

## تظلمات الطلاب

### 7. بيان عن السياسة المتبعة

التأكد من أن الطلاب قد تم منحهم فرصا كافية لرفع تظلماتهم الأكاديمية وكذلك غير الأكاديمية , وللتأكد على انسجام روح العدالة والمساواة والشفافية وسرعة المبادرة عند التعامل مع هذه التظلمات وأيضا للتأكد من أن الطلاب على علم ودراية بالفرص المتاحة لهم لرفع تظلماتهم.

### 8. الاجراءات والتعاريف

#### 8.1 تصنيف التظلمات

تنقسم التظلمات الطلابية في جامعة ظفار بشكل عام إلى قسمين : تظلمات أكاديمية وتظلمات غير أكاديمية.

##### 8.1.1 التظلمات الأكاديمية : وتتعلق هذه التظلمات بالمسائل الأكاديمية مثل :

- القبول
- التقييم
- الحضور
- العش والسرقة
- الفترة التجريبية
- الفصل

##### 8.1.2 التظلمات غير الأكاديمية : تتعلق هذه التظلمات بالمسائل غير الأكاديمية مثل :

- الخدمات المساندة للطلاب
- الدخول إلى مصادر ومرافق الكلية
- التمييز أو التحرش
- ترصدها الكلية المعنية (البرنامج التأسيسي)
- الأزدياء أو التحقير الثقافي أو الديني
- عدم الانضباط العام
- ترصدها دائرة شؤون الطلاب

## 8.2. الطريقة المزدوجة المسار في التعامل مع التظلم

تقدم جامعة ظفار اسلوبا ذو مسارين للتعامل مع تظلمات الطلاب, والذي يتألف من شكوى رسمية وأخرى غير رسمية إضافة إلى طريقة غير رسمية كما هو مبين في القسم 9.1 – الارشادات.

### المسار الأول – الشكوى الرسمية

#### 8.2.1. الشكوى الرسمية بشأن التظلمات الأكاديمية

1. في حال قرر الطالب/الطالبة إيداع شكوى رسمية بشأن تظلمه/ تظلماتها الأكاديمية فإنه يجب عليه/عليها أن يتقدم بها كتابة عبر تعبئة الاستمارة المعدة لذلك (الملحق 1) وتقديمها إلى رئاسة الدائرة المعنية (المستوى/منسق البرنامج بالنسبة لطلاب السنة التأسيسية).
2. تقوم رئاسة الدائرة المعنية بأخذ رأي مستشار الطلاب قبل رفع الأمر إلى عميد الكلية (مدير البرنامج التأسيسي).
3. يدعو عميد الكلية (مدير البرنامج التأسيسي) إلى اجتماع يضم المجلس الأكاديمي / المجلس الأكاديمي للبرنامج التأسيسي) والذي يكون مسؤولا عن التعامل مع تظلمات الطلاب خلال يومين من تاريخ استلام الشكوى الرسمية من الطالب.
4. يمنح طرفي الشكوى فرصة لتقديم وجهات نظرهم, كما يمنح وقتا كافيا للتفكير وايجاد الحل وفقا للإجراءات الموضحة, مع اعتبار مبادئ المساواة والعدالة.
5. يقوم عميد الكلية كتابة (مدير البرنامج التأسيسي) بإعلام الطرفين حول حل الشكوى المقدمة من قبل الطلاب خلال أسبوع واحد من تاريخ اجتماع المجلس الأكاديمي للكلية) المجلس الأكاديمي لبرنامج السنة التأسيسية) في الاستمارة المعدة لذلك الغرض (الملحق 2).
6. يقر طرفا الشكوى كتابة باستلامهم قرار المجلس الأكاديمي (المجلس الأكاديمي لبرنامج السنة التأسيسية).
7. يتم الاحتفاظ بسجل رسمي وكامل في دائرة شؤون الطلاب يحتوي على شكوى الطالب , إضافة إلى سجل انعقاد المجلس الأكاديمي (المجلس الأكاديمي لبرنامج السنة التأسيسية) والقرار المتخذ في الاجتماع ونقل القرار إلى طرفي الشكوى وقرارهما بالاستلام.

## 8.2.2. الشكوى الرسمية بشأن التظلمات غير الأكاديمية

1. في حال قرر الطالب/الطالبة إيداع شكوى رسمية بشأن تظلمه/تظلماتها غير الأكاديمية فإنه يجب عليه/عليها أن يتقدم بها كتابة عبر تعبئة الاستمارة المعدة لذلك (الملحق 1) وتقديمها إلى مكتب عميد المعني (مكتب مدير البرنامج التأسيسي لطلاب السنة التأسيسية) أو إلى دائرة شؤون الطلاب اعتماداً على طبيعة التظلم (راجع القسم 8.1.2).
2. سيتم اتباع نفس الإجراءات في حل شكوى التظلم كما هي موضحة أعلاه من القسم 8.2.1 (3) إلى القسم 8.2.1 (7) في حال قام الطالب/الطالبة بإيداع شكواه بشأن التظلمات غير الأكاديمية.
3. في حال إيداع الشكوى بشأن التظلمات غير الأكاديمية لدى دائرة شؤون الطلاب فإن مدير دائرة شؤون الطلاب سيقوم بعقد اجتماع يضم لجنة الطلاب التأديبية خلال فترة اسبوعين من استلام الشكوى الرسمية , حيث أن هذه اللجنة التأديبية مسؤولة عن التعامل مع تظلمات الطلاب غير الأكاديمية التي تحال إليها.
4. يمنح طرفي الشكوى فرصة لتقديم وجهات نظرهم , كما يمنح وقتاً كافياً لإيجاد الحل وفقاً للإجراءات الموضحة , مع اعتبار مبادئ المساواة والعدالة.
5. يقوم مدير شؤون الطلاب بإعلام طرفي الشكوى كتابة حول حل الشكوى خلال أسبوع واحد من تاريخ اجتماع لجنة الطلاب التأديبية عبر الاستمارة المعدة لذلك الغرض (الملحق 2).
6. يقر طرفا الشكوى كتابة باستلامهم قرار لجنة الطلاب التأديبية.
7. يتم الاحتفاظ بسجل رسمي وكامل في دائرة شؤون الطلاب يحتوي على شكوى الطالب , إضافة إلى سجل انعقاد اجتماع لجنة الطلاب التأديبية والقرار المتخذ في الاجتماع ونقل القرار إلى طرفي الشكوى وإقرارهما بالاستلام.

### المسار الثاني – الاستئناف الرسمي

## 8.2.3. الاستئناف الرسمي ضد قرار مجلس الكلية أو لجنة الطلاب التأديبية أو المعايير التأديبية التي تتخذها أي سلطة في الجامعة

1. في حال عدم اقتناع الطالب/الطالبة بنتيجة الشكوى الرسمية (قرار المجلس الأكاديمي/لجنة الطلاب التأديبية) ويعتقد بأن تظلمه/تظلماتها لم يحظى بالحل العادل , فإنه يكون لديه/لديها الخيار في الاستئناف إلى لجنة شؤون طلاب الجامعة ضد قرار المجلس الأكاديمي /لجنة الطلاب التأديبية.
2. وبطريقة مماثلة فإنه في حالة عدم اقتناع الطالب/الطالبة بمعايير اللجنة التأديبية المتخذة ضده/ضدها من قبل أي سلطة في الجامعة , فإنه يكون لديه/لديها الخيار في التقدم باستئناف إلى لجنة شؤون طلاب الجامعة ضد القرار.
3. يجب أن تقدم الاستئنافات كتابة في الاستمارة المخصصة لذلك (الملحق 3) إلى مكتب نائب مدير الجامعة خلال اسبوع من تاريخ الاخطار بنتيجة المرحلة الأولى (قرار المجلس الأكاديمي/لجنة الطلاب التأديبية) أو بعد فرض المعايير التأديبية وتلاوة مبررات الاستئناف ويقر مكتب نائب مدير الجامعة كتابة باستلام استئناف الطالب/الطالبة.
4. يدعو مكتب نائب مدير الجامعة إلى اجتماع لجنة شؤون طلاب الجامعة خلال يومين من استلام الاستئناف , وستعمل اللجنة بشكل عادل وواضحة في الاعتبار قواعد المساواة والعدالة , وسوف يمنح الطرفين فرصة يقدم فيها كل منهم حالته.
5. سيكون قرار لجنة شؤون طلاب الجامعة قراراً نهائياً , ويقوم نائب مدير الجامعة عبر الاستمارة المخصصة لذلك (الملحق-4) بإبلاغ القرار كتابة إلى الأطراف المعنية خلال فترة زمنية قدرها اسبوع واحد من تاريخ انعقاد اجتماع لجنة شؤون طلاب الجامعة.

6. يتم الاحتفاظ بسجل رسمي وكامل في مكتب نائب مدير الجامعة يحتوي على الاستئناف , إضافة إلى محضر اجتماع لجنة شؤون طلاب الجامعة والقرار المتخذ في الاجتماع ونقل القرار إلى طرفي الشكوى وقرارهما بالاستلام.

### 8.3 سحب الشكوى أو الاستئناف

يجوز للطالب/الطالبة سحب الشكوى أو الاستئناف الذي تقدم به في أي وقت كتابة في الاستمارة المخصصة لذلك خلال سير اجراءات حل التظلم واستجابة لذلك سيتم اسقاط الحالة (الملحق 5).

9	ارشادات
9.1	تحت جامعة ظفار وتشجع بشدة طلابها لتسوية تظلماتهم بشكل ودي وبطريقة غير رسمية, ولذلك يمكن للطالب/الطالبة في أي وقت شاء تقديم تظلمه إلى رئاسة الدائرة (مستوى المنسق بالنسبة لطلاب السنة التأسيسية) والذي سيقوم بمناقشتها مع الشخص المعني وحل المشكلة, وجدير بالذكر أنه في معظم الحالات تسفر المناقشة عن حلا وديا وسريعا للمشكلة ومرضيا للطرفين.
9.2	هذا وتنبي إجراءات تظلمات طلاب جامعة ظفار على المبادئ التالية:
(1)	العدالة والانصاف في الاجراء المتخذ
(2)	الاستماع بشكل عادل إلى جميع أطراف النزاع
(3)	احترام مبدأ الثقة من قبل جميع الأطراف
(4)	عدم ازدراء أو احتقار الطالب/الطالبة حال قيامه عن حسن نية بإيداع شكوى أو تظلم
(5)	يتم تداول وتسوية التظلمات في الوقت المناسب
(6)	يتم اخطار جميع الأطراف المعنية كتابة بنتيجة الشكوى/الاستئناف.
9.3	في حال تقدم الطالب/الطالبة باستئناف ضد المقاييس التأديبية المنفذ فيه/فيها فإنه يجب التأكيد على أن السلطة التي تتعامل مع تظلمات أو استئنافات الطلاب تتمتع باستقلالية تامة عن السلطة المنفذة للإجراء التأديبي.
9.4	يقوم نائب مدير الجامعة باستبدال رئيس أو أعضاء لجنة شؤون الطلاب بأشخاص آخرين مؤهلين في حال وجود تضارب للمصالح حسبما محدد أعلاه في القسم 9.3.
9.5	لا تلغي الاجراءات والارشادات الموضحة في هذه الوثيقة الاجراءات والارشادات الداخلية لجامعة ظفار ودليل الطالب أو القوانين العمانية.