

## آلية لجنة المقترحات والشكاوى بكلية إدارة الأعمال

### مقدمة:

من منطلق رؤية ورسالة الكلية لتقديم خدمات على أعلى مستوى للأطراف المستفيدة من الكلية يجب على الكلية أن:

- تشجع الأطراف ذات العلاقة على تقديم أي مقترح لتحسين الخدمات التي تقدمها الكلية.
- تشجع الأطراف ذات العلاقة على تقديم الشكاوى والسعي لحلها وتقليل أى آثار سلبية على الطلاب والعاملين بالكلية
- لأي شخص الحق بأن يتقدم بشكوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية وبمجرد تقديمه للشكوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لا ينظر إليها.
- تتضمن الشكاوى والمقترحات المقدمة تغذية راجعة عن الخدمات التي تقدمها الكلية، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين العملية التعليمية بالكلية.

### \*\* أساليب تلقي الشكاوى والمقترحات وفحصها والرد عليها:

يتم تلقي المقترحات والشكاوى بطريقتين الأولى استخدام صندوق مجهز لهذا الغرض والثانية تخصيص بريد الكتروني لتلقي الشكاوى والمقترحات بالكلية ويتم تفعيل ذلك من خلال: -

1- توفير عدد (4) صندوق لتلقي المقترحات والشكاوى بالكلية يتم توزيعهم بالدو الأرضي والدور الأول علوي والدور الثاني علوي.

2- تخصيص بريد الكتروني لتلقي الشكاوى والمقترحات بالكلية.

3- تشكيل لجنة لفحص المقترحات والشكاوى والرد عليها بالكلية من ثلاثة أعضاء هم: (عميد الكلية أو من ينوب عنه – مدير وحدة ضمان الجودة – أحد أعضاء هيئة التدريس). (مرفق التشكيل)

4- تكليف أحد أعضاء اللجنة بالرد على المقترحات والشكاوى بعد فحصها خلال أسبوع من تاريخ تقديم الطلب ويكون الرد على الشكوى والمقترح من خلال الإيميل المسجل أو رقم الهاتف الخاص بمقدم الشكوى أو المقترح.

5- إعداد نموذج موحد لتلقي الشكاوى والمقترحات متضمنا تسجيل البيانات التالية من صاحب الشكوى أو الإقتراح وهي (الاسم – كود الطالب – الفرقة – التخصص – البريد الالكتروني – رقم الهاتف – عنوان الشكوى أو المقترح – موضوع الشكوى أو المقترح). (مرفق النموذج)

6- توفير نسخة من النموذج المخصص لتلقي المقترحات والشكاوى السابق الإشارة إليه بمكتب سكرتارية عميد الكلية وأيضا على الموقع الإلكتروني للكلية.

للعميد  
مرفق (١٤/٥)

7- الإعلان عن توافر خدمة تلقي المقترحات والشكاوى بالكلية عن طريق صندوق المقترحات والشكاوى أو عن طريق البريد الإلكتروني المخصص لذلك بجميع وسائل الإعلان الخاصة بالكلية (لوحات الإعلانات - موقع الكلية - LMS - صفحة اتحاد الطلبة .... الخ)

8- إعداد محاضرات اجتماعات دورية للجنة تلقي المقترحات والشكاوى وإعداد تقارير شهرية بحصر عدد الشكاوى والمقترحات التي تم إستقبالها وكيفية التعامل معها والرد عليها ويتم عرض ذلك بصفة دورية على مجلس الكلية شهريا.

9- صياغة استبيان يتم تقديمه للمستخدم بمجرد انتهاء طلبه والرد عليه لقياس مدى الرضا عن خدمة المقترحات والشكاوى المقدمة من الكلية. (مرفق النموذج)

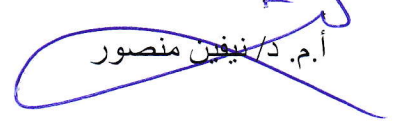
عميد الكلية

أ.م. د/ أحمد الخضراوي



مدير وحدة ضمان الجودة

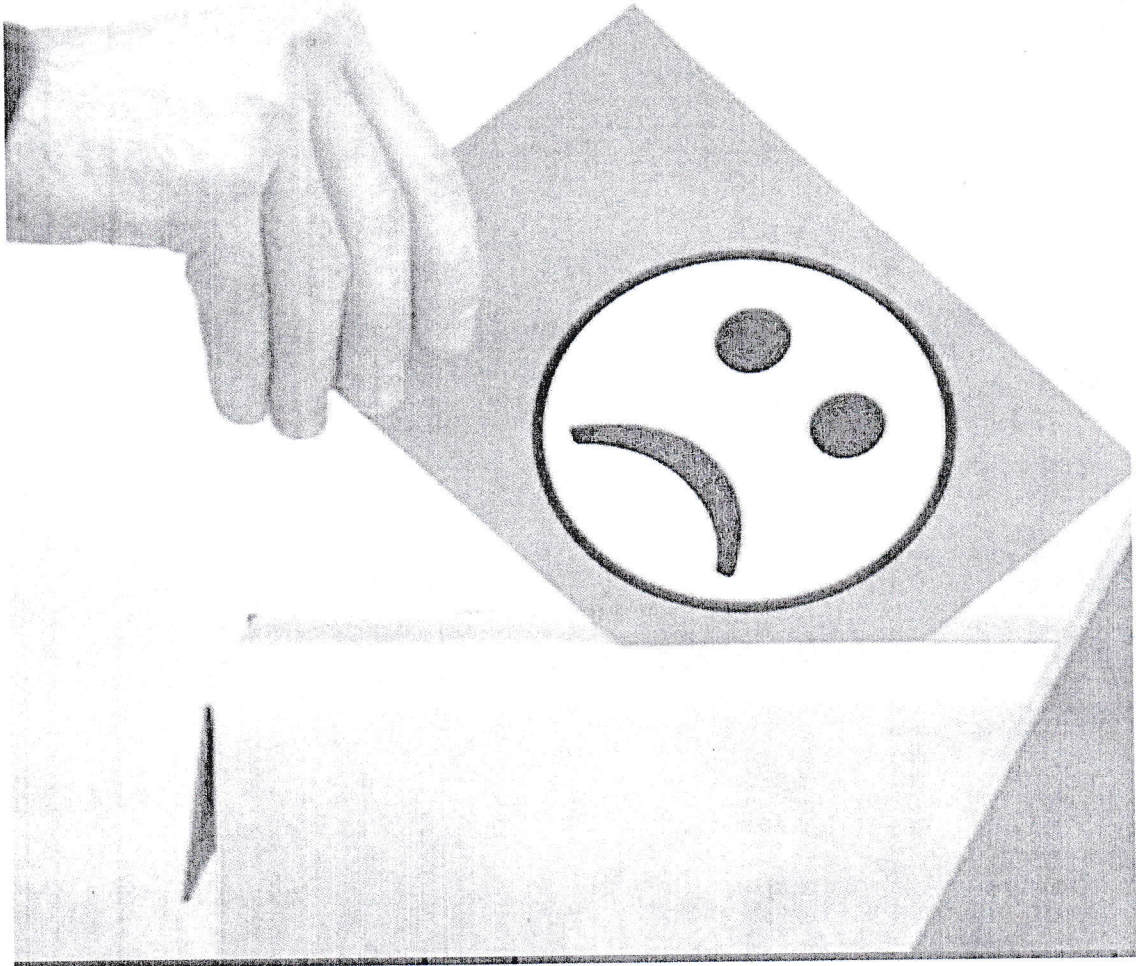
أ.م. د/ نيفين منصور



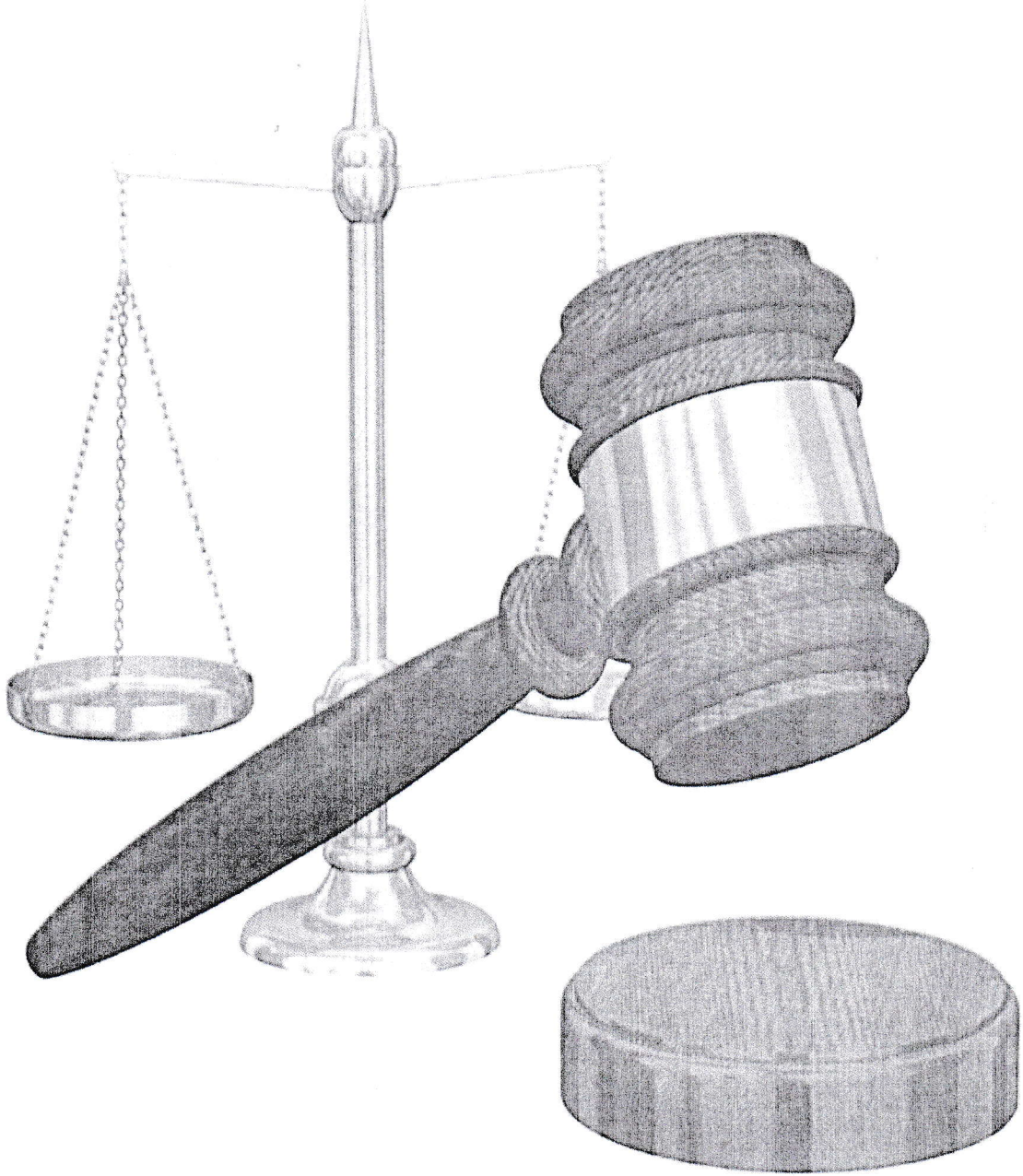
## ارشادات تلقى الشكاوى والمقترحات

- (1) يتم استلام الاستماره من سكرتارية مكتب العميد
- (2) يجب ملئ الاستماره وكافه بياناتها التي تشمل  
(الاسم - رقم التليفون - ID - الفرقة المسجل فيها  
الطالب - البريد الالكتروني) و اى بيانات اخرى ملزمه  
ولن تاخذ الشكوى/المقترح بعين الاعتبار ولن يتم  
النظر اليها فيما دون ذلك
- (3) سوف يتم الرد على الشكوى او المقترح فى خلال  
اسبوع من تاريخ تقديم الطالب عن طريق الايميل او  
تليفونيا

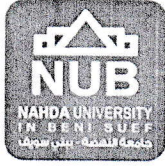




مترعاش مهما كانت مشكالك فهى محلوله  
مترددش تقولنا



قدم شكوتك ... ساعدنا نساعدك



# صوتك مسهم

سامعينك ... أتكلم براحاتك





### (طلب مقترح/ شكوى)

\*\* نرحب دائما بتلقي مقترحات وشكاوى كافة الطلاب لذا يجب ملئ النموذج بدقة ومصادقية وسيتم التعامل مع الشكاوى بمنتهى السرية والشفافية

أسم الطالب: ..... كود الطالب: .....  
رقم التليفون: ..... التاريخ: / /  
البريد الإلكتروني: ..... الفرقة والتخصص: .....  
عنوان الشكوى/ المقترح: .....

### الموضوع

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

مقدمه لسيادتكم:

التوقيع/

الاسم/

الرد على الشكوى/ المقترح بعد الفحص:

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

بتاريخ: / /

يعتمد:

أ.د/ عميد الكلية

لجنة المقترحات والشكوى

(نموذج استبيان للمستفيدين من خدمة المقترحات والشكاوى)

عزيزي الطالب، تحية طيبة

نأمل أن تساهم معنا في تدوين ملاحظاتك، وتقييمك للخدمة والقائمين عليه، لأن رأيك يهمنا، وكل ما تدونه سيأخذ بجدية وكامل الاهتمام من قبلنا، لنحسن الأداء ونزيد من الفاعلية وتطوير العملية التعليمية. ضع إشارة ✓ في الخانة التي تراها مناسبة لأجابتك عن الأسئلة التالية:

م	السؤال	أوافق تماماً (5)	أوافق (4)	أوافق إلي حد ما (3)	لا أوافق تماماً (1)
1	هل كان نموذج الشكاوى/ المقترح سهل الفهم وواضح لك؟				
2	هل كان حصولك علي نموذج الشكاوى/ المقترح أمر سهل؟				
3	هل كان تعاملك مع البريد الإلكتروني سهل، من حيث التقديم والتسجيل والمتابعة؟				
4	هل كان تجاوب القائمين على الخدمة معك دقيقاً وسريعاً وكاف للإجابة عن أسئلتك؟				
5	هل تم الرد عليك في المدة الزمنية المحددة؟				
	مجموع الإجابات (خاص بلجنة المقترحات والشكاوى)				

في حال وجود أي ملاحظات أو إقتراحات نرجو منكم تزويدنا بها:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الاسم (اختياري): .....

الفرقة/التخصص: .....

رأيك يهمنا شكرا لك