

Faculty of Applied Arts
Damietta University
Quality Assurance Unit

كلية الفنون التطبيقية
وحدة ضمان الجودة والإعتماد

آلية تلقي الشكاوي

آلية تلقي الشكاوى

تم إنشاء لجنة لتلقى شكاوى الطلاب بخصوص أعمال الامتحانات.

• لجنة تلقي الشكاوى :

مكتب شكاوى الطلاب - داخل إدارة الكلية وآخر بمكتب السيد الأستاذ أمين الكلية .

• تحديد موعد تلقي الشكاوى : (أيام + ساعات)

- ١.الأحد : من الساعة صباحا حتى الساعة
- ٢.الأثنين : من الساعة صباحا حتى الساعةظهرا .
- ١.الثلاثاء : من الساعة صباحا حتى الساعةظهرا .
- ١.الأربعاء : من الساعة صباحا حتى الساعةظهرا .

• تنبيهات هامة :

١. لن يلتفت إلى الشكاوى مجهولة المصدر .
٢. يراعى كتابة بيانات اتصال صاحب الشكوى (رقم تليفون أرضى - بريد الكترونى) وذلك لسرعة التواصل بين الإدارة وصاحب الشكوى .
٣. إذا لم يتيسر لصاحب الشكوى تقديم شكواه بنفسه يمكن له وضعها فى أحد الصندوقين الموجود فى مدخل مبنى إدارة الكلية أو فى وحدة ضمان الجودة .
٤. يجب طمأنة الطالب على مدى الاهتمام بشكواه والجدية فى حل مشكلته .
٥. يتم الرد على الشكوى خلال أسبوعان من تاريخ تقديم الشكوى .
٦. يمكن لصاحب الشكوى الاتصال بأعضاء اللجنة الخاصة بشكاوى الامتحانات على:

- البريد الإلكتروني :
- تليفون :
- فاكس :

الهدف: أن يكون لدى الكلية نظام إدارى فى التعامل مع شكاوى الطلاب يضمن:

١. سرية الشكاوى .
٢. عدم تضرر الطالب بسبب شكواه .
٣. سرعة البت فى الشكاوى .

الهيكل التنظيمى والاختصاصات :

١. يتم إنشاء مكتب بالكلية لتلقى شكاوى الطلاب يسمى " مكتب شكاوى الطلاب بخصوص الامتحانات " ويقوم الأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بإدارته ومعاونة أعضاء هيئة التدريس ويختص :
 - باستقبال الطلاب لتسجيل شكاواهم الخاصة بالإمتحانات وتوجيههم إلى إجراءات التقدم لحلها وكذلك متابعة الإجراءات المتبعة للحل طبقا للمخطط المرفق .
 - وعمل 'حصائية بنهاية السنة الدراسية عن الشكاوى بكل قسم من أقسام الكلية ورفعها إلى السيد وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب للإسترشاد بها فى تحسين نظم أداء البرامج التعليمية والخدمات التابعة لها والامتحانات .
٢. إنشاء سجل لشكاوى الطلاب ويتم فيه تدوين مضمون الشكاوى وتاريخ استقبالها ومتابعة إجراءات حلها .
٣. تشكيل لجنة معتمدة للتعامل مع الشكاوى تسمى " لجنة القسم لشئون التعليم والطلاب والامتحانات " تشكل من رئيس اللجنة وعضو هيئة تدريس وممثل للبرنامج (منسق البرنامج) وينضم إليها منسق المقرر ذو الصلة (أو منسقى المقررات) وتختص هذه اللجنة :
 - بإتخاذ الإجراءات اللازمة لحل الشكاوى . على أن يراعى فى حالات الحلول التى تتطلب موافقة مجلس الكلية ، أن يفوض مجلس القسم رئيس اللجنة فى اتخاذ إجراءات حل المشكلة دون الانتظار لموعد المجلس وذلك لسرعة البت فى الشكاوى
 - وأيضا بعمل إحصائية بشكاوى طلاب كل قسم بنهاية كل فصل دراسى وإعداد تقرير بما تم اتخاذه من إجراءات لحلها ورفعها إلى مكتب شكاوى الكلية وإلى الأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب للاسترشاد بها فى وضع الكلية لنظم وسياسات تحسين أداء البرامج التعليمية التى يقدمها القسم والخدمات التابعة لها .

٤. إنشاء سجل شكاوى الطلاب (ورقى وإلكترونى على برنامج إكسل) بمكتب الشكاوى بإدارة الكلية ويختص :

- بتدوين شكاوى الطلاب ومتابعة إجراءات حلها .
- إعلام الطالب بالرد على شكواه فى خلال خمسة عشر يوما . وفى الحالات التى تتطلب موافقة مجلس الكلية يتم إعلام الطالب بمقترح قرار حل المشكلة ، ويتم إعلامه بعد إقراره واعتماده . فلا الحالة الأخيرة تتوقف مدة الإعلام على سرعة تقدم الطالب بشكواه وعليه يجب أن تكون مواعيد مجلس الكلية معلنة للطلاب من خلال مكتب رعاية الطلاب .

٥. تشكيل لجنة معتمدة لمراجعة الشكاوى على مستوى الكلية تسمى " لجنة الكلية لمراجعة الشكاوى " (Faculty Complaints Review Panel) تشكل من الأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب وممثل من كل قسم من الأقسام الأكاديمية بالكلية وممثلين للطلاب من اتحاد الطلاب . وتختص هذه اللجنة :

- بمعالجة الشكاوى التى لم يتم اتخاذ إجراء فيها من قبل " لجان شئون التعليم والطلاب " .
 - وكذلك إعداد تقرير شامل على مستوى الكلية فى ضوء الإحصائيات الواردة بسجل مكتب شكاوى الطلاب وسجل الشكاوى بأقسام الكلية تمهيدا لرفعه إلى مجلس الكلية للإسترشاد به فى تحسين النظم والسياسات الإدارية ذات الصلة .
 - اعتماد نموذج لتقديم الشكاوى يضمن سريتها حال رغبة الطالب فى ذلك .
- هذا وتتضمن آلية معالجة شكاوى الطلاب مسارين الأول هو التعامل معها بصورة غير رسمية والثانى التعامل معها بصورة رسمية تضمن السرية وعدم تضرر الطالب وسرعة البت فيها .

كيف تستخدم الكلية وجهة نظر الطلاب لتحسين خدماتها ووضع الإمتحانات بها .

١. تقدر الكلية آراء الطلاب لتحسين النقاط المنتقدة لديها . لذا فقبل التقدم بشكاوى رسمية ، ويجب أن يفكر الطالب فى طرق أخرى لعرض الآراء الخاصة به .
 ٢. يجب أن يأخذ الطالب فى اعتباره ويعتاد أن لا يلجأ إلى الإجراءات غير الرسمية لمحاولة حل شكواه ، حيث تصبح الشكوى رسمية إذا قدمت إلى أحد القادة الأكاديميين (رؤساء الأقسام أو الوكلاء أو العميد) ، أو إلى مكتب الشكاوى بالكلية . ويمكن الحصول على أسماء وعناوين القادة الأكاديميين من مكتب الشكاوى .
- إجراءات التقدم بالشكاوى :

- ١- الطالب يتقدم إلى شئون الطلاب أو مكتب وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بالتظلم من النتيجة الخاصة به سواء أكانت مادة رسوب أو حصوله على تقدير أقل .
- ٢- يقوم الطالب بماء نموذج تظلم موضح به اسمه والفرقة الدراسية الخاصة به وكذلك المواد التى تريد التظلم منها .
- ٣- يتم تجميع التظلمات فى خلال أسبوع من ظهور النتائج الخاصة بكل فرقة على حده .
- ٤- يتم توزيع التظلمات على رؤساء كمنترول الفرق وذلك لبحثها ومراجعتها من خلال النتائج .
- ٥- يتم مراجعة النتائج بعد اعتماد نموذج التظلم من السيد وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب ويقوم الطالب باستلام الرد باليد خلال مدة أقصاها أسبوعين .

اقتراح فى حالة التظلم من نتيجة تقييم المقرر :

فى حالة الشكوى من نتيجة تقييم مقرر ، تقوم الكلية باتخاذ ضوابط إعادة تقييم المقرر بما يسمح إعادة مراجعة الدرجات أو إعادة التقييم وذلك فى ضوء نماذج الإجابة المعدة للمقرر من قبل ممتحنه . ومجلس الكلية هو المختص بتقدير موضوعية الشكوى وتقدير من يختار للمراجعة سواء الممتحن الداخلى ذاته أو من يختاره من المتخصصين من خارج الكلية بما يضمن الشفافية . وله أيضا أن يختار أكثر من واحد وذلك كله طبقا لتوصيات لجنة شئون التعليم والطلاب . وعلى المراجع أن يقدم تقريرا عن نتائج مراجعته لورقة الإجابة مقرونا بالأسباب التى أدت إلى اتخاذه قراره . وفى حالة اختيار اثنين من المراجعين تكون درجة التقييم النهائية هى متوسط درجتى التقييم . ويتم إعلام الطالب بنتائج عملية المراجعة فور إعتقاد القرار بها من مجلس الكلية .