



دليل وحدة الشعاب والاقترحات

جامعة كفر الشيخ

كلية علوم الثروة السمكية والمصايد





دليل وحدة الشكاوى والأقتراحات

كلية علوم الثروة السمكية والمصايد

جامعة كفر الشيخ





الفهرس

م	العنوان	الصفحة
١	نشأة الوحدة	٣
٢	الرؤية	٣
٣	الرسالة	٣
٤	أهداف الوحدة	٣
٥	أختصاصات الوحدة	٤
٦	آلية عمل وحدة الشكاوى والاقتراحات	٥
٧	الهيكل التنظيمي للوحدة	٥
٨	توجيهات عن الشكاوى والاقتراحات	٥
٩	أسلوب تقديم الشكاوي (أين - متى):	٦
١٠	الآليات	٧
١١	نموذج محضر لجنة الشكاوى	١٠
١٢	نموذج الشكاوى (الطلاب - أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم - الإداريين)	١١
١٣	النموذج المقترح لسجل شكاوى الطلاب	١٢
١٤	أستبيان لاستطلاع الرؤى بعد تقديم الشكاوى	١٣

-
-
-
-
-



وحدة الشكاوي والاقتراحات

نشأة الوحدة :

يعتبر توفير الدعم الطلابي والنسهيلات التعليمية المتميزة من الأهداف الإستراتيجية لكلية علوم الثروة السمكية والمصايد جامعة كفر الشيخ لذا فان الكلية تقوم بتطوير النظم الإدارية لتصبح مؤسسة تعليمية ذات نظام اداري صمير يتوافق مع المعايير المرجعية وذلك بتأسيس وحدة الشكاوي والمقترحات والتي تتبع السيد وكيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب . حيث تبنى هذه الوحدة نظام للتعامل مع شكاوي طلابها لمرحلة البكالوريوس والدراسات العليا والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس بالكلية ومقترحاتهم لسرعة التعامل والاستجابة دون الخوف أو إلحاق الضرر بمقدم الشكوى بالإضافة لاحترام سرية الشكوى.

الرؤية :

حل جميع مشاكل الطلاب والاداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس بالطرق المثلى وفي زمن مناسب.

الرسالة :

متابعة وحل مشاكل الطلاب والاداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس في الوقت المناسب على أسس علمية وأخلاقية بالصورة التي تضمن السرية الكاملة حتى الفئات السابقة من تحقيق مستوى رفيع الأداء في العملية التعليمية والمساهمة في خدمة تنمية المجتمع.

أهداف الوحدة:

أن يكون لدى الكلية نظام إداري ضمن الهيكل التنظيمي للكلية ونابع للأسناد الدكتور عميد الكلية له الأهداف الآتية :

1. تهدف الكلية إلى تقديم خدماتها بمستوى متميز وعلى اعلي مستوى ويلزم ذلك الاكتشاف المبكر السريع للسليبات الموجودة بالكلية والتي تظهر في شكاوي الطلاب والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس من اي خدمة تقدمها الكلية وتؤثر على نشاطهم مع سرعة البت و الحل .
2. ان يكون للكلية نظام اداري للتعامل مع الشكاوي يضمن السرية الكاملة للشكاوي وعدم تضرر أى طرف بسبب الشكوى المقدمة بالإضافة الى انصياع الجميع الى النتيجة التي يسفر عنها التحقيق في الشكوى.
3. من حق كل فرد تقديم الشكاوي التي تعبر عن عدم الرضا عن اي نوع من الخدمات التي تقدمها الكلية سواء في العملية التعليمية او غيرها بشرط جدية الشكوى والتحقق من مصدرها.



4. نعتبر الشكاوى والبث فيها من العمليات الهامة في الكلية كحد فعل مباشر عن الخدمات المقدمة والتي نعتبر النواة الأولى للتحسين المستمر لخدمات المؤسسة .

إختصاصات الوحدة :

١- استقبال شكاوى الطلاب والاداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس لتسجيل شكاواهم بصندوق الشكاوى أو من خلال الينك التالى :

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc7dCBMUedguc8QircvY5kXBbN0oCSHu3aRwafCVncKfTTatw/viewform>

الموجود على لموقع الرسمى للكلية:

https://kfs.edu.eg/fisheries/display_dep.aspx?topic=101703&dep=255

و توجيههم إلى إجراءات التقدم لحلها والأشخاص الذين يجب الاتصال بهم لحل الأنواع المختلفة من المشاكل (طبقا للمخطط المرفق).

٢- تجمّع الشكاوي والمقترحات طبقا للنموذج المرفق (مرفق صورة من النموذج المقترح).
وتعمل على حلها من خلال المسؤولين حيث أن من ضمن تشكيل الوحدة عضو هيئة التدريس من كل قسم.

٣- وضع القواعد المنظمة للتعامل مع الشكاوي والمقترحات وتقديم النصائح والإرشادات المختلفة عن كيفية تقديم الشكاوى

٤- تقديم النصح والإرشاد وتدريب منسقي الشكاوى بالأقسام المختلفة لكيفية التعامل مع المشاكل المختلفة.

٥- عقد اجتماعات دورية للسادة المنسقين لمناقشة المشاكل الموجودة بين الطلاب في الكلية وكيفية حل هذه المشاكل والممارسات المثلى للتعامل معها.

٦- التأكد من أن الأقسام العلمية بالكلية تتعاون مع المحققين وتتقبل نتائج التحقيقات.

٧- اقتراح الحلول وعرضها على المسؤولين بالكلية .

٨- وضع قاعدة بيانات لتسجيل الشكاوي (مرفق صورة من سجل الشكاوى)

٩- عمل استقصاء دوري لقياس آراء الطلاب والاداريين والهيئة المعاونة في أداء الوحدة (مرفق صورة من استبيان لاستطلاع الرؤى بعد تقديم الشكاوى بصندوق الشكاوى)

١٠- توثيق الردود على الشكاوي وذلك بعمل إحصائية بنهاية كل فصل دراسي عن مجالات الشكاوي بكل قسم ورفعها إلى السيد عميد الكلية للاسترشاد بها في تحسين نظم أداء البرامج التعليمية .

١١- إذا قدم أى طالب أو عضو هيئته معاونه أو عضو هيئة تدريس شكوى كيديه أو كاذبة فإنه يخضع للاستجواب من قبل لجنة الشكاوى وترفع تقريرها لعميد الكلية لاتخاذ ما يراه مناسباً .



آلية عمل وحدة الشكاوي والاقتراحات

الهيكل التنظيمي للوحدة " فتح صناديق الشكاوي والمقترحات "

- | | |
|------------------|--|
| رئيسا | 1. وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب |
| لجنة فتح الصندوق | 2. رئيس قسم تصنيع الاسماك ومدير وحدة ضمان الجودة |
| لجنة فتح الصندوق | 3. رئيس قسم الاستزراع المائي |
| لجنة فتح الصندوق | 4. منسق الانشطة الطلابية |
| لجنة فتح الصندوق | 5. أمين اتحاد الطلاب |

توجيهات عن الشكاوى والاقتراحات:

يمكن معرفة المعلومات وتقديم النصائح والإرشادات المختلفة للطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس عن كيفية تقديم الشكاوى وحول الإجراءات الخاصة بالشكاوى من مكتب شكاوى الطلاب أو من الموقع الالكتروني، المرشد الاكاديمي، المشرف، اتحاد الطلاب ، صندوق الشكاوى والمقترحات أو منسق الشكاوى ويقوم كل قسم علمي بتحديد منسق للتعامل مع الشكاوى والمقترحات ويكون همزة وصل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس بالقسم ويقوم بتقديم النصائح المتعلقة بكيفية التعامل مع الشكاوى والمقترحات ومن هنا تتضح للطالب بعض المفاهيم الهامة مثل:

■ مفهوم الشكوى :

هي تعبير عن عدم الرضا عن جانب من جوانب الخدمات التي تقدم إلى الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس من قبل الكلية. قد تتصل الشكاوى بما يلي: القصور في الإجراءات الإدارية؛ القصور الناتج عن عدم الوفاء بالالتزامات و اللوائح الخاصة بالعملية التعليمية أو غيرها من الخدمات التي تقدمها الكلية؛ و القصور في إتخاذ قرار فيما سبق في غضون فترة زمنية معقولة.

■ لا يمكن الشكوى من القرارات الاكاديميه التي تتخذها الكلية.

فعدم الرضا عن مثل هذه الأمور يمكن أن يعالج في إطار إجراءات التقدم بالتماسات منفصلة، و تفاصيل ذلك يمكن الحصول عليه من رعاية الشباب بالكلية.

■ أهمية وجهة نظر الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس لتحسين الخدمات التي تقدمها الكلية .

-تقدر الكلية آراء الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس لتحسين الخدمات المقدمة لهم حيث يتم عرض بعض الأفكار والحلول التي يرونها مناسبة قبل التقدم بشكاوى رسمية.

- لجان اتحاد الطلاب التي بها ممثلين للطلاب يمكن أن تساعد في حل المشكلات.
-فهم الفرق بين الإجراءات غير رسمية لمحاولة حل الشكوى وتصبح الشكوى رسمية إذا قدمت إلى أحد القادة الأكاديميين (رؤساء الأقسام أو الوكلاء أو العميد)، أو إلى



مكتب الشكاوى بالكلية. و يمكنك الحصول علي أسماء وعناوين القادة الأكاديميين من مكتب الشكاوى.

■ مبادئ قبل التقدم بالشكوى:

لا يمكن أن تكون الشكوى مجهولة المصدر (غير مسماة). ويجب أن يقدمها الشخص بنفسه، وليس أي شخص آخر. فإذا ذكر أسم شخص أو أشخاص آخرين في الشكوى، فإن لهم الحق في معرفة ما يقال عنهم في أقرب وقت ممكن، ومعرفة صاحب الشكوى. و سيؤخذ في الاعتبار حساسية الشكوى من قبل الشخص الذي يتابع شكاواك من مكتب الشكاوي التابع لرعاية الطلاب. ولن يتعرض لأي تمييز أو معاناة نتيجة تقديم الشكوى.

■ يجب ألا يتوقع الطالب أن الشكوى دائما ستأتي بالنتائج التي يرضيه.

فتقديم بعض الخدمات يمكن أن يعتمد على الموارد أو القرارات المتعلقة بالسياسات العامة علي مستوي الكلية أو حتى على المستوى القومي. ومع ذلك فإن كل شكوى سوف يتم النظر فيها بعناية، و سيتم الإبلاغ بأسباب أو قراري يتخذ. كما أن هناك آليات لتقديم التماس آخر.

أسلوب تقديم الشكاوي (أين - متى):

- التوجه إلى الشخص المسئول عن الدائرة أو الشأن الذي عنه شكوى. وقد يكون هو المسئول عن البرنامج الدراسي الخاص أو الشخص المسئول عن تقديم الخدمة و العديد من الشكاوى يمكن التعامل معها بشكل غير رسمي عن طريق الشرح والمناقشة. و إذا لم تحل الشكوى بطرق غير رسمية من خلال المناقشة والتوضيح، يمكن التقدم بشكوى رسمية مكتوبة في نموذج الشكوى من مكتب الشكاوى إلي كبار المسئولين ذوي الصلة مثل وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب لمرحلة البكالوريوس أو وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث لطلاب الدراسات العليا، أو من الموقع الإلكتروني للكلية مصحوبة بالمستندات التي تدعم موقفه في الشكوى .

- من المهم التقدم بالشكوى في أقرب وقت ممكن و معقول بعد حدوث المشكلة وبالتالي يمكن تصنيف المشكلة للدخول في إجراءات الحل الإدارية بأقصى سرعة ممكنة. فقد يكون من الصعب إعادة الأمور إلى وضعها الصحيح نتيجة التأخير في تقديم الشكوى .

- هناك علاقة مباشرة بين الكلية وطلابها ، لذلك فمن المتوقع أن يقوم الطالب بنفسه بعرض مشكلته ويجب أن يشجع النظام الطلاب على تمثيل أنفسهم في جميع مراحل التعامل مع الشكوى، فهذا يزيد الخبرة الحياتية للطلاب وهم أكثر قدرة على التعبير



عما يعانون منه . ومن الممكن أن يرافق الطالب ولي أمره أو أى عضو في اتحاد الطلاب عند عرض مشكلة تواجهه داخل الكلية.

- يمكن الحصول على استشارة من مكتب الشكاوي في حالة عدم معرفة كيفية التقدم للشكوى أو عدم القدرة على حل الشكوى بصورة غير رسمية أو عدم الرغبة في التوجه إلي الشخص أو الأشخاص المسؤولين لأي سبب من الأسباب فقد يكون: منسق البرنامج، عضو هيئة التدريس، ممثل البرنامج من الطلاب، واتحاد الطلبة، وحدة رعاية الطلاب أو مكتب للشكاوي قادرا على مساعدتك.

- يمكن للطلاب التقدم بشكوى لإدارة الكلية عن طريق كتابة شكواه ووضعها في صناديق الشكاوي والمقترحات الموجودة بالكلية في الأماكن التالية:

- ✓ يوجد (5) صناديق للشكاوي بمبنى الكلية .
- ✓ تسليم الشكاوي والمقترحات باليد إلى وحدة ضمان الجودة.
- ✓ الشكاوي والمقترحات المقدمة إلكترونياً على الموقع الرسمي للكلية.

الآليات:

فتح الصندوق :

- يتم فتح الصناديق مرة كل أسبوع عن طريق اللجنة السابقة على ألا يقل العدد أثناء الفتح عن ثلاثة أشخاص.
- تقوم لجنة فتح الصندوق بفرز وحصر الشكاوي والمقترحات ، وتحديد عدد الشكاوي في محضر ليتم عرضها بتقرير إلى لجنة البت والحل ، وتوزع المشكلات وفقاً للجدول التالي والموضح بلجنة البت والحل.
- يتم تسليم نسخة من التقرير إلى لجنة المتابعة بوحدة ضمان الجودة.



لجنة الفحص :

يوضح هذا الجزء كيف يتم التحقيق في شكاوى الطلاب بناء على ظروف الطلاب وطبيعة الشكوى التي يقدمونها.

- إذا كانت المشكلة خاصة بالأقسام يتم تحويلها مباشرة إلى رئيس القسم لإيجاد الحل ويتضح دور منسق الشكاوى بكل قسم للتعامل مع شكاوى الطلاب ويكون همزة وصل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس بالقسم ويقوم بتقديم النصائح المتعلقة بكيفية التعامل مع شكاوى الطلاب ويقوم بفحص الشكاوى ويشرف على تنفيذ أي نتائج لعملية التحقيق بالتعاون مع السادة أعضاء هيئة التدريس بالقسم العلمي و يقوم بتجميع كافة المعلومات عن الشكاوى غير الرسمية والتي يحتويها التقرير السنوي الذي يعده وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب أو وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث.
- إذا كانت مشكلة خاصة بالعملية التعليمية يتم تحويلها مباشرة إلى وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب لإيجاد الحل خاصة إذا كان عدد الطلاب المتأثرين بالمشكلة كثيرا فيؤخذ ذلك في الاعتبار.
- إذا كانت مشكلة خاصة بالدراسات العليا والبحوث يتم تحويلها مباشرة إلى وكيل الكلية للدراسات العليا لإيجاد الحل.
- إذا كانت مشكلة خاصة بالبيئة الداخلية للكلية مثل السلوك والعنف والعدوانية والتميز بين الطلاب يتم تحويلها مباشرة إلى وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة لإيجاد الحل.
- إذا كانت المشكلة خاصة بالنظام الإداري يتم تحويلها مباشرة إلى أمين الكلية لإيجاد الحل.
- تقوم لجنة البت والحل بإخطار وحدة ضمان الجودة (المتابعة) بتقرير عن الحلول للمشكلات في خلال أسبوع من فتح الصناديق.



آلية المتابعة:

- استلام نسخة من التقرير من لجنة فتح الصناديق.
بعد استلام شكوى الطالب والمستندات المرفقة بها يقوم مكتب شئون الطلاب بإخطار الطالب كتابيا خلال سبعة أيام. عندئذ يقوم فريق العمل بمرجعة الشكوى للتأكد من أنها تقع ضمن الإطار المحدد للشكاوى ، وقد يستدعى ذلك مناقشة الطالب مقدم الشكوى لتحديد طبيعة المشكلة ومعرفة ما يرضيه لحل المشكلة . ويتأكد مكتب شئون الطلاب مع منسق الشكاوى من سلامة الإجراءات
- تقوم لجنة المتابعة بالوحدة بمتابعة الحول في غضون أسبوع من تاريخ تسلمها للتقرير من لجنة البت والحل.
- إذا كان الشخص الذي يتابع الشكوى يري أنه من الأفضل تناولها من قبل شخص آخر، أو انه ينبغي أن تعالج في إطار بعض الإجراءات الأخرى، فسيتم إبلاغ الطالب بما يتم وسيتم البحث (التحقيق) في أسرع وقت ممكن في حدود الموارد المتاحة و سوف يتم الإبلاغ بنتائج التحقيق وأي إجراءات يتعين اتخاذها. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تحال الشكوى إلى لجنة شئون الطلاب لاتخاذ قرار. و قد تتلقى أي اعتذار، أو إيضاح عن كيفية تحسين الأنظمة في المستقبل. و إذا كانت الكلية تري عدم اتخاذ أي إجراء آخر فسيتم الإبلاغ بالأسباب.
- ضرورة الالتزام بالإطار الزمني ماعدا وقت تقييم الطلاب والامتحانات أو أجازات السادة أعضاء هيئة التدريس بالكلية. وإذا رأى محقق الشكوى أنها تحتاج إلى وقت أكثر لفحصها فيجب أن يقدم التبرير للطالب بتقرير مكتوب.
- بعد انتهاء التحقيقات يقوم مكتب شئون الطلاب بكتابة تقرير عن ملاحظات الشكوى وما وصل إليه التحقيق، ويمكن للقسم العلمي أو المسئول المعنى بالشكوى أن يقوم بالتعليق على هذا التقرير للتدقيق في النتائج قبل إرسالها إلى مقدم الشكوى. واعتمادا على طبيعة الشكوى فغالبا ما يتم إرسال تقرير مكتوب لمقدم الشكوى خلال ٢٥ يوما من استقبال الشكوى وإذا احتاج وقت أكثر من هذا يتم إخطار مقدم الشكوى بذلك.
- في حالة عدم الحل أو عدم الرد على الشكوى يتم رفع تقرير إلى عميد الكلية .



محضر لجنة الشكاوى رقم (....)

تم فتح صندوق الشكاوى والمقترحات الموجود بمبنى الكلية بالدور (.....) في يوم الموافق
/ / ٢٠٢٤ وبحضور السادة :

١- د /

٢- د /

٣- د /

وانه في تمام الساعة
عدد (....) شكوى.
تم تفرغ محتويات صندوق الشكاوى ووجد انه يحتوى على

ومن خلال فحص الشكاوى أوصت اللجنة بالاتي :

١-

٢-

٣-

٤-

٥-

اللجنة

١- الاسم : التوقيع

٢- الاسم : التوقيع

٣- الاسم : التوقيع

رئيس اللجنة:

الاسم : التوقيع:



□ نموذج شكاوي أو مقترحات الطلاب

..... / أسم الطالب

..... / الفرقة الدراسية

..... / الشعبة

..... / البريد الإلكتروني

..... / رقم الهاتف

..... / الاقتراح أو الشكوى

نموذج شكاوي أو مقترحات عضوية التدريس والهيئة المعاونة

..... / الإسم

..... / القسم

..... / مسجل لدرجة (ماجستير - دكتوراه)

..... / البريد الإلكتروني

..... / رقم الهاتف

..... / الاقتراح أو الشكوى

نموذج شكاوي أو مقترحات الإداريين

..... / الإسم

..... / الوظيفة

..... / البريد الإلكتروني

..... / رقم الهاتف

..... / الاقتراح أو الشكوى



النموذج المقترح لسجل شكاوي الطلاب

م	الاسم (ثلاثي)	الفرقة- الشعبة	رقم الشكوى	موضوع الشكوى	تاريخ التقدم بالشكوى	التوقيع	تاريخ إعلام الطالب باراد
١							
٢							
٣							
٤							
٥							

- يتم إعلام الطالب بالرد علي شكواه في خلال سبعة أيام عمل.
- في الحالات التي تتطلب موافقة مجلس القسم أو الكلية يتم إعلام الطالب بمقترح قرار حل المشكلة حال اقتراحه من قبل رئيس القسم بموجب التفويض، و يتم إعلامه بعد إقراره و اعتماده من المجالس المتخصصة.
- في الحالة الأخيرة تتوقف مدة الإعلام علي سرعة تقدم الطالب بشكواه.
- يتم إعلام الطلاب بمواعيد مجالس الأقسام و الكلية.
- يشمل هذا السجل نسخة ورقية و أخرى رقمية علي برنامج إكسل.



أستبيان لاستطلاع الرأى بعد تقديم الشكوى

- ١- هل واجهت صعوبات عند تقديم الشكوى أو الاقتراح
O نعم O لا O إلى حد ما
- ٢- هل استغرق البت في الشكوى أو الاقتراح وقتا طويلا
O نعم O لا O إلى حد ما
- ٣- هل تم الرد على الشكوى المقدمة أو الاقتراح بشكل ايجابي
O نعم O لا O إلى حد ما
- ٤- هل أنت راضى عن أداء خدمة تلقى الشكاوى أو الاقتراحات بالكلية
O نعم O لا O إلى حد ما
- ٥- هل لديك اقتراحات لتحسين الخدمة (تلقى الشكاوى)
O نعم O لا O إلى حد ما

٦- ماهى هذه الاقتراحات:

- ١-
٢-
٣-
٤-

مع خالص الشكر لتعاونكم معنا....



تحت إشراف

أ.د/ إسماعيل إسماعيل إبراهيم

نائب رئيس الجامعة للدراسات العليا والبحوث

والمشرف على الكلية

إعداد

أ.د/ مالك محمد السيد خلف الله

وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب

د/ زيزي إبراهيم البيلى

مدير وحدة ضمان الجودة بالكلية

