



وحدة ضمان الجودة



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة
منشأ بالقرار الوزاري رقم (2354) لسنة 2019

آلية لجنة الشكاوى والمقترحات



لجنة الشكاوى و المقترحات

• النشأة:

يهدف المعهد العالي للهندسة و التكنولوجيا بالمنزلة إلى توفير الدعم الطلابي و التسهيلات التعليمية المتميزة لأبنائه الطلاب و ذلك سعياً لتحسين جودة العملية التعليمية و السعى إلى تقديم كافة خدماتها على أعلى مستوى لذا يسعى المعهد إلى تطوير النظم الإدارية الخاصة به ليصبح مؤسسة تعليمية ذات نظام إداري مميز يتوافق مع المعايير المرجعية و ذلك بتأسيس لجنة الشكاوى و المقترحات و التي تتبع السيد الأستاذ الدكتور عميد المعهد و يديرها أحد أعضاء هيئة التدريس بالمعهد حيث تتبنى هذه اللجنة نظام التعامل مع الشكاوى و كذلك المقترحات المقدمة من كافة أطراف العملية التعليمية من أعضاء هيئة تدريس وأعضاء الهيئة المعاونة والإداريين والطلاب بالمعهد. ولذلك يشجع المعهد على تقديم أى شكوى لتسعى فى حلها وتقليل أى أثر سلبي على حياة الطلاب والعاملين بالمعهد دون خوف حيث يتم التعامل مع الشكاوى بمنتهى السرية و الشفافية.

• الرؤية:

حل جميع المشاكل الأكاديمية أو الغير أكاديمية التى يواجهها الطلاب و الإداريين و أعضاء الهيئة المعاونة و أعضاء هيئة التدريس بالمعهد.

• الرسالة:

متابعة و حل المشاكل الأكاديمية أو الغير أكاديمية التى يواجهها الطلاب و الإداريين و أعضاء الهيئة المعاونة و أعضاء هيئة التدريس على أسس علمية و أخلاقية التى تضمن السرية الكاملة حيث يتمكن مقدم الشكاوى من المساهمة فى رفع مستوى العملية التعليمية بشكل فعال و المساهمة فى خدمة تنمية المجتمع.

• الهدف:

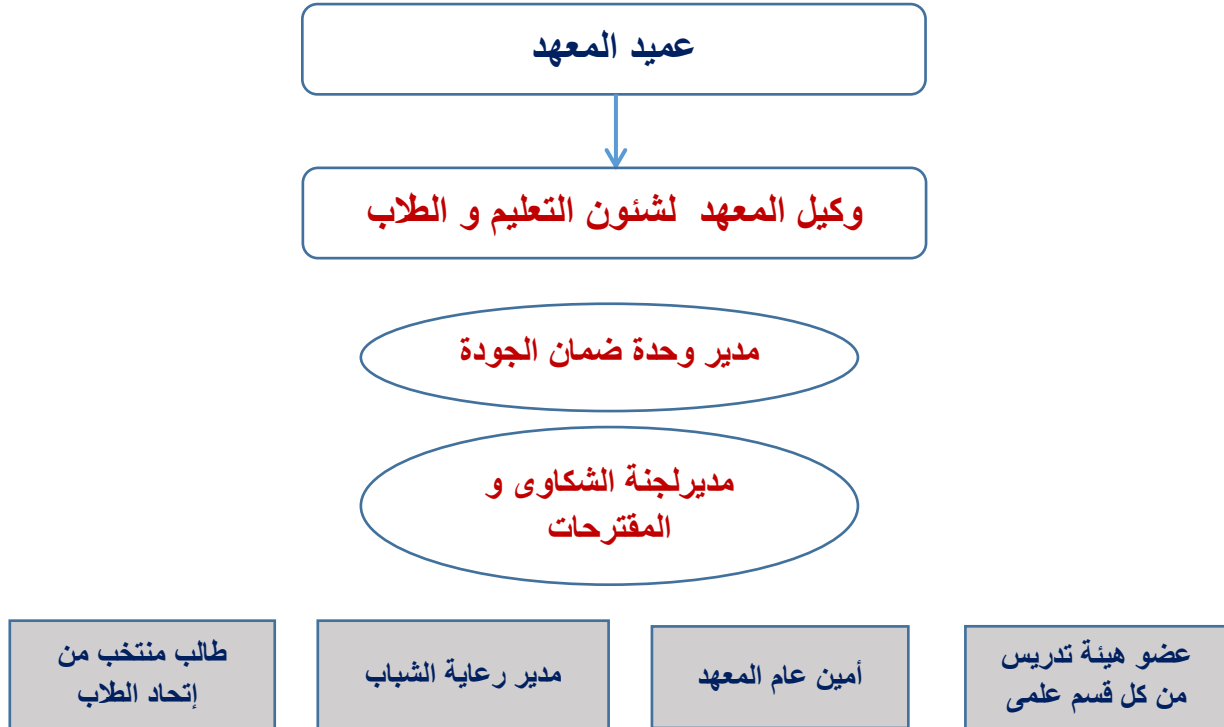
أن يكون لدى المعهد نظام إداري لتعامل مع الشكاوى و المقترحات من ضمن الجهاز الإداري و تابع للسيد الأستاذ الدكتور عميد المعهد يهدف إلى:

- الكشف المبكر و السريع عن السلبيات الموجودة فى أى خدمة يقدمها المعهد عن طريق شكاوى الطلاب و الإداريين و أعضاء الهيئة المعاونة و أعضاء هيئة التدريس بالمعهد و التعامل معها بشكل سريع حتى لا تؤثر على نشاطهم بالمعهد.
- كل طالب أو موظف أو عامل بالمعهد له الحق بأن يتقدم بشكاوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها المعهد سواء كانت تلك الشكاوى متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو غير الأكاديمية. وبمجرد تقديمه للشكاوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لا ينظر إليها.

- تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التي يقدمها المعهد، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر النواة الأساسية لتحسين الخدمات التي يقدمها المعهد لطلابها . والسادة أعضاء هيئة التدريس بالمعهد مدعون للتعاون مع الطلاب وفحص شكاوهم بشكل سرى للغاية والاستجابة لأي نتيجة يسفر عنها التحقيق في هذه الشكاوى.
- أن يكون لدى المعهد نظام إدارى ضمن الهيكل التنظيمي للمعهد و تابع للسيد الأستاذ الدكتور عميد المعهد يضمن سرعة الأتي:-

1. البت في الشكاوى المقدمة من الطلاب .
2. السرية الكاملة للشكاوى.
3. عدم إضرار الطالب بسبب شكواه .

• ثانيا الهيكل التنظيمي اللجنة:



• ثالثاً إختصاصات اللجنة:

1. إستقبال مقدم الشكاوى لتسجيل الشكاوى و توجيهه إلى إجراءات التقدم لحلها و الأشخاص الواجب التواصل معهم لحل الأنواع المختلفة من المشاكل (طبقاً للمخطط المرفق).
2. تجميع و فحص شكاوى و مقترحات الطلاب و الإداريين و الهيئة المعاونة و أعضاء هيئة التدريس طبقاً للنموذج المرفق (مرفق صورة من النموذج المقترح). و العمل على حلها من خلال التواصل مع المسؤولين فى

- الأقسام المختلفة محل الشكاوى حيث من ضمن تشكيل اللجنة عضو هيئة تدريس من كل قسم (منسق لجنة الشكاوى بالقسم).
3. وضع القواعد المنظمة للتعامل مع الشكاوى و المقترحات و تقديم النصائح و الإرشادات المختلفة عن كيفية تقديم الشكاوى.
4. تقديم النصح و الإرشاد و تدريب منسقى الشكاوى بالأقسام المختلفة على الآليات و الأساليب المختلفة للتعامل مع المشاكل المختلفة.
5. عقد إجتماعات دورية للسادة منسقى لجنة الشكاوى بالأقسام المختلفة لمناقشة المشاكل الموجودة التي يواجهها الأطراف المعنية بالمعهد و كيفية حل هذه المشاكل و تحديد الآليات المثلى للتعامل معها.
6. التنسيق مع الأقسام العلمية المختلفة و متابعة حلول المشكلات الخاصة بها و مدى تقبلها للنتائج التحقيق.
7. إقتراح الحلول و عرضها على المسؤولين بالمعهد.
8. عمل إستبيان دورى لقياس آراء الطلاب و الهيئة المعاونة فى أداء اللجنة (مرفق صورة من إستبيان لإستطلاع الرأى بعد تقديم الشكاوى).
9. توشيق الردود على الشكاوى و عمل إحصائية بنهاية كل فصل دراسى عن مجالات الشكاوى بكل قسم و رقعها إلى السيد الأستاذ الدكتور عميد المعهد للإسترشاد بها فى تحسين نظم أداء البرامج التعليمية.
10. فى حالة التقدم بشكاوى كيدية أو كاذبة يتم التحقيق مع مقدم الشكاوى من قبل اللجنة و ترفع تقريرها لعميد المعهد لإتخاذ ما براه مناسباً.

• رابعاً : كيفية استقبال شكاوي الطلاب ومقترحاتهم

يتم تخصيص صناديق لتلقي شكاوي الطلاب ومقترحاتهم ووضعها في أماكن ظاهرة مختلفة بالمعهد ويسهل الوصول إليها مع اقتراح الأماكن التالية لوضع الصناديق بها :

- عدد (واحد) صندوق فى الدور الأرضى (إستقبال).
 - عدد (واحد) صندوق فى كل دور من الأدوار و عددها خمسة أدوار.
- وكذلك يتم استقبال الشكاوي عن طريق :
- الشكاوي التي ترد إلى اللجنة عن طريق صناديق الشكاوي المعلقة .
 - استقبال الشكاوي بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطلاب .
 - من خلال المناقشات بين الطلاب وإدارة المعهد خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي تجريها إدارة المعهد مع الطلاب.
 - استقبال الشكاوي عن طريق الموقع الإلكتروني للمعهد.

• رابعا : توزيع المهام والواجبات علي فريق العمل

- تم تشكيل اللجان التالية لضمان حسن سير آلية عمل اللجنة وذلك علي النحو التالي :-

1. لجنة فتح الصناديق وتجمع الشكاوي.
2. لجنة فحص واستعراض الشكاوي واتخاذ القرارات.
3. لجنة متابعة القرارات المتخذة في شأن شكاوي الطلاب.

- إجراءات فتح صناديق لاقتراحات والشكاوي:

يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي مرة كل أسبوع، أو كلما دعت الحاجة لذلك. يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوي وبحضور ثلاثة أعضاء على الأقل يتم تنظيم محضر فتح خاص بكل صندوق و تحديد عدد الشكاوي ليتم عرضها بتقرير إلى اللجنة. وفي حالة عدم وجود شكاوي يتم تدوين محضر بذلك. تنقل الاقتراحات والشكاوي مع نسخة موقعة من المحضر إلى لجنة الاقتراحات والشكاوي. و يتم تسليم نسخة من التقرير لوحدة ضمان الجودة بالمعهد.

• خامسا آلية عمل اللجنة:-

- تقوم اللجنة بفرز الشكاوي ضمن المعطيات التالية:-

1. الشكاوي التي تمثل اقتراحات .
2. الشكاوي التي تمثل مدحاً.
3. الشكاوي العادية.
4. إعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكاوي.

- يتم تسجيل الشكاوي في سجل الشكاوي وتفريغ البيانات الواردة بها في سجل الشكاوي وحسب رقمها التسلسلي، مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكاوي نفس رقم الشكاوي التسلسلي.
- دراسة الشكاوي من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوي المشكلة لهذه الغاية لتحديد الجهة المعنية بالشكاوي وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.
- إرسال نسخة من الشكاوي إلى الجهة المعنية بالشكاوي ضمن لائحة وقائع لمتابعة سير الشكاوي.
- متابعة الرد مع الجهة المشتكى عليها خلال الفترة الزمنية المحددة على الشكاوي.
- عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكاوي عن طريق اللجنة.
- في حال ان الشكاوي تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الاقتراحات والشكاوي يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوي بخصوصه.

- في حال ورود اقتراحات للصندوق يتم مبدئياً دراستها من قبل اللجنة، ثم يتم رفع الاقتراح إلى قسم التطوير والتدريب للدراسة من بعدها إلى الجهة المعنية إذا كان قابلاً للتطبيق وفي حالة الاعتماد يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بان الاقتراح تم اعتماده مع منحه خطاب شكر من المعهد . الشكاوى من مجهول تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطائها رقماً متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها وللإستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.
- سيتم معاملة الشكاوى بكل جدية وشفافية وحيادية مع ضمان عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم الشكاوى سواء كان خارجياً أو داخلياً.
- يتم التشاور بين رئيس اللجنة وإدارة المعهد في حالة الضرورة إلى ذلك لحل بعض المشكلات والتي تتطلب أخذ رأي الإدارة في حلها دون غيرها .
- تقوم اللجنة الخاصة بمتابعة الشكاوي وتنفيذ القرارات التي اتخذت بشأنها بالاتصال بالطلاب أصحاب الشكاوي لإعلامهم بما تم في شكاوهم فوراً وأخطار أ.د/ رئيس اللجنة بذلك .
- يتم إعلام مقدم الشكاوى (الطالب) بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية :
 1. الاتصال الشخصي بالطالب صاحب الشكاوي عن طريق لجنة المتابعة لتنفيذ القرارات .
 2. عن طريق إرسال برقية او فاكس موضح بها حل الشكاوى في حالة رغبة الطالب في ذلك.
 3. عن طريق الانترنت في حالة رغبة الطالب وفي حالة إمداد اللجنة ببيده الالكتروني e-mail .
 4. عن طريق موقع المعهد أو لوحة خاصة باللجنة توضع أمام مكتب السيد أ.د/ وكيل المعهد لشئون التعليم والطلاب بالمعهد في حالة الشكاوي العامة.
 5. الشكاوى التي ترد عن طريق رواد الفرق الدراسية يتم مناقشتها مع السيد أ.د/ رئيس القسم وتعرض على مجلس القسم إذا تطلب الأمر ذلك ويعرض ماله صفة العمومية خلال المؤتمر العلمي للقسم.

• سادسا المتابعة لالكترونية:

يتم عمل موقع لجنة الشكاوي علي الانترنت علي موقع المعهد حتي تتمكن من المتابعة الفعالة لتلك الشكاوي التي ترد عبر البريد الالكتروني e-mail وتجهيز تلك الشكاوي لعرضها علي اللجنة العليا لاتخاذ القرارات المناسبة، ثم وضع الحلول والمقترحات المتخذة بالموقع مرة أخرى أو الرد علي البريد الالكتروني e-mail الخاص بالطالب في حالة وجوده .

• سابعا الدعاية ولاعلان عن نشاط اللجنة:

يتم الإعلان عن نشاط اللجنة ومهام عملها وذلك عن طريق :

1. عمل لقاء مع جميع طلاب المعهد الجدد والقدامى في بداية كل فصل دراسي لإعلامهم نشاط اللجنة ومهام عملها وفريق العمل .



2. عمل مطوية يوضح فيها فريق العمل ومهام اللجنة وكيفية استقبال الشكاوى وطريقة الرد على تلك الشكاوى بحيث توزع على الطلاب في بداية العام الدراسي عن طريق رعاية الطلاب بالمعهد .

• ثامناً المخرجات:

1. مجالس اجتماعات فريق العمل باللجنة الدورية.
2. كتابة التقارير الدورية موضح فيها نشاط اللجنة وما اتخذته من قرارات في حل مشاكل الطلاب والعاملين بالمعهد.
3. تقوم اللجنة بعمل تقرير عقب الاجتماع الدوري لها و يرفع إلى السيد الأستاذ الدكتور / وكيل المعهد لشؤون التعليم والطلاب بالمعهد موضح فيه نشاط اللجنة وما قامت به والقرارات التي اتخذت في حل تلك المشاكل.



وحدة ضمان الجودة



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة
منشأ بالقرار الوزاري رقم (2354) لسنة 2019

محضر لجنة الشكاوى 1

تم فتح صندوق الشكاوى و المقترحات الموجود بمبنى المعهد بالدور فى يوم الموافق /
/ و بحضور السادة:

- 1.
- 2.
- 3.

و أنه فى تمام الساعة تم تفريغ محتويات صندوق الشكاوى ووجد أنه يحتوى على عدد شكوى.

و أوصت اللجنة بالآتى:

- (1)
- (2)
- (3)
- (4)

التوقيع

اللجنة



وحدة ضمان الجودة



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة
منشأ بالقرار الوزاري رقم (2354) لسنة 2019

نموذج شكاوى و مقترحات الطلاب

..... /إسم الطالب/
..... /الفرقة الدراسية/
..... /الشعبة/
..... /البريد الإلكتروني/
..... /رقم الهاتف/
..... /لاقتراح أو الشكاوى/

نموذج شكاوى و مقترحات عضو هيئة التدريس و الهيئة المعاونة

..... /إسم /
..... /القسم/
..... /الدرجة العلمية/
..... /البريد الإلكتروني/
..... /رقم الهاتف/
..... /لاقتراح أو الشكاوى/

نموذج شكاوى و مقترحات عضو إداريين

..... /إسم /
..... /الوظيفة/
..... /البريد الإلكتروني/
..... /رقم الهاتف/
..... /لاقتراح أو الشكاوى/

- يتم إلهام الطالب بالرد على شكواه فى خلال أيام عمل.



وحدة ضمان الجودة



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة
منشأ بالقرار الوزاري رقم (2354) لسنة 2019

م	إسم (لاتي)	الفرقة - الشعبة	رقم الشكوى	موضوع الشكوى	تاريخ التقدم للشكوى	التوقيع	تاريخ إعلام الطالب بالرد

- في الحالات التي تتطلب موافقة مجلس القسم أو المعهد يتم إعلام الطالب بمقترح قرار حل المشكلة حال إقراره من قبل رئيس القسم بموجب التفويض و يتم إعلامه بعد إقراره و إيماده من المجالس المتخصصة.
- في الحالة لأخيرة تتوقف مدة للإعلام على سرعة تقدم الطالب بشكواه.
- يتم إعلام الطلاب بمواعيد مجالس لأقسام و المجلس لأكاديمي بالمعهد.
- يشمل هذا السجل نسخة ورقية و أخرى رقمية على برنامج EXCEL.



وحدة ضمان الجودة



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة
منشأ بالقرار الوزاري رقم (2354) لسنة 2019

نموذج شكاوى و مقترحات الطلاب

..... /إسم الطالب/
..... /الفرقة الدراسية/
..... /الشعبة/
..... /البريد الإلكتروني/
..... /رقم الهاتف/
..... /لاقتراح أو الشكاوى/

نموذج شكاوى و مقترحات عضو هيئة التدريس و الهيئة المعاونة

..... /إسم /
..... /القسم/
..... /الدرجة العلمية/
..... /البريد الإلكتروني/
..... /رقم الهاتف/
..... /لاقتراح أو الشكاوى/

نموذج شكاوى و مقترحات عضو لإداريين

..... /إسم /
..... /الوظيفة/
..... /البريد الإلكتروني/
..... /رقم الهاتف/
..... /لاقتراح أو الشكاوى/

- يتم إلهام الطالب بالرد على شكواه فى خلال أيام عمل.