

إجراءات استقبال الشكاوى والمقترحات في عمادة شؤون الطلبة

<p>الاستفادة من شكاوى واقتراحات متلقي الخدمة من أجل التطوير والتحسين وتجويد مستوى الخدمات المقدمة من قبل العمادة وبشكل مستمر.</p>	<p>أولاً: الهدف من الإجراء:</p>
<p>من خلال الوسائل التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. وضع اقتراحك / شكاوك (خطياً) في صندوق الاقتراحات بالطابق الأرضي مقابل مدرج الحسن بن طلال – بجانب مختبر الحاسوب. 2. الدخول على المنصة الالكترونية للمقترحات والشكاوى عبر الرابط التالي: https://studentaffairs.ju.edu.jo/Lists/Suggestions/Form.aspx <div style="text-align: center;">  <p>3. من خلال مسح QR CODE التالي:</p> </div>	<p>ثانياً: كيفية تقديم شكوى/مقترح</p>
<p>تقوم عمادة شؤون الطلبة بالنظر والرد في نماذج المقترحات/الشكاوى المقدمة (الخاصة بالخدمات المقدمة داخل عمادة شؤون الطلبة) حصراً.</p>	<p>ثالثاً: اختصاص عمادة شؤون الطلبة بالرد على المقترحات والشكاوى</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. يقوم رئيس شعبة الجودة والموقع الالكتروني بفرز جميع الشكاوى/المقترحات الواردة الكترونياً عبر المنصة يومياً وعرضها على الدكتور مساعد العميد للشؤون القانونية للنظر فيه والتشاور مع الجهة المعنية من داخل عمادة شؤون الطلبة. 2. يقوم د. مساعد العميد للشؤون القانونية ورئيس ديوان عمادة شؤون الطلبة بفرز طلبات الشكاوى/المقترحات من صندوق الشكاوى يومياً بحسب النموذج مكتمل البيانات. 3. تدون الشكاوى والاقتراحات في سجل خاص وتأخذ رقم تسلسلي. 4. تحال الشكاوى أو المقترح إلى الجهة المعنية بعد توقيع أ.د. عميد شؤون الطلبة. 5. المدة الزمنية المحددة للنظر في الشكاوى/الاقتراح المقدم والرد عليه من ثلاث أيام إلى خمس أيام عمل. 6. يتم التواصل مع الطالب عبر البريد الالكتروني أو هاتفياً في حال كانت الشكاوى/المقترح من اختصاص عمادة شؤون الطلبة البند (1) ويتم إعلامه بالرد/النتيجة. 7. يتم حفظ المعاملات ذات العلاقة في ملف خاص لدى مكتب الدكتور مساعد العميد للشؤون القانونية. 8. في نهاية العام الجامعي يزود الدكتور مساعد العميد للشؤون القانونية مكتب الأستاذ الدكتور مساعد العميد لشؤون الجودة والتطوير بأعداد الشكاوى والمقترحات التي تم حلها / النظر فيها ليتم توثيقها وإضافتها في تقرير إنجاز عمادة شؤون الطلبة على الخطة التنفيذية. 	<p>رابعاً: ما بعد تقديم المقترح/الشكاوى من قبل المتعاملين مع عمادة شؤون الطلبة</p>
<p>الدكتور مساعد العميد للشؤون القانونية، عميد الكلية/ المعني، مدير الدائرة/مدير المكتب المعني، رئيس الديوان، رئيس شعبة الجودة والموقع الالكتروني.</p>	<p>خامساً: مسؤولية تنفيذ هذا الإجراء</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. منصة الكترونية https://studentaffairs.ju.edu.jo/Lists/Suggestions/Form.aspx 2. نموذج شكوى/مقترح (ورقي) 	<p>سادساً: النماذج/المنصات المتوفرة</p>