



جامعة المنصورة
كلية التربية النوعية بالمنصورة
وفرعيها بميت غمر ومنية النصر
وحدة ضمان الجودة وتقييم الأداء

دليل

آلية استقبال شكاوى الطلاب وإجراءات التعامل معها





Mansoura University
Faculty of Specific Education



جامعة المنصورة
كلية التربية النوعية بالمنصورة
وفرعيها بميت غمر ومنية النصر
مكتب وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب



دليل

آلية استقبال شكاوى الطلاب وإجراءات التعامل معها



جامعة المنصورة

MANSOURA UNIVERSITY

٠٥٠ ٢٢٣١١٨٧ فاكس ٠٥٠ ٢٢٥٩٠٨٧

٠٥٠ ٢٢٥٧١٧١

المنصورة - جامعة المنصورة - كلية التربية النوعية

Mansoura University - Faculty of Specific Education



050 2257171



050 2259087 Fax. 050 2231187

<http://www.mans.edu.eg/facse/>

(1)

E-Mail : sedudean@mans.edu.eg



Mansoura University
Faculty of Specific Education



جامعة المنصورة
كلية التربية النوعية بالمنصورة
و فرعيها بميت غمر ومنية النصر
مكتب وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب



آلية استقبال شكاوى الطلاب وإجراءات التعامل معها

أولاً: الهدف:

- يهدف المقترح إلى الوصول إلى توفير منهجية لا استقبال شكاوى الطلاب وتحديد إجراءات للتعامل معها، للحد من أية آثار سلبية على الطلاب بالكلية.
- كل طالب بالبرنامج له الحق بأن يقدم شكوى إذا كان غير راض عن جودة الخدمة التي يقدمها البرنامج، سواء كانت تلك الشكاوى متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو غير الأكاديمية.
- بمجرد تقديم الشكاوى يتم التحقق من جديتها ومن ثم التعامل معها.
- تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة منهم عن مدى التحسن في الخدمات التي يقدمها البرنامج، ولهذا فإن هذه العملية تعد مصدراً مهماً لتحسين الخدمات التي يقدمها البرنامج للطلبة.
- السادة أعضاء هيئة التدريس بالبرنامج منوطين بالتعاون مع الطلاب وفحص شكاوهم والاستجابة لأي نتيجة تسفر عنها دراسة هذه الشكاوى.

ثانياً: التشكيل المقترح للهيكل التنظيمي للجنة الشكاوى والمقترحات:

يتم اعتماد تشكيل الهيكل التنظيمي للجنة الشكاوى والمقترحات لكل قسم علمي بمجلس الكلية على النحو التالي:

- أ.د/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب (رئيساً)
- أ.د/ رئيس القسم العلمي (عضواً)
- المنسق الأكاديمي للبرنامج (عضواً)
- منسق القسم العلمي (عضواً)
- أمين الكلية (عضواً)
- مسئول إداري (عضواً)
- مسئول شئون الطلاب (عضواً)
- أمين اتحاد الطلاب بصفته (عضواً)





Mansoura University
Faculty of Specific Education



جامعة المنصورة
كلية التربية النوعية بالمنصورة
وفرعيها بميت غمر ومنية النصر
مكتب وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب



ثالثا: كيفية استقبال شكاوى الطلاب ومقترحاتهم:

- يتم توفير عدد (١) صندوق للشكاوى والمقترحات ووضعها في أماكن ظاهرة بمبنى كل قسم علمي بكل فرع من فروع الكلية وذلك لاستقبال الشكاوى المقدمة.
- يتم إتاحة وسيلة لتلقى أي اقتراحات أو شكاوى على موقع الكلية الإلكتروني.
- ويتم استقبال الشكاوى عن طريق:
 - الشكاوى التي ترد الى اللجنة عن طريق صناديق الشكاوى المعلقة.
 - استقبال الشكاوى بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطلاب.
 - من خلال المناقشات بين الطلاب وإدارة البرنامج خلال الندوات أو المحاضرات أو اللقاءات العامة التي تجريها إدارة البرنامج مع الطلاب.
 - استقبال الشكاوى عن طريق موقع الكلية الإلكتروني.
 - استقبال الشكاوى الواردة للسادة أعضاء هيئة التدريس بالكلية في الساعات المكتبية أو غيرها.

رابعا: مهام لجنة الشكاوى والمقترحات:

- فتح الصناديق وتجميع الشكاوى.
- فحص واستعراض الشكاوى واتخاذ القرارات.
- متابعة القرارات المتخذة في شأن شكاوى الطلاب.
- التواصل مع إدارة الكلية فيما يخص أعمال اللجنة ومهامها.

خامسا: إجراءات فتح صناديق الشكاوى والمقترحات:

- يتم فتح صناديق الشكاوى والمقترحات في بداية كل شهر لمراجعة الشكاوى، أو كلما دعت الحاجة لذلك.
- يتم فتح صناديق الشكاوى والمقترحات من قبل لجنة الشكاوى وبحضور خمسة أعضاء على الأقل.
- يتم إعداد محضر فتح لكل مرة ويتم إعطاء المحضر رقم.
- تنقل الشكاوى والمقترحات مع نسخة من المحضر موقعة إلى لجنة الشكاوى والمقترحات.



Mansoura University
Faculty of Specific Education



جامعة المنصورة
كلية التربية النوعية بالمنصورة
وفرعها بميت غمر ومنية النصر
مكتب وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب



سادسا: آلية عمل اللجنة:

- ١- تقوم اللجنة بفرز الشكاوى ضمن المعطيات التالية: الشكاوى التي تمثل اقتراحات – الشكاوى التي تمثل مدح – الشكاوى العادية.
- ٢- إعطاء رقم تسلسلي للاقتراحات أو الشكاوى.
- ٣- يتم تسجيل الشكاوى في سجل الشكاوى وتفريغ البيانات الواردة بها في سجل الشكاوى وحسب رقمها التسلسلي مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكاوى نفس رقم الشكاوى التسلسلي.
- ٤- دراسة الشكاوى من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى المشكلة لهذه الغاية لتحديد الجهة المعنية بالشكاوى وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.
- ٥- إرسال نسخة من الشكاوى إلى الجهة المعنية بالشكاوى ضمن لائحة وقائع متابعة سير الشكاوى.
- ٦- متابعة الرد مع الجهة المشتكى عليها خلال الفترة الزمنية المحددة على الشكاوى.
- ٧- عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكاوى عن طريق اللجنة.
- ٨- في حال أن الشكاوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الشكاوى والمقترحات يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوى بخصوصه.
- ٩- في حال ورود اقتراحات لا صندوق يتم مبدئياً دراستها من قبل اللجنة ثم يتم رفع الاقتراح إلى الجهة المعنية إذا كان قابلاً للتطبيق، وفي حال الاعتماد يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بأن الاقتراح تم اعتماده مع منحه خطاب شكر من الكلية.
- ١٠- الشكاوى من مجهول تسجل في سجل خاص، ولا يتم اهمالها واعطائها رقما متسلسلا يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها والاستفادة منها ما أمكن وتحفظ.

إعداد

وحدة ضمان الجودة وتقييم الأداء