

# آلية الشكاوى والمقترحات وحدة ضمان الجودة بكلية العلاج الطبيعي

## آلية الشكاوى المقترحات

من منطلق رؤية ورسالة كلية العلاج الطبيعي لتقديم خدمات على أعلى مستوى للطالب وجميع المستفيدين من خدمات الكلية يجب على المؤسسة أن:

- تشجع الكلية الأطراف ذات الصلة على تقديم الشكاوى والمقترحات، وتسعى إلى دراستها والعمل على حلها بما يحد من أي أثار سلبية على الطالب أو العاملين بالكلية. كم تؤكد الكلية حق أي فرد في التقدم بشكوى في حال عدم الرضا عن مستوى الخدمات المقدمة، ويتم فحص الشكوى والتحقق من جديتها واتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها.
- تتضمن الشكاوى والمقترحات المقدمة تغذية راجعة عن الخدمات التي تقدمها الكلية، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين العملية التعليمية والبحثية بالكلية.
- يتم فحص الشكاوى والمقترحات من خلال لجنة الشكاوى والمقترحات.
- البت في الشكوى المقدمة مع الاحتفاظ بالسرية الكاملة للشكاوى وعدم إضرار الطالب بسبب شكواه.

### أولا : أساليب تلقي الشكاوي والمقترحات

يتم تلقي واستقبال الشكاوى والمقترحات عن طريق:

1. صندوق الشكاوي الموجود بمبنى الكليه.
2. QR Code الموجود فوق صندوق الشكاوى
3. استقبال الشكاوي عن طريق تقارير الأرشاد الأكاديمي للسادة أعضاء هيئة التدريس للطالب بالكلية بطريق مباشر أو غير مباشر أو بأي وسيلة أخرى
4. استقبال الشكاوي والمقترحات بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطرف المقدم للمقترح او الشكوى
5. من خلال المناقشات بين إدارة الكلية الأطراف ذات العلاقة من خلال اللقاءات التي تجريها إدارة الكلية.
6. استقبال شكاوى الدفعة والمقترحات عن طريق ادمن الدفعة الى رأس الدفعة.
7. اعداد نموذج لتصنيف الشكاوى والمقترحات في ضوء المعطيات التالية: ( الشكاوي التي تمثل اقتراحات , الشكاوى التي تمثل مدحا , الشكاوى العادية)

### مهام اللجنة:

1. تلقي الشكاوى والمقترحات عبر صندوق الشكاوى في مبنى الكلية

2. تصنيف الشكاوى والمقترحات المقدمة من قبل الافراد العاملين بالكلية ويتم استبعاد الشكاوى المجهولة والمكتوبة بأسلوب غير النّق والتي لم يذكر فيها اسم صاحبها حيث تحفظ ولايتم فحصها والبت فيها.
3. تحديد مواعيد لأصحاب الشكاوى والمقترحات للأستفسار عن بعض النقاط الغامضة الخاصة بالشكوى أو المقترح المقدم
4. عرض تقرير خاص بالمقترحات والشكاوي على اللجنة المشكلة والمعتمدة من مجلس الكلية لمناقشة هذه المقترحات والشكاوي واتخاذ قرار نحو توجيهها إلى إدارة الكلية للبت فيها.

### **آلية عمل اللجنة:**

#### **أولاً: تقوم لجنة استقبال الشكاوى بالخطوات التالية:**

1. تم فتح صندوق الاقتراحات والشكاوي في أول يوم عمل من كل أسبوع أو كلما دعت الحاجة لذلك.
2. يتم فتح صندوق الاقتراحات والشكاوى من قبل لجنة بحضور أمين اللجنة.
3. يتم تنظيم محضر فتح خاص للصندوق ويتم إعطاء المحضر رقم في حالة عدم وجود شكاوي يتم تدوين محضر بذلك.
4. تنقل الاقتراحات والشكاوي مع نسخة موقعة من المحضر إلى لجنة الاقتراحات والشكاوي
5. تصنيف الشكاوى والمقترحات في النموذج المعد.

#### **ثانياً : تقوم لجنة فحص الشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية:**

### **بالنسبة للمشكلات**

1. دراسة الشكاوى من قبل اللجنة المشكلة لتحديد الجهة المعنية بالشكاوى وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للأجابة عليها إن أمكن ذلك.
2. إرسال نسخة من الشكاوى إلى الجهة المعنية بالشكاوى
3. متابعة الرد مع الجهة المنوط بها حل المشكلة خلال المدة الزمنية المحددة بالشكاوى.
4. عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكاوى عن طريق اللجنة.
5. في حالة أن الشكاوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة المقترحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوى بخصوصه

6. الشكاوى مجهولة المصدر تسجل في سجل خاص وال يتم إهمالها وإعطائها رقما متسلسلا يضاف اليه عبارة مجهول ويتم دراستها والاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ

### **بالنسبة للمقترحات:**

دراسة المقترح من قبل اللجنة، ثم يتم رفع الاقتراح إلى الجهات المعنية للدراسة إذا كان قابل و من بعدها إلى الجهة المعنية بالتنفيذ وفي حالة الاعتماد يتم ابلاغ مقدم الاقتراح بان الاقتراح تم اعتماده مع منحه خطاب شكر من الكلية.

### **ثالثا : تقوم لجنة متابعة الشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية:**

يتم اعلام أصحاب الشكاوي بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية:

- الاتصال الشخصي بصاحب الشكاوى
- عن طريق email في حالة إمداد اللجنة ببيده الالكتروني.
- عن طريق الاجتماعات أو اللقاءات في حالة إذا كانت الشكاوى عامة
- يتم رد الشكاوى أو إصدار اى تعليمات تخص الشكاوى على لوحة إعلانات تخص الشكاوى والمقترحات.

### **مخرجات اللجنة:**

- محاضر الاجتماعات الدورية للجنة.
- التقارير الدورية عن نشاط اللجنة وما اتخذته من قرارات في حل المشاكل بالكلية.



