



جامعة دمنهور

رؤية الكلية
لكلية التربية جامعة دمنهور الريادة والتميز محليا وعالميا



كلية التربية

Politique des plaintes et des réclamations

Faculté d'Éducation – Université de Damanhour

Premièrement : Introduction

Dans le cadre de l'engagement de la Faculté d'Éducation de l'Université de Damanhour à promouvoir les principes de transparence, d'équité et d'égalité des chances, et à garantir un environnement académique et administratif favorable à tous les membres de la faculté, celle-ci a mis en place une politique claire et structurée pour la réception, le traitement et la résolution des plaintes et des réclamations de manière objective et équitable.

La faculté s'appuie sur plusieurs canaux officiels pour la réception des plaintes, notamment la plateforme électronique des plaintes de la faculté, considérée comme l'un des mécanismes modernes permettant de soumettre et de suivre les plaintes rapidement, tout en améliorant l'efficacité de leur traitement.

Deuxièmement : Objectifs de la politique

Cette politique vise à :

1. Fournir des mécanismes clairs et accessibles pour le dépôt des plaintes et des réclamations.
2. Garantir un traitement objectif, impartial et transparent des plaintes.
3. Accélérer l'examen des plaintes et la prise des mesures appropriées.
4. Renforcer la confiance entre l'administration de la faculté et ses membres.
5. Tirer parti des plaintes pour améliorer la performance académique et administrative.
6. Soutenir la transformation numérique à travers l'activation de la plateforme électronique des plaintes.

Troisièmement : Champ d'application

Cette politique s'applique à tous les membres de la faculté, notamment :

- Les étudiants de licence
- Les étudiants de master et de doctorat
- Les enseignants-chercheurs et le personnel assistant
- Le personnel administratif

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 عربيا وعالميا؛ تقديم خدمات مجتمعية في إطار القيم والعادات التي تخدم المجتمع من خلال التطوير المستمر للبرامج التعليمية وبرامج التنمية البشرية



جامعة دمنهور

رؤية الكلية
لكلية التربية جامعة دمنهور الريادة والتميز محليا وعالميا



كلية التربية

- Les bénéficiaires des services de la faculté

Quatrièmement : Types de plaintes et de réclamations

Les plaintes et réclamations incluent, sans s'y limiter :

- Les recours concernant les résultats d'examens et les notes
- Les plaintes relatives au processus pédagogique ou aux emplois du temps
- Les plaintes liées aux procédures administratives ou aux services aux étudiants
- Les plaintes concernant les infrastructures et les équipements de la faculté
- Les recours contre certaines décisions ou procédures administratives

Cinquièmement : Canaux de dépôt des plaintes et réclamations

Les plaintes et réclamations peuvent être soumises via les canaux suivants :

- La plateforme électronique des plaintes accessible via le site officiel de la faculté
- Les formulaires papier soumis à l'administration de la faculté ou au bureau des services aux citoyens
- L'adresse électronique officielle de la faculté
- Les boîtes à suggestions et à plaintes disponibles au sein de la faculté
- Les demandes officielles adressées à l'administration de la faculté ou au vice-doyen compétent

La plateforme électronique est considérée comme l'un des principaux moyens permettant l'enregistrement et le suivi électronique des plaintes.

Sixièmement : Procédures de traitement des plaintes et réclamations

Le traitement des plaintes suit les étapes suivantes :

- Réception et enregistrement de la plainte via l'un des canaux approuvés
- Vérification initiale pour s'assurer de l'exhaustivité des informations
- Transmission de la plainte au service compétent pour étude
- Examen de la plainte et des mesures nécessaires conformément à la réglementation en vigueur
- Prise de décision ou émission d'une recommandation appropriée
- Notification du plaignant du résultat dans les délais impartis

رسالة الكلية

اعداد معلم مبدع يمتلك المعرفة النظرية والخبرة العملية وقادر على التنافس و التميز في ضوء متطلبات سوق العمل والاتجاهات العالمية ؛ اعداد باحث تربوي قادر على انتاج 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



جامعة دمنهور

رؤية الكلية
لكلية التربية جامعة دمنهور الريادة والتميز محليا وعالميا



كلية التربية

Septièmement : Délais de traitement

- L'examen initial de la plainte est effectué dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de sa réception.
- La plainte est traitée dans un délai maximal de 15 jours ouvrables, sauf si la nature du sujet nécessite un délai plus long.

Huitièmement : Garanties de traitement

La faculté s'engage à respecter les principes suivants :

- Confidentialité totale dans le traitement des plaintes
- Neutralité et transparence lors de l'examen des plaintes
- Protection du plaignant contre toute forme de préjudice
- Respect intégral des règlements universitaires en vigueur

Neuvièmement : Suivi et rapports

- Des rapports périodiques sont élaborés concernant les plaintes reçues.
- Ces rapports incluent le nombre de plaintes, leurs types et les mesures prises.
- Les rapports sont présentés à l'administration de la faculté et au Conseil de la faculté afin d'améliorer la performance et la qualité des services académiques et administratifs.

Dixièmement : Révision et mise à jour de la politique

Cette politique est révisée périodiquement par l'administration de la faculté et l'Unité d'Assurance Qualité afin d'assurer sa conformité avec :

- Les règlements universitaires
- Les normes de qualité et d'accréditation
- Les exigences de la transformation numérique et de l'amélioration des services

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 عربيا وعالميا؛ تقديم خدمات مجتمعية في إطار القيم والعادات التي تخدم المجتمع من خلال التطوير المستمر للبرامج التعليمية وبرامج التنمية البشرية