



دليل تقديم الشكاوى والمقترحات

كلية طب وجراحة الفم والأسنان
جامعة بنغازي

2024 م

اعداد

د. رقية بهجت صالح الاسكندراني

منسق الجودة لقسم طب أسنان الأطفال

مراجعة

د. ايمان خليفة محمد منصور

رئيس قسم ضمان الجودة وتقييم الأداء

المحتويات

المحتوى	رقم الصفحة
مقدمة	1
الأهداف	2
لجنة صناديق الشكاوى والمقترحات	2
اجراءات وضوابط تقديم الشكوى	3
طرق تقديم الشكاوى والمقترحات	3
اللية عمل اللجنة	4
النماذج	6

مقدمة

من منطلق رؤية ورسالة الكلية لتقديم خدمات على أعلى مستوى للأطراف المستفيدة منها يجب عليها أن:

1. تشجع الأطراف ذات العلاقة على تقديم أي مقترح لتحسين الخدمات التي تقدمها.
2. تشجع الأطراف ذات العلاقة على تقديم الشكاوى والسعي لحلها وتقليل أي آثار سلبية على منتسبيها.
3. ضمان حق جميع منتسبيها في التقدم بشكوى إذا كانوا غير راضين عن نوعية الخدمة التي تقدمها. وأنه بمجرد تقديم الشكوى سيتم التحقق من جديتها, حيث أن الشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لن ينظر إليها.
4. الاستفادة من الشكاوى والمقترحات المقدمة كتنغذية راجعة عن الخدمات التي تقدمها، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين العملية التعليمية والبحثية بالكلية وكذلك تحسين وتجويد العمل الإداري.
5. الاحتفاظ بالسرية الكاملة للشكاوى المقدمة وضمان عدم تضرر مقدمها بسببها.
6. توفير العدد الكافي من صناديق الشكاوى والمقترحات.
7. انشاء ايميل الكتروني للجنة الشكاوى والمقترحات لتلقى أي مقترحات أو شكاوى الكترونيا ونشره مع الدليل على الموقع الإلكتروني للكلية ليكون متاحا للجميع.

الأهداف

1. أن يكون للكلية نظام إداري يتعامل مع شكاوى منتسبيها.
2. الحفاظ على سرية الشكاوى.
3. سرعة البت في الشكاوى.

لجنة صناديق الشكاوى والمقترحات: توكل مهمة فحص الشكاوى والمقترحات لقسم ضمان الجودة وتقييم الأداء، حيث تشكل لجنة صناديق الشكاوى والمقترحات برئاسة رئيس القسم وعضوية اثنان من منسقي القسم. وتتولى اللجنة المهام التالية:

1. تلقي الشكاوى والمقترحات.
2. تنظيم ندوات وورش عمل لنشر ثقافة تقديم الشكاوى والمقترحات من جميع منتسبي الكلية.
3. تصنيف الشكاوى والمقترحات المقدمة اليها. حيث يتم استبعاد الاستمارات ذات البيانات الناقصة، وتلك المكتوبة بأسلوب غير لائق حيث تحفظ ولا يتم فحصها.
4. تحديد مواعيد لأصحاب الشكاوى والمقترحات للاستفسار عن بعض النقاط الغامضة الخاصة بالشكاوى أو المقترح المقدم ان وجدت.
5. اعداد تقرير خاص بالمقترحات والشكاوى المقدمة والتي تم فحصها لمناقشتها مع ادارة الكلية للبت فيها.

إجراءات وضوابط تقديم الشكوى: يجب على مقدم الشكوى أن يلتزم عند تقديمه لشكاواه بالإجراءات والضوابط التالية:

1. تقديم الشكوى خلال ثلاثين يوماً من تاريخ حدوث الواقعة محل الشكوى أياً كانت هذه الواقعة، وعلى سبيل المثال (إعلان نتيجة اختبار، اعتداء وقع على الطالب بالقول أو الفعل، منع الطالب من استخدام حق من حقوقه الواردة في وثيقة حقوق والتزامات الطالب الجامعي ... إلخ).
2. لا يجوز لمقدم الشكوى التقدم بأكثر من شكوى واحدة عن ذات الواقعة.
3. استخدام استمارة الشكاوى التي توفرها لجنة صناديق الشكاوى والمقترحات ويجب تسجيل البيانات الواردة بها بشكل صحيح حتى يتسنى للجنة التواصل معه بعد ذلك.

طرق تقديم الشكاوى والمقترحات: يتم تلقي واستقبال الشكاوى والمقترحات عن طريق:

1. تقديم الشكوى أو المقترح شخصياً للجنة.
2. وضع الشكوى أو المقترح في الصندوق المخصص لها، وهي 4 صناديق مصنفة كالتالي:

✓ صندوق شكاوى الطلبة.

✓ صندوق شكاوى أعضاء هيئة التدريس.

✓ صندوق شكاوى الموظفين.

✓ صندوق شكاوى المكتبة.

3. تقديم الشكاوى أو المقترح الكترونيا عبر البريد الالكتروني الخاص باللجنة.

آلية عمل اللجنة

1. فتح الصناديق مرة كل شهر. حيث يتم تنظيم محضر فتح خاص بكل صندوق

ويتم إعطاء المحضر رقم، وفي حالة عدم وجود أي شكاوى أو مقترح يتم تدوين محضر بذلك.

2. تصنف الشكاوى والمقترحات وذلك بإعطاء رقم تسلسلي للاقتراح في سجل

المقترحات، وتسجيل الشكاوى في سجل الشكاوى وتفرغ البيانات الواردة بها في السجل وحسب رقمها التسلسلي، مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكاوى نفس رقم الشكاوى التسلسلي، والشكاوى غير مستوفية البيانات تسجل في سجل خاص بها وتعطى رقما متسلسلا ويتم دراستها والاستفادة ما أمكن من محتوياتها وتحفظ.

3. بحث واستعراض الشكاوى والمقترحات وتصنيفها حسب الجهة المسؤولة عنها.

4. استدعاء صاحب الشكاوى أو المقترح للاستفسار عن بعض النقاط الغامضة

الخاصة بشكواه او مقترحة المقدم ان وجدت.

5. إحالة الشكاوى والمقترحات الى الجهات المعنية بها لاتخاذ ما يلزم من اجراءات.

6. التشاور مع ادارة الكلية في حالة عدم قدرتها على تحديد الجهة المعنية.

7. متابعة اجراءات تعامل الجهات المعنية مع الشكاوى والمقترحات المحالة إليهم.

8. إذا كانت الشكاوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة المقترحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوى بخصوصه.

9. يتم إعلام أصحاب الشكاوى بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك

عن طريق أحد الوسائل التالية:

✓ الاتصال الشخصي.

✓ البريد الالكتروني.

✓ الاجتماعات أو اللقاءات إذا كانت الشكاوى عامة.

نموذج التقدم بشكوى أو مقترح

(طالب)

الاسم:

السنة الدراسية:

الرقم الدراسي:

رقم الهاتف:

البريد الإلكتروني:

محتوى الشكوى أو المقترح:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

التاريخ:

التوقيع:

نموذج التقدم بشكوى أو مقترح

(عضو هيئة تدريس)

الاسم:

القسم:

الدرجة العلمية:

رقم الهاتف:

البريد الإلكتروني:

محتوى الشكوى أو المقترح :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

التاريخ:

التوقيع:

نموذج التقدم بشكوى أو مقترح

(موظف)

الاسم:

الوظيفة:

الرقم الوظيفي:

رقم الهاتف:

البريد الإلكتروني:

محتوى المقترح أو الشكوى:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

التاريخ:

التوقيع:



Blank lined area for writing.



Blank area for writing, consisting of multiple horizontal dotted lines.