



آلية استقبال الشكاوى بكلية علوم الرياضة

اولاً 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، العمالء، الطلاب، أو أي جهة معنية.
- التأكد من استيفاء الشكوى 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 الشكوى ومراجعة الأدلة والوثائق المرفقة.
- التواصل مع الأطراف المعنية لجمع المعلومات والتوضيحات.

٤ - التحقيق في الشكاوى:

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

٥ - إصدار التوصيات أو القرارات:

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

٦ - إبلاغ الأطراف المعنية بالنتائج:

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



٧- متابعة تنفيذ الحلول:

- التأكد من تنفيذ القرارات المتتخذة وحل المشكلة بشكل فعلي.

٨- الاحتفاظ بالسجلات:

- حفظ جميع الوثائق المتعلقة بالشكاوى 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 وتعبئته نموذج الشكاوى خطياً.

- ارسال نموذج الشكاوى الموضح على موقع الكلية بعد تعبئته على البريد الإلكتروني للكلية

- في حالة الشكاوى حضوريا يتم تلقي الشكاوى من الشاكى نفسه مع ارفاق كافة الوثائق المؤيدة

ثالثاً: إجراءات استلام الشكاوى:

١- تعطى الشكاوى رقمًا متسلسلاً لسهولة الاستعلام عنها ومتابعة حلها.

٢- يقوم المسؤول عن الشكاوى بالكلية باستيفاء كافة التفاصيل الضرورية والمعلومات الإضافية من المشتكى إذا لزم الأمر.

٣- تتحقق لجنة الشكاوى بالكلية بأن المعلومات والبيانات والمستندات المطلوبة قد تم استيفاؤها.

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.

- إنشاء سجل للشكاوى (ورقي وإنترنت) يختص بتدوين الشكاوى وإبلاغ المشتكى بنتيجة الشكاوى خلال فترة محددة لا تتجاوز ثلاثة أسابيع كحد أقصى.



الشکوى المقدمة عن طريق البريد الإلكتروني

١. يمكن تلقي الشكاوى عن طريق البريد الإلكتروني، بحيث لا يتم إرسال أي شکوى إلا باستيفاء المعلومات الازمة عن المشتكى والشکوى والمتضمنة ما يلي:

- اسم المشتكى
- الوظيفة.
- الفرقة الدراسية (للطلاب)
- رقم الهاتف.
- موضوع الشکوى

قبول أو رفض الشکوى

- على المسؤول عن الشکوى في الكلية إبلاغ المشتكى بقبول الشکوى 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 الشکوى (عن طريق التليفون أو البريد الإلكتروني أو خطاب)

يعتمد ، ، ، ،

عميد الكلية

أ.د/ عمرو سليمان محمد



نمودج تقدیم لشکوی

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

موضع الشكوى:

المرفقات (إن وجد):

توقيع مقدم الشكوى	
الاسم:	التوقيع:

