

## إجراءات وتنظيم الخطوات لتقديم طلبات

### المعاملات الخاصة بالطلبة (الشكاوي والاقتراحات)

### Grievance and Complaint Procedure

تولي الجامعة الهاشمية اهتمامًا كبيرًا بتوفير إجراءات واضحة وشفافة لتقديم الشكاوي والاقتراحات من قبل الطلاب. حيث أن هناك طرق مختلفة لتقديم الشكاوي:

#### أولاً: طرق غير رسمية (ودية- Informal)

يمكن للطلاب التواصل مع عدد من المعنيين داخل الكلية لمناقشة الشكاوي والمشاكل التي تواجه الطلبة وبالتسلسل الإداري التالي:

❖ **مساعد العميد لشؤون الطلبة:** يُعتبر مساعد العميد لشؤون الطلبة المرجع الأساسي للطلبة لمعالجة شكاوي الطلبة

وحل القضايا التي قد يواجهونها. تكمن مسؤولياته في تقديم الدعم والإرشاد للطلاب من خلال التعامل مع مختلف

الشكاوي الأكاديمية والإدارية التي قد يطرحها الطلاب. يتمثل دور مساعد العميد في حل شكاوي الطلبة فيما يلي:

1. **استقبال الشكاوي:** يتولى مساعد العميد الاستماع إلى شكاوي الطلاب والتعرف على القضايا التي

يعانون منها سواء كانت أكاديمية أو إدارية.

2. **إرشاد الطلاب:** يقوم مساعد العميد بتوجيه الطلاب إلى الإجراءات المناسبة للتعامل مع الشكاوي،

ويشرح لهم الطرق الرسمية لتقديم الشكاوي.

3. **حلول ودية:** يسعى مساعد العميد إلى التوصل إلى حلول مرضية للطلاب بطريقة ودية من خلال

التفاوض أو تسوية الخلافات بين الطالب وأعضاء هيئة التدريس أو الإدارة.

❖ **رؤساء الأقسام:** التواصل المباشر مع رؤساء الأقسام في الكلية المعنية بشأن القضايا الأكاديمية المتعلقة بالمقررات

الدراسية، التقييمات، أو أية إشكالات قد تنشأ مع أعضاء هيئة التدريس.

❖ **عميد الكلية:** في حالة وجود قضايا أو شكاوي لم تُعالج بصورة كافية من خلال القنوات السابقة، يمكن للطلبة نقل

الشكاوي إلى عميد الكلية (توجد نماذج للشكاوي أو الاستدعاء في عمادات كليات الجامعة المختلفة)

#### أنواع الشكاوي والاقتراحات:

• **شكاوي أكاديمية:** تتعلق بالجوانب المختلفة من العملية التعليمية مثل:

- تأخر إعلان نتائج الامتحانات أو وجود أخطاء فيها.

- تعسف أحد أعضاء هيئة التدريس أو معاملتهم غير المنصفة للطلبة.

- تغييرات مفاجئة في جداول المحاضرات أو الامتحانات دون إشعار مسبق.

- رفض طلب إعادة النظر في علامة امتحان أو مشروع بشكل غير مبرر.

- مشاكل متعلقة بالإشراف الأكاديمي، مثل تجاهل المشرف لمراجعات الطالب
- **شكاوى إدارية:** تشمل مشكلات تتعلق بتسجيل المقررات الدراسية، عدم الرضا عن الجدول الدراسي، أو أي قضايا إدارية أخرى.
- **شكاوى شخصية:** تتعلق بمعاملة غير عادلة من قبل أعضاء هيئة التدريس أو الموظفين الإداريين، مثل التمييز أو التحرش من قبل أي طرف داخل الجامعة.

#### إجراءات متابعة الشكاوى ضمن الكلية المعنية:

يتم فحص الشكاوى من قبل المعنيين في الكلية، مع مراجعة الوثائق ذات الصلة والاستماع إلى الأطراف المعنية. قد يتطلب الأمر عقد لقاء مع الطالب لمناقشة المسألة بشكل مباشر. تسعى الأقسام المختلفة في كليات الجامعة لحل القضايا بشفافية وعدالة. ويسهم تطبيق هذه الآلية في معالجة القضايا الطلابية بشكل فعال وفي الوقت المناسب بشكل ودي.

#### ثانياً: طرق رسمية (خطية – Formal):

يمكن لطلبة الجامعة التقدم بشكاوى أو اقتراح الكترونياً بأحد الطرق التالية:

**أولاً: موقع الجامعة الالكتروني** – بدون تحديد اسم مقدم الاقتراح أو الشكاوى، يمكن إرفاق المستندات (اختياري) أو أي ملفات داعمة للشكاوى إذا لزم الأمر. يرجى زيارة الرابط التالي: [تقديم الشكاوى والاقتراحات - الجامعة الهاشمية](#).

QS EXCELLENT

المركز - الزمعة الادارية - المكتبة - البحث العلمي - الكليات والمعاهد - الرئيسية - الجامعة الهاشمية Hashemite University

تواصل مع الجامعة الهاشمية  
لتقديم الشكاوى والاقتراحات

The Hashemite University  
P.O. Box 330127, Zarqa 13133, Jordan  
Tel : +962 (5) 3903333

المركز الصحي للجامعة

الجهة:  
الموضوع:  
الاستدعاء:

No file chosen Choose File

اختياري

ارفاق ملف:

ارسال

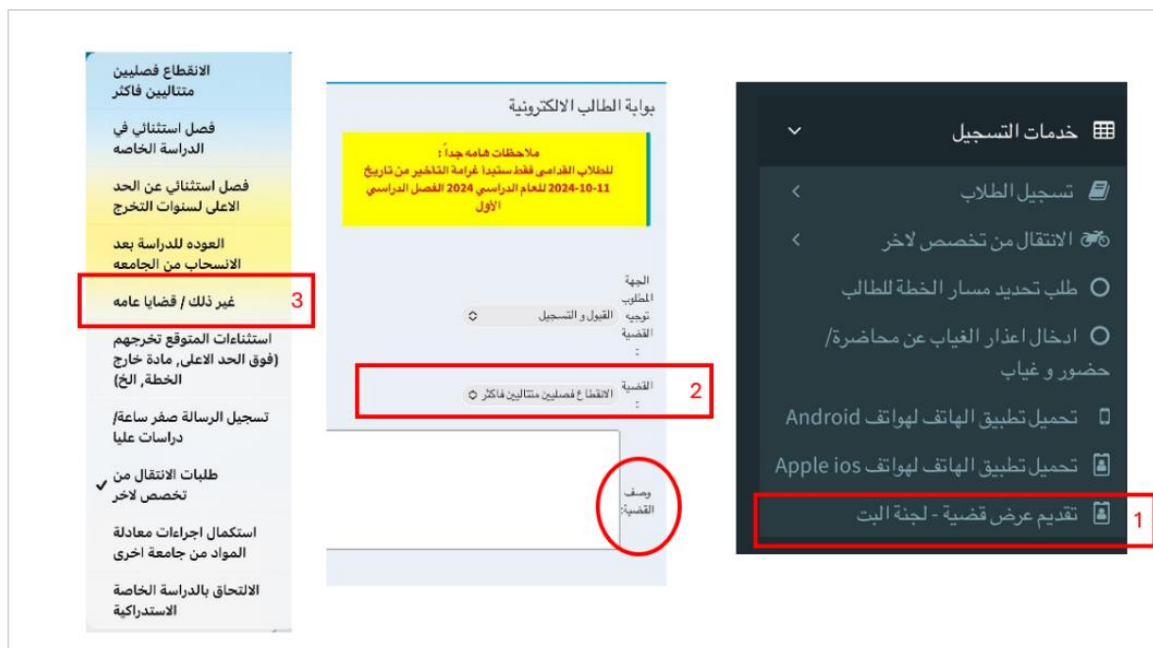
## - ثانيا: بوابة الطالب الالكترونية - الشكاوي والاقتراحات:

- اختيار الجهة المناسبة وكتابة وصف للشكوى او الاقتراح.
- تحديد الجهة المختصة: قبل تقديم الشكوى، حدد الجهة أو القسم المسؤول عن الموضوع (مثل عمادة شؤون الطلبة، الكلية المعنية، أو دائرة الموارد البشرية، الخ). يمكنك الاستفسار عن الجهة المختصة من خلال التواصل مع الجامعة عبر الهاتف على الرقم +962-5-3903333



## ثالثا: بوابة الطالب الالكترونية- طلب عرض قضية - اختيار الجهة المطلوب توجيه القضية لها.

- في حال لم يكن طلبك ضمن الخيارات - بإمكانك اختيار غير ذلك - قضايا عامة وكتابة وصف القضية كما هو مبين ادناه



- إذا كنت ترغب في تقديم طلب لمراجعة علامة إحدى المواد، يمكنك تقديم طلب مراجعة علامة من خلال البوابة أيضا



- إرسال الشكوى :بعد التأكد من صحة المعلومات، اضغط على زر "إرسال" لتقديم الشكوى.
- في جميع الأحوال، يمكن لطلبة الجامعة تقديم طلب الشكوى / التظلم / الاسترحام ورقياً من خلال النماذج المتوفرة على صفحة عمادة شؤون الطلبة أو باستخدام النسخ الورقية المتاحة في ديوان العمادة. يمكن الاطلاع على النماذج وتحميلها عبر الرابط التالي: [نماذج عمادة شؤون الطلبة](#).

### إجراءات متابعة الشكاوى:

- تصل الشكوى المقدمة إلى الجهة المعنية للمتابعة من خلال البريد الالكتروني
- إذا كانت شكوى / تظلم / استرحام يتم تحويلها إلى لجنة النظر في قضايا الطلبة خلال أسبوعين من تقديمها
- تستكمل الإجراءات وحسب نوع الشكوى المقدمة وفقاً لصلاحيات عمادة شؤون الطلبة والدوائر المعنية.
- اذا كان موضوع الاستدعاء (خدمات/ مساعدات مالية / قروض / منح) يتم تحويل الطلب للجهة المعنية داخل الجامعة أو عمادة شؤون الطلبة.
- تقوم دائرة التنسيق والمتابعة/ عمادة شؤون الطلبة بمتابعة هذه الطلبات الطلبة أولاً بأول وتقوم باغلاق المعاملات في ضوء ما تم إنجازه.
- عمادة شؤون الطلبة لها صلاحية الاطلاع على جميع الشكاوى والاقتراحات المقدمة من قبل الطلبة.
- يبلغ الطلبة بإنجاز الخدمة إما عبر بوابته الالكترونية (من خلال حقل: الاجراء الذي تم من الجهة المتلقية للشكوى) أو عبر قسمه الاكاديمي أو عبر الهاتف، وتغلق المعاملة نهائياً

### إحالة / رفع الشكوى إلى المستوى الأعلى:

- في حال عدم معالجة الشكوى أو الرد عليها بشكل كافٍ خلال فترة زمنية معقولة عبر القنوات المذكورة سابقاً، يمكن إحالة موضوع الشكوى إلى إدارة الجامعة، مثل مكتب رئيس الجامعة أو نائب الرئيس الأكاديمي، وذلك باستخدام النسخ الورقية المتوفرة في ديوان الرئاسة والمرفقة أدناه- يمكنك أيضاً التواصل مع رئاسة الجامعة عبر الأرقام المتوفرة في الرابط التالي: [رئاسة الجامعة -الاتصال](#).
  - إذا لم يتم حل المشكلة على مستوى الجامعة، يمكن رفع الشكوى إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، التي تشرف على جميع الجامعات في المملكة. لمزيد من التفاصيل، يمكن زيارة الصفحة المخصصة على الموقع الرسمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي: [وزارة التعليم العالي والبحث العلمي -الشكاوى والاقتراحات](#).
- ملاحظة:** إن رفع الشكاوى إلى المستوى الأعلى، يُستخدم عادة كخطوة أخيرة بعد استنفاد الوسائل التقليدية لحل المشكلة، وينطلب توثيق جميع التفاصيل وتقديمها بطريقة منظمة ومهنية.

#### ■ ملاحظات هامة:

- **الدقة في المعلومات:** تأكد من إدخال معلومات صحيحة وكاملة لضمان معالجة الشكوى بفعالية حيث يُنصح بتوضيح التفاصيل بدقة مع تحديد التواريخ والأحداث ذات الصلة وتقديم أي مستندات أو أدلة تدعم الشكوى إذا لزم الأمر.
  - **الالتزام بالآداب العامة:** التزم باللباقة والاحترافية عند كتابة الشكوى واستخدم لغة مناسبة وتجنب الألفاظ غير اللائقة.
  - **السرية:** تُعامل جميع الشكاوى بسرية تامة لضمان خصوصية المعلومات المقدمة.
  - **في حال عدم توفر النظام الإلكتروني أو مواجهة صعوبات في استخدامه لأي سبب كان (عطل فني، الخ ..)،** يمكنك التواصل مباشرة مع الجهة المعنية عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني المتاحين على الموقع الرسمي للجامعة.
- ✓ الاتصال الهاتفي: يمكنك التواصل مع الجامعة عبر الهاتف على الرقم 3903333-5-962+ قد يكون من المناسب طلب تحويلك إلى القسم المختص بالشكوى أو الاقتراح الذي ترغب في تقديمه.
- ✓ البريد الإلكتروني: يمكنك إرسال شكواك أو اقتراحك عبر البريد الإلكتروني إلى العنوان [huniv@hu.edu.jo](mailto:huniv@hu.edu.jo). تأكد من تضمين جميع التفاصيل الضرورية لتسهيل معالجة طلبك

إليك أمثلة على الحالات التي يمكن تقديم شكاوى بشأنها لعمادة شؤون الطلبة، وهي تشمل قضايا أكاديمية وإدارية وشخصية:

#### 1. الشكاوى الأكاديمية:

- تأخر إعلان نتائج الامتحانات أو وجود أخطاء فيها.
- تعسف أحد أعضاء هيئة التدريس أو معاملتهم غير المنصفة للطلبة.
- تغييرات مفاجئة في جداول المحاضرات أو الامتحانات دون إشعار مسبق.
- رفض طلب إعادة النظر في علامة امتحان أو مشروع بشكل غير مبرر.
- مشاكل متعلقة بالإشراف الأكاديمي، مثل تجاهل المشرف لمراجعات الطالب.

#### 2. الشكاوى الإدارية:

- تأخير في معالجة الطلبات (مثل تأجيل الفصل، الانسحاب من مساقات، أو التسجيل).
- سوء معاملة من قبل الموظفين الإداريين أو عدم تقديم الدعم المطلوب.
- مشاكل في استخراج الوثائق الرسمية مثل الشهادات أو كشف العلامات.
- تعطل الأنظمة الإلكترونية الخاصة بالتسجيل أو البوابة الإلكترونية.

#### 3. الشكاوى المالية:

- أخطاء في الرسوم الجامعية أو في الفواتير الصادرة.
- تأخير في معالجة طلبات القروض أو الإعفاءات المالية.

#### 4. الشكاوى المتعلقة بالنقل:

- مشاكل في خدمات النقل، مثل التأخر أو عدم انتظام الحافلات.
- عدم الالتزام بالمواعيد المحددة للرحلات.

#### 5. الشكاوى الشخصية:

- تعرض الطالب للتمييز أو التحرش من قبل أي طرف داخل الجامعة.
- خلافات شخصية مع زملاء أثرت على سير العملية التعليمية.
- انتهاك حقوق الطالب أو تجاهل طلبات معينة تستند إلى ظروف خاصة.

#### 6. الشكاوى المتعلقة بالخدمات العامة:

- سوء جودة الطعام أو الخدمات المقدمة في المطاعم الجامعية.
- انقطاع خدمات الإنترنت أو ضعفها في المرافق الجامعية.
- مشاكل في المرافق العامة (مثل المكتبة أو القاعات الدراسية، الخ ...)

في كل حالة، يُنصح الطالب بتوثيق الشكاوى جيداً مع تقديم أدلة (مثل مراسلات إلكترونية أو صور) لدعم موقفه.



### طلب استرحام

مقدم إلى الأستاذ الدكتور عميد شؤون الطلبة

أقوم بالتوجه إلى عطوفتكم بطلب استرحام بخصوص:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

اسم الطالب:

التخصص:

الرقم الجامعي:

رقم الهاتف:

اليوم والتاريخ:

التوقيع:



### طلب تظلم

مقدم إلى الاستاذ الدكتور عميد شؤون الطلبة

أقوم بالتوجه إلى عطوفتكم بطلب تظلم بخصوص:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

اسم الطالب:

التخصص:

الرقم الجامعي:

رقم الهاتف:

اليوم والتاريخ:

التوقيع:







الجامعة الهاشمية  
مكتب رئاسة الجامعة  
نموذج استدعاء خاص بالطلبة

الموضوع:-

الأستاذ الدكتور . . . . .

تحية طيبة وبعد،،،

أنا الطالب/الطالبة.....كلية.....قسم.....  
تخصص.....رقمي الجامعي.....  
أرجو التكرم بالموافقة على.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الاسم:.....  
التاريخ:.....  
رقم الهاتف:.....