DUBAI
Knowledge المعرفة

UQAIB

دليل الممارسات الجيدة

اللجنة الدولية لضمان جودة الجامعات

إجراءات التظلّم

www.khda.gov.ae

ما الغرض من هذا الدليل؟

يهدف هذا الدليل إلى تعريف المؤسسات التعليمية بالسبل التي يمكن من خلالها تطوير إجراءات التظلّم بما يتناسب مع السياق المحلي لإمارة دبي. ولا يتعدى هذا الدليل نطاق متطلبات اللجنة الدولية لضمان جودة الجامعات، إنما يتناول إحدى المسائل التي سبق وردودها في دليل ضمان الجودة. ولا يعد هذا الدليل دليلاً إلزامياً، وإنما يوفر عينات من الخيارات لتتناسب مع الظروف المختلفة التي تُمكّن كل مؤسسة تعليمية من تلبية احتياجاتها الفردية.

مقدمة

يقتضي تقديم الطلبات لأول مرة للمنطقة الحرة في دبي وجود توضيح بأنه "تتوفر لدى فرع المؤسسة التعليمية أنظمة لتلقي ومعالجة الشكاوى العامة للطلبة وتظلماتهم الأكاديمية، بحيث تتسم هذه الأنظمة بالفعالية والإنصاف وبكونها متماشية مع حقوق ومسؤوليات الطلبة في المؤسسة التعليمية الأم. (الملحق (د)، دليل ضمان الجودة).

وبالتالي كجزء من تقديم الطلب، يجب على فرع المؤسسة التعليمية تقديم "السياسات والإجراءات المعمول بها لتظلم الطلبة (يشتمل على توضيح حول أي اختلافات وفروق عن السياسة والإجراءات المعمول بها في المؤسسة التعليمية الأم)" (الملحق (د)، دليل ضمان الجودة). ومن المتوقع أن تكون هذه السياسات هي الإجراء المتبع في فرع المؤسسة التعليمية الذي يتماشى مع السياسات والإجراءات المعمول بها في المؤسسة التعليمية الأم، والذي يتيح للطلبة تقديم تظلماتهم أو شكاويهم إلى فرع المؤسسة التعليمية أولاً قبل إحالتها إلى المؤسسة التعليمية الأم، في حال اللزوم.

ومن المتوقع أن تُعالج سياسات التظلّم تلك نوعين من الإجراءات:

- الشكاوى: تتناول عادة سوء مستوى الخدمة أو إجراء أو عمل يقوم به فرع المؤسسة التعليمية.
- الاستئنافات الأكاديمية: تطعن القرارات التي تؤثر على مستوى تقدم الطالب (على سبيل المثال، علامة غير عادلة).

وتعتمد المناقشة التالية على إصدار حديث يعالج تلك القضايا مع إجراء تعديل بسيط[1].

المبادئ الأساسية

[1] وتستند المناقشة التالية على الإصدار المنشور مؤخراً الذي يعالج تلك المسائل. وقد تم تعديله جزئياً.
إن إطار أفضل الممارسات في معالجة الشكاوى والاستئنافات الأكاديمية الصادر عن مكتب هيئة التحكيم المستقلة (OIA) في ديسمبر 2014، http://www.oiahe.org.uk/good-practice-framework.aspx. أتاح استخدام محتوى الجدولين في الصفحتين4 و5. وتتضمن الوثيقة إشارات إلى مكتب هيئة التحكيم المستقلة في المملكة المتحدة التي قد تفيد الطلبة المسجلين في فروع جامعات المملكة المتحدة، ولكنها لا تنطبق على ولايات قضائية أخرى

إجراءات التظلّم

رغم أن الشكاوى والاستئنافات تعد عموماً عمليتين متميزتين، (وفي المؤسسات التعليمية الكبيرة، تكون من مسؤوليات موظفين مختلفين)، تؤكد وثيقة مكتب هيئة التحكيم المستقلة أنها تشترك في مجموعة مشابهة تضم سبعة مبادئ.

إمكانية الوصول

- إن الإجراءات "مفتوحة لأي شخص كان، أو كان هذا الشخص طالباً مسجلاً مؤخراً "، وتتضمن هؤلاء الطلبة المسجلين أو الملتحقين بأحد المساقات الدراسية أو هؤلاء المنقطعين عن الدراسة أو المنسحبين مؤقتاً أو المستبعدين والمتوقفين عن الدراسة مؤقتاً أو هؤلاء الذين غادروا الجامعة مؤخراً.
- إن السياسات "تعطي الطلبة معلومات واضحة حول كيفية الوصول إلى المشورة والدعم".
- إن الإجراءات "تتيح للطلبة تعيين ممثل عنهم" (وعلى سبيل المثال، استشاري أو ممثل عن الطلبة).
- إن الإجراءات "تلبي الاحتياجات الفردية للطلبة".

الوضوح

- إن الإجراءات "تم نشرها على نحو جيد لتمكّن الطلبة من التعرف على العملية التي يجب عليهم اتباعها".

ويتضمن ذلك:

- ✓ تعريفٌ واضح لماهية الشكوى وما هي الأسس التي تجيز تقديم استئناف أكاديمي.
- ✓ شرحٌ يحدد الجهة الواجب توجيه شكوى أو استئناف ما إليها.
- ✓ معلومات عن الطريقة المناسبة لتقديم شكوى أو استئناف ما (على سبيل المثال، البريد الإلكتروني أو الخطاب المكتوب وما إلى ذلك) ونوع الأدلة التي يجب تقديمها.

الملاءمة

- إن الإجراءات "مرنة عندما يرفع الطالب قضايا تندرج ضمن أكثر من عملية ؛ عندئذ يُنصح الطالب بالعملية التي تنطبق عليها الجزء الخاص بادعائه أو ادعائها والتسلسل الذي سيتم فيه معالجة هذا الجزء.

- تشتمل إجراءات تقديم الشكاوى على أربع خطوات.

- ✓ الحل المبكر: تم حل الشكوى على المستوى المحلي بشكل غير رسمي وفي أقرب وقت ممكن، ويمكن القيام بذلك عن طريق الوساطة أو المصالحة بحسب ما يناسب.
- ✓ المرحلة الرسمية: يقوم موظف كبير لا علاقة له بهذه القضية بالتحقيق ويحدد ما إذا كان يجب أن يمر الادعاء من خلال إجراء الاستئناف أو الشكوى وإذا كانت هناك أسباب كافية لمتابعة القضية. ويقوم الموظف الكبير باقتراح حل للطالب.

- ✓ مرحلة المراجعة: في حال رفض الطالب للحل المقترح، تنتقل الشكوى إلى جهة أعلى في فرع المؤسسة التعليمية لتقوم بحلها.
- ✓ استئناف أمام المؤسسة التعليمية الأم: في حال رفض الطالب للحل الذي قدمه فرع المؤسسة التعليمية في دبي، يمكن للطالب تقديم طلب استئناف إلى المسؤول الكبير المعني في المؤسسة التعليمية الأم.

- يشتمل إجراء الاستئناف الأكاديمي على أربع خطوات:
- ✓ الحل المبكر: الحل المحلي وغير الرسمي للاستئناف هو الخيار المفضل. وفي الحالات الأكثر شيوعاً، سيقدم الطلبة طلب استئناف حول علاماتهم: ويمكن تشجيعهم على الذهاب إلى رؤساء أقسامهم لمناقشتهم.
- ✓ المرحلة الرسمية: في حال فشل الخطوة الأولى في إرضاء الطالب، يقوم موظف كبير لا علاقة له بهذه القضية بالتحقيق ويحدد ما إذا كان يجب أن يمر الادعاء من خلال إجراء الاستئناف أو الشكوى وإذا كانت هناك أسس كافية لمتابعة القضية. ويقوم الموظف الكبير باقتراح حل للطالب.
- ✓ مرحلة المراجعة: تقوم جهة أعلى في فرع المؤسسة التعليمية بمراجعة القضية واقتراح التسوية.
- ✓ استئناف أمام المؤسسة التعليمية الأم: في حال رفض الطالب للحكم الذي قدمه فرع المؤسسة التعليمية في دبي، يمكن للطالب تقديم طلب استئناف إلى جهة قضائية في المؤسسة التعليمية الأم.

المدة المناسبة

- تشتمل السياسات على "حدود زمنية يتوقع خلالها عادة أن يقوم الطلبة بتقديم الشكاوى" أو الاستئنافات الأكاديمية. أي أنها تحدد المدة الزمنية القصوى التي يمكن خلالها لطالب حالي أو سابق تقديم شكوى أو استئناف أكاديمي.
- تتيح الإجراءات "تحديد الشكاوى أو الاستئنافات الأكاديمية التي تتطلب إجراءات سريعة وخاصة". وعلى سبيل المثال، في الحالة التي سيعاني فيها الطالب من التأخير دون مبرر.
- يتم عادة الانتهاء من الإجراءات في غضون 60 يوم من بداية المرحلة الرسمية. وتقدم السياسات معلومات واضحة عن الحدود الزمنية، لا سيما في تحديد عدد الأيام التي تستغرقها كل خطوة من الخطوات المختلفة.

الإنصاف

- تضمن السياسات "أنه تم تدريب الموظفين المسؤولين عن اتخاذ القرارات بالشكل الصحيح وتزويدهم بالموارد والدعم وأنهم قادرون على التعامل مع كل قرار مرة أخرى".
- تتيح الإجراءات "لكل طرف فرصة متساوية لعرض قضيتهم".
- تتوقع الإجراءات "تقديم أسباب واضحة حول القرارات التي تم التوصل إليها".

- تضمن السياسات "ألا يتعرض الطلبة لأي ضرر نتيجة تقديم شكوى" أو استئناف أكاديمي.
- تشتمل الإجراءات على "التوثيق الفعّال لضمان ما يلي:
  - ✓ "اتخاذ القرارات بثبات"
  - ✓ " اتخاذ القرارات على المستوى المناسب"
  - ✓ "اتخاذ الإجراءات المناسبة بخصوص القضايا المحددة"
  - ✓ " استخدام المعلومات التي تم جمعها لتحسين الخدمات المقدمة للطلبة ولخبرة الطالب.

الاستقلالية

- تضمن الإجراءات "أنه يتم اتخاذ القرارات من جانب الموظفين دون وجود تضارب فعلي أو متوقع في المصالح في كافة مراحل هذه العملية."

الخصوصية

- تضمن الإجراءات "مستوى مناسباً من السرية دون مساوئ".
- سيتم إبلاغ الطلبة أن هذا المبدأ ينطبق أيضاً على الطريقة التي يعبرون فيها عن شكوى أو استئناف. جعل الشكوى أو الاستئناف متاحاً للجمهور قبل حسمه (بما في ذلك في وسائل الإعلام الاجتماعي) هو أمرٌ غير مناسب وغير مقبول.

المتابعة

يتم عادة تجميع تقرير سنوي عن كافة التظلمات والاستئنافات ليتم مناقشته من قبل كبار المسؤولين المعنيين في فرع المؤسسة التعليمية وإرساله إلى المؤسسة التعليمية الأم. ويتلقى المسؤولون عن ضمان الجودة المعلومات ذات الصلة لتتيح لهم تحسين بعض المهام أو العمليات. ويمكن تقديم معلومات موجزة (على سبيل المثال، عدد الحالات التي تمت معالجتها) إلى الموظفين والطلبة بهدف تعزيز الوعي والثقة لديهم في الإجراءات.

مصادر إضافية

1. يعد إطار أفضل الممارسات (2014) الصادر عن مكتب هيئة التحكيم المستقلة للتعليم العالي (OIA) دليلاً إرشادياً لمعالجة الشكاوى والاستئنافات الأكاديمية في التعليم العالي في إنجلترا وويلز. ويحدد المبادئ والممارسات الجيدة التشغيلية، إلا انه لا يتضمن تفاصيل إلزامية. وتبقى كل جامعة أو كلية حرة في صياغة سياساتها وإجراءاتها لتتناسب مع حجمها وسياقها. ويمكن الوصول إلى الدليل عبر الرابط التالي: http://oiahe.org.uk/media/96361/oia-good-practice-framework.pdf

2. القسم ب: إن قسم "ضمان وتحسين الجودة الأكاديمية" من قانون ضمان الجودة الخاص بوكالة ضمان الجودة البريطانية يحدد التوقعات المطلوبة من مؤسسات التعليم العالي الواجب الإيفاء بها لضمان: أن يتم تزويد الطلبة بالتعلم والدعم والتقييم ومصادر التعلم على نحو مناسب

وفعّال وأن يتم مراقبة فرص التعلم المقدمة وأن تنظر المؤسسة التعليمية بكيفية تحسينها. ويمكن الوصول إلى هذا القسم عبر الرابط: http://www.qaa.ac.uk/assuring-standards-and-quality/the-quality-code/quality-code-part-b

3. إن إجراء تظلم الطلبة في جامعة نيويورك هو عملية ذات 4 مراحل: المرحلة الأولى: محاولة حل هذه المسألة من خلال حل غير رسمي. المرحلة الثانية: المراجعة الرسمية. المرحلة الثالثة: مراجعة قرار موظف الاستئناف من قبل مجلس القضاء في الجامعة؛ المرحلة الرابعة: مراجعة نهائية يقوم بها رئيس الجامعة. ويمكن الوصول إلى ملخص إجراء تظلم الطلبة الرسمي الخاص بجامعة نيويورك عبر الرابط: https://www.nyu.edu/life/student-life/student-communitystandards/student-grievance-procedure-.html

4. إن الفقرة 12.1 من الفصل 1 في الدليل الأكاديمي لكلية لندن الجامعية تقدم دليلاً واضحاً ومختصراً لإجراءات شكاوى الطلبة في كلية لندن الجامعية. ويمكن الوصول إلى هذه الفقرة عبر الرابط: http://www.ucl.ac.uk/srs/academic-manual/c1/complaints/guide