

آلية تقديم الشكاوى والمقترنات

أولاً : الهدف

- يهدف البرنامج إلى الوصول إلى تقديم خدماته على أعلى مستوى ولذلك يشجع البرنامج على تقديم أي شكاوى ليسعي في حلها وتقليل أي أثر سلبي على حياة الطالبات بالبرنامج .
- كل طالبة بالبرنامج لها الحق بأن تقدم بشكاوى إذا كانت غير راضية عن نوعية الخدمة التي يقدمها البرنامج سواء كانت تلك الشكاوى متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو غير الأكاديمية ، وب مجرد تقديمها للشكاوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لا ينظر إليها.
- تتضمن إجراءات شكاوى الطالبات تغذية راجعة من الطالبات عن الخدمات التي يقدمها البرنامج ، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين الخدمات التي يقدمها البرنامج لطالباته . والصادرة أعضاء هيئة التدريس القائمون بالتدريس في البرنامج مدعون للتعاون مع الطالبات وفحص شكاواهم والاستجابة لأي نتيجة يسفر عنها التحقيق في هذه الشكاوى.

ثانياً : تشكيل الهيكل التنظيمي للجنة الشكاوى والمقترنات :

تم عمل عدد (٢) صندوق للشكاوى والمقترنات بمبنى إدارة البرنامج وذلك لعرض ومناقشة الشكاوى المقدمة. كما تم عمل موقع الكتروني لتلقي أي مقترنات أو شكاوى على موقع الكلية وأيضاً من أجل عرض مقترناتهم وإبداء آرائهم على سير العملية التعليمية.

وقد تم اعتماد تشكيل الهيكل التنظيمي للجنة الشكاوى والمقترنات بمجلس الكلية بتاريخ ١٥/١٢/٢٠٢٥ م

على النحو التالي:-

- | | |
|-----------------------|---|
| (رئيساً) | السيدة أ.د/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب |
| (عضو) | السيدة أ.د/ مدير وحدة الشكاوى والمقترنات |
| (عضو) | السيدة أ.د/ مدير البرنامج الدراسي |
| (عضواً) | السيد الأستاذ / أمين الكلية |
| (عضواً) | السيدة أ.د/ سميرة عبد الحميد أحمد |
| (عضواً) | السيد الدكتور إبراهيم محمد أبو زيد |
| (مسؤول إداري) | أ/مروة على السيد الإلتربي |
| (مسؤول شئون الطلاب) | أ/فاطمة أحمد محمود حمزة |
| (عضو) | أمين اتحاد طلاب الكلية بصفته |

ثالثاً : كيفية استقبال شكاوى الطلاب ومقترناتهم

تم تخصيص صناديق لتلقي شكاوى الطالبات ومقترناتهم ووضعها في أماكن ظاهرة مختلفة يسهل الوصول إليها .

ويتم استقبال الشكاوى عن طريق :

- الشكاوى التي ترد إلى اللجنة عن طريق صناديق الشكاوى المعلقة .
- استقبال الشكاوى بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطالبات .

- من خلال المناوشات بين الطالبات وإدارة البرنامج خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي تجريها إدارة البرنامج مع الطالبات .
- استقبال الشكاوى عن طريق البريد الإلكتروني e-mail على موقع الكلية .
- استقبال الشكاوى عن طريق الإشراف الأكاديمي للسادة أعضاء هيئة التدريس للطالبات بالكلية بطريق غير مباشر أو بأي وسيلة أخرى

رابعاً : توزيع المهام والوجبات على فريق العمل

تم تشكيل اللجان التالية لضمان حسن سير آلية عمل اللجنة وذلك على النحو التالي :-

- لجنة فتح الصناديق وتجميع الشكاوى
- لجنة فحص واستعراض الشكاوى واتخاذ القرارات
- لجنة متابعة القرارات المتخذة في شأن شكاوى الطلاب

خامساً : إجراءات فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى:

- يتم فتح صناديق الشكاوى والمقترنات في أول يوم عمل في بداية كل أسبوع من كل شهر الساعة الثانية عشرة ظهراً ، او كلما دعت الحاجة لذلك.
- يتم فتح صناديق الشكاوى والمقترنات من قبل لجنة الشكاوى والمقترنات وبحضور ثلاثة أعضاء على الأقل يتم تنظيم محضر فتح خاص بكل صندوق ويتم إعطاء المحضر رقم.
- في حالة عدم وجود شكاوى يتم تدوين محضر بذلك .
- تنقل الشكاوى والمقترنات مع نسخة موقعة من المحضر إلى لجنة الشكاوى والمقترنات.

سادساً : آلية عمل اللجنة:

- ١- تقوم اللجنة بفرز الشكاوى ضمن المعطيات التالية: الشكاوى التي تمثل اقتراحات - الشكاوى التي تمثل مدخلاً - الشكاوى العادية.
- ٢- إعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكاوى.
- ٣- يتم تسجيل الشكاوى في سجل الشكاوى وتقرير البيانات الواردة بها في سجل الشكاوى وحسب رقمها التسلسلي ، مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكاوى نفس رقم الشكاوى التسلسلي.
- ٤- دراسة الشكاوى من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى المشكلة لهذه الغاية لتحديد الجهة المعنية بالشكاوى وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.
- ٥- إرسال نسخة من الشكاوى إلى الجهة المعنية بالشكاوى ضمن لائحة وقائع لمتابعة سير الشكاوى.
- ٦- متابعة الرد مع الجهة المشتكى عليها خلال الفترة الزمنية المحددة على الشكاوى.
- ٧- عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكاوى عن طريق اللجنة.
- ٨- في حال ان الشكاوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الشكاوى والمقترنات يستبعد العضو المعنى ليتم مناقشة موضوع الشكاوى بخصوصه.
- ٩- في حال ورود اقتراحات للصندوق يتم مبدئياً دراستها من قبل اللجنة، ثم يتم رفع الاقتراح إلى الجهة المعنية إذا كان قابلاً للتطبيق وفي حالة الاعتماد يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بان الاقتراح تم اعتماده مع منحه خطاب شكر من الكلية . الشكاوى من مجهول تسجيل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطاءها

رقمًا متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها والاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.

١٠- سيتم معاملة الشكاوى بكل جدية وشفافية وحيادية مع ضمان عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم الشكاوى سواء كان خارجياً أو داخلياً.

١١- يتم التشاور بين رئيس اللجنة وإدارة الكلية في حالة الضرورة إلى ذلك لحل بعض المشكلات والتي تتطلبأخذ رأي الإدارة في حلها دون غيرها .

١٢- تقوم اللجنة الخاصة بمتابعة الشكاوى وتنفيذ القرارات التي اتخذت بشأنها بالاتصال بالطلاب أصحاب الشكاوى لإعلامهم بما تم في شكاوهم فوراً وأخطر أ.د/ رئيس اللجنة بذلك .

١٣- يتم إعلام الطالب بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية :

- الاتصال الشخصي بالطالبة صاحبة الشكاوى عن طريق لجنة المتابعة لتنفيذ القرارات .
- عن طريق إرسال برقية او فاكس موضح بها حل الشكاوى في حالة رغبة الطالبة في ذلك .
- عن طريق الانترنت في حالة رغبة الطالبة وفي حالة إمداد اللجنة ببريدها الالكتروني e-mail .
- عن طريق موقع الكلية أو لوحة خاصة باللجنة توضع أمام مكتب السيدة أ.د/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بالكلية في حالة الشكاوى العامة.

٤- الشكاوى التي ترد عن طريق رؤاد الفرق الدراسية يتم مناقشتها مع السيدة أ.د/ مدير البرنامج وتعرض على مجلس إدارة البرنامج إذا تطلب الأمر ذلك .

سابعاً : المتابعة الالكترونية

يتم عمل موقع لجنة الشكاوى على الانترنت علي موقع الكلية حتى تتمكن من المتابعة الفعالة لنتائج الشكاوى التي ترد عبر البريد الالكتروني e-mail وتجهيز تلك الشكاوى لعرضها علي اللجنة العليا لاتخاذ القرارات المناسبة، ثم وضع الحلول والمقترنات المتخذة بالموقع مرة أخرى أو الرد علي البريد الالكتروني e-mail الخاص بالطالبة في حالة وجودة .

ثامناً : الدعاية والاعلان عن نشاط اللجنة

يتم الإعلان عن نشاط اللجنة ومهام عملها وذلك عن طريق :

- عمل لقاء مع جميع طلبات البرنامج الجدد والقادمی فى 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 الطالبات فى بداية العام الدراسي عن طريق رعاية الطالب بالكلية .

تاسعاً : المخرجات

- كتابة التقارير الدورية موضح فيها نشاط اللجنة وما اتخذه من قرارات في حل مشاكل الطالبات بالبرنامج.
- تقوم اللجنة بعمل تقرير عقب الاجتماع الدوري لها ويرفع إلى السيدة الأستاذ الدكتور / وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب موضح فيه نشاط اللجنة وما قامت به والقرارات التي اتخذت في حل تلك المشاكل.