

	שם הנוהל: פניות סטודנטים לבעלי תפקידים וטיפול בתלונות
תאריך עדכון אחרון: 21.12.20	
מאשר: ד"ר ראיסה גוברמן, ממונה על פיתוח אקדמי ד"ר אתי גרובגלד, מנכ"ל	ערך: ד"ר מיכל רביבו, רוחי בלעדי

1. מטרת הנוהל

מטרת הנוהל לאפשר טיפול יעיל, מקצועי ומהיר בפניות הסטודנטים על ידי הגורמים והערכאות הרלבנטיות ובהתבסס על חוק זכויות הסטודנט. נוהל זה בא להסדיר את הליך פניות סטודנטים לבעלי התפקידים במכללה, אבחנה בין פניה, לתלונה ולקובלנה, את אופן טיפול בעלי תפקידים בתלונות ואת סמכויותיו של נציב קבילות סטודנטים.

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 לבעל תפקיד.
"תלונה" – טענה או הבעת אי שביעות רצון בנוגע להתנהלות בעלי תפקיד מנהלי או אקדמי במכללה, בנוגע לשירות מסויים או בנוגע לתנאים.
"קובלנה" – תלונה של סטודנט הסבור שנפגעו זכויותיו לפי חוק זכויות הסטודנט ו/או לפי תקנון ו/או לפי נהלי המכללה, או שלא זכה ליחס ראוי מצד הסגל האקדמי או המנהלי, ורק לאחר מיצוי הליכי פנייה מול הגורמים הרלבנטיים לפי נוהל זה.
"נציב קבילות סטודנטים" – מינוי מטעם נשיאת המכללה לחבר סגל מנהלי או אקדמי לטיפול בתלונות של כל סטודנט הסבור שנפגעו זכויותיו לפי חוק זכויות הסטודנט ו/או לפי תקנון ו/או לפי נהל מכללה, או שלא זכה ליחס ראוי מצד הסגל האקדמי או המנהלי במכללה וזאת רק לאחר מיצוי הליכי פנייה מול הגורמים הרלבנטיים לפי נוהל זה.

5. טיפול בפניות

סוג הפניה	כתובת ראשונית לפנייה	הערות	הפנייה לנוהל ייעודי/דף באתר
בנושאים שוטפים של התנהלות אקדמית ומנהלית (מערכת, ציונים, לוח מבחנים, שיבוץ כיתות, תנאי לימודים, ביטולי קורס)	רכוזת שירות לסטודנט/רכוזת מנהל סטודנטים	במידת הצורך, הרכוזת יפנו את הסטודנט להגיש בקשה לועדה רלבנטית בהתאם לאופי הפנייה (ועדת הוראה, ועדת חריגים וכד').	רכוזת שירות לסטודנט/מנהל סטודנטים : בית הספר למדעים בית הספר לחינוך בית הספר לתארים מתקדמים
פניות בהקשר של הריון, טיפולי פוריות ולאחר לידה	רכוזת שירות לסטודנט/רכוזת מנהל סטודנטים	במקרים מורכבים רכוזת המסלול תתייעץ עם רכוזת ההתאמות לפי הנוהל	דף באתר נוהל
פניות הקשורות לבעיות אישיות כגון מחלה חריפה, אבל במשפחה, משבר אישי.	רכוזת שירות לסטודנט/רכוזת מנהל סטודנטים	במקרים בהם נדרשות התאמות בבחינות, טיפול ותמיכה נפשית, סיוע לימודי – ניתן לפנות ליועצת בדיקן הסטודנטים	
פניות הקשורות לצרכי נגישות כגון מוגבלות קבועה או זמנית.	רכוזת נגישות		דף באתר נוהל התאמות
פניות הקשורות ללקות למידה ואבחונים	יועצת המכללה		דף באתר נוהל התאמות
פניות לבקשת סיוע נפשי/רגשי	פסיכולוגית המכללה		טופס פנייה
פניות בנושא שכ"ל ותשלומים	מדור גבייה		דף מדור שכר לימוד באתר
פניות בנושא מלגות	ראש תחום מלגות בדיקן הסטודנטים		דף מלגות באתר

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

6. טיפול בתלונות

- כל בעל תפקיד אליו מגיע הסטודנט בראש ובראשונה יודא שהדרגים הקודמים ניסו לפתור את הבעיה, וגם ילמד על הסיבות לכך שלא הצליחו לעשות זאת. ללא פנייה לדרג הקודם, לא יטפל בעל התפקיד בפנייה אלא יחזיר את הסטודנט לקבל תשובה ופתרון כפי שמתבקש בנוהל זה.
- באחריות המטפל בתלונה לתעד ולשמור כל פנייה ואופן הטיפול בה ולתת מענה לסטודנט בפרק זמן סביר בהתאם לנסיבות העניין.
- באחריות הסטודנט לצרף לפנייתו את התשובות שקיבל מהגורם הקודם.

6.1. תלונות בנושאים שוטפים של התנהלות אקדמית ומנהלית - סדר הפנייה לבעלי

התפקידים:

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

6.2. בעניינים אקדמיים, סדר הפנייה לבעלי התפקידים הוא:

6.2.1. בקורסים ובקורסים דיסציפלינריים:

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

6.2.2. בנושאי פדגוגיה ועבודה מעשית (הכשרה להוראה):

- המדריך הפדגוגי של הסטודנט.
- ראש המסלול/אחראי 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 טיפול/הליך לא תקין ו/או שלא לפי התקנות הרלבנטיות וכן בכל נושא אשר לא בא על פתרונו ביחידות השונות בקמפוס ובהתאם לנוהל הפניות. את הפנייה יש לשלוח לנציבה, ד"ר מיכל רביב בדוא"ל בלבד 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 רק בקבילה שנכתבה על ידי הקובל עצמו ובחתימתו, ואשר הוגשה לאחר שהקובל מיצה את כל הפניות במערכת המנהלית והאקדמית בקמפוס.

הטיפול בקובלנה יתועד בכתב והליך הטיפול יערב את מנכ"ל/נשיאה/ממונה על פיתוח אקדמי - בהתאמה.