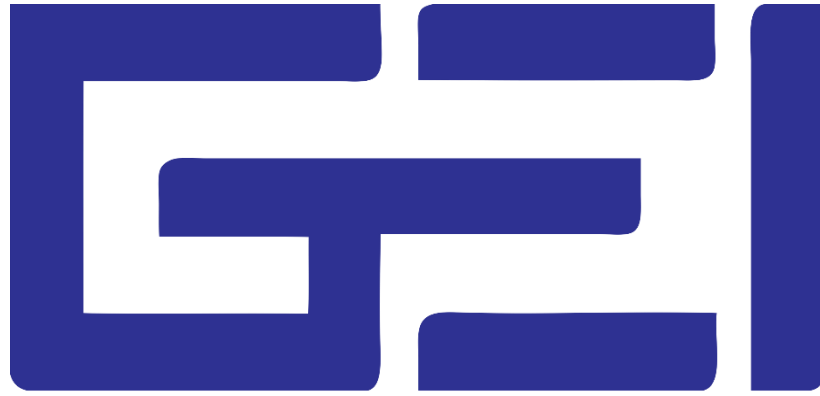


آلية استقبال الشكاوى والمقترحات معهد الجيزة العالي للهندسة والتكنولوجيا



معهد الجيزة للهندسة
GIZA ENGINEERING INSTITUTE

تم الاعتماد من المجلس الاكاديمي رقم 1 بتاريخ 2024-9-21

First Through Egypt Assiut Agricultural

Tel:(202)38174880 Fax :(202)38175134

12 Haron St., Dokki Giza Tel.& Fax :

(202)37624308

اول طريق مصر اسيوط الزراعي

فاكس:- (02)38175134

تلفاكس:(02)37624308

تليفون:-(02)38174880

12 شارع هارون - المساحة - الدقي

آلية استقبال الشكاوى والمقترحات معهد الجيزة العالي للهندسة والتكنولوجيا

مقدمة

انطلاقاً من التزام معهد الجيزة العالي للهندسة والتكنولوجيا بثقافة الشفافية والحوكمة المؤسسية، وحرصه على ترسيخ مبدأ التواصل الفعال بين جميع منتسبيه من طلاب، وأعضاء هيئة تدريس، وعاملين، فقد أنشئت لجنة مختصة لتلقي الشكاوى والمقترحات، بهدف الاستماع إلى الآراء، ومعالجة التحديات، وتبني الأفكار التطويرية، بما يسهم في تحسين بيئة العمل والدراسة، ويعزز ثقة المجتمع الأكاديمي في إدارة المعهد.

وتُعد هذه الآلية إحدى أدوات التحسين المستمر التي تضمن أن يكون صوت كل فرد مسموعاً، وتُعالج أي مظلمة أو مقترح بطريقة احترافية ومنصفة، ووفق خطوات واضحة ومنظمة.

أولاً: تشكيل اللجنة

تم اعتماد تشكيل لجنة الشكاوى والمقترحات بقرار إداري رسمي، وتضم ممثلين عن إدارة المعهد، والشؤون القانونية، وشؤون الطلاب، والجودة، وأعضاء هيئة التدريس، لضمان التنوع والحيادية في دراسة الموضوعات.

ثانياً: آلية العمل واستقبال الشكاوى والمقترحات

تجميع الشكاوى والمقترحات

- تقوم اللجنة بفتح صناديق الشكاوى والمقترحات أسبوعياً.
- كما تستقبل الشكاوى إلكترونياً عبر البريد الجامعي الرسمي المُخصص لهذا الغرض.

فرز وتصنيف الشكاوى

- تُصنّف الشكاوى والمقترحات حسب الموضوع وطبيعة الجهة المعنية بها.

المنيب – الجيزة – أول طريق مصر اسيوط الزراعي – ص . ب (102) مكتب بريد ربيع الجيزي
تليفون: 38178286 – 38178282 – 38175011 – 38178100 فاكس: 38175003 موبايل: 01113277797
بريد إلكتروني: info@gei.edu.eg | الموقع الإلكتروني: www.gei.edu.eg



رؤية المعهد

أن يكون المعهد مؤسسة تعليمية هندسية رائدة محلياً وإقليمياً، تُسهم بفاعلية في تحقيق التنمية المستدامة من خلال التميز في التعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، ودعم الصناعة وتوطين التكنولوجيا، وتعزيز الابتكار وريادة الأعمال، وفقاً لمتطلبات سوق العمل ومبادئ التحول الرقمي والمعرفة.

رسالة المعهد
يسهم المعهد في إعداد خريجين متميزين علمياً وعملياً قادرين على الإبداع، والابتكار، وريادة الأعمال، من خلال تقديم تعليم هندسي عالي الجودة، وتعزيز منظومة البحث العلمي التطبيقي، وتفعيل دور المعهد في خدمة المجتمع وتنميته، وبناء جسور التعاون مع القطاع الصناعي لتوطين التكنولوجيا وتعزيز الصناعات الوطنية، وذلك ضمن إطار مؤسسي مرن يدعم التحول الرقمي، ويحقق التكامل بين محاور العملية التعليمية والبحثية والمجتمعية، بما يتماشى مع رؤية مصر 2030 وأهداف التنمية المستدامة.

- تُحال كل شكوى إلى المسؤول المباشر عنها (الموظف أو العضو المذكور بها) للاطلاع على أسبابها والرد بشأنها كتابيًا.

اتخاذ الإجراءات التصحيحية

- يُلزم المسؤول بالرد على اللجنة خلال أربعة أيام عمل من استلام الشكوى.
- يتضمن الرد تقريرًا موثقًا بالإجراءات التصحيحية المُتخذة أو مبررات الرفض في حال عدم وجهة الشكوى.

إبلاغ مقدم الشكوى بالنتيجة

- تقوم اللجنة بإبلاغ صاحب الشكوى بنتيجة البت فيها خلال أسبوع كحد أقصى من تاريخ تقديمها.
- يتم حفظ جميع الشكاوى والمقترحات وتوثيقها في سجلات اللجنة المخصصة لذلك.

العرض على مجلس المعهد

- يُعد عميد المعهد تقريرًا شهريًا مجمّعًا عن جميع الشكاوى والمقترحات، متضمنًا الإجراءات التي تم اتخاذها.
- يُعرض التقرير على مجلس الكلية، ويتم دعوة مقدم الشكوى لمناقشة موضوعه مباشرة عند الحاجة.

ثالثًا: مبادئ عامة تحكم الآلية

1. السرية: يتم التعامل مع جميع الشكاوى بسرية تامة لضمان حماية مقدميها.
 2. الشفافية: تعلن اللجنة الإجراءات العامة المتبعة دون المساس ببيانات الأفراد.
 3. الحيادية: تُفحص كل شكوى بموضوعية دون تحيز لأي طرف.
- التحسين المستمر: تُستخدم نتائج هذه الآلية كمصدر لتطوير النظم والإجراءات داخل المعهد.

عميد المعهد
أ.د. هاله القاضي



المنيب – الجيزة – أول طريق مصر اسيوط الزراعي – ص . ب (102) مكتب بريد ربيع الجيزي
تليفون: 38178286 – 38178282 – 38175011 – 38178100 فاكس: 38175003 موبايل: 01113277797
بريد إلكتروني: info@gei.edu.eg | الموقع الإلكتروني: www.gei.edu.eg



رؤية المعهد

رسالة المعهد
يسهم المعهد في إعداد خريجين متميزين علميًا وعمليًا قادرين على الإبداع، والابتكار، وريادة الأعمال، من خلال تقديم تعليم هندسي عالي الجودة، وتعزيز منظومة البحث العلمي التطبيقي، وتفعيل دور المعهد في خدمة المجتمع وتنميته، وبناء جسور التعاون مع القطاع الصناعي لتوطين التكنولوجيا وتعزيز الصناعات الوطنية، وذلك ضمن إطار مؤسسي مرن يدعم التحول الرقمي، ويحقق التكامل بين محاور العملية التعليمية والبحثية والمجتمعية، بما يتماشى مع رؤية مصر 2030 وأهداف التنمية المستدامة.

أن يكون المعهد مؤسسة تعليمية هندسية رائدة محليًا وإقليميًا، تُسهم بفاعلية في تحقيق التنمية المستدامة من خلال التميز في التعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، ودعم الصناعة وتوطين التكنولوجيا، وتعزيز الابتكار وريادة الأعمال، وفقًا لمتطلبات سوق العمل ومبادئ التحول الرقمي والمعرفة.