



No.:

Date:

العدد / ٧ / ٥٥ / ٦٢٨١
التاريخ: ١٠ / ١٢ / ٢٠٢٥

إلى / عمادات الكليات والأقسام والشعب والوحدات كافة

م/ سياسة تلقي الشكاوي

تحية طيبة:

نرفق لكم طياً نسخة من سياسة تلقي الشكاوي ، والتي تعكس التزام
جامعتنا ببناء بيئة جامعية شفافة ومسؤولة تعزز الثقة بين جميع الأطراف
وتتيح الفرصة للطلبة والموظفين والشركاء لتقديم ملاحظاتهم بأمان .
للتفضل بالإطلاع .. والعمل بموجبها .. مع التقدير .

المرفقات /

- سياسة تلقي الشكاوي .

أ.د. منذر فاضل حسن

مساعد رئيس الجامعة للشؤون الإدارية

٢٠٢٥/١٢/١٠



نسخة منه إلى :

- مجلس الجامعة /للتفضل بالإطلاع ..مع التقدير .
- مكتب السيد رئيس الجامعة / للتفضل بالإطلاع .. مع التقدير .
- قسم ضمان الجودة والأداء الجامعي .
- شعبة الشؤون الإدارية / وحدة الصادر والوارد / مع الأوليات .



جامعة المستقبل
Al-Mustaqbal University

اسم السياسة
[سياسة تلقي الشكاوي]
رقم السياسة: UOMUS-POL-08

المكتب المصدر : لجنة رسم السياسات
رقم النسخة : 8
تاريخ النسخة : 2025-11-15

المقدمة

تلتزم جامعة المستقبل بتوفير بيئة أكاديمية وإدارية شفافة ومسؤولة، تمكّن جميع المتعاملين معها من التعبير عن ملاحظاتهم ومخاوفهم بشكل آمن وفعال. وحرصًا على تعزيز ثقافة الشفافية والمساءلة وتحسين جودة الخدمات المقدمة، تعتمد الجامعة هذه السياسة لتنظيم عملية تلقّي الشكاوى، وتوضيح الإجراءات المتعلقة بالاستلام، والمعالجة، والمتابعة، بما يضمن حماية الحقوق، واحترام السرية، وتحقيق العدالة. تسعى الجامعة من خلال هذه السياسة إلى بناء قنوات تواصل فعالة مع الطلبة، والموظفين، والباحثين، والشركاء الخارجيين، بما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الثقة في الإدارة الجامعية.

بنود السياسة

البند الأول: نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على جميع أنواع الشكاوى المتعلقة بـ:

- الخدمات الأكاديمية والإدارية.
- سلوك الموظفين وأعضاء هيئة التدريس.
- عمليات البحث العلمي والمشاريع الأكاديمية.
- أي تعاملات أو شراكات مع جهات خارجية مرتبطة بالجامعة.

البند الثاني: مبادئ تلقي الشكاوى

تلتزم الجامعة بمعالجة الشكاوى وفق مبادئ:

- السرية: حماية هوية مقدم الشكاوى.
- العدالة: التعامل مع الشكاوى بنزاهة وحياد.
- الشفافية: إبلاغ صاحب الشكاوى بمستجدات المعالجة.
- السرعة والكفاءة: معالجة الشكاوى خلال أطر زمنية محددة.

البند الثالث: قنوات تلقي الشكاوى

توفّر الجامعة عدة قنوات لتقديم الشكاوى:

1. المنصة الإلكترونية: نموذج رسمي لتقديم الشكاوى عبر الموقع الإلكتروني للجامعة.
2. البريد الإلكتروني الرسمي: بريد مخصص للشكاوى مع متابعة زمنية.

3. المكتب الإداري المخصص: استقبال الشكاوى الورقية شخصياً في إدارة خدمة المجتمع أو الشؤون الطلابية.

4. خط الاتصال المباشر: رقم هاتفي مخصص لتلقي الشكاوى الطارئة أو العاجلة.

البند الرابع: استلام وتسجيل الشكاوى

- يتم تسجيل كل شكوى فور ورودها في قاعدة بيانات مركزية.
- يُخصص رقم متابعة لكل شكوى لضمان القدرة على متابعة المعالجة.
- تُصنّف الشكاوى حسب النوع والأولية ومدى الاستعجال.

البند الخامس: معالجة الشكاوى

1. تُحال الشكاوى إلى الجهة المعنية داخل الجامعة وفق نوعها وطبيعتها.
2. تُتخذ إجراءات للتحقق من مضمون الشكاوى والتأكد من صحتها.
3. يتم إبلاغ مقدم الشكاوى بخطوات المعالجة والجدول الزمني المتوقع.

البند السادس: حماية الحقوق والسرية

- تضمن الجامعة عدم اتخاذ أي إجراء انتقامي ضد مقدم الشكاوى.
- تُحفظ معلومات مقدم الشكاوى بسرية تامة، ولا يُكشف عنها إلا للجهات المسؤولة عن المعالجة.

البند السابع: التوثيق والتقارير

- تُوثّق جميع الشكاوى ونتائج معالجتها في سجلات رسمية.
- تُعد تقارير دورية تُرفع إلى الإدارة العليا لتقييم مدى فاعلية النظام وتحسينه.
- تُستخدم هذه التقارير في تطوير السياسات والإجراءات المستقبلية.

البند الثامن: الاستفادة من نتائج الشكاوى

- تُستفيد الجامعة من نتائج الشكاوى لتطوير:
- جودة الخدمات الأكاديمية والإدارية.
 - الأداء المؤسسي والكفاءات البشرية.
 - البرامج والسياسات الداخلية بما يتوافق مع أفضل الممارسات.

البند التاسع: متابعة القضايا الطارئة

في الحالات العاجلة أو التي تشكل خطراً على سلامة الأفراد أو سمعة الجامعة، تُعالج الشكاوى على الفور من قبل لجنة طوارئ مختصة مع إصدار التوصيات اللازمة.

البند العاشر: سريان السياسة ومراجعتها

- تُعدّ هذه السياسة نافذة المفعول من تاريخ إقرارها من مجلس الجامعة.
- تُراجع دورياً كل سنتين لضمان مواكبتها للتشريعات الوطنية، والتطورات المؤسسية، واحتياجات المتعاملين مع الجامعة.

الخاتمة

تؤكد جامعة المستقبل من خلال هذه السياسة التزامها ببناء بيئة جامعية شفافة ومسؤولة، تعزز الثقة بين جميع الأطراف، وتتيح الفرصة لكل من الطلبة والموظفين والشركاء لتقديم ملاحظاتهم ومخاوفهم بأمان. إن نظام تلقي الشكاوى يشكل أداة رئيسية لتحسين الأداء المؤسسي، وتعزيز النزاهة، وضمان تقديم خدمات أكاديمية وإدارية عالية الجودة.