



وحدة ضمان الجودة

معهد الدراسات العليا والبحوث

وضع آلية لتلقى الشكاوى وإقتراحات الطلاب والتعامل معها

آليات تلقي الشكاوى والمقترحات والرد عليها

١. تم تأسيس مكتب لشئون الطلاب وتلقى الشكاوى يتم من خلاله إستلام الشكاوى المقدمة من قبل طلبة معهد الدراسات العليا والبحوث والعاملين به – وقد تم توفير أكثر من صندوق لتلقى الشكاوى في حالة عدم رغبة الشاكي في الإعلان عن نفسه , وأماكن توزيعها محددة في :
 - بجوار مكتب شئون الدراسات العليا والطلاب .
 - بجوار قاعة المحاضرات بالدور الثالث (المبنى الإدارى)
 - بجوار وحدة ضمان الجودة .
 - بجوار قاعة محاضرات قسم تكنولوجيا المعلومات (مبنى المعامل الدور السادس)
 - بمدخل المبنى الرئيسي بالمعهد.
 ٢. تم إعداد نموذج للشكاوى والمقترحات.
 ٣. يتم تسجيل كل الشكاوى في سجل خاص مبين به تاريخ الشكوى وفحواها والجهة المختصة بالرد.
 ٤. يتم تحويل الشكاوى إلى المسئول المختص بحلها) وتعرض على وكيل المعهد للدراسات العليا والبحوث).
 ٥. يتم الرد على الشكوى خلال إسبوعين من التقدم بها ويمكن للشاكي أن يحصل على الرد عن طريق ال e-mail .
 ٦. في حالة عدم الوصول إلى حل يرضى الشاكي يتم توجيه الشكوى إلى عميد المعهد لإتخاذ اللازم.
- يشكل مكتب الشكاوى والمقترحات من أربع أعضاء يتم الإعلان عنهم.
- يتم تغيير أعضاء المكتب سنوياً.

يمكن إرسال الشكاوى على البريد الإلكتروني التالى

igsr.gau@alexu.edu.eg



تشكيل مكتب الشكاوى والمقترحات

يتم تشكيل مكتب الشكاوى والمقترحات من السادة الآتى أسماؤهم :

- السيد الأستاذ الدكتور / وكيل المعهد لخدمة المجتمع وتنمية البيئة
- السيد الأستاذ الدكتور / وكيل المعهد لشئون الدراسات العليا
- المسئول عن الطلاب والخريجين من وحدة ضمان الجودة .

صندوق الشكاوى والمقترحات

❖ بادر بوضع مقترحاتك أو شكاواك في هذا الصندوق وسيتم التعامل بكل جدية مع الشكاوى والمقترحات المقدمة.

❖ يشرف سيادة الأستاذ الدكتور وكيل المعهد لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة على صندوق الشكاوى والمقترحات.

❖ سوف يتم التعامل مع الشكاوى والمقترحات خلال إسبوعين وتعلن نتائجها.

❖ برجاء وضع وسيلة إتصال (تليفون – e-mail – عنوان بريدي)

❖ إذا لم يتم التعامل مع موضوع الشكاوى أو المقترح يمكن الرجوع إلى مكتب الشكاوى والمقترحات أو إلى مكتب السيد عميد المعهد.



آلية تلقي شكاوى الطلاب من نتائج الإمتحانات والبيت فيها

- أ- يتم تلقي شكاوى الطلاب من نتائج الإمتحانات بطلب مكتوب ويسلم إلى قسم الدراسات العليا بالمعهد والذي يحوله إلى مكتب وكيل الدراسات العليا.
- ب- يتم فحص فحوى الشكوى وتحويلها إلى رئيس كنفترول كل قسم وذلك لإعادة فحص أوراق الإجابة ومضاهاة رصد الدرجات من داخل الكراسة مع ما تم رصده على الغلاف وهو المسموح به إجرائياً من الجامعة .