

## آلية تلقي شكاوي ومقترحات الطلاب

### الهدف

تهدف الكلية الى الوصول الى تقديم خدماتها على أعلى مستوى وذلك يشجع الطلاب على تقديم أى شكوى ليسعي في حلها وتقليل اى أثر سلبي على حياة الطلاب فى البرنامج ومن ثم الكلية.

كل طالب له الحق فى تقديم أى شكوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التى تقدمها الكلية سواء كانت تلك الشكوى متعلقة بالنواحى الاكاديمية او غير الاكاديمية. وبمجرد تقديم الطالب للشكوى سيتم التحقق من جديتها والعمل على النظر بما تقتضيه.

### آلية تلقي شكاوي ومقترحات الطلاب

1- ضع الشكوى الخاصة بك في الصندوق الزجاجي الخاص بتلقي الشكاوي والمقترحات الخاصة بالطلاب في الدور الأرضي بالكلية.

2- الشكوى أو المقترح ينبغي أن يكون مفصلاً وموضح به اسم القسم العلمي والفرقة الدراسية المعنية. ولا يشترط كتابة الاسم أو وسيلة الإتصال إلا في حالة رغبة الطالب في الحصول على رد شخصي بنتيجة فحص الشكوى.

3- تشكل لجنة من كل من وكيلى شئون التعليم والطلاب والدراسات العليا، ويعاونهما عضو هيئة تدريس وعضو هيئة معونة.

4- يتم فحص الشكاوي والمقترحات دوريا وتقوم اللجنة بالنظر فيها وفقاً لطبيعة كل شكوى أو مقترح وتوجيهها إلى القسم المعني أو الجهة المعنية على أن يتم النظر والرد خلال مدة لا تتجاوز أسبوعاً واحداً من تاريخه (في حالة وجود بيانات شخصية في الشكوى/المقترح). وفي حال ورود شكاوي أو مقترحات تحتاج إلى دراستها أو مناقشتها مع إدارة الكلية، يتم رفعها إلى وكيل الكلية لاتخاذ اللازم نحو دراستها أو إمكانية حلها أو تطبيقها.

5- على اللجنة المختصة أن تقوم بتوثيق كل شكوى/مقترح مع الإجراءات أو المراسلات التي تمت لحل هذه الشكوى أو الأخذ بالمقترح المقدم