

آلية الشكاوى والمقترحات

ان الهدف من آلية الشكاوى والمقترحات أن يكون لدي الكلية نظام إداري في التعامل مع شكاوي أعضاء هيئة التدريس و الإداريين و الطلاب بما يضمن:

1- سرية الشكوي.

2- عدم تضرر مقدم الشكوي بسبب شكواه.

3- سرعة البت في الشكوي.

أولا شكاوي الطلاب :-

■ آلية فحص شكاوي الطلاب:

■ شكاوي الطلاب تستقبل من خلال:

1.توضع الشكاوى في صندوق الشكاوى والمقترحات والموجود داخل الكلية.

2.من خلال رؤساء الأقسام العلمية مباشرة إما كتابة وإما شفاهية .

3. من خلال إجتماعات الارشاد الأكاديمي مع السادة الأساتذة أعضاء هيئة التدريس أو الهيئة المعاونة .

4. من خلال الموقع الاكاديمي بالجامعة Portal

■ ويكون آلية الرد علي الشكوي كالاتي:

1. بالنسبة للشكاوي الموجودة في صندوق الشكاوي والمقترحات تجمع الشكاوى من صندوق شكاوي الطلاب كل أسبوع ويتم فحصها وتسليمها رسميا لكل جهات الاختصاص بواسطة لجنة تلقي الشكاوي.

2. تتلقي لجنة الشكاوي الرد مكتوب ومرفق مع صورة من الشكوي فى خلال أربعة أيام من تاريخ تسليمها إلي جهة الاختصاص.

3. من خلال موقع الكلية ويتم البت فيها في خلال 24 ساعة من تاريخ تلقي الشكاوي ويتم تسليمها إلي الجهة المختصة .

بعدها يتم الرد المباشر من خلال رؤساء الأقسام وإجتماعات الارشاد الكاديمي علي الطالب مقدم الشكوي ، إلا إذا كانت الشكوي تتطلب تدخل من إدارة الكلية تحتاج عشرة أيام كحد أقصى للرد.

■ التظلم من نتيجة تقييم المقرر:

1. في حالة شكوي الطالب من نتيجة تقييم مقرر، يقوم الطالب بالتقدم بتظلم مقدم باسم السيد الأستاذ الدكتور عميد الكلية.

2. تقوم الكلية باتخاذ اللازم لإعادة تجميع (رصد) الدرجات بواسطة الكنترول المختص وذلك بعد دفع الرسوم والتي تسدد لخزينة الكلية

■ العمل علي تجنب الشكاوي في السنوات المقبلة:

- 1- يتم إعداد سجل لشكاوي الطلاب ويتم فيه تدوين مضمون الشكاوي وتاريخ استقبالها ومتابعة إجراءات حلها.
- 2- عمل إحصائية بنهاية كل فصل دراسي عن مجالات الشكاوي بكل قسم من أقسام الكلية ورفعها إلي السيد عميد للإسترشاد بها في تحسين نظم أداء البرامج التعليمية والخدمات التابعة لها.

ثانيا: شكاوي الاداريين :

■ آلية فحص شكاوي الاداريين:

■ شكاوي الاداريين تستقبل من خلال:

- 1.توضع الشكاوى في صناديق شكاوى الاداريين.
2. من خلال إجتماعات مع عميد الكلية.
- 3- الأمين العام للجامعة

■ ويكون آلية الرد علي الشكوي كالاتي:

1. تجمع الشكاوى من صندوق الشكاوي والمقترحات كل أسبوع ويتم فحصها وتسليمها رسميا لكل جهات الاختصاص بواسطة لجنة تلقي الشكاوي.
2. تتلقي لجنة الشكاوي الرد مكتوب ومرفق مع صورة من الشكوي فى خلال أربعة أيام من تاريخ تسليمها إلي جهة الاختصاص.
3. من خلال موقع الكلية ويتم البت فيها في خلال 48 ساعة من تاريخ تلقي الشكاوي ويتم تسليمها إلي الجهة المختصة .

بعدها يتم الرد المباشر من خلال رؤساء الأقسام وإجتماعات الارشاد الأكاديمي علي الإداري مقدم الشكوي ، إلا إذا كانت الشكوي تتطلب تدخل من إدارة الكلية تحتاج عشرة أيام كحد أقصى للرد.

■ العمل علي تجنب الشكاوي في السنوات المقبلة:

- 1- يتم إعداد سجل لشكاوي الإداريين ويتم فيه تدوين مضمون الشكاوي وتاريخ استقبالها ومتابعة إجراءات حلها.
- 2- عمل إحصائية بنهاية كل فصل دراسي عن مجالات الشكاوي بكل قسم من الأقسام الإدارية و رفعها إلي السيد عميد للإسترشاد بها في تحسين نظم أداء الكلية .

ثالثاً:- شكاوي أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة:

آلية فحص شكاوي أعضاء هيئة التدريس:

شكاوي أعضاء هيئة التدريس تستقبل من خلال إجتماعات مع عمداء الكليات.

■ ويكون آلية الرد علي الشكوي كالآتي:

- ❖ تجمع الشكاوي من صندوق شكاوي أعضاء هيئة التدريس كل أسبوع ويتم فحصها وتسليمها رسميا لكل جهات الاختصاص بواسطة لجنة تلقي الشكاوي.
- ❖ يمكن التوجه مباشرة إلي رئيس القسم المختص أو لجنة الشكاوي في حالة حدوث مشكلة كبيرة .
- ❖ تتلقي لجنة الشكاوي الرد مكتوب ومرفق مع صورة من الشكوي في خلال أربعة أيام من تاريخ تسليمها إلي جهة الاختصاص.
- ❖ من خلال موقع الكلية ويتم البت فيها في خلال 24 ساعة من تاريخ تلقي الشكاوي ويتم تسليمها إلي الجهة المختصة .
- ❖ بعدها يتم الرد المباشر من خلال رؤساء الأقسام وإجتماعات الارشاد الكاديمي علي عضو هيئة التدريس مقدم الشكوي ، إلا إذا كانت الشكوي تتطلب تدخل من إدارة الكلية تحتاج عشرة أيام كحد أقصى للرد.

العمل علي تجنب الشكاوي في السنوات المقبلة:

- 1- يتم إعداد سجل لشكاوي أعضاء هيئة التريس ويتم فيه تدوين مضمون الشكاوي وتاريخ استقبالها ومتابعة إجراءات حلها.
- 2- عمل إحصائية بنهاية كل فصل دراسي عن مجالات الشكاوي بكل قسم من الأقسام العلمية و رفعها إلي السيد عميد للإسترشاد بها في تحسين نظم أداء البرامج التعليمية والخدمات التابعة لها

نموذج للشكوى

الإسم	القسم	
البريد الالكتروني	التخصص	
		الشكوي

تنبيه هام :

- 1- يراعى كتابة بيانات إتصال صاحب الشكوى (الإسم رباعى – الفرقة والتخصص والمجموعة - البريد الإلكتروني) وذلك لسرعة التواصل بين أعضاء اللجنة
- 2- لن يلتفت الى الشكاوى مجهولة المصدر.
- 3- تطبع نسخ من نموذج الشكوى ويوضع بمكتب السكرتارية ومع مسئولى لجنة الشكاوى والمقترحات واتحاد الطلاب

نموذج مقترح التحسين

الإسم	القسم	
البريد الالكتروني	التخصص	
		المقترحات للتحسين