

Kingdom of Saudi Arabia
Ministry of Higher
Education
Majmaah University
College Of Sciences
Department of Mathematics

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة المجمعة
كلية العلوم
قسم الرياضيات

لجنة الاقتراحات والشكاوي

قسم الرياضيات - كلية العلوم بالزلفي



جامعة المجمعة
Majmaah University

اعداد

أ.د. _____

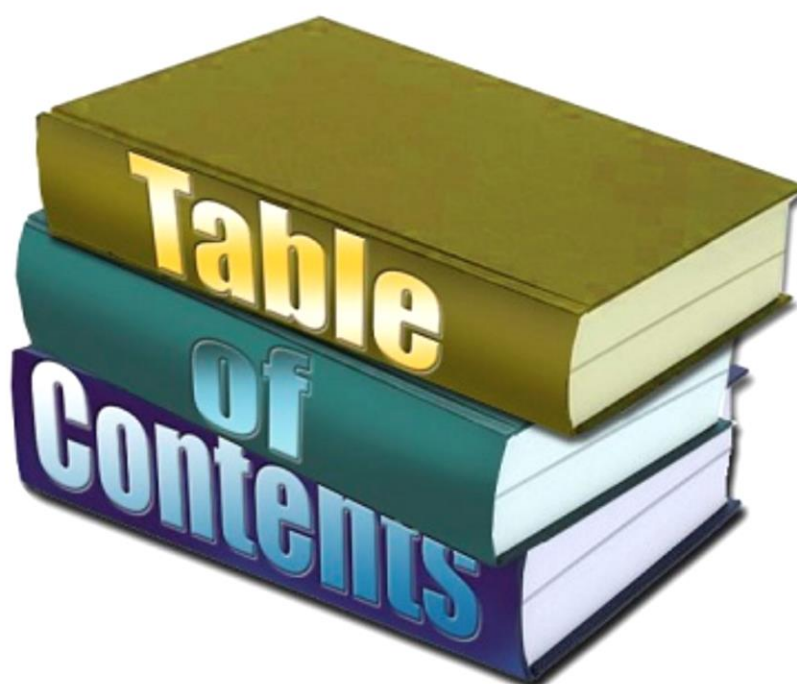
رئيس لجنة _____

1434 هـ - 2013 م



جامعة المجمعة
Majmaah University

المحتويات



المحتويات

5.....	مقدمة
6.....	وصل صوتك
8.....	الرؤية والرسالة والأهداف
8.....	رؤية اللجنة
9.....	رسالة اللجنة
9.....	أهداف اللجنة
9.....	نظام الشكاوى
11.....	الاقتراحات
14.....	قرار إنشاء اللجنة
15.....	قرار تشكيل " لجنة الخريجين والشراكة المجتمعية "
16.....	قرار إعادة تشكيل " لجنة الخريجين والشراكة المجتمعية "
18.....	أعضاء اللجنة
18.....	رئيس اللجنة
18.....	وكيل اللجنة
18.....	أعضاء اللجنة
20.....	التفويض
22.....	محاضر الجلسات
23.....	الأنشطة والإنجازات
24.....	نماذج شكاوي
25.....	نماذج اقتراحات
27.....	المشاكل والمعوقات
29.....	التوصيات والمقترحات
32.....	الاعداد والمراجعة
32.....	اعداد لجنة " الاقتراحات والشكاوي "
33.....	مراجعة اللجنة المشرفة علي البرنامج
33.....	الاعتماد



مقدمة



جامعة المجمعة
Majmaah University

وصل صوتك

الاتصال

الشكاوي الإلكترونية

الاقتراحات الإلكترونية

مبادرة وصل صوتك

من أجل فتح وتعزيز قنوات التواصل وتلقي شكاوى واقتراحات واستفسارات المتعاملين مع برنامج الرياضيات للإرتقاء بمستوى جودة العملية التعليمية وتحسينها وتطويرها ، يسر برنامج الرياضيات إطلاق مبادرة «وصل صوتك» لرعاية منسوبي البرنامج وخريجيه والتي تهدف إلى فتح وتعزيز قنوات التواصل لتلقي شكاوى واقتراحات المتعاملين مع البرنامج.

أهداف المبادرة

1. دعم وسائل الاتصال مع المتعاملين وتحقيق أعلى مستويات الرضى العام.
2. الارتقاء بمستوى الجودة التعليمية وتحسينها وتطويرها لضمان تحقيق الالتزام بمعايير أفضل الممارسات في مجال التميز والجودة.

وصل صوتك من خلال

نظام الاقتراحات والشكاوى بقسم الرياضيات والذي يستند إلى أفضل الممارسات المحلية والعالمية في مجالات التعامل مع الاقتراحات والشكاوى بفاعلية وكفاءة والاستفادة منها في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة رضا المعنيين عن برنامج الرياضيات.

وصل صوتك عبر نظام الاقتراحات الإلكتروني الموحد

يركز برنامج الرياضيات واستخدام القدرات الذهنية للمنسوبيه والمتعاملين معه كمصدر غير محدود للابتكار والإبداع المؤسسي والتقدم المجتمعي، مع تقليل الفاقد وتعظيم الفائدة حيث أن التعرف الدائم على آراء المتعاملين ومنسوبيه وتلمس اقتراحاتهم وأفكارهم يمثل حافزاً على حسن الأداء والوصول إلى تحقيق مستوى عال من الأداء المؤسسي.

وصل صوتك عبر نظام الشكاوى الإلكتروني الموحد

تعتبر التغذية الراجعة وسيلة رئيسة ومهمة في تبسيط الإجراءات وتطوير وتحسين الخدمات، ومعرفة مستوى رضا منسوبي البرنامج وجهات التوظيف.

وانطلاقاً من حرص برنامج الرياضيات على دعم وتعزيز كافة قنوات الاتصال مع فئات عملائها المختلفة، للتعرف على فرص تحسين وتطوير الأداء وذلك من خلال فعالية تطبيق نظام شكاوى المتعاملين المؤسسي.

Vision Mission & Values

الرؤية والرسالة والأهداف

رؤية اللجنة

رسالة اللجنة

أهداف اللجنة



نظام الشكاوى

يتكون نظام الشكاوى من مجموعة من الآليات تشكل نظام إداري متكامل يستند إلى أفضل الممارسات والمواصفات ،
للتعامل مع شكاوى المتعاملين:

- استلام الشكاوى.
- دراسة تفاصيلها.
- معالجتها.
- الاستفادة منها في تحسين الأداء.
- قياس أثر الإجراءات المتخذة لمعالجة الشكاوى.

أهداف نظام الشكاوى

يهدف نظام الشكاوى الى التواصل مع المتعاملين بغية تحقيق الشفافية وصولاً لأعلى مستويات رضا المتعاملين. ويحقق على وجه التحديد ما يلي:

- المساهمة في تصحيح مسارات العمل.
- العمل على ترسيخ مبدأ الشفافية.
- الوصول إلى المسؤولين بسهولة.
- الارتقاء بالعمل على كافة الصعد.
- توفير منصة حقيقية للمتعاملين لإسماع صوتهم وتقديم ملاحظاتهم.
- تعزيز علاقات البرنامج مع المتعاملين.
- تقديم الخدمات بالصورة اللائقة.
- خلق انطباع إيجابي وصورة ذهنية راقية عن البرنامج.
- الحد من مسببات الشكاوى والاستفادة منها في عمليات التحسين داخل البرنامج.

معايير نظام الشكاوى

إن نجاح تطبيق نظام الشكاوى يعتمد على عدة معايير أهمها : الالتزام ، والعدالة ، وسهولة الوصول ، الاستجابة ، والفعالية ، والمساءلة. والنزاهة ، والشفافية.

مجالات تطبيق نظام الشكاوى

يطبق نظام الشكاوى على جميع الشكاوى الواردة للبرنامج والمقدمة من المتعاملين معه من منسوبي القسم وغيرهم ، ويمكن لأي متعامل خارجي تقديم شكواه عن أي مخالفة أو تقصير في أي من المجالات التالية ، على سبيل المثال لا الحصر:

- وجود تأخير غير مبرر في اتخاذ قرار معين ، أو البت في موضوع المتعامل.
- مخالفة الأنظمة المعمدة عند اتخاذ قرار أو عند تقديم الخدمة المطلوبة.
- وجود أخطاء عند تطبيق الأنظمة واتخاذ القرارات.
- الإبلاغ عن أي مخالفة إدارية أو مالية معينة.

استلام الشكاوى

يتم استلام الشكاوى من خلال القنوات التالية تحديداً:

- البريد الإلكتروني
- صندوق بريد
- فاكس المعهد
- الهاتف
- صندوق الشكاوى

- الحضور شخصياً للجنة الشكاوى.



الاقتراحات

الهدف من نظام الاقتراحات

يهدف نظام الاقتراحات إلى تشجيع المشاركة في عمليات التطوير والتحسين المستمر للأداء وخلق بيئة مناسبة للإبداع ، وتشجيع ثقافة التطوير المستمر من خلال المشاركة الحقيقية للعاملين والمتعاملين ، تحقيقاً لرؤية ورسالة المعهد وأهدافه الإستراتيجية ، وصولاً للجودة والتميز المؤسسي وفقاً لأفضل المعايير العالمية. ويهدف على وجه الخصوص تحقيق الأهداف التالية:

- تبني ودعم وتشجيع المواهب الإبداعية لتعزيز وتطوير مستويات الأداء.
- تطوير مستوى جودة الخدمات المقدمة من خلال إشراك العاملين والمتعاملين في عملية التطوير والتحسين.

- خلق جو من التنافس على التطوير والابتكار.
- المساهمة في تنفيذ الأهداف الإستراتيجية من خلال إشراك أكبر عدد من العاملين في عملية اتخاذ القرارات.
- تنمية الموارد البشرية واستثمارها من خلال الاستفادة من الخبرات المتنوعة.
- المبادرة في طرح الأفكار الجديدة.
- خلق جو من التواصل بين العاملين والإدارات من جهة ، وبين المتعاملين والمعهد من جهة أخرى ، لتقديم الأفكار والاقتراحات المناسبة.
- رفع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المعهد ، وتحقيق رضا المتعاملين من خلال إيجاد نظام تحفيزي للمقترحات المقدمة.

مواصفات الاقتراح الجيد

- أن يخدم الاقتراح أحد الأهداف الإستراتيجية للمعهد.
- أن يحتوي الاقتراح على فكرة مبدعة وخالقة تصب في مصلحة العمل وترفع من كفاءته.
- أن يحتوي الاقتراح على شرح واضح وصريح للفكرة وان تكون غير قابلة للتأويل مع ذكر فوائد تطبيقها.
- أن يرفق به آلية التطبيق أو دراسة جدوى.

فوائد نظام الاقتراحات

- تطوير وتحسين مستوى تقديم الخدمات.
- تشجيع التفكير الإبداعي وتنمية روح التعاون والابتكار.
- التطوير المستمر لمستوى أداء العاملين بالمعهد.
- المشاركة في إيجاد حلول جذرية للمشكلات والعقبات التي تهم العاملين.
- الرقي بالخدمات المقدمة لتلبي متطلبات واحتياجات المتعاملين.
- استقطاب أكبر عدد من الاقتراحات من الموظفين.

شروط قبول الاقتراحات

- ألا يكون الاقتراح عبارة عن سرد مشكلة دون أن يتضمن اقتراحاً للحل.
- ألا يكون الاقتراح مسبقاً ، سواء من نفس مقدم الاقتراح ، أو من غيره.
- ألا يكون الاقتراح المقدم عبارة عن شكوى.
- ألا يكون الهدف من الاقتراح تحقيق مصلحة شخصية للمقترح.
- ألا يكون الاقتراح مطبق على أرض الواقع.



جامعة المجمعة
Majmaah University



قرار إنشاء اللجنة

Kingdom of Saudi Arabia
Ministry of Higher Education
Majmaah University
College Of Sciences
Department of Mathematics

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة المجمعة
كلية العلوم
قسم الرياضيات

قرار تشكيل " لجنة الخريجين والشراكة المجتمعية "

وافق مجلس قسم الرياضيات بكلية العلوم بالزلفي علي تشكيل " لجنة الخريجين
والشراكة المجتمعية " بالقسم في جلسة القسم المنعقدة بتاريخ
علي النحو
التالي :

أعضاء اللجنة حسب قرار تكوينها:

م	الاسم	الصفة	هاتف
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

رئيس قسم الرياضيات

أ. أحمد عبداللطيف الزمامي

Kingdom of Saudi Arabia
Ministry of Higher Education
Majmaah University
College Of Sciences
Department of Mathematics

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة المجمعة
كلية العلوم
قسم الرياضيات

قرار إعادة تشكيل " لجنة الخريجين والشرابة المجتمعية "

وافق مجلس قسم الرياضيات بكلية العلوم بالزلفي علي إعادة تشكيل " لجنة الخريجين والشرابة المجتمعية " بالقسم في جلسة القسم المنعقدة بتاريخ
علي النحو التالي :
أعضاء اللجنة حسب قرار تكوينها:

م	الاسم	الدرجة العلمية	الصفة	هاتف
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

رئيس قسم الرياضيات

أ. أحمد عبد اللطيف الزمامي

أعضاء اللجنة



جامعة المجمعة
Majmaah University

أعضاء اللجنة

رئيس اللجنة

وكيل اللجنة

أعضاء اللجنة



التفويض

Kingdom of Saudi Arabia
Ministry of Higher Education
Majmaah University
College Of Sciences
Department of Mathematics



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة المجمعة
كلية العلوم
قسم الرياضيات

تفويض

يفوض سعادة الدكتور / وكيل لجنة الجودة

بمهام سعادة الدكتور / رئيس اللجنة في حال

غيابه

رئيس اللجنة
د.
رئيس القسم

أ. أحمد عبد اللطيف الزمامي

محاضر الإجتماعات



جامعة
Majmaah University

محاضر الجلسات

تدرج محاضر الجلسات



جامعة المجمعة
Majmaah University



جامعة مجمع
Majmaah University

الأنشطة والإنجازات



جامعة المجمعة
Majmaah University

نماذج شكاوي



جامعة المجمعة
Majmaah University

نماذج اقتراحات



جامعة المجمعة
Majmaah University



المشاكل والمعوقات

يذكر المشاكل والمعوقات التي قابلت عمل اللجنة وكيف تم التغلب عليها



جامعة المجمعة
Majmaah University



اسم رئيس اللجنة

يذكر التوصيات والمقترحات بشأن عمل اللجنة



جامعة المجمعة
Majmaah University

التوثيق والإعتماد



جامعة
Majmaah University

التوثيق والإعتماد



جامعة مجماه
Majmaah University

الاعداد والمراجعة

اعداد لجنة " الاقتراحات والشكاوي "

م	الاسم	الدرجة العلمية	الصفة	التوقيع
1				

				2
				3
				4
				6
				7

مراجعة اللجنة المشرفة علي البرنامج

م	الاسم	الدرجة العلمية	الصفة	التوقيع
1	أ.د. عادل محمد زكي	أستاذ دكتور	رئيس اللجنة	
2	أ.د. محمد عبدالحكيم أحمد	أستاذ دكتور	وكيل اللجنة	
3	أ.د. الهادي بن مسعود	أستاذ دكتور	عضو	
4	د. عبد المنعم عبد الحميد مجاهد	أستاذ مساعد	رئيس لجنة الخطط	
5	د. محمد الشحات السعدني	أستاذ مساعد	رئيس لجنتي الارشاد الأكاديمي والانشطة الطلابية	
6	د. محمد السيد حرز الله	أستاذ مساعد	عضو	
7	أ.أحمد عبد اللطيف الزمامي	محاضر	رئيس القسم	

الاعتماد

● جلسة مجلس القسم بتاريخ : / /

رئيس القسم / أ. أحمد بن عبد اللطيف الزمامي

الختم

التوقيع /

• جلسة مجلس الكلية بتاريخ : / /

عميد الكلية / د. محمد بن صالح العبودي

الختم

التوقيع /

جامعة المجمعة
Majmaah University