

آلية تقديم وفحص الشكاوى والمقترحات

✓ أولاً : الهدف

- ✓ يهدف القسم إلى الوصول إلى تقديم خدماته على أعلى مستوى ولذلك يشجع القسم على تقديم أى شكوى أو مقترح.
- ✓ كل طالب له الحق بأن يتقدم بشكوى أو مقترح إذا كان غير راضيا عن الخدمة التي يقدمها القسم سواء كانت تلك الشكوى او المقترح متعلق بالنواحي الأكاديمية أو غير الأكاديمية.
- ✓ تتضمن إجراءات شكاوى ومقترحات الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التي يقدمها القسم، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين الخدمات التي يقدمها القسم لطلابه.
- ✓ أن يكون لدى القسم نظام إدارى ضمن الهيكل التنظيمي للقسم و تابع لسعادة رئيس القسم يضمن سرعة الأتي:-
- ✓ البت فى الشكوى والمقترحات المقدمة من الطلاب .
- ✓ السرية الكاملة للشكاوى.
- ✓ عدم إضرار الطالب بسبب شكواه.

✓ ثانياً : كيفية استقبال شكاوي الطلاب ومقترحاتهم

- ✓ تم تخصيص صندوق لتلقي شكاوي الطلاب ومقترحاتهم ووضعهم بمدخل القسم.
- ✓ استقبال الشكاوي والمقترحات بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطلاب.
- ✓ من خلال المناقشات بين الطلاب وإدارة القسم خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي يجريها القسم مع الطلاب
- ✓ استقبال الشكاوي والمقترحات عن طريق البريد الالكتروني e-mail على موقع القسم.
- ✓ استقبال الشكاوي والمقترحات عن طريق الإشراف الأكاديمي للسادة أعضاء هيئة التدريس للطلاب بالقسم.

✓ ثالثاً : آلية فحص الشكاوي والمقترحات

- ✓ يقوم رئيس القسم بتشكيل لجنة الاقتراحات والشكاوي لفرز الشكاوي والمقترحات.
- ✓ دراسة الشكاوي من قبل اللجنة لتحديد الجهة المعنية أو الأفراد المعنيين بالشكاوي وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها.
- ✓ إرسال نسخة من الشكاوي إلى الجهة المعنية أو الأفراد المعنيين بالشكاوي.
- ✓ متابعة الرد مع الجهة المشتكى عليها خلال الفترة الزمنية المحددة على الشكاوي.
- ✓ في حال ان الشكاوي تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الاقتراحات والشكاوي يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوي بخصوصه.
- ✓ يتم معاملة الشكاوي بكل جدية وشفافية وحيادية مع ضمان عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم الشكاوي.
- ✓ يتم التشاور بين رئيس اللجنة وإدارة القسم في حالة الضرورة إلى ذلك لحل بعض المشكلات والتي تتطلب أخذ رأي الإدارة في حلها دون غيرها.
- ✓ في حال ورود أي اقتراحات يتم دراستها من قبل اللجنة، ثم يتم رفع الاقتراح إلى الجهة المعنية إذا كان قابلاً للتطبيق.
- ✓ عند ورود الرد علي الشكاوي أو المقترح من الجهة المعنية تقوم اللجنة بالاتصال بالطلاب أصحاب الشكاوي لإعلامهم بما تم في شكاوهم أو مقترحاتهم.