



جامعة دمنهور



كلية التربية

رؤية الكلية لكلية التربية جامعة دمنهور الريادة والتميز محليا وعالميا

سياسة الشكاوي والتظلمات كلية التربية – جامعة دمنهور

أولاً: المقدمة

انطلاقاً من حرص كلية التربية بجامعة دمنهور على ترسيخ مبادئ الشفافية والعدالة وتكافؤ الفرص، وضمان بيئة تعليمية وإدارية داعمة لجميع منسوبي الكلية، فقد وضعت الكلية سياسة واضحة ومنظمة لتلقي الشكاوي والتظلمات ومعالجتها بصورة موضوعية وعادلة. وتعتمد الكلية في ذلك على مجموعة من القنوات الرسمية لتلقي الشكاوي، من بينها منصة الشكاوي الإلكترونية بالكلية كإحدى الآليات الحديثة التي تتيح سرعة تقديم الشكاوي ومتابعتها وتحقيق كفاءة أعلى في معالجتها.

ثانياً: أهداف السياسة

تهدف هذه السياسة إلى:

1. توفير آليات واضحة وميسرة لتقديم الشكاوي والتظلمات.
2. ضمان التعامل مع الشكاوي بموضوعية وحيادية وشفافية.
3. سرعة فحص الشكاوي والتظلمات واتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها.
4. تعزيز الثقة بين إدارة الكلية ومنسوبيها.
5. الاستفادة من الشكاوي في تحسين الأداء الأكاديمي والإداري.
6. دعم التحول الرقمي من خلال تفعيل منصة الشكاوي الإلكترونية.

ثالثاً: نطاق تطبيق السياسة

تطبق هذه السياسة على جميع منسوبي الكلية، وتشمل:

- طلاب مرحلة البكالوريوس.
- طلاب الدراسات العليا.
- أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
- العاملين بالجهاز الإداري.
- المستفيدين من خدمات الكلية.

رابعاً: أنواع الشكاوي والتظلمات

تشمل الشكاوي والتظلمات – على سبيل المثال لا الحصر – ما يلي:

- التظلمات من نتائج الامتحانات وأعمال التقديرات.
- الشكاوي المتعلقة بالعملية التعليمية أو الجداول الدراسية.
- الشكاوي المتعلقة بالمعاملات الإدارية أو الخدمات الطلابية.
- الشكاوي المتعلقة بالمرافق والتجهيزات داخل الكلية.
- التظلمات من بعض القرارات أو الإجراءات الإدارية داخل الكلية.

رسالة الكلية

إعداد معلم مبدع يمتلك المعرفة النظرية والخبرة العملية وقادر على التنافس والتميز في ضوء متطلبات سوق العمل والاتجاهات العالمية؛ إعداد باحث تربوي قادر على إنتاج المعرفة التربوية للبحوث العالمية عربياً وعالمياً؛ تقديم خدمات مجتمعية في إطار القيم والعادات التي تخدم المجتمع من خلال التطوير المستمر للبرامج التعليمية وبرامج التنمية البشرية



جامعة دمنهور



كلية التربية

رؤية الكلية لكلية التربية جامعة دمنهور الريادة والتميز محليا وعالميا

خامساً: قنوات تقديم الشكاوى والتظلمات

يمكن تقديم الشكاوى والتظلمات من خلال عدة وسائل معتمدة داخل الكلية، وهي:

- منصة الشكاوى الإلكترونية الخاصة بالكلية عبر الموقع الإلكتروني الرسمي.
- النماذج الورقية المقدمة لإدارة الكلية أو مكتب خدمة المواطنين.
- البريد الإلكتروني الرسمي للكلية.
- صناديق الشكاوى والمقترحات الموجودة داخل الكلية.
- التقدم بطلب رسمي إلى إدارة الكلية أو وكيل الكلية المختص.
- وتعد منصة الشكاوى الإلكترونية إحدى الوسائل الأساسية التي تتيح تسجيل الشكاوى ومتابعة إجراءات التعامل معها إلكترونياً.

سادساً: إجراءات التعامل مع الشكاوى والتظلمات

تمر عملية معالجة الشكاوى والتظلمات بالمراحل التالية:

- استلام الشكاوى أو التظلم عبر إحدى القنوات المعتمدة وتسجيلها في سجل الشكاوى.
- مراجعة الشكاوى مبدئياً للتأكد من استيفاء البيانات.
- إحالة الشكاوى إلى الجهة المختصة داخل الكلية لدراستها.
- فحص الشكاوى أو التظلم واتخاذ الإجراءات اللازمة وفق اللوائح المنظمة.
- إصدار القرار أو التوصية المناسبة بشأن الشكاوى.
- إخطار مقدم الشكاوى بنتيجة الفحص خلال المدة المحددة.

سابعاً: الإطار الزمني للبت في الشكاوى

- يتم فحص الشكاوى مبدئياً خلال 3 أيام عمل من تاريخ تقديمها.
- يتم البت في الشكاوى أو التظلم خلال مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل، ما لم تستلزم طبيعة الموضوع مدة أطول.

ثامناً: ضمانات التعامل مع الشكاوى

تلتزم الكلية بالضوابط التالية:

- السرية التامة في التعامل مع الشكاوى والتظلمات.
- الحيادية والشفافية في فحص الشكاوى.
- عدم تعرض مقدم الشكاوى لأي ضرر نتيجة تقديمها.
- الالتزام الكامل باللوائح والقوانين الجامعية المنظمة للعمل.

تاسعاً: متابعة الشكاوى والتقارير

رسالة الكلية

إعداد معلم مبدع يمتلك المعرفة النظرية والخبرة العملية وقادر على التنافس و التميز في ضوء متطلبات سوق العمل والاتجاهات العالمية؛ إعداد باحث تربوي قادر على إنتاج المعرفة التربوية للبحوث العالمية عربيا وعالميا؛ تقديم خدمات مجتمعية في إطار القيم والعادات التي تخدم المجتمع من خلال التطوير المستمر للبرامج التعليمية وبرامج التنمية البشرية



جامعة دمنهور



كلية التربية

رؤية الكلية لكلية التربية جامعة دمنهور الريادة والتميز محليا وعالميا

- يتم إعداد تقارير دورية عن الشكاوى والتظلمات الواردة للكلية.
- تتضمن التقارير عدد الشكاوى وأنواعها والإجراءات المتخذة بشأنها.
- تعرض التقارير على إدارة الكلية ومجلس الكلية للاستفادة منها في تطوير الأداء وتحسين جودة الخدمات التعليمية والإدارية.

عاشراً: مراجعة وتحديث السياسة

- تتم مراجعة هذه السياسة بصورة دورية من قبل إدارة الكلية ووحدة ضمان الجودة بما يضمن توافقها مع:
- اللوائح الجامعية المنظمة للعمل.
- معايير الجودة والاعتماد.
- متطلبات التحول الرقمي وتحسين الخدمات.

رسالة الكلية

إعداد معلم مبدع يمتلك المعرفة النظرية والخبرة العملية وقادر على التنافس و التميز في ضوء متطلبات سوق العمل والاتجاهات العالمية؛ إعداد باحث تربوي قادر على إنتاج المعرفة التربوية للبحوث العالمية عربيا وعالميا؛ تقديم خدمات مجتمعية في إطار القيم و العادات التي تخدم المجتمع من خلال التطوير المستمر للبرامج التعليمية وبرامج التنمية البشرية