



كلية السياحة وادارة الفنادق  
جامعة فاروس بالاسكندرية

آلية الشكاوى والمقترحات

2022/2021

اعتماد مجلس الكلية بتاريخ 2021/9/23

## آلية الشكاوى

### يجب على الطالب إتباع الخطوات التالية لتقديم شكواه:

- التوجه المباشر إلى عضو هيئة التدريس القائم على تدريس المقرر لحل المشكلة أو لمرشده الأكاديمي.
- في حالة عدم وجود استجابة لحل المشكلة يتوجه لرئيس القسم المختص التابع له عضو هيئة التدريس .
- إذا لم تتم الاستجابة على الطالب أن يتقدم بشكواه مكتوبة بخط واضح لمسئول لجنة الشكاوي بالكلية سواء التوجه إلى مكتب سيادته مباشرةً أو وضع شكواه في صندوق الشكاوي الموجودة بالكلية أو إرسال بريد إلكتروني بالشكوى عن طريق QR.
- في حالة عدم صدور قرار في موضوع الشكوى خلال أسبوعان من تاريخ تقديم الشكوى يجوز للشاكي التقدم بشكواه مكتوبة لعميد الكلية ، وإذا لم يتم الفصل فى الشكوى الخاصة للطالب يحق للطالب التوجه الى إدارة الجامعة لعرض شكواه التى لم يبت بها .

### وتظهر الشكاوى في الحالات التالية:

- إذا كان لدي الطالب شكوى من بعض المعاملات غير الجيدة سواء من الزملاء أو من أعضاء هيئة التدريس أو أعضاء الهيئة المعاونة.
- إذا كان لدي الطالب شكوى في الجداول الدراسية أو جداول الامتحانات.
- إذا كان لدي الطالب شكوى في نتائج الامتحانات فعليه التقدم بالاستمارة المعدة (التماس) لذلك وتسجل بها المقررات الدراسية التي ترغب في إعادة رصد درجاتها فور إعلان النتيجة ولمدة أسبوع إلى رئيس الكنترول ، حيث يتم تجميع كافة الالتماسات والنظر بها وإبلاغ الطالب بنتيجتها وإذا حدث أى تغيير فى نتيجة الطالب يتم إبلاغ عميد الكلية لاعتماد النتيجة الجديدة له.
- إذا كان لدي الطالب شكوى من عمليات التسجيل للمقررات الدراسية في بداية الفصل الدراسى أو أثناء عمليات الحذف والإضافة علي أن يتوجه للمرشد الأكاديمي العام .

## ويتم استقبال الشكاوي عن طريق:

1. صندوق لتلقي شكاوي الطلاب ومقترحاتهم ومتاح فى مكان ظاهر بالكلية ويسهل الوصول إليه.
2. باركود موجود أعلى صندوق الشكاوى للبريد الإلكتروني للكلية e-mail ومتاح للطلاب لإرسال الشكاوى عليه.



## 3. ويمكن إستقبال الشكاوي أيضا عن طريق:-

- استقبال الشكاوي بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطلاب
- من خلال المناقشات بين الطلاب وإدارة الكلية خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي تجريها إدارة الكلية مع الطلاب
- استقبال الشكاوي من خلال المرشدين الأكاديميين للطلاب بالكلية بطريق غير مباشر أو بأي وسيلة أخرى

## 4. تخصيص لجنة لاستقبال شكاوى الطلاب.

وتكون آلية عمل اللجنة علي النحو التالي :-

- تقوم اللجنة بفتح صناديق المقترحات والشكاوى أسبوعياً.
- تقوم اللجنة بتصنيف الشكاوى وتوزيعها على المسئول عنها (العضو المقدم فى حقه الشكاوى) للنظر فيها والوقوف كتابة على اسبابها .
- متابعة اتخاذ الاجراءات التصحيحية لها أو رفضها اذا كانت فى غير محلها وعلى المسئول الرد على اللجنة فى خلال اربعة ايام من تاريخ إستلامها من اللجنة عن طريق تقرير مكتوب وعمل الاجراءات التصحيحية.
- تقوم اللجنة بابلاغ الشاكى بنتيجة شكواه فى خلال أسبوع على الاكثر من تاريخها وحفظ الشكاوى وحلولها فى الملف الخاص بهذا الشأن لديها .
- يعرض عميد الكلية التقرير الشهرى للمقترحات والشكاوى بالاجراءات التصحيحية التى تمت على مجلس الكلية لايجاد إجراء تصحيحى للمشاكل المعلقة واحضار صاحب الشكاوى لمناقشته اذا لزم الامر.