

نشرة إرشادية حول نظام شكاوى الطلبة ومقترحاتهم



مشكلات مالية: وتشمل كل ما له علاقة بالرسوم الدراسية والمنح التي تقدمها الجامعة.

مشكلات اجتماعية ونفسية عامة: يمكن إرجاعها إلى عوامل محددة لطبيعة الجامعة المرافق العامة، إشكاليات طنيدية، حزية، الواقع السياسي والأمني والاقتصادي العام.....

غير ذلك من مشكلات: وهي أي مشكلات أخرى تواجه الطلبة في حياتهم الدراسية.

أبرز المشكلات التي يمكن أن تواجه الطلبة

مشكلات إدارية: يمكن أن تحصل أثناء قيام طالب بإجراء معين في أحد الأقسام الإدارية في فرعه.

مشكلات تعامل مع الطلبة (مجلس الطلبة أو كتلة طلابية): مثل: إساءة التصرف، أو المعاملة، أو عدم الإنصاف في خدمات معينة، أو إهمال مسألة خاصة للمتقدم بالشكوى.

مشكلات تعليمية: قد تحصل مع المشرفين الأكاديميين في الجامعة/ في المجالات المختلفة.



الهدف

تهدف هذه الخدمة إلى ضبط ومتابعة آراء وشكاوى الطلبة ومقترحاتهم، والعمل على تحقيق متطلباتهم وحل مشكلاتهم في الفروع كافة، بما يحقق مصالحهم التي هي الهدف الأسمى للجامعة وطواقمها الإدارية والأكاديمية، حيث يجري ذلك ضمن إطار منظم، وفقاً للأسس والمناهج العلمية السليمة التي تنسجم مع الواقع الأكاديمي للجامعة.



مجال التطبيق

تشمل هذه الخدمة كافة الآراء والمقترحات والمستلزمات والشكاوى التي يرغب الطلبة بإيصالها لذوي الاختصاص في الجامعة، وذلك من أجل الرقي بالواقع الطلابي والأكاديمي على حد سواء، وسير العملية التعليمية كما ينبغي لها أن تكون، وعدم الإغفال أو التغاضي عن أي من الحثيات التي تواجه الطلبة.

آلية تقديم الشكوى / والمقترح

في حال كان الرد على الشكوى / المقترح غير كافٍ، يحق للطلاب تقديم اعتراض لمرة واحدة فقط إلكترونياً من خلال حسابة عبر البوابة الأكاديمية، والذي يُحول إلى عمادة شؤون الطلبة في الجامعة، والتي بدورها تتابع مع جهات الاختصاص في رئاسة الجامعة للرد على الاعتراض إلكترونياً، ولا يسمح للطلاب بعدها بالاعتراض مرة أخرى.

يقوم الطالب بتعبئة الشكوى / المقترح إلكترونياً، من خلال شاشة شكاوى الطلبة ومقترحاتهم عبر حسابه على البوابة الأكاديمية وحفظه بعد التأكد من البيانات الشخصية المرفقة بالشكوى، حيث ترد الشكوى إلى الجهات المعنية في الجامعة لمتابعتها، ويجري الرد عليها خلال مدة أقصاها (5) أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى / المقترح.

عزيزي الطالب / عزيزتي الطالبة:

- لقد استحدثت هذه الخدمة من أجلك أنت أولاً، وللحفاظ على حقوقك وتوفير البيئة والأجواء الديمقراطية السليمة، لضمان واقع من الشفافية الكاملة، وعليك أن تكون مهتماً بالمتابعة ولا تتردد في ممارسة حقك من خلال هذه الخدمة، وعنوانك فيه هو قسم شؤون الطلبة في فرعك.
- يجب التعامل مع هذه الخدمة باعتبارها أداة لحفظ الحقوق والواجبات، وليس منهجاً لإلقاء التهم جزافاً، فأنت تبحث عن حقك أو ما تعتقد أنه حقك.
- دائماً لا تتردد في طرح وجهة نظرك أو شكواك أو مقترحاتك بشكل موضوعي، ومن خلال معرفتك بالحقوق والأنظمة التي تؤهلك للمطالبة بحقك بثقة ودون أي تردد.