

آلية تقديم الشكاوى والمقترحات

أولا : الهدف

- يهدف البرنامج إلى الوصول إلى تقديم خدماته على أعلى مستوى ولذلك يشجع البرنامج على تقديم أى شكوى ليسعي في حلها وتقليل أي أثر سلبي على حياة الطالبات بالبرنامج .
- كل طالبة بالبرنامج لها الحق بأن تتقدم بشكوى إذا كانت غير راضية عن نوعية الخدمة التي يقدمها البرنامج سواء كانت تلك الشكوى متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو غير الأكاديمية ، وبمجرد تقديمها للشكوى 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 . والسادة أعضاء هيئة التدريس القائمون بالتدريس في البرنامج مدعون للتعاون مع الطالبات وفحص شكاوهم والاستجابة لأي نتيجة يسفر عنها التحقيق في هذه الشكاوى.

ثانيا : تشكيل الهيكل التنظيمي للجنة الشكاوى والمقترحات :

تم عمل عدد (٣) صندوق للشكاوى والمقترحات بمبنى إدارة البرنامج وذلك لعرض ومناقشة الشكاوى المقدمة. كما تم عمل موقع الكتروني لتلقى أي مقترحات أو شكاوى على موقع الكلية وأيضاً من أجل عرض مقترحاتهم وإبداء آرائهم على سير العملية التعليمية.

وقد تم اعتماد تشكيل الهيكل التنظيمي للجنة الشكاوي والمقترحات بمجلس الكلية بتاريخ ٢٠٢١/٢/٢٤م علي النحو التالي:-

- السيدة أ.د/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب (رئيساً)
- السيدة أ.د/ مدير وحدة الشكاوي والمقترحات (عضو)
- السيدة أ.د/ مدير البرنامج الدراسي (عضو)
- السيد الأستاذ / أمين الكلية (عضوا)
- السيدة أ.م.د/ وفاء أبو المعاطي يوسف (عضوا)
- السيدة أ.م.د/ سها عبد الوهاب بكر (عضوا)
- أ/ شيماء عباس عبد الجيد (مسئول إداري)
- أ/ حنان مصطفى حسين (مسئول شئون الطلاب)
- أمين اتحاد طلاب الكلية بصفته (عضو)

ثالثا : كيفية استقبال شكاوي الطلاب ومقترحاتهم

تم تخصيص صناديق لتلقي شكاوي الطالبات ومقترحاتهم ووضعها في أماكن ظاهرة مختلفة يسهل الوصول إليها .

ويتم استقبال الشكاوي عن طريق :

- الشكاوي التي ترد إلي اللجنة عن طريق صناديق الشكاوي المعلقة .
- استقبال الشكاوي بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطالبات .

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

رابعاً : توزيع المهام والواجبات علي فريق العمل

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

- لجنة فتح الصناديق وتجميع الشكاوي
- لجنة فحص واستعراض الشكاوي واتخاذ القرارات
- لجنة متابعة القرارات المتخذة في شأن شكاوي الطلاب

خامساً : إجراءات فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي:

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

سادساً : آلية عمل اللجنة:

- 1- تقوم اللجنة بفرز الشكاوي ضمن المعطيات التالية: الشكاوي التي تمثل اقتراحات - الشكاوي التي تمثل مدحاً - الشكاوي العادية.
- 2- إعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكاوي.
- 3- يتم 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.
- 4- دراسة الشكاوي من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوي المشكلة لهذه الغاية لتحديد الجهة المعنية بالشكاوي وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.
- 5- إرسال نسخة من الشكاوي إلى الجهة المعنية بالشكاوي ضمن لائحة وقائع لمتابعة سير الشكاوي.
- 6- متابعة الرد مع الجهة المشتكى عليها خلال الفترة الزمنية المحددة علي الشكاوي.
- 7- عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكاوي عن طريق اللجنة.
- 8- في حال ان الشكاوي تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الشكاوي والمقترحات يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوي بخصوصه.
- 9- 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 . الشكاوي من مجهول 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.

- 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 تتطلب أخذ رأي الإدارة في حلها دون غيرها .
- ١٢- تقوم اللجنة الخاصة بمتابعة الشكاوي وتنفيذ القرارات التي اتخذت بشأنها بالاتصال بالطالبات أصحاب الشكاوي لإعلامهم بما تم في شكواهم فوراً وأخطار 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 الشكاوي عن طريق لجنة المتابعة لتنفيذ القرارات .
 - ✚ عن طريق إرسال بريد إلكتروني أو فاكس موضح بها حل الشكاوى في حالة رغبة الطالبة في ذلك.
 - ✚ عن طريق الانترنت في حالة رغبة الطالبة وفي حالة إمداد اللجنة ببريدها الإلكتروني e-mail .
 - ✚ عن طريق موقع الكلية أو لوحة خاصة باللجنة توضع أمام مكتب السيدة أ.د/ وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب بالكلية في حالة الشكاوي العامة.
- ١٤- الشكاوى التي ترد عن طريق رواد 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 للجنة الشكاوي علي الانترنت علي 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 بالطالبة في حالة وجوده .

ثامناً : الدعاية والاعلان عن نشاط اللجنة

- يتم الإعلان عن نشاط اللجنة ومهام عملها وذلك عن طريق :
- عمل لقاء مع جميع طالبات البرنامج الجدد والقدامى في بداية كل فصل دراسي لإعلامهم بنشاط 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 في بداية العام الدراسي عن طريق رعاية الطلاب بالكلية .

تاسعاً : المخرجات

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