

جامعة طنطا
كلية الصيدلة
2010

اللائحة التنفيذية الخاصة بشكاوى
الطلاب

إعداد لجنة
ميثاق العمل الأخلاقي

فهرس

مقدمة

- 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

١. المرحلة الأولى "غير الرسمية"

- تقديم الشكوى
- تحقيق المرحلة الأولى
- نتائج تحقيق المرحلة الأولى

٢. المرحلة الثانية "الرسمية"

- تقديم شكوى المرحلة الثانية
- تحقيق المرحلة الثانية
- نتائج تحقيق المرحلة الثانية

٣. المرحلة الثالثة "الاستئناف"

- تقديم الطالب للشكوى .
- إعداد لجنة الاستئناف
- إجراءات لجنة الاستئناف

اللائحة التنفيذية الخاصة بشكاوى الطلاب

مقدمة

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؛ و القصور في إتخاذ قرار فيما سبق في غضون فترة زمنية معقولة.

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

الهدف: Purpose

١-١ : 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.

١- ٢ كل طالب له الحق في تقديم أى شكوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية سواء كانت تلك الشكوى متعلقة بالنواحي الاكاديمية او غير الاكاديمية. وبمدر تقديم الطالب للشكوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لا ينظر اليها.

١- ٣ تهدف الكلية الى الوصول الى تقديم خدماتها على أعلى مستوى ولذلك تشجع الكلية الطلاب على تقديم أى شكوى لتسعى في حلها وتقليل اى أثر سلبي على حياة الطلاب في الكلية.

١- ٤ تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التي تقدمها الكلية، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما 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 Time Limit

١- 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 من مكتب الشكاوى أو من الموقع الالكتروني الخاص بالكلية أو وحدة ضمان الجودة.

١- ٦ يجب الالتزام بهذا الإطار الزمني ماعدا وقت تقييم الطلاب والامتحانات أو أجازات السادة اعضاء هيئة التدريس بالكلية. وإذا رأى محقق الشكاوى انها تحتاج الى وقت اكثر لفحصها فيجب ان يقدم التبرير للطلاب بتقرير مكتوب.

نصائح وتوجيهات متعلقة بإجراءات الشكاوى:

١- ٧ يمكن معرفة المعلومات والنصائح المقدمة للطلاب حول الإجراءات الخاصة بالشكاوى من مكتب شكاوى الطلاب أو من الموقع الالكتروني، المرشد الاكاديمى، المشرف، اتحاد الطلاب ، مسئول العلاقات الثقافية ، منسق الشكاوى ، دليل الطلاب او من خلال اللافتات المعلقة بجوار صناديق الشكاوى بالكلية) مرفق معه صور للافتات الموجوده بالكلية).

تمثيل الطلاب المقدمين للشكاوى والمرافقين لهم:

١- ٨ هناك علاقة مباشرة بين الكلية وطلابها ، لذلك فمن المتوقع ان يقوم الطالب بنفسه بعرض مشكلته ويجب ان يشجع النظام الطلاب على تمثيل انفسهم فى جميع مراحل التعامل مع الشكاوى، فهذا يزيد الخبرة الحياتية للطلاب وهم اكثر قدرة على التعبير عما يعانون منه . ومن الممكن ان يرافق الطالب ولى أمره أو اى عضو فى اتحاد الطلاب عند عرض مشكلة تواجهه داخل الكلية.

١- ٩ نظرا لأن أسلوب التعامل مع شكاوى الطلاب هو نظام داخلى للكلية لرفع المعاناة أو حل مشاكل الطلاب فأن وجود ممثل عن اتحاد الطلاب أو أى طرف آخر يكون فى ظروف استثنائية حينما لا يكون الطالب/ الطالبة غير قادرين على التعبير عن انفسهم أو لديهم مشكلة لغوية فيقوم الطالب بتقديم موافقة مبدئية مكتوبة على ذلك قبل موعد الاجتماع. ومثل هذا التمثيل القانونى أو المصاحب للطلاب لا يسمح فيه بحضور جلسات الاستماع.

الوساطة Mediation:

١ - 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، ونظرا لانها عملية اختيارية فيجب ان تكون بموافقة جميع الأطراف المتنازعة.

١١ - ١ يمكن ان تطلب الوساطة عن طريق الطالب صاحب الشكوى أو عضو هيئة التدريس او تقترح من قبل مكتب شئون الطلاب خلال جميع مراحل التعامل مع الشكوى. وإذا لم يكتب للوساطة اى نجاح فى حل المشكلة فيتم تنشيط مرحلة أخرى من مراحل التعامل مع الشكوى.

الهيكل التنظيمي و الاختصاصات :

- تشكيل لجنة معتمدة لمراجعة الشكاوي علي مستوى الكلية تسمى "لجنة الكلية لمراجعة الشكاوي" (Faculty Complaints Review Panel) تشكل من السيد وكيل الكلية لشئون التعليم كرئيس للجنة واثنان من اعضاء هيئة التدريس واثنان من الهيئة المعاونه لهم ومدير رعاية الطلاب وممثلين للطلاب من اتحاد الطلبة .
- تم إنشاء مكتب برعاية الطلاب بالكلية لتلقي شكاوي الطلاب يسمى "مكتب شكاوي الطلاب" (Student Complaints Office) يتبع السيد وكيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب. و يديره السيد مدير رعاية الشباب و أخصائي إجتماعي معه مسئول من نفس الإدارة يقوم بتسجيل الشكاوي. و يختص:

١. باستقبال الطلاب لتسجيل شكاواهم و توجيههم إلي إجراءات التقدم لحلها و كذلك متابعة الإجراءات المتبعة للحل طبقا للمخطط المرفق.
٢. يقوم بعمل 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.

- نظرة عامة على إجراءات شكاوى الطلاب:

٢ - مراحل الشكوى:

٢-١ تتكون مراحل التعامل مع شكاوى الطلاب من ثلاثة مراحل:

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

٢- المرحلة الثانية: (مرحلة رسمية): فإذا كان الطالب غير راضيا عن نتيجة التحقيق فى المرحلة الأولى فإنه يمكنه رفع شكواه الى وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب لمرحلة البكالوريوس ووكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث لطلاب الدراسات العليا، حيث يقوم الطالب بإستكمال استمارة الشكوى المتحصل عليها من مكتب شئون الطلاب او من الموقع الالكتروني للكلية موضحا فيها المرحلة الثانية من التعامل مع الشكوى مصحوبة بالمستندات التى تدعم موقفه فى الشكوى ، فيقوم وكيل الكلية المعنى بالتحقيق فى الشكوى 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 الشكوى التى قدمها.

٣- التعامل مع الشكاوى:

المرحلة الأولى (المرحلة غير الرسمية):

تقديم الشكوى:

٣-١ يتم التعامل مع الشكوى بصورة غير رسمية فور تقديمها وفى اقرب مكان لحدوثها (إذا أمكن) ويقوم الشخص المناسب بالتعامل مع المشكلة. وهنا قد يقوم الطالب / الطالبة بتقديم شكواه شفاهيا أو كتابة الى الشخص المسئول الذى يقوم بتسجيل هذه الشكوى وفحصها وتوضيح الظروف المحيطة بالطالب والآخرين. ويقوم المسئول عن فحص الشكوى بإقناع الطالب بنتيجة التحقيق

المبدئى كتابة (أو من خلال البريد الالكترونى) باسرع ما يمكن من الناحية العملية خلال ثلاثة ايام عمل من تاريخ تقديم الشكوى.

تحقيقات المرحلة الأولى:

٣ - ٢ يقوم منسق الشكاوى بفحص شكوى 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 اعضاء هيئة التدريس وكذلك الطلاب. ويكمل مهمته خلال ١٠ أيام من تاريخ تقديم الشكوى.

نتائج تحقيقات المرحلة الأولى:

٣ - ٣ بعد إكمال التحقيق يحق لمنسق الشكاوى قبول الشكوى جزئيا او كليا او رفضها، وبناء على فيمكنه ان يقوم بأحد الإجراءات التالية:

أ- تقديم إعتذار للطالب.

ب- رد اى مبالغ قد تحملها الطالب.

ج طلب تعديل اللوائح والإجراءات

٣ - ٤ من المتوقع ان يقوم القسم العلمى بتنفيذ أى توصيات تترتب على تحقيقات المرحلة الأولى وإخطار وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بذلك. والخطار الكتابة يوضح للطالب نتائج تحقيقات المرحلة الأولى وإذا لم يقتنع الطالب بذلك يرفع الى المرحلة الثانية من آلية التعامل مع شكوى الطلاب.

- المرحلة الثانية (المرحلة الرسمية) :

تقديم الشكوى للمرحلة الثانية:

٤ - ١ إذا كان الطالب غير راضيا عن نتيجة التحقيق فى المرحلة الأولى او عدم قدرة الطالب على تقديم الشكوى بشكل شخصي فإنه يتقدم كتابة (نموذج تقديم الشكاوى) الى مكتب الشكاوى الكلية او تقديم الشكوى فى احد صناديق الشكاوى الموجوده بالكلية ، ويمكن الحصول على هذا النموذج من

مكتب شكاوى الطلاب أو من موقع الكلية على الانترنت. ويقدم الطلب مصحوبا بالمستندات التي تدعم موقف الطالب المقدم الشكوى ان وجدت وذلك خلال عشرة ايام من حصوله على الاخطار الكتابي بنتائج تحقيق المرحلة الأولى او شهر من حوث المشكله . والشكاوى المقدمة بعد هذا التاريخ لا ينظر اليها الا فى بعض الحالات الاستثنائية، وقرار وكيل الكلية فى هذا الشأن يكون نهائيا.

٤ - ٢ يتم فتح صندوق الشكاوى فى الاسبوع الاول من كل شهر .

٤ - ٣ إذا كانت الشكوى متعلقة بوكيل الكلية المعنى فيمكن تقديمها الى أى من وكلاء الكلية الآخرين.

تحقيقات المرحلة الثانية:

٤ - ٤ بعد استلام شكوى الطالب والمستندات المرفقة بها يقوم مكتب شئون الطلاب بإخطار الطالب كتابيا خلال عشرة أيام. عندئذ يقوم فريق العمل بمرجعة الشكوى للتأكد من انها تقع ضمن الإطار المحدد للشكاوى ، وقد يستعدى ذلك مناقشة الطالب مقدم الشكوى لتحديد طبيعة المشكلة ومعرفة ما يرضيه لحل المشكلة . ويتأكد مكتب شئون الطلاب مع منسق الشكاوى من سلامة الإجراءات فى المرحلة الأولى ومدى استجابة القسم العلمى لموضوع الشكوى .

٤ - ٥ إذا اعتبرت الشكوى مناسبة لفحصها من خلال مكتب وكيل الكلية لشئون الطلاب فيتم إخطار منسق الشكاوى مع كافة الاستفسارات المطلوبة . ويعتبر منسق الشكاوى نقطة إتصال القسم العلمى ومكتب وكيل الكلية لشئون الطلاب لتقديم أى استفسارات قد تفيد فى موضوع التحقيق. وقد يتطلب موضوع التحقيق مناقشة مقدم الشكوى أو طلاب آخرين أو أعضاء هيئة التدريس أو الموظفين فى الكلية والمرتبكين بموضوع الشكوى.

٤ - ٦ بعد إنتهاء التحقيقات يقوم مكتب شئون الطلاب بكتابة تقرير عن ملاسات الشكوى وما وصل اليه التحقيق، ويمكن للقسم العلمى أو المسئول المعنى بالشكوى ان يقوم بالتعليق على هذا التقرير للتدقيق فى النتائج قبل ارسالها الى مقدم الشكوى. واعتمادا على طبيعة الشكوى فغالبا ما يتم ارسال تقرير مكتوب لمقدم الشكوى خلال ٢٥ يوما من استقبال الشكوى وإذا احتاج وقت اكثر من هذا يتم إخطار مقدم الشكوى بذلك.

٤ - ٧ الشكاوى الغير موقعه من اصحابها يتم مناقشتها اذا كانت جماعية او اذا تكررت نفس الشكاوى اكثر من مره ويتم التحقق من صحتها.

نتائج تحقيقات المرحلة الثانية:

٤- ٨ بعد أكمال التحقيق يقوم فريق العمل بتقديم تقرير الى وكيل الكلية حول ما تم التوصل اليه بخصوص الشكاوى المقدمة من الطالب. وتشمل هذه التوصيات على قبول الشكاوى جزئيا او كليا او رفضها. وعند قبول الشكاوى فإن فريق العمل ووكيل الكلية يمكنهم اتخاذ واحد أو أكثر من القرارات التالية:

أ- تقديم إعتذار للشاكى.

ب- رد اى مبالغ كان قد تحملها مقدم الشكاوى.

ج- طلب تعديل اللوائح أو الإجراءات.

٤- ٩ يقوم القسم العلمى أو المسئول بالكلية بتنفيذ توصيات التى انتهت اليها تحقيقات المرحلة الثانية ، وفى 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 إستئناف الشكاوى) :

أسس أستئناف الشكاوى:

٥ - 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 /ن السادة أعضاء هيئة التدريس.

ب- ظهور معلومات جديدة لم تكن متاحة فى تحقيقات المرحلة الثانية.

طلب الاستئناف :

٥ - ٢ أى طالب يرغب فى عمل الاستئناف لشكواه فيجب ان يقدم طلبه الى مكتب الشكاوى لرفعه الى 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 فيه اكمال لإجراءات المرحلة الثانية من التحقيقات. ويجب ان يشمل طلب الاستئناف ما يلى:

أ- أدلة الاستئناف.

ب- أسماء أى شهود يرغب مقدم الشكاوى فى الاستماع اليهم .

ج- نسخة من نموذج الشكاوى.

د- ما يرتضيه مقدم الشكاوى من حل للمشكلة.

إعداد لجنة استئناف الشكاوى:

٥ - ٣ إذا قرر عميد الكلية بان طلب الاستئناف يخضع للقواعد المتفق عليها فإنه يقوم بتشكيل لجنة الاستئناف خلال ثلاثون يوما والتي تتكون من ثلاثة اشخاص لم يسبق لهم التعامل مع هذه الشكاوى. إجراءات لجنة استئناف الشكاوى:

٥ - ٤ تقوم لجنة استئناف الشكاوى بدعوة كل من الطالب ووكيل الكلية شخصيا أو من ينوب عنه لتقديم الشهادة (أذا أمكن)، ويكون قرار اللجنة نهائيا. ويسمح لمقدم الشكاوى بإستدعاء الشهود اللازمين لعملية الاستئناف. وتتم مناقشة مقدم الشكاوى وفريق شئون الطلاب.

٥ - ٥ يمكن لهذه اللجنة ان تقبل الاستئناف جزئيا او كليا او ترفضه .

اللافتات المعلقة بالكلية بجوار صناديق الشكاوى

قبل التقدم بشكواك:

١. لا يمكن أن تكون الشكوى مجهولة المصدر (غير مسماة). فإذا كان لديك شكوى يجب أن تقدمها بنفسك، وليس أى شخص آخر. فإذا ذكرت إسم شخص أو أشخاص آخرين في الشكوى، فإن لهم الحق في معرفة ما يقال عنهم في أقرب وقت ممكن، ومعرفة صاحب الشكوى. و سيؤخذ في الإعتبار حساسية الشكوي من قبل الشخص الذي يتابع شكواك من مكتب الشكاوي التابع لرعاية الطلاب. ولن تتعرض لأى تمييز أو معاناة نتيجة تقديم الشكوى.

٢. يجب عليك ألا تتوقع أن الشكوى دائما ستأتى بالنتائج التي ترضيك. 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 شكوى سوف يتم النظر فيها بعناية، و سيتم إبلاغك بأسباب أي قرار يتخذ. كما أن هناك آليات لتقديم إلتماس آخر إذا كنت لا تزال غير راض.

الشكوى:

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 التعليميه أو غيرها من الخدمات التي تقدمها الكلية؛ و القصور في إتخاذ قرار فيما سبق في غضون فترة زمنية معقولة.

الآفة فءص الشكاوى ومقترءات الطلاب

أولاً:

آتم تقديم الشكاوى لمكتب الشكاوى بالكلآفة او وضع الشكاوى فى اءء صنادآق الشكاوى بالكلآفة

ثانآاً:

آتم فتح صنادآق الشكاوى فى الاسبوع الاول من كل شهر وآتم فءص الشكاوى بمعرفة لجنة فءص الشكاوى المعتمءه من الكلآفة برئاسة وکیل الكلآفة لشئون الاءءعلم والطلاب .

ثالثاً:

ءعرض الشكاوى على الاءسام المعنآفة لاءءاء ما آلزى من قرارات نحو حل المشكلاء وءراسه المقترءات.

رابعاً:

الشكاوى الءى ءرد عن طرآق الساءه رؤساء الأقسام أو ءسلم آءوآاً أو عن طرآق صندوق البرآء أو البرآء الإلكءرونى ءعرض على اللجنة لاءءاء ما آلزى من قرارات.

ءامساً:

آتم عرض بعض هذه الشكاوى فى أءءماع مجلس الكلآفة إذا لزم الأمر وذلك لوضع الحلول المقترءة لها واءءاء اللازم بشأن حل هذه الشكاوى.

سادساً:

آتم اءبار الطالب صاحب الشكاوى كءابة عن نءآفة شكواه اذا كانت فرءآفة او باعلان الرء فى لوءة الرء عن الشكاوى اذا كانت جماعآفة او آفر موءعه.