

دليل الشكاوي و المقترحات لجامعة الأفضل الدولية

المحتويات

2	تمهيد
3	الهدف
3	أساليب تلقي الشكاوي والمقترحات
4	آلية عمل لجان الشكاوي
4	فحص شكاوي المشكلات
5	فحص شكاوي المقترحات
5	مخرجات لجان الشكاوي

تمهيد

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

1. تشجع الاطراف ذات العلاقة على تقديم أي مقترح لتحسين الخدمات التي تقدمها الجامعة.
2. تشجيع الاطراف ذات العلاقة على تقديم الشكاوى والسعي لحلها وتقليل أي أثار سلبية على الطالب والعاملين بالجامعة , ويحق لأي فرد من افراد الجامعة (طالب - موظفين - اعضاء هيئة تدريس) بأن يتقدم بشكوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها الجامعة وبمجرد تقديمه للشكوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لن ينظر إليها .
3. تتضمن الشكاوى والمقترحات المقدمة تغذية راجعة عن الخدمات التي تقدمها الجامعة، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين العملية التعليمية والبحثية بالجامعة وكذلك تحسين وتجويد العمل الإداري.
4. يتم فحص الشكاوى والمقترحات من خلال لجنة (الشكاوى والمقترحات)
5. البت في الشكاوى المقدمة مع الاحتفاظ بالسرية الكاملة للشكاوى وعدم إضرار الطالب بسبب شكواه.
6. يتم تنظيم ندوات وورش عمل لنشر ثقافة تقديم الشكاوى أو المقترحات من جميع الافراد والعاملين بالجامعة .
7. توفر عدد كافي من صناديق للشكاوى والمقترحات لطالب مرحلة البكالوريوس والليسانس والعاملين بالجامعة .
8. انشاء بريد الكتروني أو تخصيص رقم هاتف للجنة الشكاوى والمقترحات بالجامعة لتلقى أي مقترحات أو شكاوى بالجامعة وانشاء صفحة خاصة للجنة الشكاوى والمقترحات على موقع الجامعة وذلك من أجل عرض مقترحاتهم وإبداء آرائهم على سير العملية التعليمية.

دليل الشكاوى والمقترحات لجامعة الأفضل الدولية

الهدف

أن يكون لدى الجامعة نظام إداري في التعامل مع شكاوى الطلاب، الموظفين واعضاء هيئة التدريس يضمن :

- سرية الشكاوى.
- عدم تضرر الطالب/الموظف/عضو هيئة التدريس بسبب شكواه.
- سرعة البث في الشكاوى.

أساليب تلقي الشكاوى والمقترحات

يتم تلقي واستقبال الشكاوى والمقترحات عن طريق :

1. الصناديق الموزعة في كافة أنحاء مبني الجامعة.
2. استقبال الشكاوى والمقترحات الكترونيا عبر البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف الخاص بلجنة تلقي الشكاوى والمقترحات او عن طريق المشرفين الأكاديميين للطلاب.
3. استقبال الشكاوى والمقترحات بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطرف المقدم للمقترح او الشكاوى .
4. من خلال المناقشات بين إدارة الجامعة والأطراف ذات العلاقة خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي تجريها إدارة الجامعة .
5. استقبال الشكاوى والمقترحات عن طريق رؤساء الاقسام العلمية الادارية اختصاصات اللجنة .
6. تلقي الشكاوى والمقترحات عبر البريد الالكتروني والصناديق الموزعة في كافة أنحاء مباني الجامعة او بأي من الطرق السابقة .
7. يتم تنظيم ندوات وورش عمل لنشر ثقافة تقديم الشكاوى أو المقترح من جميع الافراد العاملين بالجامعة .
8. تصنيف الشكاوى والمقترحات المقدمة من قبل الافراد العاملين بالجامعة ويتم استبعاد الشكاوى المجهولة والمكتوبة بأسلوب غير لائق والتي لم يذكر فيها اسم صاحبها حيث تحفظ وال يتم فحصها والبت فيها .

اعتماد / رئيس الجامعة

إعداد اللجنة المكلفة

دليل الشكاوى والمقترحات لجامعة الأفضل الدولية

9. تحديد مواعيد لأصحاب الشكاوى والمقترحات للاستفسار عن بعض النقاط الغامضة الخاصة بالشكاوى أو المقترح المقدم .
10. عرض تقرير خاص بالمقترحات والشكاوى على اللجنة المشكلة والمعتمدة من مجلس الجامعة لمناقشة هذه المقترحات والشكاوى واتخاذ قرار نحو توجيهها إلى إدارة الجامعة للبت فيها .

آلية عمل لجان الشكاوى

اولا: تقوم لجنة استقبال الشكاوى بالخطوات التالية :

1. فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى في أول يوم عمل من كل أسبوع أو كلما دعت الحاجة لذلك ▪
2. فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى من قبل لجنة بحضور رئيس اللجنة ▪ .
3. يتم تنظيم محضر فتح خاص بكل صندوق ويتم إعطاء المحضر رقم. في حالة عدم وجود شكاوى يتم تدوين محضر بذلك.
4. تصنيف الشكاوى والمقترحات في النموذج المعد .
5. 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.

ثانيا: تقوم لجنة فحص لشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية :

فحص شكاوى المشكلات

- دراسة الشكاوى من قبل اللجنة المشكلة لتحديد الجهة المعنية بالشكاوى وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك .
- إرسال نسخة من الشكاوى إلى الجهة المعنية بالشكاوى.
- متابعة الرد مع الجهة المنوط بها حل المشكلة خلال المدة الزمنية المحددة بالشكاوى.
- عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكاوى عن طريق اللجنة.

اعتماد / رئيس الجامعة

إعداد اللجنة المكلفة

دليل الشكاوى والمقترحات لجامعة الأفضل الدولية

- في حالة أن الشكاوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة المقترحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوى بخصوصه.
- الشكاوى مجهولة المصدر تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطائها رقما متسلسلا يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها والاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.

فحص شكاوى المقترحات

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

ثالثا: تقوم لجنة متابعة الشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية :

- يتم اعلام أصحاب الشكاوى بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية :
- الاتصال الشخصي بصاحب الشكاوى
- عن طريق البريد الإلكتروني في حالة إمداد اللجنة ببيده الإلكتروني.
- عن طريق الاجتماعات أو اللقاءات في حالة إذا كانت الشكاوى عامة .

مخرجات لجان الشكاوى

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

اعتماد / رئيس الجامعة

إعداد اللجنة المكلفة