

سياسة وآلية التعامل مع المقترحات والشكاوى للطلاب

مقدمة

خلق بيئة مؤسسية شفافة وعادلة، حيث يشعر كل فرد (موظف، طالب، عميل) بأن صوته مسموع ومقترحاته محل تقدير، وأن أي شكوى أو انزعاج سيجد قناة فعالة وموثوقة للحل.

المبادئ التوجيهية

1. الإنصاف والعدالة: معاملة جميع الأطراف بإنصاف وحياد تام.
2. السرية: حماية هوية المقدم (عند الرغبة) ومعلومات الشكوى.
3. الاحترام: التعامل باحترام مع جميع الأطراف، وتجنب أي شكل من أشكال الانتقام.
4. الشفافية: التواصل الواضح حول الإجراءات والمواعيد النهائية.
5. الفعالية: معالجة القضايا في الوقت المناسب والسعي لحلول عادلة ومناسبة.
6. التحسين المستمر: استخدام المقترحات والشكاوى كفرصة حقيقية لتطوير العملية والمؤسسة.

الباب الأول: التعريفات ونطاق السياسة

تغطي هذه السياسة جميع القضايا المتعلقة بالبيئة الأكاديمية والإدارية داخل الجامعة، بما في ذلك ولكن ليس على سبيل الحصر:

- العلاقات بين الموظفين.
- العلاقات بين الطلاب والموظفين.
- القرارات الأكاديمية (الدرجات، القبول).
- القرارات الإدارية (التوظيف، الترقية، العقوبات).
- الخدمات والمرافق.
- التمييز أو المضايقة.

- السلامة والصحة المهنية.

الباب الثاني: آليات التقديم

قنوات الاستقبال

لضمان سهولة الوصول، يمكن تقديم المقترحات والشكاوى عبر القنوات التالية:

1. البوابة الإلكترونية المخصصة: منصة آمنة على موقع الجامعة مع إمكانية التتبع.
2. البريد الإلكتروني الرسمي. (suggestions.complaints@university.edu):
3. النماذج الورقية: متاحة في صناديق مقفولة موضوعة في مواقع استراتيجية (المكتبة، مبنى الإدارة، مركز الطلاب).
4. الهاتف المخصص: خط ساخن خلال ساعات العمل الرسمية.
5. مقابلة شخصية (بموعد): مع مسئول شكاوى معتمد.

المعلومات المطلوبة

- للمقترحات: الاسم، الجهة، الفكرة المقترحة، الفائدة المتوقعة.
- لشكاوى: الاسم، الجهة، وصف تفصيلي للشكاوى (ماذا، متى، أين، من)، الأدلة المتاحة (إن وجدت)، الإجراءات السابقة المتخذة (إن وجدت)، النتيجة المرجوة.

الباب الرابع: آلية معالجة المقترحات والشكاوى

المرحلة 1: الاستلام والتسجيل (خلال 24 ساعة عمل)

- تقوم وحدة التطوير المؤسسي والجودة (كجهة مستقلة) بتسجيل كل مقترح أو شكاوى في سجل مرقم وبتاريخ.

- إرسال إشعار استلام رسمي إلى المقدم (إلكترونياً أو كتابياً).

المرحلة 2: التصنيف والتوجيه (خلال 3 أيام عمل)

• تصنيف الموضوع: مقترح / شكوى أكاديمية / شكوى إدارية / شكوى سلوكية.

• توجيه الشكوى إلى الجهة المسؤولة عن التحقيق الأولي:

○ شكوى الموظفين ضد الإدارة: لجنة شؤون الموظفين.

○ شكوى الطلاب الأكاديمية: مكتب نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية.

○ شكوى الطلاب غير الأكاديمية: عمادة شؤون الطلاب.

○ شكوى التمييز أو المضايقة: لجنة المساواة وتكافؤ الفرص.

○ المقترحات العامة: وحدة التطوير المؤسسي.

• للمقترحات: قد تُحال مباشرة إلى الإدارة ذات الصلة للدراسة.

المرحلة 3: التحقيق والمعالجة (مدة أقصاها 15-30 يوم عمل)

• يقوم مسئول التحقيق بـ:

○ جمع المعلومات من جميع الأطراف.

○ مراجعة المستندات والأدلة.

○ إجراء مقابلات (مع الحفاظ على السرية).

○ إعداد تقرير مفصل بالحقائق والنتائج والتوصيات.

• مبدأ: “الاستماع للطرف الآخر” بشكل عادل.

المرحلة 4: اتخاذ القرار والإخطار

• تعتمد التوصيات من قبل الجهة المخولة (عميد الكلية، نائب الرئيس، لجنة مختصة).

• إخطار المقدم كتابياً بنتيجة التحقيق والقرار المتخذ وأسبابه، والخطوات التي سيتم اتخاذها.

• المهلة القصوى للإخطار: 45 يوم عمل من تاريخ الاستلام للشكوى المعقدة.

المرحلة 6: المتابعة والإغلاق

- متابعة تنفيذ القرارات والإجراءات التصحيحية من قبل وحدة التطوير المؤسسي.
- إغلاق القضية في السجل بعد التأكد من التنفيذ والارتياح.

الباب الخامس: حقوق وواجبات الأطراف

حقوق المقدم:

- المعاملة باحترام وحياد.
- السرية التامة إذا رغب.
- الحماية من أي انتقام.
- الحصول على رد مكتوب وفي وقت مناسب.
- معرفة سير التحقيق بشكل عام.

واجبات المقدم:

- تقديم المعلومات بدقة وأمانة.
- تجنب الإساءة أو التشهير.
- التعاون مع المحققين.
- احترام سرية التحقيق.

حقوق المشتكى عليه:

- المعرفة الكاملة بالشكوى الموجهة ضده.
- الحق في الدفاع عن نفسه وتقديم روايته.
- المعاملة العادلة والاحترام.

الباب السادس: الحماية من الانتقام

- يعتبر أي انتقام ضد مقدم شكوى أو مقترح مخالفة جسيمة تستدعي إجراءات تأديبية قد تصل إلى الفصل.

- تقع مسؤولية منع الانتقام على عاتق جميع المديرين والمشرفين.
- توجد آلية للإبلاغ عن أي شعور بالانتقام مباشرة إلى مكتب الرئيس.

الباب السابع: الاستفادة من المقترحات

- تقييم المقترحات بشكل دوري من قبل لجنة الابتكار والإبداع.
- مكافأة أفضل المقترحات التي يتم تنفيذها وتؤدي إلى تحسين ملموس.
- نشر قصص النجاح للمقترحات المطبقة (مع إذن مقدمها).

الباب الثامن: المراجعة والنشر

- تُنشر هذه السياسة على موقع الجامعة وبشكل واضح لجميع الموظفين والطلاب.
- تُراجع السياسة كل ثلاث سنوات لضمان فعاليتها.
- تُقدم إحاطة إلزامية عن هذه السياسة لكل موظف وطالب جديد.

توقيع:

- رئيس الجامعة
- مساعد الرئيس للشؤون الإدارية
- مدير وحدة التطوير المؤسسي والجودة

الخاتمة: تهدف هذه السياسة إلى ترسيخ ثقافة الثقة والشفافية والمساءلة، وجعل جامعة مدينة العلم نموذجاً في الاستماع لجميع أصحاب المصلحة والاستجابة الفعالة لهم.