

المصطلح	التعريف
الشكاوى الأكاديمية	أحد أنواع الشكاوى الطلابية وقد تكون في صورة شكوى على أستاذ المقرر، تظلم الدرجات أو الواجبات أثناء الفصل الدراسي، التسجيل، أو أي شيء له علاقة مع المقررات أو الخدمات الأكاديمية.
أيام العمل	وهي خمسة أيام عمل رسمية (الأحد، الاثنين، الثلاثاء، الأربعاء والخميس) يستثنى منها عطلة نهاية الاسبوع والإجازات الرسمية لدولة قطر.
التأكيد عن طريق البريد الإلكتروني	يتم إرسال بريد الكتروني للطالب يتضمن رمز الشكاوى.
الشكاوى	هي النص الذي يقدمه الطالب ويشمل جميع تفاصيل المشكلة، الأشخاص المعنيين وأي مستندات لها علاقة بالمشكلة.
رمز الشكاوى	سلسلة من الأرقام والحروف التي تميز كل شكوى عن الأخرى، ويمكن للطالب مراجعة الشكاوى باستخدام هذا الرمز.
منسق الشكاوى الطلابية	هو الشخص الذي يقوم بتوجيه شكاوى الطلاب إلى الجهة المختصة.
حالة الشكاوى	تمكن الطالب من متابعة الشكاوى، قد تكون جديدة، مرفوضة، تحت الإجراء، معلقة، حلت أو انسحاب.
الشكاوى غير الأكاديمية	هي النوع الثاني من أنواع الشكاوى الطلابية تشمل أي شيء خارج النطاق الأكاديمي، مثل الخدمات الغذائية، خدمات المواصلات، المباني، وموظفي الجامعة.
الشخص المسؤول	هو الشخص الذي ينظر في الشكاوى ويقوم بدراستها وتحليلها والتوصل إلى حل يرضى ويحفظ حق الطالب.
خطوات استخدام نظام الشكاوى الطلابية	دليل يوضح الخطوات اللازمة لتقديم شكوى عبر نظام الخدمة الذاتية my Banner سواء كان طالبا أو عضو هيئة التدريس أو موظف.
التظلم	يمكن للطالب التظلم إذا اعتقد بأن السياسات والإجراءات لم تتبع بشكل صحيح.