



الرقم :
التاريخ : ٥ / ٢ / ١٤٣٩ هـ
المرفقات :

خطة عمل وحدة الشكاوى والمقترحات بكلية طب الأسنان للعام الأكاديمي ١٤٣٧-١٤٣٨ هـ

أولاً : إنشاء الوحدة:

في إطار سعي كلية طب الأسنان وتماشياً مع رؤية الجامعة في الاستفادة من الرأي الآخر في التطوير وإيجاد الحلول من وجهة نظر مستقبلي الخدمة وذلك لتحسين الخدمة التعليمية والطبية التي تقدمها للطلاب والمرضى الزائرين للكلية ، فقد صدر قرار عميد الكلية رقم ق ٤٣٨/٤٠/٣٧ وتاريخ ١٥/٣/١٤٣٨ هـ والذي يقضي بإنشاء نظاماً للتعامل مع شكاوي ومقترحات جميع منسوبي وزوار الكلية من الناحية الأكاديمية أو الخدمات المقدمة من الكلية وذلك إيماناً من الكلية أن تحقيق هدف الريادة والنمو لا يأتي سوى بتكاتف الجهود من الجميع لتحقيق رؤية ورسالة الكلية التي تسعى إليها ضمن خطتها الاستراتيجية.

ثانياً : رؤية الوحدة

معاً نعمل لتحقيق الريادة

ثالثاً : رسالة الوحدة

متابعة شكاوى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين والعاملين والمرضى الزائرين لعيادات الكلية والتعاون معهم لحلها في الوقت المناسب على أسس علمية وأخلاقية تحقق السرية التامة للشكاوى لتوفير أفضل بيئة تعليمية وعملية تمكن الطلاب ومستقبلي الخدمة من تحقيق أقصى استفادة من كافة الخدمات التي تقدمها الكلية .

رابعاً: أهداف الوحدة

- اعتبار الشكوى والمقترح وسيلة قيّمة للتغذية الراجعة ومدخلاً للتطوير.
- الإسهام في تحسين الأداء المستمر .
- البت بالشكاوي والمقترحات بكفاءة وفعالية من خلال نظام شكاوي يمتاز بسهولة ويسر ، وسرية المعلومات المقدمة مع ضمان إنجاز وحل الشكاوي خلال فترة زمنية محددة.
- الارتقاء بمستوى الطالب من الجوانب التعليمية والشخصية وتدريبه عن كيفية إبراز رأيه بحرفية عالية.
- فتح قنوات الاتصال بين الطلاب وسائر العناصر الأكاديمية والإدارية بالكلية لزيادة ربط الطلاب بالكلية والجامعة وتنمية روح الانتماء لديهم.
- التقييم غير المباشر للفاعلية التعليمية والقدرة المؤسسية لجميع العاملين بالكلية والذي يؤدي الى تصحيح السلبيات والاختفاء بصفة دورية .
- التقييم المستمر لأداء الوحدة وتقويم العمل بها من خلال استطلاع آراء المتعاملين مع الوحدة.

خامساً : مبادئ العمل بالوحدة

١. سرعة البت في الشكاوى المقدمة بكفاءة وفعالية من خلال نظام شكاوي يمتاز بسهولة ويسر ، مع ضمان إنجاز وحل المشكلات خلال فترة زمنية محددة بعد مطالعة الأنظمة واللوائح بخصوص كل موضوع.
٢. سرية المعلومات المقدمة وعدم الافصاح عن بيانات مقدم الشكوى .
٣. ضمان عدم إلحاق الضرر بمقدم الشكوى اذا تم معرفته بطريقة اخرى.
٤. تفعيل المقترحات الهادفة التي تساعد على الارتقاء بالمستوى التعليمي والاجتماعي والشخصي للجميع.

سادساً : الدعاية والاعلان عن نشاط الوحدة

1. يتم الإعلان عن نشاط الوحدة ومهام عملها وذلك عن طريق :
1. عمل لقاء مع جميع طلاب الكلية في بداية كل عام دراسي ضمن البرنامج التعريفي في بداية كل عام دراسي.
2. نشر إعلان على موقع الكلية .
3. عمل مطوية يوضح فيها فريق العمل ومهام اللجنة وكيفية استقبال الشكاوى وطريقة الرد على تلك الشكاوى بحيث توزع على الطلاب في بداية العام الدراسي عن طريق وحدة شؤون الطلاب والقنوات الإلكترونية.
4. عمل نماذج خاصة بالشكاوى والمقترحات ورقية وإلكترونية.

سابعاً : اختصاصات الوحدة

1. تحديد الهيكل التنفيذي للوحدة
2. متابعة سير العمل بالوحدة وذلك من خلال تقارير فصلية يتم رفعها إلى إدارة الكلية.
3. تنفيذ التقارير الخاصة بأعمال الوحدة.

ثامناً : الاختصاصات العامة للوحدة

1. استلام الشكاوى والمقترحات وفحصها والتعامل معها .
2. توثيق الردود على الشكاوى وذلك بعمل تقرير يتضمن إحصائية تتناول مجالات الشكاوى المختلفة والمقترحات ورفعها لسعادة وكيل الكلية للتطوير والجودة لاعتمادها من خلال مجلس الكلية للاسترشاد بها في تحسين الخدمة التعليمية والعلاجية المقدمة.
3. استقصاء آراء منسوبي وزوار الكلية في أداء الوحدة للاستفادة بها من تجويد أداء الوحدة .

تاسعاً: آليات العمل بالوحدة

يتم تقديم الشكاوى والمقترحات بالطرق التالية:

- استقبال الشكاوي التي ترد إلى اللجنة عن طريق صناديق الشكاوي الموجودة في الكلية .
- استقبال الشكاوي عن طريق المشرفين الأكاديميين للسادة أعضاء هيئة التدريس للطلاب بالكلية بطريق غير مباشر أو بأي وسيلة أخرى .
- استقبال الشكاوي بشكل مباشر وذلك بتسليم الشكوى بصورة شخصية الى وحدة الشكاوى والمقترحات .
- إرسال الشكوى بالبريد الإلكتروني المخصص لشكاوى ومقترحات الطلاب (سيتم نشره لاحقاً في موقع الكلية).

عاشراً: إجراءات فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي:

- يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي أسبوعياً .
- يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي من قبل الوحدة وبحضور ثلثي أعضاء الوحدة على الأقل .
- جمع وفتح الشكاوي من البريد الإلكتروني أسبوعياً .
- يتم تنظيم محضر فتح خاص ويتم إعطاء المحضر رقم تسلسلي.
- يتم إرسال الشكوى إلى من يعنيه الأمر بمجرد ورودها من مقدم الشكوى بعد دراستها .
- يتم الفحص والبيت في كل المشاكل مع مراعاة السرية الكاملة للشكوى وعدم إلحاق الضرر بمقدم الشكوى وسرعة البيت في الشكوى.
- الشكاوي التي تحتاج الرد من الأقسام العلمية تُرفع إلى رؤساء الأقسام ويكون الرد عن طريق لجنة معتمدة من قبل رئيس القسم ويكون الرد بصفة رسمية وستقوم الوحدة بالاحتفاظ باسم الطالب وبياناته في ملفات خاصة مع مراعاة ألا تزيد مدة الرد على الشكوى أكثر من أسبوع وللحالات المستعجلة ٤٨ ساعة.

- في حالة تعذر حل الشكوى عن طريق الأقسام تُرفع إلى سعادة وكيل الكلية للتطوير والجودة .
- تجمع الوحدة ردود الشكاوى والمقترحات و ترسل بها إلى أصحابها في حالة وضوح بيانات وطرق التواصل مع مقدمها وذلك عن طريق رئيس الوحدة.
- في حالة عدم وجود شكاوي يتم تدوين محضر بذلك .

الحادي عشر : الاتصال بالوحدة

- البريد الإلكتروني المخصص لشكاوى ومقترحات الطلاب.
- مكتب وحدة الشكاوى والمقترحات.
- إذا كانت الشكوى عامة فيمكن الإعلان عن حلها بالتقرير السنوي للوحدة .

الثاني عشر : نماذج لأنواع الشكاوي

- الشكاوى الخاصة بالعملية التعليمية وعلاقة الطالب بالأستاذ سواء في المحاضرات النظرية أو التدريب العملي.
- الشكاوى المرتبطة بالأمور الإدارية بالكلية .
- الشكاوى المرتبطة بالعيادات .

الثالث عشر : التجهيزات المطلوبة

- جهاز حاسب آلي .
- طباعة .
- حساب الكتروني .
- صناديق لجمع الشكاوى والمقترحات .
- سجل ورقي وإلكتروني لشكاوى الطلاب يتم فيه تدوين مضمون الشكاوى وتاريخ استقبالها ومتابعة إجراءات حلها ويسمى سجل شكاوى الطلاب.

الرابع عشر : تقييم الوحدة

- استقصاء آراء الطلاب في أداء الوحدة .
- إنشاء قاعدة بيانات للوحدة .
- إعداد تقارير دورية مع نهاية كل فصل دراسي بحيث تتضمن تلك التقارير إحصائية بمجالات الشكوى المختلفة للاسترشاد بها في تحسين أداء الوحدة .

الخامس عشر : الإنجازات المنشودة

1. الإعلان عن الوحدة من خلال تقسيم المستويات الدراسية على أعضاء الوحدة.
2. تقديم الحلول للمشكلات التي تم عرضها على الوحدة من خلال رئيس الوحدة وأعضائها بعد عرضها على سعادة وكيل الكلية للتطوير والجودة.
3. التواصل البناء مع جميع منسوبي الكلية .
4. تفعيل المقترحات البناءة والمقدمة لوحدة الشكاوى والمقترحات .



وحدة الشكاوى والمقترحات

dent.csu@nu.edu.sa