

آلية الشكاوى والمقترحات  
كلية التربية الرياضية للبنين  
جامعة الاسكندرية

### يتم استقبال الشكاوي عن طريق :

- صناديق الشكاوي المعلقة .
- بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطلاب .
- من خلال المناقشات بين الطلاب وإدارة الكلية ورواد الدفع خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي تجرى خلال العام الدراسي .
- البريد الالكتروني e-mail علي موقع الكلية .
- المرشد الطلابي بطريق غير مباشر أو بأي وسيلة أخرى

## تشكيل اللجنة:

تشكل لجنة الشكاوى والمقترحات فى بداية كل عام دراسى تتكون من ثلاثة من أعضاء هيئة التدريس (رئيس + عضوان ) على أن يضاف للجنة موظف إدارى وطالب ، ويتم اعتماد وتوثيق اللجنة من قبل مجلس الكلية.

## المتقدم للشكوى:

- أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
- الجهاز الإداري والعاملين
- أولياء الامور
- الطلاب

## كيفية تقديم المقترح أو الشكوى:

علي الشاكي سحب نموذج المقترحات والشكاوي من الحافظة الخشبية المجاورة لصندوق الشكاوى والمقترحات و كتابة المقترح أو الشكوى ثم وضعه في الصندوق الخاص بذلك.

## آلية المقترحات و الشكاوي:

- تقوم اللجنة بفتح صناديق المقترحات و الشكاوي أسبوعيا.
- تقوم اللجنة بتصنيف الشكاوي و توزيعها علي المسئول عنها ( العضو المقدم فى حقه الشكوى ) للنظر فيها و الوقوف كتابة علي اسبابها.
- متابعة اتخاذ الاجراءات التصحيحية لها أو رفضها اذا كانت في غير محلها وعلى المسئول الرد علي اللجنة في خلال أربعة أيام من تاريخ إستلامها من اللجنة عن طريق تقرير مكتوب وعمل الإجراءات التصحيحية.
- تقوم اللجنة بإبلاغ الشاكي بنتيجة شكواه في خلال أسبوع علي الأكثر من تاريخها و حفظ الشكاوي و حلولها في الملف الخاص بهذا الشأن لديها.
- يعرض عميد الكلية التقرير الشهرى للمقترحات والشكاوى بالإجراءات التصحيحية التى تمت على مجلس الكلية لإيجاد إجراء تصحيحى للمشاكل المتعلقة وإحضار صاحب الشكوى لمناقشته اذا لزم الأمر.



