



دليل الأقترحات والشكاوى



(دليل الشكاوى الادارية)

إلية تلقي الاقتراحات و الشكاوى و خدمة العملاء

بعد الإطلاع على مواد القوانين التالية:

المادة ٦٣ من دستور جمهورية مصر العربية على امن (لكل فرد حق مخاطبة السلطات العامة كتابة و بتوقيعه).
قرار رئيس الجمهورية رقم ٧٠ لسنة ١٩٨١ بشأن تنظيم مكاتب خدمة المواطنين
كتاب دوري الجهاز مركزي للتنظيم و الإدارة رقم ٢٤ لسنة ١٩٨١ التنظيم القانوني لأسلوب تلقي الشكاوى.
كتاب دوري الجهاز مركزي للتنظيم و الإدارة رقم ٢ لسنة ١٩٨٨ التنظيم القانوني لأسلوب تلقي الشكاوى.
كتاب دوري الجهاز مركزي للتنظيم و الإدارة رقم ٢٠ لسنة ٢٠١٠ بشأن ضوابط و تنظيم تقديم الشكاوى.

١. وافق مجلس الكلية جلسة رقم (٣٤٦) المنعقدة يوم الأحد الموافق ١٩ / ١٢ / ٢٠١٠ على تبنى إلية لتلقى الاقتراحات و الشكاوى و خدمة العملاء من العاملين داخل الكلية أو متلقي الخدمة من خارج الكلية.

٢. وافق مجلس الكلية جلسة رقم (٣٤٦) المنعقدة يوم الأحد الموافق ١٩ / ١٢ / ٢٠١٠ على تشكيل لجنة مصغرة من الأستاذ الدكتور عميد الكلية و السادة وكلاء الكلية و أمين الكلية و عضو الشؤون القانونية و عضو هيئة التدريس و عضو أدارى من ذوى الخبرة لتفعيل عمل إلية تلقي الاقتراحات و الشكاوى و خدمة العملاء.
وقد انتهت اللجنة إلى أهمية نشر التوصيات الآتية داخل الجهاز الادارى بالكلية :

١. ضرورة وضوح واجبات ومسئوليات الوظيفة وذلك بإصدار دليل الجهاز الادارى لكل نشاط من الأنشطة وبالتالي يتحدد دور كل فرد في تحقيق أهداف الكلية .
٢. التركيز على وجود نظام للاقتراحات والشكاوى والتأكيد على أهمية هذا النظام كوسيلة من وسائل الاتصال الجيد بين الأفراد والإدارة خاصة وان هذا النظام يؤدي إلى تنمية ملكة الخلق والابتكار والتخلص من عوامل عدم الرضا .
٣. إعداد القيادات الإدارية لاستخدام الأسلوب أو النمط القيادي الذي يتناسب مع طبيعة العمل و وفقا للظروف المحيطة بالعمل وحسب قدرات المرؤوسين ومحاولة تطبيق مبدأ الإدارة بالمشاركة مما يشجع العاملين على إظهار ملكات الإبداع والابتكار .
٤. إرساء مبدأ الثواب والعقاب وتقريب الفوارق بين العاملين في الحوافز والمكافآت للحد من الصراعات المالية بينهم .
٥. تطبيق أساليب التدريب المتطورة وتطوير البرامج التدريبية بما يتلاءم مع الاحتياجات الفعلية والمتغيرة للعمل .
٦. توثيق الصلات وفتح قنوات الاتصال بين مراكز المعلومات بالوحدات المختلفة بهدف تبادل الخبرات المكتسبة، واستكمال قواعد البيانات في مختلف الوحدات باعتبارها الأساس الذي يقوم عليه نظام المعلومات الكفاء.



القنوات المستخدمة:

بوابة الكلية الالكترونية: www.Fagr-bu.com

الطلبات الورقية: (نموذج شكاوى ١- نموذج اقتراحات ١)

البريد الالكتروني:

التليفون: ٠١٣٢٤٦٨٤٢٢ (مكتب العميد)

الفاكس: ٠١٣٢٤٦٧٧٨٦ (مكتب العميد)

أليات التنفيذ المستقبلية:

١. بناء قاعدة بيانات شكاوى و مقترحات العاملين و العملاء.
٢. تفعيل التقارير الخاصة بمقترحات و شكاوى العاملين و العملاء.
٣. الاستفادة من مقترحات العملاء في تطوير و تحسين الخدمات داخل الكلية.
٤. إتاحة خدمة عن موقف الشكاوى المقدمة من خلال مختلف قنوات الاتصال.

• الضوابط العامة لتقديم الشكاوى: (نموذج شكاوى ١)

١. يجب تقديم الشكاوى مكتوبة و تتضمن أسم الشاكي ووظيفته و عنوانه واضحا.
٢. يجب تحديد موضوع الشكاوى و أسبابها و طلباته و المستندات المؤيدة لشكواه.
٣. يجب ألا يضمن الشاكي شكواه عبارات غر لائقة أو تهجم أو تطاول على القيادات الإدارية.

• خطوات تفعيل آلية تلقي الشكاوى:

١. تسليم الشكاوى في مظروف مغلق إلى مكتب تلقى الشكاوى بالكلية إما باليد مع حصوله على إيصال يفيد ذلك (نموذج إيصال) أو بالبريد بخطاب موسى عليا بعلم الوصول.
٢. يجب قيد الشكاوى في سجل خاص بمكتب تلقى الشكاوى بالكلية مع بيان أسم مقدمها و موضوعها و تاريخ التقديم ثم يقيد ما أتخذ من إجراء بشأنها.
٣. يتم فحص و تصنيف الشكاوى و استبعاد التي تخل بالضوابط العامة أو تتضمن اى من الأفعال التالية من العرض على اللجنة:

- عدم الالتفات إلى الشكاوى المكتوبة التي لاتحمل توقيع و عنوان مقدمها يتم الحفظ دون أخطار الشاكي.
- عدم الالتفات إلى الشكاوى التي ترد عن طريق المكالمات التليفونية العامة يتم الحفظ دون أخطار الشاكي.



• الشكاوى التي يبدو أنها أعدت من عدة نسخ أرسلت إلى جهات مختلفة في ذات الوقت يتم الحفظ دون أخطار الشاكي.

• في حاله تضمن الشكاوى عبارات غير لائقة أو تهجم أو تطاول على القيادات الإدارية يتم الحفظ مع تحريك المسئولية قبل مقدم الشكاوى.

٤. يتم عرض الشكاوى مرتين شهريا على لجنة تلقي الاقتراحات و الشكاوى و خدمة العملاء لفحص الشكاوى و سرعة الرد في موعد لا يتجاوز عشرة أيام من تاريخ تقديم الشكاوى.

٥. يتم الرد على الشكاوى أو ما أتخذ بشأنها من إجراءات كتابتا و يجب في كل الأحوال أخطار الشاكي (كتابتا - التليفون -البريد الالكتروني- البريد المسجل بعلم الوصول).

• خطوات تفعيل آلية تلقي الاقتراحات:

١. تسليم اقتراحات في مظروف مغلق إلى مكتب تلقي الاقتراحات بالكلية إما باليد مع حصوله على إيصال يفيد ذلك (نموذج إيصال) أو بالبريد بخطاب موسى عليا بعلم الوصول.

٢. يجب قيد الاقتراح في سجل خاص بمكتب تلقي الاقتراحات بالكلية مع بيان أسم مقدمها و موضوعها و تاريخ التقديم ثم يقيد ما أتخذ من إجراء بشأنها.

٤. يتم عرض الاقتراحات مرتين شهريا على لجنة تلقي الاقتراحات و الشكاوى و خدمة العملاء لفحص الاقتراح و سرعة الرد في موعد لا يتجاوز خمسة عشرة أيام من تاريخ تقديم اقتراح.

٥. يتم الرد على اقتراح أو ما أتخذ بشأنها من إجراءات كتابتا و يجب في كل الأحوال أخطار الشاكي (كتابتا - التليفون -البريد الالكتروني- البريد المسجل بعلم الوصول).

٦. تشكيل لجنة فنية متخصصة للدراسة الاقتراحات الجيدة و المقبول للإمكانية الاستفادة منها في تطوير الكلية في المستقبل القريب مع إيضاح طرق حفظ الحقوق المادية و الأدبية للمقدم الاقتراح.



نموذج تقديم شكوى (أفراد الجهاز الإداري) (1)

السيد الأستاذ الدكتور /

تمية طيبة و بعد

١. البيانات الشخصية للمشتكى (إجباري يكتب بخط اليد):

الاسم رباعي:
الرقم القومي: جهة الإصدار:
الوظيفة الحالية: تاريخ التعيين: / /
الإدارة: القسم:
المؤهل العلمي: جهة الإصدار:
العنوان الدائم:
المدينة / القرية: المجمع:
الشارع:
هاتف المنزل: الهاتف المحمول:
البريد الإلكتروني:

٢. وقائع الشكوى:

الجهة المشتكى عليها (إجباري):

اسم الموظف المشتكى عليه و وظيفته ومركز عمله (إجباري):

٣. موضوع الشكوى: (إجباري يكتب بخط اليد ونرجو إرفاق صورة من المستندات أن وجد)

.....

.....

.....

.....

.....



اسم المشتكي (إجباري): _____.

التوقيع: _____.

التاريخ: _____.



نموذج تقديم اقتراح (أفراد الجهاز الإداري) (1)

السيد الأستاذ الدكتور /

تمية طيبة وبعد

١. البيانات الشخصية للمقترح (إجباري يكتب بخط اليد):

الاسم رباعي:
الرقم القومي:
جهة الإصدار:
الوظيفة الحالية: تاريخ التعيين: / /
الإدارة: القسم:
الدرجة المالية:
المؤهل العلمي: جهة الإصدار:
العنوان الدائم:
المدينة / القرية: المجمع:
الشارع:
المنزل: هاتف المنزل:
الهاتف المحمول:
البريد الإلكتروني:

٢. وقائع الشكوى:

الجهة المقدم طلب الاقتراح بشأنها (إجباري):

٣. موضوع الاقتراح: (إجباري يكتب بخط اليد ونرجو إرفاق صورة من المستندات أن وجد)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

