



## جامعة طرابلس - كلية العلوم الشرعية تاجوراء دليل آلية وإجراءات تقديم الشكاوى والمقترحات

### تمهيد:

إنه ومن من منطلق سعي كلية العلوم الشرعية نحو تحقيق الشفافية والاستفادة من جميع الآراء ووجهات النظر، بما يعمل على تحقيق التطوير والتحسين من مستوى تقديم الخدمات التعليمية والإدارية على أعلى مستوى للأطراف المستفيدة، وذلك بالتأكيد على الآتي:

- ❖ تشجع الكلية الأطراف ذات العلاقة على تقديم أي مقترح لتحسين الخدمات التي تقدمها الكلية
- ❖ تشجع الكلية الأطراف ذات العلاقة على تقديم الشكاوى والسعي لحلها وتقليل أي أثار سلبية على الطلاب والعاملين بالكلية.
- ❖ ويحق لأي فرد من افراد الكلية (طلاب- اعضاء هيئة تدريس -موظفين) بأن يتقدم بشكوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية وبمجرد تقديمه للشكوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لا ينظر إليها.
- ❖ تتضمن الشكاوى والمقترحات المقدمة تغذية راجعة عن الخدمات التي تقدمها الكلية، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين العملية التعليمية والبحثية بالكلية وكذلك تحسين وتجويد العمل الإداري
- ❖ يتم فحص الشكاوى والمقترحات من خلال لجنة ( الشكاوى والمقترحات )
- ❖ البت في الشكاوى المقدمة مع الاحتفاظ بالسرية الكاملة للشكاوى وعدم إضرار الطلاب بسبب شكواه
- ❖ توفير العدد الكافي من صناديق الشكاوى والمقترحات للطلاب والعاملين بالكلية.

❖ انشاء ايميل الكتروني للجنة الشكاوي والمقترحات بالكلية لتلقى أي مقترحات أو شكاوى وانشاء صفحة خاصة للجنة الشكاوي والمقترحات على موقع الكلية وذلك من أجل عرض مقترحاتهم وإبداء آرائهم على سير العملية التعليمية.

### الأهمية :

أن يكون لدي الكلية نظام إداري في التعامل مع شكاوي الطلاب، والموظفين واعضاء هيئة التدريس يضمن:

- سرية الشكوى.
- عدم تضرر الطالب أو الموظف أو عضو هيئة التدريس بسبب شكواه.
- سرعة البت في الشكوى.

### أساليب تلقي الشكاوى والمقترحات:

يتم استقبال الشكاوى والمقترحات وفق الطرق الآتية:

- 1- صندوق الشكاوى الموجود في الكلية.
- 2- استقبال الشكاوي والمقترحات إلكترونيا عبر البريد الإلكتروني للكلية.
- 3- عن طريق المشرفين الأكاديميين للطلاب.
- 4- استقبال الشكاوي والمقترحات بصورة شفوية بين أعضاء لجنة الشكاوى والطرف المقدم الشكوى.
- 5- من خلال المناقشات بين إدارة الكلية والأطراف ذات العلاقة خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي تجريها إدارة الكلية، أو عن طريق الملاحظات المكتوبة باستبانة التقييم.
- 6- عن طريق رؤساء الاقسام العلمية والإدارية.

تشكل لجنة عن طريق مجلس الكلية تكون مهمتها النظر والبت في موضوع الشكاوى او المقترحات.

### اختصاصات اللجنة :

- تلقي الشكاوى والمقترحات عبر البريد الإلكتروني والصناديق الموزعة في كافة أنحاء مباني الكلية أو بأي من الطرق السابقة.
- تنظيم ندوات أو ورش عمل لنشر ثقافة تقديم الشكوى أو المقترح من جميع الأفراد العاملين بالكلية .

- تصنيف الشكاوى والمقترحات المقدمة من قبل الأفراد العاملين بالكلية ويتم استبعاد الشكاوى المجهولة أو المكتوبة بأسلوب غير لائق والتي لم يذكر فيها اسم صاحبها حيث تحفظ ولا يتم فحصها والبت فيها.
- تحديد مواعيد لأصحاب الشكاوى والمقترحات للاستفسار عن بعض النقاط الغامضة الخاصة بالشكاوى أو المقترح المقدم.
- عرض تقرير خاص بالمقترحات والشكاوى على اللجنة المشكلة والمعتمدة من مجلس الكلية لمناقشة هذه المقترحات والشكاوى واتخاذ قرار نحو توجيهها إلى إدارة الكلية للبت فيها.

### آلية و إجراءات اللجنة في التعامل مع الشكاوى:

أولاً: فتح وتصنيف الشكاوى والمقترحات من خلال الخطوات التالية:

- 1- فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى في أول يوم عمل من كل أسبوع أو كلما دعت الحاجة لذلك بحضور رئيس اللجنة.
- 2- تنظيم محضر فتح خاص بكل صندوق.
- 3- إعطاء رقم تسلسلي للشكاوى، وتسجيلها في السجل الخاص بها حسب رقمها التسلسلي.
- 4- تصنيف الشكاوى والمقترحات في النموذج المعد .

ثانياً: فحص الشكاوى والمقترحات من خلال الخطوات التالية:

❖ الشكاوى:

- 5- دراسة الشكاوى من قبل اللجنة المشكلة لتحديد الجهة المعنية بالشكاوى، وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.
- 6- إرسال نسخة من الشكاوى إلى الجهة المعنية بالشكاوى.
- 7- متابعة الرد مع الجهة المنوط بها حل المشكلة خلال المدة الزمنية المحددة بالشكاوى.
- 8- عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكاوى عن طريق اللجنة.
- 9- في حالة أن الشكاوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الشكاوى؛ يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوى بخصوصه.

10- الشكاوى مجهولة المصدر تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطائها رقماً متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها والاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.

#### ❖ بالنسبة للمقترحات :

1. دراسة المقترح من قبل اللجنة، ثم يتم رفع الاقتراح إلى الجهات المعنية، للدراسة إذا كان قابلاً للتطبيق من بعدها إلى الجهة المعنية بالتنفيذ.
2. في حالة الاعتماد، يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بان الاقتراح تم اعتماده، مع منحه خطاب شكر من الكلية.

#### ثالثاً : تقوم لجنة متابعة الشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية:

1. يتم إعلام أصحاب الشكاوى بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية.
2. الاتصال الشخصي بصاحب الشكاوى عن طريق البريد الإلكتروني في حالة إمداد اللجنة ببيده الإلكتروني عن طريق الاجتماعات أو اللقاءات في حالة إذا كانت الشكاوى عامة

#### مخرجات اللجنة:

- محاضر الاجتماعات الدورية للجنة.
- التقارير الدورية عن نشاط اللجنة.
- ما اتخذته من قرارات في حل المشاكل بالكلية.