



Kafri El-sheikh University  
Faculty of nursing



جامعة كفر الشيخ  
كلية التمريض

## 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 آثار سلبية على الطلاب والعاملين بالكلية أن له الحق أن يقدم بشكاوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية وبمجرد تقديمه الشكاوى سيتم التحقق من حقيقتها 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 اضرار 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 للطلاب من مرحلة البكالوريوس والدراسات العليا والعاملين بالكلية.

- تصمم موقع الكتروني لتلقى أي مقترحات أو شكاوى بالكلية على موقع الكلية وايضا من أجل عرض مقترحاتهم وإبداء آرائهم على سير العملية التعليمية.

### أساليب تلقي الشكاوى والمقترحات

يتم تلقي واستقبال الشكاوى والمقترحات عن طريق:

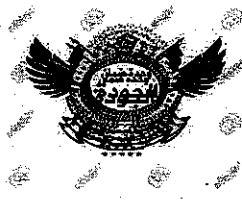
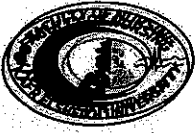
- الصناديق الموزعة في كافة أنحاء مبني الكلية.
- استقبال الشكاوى والمقترحات الكترونيا علي موقع الكلية او عن طريق البريد الالكتروني. e-mail

أرائهم  
صحة يساهم

د. إبراهيم  
٢٠١٩/٩/٢٠



د. أحمد



- 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 الشكاوي الدفعة والمقترحات عن طريق رئيس الشعبة الى رئس الدفعة الى رئيس الاتحاد.

#### اختصاصات اللجنة:

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

#### وسائل تلقي واستقبال الشكاوي 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 الشكاوي والمقترحات في ضوء المعطيات التالية : ( الشكاوي التي تمثل اقتراحات - الشكاوي التي تمثل مدحاً - الشكاوي العادية)
- إعداد سجل للشكاوي.

د. ص. م. م. الفيل  
١٩١٤ / ١٩١٤

د. الأمان محمد



## آلية عمل اللجنة

أولاً: تقوم لجنة استقبال الشكاوى بالخطوات التالية:

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

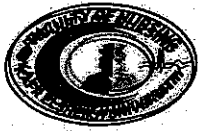
ثانياً: تقوم لجنة فحص الشكاوي والمقترحات بالخطوات التالية:

بالنسبة للمشكلات:

- دراسة الشكاوي من قبل اللجنة المشكلة لتحديد الجهة المعنية بالشكاوي وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.
- إرسال نسخة من الشكاوي إلى الجهة المعنية بالشكاوي.
- متابعة الرد مع الجهة المنوط بها حل المشكلة خلال المدة الزمنية المحددة بالشكاوي.
- عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إبلاغ مقدم الشكاوي عن طريق اللجنة.
- في حالة أن الشكاوي تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة المقترحات والشكاوي يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوي بخصوصه.

د/ أماني محمد

د. هالة محمد  
1/1/19



- 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 إيداع مقدم الاقتراح بان الاقتراح تم اعتماده مع منحه خطاب شكر من الكلية.

ثالثاً : تقوم لجنة متابعة الشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية :

- يتم إعلام أصحاب الشكاوى بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الرسائل 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 أي تعليقات 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/ مها أبو جازية

مدير وحدة ضمان الجودة  
د/ أماني مسعد

أمين اللجنة  
أ.د.م/ هالة عبد الفتاح

أ.د.م/ هالة عبد الفتاح  
2019/10/10



أمان مسعد

د.م.م/ هالة عبد الفتاح  
2019/10/10





