

وحدة ضمان الجودة والتطوير  
المستمر

## الآلية تلقي الشكاوي بكلية التربية الرياضية – جامعة مدينة السادات



## آلية تلقي الشكاوي

البند الرئيسية التي اشتملت عليها الآلية :

- 1- وضع صندوق للشكاوي في مدخل الكلية تحت مسمى مقترحات وشكاوى
  - 2- تشكيل لجنة لفحص الشكاوى إسبوعيا وتصنيفها برئاسة وكيل الكلية لشئون التعليم و الطالب .
  - 3- الآلية تتضمن اللجنة ممثلين من الطالب لكل فرقة (
  - 4- يفضل مسئول عن التواصل مع الطالب خلال ساعة النشاط الإسبوعية .)
- الآلية عمل سجل للشكاوى بالرقم و الميعاد . الآلية تفعيل آلية تلقي الشكاوي و المقترحات من خلال موقع اليكتروني و شبكات التواصل الاجتماعي إ إعلان الآلية علي الموقع الرسمي للكلية و مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالكلية مثل موقع وحدة ضمان الجودة و التطوير المستمر .

أجراءات و خطوات الآلية : الآلية يقوم صاحب الشكاوى بوضع شكواه داخل الصندوق و بواسطة اللجنة وبحضور السيد امين الكلية وموظف شئون الطالب يتم فتح صندوق تلقي الشكاوي اسبوعيا للدراسات العليا و اثنين من الطلاب علي الأقل بمحضر رسمي يوقع عليه جميع المتواجدين اثناء فتح الصندوق , يتم فرز و تصنيف الشكاوى بواسطة اللجنة .

يتم توزيع الشكاوى إلى الإدارات المختلفة كل في تخصصه للرد عليها و محاولة ازالة أسباب الشكاوى وبمتابعة مباشرة من وكيل الكلية ذو الصلة . الآلية تجمع الشكاوى من الجهات المختصة حال الرد عليها والتوصل لحلها ويعلن ذلك في أماكن واضحة بالكلية أو علي موقع الكلية أو يخطر الشاكي بنتيجة فحص شكواه اذا كانت الشكاوى توضح هوية كاتبها . الآلية إذا كانت الشكاوي تحتاج لمزيد من الدراسة أو لوحظ تكرارها فيتم عرضها على اللجان المختصة التابعة لمجلس الكلية مثل لجنة شئون التعليم و الطالب و لجنة الدراسات العليا في ذات الشهر لتتخذ قرارا بشأنها يتم رفعه لمجلس الكلية إقراره .