



## آلية تلقي شكاوى الطلاب

### أولاً: الهدف:

أن يكون لدى 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- الأستاذ الدكتور/ وكيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب.
- ٢- د/ عبد السلام احمد عبد السلام زقلط.
- ٣- د/ نيرمين منير عبد الوهاب محمد.
- ٤- أ / محمد محمد محمد البريشى من شئون التعليم و الطلاب.
- ٥- أ / تامر ابراهيم عبد المعين 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 الالكتروني |        |  |
| الشكوى            |        |  |

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

### رابعاً: ويكون آلية الرد علي الشكوى كالآتى:

- 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 بإسم 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 .

**سادساً: 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.

**سابعاً: 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.