

إجراءات وتنظيم الخطوات لتقديم طلبات

المعاملات الخاصة بالطلبة (الشكاوي والاقتراحات)

Grievance and Complaint Procedure

تولي الجامعة الهاشمية اهتماماً كبيراً بتوفير إجراءات واضحة وشفافة لتقديم الشكاوى والاعتراضات من قبل الطلاب. حيث أن هناك طرق مختلفة لتقديم الشكاوى:

أولاً: طرق غير رسمية (ودية-Informal)

يمكن للطلاب التواصل مع عدد من المعينين داخل الكلية لمناقشة الشكاوى والمشاكل التي تواجه الطلبة وبالتالي التسلسل الاداري التالي:

- ❖ **مساعد العميد لشؤون الطلبة:** يُعتبر مساعد العميد لشؤون الطلبة المرجع الأساسي للطلبة لمعالجة شكاوى الطلبة وحل القضايا التي قد يواجهونها. تكمن مسؤولياته في تقديم الدعم والإرشاد للطلاب من خلال التعامل مع مختلف الشكاوى الأكademie والإدارية التي قد يطرحها الطلاب. يتمثل دور مساعد العميد في حل شكاوى الطلبة فيما يلي:
 1. **استقبال الشكاوى:** يتولى مساعد العميد الاستماع إلى شكاوى الطلاب والتعرف على القضايا التي يعانون منها سواء كانت أكademie أو إدارية.
 2. **إرشاد الطلاب:** يقوم مساعد العميد بتوجيه الطلاب إلى الإجراءات المناسبة للتعامل مع الشكاوى، ويشرح لهم الطرق الرسمية لتقديم الشكاوى.
 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 الأكademie المتعلقة بالمقررات الدراسية، النتائج، أو أية إشكالات قد تنشأ مع أعضاء هيئة التدريس.
- ❖ **عميد الكلية:** في حالة وجود قضايا أو شكاوى لم تُعالج بصورة كافية من خلال القنوات السابقة، يمكن للطلبة نقل الشكاوى إلى عميد الكلية (توجد نماذج للشكوى أو الاستدعاء في عمادات كليات الجامعة المختلفة)

أنواع الشكاوى والاعتراضات:

- **شكوى أكademie:** 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.

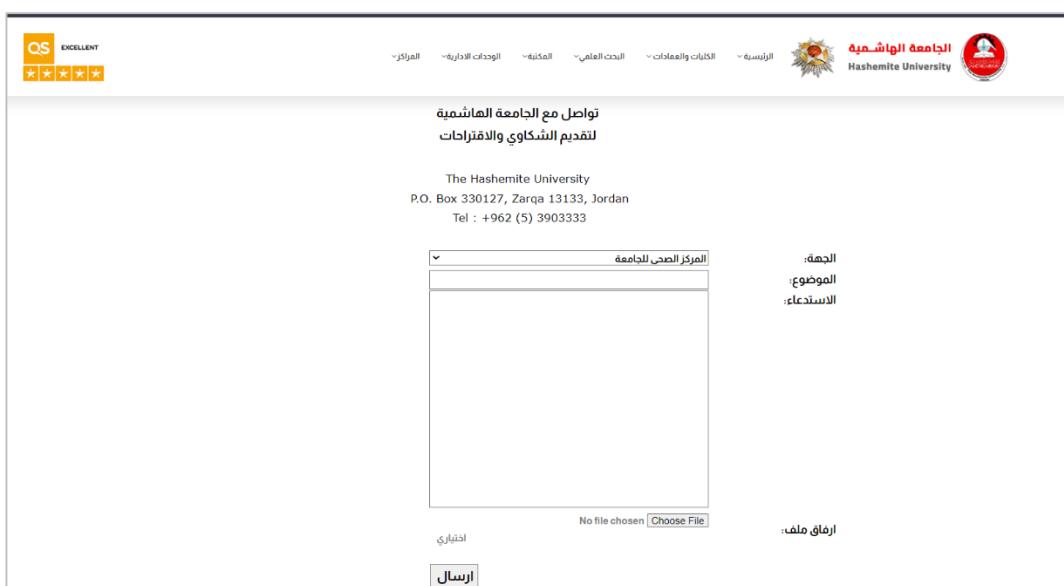
- مشاكل متعلقة بالإشراف الأكاديمي، مثل تجاهل المشرف لمرجعات الطالب
- **شكوى إدارية:** تشمل مشكلات تتعلق بتسجيل المقررات الدراسية، عدم الرضا عن الجدول الدراسي، أو أي قضايا إدارية أخرى.
- **شكوى شخصية:** تتعلق بمعاملة غير عادلة من قبل أعضاء هيئة التدريس أو الموظفين الإداريين، مثل التتمييز أو التحرش من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

إجراءات متابعة الشكوى ضمن الكلية المعنية:

يتم فحص الشكاوى من قبل المعينين 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. ويسمح تطبيق هذه الآلية في معالجة القضايا الطلابية بشكل فعال وفي الوقت المناسب بشكل ودي.

ثانياً: طرق رسمية (خطية -Formal:

يمكن لطلبة الجامعة التقدم بشكوى أو اقتراح الكترونياً بأحد الطرق التالية:
أولاً: موقع الجامعة الإلكتروني - بدون تحديد اسم مقدم الاقتراح أو الشكوى، يمكن إرفاق المستندات (اختياري) أو أي ملفات داعمة للشكوى إذا لزم الأمر. يرجى زيارة الرابط التالي: [تقديم الشكوى والاقتراحات - الجامعة الهاشمية](#).



The screenshot shows the online complaint submission form for Hashemite University. At the top right, the university's logo and name are displayed. The main heading reads "تواصل مع الجامعة الهاشمية لنقديم الشكوى والاقتراحات". Below this, there are two input fields: one for "الجهة" (Body) and one for "الموضوع" (Subject). A large text area for the complaint message is present. At the bottom, there is a file upload field labeled "ارهاق ملف" (Upload File) with a "Choose File" button, and a "ارسال" (Send) button.

ثانياً: بوابة الطالب الالكترونية - الشكاوى والاقتراحات:

- اختيار الجهة المناسبة وكتابة وصف للشكاوى او الاقتراح.
- تحديد الجهة المختصة: قيل تقديم الشكاوى، حدد الجهة أو القسم المسؤول عن الموضوع (مثلاً 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

The screenshots illustrate the steps to submit a feedback or suggestion through the university's online student portal:

- The first screenshot shows the main portal page with contact information for The Hashemite University.
- The second screenshot shows the feedback submission form. Fields for "الجهة" (Subject) and "الاستدعاة" (Reason) are highlighted with red boxes.
- The third screenshot shows the navigation menu with the "تواصل معنا (للشكاوى والاقتراحات)" (Feedback and Suggestions) option highlighted with a red box.

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

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

The screenshots illustrate the steps to submit a case through the university's online student portal:

- The first screenshot shows the main portal page with contact information for The Hashemite University.
- The second screenshot shows the case submission form. Fields for "القضية" (Case) and "وصف القضية" (Case Description) are highlighted with red boxes.
- The third screenshot shows the navigation menu with the "تقديم عرض قضية - لجنة البت" (Submit Case - Dispute Resolution Committee) option highlighted with a red box.

- إذا كنت ترغب في تقديم طلب لمراجعة علامة إحدى المواد، يمكنك تقديم طلب مراجعة علامة من خلال بوابة 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 المتناثة 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 الإلكتروني
- 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.
- إذا 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 بإغلاق 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 الإلكترونية (من خلال حقل: الاجراء الذي تم من الجهة المتلقية للشكوى) أو عبر قسمه الأكاديمي أو عبر الهاتف، وتغلق المعاملة نهائياً

حالة / 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: [رئيس 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 الاعلى، يُستخدم عادة خطوة أخيرة بعد استفاد 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: يُعامل جميع الشكاوى بسرية تامة لضمان خصوصية المعلومات المقدمة.
- في حال عدم توفر النظام الإلكتروني أو مواجهة صعوبات في استخدامه لأي سبب كان (عطٌ 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 +962-5-3903333 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. تأكّد من تضمين جميع التفاصيل الضرورية لتسهيل معالجة طلبك

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

1. الشكوى الأكademie:

- 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. الشكوى 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. الشكوى المالية:

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

4. الشكوى المتعلقة بالنقل:

- مشاكل في خدمات النقل، مثل التأخير أو عدم انتظام الحافلات.
- عدم الالتزام بمواعيد المحددة للرحلات.

5. الشكوى الشخصية:

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

6. الشكوى 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 الشكوى جيداً مع تقديم أدلة (مثلاً مراسلات إلكترونية أو صور) لدعم موقفه.



طلب استرحة

مقدم إلى الاستاذ الدكتور عميد شؤون الطلبة

أقوم بالتوجه إلى عطوفتكم بطلب استرham بخصوص:

اسم الطالب:

التخصص:

الرقم الجامعي:

رقم الهاتف:

اليوم والتاريخ:

التفعيل



طلب تظلم

مقدم إلى الاستاذ الدكتور عميد شؤون الطلبة

أقوم بالتوجه إلى عطوفتكم بطلب تظلم بخصوص:

اسم الطالب:

التخصص:

الرقم الجامعي:

رقم الهاتف:

النحو والتاريخ

النهاية



نمودج شکوهی

مقدم إلى الاستاذ الدكتور عميد شؤون الطلبة

أقوم بالتوجه إلى عطوفتكم بالشكوى التالية:

اسم الطالب المشتكي عليه:

الشخص

الرقم الجامعي:

رقم الهاتف:

اسم الطالب المشكى:

النحو

الرقم الجامعي:

رقم الهاتف:

اليوم والتاريخ:

التوقيع:



الجامعة الهاشمية
مكتب رئاسة الجامعة
نموذج استدعاء خاص بالطلبة

عنوان: عزفه الأستاذ الدكتور نائب الرئيس للشؤون الإدارية والمالية المحترم
الموضوع: توصيد الرسوم

٤٤٤ طيبة، وبعد

..... أنا الطالب / بية الرقم الجامعي:

الذئاب

..... أرجو التكرم بالموافقة على

أرجو التكرم بالموافقة على

[View Details](#) | [Edit](#) | [Delete](#)

.....

Copyright © 2010 Pearson Education, Inc., publishing as Pearson Benjamin Cummings.

ونفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام،،،
الإسم:

ونفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام،،،

.....الاسم:.....

رقم الهاتف:

العنوان وحدة الشؤون المالية

.....
.....
.....
.....

.....النقطة.....

..... شروحات الأستاذ الدكتور نائب الرئيس للشئون الإدارية والمالية :

.....

النهاية

مروجات الأستاذ نائب الرئيس للشؤون الإدارية والمالية :

Digitized by srujanika@gmail.com

..... التوقيع.....

نظام التصفيان ٢٠٢٢/١٠/١١

الجامعة الهاشمية

مكتب رئاسة الجامعة

نموذج استدعاء خاص بالطلبة

الموضوع:-

الأستاذ الدكتور

تحية طيبة وبعد،،،

أنا الطالب/طالبة كلية
..... قسم رقمي الجامعي
..... أرجو التكرم بموافقة على
.....
.....
.....
.....
.....

ونفضلوا بقبول فائق الاحترام

..... الاسم:

..... التاريخ:

..... رقم الهاتف: