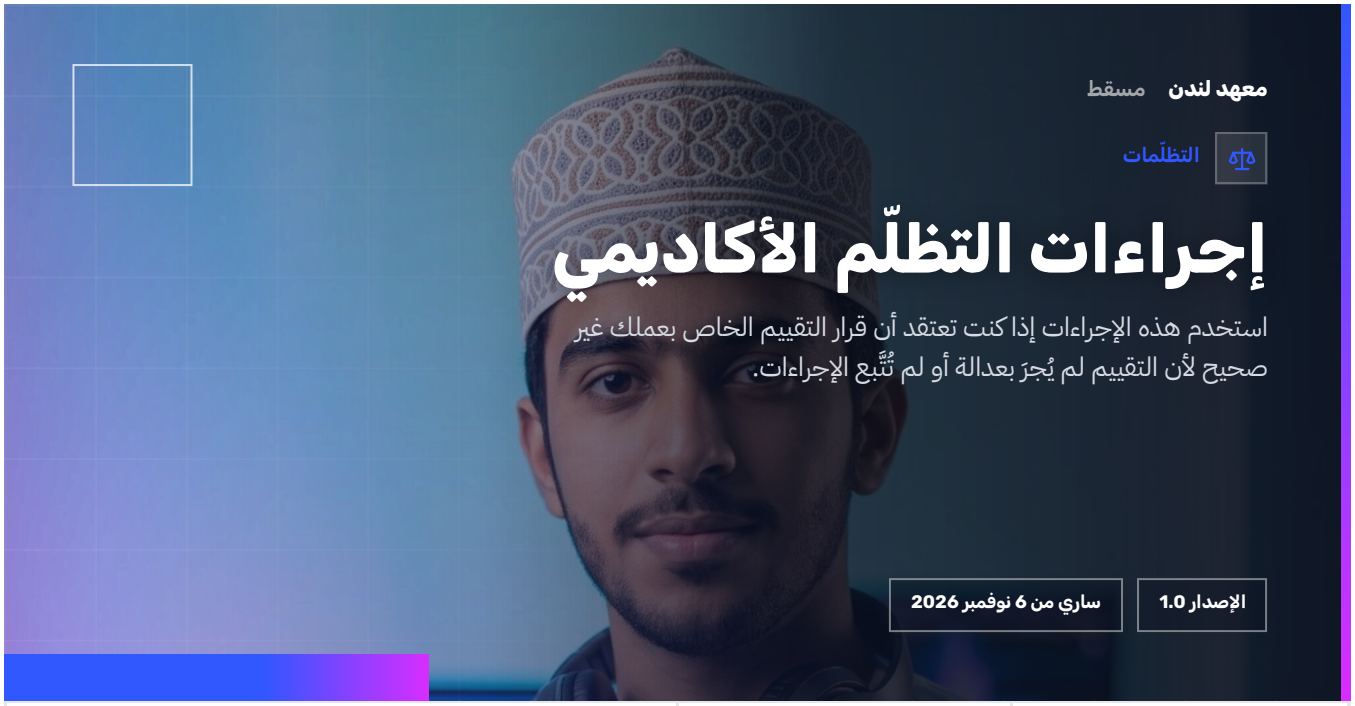


معهد لندن مسقط

التظلّمات

إجراءات التظلّم الأكاديمي

استخدم هذه الإجراءات إذا كنت تعتقد أن قرار التقييم الخاص بعملك غير صحيح لأن التقييم لم يُجرَ بعدالة أو لم تُتَّبع الإجراءات.

الإصدار 1.0 | ساري من 6 نوفمبر 2026

الوثيقة	إصدار معهد لندن	الاعتماد الداخلي	تاريخ السريان
إجراءات التظلّم الأكاديمي	1.0	السيد عيسى العزري، رئيس المركز	6 نوفمبر 2026
مالك السياسة	**الفئة المستهدفة**	**المراجعة القادمة**	**المركز**
مسؤول ضمان الجودة	المتعلمون وأولياء الأمور والموظفون	نوفمبر 2027	معهد النهضة للتدريب – معهد لندن

هل هذا هو المسار الصحيح؟

- استخدم إجراءات التظلّم الأكاديمي للاعتراض على: قرار تقييم أو تقدير؛ أو قرار أو جزاء متعلق بمخالفة؛ أو قرار بشأن الترتيبات التيسيرية أو الاعتبار الخاص.
- استخدم إجراءات شكاوى المتعلمين للمخاوف المتعلقة بالتدريس أو الدعم أو المرافق أو التواصل أو طريقة التعامل معك.
- يراجع التظلّم ما إذا كان القرار قد اتُّخذ بعدالة وبشكل صحيح، ولا يمكنه الطعن في الحكم المهني للمقيّم إذا اتُّبعت الإجراءات الصحيحة.

01 النطاق

تنطبق هذه الإجراءات على جميع المتعلمين في البرنامج التأسيسي وبرامج الدبلوم والدبلوم الموسّع والدبلوم العالي والدبلوم العالي المتقدّم بمعهد لندن. ويُبلَّغ بها المتعلمون في برنامج التهيئة، وهي مضمّنة في دليل المتعلم.

02 أسباب التظلّم

- لم يُجرَ التقييم وفق سياسة التقييم أو قواعد الجهة المانحة؛

- لم يأخذ المقيّم في الاعتبار أدلة قُدِّمت بالفعل؛
- وقع خطأ إداري أثّر في القرار؛
- لم يُتخذ قرار المخالفة أو الترتيبات التيسيرية أو الاعتبار الخاص بعدالة.

03 المراحل والمدد

المرحلة	ما تفعله	ما نفعله	المدة
1. التحدث مع المقيّم	ناقش القرار مع المقيّم واطلب منه توضيحه.	يوضح المقيّم القرار ويصحّح أي خطأ واضح.	خلال 5 أيام عمل من استلام الملاحظات
2. التظلّم الرسمي	املأ نموذج التظلّم (من القبول أو المرشد) موضحاً الأسباب ومرفقاً أي أدلة.	يراجع المدقق الداخلي الرئيسي، غير المشارك في القرار الأصلي، الأدلة والإجراءات، وقد يعيد تقييم العمل أو يكلّف مقيّماً ثانياً.	التقديم خلال 10 أيام عمل من القرار، والرد الكتابي خلال 10 أيام عمل من الاستلام.
3. المراجعة النهائية في المركز	إذا لم تكن راضياً، اطلب كتابياً مراجعة نهائية.	تراجع الحالة لجنة يرأسها رئيس المركز (أو من ينيبه ممن لم يشارك فيها). ويمكنك الحضور واصطحاب وليّ أمر أو صديق.	الطلب خلال 5 أيام عمل من نتيجة المرحلة الثانية، والقرار النهائي خلال 15 يوم عمل.

نُقرّ كتابياً باستلام كل تظلّم رسمي خلال 3 أيام عمل. وإذا تعذّر الالتزام بأي مدة، نبلغك بالسبب ونحدد موعداً جديداً. والتظلّم مجاني في جميع مراحل المركز.

04 إذا لم تكن راضياً بعد ذلك

بعد اكتمال إجراءات المركز، يمكنك التظلّم إلى الجهة المانحة خلال 14 يوماً تقويمياً من القرار النهائي للمركز. ولا تقبل الجهة المانحة التظلّم إلا عند وجود ما يثبت اتباع إجراءات المركز كاملة. وسيزوّدك المركز بالأدلة اللازمة ويشرح لك الإجراءات.

05 العدالة

- لا يراجع أحد قراراً شارك فيه.
- لن يؤثر تقديم التظلّم أبداً في طريقة التعامل معك أو تقييمك.
- تُحفظ جميع الأدلة المتعلقة بالتظلّم، بما فيها أعمال الدفعة عند الحاجة، حتى إغلاق التظلّم.
- عند قبول التظلّم يُصحَّح القرار، ويراجع المركز ما إذا كان متعلمون آخرون قد تأثروا.

06 السجلات

تُحفظ سجلات جميع التظلّمات ونتائجها لمدة 18 شهراً على الأقل وتُتاح للجهة المانحة للاطلاع. ويراجع مسؤول ضمان الجودة التظلّمات سنوياً لتحديد أي تحسينات لازمة في ممارسات التقييم.

سجل الوثيقة الإصدار 1.0 — اعتمده داخلياً السيد عيسى العزري، رئيس المركز. ساري من 6 نوفمبر 2026.