



آليات الرد على شكاوى و مقترحات الطلاب

تضع الكلية/البرنامج الاكاديمي فى ضوء السياسات التعليمية المتبعة بجامعة 6 أكتوبر- الإجراءات التالية:-

كيفية التقدم بالشكوى:

- 1-يتقدم الطالب بكتابة الشكوى على نموذج الشكاوى الموجود بمكتب سكرتارية العميد بالكلية/البرنامج الاكاديمي ويوقع عليه الطالب.
- 2-يتم وضع الشكوى في صندوق الشكاوى.
- 3-يتم فتح الصندوق في وجود اعضاء لجنة الشكاوى وذلك كل يوم خميس من كل اسبوع .
- 4-يتم الأطلاع على الشكوى المقدمة وفحصها في وجود اعضاء اللجنة .
- 5-يتم الرد على شكوى الطالب شخصيا او في لوحة الأعلانات الموجودة بالكلية/البرنامج الاكاديمي .
- 6-يتم الأخذ بالشكوى لعملية الأسترشاد في التقويم المستمر.



آليات تشكيل لجنة لفتح صندوق شكاوى و مقترحات الطلاب و الرد عليها

تضع الكلية/البرنامج الاكاديمي فى ضوء السياسات التعليمية المتبعة بجامعة 6 أكتوبر- الإجراءات التالية:-

النموذج المقترح للتقدم بالشكوى:

الهدف : من التعامل مع شكاوي الطلاب

يضمن:سرية الشكوي. / عدم تضرر الطالب بسبب شكواه. / سرعة البت في الشكوي.

تبعية صندوق الشكاوي :

- يتبع السيد وكيل الكلية/البرنامج الاكاديمي لشئون التعليم و الطلاب و
- تشكيل لجنة معتمدة للتعامل مع الشكاوي تسمى "لجنة الكلية/البرنامج الاكاديمي للرد على الشكاوي" على ان يكون اعضائها وكيل الكلية/البرنامج الاكاديمي لشئون التعليم والطلاب- وعضو من كل قسم بالكلية/البرنامج الاكاديمي .
- إنشاء سجل شكاوي الطلاب (و رقي) بوحدة الجودة.
- انشاء صندوق شكاوى الطلاب بالكلية/البرنامج الاكاديمي .
- يسجل الطالب شكواه في نموذج الشكوى المعد من وحدة الجودة توجد نسخة ورقية بمكتب سكرتارية العميد.
- يضع الطالب الشكوى في صندوق الشكاوي.
- إعلام الطالب بالرد علي شكواه في خلال اسبوع عمل.
- في الحالات التي تتطلب موافقة مجلس القسم أو الكلية/البرنامج الاكاديمي يتم إعلام الطالب بمقترح قرار حل المشكلة حال اقتراحه من قبل رئيس القسم و يتم إعلامه بعد إقراره و اعتماده من المجالس المتخصصة.
- تتضمن آلية معالجة شكاوي الطلاب مسارين الأول هو التعامل معها بصورة غير رسمية و الثاني التعامل معها بصورة رسمية تضمن السرية و عدم تضرر الطالب و سرعة البت فيها.
- يتم عمل إحصائية بنهاية كل فصل دراسي عن مجالات الشكاوي بكل قسم من أقسام الكلية/البرنامج الاكاديمي للأسترشاد بها في تحسين نظم أداء البرامج التعليمية و الخدمات التابعة لها.