

آليات تقديم الشكاوى من قبل تدريسي وموظفي وطلبة كلية شط العرب

أنطلاقاً من رؤية الكلية في تطبيق معايير الجودة الشاملة في منظومة الأداء الجامعي تولى أدارتها العليا اهتماماً كبير بموضوع شكاوى منتسبيها وطلبتها والمستفيدين مخرجاتها التعليمية التي تصب في خدمة المجتمع , بالإضافة الى ما تشكله آليات الشكاوى من توفير لتغذية راجعة لمعلومات مهمة تساهم في الارتقاء بالمستوى العام للكلية من جميع النواحي كون عملية وبرامج وخطط التحسين التي تتبناها الكلية ستكون مرتكزة على تحليل علمي وتقييم ذاتي نوعي ومعلومات راجعة من المستفيدين .

الهدف من آلية الشكوى:

- 1- تحقيق الهدف الأساسي من تطبيق معايير الجود المتمثل بأرضاء المستفيدين من نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية
- 2- المساهمة في تطوير الأداء العام للكلية من خلال معلومات التغذي الراجعة من تطبيق هذه الآلية والتي تشمل كافة مفاصل العملية التعليمية.
- 3- أن تتمتع الكلية بشفافية عالية بالتعامل مع الشكاوى المقدمة لها وتجد الحلول الناجعة لها من خلال قرار تشاركي مبني على أسس الحاكمة الرشيدة التي تتبناها الكلية في إدارة شؤونها لتحقيق الجود الشاملة في الأداء.
- 4- تفعيل لجان الإرشاد التربوي والنفسي في الكلية لتمارس دورها الصحيح في تبني ومعالجة جميع مشاكل الطلبة وتوجيههم التوجيه الصحيح.
- 5- أن تحقق الكلية من خلال تبنيتها لهذه الآلية بيئة تعليمية مستقرة آمنة خالية من المشاكل التي تعيق تقدمها العلمي وتحقيق رؤيتها المستقبلية.

آليات تقديم الشكوى:

أولاً/ يتم تقديم الشكوى وفق أستمارة خاصة مصنفة وفق ما مبين أدناه حسب طبيعة مقدم الشكوى وخلال فترة لا تتجاوز من تاريخ حدوث المشكلة ويستثنى من ذلك بعض الحالات الخاصة :

- 1- استمارة شكوى خاصة بالتدريسيين
- 2- استمارة شكوى خاصة بالموظفين
- 3- استمارة شكوى خاصة بالطلبة
- 4- استمارة خاصة بأرباب العمل والجهات المستفيدة

ثانياً/ فيما يخص شكاوى التدريسيين والموظفين يتم تقديم الشكوى حسب سلسلة المراجع من المسؤول المباشر الى المسؤول الأعلى على أن يتم تثبيت رأي كل منهم على الأستمارة مع التوقيع.

ثالثاً/ فيما يخص الطلبة يتم تقديم الشكوى الى مسؤول لجنة الإرشاد التربوي والنفسي في القسم و المرحلة الدراسية

رابعاً/ فيما يخص شكاوى الخريجين و أرباب العمل والجهات المستفيدة يتم تقديم الشكوى مباشراً الى السيد عميد الكلية.

خامساً / على طلبتنا الأعزاء أدراك أن هذه الآليات وضعت لضمان حقوقهم ولدفعهم للمساهمة بتطوير أداء الكلية.

سادساً / في حال عدم اتخاذ أي إجراء بخصوص الشكوى من قبل المسؤول المباشر, يمكن للمشتكي تقديمها للمسؤول الأعلى أو للوزارة بصورة مباشرة وكما موضح في مخطط آليات الشكوى

آليات التعامل مع الشكوى:

- 1- يتم البت في موضوع الشكوى حسب الصلاحيات أبتداء من المسؤول المباشر الى المسؤول الأعلى ويثبت الأجراء على الأستمارة مع التوقيع ويبلغ صاحب الشكوى بذلك ويسلم نسخة مصورة ومصدقة من طلبه, ويتم حفظ النسخة الأصلية.
- 2- ترفض اي شكوى ترفع الى المسؤول الأعلى ما لم يثبت عليها رأي المسؤول المباشر.
- 3- في حال كون موضوع الشكوى يحتاج لتحقق أوتحقيق يتم عرضه على لجنة دائمية سنوية تشكل لهذا الغرض وفق الضوابط الأدارية المعمول بها .
- 4- ترفع اللجنة توصياتها للسيد العميد ليتخذ الأجراء المناسب وفق الضوابط على موضوع الشكوى.
- 5- يبلغ مقدم الشكوى بالقرار خطياً ويوقع على ذلك.
- 6- يحق للطرف المتضرر من أي أتهام غير صحيح (بعد أن يتم التحقق من ذلك) اللجوء للقضاء .
- 7- تراعي الكلية سرية المعلومات الشخصية وأسباب الشكوى ونتائج التحقيق والقرارات ولا يجوز التصرف بها الا وفق القوانين والأنظمة المعمول بها .