

## سياسة التظلمات الخاصة بالتقييم

### • لمحة عامة عن السياسة:

#### 1. الهدف:

توفر هذه السياسة الحوكمة للطلبات والتظلمات التي يتقدم بها المتدربين. ويحق للمتدرب التظلم حيال التقييم الذي اجري له او الدرجات التي منحت له ان أيقن المتدرب بان المقيم في مركز أركان للتدريب والبحوث والاستشارات الادارية لم يقوم بتقييمه بشكل عادل او منحه الدرجة التي يستحقها.

#### 2. النطاق والتطبيق:

1. تنطبق هذه السياسة بشكل خاص على تظلمات المتدربين على التقييم، حيث ان هناك سياسة اخرى تتعلق بالتقصير المهني وسوء الإدارة من قبل كوادر المركز او المتدربين لمعالجة المسائل الاخرى ذات العلاقة بتلك النواحي.
2. تطبق هذه السياسة على كافة العاملين المعنيين بالتدريب والتقييم اضافة الى الاداريين الذين سيعملون على معالجة تظلمات المتدربين ضمن نطاق تسجيل المعهد او المركز.

#### 3. جدول المراجعة:

سيتم مراجعة هذه السياسة سنوياً او استجابة لاي تغيير في التشريعات والقوانين، او بناء على الملاحظات المتدربين او حسب تعليمات مجلس اعتماد ومنح المؤهلات المهنية والمركز الوطني للمؤهلات. إذا كان هناك سبب أو شك بأن هذه السياسة أصبحت قديمة أو لم تعد صالحة فيجب القيام بمراجعتها مراجعة إضافية.

### • بيان السياسة:

#### 1. التظلمات:

1. إذا شعر المتدرب ان التقييم لم يلب العدالة او انه لم يتم على الوجه الامثل، فانه يخاطب عضو هيئة التدريب /الشخص المختص. إذا لم يتم حل المشكلة، عندها يمكن للطالب تحت الشروط الواردة ادناه ان يكتب تظلاً رسمياً حيال ذلك القرار.
2. يتم التقدم بالتظلم على احدى الامور التالية او أكثر:
  - أ. كان هناك اخطاء ادارية تتعلق على جزء او أكثر من عملية التقييم، مما ادى الى التأثير على نتيجة التقييم ككل.
  - ب. تقييم المادة التي تم تدريسها ضمن البرنامج، حيث لم يتم تقييمها بما يتناسب مع التعليمات والضوابط المتبعة او مع المادة التي تم تغطيتها فعلياً خلال التدريس والتدريب.
  - ج. اخفقت اركان في اجراء التعديلات المعقولة والمنطقية خلال تقييم او اختبار ما مما أثر سلباً على نتيجة المتدرب وادائه لذلك الاختبار.
  - د. كان هناك تحيز واضح ضد المتدرب من قبل أحد المقيمين او أكثر.
3. لن يتم قبول اية اسباب اخرى للتظلم بما فيها:
  - أ. عدم موافقة المتدرب على الحكم الأكاديمي للمقيمين والفاحصين.
  - ب. الطلبات المتأخرة " للاعتبارات الخاصة ": وهذه يتم التقدم لها بعد التقييم وحسب ما تنص عليه سياسة واجراءات الاعتبارات الخاصة.

- ج. اخفاق المتدرب في تقديم الواجب او العمل المطلوب منه في الوقت المحدد او تغيبه غير المبرر عن الامتحان.
- د. اخفاق المتدرب في تقديم الواجب المطلوب ضمن المعايير المقبولة في متطلبات الدورة.
- هـ. اي قلق حيال الالتزام بالمعايير الاكاديمية وجودة التعليم، وهذه سيتم معالجتها بشكل أفضل من خلال الشكاوى. يرجى الرجوع الى سياسة الشكاوى لمزيد من التفاصيل والمعلومات
4. في حال رغب المتدرب في تقديم تظلم، فانه يقوم بتعبئة النموذج الموجود في الملحق (1) وتقديمه الى أركان للتدريب والبحوث والاستشارات الادارية ليس بعد عشرة ايام من استلام المتدرب للنتيجة التي هو بصدد التظلم حيالها
5. تسجيل او تعبئة اسم أركان للتدريب والبحوث والاستشارات الادارية في التظلم مطلوب لاغراض تشكيل لجنة لبحث حيثيات التظلم. في حال تقدم أحد المتدربين بالتظلم، يتم تشكيل لجنة محايدة من 3 اشخاص من هيئة التوجيه في المركز للنظر في التظلم. ينبغي ان لا يكون لاي من اعضاء اللجنة اي شأن في تقييم المادة التي قام المتدرب بالتظلم بشأنها. يجب ان يكون أحد اعضاء اللجنة بمنصب رئيس دائرة او ما يعادلها.
6. تقوم اللجنة بدراسة التظلم والادلة المرافقة التي قام المتدرب بتقديمها والتحقق من كل ما يحيط بالتظلم، ومن ثم تقوم باعلام المتدرب خطياً بقرارها حيال ذلك التظلم وذلك خلال 10 ايام عمل من استلامها للتظلم.
7. إذا ايدت اللجنة ما جاء في تظلم المتدرب، فان لها ان توصي باجراء ضروري لتخفيف آثاره واصلاحه من قبل اركان مدار البحث. امثلة على اجراءات المعالجة التي توصي بها لجان النظر في التظلمات:
- أ. اعادة التقييم من قبل المقيم الاقدم.
- ب. تخفيف العقوبة التي تم ايقاعها بحق المتدرب او الغاؤها.
- ج. اعادة اصدار شهادة بالدرجة او العلامة التي يستحقها المتدرب بعد المراجعة.
- د. تعديل الاعتبارات الخاصة التي تم السماح بها.
- هـ. تغيير الاجراءات المتخذة آخذين بعين الاعتبار التعديلات المعقولة والمنطقية.
8. يتم ارفاق نسخة من توصيات اللجنة الى نموذج التعلم (الملحق 2 للملحق أ)، متضمنة التوصيات والأسباب الموجبة لذلك مع الاجراءات التي ينبغي القيام بها لتصحيح الوضع القائم.
9. يتم الاحتفاظ بكافة الأوراق الخاصة بالتظلمات في ملف خاص يتضمن الاجراءات المتخذة وتوثيقها وحفظها حسب الأصول وتقديمها الى المركز الوطني للمؤهلات والجهات المانحة عند الطلب.
10. يحق للمتدرب رفع قضية الى المركز الوطني للمؤهلات والجهات المانحة اذا لم يقتنع بتوصيات وقرار لجنة النظر في التظلم.
- الوثائق الداعمة:

#### الملاحق:

1. يسمى الملحق (1) لهذه السياسة بـ (نموذج التظلمات) ويستخدم لتقديم وتوثيق تظلمات المتدرب بالتفصيل.
2. يسمى الملحق (2) لهذه السياسة بـ (نموذج رأي لجنة التظلمات) يتضمن توثيقاً لتفاصيل القرار الذي خرجت به اللجنة نتيجة بحثها في تظلم المتدرب.

## الملحق (1) من المرفق أ - نموذج التظلمات

يرجى قراءة القسم الخاص بسياسة تظلمات المتدرب حول التقييمات قبل البدء بتعبئة هذا النموذج. يرجى مراجعة أركان للتدريب والبحوث والاستشارات الإدارية والتواصل معه في حال وجود أية استفسارات. الرجاء استكمال تعبئة كل الحقول الواردة في النموذج متوخياً الدقة والتفاصيل ليتم مراجعتها من قبل اللجنة بتمعن.

تفاصيل المؤهل	
	مسمى المؤهل
	رمز المؤهل

تفاصيل المتدرب	
	الاسم الاول
	الاسم العائلة
	رقم هوية الامارات
	العنوان
	رقم الهاتف
	البريد الالكتروني
تفاصيل التظلم	
القرار الذي يتم التظلم بشأنه (امثلة : محتوى احدى المواد، الدرجة الممنوحة، تاريخ المنح .. الخ)	
الرجاء تقديم التفاصيل حول التظلم (متضمناً ما تعتقد انه نتيجتك المستحقة) وذلك للأسباب الموجبة التي ستشرحها ادناه. يمكنك اضافة ورقة اضافية الى مجموعة اوراق التظلم لاحظ ان التظلمات والاسئلة التي تختص بالحكم الأكاديمي للمصححين او الفاحصين غير مسموحة. وهذا يعني انه لا يحق لك الاعتراض على الدرجة الممنوحة الا ان كنت متيقناً انها تأثرت بكل او احدى العوامل الواردة ادناه	

كان هناك اخطاء ادارية تتعلق على جزء او أكثر من عملية التقييم، مما ادى الى التأثير على نتيجة التقييم ككل. التفاصيل
تقييم المادة التي تم تدريسها ضمن البرنامج لم يتم تقييمها بما يتناسب مع التعليمات والضوابط المتبعة او مع المادة التي تم تغطيتها خلال التدريس والتدريب. التفاصيل
أخفق مزود خدمة التدريب المسجل في اجراء التعديلات المعقولة والمنطقية خلال تقييم او اختبار ما مما أثر سلباً على نتيجة المتدرب وادائه لذلك الاختبار. التفاصيل
كان هناك تحيز واضح ضد المتدرب من قبل أحد المقيمين او أكثر. التفاصيل
الادلة والبراهين المساندة
يرجى ارفاق الوثائق الداعمة التي تساند التظلم (مثال: شهادة طبية، مراسلات البريد الالكتروني او ما شابه) ويرجى ارفاقها مع التظلم يجب ان تكون الوثائق حديثة وقابلة التأكد من صحتها. التفاصيل

## أقرار

أقر بأنني وبموجب تعبئة وتوقيع هذا التظلم بأنني قد قمت بقراءة وتفهم مضمون سياسة التظلمات لأركان للتدريب والبحوث والاستشارات الإدارية وكافة اجراءاتها، ووافق على قيام اللجنة المختصة بدراسة كافة حيثيات هذا التظلم والوثائق المرفقة به والاحتفاظ بها لديهم لأغراض التوثيق، كما اصادق على صحة ودقة المعلومات الواردة في تظلمي هذا.

أوافق على قيام أركان للتدريب والبحوث والاستشارات الإدارية بمراجعة وتدقيق وتحليل كافة الوثائق والمعلومات الواردة ضمن هذا التظلم والاحتفاظ بها بكافة الوسائل الورقية او الالكترونية، كما اوافق على استخدام تلك الوثائق لاي غرض يخدم النظر بهذا التظلم والاحتفاظ بالوثائق للفترة التي تعتبر ضرورية.

	التوقيع
	التاريخ

## الملحق (2) من المرفق أ - نموذج قرار اللجنة

نتائج اللجنة موقع	
	الاسم
	تاريخ تقديم التظلم
اعضاء اللجنة	
	الاسم (رئيس اللجنة)
	المنصب
	الاسم
	المنصب
	الاسم
	المنصب
نص قرار اللجنة	
تؤيد /تبطل اللجنة ما جاء في التظلم حول التقييم /الدرجة مدار البحث في هذا التظلم (الغاء عند الحاجة) الاسباب الموجبة للقرار موضحة ادناه	
ملخص للمعلومات او الادلة التي قام الطاب المتظلم بتقديمها	
الاسباب الموجبة لقرار اللجنة	
إذا ايدت اللجنة مضمون التظلم، يتم كتابة توصيات مفصلة لتخفيف الآثار المترتبة على التظلم او معالجتها مع بيان المعنيين بالاجراء	