

שם הנוהל: פניות סטודנטים לבעלי תפקידים וטיפול בתלונות	
תאריך עדכון אחרון: 19.12.21	
מאשרות: פרופ' ראיסה גוברמן, ממונה על פיתוח אקדמי ד"ר אתי גרובגלד, מנכ"ל	עורכות: ד"ר מיכל רביבו, רוחי בלעדי

### 1. מטרת הנוהל

מטרת הנוהל לאפשר טיפול יעיל, מקצועי ומהיר בפניות הסטודנטים על ידי הגורמים והערכאות הרלוונטיות ובהתבסס על חוק זכויות הסטודנט. נוהל זה, ייעודו הסדרת הליך פניות הסטודנטים לבעלי התפקידים במכללה, ובכלל, הבהרת האבחנה בין פנייה לתלונה, ולקובלנה, כולל אופן הטיפול של בעלי תפקידים בתלונות וסמכויותיו של נציב קבילות הסטודנטים.

### 2. תחום הנוהל

סטודנטים לתואר ראשון ותואר שני, הסבה, השלמה, הרחבה (לא כולל תלמידי מכינה).

### 3. אחריות

ממונה על פיתוח אקדמי, מנכ"ל, דיקן סטודנטים.

### 4. הגדרות

"פנייה" – כל סוג של הגשת בקשה או קבלת שירות שמפנה סטודנט. ית לבעל תפקיד.  
 "תלונה" – טענה או הבעת אי-שביעות רצון בנוגע להתנהלות בעלי תפקיד מנהלי או אקדמי במכללה, ובנוגע לשירות מסוים או לתנאים כלשהם.  
 "קובלנה" – תלונה של סטודנט הסבור כי נפגעו זכויותיו לפי חוק זכויות הסטודנט ו/או לפי תקנון ו/או לפי נוהל מכללה או שלא זכה ליחס ראוי מצד הסגל האקדמי או המנהלי, וזאת רק לאחר מיצוי הליכי פנייה אל מול הגורמים הרלבנטיים לפי נוהל זה.  
 "רכז אקדמי לפניות סטודנטים" – מינוי מטעם דיקני בית הספר לחבר סגל אקדמי בכיר אשר יהווה ערכאה שמקומה 'מעל' ראשי חוגים ומסלולים ולפני דיקני בית הספר, לצורך בירור תלונות בנושאים אקדמיים או כאשר ראש החוג/ראש המסלול הינם בעלי עניין בתלונה.  
 "נציב קבילות סטודנטים" – מינוי מטעם נשיאת המכללה לחבר סגל מנהלי או אקדמי לטיפול בתלונות כל סטודנט וסטודנטית, הסבורים שנפגעו זכויותיהם לפי חוק זכויות הסטודנט ו/או לפי תקנון ו/או לפי נוהל מכללה, או שלא זכו ליחס ראוי מצד הסגל האקדמי או המנהלי במכללה, וזאת רק לאחר מיצוי הליכי פנייה מול הגורמים הרלוונטיים בהתאם לנוהל זה.

## 5. טיפול בפניות

סוג הפניה	כתובת ראשונית לפנייה	הערות	הפנייה לנוהל ייעודי/דף באתר
פניות בנושאים שוטפים של התנהלות מנהלית ונוהלי פעילות אקדמית (מערכת, ציונים, לוח מבחנים, שיבוץ כיתות, תנאי לימודים, ביטולי קורס)	רכזות שירות לסטודנט/רכזות מנהל סטודנטים	הגורמים המוסמכים לכך יפנו את הסטודנט להגיש בקשה לוועדה רלוונטית בהתאם לאופי הפנייה) ועדת הוראה, ועדת חריגים וכיו"ב).	רכזות שירות לסטודנט/מנהל סטודנטים : <a href="#">בית הספר למדעים</a> <a href="#">בית הספר לחינוך</a> <a href="#">בית הספר לתארים מתקדמים</a>
בנושאים אקדמיים (ציונים, ערעורים, תכנים, אופן הוראת קורסים וכיו"ב).	מרצה הקורס	במידת הצורך יינתן טיפול המשך לפי סעיף 6.2 או 6.1	
פניות בהקשר של היריון, טיפולי פוריות ולאחר לידה	רכזות שירות לסטודנט/רכזות מנהל סטודנטים	במקרים מורכבים רכות המסלול תתייעץ עם רכות ההתאמות לפי הנוהל	<a href="#">דף באתר נוהל</a>
פניות הקשורות לבעיות אישיות, כגון: מחלה חריפה, אבל במשפחה, משבר אישי	רכזות שירות לסטודנט/רכזות מנהל סטודנטים	במקרים בהם נדרשות התאמות בבחינות, טיפול ותמיכה נפשית, סיוע לימודי – ניתן לפנות ליועצת בדיקן הסטודנטים	
פניות הקשורות לצורכי נגישות, כגון: מוגבלות קבועה או זמנית	רכזת נגישות		<a href="#">דף באתר נוהל התאמות</a>
פניות הקשורות ללקות למידה ואבחונים	יועץ המכללה		<a href="#">דף באתר נוהל התאמות</a>
פניות לבקשת סיוע נפשי/רגשי	פסיכולוגית המכללה		<a href="#">טופס פנייה</a>
פניות בנושא שכ"ל ותשלומים	למדור גבייה		<a href="#">דף מדור שכר לימוד באתר</a>
פניות בנושא מלגות	ראש תחום מלגות בדיקן הסטודנטים		<a href="#">דף מלגות באתר</a>

קישור לבעלי תפקידים אקדמיים: [בית הספר לחינוך](#), [בית הספר למדעים](#), [בית הספר לתארים מתקדמים](#)

## 6. טיפול בתלונות

- כל בעל תפקיד אליו פונה הסטודנט.ית, בראש ובראשונה יוודא כי הדרגים הקודמים ניסו לפתור את הבעיה, וגם ילמד על הסיבות לאי-הגעה לפתרונה. ללא פנייה לדרג הקודם, לא יטפל בעל התפקיד בפנייה אלא יחזיר את הסטודנט.ית לקבלת תשובה ופתרון, כמתבקש מנוהל זה.
- באחריות המטפל בתלונה לתעד ולשמור כל פנייה וכן את אופן הטיפול בה ולהעניק מענה לסטודנט.ית בפרק זמן סביר, בהתאם לנסיבות העניין.

- באחריות הסטודנטים לצרף לפנייתם את התשובות שקיבלו מהגורם הקודם.

### 6.1. תלונות בנושאים שוטפים של התנהלות מנהלית ונוהלי פעילות אקדמית - סדר הפנייה לבעלי

#### התפקידים:

- רכזות שירות לסטודנט/רכזות מנהל סטודנטים – בהתאם לתוכנית הלימודים (במידת הצורך, הרכזות יפנו את הסטודנט. ית להגיש בקשה לוועדה הרלוונטית בהתאם לאופי הפנייה, ועדת הוראה, ועדת חריגים וכיו"ב).
- מנהלות אדמיניסטרטיביות של בית הספר
- ראש מנהל אקדמי מכללתי
- דיקן בית הספר

### 6.2 בעניינים אקדמיים, סדר הפנייה לבעלי התפקידים הוא כלהלן:

#### 6.2.1. בקורסים ובקורסים דיסציפלינריים:

- המרצה בקורס
- ראש החטיבה (במידה שישנו)
- ראש המחלקה/התוכנית/החוג
- דיקן בית הספר
- בהתאם לאופי הפנייה ובמידת הצורך, בכל שלב יוכל בעל תפקיד להנחות את הסטודנטים להגיש בקשה לוועדת הוראה

#### 6.2.2. בנושאי פדגוגיה ועבודה מעשית (הכשרה להוראה):

- המדריך הפדגוגי של הסטודנט. ית
- ראש המסלול/האחראי על התנסות מעשית בתוכנית
- רכז ההדרכה
- דיקן בית הספר

#### 6.2.3. בנושאי עבודה מעשית ופרקטיקום (הפרעות בתקשורת ופסיכולוגיה קלינית):

- אחראי על תוכניות ההכשרה המעשית
- ראש המחלקה/התוכנית/החוג
- דיקן בית הספר

### 7. טיפול בקבילות – נציב קבילות הסטודנטים

ניתן לפנות לנציב קבילות סטודנטים בכל מקרה בו נעשה טיפולאו הליך שאינו תקין ו/או שלא לפי התקנות הרלוונטיות, וכן בכל נושא אשר לא בא על פתרוננו ביחידות השונות בקמפוס ובהתאם לנוהל הפניות. את הפנייה יש לשלוח לנציבה, ד"ר מיכל רביבו בדוא"ל בלבד [michal\\_rs@achva.ac.il](mailto:michal_rs@achva.ac.il) הקבילה, תפרט את המעשים או את המחדלים שבגינם היא מוגשת ואת נימוקי הקבילה. על הקובל לצרף את כל המסמכים

המצויים בידיו, שיש להם קשר לעניין. הנציב יטפל אך ורק בקבילה שנכתבה על ידי הקובל עצמו ובחתימתו, ואשר הוגשה לאחר שהקובל מיצה את כל הפניות במערכת המנהלית והאקדמית בקמפוס. הטיפול בקובלנה יתועד בכתב וההליך יערב את המנכ"ל/הנשיאה/הממונה על הפיתוח האקדמי - בהתאמה.