

جامعة المنوفية

Menoufia University

منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



وحدة ضمان الجودة

آليات التعامل مع الشكاوى

والتظلمات

اعداد

مدير وحدة ضمان الجودة

الجزء الاول

الطلاب



جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



### وحدة ضمان الجودة

تهدف الكلية الى الوصول الى تقديم خدماتها على أعلى مستوى ولذلك تشجع الكلية الطلاب على تقديم أى شكوى لتسعي في حلها وتقليل أى أثر سلبي على حياة الطلاب فى الكلية.

كل طالب له الحق فى تقديم أى شكوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التى تقدمها الكلية سواء كانت تلك الشكوى متعلقة بالنواحى الاكاديمية او غير الاكاديمية. وبمجرد تقديم الطالب للشكوى سيتم التحقق من جديتها ، اما الشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لا ينظر اليها.

تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التى تقدمها الكلية، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين الخدمات التى تقدمها الكلية لطلابها . والسادة أعضاء هيئة التدريس بالكلية مدعوون للتعاون مع الطلاب وفحص شكاوهم والاستجابة لأى نتيجة يسفر عنها التحقيق فى هذه الشكاوى.

تهدف هذه الآلية إلى :-

- الحرص على سرية الشكوى.
- الحرص على عدم تضرر الطالب بسبب شكواه.
- سرعة البت في الشكوى.

جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



## وحدة ضمان الجودة

### لجنة فحص الشكاوى:-

- رئيس لجنة شكاوى الطلاب
- أعضاء لجنة شكاوى الطلاب
- مدير إدارة شئون الطلاب
- أمين عام اتحاد طلاب الكلية

### لجنة البت في الشكاوى الطلابية:-

- السيد الاستاذ الدكتور (وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب) رئيساً.
- السيد الاستاذ الدكتور (مدير البرنامج التعليمي ) عضواً.
- السيد الاستاذ الدكتور ( رئيس لجنة شكاوى الطلاب بوحدة الدعم الطلابي )  
عضواً

### آلية كتابة الشكاوى:-

- يقوم الطالب بكتابة الشكاوى بوضوح ويرفق معها ما يثبتها كلما أمكن.
- لا يمكن أن تكون الشكاوى مجهولة المصدر (غير مسماة)، وإذا كان لدى الطالب شكوى فعليه أن يقدمها بنفسه ، وليس عن طريق أى شخص آخر. و سيؤخذ في الاعتبار حساسية الشكوي من قبل الشخص الذي يتابع شكواه.

جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



### وحدة ضمان الجودة

- يجب تقديم الشكوى بمجرد حدوث المشكلة ويستثنى من ذلك بعض الحالات الخاصة حسب طبيعة المشكلة، ويجب رفع الشكوى في أقرب فرصة الى أحد أعضاء لجنة فحص الشكاوى
- يمكن للطالب الحصول على استشارة إذا كان لا يعرف كيفية التقدم بشكوى ، وذلك من خلال منسق البرنامج، عضو هيئة التدريس، ممثل البرنامج من الطلاب، وعضو اتحاد الطلبة، إدارة شئون الطلاب ، ادارة رعاية الشباب أو وحدة الجودة.

### آلية تلقي شكاوى الطلاب بالكلية

- ورقياً عن طريق اى من الاتى:
  - مكتب وكيل الكليه لشئون التعليم والطلاب
  - إدارة البرنامج.
  - المرشدين الأكاديميين
  - مدير وحدة ضمان الجودة
- إلكترونياً على البريد الإلكتروني

### آلية الفحص والرد على الشكاوى

- الخطوة : 1 رفع شكاوى الطلاب.

جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



## وحدة ضمان الجودة

- تسجيل متلقى الشكوى لها بسجل متابعه الشكاوى
- ارسال الشكوى الى الجهة المسؤولة طبقاً لنوعها لتحليلها وتحديد الاجراء التصحيحي المناسب لها
- **الخطوة : 2 الإجراء التصحيحي**
  - يتم التحقيق فى الشكوى في اسرع وقت ممكن في حدود الموارد المتاحة بحد أقصى خلال 5 أيام.
  - يعتمد الاجراء التصحيحي من قبل إدارة البرنامج أو وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب طبقاً لطبيعة الشكوى
  - يتم إعلام الطالب إذا كان هناك تأخير عارض في التوصل إلى حل بشأن شكواه.
  - يتم إبلاغ الطالب الكترونياً بنتائج التحقيق وبأي إجراءات يتعين اتخاذها
- **الخطوة 3 : نتيجة فحص الشكوى وتسجيلها**
  - ابلاغ الطالب بنتيجة فحص الشكوى من قبل المسئول عنها في موعد اقصاه خمسة ايام من تاريخ تلقى الشكوى
  - و إذا كانت الكلية تري عدم اتخاذ أي إجراء آخر فسيتم إبلاغ الطالب بالأسباب.

جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



### وحدة ضمان الجودة

- تسجيل نتيجة التحقيق في الشكوى والاجراء التصحيحي من قبل لجنة شكاوى الطلاب
- في حالة عدم الرضا عن نتيجة فحص الشكوى يمكن للطالب رفع الشكوى للجهة الاعلى.

### التظلم من النتائج النهائية

1. يتوجه الطالب أو الطالبة إلى شئون الطلاب لسحب النموذج الخاص بالتظلم من نتيجة المقرر المراد التظلم منها.
2. يقوم الطالب بملء النموذج وشراء طابع خدمات تعليمية بقيمة مائة جنيها من خزينة الكلية ، ولصقها على النموذج وذلك خلال اسبوعين من إعلان النتيجة.
3. يتم تسليم النموذج إلى شئون الطلاب طبقا للفرقة / المستوى الموجود بها الطالب أو الطالبة وإحاطته بالنتيجة بعد أسبوعين من تاريخه.
4. يتم تجميع التظلمات من شئون الطلاب وتسلم إلى السيدة الأستاذة الدكتور/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب والتي تقوم بدورها بتسليمها إلى السادة أعضاء هيئة التدريس المسؤولين عن الكنترول.

جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



### وحدة ضمان الجودة

5. يقوم كمنترول كل فرقه ببحث التظلمات والرد على السيدة الأستاذ الدكتور/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب في خلال أسبوع من تاريخه ، والتي تقوم بتصوير التظلمات وتسليمها إلى شئون الطلاب.

6. يتوجه الطالب بعد أسبوع من تسليم التظلم إلى شئون الطلاب لمعرفة نتيجة التظلم

## آليات التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج الامتحانات و إعلانها و مراقبة تطبيقها

### آلية تظلمات الطلاب من درجات التحريري لأي مقرر طبقا للخطوات التالية:

○ يتقدم الطالب خلال أسبوعين من ظهور النتيجة بطلب إلى السيد الأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب متضمنا رغبته في إعادة رصد درجات مقرر أو أكثر (يسمىها الطالب) والذي يقوم سيادته بإحالته لشئون الطلاب لإعداد الإستمارة الخاصة بذلك بعد سداد الرسوم المقررة (طبقا لقرارات مجلس الجامعة في هذا الشأن) وإعلان نتيجة الالتماس للطالب بعد أسبوعين آخرين متضمنا درجة الشفوي والتطبيقي والتحريري .

جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



### وحدة ضمان الجودة

- يقوم السيد الأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بتوجيه الإستمارة إلى رئيس الكنترول المختص ببحث النقاط الآتية:
- التأكد من تصحيح كل أجزاء السؤال ووضع الدرجة داخل دائرة ويكون مجموعها مطابق لدرجة السؤال والتي تميز بوضعها داخل مربع وفي حالة عدم تصحيح سؤال أو جزء منه يُستدعى أستاذ المادة لتصحيحه وفقا لنموذج اجابة يطلب من استاذ المادة.
- التأكد من نقل جميع درجات الأسئلة على غلاف كراسة الإجابة والتأكد من مطابقتها له وفي حالة نقل درجة سؤال إلى غلاف الكراسة بقيمة خطأ يتم تصويبها بمعرفة الكنترول بقلم مغاير.
- التأكد من صحة مجموع درجات الأسئلة بالأرقام والتفقيط (وفي حالة وجود خطأ في الجمع يقوم الكنترول بإعادة الجمع بقلم مختلف).
- التأكد من مطابقة مقام الدرجة على الكراسة لدرجة التحرير طبقا للائحة الكلية (لا بد من كتابة مقام الدرجة على كل كراسة من قبل المصحح) وفي حالة وجود إختلاف في درجة المقام عن درجة اللائحة يقوم الكنترول المختص باستدعاء أستاذ المادة والذي يقوم بعمل تغيير أحصائي للدرجات ويحاط وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بذلك والذي بدوره يحيط عميد الكلية ورئيس القسم المختص بالواقعة لمنع تكرارها.
- التأكد من وجود درجة عملي/شفوي للطلاب وإعادة رصدها مرة أخرى.
- يحق للطلاب أن يقوم بالإطلاع على كراسة الإجابة ونموذج الإجابة في حضور لجنة يصدر بتشكيلها قرار من مجلس الكلية . ويتم رفع هذه الآلية للسيد الأستاذ الدكتور نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب بعد موافقة مجلس الكلية.
- في حالة وجود إختلاف في نتيجة الطالب في مقرر أو أكثر سواءا بالزيادة أو النقصان والتي يترتب عليها تعديل نتيجة الطالب ترفع مذكرة من رئيس الكنترول المختص إلى وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب والذي بدوره يرفعها إلى عميد الكلية لعرضها على مجلس الكلية.

جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



### وحدة ضمان الجودة

- يتم عرض قرار مجلس الكلية بهذا الشأن على السيد الأستاذ الدكتور نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب لإتخاذ ما يلزم.
- بعد موافقة السيد الأستاذ نائب رئيس الجامعة على الموضوع يتم تعديل نتيجة الطالب بالكشوف الخاصة بالنتائج بمعرفة رئيس الكنترول وتبلغ إدارة التسجيل والإمتحانات بالجامعة لتعديل نتيجة الكشوف الخاصة بها ويبلغ الطالب بنتيجة التظلم من خلال إدارة شئون التعليم الطلاب والتوقيع بالعلم. يقوم الطالب باسترداد رسوم قيمة الالتماس للمقرر/للمقررات الذي تم تصويبه في صالح الطالب بعد أن يقوم بكتابة طلب للسيد الأستاذ الدكتور عميد الكلية.

جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



وحدة ضمان الجودة

# دليل الطالب في كيفية تقديم الشكاوى والتظلمات

## الهدف: Purpose

- ° كل طالب له الحق في تقديم أى شكوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية سواء كانت تلك الشكوى متعلقة بالنواحى الاكاديمية او غير الاكاديمية. وبمجرد تقديم الطالب للشكوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لا ينظر اليها.
- ° تهدف الكلية الى الوصول الى تقديم خدماتها على أعلى مستوى ولذلك تشجع الكلية الطلاب على تقديم أى شكوى لتسعى في حلها وتقليل اى أثر سلبي على حياة الطلاب في الكلية.
- ° تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التي تقدمها الكلية، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا

جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



### وحدة ضمان الجودة

هاما لتحسين الخدمات التي تقدمها الكلية لطلابها . والسادة أعضاء هيئة التدريس بالكلية مدعون للتعاون مع الطلاب وفحص شكاوهم والاستجابة لأي نتيجة يسفر عنها التحقيق في هذه الشكاوى. أن يكون لدى الكلية نظام ادارى ضمن الهيكل التنظيمى للكلية و تابع للاستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون الطلاب والتعليم و يضمن سرعة

-:

- البت فى الشكاوى المقدمة من الطلاب .
- السرية الكاملة للشكاوى
- عدم تضرر الطالب بسبب شكاواه .

يتم تشكيل لجنة لتلقي وفحص شكاوى الطلاب برئاسة وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب وعضوية عضو هيئة تدريس من كل قسم علمي على أن تعرض الحالات التي ترد اليها للاحاطة أو اتخاذ الاجراء المناسب على لجنة شئون الطلاب بصفة دائمة وشهريا وتكون لديها مهام محددة على الوجه التالي

### الحد الزمنى Time Limit

يجب تقديم الشكاوى بمجرد حدوث المشكلة ويستثنى من ذلك بعض الحالات الخاصة حسب طبيعة المشكلة، ويجب رفع الشكاوى فى أقرب فرصة الى أحد أعضاء لجنة الشكاوى أو وضعها فى أحد صناديق الشكاوى الموجودة فى الاقسام العلمية والإدارية بالكلية بعد

جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



## وحدة ضمان الجودة

ملء إستمارة الشكوى التي يتم الحصول عليها من مكتب الشكاوى أو من الموقع الالكتروني الخاص بالكلية أو وحدة ضمان الجودة. يجب الالتزام بهذا الإطار الزمني ماعدا وقت تقييم الطلاب والامتحانات أو أجازات السادة اعضاء هيئة التدريس بالكلية. وإذا رأى محقق الشكوى انها تحتاج الى وقت اكثر لفحصها فيجب ان يقدم التبرير للطالب بتقرير مكتوب.

### اختصاصات لجنة شكاوى الطلاب:-

- استقبال شكاوى الطلاب وتسجيلها و توجيهها إلى إجراءات التقدم لحلها و كذلك متابعة الإجراءات المتبعة للحل طبقا للمخطط المرفق.
- عمل إحصائية بنهاية كل فصل دراسي عن مجالات الشكاوي بكل قسم من أقسام الكلية و رفعها إلى السيد و كيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب للأسترشاد بها في تحسين نظم أداء البرامج التعليمية و الخدمات التابعة لها.
- إنشاء سجل لشكاوي الطلاب بكل قسم من الأقسام العلمية يتم فيه تدوين مضمون الشكاوي وتاريخ استقبالها و متابعة إجراءات حلها طبقا للنموذج المرفق.
- اتخاذ الإجراءات اللازمة لحل الشكاوي، علي أن يراعي في حالات الحلول التي تتطلب موافقة مجلس القسم، أن يفوض مجلس القسم

جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



### وحدة ضمان الجودة

رئيس القسم في اتخاذ إجراءات حل المشكلة دون الإنتظار لموعد المجلس و ذلك لسرعة البت في الشكاوي.

عمل إحصائية بشكاوي طلاب القسم بنهاية كل فصل دراسي و و إعداد تقرير بما تم اتخاذه من إجراءات لحلها و رفعهما إلي السيد و كيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب لأسترشاد بها في وضع الكلية لنظم و سياسات تحسين أداء البرامج التعليمية الني يقدمها القسم و الخدمات التابعة لها.

إنشاء سجل شكاوي الطلاب ( و رقي و إلكتروني) و يختص:

i. بتدوين شكاوي الطلاب و متابعة إجراءات حلها طبقا للمخطط المرفق.

ii. إعلام الطالب بالرد علي شكواه في خلال خمسة أيام

عمل. و في الحالات التي تتطلب موافقة مجلس القسم أو الكلية يتم إعلام الطالب بمقترح قرار حل المشكلة حال اقتراحه من قبل رئيس القسم بموجب التفويض، و يتم إعلامه بعد إقراره و اعتماده من المجالس المتخصصة. في الحالة الأخيرة تتوقف مدة الإعلام علي سرعة تقدم الطالب بشكواه. و عليه يجب أن تكون مواعيد مجالس الأقسام و الكلية معلنة للطلاب.

جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



### وحدة ضمان الجودة

الدور الذي يقوم به مكتب شئون الطلاب (وكيل الكلية لشئون الطلاب) يشمل النقاط

التالية:

- مراقبة إجراءات التعامل مع شكاوى الطلاب وتقديم تقرير سنوى عنها.
- تقديم النصائح والإرشادات المختلفة للطلاب عن كيفية تقديم الشكاوى.
- تقديم النصح والإرشاد وتدريب منسقوا الشكاوى لكيفية التعامل مع المشاكل المختلفة.
- عقد اجتماعات دورية للسادة المنسقين لمناقشة المشاكل الموجودة بين الطلاب في الكلية وكيفية حل هذه المشاكل والممارسات المثلى للتعامل معها.
- التأكد من ان الأقسام العلمية بالكلية تتعاون مع المحققين وتتقبل نتائج التحقيقات في المرحلة الأولى ، ويقوم السيد وكيل الكلية المعنى بكتابة تقرير الى السيد الاستاذ الدكتور/ عميد الكلية عن الحالات التي لا يحدث فيها مثل هذا التعاون .

جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



### وحدة ضمان الجودة

دور منسق الشكاوى يشمل النقاط التالية:

أ- تم تحديد منسق للتعامل كل من كل قسم علمي للتعامل مع شكاوى الطلاب ويكون همزة وصل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس بالقسم ويقوم بتقديم النصائح المتعلقة بكيفية التعامل مع شكاوى الطلاب.

ب- يقوم بفحص شكاوى المرحلة الأولى ويشرف على تنفيذ أى نتائج لعملية التحقيق بالتعاون مع السادة أعضاء هيئة التدريس بالقسم العلمى.

ج- يتم الاستعانة به فى تحقیقات المرحلة الثانية بالتنسيق مع وكيل الكلية لشئون الطلاب.

د. يقوم بتجميع كافة المعلومات عن الشكاوى غير الرسمية والتي يحتويها التقرير السنوى الذى يعده وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب أو وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث.

أليات تقديم الشكاوى و المقترحات و طرق التعامل معها

أ. شكاوي الطلاب تستقبل من خلال:-

جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



### وحدة ضمان الجودة

1. صندوق شكاوي الطلاب (صندوق داخل رعاية الشباب- وصندوق آخر داخل مكتب السيد الأستاذ الدكتور/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب, وداخل مكتب السيد الأستاذ الدكتور/ عميد الكلية)
2. من خلال رؤساء الأقسام العلمية مباشرة إما كتابة وإما شفاهية (يوجد صندوق بكل قسم علمي)
3. من خلال إجتماعات الريادة مع السادة الأساتذة أعضاء هيئة التدريس بالمجموعات الطلابية
4. من خلال طلاب الإتحاد .
5. من خلال موقع الكلية .
6. يمكنك إرسال الشكاوي علي الأستاذ الدكتور/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب.

و تشمل آلية التقدم بالشكوي الضوابط و الإجراءات التالية:

جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



## وحدة ضمان الجودة

### ب. معايير التقدم بالشكاوي:

#### ■ الشكاوى :

هي تعبير عن عدم الرضا عن جانب من جوانب الخدمات التي تقدم إلى الطلاب من قبل الكلية. قد تتصل الشكاوى بما يلي: القصور في الإجراءات الإدارية؛ القصور الناتج عن عدم الوفاء بالالتزامات و اللوائح الخاصة بالعملية التعليمية أو غيرها من الخدمات التي تقدمها الكلية؛ و القصور في إتخاذ قرار فيما سبق في غضون فترة زمنية معقولة.

■ ولا يمكن الشكاوى بأي حال من القرارات الاكاديمية التي تتخذها الكلية. فعدم الرضا عن مثل هذه الأمور يمكن أن يعالج في إطار إجراءات التقدم بالتماسات منفصلة.

#### ■ كيف تستخدم الكلية وجهة نظر الطلاب لتحسين خدماتها ؟

تقدر الكلية آراء الطلاب لتحسين الخدمات المقدمة لهم . لذا فقبل التقدم بشكاوى رسمية، يجب ان تفكر في طرق أخرى لعرض الآراء الخاصة بك. على لجان اتحاد الطلاب، علي سبيل المثال، حيث بها ممثلين للطلاب يمكن أن يساعدوك. يمكنك أيضا أن تأخذ في الإعتبار أن هناك إجراءات غير رسمية لمحاولة حل شكاوك. وتصبح الشكاوى رسمية إذا قدمت الى أحد القادة الأكاديميين (رؤساء الأقسام أو الوكلاء أو العميد)، أو إلى مكتب الشكاوى بالكلية.

جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



## وحدة ضمان الجودة

### ■ قبل التقدم بشكواك:

لا يمكن أن تكون الشكوى مجهولة المصدر (غير مسماة). فإذا كان لديك شكوى يجب أن تقدمها بنفسك، وليس أى شخص آخر. فإذا ذكرت إسم شخص أو أشخاص آخرين في الشكوى، فإن لهم الحق في معرفة ما يقال عنهم في أقرب وقت ممكن، ومعرفة صاحب الشكوى. و سيؤخذ في الإعتبار حساسية الشكوي من قبل الشخص الذي يتابع شكواك من مكتب الشكاوي. ولن تتعرض لأى تمييز أو معاناة نتيجة تقديم الشكوى.

■ يجب عليك ألا تتوقع أن الشكوى دائما ستأتى بالنتائج التي ترضيك. فنقديم بعض الخدمات يمكن أن يعتمد على الموارد أو القرارات المتعلقة بالسياسات العامة علي مستوي الكلية أو حتى على المستوى القومي. ومع ذلك فإن كل شكوى سوف يتم النظر فيها بعناية، و سيتم إبلاغك بأسباب أي قرار يتخذ. كما أن هناك آليات لتقديم إلتماس آخر إذا كنت لا تزال غير راض.

### ج. إجراءات التقدم بالشكاوي:

■ كيف تتقدم بشكواك: هناك عدد من الخطوات لإجراء الشكاوي ، على النحو

المبين: -

جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



## وحدة ضمان الجودة

### الخطوة 1 : توجه إلى صندوق شكاوى الطلاب .

- ومن المهم التقدم بشكواك في أقرب وقت ممكن و معقول بعد حدوث المشكلة. فبذلك يمكن تصنيف المشكلة للدخول في إجراءات الحل الإدارية بأقصى سرعة ممكنة. فقد يكون من الصعب إعادة الأمور الى وضعها الصحيح نتيجة التأخير في تقديم الشكوى.

يمكنك الحصول على استشارة من لجنة الشكاوي إذا كنت لا تعرف كيفية التقدم للشكوى، أو كنت غير قادر على حل الشكوى بصورة غير رسمية أو أنك ممانع أو غير راغب في التوجه إلي الشخص أو الأشخاص المسؤولين لأي سبب من الاسباب. قد يكون: منسق البرنامج، عضو هيئة التدريس، ممثل البرنامج من الطلاب، واتحاد الطلبة، وحدة رعاية الطلاب أو مكتب للشكاوي قادرا على مساعدتك فتوجه اليه مباشرة .

الخطوة 2 : إذا كنت ما تزال غير راض بعد اتخاذك الخطوات الأولى أو بعد التوجه للشخص المسؤول المباشر، تحدث لرئيس القسم أو المسئول عن تقديم الخدمة. فقد يكون من الممكن التعامل مع الشكوى بشكل غير رسمي.

الخطوة 3 : إذا كنت غير قادر على حل شكواك بطرق غير رسمية من خلال المناقشة والتوضيح، يمكنك التقدم بشكوى رسمية إلي كبار المسؤولين ذوي الصلة، أو عن طريق لجنة الشكاوي. و يجب أن تقدم الشكوى الرسمية كتابة. و يمكن الحصول

جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



## وحدة ضمان الجودة

علي نموذج الشكوى من لجنة الشكاوى (هناك مسئول بكل قسم) . أو يمكنك أن تعطينا التفاصيل التالية في خطاب تضعه في صندوق الشكاوى بالقسم :  
طبيعته شكواك.

- ما هي الاجراءات أو الأفعال، ان وجدت، و التي قمت بإتخاذها من من قبل لحل الشكوى أو أي إجراء تعرفه قد تم من جانب الكليه.
- أذكر ما تتوقع أن يتم القيام به لحل شكواك.
- يمكنك أن تتوقع الحصول على رد مكتوب على شكواك في غضون خمسة أيام من تاريخ استلامها.
- يمكنك ان تتوقع انه سيتم إعلامك إذا كان هناك تأخير عارض في التوصل إلى استنتاج (حل) بشأن شكواك.
- إذا كان الشخص الذي يتابع شكواك يري أنه من الأفضل تناولها من قبل شخص آخر، أو انه ينبغي أن تعالج في إطار بعض الإجراءات الأخرى، فسيتم إبلاغك بما يتم.
- وسيتم البحث (التحقيق) في شكواك في أسرع وقت ممكن في حدود الموارد المتاحة.
- سوف يتم إبلاغك بنتائج التحقيق وأي إجراءات يتعين اتخاذها. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تحال شكواك إلى لجنة شئون الطلاب لإتخاذ قرار. و قد تتلقى أي اعتذار، أو إيضاح عن كيفية تحسين الأنظمة في المستقبل. و إذا كانت الكليه تري عدم إتخاذ أي إجراء آخر فسيتم إبلاغك بالأسباب.

جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



## وحدة ضمان الجودة

### ■ إذا كنت لا تزال غير راض

إذا كنت لا تزال غير راض فينبغي أن تحدد كتابة أسباب عدم رضاك و ترسلها إلي لجنة الشكاوي. و سترفع لجنة الشكاوي و هي لجنة من أعضاء هيئة التدريس. و هذه اللجنة ستراجع الشكوي و تضع توصياتها. و قد تدعم اللجنة الإستجابة لشكواك. و قد تسأل المسئول الإداري بعض البيانات الإضافية. (قد يتطلب حل الشكوي المراجعة الخارجية حيث يتم رفعها إلي مكتب رئيس الجامعة).

■ التظلم من نتيجة تقييم المقرر: في حالة شكواك من نتيجة تقييم مقرر، تقوم الكلية باتخاذ ضوابط إعادة تقييم المقرر بما يسمح إعادة مراجعة الدرجات أو إعادة التقييم و ذلك في ضوء نماذج الإجابة المعدة للمقرر من قبل ممتحنه. و مجلس الكلية هو المختص بتقدير موضوعية الشكوي و تقدير من يختار للمراجعة بما يضمن الشفافية. و له أيضا أن يختار أكثر من واحد و ذلك كله طبقا لتوصيات لجنة شئون التعليم و الطلاب والقواعد المنظمة من قبل ادارة الجامعة. و سيتم إعلامك بنتائج عملية المراجعة فور إعتقاد القرار بها من مجلس الكلية.

لابد أن تكون الشكوى معروفة المصدر ولن يلتفت إلى الشكوى المجهولة



جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



### وحدة ضمان الجودة

#### التاريخ :

السيد أ.د/ رئيس الكنترول برجاء مراجعة ورقة اجابة الطالب والتأكد من تصحيح جميع اجزائها ومطابقة درجات الطالب داخل الورقة بجميع جزئياتها مع الدرجات على مرآة ورقة الاجابة والافادة

وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب

رد السيد أ.د/ رئيس الكنترول

بإعاده رصد درجات  
الطالب/  
/ شعبة /  
المقيد بالمستوى

تبين الآتي :

- . 1
- . 2
- . 3

وبناء عليه تصبح حالة الطالب :



## اللجنة

رئيس الكنترول

# آليات تلقي شكاوى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم

## اولا الهدف

أن يكون لدى الكلية نظام إدارى فى التعامل مع شكاوى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم يضمن:

- 1-سرية الشكوى.
- 2-عدم تضرر عضو هيئة التدريس بسبب شكاواه.
- 3-سرعة البت فى الشكوى.

## ثانياً: كيفية تقديم الشكوى

فى حالة شكوى أى عضو من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم يتقدم بمذكرة إلى عميد الكلية مباشرة الذى يحيلها إلى لجنة تلقي الشكاوى.

## ثالثاً: لجنة تلقي الشكاوى

- 1 -عميد الكلية رئيساً
- 2 -وكيل الكلية لشئون التعليم والطالب عضوا

**جامعة المنوفية**  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



**كلية الإقتصاد المنزلي**  
Faculty of Home Economy



### وحدة ضمان الجودة

### 3- المدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة عضوا

4- عضو هيئة تدريس ( يتم اختياره بناء على القسم الصادر من الشكاوى )  
عضوا

**اربعاً: آلية فحص شكاوى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم:**

شكاوى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم تستقبل من خلال عميد الكلية مباشرة  
والذي يحيلها بدوره إلى لجنة تلقي  
الشكاوى.

وبناء عليه

- لا يلتفت إلى الشكاوى المجهولة المصدر.

- يراعى كتابة بيانات إتصال صاحب الشكاوى ( الاسم رباعي – مكان العمل –  
رقم التليفون – البريد الإلكتروني) وذلك لسرعة التواصل بين أعضاء اللجنة  
وصاحب الشكاوى

**خامساً: ويكون آلية الرد على الشكاوى كالتى:**

1-تقوم لجنة الشكاوى بالرد مكتوب ومرفق مع صورة من الشكاوى فى خلال  
أربعة أيام من تاريخ تسليمها.

2-تقوم لجنة تلقي الشكاوى بالرد فى خلال الاربعة أيام المذكورة الا إذا كانت  
الشكاوى تتطلب تدخل منالجامعة.

سادساً: فى حالة عدم رضا أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم عن الرد على  
شكواهم:

جامعة المنوفية  
Menoufia University  
منارة المعرفة في قلب الدلتا



كلية الإقتصاد المنزلي  
Faculty of Home Economy



### وحدة ضمان الجودة

إذا كان عضو هيئة التدريس أو أحد معاونيهم لا يزال غير راض فينبغي أن يحدد كتابة أسباب عدم

رضاه ويرسلها إلى لجنة تلقي الشكاوى. وهذه اللجنة ستراجع الشكوى وتضع توصياتها. وقد ترى اللجنة حقه في عدم رضاه وبناءا تقوم بإتخاذ اجراءات (يتم رفعها إلى مكتب رئيس الجامعة و متابعة حالته