



كلية الزراعة



جامعة دمياط
Damietta University

اللائحة التنفيذية

الخاصة بشكاوى الطلاب

كلية الزراعة - جامعة دمياط

٢٠١٦



فهرس

١. مقدمة

- تمهيد
- الحد الزمني
- نصائح وتوجيهات متعلقة بالشكوى
- التمثيل
- الوساطة

٢. مجلس إدارة مكتب شكاوى الطلاب

٣. الاشخاص الذين يجب الاتصال بهم لحل الأنواع المختلفة من المشاكل

٢. نظرة عامة على إجراءات شكاوى الطلاب

- كيفية التعامل مع الشكاوى
- دور مكتب الشكاوى
- دور منسق الشكاوى
- الاستثناءات التي تضخع لها لائحة شكاوى الطلاب
- الشكاوى الكاذبة والكيدية

٣. آلية التعامل مع الشكاوى:

- المرحلة الأولى (المرحلة غير الرسمية).
- المرحلة الثانية (المرحلة الرسمية).
- المرحلة الثالثة (مرحلة الاستئناف).
- المرحلة الرابعة (مرحلة التعامل مع القضاء المستقل).

مقدمة

تمهيد:

فى أطار سعى كلية الزراعة بدمياط إلى تحسين مستوى الخدمات التى تقدمها لأبنائها الطلاب، حرصت إدارة الكلية على توفير هذه الخدمة ليكون لكل طالب الحق فى تقديم شكوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التى تقدمها الكلية سواء كانت تلك الشكوى متعلقة بالنواحى الأكاديمية أو غير الأكاديمية. وبمجرد تقديم الطالب للشكوى سيتم التحقق من جديتها واتخاذ الإجراءات اللازمة نحو حل المشكلة موضوع الشكوى أو علاجها لمنع أو تقليل أى أثر سلبى لها على الطلاب، علما بأنه لن يلتفت إلى الشكاوى الكيدية والمجهولة.

تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التى تقدمها الكلية لتكون مصدرا هاما لتحسين مستوى الخدمات التى تقدمها الكلية لطلابها. وفى هذا الصدد فإن إدارة الكلية تدعو جميع السادة أعضاء هيئة التدريس ومعاونوهم وأعضاء الجهاز الإدارى بالكلية للتعاون مع الطلاب وفحص شكاوهم والاستجابة لأى نتيجة يسفر عنها التحقيق فى هذه الشكاوى.

الحد الزمنى Time Limit

يجب تقديم الشكوى خلال أسبوعين من حدوث المشكلة كحد أقصى ويستثنى من ذلك بعض الحالات الخاصة حسب طبيعة المشكلة، لذا يجب رفع الشكوى فى أقرب فرصة إلى مكتب الشكاوى الملحق بمكتب السيد أ.د/ عميد الكلية أو وضعها فى الصندوق المخصص لشكاوى الطلاب بالطابق السفلى من مبنى الكلية وذلك بعد ملىء إستمارة الشكوى التى يتم الحصول عليها من مكتب الشكاوى أو من الموقع الالكترونى الخاص بالكلية أو وحدة ضمان الجودة.

يجب الالتزام بهذا الإطار الزمنى ماعدا وقت تقييم الطلاب والامتحانات أو أجازات السادة أعضاء هيئة التدريس بالكلية. وإذا رأى محقق الشكوى انها تحتاج إلى وقت اكثر لفحصها فيجب ان يقدم التبرير للطلاب بتقرير مكتوب.

نصائح وتوجيهات متعلقة بإجراءات الشكوى:

يمكن معرفة المعلومات والنصائح المقدمة للطلاب حول الإجراءات الخاصة بالشكاوى من مكتب شكاوى الطلاب أو من الموقع الالكترونى، المرشد الاكاديمى، اتحاد الطلاب، مسئول العلاقات الثقافية أو منسق الشكاوى بقطاع شئون التعليم والطلاب وقطاع الدراسات العليا بالكلية.

تمثيل الطلاب المقدمين للشكوى والمرافقين لهم:

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 الشكوى، فهذا يزيد الخبرة الحياتية

للطلاب وهم اكثر قدرة على التعبير عما يعانون منه. ومن الممكن ان يرافق الطالب ولى أمره أو أى عضو فى اتحاد الطلاب عند عرض مشكلة تواجهه داخل الكلية.

نظرا لأن أسلوب التعامل مع شكاوى الطلاب هو نظام داخلى للكلية لرفع المعاناة أو حل مشاكل الطلاب فإن وجود ممثل عن اتحاد الطلاب أو أى طرف آخر يكون فى ظروف إستثنائية وذلك حينما يكون الطالب/ الطالبة غير قادرين على التعبير عن أنفسهم أو لديهم مشكلة لغوية فيقوم الطالب بتقديم موافقة مبدئية مكتوبة على ذلك قبل موعد الاجتماع.

الوساطة Mediation:

الوساطة هى طريقة لحل المشاكل عن طريق إيجاد حلول إيجابية لموقف معين بدون توزيع الاتهامات وهى 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.

يمكن ان تطلب الوساطة عن طريق الطالب صاحب الشكوى أو عضو هيئة التدريس أو تقترح من قبل أو وكيل الكلية المعنى وذلك خلال جميع مراحل التعامل مع الشكوى. وإذا لم يكتب للوساطة اى نجاح فى حل المشكلة فيتم تنشيط مرحلة أخرى من مراحل التعامل مع الشكوى.

مجلس إدارة مكتب شكاوى الطلاب

رئيسا	(١) أ.د/ عميد الكلية
عضوا	(٢) أ.د/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب
عضوا	(٣) أ.د/ وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا
عضوا	(٤) مدير وحدة ضمان الجودة بالكلية
عضوا	(٥) مدير وحدة الخدمات الالكترونية
عضوا	(٦) أمين الكلية
عضوا	(٧) رئيس اتحاد الطلاب

جدول (١): يحدد الاشخاص الذين يجب الاتصال بهم لحل الأنواع المختلفة من المشاكل

نوع المشكلة			الأشخاص الذين يجب الاتصال بهم
أى مشكلة أخرى	السكن الجامعى	أكاديمية	
١	١	١	مرشد أكاديمى (مرحلة البكالوريوس)
		١	المشرف على الرسالة (الدراسات العليا)
١	١	١	منسق الشكاوى بشئون الطلاب
١		١	منسق الشكاوى بشئون الدراسات العليا
١	١	١	مكتب الشكاوى
٢	٢	٢	رئيس اتحاد الطلاب
٢	٢	٢	ممثل العلاقات الثقافية "فى حالة الطلاب الوافدين"
		٣	منسق الشكاوى بالقسم
		٣	رئيس القسم
٤		٤	وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب
٤		٤	وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا
٥		٥	عميد الكلية
٣			مدير عام الكلية
	٣		مدير المدينة الجامعية

ملاحظة:

يجب على الطلاب أن يتصلوا بالأفراد الذين يحملون رقم (١) أولاً لحل المشكل الخاصة بهم وإن لم تحل يتصلوا بالأفراد الذين يحملون رقم (٢)، وهكذا... وإن لم يتم حل المشكل عليهم إتخاذ الإجراءات الخاصة بشكاوى الطلاب.

نظرة عامة على إجراءات شكاوى الطلاب

مراحل الشكاوى:

تتكون مراحل التعامل مع شكاوى الطلاب من مرحلتين هما:

- (١) المرحلة الأولى (مرحلة غير رسمية): حيث يقوم الطالب برفع شكواه إلى الشخص المسئول في مكان حدوث الشكاوى. فإذا لم يتمكن الطالب من رفع شكواه إلى الشخص المسئول أو لم يتم حل المشكلة خلال ثلاثة أيام فيقوم الطالب بتقديم شكواه كتابيا إلى منسق الشكاوى باستخدام النموذج المعد لذلك، فيقوم منسق الشكاوى بعرضها على المسئول والرد كتابيا على الطالب خلال ١٠ أيام.
- (٢) المرحلة الثانية (مرحلة رسمية): فإذا كان الطالب غير راضيا عن نتيجة التحقيق في المرحلة الأولى فإنه يمكنه رفع شكواه إلى وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بالنسبة لطلاب مرحلة البكالوريوس ووكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث بالنسبة لطلاب الدراسات العليا، حيث يقوم الطالب بإستكمال استمارة الشكاوى المتحصل عليها من مكتب الشكاوى أو من الموقع الإلكتروني للكلية موضحا فيها المرحلة الثانية من التعامل مع الشكاوى مصحوبة بالمستندات التي تدعم موقفه في الشكاوى، فيقوم وكيل الكلية المختص بالتحقيق في الشكاوى والرد كتابيا على الطالب خلال ١٠ أيام.
- (٣) المرحلة الثالثة (مرحلة الاستئناف): إذا كان الطالب مازال غير راضيا عن نتيجة التحقيق الذي تم في المرحلتين السابقتين فيكون له الحق في التقدم بطلب إلى عميد الكلية لإستئناف الشكاوى التي قدمها.
- (٤) المرحلة الرابعة (القضاء المستقل): إذا أكمل الطالب كل الوسائل المتاحة خلال الثلاث مراحل السابقة وظل غير مقتنع بحل المشكلة فإنه يتقدم إلى مكتب القضاء المستقل (OIA) للتحقيق في شكواه. وفي هذه الحالة يكون من حق الطالب ان يأخذ خطاب بكل الإجراءات التي تمت في التعامل مع الشكاوى.

التعامل مع الشكاوى:

يوضح هذا الجزء كيف يتم التحقيق في شكاوى الطلاب بناء على ظروف الطلاب وطبيعة الشكاوى التي يقدمونها.

- (١) تقدم الشكاوى بطريقة فردية ولكن إذا كان عدد الطلاب المتأثرين بالمشكلة كثيرا فيؤخذ ذلك في الاعتبار.
- (٢) إذا كانت هناك شكاوى جماعية من مقرر ما فإنه يجب الاتصال أولا بأستاذ المادة أو المشرف عليها أو رئيس القسم المعنى وهذا يمثل المرحلة غير الرسمية من مراحل التعامل مع شكاوى الطلاب. وإذا لم تحل المشكلة فإنها ترفع إلى مكتب وكيل الكلية المختص للتحقيق فيها والرد عليها كتابيا في غضون ١٠ أيام.

٣) إذا كانت هناك شكوى جماعية متعلقة بالمدينة الجامعية فيجب ان توجه اولاً إلى المشرف على المدينة الجامعية فإذا لم تحل المشكلة فترفع إلى مدير المدن الجامعية للتحقيق فيها والرد عليها كتابياً في غضون ١٠ أيام.

٤) المشاكل المتعلقة بسوء السلوك وتشمل التحرش والعنف والعدوانية والتمييز بين الطلاب ترفع إلى السيد وكيل الكلية المختص للدراسة والعرض على السيد أ.د/ عميد الكلية لاتخاذ الإجراءات اللازمة.

٥) المشاكل المتعلقة بأصحاب الاحتياجات الخاصة توجه اولاً إلى المسئول عن رعاية الطلاب أو وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب وإذا لم تحل هذه المشاكل توجه إلى المرحلة الرسمية من آلية التعامل مع شكاوى الطلاب.

٦) **الدور الذي يقوم به مكتب الشكاوى** يشمل النقاط التالية:

- مراقبة إجراءات التعامل مع شكاوى الطلاب وتقديم تقرير سنوي 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 في الكلية وكيفية حل هذه المشاكل والممارسات المثلى للتعامل معها.
- التأكد من ان الاقسام العلمية بالكلية تتعاون مع المحققين وتتقبل نتائج التحقيقات في المرحلة الأولى، ويقوم السيد وكيل الكلية المختص بكتابة تقرير إلى السيد الاستاذ الدكتور/ عميد الكلية عن الحالات التي لا يحدث فيها مثل هذا التعاون.

٧) **دور منسق الشكاوى** يشمل النقاط التالية:

- يقوم كل قسم علمي بتحديد منسق للتعامل مع شكاوى الطلاب ويكون همزة وصل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس بالقسم ويقوم بتقديم النصائح المتعلقة بكيفية التعامل مع شكاوى الطلاب.
- يقوم بفحص شكاوى المرحلة الأولى ويشرف على تنفيذ أى نتائج لعملية التحقيق بالتعاون مع السادة أعضاء هيئة التدريس بالقسم العلمي.
- يتم الاستعانة به في تحقيقات المرحلة الثانية بالتنسيق مع وكيل الكلية المختص.
- يقوم بتجميع كافة المعلومات عن الشكاوى غير الرسمية والتي يحتويها التقرير السنوي الذي يعده وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب أو وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث.

ما لا يخضع للائحة شكاوى الطلاب:

العقوبات التأديبية، نتائج الامتحانات وغيرها

الشكاوى الكاذبة والكيدية:

إذا قدم أى طالب شكوى كيدية أو كاذبة فانه يخضع للتحقيق من قبل مكتب الشكاوى أو وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب.

آلية التعامل مع الشكاوى

المرحلة الأولى (المرحلة غير الرسمية):

(١) يتم التعامل مع الشكاوى بصورة غير رسمية فور تقديمها حيث يقوم الشخص المناسب بالتعامل مع المشكلة كما يبدو من جدول (١). وهنا قد يقوم الطالب / الطالبة بتقديم شكواه شفاهيا أو كتابة إلى الشخص المسئول الذى يقوم بتسجيل هذه الشكاوى وفحصها وتوضيح الظروف المحيطة بالطالب والأخرين. ويقوم المسئول عن فحص الشكاوى بإقناع الطالب بنتيجة التحقيق المبدئى كتابة (أو من خلال البريد الإلكتروني) خلال ثلاثة ايام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى.

(٢) إذا لم يتمكن الطالب من رفع شكواه إلى الشخص المسئول أو لم يتم حل المشكلة وبالشكل المرضى خلال ثلاثة ايام يحق للطالب تقديم شكواه كتابيا إلى منسق الشكاوى المختص أو مكتب الشكاوى باستخدام النموذج المعد لذلك والذى بدوره يقوم بإرسالها إلى منسق الشكاوى بالقسم المعنى.

(٣) يقوم منسق الشكاوى بالقسم بفحص شكاوى الطلاب بالنيابة عن القسم العلمى والتحقيق فيها ويشمل ذلك التحدث مع الطالب عن الأمور المتعلقة بالمشكلة ومعرفة ما يرضيه لحل المشكلة. وقد يقوم بإيضاح الأمور المتعلقة بالسادة اعضاء هيئة التدريس وكذلك الطلاب على أن يكمل مهمته خلال ١٠ أيام من تاريخ تقديم الشكاوى.

(٤) بعد إكمال التحقيق يحق لمنسق الشكاوى قبول الشكاوى جزئيا أو كليا أو رفضها، وبناء عليه يمكنه ان يقوم بأحد الإجراءات التالية:

✓ تقديم إعتذار للطالب.

✓ رد اى مبالغ قد تحملها الطالب.

✓ طلب تعديل الإجراءات والتعليمات المنظمة.

(٥) من المتوقع ان يقوم القسم العلمى بتنفيذ أى توصيات تترتب على تحقيقات المرحلة الأولى وإخطار وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بذلك، كما يتم إخطار الطالب كتابة بنتائج تحقيقات المرحلة الأولى وإذا لم يقتنع الطالب عليه أن يلجأ إلى المرحلة الثانية من آلية التعامل مع شكاوى الطلاب.

المرحلة الثانية (المرحلة الرسمية):

(١) إذا كان الطالب غير راضيا عن نتيجة التحقيق فى المرحلة الأولى فإنه يتقدم كتابة إلى مكتب وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب أو وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث موضحا به أنه

مرحلة ثانية، ويمكن الحصول على هذا النموذج من مكتب شكاوى الطلاب أو من موقع الكلية على الانترنت. ويقدم الطلب مصحوبا بالمستندات التى تدعم موقف الطالب مقدم الشكوى وذلك خلال عشرة أيام من حصوله على الاخطار الكتابى بنتائج تحقيق المرحلة الأولى (لن ينظر إلى الشكاوى التى تقدم المقدمة بعد هذه المدة الا فى بعض الحالات الاستثنائية)، وقرار وكيل الكلية فى هذا الشأن يكون نهائيا.

(٢) إذا كانت الشكوى متعلقة بوكيل الكلية المعنى فيمكن تقديمها إلى عميد الكلية.

(٣) بعد استلام شكوى الطالب والمستندات المرفقة بها يقوم منسق الشكاوى بشئون الطلاب أو الدراسات العليا بإخطار الطالب كتابيا خلال خمسة 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 منسق الشكاوى بشئون الطلاب أو الدراسات العليا بالتعاون مع منسق الشكاوى بالقسم العلمى من سلامة الإجراءات فى المرحلة الأولى ومدى استجابة القسم العلمى لموضوع الشكوى.

(٤) إذا اعتبرت الشكوى مناسبة لفحصها من خلال مكتب وكيل الكلية المعنى فيتم إخطار منسق الشكاوى بالقسم بكافة الاستفسارات المطلوبة. ويعتبر منسق الشكاوى بالقسم نقطة إتصال القسم العلمى ومكتب وكيل الكلية لتقديم أى استفسارات قد تفيده فى موضوع التحقيق. وقد يتطلب موضوع التحقيق مناقشة مقدم الشكوى أو طلاب آخرين أو أعضاء هيئة التدريس أو الموظفين فى الكلية والمرتبطين بموضوع الشكوى.

(٥) بعد إنتهاء التحقيقات يقوم مكتب وكيل الكلية بكتابة تقرير عن ملابسات الشكوى وما وصل اليه التحقيق، ويمكن للقسم العلمى أو المسئول المعنى بالشكوى ان يقوم بالتعليق على هذا التقرير للتحقيق فى النتائج قبل ارسالها إلى مقدم الشكوى. واعتمادا على طبيعة الشكوى فغالبا ما يتم ارسال تقرير مكتوب لمقدم الشكوى خلال ١٥ يوما من استقبال الشكوى وإذا احتاج وقت اكثر من هذا يتم إخطار مقدم الشكوى بذلك.

(٦) بعد إكمال التحقيق يقوم فريق العمل بتقديم تقرير إلى وكيل الكلية حول ما تم التوصل إليه بخصوص الشكوى المقدمة من الطالب يتضمن توصية بقبول الشكوى جزئيا او كليا أو رفضها. وعند قبول الشكوى فإن فريق العمل ووكيل الكلية يمكنهم اتخاذ واحد أو أكثر من القرارات التالية:

✓ تقديم إعتذار للشاكى.

✓ رد اى مبالغ كان قد تحملها مقدم الشكوى.

✓ طلب تعديل الإجراءات والقواعد المنظمة.

(٧) 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 إلى رئيس القسم أو عميد الكلية. وأى مدفوعات ترد للطلاب خلال شهر من تاريخ تقرير المرحلة الثانية.

المرحلة الثالثة (مرحلة الاستئناف):

(١) أسس استئناف الشكوى: يمكن للطالب مقدم الشكوى أن يستأنف عند عميد الكلية ضد قرار المرحلة الثانية من التعامل مع الشكوى فى الحالات التالية:

- وجود إجراءات غير سليمة فى تحقيقات المرحلة الثانية متعلقة بسوء سلوك أى من السادة أعضاء هيئة التدريس.
- ظهور معلومات جديدة لم تكن متاحة فى تحقيقات المرحلة الثانية.

(٢) طلب الاستئناف: يجب على أى طالب يرغب فى عمل الاستئناف أن يقدم طلبه إلى مكتب الشكاوى موضحا فيه اكتمال إجراءات المرحلة الثانية من التحقيقات لرفعه إلى عميد الكلية، الذى يقوم بتحديد لجنة فحص للشكوى وتحديد إمكانية عمل لجنة استئناف داخلية بالكلية أو رفعها إلى الجامعة وذلك فى خلال أسبوع من تاريخ استلام طلب الاستئناف. ويجب ان يتضمن طلب الاستئناف ما يلى:

- ✓ أدلة الأستئناف.
- ✓ أسماء أى شهود يرغب مقدم الشكوى فى الاستماع اليهم.
- ✓ نسخة من نموذج الشكوى.
- ✓ ما يرتضيه مقدم الشكوى من حل للمشكلة.

(٣) إعداد لجنة استئناف الشكاوى: إذا قرر عميد الكلية بإن طلب الاستئناف يخضع للقواعد المتفق عليها فإنه يقوم بتشكيل لجنة الإستئناف خلال اسبوع على أن تتكون من ثلاثة اشخاص لم يسبق لهم التعامل مع هذه الشكوى من بينهم عضو قانونى.

(٤) إجراءات لجنة إستئناف الشكوى:

- ✓ تقوم لجنة إستئناف الشكوى بدعوة كل من مقدم الشكوى والمشكو فى حقه أو المسئول عن المشكلة موضوع الشكوى لمناقشتهم، ويسمح لكل منهم بإستدعاء الشهود اللازمين لعملية الاستئناف.
- ✓ يمكن لهذه اللجنة ان تقبل الاستئناف جزئيا أو كليا أو ترفضه.
- ✓ تقوم اللجنة بعد إنهاء أعمالها بتقديم تقرير إلى عميد الكلية عن سير عمل اللجنة وما تم التوصل إليه بخصوص الشكوى المقدمة من الطالب بقبول الشكوى جزئيا او كليا أو رفضها على أن يتضمن التقرير الإجراءات التى توصى بها اللجنة فى هذا الشأن، ويكون قرار اللجنة نهائيا.
- ✓ يقوم مكتب عميد الكلية باخطار الطالب كتابة بقرار لجنة الاستئناف فى خلال اسبوع من تاريخ استلام تقرير لجنة الإستئناف.

المرحلة الرابعة (التعامل مع القضاء المستقل):

عندما يستكمل الطالب مقدم الشكوى كل المراحل السابقة للتعامل مع الشكوى ويظل غير راضى عن نتائج التحقيقات التى تمت فى كل مرحلة فمن حقه ان يأخذ خطاب إكتمال الإجراءات. ورفع الشكوى إلى القضاء المستقل.