

قواعد الالتماسات والتظلمات لطلاب الدراسات العليا

حرصاً من الكلية على مصلحة طالب الدراسات العليا وعلى أحقيته في التقدم بالتظلم لإدارة الكلية بالنسبة لنتيجة الامتحان فلقد تم وضع القواعد والإجراءات التالية:

أولاً: الالتماسات عن نتائج الامتحانات:

- 1 - يتم قبول التماس طلبة الدراسات العليا عن نتيجة الامتحان فيما لا يتعدى 15 يوم من تاريخ ظهور نتيجة الامتحان.
- 2 - يتم سحب استمارة الالتماس من إدارة الدراسات العليا مع دفع الرسوم المستحقة لذلك والتي يقرها مجلس الجامعة- يتم إيداعها بصندوق الدراسات العليا (حسابات خاصة).
- 3 - يتم تجميع التماسات المقررات وعرضها على السيد الأستاذ الدكتور وكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث والذي بدوره يرسلها إلى رؤساء الكنترول للمراجعة والإفادة.
- 4 - يقوم رئيس الكنترول بمراجعة ورقة الإجابة للتأكد من مجموع الدرجات وأن هناك درجة لكل سؤال ويعتمد استمارة الالتماس بعد كتابة أنه لا يوجد تغيير أو أن هناك تغيير وإذا كان يوجد خطأ لصالح الطالب يتم كتابة الدرجة الجديدة بعد التغيير.
- 5 - يرسل رئيس الكنترول الالتماسات إلى الأستاذ الدكتور وكيل الكلية للاعتماد ويتم تغيير النتيجة في حالة أن هناك تغيير على أن يوقع أ.د. وكيل الكلية في كشوف النتائج بجانب التغيير مع توضيح أن هذا التغيير نتيجة لإجراءات الالتماس.
- 6 - تنطبق هذه القواعد على امتحانات تمهيدي ماجستير تمهيدي دكتوراه تأهيلي دكتوراه.

ثانياً: أي تظلمات أخرى لطالب الدراسات العليا

- 1- يتقدم الطالب بالتظلم مكتوب لسكرتارية أ.د. وكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث.
- 2- يتم دراسة التظلم وأخذ القرار المناسب مع إعلام الطالب بالنتيجة.

وكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث

أ.د/عادل السيد أبو زيد

- تهدف الكلية الى الوصول الى تقديم خدماتها بأعلى مستوى و تشجع الكلية لتقليل اى أثر سلبي على حياة الطلاب فى الكلية.
- تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التى تقدمها الكلية
- هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين الخدمات التى تقدمها الكلية لطلابها وفحص شكاوهم والاستجابة لأى نتيجة يسفر عنها التحقيق فى هذه الشكاوى.
- أن يكون لدى الكلية نظام تابع للاستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون الطلاب والتعليم ويضمن سرعة البت فى الشكاوى المقدمة من الطلاب .
- السرية الكاملة للشكاوى وعدم تضرر الطالب بسبب شكواه .
- يتم تشكيل لجنة لتلقي وفحص شكاوى الطلاب برئاسة وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب وعضوية عضو هيئة تدريس من كل قسم علمي على أن تعرض الحالات التي ترد اليها للاحاطة أو اتخاذ الاجراء المناسب على لجنة شئون الطلاب بصفة دائمة وشهريا وتكون لديها مهام محددة على الوجه التالي :-
- 1- يجب تقديم الشكاوى بمجرد حدوث المشكلة ويستثنى من ذلك بعض الحالات الخاصة حسب طبيعة المشكلة ويجب رفع الشكاوى فى أقرب فرصة الى أحد أعضاء لجنة الشكاوى أو وضعها فى أحد صناديق الشكاوى الموجودة فى الاقسام العلمية والإدارية بالكلية بعد ملء إستمارة الشكاوى التى يتم الحصول عليها من مكتب الشكاوى أو من الموقع الالكتروني الخاص بالكلية أو وحدة ضمان الجودة.
- 2- يجب الالتزام بهذا الإطار الزمنى ماعدا وقت تقييم الطلاب والامتحانات أو أجازات السادة اعضاء هيئة التدريس بالكلية. وإذا رأى محقق الشكاوى انها تحتاج الى وقت أكثر لفحصها فيجب ان يقدم التبرير للطلاب بتقرير مكتوب.
- **اختصاصات لجنة شكاوى الطلاب :-**
- استقبال شكاوى الطلاب وتسجيلها و توجيهها إلي إجراءات التقدم لحلها و كذلك متابعة الإجراءات المتبعة للحل طبقا للمخطط المرفق.
- 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. إنشاء سجل لشكاوي الطلاب بكل قسم من الأقسام العلمية يتم فيه تدوين مضمون الشكاوي وتاريخ استقبالها و متابعة إجراءات حلها طبقا للنموذج المرفق.
- اتخاذ الإجراءات اللازمة لحل الشكاوي، 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 فى الشكاوي.
- عمل إحصائية بشكاوي طلاب القسم بنهاية كل فصل دراسي و و إعداد تقرير بما تم اتخاذه من إجراءات لحلها و رفعها إلي السيد و كيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب للأسترشاد بها في وضع الكلية لنظم و سياسات تحسين أداء البرامج التعليمية التي يقدمها القسم و الخدمات التابعة لها.
- إنشاء سجل شكاوي الطلاب (و رقي و إلكتروني) و يختص: بتدوين شكاوي الطلاب و متابعة إجراءات حلها طبقا للمخطط المرفق. إعلام الطالب بالرد علي شكواه في خلال خمسة أيام عمل.
- في الحالات التي تتطلب موافقة مجلس القسم أو الكلية يتم إعلام الطالب مقترح 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.
- **الدور الذى يقوم به مكتب وكيل الكلية يشمل النقاط التالية :-**
- مراقبة إجراءات التعامل مع شكاوى الطلاب وتقديم تقرير سنوى عنها.
- تقديم النصائح والإرشادات المختلفة للطلاب عن كيفية تقديم الشكاوى.
- تقديم النصح والإرشاد وتدريب منسقوا الشكاوى لكيفية التعامل مع المشاكل المختلفة.
- عقد اجتماعات دورية للسادة المنسقين لمناقشة المشاكل الموجودة بين الطلاب فى الكلية وكيفية حل هذه المشاكل والممارسات المثلى للتعامل معها.
- التأكد من ان الاقسام العلمية بالكلية تتعاون مع المحققين وتتقبل نتائج التحقيقات فى المرحلة الأولى ، ويقوم السيد وكيل الكلية المعنى بكتابة تقرير الى السيد الاستاذ الدكتور/ عميد الكلية عن الحالات التى لا يحدث فيها مثل هذا التعاون .

دور منسق الشكاوى يشمل النقاط التالية :-

- أ- تم تحديد منسق للتعامل كل من كل قسم علمي للتعامل مع شكاوى الطلاب ويكون همزة وصل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس بالقسم ويقوم بتقديم النصائح المتعلقة بكيفية التعامل مع شكاوى الطلاب.
- ب- يقوم بفحص شكاوى المرحلة الأولى ويشرف على تنفيذ أى نتائج لعملية التحقيق بالتعاون مع السادة أعضاء هيئة التدريس بالقسم العلمى.
- ج- يتم الاستعانة به فى تحقيقات المرحلة الثانية بالتنسيق مع وكيل الكلية لشئون الطلاب.
- د- يقوم بتجميع كافة المعلومات عن الشكاوى غير الرسمية والتي يحتويها التقرير السنوى الذى يعده وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب أو وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث.

آليات تقديم الشكاوى و المقترحات و طرق التعامل معها

شكاوى الطلاب تستقبل من خلال :-

1. صندوق شكاوى الطلاب (صندوق داخل رعاية الشباب- وصندوق آخر داخل مكتب السيد الأستاذ الدكتور/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب، وداخل مكتب السيد الأستاذ الدكتور/ عميد الكلية)
2. من خلال رؤساء الأقسام العلمية مباشرة إما كتابة وإما شفاهية (يوجد صندوق بكل قسم علمي)
3. من خلال إجتماعات الريادة مع السادة الأساتذة أعضاء هيئة التدريس بالمجموعات الطلابية
4. من خلال طلاب الإتحاد .
5. من خلال موقع الكلية .
6. يمكنك إرسال الشكاوى علي الأستاذ الدكتور/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب.

تشمل آلية التقدم بالشكاوى الضوابط و الإجراءات التالية :

ب. معايير التقدم بالشكاوى:

■ الشكاوى :

هى 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 الاكاديمية التي تتخذها الكلية. فعدم الرضا عن مثل هذه الأمور يمكن أن يعالج في إطار إجراءات التقدم بالتماسات منفصلة.

■ كيف تستخدم الكلية وجهة 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 يساعدوك. 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.

■ قبل التقدم بشكاوك:

لا يمكن أن تكون الشكاوى مجهولة المصدر (غير مسماة). فإذا كان لديك شكاوى يجب أن تقدمها بنفسك، وليس أى شخص آخر. فإذا ذكرت اسم 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 الشكاوى من قبل الشخص الذي يتابع شكاوك من مكتب الشكاوى. ولن تتعرض لأى تمييز أو معاناة نتيجة تقديم الشكاوى.

■ 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 شكاوى سوف يتم النظر فيها بعناية، و سيتم إبلاغك بأسباب أي قرار يتخذ. كما أن هناك آليات لتقديم التماس آخر إذا كنت لا تزال غير راض.

ج. إجراءات التقدم بالشكاوى :

■ كيف تتقدم بشكاوك: هناك عدد من الخطوات لإجراء الشكاوى ، على النحو المبين:-

الخطوة 1 : توجه إلى صندوق شكاوى الطلاب .

- ومن المهم التقدم بشكاوك 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 الشكاوى.

يمكنك الحصول على استشارة من لجنة الشكاوي إذا كنت لا تعرف كيفية التقدم للشكاوي، أو كنت غير قادر على حل الشكاوي بصورة غير رسمية أو أنك ممانع أو غير راغب في التوجه إلي الشخص أو الأشخاص المسؤولين لأي سبب من الاسباب.

قد يكون: منسق البرنامج، عضو هيئة التدريس، ممثل البرنامج من الطلاب، واتحاد الطلبة، وحدة رعاية الطلاب أو مكتب للشكاوي قادرا على مساعدتك فتوجه اليه مباشرة .

الخطوة 2 : اذا كنت ما تزال غير راض بعد اتخاذك الخطوات الأولى أو بعد التوجه للشخص المسؤول المباشر، تحدث لرئيس القسم أو المسئول عن تقديم الخدمة. فقد يكون من الممكن التعامل مع الشكاوي بشكل غير رسمي.

الخطوة 3 : اذا كنت غير قادر على حل شكاوك بطرق غير رسمية من خلال المناقشة والتوضيح، يمكنك التقدم بشكاوي رسمية إلي كبار المسؤولين ذوي الصلة، أو عن طريق لجنة الشكاوي. و يجب أن تقدم الشكاوي الرسمية كتابة. و يمكن الحصول علي نموذج الشكاوي من لجنة الشكاوي (هناك مسئول بكل قسم) . أو يمكنك أن تعطينا التفاصيل التالية في خطاب تضعه في صندوق الشكاوي بالقسم :

طبيعه شكاوك.

• ما هي الاجراءات أو الأفعال، ان وجدت، و التي قمت باتخاذها من من قبل لحل الشكاوي أو أي إجراء تعرفه قد تم من جانب الكلية.

• أذكر ما تتوقع أن يتم القيام به لحل شكاوك.

• يمكنك أن تتوقع الحصول على رد مكتوب على شكاوك في غضون خمسة أيام 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 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

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

■ **التظلم من نتيجة تقييم المقرر:** في حالة شكاوك 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 الشكاوي و تقدير من يختار للمراجعة بما يضمن الشفافية. و له أيضا أن يختار أكثر من واحد و ذلك كله طبقا لتوصيات لجنة شؤون التعليم و الطلاب و القواعد المنظمة من قبل ادارة الجامعة. و سيتم إعلامك بنتائج عملية المراجعة فور اعتماد القرار بها من مجلس الكلية.

لا بد أن تكون الشكاوي معروفة المصدر ولن يلتفت إلى الشكاوي المجهولة

نموذج التقدم بالشكاوي

رقم الشكاوي

1. معلومات تخصك :

الاسم ثلاثي *

الجنس (انثى-ذكر)

المقرر – البرنامج

(المستوى) – الشعبة

عنوان الاتصال

عنوان البريد الالكتروني

التليفون الارضي

التليفون المحمول

- يكتب الاسم وعند طلب الطالب للسرية يمكن الاستعاضة برقم الشكوى عن الاسم.
- 2. مضمون الشكوى :

هل اتخذت اى اجراء عن شكواك (تكلمت مثلا مع منسق مقرررك او الشخص المسئول عن تقديم الخدمة عن موضوع شكواك ؟
ما هى المحصلة النهائية التى تريدها لشكواك

التاريخ التوقيع

من فضلك استكمل عرض شكواك في ظهر الورقة- واستخدم ورقة اضافية اذا دعت الضرورة.

ملحق- النموذج المقترح لسجل شكاوى الطلاب
الاسم (ثلاثى) المستوى الشعبة

رقم الشكوى

موضوع الشكوى تاريخ التقديم بالشكوى التوقيع التاريخ
اعلام الطالب بالرد

- يتم اعلان الطالب بالرد فى شكواه فى خلال خمسة ايام.
- فى الحالات التى تتطلب موافقة مجلس القسم او الكلية يتم اعلام الطالب بمقترح قرار حل المشكلة حال اقتراحه من قبل رئيس القسم بموجب التفويض ، ويتم اعلامه بعد اقراره واعتماد من المجالس المتخصصة
- فى الحالة الاخيرة تتوقف مدة الاعلام على سرعة تقدم الطالب بشكواه
- يتم اعلام الطالب بمواعيد مجالس الاقسام والكلية.5. يشمل هذا السجل نسخة ورقية واخرى رقمية على برنامج اكسل .

آلية فحص شكاوي الطلاب

الفترة الزمنية للرد علي الشكاوي	اساليب تلقي الشكاوي
أسبوع	1: صناديق الشكاوي داخل الكلية : • أمام رعاية الشباب • مكتب العميد • وكيل الكلية لشئون الطلاب
الرد المباشر او خلال 72 ساعة في حالة رفع الشكاوي الي إدارة الكلية	2: من خلال مكتب رؤساء الاقسام العلمية
الرد المباشر او خلال 72 ساعة في حالة رفع الشكاوي الي إدارة الكلية	3: من خلال إجتماعات الريادة
72 ساعة	4:الموقع الإلكتروني
72 ساعة	5:البريد الإلكتروني للوحدة pt. @yahoo.com
48 ساعة	6:منتدى الطلاب www..com

1. **المسئول عن تنفيذ الآلية:**
2. لجنة فحص الشكاوي والمقترحات بوحدة تقويم الاداء وضمان الجودة.
3. **تنبيه هام :-**
4. لن يلتفت إلى الشكاوي مجهولة المصدر.
5. يراعى كتابة بيانات اتصال صاحب الشكاوي (رقم تليفون أرضي – بريد إلكتروني) وذلك لسرعة التواصل بين أعضاء اللجنة وصاحب الشكاوي.
6. إذا لم يتيسر لصاحب الشكاوي تقديم شكواه بنفسه يمكن له وضعها في أحد الصناديق الموجودة أحدهما بالكلية.
7. يمكن لصاحب الشكاوي الاتصال بأعضاء اللجنة على البريد الإلكتروني.

آلية فحص الشكاوي ومقترحات طلاب الدراسات العليا

أولاً :

تم عمل صندوق شكاوي ومقترحات لطلاب الدراسات العليا وذلك لعرض ومناقشة الشكاوي المقدمة من طلاب الدراسات العليا، كما تم عمل بريد إلكتروني لتلقي أي مقترحات أو شكاوي لطلاب الدراسات العليا والبحوث بالكلية (postgradfeedback@yahoo.com) وأيضاً من أجل عرض مقترحاتهم وإبداء آرائهم علي سير العملية التعليمية، وقد تم وضع هذا الصندوق أمام مكتب الدراسات العليا بالمبنى الإداري للكلية.

و قد تم تشكيل لجنة لفحص هذه الشكاوي والمقترحات من السادة :

ثانياً :

يتم فتح الصندوق كل أسبوعين بمعرفة السيد/ إدارة الدراسات العليا بالكلية وبإشراف السيد أ.د./ وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث، وفحصها بمعرفة اللجنة المشكلة أعلاه.

ثالثاً :

تعرض الشكاوي علي لجنة شئون الدراسات العليا والبحوث بالكلية لاتخاذ ما يلزم من قرارات نحو حل المشكلات والدراسة المقترحات.

رابعاً : الشكاوي التي ترد عن طريق السادة رؤساء الأقسام أو تسلم يدوياً أو عن طريق صندوق البريد أو البريد الإلكتروني تعرض علي اللجنة لاتخاذ ما يلزم من قرارات.

خامساً :

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