

نشرة إرشادية حول نظام شكاوى الطلبة ومقترحاتهم



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.

من منطلق الشفافية في تقديم الخدمات للطلبة والوقوف على درجة الرضا لديهم تجاه هذه الخدمات، وما قد يواجههم من مشكلات أو معيقات، حرصت عمادة شؤون الطلبة على توفير خدمة تقديم الشكاوى/ والمقترحات من الطلبة في مجالات الخدمات كافة، الإدارية، والمالية، والأكاديمية، والاجتماعية والنفسية، وغيرها؛ بحيث يتسنى للطلاب تقديم الشكاوى/ والمقترح عبر حسابه على البوابة الأكاديمية وفي أي وقت وأينما كان متواجداً، وضمن آليات محددة تخضع لإجراءات ضبط الجودة، وتنتهي بإفادة الطالب بالمعلومة المتكاملة، أو تحقيق مطلبه إذا كان ذلك حقاً من حقوقه، فهي خدمة استحدثت مع بداية الفصل الدراسي الأول من العام (2021-2022)، وانطلاقاً من واقع اتساع رقعة الجامعة وزيادة المطردة في أعداد الطلبة، وما يفرضه هذا الواقع من تحديات ومسؤوليات على الجامعة وطواقمها المختلفة، وكذلك على الطلبة.

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 بالشكاوى.

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

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 طلابية، حزبية، الواقع السياسي والأمني والاقتصادي العام.....).

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

آلية تقديم الشكاوى/ والمقترح

في حال كان الرد على الشكاوى/ 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 الشكاوى/ المقترح إلكترونياً، من خلال شاشة شكاوى الطلبة ومقترحاتهم عبر حسابه على البوابة الأكاديمية وحفظه بعد التأكد من البيانات الشخصية المرفقة بالشكاوى، حيث ترد الشكاوى إلى الجهات المعنية في الجامعة لمتابعتها، ويجري الرد عليها خلال مدة أقصاها (5) أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى/ 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 شكاواك أو مقترحاتك بشكل موضوعي، ومن خلال معرفتك بالحقوق والأنظمة التي تؤهلك للمطالبة بحقك بثقة ودون أي تردد.