



الآلية المعتمدة للتظلمات والشكاوى

أولاً: الهدف

تهدف الآلية إلى وضع إطار مؤسسي منظم وشفاف لتلقي ومعالجة التظلمات والشكاوى من جميع منسوبي الكلية (أعضاء هيئة التدريس، الهيئة المعاونة، الجهاز الإداري، الطلاب، العمال)، بما يضمن العدالة والمساواة وتحقيق الرضا المؤسسي، وبما يتوافق مع القيم الجوهرية للكلية ومبادئ النزاهة والحوكمة الرشيدة.

ثانياً: نطاق التطبيق

تُطبق هذه الآلية على جميع الشكاوى والتظلمات المتعلقة بالجوانب الأكاديمية أو الإدارية أو السلوكية أو الخدمية، والتي تُقدّم من:

1. أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
2. الطلاب في المراحل الدراسية المختلفة.
3. العاملين بالجهاز الإداري والفني.
4. العاملين بوحدات الخدمات أو الجهات المتعاملة مع الكلية.

ثالثاً: الجهات المسؤولة

- لجنة الشكاوى والتظلمات بالكلية: الجهة الأساسية المختصة بتلقي الشكاوى، دراسة محتواها، ورفع التوصيات اللازمة.
- وحدة ضمان الجودة: متابعة تنفيذ الإجراءات، وتوثيق نتائج المعالجة.
- عميد الكلية / وكيل الكلية المختص: اعتماد القرارات النهائية والتوصيات الصادرة عن اللجنة.
- اللجان النوعية (لجنة القيم – لجنة أخلاقيات البحث العلمي – لجنة شئون التعليم والطلاب) تُشارك في الحالات ذات الصلة بمجال اختصاصها.

رابعاً: خطوات وإجراءات التنفيذ

1- تقديم الشكاوى أو التظلم

- تُقدّم الشكاوى أو التظلم بإحدى الطرق التالية:
 - عبر نموذج ورقي رسمي متاح بمكتب وكيل الكلية أو وحدة الجودة.
 - عبر صندوق الشكاوى المخصص في مواقع واضحة بالكلية.
 - عبر البريد الإلكتروني الرسمي للكلية أو وحدة ضمان الجودة.
 - أو تسليم مباشر لرئيس لجنة الشكاوى أو أمين الكلية.
- يجب أن تتضمن الشكاوى: الاسم – الصفة (عضو هيئة تدريس/طالب/إداري) – موضوع الشكاوى – تفاصيل الواقعة – المرفقات إن وجدت.



2- قيد الشكوى وتوثيقها

- تُسجّل الشكوى في سجل إلكتروني وورقي موحد بلجنة الشكاوى والتظلمات.
- يُمنح مقدم الشكوى رقم تسلسلي وتاريخ ورود.
- يتم التأكد من هوية مقدم الشكوى وصحة البيانات.

3- دراسة الشكوى

- تُحال الشكوى خلال 48 ساعة إلى لجنة الشكاوى والتظلمات.
- تقوم اللجنة بدراسة موضوع الشكوى وتحليل الأدلة والاستماع للطرفين (مقدم الشكوى والطرف محل الشكوى).
- يتم التواصل مع الجهات ذات الصلة لجمع المعلومات التكميلية.

4- البت في الشكوى

- ترفع اللجنة تقريرها خلال 10 أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى إلى عميد الكلية أو وكيل الكلية المختص.
- يصدر القرار النهائي بعد اعتماده خلال مدة لا تتجاوز 15 يومًا من تاريخ التقديم.
- يتم إخطار مقدم الشكوى بالنتيجة كتابة أو عبر البريد الإلكتروني الرسمي.

5- التظلم من القرار

- يجوز لمقدم الشكوى التظلم من القرار خلال 7 أيام عمل من تاريخ إخطاره بالنتيجة.
- يُحال التظلم إلى لجنة عليا للتظلمات على مستوى الكلية أو الجامعة للفصل النهائي.

6- التوثيق والمتابعة

- تحتفظ لجنة الشكاوى والتظلمات بجميع النماذج والتقارير في ملف سنوي موثق (ورقي وإلكتروني)
- ترفع وحدة الجودة تقريرًا نصف سنوي إلى مجلس الكلية يتضمن:
 - عدد الشكاوى والتظلمات الواردة.
 - طبيعتها ونسبة ما تم حله.
 - التوصيات المقترحة للتحسين.

خامسًا: آليات السرية والعدالة

- تُعامل جميع الشكاوى بسرية تامة مع الحفاظ على خصوصية الأطراف.
- يُمنع أي إجراء انتقامي تجاه مقدم الشكوى.
- تُراعى مبادئ العدالة والشفافية في جميع مراحل الدراسة والبت.



سادسًا: أنواع الشكاوى والتظلمات المغطاة

الجهة المختصة بالبتّ	نوع الشكوى / التظلم	الفئة
لجنة شئون أعضاء هيئة التدريس – تظلمات الترقية، التقييم السنوي، أعضاء هيئة التدريس عميد الكلية	تظلمات اللجان، النزاعات الإدارية والهيئة المعاونة	أعضاء هيئة التدريس
لجنة شئون الطلاب – لجنة الشكاوى تظلمات نتائج الامتحانات، السلوك الطلاب	وكيل الكلية للتعليم والطلاب الطلابي، الخدمات الأكاديمية	الطلاب
لجنة الشكاوى – أمين الكلية – وكيل التقييم الوظيفي، الجزاءات، النقل الكلية لشئون خدمة المجتمع والتكليف	الكلية لشئون خدمة المجتمع والتكليف	الجهاز الإداري
لجنة الشكاوى والتظلمات الإدارية الشئون الإدارية والمالية	الشئون الإدارية والمالية	العاملون والفنيون
لجنة العلاقات العامة – وحدة الجودة تأخير خدمات، تعامل إداري أو بحثي	وحدة الجودة تأخير خدمات، تعامل إداري أو بحثي	متعاملون مع الكلية (جهات خارجية)

سابعًا: أدوات التنفيذ والتوثيق

- نموذج موحد لتقديم الشكاوى والتظلمات (ورقي وإلكتروني).
- سجل شكاوى إلكتروني بإشراف وحدة تكنولوجيا المعلومات.
- تقرير نصف سنوي يُعرض على مجلس الكلية ومجلس الجودة.
- ملف توثيق حالات التظلم ضمن وثائق معايير القيادة والحوكمة.

ثامنًا: آليات المتابعة والتحسين المستمر

1. تقييم دوري لمدى رضا المستفيدين عن نظام الشكاوى.
2. تحديث النماذج والإجراءات بناءً على المراجعة السنوية.
3. تحليل مؤشرات الأداء (عدد الشكاوى – نسب الحل – متوسط زمن البت).
4. إدماج نتائج التحليل ضمن خطة التحسين المؤسسي السنوية.

تاسعًا: الجهات المعتمدة

- تم اعتماد هذه الآلية في مجلس وحدة ضمان الجودة بتاريخ 2025/9/1.
- أقرت رسميًا في مجلس الكلية بتاريخ 2025/9/15.
- تم إعلانها على جميع الأطراف المعنية ورقياً وعلى الموقع الإلكتروني للكلية.



Handwritten signature