

נציב תלונות הסטודנטים – הגדרת תפקיד, נוהלי מינוי ועבודה

כפי שאושר ע"י הסנט בישיבתו מיום 28.1.01.

כללי

נציב התלונות ישמש כערכאה לטיפול בתלונות הסטודנטים. סטודנט אשר פנה לכל הערכאות הראויות בטכניון כולל "גורם מטפל בכיר" ולא בא על סיפוקו, יוכל לפנות לנציב התלונות.

הגדרה: "גורם מטפל בכיר":

דיקן לימודי הסמכה

דיקן ביה"ס לתארים מתקדמים

דיקן הסטודנטים

הנציב יטפל בתלונות הסטודנטים הקשורות בבעיות אקדמיות ומנהליות אישיות, להוציא נושאים שנדונו בוועדות משמעת ובבתי-דין המשמעתיים הטכניוניים.

הנציב יהיה רשות עצמאית, אובייקטיבית ובלתי תלויה.

כל פנייה לנציב לתלונות הסטודנטים תזכה לתשובה עניינית.

הנציב יעביר למשנה הבכיר דו"ח שנתי שיכלול את מסקנותיו, ממצאיו והמלצותיו. כן יכלול הדו"ח את ריכוז ותמצית התלונות שטופלו על ידו לצורך מעקב והפקת לקחים. העתקים מן הדו"ח ימסרו לדיקן לימודי הסמכה, דיקן ביה"ס לתארים מתקדמים, דיקן הסטודנטים, יו"ר אס"ט.

סמכויות

לנציב תהיה נגישות לכל הגורמים בטכניון והוא יהיה כפוף ישירות למשנה הבכיר לנשיא הטכניון.

רשויות הטכניון ואס"ט יספקו לנציב כל אינפורמציה רלבנטית לתלונת הסטודנט, על מנת לאפשר לו להחליט בהתאם. הרשויות חייבות לנמק בפני הנציב החלטותיהן במקרים הנדונים.

הנציב יפנה תשומת ליבה של כל רשות לתלונה על התנהגות הנראית לו כבלתי הולמת כלפי סטודנט, מצד עובד מנהלי/איש סגל.

בכל מקרה בו לא תתקבל המלצת הנציב ע"י הרשות הנוגעת בדבר, יוכל הנציב להפנות את הבעיה והמלצתו למשנה הבכיר.

מינוי הנציב

הנציב לתלונות הסטודנטים יוצע על ידי המשנה הבכיר לנשיא, לאחר התייעצות עם יו"ר אס"ט, וימונה ע"י הוועדה המרכזת ובאישור חברי המליאה האקדמית בעלי זכות הצבעה (קטגוריה 2 של מינויים ע"י הוועדה המרכזת).

לתפקיד נציב התלונות יתמנה אדם שהינו אישיות אקדמית מוכרת, בר סמכא הן במישור האקדמי והן בעניינים מנהליים הנוגעים לסטודנטים, ואשר זוכה להערכה וכבוד בקרב הקהילה האקדמית והסגל המנהל של הטכניון.

הגבלות

הנציב יפעל במסגרת ועל פי חוקת הטכניון, תקנונו, תקנותיו ונהליו.

הנציב לא ימסור מידע המגיע לידיהו במסגרת פניות סטודנטים והטיפול בפניות אלה, אלא באם המידע דרוש לטיפול עצמו ובהסכמת המתלונן.

הנציב לא יפרסם בדו"ח שלו פרטים מזהים לגבי המתלונן ונשוא התלונה.

הנציב לא יטפל בתלונה אשר לא טופלה ע"י "גורם מטפל בכיר". תלונה כזאת תוחזר לפונה בצירוף המלצה למיצוי ההליכים.

מנהלה

שייכות יחידתית – לשכת דיקן הסטודנטים (רשות עצמאית בתוכה).
מיקום המשרד – בניין פישבך.
תקבענה שעות קבלה שבועיות.

נוהלי עבודה

עם קבלת התלונה יודא הנציב שהסטודנט פנה לפניו ל"גורם מטפל בכיר". אם לא הייתה פנייה כזו יחזיר הנציב את התלונה לסטודנט בצירוף הנחיות כיצד לפעול. אם הסטודנט מיצה את האפשרויות שעמדו בפניו, יפתח הנציב תיק תלונה ויודיע על כך בכתב לסטודנט בציון מספרו הסידורי של התיק: התיק יסווג כחומר סודי.
לפי הצורך, הסטודנט יוזמן לנציב לשיחה לשם התרשמות בלתי אמצעית מהמתלונן והתלונה.

הנציב יטפל בתלונה על פי שיקול דעתו וכן יערוך בירור עם ה"גורם המטפל הבכיר" והנוגעים בדבר.

בתום תהליך הבירור יעביר הנציב את המלצתו לרשות הנוגעת בדבר. לאחר קבלת הכרעה סופית ישלח הנציב מכתב למתלונן ובו פירוט ההחלטה, נימוקים לדחייה (במקרה של דחייה), והודעה על סיום הטיפול בתלונה וסגירת התיק. העתקים ממכתב זה יישלחו גם לדיקן הפקולטה / ראש יחידה מנהלית ו"הגורם המטפל הבכיר". הנציב יקבל לשיחה גם סטודנטים המבקשים להתייעץ בדבר הגשת תלונה. הנציב יקיים שעות קבלה קבועות שיפורסמו בעיתון הסטודנטים "קולי".

נספח

רישום בקטלוג הלימודים ובידיעון לסטודנט

סטודנטים הנתקלים בבעיות אקדמיות או מנהליות ומרגישים כי נגרם להם עוול, מוזמנים לפנות לגורמים המתאימים לטיפול בבעייתם. להלן הנחיות בדבר מסלול הפניה:

1. נושאים אקדמיים ויחידתיים

מומלץ לפנות למזכירות לימודי הסמכה/תארים מתקדמים ביחידה אשר תנתב את התלונה לגורם המתאים בפקולטה (מורה המקצוע, מרכז לימודי הסמכה/תארים מתקדמים, סגן דיקן או דיקן). אם הבעיה לא נפתרה במסגרת היחידה ניתן לפנות לדיקן ללימודי הסמכה/ תארים מתקדמים (רצוי בכתב בצרוף מסמכים מסייעים). הדיקן יזמין את הסטודנט לשיחה אישית לפי הצורך ורוח הבקשה. דיקן לימודי הסמכה מקבל סטודנטים אחת לשבוע, לפי תיאום מראש.

2. נושאים מנהליים

מומלץ לפנות לגורם המטפל האחראי (רמ"ד חשבונות סטודנטים בנושאי שכ"ל, קצין ביטחון בנושאי חניה וכד'). אם הבעיה לא באה על פתרונה, ניתן לפנות לדיקן הסטודנטים בכתב, או להירשם לשיחה אישית. דיקן הסטודנטים מקבל סטודנטים אחת לשבוע בבית הסטודנט. ההרשמה לשיחה במזכירות הדיקן.

* * *