



جامعة بنها- كلية الزراعة بمشهر- وحدة ضمان الجودة بتاريخ ١٠/١٣/٢٠١٣

## لائحة الية الشكاوى الطلابية

### أولاً: مقدمة

### الهدف: Purpose

- ١- كل طالب له الحق في تقديم أي شكوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية سواء كانت تلك الشكوى متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو غير الأكاديمية. ويمدر تقديم الطالب للشكوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لا ينظر لها.
- ٢-١ تهدف الكلية الى الوصول الى تقديم خدماتها على أعلى مستوى ولذلك تشجع الكلية الطلاب على تقديم أي شكوى لتسعي في حلها وتقليل أي أثر سلبي على حياة الطلاب في الكلية.
- ٣-١ تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التي تقدمها الكلية، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين الخدمات التي تقدمها الكلية لطلابها. والسادة أعضاء هيئة التدريس بالكلية مدعون للتعاون مع الطلاب وفحص شكاوهم والاستجابة لأي نتيجة يسفر عنها التحقيق في هذه الشكاوى.

### الحد الزمني: Limit Time

- ٤-١ يجب تقديم الشكوى خلال شهر من حدوث المشكلة ويستثنى من ذلك بعض الحالات الخاصة حسب طبيعة المشكلة، ويجب رفع الشكوى في أقرب فرصة الى مكتب الشكاوى أو وضعها في أحد صناديق الشكاوى الموجودة في الاقسام العلمية والإدارية بالكلية أو تقديمها لوحدة ضمان الجودة بعد ملى استمارة الشكوى التي يتم الحصول عليها من مكتب الشكاوى أو من الموقع الإلكتروني الخاص بالكلية أو وحدة ضمان الجودة.
- ٥-١ يجب الالتزام بهذا الإطار الزمني ماعدا وقت تقييم الطلاب والامتحانات أو إجازات السادة اعضاء هيئة التدريس بالكلية. وإذا رأى محقق الشكوى انها تحتاج الى وقت أكثر لفحصها فيجب ان يقدم التبرير للطلاب بتقرير مكتوب.

### نصائح وتوجيهات متعلقة بإجراءات الشكوى:

- ٦-١ يمكن معرفة المعلومات والنصائح المقدمة للطلاب حول الإجراءات الخاصة بالشكاوى من مكتب شكاوى الطلاب أو من الموقع الإلكتروني، المرشد الأكاديمي، المشرف، اتحاد الطلاب، مسئول العلاقات الثقافية أو منسق الشكاوى.

### تمثيل الطلاب المقدمين للشكوى والمرافقين لهم:

- ٧-١ هناك علاقة مباشرة بين الكلية وطلابها، لذلك فمن المتوقع ان يقوم الطالب بنفسه بعرض مشكلته ويجب ان يشجع النظام الطلاب على تمثيل انفسهم في جميع مراحل التعامل مع الشكوى، فهذا يزيد الخبرة الحياتية للطلاب وهم اكثر قدرة على التعبير عما يعانون منه. ومن الممكن ان يرافق الطالب ولى أمره أو اى عضو فى اتحاد الطلاب عند عرض مشكلة تواجهه داخل الكلية.
- ٨-١ نظرا لأن أسلوب التعامل مع شكاوى الطلاب هو نظام داخلي للكلية لرفع المعاناة أو حل مشاكل الطلاب فأن وجود ممثل عن اتحاد الطلاب أو أي طرف آخر يكون في ظروف استثنائية حينما لا يكون الطالب/الطالبة غير قادرين على التعبير عن انفسهم أو لديهم مشكلة لغوية فيقوم الطالب بتقديم موافقة مبدئية مكتوبة على ذلك قبل موعد الاجتماع. ومثل هذا التمثيل القانوني أو المصاحب للطلاب لا يسمح فيه بحضور جلسات الاستماع.

عميد الكلية

وكيل الكلية شئون الطلاب

مدير وحدة الجودة



جامعة بنها- كلية الزراعة بمشهر- وحدة ضمان الجودة بتاريخ ١٠/١٣/٢٠١٣

## الوساطة Mediation :

١ - ٩ الوساطة هي طريقة لحل المشاكل عن طريق إيجاد حلول إيجابية لموقف معين بدون توزيع الاتهامات وهى طريقة مناسبة لاستعادة العلاقات المهنية بطريقة فعالة. وتتضمن الوساطة وجود أطراف محايدة مدربة على إدارة حوار بناء بين أطراف المشكلة، ونظرا لأنها عملية اختيارية فيجب ان تكون بموافقة جميع الأطراف المتنازعة.

١ - ١٠ يمكن ان تطلب الوساطة عن طريق الطالب صاحب الشكوى أو عضو هيئة التدريس او تقترح من قبل مكتب شئون الطلاب خلال جميع مراحل التعامل مع الشكوى. وإذا لم يكتب للوساطة أي نجاح في حل المشكلة فيتم تنشيط مرحلة أخرى من مراحل التعامل مع الشكوى.

## ثانيا: نظرة عامة على إجراءات شكاوى الطلاب

### مراحل الشكوى:

#### ١- ٢ تتكون مراحل التعامل مع شكاوى الطلاب من مرحلتين هما:

١- **المرحلة الأولى: (مرحلة غير رسمية):** حيث يقوم الطالب برفع شكواه الى الشخص المسئول في مكان حدوث الشكوى. فإذا لم يتمكن الطالب في رفع شكواه الى الشخص المسئول او لم يتم حل المشكلة خلال ثلاثة ايام فيقوم الطالب بتقديم شكواه كتابيا الى منسق الشكاوى باستخدام النموذج المعد لذلك، فيقوم منسق الشكاوى بالرد كتابيا على الطالب خلال عشرة ايام.

٢- **المرحلة الثانية: (مرحلة رسمية):** فإذا كان الطالب غير راضيا عن نتيجة التحقيق في المرحلة الأولى فإنه يمكنه رفع شكواه الى وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب لمرحلة البكالوريوس ووكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث لطلاب الدراسات العليا، حيث يقوم الطالب باستكمال استمارة الشكوى المتحصل عليها من مكتب شئون الطلاب او من الموقع الإلكتروني للكلية موضحا فيها المرحلة الثانية من التعامل مع الشكوى مصحوبة بالمستندات التي تدعم موقفه في الشكوى ، فيقوم وكيل الكلية المعنى بالتحقيق في الشكوى وغالبا ما يستغرق ذلك ٢٥ يوم عمل.

٣- **المرحلة الثالثة (مرحلة الاستئناف):** إذا كان الطالب مازال غير راضيا عن نتيجة التحقيق الذى تم في المرحلتين السابقتين فيكون له الحق في التقدم بطلب الى عميد الكلية لاستئناف الشكوى التي قدمها.

٤- **المرحلة الرابعة (القضاء المستقل):** فإذا اكمل الطالب كل الوسائل المتاحة خلال الثلاث مراحل السابقة وظل غير مقتنع بحل المشكلة فإنه يتقدم الى مكتب القضاء المستقل (OIA) للتحقيق في شكواه. وفي هذه الحالة يكون من حق الطالب ان يأخذ خطاب بكل الإجراءات التي تمت في التعامل مع الشكوى.

### التعامل مع الشكاوى:

٢ - ٢ يوضح هذا الجزء كيف يتم التحقيق في شكاوى الطلاب بناء على ظروف الطلاب وطبيعة الشكوى التي يقدمونها.

٢ - ٣ تقدم الشكوى بطريقة فردية ولكن إذا كان عدد الطلاب المتأثرين بالمشكلة كثيرا فيؤخذ ذلك في الاعتبار.

٢ - ٤ إذا كانت هناك شكوى جماعية من مقرر ما فإن فيجب الاتصال أولا بأستاذ المادة أو المشرف عليها وهذا يمثل المرحلة غير الرسمية من مراحل التعامل مع شكاوى الطلاب. وإذا لم تحل المشكلة فأنها ترفع الى مكتب وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب للتحقيق فيها.



## جامعة بنها- كلية الزراعة بمشهر- وحدة ضمان الجودة بتاريخ ١٠/١٣/٢٠١٤

- ٢ - ٥ إذا كانت هناك شكوى جماعية متعلقة بالمدينة الجامعية فيجب ان توجه اولاً الى المشرف على المدينة الجامعية فإذا لم تحل المشكلة فترفع الى مدير المدن الجامعية للتحقيق فيها.
- ٢ - ٦ المشاكل المتعلقة بسوء السلوك تشمل التحرش والعنف والعدوانية والتمييز بين الطلاب.
- ٢ - ٧ المشاكل المتعلقة بأصحاب الاحتياجات الخاصة توجه اولاً الى المسئول رعاية المعوقين وإذا لم تحل هذه المشاكل توجه الى المرحلة الرسمية من آلية التعامل مع شكاوى الطلاب.

### ٢ - ٨ الدور الذي يقوم به مكتب شئون الطلاب (وكيل الكلية لشئون الطلاب) يشمل النقاط التالية:

- أ- مراقبة إجراءات التعامل مع شكاوى الطلاب وتقديم تقرير سنوي عنها.
- ب- تقديم النصائح والإرشادات المختلفة للطلاب عن كيفية تقديم الشكاوى.
- ج- تقديم النصح والإرشاد وتدريب منسقي الشكاوى لكيفية التعامل مع المشاكل المختلفة.
- د- عقد اجتماعات دورية للسادة المنسقين لمناقشة المشاكل الموجودة بين الطلاب في الكلية وكيفية حل هذه المشاكل والممارسات المثلى للتعامل معها.
- هـ- التأكد من ان الاقسام العلمية بالكلية تتعاون مع المحققين وتتقبل نتائج التحقيقات في المرحلة الأولى ، ويقوم السيد وكيل الكلية المعنى بكتابة تقرير الى السيد الاستاذ الدكتور/ عميد الكلية عن الحالات التي لا يحدث فيها مثل هذا التعاون .

### ٢ - ٩ دور منسق الشكاوى يشمل النقاط التالية:

- أ- يقوم كل قسم علمي بتحديد منسق للتعامل مع شكاوى الطلاب ويكون همزة وصل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس بالقسم ويقوم بتقديم النصائح المتعلقة بكيفية التعامل مع شكاوى الطلاب.
- ب- يقوم بفحص شكاوى المرحلة الأولى ويشرف على تنفيذ أى نتائج لعملية التحقيق بالتعاون مع السادة أعضاء هيئة التدريس بالقسم العلي.
- ج- يتم الاستعانة به في تحقيقات المرحلة الثانية بالتنسيق مع وكيل الكلية لشئون الطلاب.
- د- يقوم بتجميع كافة المعلومات عن الشكاوى غير الرسمية والتي يحتويها التقرير السنوي الذي يعده وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب أو وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث.

### ما لا يخضع للأحة شكاوى الطلاب:

- ٢ - ١٠ العقوبات التأديبية، نتائج الامتحانات وغيرها ....

### الشكاوى الكاذبة والكيدية :

- ٢ - ١١ إذا قدم أي طالب شكوى كيدية أو كاذبة فإنه يخضع للتحقيق من قبل مكتب الشكاوى أو وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب.

### المرحلة الأولى (المرحلة غير الرسمية):

#### تقديم الشكاوى:

- ٣ - ١ يتم التعامل مع الشكاوى بصورة غير رسمية فور تقديمها وفى اقرب مكان لحدوثها (إذا أمكن) ويقوم الشخص المناسب بالتعامل مع المشكلة. وهنا قد يقوم الطالب / الطالبة بتقديم شكواه شفاهياً أو كتابة الى الشخص المسئول الذي يقوم بتسجيل هذه الشكاوى وفحصها وتوضيح الظروف المحيطة بالطالب والأخرين. ويقوم المسئول عن فحص الشكاوى بإقناع الطالب بنتيجة التحقيق المبدي كتابة (أو من خلال البريد الإلكتروني) بأسرع ما يمكن من الناحية العملية خلال ثلاثة ايام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى.



## جامعة بنها- كلية الزراعة بمشهر- وحدة ضمان الجودة بتاريخ ١٠/١٣/٢٠١٣

### تحقيقات المرحلة الأولى:

٣ - ٢ يقوم منسق الشكاوى بفحص شكاوى الطلاب بالنيابة عن القسم العلمي ويشمل ذلك التحدث مع الطالب عن الأمور المتعلقة بالمشكلة ومعرفة ما يرضيه لحل المشكلة . وقد يقوم بتوضيح الأمور المتعلقة بالسادة اعضاء هيئة التدريس وكذلك الطلاب. ويكمل مهمته خلال ١٠ أيام من تاريخ تقديم الشكاوى.

### نتائج تحقيقات المرحلة الأولى:

٣ - ٣ بعد اكمال التحقيق بحق لمنسق الشكاوى قبول الشكاوى جزئيا او كليا او رفضها، وبناء على فيمكنه ان

#### يقوم بأحد الإجراءات التالية:

- أ- تقديم اعتذار للطالب.
  - ب- رد أي مبالغ قد تحملها الطالب.
  - ج طلب تعديل اللوائح والإجراءات
- ٣ - ٤ من المتوقع ان يقوم القسم العلمي بتنفيذ أي توصيات تترتب على تحقيقات المرحلة الأولى وإخطار وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بذلك. والخطار الكتابة يوضح للطلاب نتائج تحقيقات المرحلة الأولى وإذا لم يقتنع الطالب بذلك يرفع الى المرحلة الثانية من آلية التعامل مع شكاوى الطلاب.

### المرحلة الثالثة (لجنة استئناف الشكاوى) :

#### أسس استئناف الشكاوى:

٥ - ١ يمكن للطلاب مقدم الشكاوى أن يستأنف عند عميد الكلية ضد قرار المرحلة الثانية من التعامل مع

#### الشكاوى في الحالات التالية:

- أ- وجود إجراءات غير سليمة في تحقيقات المرحلة الثانية متعلقة بسوء سلوك أي /من السادة أعضاء هيئة التدريس.
- ب- ظهور معلومات جديدة لم تكن متاحة في تحقيقات المرحلة الثانية.

#### طلب الاستئناف :

٥ - ٢ أي طالب يرغب في عمل الاستئناف لشكواه فيجب ان يقدم طلبه الى مكتب الشكاوى لرفعه الى مكتب عميد الكلية. يقوم عميد الكلية بتحديد لجنة فحص الشكاوى وتحديد إمكانية عمل لجنة استئناف داخلية بالكلية أو رفعها الى الجامعة خلال ٢١ يوما عمل من قرار المرحلة الثانية مع موافقة الطالب على قرار اللجنة موضحا فيه اكمال إجراءات المرحلة الثانية من التحقيقات. ويجب ان يشمل طلب الاستئناف ما يلي:

- أ- أدلة الاستئناف.
- ب- أسماء أي شهود يرغب مقدم الشكاوى في الاستماع إليهم .
- ج نسخة من نموذج الشكاوى.
- د. ما يرتضيه مقدم الشكاوى من حل للمشكلة.

#### إعداد لجنة استئناف الشكاوى:

٥ - ٣ إذا قرر عميد الكلية بان طلب الاستئناف يخضع للقواعد المتفق عليها فإنه يقوم بتشكيل لجنة الاستئناف خلال ثلاثون يوما والتي تتكون من ثلاثة اشخاص لم يسبق لهم التعامل مع هذه الشكاوى.



جامعة بنها- كلية الزراعة بمشهر- وحدة ضمان الجودة بتاريخ ١٠/١٣/٢٠١٤

## إجراءات لجنة استئناف الشكوى:

- ٥ - ٤ تقوم لجنة استئناف الشكوى بدعوة كل من الطالب ووكيل الكلية شخصيا أو من ينوب عنه لتقديم الشهادة (إذا أمكن)، ويكون قرار اللجنة نهائيا. ويسمح لمقدم الشكوى باستدعاء الشهود اللازمين لعملية الاستئناف. وتتم مناقشة مقدم الشكوى وفريق شئون الطلاب.
- ٥ - ٥ يمكن لهذه اللجنة ان تقبل الاستئناف جزئيا او كليا او ترفضه .

## المرحلة الرابعة: التعامل مع القضاء المستقل

- ١- ٦ عندما يستكمل الطالب مقدم الشكوى كل المراحل السابقة للتعامل مع الشكوى ويظل غير راضي عن نتائج التحقيقات التي تمت في كل مرحلة فمن حقه ان يأخذ خطاب اكتمال الإجراءات . ورفع الشكوى الى القضاء المستقل.

عميد الكلية

وكيل الكلية شئون الطلاب

مدير وحدة الجودة