

## آلية التعامل مع شكاوى الطلاب

تهدف الكلية الى الوصول الى تقديم خدماتها على أعلى مستوى وذلك تشجع الكلية الطلاب على تقديم أى شكاوى لتسعي في حلها وتقليل اى أثر سلبي على حياة الطلاب في الكلية.

كل طالب له الحق في تقديم أى شكاوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التى تقدمها الكلية سواء كانت تلك الشكاوى متعلقة بالنواحى الاكاديمية او غير الاكاديمية. وبمجرد تقديم الطالب للشكاوى سيتم التحقق من جديتها ، اما الشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لا ينظر اليها.

تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التى تقدمها الكلية، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين الخدمات التى تقدمها الكلية لطلابها . والسادة أعضاء هيئة التدريس بالكلية مدعوون للتعاون مع الطلاب وفحص شكاوهم والاستجابة لأى نتيجة يسفر عنها التحقيق فى هذه الشكاوى .

### تهدف هذه الآلية إلى:

- الحرص على سرية الشكاوى.
- الحرص على عدم تضرر الطالب بسبب شكواه.
- سرعة البت في الشكاوى.

### لجنة البت في الشكاوى الطلابية:

- السيد الاستاذ الدكتور (وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب) رئيسا.
- السيد الاستاذ الدكتور رئيس القسم العلمي/منسق البرنامج الجديد عضواً.
- السيد الاستاذ الدكتور ( رئيس لجنة شكاوى الطلاب بوحدة الدعم الطلابى ) عضواً

### آلية كتابة الشكاوى:

- يقوم الطالب بكتابة الشكاوى بوضوح ويرفق معها ما يثبتها كلما أمكن.
- لا يمكن أن تكون الشكاوى مجهولة المصدر (غير مسماة)، وإذا كان لدى الطالب شكاوى فعليه أن يقدمها بنفسه ، وليس عن طريق أى شخص آخر. و سيؤخذ في الاعتبار حساسية الشكاوى من قبل الشخص الذي يتابع شكواه.
- يجب تقديم الشكاوى بمجرد حدوث المشكلة ويستثنى من ذلك بعض الحالات الخاصة حسب طبيعة المشكلة، ويجب رفع الشكاوى فى أقرب فرصة الى أحد أعضاء لجنة فحص الشكاوى

- يمكن للطلاب الحصول على استشارة إذا كان لا يعرف كيفية التقدم بشكوى ، وذلك من خلال منسق البرنامج، عضو هيئة التدريس، ممثل البرنامج من الطلاب، وعضو اتحاد الطلبة، إدارة شؤون الطلاب ، ادارة رعاية الشباب أو وحدة الجودة.

### آلية تلقي شكاوى الطلاب بالكلية

- ورقياً عن طريق اى من الاتى:

- مكتب وكيل الكليه لشئون التعليم والطلاب
- رئيس القسم العلمي/إدارة البرنامج.
- مكتب عميد الكلية
- المرشد الاكاديمي

### آلية الفحص والرد على الشكاوى

- الخطوة ١: رفع شكاوى الطلاب.

- تسجيل متلقى الشكوى لها بسجل متابعه الشكاوى
- ارسال الشكوى الى الجهة المسئولة طبقاً لنوعها لتحليلها وتحديد الاجراء التصحيحي المناسب لها

- الخطوة ٢: الإجراء التصحيحي

- يتم التحقيق فى الشكوى في اسرع وقت ممكن في حدود الموارد المتاحة بحد أقصى خلال ٥ أيام.
- يعتمد الاجراء التصحيحي من قبل إدارة البرنامج أو وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب طبقاً لطبيعة الشكوى
- يتم إعلام الطالب إذا كان هناك تأخير عارض في التوصل إلى حل بشأن شكواه.
- يتم إبلاغ الطالب الكترونياً بنتائج التحقيق وبأي إجراءات يتعين اتخاذها

- الخطوة ٣: نتيجة فحص الشكوى وتسجيلها

- ابلاغ الطالب بنتيجة فحص الشكوى من قبل المسئول عنها في موعد اقصاه خمسة ايام من تاريخ تلقى الشكوى
- و إذا كانت الكلية تري عدم اتخاذ أي إجراء آخر فسيتم إبلاغ الطالب بالأسباب.

- تسجيل نتيجة التحقيق في الشكوى والاجراء التصحيحي من قبل لجنة شكوى الطلاب
- في حالة عدم الرضا عن نتيجة فحص الشكوى يمكن للطلاب رفع الشكوى للجهة الاعلى.

### التظلم من النتائج النهائية

١. يتوجه الطالب أو الطالبة إلى شئون الطلاب لسحب النموذج الخاص بالتظلم من نتيجة المقرر المراد التظلم منها.
٢. يقوم الطالب بملء النموذج وسداد المستحقات المالية للتظلم في خزينة الكلية ، وذلك خلال المدة التي تحددها ادارة الكلي لاستقبال طلبات التظلم من إعلان النتيجة.
٣. يتم تسليم النموذج إلى شئون الطلاب طبقا للفرقة / المستوى الموجود بها الطالب أو الطالبة وإحاطته بالنتيجة بعد أسبوعين من تاريخه.
٤. يتم تجميع التظلمات من شئون الطلاب وتسلم إلى السيد الأستاذ الدكتور/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب والذي تقوم بدورها بتسليمها إلى السادة أعضاء هيئة التدريس المسؤولين عن الكنترول.
٥. يقوم كنترول كل فرقه ببحث التظلمات والرد على السيد الأستاذ الدكتور/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب في خلال أسبوع من تاريخه ، والتي تقوم بتصوير التظلمات وتسليمها إلى شئون الطلاب.
٦. يتوجه الطالب بعد أسبوع من تسليم التظلم إلى شئون الطلاب لمعرفة نتيجة التظلم.



قائم بعمل مدير وحدة ضمان الجودة

ا.م.د/ نهال مجدى

١١/٢٠٢٤

اعتمد بمجلس الكلية رقم (5) بتاريخ 20/11/2024