

**1. كيف يمكنني التقديم على شكوى؟**

يمكنك بسهولة التقديم على شكوى من خلال نظام الشكاوى على [myBanner](#). يرجى الرجوع إلى خطوات استخدام النظام

**2. في حال فقدان رمز متابعة الشكوى كيف يمكنني الحصول عليه؟**

عند تقديم الشكوى يتم إرسال بريد إلكتروني يحتوي على رمز المتابعة، ولكن في حال فقدان البريد الإلكتروني، يمكن أن تحصل على رمز المتابعة عن طريق [myBanner](#) ثم متابعة طلب الشكوى .

**3. هل بإمكانني تقديم شكوى لشخص آخر أو دون أن يتم التعرف علي؟**

لا يمكنك التقديم نيابة عن شخص آخر. كما يرجى العلم بأنه من الصعب التحقيق والرد على الشكوى من دون بيانات المقدم .

**4. هل يمكنني سحب شكوى؟**

نعم، يحق سحب الشكوى ما لم يتم تحويلها إلى الجهة المعنية أو حلها.

**5. من هو الشخص المسؤول والذي يمكنني مراجعة الشكوى معه؟**

يتم متابعة طلب الشكوى فقط عن طريق النظام ويتم الرد على الطالب عن طريق البريد الإلكتروني.

**6. هل تؤخذ جميع الشكاوى بعين الاعتبار؟**

يتم أخذ جميع الشكاوى بعين الاعتبار وذلك بشكل سري وعادل لجميع الأطراف.

**7. هل سيتم مراجعتي في تفاصيل الشكوى من قبلكم قبل الرد على الشكوى؟**

إذا كان هناك ضرورة لذلك، لذا من المهم أن تقوم بتحديث رقم الجوال في بداية تقديم الشكوى، إن لم يكن محدثاً .

**8. هل يمكن التقديم على شكوى مر عليها أكثر من 10 ايام؟**

تنص سياسة الشكاوى الطلابية على أن يتم تقديم الشكوى خلال (10) أيام عمل من تاريخ وقوع الحادثة.

**9. هل يحق للطالب إعادة التظلم؟**

يحق للطالب الاستئناف ورفع التظلم مرة أخرى وذلك في خلال (10) أيام عمل من تاريخ استلام القرار وعند تحول حالة طلب الشكوى إلى (مغلق).

**10. هل يمكن دعم طلبي بإرفاق مستندات تتعلق بالشكوى؟**

يسمح النظام للطالب بإرفاق أي نوع من المستندات والتي قد تتعلق بالشكوى المقدمة.