

لجنة الشكاوى والمقترحات

من منطلق رؤية ورسالة الكلية لتقديم خدمات على أعلى مستوى للأطراف المستفيدة من المؤسسة يجب على المؤسسة أن:

- تشجع الكلية الأطراف ذات العلاقة على تقديم أي مقترح لتحسين الخدمات التي تقدمها الكلية..
- تشجع الكلية الأطراف ذات العلاقة على تقديم الشكاوى والسعي لحلها وتقليل أي أثار سلبية على الطلاب والعاملين بالكلية أن له الحق بأن يتقدم بشكاوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية وبمجرد تقديمه للشكاوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لا ينظر إليها.
- تتضمن الشكاوى والمقترحات المقدمة تغذية راجعة عن الخدمات التي تقدمها الكلية، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين العملية التعليمية والبحثية بالكلية.
- يتم فحص الشكاوى والمقترحات من خلال لجنة (الشكاوى والمقترحات) بالهيكل التنظيمي للكلية.
- البت في الشكاوى المقدمة مع الاحتفاظ بالسرية الكاملة للشكاوى وعدم إضرار الطلاب بسبب شكواهم.
- يتم تنظيم ندوات وورش عمل لنشر ثقافة تقديم الشكاوى أو المقترحات من جميع أفراد العاملين بالكلية.
- توفر عدد كافي من صناديق للشكاوى والمقترحات لطلاب مرحلة البكالوريوس والدراسات العليا والعاملين بالكلية.
- تصمم موقع الكتروني لتلقى أي مقترحات أو شكاوى بالكلية على موقع الكلية وأيضاً من أجل عرض مقترحاتهم وإبداء آرائهم على سير العملية التعليمية.

أساليب تلقي الشكاوى والمقترحات

يتم تلقي واستقبال الشكاوى والمقترحات عن طريق:

- الصناديق الموزعة في كافة أنحاء مبني الكلية.
- استقبال الشكاوي والمقترحات الكترونيا علي موقع الكلية او عن طريق البريد الالكتروني e-mail .
- استقبال الشكاوي عن طريق تقارير الإرشاد الأكاديمي للسادة أعضاء هيئة التدريس للطلاب بالكلية بطريق مباشر أو غير مباشر أو بأي وسيلة أخرى.

- استقبال الشكاوي والمقترحات بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطرف المقدم للمقترح أو الشكوى.
- من خلال المناقشات بين إدارة الكلية والأطراف ذات العلاقة خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي تجريها إدارة الكلية.
- استقبال الشكاوى الدفعة والمقترحات عن طريق رئيس الشعبة الى رنس الدفعة الى رئيس الاتحاد.

اختصاصات اللجنة:

- تلقي الشكاوى والمقترحات عبر الموقع الالكتروني والصناديق الموزعة في كافة أنحاء مبني الكلية.
- يتم تنظيم ندوات وورش عمل لنشر ثقافة تقديم الشكوى أو المقترح من جميع الأفراد العاملين بالكلية.
- تصنيف الشكاوى والمقترحات المقدمة من قبل الأفراد العاملين بالكلية ويتم استبعاد الشكاوى المجهولة والمكتوبة بأسلوب غير لائق والتي لم يذكر فيها اسم صاحبها حيث تحفظ ولا يتم فحصها والبت فيها.
- تحديد مواعيد لأصحاب الشكاوى والمقترحات للاستفسار عن بعض النقاط الغامضة الخاصة بالشكوى أو المقترح المقدم.
- عرض تقرير خاص بالمقترحات والشكاوي على اللجنة المشكلة والمعتمدة من مجلس الكلية لمناقشة هذه المقترحات والشكاوي واتخاذ قرار نحو توجيهها إلى إدارة الكلية للبت فيها.

وسائل تلقي واستقبال الشكاوى والمقترحات:

- الصناديق الموزعة في كافة أنحاء مبني الكلية
- استقبال الشكاوي والمقترحات بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطرف المقدم للمقترح أو الشكوى.
- من خلال المناقشات بين إدارة الكلية
- إعداد نموذج لتصنيف الشكاوى والمقترحات في ضوء المعطيات التالية : (الشكاوي التي تمثل اقتراحات .- الشكاوى التي تمثل مدحا .- الشكاوى العادية)
- إعداد سجل للشكاوى.

14/12/2019

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

آلية عمل اللجنة

أولاً: تقوم لجنة استقبال الشكاوى بالخطوات التالية:

- يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى في أول يوم عمل من كل أسبوع أو كلما دعت الحاجة لذلك.
- يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى من قبل لجنة بحضور أمين اللجنة.
- يتم تنظيم محضر فتح خاص بكل صندوق ويتم إعطاء المحضر رقم. في حالة عدم وجود شكاوى يتم تدوين محضر بذلك.
- تنقل الاقتراحات والشكاوى مع نسخة موقعة من المحضر إلى لجنة الاقتراحات والشكاوى.
- تصنيف الشكاوى والمقترحات في النموذج المعد.
- إعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكاوى. ويتم تسجيل الشكاوى في سجل الشكاوى وتفرغ البيانات الواردة بها في سجل الشكاوى وحسب رقمها التسلسلي، مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكاوى نفس رقم الشكاوى التسلسلي.

ثانياً: تقوم لجنة فحص الشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية:

بالنسبة للمشكلات:

- دراسة الشكاوى من قبل اللجنة المشكلة لتحديد الجهة المعنية بالشكاوى وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.
- إرسال نسخة من الشكاوى إلى الجهة المعنية بالشكاوى.
- متابعة الرد مع الجهة المنوط بها حل المشكلة خلال المدة الزمنية المحددة بالشكاوى.
- عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكاوى عن طريق اللجنة.
- في حالة أن الشكاوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة المقترحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوى بخصوصه.
- الشكاوى مجهولة المصدر تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطاءها رقماً متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها والاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.

بالنسبة للمقترحات:

- دراسة المقترح من قبل اللجنة، ثم يتم رفع الاقتراح إلى الجهات المعنية للدراسة إذا كان قابلاً للتطبيق ، من بعدها إلى الجهة المعنية بالتنفيذ وفي حالة الاعتماد يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بان الاقتراح تم اعتماده مع منحه خطاب شكر من الكلية.

ثالثا : تقوم لجنة متابعة الشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية:

- يتم إعلام أصحاب الشكاوي بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية:

⇒ الاتصال الشخصي بصاحب الشكوى.

⇒ عن طريق e-mail في حالة إمداد اللجنة ببريده الالكتروني.

⇒ عن طريق الاجتماعات أو اللقاءات في حالة إذا كانت الشكوى عامة.

- يتم الرد على الشكوى أو إصدار أى تعليمات تخص الشكوى على لوحة إعلانات تخص الشكاوى والمقترحات

مخرجات اللجنة:

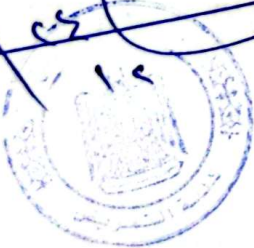
- محاضر الاجتماعات الدورية للجنة.
- التقارير الدورية عن نشاط اللجنة وما اتخذته من قرارات في حل المشاكل بالكلية.

عميد الكلية ورئيس اللجنة

مقرر اللجنة

هالة عبد الفتاح

د. أحمد



نموذج التّقديم بالشكوى

التاريخ :

رقم الشكوى:
1. معلومات تخصك :

الاسم ثلاثی * اے

الجنس (انثى-ذكر) —

(المستوى) / الوظيفة

عنوان البريد الإلكتروني

التليفون الارضى

التليفون

المحمول: ~~تسليم~~ تسليم

*** يكتب الاسم وعند طلب مقدم الشكوى للسرية يمكن الاستعاضة برقم الشكوى عن الاسم.

2. مضمون الشكوى :

هل اتخذت أي إجراء عن شكواك (تكلّمت مثلاً مع منسق مقررک أو الشخص المسئول عن تقديم الخدمة عن موضوع شكواک ؟ -

من فضلك استكمل عرض شكاوك في ظهر الورقة- واستخدم ورقة اضافية اذا دعت
الضرورة.

التوقيع

عميد الكلية ورئيس اللجنة

مقرر اللجنة

Thelma 60

ملحق- 2 :- النموذج المقترح لسجل شكاوى الطلاب

م	الاسم (ثلاثي)	المستوى / الوظيفة	رقم الشكوى	موضوع الشكوى	تاريخ التقدم بالشكوى	التوقيع تاريخ اعلام مقدم الشكوى بالرد
---	------------------	----------------------	---------------	-----------------	-------------------------	---

- ° يتم اعلان مقدم الشكوى بالرد فى شكواه فى خلال خمسة ايام.
- ° فى الحالات التى تتطلب موافقة مجلس القسم او الكلية يتم اعلام مقدم الشكوى بمقترح قرار حل المشكلة حال اقتراحة من قبل رئيس القسم بموجب التفويض ، ويتم اعلامه بعد اقراره واعتماد من المجالس المتخصصة.
- ° فى الحالة الاخيرة تتوقف مدة الاعلام على سرعة تقدم مقدم الشكوى بشكواه.
- ° يتم اعلام مقدم الشكوى بمواعيد مجالس الاقسام والكلية.
- ° يشمل هذا السجل نسخة ورقية واخرى رقمية على برنامج اكسل .

عميد الكلية ورئيس اللجنة

مقرر اللجنة

هالة مكيه الصالح

د. هادي
١٤٤٢
١٤