

آلية تلقي شكاوي ومقترحات الطلاب

وافقت لجنة شئون التعليم والطلاب رقم (2) يوم الخميس الموافق 2013/1/10 على لمقترح التالي لتلقى شكاوي ومقترحات الطلاب والمقدم من الدكتور خالد هلال

أولاً: الهدف:

- أن يكون لدي الكلية نظام إداري في التعامل مع شكاوي الطلاب يضمن:
- 1- سرية الشكوي.
 - 2- عدم تضرر الطالب بسبب شكواه.
 - 3- سرعة البت في الشكوي.

ثانياً: الهيكل التنظيمي للجنة تلقي الشكاوي:

تشكيل لجنة تلقي الشكاوي ومقترحات الطلاب :

(رئيس لجنة تلقي الشكاوي)	السيد الأستاذ الدكتور / عيد على زكي وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب
(عضواً ومقرر اللجنة)	الدكتور / خالد محمود هلال المدرس بقسم التربية الموسيقية
(عضواً)	الدكتور / مصطفى محمد على محجوب المدرس بقسم تكنولوجيا التعليم
(عضواً)	الدكتور / أمل عبيد مصطفى المدرس بقسم رياض الأطفال
(شئون الطلاب)	الأستاذ / صابر حسين حبيب مدير شئون الطلاب
(رعاية الشباب)	الأستاذ / طارق الشازلي

ثالثاً: آلية فحص شكاوي الطلاب:

شكاوي الطلاب تستقبل من خلال:

- 1.توضع الشكاوي في صناديق شكاوي الطلاب (صندوق أمام كل من مكتب رعاية الشباب ومكتب شئون الطلاب و فناء الكلية).
- 2.من خلال رؤساء الأقسام العلمية مباشرة إما كتابة وإما شفاهة.
3. من خلال إجتماعات الريادة مع السادة الأساتذة أعضاء هيئة التدريس بالمجموعات الطلابية.
- 4.من خلال إجتماعات اللجنة العلمية الخاصة بشئون الطلاب .

5. من خلال طلاب الإتحاد ورؤساء الفرق.

6. من خلال موقع الكلية (.....)

7. علي البريد الالكتروني (.....)

تنبيه هام :

1- يراعى كتابة بيانات إتصال صاحب الشكوى (الإسم رباعى - الفرقة والقسم - رقم التليفون - البريد الإلكتروني) وذلك لسرعة التواصل بين أعضاء اللجنة وصاحب الشكوى طبقا للنموذج التالي:

	الإسم
	رقم التليفون البريد الالكتروني
	الشكوي

2- لن يلتفت الى الشكاوى مجهولة المصدر.

3- يمكن لصاحب الشكوى الاتصال بأعضاء اللجنة على:

- تليفون : 01221515449

رابعا: ويكون آلية الرد علي الشكوي كالاتي:

1. تجمع الشكاوى من صندوق شكاوي الطلاب كل أسبوع ويتم فحصها وتسليمها رسميا لكل جهات الاختصاص بواسطة لجنة تلقي الشكاوي.
2. تتلقي لجنة الشكاوي الرد مكتوب ومرفق مع صورة من الشكوي فى خلال أربعة أيام من تاريخ تسليمها إلي جهة الاختصاص.
3. الرد المباشر من خلال رؤساء الأقسام وإجتماعات الريادة إلا إذا كانت الشكوي تتطلب تدخل من إدارة الكلية تحتاج عشرة أيام كحد أقصى للرد.
4. من خلال موقع الكلية في خلال 24 ساعة من تاريخ تلقي الشكاوي.

خامسا: التظلم من نتيجة تقييم المقرر:

- في حالة شكوي الطالب من نتيجة تقييم مقرر، يقوم الطالب بالتقدم بتظلم مقدم بإسم السيد الأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بمكتبها مباشرة أو عن طريق صندوق الشكاوي.
- تقوم الكلية باتخاذ اللازم لإعادة تجميع (رصد) الدرجات بواسطة الكنترول المختص وذلك بعد دفع الرسوم والتي تسدد لخزينة الكلية .
- إذا كان هناك خطأ في التجميع (إذا كان له حق) يسترد المبلغ (الرسوم التي سددها الطالب لخزينة الكلية) وان كان لا يوجد أي خطأ لا يسترد شيئاً .

سادسا: عدم رضا الطالب عن الرد علي شكواه:

إذا كان الطالب لا يزال غير راض فينبغي أن يحدد كتابة أسباب عدم رضاه و يرسلها إلي لجنة تلقي الشكاوي عن طريق الصندوق. وهذه اللجنة ستراجع الشكوي و تضع توصياتها. و قد تدعم اللجنة حقه في عدم رضاه. قد يتطلب حل الشكوي المراجعة الخارجية حيث يتم رفعها إلي مكتب رئيس الجامعة).

سابعا: العمل علي تجنب الشكاوي في السنوات المقبلة:

- 1- يتم إنشاء سجل لشكاوي الطلاب ويتم فيه تدوين مضمون الشكاوي وتاريخ استقبالها و متابعة إجراءات حلها.
 - 2- عمل إحصائية بنهاية كل فصل دراسي عن مجالات الشكاوي بكل قسم من أقسام الكلية و رفعها إلي السيد و كيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب للإسترشاد بها في تحسين نظم أداء البرامج التعليمية والخدمات التابعة لها.
- عمل تقرير في نهاية كل فصل دراسي عن تلقي الشكاوي يشتمل على :
- الشكاوي التي تم تلقيها من خلال الجهات المختلفة .
 - عدد الشكاوي التي تم حلها .
 - الشكاوي التي لم يتم الفصل فيها وأسباب ذلك
 - يعتمد التقرير من خلال أخر مجلس كلية في نهاية كل عام لإرفاقه بالتقرير السنوي الذاتي للكلية

ثامناً: تمنح اللجنة القائمة على تلقي الشكاوي : عدد أربعة ساعات عمل أسبوعياً الخاصة بجداول

السادة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم ، كما يتم منحهم شهادة معتمدة من الكلية تفيد القيام على حل مشكلات التعليم والطلاب خلال كل عام دراسي .