



## الهيكل الإداري لكلية التربية - جامعة طنطا

إجراء

الشكاوى والتظلمات

**Complains and Appeals**

كود رقم: TP0EDD00Q00P160000

اعتماد	مراجعة	إعداد	البيان
أ.د/ أحمد الحسينى هلال	أ.د/ إيمان عبد الرحيم صحصاح	د/ شادية السيد خليل	الاسم
عميد الكلية	مستشار وحدة الجودة	مسئول مراقبة الوثائق والبيانات	الوظيفة
			التوقيع
٢٠٢٥/١٠/٤	٢٠٢٥/١٠/٢	٢٠٢٥/٩/٢٩	التاريخ

إصدار رقم : ( ٢ )	نسخة رقم : ( ١ )
تاريخ الإصدار : ٢٠٢٥/١٠/٤	عدد الصفحات (٦)
تاريخ التطبيق : ٢٠٢٥/١٠/٤	

اصدار / تعديل رقم : ( ٠ / ٢ )	<p>اجراء الشكاوى والتظلمات Complains and Appeals كود رقم: TP0EDD00Q00P160000</p>	<p>كلية التربية جامعة طنطا</p> 
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم : ٦ / ٢		

بيان التعديلات				
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحات المعدلة	ملخص التعديل	الاعتماد

اصدار / تعديل رقم : ( ٠ / ٢ )	<p style="text-align: center;">اجراء الشكاوى والتظلمات Complains and Appeals كود رقم: TP0EDD00Q00P160000</p>	<p style="text-align: center;">كلية التربية جامعة طنطا</p> 
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم : ٦ / ٣		

١. الغرض:	وضع الاجراءات الخاصة بتداول وبحث وحل الشكاوى المتعلقة بالعملية التعليمية والخدمات التي تؤديها الكلية وذلك من مصادرها المختلفة والتي تتمثل في: الخريج- ولي الامر - المجتمع- الإعلام-الموردين-الشركات-الجهات الحكومية (وزارة التعليم العالي - المجلس الاعلى للجامعات) بما يتوافق مع متطلبات المواصفة الدولية QMS ISO9001:2015 والمواصفة EOMS ISO21001:2018 الخاصة بنظام الإدارة في المؤسسات التعليمية
٢. مجال التطبيق:	١-٢ جميع الشكاوى المقدمة لمكتب عميد الكلية ومكتب وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب. ٢-٢ جميع العاملين والطلاب والأطراف المهتمة
٣. المسؤولية:	١-٣ عميد الكلية ٢-٣ مكتب وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب
٤. النماذج:	١-٤ إخطار بشكوى العميل ٢-٤ سجل متابعة شكاوى العملاء نموذج رقم TP0EDD00Q00F160001 نموذج رقم TP0EDD00Q00F160002
٥. التعريفات:	لا يوجد

#### ٦. خطوات التطبيق :-

١- يقوم مسئول تلقي الشكاوي بمكتب عميد الكلية / مكتب وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب فور تلقي شكوى العميل من (الخريج - ولي الامر - المجتمع-الشركات-الجهات الحكومية-الإعلام) شفويا - كتابيا - أثناء المقابلات الشخصية... أخرى) بإخطار شكوى عميل على نموذج رقم TP0EDD00Q00F160001 الى مدير مكتب عميد الكلية.

٢-٦ يقوم مدير مكتب عميد الكلية / مكتب وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بدراسة الشكاوى بعد تحليلها وتوجيهها الى الجهة المختصة طبقا للنموذج رقم TP0EDD00Q00F160001  
٣-٦ تقوم الجهة المختصة بالرد على الشكاوى بعد تحليلها ومعرفة اسبابها وتحديد الاجراء التصحيحي المطلوب في حالة وجود ضرورة لاتخاذ الاجراء التصحيحي.

٤-٦ تقوم الجهة المختصة بالإفادة بالرد على الشكاوى المقدمة وارسالها الى عميد الكلية.

٥-٦ يقوم المختص بتسجيل هذا الاجراء في سجل متابعة تنفيذ الاجراءات التصحيحية TP0EDD00Q00F160002  
٦-٦ يقوم مسئول الشكاوى بمتابعة تنفيذ الاجراء التصحيحي المتخذ الناتج عن الشكاوى وارسال صورة منه الى ادارة الجودة.

٧-٦ يقوم مدير مكتب عميد الكلية / مكتب وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بعمل مذكرة لعرضها على عميد الكلية.

٨-٦ يقوم مدير مكتب عميد الكلية / مكتب وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بتبليغ العميل بنتائج بحث الشكاوى وتسجيل ومتابعة جميع بيانات الشكاوى التي تم فحصها والانتهاء منها في سجل متابعة شكاوى العملاء رقم TP0EDD00Q00F160002

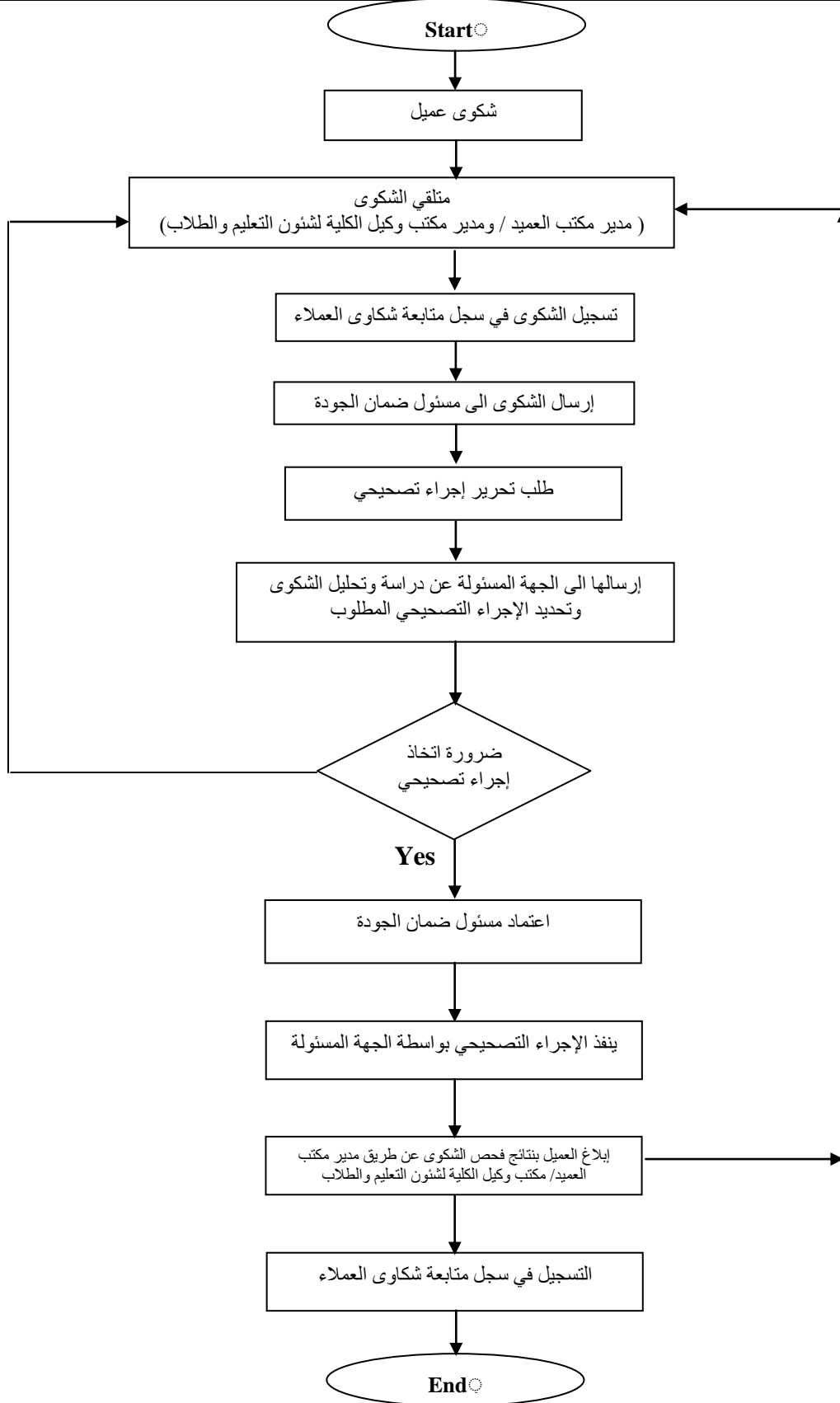
٩-٦ يقوم مدير مكتب العميد بعمل حصر سنوي للشكاوى التي تم استقبالها في الإدارة وترفع إلى عميد الكلية للاعتماد ثم الى وزارة التعليم العالي وترسل صورة إلى إدارة الجودة.

#### ٧. الوثائق المرجعية:

١-٧ المواصفة الدولية: ISO 9001-2015

٢-٧ المواصفة ISO21001:2018

اصدار / تعديل رقم : ( ٠ / ٢ )	<b>اجراء الشكاوى والتظلمات Complains and Appeals</b> <b>كود رقم: TP0EDD00Q00P160000</b>	
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم : ٦ / ٤		



اصدار / تعديل رقم : ( ٠ / ٢ )	<p>اجراء الشكاوى والتظلمات Complains and Appeals كود رقم: TP0EDD00Q00P160000</p>	<p>كلية التربية جامعة طنطا</p> 
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم : ٦ / ٥		

### إخطار بشكوى عميل

رقم : التاريخ : -- / -- / --

وسيلة الإبلاغ : الوقت :

نوع الشكوى :

١- اسم صاحب الشكوى : \_\_\_\_\_

٢- الجهة التابع لها الشكوى : \_\_\_\_\_

٣- موضوع الشكوى : \_\_\_\_\_

٤- بيانات الخدمة التعليمية محل الشكوى : \_\_\_\_\_

تاريخ من / / إلى / /

٥- اسم متلقي الشكوى ( ..... )

الوظيفة ( ..... )

التوقيع ( )

٦- إلى مسئول مدير (مكتب العميد/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب):

تحليل الشكوى :

رقم لإجراء التصحيحي إذا لزم الأمر : ( / / / / )

التاريخ : / /

٧- يوجه إلى قسم / وحدة

٨- متابعة تنفيذ الإجراء التصحيحي المتخذ :

٩- تاريخ انتهاء الشكوى وإبلاغ العميل : / /

المسئول عن الإبلاغ :

الاسم : الوظيفة : التوقيع :

التاريخ : / / مدير مكتب العميد/ مدير مكتب وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب : التوقيع:

نموذج رقم TP0EDD00Q00F160001

إصدار (٢) ٢٠٢٥/١٠/٤

