



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الفلوجة / كلية الطب البيطري
شعبة التسجيل وشؤون الطلبة



$$\frac{2.5.7}{A-B} \div A$$

الآلية المتبعة في استقبال والتعامل مع الشكاوى والمشاكل المقدمة من قبل الطلبة

المقدمة

تلتزم كلية الطب البيطري / جامعة الفلوجة بان تقدم لطلبتها بيئة تعليمية متميزة وان تعطي للطلبة فرص لعرض مشاكلهم لأننا نقدر توقعات الطلبة تقديراً عالياً حيث نعمل على اشراك الطلبة في القرار والتقويم، وتشجيع الابتكار، والإبداع، وتبادل الافكار بحرية .
وتحرص الكلية على تقديم الخدمات و التحسين المستمر لتوفير بيئة داعمة للطلبة وان اجراءات الشفافية والموضوعية تطبق من خلال لجان تشكلها ادارتها العليا المتمثلة بمجلس الكلية للنظر في شكاوى وتطلعات الطلبة، وتعتبر الكلية اجراءات شكاوى الطلاب فرصة لمراقبة خدماتها وتقديم الملاحظات. تم تصميم الية للمقترحات و الشكاوى لتوفير فرصة للطلاب لتقديم شكاوى حول خدمات الكلية وكفاءة منتسبيها، وتتعهد الكلية بالتحقيق في جميع القضايا التي تثار والتعامل معها من خلال عملية عادلة وشفافة ومتسقة وفي الوقت المناسب.

الهدف من آلية الشكاوى او التظلم:

- 1- أن تتمتع الكلية بشفافية عالية عند التعامل مع الشكاوى المقدمة لها وتجد الحلول الناجمة لها من خلال قرار تشاركي مبني على أسس الحاكمية الرشيدة التي تتبناها الكلية في إدارة شؤونها لتحقيق الجودة الشاملة في الأداء.
- 2- تفعيل وحدة الارشاد النفسي والتوجيه التربوي و تشكيل لجان الارشاد التربوي في الكلية لتمارس دورها الصحيح في تبني ومعالجة جميع مشاكل الطلبة وتوجيههم التوجيه الصحيح.
- 3- أن تحقق الكلية من خلال تبنيها لهذه الآلية بيئة تعليمية مستقرة آمنة خالية من المشاكل التي تعيق تقدمها العلمي وتحقيق رؤيتها المستقبلية.

أولاً :- حقوق الطلاب

كما هو موضح في رسالة للكلية (توفير افضل بيئة اكاديمية للطلبة ليكونوا منتجين وناجحين في حياتهم المهنية وتوجيه البحث العلمي في خدمة قضايا المجتمع وسوق العمل) واحد اهداف الكلية (توفير تعليم متميز لتنمية قدرات الطلبة على التفكير الناقد وحل المشكلات باستخدام المنهج العلمي للتواصل بشكل فعال)، يتضح جليا ان الكلية ملتزمة بخدمة الطلبة وتعمل على توفير بيئة اكاديمية تضمن حماية الحقوق الفردية بشكل افضل من خلال الالتزام الجماعي بالاحترام المتبادل وفق ما تقتضيه اللوائح المتعلقة ب "الحقوق والقواعد والمسؤوليات"

ثانياً: اجراءات الشكاوى والتظلم

المرحلة الاولى

اتباع الية فعالة لمعالجة الشكاوى والتظلم تستند إلى الحوار والشفافية كخطوة أولى سعياً لبدء علاقات بناءة والحفاظ عليها بمرور الوقت، وإعادة الحقوق للأطراف المتضررة.

المرحلة الثانية

إذا لم يتم حل المشكلة في الخطوة السابقة، يمكن للطالب تقديم شكوى ورقية من خلال مسؤول شعبة التسجيل وشؤون الطلبة والذي بدوره يقدمه الى معاون العميد للشؤون العلمية والدراسات العليا والذي بدوره يبيت في امر الشكوى. وتحويلها الى الجهة المعنية على ان تتضمن الشكوى او التظلم ما يلي:

- 1- عرض تفاصيل الواقع ذات الصلة التي تشكل أساس الشكوى او التظلم بشكل تسلسلي.
- 2- تحديد الضرر.
- 3- الخطوات السابقة التي اتخذها الطالب لمحاولة حل الموضوع.
- 4- تحديد الطلب المطلوب في الشكوى او التظلم.
- 5- أي معلومات يرى الطالب انها فعالة.
- 6- تحديد هوية الشخص المشتكى او المتظلم منه.
- 7- ارفاق المستندات التي تثبت صحة الشكوى او التظلم.

على طلبتنا الاعزاء أدراك أن هذه الآليات وضعت لضمان حقوقهم ولدفعهم للمساهمة بتطوير أداء الكلية في حال عدم اتخاذ أي إجراء بخصوص الشكوى من قبل المسؤول المباشر فيمكن للطالب المشتكى تقديمها للمسؤول الأعلى أو الجامعة أو الوزارة بصورة مباشرة.

آليات التعامل مع الشكوى:

- 1- يتم البت في موضوع الشكوى حسب الصلاحيات ابتداء من المسؤول المباشر الى المسؤول الأعلى ويثبت الاجراء على الاستمارة مع التوقيع ويبلغ صاحب الشكوى بذلك، ويسلم نسخة مصورة ومصادقة من طلبه، ويتم حفظ النسخة الأصلية.
- 2- ترفض اي شكوى ترفع الى المسؤول الأعلى ما لم يثبت عليها رأي المسؤول المباشر.
- 3- في حال كون موضوع الشكوى يحتاج لتحقيق فانه يتم عرضه على لجنة دائمية سنوية تشكل لهذا الغرض (لجنة انضباط الطلبة) وفق الضوابط الإدارية المعمول بها.
- 4- تتحقق اللجنة من صحة الشكوى من خلال الاستماع لأطراف الشكوى والشهود والاطلاع على الوثائق المرفقة مع الشكوى ان وجدت، وتمارس اللجنة عملها بحيادية تامة مع توفير الأجواء المناسبة لكل المعنيين بالأدلاء بمعلوماتهم حول الشكوى بكل حرية مع تدوين اقوالهم تحريرياً والتوقيع عليها.
- 5- ترفع اللجنة توصياتها للسيد العميد ليتخذ الاجراء المناسب على موضوع الشكوى وفق الضوابط المعمول بها.
- 6- يصدر قرار اداري بموضوع الشكوى وحسب ما بينته عملية التحقق.
- 7- يبلغ المشتكى والمشتكى منه بالقرار خطياً مع التوقيع بإعلامهم بالقرار.
- 8- يحق للطرف المتضرر من أي اتهام غير صحيح بعد أن يتم التحقق من ذلك اللجوء لتقديم شكوى لرد الاعتبار.
- 9- تراعي الكلية سرية المعلومات الشخصية وأسباب الشكوى ونتائج التحقيق والقرارات ولا يجوز التصرف بها الا وفق القوانين والأنظمة المعمول بها.
- 10- تحفظ الأوراق التحقيقية مع كامل الأولويات في الوحدة القانونية في الكلية مع حفظ نسخة من القرار في مضاربة الطالب المعني.