



الهيكل الإداري لكلية الزراعة - جامعة طنطا

إجراء

شكاوى العملاء

Customer Complain Procedure

كود رقم: TP0AGD00Q00P160000

اعتماد	مراجعة	إعداد	البيان
أ.د/ محمد السيد	أ.د/أسامة عبد الحميد	أ/ محمد مسعد	الاسم
عميد الكلية	مدير وحدة الجودة	مسئول التوثيق	الوظيفة
			التوقيع
٢٠٢١/١١/٢٨	٢٠٢١/١١/٢٥	٢٠٢١/١١/١٠	التاريخ

إصدار رقم: (١)	نسخة رقم: ()
تاريخ الاصدار: ٢٠٢١/١٢/٦	عدد الصفحات (٦)
تاريخ التطبيق: ٢٠٢١/١٢/٦	

اصدار / تعديل رقم : (٠ / ١)	<p>اجراء شكاوى العملاء Customer Complain Procedure كود رقم: TP0AGD00Q00P160000</p>	
تاريخ التعديل : / -- / ---		
صفحة رقم : 6 / 2		

بيان التعديلات				
الاعتماد	ملخص التعديل	رقم الصفحات المعدلة	التاريخ	رقم التعديل

اصدار / تعديل رقم : (٠ / ١)	اجراء شكاوى العملاء Customer Complain Procedure كود رقم: TP0AGD00Q00P160000	
تاريخ التعديل : --/--/----		
صفحة رقم : 3 / 6		

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 ISO21001:2018 الخاصة بنظام الإدارة في المؤسسات التعليمية EOMS
٢. مجال التطبيق:	جميع الشكاوى وموافقة الأمن عن طريق الإدارة العامة لاستطلاع والمعلومات والاستعلامات
٣. المسئولية:	١-٣ مدير إدارة خدمة المواطنين ٢-٣ مسئول شكاوى العملاء
٤. النماذج:	١-٤ إخطار بشكاوى العميل ٢-٤ سجل متابعة شكاوى العملاء نموذج رقم TP0AGD00Q00F160001 نموذج رقم TP0AGD00Q00F160002
٥. التعريفات:	لا يوجد

٦. خطوات التطبيق :-

٦-١ يقوم مسئول شكاوى العملاء بإدارة خدمة المواطنين فور تلقي شكاوى العميل من (الخريج – ولي الامر – المجتمع- الشركات-الجهات الحكومية-الإعلام) شفويا – كتابيا – أثناء المقابلات الشخصية... أخرى) بإخطار شكاوى عميل على نموذج رقم TP0AGD00Q00F160001 وتسليمه الى مدير إدارة خدمة المواطنين.

٦-٢ يقوم مدير إدارة خدمة المواطنين بدراسة الشكاوى بعد تحليلها وتوجيهها الى الجهة المختصة طبقا للنموذج رقم TP0AGD00Q00F160001.

٦-٣ تقوم الجهة المختصة بالرد على الشكاوى بعد تحليلها ومعرفة اسبابها وتحديد الاجراء التصحيحي المطلوب في حالة وجود ضرورة لاتخاذ الاجراء التصحيحي.

٦-٤ تقوم الجهة المختصة بالإفادة بالرد على الشكاوى المقدمة وارسالها الى ادارة خدمة المواطنين.
٦-٥ يقوم المختص بتسجيل هذا الاجراء في سجل متابعة تنفيذ الاجراءات التصحيحية TP0AGD00Q00F160002.

٦-٦ يقوم مسئول الشكاوى بمتابعة تنفيذ الاجراء التصحيحي المتخذ الناتج عن الشكاوى وارسال صورة منه الى ادارة الجودة.

٦-٧ يقوم مدير ادارة خدمة المواطنين بعمل مذكرة لعرضها على عميد الكلية.

٦-٨ يقوم مسئول شكاوى العملاء بتبليغ العميل بنتائج بحث الشكاوى وتسجيل ومتابعة جميع بيانات الشكاوى التي تم فحصها والانتهاء منها في سجل متابعة شكاوى العملاء رقم TP0AGD00Q00F160002.

٦-٩ يقوم مدير إدارة خدمة المواطنين 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:

٧-١ المواصفة الدولية: ISO 9001-2015

٧-٢ المواصفة ISO21001:2018

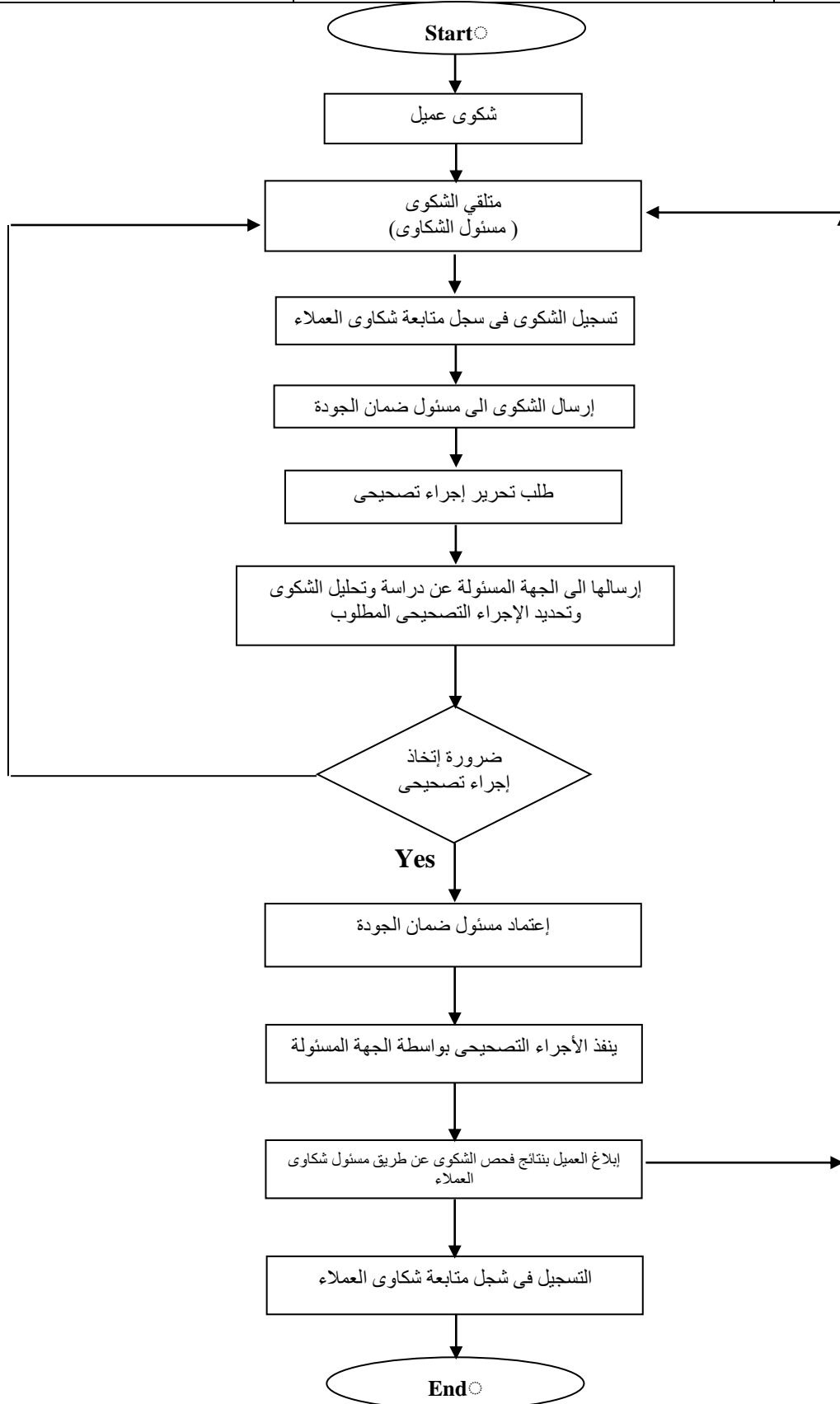
اصدار / تعديل رقم : (٠ / ١)

تاريخ التعديل : / -- / ---

صفحة رقم : 6 / 4

اجراء
شكاوى العملاء

Customer Complain Procedure
كود رقم: TP0AGD00Q00P160000



مرفق رقم (١)

اصدار / تعديل رقم : (٠ / ١)	<p>اجراء شكاوى العملاء Customer Complain Procedure كود رقم: TP0AGD00Q00P160000</p>	
تاريخ التعديل : / -- / -- / --		
صفحة رقم : 6 / 5		

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 قسم ضمان الجودة :

تحليل الشكوى :

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

التاريخ : / /

٧- يوجه إلى قسم / وحدة

٨- متابعة تنفيذ الإجراء التصحيحي المتخذ :

٩- تاريخ إنتهاء الشكوى وإبلاغ العميل : / /

المسئول عن الإبلاغ :

الاسم : الوظيفة : التوقيع :

التوقيع:

مسئول قسم ضمان الجودة :

التاريخ : / /

TP0AGD00Q00F160001

إصدار (١) ٢٠٢١/١٢/٦

اصدار / تعديل رقم : (٠ / ١)	<p>اجراء شكاوى العملاء Customer Complain Procedure كود رقم: TP0AGD00Q00P160000</p>	
تاريخ التعديل : --/--/----		
صفحة رقم : 6 / 6		

سجل متابعة شكاوى العملاء

تاريخ إبلاغ العميل	موقف التنفيذ		الأعمال المطلوبة لتلافي أسباب الشكوى	ملخص الشكوى	جهة الشكوى	اسم العميل	تاريخ الإبلاغ	م
	تحرر مطلوب	مطلوب إجراء تصحيحي						

TP0AGD00Q00F160002

إصدار (١) ٢٠٢١/١٢/٦