

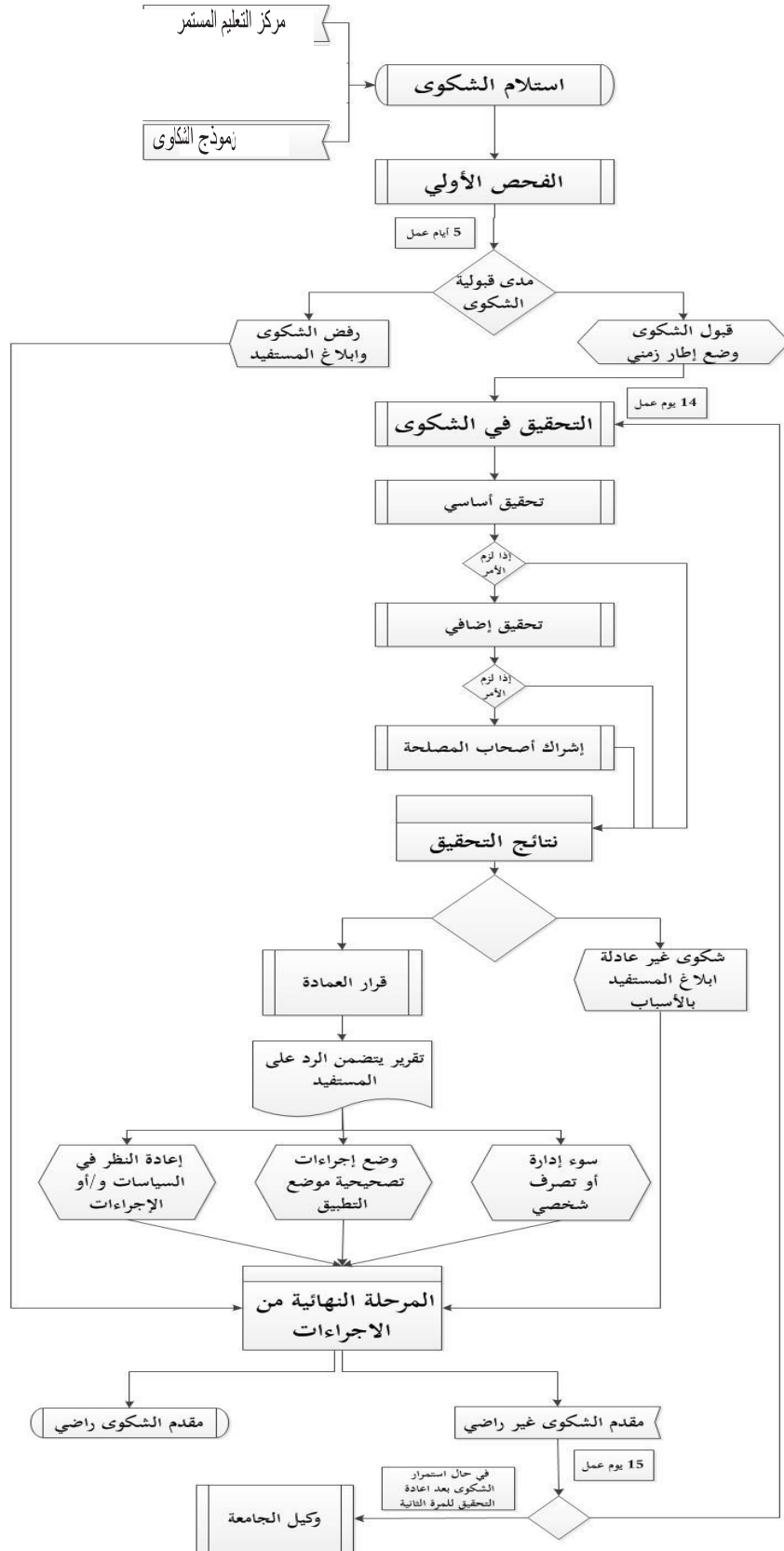


آلية استقبال الشكاوى عبر نظام ساند أو نموذج الشكاوى

تعمل وحدة علاقات العملاء على تنظيم الشكاوى والاعتراضات وتسجيلها في نظام خاص بها ومن ثم يتم تمريرها إلى الأطراف المعنية في المركز، وسيعمل هذا الملف -بإذن الله- على مساعدتك في حال رغبت بتقديم شكوى.

آلية قبول ورفض الشكاوى:

- صممت هذه الآلية لتيسير تقديم الشكاوى من قبل المستفيد حيث يمكن تقديم الشكاوى لأسباب تتعلق بأفعال أو قرارات يرى أن مركز التعليم المستمر لم ينجح في القيام بها أو اتخاذها أو أنه تم تنفيذها ولكن بطريقة صحيحة أو غير عادلة أو غير قانونية.
1. يمكن لأي شخص تقديم شكوى بشرط أن تكون ضمن مجال عمل مركز التعليم المستمر.
2. عند تقديم الشكاوى يرجى من صاحبها تعريف نفسه وتحديد موضوع الشكاوى بوضوح وبيان ما يتوقع تحقيقه وتوفير معلومات مفصلة وذات صلة بالشكاوى إذا كان ذلك ممكناً.
3. يتم رفع الشكاوى خلال أسبوعين من حدوثها ولأتنظر في الشكاوى التي يتأخر رفعها.
4. ارفاق أي مستندات أو بريد الكتروني وكل ما يتعلق بالشكاوى من اثباتات.
5. اطلاع الافراد المعنيين << وحدة علاقات العملاء >> على الشكاوى وتحديد مدى قبوليتها.
- في حال قبول الشكاوى يتم وضع إطار زمني واضح لحل المشكلة وفي الوقت نفسه تقوم بإخطار مقدم الشكاوى بالموعد المتوقع عادة لتلقيه رداً رسمياً.
- في حال رفض الشكاوى يتم ابلاغ المستفيد بذلك مع ارفاق الأسباب.
- في حال ظل مقدم الشكاوى غير راضي عن نتيجة الإجراءات المتعلقة بشكواه يمكن رفع شكوى تأكيدية أما فورية أو تقديم شكوى أخرى لجهة ذات سلطة أعلى (وكيل الجامعة).
6. تعالج جميع الشكاوى بشكل سري إلا إذا قرر مقدم الشكاوى التنازل عن سرية الشكاوى تعاليج علناً وتتاح المعلومات ذات الصلة.
7. يحق للأفراد المعنيين اجراء تحقيقات أو استعراض مدى الامتثال لتحديد درجة التزام المركز بالقواعد واللوائح والأحكام ذات الصلة مثل السياسات والمعايير.
8. تختلف معالجة الشكاوى باختلاف:
- نوع الشكاوى مدى تعقيدها
- الإجراءات المتبعة
- التقييم الأولي الذي يشير إلى ما إذا كانت هناك أسباب تبرر الشكاوى
- الحقائق التي أفصح عنها خلال عملية التقييم أو التحقيق
9. يتخذ الافراد المعنيين القرار النهائي ويتم توثيق التوصيات وكتابة التقرير بشأن الشكاوى ثم يتم ابلاغ صاحب الشكاوى





أولاً: التعامل مع شكاوى العملاء.

. المستفيد دائماً على حق حتى يثبت العكس.

. يتم ضمان سرية معلومات المشتكي والجهة المقصودة بالشكوى وبيانات كل منهما من خلال عدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك الاطلاع.
. يتخذ الافراد المعنيين كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الشكاوى المقدمة وكذلك سرية الوثائق والمعلومات المتعلقة بها وبتفاصيل المشتكي (الورقية والإلكترونية والصوتية المسجلة).
. أي شكوى تعبر عن رأي المتعامل وللجهة الحكومية قبول أو رفض الشكوى إذا كانت غير واضحة أو لا يمكن دراستها نسبة لعدم الحصول على رد المشتكي في الفترة المحددة وأيضاً لا تقبل الشكاوى الوظيفية أو الشكاوى الكيدية.

الآلية المتبعة عند استقبال شكوى:

. يقوم المركز باستقبال الشكاوى من خلال الرقم أو عن طريق البريد الإلكتروني المحدد
. يقوم قسم الجودة بتصنيف الشكاوى وتسجيلها ضمن نظام محوسب ومن ثم يتم إرسالها ومتابعتها مع الجهات المعنية من أجل معالجتها والعمل على حلها.
. تقوم الجهة المعنية بإعلام الشخص المخول بالإجراءات التي ستتخذها لحل المشكلة.

ثانياً: التعامل مع اقتراحات العملاء:

المركز

. يقوم المركز باتخاذ كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الاقتراحات المقدمة والوثائق والمعلومات المتعلقة بها (الورقية والالكترونية والمسجلة).
. يتم تسجيل المقترح باسم مقدمه.
. يلتزم كل من يتعامل مع نظام الاقتراحات بالالتزام بالسرية.
. ضمان سرية معلومات وبيانات المقترح والجهة المعنية بعدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك.
. ضمان عدم تأثر تقديم الخدمات وجودتها للمقترح نتيجة لتقديمه اقتراح.
. ضمان عدم تأثر وضع الموظف المقترح نتيجة اقتراحه.

الموظف:

. يقوم الموظف بالمحافظة على سرية الاقتراحات المقدمة والمعلومات والوثائق المتعلقة بها او المقترح.
. يحق للموظف الاطلاع على المعلومات التي تقتضيها طبيعة عمله فقط.



المستفيد:

يلتزم المستفيد بإدخال بيانات الاقتراح بصورة صحيحة وتفادي أي مغالطات أو معلومات كيدية ضد الجهة الحكومية أو ضد الموظفين، ويقوم بتقديم كافة المعلومات في الوقت المحدد عند طلبها.

ثالثاً: قنوات تقديم الشكاوى:

ويسرنا استقبال أي من الشكاوى أو الاستفسارات أو الملاحظات عبر:
. مركز التعليم المستمر.
. نموذج الشكاوى.