



آلية تقديم شكاوى ومقترحات الطلاب والتعامل معها

القسم: تابع لسياسات الممارسات العادلة
رقم الاجراء :
تاريخ موافقة مجلس الكلية/ الجامعة :
تاريخ آخر تعديل :
الجهة المسؤولة عن التنفيذ: نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب- عميد الكلية- وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب- رؤساء الأقسام
الهدف من الآلية: وضع اطار عام لإجراءات تقديم شكاوى ومقترحات الطلاب والتعامل معها.

الآلية:

إيماناً من جامعة أم القرى بأهمية أداء الطلاب ومقترحاتهم، وضرورة الأخذ بشكاواهم لتطوير منظومة العمل الجامعي، فقد وضعت الجامعة هذه الآلية لتعريف الإجراءات الخاصة بكيفية تقديم الشكاوى والمقترحات، والتعامل معها، وتحديد الإجراءات التصحيحية اللازمة، وذلك على النحو التالي:

- تهدف كليات الجامعة إلى الوصول إلى تقديم خدماتها على أعلى مستوى ولذلك تشجع الكلية الطلاب على تقديم أي شكوى لتسعى في حلها وتقليل أي أثر سلبي على حياة الطلاب الجامعية.
- كل طالب له الحق في تقديم أي شكوى إذا كان غير راضياً عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية سواء كانت تلك الشكوى متعلقة باللواحي الأكاديمية أو غير الأكاديمية.
- يكون لدى كل كلية نظام إداري ضمن الهيكل التنظيمي للكلية وتابع للأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب ويضمن سرعة:-

- البت في الشكوى المقدمة من الطلاب.
- السرية الكاملة للشكاوى.
- عدم تضرر الطالب بسبب شكواه.

• يتم استقبال شكاوى ومقترحات الطلاب من خلال الأدوات التالية:

- صندوق شكاوى الطلاب (الخاص بالكلية- وصندوق آخر خاص بمكتب السيد الأستاذ الدكتور/ نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب).

- من خلال رؤساء الأقسام العلمية مباشرة إما كتابة وإما شفاهة.

- من خلال اجتماعات الريادة مع السادة الأساتذة أعضاء هيئة التدريس بالمجموعات الطلابية.

• يقدم الطلاب الشكاوى والمقترحات الخاصة بهم بصورة مباشرة إلى إدارة الكلية عن طريق وضعها في صندوق الشكاوى والمقترحات الخاص بالكلية، أو بصورة مباشرة إلى نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب.

• يلتزم الطلاب بالتوقيع على الشكاوى والمقترحات المقدمة، وكتابة الاسم ورقم البطاقة الجامعية، وذلك تجنباً للشكاوى الكيدية أو الموقعة بأسماء مستعارة.

• تحدد الكلية مواعيد دورية لفتح صندوق الشكاوى والمقترحات (بموجب محضر خاص بذلك) وتقوم اللجنة المسؤولة عن ذلك بإفراغ الصندوق وحصر وتصنيف الشكاوى الموجودة به، وإحالتها للمختص للبت فيها.

مركز ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد

يحدد نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب مواعيد دورية لفتح صندوق الشكاوى والمقترحات (بموجب محضر خاص بذلك)، وتقوم اللجنة المسؤولة عن ذلك بإفراغ الصندوق وحصر وتصنيف الشكاوى الموجودة به، وإحالتها للمختص للبت فيها.

عند إرسال نسخة من شكوى إلى عضو هيئة التدريس المقدم في حقه الشكوى، يتم حجب أسماء الطلاب الموقعين على الشكوى من جانب الإدارة حتى يتم بحثها والبت فيها.

لا يتم النظر في أي شكوى غير موقعة من قبل الشاكي.

يتم إنشاء سجل لشكاوي الطلاب ويدون فيه مضمون الشكاوي وتاريخ استقبالها ومتابعة إجراءات حلها.

تتخذ الكليات الإجراءات اللازمة لحل الشكاوي، على أن يراعي في حالات الحلول التي تتطلب موافقة مجلس القسم، أن يفوض مجلس القسم رئيس القسم في اتخاذ إجراءات حل المشكلة دون الانتظار لموعد المجلس وذلك لسرعة البت في الشكاوي.

يتم إعلام الطالب بالرد على شكواه.

تلتزم الكليات بتقديم النصائح والإرشادات المختلفة للطلاب عن كيفية تقديم الشكاوى والمقترحات.

في نهاية كل فصل دراسي يتم إعداد تقرير عن موضوعات ومجالات الشكاوى والمقترحات الخاصة بالطلاب والاستفادة من التغذية الراجعة من هذه الشكاوى في تطوير وتحسين الخدمات التعليمية والبرامج المختلفة، وبالتالي تحسين الرضا الطلابي عن الخدمات الجامعية بكافة صورها.

مجال التطبيق:

تطبق هذه الآلية في جميع كليات جامعة ٦ أكتوبر

الرقابة والمتابعة والتقييم:

تخضع هذه الآلية في تطبيقها للرقابة والمتابعة المباشرة من نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب، وتنفذها الكليات والإدارات واللجان ذات الصلة، ويتم تقييمها بصورة دورية.

مجلس الجودة والاعتماد
الأكاديمي والاداري
جامعة ٦ أكتوبر

نموذج مقترحات وشكاوى

السيد الأستاذ الدكتور / عميد الكلية

وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب

وكيل الكلية للدراسات العليا

وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

رئيس مجلس قسم

لجنة المقترحات والشكاوى بالكلية

تحية طيبة وبعد،،

أقدم لسيادتكم هذا المقترح / هذه الشكاوى بشأن:

المهام التدريسية	مهام الإشراف	مهام الإرشاد الأكاديمي	مهام الجودة
الامتحانات	التحويلات	الشئون الإدارية	أخرى

حيث إن:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

وتفضلوا سيادتكم بقبول وافر التقدير والاحترام،،

مقدمه لسيادتكم

الوظيفة:

القسم:

ت/ محمول:

بريد الكتروني:

التاريخ:/...../.....

يحتفظ مقدم المقترح/الشكاوى بصورة منه

نموذج رد على مقترحات وشكاوى

اسم مقدم المقترح/الشكوى.....

تحية طيبة وبعد،،

ردا على مقترحكم/شكاواكم بشأن:

المهام التدريسية	مهام الإشراف	مهام الإرشاد الأكاديمي	مهام الجودة
الامتحانات	التحويلات	شئون إدارية	أخرى

نحيطكم علما بما يلي:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ولكم خالص الشكر والتقدير،،

لجنة المقترحات والشكاوى

التوقيع:.....
.....
.....

التاريخ:...../...../.....