

## آليات الشكاوى والمقترحات

### مقدمة

#### الشكاوى :

هى تعبير عن عدم الرضا عن جانب من جوانب الخدمات التي تقدم إلى الطلاب من قبل الكلية. قد تصف الشكاوى ما يلي:

- القصور في الإجراءات الإداري.
- القصور الناتج عن عدم الوفاء بالالتزامات و اللوائح الخاصة بالعملية التعليميه أو غيرها من الخدمات التي تقدمها الكلية.
- القصور في إتخاذ قرار فيما سبق في غضون فترة زمنية معقولة.

### الهدف:

- تهدف الكلية إلى الوصول إلى تقديم خدماتها على أعلى مستوى ولذلك تشجع الكلية على تقديم أى شكاوى لتسعى فى حلها وتقليل اى أثر سلبي على حياة الطلاب والعاملين بالكلية.
- 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 سوف لا ينظر إليها.
- 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 مدعوون للتعاون مع الطلاب وفحص شكاوهم والاستجابة لأي نتيجة يسفر عنها التحقيق في هذه الشكاوى.
- أن يكون لدى الكلية نظام إدارى ضمن الهيكل التنظيمي للكلية يضمن سرعة الأتي:-
  - ❖ البت فى الشكاوى المقدمة من الطلاب .
  - ❖ السرية الكاملة للشكاوى
  - ❖ عدم إضرار الطالب بسبب شكواه

### كيفية استقبال شكاوي الطلاب ومقترحاتهم:

- تم تخصيص صناديق لتلقي شكاوي الطلاب ومقترحاتهم ووضعها في أماكن ظاهرة مختلفة بالكلية ويسهل الوصول إليها.
- ويتم استقبال الشكاوي عن طريق :

- ❖ الشكاوي التي ترد إلى اللجنة عن طريق صناديق الشكاوي المعلقة .
- ❖ استقبال الشكاوي بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطلاب .
- ❖ من خلال المناقشات بين الطلاب وإدارة الكلية خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي تجريها إدارة الكلية مع الطلاب .
- ❖ استقبال الشكاوي عن طريق البريد الإلكتروني e-mail من خلال الكلية .

### تشكيل لجنة الشكاوي والمقترحات:

١. تم تشكيل لجنة فتح الصناديق و فحص الشكاوي وتتكون من:

- ١- د/ عبد العزيز العشماوي ( رئيسا )
- ٢- د/ شادى نجيب علام ( عضو )
- ٣- ص/ شيماء على عباس ( عضو )
- ٤- م/ شيماء محفوظ عبدالرحيم (مسئول وحدة تكنولوجيا المعلومات)

٢. يتم فتح صناديق الشكاوي و المقترحات في يوم الخميس من كل أسبوع الساعة الثانية عشرة ظهراً ، او كلما دعت الحاجة لذلك.

### خامسا آلية عمل اللجنة:-

- تقوم اللجنة بفرز الشكاوى -
- يتم تسجيل الشكاوى في سجل الشكاوى وتفرغ البيانات الواردة بها في سجل الشكاوى وحسب رقمها التسلسلي، مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكاوى نفس رقم الشكاوى التسلسلي.
- دراسة الشكاوى من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى المشكلة لهذه الغاية لتحديد الجهة المعنية بالشكاوى وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.
- إرسال نسخة من الشكاوى إلى الجهة المعنية بالشكاوى ضمن لائحة وقائع لمتابعة سير الشكاوى.
- متابعة الرد مع الجهة المشتكى عليها خلال الفترة الزمنية المحددة على الشكاوى.
- عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكاوى عن طريق اللجنة.
- في حال ان الشكاوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الاقتراحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوى بخصوصه.
- 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 رقما متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها وللاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.
- سيتم معاملة الشكاوى بكل جدية وشفافية وحيادية مع ضمان عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم الشكاوى سواء كان خارجياً أو داخلياً.
- يتم التشاور بين رئيس اللجنة وإدارة الكلية في حالة الضرورة إلى ذلك لحل بعض المشكلات والتي تتطلب أخذ رأي الإدارة في حلها دون غيرها .
- تقوم اللجنة الخاصة بمتابعة الشكاوي وتنفيذ القرارات التي اتخذت بشأنها بالاتصال بالطالب أصحاب الشكاوي لإعلامهم بما تم في شكاوهم فوراً وإخطار أ.د/ رئيس اللجنة بذلك .
- يتم إعلام الشاكي بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية :-
- الاتصال الشخصي بالطالب صاحب الشكاوي عن طريق لجنة المتابعة لتنفيذ القرارات .
- عن طريق إرسال برفقية او فاكس موضح بها حل الشكاوى في حالة رغبة الشاكي في ذلك
- عن طريق الانترنت في حالة رغبة الطالب وفي حالة إمداد اللجنة ببيده الالكتروني e-mail .

### المتابعة الالكترونية:-

- من خلال وحدة تكنولوجيا المعلومات بالكلية ليتلقى الشكاوى الواردة عبر البريد الالكتروني وتجهيز تلك الشكاوي لعرضها ، وإتخاذ القرارات المناسبة، ثم وضع الحلول والمقترحات المتخذة بالموقع مرة أخرى أو الرد علي البريد الالكتروني e-mail الخاص بالطالب في حالة وجوده .

### الدعاية والاعلان عن نشاط اللجنة

يتم الإعلان عن نشاط اللجنة ومهام عملها وذلك عن طريق :

- عمل لقاء مع جميع طلاب الكلية الجدد والقدامى في بداية كل فصل دراسي لإعلامهم بنشاط اللجنة ومهام عملها وفريق العمل .
- دليل الطالب
- موقع الكلية
- صناديق الشكاوى والمقترحات.

عميد الكلية  
أ.د/ رمضان الدوماني