

آلية الشكاوي

من منطلق رؤية ورسالة الكلية لتقديم خدمات على أعلى مستوى للأطراف المستفيدة من المؤسسة يجب على المؤسسة أن :

- تشجع الكلية الأطراف ذات العلاقة على تقديم أي مقترح لتحسين الخدمات التي تقدمها الكلية
- تشجع الكلية الأطراف ذات العلاقة على تقديم الشكاوى والسعي لحلها وتقليل أي أثار سلبية على الطلاب والعاملين بالكلية أن له الحق بأن يتقدم بشكاوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية وبمجرد تقديمه للشكاوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لا ينظر إليها.
- تتضمن الشكاوى والمقترحات المقدمة تغذية راجعة عن الخدمات التي تقدمها الكلية، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين العملية التعليمية والبحثية بالكلية.
- يتم فحص الشكاوى والمقترحات من خلال لجنة (الشكاوى والمقترحات) بالهيكل التنظيمي للكلية.
- البت في الشكاوى المقدمة مع الاحتفاظ بالسرية الكاملة للشكاوى وعدم إضرار الطلاب بسبب شكواهم.
- يتم تنظيم ندوات وورش عمل لنشر ثقافة تقديم الشكاوى أو المقترحات من جميع أفراد العاملين بالكلية.
- توفر عدد كافي من صناديق للشكاوى والمقترحات لطلاب مرحلة البكالوريوس والدراسات العليا والعاملين بالكلية.
- تصمم موقع الكتروني لتلقى أي مقترحات أو شكاوى بالكلية على موقع الكلية وأيضاً من أجل عرض مقترحاتهم وإبداء آرائهم على سير العملية التعليمية.

أولاً : أساليب تلقي الشكاوي والمقترحات

يتم تلقي واستقبال الشكاوى والمقترحات عن طريق :

- الصناديق الموزعة في كافة أنحاء مبني الكلية.
- استقبال الشكاوي والمقترحات الكترونيا علي موقع الكلية او عن طريق البريد الالكتروني. e-mail للعميد أو السادة الوكلاء
- استقبال الشكاوي عن طريق تقارير الإرشاد الأكاديمي للسادة أعضاء هيئة التدريس للطلاب بالكلية بطريق مباشر أو غير مباشر أو بأي وسيلة أخرى.
- استقبال الشكاوي والمقترحات بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطرف المقدم للمقترح أو الشكاوى.
- من خلال المناقشات بين إدارة الكلية والأطراف ذات العلاقة خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي تجريها إدارة الكلية.
- استقبال الشكاوى الدفعة والمقترحات عن طريق رئيس الشعبة الى رئيس الدفعة الى رئيس الاتحاد.

اختصاصات اللجنة :

- تلقي الشكاوى والمقترحات عبر الموقع الإلكتروني والصناديق الموزعة في كافة أنحاء مبنى الكلية.
- يتم تنظيم ندوات وورش عمل لنشر ثقافة تقديم الشكاوى أو المقترح من جميع الأفراد العاملين بالكلية.
- تصنيف الشكاوى والمقترحات المقدمة من قبل الأفراد العاملين بالكلية ويتم استبعاد الشكاوى المجهولة والمكتوبة بأسلوب غير لائق والتي لم يذكر فيها اسم صاحبها حيث تحفظ ولا يتم فحصها والبت فيها.
- تحديد مواعيد لأصحاب الشكاوى والمقترحات للاستفسار عن بعض النقاط الغامضة الخاصة بالشكاوى أو المقترح المقدم.
- عرض تقرير خاص بالمقترحات والشكاوى على اللجنة المشكلة والمعتمدة من مجلس الكلية لمناقشة هذه المقترحات والشكاوى واتخاذ قرار نحو توجيهها إلى إدارة الكلية للبت فيها.

وسائل تلقي واستقبال الشكاوى والمقترحات :

- الصناديق الموزعة في كافة أنحاء مبنى الكلية
- استقبال الشكاوى والمقترحات بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطرف المقدم للمقترح أو الشكاوى.
- من خلال المناقشات بين إدارة الكلية
- إعداد نموذج لتصنيف الشكاوى والمقترحات في ضوء المعطيات التالية : (الشكاوى التي تمثل اقتراحات - الشكاوى التي تمثل مدحاً - الشكاوى العادية)
- إعداد سجل للشكاوى.

آلية عمل اللجنة

أولاً: تقوم لجنة استقبال الشكاوى بالخطوات التالية :

- تم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى في أول يوم عمل من كل أسبوع أو كلما دعت الحاجة لذلك.
- يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى من قبل لجنة بحضور أمين اللجنة.
- يتم تنظيم محضر فتح خاص بكل صندوق ويتم إعطاء المحضر رقم. في حالة عدم وجود شكاوى يتم تدوين محضر بذلك.
- تنتقل الاقتراحات والشكاوى مع نسخة موقعة من المحضر إلى لجنة الاقتراحات والشكاوى.
- تصنيف الشكاوى والمقترحات في النموذج المعد.
- إعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكاوى. ويتم 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.

ثانياً : تقوم لجنة فحص الشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية :

بالنسبة للمشكلات :

- دراسة الشكاوى من قبل اللجنة المشكلة لتحديد الجهة المعنية بالشكاوى وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.

- إرسال نسخة من الشكوى إلى الجهة المعنية بالشكوى.
- متابعة الرد مع الجهة المنوط بها حل المشكلة خلال المدة الزمنية المحددة بالشكوى.
- عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكوى عن طريق اللجنة.
- في حالة أن الشكوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة المقترحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكوى بخصوصه.
- الشكاوى مجهولة المصدر تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطائها رقما متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها والاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.

بالنسبة للمقترحات :

- دراسة المقترح من قبل اللجنة، ثم يتم رفع الاقتراح إلى الجهات المعنية للدراسة إذا كان قابلاً للتطبيق ، من بعدها إلى الجهة المعنية بالتنفيذ وفي حالة الاعتماد يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بان الاقتراح تم اعتماده مع منحه خطاب شكر من الكلية.

ثالثاً : تقوم لجنة متابعة الشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية :

- يتم إعلام أصحاب الشكاوي بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية:

-الاتصال الشخصي بصاحب الشكوى.

-عن طريق e-mail في حالة إمداد اللجنة ببريده الالكتروني.

-عن طريق الاجتماعات أو اللقاءات في حالة إذا كانت الشكوى عامة.

-يتم الرد الشكوى أو إصدار اى تعليمات تخص الشكوى على لوحة إعلانات تخص الشكاوى والمقترحات.

مخرجات اللجنة :

- محاضر الاجتماعات الدورية للجنة.
- التقارير الدورية عن نشاط اللجنة وما اتخذته من قرارات في حل المشاكل بالكلية.