

لجنة الشكاوى والمقترحات

آلية فحص الشكاوى والمقترحات

أولاً: الأهداف

- ١- تهدف الكلية إلى الوصول إلى تقديم خدماتها على أعلى مستوى ولذلك تسمح ادارة الكلية بتقديم أي شكوى لتسعي الي حلها وتقليل الاثار السلبية على السياق الأكاديمي للطلاب.
- ٢- كل طالب بالكلية له الحق بأن يتقدم بشكوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية سواء كانت تلك الشكوى متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو غير الأكاديمية. وبمجرد تقديمه للشكوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لا ينظر إليها.
- ٣- تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التي تقدمها الكلية، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين الخدمات التي تقدمها الكلية لطلابها. والسادة أعضاء هيئة التدريس بالكلية مدعون للتعاون مع الطلاب وفحص شكاوهم والاستجابة لأي نتيجة يسفر عنها التحقيق في هذه الشكاوى.
- ٤- أن يكون لدى الكلية نظام إداري ضمن الهيكل التنظيمي للكلية وتابع للأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب يضمن سرعة الاتي:-
 - أ. البت في الشكاوى المقدمة من الطلاب.
 - ب. السرية الكاملة للشكاوى
 - ج. عدم إضرار الطالب بسبب شكواه.

ثانياً: كيفية استقبال شكاوى الطلاب ومقترحاتهم

تم تخصيص صناديق لتلقي شكاوى الطلاب ومقترحاتهم ووضعها في أماكن ظاهرة مختلفة بالكلية ويسهل الوصول إليها مع اقتراح الأماكن التالية لوضع الصناديق بها:

ويتم استقبال الشكاوى عن طريق:

- ١- الشكاوى التي ترد إلى اللجنة عن طريق صناديق الشكاوى المعلقة.
- ٢- استقبال الشكاوى بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطلاب.
- ٣- من خلال المناقشات بين الطلاب وإدارة الكلية خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي تجريها إدارة الكلية مع الطلاب.
- ٤- استقبال الشكاوى عن طريق الإشراف الأكاديمي للسادة أعضاء هيئة التدريس للطلاب بالكلية بطريق غير مباشر أو بأي وسيلة أخرى

ثالثاً: اقتراح

سوف يتم عمل موقع لجنة الشكاوى على الانترنت على موقع الكلية حتي تتمكن من المتابعة الفعالة لتلك الشكاوي التي ترد عبر البريد الالكتروني e-mail وتجهيز تلك الشكاوي لعرضها علي اللجنة العليا لاتخاذ القرارات المناسبة، ثم وضع الحلول والمقترحات المتخذة بالموقع مرة أخرى أو الرد علي البريد الالكتروني e-mail الخاص بالطلاب في حالة وجوده.

رابعاً: الدعاية والإعلان عن نشاط اللجنة

يتم الإعلان عن نشاط اللجنة ومهام عملها وذلك عن طريق:

عمل لقاء مع جميع طلاب الكلية الجدد والقدامى في بداية كل فصل دراسي لإعلامهم نشاط اللجنة ومهام عملها وفريق العمل.

عمل مطوية يوضح فيها فريق العمل ومهام اللجنة وكيفية استقبال الشكاوى وطريقة الرد على تلك الشكاوى بحيث توزع على الطلاب في بداية العام الدراسي عن طريق رعاية الطلاب بالكلية.