



جامعة كفر الشيخ - كلية التمريض
وحدة ضمان الجودة



آلية الشكاوى والمقترحات

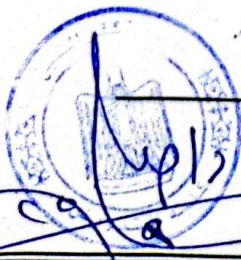
2025/2024

أهداف لجنة الشكاوى والمقترحات

- 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 آثار سلبية على الطلاب والعاملين بالكلية أن له الحق بأن يتقدم بشكوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية وبمجرد تقديمه للشكوى 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 لتلقي 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 الشكاوى والمقترحات الكترونيا علي موقع الكلية او عن طريق البريد الالكتروني. e-mail
- استقبال الشكاوى عن طريق تقارير الإرشاد الأكاديمي للسادة أعضاء هيئة التدريس للطلاب بالكلية بطريق مباشر أو غير مباشر أو بأي وسيلة أخرى.
- استقبال الشكاوى 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 الإلكتروني والصناديق الموزعة في كافة أنحاء مبنى الكلية.
- يتم تنظيم ندوات وورش عمل لنشر ثقافة تقديم الشكاوى 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 بالشكاوى أو المقترح المقدم.
- عرض تقرير خاص بالمقترحات والشكاوى على اللجنة المشكلة والمعتمدة من مجلس الكلية لمناقشة هذه المقترحات والشكاوى واتخاذ قرار نحو توجيهها إلى إدارة الكلية للبت فيها.

وسائل تلقي واستقبال الشكاوى والمقترحات:

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

آلية عمل اللجنة

أولاً: تقوم لجنة استقبال الشكاوى بالخطوات التالية:

- يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى في أول أسبوع من كل شهر 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.
- إمكانية تسجيل الشكاوى أونلاين من خلال لينك تسجيل الشكاوى

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScCFsrnRqGqUKX_XZ6z-/

([ERvMB_U8JRfwajWXPuXgxxJx0E5SA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScCFsrnRqGqUKX_XZ6z-/))

ثانيا : 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 وإعطائها رقما متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها والاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.

بالنسبة للمقترحات:

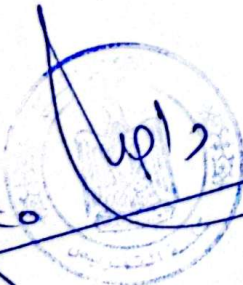
- دراسة المقترح من قبل اللجنة، ثم يتم رفع الاقتراح إلى الجهات المعنية للدراسة إذا كان قابلاً للتطبيق ، من بعدها إلى الجهة المعنية بالتنفيذ وفي حالة الاعتماد يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بان الاقتراح تم اعتماده مع منحه خطاب شكر من الكلية.

ثالثا : تقوم لجنة متابعة الشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية:

- يتم إعلام أصحاب الشكاوى بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية:
 - ⇒ الاتصال الشخصي بصاحب الشكاوى.
 - ⇒ عن طريق e-mail في حالة إمداد اللجنة ببيده الالكتروني.
 - ⇒ عن طريق الاجتماعات أو اللقاءات في حالة إذا كانت الشكاوى عامة.
- يتم الرد الشكاوى أو إصدار أى تعليمات تخص الشكاوى 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

أ.د/ صباح أبو الفتوح



نموذج التقدم بالشكوى

التاريخ :

رقم الشكوى:

1. معلومات تخصك :

الاسم ثلاثى *

الجنس (انثى-ذكر)

(المستوى) / الوظيفة

عنوان البريد الالكتروني

التليفون الارضى

التليفون المحمول

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

2. مضمون الشكوى :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

هل اتخذت اى اجراء عن شكواك (تكلمت مثلا مع منسق مقررك او الشخص المسئول عن تقديم الخدمة عن موضوع شكواك ؟

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

التوقيع

عميد الكلية ورئيس اللجنة

أ.د/ صباح أبو الفتوح

ملحق- 2 :- النموذج المقترح لسجل الشكاوى

الاسم (ثلاثى)	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 اقتراحه 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

أ.د/ صباح أبو الفتوح

واهدا

