

معيار الجهاز الإداري
آلية تلقي شكاوي الجهاز الإداري

الغرض	تنظيم عملية تلقي شكاوي ومقترحات العاملين بالجهاز الإداري، وضمان فحصها والبت فيها بشفافية وعدالة، بما يساهم في تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.
إجراءات التنفيذ	<p style="text-align: center;">وسائل تلقي الشكاوي</p> <ul style="list-style-type: none"> - البريد الإلكتروني الرسمي للكلية. - الشكاوي المقدمة ورقياً لعميد الكلية أو المدير العام. - المقابلات المباشرة مع الإدارة المختصة. <p style="text-align: center;">إجراءات فحص الشكاوي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - يتم تشكيل لجنة لفحص الشكاوي مكونة من عميد الكلية ووكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة ومدير عام الكلية وممثلين من الموظفين في الإدارة المعنية. - تقوم اللجنة بدراسة الشكاوي والتحقق من صحتها واسبابها وسماع الأطراف المعنية – إن لزم الأمر. - يتم اعداد محضر خاص بالشكاوي وتحديد الإجراءات المناسب لمعالجة الشكاوي طبقاً للقوانين والقوانين ومخاطبة الجهات المعنية. - يتم اخطار مقدم الشكاوي بنتيجة الفحص والإجراء المتخذ خلال أسبوعين من تاريخ تقديم الشكاوي.
توقيت التنفيذ	يتم فحص الشكاوي والرد عليها خلال مدة لا تتجاوز (١٠-١٥) يوم عمل.
المسؤولية	<ul style="list-style-type: none"> - المدير العام - لجنة فحص الشكاوي
متابعة التنفيذ	- عميد الكلية
المرفقات	امثلة من الشكاوي المقدمة – تشكيل لجنة فحص الشكاوي – محضر اجتماع اللجنة لدراسة الشكاوي مع نماذج للإجراءات التصحيحية

رئيس المعيار
د. وائل شاهين



منسق المعيار
د. رباب أحمد زين العابدين
د. رباب أحمد زين