



آلية الشكاوى والمقترحات

(أعضاء هيئة التدريس – الهيئة المعاونة – طلاب البكالوريوس والدراسات العليا)

كلية الطب – جامعة طنطا

وحدة ضمان الجودة



تاريخ مجلس الإدارة ٢٠١٨-١٢-١٦

٢٠١٨-١١-١٧ □

تاريخ مجلس الكلية ٢٠١٨-١١-٢١

٢٠١٨-١٢-٢٠

الآلية الخاصة بالشكاوى و الاقتراحات

تشكيل لجنة الشكاوى والاقتراحات:

تشكل لجنة الشكاوى والاقتراحات من ثلاثة من أعضاء هيئة التدريس من أعضاء لجنة "الإرشاد الأكاديمي و دعم الطلاب" وثلاثة من ممثلي الطلبة يتم اختيارهم دوريا كل عام دراسي.

شروط استلام الشكاوى:

- كتابة بيانات المشتكى (للشكاوى الشخصية) حتى يتسنى الرد عليه مع ضمان سرية هذه البيانات.
- في حالة الشكاوى العامة يمكن التغاضي عن كتابة البيانات الشخصية.

إجراءات التعامل مع الشكاوى والاقتراحات:

- سوف تقوم اللجنة بفتح الصندوق في أول يوم عمل من كل أسبوع، أو كلما دعت الحاجة لذلك.
- يتم فرز وتجميع الشكاوى والاقتراحات ودراستها بعناية لتحديد الجهة المعنية بالشكاوى وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها.
- يتم متابعة الرد مع الجهة المشتكى عليها خلال الفترة الزمنية المحددة على الشكاوى.
- عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكاوى.
- في حال إذا ما كانت الشكاوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الشكاوى والاقتراحات يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوى بخصوصه.
- في حال ورود اقتراحات يتم مبدئياً دراستها من قبل اللجنة ومن ثم رفع الاقتراح إلى وحدة ضمان الجودة ليحول بعدها إلى الجهة المعنية إذا كان قابلاً للتطبيق، و إذا تم اعتماده يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بأن الاقتراح تم اعتماده مع منحه كتاب شكر من الكلية.
- سيتم معاملة الشكاوى بكل جدية وشفافية وحيادية مع ضمان عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم الشكاوى.

آلية الشكاوى من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونه والعاملين

١. تفوض مجلس الأقسام رئيس القسم بتشكيل لجان لفحص الشكاوى المقدمة من أعضاء هيئة التدريس ضد الزملاء أو العاملين بالقسم أو الطلاب حسب طبيعة كل شكوى.
٢. تقوم اللجنة المشكلة بفحص الشكاوى ومقابلة الاطراف المعنية أو اتخاذ قرارات ملزمة يرفع بها تقرير مكتوب.
٣. فى حالة وجود شكوى من احد اعضاء هيئة التدريس ضد رئيس القسم الخاص به أو أحد وكلاء الكلية يتم تقديمها الى عميد الكلية لاتخاذ الاجراءات المناسبة حسب طبيعة كل شكوى.
٤. فى حالة وجود شكوى من احد اعضاء هيئة التدريس ضد الاداريين العاملين بالكلية يتم تقديمها الى وكيل الكلية التابع له الادارة لاتخاذ الاجراءات المناسبة حسب طبيعة كل شكوى.
٥. فى حالة وجود شكوى من احد اعضاء هيئة التدريس ضد عميد الكلية يتم تقديمها الى رئيس الجامعة لاتخاذ الاجراءات المناسبة حسب طبيعة كل شكوى.
٦. يتم الرد كتابيا فقط على الشكاوى الموقع عليها خلال اسبوعين من تقديمها.
٧. يتم دراسة الشكاوى الغير موقعة لاتخاذ الاجراءات المناسبة فى هذا الشأن.
٨. يحق للشاكي الاعتراض على نتيجة الشكاوى خلال اسبوع من تاريخ صدور القرار فيها.