



# آلية الاقتراحات والشكاوى

جامعة نجران

كلية العلوم الطبية

التطبيقية

لجنة الاقتراحات

والشكاوى

1437هـ

## مقدمة:

بما أن الطالب الجامعي هو المحور الأساس في المنظومة التعليمية فكان لزاماً الاهتمام ببيان ماله وما عليه من حقوق وواجبات بعيداً عن الفهم التقليدي الذي يجعل الطالب وعاء للحقوق والالتزامات وبين الإفراط في هذه الحقوق على نحو يخرج العملية التعليمية عن مسارها الصحيح.

كما تعبر هذه الآلية عن الفهم المتبادل بين الجامعة وطلابها بتوعيتهم بحقوقهم الأكاديمية والخدمية وكيفية الحصول على هذه الحقوق والجهة المختصة بذلك وتوعيتهم أيضاً بالتزاماتهم تجاه الجامعة وذلك حرصاً من جامعة نجران على جودة العمل الأكاديمي وما ينبغي أن يكون عليه حال تلك العلاقة من الشفافية والوضوح في مختلف مكونات العمل الجامعي.

وفي ضوء ذلك وحرصاً من ادارة كلية العلوم الطبية التطبيقية بجامعة نجران فقد تقرر تشكيل لجنة للاقتراحات والشكاوى

## أولاً: أهداف اللجنة:

- الارتقاء بمستوى الطالب من الجوانب التعليمية والشخصية والاجتماعية من خلال تذليل العقبات التي تحول دون ذلك.
- فتح قنوات الاتصال بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وإدارة الكلية لزيادة ربط الطلاب بالكلية وتنمية روح الانتماء لديهم.
- تنمية سمات الشفافية لدى الطلاب من خلال التعبير عن آرائهم ومشكلاتهم بدون خوف.
- التقييم غير المباشر لجميع العاملين والذي يؤدي إلى تصحيح السلبيات والأخطاء وتداركها في حينها.

## ثانياً: كيفية التعامل مع شكاوى الطلاب داخل الكلية:

يتم تشكيل لجنة لتلقي وفحص الشكاوى برئاسة أحد أعضاء هيئة التدريس وعضو هيئة تدريس آخر من كل قسم علمي على أن تعرض الحالات التي ترد إليها للإحاطة أو اتخاذ الإجراء المناسب على لجنة التعامل مع شكاوى الطلاب (للقسم الرجالي والقسم النسائي) بصفة دائمة وأسبوعياً وتكون لديها مهام محددة.

يتم تقديم الشكاوى إلى لجنة الشكاوى أو بوضعها في أحد صناديق الشكاوى الموجودة بأروقة الكلية بعد ملء استمارة الشكاوى (مرفق 1) التي يتم الحصول عليها من مكتب مسؤول فتح صناديق الشكاوى بالكلية أو من الموقع الإلكتروني الخاص بالكلية.

## ثالثاً: آلية التعامل مع شكاوى ومقترحات الطلاب:

1. وضع الشكاوى في صناديق الشكاوى والاقتراحات بالكلية.
2. أو إرسال شكاوى أو اقتراح واستفسار من خلال البريد الإلكتروني ([care.cams@nu.edu.sa](mailto:care.cams@nu.edu.sa)) والخاص بلجنة الشكاوى والمقترحات بالكلية.
3. يتم فتح صناديق الشكاوى وتجميع الشكاوى أسبوعياً.
4. جمع الشكاوى من البريد الإلكتروني أسبوعياً.
5. يتم إرسال الشكاوى إلى من يعنيه الأمر بمجرد عرضها على لجنة تلقي وفحص الشكاوى.
6. يتم الفحص والبت في كل المشاكل التي يمكن التعامل معها بصورة ودية أو رسمية مع مراعاة السرية الكاملة للشكاوى (يحتفظ باسم الطالب وبياناته لدى لجنة الشكاوى بالكلية في ملفات خاصة) وسرعة البت في الشكاوى (لا تزيد مدة الرد على الشكاوى أكثر من خمسة عشر يوماً من تاريخ عرضها على لجنة تلقي وفحص الشكاوى).
7. الشكاوى التي تحتاج الرد من الأقسام العلمية تُرفع إلى رؤساء الأقسام ويكون الرد عن طريق رئيس القسم حتى يتسنى سرعة الرد.
8. في حالة تعذر حل الشكاوى عن طريق الأقسام تُرفع إلى سعادة عميد الكلية.
9. تقوم اللجنة بإرسال ردود الشكاوى إلى أصحابها (لذا ينبغي كتابة بيانات صاحب الشكاوى وتشمل الاسم "اختياري" - المستوى - الشعبة، وكذلك وسيلة الاتصال به

مثل: رقم التليفون – البريد الإلكتروني، أو الاتفاق معه على موعد للرد على الشكوى) وذلك لضمان سرعة التواصل بين أعضاء اللجنة وصاحب الشكوى.

10. لا يجوز توقيع أي جزاء على الطالب المشكو منه إلا بعد تحقيق تجريبه اللجنة.

11. إذا أستدعي الطالب المشكو في حقه للحضور أمام اللجنة ولم يحضر بغير عذر مقبول يعاد استدعاؤه كتابة أو بأي وسيلة رسمية فإذا لم يحضر بغير إذن مقبول يتم اتخاذ القرار التأديبي ضده غيابياً.

12. يجوز للطالب أن يتظلم أمام عميد الكلية من القرارات الصادرة ضده من لجنة الاقتراحات والشكاوى خلال مدة خمسة عشر يوماً من تاريخ تبليغه بالقرار.

## مرفق (1)

### نموذج التقدم بالشكوى

رقم الشكوى: (.....)

(يتم ترقيم الشكوى الواردة عن طريق سكرتير اللجنة والمسؤول عن فتح صناديق الشكاوي والاقتراحات)

#### 1. معلومات اساسية:

الاسم ثلاثي (اختياري): .....

المقرر-البرنامج: .....

المستوى: .....

البريد الإلكتروني: .....

التليفون المحمول: .....

هل اتخذت أي اجراء عن شكواك (تكلمت مثلا مع منسق مقررك او الشخص المسئول عن تقديم الخدمة عن موضوع شكواك؟

ما هو مقترحك لحل شكواك؟

التوقيع

التاريخ