



آلية تلقي الشكاوى والمقترحات

معتمدة من مجلس الكلية بتاريخ 8 ديسمبر 2021

بناء على حرص الكلية على التواصل مع جميع المنتسبين إليها وفتح قنوات الاتصال مع كافة الطلاب والإداريين ومتلقي الخدمات وضعت كلية الألسن آلية موحدة لتلقي الشكاوى والمقترحات بهدف تحسين مستوى الخدمات واتساقا مع سياستها في فتح أبوابها لتلقي المقترحات والشكاوى بشفافية ونزاهة والتعامل معها بعدالة وحيادية لاتخاذ الإجراءات التصحيحية وتحسين الأداء المؤسسي.



ما هي آليات تلقي شكاوى الطلاب ومقترحاتهم؟

الشكاوى
والمقترحات

صناديق الشكاوى بجميع أدار الكلية

صندوق الشكاوى والمقترحات المفعّل على منصة الكلية
للتعليم الإلكتروني

رؤساء الأقسام العلمية

المرشد الأكاديمي

المرشد الطلابي

اتحاد طلاب الكلية

وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب



ما هي آليات تلقي شكاوى الإداريين والمعاملين مع الكلية ومقترحاتهم؟

الشكاوى
والمقترحات

صناديق الشكاوى المخصصة للجهاز الإداري

أمين الكلية (عن طريق النموذج المعد لتلقي المشكوى أو المقترح)

عميد الكلية (عن طريق النموذج المعد لتلقي المشكوى أو المقترح)

وكلاء الكلية (عن طريق النموذج المعد لتلقي المشكوى أو المقترح)



التوقيع:

الخطة التنفيذية

الإجراء	المسؤول عن التنفيذ	التوقيت	مؤشر الأداء	مستوى الإنجاز
نشر الوعي بقنوات استقبال الشكاوى والمقترحات	لجنة النشر والاستمرارية	مستمرة	إعداد عرض تقديمي ونشره على موقع الكلية الرسمي والإعلان على شاشة العرض بالكلية	
إعداد نموذج لتلقي الشكاوي موجه إلى كافة المتعاملين والمنتسبين للكلية. (والتوعية بعدم استخدام عبارات غير لائقة وإلا كان ذلك سبباً لحفظ الشكاوى أو المقترح	وحدة ضمان الجودة بالتعاون مع اتحاد الطلاب بشأن التوعية بحقوق الطالب وواجباته	ديسمبر 2021	اعتماد النموذج من مجلس الكلية	
نشر النموذج وآلية تلقي الشكاوى على الموقع الرسمي للكلية وبالنسبة للطلاب تفعيله على منصة التعليم الإلكتروني.	وحدة تكنولوجيا المعلومات ووحدة التعليم الإلكتروني	ديسمبر 2021	صورة من موقع الكلية موضحاً به نشر النموذج	
إتاحة النموذج بجوار صناديق الشكاوى للطلاب والعاملين والمستفيدين من الخدمات	أمين الكلية	ديسمبر 2021	حصر بأعداد الصناديق وأماكنها في بيان معتمد يسلم إلى لجان فحص الشكاوى المعتمدة	
متابعة الشكاوى عن طريق لجان فحص الشكاوى - القسم العلمي - المرشد الطلابي - المرشد الأكاديمي - وكافة قنوات تلقي الشكاوى والمقترحات	لجان فحص الشكاوي (طلاب وإداريين ومستفيدين الخدمات) رؤساء الأقسام العلمية	يناير - مارس 2022	تشكيل اللجان واعتمادها من مجلس الكلية+ تقارير أعمالها تقارير الأقسام العلمية عن	