وحدة الإرشاد الأكاديمي

آلية التعامل مع شكاوى الطلاب

تهدف هذه الآلية إلى تنظيم استقبال استفساراتو شكاوى الطلاب وفحصها وإحالتها ومتابعتها وإغلاقها بصورة منظمة وعادلة، مع الحفاظ على سرية البيانات والاستفادة من نتائج التحليل في التحسين المستمر لخدمات الإرشاد الأكاديمي.

قنوات استقبال الشكاوى

وتستقبل الشكاوي من خلال:

- نموذج الشكوى المعتمد (ورقي بالوحدة)بالتواصل المباشر مع وحدة الإرشاد الأكاديمي
- أو. QR code معلن علي موقع الكلية او بوسترات

خطوات التعامل مع الشكوى

م	المرحلة	الإجراء
1	الاستلام والتسجيل	استلام الشكوى وتسجيل بياناتها وتاريخ تقديمها وموضوعها ومرفقاتها، ومنحها رقمًا مرجعيًا.
2	حصر الشكاوي	مراجعة الشكوى والتحقق من اكتمال البيانات وتصنيفها وفق طبيعتها والفرقة الدراسية واللائحة المنظمة.
3	الإحالة	إحالة الشكوى إلى الجهة المختصة، مثل شؤون الطلاب أو الكنترول أو لجنة المناهج او وكيل الكلية لشؤون التعليم و الطلاب
4	المتابعة والتنفيذ	متابعة الجهة المختصة وتوثيق الإجراء المتخذ، مع استهداف الرد الأولي خلال يومي عمل متى أمكن.
5	إبلاغ الطالب	إخطار الطالب بنتيجة الفحص والإجراء المتخذ أو طلب مستندات إضافية عند الحاجة.
6	الإغلاق والتوثيق	إغلاق الشكوى بعد تنفيذ الحل أو صدور الرد النهائي، وتسجيل حالة الإغلاق والنتيجة في ملف المتابعة.
7	التحليل والتحسين	تحليل الشكاوى دوريًا حسب النوع والفرقة واللائحة والجهة المختصة لتحديد الأسباب المتكررة واتخاذ إجراءات التحسين.

CamScanner

متابعة فاعلية الآلية

تقاس فاعلية الآلية من خلال:

- حصر الشكاوي و تصنيفها
- متابعة اجراءات التعامل مع الشكاوي و احالتها للجهات المعنية
- ايجاد حل مناسب و غلقها

اجراءات نشر الالية

- اعتماد الالية و تعميم علي جميع الاقسام و ابلاغ اعضاء هيئة التدريس و المرشيدين الاكاديمين
- نشر الالية للطلاب من خلال بوستراللوحدة و اعلانه علي مواقع التواصل الاجتماعي

اعتماد الآلية

المسؤول	التوقيع
رئيس وحدة الإرشاد الأكاديمي	.....
مدير وحدة ضمان الجودة	.....

خطة التحسين

الأولوية	الإجراء التحسيني	المسؤول	التوقيت	مؤشر النجاح
تسريع الاستجابة	اعتماد زمن للرد الأولي لا يتجاوز يومي عمل، مع متابعة الحالات المتأخرة.	الوحدة والجهات المختصة	مستمر	الرد الأولي على 90% من الشكاوى خلال المدة.
تقليل الشكاوى المرتبطة باللوائح	عمل اجتماعات تعريفيةباللوائح لكل فرقة	الوحدة ومنسقو الفرق و لجنة المنهج	بداية كل فصل دراسي	خفض تكرار الشكاوى المتعلقة باللوائح.
الرد السريع الموثق من الجهات المنوطة بالحل	إلزام الجهة المختصة بإفادة الوحدة بالإجراء والنتيجة قبل إغلاق الحالة.	الجهات المختصة	مستمر	اكتمال بيانات الإجراء والإغلاق في 100% من الحالات المغلقة.
التحليل الدوري	إعداد تقرير فصلي حسب الفرقة واللائحة ونوع الشكوى وتكرارها.	فريق المتابعة	نهاية كل فصل	صدور تقريرين تحليليين سنويًا بدل واحد .

إعداد ومراجعة	وحدة الإرشاد الأكاديمي
اعتماد	.....