



سياسة الشكاوى والمقترحات لمركز تعزيز المهارات الصحية والتمريضية



مدير المركز
ا.م.د. لواء مبروك
لواء مبروك

لجنة الشكاوى والمقترحات

من منطلق رؤية ورسالة مركز تعزيز الخدمات الصحية والتدريبية لتقديم خدمات على أعلى مستوى للأطراف المستفيدة من المؤسسة يجب على المؤسسة أن:

- يشجع المركز الأطراف ذات العلاقة على تقديم أي مقترح لتحسين الخدمات التي يقدمها المركز.
- يشجع المركز الأطراف ذات العلاقة على تقديم الشكاوى والسعي لحلها وتقليل أي آثار سلبية ، وأن له الحق بأن يتقدم بشكوى غير راضٍ عن نوعية الخدمة التي يقدمها المركز ، وبمجرد تقديم الشكوى سيتم التحقق من صحتها والشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لا ينظر إليها.
- تتضمن الشكاوى والمقترحات المقدمة تغذية راجعة عن الخدمات التي يقدمها المركز وتعتبر هذه العملية مصدراً هاماً لتحسين العملية التعليمية والبحثية بالمركز.
- يتم فحص الشكاوى والمقترحات من خلال لجنة الشكاوى والمقترحات.
- البحث في الشكاوى المقدمة مع الاحتفاظ بالسرية الكاملة للشكاوى وعدم إضرار المتقدم بالشكوى بسبب شكواه.
- يوجد صندوق شكاوى والمقترحات لكل الطلاب والراغبين في الاستفادة من خدمات المركز.
- تصميم موقع إلكتروني لتلقي أي شكاوى أو مقترحات بالمركز من أجل عرض مقترحاتهم وإبداء آرائهم على سير العملية التعليمية.

أساليب تلقي الشكاوى والمقترحات

يتم تلقي واستقبال الشكاوى والمقترحات عن طريق:

- الصناديق الموزعة داخل مبنى الكلية.
- استقبال الشكاوى والمقترحات إلكترونياً على موقع الكلية أو عن طريق البريد الإلكتروني (e-mail).
- استقبال الشكاوى والمقترحات بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطرف المقدم للمقترح أو الشكوى.
- من خلال المناقشات بين إدارة المركز والأطراف ذات العلاقة خلال الندوات أو المحاضرات العامة.

اختصاصات اللجنة

- تلقي الشكاوى والمقترحات عن طريق الموقع الإلكتروني وعبر صناديق موزعة داخل مبنى الكلية.
- تصنيف الشكاوى والمقترحات المقدمة من قبل الأفراد العاملين بالمركز ، ويتم استبعاد الشكاوى المكتوبة بأسلوب غير لائق أو تحتوي ألفاظ غير مهذبة أو تشهير فيها.
- تحديد مواعيد لأصحاب الشكاوى والمقترحات للاستفسار عن بعض النقاط الغامضة الخاصة بالشكوى أو المقترح المقدم.



• عرض تقرير خاص بالمقترحات والشكاوى على اللجنة المشكلة لمناقشة هذه المقترحات والشكاوى واتخاذ قرار نحو توجيهها إلى إدارة المركز للبحث فيها.

وسائل تلقي واستقبال الشكاوى والمقترحات

- الصناديق الموزعة ف داخل مبنى الكلية.
- استقبال الشكاوى والمقترحات بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطرف المقدم للمقترح أو الشكوى.
- من خلال المناقشات بين إدارة المركز.

آلية عمل اللجنة

أولاً: تقوم لجنة استقبال الشكاوى بالخطوات التالية:

- يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى الإلكترونية كلما دعت الحاجة لذلك.
- يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى من قبل لجنة الشكاوى.
- تنقل الاقتراحات والشكاوى مع نسخة موقعة من المحضر إلى لجنة الاقتراحات والشكاوى.
- تم الأخذ بالاقتراح أو الشكوى ومناقشته في مجلس الإدارة المركز.

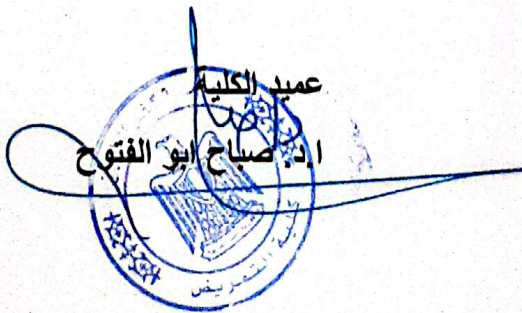
مخرجات اللجنة

- محاضر الاجتماعات الدورية للجنة وما اتخذته من قرارات في حل المشاكل بالمركز.

النموذج المقترح لسجل شكاوى الطلاب

	الاسم (ثلاثي)
	المستوى / الوظيفة
	موضوع الشكوى
	تاريخ التقدم بالشكوى

التوقيع.....



مدير المركز

ا.م.د. لواحظ مبروك

لواحظ مبروك