



## آلية تلقي شكاوى الطلاب

### أولاً: الهدف:

- أن يكون لدي الكلية نظام إدارى فى التعامل مع شكاوى الطلاب يضمن:
- ١- سرية الشكوى.
  - ٢- عدم تضرر الطالب بسبب شكواه.
  - ٣- سرعة البت فى الشكوى.

### ثانياً: لجنة تلقي الشكاوى:

١- وكيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب.

٢- د /

٣- د /

٤- أ / من شئون التعليم و الطلاب.

٥- أ / من رعاية الشباب.

### ثالثاً: آلية فحص شكاوى الطلاب:

شكاوى الطلاب تستقبل من خلال:

- ١- توضع الشكاوى فى صناديق شكاوى الطلاب (صندوق أمام كل من مكتب رعاية الشباب ومكتب شئون الطلاب و كل مبنى من مباني الكلية).
- ٢- من خلال رؤساء الأقسام العلمية مباشرة إما كتابة وإما شفاهة.
- ٣- من خلال إجتماعات الريادة مع السادة الأساتذة أعضاء هيئة التدريس بالمجموعات الطلابية.
- ٤- من خلال طلاب الإتحاد ورؤساء الفرق.
- ٥- من خلال موقع الكلية (<http://www.eng.zu.edu.eg>).
- ٦- علي البريد الالكتروني ([gaap.zageng@yahoo.com](mailto:gaap.zageng@yahoo.com)).



## تنبيه هام :

١- يراعى كتابة بيانات إتصال صاحب الشكوى (الإسم رباعى – الفرقة والشعبة والمجموعة - رقم التليفون – البريد الإلكتروني) وذلك لسرعة التواصل بين أعضاء اللجنة و صاحب الشكوى طبقا للنموذج التالي:

الاسم	القسم
رقم التليفون	الشعبة
البريد الإلكتروني	
الشكوى	

٢- لن يلتفت الى الشكاوى مجهولة المصدر.  
٣- يمكن لصاحب الشكوى الاتصال بأعضاء اللجنة على:  
- تليفون : (٠٠٢٠٥٥٢٣٦٢٥٣٦)

رابعاً: ويكون آلية الرد علي الشكوى كالاتى:

- ١- تجمع الشكاوى من صندوق شكاوى الطلاب كل أسبوع ويتم فحصها وتسليمها رسمياً لكل جهات الاختصاص بواسطة لجنة تلقي الشكاوى.
- ٢- تتلقي لجنة الشكاوى الرد مكتوب ومرفق مع صورة من الشكوى فى خلال أربعة أيام من تاريخ تسليمها إلى جهة الاختصاص.
- ٣- الرد المباشر من خلال رؤساء الأقسام وإجتماعات الريادة إلا إذا كانت الشكوى تتطلب تدخل من إدارة الكلية تحتاج عشرة أيام كحد أقصى للرد.
- ٤- من خلال موقع الكلية فى خلال ٢٤ ساعة من تاريخ تلقي الشكاوى.

خامساً: التظلم من نتيجة إمتحان مقرر:

- ١- فى حالة شكوى الطالب من نتيجة إمتحان مقرر، يقوم الطالب بالتقدم بتظلم مقدم باسم السيد الأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بمكتبه مباشرة أو عن طريق الموقع الإلكتروني للكلية.



٢- تقوم الكلية باتخاذ اللازم لإعادة تجميع أو رصد الدرجات بواسطة الكنترول المختص وذلك بعد دفع الرسوم والتي تسدد لخزينة الكلية .

٣- إذا كان هناك خطأ في التجميع (إذا كان له حق) يسترد المبلغ (الرسوم التي سدها الطالب لخزينة الكلية) وان كان لا يوجد أي خطأ لا يسترد شيئاً .

**سادسا: عدم رضا الطالب عن الرد علي شكواه:**

إذا كان الطالب لا يزال غير راض فينبغي أن يحدد كتابة أسباب عدم رضاه و يرسلها إلي لجنة تلقي الشكاوى عن طريق الصندوق. وهذه اللجنة ستراجع الشكاوى و تضع توصياتها. و قد تدعم اللجنة حقه في عدم رضاه. قد يتطلب حل الشكاوى المراجعة الخارجية حيث يتم رفعها إلي مكتب رئيس الجامعة.

**سابعا: العمل علي تجنب الشكاوى في السنوات المقبلة:**

- ١- يتم إنشاء سجل لشكاوى الطلاب ويتم فيه تدوين مضمون الشكاوى و تاريخ استقبالها و متابعة إجراءات حلها.
- ٢- عمل إحصائية بنهاية كل فصل دراسي عن مجالات الشكاوى بكل قسم من أقسام الكلية و رفعها إلي السيد و كيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب للاسترشاد بها في تحسين نظم أداء البرامج التعليمية والخدمات التابعة لها.