

آلية تلقي شكاوى الطلاب والخريجون

الغرض	- ضمان تطبيق سياسة الباب المفتوح لتلقي شكاوى الطلاب والخريجين والوصول إلى آرائهم بمصداقية ومعالجة مشكلاتهم
إجراءات التنفيذ	- تؤكد إدارة الكلية على التزامها بسياسة الباب المفتوح لتلقي شكاوى الطلاب والخريجين. وذلك من خلال أحد الوسائل التالية: - صندوق الشكاوى والمقترحات - مكتب وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب - موقع الكلية الإلكتروني - لقاءات مباشرة مع وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب - أولاً: في حالة الشكاوى الورقية - يقوم صاحب الشكاوى بتقديمها رسمياً إلى وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب أو وضعها في صناديق الشكاوى الموجودة بالكلية. - يجب أن تتضمن الشكاوى اسم مقدم الشكاوى ومعلومات الاتصال كاملة. - إذا كانت الشكاوى مقدمة الي السيد الأستاذ الدكتور / وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب يقوم سيادته بفحص الشكاوى - إذا كانت الشكاوى مقدمة من خلال صندوق الشكاوى: - تشكل لجنة لفحص الشكاوى وتتكون من: - وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب - المدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة أو أحد نوابه - ممثلين من أعضاء هيئة التدريس - تقوم اللجنة بفحص الشكاوى الخاصة بصندوق الشكاوى والمقترحات بصورة دورية وعرضها علي السيد الأستاذ الدكتور / وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب ليقوم باتخاذ اللازم. - ثانياً: إذا كانت الشكاوى مقدمة إلكترونياً - يقوم الطالب بالدخول إلى موقع الكلية الإلكتروني وإرسال الشكاوى على البريد الإلكتروني المخصص وذلك داخل تبويب " سياسة الباب المفتوح" - ثالثاً: بعد فحص الشكاوى الورقية او الالكترونية : - يقوم وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب بدراسة الشكاوى والعمل على إيجاد حل للطلاب أصحاب الشكاوى. - يقوم أيضا بمخاطبة الشخص المسئول او الأقسام المعنية وفقاً لطبيعة الشكاوى أو عرضها على المجلس المختص إذا لزم الأمر. - في حالة عدم استجابة الجهات المعنية بالشكاوى يتم العرض على لجنة شؤون التعليم والطلاب أو البرنامج بالكلية ثم عميد الكلية ثم مجلس الكلية. - يقوم مكتب وسكرتارية وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب بالتواصل مع الطالب وإبلاغه بالرد علي الشكاوى والإجراءات المتخذة لعلاج الشكاوى.
توقيت التنفيذ	- عند ورود شكوي ورقية او الكترونية
المسؤولية	- وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب
متابعة التنفيذ	- عميد الكلية
المرفقات	- امثلة من الشكاوي، المخاطبات لحل الشكاوي

وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب

أ.د/حنان النحاس

حنان النحاس