

آلية تلقي شكوي طلاب الدراسات العليا بالكلية

أولاً: الهدف:

أن يكون لدي الكلية نظام في التعامل مع شكوي طلاب مرحلة الدراسات العليا يضمن:

١- سرية الشكوي.

٢- عدم تضرر الطالب بسبب شكواه.

٣- سرعة البت في الشكوي.

ثانياً: كيفة تقديم الشكوى:

١- في حالة تظلم الطالب ، يقوم بتقديم مذكرة لوكيل الكلية للدراسات العليا والبحث العلمي الذي يحيلها بدوره إلي لجنة تلقي الشكاوي .

ثالثاً: لجنة تلقي الشكاوى:

- | | |
|-------|---|
| رئيسا | ١- وكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث |
| عضوا | ٢- المدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة |
| عضوا | ٣- عضو هيئة تدريس (عن القسم الصادر من الشكوي) |
| عضوا | ٤- المحقق القانوني |

رابعاً: آلية فحص شكاوى الطلاب:

شكاوي الطلاب تستقبل من خلال:

- ١- صناديق الشكاوى المنتشرة داخل الحرم الجامعي.
- ٢- من خلال وكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث مباشرة كتابة .
- ٣- من خلال موقع الكلية (<http://www.benhascience.org>).

تنبيه هام :

- ١- يراعى كتابة بيانات إتصال صاحب الشكوى (الإسم رباعى – مكان العمل - رقم التليفون – البريد الإلكتروني) وذلك لسرعة التواصل بين أعضاء اللجنة وصاحب الشكوى طبقاً للنموذج التالي:

الإسم	مكان العمل
رقم التليفون البريد الإلكتروني	
الشكوى	

٢- لن يلتفت الى الشكاوى مجهولة المصدر.

٣- يمكن لصاحب الشكوى الاتصال بأعضاء اللجنة على:

- تليفون : 013/3225494/233

- فاكس : 013/3222578

خامسا: ويكون آلية الرد علي الشكوى كالآتي:

١. تجمع الشكاوى من صندوق الشكاوي كل أسبوع ويتم فحصها وتسليمها رسميا لكل جهات الاختصاص بواسطة لجنة تلقي الشكاوي.
٢. تتلقي لجنة الشكاوي الرد مكتوب ومرفق مع صورة من الشكوي في خلال أربعة أيام من تاريخ تسليمها إلي جهة الاختصاص.
٣. الرد المباشر من خلال مكتب وكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث إذا كانت الشكوي تتطلب تدخل من الجامعة تحتاج عشرة أيام كحد أدني للرد.
٤. من خلال موقع الكلية في خلال ٢٤ ساعة من تاريخ تلقي الشكاوي.

سادسا: عدم رضا الطالب عن الرد علي شكواه:

إذا كان الطالب لا يزال غير راض فينبغي أن يحدد كتابة أسباب عدم رضاه و يرسلها إلي لجنة تلقي الشكاوي عن طريق الصندوق. وهذه اللجنة ستراجع الشكوي و تضع توصياتها. و قد تدعم اللجنة حقه في عدم رضاه. قد يتطلب حل الشكوي المراجعة الخارجية حيث يتم رفعها إلي مكتب رئيس الجامعة).

سابعاً: العمل علي تجنب الشكاوى في السنوات المقبلة:

- ١- يتم إنشاء سجل او برنامج Software لشكاوي الطلاب ويتم فيه تدوين مضمون الشكاوي وتاريخ استقبالها و متابعة إجراءات حلها .
- ٢- عمل إحصائية بنهاية كل عام عن مجالات الشكاوي بكل أقسام الكلية و رفعها الي عميد الكلية للإسترشاد بها في تحسين نظم أداء العمل بمختلف إدارات الكلية.