

Ahl Al-Bayt University

Central Supreme Committee for
Institutional Accreditation

Towards Fourth Generation
University: Quality, Technology,
Leadership, Innovation, and Excellence



جامعة أهل البيت (ع)

اللجنة المركزية العليا للاعتماد
المؤسسي

نحو جامعة الجيل الرابع: جودة،
تكنولوجيا، ريادة، ابتكار والتميز

اسم الوثيقة	الدليل الاجرائي لألية تلقي المقترحات والشكاوى
نوع الوثيقة	دليل اجرائي
رمز الوثيقة	AUB-GUIDE
تاريخ الإصدار	2026 / 04 /04
الإصدار	V1.0
الفترة الزمنية للخطة	خمس سنوات
الجهة المالكة	رئاسة الجامعة
الجهة المنفذة	تشكيلات الجامعة
المراجعة	قسم ضمان الجودة / اللجنة المختصة
الاعتماد	موثقة ومعتمدة
الموقع الرسمي	http://abu.edu.iq/ar

مصادقة رئيس الجامعة:



الدليل الاجرائي لألية تلقي المقترحات والشكاوى

عملت جامعة أهل البيت عليهم السلام على ترسيخ ثقافة الشفافية والحوكمة الرشيدة وتعزيز قنوات التواصل الفعال مع جميع منتسبيها وطلبتها والمجتمع، من خلال تبني نظام متكامل لتلقي المقترحات والشكاوى. وانطلاقاً من هذا التوجه، يأتي هذا الدليل ليكون إطاراً إجرائياً معتمداً ينظم آلية استقبال ومعالجة المقترحات والشكاوى (إلكترونياً وورقياً) على مستوى المؤسسة، بما يضمن سرعة الاستجابة، وعدالة المعالجة، وتحقيق التحسين المستمر.

ويهدف هذا الدليل إلى توفير بيئة آمنة للتعبير عن الآراء، وتعزيز الثقة المؤسسية، وضمان التعامل الجاد والمسؤول مع جميع الملاحظات، بما يسهم في تطوير الأداء المؤسسي.

أولاً: الأهداف العامة للدليل

١. تعزيز قنوات التواصل بين الجامعة وأصحاب المصلحة .
٢. توفير آلية واضحة وشفافة لتلقي الشكاوى والمقترحات .



٣. ضمان سرعة الاستجابة ومعالجة الملاحظات .

٤. تحسين جودة الخدمات التعليمية والإدارية .

٥. تعزيز الثقة بين الإدارة والمنتسبين .

٦. دعم اتخاذ القرار المبني على التغذية الراجعة .

٧. تحقيق التحسين المستمر في الأداء المؤسسي .

٨. تعزيز الشفافية والمساءلة .

٩. تشجيع ثقافة المشاركة والتطوير .

ثانياً: قنوات تلقي المقترحات والشكاوى

١ - القنوات الإلكترونية



• منصة إلكترونية مخصصة على موقع الجامعة.

• البريد الإلكتروني الرسمي.

• تطبيقات الهواتف الذكية (إن وجدت).

• نماذج إلكترونية. (Forms)

٢ - القنوات الورقية

• صناديق الشكاوى والمقترحات داخل الجامعة.

• النماذج الورقية المعتمدة.

• تقديم الشكاوى مباشرة إلى شؤون المواطنين.

• المراسلات الرسمية المكتوبة.



٣- القنوات المباشرة

- المقابلات المباشرة مع المسؤولين.
- اللقاءات الدورية مع الإدارة.
- اللجان المختصة باستقبال الشكاوى.

ثالثاً: آلية تقديم المقترحات والشكاوى

١- تقديم الشكاوى أو المقترح

- تعبئة النموذج الإلكتروني أو الورقي.
- توضيح تفاصيل الشكاوى أو المقترح بشكل دقيق.
- إرفاق الأدلة (إن وجدت).
- تحديد البيانات الشخصية (اختياري أو إلزامي حسب السياسة).



٢ - استلام الشكوى

- تسجيل الشكوى في النظام.
- تأكيد الاستلام للمشتكي.
- تصنيف الشكوى حسب نوعها.

٣ - تصنيف الشكاوى

- أكاديمية.
- إدارية.
- مالية.
- سلوكية.
- تقنية.
- خدمات طلابية.



٤- إحالة الشكوى

- تحويل الشكوى إلى الجهة المختصة.
- تحديد المسؤول عن المعالجة.
- تحديد فترة زمنية للرد.

٥- دراسة ومعالجة الشكوى

- تحليل مضمون الشكوى.
- التحقق من المعلومات.
- التواصل مع الأطراف المعنية.
- اقتراح الحلول المناسبة.



٦- اتخاذ القرار

- اعتماد الحل من الجهة المختصة.
- تنفيذ الإجراءات التصحيحية.
- توثيق القرار.

٧- الرد على المشتكي

- إرسال الرد الرسمي.
- توضيح الإجراءات المتخذة.
- إغلاق الشكوى في النظام.

رابعاً: معايير معالجة الشكاوى

١. السرية التامة للمعلومات .



٢. سرعة الاستجابة (زمن محدد) .

٣. العدالة والحياد في المعالجة .

٤. التوثيق الكامل للإجراءات .

٥. عدم الانتقام أو التمييز .

٦. الشفافية في التعامل .

٧. الدقة في تحليل الشكوى .

٨. الالتزام بالقوانين والأنظمة .

٩. التركيز على الحلول الفعالة .



خامساً: نظام إدارة الشكاوى

• نظام إلكتروني لتسجيل الشكاوى.

• تتبع حالة الشكاوى

• إشعارات تلقائية للمستخدم.

• أرشفة الشكاوى.

• تحليل البيانات إحصائياً.

• إعداد تقارير دورية.

سادساً: مؤشرات الأداء (KPIs)

• عدد الشكاوى المستلمة.

• نسبة الشكاوى المعالجة.

• متوسط زمن الاستجابة.



• مستوى رضا المشتكين.

• عدد المقترحات المطبقة.

سابعاً: لجان معالجة الشكاوى

• تشكيل لجنة مركزية مختصة.

• تضم ممثلين من الإدارات المختلفة.

• ضمان الاستقلالية والحياد.

• مراجعة الشكاوى الحساسة.

• رفع التوصيات للإدارة العليا.



ثامناً: آليات المتابعة والتقييم

- متابعة تنفيذ الحلول.
- مراجعة تقارير الشكاوى.
- تحسين النظام بشكل مستمر.
- قياس رضا المستفيدين.

تاسعاً: إدارة المخاطر في نظام الشكاوى

- منع إساءة استخدام النظام.
- حماية هوية المشتكي.
- تجنب تضارب المصالح.
- ضمان دقة المعلومات.
- متابعة الالتزام بالإجراءات.

Ahl Al-Bayt University

**Central Supreme Committee for
Institutional Accreditation**

**Towards Fourth Generation
University: Quality, Technology,
Leadership, Innovation, and Excellence**



جامعة أهل البيت (ع)

**اللجنة المركزية العليا للاعتماد
المؤسسي**

**نحو جامعة الجيل الرابع: جودة،
تكنولوجيا، ريادة، ابتكار والتميز**

عاشراً: مبادئ النظام

١. الشفافية .
٢. السرية .
٣. العدالة .
٤. السرعة في الاستجابة .
٥. المساءلة .
٦. الموضوعية .
٧. التحسين المستمر .
٨. حماية المشتكي .
٩. المصادقية .



الحادي عشر: إرشادات خاصة بالجامعة

١. تعزيز ثقافة الإبلاغ

تشجيع الأفراد على تقديم الشكاوى والمقترحات دون خوف .

٢. التحول الرقمي

اعتماد نظام إلكتروني متكامل لإدارة الشكاوى .

٣. الشفافية المؤسسية

نشر آليات معالجة الشكاوى بوضوح .

٤. الاستجابة السريعة

تحديد زمن قياسي لمعالجة الشكاوى .

٥. تحليل البيانات

استخدام البيانات لتحسين الأداء المؤسسي .

Ahl Al-Bayt University

**Central Supreme Committee for
Institutional Accreditation**

**Towards Fourth Generation
University: Quality, Technology,
Leadership, Innovation, and Excellence**



جامعة أهل البيت (ع)

**اللجنة المركزية العليا للاعتماد
المؤسسي**

**نحو جامعة الجيل الرابع: جودة،
تكنولوجيا، ريادة، ابتكار والتميز**

٦. التحسين المستمر

تطوير النظام بشكل دوري .

٧. السرية والأمان

حماية بيانات المشتكين .

٨. العدالة في التطبيق

التعامل مع جميع الشكاوى دون تمييز .

٩. التوثيق الكامل

حفظ جميع الشكاوى والإجراءات .



الخاتمة

يمثل هذا الدليل الإجرائي إطاراً متكاملًا لإدارة نظام تلقي المقترحات والشكاوى في جامعة أهل

البيت عليهم السلام، حيث يضمن توفير قناة فعالة للتواصل، وتحقيق الاستجابة السريعة،

وتعزيز الشفافية، وتحسين الأداء المؤسسي.

إن نجاح هذا النظام يعتمد على التزام الجامعة ومنتسبيها بثقافة الانفتاح، والمسؤولية، والعمل

التشاركي، بما يسهم في بناء بيئة جامعية متطورة، قادرة على الاستماع، والتفاعل، والتحسين

المستمر، وتحقيق التميز المؤسسي.