

## الآية التعامل مع شكواى ومقترحات الطلاب

### الهدف

- ❖ كل طالب له الحق فى تقديم شكوى إذا كان غير راضياً عن نوعية الخدمة التى تقدمها الكلية سواء كانت تلك الشكوى متعلقة بالنواحى الاكاديمية او غير الاكاديمية.
- ❖ كذلك كل طالب لديه الحق فى تقديم مقترح بغرض تحسين العملية التعليمية او الاجراءات الادارية فى الكلية
- ❖ تهدف الكلية الى الوصول الى تقديم خدماتها على أعلى مستوى وذلك تشجع الكلية الطلاب على تقديم أى شكوى لتسعى فى حلها والتقليل من اى أثر سلبي.
- ❖ تتضمن إجراءات شكواى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التى تقدمها الكلية، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدراً هاماً لتحسين الخدمات التى تقدمها الكلية لطلابها. والسادة أعضاء هيئة التدريس بالكلية مدعوون للتعاون مع الطلاب وفحص شكواهم والاستجابة لأى نتيجة يسفر عنها التحقيق فى هذه الشكوى.
- ❖ للكلية نظام ادارى ضمن الهيكل التنظيمى للكلية يضمن:
  - سرعة البت فى الشكوى المقدمة من الطلاب
  - السرية الكاملة للشكواى
  - عدم تضرر الطالب بسبب شكواه
- ❖ هنالك لجنة مختصة لفحص شكواى ومقترحات الطلاب تسمى لجنة شؤون الطلابية تعقد بصفة دائمة بمجرد تلقيها للشكواى او المقترحات عن طريق إدارة الكلية.

### الحد الزمنى

- ❖ يجب تقديم الشكوى خلال ثلاث أيام عمل من حدوث المشكلة ويستثنى من ذلك بعض الحالات الخاصة حسب طبيعة المشكلة، ويجب رفع الشكواى إلى رئيس القسم، وكيل الكلية، العميد، المجلس الطلابى أو بالبريد الإلكتروني الخاص بالشكواى شؤون الطلاب ( Eng-student@psau.edu.sa ) بعد ملىء إستمارة الشكوى التى يتم الحصول عليها من شؤون الطلاب أو الموقع الإلكتروني الخاص بالكلية.

### نصائح وتوجيهات متعلقة بإجراءات الشكوى:

- ❖ يمكن معرفة المعلومات والنصائح المقدمة للطلاب حول الإجراءات الخاصة بالشكوى من الموقع الإلكتروني للكلية أو المرشد الأكاديمي.

### الدور الذى تقوم به لجنة الشؤون الطلابية:

- ❖ متابعة إجراءات التعامل مع شكواى ومقترحات الطلاب.
- ❖ تقديم النصائح والإرشادات المختلفة للطلاب عن كيفية تقديم الشكواى والمقترحات.
- ❖ عقد اجتماعات للجنة الشؤون الطلابية لمناقشة المشاكل الموجودة بين الطلاب فى الكلية وكيفية حل هذه المشاكل والممارسات المثلى للتعامل معها.
- ❖ التأكد من ان الاقسام العلمية بالكلية تتعاون مع لجنة الشؤون الطلابية وتتقبل نتائج التحقيقات فى المرحلة الأولى، وتقوم لجنة الشؤون الطلابية بكتابة تقرير الى سعادة الدكتور/ عميد الكلية عن الحالات التى لا يحدث فيها مثل هذا التعاون.

### معايير التقدم بالشكواى

- ❖ تتصل الشكواى بما يلي: القصور فى الإجراءات الإدارية؛ القصور الناتج عن عدم الوفاء بالالتزامات و اللوائح الخاصة بالعملية التعليمية أو غيرها من الخدمات التى تقدمها الكلية؛ و القصور فى اتخاذ قرار فيما سبق فى غضون فترة زمنية معقولة.
- ❖ لا يمكن أن تكون الشكوى مجهولة المصدر (غير مسماة)
- ❖ سوف يؤخذ فى الاعتبار حساسية الشكوى ولن يتعرض مقدم الشكوى لأى تمييز أو معاناة نتيجة تقديم الشكوى.
- ❖ قبل التقدم بشكواى رسمية ، يجب ان يفكر الطالب فى طرق أخرى لعرض الآراء الخاصة به على المرشد الأكاديمي بالأقسام العلمية أو رؤساء الاقسام
- ❖ يجب الأخذ فى الاعتبار أن هناك إجراءات غير رسمية لمحاولة حل شكوى الطالب قبل التقدم بها رسمياً.
- ❖ يمكنك الاستعانة بالمرشد الأكاديمي فى تقديم الشكوى.

## آليات العمل

### ❖ طرق تقديم الشكاوى والمقترحات:

- استخدام النموذج المخصص لتقديم شكاوى أو مقترح ( عبر نموذج المخصص Google form )
- تسليم الشكاوي أو المقترحات في نموذج المخصص Google form الشكاوي والمقترحات الخاص بذلك بالكلية او ان تقدم بشكل مباشر وذلك بتسليم الشكاوى بصورة شخصية الى رئيس القسم.
- سوف يتم استلام عبر Google form وتجميع الشكاوي والمقترحات يوميا.

## طرق الاستجابة للشكاوى والمقترحات

- ❖ يتم إرسال الشكاوى او المقترح إلى من يعنيه الأمر بمجرد ورودها من الطالب.
- ❖ تتلقى لجنة الشؤون الطلابية الرد مكتوب ومرفق مع صورة من الشكاوى من إدارة الكلية في خلال أربعة أيام من تاريخ تسليمها إلى جهة الاختصاص.
- ❖ يتم الاتصال بالطالب مقدم الشكاوى لإبلاغه بالنتيجة او لإستيضاح الشكاوى إذا لزم الامر
- ❖ في حالة تعذر حل الشكاوى عن طريق الأقسام ترفع إلى عميد الكلية.

## تمثيل الطلاب المقدمين للشكاوى والمرافقين لهم - :

- ❖ هناك علاقة مباشرة بين الكلية وطلابها، لذلك فمن المتوقع أن يقوم الطالب بنفسه بعرض مشكلته ويجب أن يشجع النظام الطلاب على تمثيل أنفسهم في جميع مراحل التعامل مع الشكاوى، فهذا يزيد الخبرة الحياتية للطلاب وهم أكثر قدرة على التعبير عما يعانون منه.
- ❖ نظرا لأن أسلوب التعامل مع شكاوي الطلاب هو نظام داخلي للكلية لحل مشاكل الطلاب فأن وجود ممثل عن المجلس الطلابي أو أي طرف آخر يكون في ظروف إستثنائية حينما لا يكون الطالب غير قادر على التعبير أو لديه مشكلة لغوية فيقوم الطالب بتقديم موافقة مبدئية مكتوبة على ذلك قبل موعد الاجتماع.

## الوساطة

- ❖ الوساطة هي طريقة لحل المشاكل عن طريق إيجاد حلول إيجابية لموقف معين بدون توزيع الإتهامات وهي طريقة مناسبة لإستعادة العلاقات المهنية بطريقة فعالة. وتتضمن الوساطة وجود أطراف محايدة مدربة على إدارة حوار بناء بين أطراف المشكلة، ونظرا لأنها عملية إختيارية فيجب أن تكون بموافقة جميع الأطراف المتنازعة.
- ❖ يمكن أن تطلب الوساطة عن طريق الطالب صاحب الشكاوى أو عضو هيئة التدريس أو تقترح من لجنة شؤون الطلاب بالكلية خلال جميع مراحل التعامل مع الشكاوى. وإذا لم يكتب للوساطة أي نجاح في حل المشكلة فيتم تنشيط مرحلة أخرى من مراحل التعامل مع الشكاوى.

## المرحلة الأولى (المرحلة غير الرسمية):

### تقديم الشكاوى:

- ❖ يتم التعامل مع الشكاوى بصورة غير رسمية فور تقديمها وفي أقرب مكان لحدوثها (إذا أمكن) ويقوم الشخص المناسب بالتعامل مع المشكلة. وهنا قد يقوم الطالب بتقديم شكاواه شفاهيا أو كتابة إلى الشخص المسؤول الذي يقوم بتسجيل هذه الشكاوى وفحصها وتوضيح الظروف المحيطة بالطالب والأخرين. ويقوم المسؤول عن فحص الشكاوى بإقناع الطالب بنتيجة التحقيق المبدئي كتابة ( أو من خلال البريد الإلكتروني) بأسرع ما يمكن من الناحية العملية خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى.

### تحقيقات المرحلة الأولى:

- ❖ يقوم موظف شؤون الطلاب بفحص شكاوى الطلاب بالنيابة عن القسم العلمي ويشمل ذلك التحدث مع الطالب عن الأمور المتعلقة بالمشكلة ومعرفة ما يرضيه لحل المشكلة. وقد يقوم بتوضيح الأمور المتعلقة بالسادة أعضاء هيئة التدريس وكذلك الطلاب. ويكمل مهمته خلال عشرة أيام من تاريخ تقديم الشكاوى.

### نتائج تحقيقات المرحلة الأولى:

- ❖ يقوم القسم العلمي بتنفيذ أي توصيات تترتب على تحقيقات المرحلة الأولى وإعلام وكيل الكلية للشؤون التعليمية والأكاديمية بذلك ويوضح للطالب نتائج تحقيقات المرحلة الأولى وإذا لم يقتنع الطالب بذلك يرفع إلى المرحلة الثانية من آلية التعامل مع شكاوى الطلاب.

### المرحلة الثانية (المرحلة الرسمية):

- ❖ إذا كان الطالب غير راض عن نتيجة التحقيق في المرحلة الأولى فإنه يتقدم بطلب كتابي إلى مكتب وكيل الكلية للشؤون التعليمية والأكاديمية موضحاً به أنه مرحلة ثانية، ويمكن الحصول على هذا النموذج من شؤون الطلاب أو الموقع الإلكتروني بالكلية ويقدم الطلب مصحوباً بالمستندات تدعم موقف الطالب مقدم الشكاوى وذلك خلال عشرة أيام من حصوله كتابياً على نتائج تحقيق المرحلة الأولى. والشكاوى المقدمة بعد هذا التاريخ لا ينظر إليها إلا في بعض الحالات الإستثنائية وقرار وكيل الكلية في هذا الشأن يكون نهائياً.

### تحقيقات المرحلة الثانية:

- ❖ إذا اعتبرت الشكاوى مناسبة لفحصها من خلال وكيل الكلية للشؤون التعليمية والأكاديمية فيتم إعلام موظف شؤون الطلاب ويعتبر موظف شؤون الطلاب نقطة اتصال القسم العلمي ومكتب وكيل الكلية للشؤون التعليمية والأكاديمية لتقديم أي استفسارات قد تفيد في موضوع التحقيق. وقد يتطلب موضوع التحقيق مناقشة مقدم الشكاوى أو طلاب آخرين أو أعضاء هيئة التدريس أو الموظفين في الكلية أو المرتبطين بموضوع الشكاوى.
- ❖ بعد إنتهاء التحقيقات يقوم مكتب وكيل الكلية للشؤون التعليمية والأكاديمية بكتابة تقرير عن ملابسات الشكاوى وما وصل إليه التحقيق، ويمكن للقسم العلمي أو المسؤول المعني بالشكاوى أن يقوم بالتعليق على هذا التقرير للتدقيق في النتائج قبل إرسالها إلى مقدم الشكاوى. واعتماداً على طبيعة الشكاوى فغالبا ما يتم إرسال تقرير مكتوب لمقدم الشكاوى خلال 25 يوماً من استقبال الشكاوى وإذا احتاج وقت أكثر من هذا يتم إعلام مقدم الشكاوى بذلك.

### نتائج تحقيقات المرحلة الثانية:

- ❖ يقوم القسم العلمي أو المسؤول بالكلية بتنفيذ التوصيات التي إنتهت إليها تحقيقات المرحلة الثانية، وفي حالة عدم تنفيذ أي من هذه التوصيات، يتم رفع الأمر إلى رئيس القسم أو عميد الكلية.

### المرحلة الثالثة (لجنة الشكاوى):

#### أسس أستئناف الشكاوى:

- ❖ يمكن للطالب مقدم الشكاوى أن يستأنف عند عميد الكلية ضد قرار المرحلة الثانية من التعامل مع الشكاوى في الحالات التالية:
  - 1- وجود إجراءات غير سليمة في تحقيقات المرحلة الثانية
  - 2- ظهور معلومات جديدة لم تكن متاحة في تحقيقات المرحلة الثانية

### طلب الاستئناف:

❖ أي طالب يرغب في عمل الإستئناف لشكواه فيجب تقديم طلبه الى شؤون الطلاب لرفعه الى مكتب عميد الكلية.

ويجب أن يشمل طلب الإستئناف مايلي:

1. أدلة الأستئناف
2. أسماء أي شهود يرغب مقدم الشكوى في الاستماع اليهم
3. نسخة من نموذج الشكوى

### إجتماع لجنة الشكاوى:

❖ إذا قرر عميد الكلية بأن طلب الإستئناف يخضع للقواعد المتفق عليها فإنه يجتمع بلجنة الشكاوي والتي تتكون من وكيل الكلية للشؤون التعليمية والأكاديمية ولجنة الشكاوي بالكلية.

### إجراءات لجنة الشكاوى:

- ❖ تقوم لجنة الشكاوى بدعوة الطالب شخصيا أو من ينوب عنه لتقديم الشهادة (إذا أمكن)، ويكون قرار اللجنة نهائياً، ويسمح لمقدم الشكوى بإستدعاء الشهود اللازمين لعملية الإستئناف. وتتم مناقشة مقدم الشكوى والشهود.
- ❖ يمكن لهذه اللجنة أن تقبل الإستئناف جزئيا أو كليا أو ترفضه.