



## إجراءات تقديم شكوي

**أولاً : تحديد الجهة مقدمة الشكوى :**

( عضو هيئة التدريس – طالب / طالبة – إداري / عامل – ولي أمر )

**ثانياً : تحديد موضوع الشكوى :**

- تأكد أن الشكوى تتعلق بأمر له صلة بالكلية : ( تعامل إداري – ظلم في التقدير – مشاكل أكاديمية – تجاوز أخلاقي – بيئة العمل – إلخ. )
- اجمع التفاصيل الأساسية : تواريخ، أسماء الأطراف، مكان الواقعة، ما حدث بالتفصيل.

**ثالثاً : كتابة الشكوى :**

- صياغة رسمية واضحة. تتضمن:
- بياناتك : ( الاسم، الصفة، الرقم الجامعي أو الوظيفي إن وجد )
- شرح موجز للواقعة
- توضيح الطلب أو الإجراء المطلوب من إدارة الكلية
- توقيعك وتاريخ تقديم الشكوى

**رابعاً : طرق تقديم الشكوى :**

**١- تسليم ورقي مباشر:**

- يتم تسليم الشكوى إلى أحد المكاتب التالية:
- مكتب عميد الكلية
- مكتب وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب
- مكتب شؤون العاملين (للشكوى الإدارية)
- احرص على أخذ نسخة مختومة أو توقيع على صورة الشكوى كإثبات.

**٢- البريد الإلكتروني الرسمي:**

- إرسال الشكوى بصيغة PDF أو نصي إلى البريد الرسمي للكلية أو الجامعة.
- يجب أن يكون البريد المرسل منه رسمياً أو معروفاً ( خاصة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس ).



- ٣- النموذج الإلكتروني على موقع الجامعة (إن توفر).  
- بعض الجامعات توفر نظام شكاوى إلكتروني، يمكن الدخول إليه من بوابة الكلية أو الجامعة.

#### خامساً : متابعة الشكوى :

- بعد تقديم الشكوى، يجب المتابعة خلال مدة تتراوح بين أسبوع إلى أسبوعين.
- في حالة عدم الرد:
- تصعيد الشكوى إلى نائب رئيس الجامعة المختص.
- أو التوجه إلى رئيس الجامعة مباشرة.
- أو تقديم الشكوى للجهات الرقابية مثل النيابة الإدارية أو وزارة التعليم العالي (حسب نوع المشكلة وخطورتها).

#### سادساً : نصائح هامة :

- احتفظ بكل الأوراق والمستندات التي تخص الواقعة.
- لا تتضمن الشكوى إساءة أو تهديد، حتى لا تُرفض شكلياً.
- يمكنك الاستعانة بمشرف أكاديمي أو زميل موثوق قبل إرسالها.

يعتمد ،،،،

عميد الكلية

أ.د/ طارق محمد صلاح الدين