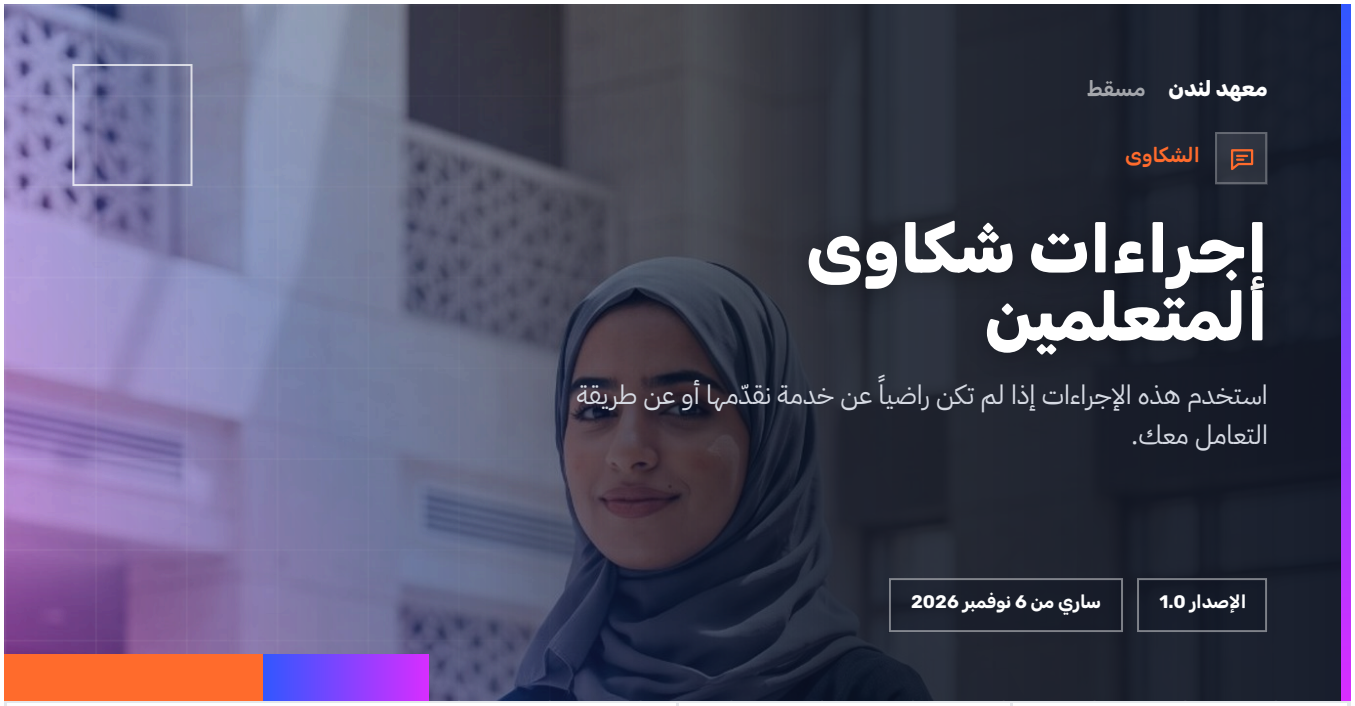


معهد لندن مسقط

الشكاوى

إجراءات شكاوى المتعلمين

استخدم هذه الإجراءات إذا لم تكن راضياً عن خدمة نقدّمها أو عن طريقة التعامل معك.

الإصدار 1.0 | **ساري من 6 نوفمبر 2026**

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

هل هذا هو المسار الصحيح؟

- استخدم إجراءات شكاوى المتعلمين للمخاوف المتعلقة بجودة التدريس أو الجداول أو دعم المتعلمين أو المرافق أو المعلومات أو التواصل أو الرسوم أو سلوك الموظفين أو المتعلمين الآخرين.
- للاعتراض على درجة أو تقدير أو قرار متعلق بالتقييم، استخدم إجراءات التظلّم الأكاديمي.
- إذا كنت قلقاً على سلامتك أو سلامة غيرك، اتبع سياسة حماية المتعلمين وتحدث إلى أحد الموظفين فوراً.

01 من يحق له تقديم شكوى

المتعلمون الحاليون والسابقون (خلال ثلاثة أشهر من مغادرتهم)، والمتقدمون، وأولياء الأمور بموافقة المتعلم. ويمكن تقديم الشكوى بالعربية أو الإنجليزية.

02 المراحل والمدد

المرحلة	الطريقة	المدة
1. غير رسمية	اطرح المسألة على مرشدك أو الموظف المعني أو قسم القبول، فمعظم المخاوف يمكن معالجتها بسرعة.	في أقرب وقت ممكن، ونسعى لحلها خلال 5 أيام عمل.
2. شكوى رسمية	اكتب إلى مسؤول ضمان الجودة (بالبريد الإلكتروني أو نموذج الشكوى) موضحاً ما حدث ومتى ومن شارك والنتيجة التي تطلبها.	خلال 20 يوم عمل من الواقعة. يُقَرّ بالاستلام خلال 3 أيام عمل، ويُرسل رد كتابي خلال 15 يوم عمل.
3. المراجعة	إذا لم تكن راضياً عن الرد الرسمي، اطلب كتابياً من رئيس المركز مراجعته.	خلال 10 أيام عمل من الرد، والقرار النهائي خلال 15 يوم عمل.

03 كيف نتعامل مع الشكاوى

- يحقق في الشكوى شخص لم يشارك في المسألة.
- يمكنك اصطحاب وليّ أمر أو صديق إلى أي اجتماع.
- لا تُشارَك المعلومات إلا مع من يحتاجها لمعالجة الشكوى.
- لن يؤثر تقديم الشكوى في دراستك أو تقييمك أو طريقة تعامل الموظفين معك.
- تُنظر الشكاوى المجهولة إذا تضمنت معلومات كافية للتحقيق.
- عند قبول الشكوى نخبرك بما سنفعله لمعالجتها وما الذي غيّرناه.

04 إذا لم تكن راضياً بعد ذلك

مراجعة رئيس المركز هي المرحلة الأخيرة من إجراءات المركز. وإذا كنت تعتقد أن المركز لا يلتزم بمتطلبات الجهة المانحة في تقديم برنامجك، يمكنك رفع ملاحظتك إلى الجهة المانحة، ويزوّدك قسم القبول ببيانات التواصل.

05 السجلات

نحتفظ بسجل لكل شكوى رسمية والرد عليها وأي إجراء متخذ لمدة 18 شهراً على الأقل، ونراجع الشكاوى سنوياً لتحسين خدماتنا.

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