

جامعة طرابلس / كلية التربية طرابلس

قسم الجودة وتقييم الأداء



آلية صندوق الشكاوى و المقترحات  
إعداد

قسم الجودة وتقييم الأداء

خريف 2020م

**أولاً: صندوق الشكاوى و المقترحات على مستوى الكلية:**

1. تحتفظ إدارة الكلية بصندوق للشكاوى و المقترحات خاص بالطلبة، وصندوق خاص بالهيئة التدريسية ، وصندوق خاص للموظفين مغلق في مكان محدد واضح للعيان.
2. يصدر عميد الكلية قراراً بتشكيل لجنة لصندوق الشكاوى تتكون من رئيس و خمسة اعضاء فقط وهم:-
  - أ- وكيل الكلية .
  - ب- رئيس قسم الجودة.
  - ج - رئيس قسم الدراسة الامتحانات.
  - د- مدير مكتب أعضاء هيئة التدريس
  - هـ - نقيب أعضاء هيئة التدريس بالكلية
  - و- رئيس قسم الشؤون الإدارية المالية
3. في حالة الشكاوى مقدمة في أحد أعضاء لجنة صندوق الشكاوى، فيستبعد من لجنة الشكاوى مؤقتاً، ويتم استدعائه كمشتكى فيه.
4. يحتفظ وكيل الكلية بالمفتاح الخاص بصندوق الشكاوى، ولا يسمح لغيره بفتح الصندوق.
5. يفتح صندوق الشكاوى نهاية دوام يوم الخميس من كل أسبوع.
6. تدرس الشكاوى وتناقش من قبل اللجنة، وتقوم قيادة الكلية بتسهيل عمل لجنة الشكاوى، وذلك بتعميم على كل المكاتب و الاقسام العلمية و الادارية بضرورة التعاون معها والسماح لها بالوصول إلى كل البيانات و المعلومات بخصوص الشكاوى.
7. يستدعى المشتكى و المشكو فيهم لسماع أقوالهم والبحث في موضوع الشكاوى.
8. إعلان نتيجة الشكاوى.

## ثانياً: صندوق الشكاوى و المقترحات على مستوى القسم:

1. يحتفظ القسم بصندوق للشكاوى والمقترحات خاص بالطلبة، وبالهيئة التدريسية، مغلق في مكان محدد واضح للعيان.
2. يستخدم الطالب والاستاذ النموذج المعد بالشكاوى والمقترحات، بحيث يكون النموذج (أ) خاص بالأساتذة، والنموذج (ب) خاص بالطلاب ويتم التمييز بينهما بلونين مختلفين.
3. يصدر رئيس القسم قراراً بتشكيل لجنة لصندوق الشكاوى و المقترحات تتكون من رئيس و ثلاثة أعضاء :-
  - أ- رئيس القسم . رئيساً
  - ت- منسق الجودة بالقسم . عضواً
  - ج - منسق الدراسة الامتحانات بالقسم . عضواً
  - د- عضوية هيئة التدريس بالقسم عضوا
4. في حالة الشكاوى مقدمة في أحد أعضاء لجنة صندوق الشكاوى، فيستبعد من لجنة الشكاوى مؤقتاً، ويتم استدعائه كمشتكى فيه.
5. يحتفظ رئيس القسم بالمفتاح الخاص بصندوق الشكاوى، ولا يسمح لغيره بفتح الصندوق.
6. يفتح صندوق الشكاوى نهاية دوام يوم الخميس من كل أسبوع.
7. تدرس الشكاوى وتناقش من قبل اللجنة تهيئة لاستدعاء الشخص أو الأشخاص المشكو فيهم.
8. يستدعى المشكو فيهم لسماع أقوالهم والبت في موضوع الشكاوى.
9. إعلان نتيجة الشكاوى.