

آلية تلقي شكاوي أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالكلية

أولاً: الهدف:

أن يكون لدي الكلية نظام إداري في التعامل مع شكاوي أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم يضمن:

١- سرية الشكوي.

٢- عدم تضرر عضو هيئة التدريس بسبب شكواه.

٣- سرعة البت في الشكوي.

ثانياً: كيفة تقديم الشكوى:

١. في حالة شكوى أي عضو من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم يتقدم بمذكرة إلى عميد الكلية مباشرة الذي يحيلها إلى لجنة تلقي الشكاوي.

ثالثاً: لجنة تلقي الشكاوي:

- | | |
|--------|---|
| رئيساً | ١- عميد الكلية |
| عضوا | ٢- وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب |
| عضوا | ٣- وكيل الكلية للدراسات العليا والبحث العلمي |
| عضوا | ٢- المدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة |
| عضوا | ٢- عضو هيئة تدريس (يتم اختياره بناء على القسم الصادر من الشكوي) |
| عضوا | ٤- المحقق القانوني |

رابعاً: آلية فحص شكاوى أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم:

شكاوي أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم تستقبل من خلال:

١- من خلال عميد الكلية مباشرة والذي يحيلها بدوره إلى لجنة تلقي الشكاوي.

تنبيه هام :

١- يراعى كتابة بيانات إتصال صاحب الشكاوى (الإسم رباعى – مكان العمل - رقم التليفون – البريد الإلكتروني) وذلك لسرعة التواصل بين أعضاء اللجنة وصاحب الشكاوى طبقاً للنموذج التالي:

الإسم	مكان العمل	
رقم التليفون البريد الإلكتروني		
الشكاوى		

٢- لن يلتفت إلى الشكاوى مجهولة المصدر.

خامساً: ويكون آلية الرد علي الشكاوى كالاتي:

١. تتلقى لجنة الشكاوي الرد مكتوب ومرفق مع صورة من الشكاوي فى خلال أربعة أيام من تاريخ تسليمها إلي جهة الاختصاص.

٢. الرد المباشر من خلال لجنة تلقي الشكاوي وإجتماعات مجالس الكلية إلا إذا كانت الشكاوي تتطلب تدخل من الجامعة تحتاج عشرة أيام كحد أدنى للرد.

سادساً: عدم رضا أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم عن الرد

علي شكواهم:

إذا كان عضو هيئة التدريس أو احد معاونتهم لايزال غير راض فينبغي أن يحدد كتابة أسباب عدم رضاه و يرسلها إلي لجنة تلقي الشكاوي. وهذه اللجنة ستراجع الشكاوي



و تضع توصياتها. و قد تدعم اللجنة حقه فى عدم رضاه. قد يتطلب حل الشكوي
المراجعة الخارجية حيث يتم رفعها إلى مكتب رئيس الجامعة).

سابعاً: العمل علي تجنب الشكاوى في السنوات المقبلة:

- ١- يتم إنشاء سجل لشكاوي أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم من خلال برنامج Software أو سجل ويتم فيه تدوين مضمون الشكاوي وتاريخ استقبالها ومتابعة إجراءات حلها.
- ٢- عمل إحصائية بنهاية كل عام عن مجالات الشكاوي بكل الأقسام و رفعها إلي الى عميد الكلية والذي بدوره يرفعها إلى مجلس الكلية للإسترشاد بها في تحسين نظم أداء العمل بمختلف أقسام الكلية.