

## الآلية الخاصة بشكاوى طلاب كلية التربية النوعية

١. لكل طالب الحق في تقديم أي شكوى إذا كان غير راضٍ عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية، سواء كانت تلك الشكوى متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو الإدارية أو غيرها .

٢. تهدف الكلية للوصول إلى تقديم خدماتها على أعلى مستوى؛ لذلك تشجع الطلاب على تقديم أي شكوى ليسعى في حلها وتقليل أي أثر سلبي على حياة الطلاب في الكلية .

٣. ولكي تصل الكلية إلى أقصى درجات رضا الطلاب، وحرصاً على حل أي مشكلات قد يتعرضون لها، وإيماناً منها بأهمية رضاهم حتى يتمكنوا من الاستفادة من كل أوجه العملية التعليمية، تهدف هذه الآلية إلى :

- ✓ الحرص على سرية الشكوى .
- ✓ الحرص على عدم تضرر الطالب بسبب شكواه .
- ✓ سرعة البت في الشكوى .

## آلية تلقي شكاوى الطلاب

تضع الكلية آلية واضحة لتلقي شكاوى الطلاب عن طريق إحدى الطرق الآتية :

١. وضع المقترحات أو الشكاوى في صناديق المقترحات والشكاوى الموجودة بالكلية.
٢. تقديم الشكاوى مباشرة إما كتابة وإما شفاهة لوكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب أو رئيس مجلس القسم المختص أو منسق البرنامج .
٣. من خلال اجتماعات الإرشاد الأكاديمي والريادة مع السادة أعضاء هيئة التدريس بالمجموعات الطلابية .

٤. من خلال كتابتها عبر رابط تسجيل الشكاوي والمقترحات الموجود على الموقع الخاص بالكلية

### **آلية كتابة الشكاوى**

١. كتابة الشكاوى بوضوح ومرفق معها ما يثبت إن أمكن .
٢. يراعى كتابة بيانات صاحب الشكاوى بصورة واضحة (الاسم رباعياً - الفرقة الدراسية - رقم الهاتف - البريد الإلكتروني)، وذلك لسرعة التواصل بين أعضاء اللجنة وصاحب الشكاوى .

### **آلية الفحص والرد على الشكاوى**

١. تقوم لجنة فحص الشكاوى بفتح صندوق المقترحات والشكاوى لتجميعها وفحصها وتسليمها رسمياً لكل جهات الاختصاص بواسطة لجنة تلقي المقترحات والشكاوى .
٢. تقوم اللجنة بمتابعة جميع الشكاوى وتقديمها إلى جهة الاختصاص لتقوم بالبت فيها أو رفضها، وذلك بناءً على التحقيق في الشكاوى وبيان مدى جديتها ومصداقيتها والأدلة المرفقة .
٣. تتلقى لجنة المقترحات والشكاوى الرد مكتوباً ومرفقاً معه صورة من الشكاوى في خلال سبعة أيام من تاريخ تسليمها .
٤. يخطر الشاكي بنتيجة البت في شكواه، ويسمح له بالطعن على نتائجها في خلال أسبوع من تسلمه نتيجة الرد عليها وذلك من خلال رفع التقارير الخاصة بحل المشكلة على موقع الكلية .
٥. في حالة عدم الرد أو الرد غير المناسب، ترفع الشكاوى لعميد الكلية ثم لمجلس الكلية .