

آلية التظلم والشكوى

كيفية التعامل مع شكاوى الطلاب داخل الكليات :

يتم تشكيل لجنة لتلقي وفحص شكاوى الطلاب برئاسة إحدى أعضاء هيئة التدريس وعضو هيئة تدريس آخر من كل قسم علمي على أن تعرض الحالات التي ترد إليها للإحاطة أو اتخاذ الإجراء المناسب على لجنة التعامل مع شكاوى الطلاب (القسم الرجالى والقسم النسائى) بصفة دائمة وشهريا وتكون لديها مهام محددة ، ويجب تقديم الشكوى بمجرد حدوث المشكلة ، ويجب رفع الشكوى في أقرب فرصة إلى لجنة الشكاوى أو وضعها في أحد صناديق الشكاوى الموجودة في كل كلية بعد مليء استماراة الشكوى (مرفق ١) التي يتم الحصول عليها من مكتب وحدة ضمان الجودة بكل كلية أو من الموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة

أهداف الوحدة :

- الارتقاء بمستوى الطالب من الجوانب التعليمية والشخصية والاجتماعية من خلال تذليل العقبات التي تحول دون ذلك.
- فتح قنوات الاتصال بين الطلاب وسائر العناصر الأكademie والإدارية بالكلية لزيادة ربط الطلاب بالكلية وتنمية روح الانتماء لديهم.
- تنمية السمات الديمقراطية لدى الطلاب من خلال التعبير عن آرائهم ومشكلاتهم بدون خوف.
- التقييم غير المباشر لجميع العاملين والذي يؤدي إلى تصحيح السلبيات والأخطاء وتداركها أولاً بأول.

آلية التعامل مع شكاوى ومقترنات الطلاب :

١. وضع الشكوى في صناديق الشكاوى والاقتراحات بالكليات وأماكن تواجد الطلاب، ويقترح أن توزع ثلات صناديق بكل كلية تبعاً لمساحتها .
٢. أو إرسال شكوى أو اقتراح واستفسار من خلال صفحة الشكاوى والمقترنات الخاصة بالموقع الإلكتروني للجامعة.
٣. يتم فتح صناديق الشكاوى وتجميع الشكاوى أسبوعيا.
٤. جمع الشكاوى من البريد الإلكتروني أسبوعيا.
٥. يتم إرسال الشكوى إلى من يعنيه الأمر بمجرد ورودها من الطالب .
٦. يتم الفحص والبت في كل المشاكل التي يمكن التعامل معها بصورة ودية أو رسمية مع مراعاة السرية الكاملة للشكوى وسرعة البت في الشكوى.
٧. الشكاوى التي تحتاج الرد من الأقسام العلمية تُرفع إلى رؤساء الأقسام ويكون الرد عن طريق لجنة معتمدة من قبل القسم ويفوض رئيس القسم بالتوقيع عليها حتى يتثنى سرعة الرد وتكون الشكوى سرية ، أي يحتفظ باسم الطالب وبياناته لدى لجنة الشكاوى بكل كلية في ملفات خاصة . مع مراعاة ألا تزيد مدة الرد على الشكوى أكثر من خمسة عشر يوما.
٨. في حالة تعذر حل الشكوى عن طريق الأقسام تُرفع إلى عميد الكلية.

٩. تجمع اللجنة ردود الشكاوى وترسل بها إلى أصحابها (لذا ينبغي كتابة بيانات صاحب الشكاوى وتشمل الاسم (اختياري) – الفرقة – المستوى - الشعبة، وكذلك وسيلة الاتصال به مثل: رقم التليفون – البريد الإلكتروني ، أو الاتفاق معه على موعد للرد على الشكاوى) وذلك لضمان سرعة التواصل بين أعضاء اللجنة وصاحب الشكاوى.

لجنة النظام الجامعي

مادة ١: تشكل سنوياً بقرار من مدير الجامعة لجنة تسمى لجنة النظام الجامعي تختص بنظر جميع الشكاوى المرفوعة على الطلبة أو منهم والمحالة لها من عميد شئون الطلاب ولها سلطة توقيع الجزاءات المبينة.

مادة ٢: تتكون لجنة النظام الجامعي من كل من:

- عميد شئون الطلاب أو من يكلف (رئيساً)
- ثلاثة من أعضاء هيئة التدريس أحدهم من كلية الحقوق (أعضاء)
- اثنان من الطلبة أو الطالبات المشهود لهم بالكفاءة (أعضاء)
- سكرتير ليس له حق التصويت أو المشاركة (عضو)

مادة ٣: تقدم الشكاوى المرفوعة من الطلبة أو من غيرهم في الجامعة إلى عميد شئون الطلاب.

مادة ٤: لعميد شئون الطلاب بعد إجراء التحقيق اللازم إحالة الشكاوى إلى لجنة النظام الجامعي.

مادة ٥: إجراءات الشكاوى:

- لا يجوز توقيع أي جزاء على الطالب المشكو منه إلا بعد تحقيق تجريه اللجنة.
- إذا استدعاى الطالب المشكو في حقه للحضور أمام اللجنة ولم يحضر بغير عذر مقبول يعاد استدعاؤه كتابة أو بأى وسيلة رسمية فإذا لم يحضر بغير إذن مقبول يتم اتخاذ القرار التأديبي ضده غایيّاً.

يجوز للطالب أن يتظلم أمام مدير الجامعة من القرارات الصادرة ضده من لجنة النظام الجامعي خلال مدة خمسة عشر يوماً من تاريخ تبليغه بالقرار

رابعاً: تعليمات الاختبارات:

١. على الطالب التأكد من فترة ومكان اختباره والحضور قبل بدايته بنصف ساعة.
٢. الطالب الذي يتغيب عن الاختبار تكون درجته صفرًا في ذلك الاختبار ويحسب تقديره في ذلك المقرر على أساس درجات الأعمال الفصلية التي حصل عليها فقط ما لم يكن هناك عذرًا مقبولاً.

٣. على الطالب إحضار كل ما يحتاجه من الأدوات المسموح بها ولا يسمح باستعمال أدوات الآخرين.

٤. لا يسمح للطالب بالآتي:

- دخول قاعة الاختبارات إلا بالبطاقة الجامعية.
- دخول قاعة الاختبارات قبل حضور المراقب.
- الخروج من قاعة الاختبار قبل مضي نصف ساعة من بدايته والانتهاء من رصد الحضور والغياب.
- استعمال أجهزة الاتصال داخل قاعة الاختبار ويجب قفلها.
- دخول الاختبار للمقرر المحروم منه الطالب وتكون درجة الاختبار النهائي له في ذلك المقرر صفرًا.

مرفق (١)

نموذج التقدم بالشکوى

رقم الشکوى()

١. معلومات اساسية:

الاسم ثلاثي (اختياري) :

الجنس (أنثى-ذكر) :

المقرر – البرنامج :

(المستوى) :

البريد الالكتروني :

التليفون المحمول :

٠ يكتب الاسم وعند طلب الطالب للسرية يمكن الاستعاضة برقم الشکوى عن الاسم.

٢. مضمون الشکوى :

هل اتخذت اي اجراء عن شكاوى (تكلمت مثلا مع منسق مقررك او الشخص المسؤول عن تقديم الخدمة عن موضوع شكاوى ؟

ما هو مقترن لحل شكاوى ؟

التوقيع

التاريخ