



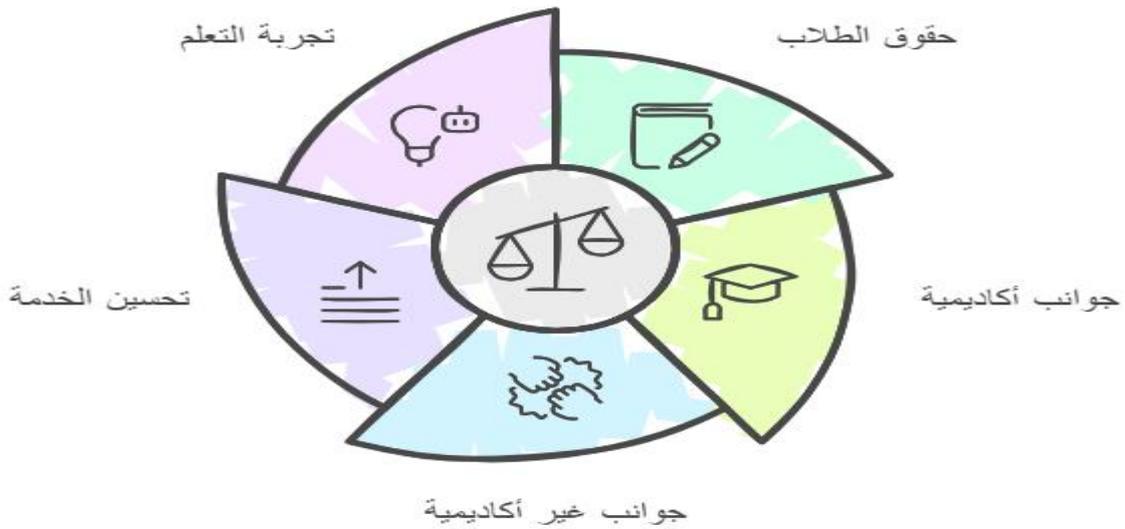
جامعة المنصورة  
كلية التربية النوعية بالمنصورة  
وفرعها بميت غمر ومنية النصر  
قسم الاقتصاد المنزلي



# آلية استقبال شكاوى الطلاب وإجراءات التعامل معها

سياسة تقديم الشكاوى في برنامج الاقتصاد المنزلي تتناول هذه السياسة استقبال الشكاوى في البرنامج، حيث تهدف إلى ضمان حقوق الطلاب في التعبير عن آرائهم وملاحظاتهم حول جودة الخدمات المقدمة. يتضمن ذلك الشكاوى المتعلقة بالجوانب الأكاديمية وغير الأكاديمية، مما يسهم في تحسين مستوى الخدمة وتعزيز تجربة التعلم.

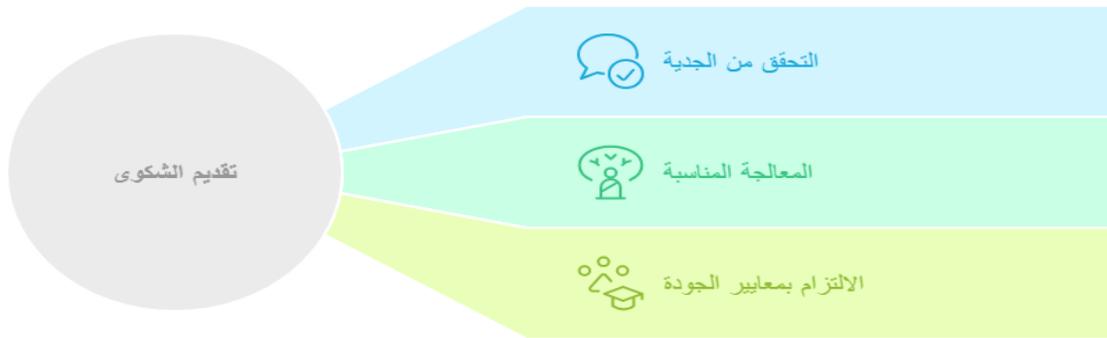
## إطار سياسة تقديم الشكاوى



## أولاً: الهدف :

- لكل طالب في البرنامج الحق في تقديم شكوى إذا كان راضي عن جودة الخدمة التي يقدمها البرنامج سواء كانت الشكوى متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو غير الأكاديمية.
- بمجرد تقديم الشكوى يتم التحقق من جدتها و من ثم التعامل معها .

مسار الشكوى للطلاب إلى نتائج إيجابية



## ثانياً : التشكيل المقترح للجنة الشكاوى و المقترحات لبرنامج

### الاقتصاد المنزلي :

رئيس اللجنة : ا.د/ اشرف رفعت الزيني  
أعضاء اللجنة : ا.د/ رشا محمد نجيب  
ا.د/ نجلاء ماضى

## ثالثًا: كيفية استقبال شكاوى الطلاب ومقترحاتهم:

سنستعرض كيفية استقبال شكاوى الطلاب ومقترحاتهم بشكل فعال. تعتبر هذه العملية جزءًا أساسيًا من تحسين بيئة التعليم وتعزيز التواصل بين الطلاب وإدارة البرنامج. سنقوم بتقديم آليات واضحة ومبسطة لتسهيل عملية تقديم الشكاوى والمقترحات.

### خطوات استقبال الشكاوى والمقترحات

#### ١. توفير إيميل وباركود خاص بتلقي الشكاوى والمقترحات:

○ يجب إنشاء بريد إلكتروني مخصص لاستقبال الشكاوى والمقترحات من الطلاب. كما يمكن استخدام باركود يمكن للطلاب مسحه باستخدام هواتفهم الذكية للوصول إلى نموذج الشكاوى بسهولة.

#### ٢. آلية إعلان الوسيلة التي يعلن بها الطلاب:

○ يجب على الإدارة الإعلان عن الوسائل المتاحة لتقديم الشكاوى والمقترحات. يمكن استخدام:

- لوحات إعلانية داخل الحرم الجامعي.
- صفحة القسم على موقع الكلية ووسائل التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك.
- معامل ومدرجات القسم حيث يمكن للطلاب الحصول على معلومات إضافية.

#### ٣. نموذج تقديم الشكاوى:

○ يجب توفير فورم (نموذج) يقوم الطالب بملء البيانات الموضحة فيه، والتي تشمل:

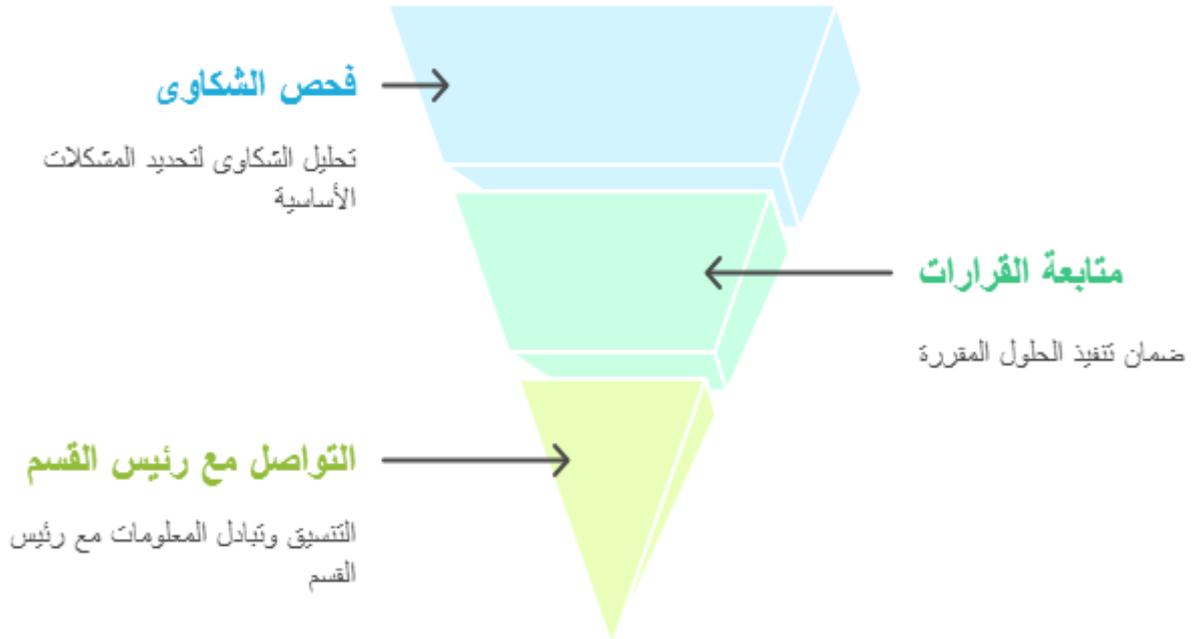
- اسم الطالب.
- الفرقة الدراسية.
- رقم التليفون.
- البريد الإلكتروني.
- محتوى الشكاوى أو الاقتراح.

بهذه الخطوات، يمكن للطلاب تقديم شكاواهم ومقترحاتهم بسهولة ويسر، مما يساهم في تحسين جودة التعليم والخدمات المقدمة لهم عن طريق QR

## رابعاً: مهام لجنة الشكاوى والمقترحات:

- فحص واستعراض الشكاوى.
- متابعة القرارات المتخذة بشأن شكاوى الطلاب.
- التواصل مع رئيس القسم فيما يخص أعمال اللجنة ومهامها.

### عملية إدارة الشكاوى



## خامسا: إجراءات فحص الشكاوى والمقترحات:

إجراءات فحص الشكاوى والمقترحات سيتم توضيح الإجراءات المتبعة لفحص الشكاوى والمقترحات، والتي تهدف إلى تحسين مستوى الخدمة وتلبية احتياجات المستفيدين. تتضمن الخطوات اللازمة لضمان معالجة الشكاوى بشكل فعال ومنظم.

### إجراءات فحص الشكاوى والمقترحات:

#### ١. فتح الايميل الخاص بالشكاوى والمقترحات:

○ يتم فتح الايميل الخاص بالشكاوى والمقترحات والباركود في بداية كل شهر لمراجعة الشكاوى.

#### ٢. فحص الشكاوى والمقترحات:

○ يتم فحص الشكاوى والمقترحات من قبل اللجنة المشكلة لهذا الغرض.

#### ٣. عرض الشكاوى والمقترحات:

○ تعرض الشكاوى والمقترحات على رئيس القسم لاتخاذ اللازم والرد المناسب.

تساعد هذه الإجراءات في ضمان التعامل الفعال مع الشكاوى والمقترحات، مما يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

## إجراءات فحص الشكاوى والمقترحات

كيف يتم فتح الايميل الخاص بالشكاوى  
والمقترحات؟

يتم فتح الايميل الخاص بالشكاوى  
والمقترحات والباركود في بداية كل شهر  
لمراجعة الشكاوى.

من يقوم بفحص الشكاوى والمقترحات؟

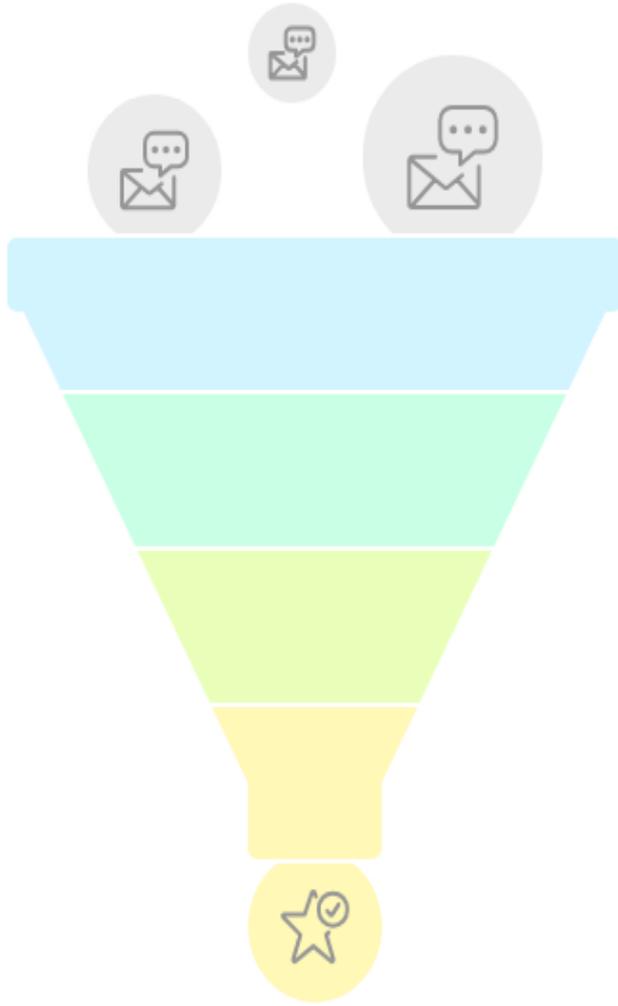
يتم فحص الشكاوى والمقترحات من قبل  
اللجنة المشكلة لهذا الغرض.

كيف يتم عرض الشكاوى والمقترحات؟

تعرض الشكاوى والمقترحات على رئيس  
القسم لاتخاذ اللازم والرد المناسب.



## تحسين جودة الخدمة من خلال إدارة الشكاوى



### تسجيل الشكاوى

توثيق الشكاوى والمقترحات بشكل منظم



### تقييم الشكاوى

تقييم الشكاوى لتحديد الأولويات والجدارة



### معالجة الشكاوى

تنفيذ الحلول لمعالجة القضايا



### تحسين الخدمة

تحسين العمليات بناءً على التعليقات

## شكاوى ومقترحات



الاية لاستقبال المقترحات و الشكاوى من خلال رؤية ورسالة قسم الاقتصاد المنزلى - كلية التربية النوعية بالمنصورة و فرعيها منية النصر و منية غمر - جامعة المنصورة التى تخدم رسالة برنامج الاقتصاد المنزلى .

## من يستطيع تقديم الشكاوى و المقترحات ؟

- الطلاب بمختلف فئاتهم الدراسية
- الجهاز الإداري والعاملين بالقسم
- أعضاء هيئة التدريس المعاونة

## طريقة تقديمها :

- من فضلك امسح QR و أملئ البيانات مع رفع المستندات ( ان وجدت ).

## ما الذى سيحدث بعد ذلك ؟

- تقوم اللجنة بفحص المقترحات والشكاوى لإبداء الرأي فيها.
- تقوم اللجنة بمتابعة جميع الشكاوى وتقديمها الى رئيس القسم ليقوم بالبت فيها، او رفض الشكاوى التى قد تبدو له بأنها مبنية على أساس غير سليم او ليس لها مبرر.

## كم سيستغرق ذلك من الوقت؟

سوف يتم اخطار الشاكى او المتقدم باقتراح بالطريقة المناسبة ، وذلك فى خلال اسبوع من تاريخ كتابة الشكاوى.

## ابقاء معلوماتك سرية :

لن يطلع على الشكاوى الا الجهة المختصة (لجنة فحص الشكاوى و المقترحات ) و الشاكى فقط .

## لجنة الشكاوى و المقترحات