



معهد المنصورة العالي
للهندسة والتكنولوجيا
وحدة ضمان الجودة

دليل الشكاوى والمقترحات

٢٠٢٤

مقدمة

تهدف إدارة المعهد إلى الوصول إلى تقديم خدماته على أعلى مستوى وذلك في إطار المصداقية التي تقوم دائماً على عملية التقييم والتقويم الشامل، ولذلك تشجع إدارة المعهد على تقديم أى شكاوى أو مقترحات فعالة يقدمها أي فرد من أفراد المجتمع الداخلي للمعهد أو أي طرف مجتمعي خارجي ليسعي في حلها وبذلك يحو أي أثر سلبي يؤثر على المنظومة.

كما يطمح المعهد في توفير العدالة في الممارسات الداخلية به وذلك من خلال التأكيد على أحقية أي طالب أو موظف أو عامل بالمعهد في أن يتقدم بشكوى إذا كان غير راضياً عن نوعية الخدمة التي يقدمها له المعهد سواء كانت تلك الشكوى متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو غير الأكاديمية من خلال نظام إدارى ضمن الهيكل التنظيمي له، وبمجرد تقديمه للشكوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة لا ينظر إليها.

كما يهدف المعهد إلى ربط أعضاء مجتمعه الداخلي بالمنظومة الكاملة ومحاولة تفعيل دور كل عضو ذو سلطة في رفع مستوى الأداء العام وربط الممارسات الداخلية بالمعهد بإطار العدالة والبعد عن تعارض المصالح.

أولاً: تقديم الشكاوى أو المقترحات

تتعدد أساليب تقديم الشكاوى أو المقترحات نسبة إلى نوع وحجم الشكاوى أو المقترح المقدم، وأنواع الشكاوى والمقترحات متعددة فتشمل التالي:

١- الشكاوى التي تصل إلى رؤساء الأقسام:

هذه الشكاوى تكون بصفة اليد ليد أو شفوية أو في صندوق الشكاوى أو عن طريق المؤتمرات الطلابية، وهي تتضمن أي مشاكل تخص المواد التدريسية التي لم يبت فيها أستاذ المادة، أو الشكاوى الخاصة بوسائل التعليم أو الجداول الدراسية أو المشاكل التي قد تنشأ بين الطالب وأعضاء هيئة التدريس أو معاونيهم أو إداريين القسم وتدون هذه الشكاوى أو المقترحات في ملفات القسم العلمي في صورة محاضر موثقة.

٢- الشكاوى التي تصل إلى وكيل المعهد:

هذه الشكاوى تكون بصفة اليد ليد أو شفوية أو في صندوق الشكاوى أو عن طريق المؤتمرات الطلابية، وهي ترتبط بالعملية التعليمية والممارسات العادلة التي لم يبت فيها رئيس القسم العلمي.

٣- الشكاوى التي تصل إلى عميد المعهد:

هذه الشكاوى تكون بصفة اليد ليد أو شفوية أو في صندوق الشكاوى أو عن طريق المؤتمرات الطلابية، وهي ترتبط بالعملية التعليمية والممارسات العادلة التي لم يبت فيها وكيل المعهد أو قد تكون خاصة بالإداريين أو العمال وتدون هذه الشكاوى أو المقترحات في ملفات مكتب مدير سكرتارية العميد في صورة محاضر موثقة.

ثانياً: وسائل تقديم الشكاوى أو المقترحات:

✚ يوجد بالمعهد عدد (٣) صندوق للشكاوى والمقترحات يخص طلاب الفرق الدراسية المختلفة بالمعهد متوفر على مستوى الأقسام العلمية أما على مستوى العاملين والموظفين فيتم توفير صندوق شكاوى بجوار مكتب شؤون العاملين وذلك لعرض ومناقشة الشكاوى المقدمة.

✚ كما يوجد وسيلة تواصل الكترونية لتلقي الشكاوى والمقترحات من خلال الموقع الإلكتروني

للمعهد miet@mc.edu.eg

ثالثاً: لجنة الشكاوى والمقترحات

يقوم عميد المعهد بتشكيل لجنة الشكاوى والمقترحات في المعهد ويجدد سنويا في بداية كل عام دراسي على أن يكون تشكيلها كالآتي:

رئيسا	عميد المعهد
عضوا	وكيل المعهد
عضوا	رؤساء الأقسام العلمية
عضوا	مدير وحدة ضمان الجودة
عضوا	أمين المعهد
عضوا	مدير شئون الطلاب بالمعهد
عضوا	رئيس اتحاد الطلاب بالمعهد

على أن تجتمع اللجنة شهرياً بعد فتح صناديق الشكاوى والمقترحات بحضور ثلث أعضاء اللجنة على الأقل.

رابعاً: الدعاية والإعلان عن نشاط اللجنة:

يتم الإعلان عن نشاط اللجنة ومهام عملها وذلك عن طريق إضافة المعلومات الخاصة بالشكاوى والمقترحات إلى دليل الطالب حيث يوضح فيها فريق العمل ومهام اللجنة وكيفية استقبال الشكاوى وطريقة الرد على تلك الشكاوى بحيث توزع على الطلاب في بداية العام الدراسي عن طريق رعاية الطلاب بالمعهد.

خامساً: آلية فحص الشكاوى والمقترحات المقدمة:

- ✚ تقوم اللجنة بفرز الشكاوى (الاقتراحات - خطابات المدح - الشكاوى العادية أو الشفهية).
- ✚ وإعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكوى.
- ✚ يتم تسجيل الشكوى في سجل الشكاوى وتفريغ البيانات الواردة بها في سجل الشكاوى وحسب رقمها التسلسلي، مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكوى نفس رقم الشكوى التسلسلي.
- ✚ دراسة الشكوى من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى المشكلة لهذه الغاية لتحديد الجهة المعنية بالشكوى وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.
- ✚ إرسال نسخة من الشكوى إلى الجهة المعنية بالشكوى رسمياً لمتابعة سير الشكوى.
- ✚ متابعة الرد مع الجهة المشتكى عليها خلال الفترة الزمنية المحددة على الشكوى.
- ✚ عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكوى عن طريق اللجنة.

- ✚ في حال أن الشكوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الاقتراحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكوى بخصوصه.
- ✚ في حال ورود اقتراحات للصندوق يتم مبدئياً دراستها من قبل اللجنة، ثم يتم رفع الاقتراح إلى عميد المعهد من بعده إلى الجهة المعنية إذا كان قابلاً للتطبيق وفي حالة الاعتماد يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بأن الاقتراح تم اعتماده.
- ✚ أما عن الشكاوى من مجهول تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطاءها رقماً متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها وللاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.
- ✚ سيتم معاملة الشكاوى بكل جدية وشفافية وحيادية مع ضمان عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم الشكوى سواء كان خارجياً أو داخلياً.
- ✚ يتم التشاور بين رئيس اللجنة وإدارة المعهد في حالة الضرورة إلى ذلك لحل بعض المشكلات والتي تتطلب أخذ رأي الإدارة في حلها دون غيرها.
- ✚ تقوم اللجنة الخاصة بمتابعة الشكاوى وتنفيذ القرارات التي اتخذت بشأنها بالاتصال بالطلاب أصحاب الشكاوى لإعلامهم بما تم في شكواهم فوراً وإخطار رئيس اللجنة بذلك.
- ✚ يتم إعلام الطالب بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية:

١. الاتصال الشخصي بالطالب صاحب الشكوى عن طريق اللجنة.
٢. عن طريق الإنترنت في حالة رغبة الطالب وفي حالة إمداد اللجنة بهيئته الإلكترونية.
٣. عن طريق لوحة خاصة باللجنة توضع أمام مكتب السيد وكيل المعهد لشئون التعليم والطلاب بالمعهد في حالة الشكاوى العامة.