

مقترح

لآلية تلقي شكاوى الطلاب واقتراحاتهم

أولاً: الهدف من عمل الآلية:

- أن يكون لدي الكلية نظام إداري في التعامل مع شكاوى الطلاب واقتراحاتهم يضمن:
- 1- سرية الشكوي وبحيث لا يطلع على اسم الشاكي سوى العميد أو وكيل شئون الطلاب أو مدير وحدة ضمان الجودة (حسب رؤية مجلس الكلية)
 - 2- عدم تضرر الطالب بسبب شكواه (وذلك بإعلان ذلك للطلاب والتأكيد عليه) .
 - 3- سرعة البت في الشكوي، ولا يجب أن يتعدى ذلك فترة تحدد من قبل مجلس الكلية

ثانياً: لجنة تلقي الشكاوى والبت فيها:

- وتشكل لجنة من : السيد أ . د/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب وعضوى هيئة تدريس ومدير رعاية الطلاب (الذى يمكن أن يتولى أمانة اللجنة) لمدة عام دراسى .

ثالثاً : توجيهات للطلاب بكيفية التعامل مع المشكلات :

1- إذا كان لديك شكوى من مشكلة خاصة ببعض الصعوبات التي تواجهك أثناء التطبيقات العملية أو في المحاضرات النظرية ، عليك أن تتوجه إلى السادة أعضاء هيئة التدريس القائمين على تدريس المقرر الدراسي لحل مشكلتك.

2- إذا لم تجد استجابة لحل مشكلتك عليك أن تتوجه لرئيس مجلس القسم المختص.

3- إذا لم تجد استجابة عليك أن تتقدم بشكواك مكتوبة لوكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب سواء التوجه إليه مباشرة أو وضع شكواك في صندوق الشكاوى الموجود جوار مكتب الوكيل.

4- إذا لم تجد استجابة عليك أن تتقدم بشكواك مكتوبة لعميد الكلية سواء التوجه إليه مباشرة أو تسليمها لسكرتارية العميد أو وضع شكواك في صندوق الشكاوى الموجود جوار مكتب العميد.

٥- إذا كان لديك شكوى من بعض المعاملات غير الجيدة سواء من زملائك أو من أفراد الأمن أو خلافه ، عليك التوجه بشكواك مكتوبة إلى وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب مباشرة ، أو وضع شكواك في صندوق الشكاوى.

٦- إذا كان لديك شكوى في عدم استجابة مسنولي رعاية الشباب لمزاولة أي نشاط طلابي ، عليك التوجه بشكواك إلى وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب مباشرة ، أو وضع شكواك في صندوق الشكاوى.

٧- إذا كان لديك شكوى في عدم استجابة مسنولي شئون الطلاب في تقديم المساعدات وتلبية طلباتك المتعلقة بالعملية التعليمية بصورها المختلفة ، عليك التقدم بشكواك إلى وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب مباشرة ، أو وضع شكواك في صندوق الشكاوى.

٨- إذا كان لديك شكوى في الجداول الدراسية أو جدول الامتحان النهائي فعليك التقدم بشكواك إلى وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب مباشرة ، أو وضع شكواك في صندوق الشكاوى.

٩- إذا كان لديك شكوى في نتائج الامتحانات فعليك كتابة مذكرة وتسجل بها المقررات الدراسية التي ترغب في مراجعة رصد درجاتها ، وعليك أن تتقدم بهذه المذكرة فور إعلان النتيجة ولمدة أقصاها أسبوعين إلى وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب مباشرة.

١٠- إذا كنت ترغب في الحصول على الدعم الطلابي من خلال صندوق التكافل الاجتماعي سواء دعم المصروفات الدراسية أو دعم الكتاب الجامعي ، عليك أن تتوجه إلى إدارة رعاية الشباب وتقديم المستندات المطلوبة ، وإذا وجدت أي صعوبة فعليك أن تتوجه مباشرة إلى وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب لتذليل الصعوبات التي تواجهك، حسب الدعم المقرر والضوابط الحاكمة .

ملحوظة :

يجب أن يتأكد الطلاب أن شكاوهم محل تقدير وعناية وأن جميع العاملين بالكلية دائماً في خدمتهم و يبذلون كل ما لديهم من طاقة وخبرة في حل المشاكل التي تواجههم في مسيرتهم التعليمية لكي يصلوا إلى بر الأمان ويكونوا قدوة صالحة لخدمة وطنهم الحبيب مصر.

رابعاً: آلية تلقي شكاوى الطلاب:

١. توضع الشكاوى في صناديق شكاوى الطلاب (صندوق أمام كل من مكتب رعاية الشباب ومكتب شئون الطلاب ومكانين ظاهرين في الكلية آخرين ويفضل أن يكونا بجوار مكتبي وكيل الكلية وعميد الكلية).
٢. من خلال رؤساء الأقسام العلمية مباشرة إما كتابة أو شفاهة.
٣. ومن خلال ما يتبين للسادة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة أثناء قيامهم بدورهم التدريسي من شكاوى طلابية.
٤. من خلال إجتماعات الريادة مع السادة الأساتذة أعضاء هيئة التدريس بالمجموعات الطلابية.
٥. من خلال طلاب الإتحاد ورؤساء الفرق.
٦. من خلال الموقع الأليكترونى الكلية .

ويراعى الآتى

- ١- كتابة بيانات صاحب الشكوى (الإسم - الفرقة والشعبة - رقم التليفون - البريد الإلكتروني إن وجد) للتواصل بين اللجنة وصاحب الشكوى .
 - ٢- لا يمكن الرد بأى طريقة على الشكاوى مجهولة المصدر ولا يمكن اهمالها تماماً.
 - ٣- يمكن لصاحب الشكوى الاتصال بأعضاء اللجنة على:
- تليفون الكلية أو التليفون الخاص بوكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب
(..... أو))

خامساً: ويكون آلية فحص والرد على الشكوى كالآتى:

- تجمع الشكاوى من صندوق شكاوى الطلاب كل أسبوع ويتم فحصها بمعرفة اللجنة وتسليمها رسمياً لكل جهات الاختصاص بواسطة لجنة تلقي الشكاوى.
- الشكاوى من مجهول تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطاءها رقماً مسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها وللإستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.
- يتم معاملة الشكاوى بكل جدية وشفافية وحيادية مع ضمان عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم الشكوى سواء كان خارجياً أو داخلياً.
- يتم التشاور بين رئيس اللجنة وإدارة الكلية في حالة الضرورة إلى ذلك لحل بعض المشكلات والتي تتطلب أخذ رأي الإدارة في حلها دون غيرها أو الإسراع بإيجاد حل فوري لها.

- تقوم اللجنة الخاصة بمتابعة الشكاوي وتنفيذ القرارات التي اتخذت بشأنها بالاتصال بالطلاب أصحاب الشكاوي لإعلامهم بما تم في شكاوهم.
- يكون إعلام الطالب بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية :-
- الاتصال الشخصي بالطالب صاحب الشكوي مباشرة .
- عن طريق الانترنت في حالة رغبة الطالب وفي حالة إمداد اللجنة ببيده الالكتروني E-mail .
- عن طريق موقع الكلية أو لوحة خاصة باللجنة توضع أمام مكتب السيد أ.د/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بالكلية في حالة الشكاوي العامة.

سادسا: في حالة عدم رضا الطالب عن الرد على شكاواه:

- * إذا كان الطالب لا يزال غير راض فينبغي أن يحدد كتابة أسباب عدم رضاه ويرسلها إلى لجنة تلقي الشكاوي عن طريق الصندوق بحيثيات عدم رضاه. وعلى اللجنة أن تراجع الشكوي حتى لو لزم رفعها لرئيس الجامعة.
- * وإذا لم يتحقق الرضا الكامل لصاحب الشكوى فيمكنه اللجوء للجنة مكافحة الفساد بالجامعة من خلال موقعها على بوابة الجامعة .

سابعا: تسجيل عمل اللجنة :

- يلزم تسجيل عمل اللجنة في سجلات خاصة وعمل احصائيات للشكاوي والمقترحات والحلول مع العرض للاحاطة على مجلس الكلية شهريا أو بصفة دورية .

مع خالص تمنياتي بالتوفيق للجنة ...

أ. د / طلعت محمد سحلول



٢٦١ ١٠١٧ ٢٠١٦

القرار

الموافق على الآليات المقترحة لتلقي شكاوي
الطلاب والرد عليها وتنفيذ القرارات
وتحاطب الحياطة مع توفيق الكرنليادته .

٢٠١٧/١٠/٢٦