



## آليات دراسة المقترنات وحل الشكاوى والتظلمات داخل برنامج علم الحيوان:

### مصادر وتلقى الشكاوى والتظلمات والمقترنات:

- ✓ يتم وضع وضع الشكاوى والتظلمات والمقترنات بالصندوق المعلق بالدور الثانى بقسم علم الحيوان بحيث يقوم المرسل بكتابة اسمه وموضوع الشكوى او التظلم او الاقتراح ويتم الاطلاع على محتواه من قبل رئيس القسم بصفة دورية (شهريا).
- ✓ يتم قبول جميع الشكاوى والتظلمات والمقترنات وذلك من اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، والطلاب والاداريين والعاملين بالبرنامج.
- ✓ الشكاوى او المقترنات الغير مدون بها الاسم لايلتفت لها، وفي حالة عدم الرغبة في كتابة الاسم يجب ان يقابل صاحب الشكوى او المقترن مسؤول الصندوق شخصيا (رئيس القسم) لايجاد حلول لشكواه او مقترناته.

### آلية دراسة المقترنات وحل الشكاوى والتظلمات:

يتم فرز وتحويل جميع الشكاوى والمقترنات لجهة الاختصاص من خلال عميد الكلية كالتالى:

- ١- طلاب المرحلة الجامعية الاولى (البكالوريوس) تحول لمكتب وكيل الكلية لشئون الطلاب والتعليم.
- ٢- طلاب الدراسات العليا والباحثين تحول لمكتب وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث.
- ٣- اعضاء هيئة التدريس تحول الى مكتب السيد العميد.
- ٤- المتعاملين مع الكلية تحول الى مكتب السيد وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة.
- ٥- اعضاء الجهاز الاداري تحول لمكتب امين الكلية.
- ٦- يتم دراسة الشكوى او المقترن وتقديم مذكرة بمقترن حل الموضوع الشكوى او المقترن.
- ٧- عرض الرد على الشكوى او المقترن للسيد عميد الكلية.
- ٨- اخذ القرار من قبل ادارة الكلية لحل الشكوى او الموافقة على المقترن بطريقة عاجلة او بوضع خطة مستقبلية للحل.
- ٩- تفعيل ومتابعة القرار من قبل الجهة او القسم المسؤول.
- ١٠- اعلام المتقدم بالشكوى او التظلم او المقترن بما تم اتخاذه من اجراءات من خلال ادارة الكلية.

### ويضمن القسم ما يلى:

- ١- سرية الشكوى.
- ٢- عدم تضرر المقترن او الشاكى بسبب المقترن او الشكوى.
- ٣- سرعة البت في الشكوى او المقترن.