



آلية التعامل مع شكاوي الطلاب كلية السياحة والفنادق جامعة المنيا

آلية التعامل مع مشاكل الطلاب

• التعامل مع الشكاوي المقدمة من مقرري الفرق ومرشدي الطلاب:

يقوم المقرر أو المرشد الطلابي بمحاولة حل المشكلة بنفسه، وفي حال عدم القدرة علي هذا الأمر يتم الآتي:

- ١- رفع تقرير لمجلس القسم لمناقشته.
- ٢- يتم إخطار مقرر الفرقة أو المرشد الطلابي بالنتيجة خلال ١٥ يوماً من تاريخ عرضها في حال إتخاذ قرار بشأن المشكلة في مجلس القسم، ويتم إبلاغ الطلاب بشأنها في أول إجتماع معهم.
- ٣- في حال عدم إتخاذ مجلس القسم قراراً بحل المشكلة يرفع القسم الشكوي لوكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب للنظر في الشكوي وإتخاذ قرار بشأن حلها، أو برفعها لعميد الكلية لإتخاذ اللازم.

• التعامل مع الشكاوي المقدمة من رئيس القسم مباشرة:

يقوم رئيس القسم بحل المشكلة، ويبلغ الطالب بالنتيجة خلال ١٥ يوماً من طرحها وإذا استدعي الأمر يتم الآتي:

- ١- رفع تقرير لمجلس القسم لمناقشته وفي حال إتخاذ قرار بشأن المشكلة في مجلس القسم يخطر الطالب بالنتيجة خلال ١٥ يوماً من تاريخ عرضها.
- ٢- في حال عدم إتخاذ مجلس القسم قراراً بحل المشكلة يرفع القسم الشكوي لوكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب للنظر في الشكوي وإتخاذ قرار بشأن حلها، أو برفعها لعميد الكلية لإتخاذ اللازم.

• التعامل مع الشكاوي المقدمة إلى وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب:

يقوم رئيس القسم بحل المشكلة، ويبلغ الطالب بالنتيجة خلال ١٥ يوماً من طرحها وإذا استدعي الأمر يتم الآتي:

- ١- رفع تقرير لعميد الكلية لمناقشته وفي حال إتخاذ قرار بشأن المشكلة يخطر الطالب بالنتيجة خلال ١٥ يوماً من تاريخ عرضها.
- ٢- في حال عدم إتخاذ العميد قراراً بحل المشكلة يرفع الامر لمجلس الكلية لإتخاذ اللازم.

• إعتماد آلية التعامل مع صندوق الشكاوي:

- ١- الإعلان عن الصندوق ورقياً وإلكترونياً.
- ٢- فتح اللجنة للصندوق مرة واحدة شهرياً لبحث ما يحويه من شكاوي.
- ٣- كتابة تقرير عن الشكوي التي يثبت جديتها.



- ٤- إرسال التقرير لوكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب لبحث الشكاوي حلها أو توجيهها للمختص.
- ٥- يرفع تقرير لوكيل الكلية لطرحة في مجلس الكلية وذلك بالنسبة للشكاوي المتكررة أو التي تحتاج حلها العرض علي مجلس الكلية لإتخاذ القرار.