

جامعة طرابلس / كلية التربية طرابلس

قسم الجودة وتقييم الأداء



آلية صندوق الشكاوى و المقترحات

إعداد

قسم الجودة وتقييم الأداء

خريف 2020م

آلية صندوق الشكاوى و المقترحات

أولاً: صندوق الشكاوي و المقترحات على مستوى الكلية:

1. تحتفظ إدارة الكلية بصندوق للشكاوى و المقترحات خاص بالطلبة، وصندوق خاص بالهيئة التدريسية ، مغلق في مكان محدد واضح للعيان.

2. يصدر عميد الكلية قرارا بتشكيل لجنة لصندوق الشكاوى تتكون من رئيس واربعة اعضاء فقط وهم:-

أ- وكيل الكلية . رئيساً

ب- رئيس قسم الجودة. عضواً

ج - رئيس قسم الدراسة الامتحانات. عضواً

د- مدير مكتب أعضاء هيئة التدريس عضواً

هـ- رئيس اتحاد الطلبة بالكلية عضواً

و- نقيب أعضاء هيئة التدريس بالكلية عضواً

3. في حالة الشكاوى مقدمة في أحد أعضاء لجنة صندوق الشكاوي، فيستبعد من لجنة الشكاوي مؤقتاً، ويتم استدعائه كمشتكى فيه.

4. يحتفظ وكيل الكلية بالمفتاح الخاص بصندوق الشكاوى، ولا يسمح لغيره بفتح الصندوق.

5. يفتح صندوق الشكاوي نهاية دوام يوم الخميس من كل أسبوع.

6. تدرس الشكاوي وتناقش من قبل اللجنة، وتقوم قيادة الكلية بتسهيل عمل لجنة الشكاوي، وذلك بتعميم على كل المكاتب و الاقسام العلمية و الادارية بضرورة التعاون معها والسماح لها بالوصول إلى كل البيانات و المعلومات بخصوص الشكوى.
7. يستدعى المشتكي و المشكو فيهم لسماع أقوالهم والبت في موضوع الشكوى.
8. إعلان نتيجة الشكوى.

ثانياً: صندوق الشكاوي و المقترحات على مستوى القسم:

1. يحتفظ القسم بصندوق للشكاوي و المقترحات خاص بالطلبة، و بالهيئة التدريسية ، مغلق في مكان محدد واضح للعيان.
2. يستخدم الطالب و الاستاذ النموذج المعد بالشكوى و بالاقترحات، بحيث يكون النموذج (أ) خاص بالأساتذة ، و النموذج (ب) خاص بالطلاب ويتم التمييز بينهما بلونين مختلفين.
3. يصدر رئيس القسم قرارا بتشكيل لجنة لصندوق الشكاوي و المقترحات تتكون من رئيس و ثلاثة أعضاء :-

أ- رئيس القسم . رئيساً

ت- منسق الجودة بالقسم . عضواً

ج - منسق الدراسة الامتحانات بالقسم . عضواً

د- عضوية التدريس بالقسم عضوا

4. في حالة الشكوى مقدمة في أحد أعضاء لجنة صندوق الشكاوي، فيستبعد من لجنة الشكاوي مؤقتاً، ويتم استدعائه كمشتكى فيه.
5. يحتفظ رئيس القسم بالمفتاح الخاص بصندوق الشكاوي، ولا يسمح لغيره بفتح الصندوق.
6. يفتح صندوق الشكاوي نهاية دوام يوم الخميس من كل أسبوع.

7. تدرس الشكاوي وتناقش من قبل اللجنة تهيئة لاستدعاء الشخص أو الأشخاص المشكو

فيهم.

8. يستدعى المشكو فيهم لسماع أقوالهم والبت في موضوع الشكوى.

9. إعلان نتيجة الشكوى.