

وزارة التعليم العالي
المديرية العامة للجامعات والكليات الخاصة
Ministry of Higher Education
Directorate General of Private Universities and Colleges

ضوابط تقديم شكوى
من طلبة مؤسسات التعليم العالي الخاصة
The Policy of Filing a Complaint
From the PHEIs' Students

دائرة الخدمات التعليمية
قسم شؤون الطلبة
Educational Services Dep.
Student Services Section

www.mohe.gov.om | sas@mohe.gov.om

2017



The policy of filing a complaint from the PHEIs' students to the MoHE

This service aims to give students of private higher education institutions another option to refer to other than their institutions in case they have difficulties and problems during their study period after exhausting all the solutions available within the institution. The Ministry of Higher Education (MoHE), represented by the Educational Services Department (EDS) in the Directorate General of Private Universities and Colleges (DGPUC), will seek, in cooperation with the PHEIs, to find appropriate solutions in a manner that does not contradict the laws and regulations governing the educational systems.

When a complaint can be filed in the DGPUC, MoHE?

Please, make sure that you take the following steps before filing a complaint with the DGPUC, MoHE:

ضوابط تقديم شكوى من طلبة مؤسسات التعليم العالي الخاصة إلى وزارة التعليم العالي

تهدف هذه الخدمة إلى إعطاء طلبة مؤسسات التعليم العالي الخاصة خياراً آخر للرجوع إليه بعد المؤسسات التعليمية التي يدرسون بها في حالة وجود صعوبات ومشاكل خلال فترة دراستهم وذلك بعد استنفاد جميع الحلول المتاحة داخل المؤسسة. وتسعى وزارة التعليم العالي ممثلة في دائرة الخدمات التعليمية بالمديرية العامة للجامعات والكليات الخاصة، بالتعاون مع مؤسسات التعليم العالي الخاصة، إلى إيجاد الحلول المناسبة لهذه المشكلات بطريقة لا تتعارض مع القوانين والأنظمة التي تحكم التعليم العالي.

متى يمكن تقديم شكوى إلى المديرية العامة للجامعات والكليات الخاصة بوزارة التعليم العالي؟

يرجى اتباع الخطوات التالية قبل القيام بتقديم شكوى إلى المديرية العامة للجامعات والكليات الخاصة بوزارة التعليم العالي:



1- Read the Student's Guidebook:

You must be familiar with the roles and regulations of your institution by looking at the student guidebook provided by your institution.

2- Bring the problem to the institution's attention:

Many issues can be handled quickly and informally once the institution is aware of your concern. For more serious problems, you must follow the institution's formal grievance policy, first. If you file a complaint before you have pursued all internal options, we may ask you to follow the right channels inside your institution regarding the complaints.

3- Make sure that the complaint is relevant to the terms of reference of the DGPUC:

The DGPUC considers the complaints from students of PHEIs based on the regulations of the private higher education sector and the regulations adopted by these institutions (PHEIs). Some issues related to the scholarships like the postponement and extension procedures, the Ministry's website offers these services.

١- قراءة كتيب دليل الطالب:

يجب على الطالب أن يكون على دراية تامة بلوائح وأنظمة الجامعة/الكلية التي يدرس بها وذلك من خلال الاطلاع على دليل الطالب الجامعي.

٢- لفت انتباه المؤسسة إلى المشكلة:

يمكن التعامل مع العديد من القضايا بسرعة وبشكل غير رسمي بمجرد اطلاع المؤسسة بما يقلق الطالب. أما بالنسبة للمشاكل الأكثر جدية، فيجب على الطالب اتباع سياسة التظلم الرسمية المتبعة في المؤسسة أولاً. وإذا تقدم الطالب بشكوى إلى الوزارة قبل اتباع جميع الخيارات المتاحة داخل المؤسسة، فقد نطلب منه اتباع القنوات الصحيحة داخل المؤسسة بخصوص الشكاوى.

٣- التأكد من أن الشكوى ذات صلة

باختصاصات المديرية العامة للجامعات والكليات الخاصة:

تقوم المديرية العامة للجامعات والكليات الخاصة بالنظر في شكاوى طلبة مؤسسات التعليم العالي الخاصة مستندة على الأنظمة واللوائح المعمول بها قطاع التعليم الخاص وكذلك على لوائح المؤسسة الداخلية المعتمدة. وحول ما يتصل بالبعثات الداخلية وإجراءات التأجيل وتمديد البعثة وغيرها فإن الموقع الإلكتروني للوزارة يعرض خدمات أخرى خاصة بذلك.



How to file a complaint?

1- If you are unsure about whether you should file a complaint

The students can contact the Educational Services Department first to discuss the complaint. The department' staff can explain the complaint procedures and inform the complainant whether the DGPUC or any other directorate/ department/ entity can address the problem.

2- You must submit the complaint electronically in order to address your complaint.

Include as much detail as possible, including the exact nature of the complaint, dates of incidents, names of people at the institution that have been involved, who you have worked with in trying to resolve the complaint internally, and copies of any written documentation.

We can exempt handicapped students especially the blinds from submitting their complaints online. However, would appreciate it if the complaint could also be done online

كيفية تقديم الشكوى

١- إذا لم يكن الطالب متأكدًا هل يتقدم بالشكوى أم لا:

في هذه الحالة يمكن للطلاب الاتصال بدائرة الخدمات التعليمية أولاً لمناقشة الشكوى، ويمكن لموظفي القسم المختص شرح إجراءات الشكوى وإبلاغ المشتكي عما إذا كان بإمكان تقديم شكوى لدى هذه المديرية أو غيرها من الجهات الأخرى.

٢- يجب على الطالب تقديم الشكوى إلكترونياً للتعامل معها:

قم بتضمين أكبر قدر ممكن من التفاصيل بما في ذلك طبيعة الشكوى وتواريخ الوقائع وأسماء الأشخاص من المؤسسة المشاركين في الشكوى والأشخاص الذين حاولوا حل المشكلة في داخل المؤسسة وإرفاق نسخ من الوثائق الداعمة للشكوى.

يمكننا إعفاء الطلاب المعاقين وخاصة المكفوفين من تقديم شكواهم عبر الإنترنت. ومع ذلك، سوف نقدر إذا كان يمكنهم أيضاً تقديمها عبر النافذة الإلكترونية المخصصة لذلك.



The electronic service of students' complaints is available on the MoHE website: [\(See The Steps in Pages 7 to 10\)](#)

- 1- MoHE Website: www.mohe.gov.om
- 2- Click in Student E-services Icon
- 3- Click in Student log-in Icon
- 4- Enter ID number and Password
- 5- Select student request
- 6- Select Complaint
- 7- Enter the required information and the details of the complaints and attach the documents
- 8- Submit your Request

3- Attach any document

You can support your complaint by attaching evidence related to the problem. These documents will help all parties to know more about the problem. Moreover, you can attach the evidence that shows that you followed the institution's formal grievance policy.

How the complaint will be handled?

The Educational Services Department (ESD) will take the following steps when receiving a complaint:

وتتوفر الخدمة الإلكترونية لشكاوى الطلاب على الموقع الإلكتروني لوزارة التعليم العالي كما يلي: [\(انظر للخطوات في الصفحة ٧ إلى ١٠\)](#)

- ١- موقع الوزارة: www.mohe.gov.om
- ٢- انقر على أيقونة خدمات الطلاب
- ٣- انقر على أيقونة الخدمات الذاتية للطلاب
- ٤- أدخل رقم البطاقة المدنية والرمز السري
- ٥- اختر طلبات الطلاب
- ٦- اختر طلب شكوى المديرية العامة للجامعات والكليات الخاصة
- ٧- إدخال المعلومات المطلوبة وتفصيل الشكوى وإرفاق الوثائق
- ٨- ارسال الطلب

٣- أرفاق الوثائق

يمكن للطلاب تدعيم شكواهم من خلال إرفاق الأدلة المتعلقة بالمشكلة. وستساعد هذه الوثائق جميع الأطراف على معرفة المزيد عن المشكلة. وعلاوة على ذلك، يمكن إرفاق الأدلة التي تبين أن الطالب قد اتبع سياسة التظلم المعمول بها في المؤسسة.

كيف يتم التعامل مع الشكوى؟

ستتخذ دائرة الخدمات التعليمية بالمديرية العامة للجامعات والكليات الخاصة الخطوات التالية عند تلقي الشكوى:



1- The department will review the complaint and check its eligibility:

If we find the complaint illogical or irrelevant, the department will response directly.

2- We may contact you:

We may contact the students for more clarification or to gather additional information.

3- We will transfer the complaint to your institution and receive the response electronically:

The department will wait for the response from your institution. The PHEIs will be asked to respond in five working days. When receiving the response, the department will judge whether the PHEI the case complies with the regulations and requirements.

The ESD may request more information from the institution or from the students after receiving the institution's response to the complaint.

١- تقوم الدائرة بمراجعة الشكوى والتحقق من أهليتها:

إذا وجدنا أن الشكوى غير منطقية أو غير ذات صلة، ستقوم الإدارة بالرد مباشرة على الطالب بذلك.

٢- قد نقوم بالاتصال بالطالب:

قد نتصل بالطلبة للحصول على مزيد من التوضيح أو لجمع معلومات إضافية.

٣- سوف نقوم بتحويل الشكوى إلى المؤسسة التعليمية التي يدرس بها الطالب وتلقي الرد إلكترونياً:

ستنتظر الدائرة الرد من المؤسسة، وسيطلب من المؤسسات الرد في غضون خمسة أيام عمل، وعند تلقي الرد ستنتظر الدائرة فيما إذا كان الإجراء الذي تبعته المؤسسة صحيحاً ويتوافق مع اللوائح والمتطلبات المعمول بها.

قد تقوم دائرة الخدمات التعليمية بطلب معلومات إضافية من المؤسسة التعليمية أو من الطالب بعد تلقي رد المؤسسة التعليمية على الشكوى.



4- In some cases, some departments in the MoHE are involved in the process of investigating in the complaints:

These departments include the Program Supervision Department, the GD of DGPUC Office, The Undersecretary Office, the Legal Department and the Minister Office.

5- The right to follow up:

The student has the right to follow up his/her complaint by contacting the ESD if he/she does not receive a response within seven working days from the date of submission.

6- The department will respond to the student:

The final response will be written to the student. If the students are not satisfied with the final response or have extra information or new details/evidence, they can file a new complaint.

٤ في بعض الحالات، تشارك بعض الدوائر والمكاتب في وزارة التعليم العالي في عملية دراسة الشكاوى:

وقد تشمل دائرة الإشراف البرامجي، ومكتب المدير العام للجامعات والكليات الخاصة، ومكتب وكيل الوزارة، والدائرة القانونية، ومكتب الوزير.

٥ حق الطالب في المتابعة:

يحق للطالب متابعة شكواه من خلال الاتصال بدائرة الخدمات التعليمية إذا لم يتلق رداً خلال سبعة أيام عمل من تاريخ تقديمه.

٦ رد الدائرة على الشكاوى للطالب:

سيتم كتابة الرد النهائي للطالب. إذا لم يكن الطالب راضياً عن الرد النهائي أو لديه معلومات إضافية أو تفاصيل أخرى أو أدلة جديدة، فيمكنه تقديم شكوى جديدة.

Contact Us للتواصل معنا

قسم شؤون الطلاب

Students Affairs
Section

Badar Al-Mamari

Amna Al-Harhi

Noora Al-Shikaili

24340428

24340406

24340540

sas@mohe.gov.om

Ministry of Higher Education
Directorate General of
Private Uni. & C.
Educational Services Dep.
Student Services Section



وزارة التعليم العالي
المديرية العامة للجامعات
والكليات الخاصة
دائرة الخدمات التعليمية
قسم شؤون الطلبة

1

2

1

2



Sultanate of Oman
Ministry of Higher Education

Student e-services Institute e-services Staff e-services

Student E-Services

- Open Student Registrations
- Search Majors / Universities
- Student Sign Up
- Student Registration Status
- Universities Abroad
- Higher Education Service Offices
- Student Login **3**
- e-Learning Service
- Visa Requirements by countries
- Downloadable E-Forms related to Equivalency
- Request for training in MoHE for students
- Student User Manuals

For any technical clarifications on e-services, please email us at public.services@moh.gov.om

English

سلطنة عمان
وزارة التعليم العالي

خدمات الطلاب خدمات مؤسسية خدمات الموظفين

الخدمات الإلكترونية للطلاب

- التسجيل عن - الجامعات
- فتح باب تسجيل الطلاب
- الجامعات الخارجية
- قائمة مكاتب التعليم العالي
- شاشة الطالب الأساسية
- متابعة عملية التسجيل
- الخدمات الخاصة للطلاب (تحديث بيانات , طلب تذكرة , طلبات الطالب, طلب معادلة, وطلب مواصلة لدراسة , الخ) **3**
- الاستشارات الإرشادية لاستخراج تأشيرة حسب الدولة
- خدمة التعلم الإلكتروني - ثلاثة مود
- الاستشارات المتعلقة بالتوابع
- طلب تدريب في وزارة التعليم العالي
- تعليم استخدام خدمات الطالب الإلكترونية

ألية استفسارات تقنية أو توضيحات بشأن الخدمة الإلكترونية، يرجى مراسلتنا على: public.services@moh.gov.om

Ministry of Higher Education
 Directorate General of
 Private Uni. & C.
 Educational Services Dep.
 Student Services Section



وزارة التعليم العالي
 المديرية العامة للجامعات
 والكليات الخاصة
 دائرة الخدمات التعليمية
 قسم شؤون الطلبة

Student Login

4

Please give ID Number without the beginning "0"

For any technical clarifications on e-services, please email us at public.services@mohe.gov.om

الخدمات الذاتية للطلاب (تحديث بيانات , طلب تذكرة , طلبات الطلاب, الخ)

4

إذا واجهت مشكلة برهي المحاولة من جديد وإعناك رقم البطاقة الشخصية بدون صفر (0)

نسيت كلمة المرور . هل لديك حساب?

لدية استفسارات فنية أو توضيحات بشأن الخدمة الإلكترونية، برهي مراسلتنا على: public.services@mohe.gov.om

Student Self-Service Requests

5

6

Request Type

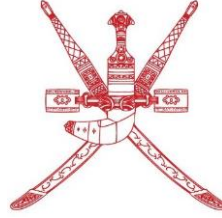
- Select
- CHANGE Major
- Change Study Mode
- Complaint
- EXTEND
- POSTPONE Study
- To whom it may concern letter
- Upload additional documents
- Withdraw from Scholarship

الخدمات الذاتية

5

6

شكاوى الطلاب (المشورة العامة للخدمات والطلبات المتكامل)



View Profile Edit Profile Edit Bank Account Edit Password Previous Qualifications View Files Student Requests
Customer Service

7 Student Self-Service Requests

Request Type: Complaint

Provide Request Details

*Indicates required fields
You have chosen complaint request.

Request Details
(Maximum 4000 characters)

Attach Documents

Add Files
Select File to Upload Select File Type

Submit Request 8

عرض بيانات الطالب تعديل بيانات الطالب تعديل الحساب المصرفي تعديل الرمز السري شهادات سابقة عرض الملفات طلبات الطلاب خدمات المراجعين

7 طلبات الخدمة الذاتية

نوع الطلب *
طلب كورس (المديرية العامة للجامعات والكليات الخاصة)

عرض الملفات السابقة

الخطوط الاجبارية *
فقط بطلب ذكوري

بيانات الطلب
* (الحد الأقصى 4000 حرف)

ارفع الملفات

اصفحة الملفات

ارسل الطلب 8