

ضوابط تقديم الشكوى

كلية صور الجامعية

قسم شؤون الطلبة



ضوابط تقديم شكوى :

تهدف هذه الضوابط إلى إعطاء طلبة الكلية فرصة في إيجاد الحلول المناسبة وفقاً لأنظمة وتعليمات الكلية في حالة وجود صعوبات ومشاكل خلال فترة دراستهم. وتسعى الكلية ممثلة في قسم شؤون الطلبة إلى إيجاد الحلول المناسبة لهذه المشكلات بطريقة لا تتعارض مع القوانين والأنظمة الصادرة عن الكلية المدرجة في دليل الطالب وتعليمات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والأبتكار.

خطوات تقديم الشكوى :

أولاً: قبل تقديم الشكوى

1- يجب على الطالب أن يكون على دراية تامة بلوائح وأنظمة الكلية، التي يدرس بها وذلك من خلال الاطلاع على دليل الطالب الجامعي، المتاح باللغتين العربية والانجليزية على موقع الكلية.
2- سياسة التظلم :

يمكن التعامل مع العديد من القضايا بسرعة وبشكل غير رسمي بمجرد اطلاع رئيس قسم شؤون الطلبة بما يقلق الطالب. أما بالنسبة للمشاكل الأكثر جدية ، فيجب على الطالب اتباع سياسية التظلم الرسمية في الكلية. وإذا تقدم الطالب بشكوى إلى القسم قبل اتباع جميع الخيارات المتاحة داخل الكلية، فقد نطلب منة باتباع القنوات الصحيحة المعمول بها بالكلية بخصوص الشكاوي والمنشورة على موقع الكلية الإلكتروني.

Sur University College
Student Affairs Department



كلية صور الجامعة
قسم شؤون الطلبة

ثانياً: كيفية تقديم الشكوى :

1-جدية او عدم جدية الطالب بتقديم الشكوى:

في هذه الحالة يمكن للطالب الأتصال بقسم شؤون الطلبة أولاً لمناقشة الشكوى ، يقوم موظفي القسم المختص بشرح إجراءات الشكوى ونصح المشتكي عما إذا كان بإمكان تقديم شكوى أو معالجتها شفويًا.

2-تقديم الشكوى إلكترونياً:

على الطالب تضمين أكبر قدر ممكن من التفاصيل بما في ذلك طبيعة الشكوى وتواريخ الوقائع وأسماء الأشخاص من الكلية الذين حاولوا حل المشكلة داخل الكلية وإرفاق نسخ من الوثائق الداعمة للشكوى. يتم إعفاء الطلاب المعاقين وخاصة المكفوفين من تقديم شكاواهم عبر الأنترنت. ومع ذلك ،سوف نقدر إذا كان بإمكانهم أيضا تقديمها عبر النافذة الالكترونية المخصصة لذلك.

Sur University College
Student Affairs Department



كلية صور الجامعة
قسم شؤون الطلبة

ثالثاً : الخدمة الإلكترونية لشكاوي الطلاب على الموقع الإلكتروني لكلية صور الجامعية
تتوفر الخدمة الألكترونية للشكاوي على موقع الكلية :

على الطالب مقدم الشكوى ، إتباع خطوات تقديم الشكوى على النحو الآتي :

1-الدخول من خلال بوابة الطالب الألكترونية Student portal

2- أذخال الرقم الجامعي

3- كتابة عنوان الشكوى بالمكان المخصص لها

4- كتابة الشكوى والجهة المشتكى عليها ويمكن كتابة أكثر من شكوى

5- الضغط على إرسال

6- التأكد من استقبال الشكوى

7- سيتم الرد على الشكوى خلال أسبوع عمل بحد اقصى وحسب طبيعة

الشكوى المقدمة



رابعاً: إرفاق الوثائق

يمكن للطلاب تدعيم شكواه من خلال إرفاق الأدلة المتعلقة بالشكوى . وستساعد هذه الوثائق جميع الأطراف على معرفة المزيد عن موضوع الشكوى . وعلاوة على ذلك ، يمكن إرفاق الأدلة التي تبين أن الطالب قد اتبع سياسة التظلم المعمول بها في الكلية.

خامساً: كيفية التعامل مع الشكوى؟

سيتخذ قسم شؤون الطلبة بالكلية الخطوات التالية عند تلقي الشكاوي:

- 1- يقوم القسم بمراجعة الشكوى والتحقق من صحتها:
إذا وجد أن الشكوى غير منطقية أو غير ذات صلة، سيقوم القسم بالرد مباشرة على الطالب بذلك.
- 2- الإتصال بالطالب لمزيد في التوضيح :
إذا دعت الحاجة يتم التواصل مع الطالب للحصول على مزيد من التوضيح أو لجمع معلومات إضافية.
- 3- حق الطالب في المتابعة :
يحق للطالب متابعة شكواه من خلال الأتصال بالكلية إذا لم يتلق رداً خلال سبعة أيام عمل من تاريخ تقديمه للشكوى.



سادساً: رد الكلية على الشكوى للطالب

سيتم كتابة الرد النهائي للطالب، إذا لم يكن الطالب راضياً عن الرد النهائي أو لديه معلومة إضافية أو تفاصيل أخرى أو أدلة جديدة ، فيمكنه استئناف الشكوى وتقديمها لقسم شؤون الطلبة (لجنة الاستئناف) .

سابعاً: القرار النهائي

يقوم مساعد العميد لشؤون الطلبة (رئيس لجنة الاستئناف) بدراسة الشكوى بحضور أعضاء لجنة الاستئناف بالكلية ومن ثم رفع توصيات اللجنة إلى عميد الكلية المصادقة عليها حيث يكون القرار قطعياً