



# آلية الشكاوى والمقترحات



اعداد:

فريق الجودة وتقييم الأداء

## أولاً: أساليب تلقي الشكاوى والمقترحات

- يتم تلقي واستقبال الشكاوى والمقترحات عن طريق:
1. صندوق الشكاوى معلق بالقرب من القسم المختص.
  2. يمكن استقبال الشكاوى والمقترحات الكترونياً على البريد الإلكتروني e-mail. (يمكن للجنة الشكاوى بالقسم أن تخصص عنوان بريد إلكتروني تتلقى عليه الشكاوى)
  3. استقبال الشكاوى عن طريق تقارير المرشد الأكاديمي للطالب بطريقة مباشر أو غير مباشر أو بأي وسيلة أخرى.
  4. استقبال الشكاوى والمقترحات بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطرف المقدم للمقترح أو الشكاوى.
  5. استقبال الشكاوى والمقترحات عن طريق رئيس اتحاد الطلبة يسلمها لرئيس اللجنة بالقسم المختص بالشكاوى.

**ثانياً: لجنة الشكاوى والتظلمات:** تتكون لجنة الشكاوى والتظلمات من رئيس القسم وعضوين من أعضاء هيئة التدريس

## اختصاصات اللجنة

تلقي الشكاوى والمقترحات

1. يتم تنظيم ندوات وورش عمل لنشر ثقافة تقديم الشكاوى أو المقترح من جميع الأفراد العاملين بالقسم.
  2. يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى في أول يوم عمل من كل أسبوع أو كلما دعت الحاجة لذلك.
  3. يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى من قبل لجنة بحضور رئيس اللجنة.
  4. يتم تنظيم محضر فتح خاص بكل صندوق ويتم إعطاء المحضر رقم. في حالة عدم وجود شكاوى يتم تدوين محضر بذلك.
  5. تصنيف الشكاوى والمقترحات المقدمة ويتم استبعاد الشكاوى المجهولة والمكتوبة بأسلوب غير لائق والتي لم يذكر فيها اسم صاحبها حيث تحفظ ولا يتم فحصها والبت فيها.
  6. إعداد سجل للشكاوى.
- إعداد نموذج لتصنيف الشكاوى والمقترحات
  - تحديد مواعيد لأصحاب الشكاوى والمقترحات للاستفسار عن بعض النقاط الغامضة الخاصة بالشكاوى أو المقترح المقدم.
7. دراسة الشكاوى من قبل اللجنة المشكلة لتحديد الجهة المعنية بالشكاوى وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.
  8. إرسال نسخة من الشكاوى إلى الجهة المعنية بالشكاوى.
  9. متابعة الرد مع الجهة المنوط بها حل المشكلة خلال المدة الزمنية المحددة بالشكاوى.
  10. عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكاوى عن طريق اللجنة.

11. في حالة أن الشكوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة المقترحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكوى بخصوصه.
12. الشكاوى مجهولة المصدر تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطاءها رقماً متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها والاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.
13. 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.

### **مخرجات اللجنة:**

1. محاضر الاجتماعات الدورية للجنة.
2. التقارير الدورية عن نشاط اللجنة وما اتخذته من قرارات في حل المشاكل بالقسم.