



تمت الموافقة على سياسات وآليات التعامل مع المشكلات

من مجلس قسم رقم بتاريخ

تم اعتماد سياسات وآليات التعامل مع المشكلات من مجلس الكلية رقم بتاريخ

يعتمد،،،،،،،،

عميد الكلية

قائمة محتويات

٢	آلية التعامل مع الشكاوي
٣	سياسات التعامل مع مشكلات زيادة ونقص عدد الطلاب
٣	سياسات التعامل مع مشكلات نقص أعداد هيئة التدريس
٤	سياسات التعامل مع مشكلات نقص امكانيات التعليم والتعليم
٤	سياسات التعامل مع مشكلة الكتاب الجامعي
٤	سياسات التعامل مع مشكلة تسريب الامتحانات
٥	سياسات التعامل مع مشكلة ضعف حضور الطلاب
٥	سياسات التعامل مع مشكلة الاوبئة (جائحة كورونا)
٦	سياسات التعامل مع العجز والفائض من أعضاء الجهاز الإداري

اللية التعامل مع الشكاوى

تهدف هذه الآلية والإجراءات إلى حل المشكلات الخاصة بالنواحي الإدارية سوءاً لاعضاء الجهاز الإدارى أو أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، وكذلك حل المشكلات الخاصة بالإمكانيات اللوجستية للكلية وتنمية الموارد الذاتية وكلك التعامل التعامل مع الاقتراحات والشكاوى المقدمة من قبل أطراف المجتمع الداخلى للكلية ومتلقى الخدمات التى تقدمها الكلية وذلك من خلال لجنة فحص الشكاوى والمقترحات بهدف تحقيق رضا اكبر لمتلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم، وحل المشاكل التي تواجههم بكل عدالة وشفافية، كما تهدف إلى الاستفادة من اقتراحات وأفكار متلقي الخدمة من اجل التحسين والتطوير على خدمات الوزارة وأدائها باستمرار .

طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى:.

يمكن لصاحب الاقتراح والشكاوى إتباع الطرق التالية لتقديم الاقتراحات أو الشكاوي:

- تعبئة النموذج الخاص بالاقتراحات والشكاوى الموجود لدى مكتب الشكاوى والمقترحات بالكلية، ووضعه في الصندوق الخاص بالاقتراحات والشكاوى.
- تقديم الشكاوى أو الاقتراح عن طريق الاتصال الهاتفي مع موظف خدمة الجمهور، ليقوم بدوره بتفريغ المعلومات على النموذج الخاص بذلك.
- تقديم الشكاوى أو الاقتراح عن طريق الفاكس .
- تقديم الشكاوى أو الاقتراح عن طريق البريد الالكتروني.
- تقديم الشكاوى أو الاقتراح عن طريق البريد العادي.
- تقديم الشكاوى أو الاقتراح من خلال أيقونة الشكاوى والمقترحات على موقع الكلية.
- اللقاءات الدورية بأطراف المجتمع الداخلى ومتلقى الخدمات.

اجراءات التعامل مع الاقتراحات والشكاوى:.

- ١ . تقوم لجنة فحص الشكاوى والمقترحات بفرز الشكاوى
- ٢ . دراسة الشكاوى من قبل لجنة فحص الشكاوى والمقترحات ومعرفة أسباب المشكلة وتحديدها وتحديد الجهة المعنية بالشكاوى وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.
- ٣ . في حال ان الشكاوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الاقتراحات والشكاوى يستبعد العضو المعني لمناقشة موضوع الشكاوى بخصوصه.
- ٤ . دراسة الحلول المقترحة للمشكلة وأختيار أفضلها وطريقة تنفيذ الحل.

٥. عرض المشكلة والحلول المقترحة على مجلس الكلية لإتخاذ الإجراءات المناسبة.

٦. الرد مع مرسل الشكوى خلال فترة زمنية محددة.

٧. متابعة تنفيذ الحل والاجراءات الصادرة عن مجلس الكلية.

٨. في حال ورود اقتراحات للجنة يتم مبدئياً دراستها من قبل اللجنة، ومن ثم رفع الاقتراح إلى وحدة التطوير بالكلية لدراسته ليجول من بعدها إلى الجهة المعنية إذا كان قابلاً للتطبيق.

➤ سياسات التعامل مع مشكلة زيادة ونقص اعداد الطلاب

١. سياسات التعامل مع مشكلات زيادة عدد الطلاب

أ- مراجعة شروط القبول لوضع قيود إضافية لانتقاء الطلاب وفقاً لاحتياجات البرنامج .

ب- مراجعة احتياجات البرنامج من :

- أعضاء هيئة التدريس .

- أعضاء الهيئة المعاونة .

- القاعات والموارد المالية .

٢. سياسات التعامل مع مشكلات نقص عدد الطلاب

أ- مراجعة شروط وسياسات قبول الطلاب بالبرنامج .

ب- عمل اجتماعات دورية مع الطلاب للتعرف علي المشكلات الدراسية التي تواجه الطلاب .

ت- القيام بالتسويق للبرنامج من خلال البروشور ، الدعاية .

➤ سياسات التعامل مع مشكلة نقص أعداد أعضاء هيئة التدريس

١. تقوم الكلية بانتداب أعضاء هيئة تدريس من خارج الكلية على أن يتمتع المنتدب بالمؤهلات العلمية والكفاءة

المهنية والسمعة الطيبة.

حيث يتم تحديد المقررات المقترح طرحها للتسجيل بالفصول الدراسية من العام الجامعي من خلال الخطة الدراسية

المقترحة باللائحة الداخلية بالكلية بالإضافة إلى مقترحات مجالس الأقسام الأكاديمية وعرضها على لجنة شئون

التعليم والطلاب برئاسة وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب مع رئيس قسم شئون التعليم والطلاب بالكلية لدراستها

والموافقة عليها ثم اعتمادها في مجلس الكلية .

يتم إخطار قسم شئون الطلاب بالمقررات المطروحة للتسجيل الإرسال خطابات للسادة عمداء الكليات المراد

الانتداب منها للتدريس.

➤ سياسات التعامل مع مشكلة نقص أماكن التعليم والتعلم

1. تحديد احتياجات الكلية من مصادر التعليم والتعلم والتسهيلات وذلك من خلال التالي:
عمل وثيقة تقدير كمي و إدراج الاحتياجات في خطة مشتريات الكلية للعام الجديد ، التعرف علي المبلغ المالي الذي تم تخصيصه لتلبية تلك الاحتياجات ، متابعة إجراءات الشراء والتشغيل والتركيب .

➤ سياسات التعامل مع مشكلة الكتاب الجامعي

1. توفير عدد كبير من الكتب في المكتبة متعلقة بالمقررات وعدم الاعتماد بشكل أساسي على الكتاب الجامعي.
2. الاعتماد على المراجع الأساسية المختلفة والمتنوعة.
3. الاعتماد على مصادر التعلم المتنوعة والاستفادة من الانترنت.
4. المحافظة على أسعار الكتاب الجامعي حتى لا يتحول إلى عبء كبير على الطالب وخاصة أبناء الدخل المحدود.
5. ألا يكون الكتاب الجامعي المصدر الأساسي للحصول على المعلومات بل أحد المراجع التي يحصل عليها الطالب.

➤ سياسات التعامل مع مشكلة تسريب الإمتحانات

1. يحظر حظراً تاماً فتح الكنترولات . أو التواجد بها أثناء انعقاد لجان الامتحانات وعلي وجه التحديد وفقاً للمواعيد المحددة بجدول الامتحانات المرفقة ويتواجد السادة رئيس وأعضاء الكنترول ومعاونوهم المشار إليهم بداخل لجان الامتحان المنعقدة للإشراف الفعلي علي المراقبة والملاحظة بما يحقق انضباط اللجان وانتظامها
2. تتم كافة الأعمال الخاصة بفض سرية كراسات الإجابة وتسجيل النتائج في الكشوف المعدة لذلك ، بحضور الأغلبية المطلقة لعدد أعضاء الكنترول علي الأقل
3. عرض النتائج على لجان الممتحنين قبل فض سرية الكراسات لاتخاذ ما تراه مناسباً بحياد وموضوعية
4. الإلتزام بالدقة التامة وجو السرية الكامل في رصد الدرجات
5. الإنتهاء من أعمال التصحيح والرصد في أقرب وقت ممكن تمهيداً لإعلان النتائج في وقت مناسب
6. فحص التظلمات المقدمة من الطلاب بعد إعلان النتيجة بجدية تامة وحياد كامل وموضوعية خالصة.
7. يراعى توفير الظروف الملائمة للطلاب في أداء الامتحانات وعدم التساهل مع حالات الغش أو الشروع فيه .
8. الامتحان التحريري: تصحيح أوراق الاجابة داخل الكنترول بأرقام سرية وقيام عضو هيئة التدريس بتصحيح سؤال واحد فقط لكل الطلاب مع مشاركة عدد من أعضاء هيئة التدريس بالقسم حسب عدد الأسئلة.

٩. اختيار الممتحنين وتوزيعهم علي اللجان حسب معايير مقننة يضعها مجلس القسم .
١٠. إعداد كروت للأسئلة الشفوية تشمل اسئلة تتفق مع نواتج التعلم المستهدفة وتحقق التدرج في مستوى صعوبة الأسئلة.
١١. إعداد مقاييس التقييم تحدد درجات معينة طبقاً لإجابات الطالب .
١٢. يتم إطلاع كل طالب بنتائج تقييمه ومن حقه التظلم فيما جاء به .
١٣. مشاركة الطلاب في اختيار المحاضرين من أعضاء هيئة التدريس .

➤ سياسات التعامل مع مشكلة ضعف حضور الطلاب

يتم تطبيق نص اللائحة الداخلية للكلية لمرحلة البكالوريوس بنظام الساعات التقليدية للدراسة مادة رقم ١٨ والتي تنص على أنه لا يسمح للطالب بدخول الامتحان التحريري في أي مقرر إلا إذا كانت نسبة حضوره ٧٥٪ على الأقل وفي حالة عدم توافر هذه النسبة يعتبر راسبا في المقرر . وأيضاً يقوم رئيس القسم الأكاديمي بعمل حصر غياب الطلاب وإخطار شئون الطلاب عن الطلاب المتكرر غيابهم عن المحاضرات و التدريب التطبيقي وذلك في نهاية الأسبوع الرابع و الثامن و الثاني عشر وذلك لإنذار الطلاب حتى ينتظمون في الحضور ولا يتعرضون للحرمان من دخول الامتحان كما يتم إبلاغ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب ويتم إخطار المرشد الأكاديمي للمتابعة.

➤ سياسات التعامل مع الأوبئة (جائحة كورونا)

١. إعداد خطة احترازية للكلية.
٢. تقسيم الجدول الدراسي للطلاب وتحديد من يومية إلي ٣ أيام محاضرات اونلاين.
٣. اختيار منسق للتعليم الإلكتروني بالكلية .
٤. عمل امتحانات الميد ترم اونلاين .
٥. تفعيل حسابات اعضاء هيئة التدريس علي منصة Thinqi.
٦. تخصيص أوضة عزل للطلاب المصابين .
٧. وضع ملصقات بالمدرج للتباعد بين الطلاب .
٨. تشغيل بوابة التعقيم .
٩. القيام بتعقيم مباني الكلية .

➤ سياسات التعامل مع العجز أو الفائض في الجهاز الإداري

1. تحديث ومراجعة قاعدة البيانات الخاصة بالعاملين بالكلية في كافة التخصصات الفنية و الإدارية و العمال
2. إعادة توزيع العاملين في الأقسام العلمية و الإدارية طبقاً للحاجة الفعلية للعمل لتحديد العجز و الفائض في التخصصات الفنية و الإدارية و العمال.
3. الأقسام التي بها عجز في العاملين بصفة ضرورية يتم إضافة عاملين إليها في مجال تخصصه طبقاً للفائض في الأقسام و الإدارات الأخرى
4. مخاطبة ادارة التنظيم و الإدارة بالجامعة بإحتياجات الكلية في التخصصات التي تحتاجها الكلية.
5. اجراء عملية تنقلات مؤقتة لبعض العاملين للعمل في الأقسام الأخرى لإكتساب خبرات العمل في هذه الأقسام لسد العجز في الأقسام بين بعضها البعض.