

# آلية تلقي وفحص شكاوى الطلاب بكلية التمريض جامعة بنها وطرق التعامل معها

عميد الكلية  
أ.د. مروة مصطفى راغب  
C-25/1/9

مدير وحدة ضمان الجودة  
أ.د. باسمه ربيع عبدالصديق

نائب مدير وحدة ضمان الجودة  
أ.د. خديجة سعيد محمد

منسق المعيار  
أ.د. سماح السيد غنيم



## آلية تلقي وفحص شكاوى الطلاب بكلية التمريض جامعة بنها وطرق التعامل معها

### مقدمة:

- 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.

- كل طالب له الحق في تقديم أي شكوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية سواء كانت تلك الشكوى متعلقة بالنواحي الاكاديمية او غيرها. وبمجرد تقديم الطالب للشكوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لا ينظر اليها.

- تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التي تقدمها الكلية. ولهذا فان هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين الخدمات التي تقدمها الكلية لطلابها. والسادة أعضاء هيئة التدريس بالكلية مدعوون للتعاون مع الطلاب وفحص شكاوهم والاستجابة لأي نتيجة يسفر عنها التحقيق في هذه الشكاوى.

### لجنه تلقي وفحص شكاوى الطلاب:

يتم تشكيل لجنة لتلقى وفحص شكاوى الطلاب برئاسة وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب وعضو هيئة تدريس من كل قسم علمي على ان تعرض الشكاوى التي ترد اليها للاحاطة او اتخاذ الاجراء المناسب على لجنة شئون الطلاب بصفة دائمة وشهريا وتكون لديها مهام محددة وتقوم اللجنة باعداد مقترح حل المشكلات المعروضة وتوجيهها الى المختص ومتابعة إجراءات حلها واعلام الطالب بالرد على شكواه في اقرب وقت ممكن.

### الهدف من لجنه شكاوى الطلاب:

أن يكون لدى الكلية نظام ادارى 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.

### اختصاصات لجنة شكاوى الطلاب:

١- استقبال شكاوى الطلاب وتسجيلها ومتابعة الإجراءات المتبعة لحلها.

٢- اتخاذ الإجراءات اللازمة لحل الشكاوى على ان يراعى في حالات الحلول التي تتطلب موافقة مجلس القسم وان يفوض مجلس القسم رئيس القسم في اتخاذ إجراءات حل المشكلة دون الانتظار لموعد المجلس وذلك لسرعة البت في الشكوى.

٣- عمل احصائية عن مجالات شكاوى الطلاب بكل قسم من اقسام الكلية بنهاية كل فصل دراسي واعداد تقرير بما تم اتخاذه من اجراءات لحلها ورفعها الى السيد وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب للاسترشاد بها في وضع الكلية لنظم وسياسات تحسين اداء البرامج التعليمية التي يقدمها القسم والخدمات التابعة لها.

٤- انشاء سجل لشكاوى الطلاب بكل قسم من الأقسام العلمية (ورقى وإلكتروني) ويختص:

- بتدوين مضمون للشكاوى وتاريخ استقبالها ومتابعة اجراءات حلها.
- اعلام الطالب بالرد على شكواه في اقرب وقت ممكن.

### آليات تقديم الشكاوى والمقترحات وطرق التعامل معها

#### أ. آلية تلقي شكاوى الطلاب بالكلية:

يتم تلقي الشكاوى عن طريق أي من الاتي:

- ١- صندوق شكاوى الطلاب.
- ٢- رؤساء الأقسام العلمية مباشرة اما كتابة واما شفاهية.
- ٣- اجتماعات الريادة مع السادة الأساتذة أعضاء هيئة التدريس بالمجموعات الطلابية.
- ٤- طلاب الاتحاد.
- ٥- مكتب وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب.
- ٦- الكترونيا على موقع الكلية.

#### ب. آلية كتابة الشكاوى:

- يقوم الطالب بكتابة الشكوى بوضوح ووضعها في الصندوق ويرفق معها ما يثبتها كلما أمكن.
- لا يمكن أن تكون الشكوى مجهولة المصدر (غير مسماة)، وإذا كان لدى الطالب شكوى فعليه أن يقدمها بنفسه، وليس عن طريق أي شخص آخر. وسيؤخذ في الاعتبار حساسية الشكوى من قبل الشخص الذي يتابع شكواه.
- يجب تقديم الشكوى بمجرد حدوث المشكلة ويستثنى من ذلك بعض الحالات الخاصة حسب طبيعة المشكلة، ويجب رفع الشكوى في أقرب فرصة الى أحد أعضاء لجنة فحص الشكاوى
- يمكن للطلاب الحصول على استشارة إذا كان لا يعرف كيفية التقدم بشكوى، وذلك من خلال عضو هيئة التدريس، عضو اتحاد الطلبة، إدارة شئون الطلاب، ادارة رعاية الشباب أو وحدة الجودة.

## ج. آلية الفحص والرد على الشكاوى:

### الخطوة ١: رفع شكاوى الطلاب .

- تسجيل متلقى الشكاوى لها بسجل متابعه الشكاوى وتصنيفها تبعا للإدارات المختصة..
- ارسال الشكاوى الى الجهة المسؤولة طبقاً لنوعها لتحليلها وتحديد الاجراء التصحيحي المناسب لها.

### الخطوة ٢: الإجراء التصحيحي.

- يتم التحقيق في الشكاوى في أسرع وقت ممكن في حدود الموارد المتاحة بحد أقصى خلال ٥ أيام.
- يعتمد الاجراء التصحيحي من قبل إدارة البرنامج أو وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب طبقاً لطبيعة الشكاوى.
- يتم إعلام الطالب إذا كان هناك تأخير عارض في التوصل إلى حل بشأن شكاواه.
- يتم إبلاغ الطالب الكترونياً بنتائج التحقيق وبأي إجراءات يتعين اتخاذها.

### الخطوة ٣: نتيجة فحص الشكاوى وتسجيلها.

- ابلاغ الطالب بنتيجة فحص الشكاوى من قبل المسئول عنها في موعد اقصاه خمسة ايام من تاريخ تلقى الشكاوى.
- وإذا كانت الكلية تري عدم اتخاذ أي إجراء آخر فسيتم إبلاغ الطالب بالأسباب.
- تسجيل نتيجة التحقيق في الشكاوى والاجراء التصحيحي من قبل لجنة شكاوى الطلاب.
- في حالة عدم الرضا عن نتيجة فحص الشكاوى يمكن للطالب رفع الشكاوى للجهة الاعلى.

## د. آلية تلقي الشكاوى "التظلمات" من نتائج الامتحانات:

- ⇐ يحق لكل طالب التظلم من نتيجة الامتحان في موعد غايته اسبوعين من اعلان النتيجة في نهاية كل فصل دراسي.
- ⇐ يتقدم الطالب/الطالبة بطلب التماس إلى أ.د/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب والذي يتظلم فيه من درجات مادة معينة.
- ⇐ يدفع الطالب/الطالبة الرسوم المطلوبة إلى خزينة الكلية لكل مادة من مواد التظلم.
- ⇐ يقدم الطالب/الطالبة إيصال الدفع لمسئول الفرقة من موظفي شئون الطلاب إلى كمنترول الفرقة المختصة.
- ⇐ يتم تجميع التظلمات وتصنيفها وارسالها الى الكمنترولات المختصة وإعلان الطالب بالميعاد المحدد لفحص الالتماس الخاص به.
- ⇐ تتكون لجنة فحص تظلمات الطلاب من نتائج الامتحانات من رئيس الكمنترول المختص واثنين من أعضاء الكمنترول ويشمل الفحص التأكد من مطابقة درجات كل سؤال مع

الدرجات الموجودة على خارج الكراسة لما هو بالداخل كما يشمل التأكد من تصحيح جميع الأسئلة وعدم وجود أي جزء داخل الكراسة بدون تصحيح والمراجعة على جميع الدرجات والتأكد من وجود الدرجة امام أجزاء الإجابة.

⇐ بعد الانتهاء من فحص جميع التظلمات يقوم رئيس الكنترول بالرد والتوقيع كتابيا على نتيجة الفحص وارسال الرد الي مسئول الفرقة من موظفي شئون الطلاب والذين يقومون بدورهم في الرد على الطالب/الطالبة واطاراه بنتيجة التظلم.  
⇐ في حالة وجود تعديل للدرجات يتم تعديل نتائج الكنترول واعتمادها واعلانها للطالب.

### نموذج شكوى الطالب

#### بيانات أساسية:

- الاسم: .....
- الفرقة الدراسية: .....
- البريد الالكتروني: .....
- رقم الهاتف: .....

#### تفاصيل الشكوى / المشكلة:

- الإدارة أو القسم المعني بالشكوى: .....
- الأمور الرئيسية التي تعتبر مصدر الشكوى: .....
- طبيعة وتفاصيل شكواك: .....
- هل تحدثت مع أحد المسؤولين بالكلية بخصوص هذه الشكوى؟
- إذا كانت الإجابة بنعم، مع من تحدثت وماذا كان الرد؟ .....
- هل تقدمت رسمياً بهذه الشكوى إلى أية جهة أخرى؟
- إذا كانت الإجابة بنعم فما هي هذه الجهة وماذا كان الرد؟ .....

التاريخ:

- التوقيع: -