



اسم الوثيقة	الدليل الإجرائي للتظلمات والشكاوى الطلابية
نوع الوثيقة	دليل اجرائي
رمز الوثيقة	AUB-GUIDE-5114
تاريخ الإصدار	2026 / 06 /22
الإصدار	V1.0
الفترة الزمنية للدليل	خمس سنوات
الجهة المالكة	رئاسة الجامعة
الجهة المنفذة	تشكيلات الجامعة
المراجعة	قسم ضمان الجودة
الاعتماد	موثقة ومعتمدة
الموقع الرسمي	http://abu.edu.iq/ar

مصادقة رئيس الجامعة:



الدليل الإجرائي للتظلمات والشكاوى الطلابية

تلتزم جامعة أهل البيت عليهم السلام بتعزيز مبادئ العدالة والشفافية وحماية حقوق الطلبة من خلال توفير نظام واضح وفَعّال للتظلمات والشكاوى، يتيح للطلبة تقديم اعتراضاتهم وملاحظاتهم بشأن أي قرار أو إجراء أكاديمي أو إداري، ومعالجتها ضمن مدد زمنية محددة وبآليات مؤسسية معتمدة.

ويهدف هذا الدليل إلى تنظيم إجراءات استقبال ودراسة وحسم التظلمات والشكاوى بما يضمن النزاهة والإنصاف وسرعة الاستجابة.

أولاً: الهدف من الدليل

١. ضمان العدالة والإنصاف في معالجة شؤون الطلبة .
٢. توفير قناة رسمية وشفافة لتقديم الشكاوى والتظلمات .



٣. تحسين جودة الخدمات الأكاديمية والإدارية .

٤. معالجة الأخطاء إن وجدت ضمن إجراءات مؤسسية واضحة .

٥. تعزيز ثقة الطلبة بالإجراءات الجامعية .

٦. الالتزام بالمدد الزمنية المحددة لمعالجة الطلبات .

ثانياً: نطاق التطبيق

يُطبق هذا الدليل على جميع الطلبة في الجامعة، ويشمل التظلمات المتعلقة بـ:

- النتائج الامتحانية .
- القرارات الأكاديمية .
- الخدمات الطلابية .
- الإجراءات الإدارية .



• أي ممارسات تؤثر على حقوق الطالب داخل الجامعة .

ثالثاً: مبادئ الدليل

- ١ . العدالة وتكافؤ الفرص .
- ٢ . السرية التامة في معالجة الشكاوى .
- ٣ . الشفافية في الإجراءات .
- ٤ . السرعة في الاستجابة ضمن مدد محددة .
- ٥ . الموضوعية في اتخاذ القرار .
- ٦ . توثيق جميع مراحل المعالجة .



رابعاً: قنوات تقديم التظلمات والشكاوى

١. النماذج الورقية المعتمدة في الكليات .

٢. المنصات الإلكترونية الرسمية للجامعة .

٣. وحدة شؤون الطلبة .

٤. مكاتب الإرشاد الأكاديمي .

٥. البريد الرسمي المعتمد .

خامساً: آلية تقديم التظلم أو الشكوى

١. تعبئة نموذج التظلم أو الشكوى .

٢. توضيح سبب الاعتراض بشكل دقيق .

٣. إرفاق الوثائق الداعمة إن وجدت .



٤. تقديم الطلب إلى الجهة المختصة .

٥. تسجيل الطلب وإعطائه رقم متابعة رسمي .

سادساً: مراحل معالجة التظلمات

١- الاستلام والتسجيل

• تسجيل التظلم في النظام الرسمي .

• تحديد نوع الشكوى وتصنيفها .

٢- الدراسة والتحليل

• إحالة الطلب إلى الجهة المختصة .

• مراجعة الوثائق والبيانات .

• جمع المعلومات ذات الصلة .



٣- اتخاذ القرار

- قبول التظلم أو رفضه مع التبرير .
- تعديل القرار إن ثبت وجود خطأ .
- اعتماد القرار من الجهة المخولة .

٤- الإبلاغ بالنتيجة

- إعلام الطالب بالنتيجة رسميًا .
- توثيق الرد في النظام الإلكتروني أو الورقي .



تاسعاً: توثيق وحفظ السجلات

١. حفظ جميع التظلمات في سجل رسمي .
٢. أرشفة القرارات إلكترونياً وورقياً .
٣. إعداد تقارير دورية عن أنواع الشكاوى .
٤. تحليل أسباب التظلمات لتحسين الأداء .

سابعاً: المتابعة والتحسين

١. مراجعة دورية لنظام التظلمات .
٢. تقليل أسباب الشكاوى المتكررة .
٣. تحسين الإجراءات بناءً على النتائج .
٤. تعزيز رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة .

Ahl Al-Bayt University

**Central Supreme Committee for
Institutional Accreditation**

**Towards Fourth Generation
University: Quality, Technology,
Leadership, Innovation, and Excellence**



جامعة أهل البيت (ع)

**اللجنة المركزية العليا للاعتماد
المؤسسي**

**نحو جامعة الجيل الرابع: جودة،
تكنولوجيا، ريادة، ابتكار والتميز**

الخاتمة

يمثل هذا الدليل الإجرائي إطاراً مؤسسياً لتنظيم التظلمات والشكاوى في جامعة أهل البيت عليهم السلام، بما يضمن العدالة والشفافية وسرعة الاستجابة، ويسهم في تحسين جودة الخدمات الأكاديمية والإدارية وتعزيز ثقة الطلبة بالمؤسسة التعليمية.