



الرقم: 12/11/15/1844  
التاريخ: 9 شعبان 1442 هـ  
الموافق: 22 آذار 2021 ميلادي

## الأستاذ الدكتور عميد شؤون الطلبة

اطلع مجلس العمداء في جلسته رقم (23) بتاريخ 2021/3/21، على كتابكم رقم: ش ط 626/1071 تاريخ 2021/3/17، والمتضمن مقترح تعليمات لنظام تظلم الطلبة في جامعة إربد الأهلية، واتخذ المجلس قراره الآتي:

القرار رقم (2021/23/4)

"الموافقة على المقترح المقدم من عمادة شؤون الطلبة الخاص بتعليمات نظام تظلم وشكاوى الطلبة في جامعة إربد الأهلية، وكما هو مرفق".

مع وافر التحية والاحترام،،،

رئيس الجامعة

4/1

الأستاذ الدكتور أحمد منصور الخضّاونة

- نسخة لادعاب الرئيس  
- نسخة للعمداء  
- ادماج الاربع

Irbid National University  
Deanship of Student Affairs



جامعة اربيد الاهلية  
عمادة شؤون الطلبة

لائحة وضوابط تظلم الطلبة

جامعة اربيد الأهلية

**Irbid National University**

## المحتويات

٢	١	أولاً : المقدمة
٢	٢	ثانياً : أهداف لائحة ضوابط تظلم الطلبة
٢	٣	المادة الأولى : مصطلحات لائحة ضوابط تظلم الطلبة
٣	٤	المادة الثانية : الحق في التظلم
٣	٥	المادة الثالثة : اللجنة العليا للتظلم (لجنة الحقوق الطلابية)
٣	٦	المادة الرابعة : اهداف اللجنة
٣	٧	المادة الخامسة : مهام اللجنة
٤	٨	المادة السادسة : اجتماعات اللجنة العليا للتظلم
٤	٩	المادة السابعة : اللجنة الفرعية لحقوق وواجبات الطلبة
٤	١٠	المادة الثامنة : مهام اللجنة الفرعية
٤	١١	المادة التاسعة : ضوابط طلب التظلم
٥	١٢	المادة العاشرة : إجراءات التظلم
٦	١٣	المادة الحادية عشر : اعتماد الضوابط
٦	١٤	المادة الثانية عشر
٦	١٥	المادة الثالثة عشر
٧	١٦	النماذج المستخدمة في التظلمات
٧	١٧	نموذج رقم ( ١ ) تظلم الطالب/ة من درجات الامتحان
٨	١٨	نموذج رقم ( ٢ ) شكوى الطالب/ة من واقعة ظلم أو رفع الضرر
١٠	١٩	نموذج رقم ( ٣ ) آلية مراجعة تظلمات الطلبة من درجات الامتحانات التحريرية في إحدى المقررات

## أولاً: مقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على رسولنا الأمين وعلي آله وأصحابه اجمعين، أما بعد  
حرصاً من جامعة إربد الأهلية على تقديم كافة الحقوق الأكاديمية وغير الأكاديمية للطلاب، فقد وضعت عمادة  
شؤون الطلبة لائحة لضوابط تظلم الطالب/ة الجامعي وأجراءاته بما يضمن تمتع الطلاب بكافة حقوقهم، وأداء  
كافة واجباتهم الأكاديمية وغير الأكاديمية، وتأمل الجامعة ان تكون هذه القواعد إضافة مهمة في مسعى الجامعة  
الدائم للحفاظ على بيئة تعليمية تتميز بضبط السلوك العام والتزام الاخلاق الفاضلة والتفوق العلمي وحفظ  
الحقوق لطلاب الجامعة ومنسوبيها.

## ثانياً: أهداف لائحة ضوابط تظلم الطلبة

- أ. ضمان حق الطالب في الحصول على خدمات أكاديمية وغير أكاديمية متميزة
- ب. ضمان حق الجامعة في تفعيل دورها بوصفها مؤسسة تربية وأكاديمية ذات دور ريادي
- ج. تفعيل قيم العدالة والمساواة، التي تتبناها الجامعة
- د. تحقيق مستوى متميز من الرضى بين الطلاب والمستفيدين من خدمات الجامعة
- هـ. تحديد إجراءات وضوابط التظلم وتقديم الشكاوى
- و. الحصول على التغذية الراجعة عن السياسات والقرارات والإجراءات المطبقة، بهدف التحسين المستمر

## المادة الأولى:

مصطلحات لائحة ضوابط تظلم الطلبة

يقصد بالألفاظ والعبارات التالية المعاني الموضحة أمامها ما لم ينص على غير ذلك:

الجامعة: جامعة إربد الأهلية

الطلبة: جميع طلاب وطالبات جامعة إربد الأهلية

اللائحة: ضوابط تظلم طلاب وطالبات الجامعة

لجنة الحقوق الطلابية: لجنة عليا يتم تشكيلها بقرار من رئيس الجامعة

اللجان الفرعية: اللجان المشكلة بقرارات مجالس الكليات

التظلم: اعتراض الطالب/ة على القرار الصادر ضده

الشكوى الكيدية: هي الشكوى التي يقصد بها الإساءة إلى الطرف الآخر دون وجود واقع حقيقي أو سند لها صاحب الاختصاص: عطوفة رئيس الجامعة ، أو مساعد رئيس الجامعة للشئون الفنية كل حسب تخصصه، أو عميد الكلية، أو رئيس القسم، حسب السياق الذي ترد فيه

#### المادة الثانية :

الحق في التظلم

للطالب الحق في التظلم للجهة ذات الاختصاص من أي أمر يراه منتقبا لحقوقه الأكاديمية، أو غير الأكاديمية.

#### المادة الثالثة :

اللجنة العليا للتظلم لجنة حقوق الطلبة

يتم تشكيلها بقرار من رئيس الجامعة، وتتكون من خمس أعضاء على الأقل، اثنين منهم من ذوي الاختصاص في القانون. وتكون اللجنة مرتبطة بمساعد رئيس الجامعة للشئون الفنية مباشرة، كما يجوز للجنة الاستعانة بمن تراه من أهل الخبرة من منسوبي الجامعة، سواء بحضور جلسة سماع التحقيق، أم الاستفسار المباشر، ويكون رأيه استشاري.

#### المادة الرابعة :

اهداف اللجنة

١. إقرار مبدأ العدالة بين طلبة الجامعة.

٢. دعم حقوق الطلبة بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح المطبقة بالجامعة.

#### المادة الخامسة :

مهام اللجنة

١. اقتراح اللوائح والأنظمة المختصة بحقوق وواجبات الطالب/ه، وما يتعلق بها من تظلم وشكوى وتعديلها حسب الضرورة، ورفعها لرئيس الجامعة لاعتمادها من مجلس الجامعة.

٢. اعداد ما يلزم من النماذج المستخدمة في التظلمات والشكاوى مثل:

● نموذج ( ١ ) ويقدمه الطالب/ه إلى عميد الكلية، أو رئيس اللجنة الفرعية بالكلية، للمطالبة بإعادة

تصحيح ورقة اجابته، أو رفع الضرر عنه.

- نموذج ( ٢ ) يقدمه الطالب/ه لرئيس اللجنة العليا يعترض فيه على توصية اللجنة الفرعية بخصوص إعادة تصحيح ورقة اجابته، أو رفع الضرر عنه.
- ٣. البت في القضايا المرفوعة اليها.
- ٤. النظر في الاعتراض على توصيات اللجنة الفرعية، ورفع التوصيات الي نائب رئيس الجامعة للشئون الفنية لاعتمادها وإقرارها.

#### المادة السادسة:

اجتماعات اللجنة العليا للتظلم:

تعقد اللجنة العليا اجتماعها بدعوة من رئيسها وفقا للحاجة، ويكون انعقادها صحيحا بحضور ثلثي الأعضاء، وتصدر قرارات اللجنة بأغلبية أصوات الحاضرين، وفي حالة تساوي الأصوات يرجح الجانب الذي يضم رئيس اللجنة.

#### المادة السابعة:

اللجنة الفرعية لحقوق وواجبات الطالب/ة:

- ١ . تشكل لجنة فرعية على مستوى كل كلية بقرار من مجلس الكلية، ولا يقل أعضائها عن ثلاثة أعضاء، ولها ان تستعين بمن تراه.
- ٢ . تعقد اللجنة اجتماعها حسب الحاجة على الا تقل اجتماعاتها عن اجتماع واحد كل فصل دراسي، ولها ان تستعين بمن تراه من أهل الخبرة من منسوبي الكلية أو الجامعة، لحضور جلسة سماع التحقيق، أو الاستفسار المباشر، ويكون رأيه استشاري .

#### المادة الثامنة:

مهام اللجنة الفرعية:

- ١ . توعية الطالبة بحقوقهم الجامعية، وطرق الحصول عليها عبر الطرق النظامية داخل الجامعة في إطار القواعد والأنظمة المعمول بها.
- ٢ . النظر في القضايا التي تدخل في نطاق عملها داخل الكلية، وترفع ما تراه لصاحب الاختصاص لاعتماده وتنفيذه.
- ٣ . قبول طلبات التظلم من الطالب/ة فيما يتعلق بحقوقه، أو أي تعسف يتعرض له، ويعتبر رأيها ابتدائيا ويصبح نهائيا إذا اقرته اللجنة العليا للتظلمات.

## المادة التاسعة :

ضوابط طلب التظلم:

- ١ . تحاط كافة طلبات التظلم عند الضرورة بالسرية التامة.
- ٢ . يحق للطالب/ة التقدم بطلب إعادة النظر في درجاته الي عميد الكلية، أو رئيس اللجنة الفرعية، وفق نموذج رقم (١) ثم يحال الطلب إلى اللجنة الفرعية.
- ٣ . يجب الا يتجاوز تقديم طلب التظلم خمسة عشر يوما من واقعة التظلم، ويسقط الحق في التظلم بعد مضي المدة المذكورة.
- ٤ . يرفق مع طلب التظلم نموذج رقم (١) صورة من سجل الطالب/ة الأكاديمي.
- ٥ . تقبل اللجنة طلب التظلم عندما يتضح بالفحص أي من الحالات التالية:
  - اختلاف كبير في درجة الطالب/ة في المقرر محل التظلم عن درجاته في المقررات الأخرى.
  - وجود تظلم جماعي من الدرجات من أكثر من ٢٥ % من الطلاب المسجلين للمقرر على ان تتبع الطرق النظامية لتقديم التظلم.
- ٦ . يحق للجنة رفض قبول طلب التظلم ان ثبت عدم صحة تظلمه، أو ثبت تكرار تقديمه لطلبات التظلم ثبت عدم صحتها على ان يكون قرار الرفض مسببا.
- ٧ . في حالة رفض طلب التظلم تلتزم اللجنة الفرعية بإخطار الطالب/ة ورقياً او الكترونياً بأسباب الرفض.
- ٨ . في حالة قبول طلب التظلم، تقوم اللجنة بمخاطبة رئيس القسم المعني لتشكيل لجنة لإعادة التصحيح.
- ٩ . يلتزم رئيس القسم المعني بالرد على طلب التظلم المحال اليه في مدة أقصاها أسبوع من تاريخ تسلمه الطلب.
- ١٠ . يحق للطالب/ة تقديم شكوى لرفع ما يراه ظلماً وقع عليه، أو انتقاصاً لأي من حقوقه الاكاديمية أو غير الاكاديمية من خلال نموذج رقم (١)
- ١١ . يحق للجنة الفرعية توقيع العقوبة علي الطالب/ة إن تبين أن الشكوى المقدمة كيدية وفقاً للائحة تأديب الطلبة.
- ١٢ . تلتزم اللجنة الفرعية بإخطار الطالب/ة بنتيجة تظلمه خلال مدة أقصاها ثلاثون يوماً من تاريخ الإحالة، مع إعلامه بحقه في التظلم من قرارها أمام اللجنة العليا.
- ١٣ . يحق للطالب/ة التقدم بطلب للتظلم نموذج رقم (٢) من قرار اللجنة الفرعية أمام اللجنة العليا.
- ١٤ . يجب تقديم نموذج رقم (٢) للتظلم من قرار اللجنة الفرعية في مدة أقصاها خمسة عشر يوماً من تاريخ ابلاغه بقرار اللجنة الفرعية، ويسقط حقه في التظلم بعد انقضاء هذه المدة.

- ١٥ . في حالة رفع الطالب/ة لتظلم من قرار اللجنة الفرعية أمام اللجنة العليا، يتم إيقاف العمل بقرار اللجنة الفرعية حتى يتم البت في طلب التظلم.
- ١٦ . لا تدخل فترات العطلات الرسمية في أي من المدد النظامية المذكورة سابقا.
- ١٧ . لا يجوز حضور الشخص المشكو في حقه أيا من اللجان أو الاجتماعات الرسمية التي قد تعقد للتصويت أو البت في قبول التظلم ، أو نتيجته .

### المادة العاشرة:

#### إجراءات التظلم:

- ١ . يتقدم الطالب/ة بالتظلم الي رئيس الجهة ذات الصلة بموضوع التظلم (الكلية/العمادة ) أو الجهة التي يحددها لاستقبال طلبات التظلم.
- ٢ . في حالة ان يكون موضوع التظلم ضد رئيس الجهة ذات الصلة باستقبال التظلمات يتم رفع التظلم الي الرئيس المباشر لتلك الوحدة.
- ٣ . يتم قيد التظلم المقدم من الطالب/ة ويخطر به، مع تحديد تاريخ التقديم، وموعد اخطاره بنتيجة التظلم.
- ٤ . يقوم رئيس الجهة ذات الاختصاص ( الكلية/العمادة) باتخاذ الإجراءات النظامية لإحالة طلب التظلم الي الجهات الكفيلة ببحث موضوع التظلم.
- ٥ . تتبع الإجراءات الواردة في النموذج رقم ٤ (لمراجعة درجة طالب/ة في أحد المقررات).
- ٦ . يتم ابلاغ الطالب/ة بنتيجة التظلم كتابياً مع التوقيع باستلامها.

### المادة الحادية عشر:

اعتماد لائحة الضوابط : يعتمد مجلس الجامعة لائحة الضوابط.

### المادة الثانية عشر:

كل ما لم يرد فيه نص خاص في هذه اللائحة يطبق بشأنه نظام مجلس التعليم العالي والجامعات ولوائحه التنفيذية، والأنظمة، والأوامر، والقرارات .

### المادة الثالثة عشر:

يعمل بهذه اللائحة اعتبارا من تاريخ اعتمادها من مجلس الجامعة.



## النماذج المستخدمة في التظلمات

Irbid National University  
Deanship of Student Affairs



جامعة اربد الاهلية  
عمادة شؤون الطلبة

نموذج رقم (١) تظلم الطالب/ة من درجات الاختبار

اسم الطالب/ة:

تاريخ تقديم الطلب:

رقم الهاتف: ( )

الرقم الجامعي:

البريد الالكتروني:

القسم:

الكلية:

رمز المقرر ورقمه:

اسم المقرر:

التقدير المتوقع

التقدير المرصود:

المعدل التراكمي:

اسم أستاذ المقرر:

المرفقات:

.١

.٢

.٣

التوقيع:

اسم الطالب/ة:



نموذج رقم (٢) شكوى الطالب/ة من واقعة ظلم أو رفع الضرر

أولاً: بيانات الطالب/ة

تاريخ تقديم الطلب: اسم الطالب/ة:  
الرقم الجامعي: رقم الهاتف ( )  
الكلية: القسم:  
تاريخ حدوث الواقعة / / الجهة/ الشخص المتظلم منه:

الشكوى:

ثانياً: بيانات الشكوى

الضرر أو الظلم الواقع علي مقدم الشكوى:

ملخص موضوع الشكوى (بصورة متسلسلة وفق حدوثها):

الاثباتات (المستندات أو الشهود):

- ١
- ٢
- ٣

الخطوات السابقة التي اتخذت لمحاولة رفع الظلم أو حل المشكلة:

المرفقات:

- ١
- ٢
- ٣

إقرار: أقر انا الطالب/ة

بان كافة البيانات الواردة بهذا التظلم صحيحة، وعلى مسؤوليتي الشخصية، ولا اقصد بها الكيد، او النيل من سمعة المتظلم منه، وفي حالة ثبوت عكس ذلك أكون مستحقا لتطبيق عقوبة الشكوى الكيدية.

التوقيع:

اسم الطالب/ة:

### نموذج رقم (٣)

آلية مراجعة تظلمات الطلبة من درجات التحريفي في أحد المقررات  
( نموذج إرشادي لأعضاء لجان التظلمات وأعضاء الهيئة التدريسية )

تتبع الخطوات التالية لمراجعة درجات الطلاب في الاختبارات التحريفية  
يتم التأكد مما يلي:

- ١ . تصحيح جميع أسئلة الاختبار.
- ٢ . التأكد من إضافة درجات جميع الأسئلة للدرجة النهائية الممنوحة.
- ٣ . التأكد من صحة جمع درجات الأسئلة، ومطابقتها للدرجة الممنوحة.
- ٤ . في الأسئلة التي تحتوي على أسئلة فرعية (أ، ب، ج مثلاً) يتم التأكد من تصحيح جميع الأسئلة الفرعية ووضع درجة كل منها داخل دائرة.
- ٥ . مجموع درجات الأسئلة الفرعية مطابق للدرجة الكلية للسؤال.
- ٦ . تراجع صحة درجة المقام للدرجة الممنوحة من الأستاذ، فقد يقوم بتقييم الإجابة باعتبار الدرجة النهائية أقل من قيمتها الفعلية فيؤثر على درجة الطالب/ة.
- ٧ . التأكد من ان الدرجة الكلية تضمنت إضافة درجات العملي، والشفوي، وأعمال السنة في المقررات التي تتضمن هذه الاختبارات، وفي هذه الحالة يتم التأكد من صحة الجمع.
- ٨ . تقوم اللجنة المشكلة لإعادة التصحيح بإعداد تقرير تفصيلي لرئيس القسم عما تم في عملية المراجعة، مع تحديد أي من التعديلات تمت نتيجة لعملية المراجعة.
- ٩ . يقوم رئيس القسم بتعبئة نموذج تعديل الدرجة وتوقيعه ورفعها الى عميد الكلية لاعتماده.
- ١٠ . يقوم عميد الكلية بإخطار عمادة القبول والتسجيل لتعديل الدرجة، ورفاق صورة للجنة الفرعية.
- ١١ . تتولي اللجنة الفرعية حفظ التظلم ونتيجته بملف الطالب/ة.
- ١٢ . تتولي اللجنة الفرعية الرد علي مقدم التظلم كتابة، وتفيدة بنتيجة بحث تظلمه



نموذج تقديم التظلم

رقم التظلم:

١. معلومات شخصية:

	<u>الاسم الرباعي:</u>
	<u>الرقم الجامعي:</u>
	<u>الكلية:</u>
	<u>التخصص:</u>
	<u>البريد الالكتروني:</u>
	<u>رقم الهاتف:</u>

٢. مضمون التظلم:

التوقيع:

التاريخ: / /



نموذج سجل تظلمات الطلبة

#	الاسم الرباعي	الرقم الجامعي	رقم التظلم	موضوع التظلم	تاريخ التقدم بالتظلم	التوقيع	تاريخ اعلام الطالب بالرد