



قسم الرياضيات

حاصلة على شهادة الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم في 2012/7/12م  
وعلي شهادة الاعتماد طبقا لمطالبات المواصفات الدولية 2018:2015/ISO9001:2015



جامعة سوهاج

## آلية تلقي شكاوي ومقترحات الطلاب وكيفية التعامل معه

### مقدمة:

تقديرأ من كلية العلوم لأراء الطلاب ومقترحاتهم وضرورة الاخذ بها لتطوير منظومة العمل الجامعي، فقد وضعت الكلية هذه الآلية لتعريف الإجراءات الخاصة بكيفية تقديم الشكاوي والمقترحات والتعامل معها، وتحليل الإجراءات الصحيحة اللازمة، وذلك على النحو التالي:

- 1- تهدف الكلية إلي الوصول إلي تقديم خدماتها على اعلى مستوي، ولذلك تشجع الطلاب على تقديم أي شكوى للسعى الى حلها، وتقليل اي اثر سلبي على حياتهم الجامعية.
- 2- كل طالب له الحق في تقديم أي شكوي إذا كان غير راضي عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية سواء كانت تلك الشكاوي متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو غيرها.
- 3- يكون لدى الكلية نظام ادارى ضمن الهيكل التنظيمى لها، يتبع الأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب ويضمن:
  - البت في الشكوى المقدمة من الطلاب.
  - السرية الكاملة للشكوى.
  - عدم تضرر الطالب بسبب الشكوى.
- 4- يتم استقبال شكاوي ومقترحات الطلاب من خلال الأدوات الآتية:

- تلقي الشكاوي ورقيا على نموذج

- شكاوي ومقترحات من خلال الايميل المعتمد بمجلس الكلية [shakawa@science.sohag.edu.eg](mailto:shakawa@science.sohag.edu.eg)

- مجموعة الشكاوي والمقترحات على التليجرام [https://t.me/+TCFUwke\\_vUY5YTk8](https://t.me/+TCFUwke_vUY5YTk8)

- ايميل مكتب عميد الكلية [dean@science.sohag.edu.eg](mailto:dean@science.sohag.edu.eg)



Tel.W: +2 093 4570000 Ext. 2407 <http://www.sohag-univ.edu.eg>Telefax: +2 093 4601159Email: [dean@science.sohag.edu.eg](mailto:dean@science.sohag.edu.eg) SScMa0Is01: 2022 /4/20 تاريخ الاصدار: (1) كود رقمصدار رقم



قسم الرياضيات

حاصلة على شهادة الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم في 2012/7/12م  
وعلي شهادة الاعتماد طبقا لمطالبات المواصفات الدولية 2018:2015/ISO9001:2015



جامعة سوهاج

## اقتراحات لتحسين آلية تلقي شكاوي والمقترحات

يهدف تحسين آلية تلقي الشكاوي ومقترحات الطلاب إلى تعزيز الشفافية والتواصل الفعال وتحسين جودة البرنامج الدراسي وتجربة الطلاب في الكلية العلمية. ولذا نذكر بعض الاقتراحات لتحسين آلية تلقي الشكاوي والمقترحات.

- 1- إنشاء نظام إلكتروني لتلقي الشكاوي: يمكن إنشاء نظام إلكتروني يتيح للطلاب تقديم شكاوهم بسهولة وسرعة. يجب أن يكون النظام متاحًا على موقع الكلية ويتضمن نماذج تفاعلية لتقديم الشكاوي.
- 2- تعزيز الوعي بالآلية: ينبغي توعية الطلاب بوجود الآلية وكيفية استخدامها. يمكن عقد جلسات توعية أو ورش عمل للطلاب لشرح الآلية وشرح الخطوات اللازمة لتقديم الشكاوي.
- 3- تكوين فريق متخصص: يمكن تشكيل فريق من الموظفين المتخصصين لمعالجة الشكاوي. يجب تدريب هذا الفريق على كيفية التعامل مع الشكاوي بشكل فعال وعادل ومتساو.
- 4- تعزيز السرية والحماية: ينبغي أن يتم ضمان سرية وحماية المعلومات المتعلقة بالشكاوي. يجب أن يكون هناك ضوابط صارمة للوصول إلى المعلومات وتحديد الأشخاص المسؤولين عن معالجة الشكاوي.
- 5- توفير طرق متعددة لتقديم الشكاوي: ينبغي أن تتيح الآلية خيارات متعددة لتقديم الشكاوي. يمكن أن تشمل هذه الخيارات البريد الإلكتروني، ونماذج الشكاوي الورقية، وصدوق الشكاوي المخصص.
- 6- مراجعة سريعة واستجابة فعالة: يجب أن يتم مراجعة الشكاوي بشكل سريع والاستجابة لها بطريقة فعالة. ينبغي توفير آلية لإعلام الطلاب بالتقدم المحرز في معالجة الشكاوي والإجراءات التي تم اتخاذها.
- 7- إجراء تحقيقات دقيقة: يجب أن يتم إجراء تحقيقات دقيقة للشكاوي الجديدة. يمكن تشكيل لجنة تحقيق مستقلة تتولى التحقيق في الشكاوي وجمع الأدلة وسماع جميع الأطراف المعنية.
- 8- تقديم تغذية راجعة للطلاب: ينبغي أن يتم تزويد الطلاب بتغذية راجعة حول معالجة شكاوهم ونتائج التحقيق. يمكن توفير تقارير ملخصة توضح الإجراءات المتخذة والتوصيات المطبقة.
- 9- مراجعة دورية وتحليل البيانات: يجب أن يتم إجراء مراجعة دورية لعملية تلقي الشكاوي وتحليل البيانات المتعلقة بها. يمكن استخدام هذه المراجعة لتحديد النمط العام للشكاوي وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.
- 10- توفير آلية للمقترحات: يجب أن يتاح للطلاب أيضًا وسيلة لتقديم المقترحات والأفكار لتحسين البرنامج الدراسي. يمكن أن تكون هناك نماذج أو آليات مخصصة لتلقي المقترحات وتقييمها.
- 11- عقد جلسات استماع للطلاب: يمكن تنظيم جلسات استماع دورية حيث يتم دعوة الطلاب للتعبير عن مشاكلهم واقتراحاتهم بشكل مباشر. يمكن أن تكون هذه الجلسات مفتوحة أو جلسات تم تحديدها مسبقًا لنتناقش قضايا محددة.
- 12- تشكيل لجنة طلابية للشكاوي والمقترحات: يمكن تشكيل لجنة مكونة من الطلاب لمعالجة الشكاوي والمقترحات. يساعد تواجد الطلاب في اللجنة على توفير رؤية طلابية مباشرة وضمان تمثيل الطلاب في عملية صنع القرار.
- 13- إعداد تقارير دورية: ينبغي إعداد تقارير دورية تلخص الشكاوي والمقترحات التي تم تلقيها والإجراءات التي تم اتخاذها. يمكن توزيع هذه التقارير للطلاب والعاملين في الكلية للإطلاع على التحسينات التي تم تنفيذها.
- 14- تنظيم ورش عمل للتواصل الفعال: يمكن تنظيم ورش عمل للطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية لتعزيز التواصل الفعال وفهم الاحتياجات والمخاوف المشتركة. يمكن لهذه الورش أن توفر فرصة لمناقشة الشكاوي والمقترحات والعمل على إيجاد حلول مشتركة.
- 15- تنظيم استطلاعات الرأي: يمكن تنظيم استطلاعات الرأي يمكن تنظيم استطلاعات الرأي الموجهة للطلاب بشكل دوري لجمع آراءهم وتقييم رضاهم عن البرنامج الدراسي ومستوى الدعم المقدم من الكلية. يمكن استخدام نتائج هذه الاستطلاعات لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين واتخاذ الإجراءات المناسبة.