

### Evidence Title

**Complains and grievances mechanism of students in  
nursing college at Najran University**

### Summary of Evidence

The mechanism used to provide information about Complains  
and grievances mechanism of students in nursing college at  
Najran University

**Academic year**  
**1444-1445.H**

### آلية الشكاوى والمقترحات بكلية التمريض

#### مقدمة:

تسعى كلية التمريض إلى تحسين خدماتها من خلال تلقي مقترحات وشكاوى الطلاب والطالبات بالكلية من أجل تحسين البيئة التعليمية وباعتبار الطلاب هم أهم ركن بالعملية التعليمية ولكل منهم توقعات وخبرات فريدة من دراساتهم. لذلك، فهم بحاجة إلى قناة تواصل مع إدارة الكلية لطرح مقترحاتهم ومشاكلهم واهتماماتهم والتحديات التي تواجههم خلال دراستهم بالكلية. وفي ضوء ما سبق تسعى كلية التمريض لتشكيل لجنة للاقتراحات والشكاوى وذلك بهدف دراسة المقترحات ومعالجة الشكاوى الواردة لإدارة الكلية مع العمل على تحسين البيئة التعليمية والإدارية للكلية فيما يختص بالطلاب والطالبات. ولذلك تم العمل على مقترحات لتنظيم عمل اللجنة على أن يكون كالتالي:

#### أولاً: تشكيل اللجنة:

يتم تشكيل لجنة بالكلية بقرار صادر من عميد الكلية بالعضويات التالية:

- |                                       |             |
|---------------------------------------|-------------|
| 1. وكيل كلية التمريض للشؤون التعليمية | رئيساً      |
| 2. منسق الكلية ممثلاً لشق البنين      | أمين اللجنة |
| 3. منسقة الكلية ممثلة لشق البنات      | عضو         |
| 4. عضو اداري شطر البنين               | عضو         |
| 5. عضو اداري شطر البنات               | عضو         |

#### ثانياً: أهداف اللجنة :

1. خلق قناة تواصل طلاب وطالبات الكلية مع إدارة وتنمية روح الانتماء للكلية.
2. تنمية سمات الشفافية لطلاب الكلية من خلال إبداء آرائهم ومقترحاتهم ومشاكلهم.
3. النظر لشكاوى الطلاب ومقترحاتهم كمصدر مهم للتعبير عن رضاهم عن البيئة التعليمية والتدريبية.
4. استيفاء متطلبات معايير الجودة والاعتماد البرامجي.

#### ثالثاً: آلية تقديم الاقتراحات والشكاوى

1. يتم تقديم الشكاوى عبر أحد النماذج المرفقة في هذه الالية (مرفق 1 و 2)
2. يتم تقديم الشكاوى إلى لجنة الشكاوى بوضعها في أحد صناديق الشكاوى الموجودة في أروقة الكلية.
3. يقوم أمين اللجنة بجمع الشكاوى التي تتلقاها اللجنة أسبوعياً مع ترقيم الشكاوى وكتابة محضر حصروتحضيرها للمناقشة في اجتماع اللجنة.

**رابعاً: شروط اعتماد الشكاوى**

- ❖ يشترط ان تكون الشكاوى معلومة المصدر ويوجد فيها اسم رافع الشكاوى وطريقة التواصل. في حال كانت الشكاوى مجهولة المصدر، يتم اخطار اللجنة بها للتحقق من صحة الشكاوى وخصوصا اذا كانت تتعلق بأمر عام مثل مشاكل مرافق الكلية وغيرها مما يقاس عليها.
- ❖ يجب ان تكون الشكاوى صادقة وهادفة وليست كيدية.
- ❖ يشترط ان يتم مراجعة المرشد /ة الأكاديمي بالأقسام العلمية أو رؤساء الاقسام لمناقشة المشكلة قبل رفع الشكاوى كتابيا عبر اللجنة.

**خامساً: آلية التعامل مع شكاوى ومقترحات الطلبة:**

1. يتم فحص وحل جميع المشكلات التي يمكن التعامل معها ودياً أو رسمياً، مع مراعاة السرية الكاملة للشكاوى (يتم الاحتفاظ باسم مقدم الشكاوى وبياناته في لجنة الكلية في ملفات خاصة (ويتم البت في الشكاوى في مدة لا تزيد عن خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديمه للجنة).
2. تقديم الشكاوى التي يجب الرد عليها من قبل الأقسام العلمية إلى رؤساء الأقسام.
3. في حال تعذر حل الشكاوى عن طريق الأقسام يتم رفعها إلى عميد الكلية لاتخاذ الرد المناسب.
4. ترسل اللجنة الردود والقرارات الصادرة على الشكاوى إلى الطلاب والطالبات عن طريق وسائل الاتصال مثل: رقم الهاتف - البريد الإلكتروني.
5. يحق للطالب/ة التظلم لدى عميد الكلية من القرارات الصادرة بحقه/ها خلال مدة خمسة عشر يوماً من تاريخ إبلاغه بالقرار. تقدم الشكاوى رسمياً إلى عميد الكلية متضمنة أسباب ومبررات تقديمها. ويتم ذلك بتعبئة النموذج المعد لذلك (مرفق 3) كما يتم تقديم هذا النموذج مع جميع الأمور المتعلقة بالتظلم إلى مجلس الكلية في جلسته الأولى بعد تقديم التظلم.
6. يقوم مجلس الكلية بالبت في طلب التظلم، ويكون قرار المجلس نافذاً بعد اعتماد المحضر من قبل رئيس الجامعة. فإذا اعترض على ذلك يعاد لمجلس الكلية مع وجهة نظره لدراسته مرة أخرى. إذا أبقى المجلس على رأيه، يحال القرار المعارض عليه إلى مجلس الجامعة للبت فيه في جلسة عادية أو غير عادية. لمجلس الجامعة حق المصادقة على القرار أو تعديله أو إلغائه، ويكون قراره بذلك نهائياً، وفقاً للإجراءات المنصوص عليها في المادة 35 من لائحة مجلس التعليم العالي والجامعات.

سادساً: المرفقات

مرفق رقم (1)

استمارة شكوى

رقم الشكوى ..... تاريخ استلام الشكوى .....

1. معلومات أساسية:

اسم الطالب/ة ..... الرقم الجامعي .....

معلومات التواصل ..... الشكوى:

2.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ما هو عرضك لحل شكاك؟

.....  
.....  
.....  
.....

الالتزام:

أقر بصحة البيانات والشكاوى الواردة اعلاه، وأتحمل مسؤولية ما ثبت خلاف ذلك.

.

التوقيع

التاريخ



مرفق (2)

استمارة تقديم اقتراح

اسم الطالب/ة..... الرقم الجامعي.....

بيانات التواصل: .....

1. . محتوى الاقتراح:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

التوقيع

التاريخ

مرفق (3)

استمارة تقديم التظلم

رقم قرار الشكوى ..... تاريخها .....

اسم الطالب/ة ..... الرقم الجامعي .....

بيانات التواصل ..... .....

الشكوى:

.....

.....

.....

.....

.....

التوقيع /

التاريخ

الاستخدام الرسمي

رأي مجلس الكلية:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

إقرار أعضاء المجلس:

1. .... 4. ....

2. .... 5. ....

3. .... 6. ....