



دليل تقديم الشكاوي والمقترحات بكلية جامعة سبها

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 الشكاوي والسعي لحلها وتقليل أي أثار سلبية على الطلاب والعاملين بالكلية. ويحق لأي فرد من افراد الكلية (طلاب – موظفين – اعضاء هيئة تدريس) بأن يتقدم بشكوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية وبمجرد تقديمه للشكوى 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 وكذلك تحسين وتجويد العمل الاداري.
- ❖ يتم فحص الشكاوى والمقترحات من خلال لجنة (الشكاوى والمقترحات).
- ❖ البت في الشكوى المقدمة مع الاحتفاظ بالسرية الكاملة للشكاوى وعدم إضرار الطلاب بسبب شكواه .
- ❖ يتم تنظيم ندوات وورش عمل لنشر ثقافة تقديم الشكاوى أو المقترحات من جميع الأفراد العاملين بالكلية.
- ❖ توفر عدد كافي من صناديق للشكاوى والمقترحات لطلاب مرحلة البكالوريوس والدراسات العليا والعاملين بالكلية.
- ❖ انشاء ايميل الكتروني للجنة الشكاوي والمقترحات بالكلية لتلقى أي مقترحات أو شكاوى بالكلية وانشاء صفحة خاصة للجنة الشكاوي والمقترحات على موقع الكلية وذلك من أجل عرض مقترحاتهم وإبداء آرائهم على سير العملية التعليمية.

الهدف:

- أن يكون لدي الكلية نظام إداري في التعامل مع شكاوي الطلاب, الموظفين واطباء هيئة التدريس يضمن:
- سرية الشكوى.
 - عدم تضرر الطالب/الموظف/عضو هيئة التدريس بسبب شكواه.
 - سرعة البت في الشكوى.

أساليب تلقي الشكاوي والمقترحات:

يتم تلقي واستقبال الشكاوى والمقترحات عن طريق:

- ✓ الصناديق الموزعة في كافة أنحاء مبني الكلية.
- ✓ استقبال الشكاوي والمقترحات الكترونيا عبر البريد الالكتروني الخاص بلجنة تلقي الشكاوي والمقترحات او عن طريق المشرفين الأكاديميين للطلاب



Form No:

- ✓ استقبال الشكاوي والمقترحات بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطرف المقدم للمقترح او الشكوى.
- ✓ من خلال المناقشات بين إدارة الكلية والأطراف ذات العلاقة خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي تجريها إدارة الكلية.
- ✓ استقبال الشكاوي والمقترحات عن طريق رؤساء الأقسام العلمية والإدارية

اختصاصات اللجنة:

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

آلية عمل اللجنة:

أولاً: تقوم لجنة استقبال الشكاوي بالخطوات التالية:

- فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي في أول يوم عمل من كل أسبوع أو كلما دعت الحاجة لذلك.
- فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي من قبل لجنة بحضور رئيس اللجنة.
- يتم تنظيم محضر فتح خاص بكل صندوق ويتم إعطاء المحضر رقم. في حالة عدم وجود شكاوي يتم تدوين محضر بذلك.
- تصنيف الشكاوي والمقترحات في النموذج المعد.
- إعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكاوي. ويتم تسجيل الشكاوي في سجل الشكاوي وتفرغ البيانات الواردة بها في سجل الشكاوي وحسب رقمها التسلسلي، مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكاوي نفس رقم الشكاوي التسلسلي.

ثانياً : تقوم لجنة فحص الشكاوي والمقترحات بالخطوات التالية:

بالنسبة للمشكلات:

- دراسة الشكاوي من قبل اللجنة المشكلة لتحديد الجهة المعنية بالشكاوي وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.
- إرسال نسخة من الشكاوي إلى الجهة المعنية بالشكاوي.
- متابعة الرد مع الجهة المنوط بها حل المشكلة خلال المدة الزمنية المحددة بالشكاوي.
- عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكاوي عن طريق اللجنة.
- في حالة أن الشكاوي تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة المقترحات والشكاوي يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوي بخصوصه.
- الشكاوي 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 والشكاوي 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- البريد الالكتروني في حالة إمداد اللجنة ببيده الالكتروني.
- عن طريق الاجتماعات أو اللقاءات في حالة إذا كانت الشكوى عامة.

مخرجات اللجنة:

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