



نظام التظلمات والشكاوى

مقدمه:

إيماننا بالدور الأساسي والفعال لعضو هيئة التدريس في منظومة العملية التعليمية فقد حرص لجنة التظلمات والشكاوى على الوصول إلى أقصى درجات رضاهم وتحقيق العدالة والشفافية وترسيخ مبادئ الجودة ، والتي من أهمها العمل على زيادة جودة الخدمات المقدمة المتلقي الخدمة الداخليين لمجتمع الكلية واهميتها في مخرجات محاور التعليم والأبحاث وخدمة المجتمع، لا يتأتى ذلك إلا بالعمل على حل أي مشكلات قد يتعرض لها أعضاء هيئة التدريس، ولذلك فقد عمدت إدارة الكلية لتشكيل لجنة النظر بشكاوى و تظلمات العاملين بمجتمع الكلية ومنهم أعضاء هيئة التدريس والاداريين ، ولقد أعدت لجنة التظلمات والشكاوى هذا الدليل ليكون مرشدا لأعضاء هيئة التدريس والاداريين في حال تعرضهم لأي مشاكل او شعورهم بالظلم او عدم العدالة من أي قرارات تمسهم، ويقدم الدليل شرحا لآلية الشكوي أو التظلم في هذه الحالة.

دور مجلس القسم:

-طبقا للأعراف والتقاليد الجامعية، يفضل حل المشاكل وتسيير الأمور عبر النقاش واقتراح الحلول المناسبة لما يتعرض له أعضاء هيئة التدريس من مصاعب ومعوقات خلال جلسات مجالس القسم العلمية، وذلك في مناخ يسوده روح الأسرة الواحدة التي يتميز بها منسوبي لجنة التظلمات والشكاوى ونهج العمل الجامعي، وفي حال تعذر الحل عن طريق تلك المجالس فعوضو هيئة التدريس له كامل الحرية في الشكوى أو التظلم من أي قرارات إدارية أو أكاديمية متبعا آلية محددة سلفا من لجنة الشكاوي والتظلمات تم تشكيل لجنة اجتماع لفحص التظلمات بلجنة التظلمات والشكاوى ، ومن ضمن مهامها فحص التظلمات المقدمة من الطلاب والموظفين وأعضاء هيئة التدريس.



مهام ومسئوليات اللجنة:

١. معالجة المشكلات التي تواجه مجتمع الكلية من السادة أعضاء هيئة التدريس والاداريين والطلاب.
٢. طرح التوصيات المناسبة لحل أسباب الشكاوي والتظلمات
٣. متابعة ورود الشكاوي والتظلمات من مختلف المصادر ووسائل التواصل المختلفة.
٤. انشاء ايميل خاص بلجنة التظلمات والشكاوى لرفع الشكاوي بشكل اسرع والتعميم على مختلف قطاعات الكلية.
٥. التحقق من أسباب الشكاوي والتظلمات بكل حيادية وموضوعية.
٦. المحافظة على سرية المعلومات بما يضمن حسن سير إجراءات نظر الشكاوى وشفافيتها والمحافظة على خصوصيات المتضرر وسلامة أعضاء اللجنة.
٧. توثيق الشكاوى والتظلمات.
٨. إحالة الشكاوى والتظلمات ذات الطبيعة الجنائية أو الجزائية إلى الجهات المختصة.
٩. متابعة التحسين المستمر لأساليب معالجة الشكاوى والتظلمات .