



آلية تلقي شكاوي ومقترحات الطالبات وكيفية التعامل معها

مقدمة:

تقديرًا من كلية رياض الأطفال لآراء الطالبات ومقترحاتهن، وضرورة الأخذ بها لتطوير منظومة العمل الجامعي، فقد وضعت الكلية هذه الآلية لتعريف الإجراءات الخاصة بكيفية تقديم الشكاوي والمقترحات والتعامل معها، وتحليل الإجراءات الصحيحة اللازمة، وذلك علي النحو التالي:

1- تهدف الكلية إلي الوصول إلي تقديم خدماتها علي أعلى مستوى، ولذلك تشجع الكلية الطالبات علي تقديم أي شكوي للسعي إلي حلها، وتقليل أي أثر سلبي علي حياتهن الجامعية.

2- كل طالبة لها الحق في تقديم أي شكوي إذا كانت غير راضية عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية سواء كانت تلك الشكاوي متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو غيرها.

3- يكون لدي الكلية نظام إداري ضمن الهيكل التنظيمي لها، يتبع الأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب، ويضمن:

(أ) البت في الشكوي المقدمة من الطالبات.

(ب) السرية الكاملة للشكوي

(ج) عدم تضرر الطالبة بسبب الشكوي.

4- يتم استقبال شكاوي ومقترحات الطالبات من خلال الأدوات الآتية:

- صندوق شكاوي الطالبات
- الموقع الإلكتروني للكلية
- التواصل مع رؤساء الأقسام العلمية مباشرة أما بالكتابة أو شفاهيا.
- اجتماعات الريادة مع السادة الأساتذة أعضاء هيئة التدريس للمجموعات الطلابية.

5- تقدم الطالبات الشكاوي والمقترحات الخاصة بهن بصورة مباشرة إلي وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب.

6- علي الطالبات التوقيع علي الشكاوي والمقترحات المقدمة، وكتابة الاسم، ورقم البطاقة الجامعية، وذلك تجنبًا للشكاوي الكيدية أو الموقعة بأسماء مستعارة.



- 7- تحدد الكلية مواعيد دورية لفتح صندوق الشكاوي والمقترحات (بموجب محضر خاص بذلك) وتقوم اللجنة المسؤولة عن ذلك بإفراغ الصندوق، وحصر وتصنيف الشكاوي الموجودة، وإحالتها للبت فيها.
 - 8- عند إرسال نسخة من شكاوي الطالبات إلي عضو هيئة التدريس المقدم في حقه الشكوي، يتم حجب أسماء الطالبات الموقعات علي الشكوي من جانب الإدارة، حتي يتم بحثها والبت فيها.
 - 9- لا يتم النظر في أي شكوي غير موقعة من قبل الشاكية.
 - 10- يتم انشاء سجل لشكاوي الطالبات، ويدون فيه مضمون الشكاوي، وتاريخ استقبالها، ومتابعة إجراءات حلها.
- إجراءات التقدم بالشكاوى :
 - كيفية التقدم بالشكوى (كيف تتقدمين بشكواك؟):

هناك عدد من الخطوات لتقديم الشكاوى ،على النحو المبين أدناه

الخطوة الأولى: التوجه إلى المرشد الأكاديمي المعنى بك لعرض شكواك فالعديد من الشكاوى يمكن التعامل معها بشكل غير رسمي عن طريق الشرح والمناقشة ، ومن المهم التقدم بشكواك في أقرب وقت ممكن ومعقول بعد حدوث المشكلة فبذلك يمكن تصنيف المشكلة للدخول في إجراءات الحل الإدارية بأقصى سرعة ممكنة ،فقد يكون من الصعب إعادة الأمور إلى وضعها الصحيح نتيجة التأخير في تقديم الشكوى

يمكنك الحصول على استشارة من مكتب الشكاوى إذا كنت لا تعرفين كيفية التقدم بالشكوى، أو كنت غير قادرة على حل الشكوى بصورة غير رسمية أو أنك غير راغبة في التوجه إلى الشخص أو الأشخاص المسؤولين لأي سبب من الأسباب .

الخطوة الثانية: إذا كنت غير قادرة على حل شكواك بطرق غير رسمية من خلال المناقشة والتوضيح ، يمكنك التقدم بشكوى رسمية إلى مكتب الشكاوى بالكلية ، ويجب تقديم الشكوى الرسمية كتابة ، ويمكن الحصول على نموذج الشكوى من مكتب الشكاوى برعاية الطلاب، أو يمكنك أن تعطينا التفاصيل التالية في خطاب :



- الاسم وكيفية الاتصال بك .
- طبيعة شكواك .
- ما الإجراءات أو الأفعال (إن وجدت) التي قمت باتخاذها من قبل لحل الشكوى؟ أو أي إجراء تعرفينه قد تم من جانب الكلية .
- توقعك لإجراءات حل الشكوى
- يرجى التقدم بشكواك الرسمية كتابة .
- يتوقع الحصول على رد مكتوب على شكواك فى غضون أسبوع عمل من تاريخ استلامها ، و سيتم إعلامك إذا كان هناك تأخير عارض فى التوصل إلى استنتاج (حل) بشأن شكواك .
- إذا كان الشخص الذى يتابع شكواك يرى أنه من الأفضل تناولها من قبل شخص آخر ، أو أنه ينبغي أن تعالج فى إطار بعض الإجراءات الأخرى، فسيتم إبلاغك بذلك
- وسيتم البحث (التحقيق) فى شكواك فى أسرع وقت ممكن فى حدود الموارد المتاحة .
- سوف يتم إبلاغك بنتائج التحقيق وأى إجراءات يتعين اتخاذها ، فعلى سبيل المثال ، يمكن أن تحال شكواك إلى لجنة شئون الطلاب لاتخاذ قرار ، وقد تتلقين أى اعتذار أو إيضاح عن كيفية تحسين الأنظمة فى المستقبل ، وإذا كانت الكلية ترى عدم اتخاذ أى إجراء آخر فسيتم إبلاغك بالأسباب .
- إذا كنت غير راضية فينبغى أن تحددى كتابة أسباب عدم رضاك وترسلها لأى مكتب الشكاوى، وسترفع لجنة مراجعة الشكاوى بالكلية ؛ وهى لجنة من أعضاء هيئة التدريس واتحاد الطلاب ، وهذه اللجنة ستراجع الشكوى وتضع توصياتها ، وقد تدعم اللجنة الاستجابة لشكواك ، وقد تسأل المسئول الإدارى بعض البيانات الإضافية (وقد يتطلب حل الشكوى المراجعة الخارجية حيث يتم رفعها إلى مكتب رئيس الجامعة) .
- التظلم من نتيجة تقييم المقرر: إذا كانت شكواك بشأن التظلم من نتيجة تقييم مقرر ما، فتقدم الشكوى فى صورة تظلم إلى مكتب شئون الكلاب طبقا لقواعد ولوائح التظلم من نتائج الامتحانات.

عميد الكلية

مدير وحدة الجودة



نموذج للتقدم بالشكوى

رقم الشكوى :		
201	/	/

1- بيانات الطالبة صاحبة الشكوى :

اسم الطالبة *	
الجنس	ذكر () أنثى ()
الفرقة (المستوى)	
البرنامج	
عنوان المراسلة	
عنوان البريد الإلكتروني	
التليفون الأرضي	
التليفون المحمول	

* يكتب الاسم عند طلب الطالب السرية بعدم ذكر اسمه ، يمكن الاستعاضة برقم الشكوى عن الاسم عند عرضها على المسئول المختص ، وتعتبر السرية مسئولية الموظف المختص بتسجيل الشكاوى برعاية الطلاب .

2- مضمون الشكوى

- من فضلك إعرضي شكواك واستخدم ورقة إضافية إذا دعت الضرورة .

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- هل اتخذت أى إجراء عن شكواك (تكلمت مثلا مع المرشد الاكاديمي)؟

.....

.....

.....



.....
- فى تصورك ماذا يجب على الكلية عمله لتنفيذ المقترح أو التغلب على المشكلة؟

.....
.....
.....
.....
.....

.....
- ما النتيجة التى تتوقعونها ؟

.....
.....
.....
.....
.....

الشكاوى والمقترحات

- البوابة الالكترونية بكلية رياض الأطفال

<http://kin.minia.edu.eg/Arabic/AboutUs/Pages/comp.aspx>

- صناديق الشكاوى والمقترحات بالكلية :