

آلية الشكاوى والمقترحات

أولاً : الهدف

تهدف الكلية إلى الوصول إلى تقديم خدماتها على أعلى مستوى ولذلك تشجع الكلية على تقديم أى شكاوى لتسعى فى حلها وتقليل أى أثر سلبى على حياة الطلاب والعاملين بالكلية.

الفئات المستهدفة :

كل طالب أو موظف أو عامل بالكلية له الحق بأن يتقدم بشكاوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية سواء كانت تلك الشكاوى متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو غير الأكاديمية. وبمجرد تقديمه للشكاوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لا ينظر إليها.

إجراءات الشكاوى :

تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التي تقدمها الكلية، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين الخدمات التي تقدمها الكلية لطلابها . والسادة أعضاء هيئة التدريس بالكلية مدعون للتعاون مع الطلاب وفحص شكاوهم والاستجابة لأي نتيجة يسفر عنها التحقيق في هذه الشكاوى.

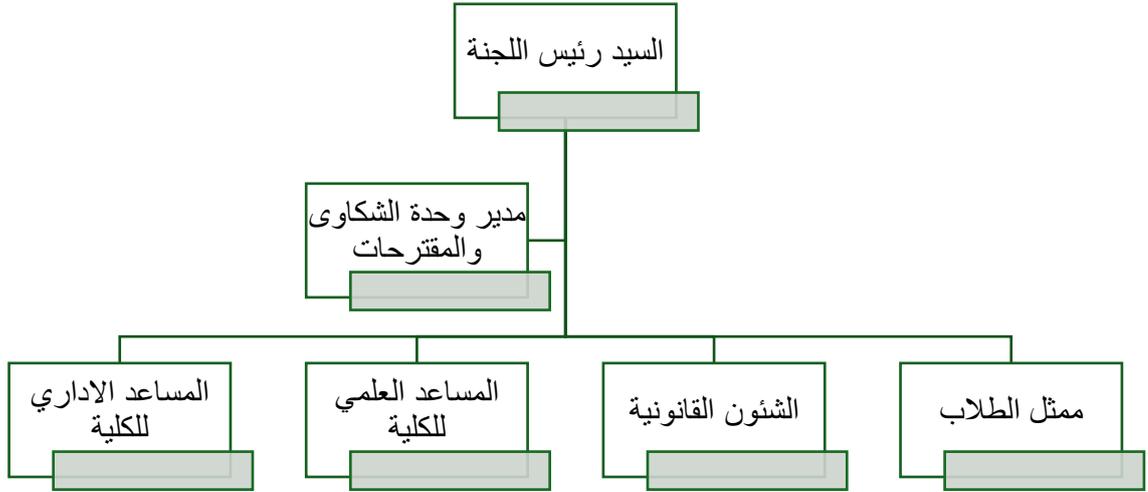
أن يكون لدى الكلية نظام إدارى ضمن الهيكل التنظيمي للكلية و تابع للأستاذ المساعد العلمي لرئيس الجامعة يضمن سرعة الأتي:-

1. البت فى الشكاوى المقدمة من الطلاب .
2. السرية الكاملة للشكاوى
3. عدم إضرار الطالب بسبب شكواه .

ثانيا : كيفية رفع الشكاوى

تم عمل عدد من صناديق للشكاوى والمقترحات لطلاب مرحلة البكالوريوس والعاملين بالكلية وذلك لعرض ومناقشة الشكاوى المقدمة. كما تم عمل موقع الكتروني لتلقى أي مقترحات أو شكاوى بالكلية على موقع الكلية وأيضاً من أجل عرض مقترحاتهم وإبداء آرائهم على سير العملية التعليمية.

وقد تم اعتماد تشكيل الهيكل التنظيمي لمكتب الشكاوي والمقترحات بمجلس الكلية بتاريخ 2024/11/2 علي النحو التالي:-



ثالثاً : كيفية استقبال شكاوي الطلاب ومقترحاتهم

تم تخصيص صناديق لتلقي شكاوي الطلاب ومقترحاتهم ووضعها في أماكن ظاهرة مختلفة بالكلية ويسهل الوصول إليها مع اقتراح الأماكن التالية لوضع الصناديق بها:

1. صناديق في مداخل الكليات
2. ويتم استقبال الشكاوي عن طريق:
3. الشكاوي التي ترد إلي اللجنة عن طريق صناديق الشكاوي المعلقة .
4. استقبال الشكاوي بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطلاب .
5. من خلال المناقشات بين الطلاب وإدارة الكلية خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي تجريها إدارة الكلية مع الطلاب .
6. استقبال الشكاوي عن طريق البريد الإلكتروني e-mail علي موقع الكلية .
7. استقبال الشكاوي عن طريق الإشراف الأكاديمي للسادة أعضاء هيئة التدريس للطلاب بالكلية بطريق غير مباشر أو بأي وسيلة أخرى

رابعاً: توزيع المهام والواجبات علي فريق العمل

تم تشكيل اللجان التالية لضمان حسن سير آلية عمل اللجنة وذلك علي النحو التالي :-

1. لجنة فتح الصناديق وتجمع الشكاوي
2. لجنة فحص واستعراض الشكاوي واتخاذ القرارات
3. لجنة متابعة القرارات المتخذة في شأن شكاوي الطلاب

إجراءات فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي:

1. . يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي في أول يوم عمل في بداية الأسابيع الزوجية من كل شهر الساعة الثانية عشرة ظهراً ، او كلما دعت الحاجة لذلك.

2. يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وبحضور ثلاثة أعضاء على الأقل
3. يتم تنظيم محضر فتح خاص بكل صندوق ويتم إعطاء المحضر رقم.
4. في حالة عدم وجود شكاوي يتم تدوين محضر بذلك .
5. تنتقل الاقتراحات والشكاوي مع نسخة موقعة من المحضر إلى لجنة الاقتراحات والشكاوي.

خامسا آلية عمل اللجنة:-

تقوم اللجنة بفرز الشكاوى ضمن المعطيات التالية:-

1. الشكاوي التي تمثل اقتراحات .- الشكاوى التي تمثل مدحاً .- الشكاوى العادية.
2. إعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكوى.
3. يتم تسجيل الشكوى في سجل الشكاوى وتفريغ البيانات الواردة بها في سجل الشكاوى وحسب رقمها التسلسلي، مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكوى نفس رقم الشكوى التسلسلي.
4. دراسة الشكوى من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى المشكلة لهذه الغاية لتحديد الجهة المعنية بالشكوى وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.
5. إرسال نسخة من الشكوى إلى الجهة المعنية بالشكوى ضمن لائحة وقائع لمتابعة سير الشكوى.
6. متابعة الرد مع الجهة المشتكى عليها خلال الفترة الزمنية المحددة على الشكوى.
7. عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكوى عن طريق اللجنة.
8. في حال ان الشكوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الاقتراحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكوى بخصوصه.
9. في حال ورود اقتراحات للصندوق يتم مبدئياً دراستها من قبل اللجنة، ثم يتم رفع الاقتراح إلى قسم التطوير والتدريب للدراسة من بعدها إلى الجهة المعنية إذا كان قابلاً للتطبيق وفي حالة الاعتماد يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بان الاقتراح تم اعتماده مع منحه خطاب شكر من الكلية . الشكاوى من مجهول تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطائها رقماً متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها وللإستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.
10. سيتم معاملة الشكاوى بكل جدية وشفافية وحيادية مع ضمان عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم الشكوى سواء كان خارجياً أو داخلياً.
11. يتم التشاور بين رئيس اللجنة وإدارة الكلية في حالة الضرورة إلي ذلك لحل بعض المشكلات والتي تتطلب أخذ رأي الإدارة في حلها دون غيرها .
12. تقوم اللجنة الخاصة بمتابعة الشكاوي وتنفيذ القرارات التي اتخذت بشأنها بالاتصال بالطلاب أصحاب الشكاوي لإعلامهم بما تم في شكواهم فوراً وأخطار أ.د/ رئيس اللجنة بذلك .
13. يتم إعلام الطالب بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية :-
14. الاتصال الشخصي بالطالب صاحب الشكوي عن طريق لجنة المتابعة لتنفيذ القرارات .
15. عن طريق إرسال برقية او فاكس موضح بها حل الشكوى في حالة رغبة الطالب في ذلك
16. عن طريق الانترنت في حالة رغبة الطالب وفي حالة إمداد اللجنة ببيده الالكتروني e-mail

17. عن طريق موقع الكلية أو لوحة خاصة باللجنة توضع أمام مكتب السيد أ.د/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بالكلية في حالة الشكاوي العامة.

18. الشكاوى التي ترد عن طريق رواد الفرق الدراسية يتم مناقشتها مع السيد أ.د/ رئيس القسم وتعرض على مجلس القسم إذا تطلب الأمر ذلك ويعرض ماله صفة العمومية خلال المؤتمر العلمي للقسم.

سادساً: المتابعة الالكترونية

يتم عمل موقع لجنة الشكاوي علي الانترنت علي موقع الكلية حتي تتمكن من المتابعة الفعالة لتلك الشكاوي التي ترد عبر البريد الالكتروني e-mail وتجهيز تلك الشكاوي لعرضها علي اللجنة العليا لاتخاذ القرارات المناسبة، ثم وضع الحلول والمقترحات المتخذة بالموقع مرة أخرى أو الرد علي البريد الالكتروني e-mail الخاص بالطالب في حالة وجوده .

سابعاً: الدعاية والاعلان عن نشاط اللجنة

1. يتم الإعلان عن نشاط اللجنة ومهام عملها وذلك عن طريق :
2. عمل لقاء مع جميع طلاب الكلية الجدد والقدامى في بداية كل فصل دراسي لإعلامهم بنشاط اللجنة ومهام عملها وفريق العمل .
3. عمل مطوية يوضح فيها فريق العمل ومهام اللجنة وكيفية استقبال الشكاوى وطريقة الرد على تلك الشكاوى بحيث توزع على الطلاب في بداية العام الدراسي عن طريق رعاية الطلاب بالكلية .

ثامناً : المخرجات

1. مجالس اجتماعات فريق العمل باللجنة الدورية
2. كتابة التقارير الدورية موضح فيها نشاط اللجنة وما اتخذته من قرارات في حل مشاكل الطلاب والعاملين بالكلية.
3. تقوم اللجنة بعمل تقرير عقب الاجتماع الدوري لها و يرفع إلي السيد الأستاذ الدكتور / وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب موضح فيه نشاط اللجنة وما قامت به والقرارات التي اتخذت في حل تلك المشاكل تكون صيغته كالتالي:

"بشأن النظر في (اسم الموضوع) الطالب / المقيد بالفرقة ال

قسم هذا (موضوع الشكاوى) توصى اللجنة ب (توصية اللجنة)

والأمر معروض على سيادتكم للتفضل بالنظر في شكوى الطالب المذكور بعلانية