



نظام الشكاوى والمقترحات

support.usc.edu.eg

تسجيل الدخول / مستخدم جديد

الرئيسية | تذاكر الدعم الفني | قاعدة المعرفة

جامعة مدينة السادات
UNIVERSITY OF SADAT CITY

نظام المقترحات
و الشكاوى

دعنا جاهزون للتحدث معك ! لا عليك سوى اضافة تذكرة و سيقوم احد موظفينا بالتحدث معك ليقوم بالاجابة على استفساراتك و حل مشاكلك مباشرة، يرجى العلم بان رسائلك تحظى بالقدر اللائق من الاهتمام والخصوصية ...

ابحث في قاعدة المعرفة ...

هذا النظام مصمم لتلقى الشكاوى والمقترحات من قبل المستخدمين بالكلية من (أعضاء هيئة تدريس – الجهاز الإدارى – طلاب – طلاب الدراسات العليا) وهو على الرابط التالى :

<http://support.usc.edu.eg>

كيف يمكنني تقديم مقترح أو شكوى من خلال الصفحة ؟

- يتم إنشاء حساب للمستخدم لأول مرة فقط.
- يتم تسجيل دخول مستخدم.
- يتم اختيار الجهة المراد إرسال المقترح أو الشكوى إليها.
- يتم كتابة بيانات المقترح أو الشكوى وفقا للحقول المطلوبة (عنوان الشكوى ، موضوعها، اختيار الأولوية) ثم إرسالها.
- بعد انتهاء تقديم المقترح أو الشكوى للجهة المطلوبة يظهر للمستخدم رقم المقترح أو الشكوى عليه أن يحفظه لأنه سيتابع المقترح أو الشكوى من خلاله.
- سيتم إرسال بريد إلكتروني تلقائيا للمستخدم نخبره فيه برقم المقترح أو الشكوى للمتابعة.



الرقيم القومي *

لن يعتد بأي شكوى برقم قومي غير صحيح

إرفاق ملفات
اختر ملف

No file selected. ...Browse

من هنا تضغط على "فتح تذكرة جديدة" لإرسال الشكوى

اختر ملف آخر

فتح تذكرة جديدة

ما الوقت الذي يستغرقه الرد على المقترح أو الشكوى؟

- حال ورود مقترحات تحسين أو شكاوي تتضمن قضية ملحة وتتحتم سرعة الرد، تتم المتابعة للبت في الشكوي خلال 48 ساعة من فحصها.
- تحدد اللجنة فترة أسبوع من تاريخ استلام الجهة المقترح أو الشكوى للرد عليها. وإبلاغ العميل بالنتيجة.

كيف يمكن متابعة المقترح أو الشكوى؟

- بعد انتهاء تقديم المقترح أو الشكوى للجهة المطلوبة يظهر للمستخدم رقم المقترح أو الشكوى عليه أن يحفظه لأنه سيتابع المقترح أو الشكوى من خلاله.
- سيتم إرسال بريد إلكتروني تلقائيا للمستخدم نخبره فيه برقم المقترح أو الشكوى للمتابعة.
- يمكن المتابعة باسم المستخدم، ولكن في هذه الحالة سيظهر له كل المقترحات أو الشكاوي التي قدمها.

كيف يتم إبلاغي بنتيجة المقترح أو الشكوى؟

- من خلال متابعة المقترح أو الشكوى (بالرقم) سيتمكن المستخدم من معرفة الرد.



ماذا أفعل إذا تأخر الرد على المقترح أو الشكوى؟

- يمكن تقديم شكوى أخرى تتعلق بالتأخير في الرد، وسيكون هناك تواصل مستمر مع صاحب المقترح أو الشكوى.

هل يمكنني الرد على ما كتب بخصوص مقترحي أو شكواي؟

- تمكن إجراءات المتابعة المستخدم من استقبال الرد والرد عليه، وإجراء حوار مع الجهة الموجه لها الاقتراح أو الشكوى حتى يتم البت في الأمر.

كيف يتم غلق المقترح أو الشكوى؟

- سيظل المقترح أو الشكوى مفتوح حتى يغلقه صاحبه أو الجهة المخاطبة بعد البت في الأمر.

كيف نضمن نزاهة نظام المقترحات والشكاوى؟

- سيكون المقترح أو الشكوى متابعة من وحدة ضمان الجودة والتطوير المستمر، ومكتب أ.د/ عميد الكلية. بالإضافة إلى المستخدم، ويتم تقديم تقارير دورية للجهات المعنية؟ كما أن هناك جهات رقابية يمكنها متابعة الأمر.
- لا تتم مناقشة شكوى في حضور المشكوى في حقه، ويتم تقصي الحقائق حول الأمر من القائمين على بحث الشكوى.

نماذج للشكاوى الواردة للموقع



- Dashboard
- تذاكر الدعم الفني
- Your Tickets
- Assigned Tickets
- Custom Views
- Members
- Client View

✓ Your reply was posted!

باسورد الإيميل متوسطة

انا طالبة فرقة ثالثة
استلمت الإيميل وجيت القطة واغير الباسورد مش راضى يقبل باسورد جديد
اعمل اية ارجو المساعدة
الرقم القومي
29704061700184

Ticket Details

Ticket #	11
Client	elshimayoufef
<a>Show Client Data	
Created	19/04/2017 12:24
Last Updated	19/04/2017 09:29
Assigned User	None
Category	كلية التربية الرياضية
Ticket Rating	☆☆☆☆☆

جديد Assign 🔍 🖨 ⚙ 🗑

phed ⚙ 🗑

الباسورد اللي استلمته اول حرف فيه كايينل
وعشان نعمل باسورد جديد لانه ان يحوى على ارقام وحروف ورموز ولا يقل عن 8 حروف
للمساعدة والدعم الفني الرجاء التوجه الى مكتب وحدة تكنولوجيا المعلومات - مبنى (أ) - الدور الثاني
Posted On: 19/04/2017 09:29

Reply To Ticket

Ticket History



support.usc.edu.eg/index.php/tickets/view/12

Search



phed

تسجيل الخروج

Dashboard

تذاكر الدعم الفني

Your Tickets

Assigned Tickets

Custom Views

Members

Client View

✓ Your reply was posted!

توصيق مقررات فرقة اولى بنين

عاوز اعرف واخذ نسخة من توصيف مقررات فرقة اولى الترم التالى عثمان تحول لكلية قريبة وعاوزين يعرفوا انا درست نفس المحتوى ولا

اجيبه بنين ومحتاج طلب ولا وحينما معتمد من الكلية

الرقم القومى

29807201801672

phed

يمكنك الاطلاع على توصيف مقررات الفرقة الاولى للترم الأول والثاني من موقع الكلية وبداخلة موقع المقررات الدراسية على الرابط

<http://courses.usc.edu.eg/Index.aspx>

تم طباعة واعتماد من الكلية pdf يمكنك اختيار الكلية تم الفرقة تم الفصل الدراسي ، كما يمكنك تحميل التوصيف فى صورة ملف

Posted On: 19/04/2017 09:26

Ticket Details

Ticket # 12

Client ibrahimzedan

Show Client Data

Created 19/04/2017 12:33

Last Updated 19/04/2017 09:26

Assigned User None

Category كلية التربية الرياضية

Ticket Rating ☆☆☆☆

Assign

Reply To Ticket



Ticket History

support.usc.edu.eg/index.php/tickets/view/8

Search



phed

تسجيل الخروج

Dashboard

تذاكر الدعم الفني

Your Tickets

Assigned Tickets

Custom Views

Members

Client View

✓ Your reply was posted!

ازلة موقع عضو هيئة تدريسي سابق وانشاء جديد

- تم تجربة انشاء موقع اعضاء هيئة التدريس واتناء التسجيل تم كتابة الموقع بالطريقة التالية

<http://staff.usc.edu.eg/ahmedsharshar>

وبالتالى موقع الجامعة خطأ و الموقع الشخصي لا يفتح

.. لذا اريد حذف هذا الموقع و انشاء موقع جديد

كيف يمكنى من حذف وازالة الموقع السابق لى اتمكن من انشاء وتسجيل موقع جديد

ولكم جزيل الشكر والاحترام ... هاهم جدا!!!

الرقم القومى

28807181701591

phed

تم تفعيل الموقع وتصحيح الخطاء

http://staff.usc.edu.eg/ahmedsharshar ويمكنك الاطلاع على موقعك على الرابط

وكان الخطاء عملت مسافة بين الاسم الأول والثاني

Posted On: 19/04/2017 09:21

Ticket Details

Ticket # 8

Client GUEST:
ah.sharshar@phed.usc.edu.eg

Show Client Data

Created 02/04/2017 05:42

Last Updated 19/04/2017 09:21

Assigned User None

Category كلية التربية الرياضية

Ticket Rating ☆☆☆☆

Rating

Assign



support.usc.edu.eg/index.php/tickets/view/10

Search

☆ ⌵ ⌴ ⌵ ⌵ ⌵ ⌵

جامعة مدينة السادات

3

phed تسجيل الخروج

Dashboard

تذاكر الدعم الفني

Your Tickets

Assigned Tickets

Custom Views

Members

Client View

✓ Your reply was posted!

الرائد العلمي

انا فرقة رابحة
عرفت ان فية رائد علمي لكل مجموعة طلبية
عائز اعرف الرائد العلمي واوصله لراي
ارجو الافادة
الرقم القومي
29506011702619

مرتب

phed

فية رائد علمي لكل مجموعة طلاب
انا فرقة رابحة بينفا الرائد العلمي من قسم المنافلات والرياضات المائية
متشور على موقع الكلية كل فرقة الرائد العلمي مين ومن قسم اية على الرابط
http://phed.usc.edu.eg/ar/details/2957
للتواصل معة الرجاء التوجه الي قسم المنافلات والرياضات المائية بالدور الثالث لمعقيلنة والتواصل معة

Posted On: 19/04/2017 09:32

Ticket Details

Ticket # 10
Client abdelrahmanmabrok

Show Client Data

Created 18/04/2017 11:31

Last Updated 19/04/2017 09:32

Assigned User None

Category كلية التربية الرياضية

Ticket Rating ☆☆☆☆☆

Assign

Ticket History