



آلية استقبال الشكاوى بكلية علوم الرياضة

اولا مهام لجنة الشكاوى :

تختلف باختلاف الجهة أو المؤسسة (مثل شركة، مدرسة، جامعة، هيئة حكومية...)، لكن بشكل عام، تشمل المهام الأساسية للجنة الشكاوى ما يلي:

١ - استقبال الشكاوى:

- استقبال الشكاوى من الموظفين، العملاء، الطلاب، أو أي جهة معنية.
- التأكد من استيفاء الشكاوى للشروط المطلوبة لقبولها (مثل الاسم، الموضوع، الأدلة...).

٢ - تسجيل الشكاوى:

- توثيق الشكاوى في سجلات رسمية أو إلكترونية.
- تصنيف الشكاوى حسب نوعها (إدارية، مالية، أكاديمية، سلوكية...).

٣ - دراسة الشكاوى:

- تحليل مضمون الشكاوى ومراجعة الأدلة والوثائق المرفقة.
- التواصل مع الأطراف المعنية لجمع المعلومات والتوضيحات.

٤ - التحقيق في الشكاوى:

- إجراء التحقيقات اللازمة بخصوص الشكاوى بطريقة محايدة وسرية.
- الالتزام بالإجراءات القانونية والتنظيمية المعتمدة.

٥ - إصدار التوصيات أو القرارات:

- اقتراح حلول مناسبة أو إصدار قرارات لمعالجة الشكاوى.
- رفع التوصيات للإدارة العليا (إن لزم).

٦ - إبلاغ الأطراف المعنية بالنتائج:

- إعلام مقدم الشكاوى بنتيجة البت فيها، والإجراءات التي تم اتخاذها.



٧- متابعة تنفيذ الحلول:

- التأكد من تنفيذ القرارات المتخذة وحل المشكلة بشكل فعلي.

٨- الاحتفاظ بالسجلات:

- حفظ جميع الوثائق المتعلقة بالشكوى ونتائجها في ملفات رسمية.

٩- تحسين الإجراءات بناءً على الشكاوى:

- تحليل الشكاوى المتكررة واقتراح تحسينات لتفادي حدوثها مستقبلاً.

ثانياً: إجراءات تقديم الشكاوى

يتم استقبال الشكاوى على النحو الآتي:

- الحضور الشخصي إلى مقر العميد بالكلية وتعبئة نموذج الشكاوى خطياً.
- ارسال نموذج الشكاوى الموضح على موقع الكلية بعد تعبئته على البريد الإلكتروني للكلية
- في حالة الشكاوى حضورياً يتم تلقي الشكاوى من الشاكي نفسه مع ارفاق كافة الوثائق المؤيدة

ثالثاً: إجراءات استلام الشكاوى:

- ١- تعطى الشكاوى رقماً متسلسلاً لسهولة الاستعلام عنها ومتابعة حلها.
- ٢- يقوم المسؤول عن الشكاوى بالكلية باستيفاء كافة التفاصيل الضرورية والمعلومات الاضافية من المشتكي إذا لزم الأمر.
- ٣- تتحقق لجنة الشكاوى بالكلية بأن المعلومات والبيانات والمستندات المطلوبة قد تم استيفائها.
- ٤- يجب تقديم الشكاوى بمجرد حدوث المشكلة ويستثنى من ذلك بعض الحالات الخاصة حسب طبيعة المشكلة.

٥- يتم تشكيل لجنة البت في الشكاوى الكلية ومهامها على النحو التالي:

- استقبال الشكاوى ومتابعة حلها خلال أسبوعين من تاريخ تقديم الشكاوى.
- عمل إحصائية بنهاية كل فصل دراسي عن مجالات الشكاوى.
- انشاء سجل للشكاوى (ورقي وإلكتروني) يختص بتدوين الشكاوي وابلاغ المشتكي بنتيجة الشكاوى خلال فترة محددة لا تتجاوز ثلاثة أسابيع كحد أقصى.



الشكوى المقدمة عن طريق البريد الإلكتروني

١. يمكن تلقي الشكاوى عن طريق البريد الإلكتروني، بحيث لا يتم إرسال أي شكوى إلا باستيفاء المعلومات اللازمة عن المشتكي والشكوى والمتضمنة ما يلي:

- اسم المشتكي
- الوظيفة.
- الفرقة الدراسية (للطلاب)
- رقم الهاتف.
- موضوع الشكوى

قبول أو رفض الشكوى

- على المسؤول عن الشكاوى في الكلية إبلاغ المشتكي بقبول الشكوى خلال ثلاثة أيام من تاريخ تقديمها كحد أقصى، وبأنها أصبحت في طور المتابعة، أو إبلاغه بالاعتذار عن متابعتها مع ذكر الأسباب والمبررات.
- يتم الرد على الشكوى (عن طريق التليفون أو البريد الإلكتروني أو خطاب)

يعتمد ،،،،،

عميد الكلية

أ.د/ عمرو سليمان محمد



نموذج تقديم لشكوى

اليوم:	التاريخ:
اسم مقدم الشكوى:	الكلية:
رقم الهاتف:	البريد الالكتروني:
الوظيفة:	الفرقة الدراسية:

موضوع الشكوى:
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

المرفقات (إن وجد):
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

توقيع مقدم الشكوى	
الاسم:	التوقيع:

