



آلية الشكاوى والمقترحات

آلية الشكاوى والمقترحات

الهدف من تلقى الشكاوى والمقترحات داخل كليات الجامعة

1. الوصول إلى تقديم خدمات على أعلى مستوى وذلك بالسعى في حل الشكاوى وتقليل أى أثر سلبي على الطلاب وغير الطلاب بالكلية .
2. كل فئة لها الحق بتقديم شكواها سواء كانت تلك الشكاوى متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو غير الأكاديمية .
3. تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التي تقدمها الكلية .
4. أن يكون لدى الكلية نظام إدارى ضمن الهيكل التنظيمي للكلية و تابع للأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب يضمن :

- سرعة البت في الشكاوى المقدمة من الطلاب .
- السرية الكاملة للشكاوى .
- عدم إضرار الطالب بسبب شكواه .

كيفية تلقى الشكاوى والمقترحات داخل الكليات

ويتم استقبال الشكاوي عن طريق :

- صناديق الشكاوي المعلقة .
- بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطلاب .
- من خلال المناقشات بين الطلاب وإدارة الجامعة خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي يجريها نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب .
- البريد الالكتروني e-mail علي موقع الكلية .
- المرشد الأكاديمى بطريق غير مباشر أو بأي وسيلة أخرى .

آلية صندوق تلقى الشكاوى والمقترحات داخل الكليات

تشكيل اللجنة: تشكيل لجنة للمقترحات والشكاوى في بداية كل عام دراسي تتكون من ثلاثة من أعضاء هيئة التدريس (رئيس + عضوان) على أن يضاف للجنة موظف إدارى وطالب، ويتم إعتقاد وتوثيق اللجنة من قبل مجلس الكلية .

المتقدم للشكوي:

- أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم
- الجهاز الإداري والعاملين
- أولياء الأمور
- الطلاب

كيفية تقديم المقترح أو الشكوي:

علي الشاكي سحب نموذج المقترحات والشكاوى من الحافظة الخشبية المجاورة لصندوق الشكاوى والمقترحات و كتابة المقترح أو الشكوي ثم وضعه في الصندوق الخاص بذلك، وتعمم الصناديق والحافظة الخاصة بالنماذج في جميع أدوار الكلية .

آلية المقترحات و الشكاوى:

1. تقوم اللجنة بفتح صناديق المقترحات و الشكاوى أسبوعيا .
2. تقوم اللجنة بتصنيف الشكاوى و توزيعها علي المسئول عنها (العضو المقدم في حقه الشكاوى للنظر فيها والوقوف كتابة علي اسبابها .
3. متابعة اتخاذ الاجراءات التصحيحية لها أو رفضها اذا كانت في غير محلها وعلى المسئول الرد علي اللجنة في خلال أربعة أيام من تاريخ إستلامها من اللجنة عن طريق تقرير مكتوب وعمل الإجراءات التصحيحية .
4. تقوم اللجنة بإبلاغ الشاكي بنتيجة شكواه في خلال أسبوع علي الأكثر من تاريخها و حفظ الشكاوى و حلولها في الملف الخاص بهذا الشأن لديها .



5. يعرض عميد الكلية التقرير الشهري للمقترحات والشكاوى بالإجراءات التصحيحية التي تمت على مجلس الكلية لإيجاد إجراء تصحيحي للمشاكل المعلقة وإحضار صاحب الشكاوى لمناقشته اذا لزم الأمر .

نموذج الشكاوى و المقترحات للطلاب

الاسم: التاريخ:

----- ID : ----- رقم الهاتف: -----

البريد الإلكتروني: _____

وذلك لسهولة الإتصال بالشاكي أو المُقترح.

الشكوى مقدمة ضد/المقترح مقدم إلى :

محتوى الشكوى أو المُقترح:

[illegible]

نموذج الشكاوى و المقترحات لغير الطلاب

الاسم: التاريخ:

الوظيفة: _____ رقم الهاتف: _____

الكلية: _____
القسم: _____

البريد الإلكتروني: _____

وذلك لسهولة الإتصال بالشاكي أو المُقترح.

الشكوى مقدمة ضد/المقترح مقدم إلى :

محتوى الشكوى أو المُقترح:

This image shows a full page of blank primary-ruled paper. It features ten sets of horizontal lines, each consisting of a solid top line, a dashed midline, and a solid bottom line, providing a guide for letter height and placement. The lines are evenly spaced across the entire page.