

لجنة إعداد دليل وحدة الشكاوى والمقترحات

تحت رعاية

أ.د/زينب محمد أمين

عميد كلية التربية النوعية

إعداد

د/محمد ضاحي محمد توني

رئيس معيار القيادة والحوكمة

د/ وائل صلاح نجيب

مدير وحدة الشكاوى والمقترحات

د/ وائل صلاح نجيب

مدير وحدة ضمان الجودة

د/أريج سلامة علي

نائب مدير وحدة ضمان الجودة ومنسق الوحدة

د/محمد ضاحي محمد توني

نوهيد

في إطار سعي كلية التربية النوعية لتحسين الخدمة التعليمية التي تقدمها لطلابها وأعضاء هيئة التدريس والإداريين، فقد قررت تبني نظاماً للتعامل مع شكاواهم ومقترحاتهم، عن طريق الشروع في تأسيس وحدة الشكاوى والمقترحات ضمن الهيكل التنظيمي للكلية.

وتطبيقاً لمعايير الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد فإن وحدة الشكاوى والمقترحات بالكليات مسئولة عن استقبال ومتابعة الشكاوى والمقترحات الصادرة من الداخل أو الواردة من الأطراف خارج الكلية وفتح قنوات الاتصال بين الجميع لزيادة الروابط ولتنمية روح الانتماء.

وتتقدم وحدة الشكاوى والمقترحات بالكلية بالشكر والتقدير لكل من قيادات الكلية وأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة وأعضاء الجهاز الإداري والطلاب الذين ساهموا في تطوير الكلية وتطبيق نظم الجودة بها بما يحقق الارتقاء بمنظومة التعليم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية بالكلية.

رؤية جامعة المنيا

تسعى جامعة المنيا أن تكون لها مكانتها العلمية والتميزة محليا ودوليا ، حيث تقدم تعليما عالي الجودة ، ولباحثيها أفضل الفرص لانتاج بحث علمي يمكن من التنافس دوليا ، كما تسعى لتنمية الريف المصري والمناطق العشوائية ، والظهير الصحراوي ، وجذب رجال الأعمال والصناعة ليتخذوا من الجامعة شريكا يمكنهم من تحقيق المنافسة محليا وعربيا ودوليا.

رسالة جامعة المنيا

تلتزم جامعة المنيا بتحقيق رؤيتها من خلال تقديم تعليم فعال يواكب متطلبات العصر وذلك لإعداد أجيال متميزة قادرة على المنافسة في أسواق العمل محليا وعربيا في مجالات محددة ، كما تلتزم بالتفوق في البحث العلمي والتكنولوجيا وتنفيذ المشاريع البحثية التي تساهم في مواجهة التحديات التي تواجه محافظة المنيا وصعيد مصر.

رؤية كلية التربية النوعية

تسعى الكلية لأن تكون لها مكانة علمية وبحثية متميزة في المجالات النوعية تمكنها من المنافسة محليا وإقليميا.

رسالة كلية التربية النوعية

تلتزم الكلية بتحقيق رؤيتها من خلال تقديم خدمة تعليمية تربوية وبحثية بمستوى جودة يضمن توفير خريج قادر على تلبية متطلبات سوق العمل

رؤية وحدة الشكاوى والمقترحات

تسعى الوحدة للوصول لبيئة عمل محفزة على العمل والابداع

رسالة وحدة الشكاوى والمقترحات

متابعة الشكاوي وحل المشكلات من خلال القوانين واللوائح والآليات المعتمدة للوصول

للحد الأدنى من المشكلات في بيئة العمل

أهداف وحدة الشكاوى والمقترحات

١. فتح قنوات الاتصال بين الطلاب وبين الجهاز الاكاديمي وبين الجهاز الإداري
٢. السرية الكاملة في تقديم الشكوى ومتابعتها وصولا لقضاء الحقوق
٣. عدم تضرر أي مقدم للشكوى من شكواه طالما كانت موضوعية ومدعمة بالأدلة وعدم الالتفات للشكاوى الكيدية
٤. متابعة تظلمات الطلاب من الامتحانات
٥. تقبل المقترحات من الجميع وصولا لتطوير منظومة العمل بالكلية

أنواع الشكاوى التي نتعامل معها الوحدة

أولاً - الشكاوى التي نتعامل معها لجان الشكاوى داخل الأقسام العلمية:

1. الشكاوى الخاصة بالمشكلات بين الطلاب وبين أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة ، ويشرف على التحقيق في الشكاوى رئيس القسم العلمي محل الشكاوى أو من ينوب عنه.
2. الشكاوى الخاصة بالمشكلات بين الطلاب داخل القسم العلمي ويشرف على التحقيق في الشكاوى رئيس القسم العلمي أو من ينوب عنه.
3. الشكاوى الخاصة بالمشكلات بين أعضاء هيئة التدريس أو الهيئة المعاونة داخل نفس القسم العلمي ويشرف على التحقيق في الشكاوى رئيس القسم العلمي أو من ينوب عنه.
4. الشكاوى الخاصة بمشكلات الطلاب الخاصة بالعملية التعليمية بشكل عام ويشرف على التحقيق في الشكاوى رئيس القسم العلمي أو من ينوب عنه.

ثانياً - الشكاوى التي نتعامل معها لجنة الشكاوى والمقترحات

1. الشكاوى الخاصة بتنظم الطلاب من نتيجة مقرر دراسي ويتم التنسيق مع الكنترولات في البت فيها.
2. الشكاوى الخاصة بمشكلات الطلاب مع إدارات الكلية وتتم بالتنسيق مع عميد الكلية أو من ينوب عنه في البت فيها.

٣. الشكاوى الخاصة بالتدريب الميداني وتتم بالتنسيق مع مدير مكتب التدريب

الميداني أو من ينوب عنه في البت فيها.

٤. الشكاوى الخاصة بالمشكلات بين أعضاء هيئة التدريس أو الهيئة المعاونة

داخل الكلية ويشرف على التحقيق في الشكاوى عميد الكلية أو من ينوب عنه.

ثالثا - الشكاوى التي نتعامل معها لجنة التواصل الالكتروني

١. الشكاوى الواردة للوحدة من خلال البريد الالكتروني

٢. الشكاوى العامة والتي تهم فئة او قطاع من الكلية ويكون الحل بشكل علني

ويعلن على بوابة أو صفحة الكلية



آلية العمل داخل وحدة الشكاوى والمقترحات

أولاً - طرق توصيل الشكاوى:

يتم تقديم الشكاوى من خلال طرق محددة وهي :

- صناديق الشكاوى الموجودة بأدوار المبنى
- البريد الإلكتروني لوحدة الشكاوى
- مكتب رئيس القسم العلمي
- مكتب عميد الكلية
- مقر وحدة الشكاوى والمقترحات
- فريق عمل وحدة الشكاوى والمقترحات

ثانياً - معايير الشكاوى المقدمة

توجد معايير محددة للشكاوى الرسمية وإلا لن يلتفت إليها

- تجربة الطرق الودية والغير رسمية في حل الشكاوى قبل التقدم بشكل رسمي وذلك حسب طبيعة الشكاوى

- محاولة الحل من خلال المشرف الأكاديمي للطلاب

- أن لا تكون الشكاوى مجهولة المصدر وأن يقر صاحبها أنه مسئول عن ما

بها من بيانات

- الشكاوى الكيدية لا يؤخذ بها

- احتواء الشكاوى على بيانات كاملة لصاحبها وتشمل الاسم والفرقة أو الوظيفة

ووسيلة الاتصال به

ثالثا - تجميع الشكاوى

- تجميع الشكاوى بشكل رسمي من صناديق الشكاوى والمقترحات ومن البريد الالكتروني ومن الشكاوى المسلمة باليد وذلك بشكل يومي.
- تفريغ البيانات الواردة في الشكاوى
- إعطاء الشكاوى رقم خاص وتسجيلها في سجل الشكاوى

رابعا - التحقيق في الشكاوى

- ابلاغ صاحب الشكاوى بوصول شكوته وانها قيد البحث
- وتسليم صورة من الشكاوى للجهة المختصة
- في حالة تعذر الحل يتم رفع الموضوع لعميد الكلية مباشرة
- يراعى السرعة في الرد على الشكاوى
- يراعى السرية في التحقيق في الشكاوى إلا إذا لم يطلب صاحبها ذلك
- متابعة الشكاوى مع جهة التحقيق والبت بشكل دوري

خامسا - الرد على الشكاوى

- استلام نتيجة التحقيق والبت في الشكاوى من الجهة المسئولة
- توثيق نتيجة الشكاوى في سجلات الوحدة
- ابلاغ صاحب الشكاوى بنتيجة شكواه بوسيلة الاتصال المتفق عليها في الشكاوى.

آلية التظلم والشكاوى من نتائج الامتحانات

تطبق الكلية الآلية التالية في التظلم والشكاوى من نتائج الامتحانات

- يبدأ قبول الالتماسات عقب إعلان النتيجة رسمياً ولمدة أسبوعين على أن تعلن نتيجة الالتماسات بعد أسبوع من إنتهاء فترة الالتماسات وذلك بالنموذج المعد لذلك بالكلية دون الإخلال بأحكام القانون إذا أمكن.
- يسدد الطالب ١٠٠ جنيه لكل مادة يرغب في التأكد من صحة درجاتها، يخصص منها ٥٠ جنيهاً طابع جامعة، و ٥٠ جنيه للكلية على أن يسترد الطالب الخمسون جنيهاً الخاصة بالكلية في حالة وجود خطأ.
- تصور كراسة الإجابة ويسمح للطالب بمناظرة الصورة فقط للتأكد من أنها كراسته وكاملة الأوراق، وذلك بحضور أعضاء اللجنة للتأكد فقط من صحة رصد الدرجات أو عدم وجود إجابات متروكة بدون تصحيح.
- في حالة وجود أخطاء في الرصد يتم تصحيحها بواسطة اللجنة.

مصطلحات رئيسية لوحدة الشكاوى والمقترحات

الشكوى

تعرف الشكوى بشكل قانون على أنها طلب خطي أو شفوي يتقدم به شخص يعدّ نفسه متضرراً من جراء جنائية أو جنحة ، يتخذ فيها صفة الادعاء الشخصي إلى قاضي التحقيق التابع له موقع الجريمة

تحقيق

إجراء تحري لجنة معينة حول ادعاءات أو شكاوى مقدمة إليها

تظلم

طلب لتغيير شيء يتقدم به شخص إلى هيئة حكومية، وتقدم كتابياً. وقد تكون بغرض تصحيح خطأ أو تعويض ضرر لحق بالشخص.

المقترح

فكرة تهدف للتطوير أو حل مشكلة أو تحسين وضع.

قانون

قواعد وأحكام تتبناها الناس في علاقاتهم المختلفة وتنفيذها الدولة أو الدول بواسطة

المحاكم

لائحة

مجموعة من المواد توضع لتنظيم العمل في هيئة ، أو في مصلحة ، أو مؤسسة

صندوق الشكاوى والمقترحات

وسيلة رسمية لتقديم الشكاوى والمقترحات يمنع فتحها والتعامل معها إلا من خلال لجنة الشكاوى المقترحات أو أي جهة يحددها مجلس الكلية.

لجنة الشكاوى والمقترحات

تختص باستلام الشكاوى والمقترحات الواردة للوحدة من (أعضاء هيئة التدريس - الطلاب - الإداريين - الأطراف المجتمعية) وفحصها والتعامل مع المسؤولين المختصين حسب طبيعتها.

منسقين الأقسام العلمية

تختص باستلام المقترحات والشكاوى الخاصة بالطلاب تحديدا وفض المنازعات التي قد تحدث داخل القسم واحتوائها.

لجنة التواصل الالكتروني

تختص بالتواصل الالكتروني ومتابعة الشكاوى والمقترحات الواردة بشكل الكتروني والرد عليها الكترونيا بالتنسيق مع لجنة المقترحات ولجنة الشكاوى.