كلية اللغة العربية بإيتاي البارود
وحدة ضمان الجودة
لجنة الشكاوى والمقترحات

لائحة لجنة الشكاوى والمقترحات

معتمدة من مجلس الكلية رقم(٢٨٧)المنعقد بتاريخ ٨/٤/ ٢٠١٨م

وتم تحديثها من مجلس الكلية رقم(٣٤٦) المنعقد بتاريخ : ١٥/١١/٢٠٢٢م

جامعة الأزهر

كلية اللغة العربية إيتاي البارود

رؤية الكلية:

تتطلع كلية اللغة العربية بإيتاي البارود جامعة الأزهر إلي أن تكون مثالا يحتذى في مجال اللغة العربية وآدابها، وعلوم التاريخ والحضارة محليًا، وإقليميًا، وعالميًا

رسالة الكلية:

تلتزم كلية اللغة العربية بإيتاي البارود جامعة الأزهر بتقديم برامج أكاديمية تتفق مع المعايير الإقليمية، لإعداد خريج متميز في علوم العربية، والتاريخ والحضارة، يجمع بين الأصالة والمعاصرة، تتوفر فيه متطلبات سوق العمل محليًا وإقليميًا، وتقوم على تطوير البحث العلمي بما يجمع بين دراسة التراث ومستحدثات علوم العصر وتطبيقاته، وتسهم بفاعلية في خدمة المجتمع وارتقائه، مدفوعة بقيم الإسلام ، ورسالة الأزهر الشريف، ودوره في ترسيخ المنهج الوسطي.

جامعة الأزهر

كلية اللغة العربية إيتاي البارود

مقـــــدمـــــــــــــــة

- تهدف كلية اللغة العربية بإيتاي البارود إلى تقديم خدماتها على أعلى مستوى بما يحقق تحسين العملية التعليمية المقدمة لأبناء الكلية لذلك فقد رأت الكلية أن تستحدث نظاما يشجع كل العاملين بالكلية على تقديم أي شكوى أو مقترح من خلال نوافذ متعددة دون خوف من أي تبعات أو أضرار، مع ضمان السرية التامة لكل المعلومات المتصلة بصاحب الشكوى أو فحوى شكوته وستقوم الكلية جاهدة من خلال لجنة الشكاوى والمقترحات من النظر الجاد والعادل في كل ما يقدم إليها وستسعى جاهدة فى حلها وتقليل أي أثر سلبى على كل المنتمين للكلية .

مواد اللائحة

(مادة: ١)

- التقدم بالشكوى حق لجميع المنتسبين للكلية أو أصحاب المنفعة إذا كان غير راض عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية سواء كانت تلك الشكوى متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو غير الأكاديمية. وبمجرد تقديمه للشكوى سيتم التحقق من جديتها.

(مادة: ٢)

- تتضمن إجراءات الشكاوى تغذية راجعة من مقدم الشكوى عن الخدمات التي تقدمها الكلية؛ ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين الخدمات التي تقدمها الكلية.

(مادة: ٣)

- لجنة الشكاوى والمقترحات لجنة تابعة للأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب يتم تشكيلها بقرار عميد الكلية وتجدد سنويا .

(مادة : ٤)

طرق تقديم الشكاوى أو المقترحات :

يجب أن يراعي مقدم الشكوى أو المقترح أن يستوفي البيانات المطلوبة وهي:

١. الاسم كاملا .
٢. الصفة (طالب، إداري ، عامل ...) مع تحديد الشعبة والفرقة إن كان طالبا، أو الإدارة إن كان إداريا .
٣. رقم التليفون .
٤. البريد الإليكتروني إن وجد

(مادة : ٥) آليات تلقي الشكاوى.

١. صندوق الشكاوى والمقترحات، حيث تم تخصيص صناديق لتلقي شكاوي الطلاب ومقترحاتهم ووضعها في أماكن ظاهرة مختلفة بالكلية ويسهل الوصول إليها .
٢. الموقع الالكتروني، حيث وفرت الكلية على موقعها خدمة تقديم شكوى أو مقترح .
٣. تسلم باليد لأمين اللجنة
٤. تسلم باليد لمسئول الريادة العلمية
٥. من خلال المناقشات بين الطلاب وإدارة الكلية خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي تجريها إدارة الكلية مع الطلاب .
٦. استقبال الشكاوي عن طريق البريد الالكتروني e-mail علي موقع الكلية .
٧- عن طريق منصة الكلية
٨- عن طريق النموذج المعد لذلك والذي ينشر على صفحات الكلية
٩- عن طريق عمل لقاءات مع الأطراف المختلفة للسماع للشكاوى

(مادة: ٦)

آليات البت في الشكاوى

- يتم تجميع الشكاوى والمقترحات من مظانها المختلفة الواردة في المادة(٥) .

- . تقوم اللجنة بفرز الشكاوى وتصنيفها إلى شكاوي ومقترحات كل على حسب فئته(طالب، موظف ،...) مع إعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكوى.

- 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 السيد الأستاذ عميد الكلية للبت ي الشكوى أو رفعها لمجلس الكلية أو مخاطبة الجهات المعنية.

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.
- إذا كانت 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 الكلية لمناقشتها مع الجهات المعنية لمعرفة مدى قابليته للتطبيق وفي حالة الاعتماد يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بان الاقتراح تم اعتماده مع منحه خطاب شكر من الكلية
- . الشكاوى من مجهول تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطاءها رقما 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.
- تقوم اللجنة الخاصة بمتابعة الشكاوي وتنفيذ القرارات التي اتخذت بشأنها بالاتصال بأصحاب الشكاوي لإعلامهم بما تم في شكواهم فورا وأخطار أ.د/ رئيس اللجنة بذلك .
- يتم إعلام صاحب الشكوى بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية :.

الاتصال الشخصي بصاحب الشكوى عن طريق اللجنة.

- عن طريق إرسال برقية او فاكس موضح بها حل الشكوى في حالة الرغبة في ذلك
- عن طريق الانترنت في حالة إمداد اللجنة ببريده الالكتروني e-mail .
- عن طريق موقع الكلية أو لوحة خاصة باللجنة في حالة الشكاوي العامة.

(مادة : ٧) نشر وإعلان نشاط اللجنة

يتم الإعلان عن نشاط اللجنة ومهام عملها وذلك عن طريق :

- عمل لقاء مع جميع طلاب الكلية الجدد والقدامى في بداية كل فصل دراسي لإعلامهم نشاط اللجنة ومهام عملها وفريق العمل .
- عمل مطوية يوضح فيها فريق العمل ومهام اللجنة وكيفية استقبال الشكاوى وطريقة الرد على تلك الشكاوى بحيث توزع على الأطراف المعنية في بداية العام الدراسي .
- نشر لائحة اللجنة عبر موقع الكلية

(مادة : ٨) المخرجات

- اجتماعات مع الأطراف المختلفة
- مذكرات معروض بها الشكاوى ومقترحات الحلول
- نماذج من الشكاوى المختلفة

يعتمد أ.د/ عميد الكلية
أ.د/يوسف عبدالوهاب

جامعة الأزهر

كلية اللغة العربية إيتاي البارود

نمـــــــــــاذج

جامعة الأزهر

كلية اللغة العربية إيتاي البارود

نموذج تقديم مقترح أوشكوى

اسم مقدم المقترح/ الشكوى.....

تحية طيبة وبعد،،

السيد الأستاذ الدكتور / رئيس لجنة الشكاوى

تحية طيبة وبعد ...

نص الشكوى أو المقترح:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

اسم مقدم الشكوى أو المقترح /

الوظيفة :

رقم التليفون :

جامعة الأزهر

كلية اللغة العربية إيتاي البارود

نموذج رد على مقترحات وشكاوى

اسم مقدم المقترح/ الشكوى.....

تحية طيبة وبعد،،

ردا على مقترحكم/ شكواكم بشأن:.....

.....

نحيطكم علما بما يلي:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ولكم خالص الشكر والتقدير،،

أمين اللجنة **رئيس لجنة المقترحات والشكاوى**

التاريخ:...../...../.....

تسلمت صورة طبق الأصل : الاسم ..... التوقيع .....

تحتفظ اللجنة بصورة من الرد بعد اطلاع مقدم المقترح /الشكوى