

# لجنة الإقتراحات والشكاوى

معهد الألسن العالي للسياحة والفنادق والحاسب الألى

## آلية شكاوى ومقترحات الطلاب

المعهد هو بيتك الثاني والمتواجدون به لا يشغلهم سوى وضع مصلحتك في الاعتبار من خلال آليات عديدة منها آلية شكاوى الطلاب والتي تهدف إلى إدراج شكاواك في أمر تراه أنت انتقص من حقوقك، طالما أن شكاواك تحمل الأمانة والمصداقية والشفافية فتأكد أنها محل دراسة سريعة وحاسمة وستنال حقل كاملا.

وقد تم تشكيل لجنة للتعامل مع شكاوى الطلاب والنظر فيها بما يحقق حل مشكلات الطلاب بحيادية دون أن يمس الطالب بأي ضرر نتيجة لشكواه.

### أولاً: الهدف

- يهدف المعهد إلى الوصول إلى تقديم خدمات على أعلى مستوى ولذلك يشجع المعهد على تقديم أي شكوى ليسعي في حلها وتقليل أي أثر سلبي على حياة الطلاب بالمعهد.
- كل طالب بالمعهد له الحق بأن يتقدم بشكوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي يقدمها المعهد سواء كانت تلك الشكوى متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو غير الأكاديمية. وبمجرد تقديمه للشكوى سيتم التحقق من جديتها.
- تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التي يقدمها المعهد ، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين الخدمات التي يقدمها المعهد لطلابه .

• والسادة أعضاء هيئة التدريس بالمعهد مدعون للتعاون مع الطلاب وفحص شكاوهم والاستجابة لأي نتيجة يسفر عنها التحقيق في هذه الشكاوى.

• يتم البت في الشكاوى المقدمة من الطلاب في سرية كاملة وتضمن عدم إضرار الطالب بسبب شكواه.

#### ثانياً :

• سيتم عمل صندوق للشكاوى والمقترحات للطلاب وذلك لعرض ومناقشة الشكاوى المقدمة. وأيضاً من أجل عرض مقترحاتهم وإبداء آرائهم على سير العملية التعليمية.



• وتم تشكيل لجنة الإقتراحات والشكاوى.



### ثالثا : كيفية استقبال شكاوى الطلاب ومقترحاتهم

ويتم استقبال الشكاوى عن طريق:

- صندوق الشكاوى والمقترحات الموجود في المعهد من خلال ملئ (نموذج التقديم بشكوى).
  - من خلال المناقشات بين الطلاب وإدارة المعهد خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي تجريها إدارة المعهد مع الطلاب.
  - من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالمعهد.
  - استقبال الشكاوى عن طريق الإرشاد الأكاديمي للسادة أعضاء هيئة التدريس للطلاب بالمعهد.
  - استقبال الشكاوى عن طريق الجهة المعنية بالشكوى (رؤساء الأقسام بالمعهد - وكيل المعهد لشئون التعليم والطلاب - عميد المعهد)
- رابعا: آلية عمل لجنة الإقتراحات والشكاوى وذلك على النحو التالي

#### 1- فتح الصناديق وتجميع الشكاوى

يتم فتح صندوق الشكاوى والمقترحات في أوقات تحددها اللجنة وذلك كل أسبوعين علي الأكثر.

## 2- فحص واستعراض الشكاوى واتخاذ القرارات

- تقوم اللجنة بفرز الشكاوى ضمن المعطيات التالية (الشكاوى التي تمثل اقتراحات، الشكاوى التي تمثل مدحاً، الشكاوى العادية) ودراسة الشكاوى من قبل لجنة الإقتراحات والشكاوى المشكلة لهذه الغاية
- تحديد الجهة المعنية بالشكاوى (رؤساء الأقسام بالمعهد – وكيل المعهد لشئون التعليم والطلاب – عميد المعهد) وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.
- إرسال نسخة من الشكاوى إلى الجهة المعنية بالشكاوى ومتابعة سير الشكاوى.
- متابعة الرد مع الجهة المشتكى عليها خلال الفترة الزمنية المحددة على الشكاوى.
- عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم اتخاذ الإجراء التصحيحي للشكاوى.
- في حال أن الشكاوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الإقتراحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوى بخصوصه.
- في حال ورود اقتراحات للصندوق يتم دراستها من قبل اللجنة.

- الشكاوى التي ترد عن طريق الفرق الدراسية يتم مناقشتها مع السيد الأستاذ وكيل المعهد لشئون التعليم والطلاب وتعرض على مجلس المعهد إذا تطلب الأمر.
- يتم معاملة الشكاوى بكل جدية وشفافية وحيادية مع ضمان عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم الشكوى.
- يتم التشاور بين رئيس اللجنة وإدارة المعهد في حالة الضرورة إلى ذلك لحل بعض المشكلات والتي تتطلب أخذ رأي الإدارة في حلها دون غيرها.

### 3-متابعة القرارات المتخذة في شأن شكاوى الطلاب

- تقوم اللجنة بالاتصال بالطلاب أصحاب الشكاوى لإعلامهم بما تم في شكاوهم عن طريق أحد الوسائل التالية:
- الاتصال الشخصي بالطالب صاحب الشكوى.

### **خامسا: الإعلان عن نشاط اللجنة ومهام عملها وذلك عن طريق**

- عمل لقاء مع جميع طلاب المعهد الجدد والقدامى في بداية كل فصل دراسي لإعلامهم نشاط اللجنة ومهام عملها وفريق العمل.
- تم إعلان آليات شكاوى ومقترحات الطلاب على موقع المعهد الإلكتروني.

## سادسا: المخرجات

- تجتمع اللجنة دوريا، ويتم كتابة تقرير موضح فيها نشاط اللجنة عن كل فصل دراسي وما اتخذته من قرارات في حل مشاكل الطلاب بالمعهد ويعرض على إدارة المعهد.