزيع فرص التدريب والإشراف السريري بشكل عادل ومتكافئ بين جميع الطلبة.
وحدة الإرشاد الطلابي	ضمان إتاحة خدمات الإرشاد الأكاديمي والمهني والنفسي لجميع الطلبة دون استثناء.
الطلبة	الإبلاغ عن أي حالة يُعتقد أنها تنطوي على عدم عدالة، عبر القنوات الرسمية المعتمدة.

جامعة وارث الانبياء
كلية العلوم
قسم الفيزياء الطبية

خامساً: آليات التنفيذ

تلتزم كلية العلوم باتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة لضمان التطبيق الفعلي لمبادئ العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص في تقديم الخدمات للطلبة، وذلك من خلال الآليات الآتية:

1. إعداد ونشر أدلة الخدمات :إعداد أدلة إرشادية واضحة ومحدثة للخدمات الأكاديمية والعلمية والبحثية والإدارية والطلابية، تتضمن شروط الاستفادة منها، ومعايير الاستحقاق، وإجراءات الحصول عليها، والجهات المسؤولة عن تقديمها، مع ضمان إتاحتها لجميع الطلبة عبر القنوات الرسمية للكلية.
2. توحيد معايير تقديم الخدمات وتوزيع الفرص :اعتماد معايير موضوعية وموحدة ومعلنة لتنظيم استفادة الطلبة من فرص التدريب العملي والمختبري، واستخدام الأجهزة والمرافق العلمية، والإشراف الأكاديمي والبحثي، بما يضمن العدالة والشفافية في التوزيع، وفقاً للمتطلبات الأكاديمية والإمكانات المتاحة.
3. قياس مستوى رضا الطلبة :إجراء استبيانات دورية في نهاية كل فصل دراسي لقياس مدى رضا الطلبة وإدراكهم لمستوى العدالة والإنصاف في الحصول على الخدمات، وتحليل النتائج وتوظيفها في تحديد جوانب القوة وفرص التحسين.
4. توفير قنوات رسمية للشكاوى والتظلمات :تخصيص وسائل رسمية ومعلنة لاستقبال شكاوى الطلبة وتظلماتهم، تشمل صندوق الشكاوى والبريد الإلكتروني أو الأنظمة الإلكترونية المعتمدة، مع ضمان سرية المعلومات، والالتزام بدراسة الطلبات والرد عليها خلال مدة لا تتجاوز أربعة عشر يوم عمل من تاريخ تقديمها، ما لم تستلزم طبيعة الحالة إجراءات إضافية يتم إبلاغ مقدم التظلم بها.
5. متابعة مؤشرات العدالة وتقييم الأداء :اعتماد مؤشرات كمية ونوعية لقياس مدى الالتزام بتطبيق السياسة، ومراجعتها بصورة دورية، ومن أبرزها:
    - مدى عدالة توزيع فرص التدريب العملي والمختبري بين الطلبة وفقاً للمعايير المعتمدة.
    - مدى تكافؤ فرص الاستفادة من المختبرات والأجهزة والمصادر العلمية.
    - مستوى رضا الطلبة عن عدالة وجودة الخدمات المقدمة.
    - عدد الشكاوى والتظلمات المتعلقة بعدم العدالة.
    - نسبة التظلمات التي تمت معالجتها وإغلاقها ضمن المدد المحددة.
    - مدى تنفيذ الإجراءات التصحيحية والتوصيات الناتجة عن عمليات التقييم.

سادساً: آلية تقديم التظلم

حرصاً من كلية العلوم على ضمان حقوق الطلبة وترسيخ مبادئ العدالة والشفافية والمساءلة، تعتمد الكلية آلية رسمية لاستقبال الشكاوى والتظلمات المتعلقة بعدالة تقديم الخدمات، وفق الإجراءات الآتية:

1. **تقديم التظلم** :يحق للطالب أو الطالبة تقديم تظلم خطي عبر إحدى القنوات الرسمية المعتمدة في الكلية، خلال مدة لا تتجاوز أربعة عشر يوماً من تاريخ وقوع الحالة محل التظلم أو العلم بها، مع توضيح موضوع التظلم والوقائع المرتبطة به وإرفاق المستندات المؤيدة، إن وجدت.
2. **تسجيل التظلم وإحالته** :تتولى الجهة الإدارية المختصة تسجيل التظلم وتوثيقه وإحالته إلى لجنة ضمان الجودة أو اللجنة المختصة التي تكلفها عمادة الكلية، خلال مدة لا تتجاوز سبعة أيام عمل من تاريخ استلامه.
3. **دراسة التظلم والتحقق منه** :تتولى اللجنة المختصة دراسة موضوع التظلم والتحقق من الوقائع والمستندات ذات الصلة، والاستماع إلى الأطراف المعنية عند الحاجة، وفق إجراءات موضوعية ومحايدة تضمن النزاهة والسرية.
4. **إبلاغ مقدم التظلم بالنتيجة** :يتم إبلاغ الطالب أو الطالبة بنتيجة دراسة التظلم والقرارات أو الإجراءات المتخذة بشأنه خلال مدة لا تتجاوز أربعة عشر يوم عمل من تاريخ تقديمه، وفي حال تطلبت المعالجة وقتاً إضافياً، يتم إشعار مقدم التظلم بأسباب التأخير والمدة المتوقعة لاستكمال الإجراءات.

جامعة وارث الانبياء
كلية العلوم
قسم الفيزياء الطبية

5. **ضمان السرية وعدم الإضرار بمقدم التظلم** :تلتزم الكلية بالمحافظة على سرية بيانات التظلمات والوثائق المرتبطة بها، وعدم الإفصاح عن هوية مقدم التظلم إلا للجهات المخولة بالنظر فيه، مع ضمان عدم تعرضه لأي إجراء تعسفي أو معاملة سلبية نتيجة ممارسته حقه في تقديم الشكوى أو التظلم.
6. **توثيق النتائج والإجراءات التصحيحية** :يتم الاحتفاظ بسجل رسمي وسري للتظلمات يتضمن تاريخ تقديمها، وموضوعها، والإجراءات المتخذة بشأنها، ونتائج معالجتها، والتوصيات والإجراءات التصحيحية ذات الصلة، وذلك لأغراض المتابعة والتقييم والتحسين المستمر، مع مراعاة تعليمات حفظ السجلات المعتمدة في الكلية والجامعة.

سابعاً: المتابعة والمراجعة

تتولى لجنة ضمان الجودة والأداء الجامعي في كلية العلوم، بالتنسيق مع الأقسام العلمية والوحدات الإدارية ذات العلاقة، مسؤولية متابعة تنفيذ هذه السياسة والتحقق من مدى الالتزام بأحكامها ومبادئها، من خلال مراجعة نتائج استبيانات رضا الطلبة، وتحليل الشكاوى والتظلمات، ومتابعة مؤشرات الأداء ذات الصلة، وتقييم فاعلية الإجراءات المعتمدة في تحقيق العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص.

وتخضع هذه السياسة للمراجعة الدورية مرة واحدة سنوياً، أو كلما دعت الحاجة إلى ذلك، في ضوء نتائج التقييم الداخلي، وملاحظات الطلبة، والتغيرات في التعليمات والضوابط الجامعية، ومتطلبات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي.

وترفع لجنة ضمان الجودة توصياتها بشأن التعديلات والتحديثات المقترحة إلى مجلس الكلية للنظر فيها والمصادقة عليها وفق الصلاحيات والإجراءات الإدارية المعتمدة، بما يضمن استمرارية تطوير السياسة وتعزيز فاعليتها وتحقيق أهدافها المؤسسية.

جامعة وارث الانبياء
كلية العلوم
قسم الفيزياء الطبية