

رؤية القسم:  
"الريادة الأكاديمية، المعرفية و  
البحثية محليا وإقليمياً والمشاركة  
الفاعلة في خدمة المجتمع"



رسالة البرنامج:  
تأهيل خريجين في مجال الإدارة العامة قادرين علي  
المساهمة في إدارة الأجهزة والمؤسسات العامة والخاصة،  
وإتاحة المعرفة في هذا المجال من خلال برنامج أكاديمي  
يُلبي ' احتياجات التنمية"

## كلية العلوم الإدارية

## قسم الإدارة العامة

## الفصل الدراسي الثاني للعام ١٤٣٨هـ / ١٤٣٩هـ

## تقرير رضا الطلاب والطالبات عن نظام الشكاوى

رمضان ١٤٣٩هـ

## مقدمة:

استيفاء لمتطلبات المعيار الخامس من معايير ضمان الجودة في برنامج التعليم العالي، الخاص بشؤون الطلاب والخدمات المساندة، وتحقيقاً لرؤية ورسالة برنامج الإدارة العامة واستجابة لوحدة التطوير والجودة بالكلية.

قام منسق الارشاد الأكاديمي بقسم الإدارة العامة بطرح استبيان لاستطلاع آراء الطلاب وقياس رضاهم عن نظام الشكاوى ببرنامج الإدارة العامة .

## نتائج التحليل:

المحور الأول: نظام الشكاوى المعمول به في الكلية:-

م	العبارة	الطلاب	الطالبات	النسبة الكلية
١.	تتوفر للشكاوى صناديق كافة أرجاء الكلية	%76.5	%87	%77.2
٢.	تتوفر لوحات إرشادية عن آلية الشكاوى في أماكن بارزة داخل الكلية	%65.9	%87	%76.2
٣.	اللوحات الإرشادية كافية لمعرفة إجراءات تقديم الشكاوى	%58.8	%83	%70.2
٤.	يوفر الموقع الإلكتروني للكلية تغطية جيدة لآلية تقديم الشكاوى	%76.5	%88	%82.2
٥.	يوجد بريد إلكتروني خاص لاستقبال الشكاوى	%72.9	%85	%78.9
٦.	تتوفر نماذج ورقية خاصة لتعبئة الشكاوى عند الصناديق	%61.2	%83	%72.1
٧.	يتم تحديد موعد للمراجعة لمعرفة الأجراء المتخذ	%69.4	%87	%78.2
٨.	تتسم إجراءات تقديم الشكاوى بالوضوح	%68.2	%88	%78.1
٩.	يتم التعامل مع الشكاوى بسرية تامة	%75.3	%88	%81.6
١٠.	تشعر أن هناك تحسن مستمر في إجراءات تقديم الشكاوى	%68.2	%85	%76.6
النسبة الاجمالية للمحور الاول				%77.2
		%69.3	%86	

المحور الثاني: المرشد الأكاديمي المعني باستقبال الشكوى:-

م	العبارة	الطلاب	الطالبات	النسبة الكلية
١	يسهل الوصول إلى المرشد الأكاديمي في مكتبه لتقديم الشكوى	%88.2	%88	%88.1
٢	يتواجد المرشد الأكاديمي في مكتبه كل يوم لاستقبال الشكوى	%80	%82	%81
٣	يتم استقبال شكاوك بصدر رحب من قبل المرشد الأكاديمي	%88.2	%78	%83.1
٤	ينفرغ المرشد الأكاديمي لاستقبال شكاوك ولا ينشغل عنك لأداء أعمال أخرى أثناء ساعات الإرشاد الأكاديمي المعلنه	%80	%83	%81.5
٥	يبادر المرشد الأكاديمي إلى رفع شكاوك بسرعة الى لجنة الشكاوى من أجل اتخاذ الإجراءات المناسبة	%90.6	%85	%87.8
٦	تتابع شكاوك من قبل المرشد الأكاديمي ويتم إعلامك شفويا أو عبر البريد الإلكتروني في حالة بحث الشكوى	%82.4	%85	%83.7
	النسبة الاجمالية للمحور الثاني	%84.9	%84	%84.2

المحور الثالث: رضا الطلاب تجاه نظام الشكاوى المعمول به في الكلية:-

م	العبارة	الطلاب	الطالبات	النسبة الكلية
١٧.	نظام الشكاوى المعمول به في الكلية مناسب	%69.4	%85	%77.2
١٨.	يتم دائما تقديم حلول مرضية بالنسبة لي	%69.4	%85	%77.2
١٩.	تتاح لي دائما الفرصة لتقديم مقترحاتي فيما يتعلق بتطوير نظام الشكاوى في الكلية	%69.4	%85	%77.2
٢٠.	أجد دائما تجاوبا فيما يتعلق بالشكوى التي قدمتها حول الخدمات التعليمية	%70.6	%85	%77.2
	النسبة الاجمالية للمحور الثالث: نسبة رضا الطلاب عن نظام الشكاوى	%84.9	%85	%77.3

نقاط القوة:

- ١/ يسهل الوصول إلى المرشد الأكاديمي في مكتبه لتقديم الشكوى.
- ٢/ المرشد الأكاديمي موجود في مكتبه كل يوم لاستقبال الشكوى.
- ٣/ تتوفر للشكاوى صناديق كافة أرجاء الكلية.
- ٤/ المرشد الأكاديمي يبادر برفع الشكوى بسرعة الى لجنة الشكاوى من أجل اتخاذ الإجراءات المناسبة.
- ٥/ هناك تجاوبا فيما يتعلق بالشكوى التي تتعلق بالخدمات التعليمية.

١/ اللوحات الإرشادية غير كافية لمعرفة إجراءات تقديم الشكاوى.  
خطة التحسين:

ت	الأنشطة	إجراءات التحسين	مسؤول التنفيذ	مسؤول المتابعة	موعد التنفيذ	مؤشر الأداء المطلوب
١	زيادة عدد اللوحات الإرشادية بالكلية.	زيادة عدد اللوحات الارشادية .	مدير إدارة الكلية.	وحدة الإرشاد الأكاديمي بالكلية.	خلال الفصل الدراسي ١٤٣٩/١٤٤٠هـ	متابعة تنفيذ اللوحات الارشادية.

إعداد:

د. فاطمة رزق مصطفى

د. أنس بابكر الحسين

منسق الارشاد الأكاديمي قسم الإدارة العامة/طالبات

منسق الارشاد الأكاديمي قسم الإدارة العامة /طلاب

رمضان ١٤٣٩هـ