

سياسة الشكاوى

• لمحة عامة عن السياسة:

1. الهدف:

1. تعتبر هذه السياسة بمثابة دليل للزائرين أو المتدربين الذين لديهم اية شكاوى حول مستوى الخدمة التي تقدمها أركان للتدريب والبحوث والاستشارات الادارية.
2. ان الهدف من هذه السياسة هو ما يلي:
 - أ. توفير آلية رسمية تضمن ايجاد حلول فاعلة لاية شكاوى حول الدورات التدريبية والأنشطة التي تقدمها اركان للتدريب والبحوث والاستشارات الادارية بالسرعة الممكنة.
 - ب. تعتبر وسيلة لتحديد المشاكل او الشكاوى حول المشاكل المحتملة في مستوى الخدمات التي تقدمها اركان للتدريب والبحوث والاستشارات الادارية
 - ج. التأكد من اتخاذ الاجراء اللازم لتصويب الاخطاء ان وردت او التخفيف من أثارها في المستقبل.

2. النطاق والتطبيق:

1. يتناول نطاق هذه السياسة شكاوى وملاحظات المتدربين المشاركين بالبرامج والدورات او التقييمات التي تستحق منح مؤهلات معترف بها بناء على استكمالها بنجاح.
2. هذه السياسة تتناول الانشطة التي يعتمدها المركز الوطني للمؤهلات والجهات المانحة كما تشدد على كافة المتطلبات التي تحقق معايير العمل المعتمدة لدى المركز الوطني للمؤهلات والجهات المانحة.
3. تم كتابة هذه السياسة لتتناول الشكاوى العامة حول طبيعة عمل اركان للتدريب والبحوث والاستشارات الادارية. هنالك سياسات متخصصة لتغطية كافة الجوانب الاخرى ذات العلاقة بمنح المؤهلات مثل:
 - أ. الملاحظات الروتينية التي تكون جزءاً من عملية التقييم والاختبار.
 - ب. اية شكوك حول التقصير المهني او سوء الادارة.
 - ج. التظلمات حول قرارات التقييمات ونتائج ودرجات الاختبارات.
4. تنطبق هذه السياسة على كافة مستخدمي وموظفي اركان للتدريب والبحوث والاستشارات الادارية من ضمن نطاق التسجيل الخاص بالمركز الوطني للمؤهلات والجهات المانحة.

3. جدول المراجعة:

1. سيتم مراجعة هذه السياسة سنوياً أو استجابة لاي تغيير في التشريعات والقوانين، الملاحظات من العميل (المتعلمين)، أو حسب تعليمات مجلس اعتماد ومنح المؤهلات المهنية والمركز الوطني للمؤهلات. إذا كان هناك سبب أو شك بأن هذه السياسة أصبحت قديمة أو لم تعد صالحة فيجب القيام بمراجعتها مراجعة إضافية.

• بيان السياسة:

1. الشكاوى:

1. تهدف اركان للتدريب والبحوث والاستشارات الادارية
 - أ. الى الاستجابة لاية شكاوى عادة خلال 4 اسابيع عمل، علما بان بعض الشكاوى قد تزيد عن ذلك لظروف قاهرة وخارجة عن ارادة المسؤولين.
 - ب. اعلام الاطراف ذات العلاقة باية مستجدات تتم على مضمون الشكوى.
 - ج. ايجاد حلول فاعلة وناجحة ومرضية لكافة المعنيين.
2. إذا نجم عن أحد الشكاوى اكتشاف قصور في اجراءات التقييم لدى أركان للتدريب والبحوث والاستشارات الادارية، فإنه يتوجب عليهم اتخاذ خطوات واجراءات جادة من اجل:
 - أ. تحديد اي طالب آخر من الممكن انه تعرض لآثار هذه الشكاوى.
 - ب. معالجة الشكاوى او الاخفاق بافضل وسيلة ممكنة.
 - ج. اتخاذ الخطوات والاجراءات الكفيلة بعدم تكرارها مستقبلاً.
2. شكاوى التذمر والإزعاج المتكررة:
 1. يتم اعتبار الشكاوى نوع من التذمر والإزعاج إذا كان من الواضح انها تفتقر الى الدليل على صحتها (أساس موضوعي)، وتبين انها قدمت بغرض المضايقة والازعاج بحق أركان للتدريب والبحوث والاستشارات الادارية.
 2. وعلى سبيل المثال قيام المشتكي بما يلي:
 - أ. الاستمرار بتقديم الشكاوى رغم ادراكه بان النظام مثقل بما يشابه تلك الشكاوى.
 - ب. التقدم بشكاوى متكررة دون سبب واضح او تبيان ما هي النقاط التي سيقنع بها (الحل المرضي من وجهة نظره) ان تم ايجاد حلول لها كما يدعي.
 - ج. الاستمرار بتقديم شكاوى لا تستند الى ارضية صلبة او اسباب موجبة.
 - د. التقدم بشكاوى منطقية باستخدام اسلوب استفزازي غير مقبول. مثال: كاستخدام لغة مستفزة يفهم منها التهديد او ان يقوم باطلاق الشكاوى شفويا او باي اسلوب آخر على الملأ دون استخدام الاسلوب والنموذج المعتمد.

3. المسؤوليات:

1. يكون الرئيس التنفيذي مسؤولاً عما يلي:
 - أ. ادخال وتبويب الشكاوى حسب الاصول وتوثيق الاجراء المتخذ.
 - ب. تعيين شخص محايد للتحقق من مضمون كل شكوى.
 - ج. مراقبة الشكاوى.
 - د. تحديد اية انماط تشابه او عادات واساليب كتابية.
2. اركان للتدريب والبحوث والاستشارات الادارية مسؤولة عن العناية بكافة كوادرها وموظفيها. تحتفظ أركان للتدريب والبحوث والاستشارات الادارية بحقها في رفض او اهمال اية شكاوى كيدية او ازعاجية، او الرجوع الى الجهات المختصة في القيادة العامة لاتخاذ المقتضى والاجراء القانوني حيالها.

4. الفترة الزمنية:

الفترات الزمنية التي ترد في هذا الدليل استرشادية وقد يتم تمديدها في بعض الظروف القاهرة، ويتم اعلام الطرف المشتكى خطياً في حالة التمديد لاي سبب كان.

• الوثائق الاضافية الداعمة.

الملاحق:

ليس هناك نماذج لذلك ضمن هذه السياسة.