

حاصلة على الإعتاد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتاد

### ألية لجنة التظلمات والشكاوى

#### مهام اللجنة: -

1. إتخاذ الإجراءات اللازمة لحل الشكاوى، على أن يراعي في حالات الحلول التي تتطلب موافقة مجلس الكلية، أن يفوض مجلس القسم رئيس اللجنة في إتخاذ إجراءات حل المشكلة دون الانتظار لموعد المجلس وذلك لسرعة البت في الشكاوى.
2. عمل إحصائية بشكاوى الطلاب بالأقسام العلمية بنهاية كل فصل دراسي وإعداد تقرير بما تم إتخاذه من إجراءات لحلها ورفعها إلى مكتب شكاوى الكلية وإلى الأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب للأسترشاد بها في وضع الكلية لنظم وسياسات تحسين أداء البرامج التعليمية التي تقدمها الأقسام العلمية والخدمات التابعة لها.
3. إنشاء سجل شكاوى الطلاب ويختص بـ  
- بتدوين شكاوى الطلاب ومتابعة إجراءات حلها طبقاً للمخطط المرفق.  
- إعلام الطالب بالرد على شكواه في خلال خمسة أيام عمل. وفي الحالات التي تتطلب موافقة مجلس الكلية يتم إعلام الطالب بمقترح قرار حل المشكلة، ويتم إعلامه بعد إقراره واعتماده. في الحالة الأخيرة تتوقف مدة الإعلام على سرعة تقدم الطالب بشكواه. وعليه يجب أن تكون مواعيد مجلس الكلية معن للطلاب.
4. اعتماد نموذج لتقديم الشكاوى يضمن سريتها حال رغبة الطالب في ذلك هذا وتتضمن آلية معالجة شكاوى الطلاب مسارين الأول هو التعامل معها بصورة غير رسمية والثاني التعامل معها بصورة رسمية تضمن السرية وعدم تضرر الطالب وسرعة البت فيها.

#### وتشمل آلية التقدم بالشكاوى الضوابط والإجراءات التالية:

#### أولاً: شكاوى عامة:

1. تقوم لجنة التظلمات والشكاوى بتلقي الشكاوى وفحصها وإعادة توجيهها للجهات المختصة بالكلية للعمل على حلها ومتابعة الإجراءات التي يتم إتخاذها لازالة أسباب الشكاوى ويمكن للجنة إقتراح حلول بديلة تكون أكثر فعالية.
2. أعداد نموذج موحد للشكاوى.
3. وضع صندوق لتلقي الشكاوى الطلاب بسكرتارية شئون الطلاب بكلية الهندسة ووضع صندوق لتلقي شكاوى أو مقترحات أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بالكلية بسكرتارية مكتب عميد الكلية ووضع صندوق لتلقي شكاوى العاملين والإداريين بمكتب أمين مبني الكلية.
4. تقوم سكرتارية وحدة ضمان الجودة بتجميع الشكاوى كل أسبوع من الصناديق.
5. يتم إرسال الشكاوى المجمععة إلى المختص من أعضاء لجنة التظلمات والشكاوى في نهاية كل أسبوع.
6. يقوم المختص من أعضاء لجنة التظلمات بإعداد تقرير عن محتويات الشكاوى لدراستها بواسطة اللجنة وإعداد المقترحات اللازمة لإزالة أسباب الشكاوى على أن يتم إجتماع اللجنة مرة كل أسبوعين.
7. في حالة وجوب إتخاذ إجراءات عاجلة لشكاوى مقدمة يقوم المختص من اللجنة بإرسالها مباشرة إلي رئيس اللجنة لسرعة إتخاذ اللازم لإزالة أسباب الشكاوى.
8. تقوم لجنة تلقي ومتابعة الشكاوى والمقترحات برفع تقرير شهري لعميد الكلية ولمدبر وحدة ضمان الجودة عن الشكاوى التي مناقشتها وتم الإنتهاء من تلافى أسبابها والشكاوى التي لم يتم الإنتهاء منها وأسباب ذلك كما تقوم اللجنة بتحديد الجهات المتعاونة في إزالة أسباب الشكاوى والجهات غير المتعاونة حتى يتم إتخاذ إجراءات حيال ذلك.
9. إبلاغ الشاكي بنتيجة شكواه كتابة في خلال اسبوعين كحد أقصى وفي حالة عدم إمكانية إزالة أسباب الشكاوى يتم توضيح أسباب ذلك.
10. يعرض عميد الكلية التقرير الشهري المقترحات والشكاوى بالإجراءات التصحيحية التي تمت على مجلس الكلية لإيجاد إجراء تصحيحي للمشاكل المعلقة.

حاصلة على الإعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد

11. إجراء إستبيان كل ستة أشهر عن أداء لجنة تلقي ومتابعة الشكاوى والمقترحات وإتخاذ الإجراءات التصحيحية بناء على نتائج الأستبيان.

**ثانياً: آلية تنفيذ شكاوى الطلاب بالنسبة للعملية التعليمية على النحو التالي:**

1. يقوم الطالب بتقديم الشكاوى كتابياً إلى سكرتارية شئون الأقسام العلمية موضحاً بها القسم العلمي والفرقة الدراسية والمقرر الدراسي محل الشكاوى.
2. يجب أن يتضمن موضوع الشكاوى تفاصيل القصور فى الفعالية التعليمية للمقرر الدراسي والتي تؤثر سلباً على تركيز الطالب واستيعابه للمادة العلمية.
3. يقوم رئيس اللجنة بتحويل الشكاوى إلى رئيس القسم المختص والذي يقوم بدراسة أسباب الشكاوى مع منسق المقرر الدراسي واتخاذ الإجراءات التصحيحية لإزالة اسباب الشكاوى.
4. يتم تقديم تقرير معتمد من رئيس القسم إلى عميد الكلية بموضوع ونتائج دراسة أسباب الشكاوى وخطوات الإجراءات التصحيحية لإزالتها.
5. يقوم رئيس القسم بمناقشة الطلاب فى كيفية إزالة أسباب الشكاوى بعد إعتمادها من عميد الكلية فى غضون أسبوع من تاريخ تقديم الشكاوى.
6. يقوم رئيس القسم بمتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية المعتمدة مع تقديم تقرير فى نهاية الفصل الدراسي إلى عميد الكلية موضحاً فعالية تلك الإجراءات فى إزالة أسباب الشكاوى.
7. يقوم عميد الكلية بمراجعة إستبيانات الطلاب للمقرر الدراسي محل الشكاوى مع مراجعة الطلاب من خلال اللقاء الدورى مع عميد الكلية لقياس درجة الرضا عن إزالة أسباب الشكاوى.
8. بعد إزالة أسباب الشكاوى يتم إيداع صورة من جميع مستنداتها لدى أرسيف لجنة التظلمات والشكاوى.

**ثالثاً: آلية تنفيذ شكاوى الطلاب بالنسبة لأعمال السنة: -**

1. يتم إعلان أعمال السنة لكل مقرر دراسى للطلاب قبل بداية الأسبوع السادس عشر من الفصل الدراسي القائم.
2. يحق للطلاب التقدم بتظلماتهم إلى منسق المقرر الدراسي مباشرة أو إلى رئيس القسم بالنسبة للأساتذة المنتدبين فى غضون ثلاثة أيام من تاريخ إعلان أعمال السنة للمقرر الدراسي محل الشكاوى.
3. يتم إعتماد أعمال السنة من منسق المقرر ورئيس القسم وتقديمها للكنترول للتسجيل قبل بداية أعمال إمتحانات نهاية الفصل الدراسي ولا يتم الالتفات إلى أية تظلمات بعد إستلام الكنترول لها.
4. يتم إيداع حصر بالتظلمات والإجراءات التصحيحية للحالات التي تم تغييرها لدى أرسيف لجنة التظلمات والشكاوى.

**رابعاً: آلية تنفيذ شكاوى الطلاب بالنسبة لنتائج الإمتحانات: -**

1. يتقدم الطالب بالتظلم إلى شئون الطلاب بالجامعة فى خلال أسبوع بعد ظهور النتيجة رسمياً.
2. يحول الطلب إلى وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب ويتم عرضه على عميد الكلية.
3. يتم مخاطبة رئيس الكنترول ليتم مراجعة رصد المادة والتأكد من تصحيح جميع الأسئلة.
4. يتم إبلاغ وكيل الكلية بنتيجة المراجعة والذي يقوم بدوره بإخطار الطالب بها.
5. فى حالة تغيير نتيجة الطالب بناء على مراجعة الرصد يتم إخطار عميد الكلية لاعتمادها بعد التعديل وإرسالها إلى رئيس الجامعة لاعتمادها وإبلاغ شئون الطلاب والكلية.
6. بعد إزالة أسباب الشكاوى يتم إيداع صورة من جميع مستنداتها لدى أرسيف لجنة التظلمات والشكاوى.

حاصلة على الإعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد

الآليات التنفيذية لأنشطة اللجنة: -

1. يتم نشر آليات تنفيذ التظلمات والشكاوى في الموقع الإلكتروني الخاص بالكلية.
  2. تقوم سكرتارية اللجنة بإعلام طلبة الأقسام العلمية بالآليات التنفيذية لتقديم الشكاوى فى لوحة الإعلانات الخاصة بالأقسام.
- الوثائق المطلوبة من لجنة التظلمات والشكاوى: -
- آليات مستحدثة ومعتمدة ومعلنة لضمان الشفافية وعدم تضارب المصالح وعدم التمييز.
  - أمثلة لقرارات تطبيق المساءلة والمحاسبة.