

## لجنة تلقي شكاوى الطلاب

إنشاء مكتب لتلقي شكاوي الطلاب

Students' complaints office

الهدف : أن يكون لدي الكلية نظام إداري في التعامل مع شكاوي الطلاب يضمن:

١. سرية الشكوي.
٢. عدم تضرر الطالب بسبب شكواه.
٣. سرعة البت في الشكوي.

لجنة تلقي شكاوى الطلاب :

- |      |                            |
|------|----------------------------|
| رئيس | ١. د/ غنى عبد الناصر على   |
| عضو  | ٢. م.م/نادية محمد على صالح |
| عضو  | ٣. م / منى جمال محمد محمد  |
| عضوا | ٤. مدام راندا مصطفى محمد   |

مكان تلقي الشكاوى:

وحدة ضمان الجودة بالكلية -مبنى إدارة الكلية - الدور الثانى - بجوار مكتب أ.د. /عميد الكلية

مواعيد تلقي شكاوى الطلاب

١. الثلاثاء و الأربعاء:- ( د/ غنى عبد الناصر على) من الساعة ١٠ صباحا حتى الساعة الثانية ظهرا
٢. الأحد و الإثنين :- (م.م/نادية محمد على) من الساعة ١٠ صباحا حتى الساعة الثانية ظهرا
٣. السبت و الخميس:- ( م. منى جمال محمد محمد) من الساعة الثانية عشر صباحا حتى الساعة الثانية ظهرا.

تنبيه هام :-

١. لن يلتفت الى الشكاوى مجهولة المصدر.
٢. يراعى كتابة بيانات اتصال صاحب الشكوى ( رقم تليفون- بريد الكترونى) وذلك لسرعة التواصل بين أعضاء اللجنة وصاحب الشكوى.
٣. إذا لم يتيسر لصاحب الشكوى تقديم شكواه بنفسه يمكن له وضعها في أحد الصندوقين الموجود أحدهما بجوار معمل الكلية والآخر في المبنى الإدارى الموجود به وحدة ضمان الجودة والاعتماد.
٤. سيتم الرد على الشكوى خلال أسبوع من تاريخ تقديم الشكوى.
- ٥- يمكن لصاحب الشكوى الاتصال بأعضاء اللجنة على:  
- البريد الإلكتروني:

[qaap-nursing@soh-univ.edu.eg](mailto:qaap-nursing@soh-univ.edu.eg) OR [qaap.nursing@yahoo.com](mailto:qaap.nursing@yahoo.com)

- تليفون :- ٠٩٣٤٥٧٠١٩٥  
- فاكس :- ٠٩٣٤٥٧٠١٩٥

أ. الهيكل التنظيمي و الإختصاصات :

يتم استقبال الطلاب لتسجيل شكاواهم برعاية الشباب و توجيههم إلي إجراءات التقدم لحلها و كذلك متابعة الإجراءات المتبعة للحل طبقا للمخطط المرفق.

يتم عمل إحصائية بنهاية كل فصل دراسي عن مجالات الشكاوي بكل قسم من أقسام الكلية و رفعها إلي السيد و كيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب للأسترشاد بها في تحسين نظم أداء البرامج التعليمية و الخدمات التابعة لها.

يتم إنشاء سجل لشكاوي الطلاب ويتم فيه تدوين مضمون الشكاوي وتاريخ استقبالها و متابعة إجراءات حلها.

يتم إعلام الطالب بالرد علي شكواه في خلال خمسة أيام عمل. و في الحالات التي تتطلب موافقة مجلس الكلية يتم إعلام الطالب بمقترح قرار حل المشكلة ، و يتم إعلامه بعد إقراره و اعتماده. في الحالة الأخيرة تتوقف مدة الإعلام علي سرعة تقدم الطالب بشكواه. و عليه يجب أن تكون مواعيد مجلس الكلية معلن للطلاب من خلال مكتب رعاية الطلاب.

تتضمن آلية معالجة شكاوي الطلاب مسارين الأول هو التعامل معها بصورة غير رسمية و الثاني التعامل معها بصورة رسمية تضمن السرية و عدم تضرر الطالب و سرعة البت فيها.

آلية التقدم بالشكوي والضوابط و الإجراءات التالية:

ب. معايير التقدم بالشكوي:

الشكوى:

هي تعبر عن عدم الرضا عن جانب من جوانب الخدمات التي تقدم إلى الطلاب من قبل الكلية. قد تتصل الشكاوى بما يلي: القصور في الإجراءات الإدارية؛ القصور الناتج عن عدم الوفاء بالالتزامات و اللوائح الخاصة بالعملية التعليمية أو غيرها من الخدمات التي تقدمها الكلية؛ و القصور في إتخاذ قرار فيما سبق في غضون فترة زمنية معقولة.

كيف تستخدم الكلية وجة نظر الطلاب لتحسين خدماتها

١. تقدر الكلية آراء الطلاب لتحسين الخدمات المقدمة لهم . لذا فقبل التقدم بشكاوى رسمية، يجب ان تفكر في طرق أخرى لعرض الآراء الخاصة به.

٥ على لجان اتحاد الطلاب، علي سبيل المثال، حيث بها ممثلين للطلاب يمكن أن تساعدوا.

٢. يمكنك أيضا أن تأخذ في الإعتبار أن هناك إجراءات غير رسمية لمحاولة حل شكاوك. وتصبح الشكاوى رسمية إذا قدمت الى أحد القادة الأكاديميين (رؤساء الأقسام أو الوكلاء أو العميد)، أو إلى مكتب الشكاوى بالكلية. و يمكنك الحصول علي أسماء وعناوين القادة الأكاديميين من مكتب الشكاوى.

قبل التقدم بشكاوك:

١. لا يمكن أن تكون الشكاوى مجهولة المصدر (غير مسماة). فإذا كان لديك شكوى يجب أن تقدمها بنفسك، وليس أى شخص آخر. فإذا ذكرت إسم شخص أو أشخاص آخرين في الشكاوى، فإن لهم الحق في معرفة ما يقال عنهم في أقرب وقت ممكن، ومعرفة صاحب الشكاوى. و سيؤخذ في الإعتبار حساسية الشكاوي من قبل الشخص الذي يتابع شكاوك من مكتب الشكاوي التابع لرعاية الطلاب. ولن تتعرض لأي تمييز أو معاناة نتيجة تقديم الشكاوى.

٢. يجب عليك ألا تتوقع أن الشكاوى دائما ستأتى بالنتائج التي ترضيك. فتقديم بعض الخدمات يمكن أن يعتمد على الموارد أو القرارات المتعلقة بالسياسات العامة علي مستوى الكلية أو حتى على المستوى القومي. ومع ذلك فإن كل شكوى سوف يتم النظر فيها بعناية، و سيتم إبلاغك بأسباب أي قرار يتخذ. كما أن هناك آليات لتقديم إلتماس آخر إذا كنت لا تزال غير راض.

ج. إجراءات التقدم بالشكاوي:

■ كيف تتقدم بشكواك: هناك عدد من الخطوات لإجراء الشكاوى ، على النحو المبين أدناه.

0 الخطوة ١ :

١. توجه إلى الشخص المسؤول عن الدائرة أو الشأن الذي لديك عنه شكوى. وقد يكون هو المسئول عن البرنامج الدراسي الخاص بك أو الشخص المسئول عن تقديم الخدمة. و العديد من الشكاوى يمكن التعامل معها بشكل غير رسمي عن طريق الشرح والمناقشة.

٢. ومن المهم التقدم بشكواك في أقرب وقت ممكن و معقول بعد حدوث المشكلة. فبذلك يمكن تصنيف المشكلة للدخول في إجراءات الحل الإدارية بأقصى سرعة ممكنة. فقد يكون من الصعب إعادة الأمور الى وضعها الصحيح نتيجة التأخير فى تقديم الشكوى.

٣. يمكنك الحصول على استشارة من مكتب الشكاوي إذا كنت لا تعرف كيفية التقدم للشكوى، أو كنت غير قادر على حل الشكوى بصورة غير رسمية أو أنك ممانع أو غير راغب في التوجه إلي الشخص أو الأشخاص المسؤولين لأى سبب من الاسباب.

٤. قد يكون منسق البرنامج عضو هيئة التدريس، ممثل البرنامج من الطلاب، واتحاد الطلبة، وحدة رعايه الطلاب أو مكتب للشكاوى قادرا على مساعدتك.

0 الخطوة ٢ :

١. إذا كنت ما تزال غير راض بعد اتخاذك الخطوات الأولى أو بعد التوجه للشخص المسئول المباشر، تحدث لرئيس أو المدير الرئيسى المسئول عن تقديم الخدمة. فقد يكون من الممكن التعامل مع الشكوى بشكل غير رسمي.

0 الخطوة ٣ :

١. إذا كنت غير قادر على حل شكواك بطرق غير رسمية من خلال المناقشه والتوضيح، يمكنك التقدم بشكوى رسمية إلي كبار المسؤولين ذوي الصلة، أو عن طريق مكتب الشكاوى. و يجب أن تقدم الشكوى الرسمية كتابة. و يمكن الحصول علي نموذج الشكوى من مكتب الشكاوى برعاية الطلاب. أو يمكنك أن تعطينا التفاصيل التالية في خطاب :

- الاسم وأين يمكننا الإتصال بك.

- طبيعه شكواك.

- ما هي الاجراءات أو الأفعال، ان وجدت، و التي قمت بإتخاذها من من قبل لحل الشكوى أو أي إجراء تعرفه قد تم من جانب الكلية.

- أذكر ما تتوقع أن يتم القيام به لحل شكواك.

- يرجى النقم بشكواك الرسمية كتابة.

٢. يمكنك أن تتوقع الحصول على رد مكتوب على شكواك في غضون خمسة أيام عمل من تاريخ استلامها. يمكنك ان تتوقع انه سيتم إعلامك إذا كان هناك تأخير عارض في التوصل إلى استنتاج (حل) بشأن شكواك.

٣. إذا كان الشخص الذي يتابع شكواك يري أنه من الأفضل تناولها من قبل شخص آخر، أو انه ينبغي أن تعالج في إطار بعض الإجراءات الأخرى، فسيتم إبلاغك بما يتم.

٤. وسيتم البحث (التحقيق) في شكواك في أسرع وقت ممكن في حدود الموارد المتاحة.

٥. سوف يتم إبلاغك بنتائج التحقيق وأي إجراءات يتعين اتخاذها. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تحال شكواك إلى لجنة شؤون الطلاب لإتخاذ قرار. و قد تتلقى أي اعتذار، أو إيضاح عن كيفية تحسين الأنظمة في المستقبل. و إذا كانت الكلية تري عدم اتخاذ أي إجراء آخر فسيتم إبلاغك بالأسباب.

إذا كنت لا تزال غير راض

١. إذا كنت لا تزال غير راض فينبغي أن تحدد كتابة أسباب عدم رضاك و ترسلها إلي مكتب الشكاوي. و سترفع لجنة مراجعة الشكاوي بالكلية. و هي لجنة من أعضاء هيئة التدريس و اتحاد

الطلاب. و هذه اللجنة ستراجع الشكوي و تضع توصياتها. و قد تدعم اللجنة الإستجابة لشكواك. و قد تسأل المسئول الإداري بعض البيانات الإضافية. (قد يتطلب حل الشكوي المراجعة الخارجية حيث يتم رفعها إلي مكتب رئيس الجامعة).

التظلم من نتيجة تقييم المقرر:

١. في حالة شكواك من نتيجة تقييم مقرر، تقوم الكلية باتخاذ ضوابط إعادة تقييم المقرر بما يسمح إعادة مراجعة الدرجات أو إعادة التقييم و ذلك في ضوء نماذج الإجابة المعدة للمقرر من قبل ممتحنه. و مجلس الكلية هو المختص بتقدير موضوعية الشكوي و تقدير من يختار للمراجعة سواء الممتحن الداخلي ذاته أو من يختاره من المتخصصين من خارج الكلية بما يضمن الشفافية. و له أيضا أن يختار أكثر من واحد و ذلك كله طبقا لتوصيات لجنة شئون التعليم و الطلاب. و علي المراجع أن يقدم تقريرا عن نتائج مراجعته لورقة الإجابة مقرونا بالأسباب التي إدت إلي إتخاذ قراره. و في حالة إختيار إثنين من المراجعين تكون درجة التقييم النهائية هي متوسط درجتي التقييم. و سيتم إعلامك بنتائج عملية المراجعة فور اعتماد القرار بها من مجلس الكلية.

: لجنة شكوى الطلاب والمعايير الامتحانية :

باتخاذ الإجراءات اللازمة لحل الشكوي، علي أن يراعي في حالات الحلول التي تتطلب موافقة مجلس القسم، أن يفوض مجلس القسم رئيس القسم في اتخاذ إجراءات حل المشكلة دون الإنتظار لموعد المجلس و ذلك لسرعة البت في الشكوي.

- و أيضا بعمل إحصائية بشكوي طلاب القسم بنهاية كل فصل دراسي و و إعداد تقرير بما تم اتخاذه من إجراءات لحلها و رفعها إلي مكتب الشكوي الكلية و إلي السيد وكيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب للأسترشاد بها في وضع الكلية لنظم و سياسات تحسين أداء البرامج التعليمية التي يقدمها القسم و الخدمات التابعة لها.

٤. إنشاء سجل شكوي الطلاب ( و رقي و إلكتروني علي برنامج إكسل) بمكتب الشكوي برعاية الطلاب بالكلية و يختص:

- بتدوين شكوي الطلاب و متابعة إجراءات حلها طبقا للمخطط المرفق. و يختص بذلك مسئول من رعاية الشباب.

- إعلام الطالب بالرد علي شكواه في خلال خمسة أيام عمل. و في الحالات التي تتطلب موافقة مجلس القسم أو الكلية يتم إعلام الطالب بمقترح قرار حل المشكلة حال اقتراحه من قبل رئيس القسم بموجب التفويض، و يتم إعلامه بعد إقراره و اعتماده من المجالس المتخصصة. في الحالة الأخيرة تتوقف مدة الإعلام علي سرعة تقدم الطالب بشكواه. و عليه يجب أن تكون مواعيد مجالس الأقسام و الكلية معلنة للطلاب من خلال مكتب رعاية الطلاب.

٥. تشكيل لجنة معتمدة لمراجعة الشكوي علي مستوى الكلية تسمى "لجنة الكلية لمراجعة الشكوي" (Faculty Complaints Review Panel) تشكل من السيد وكيل الكلية

لشئون التعليم و الطلاب و ممثل من كل قسم من الأقسام الأكاديمية بالكلية و مدير رعاية الطلاب و ممثلين للطلاب من اتحاد الطلاب. و تختص هذه اللجنة:

- بمراجعة و بمعالجة الشكاوي التي لم يتم اتخاذ إجراء فيها من قبل "لجان شؤون التعليم و الطلاب بأقسام الكلية".

- و كذلك إعداد تقرير شامل علي مستوي الكلية في ضوء الإحصائيات الواردة بسجل مكتب شكاوي الطلاب و سجل الشكاوي بأقسام الكلية تمهيدا لرفعه إلي مجلس الكلية للإسترشاد به في تحسين النظم و السياسات الإدارية ذات الصلة.

٦. إعتقاد نموذج لتقديم الشكاوي يضمن سربيتها حال رغبة الطالب في ذلك (مرفق صورة من النموذج المقترح).

٧. إعتقاد مكتب الشكاوي بإدارة رعاية الطلاب كجزء من الهيكل التنظيمي للكلية يتبع في اختصاصاته وكيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب و ذلك حال التصديق عليه في صورته النهائية من قبل مجلس الجامعة.

٨. هذا و تتضمن آلية معالجة شكاوي الطلاب مسارين الأول هو التعامل معها بصورة غير رسمية و الثاني التعامل معها بصورة رسمية تضمن السرية و عدم تضرر الطالب و سرعة البت فيها. و تشمل آلية التقدم بالشكاوي الضوابط و الإجراءات التالية:

ب. معايير التقدم بالشكاوي:

■ الشكاوى  
هي تعبير عن عدم الرضا عن جانب من جوانب الخدمات التي تقدم إلى الطلاب من قبل الكلية. قد تتصل الشكاوى بما يلي: القصور في الإجراءات الإدارية؛ القصور الناتج عن عدم الوفاء بالالتزامات و اللوائح الخاصة بالعملية التعليمية أو غيرها من الخدمات التي تقدمها الكلية؛ و القصور في إتخاذ قرار فيما سبق في غضون فترة زمنية معقولة.

■ ولا يمكن الشكاوى بأي حال من القرارات الأكاديمية التي تتخذها الكلية. فعند الرضا عن مثل هذه الأمور يمكن أن يعالج في إطار إجراءات التقدم بالتماسات منفصلة، و تفاصيل ذلك يمكن الحصول عليه من رعاية الشباب بالكلية.

■ كيف تستخدم الكلية وجة نظر الطلاب لتحسين خدماتها

تقدر الكلية آراء الطلاب لتحسين الخدمات المقدمة لهم . لذا فقبل التقدم بشكاوى رسمية، يجب ان تفكر في طرق أخرى لعرض الآراء الخاصة بك.

• على لجان اتحاد الطلاب، علي سبيل المثال، حيث بها ممثلين للطلاب يمكن أن تساعدوا. يمكنك أيضا أن تأخذ في الإعتبار أن هناك إجراءات غير رسمية لمحاولة حل شكواك. وتصبح الشكوى رسمية إذا قدمت الى أحد القادة الأكاديميين (رؤساء الأقسام أو الوكلاء أو العميد)، أو إلى مكتب الشكاوى بالكلية. و يمكنك الحصول علي أسماء وعناوين القادة الأكاديميين من مكتب الشكاوى. ■ قبل التقدم بشكواك:

لا يمكن أن تكون الشكوى مجهولة المصدر (غير مسماة). فإذا كان لديك شكوى يجب أن تقدمها بنفسك، وليس أى شخص آخر. فإذا ذكرت إسم شخص أو أشخاص آخرين في الشكوى، فإن لهم الحق في معرفة ما يقال عنهم في أقرب وقت ممكن، ومعرفة صاحب الشكوى. و سيؤخذ في الإعتبار حساسية الشكوي من قبل الشخص الذي يتابع شكواك من مكتب الشكاوي التابع لرعاية الطلاب. ولن تتعرض لأى تمييز أو معاناة نتيجة تقديم الشكوى.

■ يجب عليك ألا تتوقع أن الشكوى دائما ستأتى بالنتائج التي ترضيك. فتقديم بعض الخدمات يمكن أن يعتمد على الموارد أو القرارات المتعلقة بالسياسات العامة علي مستوي الكلية أو حتى على المستوى القومي. ومع ذلك فإن كل شكوى سوف يتم النظر فيها بعناية، و سيتم إبلاغك بأسباب أي قرار يتخذ. كما أن هناك آليات لتقديم إلتماس آخر إذا كنت لا تزال غير راض.

### ج. إجراءات التقدم بالشكاوي:

■ **كيف تتقدم بشكواك:** هناك عدد من الخطوات لإجراء الشكاوى ، على النحو المبين أدناه.

**الخطوة ١ :** توجه إلى الشخص المسؤول عن الدائرة أو الشأن الذي لديك عنه شكوى. وقد يكون هو المسئول عن البرنامج الدراسي الخاص بك أو الشخص المسئول عن تقديم الخدمة. و العديد من الشكاوى يمكن التعامل معها بشكل غير رسمي عن طريق الشرح والمناقشة.

ومن المهم التقدم بشكواك في أقرب وقت ممكن و معقول بعد حدوث المشكلة. فبذلك يمكن تصنيف المشكلة للدخول في إجراءات الحل الإدارية بأقصى سرعة ممكنة. فقد يكون من الصعب إعادة الأمور الى وضعها الصحيح نتيجة التأخير في تقديم الشكوى.

يمكنك الحصول على استشارة من مكتب الشكاوي إذا كنت لا تعرف كيفية

التقدم للشكوى، أو كنت غير قادرة على حل الشكوى بصورة غير رسمية أو أنك ممانع أو غير راغب في التوجه إلي الشخص أو الأشخاص المسؤولين لأى سبب من الاسباب.

قد يكون: منسق البرنامج، عضو هيئة التدريس، ممثل البرنامج من الطلاب، واتحاد الطلبة، وحدة رعايه الطلاب أو مكتب للشكاوى قادرا على مساعدتك.

**الخطوة ٢ :** اذا كنت ما تزال غير راض بعد اتخاذك الخطوات الأولى أو بعد التوجه للشخص المسؤول المباشر، تحدث لرئيس القسم أو المدير الرئيسى المسئول عن تقديم الخدمة. فقد يكون من الممكن التعامل مع الشكوى بشكل غير رسمي.

**الخطوة ٣ :** اذا كنت غير قادرة على حل شكاوك بطرق غير رسمية من خلال المناقشه والتوضيح، يمكنك التقدم بشكوى رسمية إلي كبار المسؤولين ذوي الصلة، أو عن طريق مكتب الشكاوى. و يجب أن تقدم الشكوى الرسمية كتابة. و يمكن الحصول علي نموذج الشكوى من مكتب الشكاوى برعاية الطلاب. أو يمكنك أن تعطينا التفاصيل التالية في خطاب :

- الاسم وأين يمكننا الإتصال بك.
- طبيعه شكاوك.
- ما هي الاجراءات أو الأفعال، ان وجدت، و التى قمت بإتخاذها من من قبل لحل الشكوى أو أي إجراء تعرفه قد تم من جانب الكلية.
- أذكر ما تتوقع أن يتم القيام به لحل شكاوك. يرجى التقم بشكاوك الرسمية، كتابة.
- يمكنك أن تتوقع الحصول على رد مكتوب على شكاوك في غضون خمسة أيام عمل من تاريخ استلامها. يمكنك ان تتوقع انه سيتم إعلامك إذا كان هناك تأخير عارض في التوصل إلى استنتاج (حل) بشأن شكاوك.
- إذا كان الشخص الذي يتابع شكاوك يري أنه من الأفضل تناولها من قبل شخص آخر، أو انه ينبغي أن تعالج في إطار بعض الإجراءات الأخرى، فسيتم إبلاغك بما يتم.
- وسيتم البحث (التحقيق) في شكاوك في أسرع وقت ممكن في حدود الموارد المتاحة.

■ سوف يتم إبلاغك بنتائج التحقيق وأي إجراءات يتعين اتخاذها. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تحال شكاوك إلى لجنة شئون الطلاب لإتخاذ قرار. و قد تتلقى

أي اعتذار، أو إيضاح عن كيفية تحسين الأنظمة في المستقبل. و إذا كانت الكلية تري عدم اتخاذ أي إجراء آخر فسيتم إبلاغك بالأسباب.

### ■ إذا كنت لا تزال غير راض

إذا كنت لا تزال غير راض فينبغي أن تحدد كتابة أسباب عدم رضاك و ترسلها إلي مكتب الشكاوي. و سترفع لجنة مراجعة الشكاوي بالكلية. و هي لجنة من أعضاء هيئة التدريس و اتحاد الطلاب. و هذه اللجنة ستراجع الشكوي و تضع توصياتها. و قد تدعم اللجنة الإستجابة لشكواك. و قد تسأل المسئول الإداري بعض البيانات الإضافية. (قد يتطلب حل الشكوي المراجعة الخارجية حيث يتم رفعها إلي مكتب رئيس الجامعة).

■ **التظلم من نتيجة تقييم المقرر:** في حالة شكواك من نتيجة تقييم مقرر، تقوم الكلية باتخاذ ضوابط إعادة تقييم المقرر بما يسمح إعادة مراجعة الدرجات أو إعادة التقييم و ذلك في ضوء نماذج الإجابة المعدة للمقرر من قبل ممتحنه. و مجلس الكلية هو المختص بتقدير موضوعية الشكوي و تقدير من يختار للمراجعة سواء الممتحن الداخلي ذاته أو من يختاره من المتخصصين من خارج الكلية بما يضمن الشفافية. و له أيضا أن يختار أكثر من واحد و ذلك كله طبقا لتوصيات لجنة شئون التعليم و الطلاب. و علي المراجع أن يقدم تقريرا عن نتائج مراجعته لورقة الإجابة مقرونا بالأسباب التي أدت إلي إتخاذ قراره. و في حالة إختيار إثنين من المراجعين تكون درجة التقييم النهائية هي متوسط درجتي التقييم. و سيتم إعلامك بنتائج عملية المراجعة فور اعتماد القرار بها من مجلس الكلية