

سياسة الشكاوي

1. بيان السياسة

- يسعى المعهد الحديث للعلوم والكمبيوتر ، في جميع الأوقات، لتقديم أعلى مستويات الجودة في الخدمة. مع إدراك إمكانية حدوث بعض الأخطاء أو عرض خدمات بمستوى غير مرضٍ.
- يلتزم المعهد الحديث للعلوم والكمبيوتر بالتحقيق في الشكاوي والمخاوف بكل دقة لحل أي مشاكل محتملة وتصحيح أية أخطاء.
- لذلك فإن الموظفين، المعلمين ، المتعلمين وأفراد المجتمع قادرون على طرح أية شكاوي حول دورات المعهد أو الموظفين، أو المتعلمين الآخرين أو الإجراءات الإدارية.
- سيتم احترام حقوق جميع المعنيين في حالة الشكاوي طوال عملية معالجة المشكلة.

2. التطبيق

- تنطبق هذه السياسة على أية شكاوي أو مسألة تثار من قبل أي من موظفي المعهد الحديث للعلوم والكمبيوتر أو المدربين أو المتعلمين أو أي فرد من أفراد المجتمع كان أو ما زال له علاقة بالمعهد.
- سيتم التعامل مع بعض الشكاوي بناء على السياسات والإجراءات الأكاديمية بحكم طابعها الأكاديمي.

3. التفويض الرسمي

- توكل إلى مكتب الرئيس التنفيذي أو رئيس القسم بالمعهد الحديث للعلوم والكمبيوتر مسؤولية رصد عملية الشكاوي أو تفويضها إلى الموظفين المعنيين بناءً على طبيعة الشكاوي.

4. المبادئ

- يلتزم المعهد الحديث للعلوم والكمبيوتر بحماية حقوق كل من صاحب الشكاوي والمدعى عليه.
- ومن المستحسن أن تحل الشكاوي والمخاوف بشكل غير رسمي عن طريق المفاوضات بين الطرفين.
- يجب أن يعامل كل من الطرفين المتقدم بالشكاوي والمدعى عليه بطريقة عادلة ومتساوية.
- يجب الحفاظ على خصوصية وسرية المعلومات الشخصية في حين التعامل مع الشكاوي.

- يجوز سحب الشكوى من قبل مقدم الشكوى في أي مرحلة من مراحل العملية ولكن يحتفظ المعهد الحديث للعلوم والكمبيوتر بحق التحقيق فيها أو حلها.
- يحتفظ المعهد الحديث للعلوم والكمبيوتر بحق عدم الرد على أية شكوى تستند على معلومات غير معتمدة كالأدلة السماعية كما أنه لن يستجيب لأية شكوى تفتقر للمعلومات الكافية بسبب عدم الرد من قبل صاحب الشكوى لتوفير المعلومات اللازمة.
- يعتبر أنه تم حل الشكوى عندما يقر كل من صاحب الشكوى والمدعى عليه بأن الشكوى قد عولجت بشكل صحيح وأنه قد تم التوصل فيها إلى نهاية مرضية.
- حق لأي طرف الطعن في أي قرارات تنتج عن التعامل مع الشكاوى ويجب أن يكون كل طرف على علم بهذا الحق حين ابلاغه بتلك القرارات.

5. التعاريف

- صاحب الشكوى: الشخص وضع الشكوى.
 - الشكوى: مشكلة خطيرة.
 - المخاوف: مشكلة طفيفة.
 - المدعى عليه: الشخص الذي يتم عن الشكوى أو لديه مسؤولية بطبيعة الحال، أو وحدة الخدمة.
2. مستندات ذات صلة
 3. سياسة قواعد السلوك.
 4. التواريخ الرئيسية
 5. الموافقة الأولى: 20 مارس 2015
 - تاريخ المراجعة السابقة:
 - تاريخ المراجعة التالية: