



جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة المستقبل
كلية الصيدلة

دليل شكاوي الطلبة في كلية الصيدلة

جامعة المستقبل

العام الدراسي 2025-2024

جامعة المستقبل

العراق - بابل-طريق حلة / نجف - مقابل جامعة بابل

uomus.edu.iq



الإشراف العام

الأستاذ الدكتور حسن شاكر مجدي

رئيس الجامعة

الإشراف المباشر

الأستاذ المساعد الدكتور احمد خالد الظاهلي

عميد كلية الصيدلة

إعداد

شعبة ضمان الجودة والأداء الجامعي

شكاوي الطلبة

يحق لكل طالب تقديم أي شكوى إذا كان غير راض عن جودة الخدمة التي تقدمها الكلية، سواء كانت الشكوى متعلقة بجوانب أكاديمية أو غير أكاديمية. بمجرد تقديم الطالب للشكوى ، سيتم التحقق من خطورتها ، ولن يتم النظر في الشكاوى الخبيثة أو المجهولة.

تهدف الكلية إلى تقديم خدماتها على أعلى مستوى ، وبالتالي تشجع الطلاب على تقديم أي شكوى للحصول على حل وتقليل أي تأثير سلبي على حياة الطلاب في الكلية.

تتضمن آلية التعامل مع شكاوى الطلاب الحصول على ملاحظات من الطلاب حول الخدمات التي تقدمها الكلية. تعتبر هذه العملية مصدرا مهما لتحسين الخدمات التي تقدمها الكلية لطلابها. أعضاء هيئة التدريس مدعوون للتعاون مع الطلاب وفحص شكاواهم والرد على أي نتائج ناتجة عن التحقيق في هذه الشكاوى.

يجب أن يكون للكلية نظام إداري ضمن هيكلها التنظيمي، ويشرف عليه قسم شؤون الطلاب بالكلية. يضمن هذا النظام:

١. التسوية الفورية لشكاوي الطلاب.

٢. السرية التامة للشكاوي.

٣. عدم تعرض الطلاب للأذى بسبب شكاواهم.

٤. معالجة الشكاوى من قبل لجنة شكاوي الطلاب برئاسة مساعد العميد للشؤون الإدارية وتتكون من عضو هيئة تدريس. يتم عرض الحالات المحالة إليها للنظر فيها أو اتخاذ الإجراء المناسب على لجنة شؤون الطلاب بشكل دائم.

الحد الزمني

يجب تقديم الشكاوى بمجرد حدوث المشكلة ، باستثناء بعض الحالات الخاصة حسب طبيعة المشكلة. يجب تقديم الشكاوى في أقرب فرصة إلى أحد أعضاء لجنة الشكاوي أو وضعها في أحد صناديق الشكاوي الموجودة في الأقسام العلمية والإدارية بالكلية بعد تعبئة نموذج الشكاوى الذي تم الحصول عليه من مكتب الشكاوي أو من موقع الكلية أو وحدة ضمان الجودة.

مطلوب الالتزام بهذا الإطار الزمني إلا أثناء تقييمات الطلاب أو الامتحانات أو إجازات أعضاء هيئة التدريس في الكلية. إذا اعتقد محقق الشكاوى أن الأمر يتطلب مزيداً من الوقت للفحص ، فيجب عليه تزويد الطالب بتقرير مكتوب يبرر التأخير.

مسؤوليات لجنة شكاوى الطلاب

١. تلقي شكاوى الطلاب وتسجيلها وتوجيهها لحلها، وكذلك متابعة الإجراءات المتبعة لحلها وفقاً للخطة المرفقة.
٢. تجميع الإحصائيات في نهاية كل فصل دراسي عن مجالات الشكاوى ورفعها إلى مساعد العميد للشؤون الإدارية للاسترشاد بها في تحسين نظم أداء البرامج التعليمية والخدمات ذات الصلة.
٣. إنشاء سجل لشكاوى الطلاب حيث يتم توثيق محتويات الشكاوى وتاريخ استلامها ومتابعة إجراءات حلها وفقاً للنموذج المرفق.
٤. اتخاذ الإجراءات اللازمة لحل الشكاوي، والتأكد من أن اللجنة مخولة من مجلس الكلية في الحالات التي تتطلب موافقة مجلس الكلية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحل المشكلة دون انتظار اجتماع المجلس للإسراع في معالجة الشكاوى.

٥. تجميع إحصائيات شكاوي القسم الطلابي في نهاية كل فصل دراسي وإعداد تقرير عن الإجراءات المتخذة لحلها، ورفعها إلى مساعد العميد للشؤون الإدارية للاسترشاد بها في وضع النظم والسياسات لتحسين أداء البرامج التعليمية والخدمات ذات الصلة التي تقدمها القسم.

٦. إبلاغ الطالب بالرد على شكواه خلال خمسة أيام عمل. في الحالات التي تتطلب موافقة مجلس الكلية، يتم إبلاغ الطالب بالحل المقترح للمشكلة عند الاقتراح، ويتم إبلاغه بعد اعتماده واعتماده من قبل المجالس المختصة. في الحالة الأخيرة، تعتمد فترة الخطر على سرعة تقديم الطالب لشكواه.

يشمل الدور الإضافي الذي تقوم به لجنة الشكاوى الطلابية النقاط التالية:

- متابعة إجراءات التعامل مع شكاوى الطلاب وتقديم تقرير سنوي عنها.
- تقديم النصائح والإرشادات المختلفة للطلاب حول كيفية تقديم الشكاوى.
- تقديم المشورة والتوجيه والتدريب لمنسقي الشكاوى حول كيفية التعامل مع المشكلات المختلفة.
- عقد اجتماعات دورية للمنسقين لمناقشة المشكلات بين الطلاب في الكلية وكيفية حلها وأفضل الممارسات للتعامل معها.
- التأكد من تعاون الأقسام العلمية بالكلية مع المحققين وقبول نتائج التحقيقات في المرحلة الأولية. مساعد العميد المسؤول عن كتابة تقرير لعميد الكلية حول الحالات التي لا يحدث فيها هذا التعاون.

دور منسق الشكاوى

- تم تعيين منسق شكاوى لكل قسم علمي للتعامل مع شكاوى الطلاب ويعمل كحلقة وصل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في القسم. يقدمون المشورة المتعلقة بكيفية التعامل مع شكاوى الطلاب.
- يقومون بفحص الشكاوى الأولية والإشراف على تنفيذ أي نتائج للتحقيق بالتنسيق مع أعضاء هيئة التدريس في القسم العلمي.
- يشاركون في تحقيقات المرحلة الثانية بالتنسيق مع وكيل الكلية لشؤون الطلاب.
- يقومون بتجميع جميع الشكاوى غير الرسمية وإدراجها في التقرير السنوي الذي يعده مساعد العميد لشؤون الطلاب.

كيف تستفيد الكلية من ملاحظات الطلاب لتحسين خدماتها

تقدر الكلية ملاحظات الطلاب لتعزيز الخدمات المقدمة لهم. لذلك ، قبل تقديم شكاوى رسمية ، يجب أن تفكر في طرق أخرى للتعبير عن آرائك. تتوفر لجان اتحاد الطلاب ، على سبيل المثال ، حيث يمكن لممثلي الطلاب مساعدتك. أيضا ، يمكن النظر في إجراءات غير رسمية لمحاولة حل شكاوك. تصبح الشكاوى رسمية عند تقديمها إلى القيادات الأكاديمية (عميد الكلية أو مساعد العميد للشؤون الإدارية) أو إلى لجنة شكاوى الطلاب.

قبل تقديم الشكاوى:

لا يمكن أن تكون شكاوك مجهولة الهوية. إذا كانت لديك شكاوى ، فيجب عليك تقديمها بنفسك ، وليس من قبل أي شخص آخر. إذا ذكرت أسماء أفراد آخرين في الشكاوى ، فليدهم الحق في معرفة ما يقال عنهم في أسرع وقت ممكن ، ويجب الكشف عن هوية المشتكي. سيتم أخذ حساسية الشكاوى في الاعتبار من قبل الشخص الذي يتعامل مع شكاوك من مكتب الشكاوى. لن تتعرض للتمييز أو التعرض لأي عواقب نتيجة لتقديم الشكاوى.

يجب ألا تتوقع أن تؤدي الشكاوى دائما إلى نتائج مرضيك. قد يعتمد تقديم بعض الخدمات على الموارد أو السياسات على مستوى الكلية أو حتى على المستوى الوطني. ومع ذلك ، سيتم النظر في كل شكاوى بعناية ، وسيتم إبلاغك بأسباب أي قرار تم اتخاذه. هناك أيضا آليات لتقديم استئناف آخر إذا كنت لا تزال غير راض.

إجراءات تقديم الشكاوي

هناك عدة خطوات لتقديم الشكاوى، كما هو موضح أدناه:

الخطوة ١: التوجه إلى صندوق شكاوي الطلاب

- من المهم تقديم شكاوك في أقرب وقت ممكن وبعد حدوث المشكلة بشكل معقول. وسيتمكن ذلك من تصنيف المشكلة للدخول في إجراءات التسوية الإدارية في أسرع وقت ممكن. قد يكون من الصعب تصحيح الأمور إلى حالتها الصحيحة بسبب التأخير في تقديم الشكاوى. يمكنك طلب المشورة من لجنة الشكاوى إذا كنت لا

تعرف كيفية تقديم الشكوى، أو إذا كنت غير قادر على حل الشكوى بشكل غير رسمي، أو إذا كنت مترددا في الاتصال بالشخص (الأشخاص) المسؤول لأي سبب من الأسباب.

تشمل الموارد الممكنة للمساعدة: منسق البرنامج أو عضو هيئة التدريس أو ممثل برنامج الطلاب أو اتحاد الطلاب أو وحدة رعاية الطلاب أو مكتب الشكاوى.

الخطوة ٢: إذا كنت لا تزال غير راض بعد اتخاذ الخطوات الأولية أو بعد الاتصال بالجهة المسؤولة مباشرة ، فتحدث إلى رئيس القسم أو مزود الخدمة. قد يكون من الممكن حل الشكوى بشكل غير رسمي.

الخطوة ٣: إذا لم تتمكن من حل شكاوك بشكل غير رسمي من خلال المناقشة والتوضيح ، فيمكنك تقديم شكوى رسمية إلى كبار المسؤولين المعنيين أو من خلال لجنة الشكاوى. يجب تقديم الشكوى الرسمية كتابة. يمكنك الحصول على نموذج شكوى من لجنة الشكاوى (يوجد شخص مسؤول في كل قسم). بدلا من ذلك، يمكنك تقديم التفاصيل التالية في خطاب يوضع في صندوق شكاوى القسم:

- طبيعة شكاوك.

- أي إجراءات أو خطوات اتخذتها لحل الشكوى أو أي إجراءات تعرف أنها قد اتخذتها الكلية.

- ما تتوقع القيام به لحل شكاوك.

يمكنك توقع رد مكتوب على شكاوك في غضون خمسة أيام عمل من استلامها.

يمكنك أن تتوقع أن يتم إبلاغك إذا كان هناك أي تأخير كبير في الوصول إلى استنتاج (حل) فيما يتعلق بشكاوك.

إذا اعتقد الشخص الذي يتعامل مع شكاوك أنه من الأفضل معالجتها من قبل شخص آخر أو يجب التعامل معها في إطار بعض الإجراءات الأخرى ، إبلاغك وفقا لذلك.

سيتم التحقيق في شكاوك في أقرب وقت ممكن ضمن الموارد المتاحة.

سيتم إبلاغك بنتائج التحقيق وأي إجراءات ضرورية يجب اتخاذها. على سبيل المثال، قد تتم إحالة شكاوك إلى لجنة شؤون الطلاب لاتخاذ قرار بشأنها. قد تتلقى اعتذارا أو توضيحا حول كيفية تحسين الأنظمة في المستقبل. إذا قررت الكلية عدم اتخاذ أي إجراء آخر ، إخطارك بالأسباب.

إذا كنت لا تزال غير راض:

إذا كنت لا تزال غير راض ، فيجب عليك تحديد أسباب عدم رضاك كتابيا وإرسالها إلى لجنة الشكاوى. ستقوم لجنة الشكاوى ، المكونة من أعضاء هيئة التدريس ، بمراجعة شكاوك وتقديم التوصيات. قد تدعم اللجنة الرد على شكاوك. ويجوز للموظف الإداري أن يطلب بيانات إضافية. (قد يتطلب حل الشكاوى مراجعة خارجية، حيث يتم تصعيدها إلى مكتب رئيس الجامعة).

استئناف نتائج تقييم المقرر:

في حالة وجود شكوى بشأن نتيجة تقييم المقرر ، تضع الكلية إرشادات لإعادة تقييم المقرر ، مما يسمح بإعادة التقدير أو إعادة التقييم بناء على أوراق الإجابة التي أعدها الممتحن. مجلس الكلية مسؤول عن تقييم موضوعية الشكاوى واختيار المراجع لضمان الشفافية. كما أن لها صلاحية اختيار أكثر من مراجع واحد ، كل ذلك وفقا لتوصيات لجنة شؤون التعليم والطلاب والقواعد التي تضعها إدارة الجامعة. سيتم إخطارك بنتائج المراجعة بمجرد موافقة مجلس الكلية على القرار. يجب تحديد الشكاوى ولن يتم النظر في الشكاوى المجهولة.

سيتم إخطار الطالب بالرد على شكاواه خلال خمسة أيام.

في الحالات التي تتطلب موافقة القسم أو مجلس الكلية، يتم إبلاغ الطالب بحل مقترح للمشكلة يقترحه رئيس القسم المنتدب، وسيتم إخطاره بعد اعتماده وإقراره من قبل المجالس المتخصصة المعنية.

في الحالة الأخيرة ، تعتمد فترة الخطر على مدى سرعة تقديم الطالب لشكاواه.

سيتم إبلاغ الطالب بجدول اجتماعات المجلس.



Al-Mustaqbal University

College of pharmacy

Students complains:

Each student has the right to submit any complaint if they are dissatisfied with the quality of service provided by the college, whether the complaint is related to academic or non-academic aspects. Once the student submits the complaint, its seriousness will be verified, and malicious or anonymous complaints will not be considered.

The college aims to provide its services at the highest level and therefore encourages students to submit any complaints to seek resolution and minimize any negative impact on students' lives at the college.

The mechanism for handling student complaints includes obtaining feedback from students about the services provided by the college. This process is considered an important source for improving the services provided by the college to its students. Faculty members are invited to collaborate with students, examine their complaints, and respond to any outcomes resulting from the investigation of these complaints.

The college must have an administrative system within its organizational structure, and it is supervised by the Student Affairs Department of the college. This system ensures:

1. Prompt resolution of student complaints.
2. Complete confidentiality of complaints.
3. Students not being harmed due to their complaints.
4. Handling of complaints by the Student Complaints Committee chaired by the Assistant Dean for Administrative Affairs and consisting of a faculty member. The cases referred to it for

consideration or appropriate action are presented to the Student Affairs Committee on a permanent basis.

Time Limit:

Complaints must be submitted as soon as the problem occurs, except for some special cases depending on the nature of the problem. Complaints must be submitted at the earliest opportunity to one of the members of the Complaints Committee or placed in one of the complaint boxes located in the scientific and administrative departments of the college after filling out the complaint form obtained from the Complaints Office or from the college's website or Quality Assurance Unit.

Compliance with this timeframe is required except during student evaluations, examinations, or vacations of the faculty members of the college. If the complaint investigator believes that it requires more time for examination, they must provide the student with a written report justifying the delay.

The Student Complaints Committee's responsibilities include:

1. Receiving, registering, and directing student complaints for resolution, as well as monitoring the procedures followed to resolve them according to the attached plan.
2. Compiling statistics at the end of each semester about the areas of complaints and submitting them to the Assistant Dean for Administrative Affairs for guidance in improving the performance systems of educational programs and related services.
3. Establishing a record of student complaints where the contents of the complaints, the date of receipt, and the follow-up of their resolution procedures are documented according to the attached model.
4. Taking necessary actions to resolve complaints, ensuring that in cases requiring approval of the College Council, the Committee is authorized by the College Council to take actions to resolve the problem without waiting for the Council meeting to expedite the handling of complaints.
5. Compiling statistics on student department complaints at the end of each semester and preparing a report on the actions taken to resolve them, and submitting them to the Assistant Dean for Administrative Affairs for guidance in developing systems and policies to improve the performance of the educational programs and related services provided by the department.
6. Informing the student of the response to their complaint within five working days. In cases requiring approval of the College Council, the student is informed of the proposed resolution of the problem upon proposal, and they are informed after its approval and adoption by the

relevant councils. In the latter case, the notification period depends on the speed of the student submitting their complaint.

The additional role played by the Student Complaints Committee includes the following points:

Monitoring the procedures for dealing with student complaints and providing an annual report on them.

Providing various advice and guidance to students on how to submit complaints.

Providing advice, guidance, and training for complaint coordinators on how to deal with various problems.

Holding regular meetings for the coordinators to discuss problems among students at the college and how to solve these problems and the best practices for dealing with them.

Ensuring that the scientific departments of the college collaborate with the investigators and accept the results of the investigations in the initial stage. The Dean's Assistant responsible for writing a report to the Dean of the College about cases where such cooperation does not occur.

The role of the complaint coordinator includes the following points:

A complaint coordinator has been assigned for each scientific department to deal with student complaints and acts as a liaison between students and faculty members in the department. They provide advice related to how to handle student complaints.

They examine initial complaints and supervise the implementation of any results of the investigation in coordination with the faculty members of the scientific department.

They are involved in second-stage investigations in coordination with the Vice Dean for Student Affairs.

They compile all unofficial complaints and include them in the annual report prepared by the Assistant Dean for Student Affairs.

Methods of Submitting Complaints and Suggestions and Dealing with Them:

Student complaints are received through:

The Dean of the College.

The Assistant Dean for Administrative Affairs.

The Complaints Box.

The procedure for submitting complaints includes the following guidelines and steps:

Criteria for Submitting Complaints

A complaint is an expression of dissatisfaction with any aspect of the services provided to students by the college. Complaints may relate to the following: deficiencies in administrative procedures; deficiencies resulting from non-compliance with educational obligations and regulations or other services provided by the college; and deficiencies in making a decision within a reasonable timeframe.

Complaints cannot be made about any academic decisions made by the college. Dissatisfaction with such matters can be addressed within the framework of separate appeal procedures.

How Does the College Utilize Student Feedback to Improve its Services?

The college values student feedback to enhance the services provided to them. Therefore, before making formal complaints, you should consider other ways to express your opinions. Student union committees, for example, where student representatives can assist you, are available. Also, informal procedures can be considered to try to resolve your complaints. A complaint becomes formal when submitted to academic leaders (college dean or assistant dean for administrative affairs) or to the Student Complaints Committee.

Before Submitting Your Complaint:

Your complaint cannot be anonymous. If you have a complaint, you must submit it yourself, not by anyone else. If you mention the names of other individuals in the complaint, they have the right to know what is being said about them as soon as possible, and the complainant's identity must be disclosed. The sensitivity of the complaint will be taken into account by the person handling your complaint from the Complaints Office. You will not be discriminated against or suffer any consequences as a result of submitting the complaint.

You should not expect that the complaint will always result in outcomes that satisfy you. The provision of some services may depend on resources, policies at the college level, or even at the national level. However, each complaint will be carefully considered, and you will be

informed of the reasons for any decision made. There are also mechanisms for submitting another appeal if you are still dissatisfied.

Complaint Submission Procedures:

How to Submit Your Complaint:

There are several steps to filing complaints, as outlined below:

Step 1: Approach the Student Complaints Box

- It is important to submit your complaint as soon as possible and reasonably after the problem occurs. This will enable the problem to be classified for entry into administrative resolution procedures as quickly as possible. It may be difficult to rectify matters to their proper state due to delays in lodging complaints.

You can seek advice from the Complaints Committee if you do

not know how to submit a complaint, or if you are unable to resolve the complaint informally, or if you are reluctant to approach the responsible person(s) for any reason.

Possible resources for assistance include: the program coordinator, faculty member, student program representative, student union, Student Care Unit, or Complaints Office.

Step 2: If you are still dissatisfied after taking the initial steps or after contacting the direct responsible party, speak to the department head or the service provider. Informal resolution of the complaint may be possible.

Step 3: If you are unable to resolve your complaint informally through discussion and clarification, you may file a formal complaint with relevant senior officials or through the Complaints Committee. The formal complaint must be submitted in writing. You can obtain a complaint form from the Complaints Committee (there is a responsible person in each department). Alternatively, you can provide the following details in a letter placed in the department's complaint box:

- Nature of your complaint.
- Any actions or steps you have taken to resolve the complaint or any actions you know have been taken by the college.
- What you expect to be done to resolve your complaint.

You can expect a written response to your complaint within five working days of its receipt. You can expect to be informed if there is any significant delay in reaching a conclusion (resolution) regarding your complaint.

If the person handling your complaint believes it is best addressed by another person or should be handled within the framework of some other procedures, you will be informed accordingly.

Your complaint will be investigated as soon as possible within the available resources.

You will be informed of the investigation results and any necessary actions to be taken. For example, your complaint may be referred to the Student Affairs Committee for a decision.

You may receive an apology or clarification on how systems can be improved in the future. If the college decides not to take any further action, you will be notified of the reasons.

If You Remain Dissatisfied:

If you remain dissatisfied, you must specify the reasons for your dissatisfaction in writing and send them to the Complaints Committee. The Complaints Committee, consisting of faculty members, will review your complaint and provide recommendations. The committee may support responding to your complaint. The administrative officer may request additional data.

(Resolving complaints may require external review, where they are escalated to the University President's Office).

Appealing the Course Evaluation Outcome:

In case of a complaint regarding the outcome of a course evaluation, the college establishes guidelines for re-evaluating the course, allowing for regrading or reevaluation based on the answer sheets prepared by the examiner.

The College Council is responsible for assessing the objectivity of the complaint and selecting the reviewer to ensure transparency. It also has the authority to choose more than one reviewer, all in accordance with the recommendations of the Education and Student Affairs Committee and the rules set by the university administration. You will be notified of the results of the review as soon as the decision is approved by the College Council.

The complaint must be identified, and anonymous complaints will not be considered.

The student will be notified of the response to their complaint within five days.

In cases requiring approval from the department or college council, the student will be informed of a proposed resolution to the problem suggested by the department head under delegation, and they will be notified after it is approved and endorsed by the relevant specialized councils.

In the latter case, the notification period depends on how quickly the student submits their

complaint.

The student will be informed of the council meeting schedules.