



رسالة الكلية Mission

تلتزم الكلية بتخريج طالب متميز ينافس في سوق العمل محليا واقليميا من خلال برامج تعليمية متطورة وبحث علمي متميز وخدمة مجتمعية فاعلة وذلك في ضوء معايير جودة التعليم والاعتماد .



رؤية الكلية Vision

تحقيق الريادة بين كليات التربية الرياضية محليا واقليميا ، بما تقدمه من مستوى متميز في التعليم والبحث العلمي والتنمية المجتمعية



Site : fopem.zu.edu.eg/ --wehdtegaoda.htm

E-mail : qmu.phem_zu@yahoo.com

Tel.: & Fax 055-2323028

جامعة الزقازيق كلية التربية الرياضية بنين

آلية الشكاوى و المقترحات بكلية التربية الرياضية بنين

من منطلق رؤية ورسالة الكلية لتقديم خدمات على أعلى مستوى للأطراف المعنية بذلك وضعت الكلية اليه محدد لاستقبال والرد على المقترحات والشكاوي تتضح من خلال الخطوات التالية...

أولا : أساليب تلقي الشكاوي والمقترحات

يتم تلقي واستقبال الشكاوى والمقترحات عن طريق:

- الصناديق الموزعة في كافة أنحاء مبني الكلية .
- استقبال الشكاوي والمقترحات الكترونيا علي موقع الكلية او عن طريق البريد الالكتروني e-mail الخاص بمتلقى شكاوى مرحلة البكالوريوس و الدراسات العليا.
- استقبال الشكاوي عن طريق تقارير الإرشاد الأكاديمي للسادة أعضاء هيئة التدريس للطلاب بالكلية بطريق مباشر أو غير مباشر أو بأي وسيلة أخرى .
- استقبال الشكاوي والمقترحات بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطرف المقدم للمقترح او الشكوى .
- من خلال المناقشات بين إدارة الكلية والأطراف ذات العلاقة خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي تجريها إدارة الكلية .
- استقبال الشكاوى الدفعة والمقترحات عن طريق رئيس الشعبة الى رئيس الدفعة الى رئيس الاتحاد .

اختصاصات اللجنة

- تلقي الشكاوى والمقترحات عبر الموقع الالكتروني والصناديق الموزعه في كافة أنحاء مبني الكلية.
- يتم تنظيم ندوات وورش عمل لنشر ثقافة تقديم الشكوى أو المقترح من جميع الأفراد العاملين بالكلية.
- تصنيف الشكاوى والمقترحات المقدمة من قبل الأفراد العاملين بالكلية ويتم استبعاد الشكاوى المجهولة والمكتوبة بأسلوب غير لائق والتي لم يذكر فيها اسم صاحبها حيث تحفظ ولا يتم فحصها والبت فيها.



Mission رسالة الكلية

تلتزم الكلية بتخريج طالب متميز ينافس في سوق العمل محليا واقليميا من خلال برامج تعليمية متطورة وبحث علمي متميز وخدمة مجتمعية فاعلة وذلك في ضوء معايير جودة التعليم والاعتماد .



Vision رؤية الكلية

تحقيق الريادة بين كليات التربية الرياضية محليا واقليميا ، بما تقدمه من مستوى متميز في التعليم والبحث العلمي والتنمية المجتمعية



Site : fopem.zu.edu.eg/ --wehdtegaoda.htm

E-mail : qmu.phem_zu@yahoo.com

Tel.: & Fax 055-2323028

- تحديد مواعيد لأصحاب الشكاوى والمقترحات للاستفسار عن بعض النقاط الغامضة الخاصة بالشكاوى أو المقترح المقدم.
- عرض تقرير خاص بالمقترحات والشكاوي على اللجنة المشكلة والمعتمدة من مجلس الكلية لمناقشة هذه المقترحات والشكاوي واتخاذ قرار نحو توجيهها إلى إدارة الكلية للبت فيها .

وسائل تلقي واستقبال الشكاوى والمقترحات

- الصناديق الموزعة في كافة أنحاء مبني الكلية .
- استقبال الشكاوي والمقترحات بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطرف المقدم للمقترح او الشكاوى .
- من خلال المناقشات بين إدارة الكلية .
- إعداد نموذج لتصنيف الشكاوى والمقترحات في ضوء المعطيات التالية : (الشكاوي التي تمثل اقتراحات . الشكاوى التي تمثل مدحا . - الشكاوى العادية)
- إعداد سجل للشكاوى .

آلية عمل اللجنة

أولا : تقوم لجنة استقبال الشكاوى بالخطوات التالية

- تم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي في أول يوم عمل من كل أسبوع أو كلما دعت الحاجة لذلك.
- يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوى من قبل لجنة بحضور أمين اللجنة .
- يتم تنظيم محضر فتح خاص بكل صندوق ويتم إعطاء المحضر رقم في حالة عدم وجود شكاوي يتم تدوين محضر بذلك.
- تنقل الاقتراحات والشكاوي مع نسخة موقعة من المحضر إلى لجنة الاقتراحات والشكاوي .
- تصنيف الشكاوى والمقترحات في النموذج المعد .
- إعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكاوى. ويتم تسجيل الشكاوى في سجل الشكاوى وتفرغ البيانات الواردة بها في سجل الشكاوى وحسب رقمها التسلسلي، مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكاوى نفس رقم الشكاوى التسلسلي.



رسالة الكلية Mission

تلتزم الكلية بتخريج طالب متميز ينافس في سوق العمل محليا واقليميا من خلال برامج تعليمية متطورة وبحث علمي متميز وخدمة مجتمعية فاعلة وذلك في ضوء معايير جودة التعليم والاعتماد .



رؤية الكلية Vision

تحقيق الريادة بين كليات التربية الرياضية محليا واقليميا ، بما تقدمه من مستوى متميز في التعليم والبحث العلمي والتنمية المجتمعية



Site : fopem.zu.edu.eg/ --wehdtegaoda.htm

E-mail : qmu.phem_zu@yahoo.com

Tel.: & Fax 055-2323028

ثانيا : تقوم لجنة فحص الشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية :

بالنسبة للمشكلات :

- دراسة الشكاوى من قبل اللجنة المشكلة لتحديد الجهة المعنية بالشكاوى وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك .
- إرسال نسخة من الشكاوى إلى الجهة المعنية بالشكاوى .
- متابعة الرد مع الجهة المنوط بها حل المشكلة خلال المدة الزمنية المحددة بالشكاوى.
- عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكاوى عن طريق اللجنة.
- في حالة أن الشكاوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة المقترحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوى بخصوصه.
- الشكاوى مجهولة المصدر تسجل في سجل ه خاص ولا يتم إهمالها وإعطاءها رقما متسلسلا يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها والاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.

بالنسبة للمقترحات :

دراسة المقترح من قبل اللجنة، ثم يتم رفع الاقتراح إلى الجهات المعنية للدراسة إذا كان قابلاً للتطبيق ، من بعدها إلى الجهة المعنية بالتنفيذ وفي حالة الاعتماد يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بان الاقتراح تم اعتماده مع منحه خطاب شكر من الكلية .

ثالثا : تقوم لجنة متابعة الشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية :

يتم إعلام أصحاب الشكاوى بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية :

- الاتصال الشخصي بصاحب الشكاوى .
- عن طريق e-mail في حالة إمداد اللجنة ببيده الالكتروني .
- عن طريق الاجتماعات أو اللقاءات في حالة إذا كانت الشكاوى عامة .
- يتم الرد الشكاوى أو إصدار اي تعليمات تخص الشكاوى على لوحة إعلانات تخص الشكاوى والمقترحات .

عميد الكلية

إ.د/ عبدالله مناع الطحاوى

مدير لجنة الشكاوى و المقترحات

إ.د/ عادل جودة هلال