



"تطوير مستمر"

"Continuous Improvement"

جامعة الزيتونة الأردنية Al-Zaytoonah University of Jordan

مكتب الاعتماد وضمان الجودة

Accreditation and Quality Assurance Office



"عراقة وجودة"

"Tradition and Quality"

الاجراءات المساندة لمتابعة الشكاوى والمخالفات والتظلمات والمقترحات / مكتب الاعتماد وضمان الجودة

(2-3) SP16/0500-3.1

1. الهدف:

يهدف هذا الإجراء الى تخطيط وتنفيذ آليات التعامل مع الشكاوى والمخالفات والتظلمات والمقترحات وإصدار العقوبات التأديبية في الجامعة.

2. النطاق:

يشمل نطاق هذا الإجراء جميع الشكاوى والمخالفات والتظلمات المتعلقة بالعاملين والطلبة ومقترحاتهم.

مدخلات هذه العملية:

الرمز	اسم النموذج	مكان الحفظ	مدة الحفظ
SF16/0501	نموذج تقرير وقوع مخالفة	الجهة المعنية	3 سنوات
SF16/0502	نموذج تبليغ عن شكوى أو تظلم	الجهة المعنية	3 سنوات
SF16/0503	نموذج تقديم مقترح	الجهة المعنية	3 سنوات
SF16/0504	نموذج تبليغ المعني بالشكوى أو المخالفة أو التظلم	الجهة المعنية	3 سنوات
SF16/1408	نموذج تعميم القرار الإداري	الجهة المعنية	3 سنوات
SF20/0002	نموذج قرار عميد شؤون الطلبة بتشكيل اللجان	عمادة شؤون الطلبة	3 سنوات
SF16/0505	نموذج محضر استجواب الشخص المعني	الجهة المعنية	3 سنوات
SF16/0506	نموذج محضر سماع أقوال شاهد	الجهة المعنية	3 سنوات
SF16/0507	نموذج محضر نتيجة تحقيق	الجهة المعنية	3 سنوات

مخرجات هذه العملية:

الرمز	اسم النموذج	مكان الحفظ	مدة الحفظ
SF16/0508	نموذج قرار عقوبة تأديبية	الجهة المعنية	3 سنوات
SF16/0509	نموذج تعهد طالب بعدم تكرار مخالفة تعليمات الجامعة	الجهة المعنية	3 سنوات
SF16/0510	نموذج طلب استئناف قرار عقوبة تأديبية	الجهة المعنية	3 سنوات
SF16/0511	نموذج قرار استئناف عقوبة تأديبية	الجهة المعنية	3 سنوات
SF16/0512	نموذج سجل متابعة الشكاوى والمخالفات والتظلمات والعقوبات التأديبية	الجهة المعنية	3 سنوات
SF16/0513	نموذج سجل متابعة المقترحات	الجهة المعنية	3 سنوات
SF16/0514	نموذج التقرير السنوي للشكاوى والمخالفات والتظلمات والمقترحات	مكتب الاعتماد وضمان الجودة	3 سنوات



"تطوير مستمر"

"Continuous Improvement"

جامعة الزيتونة الأردنية
Al-Zaytoonah University of Jordan

مكتب الاعتماد وضمان الجودة
Accreditation and Quality Assurance Office



"عراقة وجود"

"Tradition and Quality"

الاجراءات المساندة لمتابعة الشكاوى والمخالفات والتظلمات والمقترحات / مكتب الاعتماد وضمان الجودة

(2-3) SP16/0500-3.1

3. المرجعية:

- القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة في جامعة الزيتونة الأردنية.

4. التعريفات:

- الشكوى:** هي تعبير عن عدم الرضا تجاه الجامعة، أو خدماتها، أو عملية معالجة الشكاوى نفسها، حيث تكون الاستجابة أو القرار متوقعًا بشكل صريح أو ضمني، وقد تكون الشكوى مقدمة من شخص أو مجموعة من الأشخاص ضد شخص أو مجموعة من الأشخاص.
- المخالفة:** هي فعل أو امتناع عن فعل يقوم به الشخص بإرادته قصداً أو إهمالا مما يخل بواجباته تجاه الجامعة، ويتم التبليغ عن المخالفة خطيا باستخدام القنوات الرسمية للجهة صاحبة الاختصاص لضمان القيام بالواجبات وفقا للقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة في الجامعة.
- التظلم:** هو قيام الشخص بالاعتراض على قرار يضر بمصلحته تجاه الجهة التي أصدرته، ويتم التبليغ عن التظلم خطيا باستخدام القنوات الرسمية للجهة صاحبة الاختصاص بهدف حماية المصالح وفقا للقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة في الجامعة.
- المقترح:** هو رأي يقدمه الشخص للجهة المعنية ، ويتم التبليغ عن المقترح خطيا باستخدام القنوات الرسمية للجهة صاحبة الاختصاص بهدف التحسين والتطوير وإشراك جميع الأطراف من أعضاء هيئة تدريس وموظفين وطلبة لتحسين الأداء في المجالات الأكاديمية والبحثية والإدارية في الجامعة.
- العقوبة التأديبية:** هي إجراء قانوني يصدر عن الجهة صاحبة الاختصاص تجاه الشخص المعني بهدف حل المشكلات وحماية الحقوق والواجبات والمصالح لجميع الأطراف وفقا للقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة في الجامعة.
- السبب الجذري (Root Cause):** هو الظرف أو الوضع الجوهري الذي يتسبب في حدوث القضية (الشكوى أو المخالفة أو التظلم) والذي بعلاجه وتصحيحه يمنع تكرارها جذريا.

5. المسؤولية:

- مجلس العمداء
- رئيس الجامعة
- المجلس التأديبي الابتدائي لأعضاء هيئة التدريس
- المجلس التأديبي الاستئنافي لأعضاء هيئة التدريس



"تطوير مستمر"

"Continuous Improvement"

جامعة الزيتونة الأردنية Al-Zaytoonah University of Jordan

مكتب الاعتماد وضمان الجودة

Accreditation and Quality Assurance Office



"عراقة وجودة"

"Tradition and Quality"

الاجراءات المساندة لمتابعة الشكاوى والمخالفات والتظلمات والمقترحات / مكتب الاعتماد وضمان الجودة

(2-3) SP16/0500-3.1

- المجلس التأديبي للطلبة
- مدير مكتب الاعتماد وضمان الجودة
- العميد
- المدير
- لجنة التحقيق المختصة
- عضو هيئة التدريس
- الموظف الإداري
- الطالب

6. الإجراءات:

المسؤولية	النشاط
الشخص المسؤول مقدم التبليغ	- يقوم مقدم التبليغ (عضو هيئة التدريس أو الموظف أو الطالب) بالتبليغ عن الشكاوى والتظلمات التي تحدث داخل الحرم الجامعي باستخدام نموذج رقم SF16/0502 لدى الشخص المسؤول (العميد أو المدير). - يقوم العميد أو المدير بإعداد تقرير وقوع المخالفات باستخدام نموذج رقم SF16/0501. - في حال تم التبليغ عن القضية شفويا يتم كتابتها وتوثيقها باستخدام النماذج المعتمدة.
الشخص المسؤول	- يقوم العميد أو المدير أو من يكلفه بإعطاء نموذج التبليغ عن الشكاوى والتظلمات رقم SF16/0502 ونموذج تقرير وقوع المخالفة رقم SF16/0501 رقماً متسلسلاً بالنسبة للكلية/ العمادة/ المكتب/ المركز/ الدائرة، ويتخذ الإجراء اللازم - إن أمكن - ويحول الشكاوى أو المخالفة أو التظلم للتحقيق إذا لزم الأمر. - يبدأ الترتيب من (1) في بداية كل عام جامعي وهو ترتيب منفصل في كل مكون.
رئيس الجامعة العميد	إجراءات تشكيل لجنة التحقيق: - اذا كان أطراف القضية طلبة من نفس الكلية، ووقع ذلك داخل مبنى الكلية، أو في حال كانوا من أعضاء الهيئة التدريسية أو الموظفين في الكلية يقوم عميد الكلية بتشكيل لجنة للتحقيق باستخدام نموذج تعميم القرار الإداري رقم SF16/1408. - اذا كان أطراف القضية طلبة من كليات مختلفة، أو في حال وقع ذلك خارج مباني الكليات، فيقوم عميد شؤون الطلبة بتشكيل لجنة للتحقيق باستخدام نموذج رقم SF20/0002. - اذا كان أطراف القضية من العاملين في نفس العمادة (عمادة شؤون الطلبة، وعمادة البحث العلمي، وعمادة الدراسات العليا) يقوم العميد بتشكيل لجنة التحقيق. - يقوم رئيس الجامعة بتشكيل لجنة التحقيق في الشكاوى والمخالفات والتظلمات باستخدام نموذج تعميم القرار الإداري رقم SF16/1408 في الحالات التالية:



"تطوير مستمر"

"Continuous Improvement"

جامعة الزيتونة الأردنية
Al-Zaytoonah University of Jordan

مكتب الاعتماد وضمان الجودة

Accreditation and Quality Assurance Office



"عراقة وجود"

"Tradition and Quality"

الاجراءات المساندة لمتابعة الشكاوى والمخالفات والتظلمات والمقترحات / مكتب الاعتماد وضمان الجودة	(2-3) SP16/0500-3.1
---	---------------------

المسؤولية	النشاط
	* اذا كان أطراف القضية أعضاء هيئة تدريس من كليات مختلفة. * اذا كان أطراف القضية من العاملين في المكاتب والمراكز والدوائر. * في القضايا المشتركة بحيث يكون أطرافها أعضاء هيئة تدريس وموظفين إداريين وطلبة. * يحق لرئيس الجامعة تشكيل لجنة للتحقيق في القضايا الطلابية عند الضرورة، على أن ترفع تلك اللجنة تقريرها الى المجلس التأديبي للطلبة.
لجنة التحقيق المختصة بالشخص المسؤول الشخص المعني الشاهد	إجراءات التحقيق: - يقوم العميد أو المدير بتبليغ الشخص المعني (عضو هيئة التدريس أو الموظف أو الطالب) خطياً بالشكوى أو المخالفة أو التظلم المنسوب إليه باستخدام نموذج رقم SF16/0504 لحضور لجنة التحقيق أو المجلس التأديبي المشكل قبل (48) ساعة من انعقاده. - تجتمع لجنة التحقيق المختصة وتقوم باستجواب الشخص المعني باستخدام نموذج محضر الاستجواب رقم SF16/0505. - تجتمع اللجنة لسماع أقوال الشهود - في حال وجودهم - في جلسة أخرى باستخدام نموذج رقم SF16/0506، وتقوم اللجنة بإعداد محضر نتيجة التحقيق في جلسة أخرى باستخدام نموذج رقم SF16/0507 الذي يتضمن تحديد وصف للمخالفة أو الشكوى أو التظلم وأسبابها الجذرية، والتوصية بالعقوبة المناسبة بشأنها للجهة صاحبة الاختصاص لايقاع العقوبة الملائمة.
رئيس الجامعة المجلس التأديبي الابتدائي لأعضاء هيئة التدريس المجلس التأديبي للطلبة العميد عضو هيئة التدريس الطالب	إجراءات توجيه العقوبات التأديبية: - بالنسبة للطلبة يتخذ عضو هيئة التدريس أو عميد الكلية أو عميد شؤون الطلبة أو المجلس التأديبي للطلبة قرار العقوبة التأديبية حسب ما ورد في النظام الداخلي لتأديب الطلبة النافذ في الجامعة باستخدام نموذج رقم SF16/0508. - بالنسبة للعاملين من أعضاء هيئة تدريس وموظفين إداريين يتخذ رئيس الجامعة قرار العقوبة التأديبية أو يحولها الى المجلس التأديبي الابتدائي لأعضاء هيئة التدريس لاتخاذ القرار لأعضاء هيئة التدريس حسب ما ورد في نظام الهيئة التدريسية النافذ في الجامعة باستخدام نموذج قرار عقوبة تأديبية رقم SF16/0508. - قد يترتب على بعض المخالفات والشكاوى قيام الطالب بالتوقيع على نموذج تعهد شخصي بعدم تكرار مخالفة تعليمات الجامعة باستخدام نموذج رقم SF16/0509.
مجلس العمداء رئيس الجامعة	إجراءات استئناف العقوبات التأديبية: - يحق لمن وقعت عليه العقوبة تقديم طلب لاستئناف القرار لدى رئيس الجامعة باستخدام نموذج رقم SF16/0510.



"تطوير مستمر"

"Continuous Improvement"

جامعة الزيتونة الأردنية
Al-Zaytoonah University of Jordan

مكتب الاعتماد وضمان الجودة

Accreditation and Quality Assurance Office



"عراقة وجودة"

"Tradition and Quality"

الاجراءات المساندة لمتابعة الشكاوى والمخالفات والتظلمات والمقترحات / مكتب الاعتماد وضمان الجودة	(2-3) SP16/0500-3.1
---	---------------------

المسؤولية	النشاط
المجلس التأديبي الاستئنافي لأعضاء هيئة التدريس المجلس التأديبي للطلبة	- يحول الرئيس طلب الاستئناف المقدم إليه الى الجهة المعنية لاتخاذ القرار (المجلس التأديبي الاستئنافي لأعضاء هيئة التدريس، أو المجلس التأديبي للطلبة، أو مجلس العمداء). - يتخذ المجلس المعني قرار الاستئناف باستخدام نموذج رقم SF16/0511.
الجهة المصدرة للقرار	إجراءات تنفيذ العقوبات التأديبية: - ترسل الجهة المصدرة لقرار العقوبة التأديبية وقرار الاستئناف نسخة من القرار الى كل من: * عضو هيئة التدريس أو الموظف أو الطالب الذي صدر بحقه القرار. * العميد أو المدير الاذي يتبع له من صدر بحقه القرار. * مدير دائرة شؤون العاملين لحفظها في ملف عضو هيئة التدريس أو الموظف. * عميد شؤون الطلبة لحفظها في ملف العقوبات التأديبية للطلبة. * مدير دائرة القبول والتسجيل لتنفيذها في سجل الطالب.
الشخص المسؤول	- يقوم العميد أو المدير بإعداد سجل الشكاوى والمخالفات والتظلمات باستخدام نموذج رقم SF16/0512، حيث يتم متابعة جميع القضايا المكتوبة باستخدامه، وتسجيل جميع البيانات اللازمة والأسباب الجذرية والإجراءات المتخذة فيه، ويتم إرسال نسخة من السجل في نهاية كل عام جامعي الى مدير مكتب الاعتماد وضمان الجودة بمغلف مغلق. - يجب أن تتضمن جميع السجلات القضايا التي يتم التبليغ عنها باستخدام تقارير الأمن الجامعي التابعة لاجراءات دائرة الأمن وإجراءات عمادة شؤون الطلبة. - يجب أن يتضمن السجل الخاص بدائرة شؤون العاملين المخالفات المتعلقة بالدوام (التأخير والغياب). - يجب أن يتضمن السجل الخاص بالكليات البيانات المتعلقة بحالات الغش والتي يتم التعامل معها ضمن إجراءات متابعة العملية التدريسية. - يجب أن يتضمن السجل الخاص بدائرة الحركة البيانات المتعلقة بمخالفات السائقين التي يتم التعامل معها من خلال إجراءات متابعة رقابة الحافلات الخاصة بنظام التتبع الالكتروني.
الشخص المسؤول مقدم المقترح	- يقوم عضو هيئة التدريس أو الموظف أو الطالب بتقديم المقترحات باستخدام نموذج رقم SF16/0503 لدى المسؤول (العميد أو المدير). - يقوم العميد أو المدير باتخاذ الإجراءات المناسبة بشأن المقترحات وتوثيقها في سجل متابعة المقترحات باستخدام نموذج رقم SF16/0513 ورفعها في نهاية كل عام جامعي الى مدير مكتب الاعتماد وضمان الجودة.



"تطوير مستمر"

"Continuous Improvement"

جامعة الزيتونة الأردنية
Al-Zaytoonah University of Jordan

مكتب الاعتماد وضمان الجودة

Accreditation and Quality Assurance Office



"عراقة وجودة"

"Tradition and Quality"

الاجراءات المساندة لمتابعة الشكاوى والمخالفات والتظلمات والمقترحات / مكتب الاعتماد وضمان الجودة	(2-3) SP16/0500-3.1
---	---------------------

المسؤولية	النشاط
رئيس الجامعة مدير مكتب الاعتماد وضمان الجودة	- بناء على سجلات متابعة الشكاوى والمخالفات رقم SF16/0512 وسجلات متابعة المقترحات رقم SF16/0513 الواردة لمكتب الاعتماد وضمان الجودة، يقوم مكتب الاعتماد وضمان الجودة بإعداد تقرير سنوي للشكاوى والتظلمات والمقترحات باستخدام نموذج رقم SF16/0514، متضمنا الاحصائيات والخطة التحسينية المقترحة ورفعها الى رئيس الجامعة لاعتماده.

7. النتائج (معايير النجاح):

النتيجة	المعيار	وسائل القياس	التكرار (سنويا)	المسؤولية
مطابقة الاجراءات المتبعة فعلا للاجراءات المعتمدة والموثقة	100%	تتبع النماذج	مرة واحدة	مكتب الجودة
نسبة الانخفاض في عدد الشكاوى والمخالفات والتظلمات	15%	(عدد القضايا في العام السابق - عدد القضايا في العام الحالي) / عدد القضايا في العام السابق * 100%	مرة واحدة	مكتب الجودة

8. التوثيق:

العملية	المنفذ	الاسم والتوقيع والتاريخ
إعداد	مكتب الاعتماد وضمان الجودة	
مراجعة	مجلس الجامعة	
اعتماد	اللجنة العليا لضمان الجودة	