



كلية التربية للطفولة المبكرة

آلية التظلمات والشكاوى بكلية التربية للطفولة المبكرة جامعة المنوفية

الهدف :-

- ١- توفير نظام عادل وشفاف لاستقبال وحل التظلمات والشكاوى من جميع الأطراف المعنية بالكلية،
- ٢- ضمان حماية الحقوق وتحسين بيئة العمل والدراسة،
- ٣- تعزيز الثقة بين إدارة الكلية والمستفيدين.

نطاق التطبيق:

يشمل النظام الفئات التالية:

- ١- العاملون بالكلية أعضاء الجهاز الإداري والعمال.
- ٢- أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
- ٣- الطلاب مرحلة البكالوريوس والدراسات العليا.
- ٤- المجتمع المحلي المتعامل مع الكلية.

قنوات استقبال الشكاوى والتظلمات:-

- ١- صندوق الشكاوى الورقي:

موجود في مكان ظاهر داخل مبنى الكلية، ويتم فتحه بشكل دوري من قبل لجنة مختصة.

- ٢- النظام الإلكتروني للشكاوى:

تم تفعيله على الموقع الرسمي للكلية لاستقبال الشكاوى عبر نموذج إلكتروني مؤمن.

أ.م.د. محمد عبد الحليم

٣- التسليم المباشر:

تسليم الشكوى ورقياً لإدارة الكلية أو مكتب العميد أو الوكيل المختص .

إجراءات تقديم الشكوى/التظلم :-

١- كتابة الشكوى بوضوح مع ذكر:

أ- البيانات الشخصية (الاسم - رقم الهوية / الرقم الجامعي - وسيلة الاتصال).

ب- موضوع الشكوى وأسبابها .

ج- الأدلة أو المستندات (إن وجدت) .

٢- تسليم الشكوى من خلال إحدى القنوات المعتمدة.

٣- الحصول على رقم أو إيصال يفيد باستلام الشكوى (في حال التسليم الإلكتروني أو المباشر).

آلية معالجة الشكاوى:-

١- الاستلام والتسجيل:

تسجيل الشكوى في سجل الشكاوى والتظلمات مع إعطائها رقماً متسلسلاً .

٢- المراجعة الأولية:

التأكد من استيفاء البيانات وصحة الصفة.

٣- الإحالة:

إحالة الشكوى إلى الجهة المختصة داخل الكلية (القسم العلمي - الشؤون الإدارية - شؤون الطلاب - لجنة

أخلاقيات البحث... إلخ)

٤- التعميق والتحصيل:

تشكيل لجنة لفحص الشكوى وجمع البيانات والأدلة

٥- إعداد التقرير والتوصيات:

رفع التوصيات لعميد الكلية لاتخاذ القرار المناسب

٦- الإخطار بالنتيجة:

إبلاغ مقدم الشكوى كتابيًا أو إلكترونياً بالقرار النهائي خلال فترة لا تتجاوز "١٥ يوم عمل" من تاريخ الاستلام.

ضوء أبعاد النظام:-

- ١- السرية التامة وحماية هوية مقدم الشكوى.
- ٢- عدم اتخاذ أي إجراءات انتقامية ضد المشتكي.
- ٣- الشفافية في الإجراءات وإتاحة الحق في التظلم من القرار.
- ٤- الالتزام بالقوانين واللوائح المعمول بها بجامعة المنوفية.

التظلم من القرارات:-

- ١- يحق لمقدم الشكوى التظلم من القرار خلال ٧ أيام عمل من تاريخ الإخطار.
- ٢- يتم رفع التظلم إلى لجنة مستقلة يرأسها وكيل الكلية المختص.
- ٣- تصدر اللجنة قرارها النهائي خلال ١٠ أيام عمل من تاريخ استلام التظلم.

آلية المتابعة والتقييم:-

- ١- إصدار تقرير نصف سنوي يوضح:
 - أ- عدد الشكاوى والتظلمات.
 - ب- طبيعة الموضوعات.
 - ج- نسب الحلول المرضية.
- ٢- استخدام النتائج لتحسين الخدمات والسياسات الداخلية.

المسؤوليات:-

المرحلة	الجهة المسؤولة
استقبال الشكاوى	لجنة الشكاوى أو مكتب العميد
تسجيل الشكاوى	وحدة النشر والتوثيق / أمانة الكلية
المراجعة الأولية	لجنة الشكاوى
التحقيق	لجنة مختصة حسب موضوع الشكوى
اعتماد القرار	عميد الكلية
التظلمات	لجنة مستقلة برئاسة وكيل الكلية

إدارة الكلية