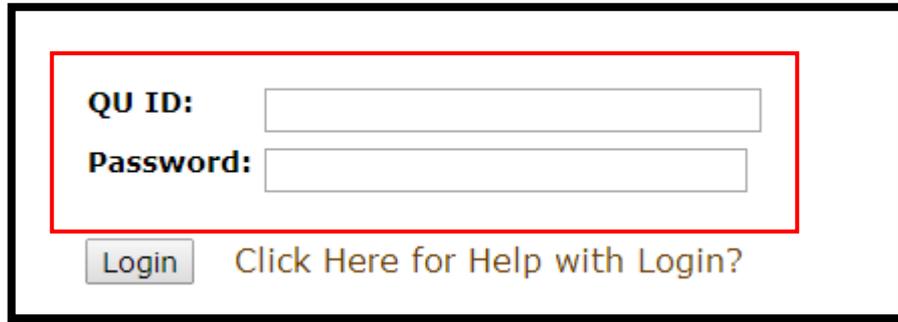


## دليل الاستخدام للطلبة

1. ادخل إلى البوابة الإلكترونية "my banner" ومن ثم رابط Enter Secure Area وذلك باستخدام معلومات الدخول الخاصة (اسم المستخدم وكلمة السر).

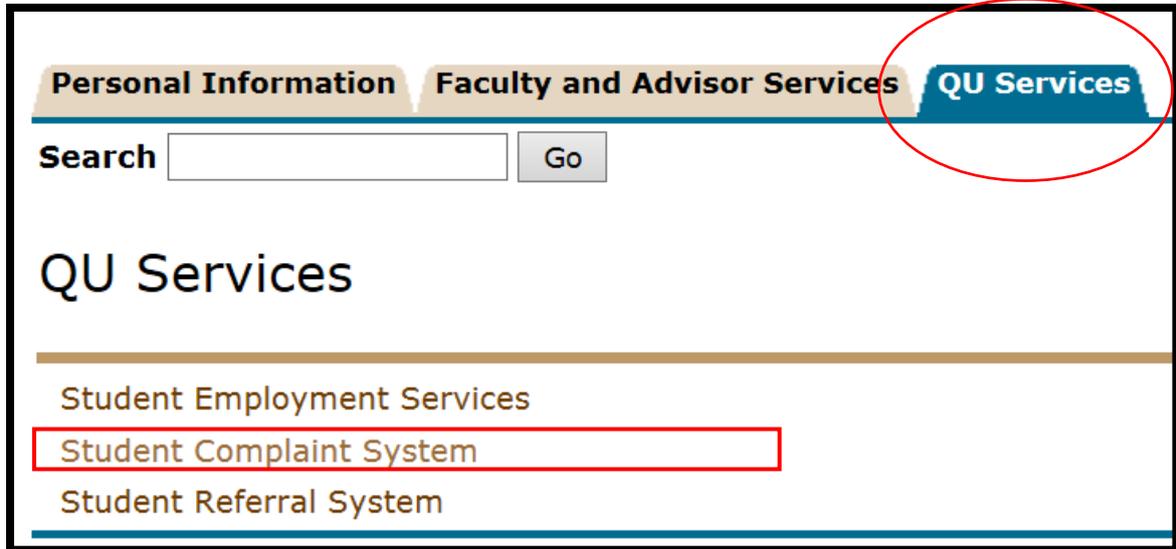


QU ID:

Password:

Login [Click Here for Help with Login?](#)

2. ادخل على رابط "QU Services"، ثم قم باختيار كما هو موضح أدناه:



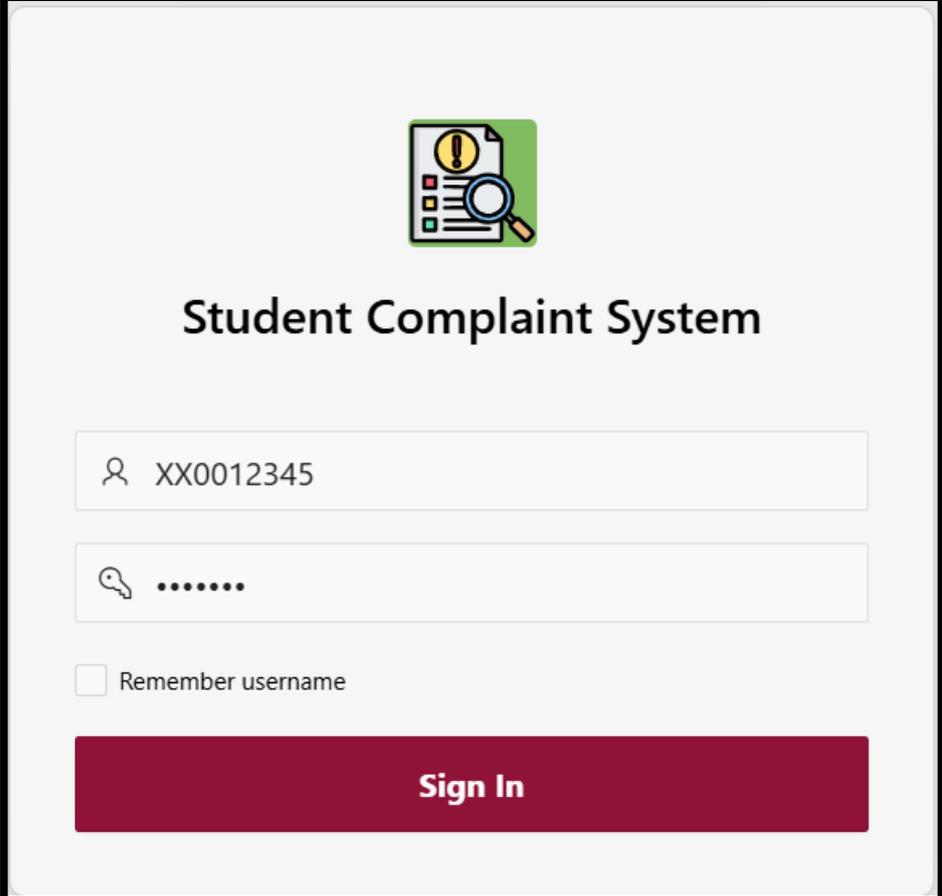
Personal Information Faculty and Advisor Services **QU Services**

Search  Go

### QU Services

- Student Employment Services
- Student Complaint System**
- Student Referral System

3. قم بإدخال رقم قيدك وكلمة المرور الخاصة بك.



Student Complaint System

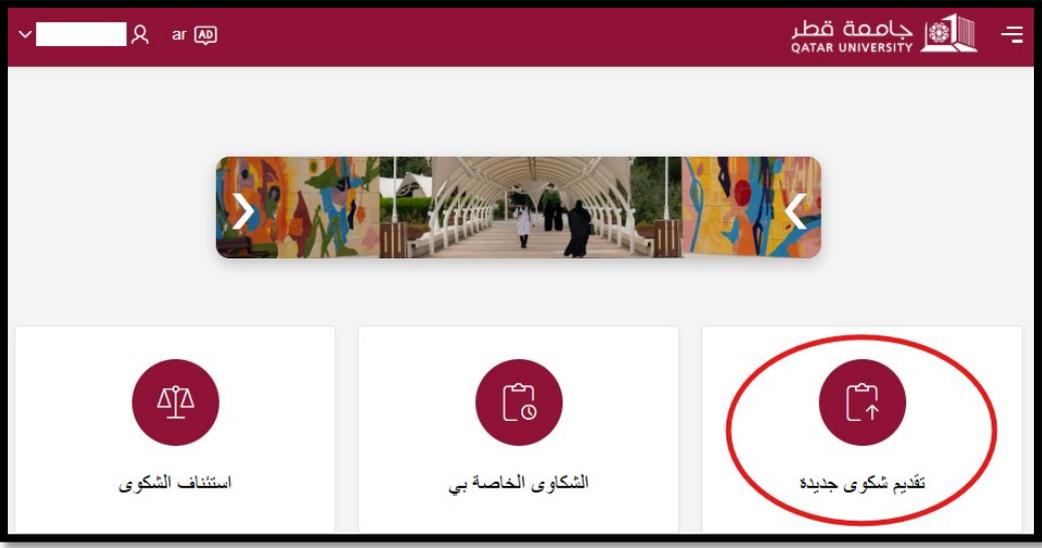
XX0012345

.....

Remember username

Sign In

4. قم باختيار "تقديم شكوى جديدة".



جامعة قطر  
QATAR UNIVERSITY

استئناف الشكوى

الشكاوى الخاصة بي

تقديم شكوى جديدة

5. قم بتعبئة نموذج تقديم الشكوى كما هو موضح أدناه. يُرجى اختيار نوع الشكوى (أكاديمية أو غير أكاديمية)، وتعبئة جميع الحقول المطلوبة. يجب قراءة "سياسة الشكاوي الطلابية" قبل تقديم الشكوى. يمكنك أيضاً إرفاق أي مستندات داعمة من خلال خيار "إرفاق ملف" في النموذج. بعد الانتهاء، اضغط على "تقديم شكوى". ستصلك رسالة إلكترونية تؤكد استلام الشكوى وتتضمن رمز الشكوى الخاص بك.

**\*\*يرجى ملاحظة أنه يجب تقديم الشكوى خلال عشرة (10) أيام من تاريخ وقوع الحادثة.**

كل الحقول التي عليها (\*) هي حقول مطلوبة.

رقم الجوال: 974+

\* نوع الشكوى:  أكاديمية Academic Complaint  غير أكاديمية Non-Academic Complaint  
ما هي الشكاوي الأكاديمية وغير الأكاديمية؟

\* تاريخ الحادثة:   
(يجب أن تكون قد حدثت خلال الأيام العشرة الماضية)

\* مكان الحادثة:

\* تفاصيل الشكوى:

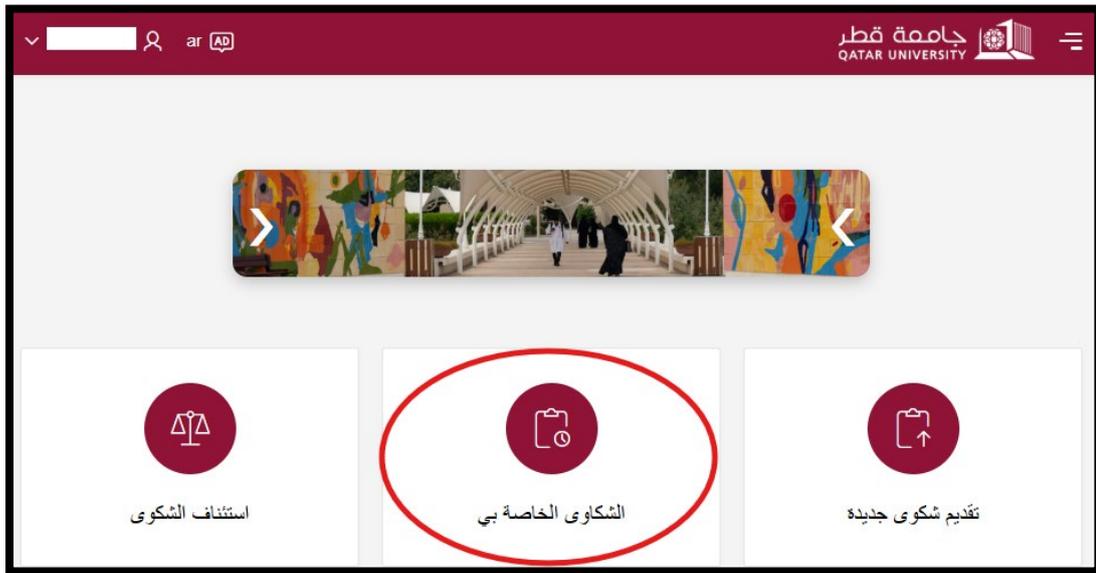
إرفاق ملف:

لقد قرأت وأوافق على سياسة الشكاوي الطلابية \*

إغلاق تقديم الشكوى

- **الشكوى الأكاديمية:** تُعد الشكوى أكاديمية فقط إذا كانت تتعلق بالتقييم خلال الفصل الدراسي، أو الواجبات، أو أستاذ المقرر، أو تسجيل المقررات، أو أي أمر يتعلق بالمقرر الدراسي أو بالخدمات الأكاديمية.
- **الشكوى غير الأكاديمية:** هي النوع الثاني من أنواع الشكاوي الطلابية التي تتعلق بأمر غير أكاديمية مثل الخدمات الغذائية، المواصلات، المرافق، الطلبة أو موظفي جامعة قطر.

6. يمكنك الاطلاع على الشكاوي التي قمت بتقديمها ومتابعتها من خلال الضغط على "الشكاوي الخاصة بك".



7. ستظهر الصفحة الموضحة أدناه، والتي تتضمن سجل جميع الشكاوي التي تم تقديمها، بالإضافة إلى حالة كل شكاوي (New - Transfer - Solved).

رقم الشكاوي	الفصل الدراسي	تاريخ تقديم الشكاوي	تاريخ الحادثة	نوع الشكاوي	الشكاوي ضد	حالة الشكاوي	تفاصيل الشكاوي
	Fall 2024	22/07/2025	08/07/2025	Non Academic	Service	NEW	Details
	Fall 2024	22/07/2025	03/07/2025	Non Academic	Service	SOLVED	Details
	Fall 2024	22/07/2025	01/07/2025	Academic	College	TRANSFER	Details
	Fall 2024	15/07/2025	09/07/2025	Academic	College	WITHDRAWAL	Details

8. في حال رغب الطالب في تعديل نص الشكوى أو إضافة مزيد من التفاصيل، يمكنه القيام بذلك فقط إذا كانت حالة الشكوى (New). يقوم بالضغط على Details.

رقم الشكوى	الفصل الدراسي	تاريخ تقديم الشكوى	تاريخ الحادثة	نوع الشكوى	الشكوى ضد	حالة الشكوى	تفاصيل الشكوى
	Fall 2024	22/07/2025	08/07/2025	Non Academic	Service	NEW	<a href="#">Details</a>
	Fall 2024	22/07/2025	03/07/2025	Non Academic	Service	SOLVED	<a href="#">Details</a>
	Fall 2024	22/07/2025	01/07/2025	Academic	College	TRANSFER	<a href="#">Details</a>
	Fall 2024	15/07/2025	09/07/2025	Academic	College	WITHDRAWAL	<a href="#">Details</a>

9. يمكن للطالب تعديل نص الشكوى في مربع "تفاصيل الشكوى"، كما يمكنه إرفاق ملف. ثم الضغط على "حفظ التغييرات".

نموذج الشكوى

نوع الشكوى:

الخدمة:

ضد:

تفاصيل الشكوى: \*

إرفاق ملف:

رد قسم الشكاوى الطلابية:

إغلاق

10. يمكن للطلاب سحب الشكوى فقط إذا كانت حالتها (New). ويتم ذلك من خلال الضغط على "إلغاء الشكوى".

نموذج الشكوى

نوع الشكوى: [ ] ضد: [ ]

الخدمة: [ ]

\* تفاصيل الشكوى:

[ ] of 16000 51

إرفاق ملف: [ Choose File ]

رد قسم الشكاوي الطلابية: [ ]

حفظ التغييرات [ ] [ ] إلغاء الشكوى [ ] إغلاق

11. سوف تظهر للطلاب الصفحة أدناه، ويقوموا باختيار "إلغاء الشكوى".

نموذج الشكوى

نوع الشكوى: [ ] ضد: [ ]

الخدمة: [ ]

\* تفاصيل الشكوى:

[ ] of 16000 51

إرفاق ملف: [ Choose File ]

رد قسم الشكاوي الطلابية: [ ]

حفظ التغييرات [ ] [ ] إلغاء الشكوى [ ] إغلاق

Would you like to perform this delete action?

إلغاء الشكوى Cancel

12. عند سحب الشكوى، ستتغير حالتها إلى "WITHDRAWAL".

رقم الشكوى	الفصل الدراسي	تاريخ تقديم الشكوى	تاريخ الحادثة	نوع الشكوى	الشكوى ضد	حالة الشكوى	تفاصيل الشكوى
	Fall 2024	22/07/2025	08/07/2025	Non Academic	Service	WITHDRAWAL	Details
	Fall 2024	22/07/2025	03/07/2025	Non Academic	Service	SOLVED	Details

13. يمكن للطلاب استأنف الشكوى والتقديم على التظلم من خلال الضغط على "استئناف الشكوى".





استئناف الشكوى



الشكاوى الخاصة بي



تقديم شكوى جديدة

14. يمكن للطلاب تقديم التظلم فقط عندما تكون حالة الشكوى "Solved"، وذلك خلال مدة أقصاها 10 أيام عمل من تاريخ إبلاغه بالرد على الشكوى. ويتم ذلك من خلال اختيار " Submit an Appeal".

ملاحظة  
يرجى العلم بأنه يمكنك تقديم استئناف على الشكوى فقط عندما تكون حالتها "Solved" أو "Closed"، وذلك خلال مدة أقصاها 10 أيام عمل من تاريخ إبلاغك بالرد على الشكوى.

رقم الشكوى	الفصل الدراسي	تاريخ تقديم الشكوى	تاريخ الحادثة	نوع الشكوى	الشكوى ضد	حالة الاستئناف	إعادة استئناف الشكوى
	Fall 2024	22/07/2025	03/07/2025	Non Academic		-	<a href="#">Submit an Appeal</a>

15. يقوم الطالب بتعبئة نموذج طلب الاستئناف كما هو موضح أدناه. يمكنه أيضاً إرفاق أي مستندات داعمة من خلال خيار "إرفاق ملف" في النموذج. بعد الانتهاء، اضغط على "تقديم". ستصل إلى الطالب رسالة إلكترونية تؤكد استلام التظلم وتتضمن رمز التظلم الخاص به.

طلب استئناف

رقم الشكوى:

\* تفاصيل الاستئناف

إرفاق ملف: