



معيار القيادة والحوكمة



نظام التظلمات والشكاوى فى كلية الآداب 2025

وثيقة الإجراءات وآليات تلقي الشكاوى من وضد أعضاء هيئة التدريس – الهيئة الإدارية – الطلاب 2025

كفل القانون لكل مواطن حق تقديم الشكاوى، ووضع لذلك مجموعة من الإجراءات الشكلية التي يجب اتباعها ، خاصة عندما يتعلق الأمر بالجهاز الإدارى للدولة ، فنجد تلك الآليات واضحة فى :

- 1- قانون الخدمة المدنية : وهو الشريعة العامة التى تحكم العاملين فى الدولة ، بخلاف من لهم قانون خاص ينظم شؤونهم ، ويتم اللجوء إليه كذلك إذا سكت القانون الخاص عن التعرض لأمر ما .
- 2- قانون الجامعات : وهو القواعد القانونية التى تحكم العاملين فى الجامعة من أعضاء هيئة تدريس ، وهيئة معاونة وهيئة إدارية بالإضافة إلى ما يتعلق بالطلاب
- 3- القانون الأدارى : وهو القانون العام الذى يحكم كل العاملين فى الجهات الحكومية ويفصل فى أى منازعة تنشأ بين الموظف العام والدولة باعتبارها طرف ذو سيادة.

أولاً: المسار التصالحى :

يتم تشكيل فريق حل الشكاوى والمقترحات بالكلية لحل الأمور البسيطة، التى تنشأ بين أعضاء العملية التعليمية ، وذلك من خلال التسويات التصالحية، فيكون الفريق بمثابة جهة صلح:
يتكون هذا الفريق من مجموعة من اعضاء هيئة التدريس من أصحاب السمعة الطيبة والذين تربطهم علاقات جيدة بالسواد الأعظم من أعضاء هيئة التدريس بالكلية : وتتكون من عدد:
(3) من أعضاء هيئة التدريس (الاستاذ الدكتور زبيده عطا – الاستاذ الدكتور عبدالله عبدالحليم – الدكتور على سالم)

(1) شخصية قانونية لتقييم طبيعة المشكلة (استاذ حسن)

(1) شق إدارى يمثل مدير عام الكلية أو من ينوب عنه اذا كان طرف المشكلة شخصية إدارية أو يتعلق الأمر بشأن إدارى (استاذ مايكل مدير الشؤون الادارية بالكلية)

(1) أحد أعضاء اتحاد الطلاب اذا كانت المشكلة تتعلق بطالب (.....) يرشحه الاتحاد

(1) موظف (سير الدراسة) سكرتاريه تختارها اللجنة لاستقبال الشكاوى. (استاذ اميره)

- تقدم اللجنة تقريراً مكتوباً حول ما يعرض عليها من مشكلات ودورها فى رأب الصدع بين الأطراف.

معيار القيادة والحوكمة

ثانياً : المسار القانوني

1- ما يخص أعضاء هيئة التدريس :

يتم تطبيق القواعد المعمول بها في قانون تنظيم الجامعات ولائحته التنفيذية

- ✚ - يتم رفع الشكوى من عضو هيئة التدريس إلى رئيس القسم العلمي المختص .
- ✚ - يقوم رئيس القسم العلمي المختص بعرض الأمر على مجلس القسم لاتخاذ ما يراه مناسباً حيال الشكوى المقدمه ، وفي حالة عدم قدرته على حل المشكلة يتم تصعيدها لمجلس الكلية .
- ✚ - بعد موافقة مجلس القسم يتم رفع الأمر إلى مجلس الكلية لاتخاذ قرار حول الواقعة .
- ✚ - في حالة عجز مجلس الكلية عن اتخاذ قرار أو أن الأمر خارج صلاحياته يتم رفع الموضوع إلى أ. د / رئيس الجامعة لاتخاذ ما يلزم من قرار .

2- ما يخص أعضاء الهيئة التدريسية المعاونة :

يتم تطبيق القواعد القانونية المنصوص عليها في قانون العاملين المدنيين بالدولة ولائحته التنفيذية

- ✚ أ . ترفع الشكوى إلى رئيس القسم العلمي .
- ✚ ب . في حالة عجز القسم عن حل المشكله ، يقوم رئيس القسم بإعداد مذكرة مرفق بها الشكوى المقدمة من معاون هيئة التدريس وترفع إلى أ . د عميد الكلية .
- ✚ ج . في حالة عدم مقدرة عميد الكلية أو مجلس الكلية فى التعامل مع المشكله ، يتم إحاله الموضوع من أ . د عميد الكلية إلى أ . د رئيس الجامعة لىتم اتخاذ اللازم نحو عرضها على الشئون القانونية

3- نظام الشكاوى للهيئة الإدارية بالكلية

يتم تطبيق القواعد القانونية المنصوص عليها في قانون العاملين المدنيين بالدولة ولائحته التنفيذية

- ✚ أ- ترفع الشكوى إلى الرئيس المباشر .
- ✚ ب- يقوم الرئيس المباشر بإعداد مذكرة مرفق بها الشكوى المقدمة من الموظف وترفع إلى أ . د عميد الكلية .
- ✚ ج يتم أحاله الموضوع من أ . د عميد الكلية إلى أ . د رئيس الجامعة لىتم اتخاذ اللازم نحو عرضها على الشئون القانونية

معيار القيادة والحوكمة

4- نظام الشكاوى والتظلمات لطلاب الكلية :

لم يتناول قانون الجامعات فيما يتعلق بشكاوى الطلاب ، إلا ما يتعرض بالجزاءات التأديبية حين ارتكابهم أى مخالفة ، ولم يتعرض بالتفصيل بوضع آلية محددة للشكاوى ، وترك الأمر للوائح الكليات والجامعات، لجعل الأمر أكثر مرونة، وتجنب الشكالية التي قد تعرقل البت فى الشكاوى:

انطلاقاً من مبدأ (حق الطلاب فى تقديم الشكاوى) يمكن أن نقتراح عدة وسائل لتقديم الشكاوى من الطلاب فى الأمور التي لا تتعلق بالالتماسات والتظلمات الأكاديمية والتي لها بلية ومواعيد محددة فى الكلية:

التظلمات والالتماسات :

- عند ارتكاب الطالبة أية مخالفة تتم الاجراءات التالية
- إعلام الطالب بإحالاته للتحقيق وموعد التحقيق.
- إذا تخلف الطالب عن التحقيق فيعنى ذلك أنه تخلى عن حق الدفاع عن نفسه.
- يحق للطالب التظلم من القرار الذى صدر ضده خلال 30 يوماً من موعد علمه بالقرار
- يتم التظلم وتقديم الالتماسات فى المواعيد التى تعلنها الكلية ، ولا يقبل التظلم بعد الموعد المحدد سلفاً
- إلا يوافق من عميد الكلية

الشكاوى فى غير ما سبق

- إذا قرر الطالب أن يقدم شكاوى من أى سلوك سىء تعرض لها فى الكلية من أحد أطراف العملية التعليمية والإدارية ، أو حتى من زميل له ، يمكن للطالب أن يرسل شكاواه عبر الوسائل التالية :
- موقع الكلية عبر الايقونه المتعلقة بالاتصال / الشكاوى
- تقديم شكاوى مكتوبة إلى سكرتارية مكتب وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب، والذي يشكل لجنة تجتمع شهرياً للبت فى الشكاوى والرد عليها.
- من خلال صندوق توضع فيه الشكاوى ويتم فحصها شهرياً من خلال اللجنة سائلة الذكر.
- من خلال شكاوى مكتوبة لرئيس القسم العلمى ، الذى يحاول حلها ، وإن لم يتمكن يقوم برفعها
- لوكيل الكلية للتعليم والطلاب لاتخاذ ما يلزم حيالها

ضوابط الشكاوى:

- يجب أن تتضمن الشكاوى بيانات الشاكي إن أمكن
- توضيح أسباب الشكاوى وتحديد الضرر الواقع على الشاكي
- تحديد اسم ووظيفة أو صفة المشكو فى حقه



معيار القيادة والحوكمة

- عدم النيل أو الخوض من الآخرين عند تحرير الشكوى
 - إرفاق أى مستندات يمكن أن تدعم الشكوى.
 - توقيع الشكوى (إن أمكن) وكتابة تاريخ تحريرها
 - يدون الشاكى بيانات الاتصال به
- المراجع :

- قانون الخدمة المدنية الصادر عام 2015
- قانون تنظيم الجامعات ولأئحته التنفيذية
- مبادئ القانون الإدارى المصرى

عميد الكلية

مدير وحدة ضمان الجودة

منسق المعيار