

كلية الاقتصاد المنزلي

وحدة ضمان الجودة

معيار الطلاب والخريجون



الشكاوي والتظلمات

آلية التعامل مع شكاوى الطلاب والتظلمات

التظلم: هو تعبير عن عدم الرضا عن جانب من جوانب الخدمات التي تقدم إلى الطلاب من قبل الكلية. قد تتصل الشكاوى أو التظلم بالقصور 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.

معايير التقدم بالتظلمات:

لا يمكن الشكوى أو التظلم من القرارات الأكاديمية التي تتخذها الكلية. فعدم الرضا عن مثل هذه القرارات يمكن أن يعالج في إطار إجراءات التقدم بالتماسات منفصلة.

تقدر الكلية آراء الطلاب لتحسين الخدمات المقدمة لهم. لذا فقبل التقدم بشكاوى رسمية، يجب أن تفكر في طرق أخرى لعرض الآراء الخاصة بك. على المجلس الطلابي، على سبيل المثال، حيث به ممثلين للطلاب يمكن أن يساعدوك. ويمكن أيضا أن تأخذ في الاعتبار ان هناك إجراءات غير رسمية لمحاولة حل شكاوك. وتصبح الشكوى الرسمية إذا قدمت الى أحد القادة (رؤساء الأقسام او الوكلاء او العميد)



يجب عليك الا تتوقع ان الشكوى دائما ستاتي بالنتائج التي ترضيك. فتقديم بعض الخدمات يمكن أن يعتمد على الموارد او القرارات المتعلقة بالسياسات العامة على مستوى الكلية أو حتى على المستوى القومي. ومع ذلك فإن كل شكوى سوف يتم النظر فيها بعناية، وسيتم إبلاغك بأسباب أي قرار يتخذ. كما أن هناك آليات لتقديم التماس آخر إذا كنت لا تزال غير راض.

الهدف

١- كل طالب له الحق فى تقديم أى شكوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التى تقدمها الكلية سواء كانت تلك الشكاوى متعلقة بالنواحى الأكاديمية أو غير الأكاديمية وبمجرد تقديم الطالب للشكوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة لا ينظر اليها .



٢- تهدف الكلية الى الوصول الى تقديم خدماتها على أعلى مستوى ولذلك تشجع الكلية الطلاب على تقديم أى شكوى لتسعى فى حلها وتقليل أى أثر سلبي على الطلاب بالكلية .

٣- تتضمن اجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التى تقدمها الكلية ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين الخدمات التى تقدمها الكلية لطلابها . والسادة أعضاء هيئة التدريس بالكلية مدعون للتعاون مع الطلاب وفحص شكاوهم والاستجابة لأى نتيجة سفر عنها التحقيق فى هذه فى هذه الشكاوى .

٤- أن يكون لدى الكلية نظام ادارى ضمن الهيكل التنظيمى للكلية وتابع للأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب على أن تعرض الحالات التى ترد اليها للاحاطة أو اتخاذ الاجراء المناسب على لجنة شئون الطلاب بصفة دائمة وشهريا وتكون لديها مهام محددة على الوجه التالى :



تشكيل اللجنة (٢٠٢٠/٢٠٢١):

أ.د/ شريف صبري رجب عميد الكلية (رئيسا)

أ.د/ رشدي (وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب (عضوا)

أ.د/ جيهان سويد منسق معيار الطلاب والخريجين (عضوا)

د/إيهاب صلاح الدين مدير إدارة شئون التعليم والطلاب (عضوا)

الحد الزمني



يجب تقديم الشكوى بمجرد حدوث المشكلة ويستثنى من ذلك بعض الحالات الخاصة حسب طبيعة

المشكلة ويجب رفع الشكوى فى أقرب فرصة إلى أحد أعضاء لجنة الشكاوى أو وضعها فى أحد الصناديق الموجودة فى الأقسام العلمية والإدارية بالكلية بعد ملء استمارة الشكوى التى يتم الحصول عليها من مكتب الشكاوى أو من الموقع الإلكتروني الخاص بالجودة أو وحدة ضمان الجودة .



كلية الاقتصاد المنزلي



وحدة ضمان الجودة



جامعة المنوفية

نموذج تقديم التظلم

رقم التظلم:

1. معلومات شخصية

.....	الاسم رباعي:
	الرقم الجامعي
	القسم
	المستوى
	البريد الإلكتروني
	الهاتف المحمول

2- مضمون التظلم:

.....
.....
3- هل اتخذت أي إجراء عن تظلمك (تكلمت مثلا مع أستاذ المقرر أو الشخص المسئول عن تقديم الخدمة عن موضوع شكواك؟

.....
.....
4- ما هي المحصلة النهائية التي تريدها من تظلمك؟

التوقيع:

التاريخ :

