

كيفية التعامل مع شكاوي الطلاب/الطالبات داخل الكلية

- يتم تشكيل لجنة لتلقي وفحص الشكاوي برئاسة أحد أعضاء هيئة التدريس وعضو هيئة تدريس آخر من كل قسم علمي على أن تعرض الحالات التي ترد إليها للإحاطة أو اتخاذ الإجراء المناسب على لجنة التعامل مع شكاوي الطلاب/الطالبات (للقسم الرجالي والقسم النسائي) بصفة دائمة وأسبوعياً وتكون لديها مهام محددة.
- يتم تقديم الشكوى إلى لجنة الشكاوى أو بوضعها في أحد صناديق الشكاوى الموجودة بأروقة الكلية بعد مليء استمارة الشكوى (مرفق 1) التي يتم الحصول عليها من مكتب وحدة التطوير والجودة بالكلية أو من الموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة.

التعامل مع شكاوي ومقترحات الطلاب/الطالبات:

- وضع الشكوى في صناديق الشكاوى والاقتراحات بالكلية.
- أو إرسال شكوى أو اقتراح واستفسار من خلال صفحة الشكاوى والمقترحات الخاصة بالموقع الإلكتروني للجامعة.
- يتم فتح صناديق الشكاوى وتجميع الشكاوى أسبوعياً.
- جمع الشكاوى من البريد الإلكتروني أسبوعياً.
- يتم إرسال الشكوى إلى من يعنيه الأمر بمجرد عرضها على لجنة تلقي وفحص الشكاوي.
- يتم الفحص والبيت في كل المشاكل التي يمكن التعامل معها بصورة ودية أو رسمية مع مراعاة السرية الكاملة للشكوى (يحتفظ باسم الطالب/الطالبة وبياناته لدى لجنة الشكاوى بالكلية في ملفات خاصة) وسرعة البيت في الشكوى (لا تزيد مدة الرد على الشكوى أكثر من خمسة عشر يوماً من تاريخ عرضها على لجنة تلقي وفحص الشكاوي).
- الشكاوى التي تحتاج الرد من الأقسام العلمية تُرفع إلى رؤساء الأقسام ويكون الرد عن طريق رئيس القسم حتى يبتنى سرعة الرد.
- في حالة تعذر حل الشكوى عن طريق الأقسام تُرفع إلى سعادة عميد الكلية.
- تقوم اللجنة بإرسال ردود الشكاوى إلى أصحابها (لذا ينبغي كتابة بيانات صاحب الشكوى وتشمل الاسم "اختياري" - الفرقة - المستوى - الشعبة، وكذلك وسيلة الاتصال به مثل: رقم التليفون - البريد الإلكتروني، أو الاتفاق معه على موعد للرد على الشكوى) وذلك لضمان سرعة التواصل بين أعضاء اللجنة وصاحب الشكوى.

لجنة النظام الجامعي

مادة 1:

تشكل سنوياً بقرار من مدير الجامعة لجنة تسمى لجنة النظام الجامعي تختص بنظر جميع الشكاوى المرفوعة على الطلاب/الطالبات أو منهم والمحالة لها من عميد شئون الطلاب ولها سلطة توقيع الجزاءات المبينة.

مادة 2:

تتكون لجنة النظام الجامعي من كل من:

- عميد شؤون الطلاب أو من يكلف (رئيساً)
- ثلاثة من أعضاء هيئة التدريس أحدهم من كلية الشريعة (أعضاء)
- اثنان من الطلاب أو الطالبات المشهود لهم بالكفاءة (أعضاء)
- سكرتير ليس له حق التصويت أو المشاركة (عضواً)

مادة 3:

تقدم الشكاوى المرفوعة من الطلاب/الطالبات أو من غيرهم في الجامعة إلى عميد شؤون الطلاب.

مادة 4:

يحق لعميد شؤون الطلاب بعد إجراء التحقيق اللازم إحالة الشكاوى إلى لجنة النظام الجامعي.

مادة 5:

إجراءات الشكاوى:

- لا يجوز توقيع أي جزاء على الطالب/الطالبة المشكو إلا بعد تحقيق تجريه اللجنة.
- إذا أستدعى الطالب/الطالبة المشكو للحضور أمام اللجنة ولم يحضر بغير عذر مقبول يعاد استدعاؤه كتابة أو بأي وسيلة رسمية فإذا لم يحضر بغير إذن مقبول يتم اتخاذ القرار التأديبي ضده غيابياً.
- يجوز للطالب/الطالبة أن يتظلم أمام مدير الجامعة من القرارات الصادرة ضده من لجنة النظام الجامعي خلال مدة خمسة عشر يوماً من تاريخ تبليغه بالقرار.