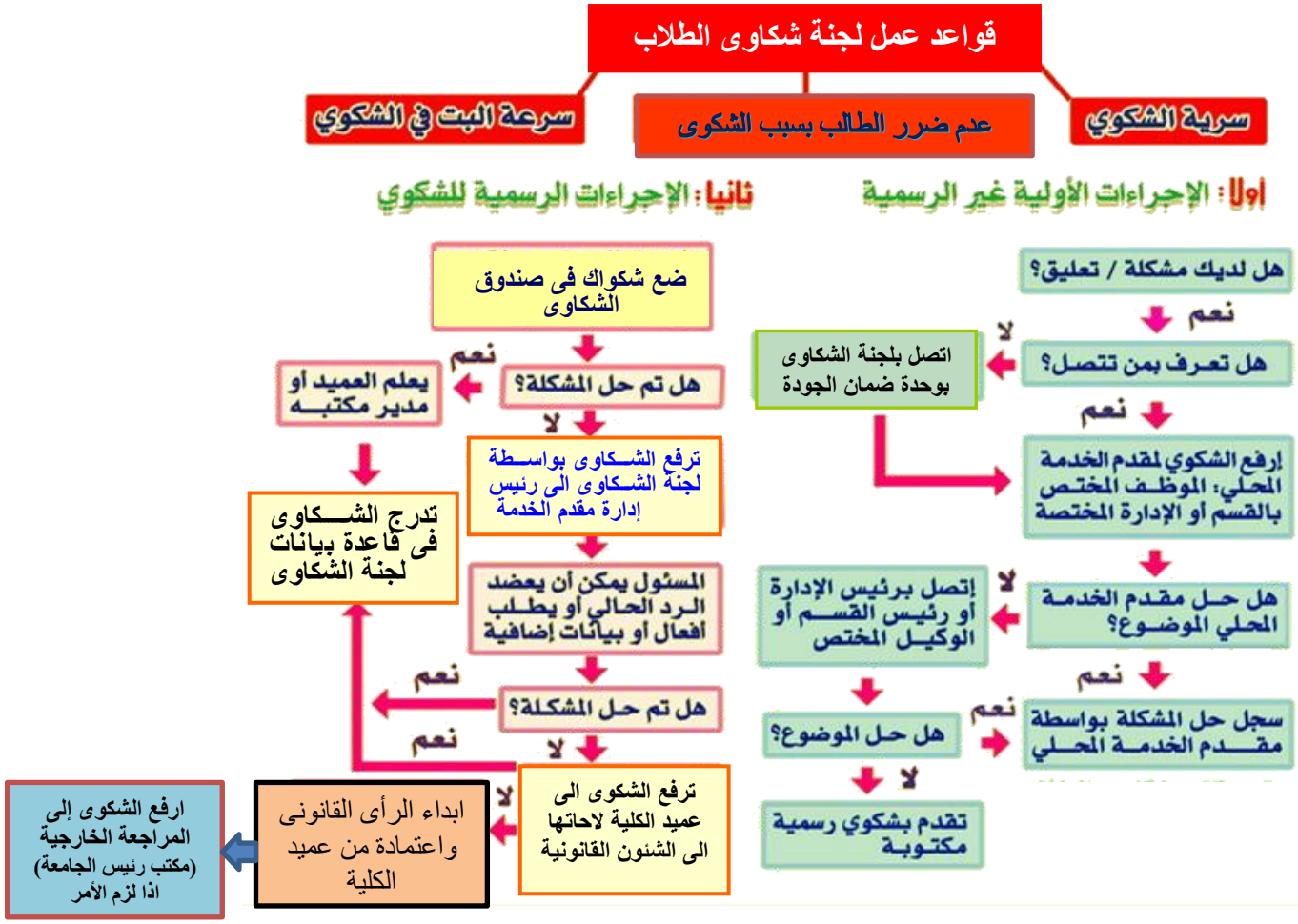
آلية شكاوى الطلاب

آلية شكاوى الطلاب



الهدف : أن يكون لدي الكلية نظام إداري في التعامل مع شكاوي الطلاب يضمن:

1. سرية الشكوي.
2. عدم ضرر الطالب بسبب شكواه.
3. سرعة البت في الشكوي.

أ. الهيكل التنظيمي و الإختصاصات :

1. تم إنشاء لحنة تلقى شكاوى الطلاب (Student Complaints) وتتبع السيد وكيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب. و يرأسها أحد أعضاء الفريق مع رأس مجموعتين من اللجان مهامها كالآتى :

- باستقبال شكاوى الطلاب وتسجيلها و توجيههما إلي إجراءات التقدم لحلها و كذلك متابعة الإجراءت المتبعة للحل طبقا للمخطط المرفق.

- و بعمل إحصائية بنهاية كل فصل دراسي عن مجالات الشكاوي بكل قسم من أقسام الكلية و رفعها إلي السيد و كيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب للأسترشاد بها في تحسين نظم أداء البرامج التعليمية و الخدمات التابعة لها.

2. إنشاء سجل لشكاوي الطلاب **بكل قسم** من الأقسام العلمية يتم فيه تدوين مضمون الشكاوي وتاريخ استقبالها و متابعة إجراءات حلها طبقا للنموذج المرفق.

3. اتخاذ الأجراءات اللازمة لحل الشكاوي، علي أن يراعي في حالات الحلول التي تتطلب موافقة مجلس القسم، أن يفوض مجلس القسم رئيس القسم في اتخاذ إجراءات حل المشكلة دون الإنتظار لموعد المجلس و ذلك لسرعة البت في الشكاوي.

4. و أيضا بعمل إحصائية بشكاوي طلاب القسم بنهاية كل فصل دراسي و و إعداد تقرير بما تم اتخاذه من إجراءات لحلها و رفعهما إلي مكتب الشكاوي الكلية و إلي السيد و كيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب للأسترشاد بها في وضع الكلية لنظم و سياسات تحسين أداء البرامج التعليمية النى يقدمها القسم و الخدمات التابعة لها.

5. إنشاء سجل شكاوي الطلاب (ورقي و إلكتروني علي برنامج إكسل) و **يختص:**

- بتدوين شكاوي الطلاب و متابعة إجراءات حلها طبقا للمخطط المرفق. و يختص بذلك مسئول من رعاية الشباب.

- إعلام الطالب بالرد علي شكواه في خلال خمسة أيام عمل. و في الحالات التي تتطلب موافقة مجلس القسم أو الكلية يتم إعلام الطالب بمقترح قرار حل المشكلة حال اقتراحه من قبل رئيس القسم بموجب التفويض، و يتم إعلامه بعد إقراره و اعتماده من المجالس المتخصصة. في الحالة الأخيرة تتوقف مدة الإعلام علي سرعة تقدم الطالب بشكواه. و عليه يجب أن تكون مواعيد مجالس الأقسام و الكلية معلنة للطلاب من خلال مكتب رعاية الطلاب.

6. تشكيل لجنة معتمدة لمراجعة الشكاوي علي مستوي الكلية تسمي **"لجنة الكلية لمراجعة الشكاوي"** (Faculty Complaints Review Panel) تشكل من السيد الأستاذ الدكتور / وكيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب و ممثل من كل قسم من الأقسام الأكاديمية بالكلية و مدير رعاية الطلاب و ممثلين للطلاب من اتحاد الطلاب. و **تختص** هذه اللجنة:

- بمراجعة و بمعالجة الشكاوي التي لم يتم اتخاذ إجراء فيها من قبل "لجان شئون التعليم و الطلاب بأقسام الكلية".

- و كذلك إعداد تقرير شامل علي مستوي الكلية في ضوء الإحصائيات الواردة بسجل مكتب شكاوي الطلاب و سجل الشكاوي بأقسام الكلية تمهيدا لرفعه إلي مجلس الكلية للإسترشاد به في تحسين النظم و السياسات الإدارية ذات الصلة.

7. إعتماد نموذج لتقديم الشكاوي يضمن سريتها حال رغبة الطالب في ذلك (مرفق صورة من النموذج المقترح).

8. إعتماد لجنة الشكاوي بإدارة رعاية الطلاب كجزء من الهيكل التنظيمي للكلية يتبع في اختصاصاته وكيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب و ذلك حال التصديق عليه في صورته النهائية من قبل مجلس الجامعة.

9. هذا و تتضمن آلية معالجة شكاوي الطلاب مسارين الأول هو التعامل معها بصورة غير رسمية و الثاني التعامل معها بصورة رسمية تضمن السرية و عدم تضرر الطالب و سرعة البت فيها. و تشمل آلية التقدم بالشكوي الضوابط و الإجراءات التالية:

ب. معايير التقدم بالشكاوي:

■ **الشكوى :**

هى تعبير عن عدم الرضا عن جانب من جوانب الخدمات التي تقدم إلى الطلاب من قبل الكلية. قد تتصل الشكاوى بما يلي: القصور في الإجراءات الإدارية؛ القصور الناتج عن عدم الوفاء بالإلتزامات و اللوائح الخاصة بالعملية التعليميه أو غيرها من الخدمات التى تقدمها الكلية؛ و القصور في إتخاذ قرار فيما سبق في غضون فترة زمنية معقولة.

■ ولا يمكن الشكوى بأي حال من القرارات الاكاديميه التى تتخذها الكليه. فعدم الرضا عن مثل هذه الأمور يمكن أن يعالج في إطار إجراءات التقدم بالتماسات منفصلة، و تفاصيل ذلك يمكن الحصول عليه من رعاية الشباب بالكليه.

■ **كيف تستخدم الكلية وجهة نظر الطلاب لتحسين خدماتها ؟**

تقدر الكلية أراء الطلاب لتحسين الخدمات المقدمة لهم . لذا فقبل التقدم بشكاوى رسمية، يجب ان تفكر في طرق أخرى لعرض الآراء الخاصة بك.

- على لجان اتحاد الطلاب، علي سبيل المثال، حيث بها ممثلين للطلاب يمكن أن تساعدوا.

يمكنك أيضا أن تأخذ في الإعتبار أن هناك إجراءات غير رسمية لمحاولة حل

شكواك. وتصبح الشكوى رسمية إذا قدمت الى أحد القادة الأكاديميين (رؤساء الأقسام أو الوكلاء أو العميد)، أو إلى مكتب الشكاوى بالكلية. و يمكنك الحصول علي أسماء وعناوين القادة الأكاديميين من مكتب الشكاوى.

■ **قبل التقدم بشكواك:**

لا يمكن أن تكون الشكوى مجهولة المصدر(غير مسماة). فإذا كان لديك شكوى يجب أن تقدمها بنفسك، وليس أى شخص آخر. فإذا ذكرت إسم شخص أو أشخاص آخرين في الشكوى، فإن لهم الحق في معرفة ما يقال عنهم في أقرب وقت ممكن، ومعرفة صاحب الشكوى. و سيؤخذ في الإعتبار حساسية الشكوي من قبل الشخص الذي يتابع شكواك من مكتب الشكاوي التابع لرعاية الطلاب. ولن تتعرض لأى تمييز أو معاناة نتيجة تقديم الشكوى.

■ يجب عليك ألا تتوقع أن الشكوى دائما ستأتى بالنتائج التي ترضيك. فتقديم بعض الخدمات يمكن أن يعتمد على الموارد أو القرارات المتعلقة بالسياسات العامة علي مستوي الكلية أو حتى على المستوى القومي. ومع ذلك فإن كل شكوى سوف يتم النظر فيها بعناية، و سيتم إبلاغك بأسباب أي قراريتخذ. كما أن هناك آليات لتقديم إلتماس آخرإذا كنت لا تزال غير راض.

ج. إجراءات التقدم بالشكاوي:

■ **كيف تتقدم بشكواك:** هناك عدد من الخطوات لإجراء الشكاوى ، على النحو المبين :- **الخطوة 1** : توجه إلى صندوق شكاوى الطلاب .

- ومن المهم التقدم بشكواك في أقرب وقت ممكن و معقول بعد حدوث المشكلة. فبذلك يمكن تصنيف المشكلة للدخول في إجراءات الحل الإدارية بأقصي بسرعة ممكنة. فقد يكون من الصعب إعادة الأمور الى وضعها الصحيح نتيجة التأخير فى تقديم الشكوى.

يمكنك الحصول على استشارة من لجنة الشكاوي إذا كنت لا تعرف كيفة التقدم للشكوى، أو كنت غير قادر على حل الشكوى بصورة غير رسمية أو أنك ممانع أو غير راغب في التوجه إلي الشخص أو الأشخاص المسؤلين لأى سبب من الاسباب.

قد يكون: منسق البرنامج، عضو هيئة التدريس، ممثل البرنامج من الطلاب، واتحاد

الطلبة، وحدة رعايه الطلاب أو مكتب للشكاوى قادرا على مساعدتك فتوجة الية مباشرة .

الخطوة 2 : اذا كنت ما تزال غير راض بعد اتخاذك الخطوات الأولى أو بعد التوجه للشخص المسؤول المباشر، تحدث لرئيس القسم أو المدير الرئيسى المسئول عن تقديم الخدمة. فقد يكون من الممكن التعامل مع الشكوى بشكل غير رسمي.

الخطوة 3 : اذا كنت غير قادر على حل شكواك بطرق غير رسمية من خلال المناقشه والتوضيح، يمكنك التقدم بشكوى رسمية إلي كبار المسئولين ذوي الصلة، أو عن طريق لجنة الشكاوى. و يجب أن تقدم الشكوى الرسمية كتابة. و يمكن الحصول علي نموذج الشكوى من لجنة الشكاوى بمكتب الجودة . أويمكنك أن تعطينا التفاصيل التالية في خطاب :

- **الاسم وأين يمكننا الإتصال بك.**
- **طبيعه شكواك.**
- ما هي الاجراءات أو الأفعال، ان وجدت، و التى قمت بإتخاذها من من قبل لحل الشكوى أو أي إجراء تعرفه قد تم من جانب الكليه.
- أذكر ما تتوقع أن يتم القيام به لحل شكواك.

■ يمكنك أن تتوقع الحصول على رد مكتوب على شكواك في غضون خمسة أيام من تاريخ استلامها. يمكنك ان تتوقع انه سيتم إعلامك إذا كان هناك تأخير عارض في التوصل إلى استنتاج (حل) بشأن شكواك.

■ إذا كان الشخص الذي يتابع شكواك يري أنه من الأفضل تناولها من قبل شخص آخر، أو انه ينبغي أن تعالج في إطار بعض الإجراءات الأخرى، فسيتم إبلاغك بما يتم.

■ وسيتم البحث (التحقيق) في شكواك في أسرع وقت ممكن في حدود الموارد المتاحة.

■ سوف يتم إبلاغك بنتائج التحقيق وأي إجراءات يتعين اتخاذها. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تحال شكواك إلى لجنة شئون الطلاب لإتخاذ قرار. و قد تتلقى أي اعتذار، أو إيضاح عن كيفيه تحسين الأنظمة في المستقبل. و إذا كانت الكليه تري عدم اتخاذ أي إجراء آخر فسيتم إبلاغك بالأسباب.

■ **إذا كنت لا تزال غير راض**

إذا كنت لا تزال غير راض فينبغي أن تحدد كتابة أسباب عدم رضاك و ترسلها إلي لجنة الشكاوي. و سترفع لجنة مراجعة الشكاوي . و هي لجنة من أعضاء هيئة التدريس و اتحاد الطلاب. و هذه اللجنة ستراجع الشكوي و تضع توصياتها. و قد تدعم اللجنة الإستجابة لشكواك. و قد تسأل المسئول الإداري بعض البيانات الإضافية. (قد يتطلب حل الشكوي المراجعة الخارجية حيث يتم رفعها إلي مكتب رئيس الجامعة).

■ **التظلم من نتيجة تقييم المقرر:** في حالة شكواك من نتيجة تقييم مقرر، تقوم الكلية باتخاذ ضوابط إعادة تقييم المقرر بما يسمح إعادة مراجعة الدرجات أو إعادة التقييم و ذلك في ضوء نماذج الإجابة المعدة للمقرر من قبل ممتحنه. و مجلس الكلية هو المختص بتقدير موضوعية الشكوي و تقدير من يختار للمراجعة بما يضمن الشفافية. و له أيضا أن يختار أكثر من واحد و ذلك كله طبقا لتوصيات لجنة شئون التعليم و الطلاب. و علي المراجع أن يقدم تقريرا عن نتائج مراجعتة لورقة الإجابة مقرونا بالأسباب التي إدت إلي إتخاذ قراره. و في حالة إختيار إثنين من المراجعين تكون درجة التقييم النهائية هي متوسط درجتي التقييم. و سيتم إعلامك بنتائج عملية المراجعة فور إعتماد القرار بها من مجلس الكلية.

■ **فى حالة احالة الشكوى الى الشئون القانونية :** اذاكانت شكوى الطالب تخص المخالفات التأديبية او الادارية يتم تقديمها للسيد ا.د/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب أو ا.د/ عميد الكلية ، يتم احالتها للادارة القانونية بالكلية لابداء الراى القانونى بها واعتماده من السيد الاستاذ الدكتور عميد الكلية وفى حالة التظلم من قرارالسيد عميد الكلية يقوم بالتظلم للسيد اد/ رئيس الجامعة .

الملاحق الخاصة بلجنة شكاوى الطلاب:

ملحق-1 :نموذج التقدم بالشكوي

ملحق-2: نموذج سجل شكاوي الطلاب

ملحق – 1 : النموذج المقترح للتقدم بالشكوى

رقم الشكوى

/	/	2023

1. معلومات تخصك :

الاسم ثلاثى *	
الجنس (انثى-ذكر)	
المقرر – البرنامج	
الفرقة (المستوى) – الشعبة	
عنوان الاتصال	
عنوان البريد الالكترونى	
التليفون الارضى	
التليفون المحمول	

- يكتب الاسم وعند طلب الطالب للسرية يسمكن الاستعاضة برقم الشكوى عن الاسم عن عرضها على المسئول المختص. وتعتبر السرية مسئولة المختص بتسجيل الشكوى فى سجل الشكاوى .

2. مضمون شكواك :

من فضلك اعرض شكواك – واستخدم ورقة اضافية اذا دعت الضرورة.

هل اتخذت اى اجراء عن شكواك (تكلمت مثلا مع منسق مقررك او الشخص المسئول عن تقديم الخدمة عن موضوع شكواك ؟

ما هى المحصلة النهائية التى تريدها لشكواك

التاريخ **التوقيع**

ملحق- 2 :- النموذج المقترح لسجل شكاوى الطلاب

م	الاسم (ثلاثى)	الفرقة – الشعبة	رقم الشكوى	موضوع الشكوى	تاريخ التقدم بالشكوى	التوقيع	تاريخ اعلام الطالب بالرد

- يتم فتح صندوق الشكاوي أسبوعيا
- يتم عمل محضر فحص للشكاوي بحضور اعضاء اللجنة وممثل عن الطلاب وأمين الكلية .
- يتم اعلان الطالب بالرد فى شكواة فى خلال خمسة ايام.
- فى الحالات التى تتطلب موافقة مجلس القسم او الكلية يتم اعلام الطالب بمقترح قرار حل المشكلة حال اقتراحة من قبل رئيس القســـم بموجب التفويض ، ويتم اعلامة بعد اقرارة واعتمادة من المجالس المتخصصة.
- فى الحالة الاخيرة تتوقف مدة الاعلام على سرعة تقدم الطالب بشكواة.
- يتم اعلام الطالب بمواعيد مجالس الاقسام والكلية.
- يشمل هذا السجل نسخة ورقية واخرى رقمية .

جامعه طنطا

كليه التربية النوعية

قسم التربية الفنية

محضر فتح صندوق شكاوى ومقترحات برنامج التربية الفنية

بعد الاطلاع على آليات تقديم الشكاوى والمقترحات والمنصوص ومعلن عنها بموجب محضر مجلس القسم رقم (-) بتاريخ 2023/2/26 م

أنه في يوم .....الموافق .../.../.....20 تم فتح صندوق شكاوى ومقترحات الطلاب وفقا للموعد المحدد أسبوعيا وكان ذلك بحضور اللجنة المختصة على النحو التالي:

م	اسم العضو	التوقيع	ملاحظات
1	عضو اللجنة		
2	عضو اللجنة		
3	عضو اللجنة		
4	عضو اللجنة		
5	السيد أمين الكلية بشخصه وصفته		
6	ممثل عن الطلاب بالبرنامج		

وقد تبين وجود عدد ..... (شكوى/ مقترح) داخل الصندوق لخصت على النحو التالي:

م	اسم مقدم الشكوى/ المقترح	محتوى الشكوى/ المقترح

ذلك وقد اقترحت اللجنة عرض الشكاوى والمقترحات على السيد الأستاذ الدكتور رئيس القسم للعرض على مجلس القسم للفحص والدراسة.

لجنة الفحص