



جامعة كفر الشيخ
كلية الزراعة
وحدة ضمان الجودة

نشرة تعريفية تصدرها لجنة الشكاوى المقترحات

إعداد

د/ مالك محمد خلف الله
د/ أحمد سعد السيد الحناوي

النشأة:

يعتبر توفير الدعم الطلابي والتسهيلات التعليمية المتميزة من الأهداف الإستراتيجية لكلية الزراعة جامعة كفر الشيخ لذا فان الكلية تقوم بتطوير النظم الإدارية لتصبح مؤسسة تعليمية ذات نظام إداري مميز يتوافق مع المعايير المرجعية وذلك بتأسيس لجنة الشكاوى والمقترحات والتي تتبع السيد الأستاذ الدكتور عميد الكلية ويديرها أحد أعضاء هيئة التدريس بالكلية. حيث تتبنى هذه اللجنة نظام للتعامل مع شكاوى طلابها لمرحلة البكالوريوس والدراسات العليا والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس بالكلية ومقترحاتهم لسرعة التعامل والاستجابة دون الخوف أو إلحاق الضرر بمقدم الشكاوى بالإضافة لاحترام سرية الشكاوى.

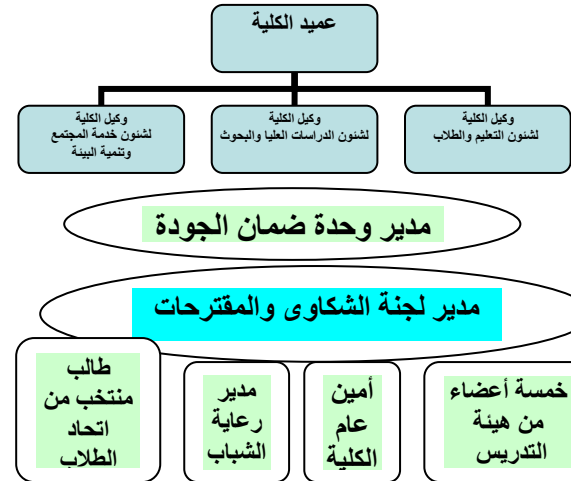
الرؤية:

حل جميع مشاكل الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس بالطرق المثلى وفى زمن مناسب.

الرسالة:

متابعة وحل مشاكل الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس في الوقت المناسب على أسس علمية وأخلاقية بالصورة التي تضمن السرية الكاملة حتى يتمكن الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس من تحقيق مستوى رفيع الأداء في العملية التعليمية والمساهمة في خدمة تنمية المجتمع.

الهيكل التنظيمي للجنة:



توجيهات عن الشكاوى والمقترحات:

يمكن معرفة المعلومات وتقديم النصائح والإرشادات المختلفة للطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس عن كيفية تقديم الشكاوى وحول الإجراءات الخاصة بالشكاوى من مكتب شكاوى الطلاب أو من الموقع الإلكتروني، المرشد الأكاديمي، المشرف، اتحاد الطلاب، صندوق الشكاوى والمقترحات أو منسق الشكاوى ويقوم كل قسم علمي بتحديد منسق للتعامل مع الشكاوى والمقترحات ويكون

همزة وصل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس بالقسم ويقوم بتقديم النصائح المتعلقة بكيفية التعامل مع الشكاوى والمقترحات.

مفهوم الشكاوى:

هي تعبير عن عدم الرضا عن جانب من جوانب الخدمات التي تقدم إلى الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس من قبل الكلية. وقد تتصل الشكاوى بما يلي: القصور في الإجراءات الإدارية؛ القصور الناتج عن عدم الوفاء بالالتزامات واللوائح الخاصة بالعملية التعليمية أو غيرها من الخدمات التي تقدمها الكلية؛ والقصور في اتخاذ قرار فيما سبق في غضون فترة زمنية معقولة.

مبادئ قبل التقدم بالشكاوى:

• لا يمكن أن تكون الشكاوى مجهولة المصدر (غير مسماة). ويجب أن يقدمها الشخص بنفسه، وليس أي شخص آخر. فإذا ذكر أسم شخص أو أشخاص آخرين في الشكاوى، فإن لهم الحق في معرفة ما يقال عنهم في أقرب وقت ممكن، ومعرفة صاحب الشكاوى. وسيؤخذ في الاعتبار حساسية الشكاوى من قبل الشخص الذي يتابع شكاوك من مكتب الشكاوى ولن يتعرض الشاكي لأي تمييز أو معاناة نتيجة تقديم الشكاوى.

• يجب ألا يتوقع صاحب الشكاوى أن الشكاوى دائما ستأتي بالنتائج التي ترضيه. فتقديم بعض الخدمات يمكن أن يعتمد على الموارد أو القرارات المتعلقة بالسياسات العامة علي مستوي الكلية أو حتى على المستوى القومي. ومع ذلك فإن كل شكاوى سوف يتم النظر فيها بعناية، وسيتم الإبلاغ بأسباب أي قرار يتخذ. كما أن هناك آليات لتقديم التماس آخر.

• لا يمكن الشكاوى من القرارات الأكاديمية التي تتخذها الكلية.

• يمكن لصاحب الشكوى التقدم بشكواه لإدارة الكلية عن طريق كتابة شكواه ووضعها في صناديق الشكاوي والمقترحات الموجودة بالكلية حيث يوجد صندوقين للشكاوي أحدهما بمبنى المعامل والآخر بالمبنى الجديد بالكلية أو تسليم الشكاوي والمقترحات باليد إلى وحدة ضمان الجودة أو عن طريق البريد الإلكتروني لوحدة ضمان الجودة.

فتح صندوق الشكاوي:

• يتم فتح الصناديق مرة كل أسبوع عن طريق لجنة على ألا يقل عددها عن ثلاثة.
• تقوم لجنة فتح الصندوق بفرز وحصر الشكاوي والمقترحات ، وتحديد عدد الشكاوي في محضر ليتم عرضها بتقرير إلى لجنة البت والحل.
• يتم تسليم نسخة من التقرير إلى لجنة المتابعة بوحدة ضمان الجودة.

لجنة البت والحل :

مهامها التحقيق في شكاوى الطلاب بناء على ظروف الطلاب وطبيعة الشكوى.

• إذا كانت المشكلة خاصة بالأقسام يتم تحويلها مباشرة إلى رئيس القسم لإيجاد الحل ويتضح دور منسق الشكاوي بكل قسم للتعامل مع شكاوى الطلاب ويكون همزة وصل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس بالقسم ويقوم بتقديم النصائح المتعلقة بكيفية التعامل مع شكاوى الطلاب ويقوم بفحص الشكاوي ويشرف على تنفيذ أي نتائج لعملية التحقيق بالتعاون مع السادة أعضاء هيئة التدريس بالقسم العلمي ويقوم بتجميع كافة المعلومات عن الشكاوي غير الرسمية والتي يحتويها التقرير السنوي الذي يعده وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب أو وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث.

• إذا كانت مشكلة خاصة بالعملية التعليمية يتم تحويلها مباشرة إلى وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب لإيجاد الحل .

• إذا كانت مشكلة خاصة بالدراسات العليا والبحوث يتم تحويلها مباشرة إلى وكيل الكلية للدراسات العليا لإيجاد الحل.

• إذا كانت مشكلة خاصة بالبيئة الداخلية للكلية مثل السلوك والعنف والعدوانية والتميز بين الطلاب يتم تحويلها مباشرة إلى وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة لإيجاد الحل.

• إذا كانت المشكلة خاصة بالنظام الإداري يتم تحويلها مباشرة إلى أمين الكلية لإيجاد الحل.

• تقوم لجنة البت والحل بإخطار وحدة ضمان الجودة (المتابعة) بتقرير عن الحلول للمشكلات في خلال أسبوع من فتح الصناديق.

آلية المتابعة:

• استلام نسخة من التقرير من لجنة فتح الصناديق.
• بعد استلام شكوى الطالب والمستندات المرفقة بها يقوم مكتب شئون الطلاب بإخطار الطالب كتابيا خلال خمسة أيام. عندئذ يقوم فريق العمل بمراجعة الشكوى للتأكد من أنها تقع ضمن الإطار المحدد للشكاوي ، وقد يستدعى ذلك مناقشة الطالب مقدم الشكوى لتحديد طبيعة المشكلة ومعرفة ما يرضيه لحل المشكلة. ويتأكد مكتب شئون الطلاب مع منسق الشكاوي من سلامة الإجراءات.

• تقوم لجنة المتابعة بمتابعة الحلول في غضون أسبوع من تاريخ تسلمها للتقرير من لجنة البت والحل.

• إذا كان الشخص الذي يتابع الشكوى يري أنه من الأفضل تناولها من قبل شخص آخر، أو انه ينبغي أن تعالج في إطار بعض الإجراءات الأخرى، يتم إبلاغ الشاكي بما يتم وسيتم البحث (التحقيق) في

أسرع وقت ممكن وإذا رأى محقق الشكوى أنها تحتاج إلى وقت أكثر لفحصها فيجب أن يقدم التبرير للطلاب بتقرير مكتوب.

• بعد انتهاء التحقيقات يقوم مكتب شئون الطلاب بكتابة تقرير عن ملايسات الشكوى وما وصل إليه التحقيق، ويمكن للقسم العلمي أو المسئول المعنى بالشكوى أن يقوم بالتعليق على هذا التقرير. واعتمادا على طبيعة الشكوى فغالبا ما يتم إرسال تقرير مكتوب لمقدم الشكوى خلال ٢٥ يوما من استقبال الشكوى وإذا احتاج وقت أكثر من هذا يتم إخطار مقدم الشكوى بذلك وفي حالة عدم الحل أو عدم الرد على الشكوى يتم رفع تقرير إلى عميد الكلية .

نموذج تقديم شكوى أو مقترح:

الاسم :
الصفة : عضو هيئة تدريس () أدارى () طالب ()
البريد الإلكتروني /
رقم الهاتف /
موضوع الشكوى: