



لجنة الشكاوى الطلابية

كلية الهندسة بشبرا

اللجنة الفنية:

- أ.د. موسى عبدالله
- أ.م.د. منى سعد

المراجعة والتدقيق:

- أ.د. وجدي منصور
- أ.م.د. منال أبو العلا



لجنة الشكاوى الطلابية

قائمة المحتويات

الموضوع

الصفحة

4	مقدمة
5	أولاً : تشكيل اللجنة كمجموعة عمل :
9	ثانياً : رئيس اللجنة:
10	ثالثاً : أعضاء هيئة التدريس المشاركون في عضوية اللجنة:
12	رابعاً : الطلاب الأعضاء باللجنة:
13	خامساً : أمانة اللجنة:
16	شكوى إلى لجنة الشكاوي الطلابية
17	تظلم إلى لجنة الشكاوي الطلابية
18	إيصال استلام
19	مجموعة الكتب التخصصية

مقدمة

إيماناً من كلية الهندسة بشبرا بأهمية آراء الطلاب في منظومة العمل الجامعي وأخذ شكاوهم ايا كانت علي محمل الجد ومتابعتها والعمل علي حلها ومشاركتهم في الحوار الخاص بتطوير الأداء ومعوقات العملية التعليمية داخل الكلية فقد تم إنشاء لجنة خاصة بالشكاوي الطلابية. وقد كان الإعلان عن إنشاء لجنة للشكاوي الطلابية لحظة فارقة في مسيرة العمل الطلابي بالكلية، إذ أن فكرة إنشاء هذه اللجنة جاء نتاج فلسفة ورؤية بالغة الإيجابية لما يمكن أن يثمر عنه وجود مثل هذه اللجنة من إنماء لثقافة المطالبة بالعدل والإنصاف وإزدهار لمفهوم المبادرة نحو دفع الظلم لدى الطالب الجامعي الذي هو ذخيرة المستقبل وأهم لبنات بناء النهضة المعاصرة .

ولقد إفتتحت الكلية - بإنشاء هذه اللجنة - عهداً جديداً في تطوير العمل الأكاديمي وإرساء مفاهيم ومجالات جديدة له ظلت لفترة طويلة خارج إطار إهتمام المجتمع الجامعي ، وذلك بأن أصبح بناء شخصية الطالب الجامعي وتنمية قدراته لمواجهة المشكلات التي تعرقل مسيرته أمراً من صميم الإهتمامات الأكاديمية التي تمعن الكلية النظر فيه وتسعى إلى تحقيقه من خلال الدور الذي تقوم به لجنة الشكاوي الطلابية.



لجنة الشكاوى الطلابية

وسيتناول برنامج اللجنة المبادئ والأسس والإجراءات التي يجب مراعاتها في عملها باعتبارها مجموعة عمل متكاملة قائمة بذاتها ، ثم يتناول بعد ذلك تلك المبادئ والأسس والإجراءات التي يجب مراعاتها في عمل كل من رئيس اللجنة وأعضائها والقائم بأعمال السكرتارية بها.

أولاً : تشكيل اللجنة كمجموعة عمل :

تشكل لجنة الشكاوى الطلابية من وكيل الكلية لشئون الطلاب رئيساً وعضوية ثلاثة من أعضاء هيئة التدريس واثنين من الطلاب (ويجوز لرئيس اللجنة دعوة رئيس القسم المنتمي له الطالب إذا كانت الشكوي ضد أحد أعضاء هيئة التدريس أو رئيس الكنترول لتخصص الطالب إذا كانت الشكوي ضد نتيجة الطالب، أو رئيس القسم الإداري إذا كان المشكو في حقه أحد الإداريين) ليكون حجر الأساس في ضمان الحيادية والموضوعية في أعمال اللجنة كما أن هذا التشكيل يحقق التفاعل الأمثل بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب باعتبارهم مجموعة عمل واحدة متكاملة تهدف من خلال عملها المشترك إلى إيجاد الحلول المناسبة والحقيقية لمشكلات الطلاب وتهيئة البيئة التعليمية المناسبة لتطوير أداء العمل الأكاديمي داخل الكلية.

ولتحقيق الأهداف المرجوة من إنشاء لجنة الشكاوي الطلابية فإنه يجب على اللجنة أن تضع نصب أعينها مراعاة ما يلي:

- 1) العمل على حل المشاكل الطلابية فى إطار المجتمع الجامعى داخل الكلية مع تجنب تفاقمها وتجاوزها حدود هذا الإطار بحيث يشعر الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين بأنهم يمثلون أسرة جامعية واحدة .
- 2) محاولة الوصول دائماً بالقرارات التى تصدر من اللجنة إلى ترسيخ مفهوم ومعنى العدالة فى نفوس وعقول الطلاب مما يؤدى إلى تنمية ثقافة العدل والإنصاف بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين وهو الهدف الأساسى من إنشاء اللجنة.
- 3) العمل على أن تسود روح التعاون والاحترام المتبادل بين أعضاء اللجنة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب، والعمل الدائم على إيجاد التوافق بين الآراء المطروحة بحيث يكون الاقتناع بالقرار الصادر من اللجنة هو الأساس فى إصدار هذه القرارات .
- 4) أن تعطى الأولوية فى حل مشاكل الطلاب وشكاويهم للمساعى الودية بين الطلاب من ناحية وأعضاء هيئة التدريس والموظفين بالكلية من ناحية أخرى. وذلك بالعمل على التوفيق بأكبر قدر ممكن بين ما يطالب به الطلاب فى شكاويهم وما يقوم به منسوبي الكلية أثناء تأديتهم لعملهم .

- (5) وضع وتنفيذ خطة إعلامية وتوعوية داخل الكلية تهدف إلى تعريف الطلاب وتوعيتهم باللجنة ودورها والإجراءات المتبعة أمامها، والمواعيد التي يجب مراعاتها من الطلاب عند التقدم بشكاويهم، وكذا نشر وثيقة حقوق والتزامات الطالب الجامعي وشرحها وتبسيطها؛ حتى يتسنى للطلاب الوقوف على حقوقهم والتزاماتهم والاستفادة من الدور الذي تقوم به اللجنة .
- (6) الحرص الدائم على سرية الأعمال والإجراءات التي تتخذها اللجنة للتحقيق والفصل في الشكاوى المعروضة عليها وخاصة فيما يتعلق بأسماء الطلاب الشاكين؛ وذلك تجنباً للخرج والمشكلات التي يمكن أن يتعرض لها الطلاب نتيجة تقدمهم بشكاوى ضد أحد أعضاء هيئة التدريس أو أحد الموظفين بالكلية .
- (7) العمل على سرعة إستيفاء رد المشكو في حقه في الميعاد المحدد " أسبوع من تاريخ إخطار رئيس القسم للمشكو في حقه " ، ويمكن أن يتم هذا الإجراء بمعرفة رئيس اللجنة قبل جلسة الإنعقاد المقرر بحث موضوع الشكاوى فيها إذا دعت الضرورة لذلك. وفي حالة عدم وصول الرد خلال الميعاد المحدد يكون للجنة الحق في الفصل في الشكاوى على ضوء ما ورد بها من وقائع ومستندات ويصبح عدم رد المشكو في حقه قرينة على صحة ما ورد في الشكاوى .
- (8) تحديد اسم وصفة الذي يجب عرض القرار الصادر من اللجنة عليه لاعتماده وإنفاذه ، ويكون تحديد ذلك بمحضر الجلسة التي صدر بها القرار .

9) فى حالة اعتراض رئيس القسم على القرار الذى انتهت إليه اللجنة فى إحدى الشكاوى ، فإنه على رئيس القسم أن يعيد ملف هذه الشكاوى إلى اللجنة ومرفق به مبررات اعتراضه؛ حيث يقوم رئيس اللجنة وأعضاؤها بإعادة النظر فى القرار على ضوء اعتراضات رئيس القسم، وتتخذ اللجنة القرار الذى تراه مناسباً. وفى حالة إصرار اللجنة على ذات القرار محل الاعتراض أو استمرار اعتراض رئيس القسم على القرار المتخذ من اللجنة بعد إعادة النظر ، فإنه على اللجنة أن تحيل ملف الشكاوى إلى لجنة أعلى برئاسة عميد الكلية لدراسته وإيداء الرأى والتوصية فيه، ثم عرضه على رئيس الجامعة ليتخذ القرار النهائى فى الموضوع .

10) فى الحالات التى ترى فيها اللجنة عدم الفصل فى الشكاوى ، يجب أن تقوم بتحديد الأسباب التى دعته إلى ذلك ويتم إثبات هذه الأسباب فى محضر الجلسة ويوقع على المحضر كافة الأعضاء الحاضرين بالجلسة .

ثانياً : رئيس اللجنة:

يقوم رئيس اللجنة بدور حيوى وخلاق للنهوض بمستوى أداء اللجنة التى يرأسها ، وذلك من خلال تقديم خدماتها للطلاب بالأسلوب الأمثل بما يشجع الطلاب على الاستفادة من الدور الذى تقوم به .. وهو فى سبيله لتحقيق ذلك يجب عليه مراعاة ما يلى :

- 1) أن يتسم دوره بأكبر قدر ممكن من الشفافية والحيادية والموضوعية فى تناول الشكاوى المعروضة على اللجنة .
- 2) أن يعمل جاهداً على إيجاد مناخ داعم لحرية تداول الآراء والمناقشات داخل إطار اللجنة .
- 3) أن يقوم بالإشراف الإدارى على أعمال اللجنة من مراجعة للسجلات ومحاضر الجلسات وملفات الشكاوى وما تم فيها من إجراءات إدارية وكذا توقيع المكاتبات والخطابات الصادرة من اللجنة بصفته رئيساً لها ، والإطلاع على كافة المكاتبات والخطابات الواردة للجنة واتخاذ ما يلزم بشأنها .
- 4) أن يدعو اللجنة للانعقاد كلما دعت الحاجة لذلك بحيث يكون عدد الجلسات المنعقدة متناسباً مع عدد وحجم الشكاوى التى تتلقاها اللجنة .
- 5) أن يحرص على أن تتم إجراءات التصويت باللجنة لإصدار قراراتها بطريقة سرية فى الحالات التى يرى فيها وجوب ذلك تقديماً للحرج الذى يمكن أن يستشعره بعض أعضاء اللجنة .

6) أن يعمل دائماً على رفع الحرج عن أى عضو من أعضاء اللجنة إذا كان لدى هذا العضو مانع أدبى يحول دون مشاركته فى بحث إحدى الشكاوى المعروضة على اللجنة، فيتقدم رئيس اللجنة بطلب رسمى إلى عميد الكلية يتضمن ضرورة استبدال هذا العضو أثناء نظر الشكاوى المذكورة .

ثالثاً : أعضاء هيئة التدريس المشاركون فى عضوية اللجنة:

إن الدور الذى يقوم به أعضاء هيئة التدريس المشاركين فى عضوية اللجنة الفرعية هام جداً للارتقاء بمستوى أداء اللجنة وزيادة تفاعلها مع الطلاب ، وذلك لما يملكونه - بحكم علمهم وعملهم وخبراتهم - من قيم تربوية ومبادئ أخلاقية وأسس منهجية، تجعل منهم قدوة ونبراساً لطلابهم، ونموذجاً لما يجب أن يتحلى به هؤلاء الطلاب من قيم ومبادئ فى حياتهم العلمية والعملية .
ولكى يقوم أعضاء هيئة التدريس المشاركون فى عضوية اللجنة بدورهم على الوجه الأمثل يتعين عليهم مراعاة ما يلى:

1) الإسهام الفعال فى أعمال اللجنة وأداء دورهم بكل نزاهة وأمانة، وذلك من خلال حرصهم على حضور جلسات اللجنة وإثرائها بمناقشاتهم وآرائهم القيمة ورغبتهم الصادقة فى حل مشاكل الطلاب .

- (2) التأكيد الدائم على الحيادية فى نظر الشكاوى المعروضة على اللجنة، بصرف النظر عما قد يلحق بزملائهم من أعضاء هيئة التدريس من مساءلة أو مراجعة لهم فى أعمالهم الوظيفية ، فالحق أحق أن يتبع .
- (3) العمل على تنقية الأجواء بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالكلية أولاً بأول، وإيجاد مناخ ملائم لتنمية التعاون والاحترام المتبادل بينهما، الأمر الذى يؤدي لرفع مستوى العملية التعليمية بصفة دائمة، ويحقق الأهداف المرجوة منها.
- (4) احترام آراء الطلاب المشاركين بعضوية اللجنة ومناقشتهم فيها وعدم التقليل من شأنهم أو من شأن آرائهم لمجرد كونهم طلاب فى مواجهة أعضاء هيئة تدريس .
- (5) العمل الدائم على تنمية قدرات الطلاب الأعضاء باللجنة وذلك فى مجال البحث والتحليل والاستنباط؛ بهدف الوصول إلى الحقيقة الكاملة فى موضوع الشكاوى المعروضة على اللجنة ومعاونتهم على اتخاذ القرارات التى تتسم بالنزاهة والشجاعة والموضوعية .

رابعاً : الطلاب الأعضاء باللجنة:

يأتى تمثيل طلاب الكلية فى اللجنة التى يتقدموا إليها بشكاويهم بطالبيين اثنين من المتميزين علماً وخلقاً؛ ليكون من أهم الضمانات والضوابط التى تكفل الحيادية فى عمل تلك اللجنة ، وليكون الدور الذى يقوم به هذان الطالبان فعالاً ومؤثراً فإن عليهم مراعاة ما يلى :

- 1) الحرص المتناهى على الحيادية فى تناول الشكاوى المعروضة على اللجنة من حيث التحقيق والمناقشة واتخاذ القرار فيها لا سيما وأن هذه الشكاوى مقدمة من زملائهم وأصدقائهم من الطلاب .
- 2) التحلى بالشجاعة والإيجابية فى اتخاذ القرارات التى تتناسب مع حجم وحساسية الشكاوى المقدمة للجنة .
- 3) الدراسة المتأنية للشكاوى المعروضة والأوراق والمستندات المرفقة بها وخاصة رد المشكو فى حقه وذلك قبل إعلان الرأى فى موضوع الشكاوى .
- 4) توجيه وتوعية زملائهم بالكلية بكيفية المطالبة بحقوقهم والوفاء بالتزاماتهم ، إذ أنهم بحكم اشتراكهم فى عضوية اللجنة قد اكتسبوا من الخبرة ما يؤهلهم للقيام بدورهم الإرشادى بين الطلاب .

5) التفاعل الدائم مع زملائهم من طلاب الكلية وذلك بدأبهم على توصيل آراء ومشاكل الطلاب إلى أعضاء هيئة التدريس والموظفين القائمين بالمهام الإدارية بالكلية؛ حتى يتم إيجاد الحلول المناسبة لهذه المشكلات فى بداية ظهورها وقبل قيام الطلاب بتقديم شكاويهم للجنة.

خامساً : أمانة اللجنة:

يتم اختيار أحد معاوني أعضاء هيئة التدريس من المتميزين علماً وخلقاً ليكون أميناً للجنة؛ وهو دور محوري وهام جداً لسير وضبط العمل باللجنة، وحتى يكون الدور الذى يقوم به فعالاً ومؤثراً فإن عليه مراعاة ما يلى :

- 1) أن يتواجد بمقر اللجنة فى المواعيد المحددة والمعلن عنها لاستقبال شكاوى الطلاب .
- 2) أن يقوم بتوجيه الطالب الشاكي لملاء النموذج المعد للشكاوى " النموذج رقم 1 " والتأكد من استكمال واستيفاء جميع البيانات الواردة بالنموذج وخاصة تاريخ حدوث الواقعة محل الشكاوى، وتاريخ تقديم الشكاوى، وبيانات المشكو فى حقه .
- 3) أن يسجل كافة البيانات الخاصة بالشكاوى فى السجل المخصص لقيد الشكاوى مع مراعاة أن يكون تسلسل القيد باعتبار تاريخ تقديمها .
- 4) أن يسلم الطالب الشاكي صورة من إيصال الإستلام " النموذج رقم 3 " بعد استيفاء كافة بياناته والذي يفيد تقديم الطالب لشكواه ، على أن يتم الاحتفاظ بأصل الإيصال.

- (5) أن يضع الشكوى وما يقدمه الطالب الشاكي من أوراق أو مستندات داخل ملف يدون عليه من الخارج بيانات الشكوى.
- (6) أن يقوم بعرض ملف الشكوى على رئيس اللجنة ليرى ما يمكن اتخاذه من إجراءات فى الشكوى قبل عرضها على اللجنة .
- (7) أن يقوم بإدراج الشكوى ضمن محضر أعمال أقرب جلسة انعقاد للجنة.
- (8) أن يقوم بتحرير وإرسال كافة المكاتبات والمخاطبات الخاصة باللجنة بعد عرضها وتوقيعها من رئيس اللجنة .
- (9) أن يستقبل كافة المكاتبات والخطابات الواردة للجنة ويقوم بعرضها فور ورودها على رئيس اللجنة لاتخاذ ما يلزم حيالها .
- (10) أن يقوم بإخطار أعضاء اللجنة رسمياً بميعاد ومكان انعقاد كل جلسة من الجلسات التى يدعو رئيس اللجنة إلى انعقادها .
- (11) أن يقوم أثناء انعقاد جلسة اللجنة بتقديم ملفات الشكاوى إلى رئيس اللجنة طبقاً لتسلسل كل شكوى كما ورد بمحضر أعمال الجلسة، ثم يقوم بتدوين الإجراءات والقرارات التى تتخذها اللجنة ويشير بإختصار إلى المناقشات التى تدور بالجلسة وآراء الأعضاء وذلك بمحضر الجلسة ثم يقوم الرئيس والأعضاء بالتوقيع على هذا المحضر.

- (12) أن يقوم بعد الجلسة - وفي حالة اتخاذ قرار فى شكوى ما، وكان يجب عرض هذا القرار على عميد الكلية لإعتماده - بتحرير واستيفاء نموذج مذكرة العرض على عميد الكلية ويعرضه على رئيس اللجنة لتوقيعة .
- (13) أن يقوم باستدعاء الطالب الشاكي لمقر اللجنة فى حالة صدور قرار اللجنة برفض شكواه أو فى حالة اعتماد قرار اللجنة من عميد الكلية، ويطلع على القرار بعد تحريره واستيفاء كافة البيانات الواردة فيه حيث يقوم الطالب بالتوقيع بالإطلاع والعلم على هذا النموذج.
- (14) أن يرسل خطابات تتضمن ملخص القرار الصادر فى كل شكوى إلى ذوى الشأن الذين لهم صلة بالشكوى أو بالقرار الصادر فيها { مثل : المشكو فى حقه - رئيس القسم " أو الإدارة " التابع لها المشكو فى حقه - عميد الكلية} .. وذلك حسب توجيهات رئيس اللجنة .
- (15) أن يقوم بحفظ الملف وقيدده فى السجل المعد لذلك ويعطى كل ملف رقم حفظ مسلسل بالسجل وبدون أمام كل شكوى فى سجل قيد الشكاوى رقم وتاريخ الحفظ حتى يمكن الوصول بعد ذلك إلى الملف بسهولة ويسر.

شكوى إلى لجنة الشكاوى الطلابية

من الطالب/الطالبة :	بتاريخ .. / .. / م
القسم العلمي/الصف :	رقم موبيل :
ضد	
المشكو في حقه :	وظيقته :
العرض	
تاريخ حدوث الواقعة محل الشكوى : .. / .. / م	ملخص موضوع الشكوى :
.....	
.....	
الإيانات :	
.....	
.....	
تعهد	
أتعهد أنا الطالب :	
بأن كافة البيانات الواردة بهذه الشكوى	
صحيحة وعلى مسؤوليتي الشخصية وأنه لا يقصد بها الكيد أو النيل	
من سمعة المشكو في حقه، وأنه في حالة ثبوت عكس ذلك فإنتي	
سأكون معرضاً للعقوبات التي تحددها اللجنة طبقاً للقواعد والقوانين	
الجامعية.	
تحريراً في .. / .. / م	الطالب/الطالبة
	الإسم :
	التوقيع :
نموذج رقم (1)	

نظم إلى لجنة الشكاوى الطلابية

<p>من الطالب/الطالبة :</p> <p>القسم العلمي/الصف : رقم منزل :</p> <p>رقم موبيل :</p> <p>ضد</p> <p>المشكو في حقه : وظيفته : جهته :</p> <p>العرض</p> <p>صدر بتاريخ .. / .. / م قرار اللجنة بالكلية والذي انتهى إلى :</p> <p>وذلك في الشكوى المقدمة مني بشأن :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>أسباب التظلم وإثباته :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>تعهد</p> <p>أتعهد أنا الطالب : بأن كافة البيانات الواردة بهذه الشكوى صحيحة وعلی مسئولیتي الشخصية وأنه لا يقصد بها الكيد أو النيل من سمعة المشكو في حقه، وأنه في حالة ثبوت عكس ذلك فأبني سأكون معرضاً للعقوبات التي تحددها اللجنة طبقاً للقواعد والقوانين الجامعية.</p> <p>تحريراً في .. / .. / م</p> <p>الطالب/الطالبة</p> <p>الإسم :</p> <p>التوقيع :</p>	<p>نموذج رقم (2)</p>
---	-----------------------------



لجنة الشكاوى الطلابية

إيصال استلام

استلمت أنا :
أمين اللجنة :
شكوى/تظلم مقدم من الطالب/الطالبة :
من قسم : الصف :
وقيدت الشكوى/التظلم بالسجلات برقم :

المستلم

الاسم :
التوقيع :
التاريخ : / / م

2- نسخة للطالب

1- أصل الإيصال للجنة الشكاوى الطلابية

نموذج رقم (3)

مجموعة الكتب التخصصية

- 1- إجراءات حماية الملكية الفكرية
- 2- الميثاق الاخلاقي
- 3- وثيقة حقوق والتزامات الطالب الجامعي
- 4- لجنة الشكاوى الطلابية



لجنة الشكاوى الطلابية



رؤية الكلية:

تتطلع كلية الهندسة بشبرا جامعة بنها أن تكون كلية رائدة في مجالات التعليم الهندسي و البحث العلمي على المستوى المحلي والإقليمي و الدولي وأن تقدم خدمة مجتمعية متميزة.

رسالة الكلية:

تلتزم كلية الهندسة بشبرا بإعداد خريج مزود بالمعارف والمهارات التي تؤهله للمنافسة في سوق العمل، كما تلتزم بإنتاج بحث علمي متميز على المستوى الدولي، وتقديم خدمات مجتمعية متميزة، وذلك في إطار القيم الإنسانية والأخلاقية.