



السيد الأستاذ / أمين عام الجامعة

يرجى التكرم بالموافقة على إضافة على موقع البوابة الالكترونيه رقم تواصل - وواتس اب (01274186920) لتلقى الافكار البناءة من استفسارات وشكاوى ومقترحات للتواصل مع الشاكي أثناء وبعد حل الشكاوى للتأكد من رضا المواطنين

هاجر شحاتة

مکمل شفا ہے

أمين عام الجامعة

أحمد رشاد شلبي





السيد الاستاذ / أمين عام الجامعة

تحية طيبة... وبعد

برجاء التكرم من سيادتكم بالموافقة على اعتماد لائحة سياسة وشروط
الخصوصية وقواعد استخدام منظومة الشكاوى الإلكترونية على موقع جامعة
طنطا

تمهيد

انطلاقاً من التزام جامعة طنطا بمبادئ الشفافية والحوكمة وتيسير سبل التواصل مع
منتسبيها، تم إنشاء "منظومة الشكاوى الإلكترونية" كقناة رسمية لتلقي ومتابعة
الشكاوى. وتخضع كافة البيانات التي يتم جمعها ومعالجتها من خلال المنظومة لأحكام
قانون حماية البيانات الشخصية المصري رقم 151 لسنة 2020 ولائحته التنفيذية

المادة الأولى: التعريفات

المنظومة: موقع الشكاوى الإلكتروني التابع لجامعة طنطا

المستخدم: طالب، عضو هيئة تدريس، أو موظف أو مواطن يتقدم بشكاوى عبر المنظومة

البيانات الشخصية: معلومات تمكن من تحديد هوية المستخدم

المادة الثانية: البيانات التي يتم جمعها

تقوم المنظومة بجمع الحد الأدنى اللازم لمعالجة الشكاوى فقط

1- بيانات التعريف: الاسم الرباعي، الرقم الجامعي/الوظيفي، الكلية أو الإدارة، البريد الإلكتروني
الجامعي الرسمي، رقم الهاتف

2. بيانات الشكاوى: تصنيف الشكاوى، نص الشكاوى وتفاصيلها، المرفقات، تاريخ ووقت الإرسال



3- نوع الجهاز والمتصفح، وذلك لأغراض الأمن السيبراني IP Address البيانات الفنية: عنوان
ومنع إساءة الاستخدام Cybersecurity

المادة الثالثة: الغرض من جمع ومعالجة البيانات

يتم استخدام البيانات للأغراض التالية حصراً

1. استقبال الشكاوى وفحصها وتوجيهها للجهة الإدارية المختصة

2. التواصل مع مقدم الشكاوى لإخطاره بحالة الشكاوى والرد النهائي .

3. بهدف تطوير الخدمات Anonymized إعداد تقارير وإحصائيات دورية مجهلة المصدر

4. حماية المنظومة وضمان عدم إساءة استخدامها .

المادة الرابعة: الأساس القانوني وتدابير الحماية

يتم معالجة البيانات بناءً على المصلحة المشروعة للجامعة في تقديم خدماتها 1.

وجدران Encryption تلتزم الجامعة بتطبيق إجراءات حماية فنية وتنظيمية تشمل التشفير 2.
الحماية.

يقتصر الوصول للبيانات على الموظفين المصرح لهم فقط وفق صلاحيات محددة 3.

المادة الخامسة: مدة الاحتفاظ بالبيانات

يتم الاحتفاظ بالشكاوي والبيانات المرتبطة بها من تاريخ غلق الشكاوى، وبعدها يتم أرشفتها إلكترونياً
أو إتلافها وفقاً للوائح المحفوظات بالجامعة

المادة السادسة: الإفصاح ومشاركة البيانات

1. لا يتم تداول البيانات الشخصية لأي جهة خارجية .

2. يجوز مشاركة البيانات داخلياً بين إدارات الجامعة المعنية ببحث الشكاوى .

3. يجوز الإفصاح عن البيانات بناءً على طلب رسمي مسبب من الجهات القضائية أو الرقابية .

المادة السابعة: حقوق المستخدم

ووفقاً للقانون رقم 151 لسنة 2020 يحق للمستخدم

1. للبيانات الخاصة به Right to Access الحق في الوصول .

2. للبيانات غير الدقيقة Right to Rectification الحق في التصحيح .

3. عند انتفاء سبب المعالجة Right to Erasure الحق في الحذف .



4. على معالجة البيانات Right to Object الحق في الاعتراض.
dpo@tanta.edu.eg للممارسة يتم التواصل مع: مسؤول حماية البيانات

المادة الثامنة:

معالجة الشكاوى: يتم معالجة الشكاوى في خلال 24 ساعة وفي حالة عد الحل خلال هذه الفترة يحدد زمن الحل من جديد - وفي حالة عدم رضا العميل على طريقة الحل يتم تلقى الشكاوى على النظام أو التواصل هاتفيا على الرقم المعلن على الموقع

ملفات تعريف الارتباط

تستخدم المنظومة ملفات تعريف ارتباط فنية ضرورية لتشغيل الموقع فقط، ولا يتم استخدام أي ملفات لأغراض التتبع أو الإعلان

المادة التاسعة: التعديلات

تحتفظ جامعة طنطا بحق تعديل هذه اللانحة في أي وقت، ويعتبر نشر التعديل على الموقع بمثابة إخطار للمستخدمين

المادة العاشرة: الموافقة

يعد استخدامك للمنظومة وتقديمك للشكاوى موافقة صريحة على كافة بنود هذه اللانحة

المختص

هاجر شحاتة

هـ شحاتة

معتد،

أمين عام الجامعة

هـ رشاد

(أحمد رشاد شلبي)



خطة انجاز ومتابعة فريق عمل بمنظومه الشكاوى الخاصة بجامعة طنطا

المسئول عن التنفيذ	فترة التنفيذ		مؤشرات النجاح	الانشطة الرئيسية	المخرجات	الاهداف الرئيسية
	النهايه	البدايه				
هاجر شحاته مدير الفريق	خلال 24 ساعة		-استيفاء نسبة الرد 100% من الشكاوى	1-1-1 استقبال شكاوى المواطنين واستفساراتهم.	1-1 سجل شكاوى من المواطنين مرتب تبعاً للأهمية وحساسية الشكاوى والجهة الموجهة اليها.	1-استقبال الشكاوى من المواطنين طالبي الخدمة وتسجيلها بمنتهى الشفافية والنزاهة والسرية
			-ارتفاع الرضا عند المتعاملين مع المنظومة	2-1-1 تحويل شكاوى المواطنين تبعاً لجهاتها		
مسئول الرد في الجهة المعنية مدير الفريق مدير المنظومة	وفقا لحالة وطبيعة الشكاوى بحد أقصى 22 يوم		استيفاء نسبة الرد 100% من الشكاوى	1-1-2متابعه فحص الشكاوى مع الجهة المختصة	1-2 اخطار المواطن بالرد النهائي على شكواه والاجراءات المنفذة	2-متابعة إجراءات الرد على الشكاوى بمعرفة الجهة المختصة حتى البت فيها
مدير الفريق	طيلة وقت فحص الشكاوى		محاضر اجتماعات موثقة .	1-1-3 متابعه حال الشكاوى الواردة أول بأول من خلال المنظومة	1-3 تحقيق مستوى أعلى من الرضا لمتلقي الشكاوي والرد عليها	3- المعاونة الإيجابية مع الأفراد والجهات أصحاب الشكاوي.
				2-1-3 عقد اجتماعات ومكالمات تليفونية مع المعنين بالرد على الشكاوى		
مسئول الرد في الجهة المعنية مدير الفريق مدير المنظومة	وفقا لحالة وطبيعة الشكاوى بحد أقصى 22 يوم		استيفاء نسبة الرد 100% من الشكاوى	1-1-4 تلقى وتحليل استفسارات وشكاوى المواطنين	1-4 الوصول الى رد الشكاوى المواطنين في حاله جاهزيته أو البحث عن أسباب الشكاوى والعمل على حلها	4-الحصول على رد على الشكاوى التي تم تلقيها وما تم التوصل اليه.
			استيفاء نسبة الرد 100% من الشكاوى	2-1-4 تجميع ما يحتاج منه الى بحث		
			استيفاء نسبة الرد 100% من الشكاوى	3-1-4 احالتها الى الجهات المعنية لحل الشكاوى		

المسئول عن التنفيذ	فترة التنفيذ		مؤشرات النجاح	الانشطة الرئيسية	المخرجات	الاهداف الرئيسية
	البدايه	النهايه				
فريق العمل بالكامل	خلال العام		تحقيق نسبة رضا 100%	1-1-5 متابعة المشكلات وتوزيعها للجهات المختصة	1-5 انجاز نسبة 100% في الشكاوى المقدمة للجامعة	5- تحقيق نسبة 100% في انجاز الشكاوى والرد عليها.
			حل المشكلات لدى المجتمع الداخلي والخارجي المتعلقة بالشكاوي	2-1-5 اخطار المواطنين بالنتيجة سلباً او ايجاباً		
فريق العمل بالكامل	في أقل وقت ممكن		الوصول الى ازاله أسباب الشكاوى المعلنة بالصحف والمجلات	1-1-6 دراسة ما تنشره الصحف والمجلات عن منظومه الشكاوى بالجامعة	1-6 بحث ودراسة أسباب المشاكل المعلنة على الصحف والمجلات	6- التعامل مع الأزمات والمشكلات الطارئة والخاصة بالجامعة
			الوصول الى ازاله أسباب الشكاوى المعلنة بالصحف والمجلات	2-1-6 تحليل اسباب الاخبار وما تنشره وسائل الاعلام عن الجامعة		
فريق العمل بالكامل	خلال العام بالكامل		اصدار تقارير مؤشرات الأداء الرئيسية	1-1-7 متابعة المؤشرات التي تدخل على مستوى الاداء في الخدمات العامة	1-7 تحقيق مؤشرات الأداء المستهدفة وتقارير عامه عن اداء المنظومة بشكل دوري	7-استيفاء مؤشرات الاداء الرئيسية الخاصة بمنظومات الشكاوي بجامعة طنطا
			متابعة تقارير مؤشرات الأداء والتوصيات الخاصة بها	2-1-7 تقديم اقتراحات لتحسين وتطوير هذه الخدمات وتبسيط اجراءات الاداء		