



لجنة الشكاوي والمقترحات

النشأة :-

يعتبر توفير الدعم الطلابي والتسهيلات التعليمية المتميزة من الأهداف الإستراتيجية لكلية الزراعة جامعة كفر الشيخ لذا فان الكلية تقوم بتطوير النظم الإدارية لتصبح مؤسسة تعليمية ذات نظام ادارى مميز يتوافق مع المعايير المرجعية وذلك بتأسيس لجنة الشكاوي والمقترحات والتي تتبع السيد الأستاذ الدكتور عميد الكلية ويديرها أحد أعضاء هيئة التدريس بالكلية. حيث تتبني هذه اللجنة نظام للتعامل مع شكاوي الطلاب فى مرحلة البكالوريوس والدراسات العليا والإداريين 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 والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس بالطرق المثلى وفى زمن مناسب.

الرسالة :-

متابعة وحل مشاكل الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس فى الوقت المناسب على أسس علمية وأخلاقية بالصورة التي تضمن السرية الكاملة حتى يتمكن الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس من تحقيق مستوى رفيع الأداء للعملية التعليمية والمساهمة فى خدمة تنمية المجتمع.

أهداف اللجنة :-

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

1. تهدف الكلية إلى تقديم خدماتها بمستوى متميز وعلى اعلي مستوى ويلزم ذلك الاكتشاف المبكر والسريع للسلبيات الموجودة بالكلية والتي تظهر فى شكاوى الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس من أى خدمة تقدمها الكلية وتؤثر على نشاطهم مع سرعة البت والحل .
2. ان يكون للكلية نظام ادارى للتعامل مع الشكاوى يضمن السرية الكاملة للشكاوي وعدم تضرر الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس بسبب الشكوى المقدمة بالإضافة الى انصياع الجميع الى النتيجة التى يسفر عنها التحقيق فى الشكوى.

٣. من حق كل فرد من الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس تقديم الشكاوى التي تعبر عن عدم الرضا عن أى نوع من الخدمات التي تقدمها الكلية سواء فى العملية التعليمية او غيرها بشرط جدية الشكاوى والتحقق من مصدرها.

٤. تعتبر الشكاوى والبت فيها من العمليات الهامة فى الكلية كرد فعل مباشر عن الخدمات المقدمة والتي تعتبر النواة الأولى للتحسين المستمر لخدمات لمؤسسة .

اختصاصات اللجنة :-

١- استقبال الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس لتسجيل شكاوهم و توجيههم إلى إجراءات التقدم لحلها والأشخاص الذين يجب الاتصال بهم لحل الأنواع المختلفة من المشاكل (طبقا للمخطط المرفق).

٢-تجمع شكاوي ومقترحات الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس طبقا للنموذج المرفق (مرفق صورة من النموذج المقترح). وتعمل على حلها من خلال المسئولين حيث أن من ضمن تشكيل اللجنة عضو هيئة التدريس من كل قسم (منسق لجنة الشكاوى بالقسم).

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 بالتعاون مع المحققين وتقبل نتائج التحقيقات.

٧- اقتراح الحلول وعرضها على المسئولين بالكلية .

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

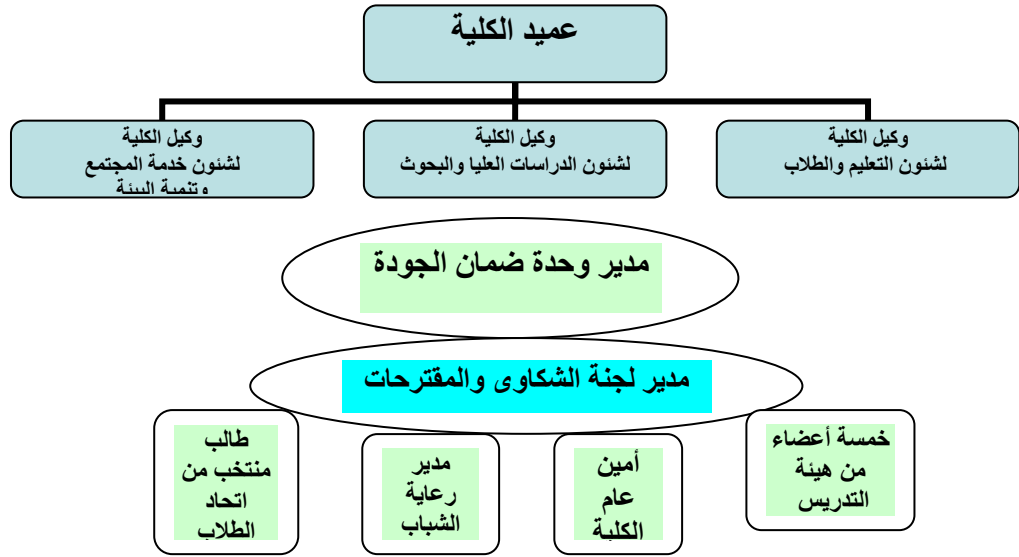
٩- عمل استقصاء دوري لقياس آراء الطلاب والهيئة المعاونة في أداء اللجنة (مرفق صورة من استبيان لاستطلاع الرؤى بعد تقديم الشكاوى)

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 أدارى أو عضو هيئته معاونه أو عضو هيئة تدريس شكاوى كيديه أو كاذبة فإنه يخضع للاستجواب من قبل لجنة الشكاوى وترفع تقريرها لعميد الكلية لاتخاذ ما يراه مناسباً .

آلية عمل لجنة الشكاوي والمقترحات

الهيكل التنظيمي للجنة :



تضم اللجنة ثلاث لجان فرعية هي:

- 1- لجنة فتح صندوق الشكاوى والمقترحات.
- 2- لجنة البت والحل.
- 3- لجنة المتابعة.

توجيهات عن الشكاوى والمقترحات

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 الإلكتروني، المرشد الأكاديمي، 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 للطلاب بعض المفاهيم الهامة مثل:

■ مفهوم الشكاوى :

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؛ والقصور في اتخاذ قرار فيما سبق في غضون فترة زمنية معقولة.

■ لا يمكن الشكاوى من القرارات الأكاديمية التي تتخذها الكلية.

فعدم الرضا عن مثل هذه الأمور يمكن أن يعالج في إطار إجراءات التقدم بالتماسات منفصلة، وتفصيل 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 الغير رسمية لمحاولة حل الشكوى وتصبح الشكوى رسمية إذا قدمت إلى أحد القادة الأكاديميين (رؤساء الأقسام أو الوكلاء أو العميد)، أو إلى مكتب الشكاوى بالكلية. ويمكنك 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 شكواك من مكتب الشكاوي التابع لرعاية الطلاب. ولن يتعرض لأي تمييز أو معاناة نتيجة تقديم الشكوى.

■ يجب ألا يتوقع صاحب الشكوى أن الشكوى دائما ستأتي بالنتائج التي ترضيه.

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 أي قرار يتخذ. كما أن هناك آليات لتقديم التماس آخر.

أسلوب تقديم الشكاوى (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. وإذا 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 الالكتروني للكلية مصحوبة بالمستندات التي تدعم موقف الشاكي .

- 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 ولى 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 للشكاوى أو عدم القدرة على حل الشكاوى 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 الشكاوى قادرا على مساعدتك.
 - يمكن للطلاب التقدم بشكاوى لإدارة الكلية عن طريق كتابة شكواه ووضعها في صناديق الشكاوي والمقترحات الموجودة بالكلية في الأماكن التالية:

- يوجد ٢ صندوق للشكاوي إحداها بالمبنى المعامل والآخر بالمبنى الجديد بالكلية (بصوره مؤقتة لحين وضع صندوق بكل قسم من الأقسام العلمية بالكلية).
- تسليم الشكاوي والمقترحات باليد إلى وحدة ضمان الجودة.
- الشكاوي والمقترحات المقدمة إلكترونياً على البريد الإلكتروني لوحدة ضمان الجودة بالكلية.

الآليات

فتح الصندوق :

- يتم فتح الصناديق مرة كل أسبوع عن طريق لجنة فتح صندوق الشكاوى والمقترحات الفرعية 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 البت والحل :

- يوضح هذا الجزء كيف يتم التحقيق في شكاوى الطلاب بناء على ظروف الطلاب وطبيعة الشكاوى 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 ويقوم 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 والبحوث لإيجاد الحل.
- إذا كانت مشكلة خاصة بالبيئة الداخلية للكلية مثل السلوك والعنف والعدوانية والتمييز 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 الشكوى من الطالب والمستندات المرفقة بها يقوم مكتب شئون الطلاب بإخطار الطالب كتابيا خلال خمسة 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 الفرعية باللجنة بمتابعة الحلول 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 وسوف 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 ملابسات 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 .

لجنة الشكاوى والمقترحات

تم تشكيل لجنة للشكاوى والمقترحات لطلاب الدراسات العليا والمرحلة الجامعية الاولى والاداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس برئاسة السيد الأستاذ الدكتور / عميد الكلية وعضوية كل من:

- السيد الأستاذ الدكتور/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب
السيد الأستاذ الدكتور/ وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث
السيد الأستاذ الدكتور/ وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة
مدير وحدة ضمان الجودة
د/ نجوى محمد الخطيب - المدرس بقسم النبات الزراعى ومدير اللجنة
د / أحمد سعد السيد الحناوي - المدرس بقسم الأراضى والمياه
د / أحمد مصطفى أحمد عبد الله- الاستاذ المساعد بقسم الاقتصاد الزراعى
د/ سميرة أحمد فؤاد حسن - المدرس بقسم النبات الزراعى
د / أيمن رجب فتوح الصباغ -المدرس بقسم المحاصيل
السيد/ على شعيب - المعيد بقسم الإنتاج الحيواني
الأستاذ / رضا أبو عيشه - أمين عام الكلية
السيد / عصام النجار - مدير إدارة رعاية الشباب بالكلية
طالب منتخب من اتحاد طلاب الكلية

وتم وضع آلية محددة لتلقى الشكاوى وذلك من خلال صندوقين للشكاوى .
الاول: يوجد بمبنى كلية الزراعة الجديد وهذا تحت اشراف :

١- د / نجوى محمد الخطيب

٢- د / أيمن رجب فتوح الصباغ

٣- الأستاذ / رضا أبو عيشه

والثاني : يوجد بمبنى مجمع المعامل وهذا تحت اشراف :

١- د / أحمد سعد السيد الحناوي

٢- د / أحمد مصطفى أحمد عبد الله

٣- الأستاذ/ على شعيب

وتمت مخاطبة السادة رؤساء الاقسام فى الكلية بشأن اعلام الطلاب والهيئة المعاونة والموظفين وأعضاء هيئة التدريس بإمكانية التقدم بشكواهم الى اللجنة . هذا ويتم فتح هذه الصناديق مرة كل اسبوع ويتم فحص

محتوياتها من الشكاوى ويتم تفعيل العمل مباشرة من خلال الاتصال المباشر بسيادة عميد الكلية او وكلاء الكلية او امين الكلية . هذا ويتم الرد المباشر على الشكاوى .
وتم عمل نموذج محدد مرفق بالملف لكل من اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة و الطلاب والإداريين.

ويمكن التقدم بالشكاوى إلى أي من الجهات التالية:

١. التقدم بالشكوى مباشرة للجنة الشكاوى والمقترحات
 ٢. التقدم بالشكوى لرعاية الشباب
 ٣. التقدم بالشكوى لوحدة ضمان الجودة بالكلية
 ٤. وضع الشكوى فى صندوق الشكاوى
 ٥. التقدم بالشكوى على البريد الالكتروني لوحدة ضمان الجودة بالكلية
- وسوف يتم الرد المباشر على الشكاوى بعد فحصها والتأكد من جديتها .
وجارى عمل سجل لتدوين الشكاوى والردود عليها لتسهيل رضا كل من اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة و الطلاب والإداريين.



جامعة كفر الشيخ
كلية الزراعة
وحدة ضمان الجودة

محضر لجنة الشكاوى ١

تم فتح صندوق الشكاوى والمقترحات الموجود بمبنى كلية الزراعة الجديد في يوم

/ / ٢٠١١ وبحضور السادة :

١- د / نجوى محمد الخطيب

٢- د / أيمن رجب فتوح الصباغ

٣- الأستاذ / رضا أبو عيشه

وانه في تمام الساعة

على عدد شكوى.

وأوصت اللجنة بالاتي :

-١

-٢

-٣

-٤

-٥

تم تفريغ محتويات صندوق الشكاوى ووجد انه يحتوى

اللجنة

الاسم

التوقيع



جامعة كفر الشيخ
كلية الزراعة
وحدة ضمان الجودة

محضر لجنة الشكاوى ٢

تم فتح صندوق الشكاوى والمقترحات الموجود بمبنى مجمع المعامل في يوم

الموافق

/ / ٢٠١١ وبحضور السادة :

١- د / أحمد سعد السيد الحناوى

٢- د / أحمد مصطفى أحمد عبد الله

٣- الأستاذ/ على شعيب

تم تفريغ محتويات صندوق الشكاوى ووجد انه يحتوى

وانه في تمام الساعة

على عدد شكوى.

وأوصت اللجنة بالاتي :

-١

-٢

-٣

-٤

-٥

اللجنة

الاسم

التوقيع

جدول يحدد الأشخاص الذين يجب الاتصال بهم لحل الأنواع المختلفة من المشاكل

نوع المشكلة			الأشخاص الذين يجب الاتصال بهم
أي مشكلة أخرى	خاصة بالسكن الجامعي	أكاديمية	
١	١	١	مرشد أكاديمي
		١	مشرف على الرسالة (دراسات عليا)
		٢	رئيس قسم
		٣	وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب
		٣	وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا
		٤	عميد الكلية
٢	٢	٣	رئيس اتحاد الطلاب
٢	٢	٢	ممثل العلاقات الثقافية "في حالة الطلاب الوافدين"
	٣		مدير المدينة الجامعية
		٣	مدير شئون الطلاب
٤			مدير الكلية

ملاحظة:

يجب على الطلاب أن يتصلوا بالأفراد الذين يحملون رقم (١) أولاً لحل المشكل الخاصة بهم وإن لم تحل يتصلوا بالأفراد الذين يحملون رقم (٢)، وهكذا... وإن لم يتم حل المشكل عليهم إتخاذ الإجراءات الخاصة بشكاوى الطلاب.

نموذج شكاوي ومقترحات الطلاب

..... / أسم الطالب

..... / الفرقة الدراسية

..... / الشعبة

..... / البريد الإلكتروني

..... / رقم الهاتف

..... / الاقتراح أو الشكوى

نموذج شكاوي ومقترحات عضو هيئة التدريس والهيئة المعاونة

..... / الإسم

..... / القسم

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

..... / البريد الإلكتروني

..... / رقم الهاتف

..... / الاقتراح أو الشكوى

نموذج شكاوي ومقترحات الإداريين

..... / الإسم

..... / الوظيفة

..... / البريد الإلكتروني

..... / رقم الهاتف

..... / الاقتراح أو الشكوى

النموذج المقترح لسجل شكاوي الطلاب

- يتم إعلام الطالب بالرد علي شكواه في خلال خمسة أيام عمل

م	الاسم (ثلاثي)	الفرقة- الشعبية	رقم الشكوى	موضوع الشكوى	تاريخ التقدم بالشكوى	التوقيع	تاريخ إعلام الطالب بالرد

- 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 واعتماده 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.

استبيان لاستطلاع الرؤى بعد تقديم الشكوى الشكاوى

- 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 تلقي الشكاوى أو الاقتراحات بالكلية
O نعم O لا O إلى حد ما
- ٥- هل لديك اقتراحات لتحسين الخدمة (تلقي الشكاوى)
O نعم O لا O إلى حد ما

٦- ماهى هذه الاقتراحات:

- ١
-٢
-٣
-٤

مع خالص الشكر لتعاونكم معنا....