

آلية الشكاوى والمقترحات بكلية التمريض

مقدمة:

تسعى كلية التمريض إلى تحسين خدماتها من خلال تلقي مقترحات وشكاوى الطلاب والطالبات بالكلية من أجل تحسين البيئة التعليمية وباعتبار ان الطلاب هم اهم ركن بالعملية التعليمية ولكل منهم توقعات وخبرات فريدة من دراساتهم لذلك، فهم بحاجة إلى قناة تواصل مع إدارة الكلية لطرح مقترحاتهم ومشاكلهم واهتماماتهم والتحديات التي تواجههم خلال دراستهم بالكلية. وفي ضوء ما سبق تسعى كلية التمريض لتشكيل لجنة للاقتراحات والشكاوى وذلك بهدف دراسة المقترحات ومعالجة الشكاوى الواردة لإدارة الكلية مع العمل على تحسين البيئة التعليمية والإدارية للكلية فيما يختص بالطلاب والطالبات .

ولذلك تم العمل على مقترحات لتنظيم عمل اللجنة على ان يكون كالتالي:

أولاً: تشكيل اللجنة:

يتم تشكيل لجنة بالكلية بقرار صادر من عميد الكلية بالعضويات التالية:

- | | |
|-------------|---------------------------------------|
| رئيساً | ❖ وكيل كلية التمريض للشئون التعليمية |
| نائب للرئيس | ❖ مشرف الارشاد الاكاديمي لشق الطلاب |
| أمين اللجنة | ❖ مشرف الارشاد الاكاديمي لشق الطالبات |
| عضوا | ❖ منسق كليه التمريض لشق الطلاب |
| عضوا | ❖ منسق كليه التمريض لشق الطالبات |

ثانياً: اهداف اللجنة:

- ❖ تمكين الطلاب من ابداء رايهم ومقترحاتهم والتعبير عن شكاويهم بشكل عادل وشفاف.
- ❖ النظر لشكاوى الطلاب ومقترحاتهم كمصدر مهم للتعبير عن رضاهم عن البيئة التعليمية والتدريبية.
- ❖ ضمان الحلول العادلة والشفافة لمشاكل الطلاب مع تمكنهم من متابعه مشاكلهم الكترونياً .

ثالثاً: شروط اعتماد الشكاوى:

- ❖ يشترط ان تكون الشكاوى معلومة المصدر ويوجد فيها اسم رافع الشكاوى وطريقة التواصل. في حال كانت الشكاوى مجهولة المصدر، يتم اخطار اللجنة بها للتحقق من صحة الشكاوى وخصوصا اذا كانت تتعلق بأمر عام مثل مشاكل مرافق الكلية وغيرها مما يقاس عليها.
- ❖ يجب ان تكون الشكاوى صادقة وهادفة وليست كيدية.
- ❖ يشترط ان يتم مراجعة المرشد /ة الأكاديمي بالأقسام العلمية أو رؤساء الاقسام لمناقشة المشكلة قبل رفع الشكاوى كتابياً عبر اللجنة.

رابعاً: آلية تقديم الاقتراحات والشكاوى:

١. ترفع الشكاوى الكترونياً عن طريق برنامج تواصل وعبر احد النماذج المرفقة في هذه الالية (٢٠١).
٢. يتم استلام الشكاوي الكترونياً من قبل اللجنة وحصرها وتحضيرها للمناقشة في الاجتماعات المحددة.
٣. فحص الشكاوي والبت فيها في مده لأتزيد عن خمس عشر يوماً من تاريخ الاستلام.
٤. ترسل الشكاوي الي رؤساء الأقسام العلمية للبت فيها .
٥. يسمح للطلاب بمتابعه سير الشكوى الكترونياً .
٦. ترسل الردود والقرارات الصادرة عن شكاوي الطلاب والرد فيها الكترونياً .
٧. يحق للطالب التظلم لدي اللجنة او وكيل الكلية او عميد الكلية من القرارات الصادرة بحقة خلال مدة خمس عشر يوماً من تاريخ استلام الرد وذلك بتعبئة نموذج خاص بذلك مرفق في هذه الالية (٣) .
٨. يقوم مجلس الكلية بالبت في طلب التظلم، ويكون قرار المجلس نافذاً بعد اعتماد المحضر من قبل رئيس الجامعة. فإذا اعترض على ذلك يعاد لمجلس الكلية مع وجهة نظره لدراسته مرة أخرى. إذا أبقى المجلس على رأيه، يحال القرار المعارض عليه إلى مجلس الجامعة للبت فيه في جلسة عادية أو غير عادية. لمجلس الجامعة حق المصادقة على وفق للإجراءات المنصوص عليها في المادة ٣٥ من لائحة القرار أو تعديله أو إلغائه، ويكون قراره بذلك نهائياً، لمجلس التعليم العالي والجامعات.

الرقم:

التاريخ: / / ١٤٤٥ هـ

المرفقات:

وحدة التوجيه والإرشاد الطلابي

سادسا: المرفقات

مرفق رقم (١)
استمارة شكوى

رقم الشكوى تاريخ استلام الشكوى

١. معلومات أساسية:

اسم الطالب/ة الرقم الجامعي
معلومات التواصل

٢. الشكوى :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ما هو عرضك لحل شكواك؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....

الالتزام :

أقر بصحة البيانات والشكاوى الواردة أعلاه ، وأتحمل مسؤولية ما ثبت خالف ذلك

التوقيع:

التاريخ:

تعليمنا يحقق الرؤية

الرقم:

التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

المرفقات:

وحدة التوجيه والإرشاد الطلابي

مرفق (٣)
استمارة تقديم التظلم

رقم قرار الشكوى تاريخها

اسم الطالب/ة: الرقم الجامعي
بيانات التواصل

الشكوى:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

التوقيع:

التاريخ :

الاستخدام الرسمي:

رأي مجلس الكلية:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

إقرار أعضاء المجلس:

..... ١ ٢
..... ٣ ٤
..... ٥ ٦

تعليمنا يحقق الرؤية