 אורט בראודה המכללה האקדמית להנדסה ORT Braude College
מהדורה : 02	מס' נוהל : אק-004-ע-14	
תאריך : 19 פברואר, 2014	סטאטוס : עודכן	אקדמי
עמוד 1 מתוך 5	שם הכותב : גב' רעיה לוטן	נוהל טיפול בתלונות סטודנטים

1. כללי

במהלך לימודיהם, סטודנטים מעלים לעיתים טענות כנגד מרצים. התלונות מתקבלות מקבוצות סטודנטים או מסטודנטים יחידים. כל הכתוב בנוהל זה בלשון זכר, מכוון גם ללשון נקבה.

2. מטרה

הגדרת מהלך הבירור והטיפול בתלונות סטודנטים על מרצים.

3. מסמכים ישימים

- נוהל ערעורים על בחינות סוף סמסטר (אק-009-ע-10)
- נוהל בחינות (אק-007-ע-13)

4. הגדרות

- 4.1. **תלונה של סטודנט** - פנייה בכתב של סטודנט או קבוצת סטודנטים (להלן סטודנט) לגבי מרצה או קבוצת מרצים (להלן מרצה) בנוגע לאיכות ההוראה או נושאים אחרים.
- 4.2. **תלונה על בחינה** - תלונה של סטודנט על ההתנהלות של קיום המבחן או אופן בדיקתו שאינה תואמת את נוהל הבחינות של המכללה.
- 4.3. **תלונה על בסיס אישי** - תלונה של סטודנט על יחס אישי מפלה או משפיל של מרצה בכיתה או תלונה על הטרדה אישית.


5. אחריות

נשיא המכללה, המשנה לנשיא לעניינים אקדמיים (מנל"א), ראש מינהל אקדמי, ראשי מחלקות/ יחידות אקדמיות.

6. שיטה

6.1. תהליך הטיפול בתלונה על מרצה

- 6.1.1. סטודנט רשאי להגיש תלונה על מרצה רק לאחר שבירר את הבעיה עם המרצה באופן אישי, למעט מקרים חריגים.
- 6.1.2. סטודנט המתלונן על מרצה יפנה בכתב לראש המחלקה, ויפרט את הנושאים עליהם הם מתלונן. הפניה לא תהיה אנונימית וחייבת לכלול שם וחתימה.
- 6.1.3. ראש המחלקה מחויב ליידע את המרצה, תוך שלושה ימים, בכתב על התלונה ופרטיה.
- 6.1.4. אם המרצה עליו מתלוננים שייך למחלקה או יחידה אקדמית אחרת, יעביר ראש המחלקה את התלונה גם לממונה הישיר של המרצה.
- 6.1.5. ראש המחלקה יקיים שיחות עם המרצה ועם הסטודנט המתלונן, תוך שבוע מקבלת התלונה, במטרה להבהיר את הפרטים ואת הסיבות לתלונה ובמטרה למצוא פתרון לבעיה שהועלתה בתלונה.

		 אורט בראודה המכללה האקדמית להנדסה ORT Braude College
מהדורה: 02	מס' נוהל: אק-004-ע-14	
תאריך: 19 פברואר, 2014	סטאטוס: עודכן	אקדמי
עמוד 2 מתוך 5	שם הכותב: גב' רעיה לוטן	נוהל טיפול בתלונות סטודנטים

6.1.6. אם התלונה מתייחסת לאיכות ההוראה, ראש המחלקה או ראש היחידה האקדמית ישתתף בשיעור של המרצה, תוך שבוע מקבלת התלונה, וימלא טופס הערכת מרצה (נספח א'). טופס זה יועבר למנל"א ולתיקו האישי של המרצה.

6.1.7. הגיע ראש המחלקה למסקנה כי אין בסיס לתלונה, יעביר את מסקנתו לסטודנט ולמרצה. במידת הצורך, ידריך את המרצה ויבהיר את עמדתו לסטודנט.

6.1.8. הגיע ראש המחלקה למסקנה כי יש בסיס לתלונה, ישוחח עם המרצה על השינויים הנדרשים ויעקוב אחר ביצועם במהלך הקורס במשך הסמסטר.

6.1.9. הגיע ראש המחלקה למסקנה כי עבודת המרצה גורמת נזק למהלך התקין של ההוראה בקורס, יועבר הנושא לטיפול המנל"א.
הערה: המסקנות יימסרו תוך שבועיים מיום קבלת התלונה.

6.2. תלונה על בחינות

6.2.1. רמת הבחינות ואופן הערכתן הנם חלק מהחופש האקדמי של המרצה. כל זמן שהם עומדים בסטנדרטים אקדמיים מקובלים הרי לאיש, מלבד המרצה, אין סמכות לשנות ציוני בחינות. לסטודנטים ניתנת הזכות לערער על ציוניהם בפני המרצה לפי נוהל ערעורים על בחינות סוף סמסטר.

6.2.2. אם ראש המחלקה מגיע למסקנה כי בקיום המבחן או בצורת בדיקתו הייתה חריגה מסטנדרטים אקדמיים מקובלים, ידאג לתיקון הליקויים בשיתוף פעולה עם המרצה.

6.3. תלונה על בסיס אישי


6.3.1. בטיפול בתלונות על בסיס אישי, ייעזר ראש המחלקה, במידת הצורך, בשירות הפסיכולוגי של המכללה.

6.3.2. אם לתלונה יש השלכות פליליות (למשל, תלונה על הטרדה מינית) יובהר לסטודנט בכל שלב כי הוא חופשי לטפל בתלונה בערכאות הממלכתיות.

6.3.3. הגיע ראש המחלקה למסקנה כי התלונה הוגשה שלא בתום לב, על מנת לגרום נזק למרצה, ללא בסיס ענייני, מסמכותו להגיש תלונה נגד הסטודנט לוועדת משמעת.

6.4. פנייה לראש מינהל אקדמי

אם פניית הסטודנט לא טופלה לשביעות רצונו, רשאי הסטודנט לפנות בכתב לראש מינהל אקדמי, תוך ציון פרטי המקרה, עד שבוע מקבלת תשובת ראש המחלקה. ראש מינהל אקדמי יבדוק את תלונת הסטודנט, יפנה לראש המחלקה/יחידה אקדמית ו/או לשירות הפסיכולוגי של המכללה לקבלת דיווח על המקרה ועל הטיפול בנושא. לאחר הבדיקה יודיע ראש מינהל אקדמי בכתב לסטודנט ולראש המחלקה/יחידה אקדמית הרלוונטית על החלטתו בנושא, זאת במסגרת שבועיים מקבלת הפנייה.

		 אורט בראודה המכללה האקדמית להנדסה ORT Braude College
מהדורה : 02	מס' נוהל : אק-004-ע-14	
תאריך : 19 פברואר, 2014	סטאטוס : עודכן	אקדמי
עמוד 3 מתוך 5	שם הכותב : גב' רעיה לוטן	נוהל טיפול בתלונות סטודנטים

6.5. פנייה לנשיא המכללה

לאחר קבלת תשובת ראש מינהל אקדמי/המנל"א, רשאי הסטודנט לפנות בכתב לנשיא המכללה, תוך שבוע מקבלת התשובה מהמנל"א. לאחר בדיקה יודיע נשיא המכללה בכתב לסטודנט ולראש המחלקה/היחידה האקדמית הרלוונטית על החלטתו, זאת במסגרת שבועיים מקבלת הפנייה.


6.6. פנייה לדקן הסטודנטים

סטודנט המעוניין לערער על החלטה בנושאים הקשורים בחייו האקדמיים או החברתיים יפנה בכתב לדקן הסטודנטים ויפרט את פרטי המקרה הנדון. דקן הסטודנטים יבדוק את תלונת הסטודנט ויודיע לו בכתב, תוך שבעה ימים, על החלטתו בנושא.

6.7. פנייה לנציב תלונות הסטודנטים


לאחר שמוצו התהליכים שפורטו לעיל, ראשי הסטודנט לפנות בכתב לנציב תלונות הסטודנטים, תוך שבוע מקבלת תשובת נשיא המכללה. נציב תלונות הסטודנטים יבדוק באם הטיפול בתלונה נעשה לפי נוהל זה וידווח על כך לנשיא המכללה, זאת במסגרת שבועיים מקבלת הפנייה.

נציב תלונות הסטודנטים הוא הכתובת לתלונה אישית של סטודנט נגד מוסדות המכללה. הפנייה לנציב תלונות הסטודנטים תיעשה בכתב, תוך הזדהות בשם מלא או באמצעות אתר האיכות של המכללה. נציב תלונות הסטודנטים יבדוק התלונה לאור נהלי העבודה והתהליך המקובלים במכללה, כפי שמופיעים בנוהל טיפול בתלונות סטודנטים ויביא את תוצאות הבדיקה לידיעת נשיא המכללה והמתלונן. בעקבות תלונה, נציב תלונות הסטודנטים רשאי להציע שינויים בנהלי המכללה.

		 אורט בראודה המכללה האקדמית להנדסה ORT Braude College
מהדורה : 02	מס' נוהל : אק-004-ע-14	
תאריך : 19 פברואר, 2014	סטאטוס : עודכן	אקדמי
עמוד 4 מתוך 5	שם הכותב : גב' רעיה לוטן	נוהל טיפול בתלונות סטודנטים

7. הגדרת תהליך

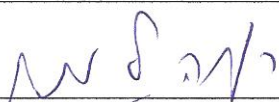
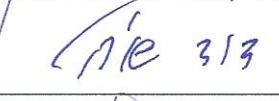

פעילות מס'	הפעילות	מועד אחרון לביצוע	אחראי ביצוע	מסמכים
1.	כתיבת התלונה ומסירתה לראש המחלקה	עם התעוררות הבעיה	הסטודנט המתלונן	התלונה
2.	העברת מכתב התלונה למרצה נגדו הוגשה התלונה	שלושה ימים מקבלת התלונה	ראש המחלקה בה לומד הסטודנט המתלונן	מכתב למרצה
3.	שיחות עם המרצה והסטודנט המתלונן	שבוע מקבלת התלונה	ראש המחלקה	
4.	השתתפות בשיעור של המרצה (כאשר התלונה מתייחסת לאיכות ההוראה)	שבוע מקבלת התלונה	ראש המחלקה או ראש היחידה האקדמית הנותנת את הקורס בו לומד הסטודנט	טופס הערכת מרצה
5.	התייעצות עם השירות הפסיכולוגי (במידת הצורך)	שבוע מקבלת התלונה	ראש המחלקה	
6.	החלטת ראש המחלקה ונקיטת האמצעים הנדרשים לאחר החלטה זו	שבועיים מיום קבלת התלונה	ראש המחלקה	- מכתב תשובה לסטודנט - מכתב תשובה למרצה - דו"ח ועדת משמעת - פנייה לראש מינהל אקדמי/ מנל"א/ נשיא המכללה
	פנייה לראש מנהל אקדמי/ מנל"א	שבוע מקבלת תשובה מראש המחלקה	הסטודנט המתלונן	מכתב מראש מינהל אקדמי/ מנל"א
7.	תשובת ראש מנהל אקדמי/ מנל"א/ המנל"א	שבועיים מקבלת הפנייה	מנל"א	מכתב לסטודנט
8.	פנייה לנשיא המכללה	שבוע מקבלת התשובה	הסטודנט המתלונן	מכתב לנשיא המכללה
9.	תשובת נשיא המכללה	שבועיים מקבלת הפנייה	נשיא המכללה	מכתב לסטודנט
10.	פנייה לדקן הסטודנטים	עם התעוררות הבעיה	הסטודנט המתלונן	מכתב לדקן הסטודנטים
11.	תשובת דקן הסטודנטים	שבוע מקבלת הפנייה	דקן הסטודנטים	מכתב לסטודנט
12.	פנייה לנציב תלונות הסטודנטים	שבוע מקבלת תשובת נשיא המכללה	הסטודנט המתלונן	מכתב לנציב תלונות הסטודנטים
13.	תשובת נציב תלונות הסטודנטים	שבועיים מקבלת הפנייה	נציב התלונות	מכתב לסטודנט

		 אורט בראודה המכללה האקדמית להנדסה ORT Braude College
מהדורה : 02	מס' נוהל : אק-004-ע-14	
תאריך : 19 פברואר, 2014	סטאטוס : עודכן	אקדמי
עמוד 5 מתוך 5	שם הכותב : גב' רעיה לוטן	נוהל טיפול בתלונות סטודנטים

8. מזדים

- 8.1. משך הזמן הממוצע לטיפול בתלונה מקבלת התלונה במחלקה ועד למשלוח מכתב תשובה לסטודנט.
- 8.2. משך הזמן הממוצע לטיפול בתלונה מקבלת התלונה על-ידי המנל"א ועד למשלוח מכתב תשובה לסטודנט.
- 8.3. משך הזמן הממוצע לטיפול בתלונה מקבלת התלונה על-ידי נשיא המכללה ועד למשלוח מכתב תשובה לסטודנט.
- 8.4. משך הזמן הממוצע לטיפול בתלונה מקבלת התלונה על-ידי נציב תלונות הסטודנטים ועד למשלוח מכתב תשובה לסטודנט.

9. חתימות

תפקיד	שם	תאריך	חתימה
כותב	גב' רעיה לוטן	2.3.14	
בודק	פרופ' דוד שויחט	6.3.14	
מאשר	פרופ' אריה מהרשק	0.3.14	

טופס הערכת מרצה

שם הקורס _____ תאריך הביקור _____

שם המרצה _____ ביקור בשיעור: הרצאה / תרגול / מעבדה

נושא השיעור _____ סיבת הביקור _____

מקרא הדרוג: 5 = מצוין, 4 = טוב, 3 = ממוצע, 2 = חלש, 1 = בלתי משביע רצון

דרוג

- | | |
|--|--|
| | 1. בהירות ההסבר של חומר השיעור |
| | 2. קו מקשר בין הנושאים הנלמדים |
| | 3. דיון ברעיונות ובתכנים |
| | 4. ניהול השיעור (חלוקת משאב זמן) |
| | 5. באיזו מידה המרצה היה מוכן לשיעור |
| | 6. מידת השליטה של המרצה בחומר השיעור |
| | 7. שימוש בעזרי לימוד להגברת ההבנה של החומר הנלמד |
| | 8. באיזו מידה המרצה מעודד השתתפות סטודנטים בשיעור |
| | 9. מתן אפשרויות לסטודנטים להבין נקודות בלתי ברורות ע"י שאלות ותשובות |
| | 10. מידת החופשיות של המרצה בכתה בהתנהגות ובניהול השיעור |
| | 11. רמת המשמעת בזמן ההרצאה |
| | 12. יכולת המרצה לערוך דיון מאורגן ומסודר בכתה |
| | 13. התרשמות כללית מההרצאה |
| | 14. התרשמות כללית מהמרצה |

הערות דידקטיות:

הערות תוכן:

שם המבקר _____ תאריך _____ חתימה _____