

آليات الشكاوى والمقترحات

أولاً: بالنسبة للطلاب

يمكن للطلاب تقديم الشكاوى والمقترحات باتباع أحد هذه الوسائل:

- 1- كتابة المقترحات والآراء ووضعها داخل صناديق الشكاوى والمقترحات حيث توجد بعدة أماكن واضحة بالمعهد.
- 2- الدخول الي منظومة الشكاوى الالكترونية عن طريق موقع الخدمات الطلابية.
- 3- متابعة رؤساء الأقسام خلال الوقت المحدد لذلك (الساعات المكتبية).
- 4- متابعة عميد المعهد لعرض المقترحات والآراء.
- 5- الساعات المكتبية الخاصة بأعضاء هيئة التدريس وتواصلك معهم.
- 6- الاستبيانات التي يتم تطبيقها نهاية كل فصل دراسي.
- 7- البريد الإلكتروني الخاص بالسادة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.
- 8- يمكن أيضا عرض المقترحات والآراء من خلال وحدة ضمان الجودة بالمعهد.

كيف تتعامل إدارة المعهد مع الشكوى أو المقترح؟

- 1- تعتبر الاستبيانات من الأدوات المهمة لجمع البيانات الصحيحة وتحليلها وذلك لمعرفة نقاط القوة والضعف ثم وضع خطة تنفيذية لمعالجة أوجه الضعف وتعزيز نقاط القوة.
- 2- يتم التعامل مع الشكاوى بكل جدية وشفافية وحيادية مع ضمان عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم الشكوى.
- 3- يتم فتح صناديق الشكاوى بصفة دورية للاطلاع على تلك المقترحات والشكاوى والنظر فيها واتخاذ الاجراءات التصحيحية اللازمة لعلاج وتفادي الشكوى مستقبلاً.
- 4- يتم إعلام الطلاب بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية:

- الاتصال الشخصي بالطالب.
- البريد الإلكتروني للطالب وذلك في حالة إعلامه للجنة.
- لوحة إعلانية بجوار صندوق الشكاوى.

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

رسالة المعهد

رؤية المعهد

إعداد خريج متميز قادر على مواكبة التطور التكنولوجي العالمي الحديث في مختلف التخصصات التي تليها احتياجات سوق العمل المحلي والإقليمي من خلال إجراء أبحاث علمية وتطبيقية وذلك عن طريق تهيئة الظروف المناسبة لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب مع توفير برامج تعليمية متقدمة وإنشاء مراكز استشارية ومعامل بحثية متطورة تسهم في خدمة المجتمع وتلبية احتياجاته.

أن يكون واحدا من أفضل المعاهد الهندسية المشهود لها بالريادة محليا وإقليميا في التعليم الهندسي والبحث العلمي من خلال التخصصات والبرامج الأكاديمية المتميزة التي تليها احتياجات المجتمع وتسهم في التنمية المستدامة.

ثانياً: بالنسبة للعاملين بالمعهد

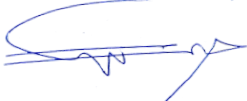
طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى: -

يمكن لصاحب الاقتراح أو الشكاوى تعبئة النموذج الخاص بالاقتراحات والشكاوى الموجود بجانب صندوق الاقتراحات والشكاوى أو على موقع المعهد، ووضعه في الصندوق الخاص بالاقتراحات والشكاوى لدى وحدة ضمان الجودة، أو إرساله عن طريق البريد الإلكتروني.

إجراءات التعامل مع الاقتراحات والشكاوى: -

1. تقوم وحدة ضمان الجودة بفرز الشكاوى ضمن المعطيات التالية: -
 - الشكاوى التي تمثل اقتراحات.
 - الشكاوى العادية.
2. إعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكاوى.
3. يتم تسجيل الشكاوى في سجل الشكاوى وتفريغ البيانات الواردة بها في سجل الشكاوى وحسب رقمها التسلسلي، مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكاوى نفس رقم الشكاوى التسلسلي وترسل إلى الجهة الخاصة بها.
4. دراسة الشكاوى من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى لتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها وحلها.
5. يشكل كل قسم أو وحدة لجنة للمقترحات والشكاوى تتعامل مع جميع الشكاوى والمقترحات المقدمة لتلك الجهة.
6. في حال ان الشكاوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الاقتراحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوى بخصوصه.
7. الشكاوى من مجهول تسجل في السجل الخاص ولا يتم إهمالها وإعطاءها رقماً متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها وللإستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.
8. يتم معاملة الشكاوى بكل جدية وشفافية وحيادية مع ضمان عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم الشكاوى سواء كان خارجياً أو داخلياً.
9. يتم استقبال الرد من الجهة المرسل إليها الشكاوى ثم دراسته من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى ثم اعلام صاحب الشكاوى بالنتيجة عن طريق:
 - الاتصال الشخصي.
 - البريد الإلكتروني.

عميد المعهد


أ.د. خالد سليم فجال

رسالة المعهد

إعداد خريج متميز قادر على مواكبة التطور التكنولوجي العالمي الحديث في مختلف التخصصات التي تلبى احتياجات سوق العمل المحلي والإقليمي من خلال إجراء أبحاث علمية وتطبيقية وذلك عن طريق تهيئة الظروف المناسبة لأعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم والطلاب مع توفير برامج تعليمية متقدمة وإنشاء مراكز استشارية ومعامل بحثية متطورة تساهم في خدمة المجتمع وتلبية احتياجاته.

رؤية المعهد

أن يكون واحدا من أفضل المعاهد الهندسية المشهود لها بالريادة محليا وإقليميا في التعليم الهندسي والبحث العلمي من خلال التخصصات والبرامج الأكاديمية المتميزة التي تلبى احتياجات المجتمع وتساهم في التنمية المستدامة.