

قرار شكوى الطالب

لدى جامعة فيكتوريا سياسة تتعلق بشكاوي الطلاب لإرشادكم حول كيفية إتباع الخطوات التي يمكن إتخاذها من أجل حل القضايا المتعلقة بفترة دراستكم في الجامعة. ويتألف قرار الشكوى من ثلاث مراحل. لكننا نأمل أن تحل المشكلة في المرحلة الأولى.

سياسة قرار شكوى الطالب

في هذه الصفحة

- الخطوات الأولى لحل القضايا التي تشغلك
- إذا لم يتم حل شكواك
- أسئلة تطرح غالباً حول شكاوي الطلاب
- إيجاد أجوبة على أسئلة عامّة، أو التقدم بشكوى
- أمين المظالم في فيكتوريا

الخطوات الأولى لحل القضايا التي تشغلك

إن حل المشكلة يكون سهلاً في بعض الأحيان. ويتضمّن أحياناً التوصل الى تسوية. ونحن نجد عموماً نتيجة إيجابية إذا كان الأشخاص المتورطون بالشكوى **يتمتعون بفكر منفتح، ويأخذون بعين الاعتبار الجانب الآخر من الرواية، ويكونون على استعداد للتحرك قدماً** من دون التمسك بالأخطاء السابقة. إن العديد من الشكاوي يتم حلها عبر مستشار الطالب الذي يساعد على التوصل الى حل ضمن مدرستك.

وإذا كانت قضيتك تتعلق بدراستك، حاول حلها من خلال التحدث مع الموظفين في المدرسة أولاً.

وإذا كانت القضية مرتبطة بناحية مختلفة من الجامعة، لا يمكنك إن رغبت بالتحدث الى الأشخاص بنفسك إذا كنت لا تعرف الى من ستتحدث. وإذا رغبت بالمحافظة على السرية والكرمان، أطلب مساعدة خدمة استشارة الطالب للحصول على مساعدة.

إتبع الخطوات الثلاث التالية من اجل محاولة حل القضية في المرحلة الأولى.

الخطوة الأولى: تحدث عن الأمور التي تشغلك

ابحث عن الموظفين المناسبين من أجل مساعدتك في مناقشة قضيتك.

وقد تحتاج لمعرفة أسماء الموظفين الذين يجب أن تتحدث اليهم وفق الترتيب التالي:

- في قسم **التعليم العالي** تحدث مع محاضرك، ومن ثمّ مع منسق الوحدة الدراسية لتلك المادة، ومن ثمّ مع منسق المقرر الدراسي.
- في قسم TAFE تحدث مع مدرّسك، ومن ثمّ إسأل الموظفين الإداريين عمّا إذا كان يتوجب التحدث الى مدير المدرسة أو الى مدير التعليم أو مدير العمليات.
- إذا كنت طالب أبحاث بدرجة عالية، تحدث الى مشرف/مشرفي البحث أو الى

منسق البحث في مدرستك لمرحلة ما بعد التخرج (PRC) Postgraduate. وإذا كنت لا تعرف من هو منسق ابحاث ما بعد التخرج Postgraduate ResearchCoordinator (PRC) اسأل في مكتب ابحاث ما بعد التخرج. • إذا كنت طالباً دولياً اسأل منسق الموقع. وإذا كنت لا تعرف من هو يرجى إرسال رسالة الكترونية الى المدير المساعد لدعم الطلاب الدوليين عن طريق Danielle.Hartridge@vu.edu.au التي ستقوم بإشعارك.



الخطوة 2: أطلب الحصول على الدعم والمعلومات من خدمة استشارة الطالب

أطلب مشورة مجانية وسرية من خدمة استشارة الطالب. ويمكنك أيضاً الوصول الى أي خدمة دعم أخرى من خدماتنا للحصول على مساعدة في أي قضايا معينة.

[خدمة تقديم الاستشارة للطلاب](#)

[خدمات الاستشارة](#)

[دعم الإعاقة](#)



الخطوة 3: إتصل برئيس مدرستك مباشرة أو من خلال مستشار الطلاب

يمكنك الإتصال بنفسك برئيس مدرستك مباشرة أو يمكنك الطلب من مستشار الطلاب الإتصال برئيس المدرسة بالنيابة عنك. وإذا كنت لا تزال غير مقتنع بالنتيجة فقد تطلب حل شكواك في المرحلة الثانية كما هو مبين أدناه.

إذا لم يتم حل شكواك

إذا لم يتم حل قضيتك بعد اللجوء الى الاجراءات الواردة أعلاه، فقد تطلب مزيداً من المساعدة من [خدمة الطالب الاستشارية](#) أو يمكنك الإتصال بنا باستعمال [استمارة الشكاوى الخطية](#). إن سياسة [قرار شكاوي الطلاب](#) تستلزم أن تقوم بمحاولات معقولة لمتابعة الخطوات الواردة أعلاه قبل إيداع شكوى خطية. يتم التعامل مع جميع شكاوي الطلاب الخطية من قبل مكتب نائب المستشار للشؤون الاكاديمية والطلابية.

مراحل الشكوى

يتم من خلال عملية التعامل مع الشكاوي تصنيف الشكوى بـ: المرحلة 1، أو المرحلة 2، أو المرحلة 3. ويمكن [لمستشار الطلاب](#) أن يساعدك في أي مرحلة.

- **المرحلة 1** تصف الشكوى التي تمت مناقشتها مباشرة بينك وبين أحد الموظفين، أو بينك وبين وحدة إدارية (مثلما هو مبين أعلاه).

- **المرحلة 2** تصف الشكوى التي لم يتم حلها في المرحلة 1 وأحيلت الى مكتب نائب المستشار للشؤون الاكاديمية والطلابية بهدف التحقيق واتخاذ القرار من قبل موظف كبير في الجامعة ولم يتم إتخاذ القرار الاصيلي. وقد بدأت هذه العملية بتقديم شكوى خطية من خلال [الخدمة الاستشارية للطلاب](#)، أو من خلال [استمارة الشكوى الخطية](#) الخاصة بنا. ويمكن إحالة الشكاوي الخطية ايضاً من أجل الحصول على قرار في المرحلة 1 بمساعدة مستشار الطلاب إذا كان ذلك ممكناً ومرتكزاً على المعلومات المتوفرة.
- **المرحلة 3** هي الاعتراض النهائي الذي يمكنك متابعته إذا لم تكن مسروراً من قرارنا في المرحلة 2. إتصل بخدمة الطلاب الاستشارية إذا أردت البدء بإجراءات المرحلة 3.

للحصول على أجوبة حول أسئلة عامة، أو لإبداء ملاحظة أو تعليق

إن [ASKVU](#) هو نظام على الانترنت تعرض فيه أجوبة الاسئلة التي تطرح بشكل متكرر (FAQs). وهو يتيح لكم فرصة طرح أسئلتكم، والحصول على الأجوبة أو إبداء الملاحظات أو المقترحات بهدف تحسين خبرة جامعتنا.

أمين المظالم في فيكتوريا

يحقق أمين المظالم بشكل مستقل بالشكاوي المتعلقة بالجامعات. وهو محايد ولا يتصرف بالنيابة عن الطلاب أو الجامعات.

وسوف يشجعك أمين المظالم على اتباع الاجراءات الداخلية لجامعة فيكتوريا أولاً.

الإتصال بأمين المظالم في فيكتوريا:

هاتف: +61 3 9613 6222 أو 1800 806 314

فاكس: +61 3 9614 0246

العنوان: الطابق التاسع 459 Collins Street, Melbourne 3000