

Alexandria Higher Institute of Engineering & Technology (AIET)
Quality Assurance Unit (QAU)

آلية الشكاوى والمقترحات
معهد الإسكندرية العالي للهندسة
والتكنولوجيا (AIET)

Alexandria Higher Institute of Engineering & Technology (AIET) Quality Assurance Unit (QAU)

الهدف من تلقى الشكاوى والمقترحات داخل المعهد

- الوصول إلى تقديم خدمات على أعلى مستوى وذلك بالسعى فى حل الشكاوى وتقليل اى أثر سلبي على الطلاب وغير الطلاب بالمعهد.
- كل فئة لها الحق بتقديم شكواها سواء كانت تلك الشكوى متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو غير الأكاديمية.
- تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التي يقدمها المعهد.
- أن يكون لدى المعهد نظام إدارى ضمن الهيكل التنظيمي للمعهد و تابع للأستاذ الدكتور وكيل المعهد يضمن:-

- سرعة البت فى الشكوى المقدمة من الطلاب .
- السرية الكاملة للشكاوى
- عدم إضرار الطالب بسبب شكواه

Alexandria Higher Institute of Engineering & Technology (AIET) Quality Assurance Unit (QAU)

كيفية تلقي الشكاوى والمقترحات داخل المعهد

ويتم استقبال الشكاوي عن طريق :

- الشكاوي الإلكترونية وذلك من خلال مسح لل QR Code المعلق بجميع أرجاء المعهد والذي يقوم فيه الطالب بتسجيل الشكوى من خلال Form مخصصه لذلك.
- بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطلاب.
- من خلال المناقشات بين الطلاب وإدارة المعهد خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي يجريها عميد ووكيل المعهد.
- البريد الإلكتروني e-mail علي موقع المعهد.
- المرشد الأكاديمي أو بأي وسيلة أخرى (مكتب أ.د عميد المعهد – مكتب أ.د.م وكيل المعهد).
- عن طريق إتجاد الطلاب سواء عن طريق مجلس الأتحاد أو اعضاء الأتحاد الممثلين عن كل فرقة.

Alexandria Higher Institute of Engineering & Technology (AIET) Quality Assurance Unit (QAU)

آلية صندوق تلقي الشكاوى والمقترحات داخل المعهد

تشكيل اللجنة:

تشكيل لجنة للمقترحات والشكاوى فى بداية كل عام دراسى تتكون من ثلاثة من أعضاء هيئة التدريس (رئيس + عضوان) على أن يضاف للجنة موظف إدارى وطالب، ويتم إعتقاد وتوثيق اللجنة من قبل عميد المعهد.

المتقدم للشكاوى:

- أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم
- الجهاز الإداري والعاملين
- أولياء الامور
- الطلاب

كيفية تقديم المقترح أو الشكاوى:

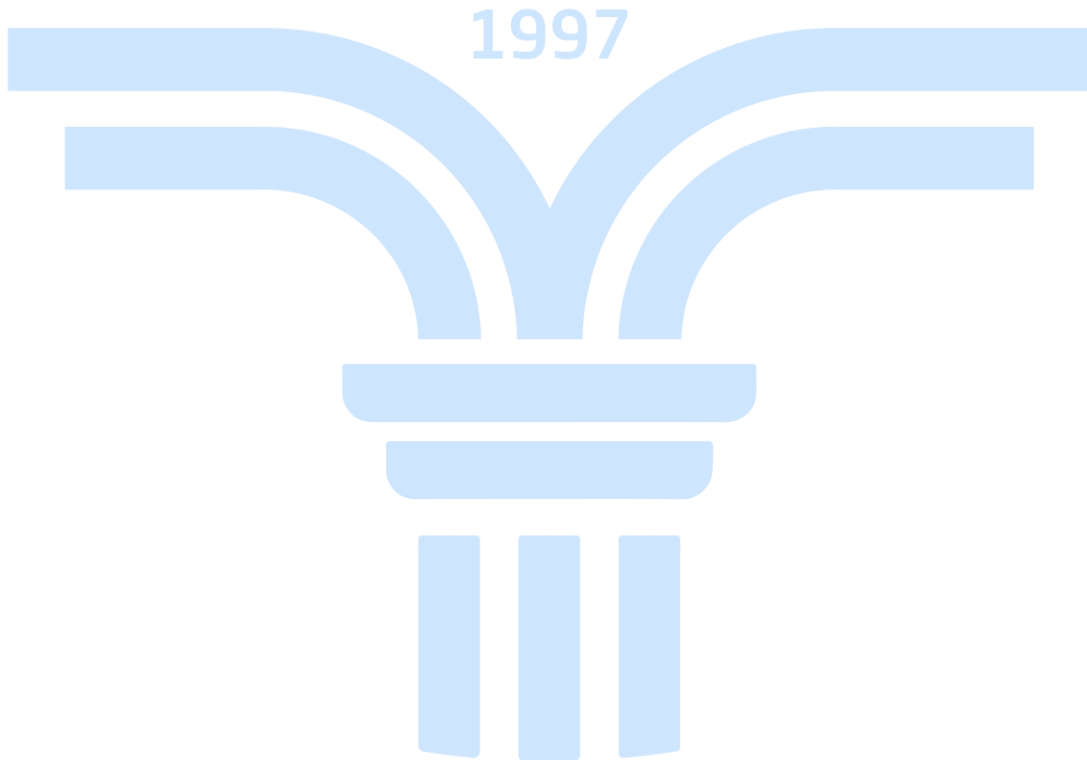
على الشاكي سحب نموذج المقترحات والشكاوي من الحافظة الخشبية المجاورة لصندوق الشكاوى والمقترحات و كتابة المقترح أو الشكاوي ثم وضعه في الصندوق الخاص بذلك، وتعمم الصناديق والحافظة الخاصة بالنماذج فى جميع أدوار المعهد بالمبنيين B & A.

آلية المقترحات و الشكاوى:

1. تقوم اللجنة بفتح صناديق المقترحات و الشكاوي أسبوعيا.

Alexandria Higher Institute of Engineering & Technology (AIET) Quality Assurance Unit (QAU)

2. تقوم اللجنة بتصنيف الشكاوي و توزيعها علي المسئول عنها (العضو المقدم في حقه الشكوى) للنظر فيها و الوقوف كتابة علي اسبابها.
3. 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.
4. تقوم اللجنة بابلاغ الشاكي بنتيجة شكواه في خلال أسبوع علي الأكثر من تاريخها و حفظ الشكاوي و حلولها في الملف الخاص بهذا الشأن لديها.
5. يعرض وكيل المعهد التقرير الشهري للمقترحات والشكاوي بالإجراءات التصحيحية التي تمت على عميد المعهد لإيجاد إجراء تصحيحي للمشاكل المتعلقة وإحضر صاحب الشكوى لمناقشته اذا لزم الأمر.



Alexandria Higher Institute of Engineering & Technology (AIET)
Quality Assurance Unit (QAU)

نموذج الشكاوى و المقترحات للطلاب

الاسم :

ID :

البريد الإلكتروني :

التاريخ :

رقم الهاتف :

وذلك لسهولة الإتصال بالشاكي أو المُقترح.

1997

الشكوى مقدمة إلى :

محتوى الشكوى أو المُقترح :

Alexandria Higher Institute of Engineering & Technology (AIET)
Quality Assurance Unit (QAU)

نموذج الشكاوى و المقترحات لغير الطلاب

التاريخ:

رقم الهاتف:

الاسم:

الوظيفة:

القسم:

البريد الإلكتروني:

1997

وذلك لسهولة الإتصال بالشاكي أو المُقترح.

المقترح مقدم إلى:

محتوى الشكوى أو المُقترح:

Alexandria Higher Institute of Engineering & Technology (AIET)
Quality Assurance Unit (QAU)

