

# التوصيف الوظيفي للجنة حل مشاكل طلاب الدراسات العليا

## رؤية اللجنة

إنماء لثقافة حرية التعبير عن الرأي ورفع مخرجات كفاءة العملية التعليمية.

## رسالة اللجنة

أن يكون لدى الكلية نظام إداري في التعامل مع شكاوى طلاب الدراسات العليا.

## أهداف اللجنة

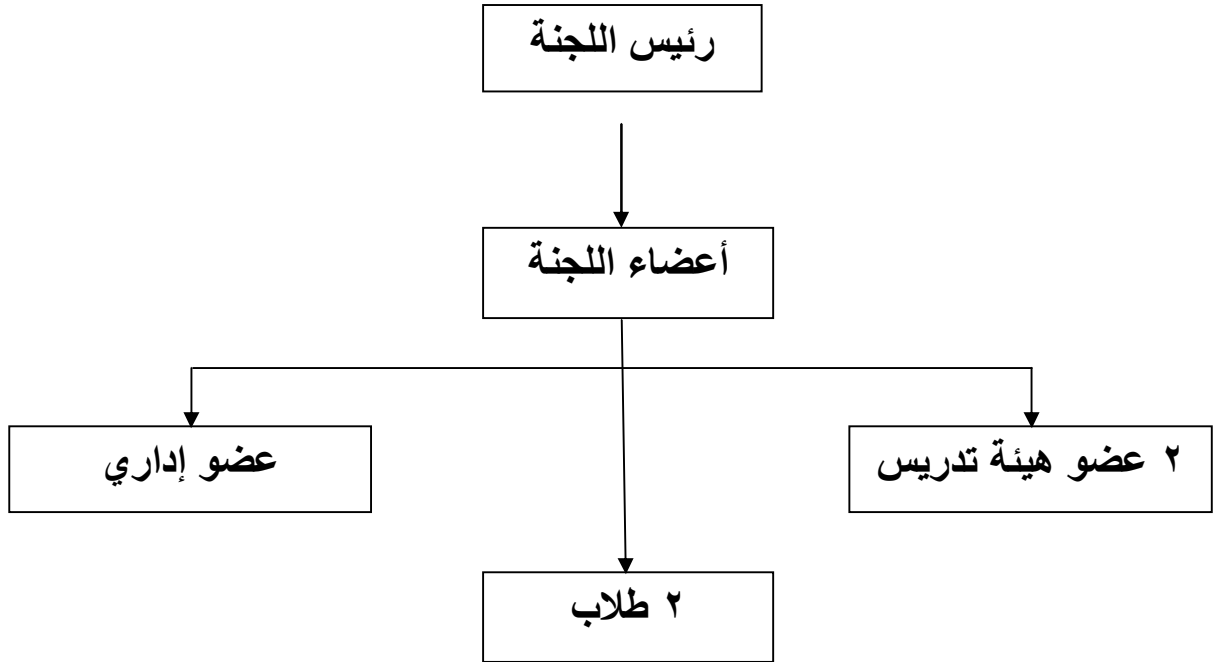
تهدف اللجنة إلى تحقيق دورها من خلال تنفيذ ما يلي:

- ١- حل مشاكل طلاب الدراسات العليا .
- ٢- سرعة البت في شكاوى طلاب الدراسات العليا.
- ٣- رصد احتياجات ومطالب الطلاب ( الوقوف على احتياجات طلاب الدراسات العليا).
- ٤- تطبيق العدالة بين طلاب الدراسات العليا.
- ٥- إعلاء مصلحة طلاب الدراسات العليا.
- ٦- التغذية الراجعة لتطوير العملية التعليمية.
- ٧- تطوير آلية متابعة شكاوى طلاب الدراسات العليا.
- ٨- رفع الرضا الطلابي عن العملية التعليمية.

## قواعد السلوك المنظمة لعمل اللجنة

- ◀ ضمان سرية موضوع الشكوى.
- ◀ عدم إيقاع الضرر على الطلاب أصحاب الشكاوى.
- ◀ الشفافية والمساواة في الإجراءات.
- ◀ روح التعاون.
- ◀ سرعة التحقيق في الشكاوى والبت فيها.

## المبكل التنظيبي



## مهام اللجنة

- ١- عمل اجتماع لتعريف طلاب الدراسات العليا بأهداف اللجنة.
- ٢- عمل اجتماع دورى شهرياً مع طلاب الدراسات العليا.
- ٣- فتح البريد الإلكتروني الخاص باللجنة.
- ٤- تجميع الشكاوى من صندوق الشكاوى أسبوعياً.
- ٥- البحث والتحقيق فى الشكوى.
- ٦- عرض الشكوى على المسئول الأول بالقسم (أكاديمى - أو إدارى).
- ٧- الحصول على حل أو رد تجاة الشكوى.
- ٨- إعلام الطالب بالرد على الشكوى خلال عدة أيام وفى الحالات التى تتطلب موافقة مجلس الكلية يتم إعلام الطالب بمقترح قرار حل المشكلة.
- ٩- متابعة إجراءات حل المشكلة.
- ١٠- فى حالة عدم استطاعة اللجنة التوصل لحل المشكلة ترفع إلى وكيل الكلية للدراسات العليا.
- ١١- عمل إحصائية بمشاكل الطلاب بنهاية العام الدراسى وإعداد تقارير بما تم إتخاذة من إجراءات لحلها ورفعها إلى وكيل الكلية للدراسات العليا و إلى مركز ضمان الجودة والإعتماد للاسترشاد بها فى إعداد خطة التحسين.
- ١٢- تسجيل جميع شكاوى الطلاب التى عن طريق (البريد الإلكتروني - صناديق الشكاوى والشكاوى الشفهية).
- ١٣- عمل إجتماعات شهرية للجنة وكتابة محاضرها.



## آليات تقديم الشكاوى

١- إمكانية تقديم الشكاوى عن طريق :

■ البريد الإلكتروني والموجود على صفحة الكلية على شبكة الانترنت

[postqs\\_complian@yahoo.com](mailto:postqs_complian@yahoo.com)

■ تقديم الشكاوى مباشرة إلى وكيل الكلية للدراسات العليا أو إحدى أعضاء لجنة حل المشكلات.

٢- ضرورة التوقيع على الشكاوى المقدمة وكتابة رقم البطاقة أو رقم الكارنية الخاص بالطالب وذلك تجنباً للشكاوى الكيدية أو الموقعة باسم مستعار.

٣- عند إرسال نسخة من الشكاوى إلى الدكتور عضو هيئة التدريس المقدم في حقة الشكاوى يتم حجب أسماء الطلاب الموقعين على الشكاوى وذلك حفاظاً على سلامتهم وكذلك حفاظاً على ثقتهم بنا

٤- لا يتم النظر في أى شكاوى غير موقعة من قبل الشاكي

٥- إذا كان الحل غير مرضى لصاحب الشكاوى فعليه كتابة أسباب عدم رضاه وإرسالها للجنة.

مع خالص تمنياتنا بالتوفيق والنجاح،

**وكيل الكلية للدراسات العليا**

أ. م. د. / وفاء فتحى سليم

**رئيس لجنة الشكاوى**

د / أحلام الشاعر