



# دليل شكاوى الطلاب



## اللائحة التنفيذية الخاصة بشكاوى الطلاب

### تعريف

**الشكوى:** 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، والقصور في إتخاذ قرار فيما سبق في غضون فترة زمنية معقولة.

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

### الهدف

- ١ - أن يكون لدي الكلية نظام إداري في التعامل مع شكاوي الطلاب بما يضمن سرية الشكوي، عدم تضرر الطالب بسبب شكواه و سرعة البت في الشكوي.
- ٢ - كل طالب له الحق في تقديم أى شكوى إذا كان غير راضياً عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية سواء كانت تلك الشكوى متعلقة بالنواحى الأكاديمية أو غير الأكاديمى، وبعد تقديم الطالب للشكوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة لا ينظر إليها.
- ٣- تهدف الكلية الى الوصول الى تقديم خدماتها على أعلى مستوى ولذلك تشجع الكلية الطلاب على تقديم أى شكوى لتسعى في حلها وتقليل أى أثر سلبي على حياة الطلاب فى الكلية.
- ٤ - تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التي تقدمها الكلية، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدراً هاماً لتحسين الخدمات التي تقدمها الكلية لطلابها والسادة أعضاء هيئة التدريس بالكلية مدعون للتعاون مع الطلاب وفحص شكواهم والاستجابة لأى نتيجة يسفر عنها التحقيق في هذه الشكاوى.



## الحد الزمني

- ٥ - يجب تقديم الشكاوى خلال شهر من حدوث المشكلة ويستثنى من ذلك بعض الحالات الخاصة حسب طبيعة المشكلة، ويجب رفع الشكاوى فى أقرب فرصة الى مكتب الشكاوى أو وضعها فى أحد صناديق الشكاوى الموجودة بالكلية بعد ملء إستمارة الشكاوى التى يتم الحصول عليها مكتب الشكاوى أو من الموقع الإلكتروني الخاص بالكلية أو وحدة ضمان الجودة.
- ٦ - يجب الالتزام بهذا الإطار الزمني ماعدا وقت تقييم الطلاب والامتحانات أو أجازات السادة اعضاء هيئة التدريس بالكلية. وإذا رأى محقق الشكاوى أنها تحتاج الى وقت أكثر لفحصها فيجب أن يقدم التبرير للطلاب بتقرير مكتوب نصائح وتوجيهات متعلقة بإجراءات الشكاوى :
- ٧ - 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 ، منسق الشكاوى ، دليل الطلاب او من خلال اللافتات المعلقه بجوار صناديق الشكاوى بالكلية ( مرفق معه صور للافتات الموجوده بالكلية).

## تمثيل الطلاب المقدمين للشكاوى والمرافقين لهم:

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



## الوساطة

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

١١ - يمكن أن تطلب الوساطة عن طريق الطالب صاحب الشكوى أو عضو هيئة التدريس أو 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.

## الهيكل التنظيمي و الإختصاصات

- تشكيل لجنة معتمدة لمراجعة الشكاوي علي مستوي الكلية تسمى " لجنة الكلية لمراجعة الشكاوي.

- تشكل من السيد وكيل الكلية لشئون " (Faculty Complaints Review Panel) التعليم كرئيس للجنة واثنان من أعضاء هيئة التدريس واثنان من الهيئة المعاونة لهم ومدير رعاية الطلاب وممثلين للطلاب من اتحاد الطلبة .

- تم إنشاء مكتب برعاية الطلاب بالكلية لتلقي شكاوي الطلاب يسمي " مكتب شكاوي.

- يتبع السيد وكيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب و يديره السيد مدير رعاية الشباب و أخصائى اجتماعى معه مسئول من نفس الإدارة يقوم بتسجيل الشكاوي و يختص بما يلى:

١ - باستقبال الطلاب لتسجيل شكاواهم و توجيههم إلي إجراءات التقدم لحلها و كذلك متابعة الإجراءات المتبعة للحل طبقاً للمخطط المرفق.

٢ - يقوم بعمل إحصائية بنهاية كل فصل دراسي عن مجالات الشكاوي بكل قسم من أقسام الكلية و رفعها إلي السيد و وكيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب لأسترشاد بها في تحسين نظم أداء البرامج التعليمية و الخدمات التابعة لها.



## نظرة عامة على إجراءات شكاوى الطلاب

### مراحل الشكاوى

#### • تتكون مراحل التعامل مع شكاوى الطلاب من ثلاث مراحل :

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

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

٣- المرحلة الثالثة (مرحلة الاستئناف ) إذا كان الطالب مازال غير راضيا عن نتيجة التحقيق الذى تم فى المرحلتين السابقتين فيكون له الحق فى التقدم بطلب الى عميد الكلية لإستئناف الشكاوى التى قدمها.



## التعامل مع الشكاوى

### المرحلة الأولى ( المرحلة غير الرسمية):

#### تقديم الشكاوى :

١ - يتم التعامل مع الشكاوى بصورة غير رسمية فور تقديمها وفى أقرب مكان لحدوثها ( إذا أمكن ) ويقوم الشخص المناسب بالتعامل مع المشكلة، وهنا قد يقوم الطالب / الطالبة بتقديم شكواه شفاهيا أو كتابة إلى الشخص المسئول الذى يقوم بتسجيل هذه الشكاوى وفحصها وتوضيح الظروف المحيطة بالطالب والآخرين، ويقوم المسئول عن فحص الشكاوى بإقناع الطالب بنتيجة التحقيق المبدئى كتابة) أو من خلال البريد الإلكتروني (بأسرع ما يمكن من الناحية العملية خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى.

#### تحقيقات المرحلة الأولى:

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

#### نتائج تحقيقات المرحلة الأولى:

٣ - بعد إكمال التحقيق يحق لمنسق الشكاوى قبول الشكاوى جزئياً أو كلياً أو رفضها، وبناء على ذلك فيمكنه أن يقوم بأحد الإجراءات التالية:

أ - تقديم اعتذار للطالب.

ب - رد أى مبالغ قد تحملها الطالب.

ج - طلب تعديل اللوائح والإجراءات



المتوقع أن يقوم القسم العلمي بتنفيذ أي  
تنترب على تحقيقات المرحلة الأولى وإخطار  
وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بذلك، والإخطار كتابة يوضح للطلاب نتائج تحقيقات المرحلة  
الأولى وإذا لم يقتنع الطالب بذلك يرفع إلى المرحلة الثانية من آلية التعامل مع شكاوى الطلاب.

## المرحلة الثانية ( المرحلة الرسمية )

### تقديم الشكاوى للمرحلة الثانية:

١ - إذا كان الطالب غير راضياً عن نتيجة التحقيق في المرحلة الأولى أو عدم قدرة الطالب على تقديم الشكاوى بشكل شخصي فإنه يتقدم كتابة ( نموذج تقديم الشكاوى ) إلى مكتب الشكاوى بالكلية أو تقديم الشكاوى في أحد صناديق الشكاوى الموجوده بالكلية ، ويمكن الحصول على هذا النموذج من مكتب شكاوى الطلاب أو من موقع الكلية على الإنترنت، ويقدم الطلب مصحوباً بالمستندات التي تدعم موقف الطالب مقدم الشكاوى إن وجدت وذلك خلال عشرة أيام من حصوله على الإخطار الكتابي بنتائج تحقيق المرحلة الأولى أو شهر من حدوث المشكلة ، والشكاوى المقدمة بعد هذا التاريخ لا ينظر إليها إلا في بعض الحالات الاستثنائية، وقرار وكيل الكلية في هذا الشأن يكون نهائياً.

٢ - يتم فتح صندوق الشكاوى كل ١٥ يوم ويتم أنعقاد اللجنة في اليوم التالي لفتح صندوق الشكاوى.

٣ - إذا كانت الشكاوى متعلقة بوكيل الكلية المعنى فيمكن تقديمها الى أى من وكلاء الكلية الآخرين.

### تحقيقات المرحلة الثانية:

٤ - بعد استلام شكاوى الطالب والمستندات المرفقة بها يقوم مكتب شئون الطلاب بإخطار الطالب كتابياً خلال أسبوع من اجتماع لجنة الشكاوى ، عندئذ يقوم فريق العمل بمراجعة الشكاوى للتأكد من أنها تقع ضمن الإطار المحدد للشكاوى ، وقد يستعدى ذلك مناقشة الطالب مقدم الشكاوى لتحديد طبيعة المشكلة ومعرفة ما يرضيه لحل المشكلة ، ويتأكد مكتب شئون الطلاب مع منسق الشكاوى من سلامة الإجراءات في المرحلة الأولى ومدى استجابة القسم العلمي لموضوع الشكاوى.



اعتبرت الشكاوى مسابغة لفحصها من خلال  
الكلية لشئون الطلاب فيتم إخطار منسق

إذا  
مكتب وكيل

الشكاوى مع كافة الاستفسارات المطلوبة ، ويعتبر منسق الشكاوى نقطة اتصال القسم العلمى  
ومكتب وكيل الكلية لشئون الطلاب لتقديم أى استفسارات قد تفيد فى موضوع التحقيق، وقد يتطلب  
موضوع التحقيق مناقشة مقدم الشكاوى أو طلاب آخرين أو أعضاء هيئة التدريس أو الموظفين فى  
الكلية والمرتبكين بموضوع الشكاوى.

٦ - بعد انتهاء التحقيقات يقوم مكتب شئون الطلاب بكتابة تقرير عن ملاحظات الشكاوى وما وصل  
إليها لتحقيق، ويمكن للقسم العلمى أو المسئول المعنى بالشكاوى أن يقوم بالتعليق على هذا التقرير  
للتدقيق فى النتائج قبل إرسالها الى مقدم الشكاوى. واعتمادا على طبيعة الشكاوى فغالبا ما يتم  
ارسال تقرير مكتوب لمقدم الشكاوى خلال اسبوع من اجتماع لجنة الشكاوى وإذا احتاج وقت أكثر  
من هذا يتم إخطار مقدم الشكاوى بذلك.

٧ - الشكاوى غير الموقعة من أصحابها يتم مناقشتها إذا كانت جماعية أو إذا تكررت نفس  
الشكاوى أكثر من مرة ويتم التحقق من صحتها.

### نتائج تحقيقات المرحلة الثانية:

٨ - بعد أكمال التحقيق يقوم فريق العمل بتقديم تقرير ألى وكيل الكلية حول ما تم التوصل إليه  
بخصوص الشكاوى المقدمة من الطالب، وتشمل هذه التوصيات على قبول الشكاوى جزئياً او كلياً أو  
رفضها، وعند قبول الشكاوى فإن فريق العمل ووكيل الكلية يمكنهم اتخاذ واحد أو أكثر من  
القرارات التالية :

أ - تقديم اعتذار للشاكى.

ب - رد أى مبالغ كان قد تحملها مقدم الشكاوى.

ج - طلب تعديل اللوائح أو الإجراءات.



القسم العلمي المسؤول بالكلية بتنفيذ  
وحددة ضمان الجودة  
مشروع التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد  
Second Phase  
CIQAP  
Continuous Improvement and Qualifying for Accreditation Project  
يقوم  
توصيات التي  
حالة عدم تنفيذ أى من هذه التوصيات يتم رفع الأمر الى رئيس القسم أو عميد الكلية، وأى مدفوعات ترد للطالب خلال شهر من تاريخ تقرير المرحلة الثانية.

## المرحلة الثالثة ( لجنة استئناف الشكاوى )

### أسس استئناف الشكاوى:

- ١ - يمكن للطالب مقدم الشكاوى أن يستأنف عند عميد الكلية ضد قرار المرحلة الثانية من التعامل مع الشكاوى فى الحالات التالية :
  - أ - وجود إجراءات غير سليمة فى تحقيقات المرحلة الثانية متعلقة بسوء سلوك أى من السادة أعضاء هيئة التدريس.
  - ب - ظهور معلومات جديدة لم تكن متاحة فى تحقيقات المرحلة الثانية ، طلب الاستئناف .
  - ٢ - أى طالب يرغب فى عمل الاستئناف لشكواه فيجب أن يقدم طلبه إلى مكتب الشكاوى لرفعه إلى 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 فيها اكتمال إجراءات المرحلة الثانية من التحقيقات . ويجب أن يشمل طلب الاستئناف ما يلى:
    - أ - أدلة الاستئناف .
    - ب - أسماء أى شهود يرغب مقدم الشكاوى فى الاستماع إليهم .
    - ج - نسخة من نموذج الشكاوى .
    - د- ما يرضيه مقدم الشكاوى من حل للمشكلة .

### إعداد لجنة استئناف الشكاوى :



عميد الكلية بشأن الطلاب الاستئناف يخضع  
عليها فإنه يقوم بتشكيل لجنة الاستئناف خلال  
ثلاثون يوماً والتي تتكون من ثلاثة أشخاص لم يسبق لهم التعامل مع هذه الشكوى.

إذا قرر  
للقواعد المتفق

### إجراءات لجنة استئناف الشكوى:

٤ - تقوم لجنة استئناف الشكوى بدعوة كل من الطالب ووكيل الكلية شخصياً أو من ينوب عنه لتقديم الشهادة ( إذا أمكن ) ويكون قرار اللجنة نهائياً، ويسمح لمقدم الشكوى باستدعاء الشهود اللازمين لعملية الاستئناف، وتتم مناقشة مقدم الشكوى وفريق شؤون الطلاب.

٥ - يمكن لهذه اللجنة أن تقبل الاستئناف جزئياً أو كلياً أو ترفضه .

### آلية فحص الشكاوى ومقترحات الطلاب

#### أولاً:

- يتم تقديم الشكوى لمكتب الشكاوى بالكلية أو وضع الشكوى في أحد صناديق الشكاوى بالكلية.

#### ثانياً:

- يتم فتح صناديق الشكاوى في الاسبوع الاول من كل شهر ويتم فحص الشكاوى بمعرفة لجنة فحص الشكاوى المعتمده من الكلية برئاسة وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب.

#### ثالثاً:

- تعرض الشكاوي على الأقسام المعنية لاتخاذ ما يلزم من قرارات نحو حل المشكلات ودراسة المقترحات.

#### رابعاً:



- الشكاوى التي تتولى عن طريق السادة رؤساء الأقسام أو تسلم يدوياً أو عن طريق صندوق البريد أو البريد الإلكتروني تعرض علي اللجنة لأتخاذ ما يلزم من قرارات.

### خامساً:

- يتم عرض بعض هذه الشكاوي في أجتتماع مجلس الكلية إذا لزم الأمر وذلك لوضع الحلول المقترحة لها واتخاذ اللازم بشأن حل هذه الشكاوي.

### سادساً:

- يتم إخبار الطالب صاحب الشكوى كتابة عن نتيجة شكواه إذا كانت فردية او بإعلان الرد في لوحة الرد عن الشكوى إذا كانت جماعية أو غير موقعة.

## نموذج مقترح لتقديم الشكاوى للجهة المختصة

بيانات مقدم الشكوى	
الاسم ثلاثي ( اختياري)	
الجنس ((ذكر / انثى)	
الفرقة ( اجباري)	
عنوان الاتصال	
البريد الالكتروني	
التليفون الارضي	
التليفون المحمول	

١ - يعرض الطالب مضمون شكواه بعد ملئ البيانات فى الورقة التالية.



اتخذت أي إجراء عن شكاوك قبل  
تحدثت مثلا مع منسق مقررك أو

هل  
تقديمها )

الشخص المسئول عن تقديم الخدمة عن موضوع شكاوك).

٣ - ما المحصلة النهائية التي تريدها من تقديم شكاوك.

توقيع مقدم الشكوى

التاريخ

### الفهرس

- تعريف .....
- الهدف .....
- الحد الزمني .....
- نصائح وتوجيهات متعلقة بإجراءات الشكوى .....
- تمثيل الطلاب المقدمين للشكوى والمرافقين لهم .....
- الوساطة .....
- الهيكل التنظيمي و الإختصاصات .....
- مراحل الشكوى .....
- التعامل مع الشكاوى .....
- المرحلة الأولى " غير الرسمية "
- تقديم الشكوى .....
- تحقيق المرحلة الأولى .....
- نتائج تحقيق المرحلة الأولى .....



- المرحلة الثانية "الرسمية"  
وحدة ضمان الجودة



- تقديم شكوى المرحلة الثانية .....
- تحقيق المرحلة الثانية .....
- نتائج تحقيق المرحلة الثانية .....
- المرحلة الثالثة "الاستئناف" .....
- تقديم الطالب للشكوى .....
- إعداد لجنة الاستئناف .....
- إجراءات لجنة الاستئناف .....
- اللافتات .....
- نموذج مقترح لتقديم الشكاوى للجهة المختصة .....