

سياسات التواصل مع المستفيدين

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم وتيسير عملية التواصل بين الجامعة والمستفيدين (الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، الموظفين، والشركاء الخارجيين)، بما يضمن تقديم خدمات تعليمية وإدارية عالية الجودة، وتعزيز رضا المستفيدين.

نطاق التطبيق

تُطبق هذه السياسة على جميع قنوات التواصل الرسمية بين الجامعة والمستفيدين، وتشمل:

- الطلاب
- أعضاء هيئة التدريس
- الموظفين الإداريين
- الشركاء والجهات الخارجية

قنوات التواصل المعتمدة

- البريد الإلكتروني الجامعي: يُستخدم للتواصل الرسمي وتبادل المعلومات الأكاديمية والإدارية.
- بوابة الجامعة الإلكترونية (SRU Portal): توفر الوصول إلى المعلومات الأكاديمية، الجداول، الدرجات، والخدمات الإلكترونية الأخرى مثل: طلب الخدمات أو تقديم مقترحات.
- نظام إدارة التعلم الإلكتروني: يُستخدم للتفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وتحميل المواد الدراسية.
- اللقاءات المباشرة أو الافتراضية: عبر برامج مثل Zoom، لعقد الاجتماعات والمحاضرات.
- وسائل التواصل الاجتماعي الرسمية: تُستخدم لنشر الإعلانات العامة والتنبيهات.

مبادئ التواصل

- الاحترام المتبادل: يجب على جميع الأطراف الالتزام بأدب الحوار والتعامل الراقي.
- الشفافية والوضوح: تقديم المعلومات بلغة واضحة ومباشرة.
- الخصوصية: حماية المعلومات الشخصية والحساسة للمستفيدين.
- الاستجابة في الوقت المناسب: معالجة الطلبات والاستفسارات ضمن إطار زمني محدد.

التزامات المستفيدين

- استخدام القنوات الرسمية للتواصل مع الجامعة.
- الالتزام بأوقات العمل الرسمية عند التواصل.
- تقديم المعلومات المطلوبة بدقة ووضوح.
- الامتناع عن إرسال محتوى غير لائق أو غير متعلق بموضوع الخدمة.

التزامات الجامعة

- توفير قنوات تواصل واضحة وسهلة الوصول.
- الرد على الاستفسارات خلال فترة زمنية محددة (عادةً خلال 8-24 ساعة عمل).
- تقديم الدعم المهني وتوجيه المستفيدين بطريقة فعالة.
- تحديث المعلومات والبيانات المتاحة للمستفيدين بشكل دوري.

إدارة الشكاوى والاستفسارات:

- توفير آلية واضحة لتقديم الشكاوى (مثل مكتب إدارة الحياة الجامعية أو عبر نموذج إلكتروني منشور في الموقع الإلكتروني والبوابة الأكاديمية ونظام التعلم الإلكتروني).
- تحديد مدة زمنية للرد على الاستفسارات (كان لا تتجاوز 48 ساعة).

التواصل في حالات الطوارئ:

- وضع خطة للتواصل السريع في حالات الطوارئ (مثل إشعارات عبر الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني).

الإجراءات التأديبية

في حال إساءة استخدام وسائل التواصل، تحتفظ الجامعة بالحق في اتخاذ الإجراءات اللازمة، مثل:

- التنبيه أو الإنذار.
- تقييد الوصول المؤقت إلى بعض الخدمات.
- تصعيد الأمر إلى الجهة القانونية أو الإدارية المختصة.

التقييم والمراجعة

تتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري (سنوياً أو عند الحاجة) لضمان فعاليتها وتحديثها حسب المتغيرات التقنية والتنظيمية.