



كلية الحاسبات والمعلومات
Faculty of Computers & Information



Fayoum University

آلية تلقي المقترحات والشكاوى

تمهيد

تمشياً مع مبادئ وقيم الكلية في إعطاء كل ذي حق حقه وسياسة الباب المفتوح لإدارتها والتي هي جزء اصيل من متطلبات تطبيق معايير الجودة الشاملة في المنظومة التعليمية تضمن الإدارة للجميع الحق في التظلم وطلب رفع الظلم أو تصحيح الخطأ كما تضمن لجميع الاطراف الفاعلة في هذه المنظومة حق إبداء الرأي واسداء المشورة والنصح وتقديم المقترحات بما يحقق الصالح العام ولتحقيق ذلك قامت الكلية بوضع آلية محددة الخطوات لتلقي الشكاوي ضمانا لحل المشاكل التي تواجه جميع أطراف العملية التعليمية من اعضاء هيئة التدريس وطلاب وإداريين.

البند الرئيسية التي اشتملت عليها الآلية:

- وضع صندوق للشكاوي فى مدخل الكلية تحت مسمى (مقترحات وشكاوى). □
- تشكيل لجنة لفحص الشكاوى إسبوعيا وتصنيفها برئاسة وكيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب. □
- تتضمن اللجنة مسئول عن التواصل الطلابي
- عمل سجل للشكاوى بالرقم و الميعاد. □
- تفعيل آلية تلقي الشكاوي و المقترحات للكلية وربطها بصندوق الشكاوى والمقترحات الخاصة بالجامعة.
- إعلان الآلية علي الموقع الرسمي للكلية ومواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالكلية مثل موقع وحدة ضمان الجودة والتطوير المستمر.

إجراءات وخطوات الآلية:

- يقوم صاحب الشكوي بوضع شكواه داخل الصندوق. □
- يتم فتح صندوق تلقي الشكاوي اسبوعياً بواسطة اللجنة المختصة وعمل محضر بذلك.
- يتم فرز و تصنيف الشكاوى بواسطة اللجنة. □
- يتم توزيع الشكاوى إلى الإدارات المختلفة كل في تخصصه للرد عليها و محاولة إزالة أسباب الشكوى وبمتابعة مباشرة من وكيل الكلية ذو الصلة.
- تجمع الشكاوى من الجهات المختصة حال الرد عليها والتوصل لحلها ويعلن ذلك فى أماكن واضحة بالكلية أو علي موقع الكلية أو يخطر الشاكي بنتيجة فحص شكواه اذا كانت الشكوي توضح هوية كاتبها.
- إذا كانت الشكوي تحتاج لمزيد من الدراسة أو لوحظ تكرارها فيتم عرضها علي اللجان المختصة التابعة لمجلس الكلية مثل لجنة شئون التعليم والطلاب ولجنة الدراسات العليا في ذات الشهر لتتخذ قرار بشأنها يتم رفعه لمجلس الكلية لإقراره.