

## سياسة الشكاوي و الاقتراحات

تسعى كلية طب الأسنان للارتقاء دوماً بمستوى الخدمات التعليمية و تطويرها إلى أعلى مستوى من الكفاءة متماشيا مع اهدافها و خطتها الاستراتيجية. وحيث أنه لا بد من تقويم معايير التعليم والتعلم من خلال طرق مناسبة كاستخدام التغذية الراجعة، فإن إدارة الكلية تولي اهتماماً خاصاً لأراء الطلاب والطالبات وتعتبرهم الداعم الأساسي وشركاء التطوير لتحسين الخدمات الطلابية التي تقدمها الكلية. وانطلاقاً من هذا المبدأ وضعت الكلية سياسة لتوثيق الشكاوي و الاقتراحات و متابعتها و التعامل معها على وجه السرعة مع الحفاظ على السرية التامة.

تهدف سياسة الشكاوي و الاقتراحات إلى:

1. تسهيل تقديم الشكوى عبر البريد الالكتروني الرسمي الخاص بالشكاوي والاقتراحات لشطر الطالبات [den-cssg@kau.edu.sa](mailto:den-cssg@kau.edu.sa) و لشطر الطلاب [den-css@kau.edu.sa](mailto:den-css@kau.edu.sa) و البريد الالكتروني الخاص بطلاب و طالبات الدراسات العليا (مكتب سعادة وكيل الكلية للدراسات العليا و البحث العلمي) أو عن طريق تقديمها بالنموذج الورقي.
2. الحرص على التعامل مع كل شكوى بجدية وشفافية وحيادية و سرية مع ضمان عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم الشكوى.
3. الحرص على متابعة الشكاوي في خلال المدة الزمنية المحددة و متابعة ما تم اتخاذه من إجراءات حيالها.
4. مراجعة سياسة الشكاوي و الاقتراحات الخاصة بالكلية بشكل دوري لتحسين و تطوير الخدمات التعليمية.

### طريقة تقديم الشكوى والاقتراحات:

1. باستخدام النموذج الورقي :
  - 1,1 يتوفر نموذج الشكاوي و الاقتراحات على موقع كلية طب الأسنان ومن الممكن الحصول عليه وطباعته من الموقع كما يلي: الصفحة الرئيسية لموقع كلية طب الأسنان ← الطالب /الطالبة ← شكاوي و اقتراحات
  - 1,2 توفير نسخ ورقية من النموذج، يمكن الحصول عليها من مكتب الشؤون التعليمية (شطر الطالبات) أو من مكتب مشرف شؤون الطلاب (شطر الطالبات) او مكتب منسقة الدراسات العليا.

١,٣ . كتابة الشكوى أو الاقتراح باللغة العربية أو الإنجليزية مع ضرورة استيفاء كافة بيانات النموذج وشرح الشكوى بالتفصيل و بطريقة واضحة.

١,٤ . يتم تسليم النموذج بعد تعبئته يدوياً إلى مكتب الشؤون التعليمية (شطر الطالبات) و مكتب شؤون الطلاب (شطر الطلاب) و مكتب منسقة الدراسات العليا.

١,٥ . يتم بعد ذلك وضع الشكوى في ظرف مغلق وتسليمها لمكتب وكيمة الكلية (شطر الطالبات) أو مكتب مشرف شؤون الطلاب (شطر الطلاب) أو مكتب وكيل الكلية للدراسات العليا و البحث العلمي، مع المحافظة على السرية التامة.

٢ . باستخدام البريد الالكتروني :

يتم استقبال الشكاوي و الاقتراحات من الطلاب و الطالبات عن طريق البريد الالكتروني الرسمي الخاص بالشكاوي و الاقتراحات لشطر الطالبات [den-cssg@kau.edu.sa](mailto:den-cssg@kau.edu.sa) أما لشطر الطلاب [den-css@kau.edu.sa](mailto:den-css@kau.edu.sa) و البريد الالكتروني الخاص بطلاب و طالبات الدراسات العليا (مكتب سعادة وكيل الكلية للدراسات العليا و البحث العلمي).

وحرصاً للحفاظ على السرية التامة فيما يخص شكاوى الطلاب والطالبات، يتم الاطلاع على البريد الالكتروني الخاص بشطر الطلاب من قبل سعادة وكيل الكلية للشؤون التعليمية ولشطر الطالبات من قبل سعادة وكيمة الكلية فقط. و بخصوص طلاب الدراسات العليا يتم الاطلاع على البريد الالكتروني الخاص بهم من قبل سعادة وكيل الكلية للدراسات العليا و البحث العلمي.

**إجراءات التعامل مع الشكوى والاقتراحات:**

١ . مناقشة الشكوى واتخاذ الاجراء المناسب حيالها خلال (٣) أيام من تاريخ تسليم الشكوى.

٢ . تصنيف الشكاوى إلى:

٢,١ . شكوى مكررة لموضوع تحت التنفيذ.

٢,٢ . شكوى عاجلة.

٢,٣ . شكوى تحتاج للمناقشة والدراسة.

٢,٤ . شكوى سرية.

٣. تحويل جميع الشكاوي و الاقتراحات إلى منسق الارشاد الاكاديمي (شطر الطلاب /شطر الطالبات) و منسق

الدراسات العليا لعمل الآتي:

- ٣,١ . إعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكوى مع الحرص على ضرورة توثيق تاريخ استلام الشكوى.
  - ٣,٢ . تسجيل الشكوى و ادخال البيانات الواردة بها في قاعدة بيانات حسب رقمها التسلسلي (ماعداد)
  - ٣,٣ . الشكاوي السرية تحفظ ورقياً في ملف خاص و سري) مع ضرورة شرح الإجراءات أو القرارات التي
  - ٣,٤ . تم اتخاذها حيال الشكوى بعد دراستها من قبل الوكلاء و من ثم تحول الى لجنة الارشاد الاكاديمي او وكيل الكلية للدراسات العليا و البحث العلمي.
  - ٣,٥ . تسليم تقرير الشكاوي والاقتراحات في نهاية كل شهر لسعادة وكيل الكلية للشؤون التعليمية/ سعادة
- وكيلة الكلية لشطر الطالبات / سعادة وكيل الكلية للدراسات العليا و البحث العلمي، ليتم بعد ذلك مناقشته في اجتماع لجنة الوكلاء و من ثم لجنة الارشاد الأكاديمي.