



وحدة ضمان الجودة



وزارة التعليم العالي  
المعد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة  
منشأً بالقرار الوزاري رقم (2354) لسنة 2019

## آلية لجنة الشكاوى والمقترنات





وزارة التعليم العالي

المعهد الغل للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة  
منشاً بالقرار الوزاري رقم (2354) لسنة 2019

وحدة ضمان الجودة

## لجنة الشكاوى و المقترنات

### **• النشأة:**

يهدف المعهد العالى للهندسة و التكنولوجيا بالمنزلة إلى توفير الدعم الطلابى 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 يتواافق مع المعايير المرجعية و ذلك بتأسيس لجنة الشكاوى و المقترنات و التى تتبع السيد الأستاذ الدكتور عميد المعهد و يديرها أحد أعضاء هيئة التدريس بالمعهد حيث تتبني هذه اللجنة نظام التعامل مع الشكاوى و كذلك المقترنات 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 الأكademية أو الغير أكademية التي يواجهها الطلاب و الإداريين و أعضاء الهيئة المعاونة و أعضاء هيئة التدريس بالمعهد.

### **• الرسالة:**

متابعة و حل المشاكل الأكademية أو الغير أكademية التي يواجهها الطلاب و الإداريين و أعضاء الهيئة المعاونة و أعضاء هيئة التدريس على أساس علمية و أخلاقية التي تضمن السرية الكاملة حيث يتمكن مقدم الشكوى من المساهمة في رفع مستوى العملية التعليمية بشكل فعال و المساهمة في خدمة تنمية المجتمع.

### **• الهدف:**

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

- الكشف المبكر و السريع عن السلبيات الموجودة في أي 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 يؤثر على نشاطهم بالمعهد.

- كل طالب أو موظف أو عامل بالمعهد له الحق بأن يتقدم بشكوى إذا كان غير راضياً عن نوعية الخدمة التي تقدمها المعهد سواء كانت تلك الشكوى متعلقة بالنواحي الأكademية أو غير الأكademية. وبمجرد تقديمها للشكوى سيتم التحقق من جديتها والشكوى الكيدية والمجهولة سوف لا ينظر إليها.



وزارة التعليم العالي

المعهد الغل للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة

منشأ بالقرار الوزاري رقم (2354) لسنة 2019

وحدة ضمان الجودة

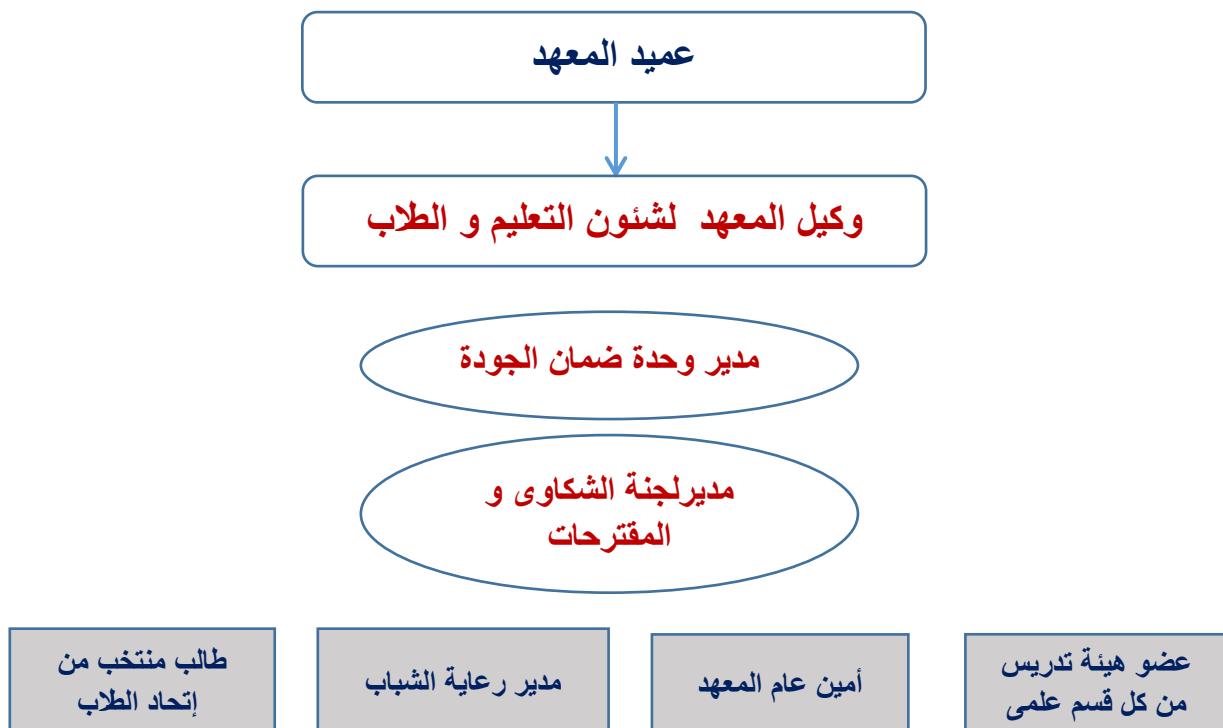
- تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التي يقدمها المعهد، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر النواة الأساسية لتحسين الخدمات التي يقدمها المعهد لطلابها . والساسة أعضاء هيئة التدريس بالمعهد مدعون للتعاون مع الطلاب وفحص شكاوهم بشكل سري للغاية والاستجابة لأي نتيجة يسفر عنها التحقيق في هذه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

. 1. البت فى الشكوى المقدمة من الطالب .

2. السرية الكاملة للشكوى.

3. عدم إضرار الطالب بسبب شكواه .

### • **ثانياً الهيكل التنظيمي للجنة:**



### • **ثالثاً اختصاصات اللجنة:**

1. استقبال مقدم الشكوى لتسجيل الشكوى و توجيهه إلى إجراءات التقديم لحلها و الأشخاص الواجب التواصل معهم لحل الأنواع المختلفة من المشاكل (طبقاً للمخطط المرفق).
2. تجميع و فحص شكاوى و مقترنات الطلاب و الإداريين و الهيئة المعاونة و أعضاء هيئة التدريس طبقاً للنموذج المرفق (مرفق صورة من النموذج المقترن). و العمل على حلها من خلال التواصل مع المسؤولين في



**وزارة التعليم الفنى**  
**المعهد الفنى للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة**  
**منشاً بالقرار الوزارى رقم (2354) لسنة 2019**

وحدة ضمان الجودة

الأقسام المختلفة محل الشكوى حيث من ضمن تشكيل اللجنة عضو هيئة تدريس من كل قسم (منسق لجنة الشكاوى بالقسم).

3. وضع القواعد المنظمة للتعامل مع الشكاوى و المقترفات 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 التى يواجهها الأطراف المعنية بالمعهد و كيفية حل هذه المشاكل و تحديد الآليات المثلثى 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 بنهائية كل فصل دراسى عن مجالات الشكاوى بكل قسم و رفعها إلى السيد الأستاذ الدكتور عميد المعهد للإسترشاد بها فى تحسين نظم أداء البرامج التعليمية.
10. فى حالة التقدم بشكوى كيدية أو كاذبة يتم التحقيق مع مقدم الشكوى من قبل اللجنة و ترفع تقريرها لعميد المعهد لإتخاذ ما يراه مناسباً.

#### • رابعاً : كيفية استقبال شكاوى الطلاب و مقترفاتهم

يتم تخصيص صناديق لتقديم شكاوى الطلاب و مقترفاتهم ووضعها في أماكن ظاهرة مختلفة بالمعهد ويسهل الوصول إليها مع اقتراح الأماكن التالية لوضع الصناديق بها :

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



## • رابعاً : توزيع المهام والوجبات على فريق العمل

- تم تشكيل اللجان التالية لضمان حسن سير آلية عمل اللجنة وذلك على النحو التالي :-
  1. لجنة فتح الصناديق وتجمع الشكاوى.
  2. لجنة فحص واستعراض الشكاوى واتخاذ القرارات.
  3. لجنة متابعة القرارات المتتخذة في شأن شكاوى الطلاب.
- إجراءات فتح صناديق لاقتراحات والشكاوى:-

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

## • خامساً آلية عمل اللجنة:-

- تقوم اللجنة بفرز الشكاوى ضمن المعطيات التالية:-
  1. الشكاوى التي تمثل اقتراحات .
  2. الشكاوى التي تمثل مدخلاً.
  3. الشكاوى العادية.
  4. إعطاء رقم تسلسلي لاقتراح أو الشكوى.
- يتم تسجيل الشكوى في سجل الشكاوى وتفریغ البيانات الواردة بها في سجل الشكاوى وحسب رقمها التسلسلي ، مع  
إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشکوى نفس رقم الشکوى التسلسلي.
- دراسة الشکوى من قبل لجنة الاقتراحات والشکوى المشكلة لهذه الغاية لتحديد الجهة المعنية بالشکوى وتحديد الفترة  
الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.
- إرسال نسخة من الشکوى إلى الجهة المعنية بالشکوى ضمن لائحة وقائع لمتابعة سير الشکوى.
- متابعة الرد مع الجهة المشتكى عليها خلال الفترة الزمنية المحددة على الشکوى.
- عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشکوى عن طريق اللجنة.
- في حال ان الشکوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الاقتراحات والشکوى يستبعد العضو المعنى ليتم مناقشة  
موضوع الشکوى بخصوصه.



وزارة التعليم الفنى  
المعهد الغلى للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة  
منشاً بالقرار الوزارى رقم (2354) لسنة 2019

وحدة ضمان الجودة

• 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 بأن الاقتراح تم اعتماده مع منحه خطاب شكر من المعهد . الشكاوى من مجهول تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطاءها رقماً متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها وللاستفادة 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 الشكوى سواء كان خارجياً أو داخلياً.

• يتم التشاور بين رئيس اللجنة وإدارة المعهد في حالة الضرورة إلى ذلك لحل بعض المشكلات والتي تتطلبأخذ رأي الإدارة في حلها دون غيرها .

• تقوم اللجنة الخاصة بمتابعة الشكاوى وتنفيذ القرارات التي اتخذت بشأنها بالاتصال بالطلاب أصحاب الشكاوى لإعلامهم بما تم في شکواهم فوراً وأخطار أ.د/ رئيس اللجنة بذلك .

• يتم إعلام مقدم الشكوى (الطالب) بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية : .

1. الاتصال الشخصي بالطالب صاحب الشكوى عن طريق لجنة المتابعة لتنفيذ القرارات .

2. عن طريق إرسال برقية او فاكس موضح بها حل الشكوى في حالة رغبة الطالب في ذلك.

3. عن طريق الانترنت في حالة رغبة الطالب وفي حالة إمداد اللجنة ببريد الإلكتروني 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 الشكاوى 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.

**• سادساً المتابعة للكترونية:**

يتم عمل موقع لجنة الشكاوى على الانترنت على موقع المعهد حتى تتمكن من المتابعة الفعالة لتلك الشكاوى التي ترد عبر البريد الإلكتروني e-mail وتجهز تلك الشكاوى لعرضها على اللجنة العليا لاتخاذ القرارات المناسبة، ثم وضع الحلول والمقترحات المتخذة بالموقع مرة أخرى أو الرد على البريد الإلكتروني e-mail الخاص بالطالب في حالة وجودة .

**• سابعاً الدعاية والإعلان عن نشاط اللجنة:**

يتم الإعلان عن نشاط اللجنة ومهام عملها وذلك عن طريق :

1. عمل لقاء مع جميع طلاب المعهد الجدد والقدامى فى 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 فى 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 فى حل مشاكل الطلاب والعاملين بالمعهد.
3. تقوم اللجنة بعمل تقرير عقب الاجتماع الدورى لها ويرفع إلى السيد الأستاذ الدكتور / وكيل المعهد لشئون التعليم والطلاب بالمعهد موضح فيه نشاط اللجنة وما قامت به والقرارات التى اتخذت فى حل تلك المشاكل.



وحدة ضمان الجودة

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

## محضر لجنة الشكاوى 1

تم فتح صندوق الشكاوى و المقترنات الموجود بمبى 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 الفنى  
المعهد الفنى للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة  
منشاً بالقرار الوزارى رقم (2354) لسنة 2019

### نموذج شكاوى و مقتراحات الطالب

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

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

### نموذج شكاوى و مقتراحات عضو هيئة التدريس و الهيئة المعاونة

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

إسم /  
القسم /  
الدرجة العلمية /  
البريد الإلكتروني /  
رقم الهاتف /  
إقتراح أو الشكاوى /

### نموذج شكاوى و مقتراحات عضو لإداريين

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

إسم /  
الوظيفة /  
البريد الإلكتروني /  
رقم الهاتف /  
إقتراح أو الشكاوى /

- يتم إعلام الطالب بالرد على شكواه فى حل ..... أيام عمل.



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

وحدة ضمان الجودة

م	الإسم (الثانية)	الفترة - الشعبة	رقم الشكوى	موضوع الشكوى	تاريخ التقدم للشكوى	التوقيع	تاريخ إعلام الطالب بالرد

- فى الحالات التى تتطلب موافقة مجلس القسم أو المعهد يتم إلام الطالب بمقترن قرار حل المشكلة حال إقتراحته من قبل رئيس القسم بموجب التقويض و يتم إلامه بعد إقراره و إعتماده من المجالس المتخصصة.
- فى الحالة الأخيرة توقف مدة الإلام على سرعة تقديم الطالب بشكواه.
- يتم إلام الطالب بمواعيد مجالس لأقسام و المجلس الأكاديمى بالمعهد.
- يشمل هذا السجل نسخة ورقية و أخرى رقمية على برنامج EXCEL.



وحدة ضمان الجودة

وزارة التعليم الفنى  
المعهد الفنى للهندسة والتكنولوجيا بالمنزلة  
منشاً بالقرار الوزارى رقم (2354) لسنة 2019

### نموذج شكاوى و مقتراحات الطالب

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

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

### نموذج شكاوى و مقتراحات عضو هيئة التدريس و الهيئة المعاونة

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

إسم /  
القسم /  
الدرجة العلمية /  
البريد الإلكتروني /  
رقم الهاتف /  
إقتراح أو الشكاوى /

### نموذج شكاوى و مقتراحات عضو لإداريين

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

إسم /  
الوظيفة /  
البريد الإلكتروني /  
رقم الهاتف /  
إقتراح أو الشكاوى /

- يتم إعلام الطالب بالرد على شكواه فى حل ..... أيام عمل.