

دليل ولائحة

لجنة الشكاوى والمقترحات

إعداد:

وحدة ضمان الجودة والإعتماد



2026

<https://spedu.minia.edu.eg>

[f/specificminia#](#)



فهرس

1.....	فهرس
2.....	تمهيد
3.....	رؤية جامعة المنيا
3.....	رسالة جامعة المنيا
3.....	رؤية كلية التربية النوعية
3.....	رسالة كلية التربية النوعية
4.....	رؤية لجنة الشكاوى والمقترحات
4.....	رسالة لجنة الشكاوى والمقترحات
4.....	أهداف لجنة الشكاوى والمقترحات
5.....	التوصيف الوظيفي لفريق لجنة الشكاوى والمقترحات
6.....	أنواع الشكاوى التي تتعامل معها اللجنة
8.....	آلية العمل داخل لجنة الشكاوى والمقترحات
10.....	آلية التظلم والشكوى من نتائج الامتحانات
11.....	آلية تحديد المؤهلين للقيادات الأكاديمية أو الإدارية (معايير المفاضلة)
12.....	آلية ضمان شفافية اختيار القيادات الأكاديمية والإدارة
13.....	آلية العدالة وعدم التمييز (بين أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة)
15.....	آلية العدالة وعدم التمييز (بتن أعضاء الجهاز الاداري)
16.....	آلية العدالة وعدم التمييز (بين الطلاب)
17.....	لائحة لجنة الشكاوى والمقترحات
21.....	مصطلحات لجنة الشكاوى والمقترحات

تمهيد

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 لجنة الشكاوى والمقترحات ضمن الهيكل التنظيمي للكلية.

وتطبيقاً لمعايير الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد فإن لجنة 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 لجنة 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 الجامعة لاستيفاء شروط الترتيب العالمي الملائم، لإنتاج خريج دولي منافس، يتمتع بأعلى درجات الانتماء لوطنه، محبا للعمل التطوعي لخدمة المجتمع وتنمية البيئة.

رسالة جامعة المنيا

تلتزم جامعة المنيا بتهيئة البيئة، والفرص الملائمة للطالب، لكي يبذل قصارى جهده ليكتسب مهارات التنافس محلياً وعالمياً، ولديه إحساس عالي بالمسئولية الاجتماعية، والاقدام على العمل التطوعي.

رؤية كلية التربية النوعية

تسعى الكلية لأن تكون لها مكانة علمية وبحثية ومجتمعية متميزة في المجالات النوعية، لإعداد خريج يتمتع بالانتماء للوطن، والقدرة على المنافسة محلياً وإقليمياً.

رسالة كلية التربية النوعية

تلتزم الكلية بتحقيق رؤيتها من خلال تهيئة بيئة علمية وبحثية بمستوى جودة يضمن خريج نوعي قادر على خدمة المجتمع وتلبية متطلبات سوق العمل.

رؤية لجنة الشكاوى والمقترحات

تسعى اللجنة للوصول لبيئة عمل محفزة على العمل والابداع.

رسالة لجنة الشكاوى والمقترحات

متابعة الشكاوي وحل المشكلات من خلال القوانين واللوائح والآليات المعتمدة للوصول للحد الأدنى من المشكلات في بيئة العمل.

أهداف لجنة الشكاوى والمقترحات

1. فتح قنوات الاتصال بين الطلاب وبين الجهاز الاكاديمي وبين الجهاز الإداري.
2. السرية الكاملة في تقديم الشكاوى ومتابعتها وصولا لقضاء الحقوق.
3. عدم تضرر أي مقدم للشكاوى من شكواه طالما كانت موضوعية ومدعمة بالأدلة وعدم الالتفات للشكاوى الكيدية.
4. متابعة تظلمات الطلاب من الامتحانات.
5. تقبل المقترحات من الجميع وصولا لتطوير منظومة العمل بالكلية.

التوصيف الوظيفي لفريق لجنة الشكاوى والمقترحات

أولاً- رئيس لجنة الشكاوى والمقترحات:

يتولي رئيس اللجنة تصريف جميع أمورها اليومية وإدارة جميع شئونها الفنية والإدارية والمالية في اطار القوانين واللوائح وقرارات مجلس الإدارة.

ثانياً – نائب رئيس لجنة الشكاوى والمقترحات:

ينوب النائب عن المدير في تنفيذ جميع اختصاصاته.

ثالثاً – أعضاء لجنة الشكاوى والمقترحات:

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

رابعاً- الخدمات الإدارية:

يمكن أن تتضمن اللجنة عدد من الإداريين من أعمال السكرتارية والشئون المالية

أنواع الشكاوى التي تتعامل معها اللجنة

أولاً – 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 – شكاوى الطلاب

1. الشكاوى الخاصة بتظلم 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.
3. الشكاوى الخاصة بالتدريب الميداني وتتم بالتنسيق مع مدير مكتب التدريب الميداني أو من ينوب عنه في البت فيها.

4. 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 الالكترونية

1. الشكاوى الواردة للوحدة من خلال البريد الالكتروني
2. الشكاوى العامة والتي تهم فئة او قطاع من الكلية ويكون الحل بشكل علني ويعلن على بوابة أو صفحة الكلية

آلية العمل داخل لجنة الشكاوى والمقترحات

أولاً – طرق توصيل الشكاوى:

يتم تقديم الشكاوى من خلال طرق محددة وهي :

- صناديق الشكاوى الموجودة بأدوار المبنى
- البريد الإلكتروني للجنة الشكاوى
- مكتب رئيس القسم العلمي
- مكتب عميد الكلية
- مقر لجنة الشكاوى والمقترحات
- فريق عمل لجنة 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 اللجنة
- ابلاغ صاحب الشكاوى بنتيجة شكواه بوسيلة الاتصال المتفق عليها في الشكاوى.

آلية التظلم والشكوى من نتائج الامتحانات

تطبق الكلية الآلية التالية في التظلم والشكوى من نتائج الامتحانات:

- يبدأ قبول الالتماسات عقب إعلان النتيجة رسميا 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 100 جنيه لكل مادة يرغب في التأكد من صحة درجاتها، يخصص منها 50 جنيها طابع جامعة، و50 جنيه للكلية على أن يسترد الطالب الخمسون جنيها 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.

آلية تحديد المؤهلين للقيادات الأكاديمية أو الإدارية (معايير المفاضلة)

في حالة تعدد المرشحين المستوفين للشروط في ذات المنصب القيادي

الأكاديمي أو الإداري يتم تطبيق معايير المفاضلة التالية:

- القدرة على القيادة والتوجيه.
- قدرة عالية على اتخاذ القرارات وتحمل المسؤوليات وحل المشكلات.
- المعرفة والفهم لطبيعة العمل بالإدارة التي سيرأسها من خلال الممارسة العملية في نفس مجال العمل.
- فهم القوانين واللوائح والإجراءات المنظمة للعمل.
- القدرة على تطوير الأداء وذلك بتحسين مستوى أداء العاملين والانتفاع بوقت العاملين في العمل وتحسين استخدام الموارد والإمكانات المادية والمالية المتاحة ومحو الإسراف والضياع في كافة الإمكانات المتاحة للإدارة.
- الاستعداد لتلقي شكاوى العاملين ودراستها بدقة ومعالجتها.
- احترام المرؤوسين ومعاملتهم بعدالة ومساواة وموضوعية.
- أن يقدم القدوة للمرؤوسين في الالتزام والانضباط والنزاهة والأخلاق الكريمة والسلوك القويم والترفع عن الصغائر.
- آلية القدرة على التواصل مع الآخرين والعمل ضمن فريق.
- العلاقات الشخصية الطيبة والتعاون مع الآخرين والتمتع باحترام أعضاء هيئة التدريس والعاملين.

آلية ضمان شفافية اختيار القيادات الأكاديمية والإدارية

تطبق الكلية الآلية التالية في اختيار القيادات الأكاديمية والإدارية

- تطبيق اللوائح والقوانين المنظمة لقواعد اختيار القيادة المطلوبة
- الإعلان عن توفر المنصب القيادي بالوسائل المختلفة
- توضيح الشروط اللازمة للتعيين في الإعلان العام للوظيفة
- تحديد مهلة كافية للمرشحين للتقدم للمنصب
- تحديد لجنة خاصة لفحص ملفات المرشحين لتحديد الأفضل وتقوم برفع الترشيح لعميد الكلية
- يطبق العميد آلية المفاضلة بين المرشحين في حالة تساوي الشروط القانونية
- يتم الإعلان عن شاغل المنصب بشكل نهائي باستخدام الوسائل المختلفة

آلية العدالة وعدم التمييز (بين أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة)

تطبق الكلية الآلية التالية في العدالة وعدم التمييز بين أعضاء هيئة

التدريس والهيئة المعاونة:

- لكل عضو هيئة تدريس حقوقه الشخصية والواجبات التي تفرضها عليه مهنته
- لجميع أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة الحق في تدريس المقررات الدراسية وفق التخصص العملي بساعات تدريس متوازنة تحددها اللوائح الجامعية
- لا يتم التفرقة بين أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بأي سبب ويكون المعيار الوحيد هو كفاءة العمل
- لجميع أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة الحق في اجراء البحوث العلمية لخدمة المجتمع
- لجميع أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة الحق في الترقية والحصول على المكافآت والامتيازات التي تحددها اللوائح الجامعية
- لجميع أعضاء هيئة التدريس الحق في الاشراف العلمي على الرسائل بالتساوي وحسب التخصص العلمي
- لجميع أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة الحق في حضور المؤتمرات العلمية والفعاليات
- لجميع أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة الحق في التكليف بأعباء عمل معقولة تتيح لهم الفرصة للقيام بها

- يتم تطبيق مبدأ الثواب والعقاب على الجميع دون استثناء
- لجميع أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة الحق في تقلد المناصب وفقا للكفاءة والدرجة العلمية والشروط واللوائح القانونية الجامعية

آلية العدالة وعدم التمييز (بين أعضاء الجهاز الإداري)

تطبق الكلية الآلية التالية في العدالة وعدم التمييز بين أعضاء الجهاز

الإداري:

- لكل عضو جهاز إداري حقوقه الشخصية والواجبات التي تفرضها عليه مهنته.
- لجميع أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة الحق في القيام بأعماله وفقا للتخصص الوظيفي له.
- لا يتم التفرقة بين أعضاء الجهاز الإداري بأي سبب ويكون المعيار الوحيد هو كفاءة العمل.
- لجميع أعضاء الجهاز الإداري الحق في الترقية والحصول على المكافآت والامتيازات التي تحددها اللوائح الجامعية.
- لجميع أعضاء الجهاز الإداري الحق في التكليف بأعباء عمل معقولة تتيح لهم الفرصة للقيام بها.
- وجود هيكل تنظيمي واضح وتوصيف وظيفي معتمد وتحديد واضح للمسئوليات والاختصاصات.
- تطبيق سياسة الديمقراطية والباب المفتوح بين أعضاء الجهاز الإداري وبين القيادات بالكلية.
- التعامل مع جميع أعضاء الجهاز الإداري باحترام ومساواة.
- يتم تطبيق مبدأ الثواب والعقاب على الجميع دون استثناء.

آلية العدالة وعدم التمييز (بين الطلاب)

تطبق الكلية الآلية التالية في العدالة وعدم التمييز بين الطلاب:

- لكل عضو طالب حقوقه الشخصية والواجبات التي تفرضها عليه الاخلاقيات الجامعية
- لكل طالب الحق في حضور المحاضرات والسكاشن والحوار المحترم مع أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
- لكل طالب الحق في الحصول على الدعم الصحي والاكاديمي والاجتماعي المنصوص عليه في القوانين واللوائح الجامعية
- لكل طالب الحق في ممارسة الأنشطة الطلابية
- لكل طالب الحق في مراعاة قدراته وميوله
- لطلاب الفئات الخاصة الحق في توفير التسهيلات التي تخفف اعاقاتهم وتتيح لهم الفرصة للدراسة
- لكل طالب الحق في المعاملة المحترمة من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والاداريين
- لكل طالب الحق في التظلم من نتائج الامتحانات وفق لائحة الشكاوى المعتمدة
- لكل طالب الحق في تقييم الخدمة المقدمة من الكلية وتقييم المقررات الدراسية
- يتم تطبيق مبدأ الثواب والعقاب على الجميع دون استثناء

لائحة لجنة الشكاوى والمقترحات □

مادة (1) الشكل القانوني

ينشأ بكلية التربية النوعية - جامعة المنيا لجنة للشكاوى والمقترحات، تتبع وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب.

مادة (2) تشكيل اللجنة

يتم تشكيل اللجنة بقرار من عميد الكلية على ان يتكون التشكيل من التالي:

- عميد الكلية رئيس اللجنة
- وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب نائب رئيس اللجنة
- مدير اللجنة عضوا في المجلس.
- نائب مدير اللجنة إن كان المنصب متوفر عضوا في المجلس.
- عضو هيئة تدريس أو أكثر كأعضاء في المجلس.
- ممثل أو أكثر عن الجهاز الإداري حسب طبيعة عمل اللجنة أو اللجنة كأعضاء في المجلس.
- يجوز تعيين ممثل أو أكثر عن الطلاب (المرحلة الجامعية الأولى - الدراسات العليا - اتحاد الطلاب - الخريجين) حسب طبيعة اللجنة كأعضاء في المجلس.
- يجوز تعيين ممثل المستفيدين (الأطراف المجتمعية) كأعضاء في المجلس.

مادة (3) إختصاصات اللجنة

- إقرار السياسات العامة والخطط التي تحقق أهداف اللجنة.

- اقتراح الحوافز والمكافآت للأنشطة المتميزة للعاملين باللجنة ورفعها لعميد الكلية.
- تنفيذ إستراتيجية اللجنة .
- وضع الآليات التي تؤدي إلى تحقيق أهداف اللجنة .
- الإشراف على توزيع وتحليل نتائج الاستبيانات ونماذج التقييم واستقصاء الرأي.
- توعية أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب والموظفين بآليات اللجنة وأهدافها وقياس مدى قناعاتهم بجدواها.
- الدعوة إلى عقد الاجتماعات والندوات والمؤتمرات بالتعاون مع الجهات الأخرى
- تفويض مدير ونائب اللجنة في بعض الاختصاصات التي لها صفة الاستعجال والتي يحددها مجلس الإدارة.
- اقتراح قبول الهبات والمنح والمعونات المقدمة للوحدة في مجال عملها ثم رفعها إلى عميد الكلية.
- مراجعة التقارير الدورية.
- اقتراح تعديل هذه اللائحة كلما تطلب ذلك .

مادة (4) اجتماعات اللجنة

يجتمع أعضاء اللجنة مرة بشكل دوري، بناء على دعوة من رئيس اللجنة ، أو نائب الرئيس أو مدير اللجنة في حالة غياب رئيس اللجنة، ولا يكون الاجتماع صحيحاً إلا بحضور الأغلبية ، وفى حالة غياب رئيس اللجنة

يرأس الجلسة النائب أو مدير اللجنة، وتصدر القرارات بأغلبية أصوات الحاضرين ، فإذا تساوت الأصوات يرجح الجانب الذي فيه رئيس المجلس.

مادة (5) مدير اللجنة

يعين مدير لجنة الشكاوى والمقترحات بقرار من عميد الكلية من بين أعضاء هيئة التدريس بالكلية ذوي الخبرة في مجال عمل اللجنة أو اللجنة ، ويتولي مدير اللجنة أو اللجنة تصريف جميع أمورها اليومية وإدارة جميع شئونها الفنية والإدارية والمالية في إطار القوانين واللوائح وقرارات مجلس الإدارة.

مادة (6) نائب مدير اللجنة

يعين بقرار من عميد الكلية نائب أو أكثر للوحدة من ذوي الخبرة في مجال عمل اللجنة ، وينوب النائب عن المدير في تنفيذ جميع اختصاصاته.

مادة (7) الخدمات الإدارية

يقوم عميد الكلية بناء على اقتراح مجلس إدارة وحدة ضمان الجودة باعتماد تعيين عضو إداري أو أكثر ضمن فريق اللجنة ، ويقوم هذا العضو بالقيام بأعمال السكرتارية وفقا للتوصيف الوظيفي المعتمد بالكلية ، ويتم تكليف مسئول مالي للقيام بكافة الشئون المالية وفقا للتوصيف الوظيفي.

مادة (8) القوانين واللوائح

يعمل بأحكام قانون تنظيم الجامعات رقم (49) لسنة 1972 وتعديلاته ولائحته التنفيذية وتعديلاتها ، والقانون 18 لسنة 2015 بشأن الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية ، و القانون 127 لسنة 1981 بشأن المحاسبة

الحكومية ولائحته التنفيذية ، ولائحة المخازن الحكومية وتعديلاتها ،
والقانون رقم (89) لسنة 1998 بشأن تنظيم المناقصات ولائحته التنفيذية،
واللائحة المالية والتنفيذية للموازنة والحسابات ، وكذا قانون الدمغة
والضرائب وضريبة المبيعات والقوانين واللوائح الأخرى المعمول بها فى
الجامعات فيما لم يرد بشأنه نص خاص بهذه اللائحة.

مادة (9) التعديل فى اللائحة

يجوز إدخال تعديلات على أحكام هذه اللائحة عندما تدعو الضرورة إلى
ذلك ويتم التعديل بقرار من أ.د/ عميد الكلية بناء على اقتراح مجلس
الإدارة وموافقة مجلس الكلية .

مادة (10) الاعتماد

يعمل بأحكام هذه اللائحة اعتبارا من تاريخ اعتمادها من مجلس الكلية.

مصطلحات لجنة الشكاوى والمقترحات □

رؤية اللجنة

هي وصف مختصر لما تطمح اللجنة لتحقيقه في المستقبل وتهدف إلى تحفيز مجتمع الكلية.

رسالة اللجنة

عبارة عن فقرة قصيرة تعبر عن ماهية اللجنة وسبب وجودها وتحدد نطاق وكيفية عملياتها وما تقدمه للمجتمع.

الشكوى

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

تحقيق

إجراء تحريبي 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 او حل مشكلة او تحسين وضع.

قانون

قواعد وأحكام تتبناها الناس في علاقاتهم المختلفة وتنفذها الدولة أو الدول بواسطة المحاكم

لائحة

مجموعة من المواد توضع لتنظيم العمل فى هيئة ، أو فى مصلحة ،

أو مؤسّسة

صندوق الشكاوى والمقترحات

وسيلة رسمية لتقديم الشكاوى والمقترحات يمنع فتحها والتعامل معها إلا من خلال لجنة الشكاوى والمقترحات أو أي جهة يحددها مجلس الكلية ، ويحل محلها في الوقت الحالي التواصل مع اللجنة على الرقم الموبايل من خلال وسائل التواصل الاجتماعي

لجنة الشكاوى والمقترحات

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