



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إدارة التعليم العالي الخاص جامعة إفريقيا الأهلية



دليل تقديم الشكاوى والمقترحات بجامعة إفريقيا الأهلية :

من منطلق اشراك الاطراف المستفيدة من الجامعة يجب على المؤسسة أن:

❖ تشجع الاطراف ذات العلاقة على تقديم أي مقترح لتحسين الخدمات التي تقدمها الجامعة.
❖ تشجع الاطراف ذات العلاقة على تقديم الشكاوى والسعي لحلها وتقليل أي آثار سلبية على الطالب الدارسين . وبحق لاي طالب بن يتقدم بشكاوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها الجامعة وبمجرد تقديمه للشكاوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة لن ينظر إليها.

❖ تضمن الشكاوى والمقترحات المقدمة تغذية راجعة عن الخدمات التي تقدمها الجامعة ، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين العملية التعليمية والبحثية بالجامعة وكذلك تحسين وتجويد العمل.

❖ يتم فحص الشكاوى والمقترحات من خلال لجنة الشكاوى والمقترحات.
❖ البث في الشكاوى المقدمة مع الاحتفاظ بالسرية الكاملة للشكاوى وعدم الاضرار الطالب بسبب شكواه

❖ توفر الجامعة صندوق للشكاوى والمقترحات في مرحلة البكالوريوس .
❖ كما يمكن ارسال الشكاوي مباشرة عبر البريد الالكتروني للجامعة وذلك من أجل عرض مقترحاتهم وإبداء آرائهم على سير العملية التعليمية.

الهدف:

أن يكون لدي الجامعة نظام إداري في التعامل مع شكاوي الطالب, يضمن:

•سرية الشكاوى.

•عدم تضرر الطالب.

•سرعة البت في الشكاوى.

أساليب تلقي الشكاوي والمقترحات:

يتم تلقي واستقبال الشكاوى والمقترحات عن طريق:

✓صندوق الشكاوي والمقترحات الموجود بالجامعة .

✓استقبال الشكاوي والمقترحات الكترونيا عبر البريد الإلكتروني او عن طريق المشرفين

الأكاديميين .



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
إدارة التعليم العالي الخاص
جامعة إفريقيا الأهلية



✓ استقبال الشكاوي والمقترحات بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطرف المقدم للمقترح او الشكوى.

✓ من خلال المناقشات بين إدارة الجامعة والأطراف ذات العلاقة من خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو

اللقاءات التي تجريها الجامعة .

✓ استقبال الشكاوى والمقترحات عن طريق رؤساء الأقسام .

اختصاصات اللجنة:

✓ تلقي الشكاوى والمقترحات عبر البريد الإلكتروني او صندوق الطالب او بأي من الطرق السابقة.

✓ يتم تنظيم ندوات وورش عمل لنشر ثقافة تقديم الشكاوى أو المقترح من جميع الطلاب الدارسين بالجامعة .

✓ تصنيف الشكاوى والمقترحات المقدمة من قبل اللجنة المختصة .

✓ تحديد مواعيد لأصحاب الشكاوى والمقترحات للاستفسار عن بعض النقاط الغامضة الخاصة بالشكوى أو

المقترح المقدم.

✓ عرض تقرير خاص بالمقترحات والشكاوي على اللجنة المشكلة والمعتمدة من مجلس الجامعة لمناقشة هذه

المقترحات والشكاوي واتخاذ قرار نحو توجيهها إلى إدارة الجامعة للبت فيها.

آلية عمل اللجنة:

أولا : تقوم لجنة استقبال الشكاوى بالخطوات الآتية :

• فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي في أول يوم عمل من كل شهر أو كلما دعت الحاجة لذلك.

• فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى من قبل اللجنة بحضور رئيس اللجنة.



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
إدارة التعليم العالي الخاص
جامعة إفريقيا الأهلية



- يتم تنظيم محضر فتح خاص بكل صندوق ويتم إعطاء المحضر رقم. في حالة عدم وجود شكاوي يتم تدوين محضر بذلك.
 - تصنيف الشكاوي والمقترحات في النموذج المعد .
 - إعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكوى. ويتم تسجيل الشكوى في سجل الشكاوي وتفرغ البيانات الواردة بها في سجل الشكاوي وحسب رقمها التسلسلي، مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكوى نفس رقم الشكوى التسلسلي.
- ثانيا : تقوم لجنة فحص الشكاوي والمقترحات بالخطوات الآتية:
بالنسبة للمشكلات:

دراسة الشكوى من قبل اللجنة المشكلة لتحديد الجهة المعنية بالشكوى وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.

- إرسال نسخة من الشكوى إلى الجهة المعنية بالشكوى.
- متابعة الرد مع الجهة المنوط بها حل المشكلة خلال المدة الزمنية المحددة بالشكوى.
- عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكوى عن طريق اللجنة.
- في حالة أن الشكوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة المقترحات والشكاوي يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكوى بخصوصه.

يضاف إليه

الشكاوي مجهولة المصدر تسجل في سجل خاص ويتم إهمالها وإعطاءها رقما متسلسلا عبارة مجهول ويتم دراستها والاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوي وتحفظ.

- بالنسبة للمقترحات:

دراسة المقترح من قبل اللجنة، ثم يتم رفع اقتراح إلى الجهات المعنية للدراسة من حيث التطبيق من بعدها إلى الجهة المعنية بالتنفيذ وفي حالة اعتماد يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بان الاقتراح تم اعتماده مع منحه خطاب شكر من الجامعة .

ثالثا : تقوم لجنة متابعة الشكاوي والمقترحات بالخطوات الآتية:
يتم إعلام أصحاب الشكاوي بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل الآتية:



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
إدارة التعليم العالي الخاص
جامعة إفريقيا الأهلية



الاتصال الشخصي بصاحب الشكوى. عن طريق e-البريد الإلكتروني في حالة إمداد اللجنة ببيده الإلكتروني. عن طريق الاجتماعات أو اللقاءات في حالة إذا كانت الشكوى عامة.

مخرجات اللجنة:

محاضر الاجتماعات الدورية للجنة.

التقارير الدورية عن نشاط اللجنة وما اتخذته من قرارات في حل المشاكل بالجامعة .