

دليل الشكاوى و التظلمات
(الخاص بأعضاء هيئة التدريس)



قسم علم النفس
DEPARTMENT OF PSYCHOLOGY



كلية الآداب والعلوم الإنسانية
FACULTY OF ARTS AND HUMANITIES



دليل الشكاوى و التظلمات (أعضاء هيئة التدريس)

٢٣ - ٢٤ م - ٢٣ م

كلية الآداب والعلوم الإنسانية
قسم علم النفس
FACULTY OF ARTS AND HUMANITIES
DEPARTMENT OF PSYCHOLOGY

art.psy@kau.edu.sa

www.psychology.kau.edu.sa

دليل الشكاوى و التظلمات

(الخاص بأعضاء هيئة التدريس)



تمهيد :

إيماننا بالدور الأساسي والفعال لعضو هيئة التدريس في منظومة العملية التعليمية. فقد حرص قسم علم النفس على الوصول إلى أقصى درجات رضاهم، وتحقيق العدالة والشفافية، وترسيخ مبادئ الجودة، والتي من أهمها العمل على زيادة جودة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة الداخليين لأهميتهم في المخرجات التعليمية والبحثية والمجتمعية.

ولا يأتي ذلك إلا بالعمل على حل أي مشكلات قد يتعرض لها أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم. ولقد أعد قسم علم النفس هذا الدليل ليكون مرشدا لأعضاء هيئة التدريس بالقسم في حال تعرضهم لأي مشاكل أو عدم شعورهم بالرضا من أي قرارات تمس لهم. ويقدم الدليل شرحا لألية الشكاوى أو التظلم في هذه الحالة.

وطبقا للأعراف والتقاليد الجامعية، يفضل حل المشاكل وتسيير الأمور عبر النقاش واقتراح الحلول المناسبة لما يتعرض له أعضاء هيئة التدريس من مصاعب ومعوقات ومشكلاتهم، وذلك في مناخ يسوده روح الأسرة الواحدة. التي يتميز بها أعضاء وعضوات القسم ونهج العمل الجامعي. وفي حال تعذر الحل بهذه الطريقة، فالعضو هيئة التدريس كامل الحرية في الشكاوى أو التظلم من أي قرارات إدارية أو أكاديمية أو غيرها.

مقدمة :

تلتزم جامعة الملك عبد العزيز للمستفيدين بتقديم خدمات ذات جودة تلائم احتياجاتهم وتوقعاتهم والتواصل الفعال معهم، ولتعزيز ذلك توظف آليات مختلفة للتغذية الراجعة بما في ذلك الاقتراحات والملاحظات والشكاوى والثناء، لمعرفة مستوى الخدمات المقدمة من جامعة الملك عبد العزيز وتحليل مواطن القوة والضعف في الأداء بهدف تطويرها. كما تدرك الجامعة أنه في بعض الأحيان على الرغم من كل الجهود التي تبذلها قد لا يكون المستفيد راضياً عن طريقة أداء الخدمة وله الحق بالتقدم بالشكاوى.

كما تحرص كلية الآداب والعلوم الإنسانية بكافة منسوبيها بالشرطين على استقبال كافة ملاحظات أعضاء هيئة التدريس واستقبال شكواهم وتظلماتهم وتعمل على بحثها والتثبت منها، والتعامل معها بكل موضوعية ومهنية وسرية. ومتابعتها إلى أن يتم حلها.

الأهداف والغرض :

يهدف دليل الشكاوى إلى:

- ضمان وحماية حق المستفيد في الشكاوى والملاحظات والاقتراحات والثناء.
- حل جميع الشكاوى الموجهة من قبل المستفيدين بطريقة فعالة. وفي الوقت المناسب الذي يؤدي إلى تعزيز رضا وثقة العملاء.
- إطلاع المستفيد على الإجراءات الداخلية والخارجية لمعالجة الشكاوى والملاحظات والاقتراحات والثناء.
- ضمان تطبيق عملية التعامل مع الشكاوى. بصورة فعالة وكفاءة وفق منهجية واضحة ومعلنة، وفترة زمنية محددة. تحسين الأداء وزيادة رضا العميل بخدمات جامعة الملك عبد العزيز.
- تعزيز الرقابة والمسائلة على الخدمات المقدمة من جامعة الملك عبد العزيز.
- الحد من الاحتكاك بين المراجعين ومنسوبي الجامعة.

دليل الشكاوى و التظلمات

(الخاص بأعضاء هيئة التدريس)



سياسة الشكاوى :

تسعى جامعة الملك عبد العزيز إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية تلائم احتياجات وتتوافق مع توقعات المستفيد .

كما تدرك بأن للمستفيد الحق في تقديم الشكاوى والملاحظات والثناء وترحب بها وتؤمن أنها وسيلة فعالة لتطوير وتحسين خدماتها وسياساتها. وتعمل على تحقيق ذلك من خلال اعداد وتطبيق فعال لنظام شكاوى يتوافق مع المواصفات الدولية الأيزو . (٢٠١٨ : ١٠٠٠٢) .

مبادئ توجيهية لمعالجة الشكاوى :

تعتمد جامعة الملك عبد العزيز على المبادئ التالية للتغذية الراجعة والشكاوى :

- ١- **الرؤية:** تلتزم الجامعة بنشر وإعلان المعلومات حول كيفية ومكان تقديم الشكاوى بوضوح وعبر وسائل متعددة.
- ٢- **إمكانية الوصول:** تضمن الجامعة أن عملية معالجة الشكاوى متاحة لرافعيها وسهلة الفهم والاستخدام مع تفاصيل تحديد وحل الشكاوى.
- ٣- **الاستجابة:** تلتزم الجامعة بالرد على الشكاوى وفقا لجدول زمنية محددة سلفا لدينا.
- ٤- **الموضوعية:** سنتناول كل شكوى بأسلوب موضوعي ومنصف وغير متحيز من خالل عملية التعامل مع الشكاوى.
- ٥- **التكاليف:** عملية معالجة الشكاوى مجانية لمقدمي الشكاوى.
- ٦- **السرية:** سوف نلتزم السرية التامة في التعامل مع الشكاوى بموجب القانون المعمول به.
- ٧- **منهج الاهتمام بالعميل:** مصالح العملاء قبل كل شيء في نهجنا في التعامل مع الشكاوى.
- ٨- **المساءلة:** سنضمن المساءلة والإبلاغ عن الإجراءات والقرارات فيما يتعلق بمعالجة الشكاوى بوضوح.
- ٩- **التحسين المستمر :** التحسين المستمر لعملية معالجة الشكاوى والخدمات هو أحد الأهداف الرئيسية الدائمة لجامعة الملك عبد العزيز.

دليل الشكاوى و التظلمات (الخاص بأعضاء هيئة التدريس)



طريقة تقديم الشكاوى والملاحظات :

تفضل جامعة الملك عبد العزيز أن تكون الشكاوى أو الملاحظة كتابية، حيث أن ذلك يساعد في الحد من مخاطر التفسير الخاطئ أو سوء الفهم من جهة الجامعة أو القطاع لمساعدة المستفيد على خدمة تطلب الجامعة منه.

١- إرفاق الوثائق التي تدعم الشكاوى.

٢- طرح الأسئلة التي يود للجامعة أو القطاع الإجابة عليها.

كما توفر الجامعة الدعم والمساندة في عملية تقديم الشكاوى أو الملاحظة أو تفسير إجراءات الشكاوى لدى إدارة الجامعة وتؤكد الجامعة أنها ستتعامل مع جميع المسائل بشكل جدي وسريّة تامة

ويمكن لعضو هيئة التدريس تقديم الشكاوى أو الملاحظات عبر إحدى القنوات التالية :

النظام : الدخول إلى نظام الدخول الموحد- الخدمات الأكاديمية- نظام المعاملات الإلكترونية.ERS وإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور-وتوجيه المعاملة للشؤون التعليمية بالكلية ومن ثم تحويلها للجهة المعنية بالكلية

الهاتف: الاتصال على. ٨٠٠١١٦٩٥٢٨. وطلب من الموظف تسجيل شكاواك أو ملاحظاتك.

البريد الإلكتروني: إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني لمركز التواصل.

شخصيا: تقديم الشكاوى شخصيا على مستوى الأقسام والإدارات والقطاعات.

نظام أنجز : الدخول إلى نظام الدخول الموحد- وإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور-أنجز-خدمة التظلمات-تعبئة نموذج طلب تظلم .