



جامعة طنطا
كلية التمريض
وحدة ضمان الجودة



البيان تقديم الشكاوى والمقترحات بالنسبة لأعضاء الجهاز
الإداري بالكلية وطريقة التعامل معها للعام الجامعي ٢٠٢٣ -

٢٠٢٤

اولاً: آلية تقديم الشكاوى

بيانات أساسية عن الشكوى	
	القسم
	رقم الاجراء
	تاريخ موافقة مجلس الكلية/ الجامعة
	تاريخ اخر تعديل
مدير عام الشئون الادارية- رؤوساء الاقسام	الجهة المسئولة عن التنفيذ

الهدف من الآلية:

التاكيد على انه يتاح لاعضاء الجهاز الاداري بالكلية اللجوء الي التظلمات المهنية او الشخصيه وان يتم التعامل معها من خلال اجراءات منظمة ومنسقة

الآلية

ايمانا من كلية التمريض جامعة طنطا بدور اعضاء الجهاز الاداري في نجاح العملية التعليمية وحرصا علي تعزيز انتماء اعضاء الهيئة الادارية للكلية والعمل علي الارتقاء بها، وتدعم البيئة المواتيه للعمل بروح الفريق، فقد أنشأت الكلية هذة الآلية للأخذ باراء ومقترنات اعضاء الجهاز الاداري في تطوير منظومة العمل الجامعي، والتعامل مع التظلمات التي قد يتقدموا بها اذا كان لديهم تحفظ او عدم رضاء عن تطبيق (أو عدم تطبيق) القواعد او الاجراءات او السياسات المتبعة، وذلك علي النحو التالي:

تعريفات :-

١. التظلم: تعبير عن عدم الرضا يتقدم به صاحب التظلم عندما يعتقد ان قانونا او قاعدة او اجراء او سياسة ما لم تتبع او تم تطبيقها بدون مساواه او ان هناك معامله غير نزيهه او غير لائقة من قبل شخص معين او مجموعة من الاشخاص.
٢. صاحب التظلم: هو عضو الجهاز الاداري من داخل الكلية والذي يتقدم بالتهم.
٣. المشكو في حقه: شخص او مجموعة اشخاص يشكى من تجاوزاتهم المبينه في التظلم، وهم الاشخاص ذوي المسؤولية المباشرة او من لهم مسؤولية اشرافيه علي الاجراءات والسياسات في النواحي التي تعرض لها التظلم.

- يتقدم الموظف بشكواه أو مقتربة الي قسم شئون العاملين، وتكون موقعه باسمه وبياناته، ولا يعتد بالشكوى ما لم تكن موقعة.
- يتم تسجيل الشكوى لدى قسم شئون العاملين ثم عرضها على السيد المدير الاداري بالقسم المعنى بالكلية لفحصها، ومناقشتها مع الجهة المعنية واتخاذ الاجراءات المناسبة ثم توجة الشكوى لادارة شئون العاملين للرد علي الشكوى واعلان الشاكي بالنتيجة، واتخاذ اجراءات الحفظ.
- أو يتم التقدم بالشكوى الكترونيا عن طريق الايميل الرسمي بالكلية (لتلقي الشكاوى) ويتم الاطلاع عليها عن طريق مدير وحدة الجودة بالكلية والذي يقوم بدورة في عرض الشكوى علي لجنة الشكاوى لفحص الشكاوى ويتم البت في الشكوى واعلان الشاكي بالنتيجة وما سيتم اتخاذة من اجراءات.
- أما فيما يتعلق بالمقترحات فيتم أيضا تجميعها وحصرها، وعرضها علي السيد المدير الاداري للكلية لفحصها وتوجيهها للادارات المعنية.

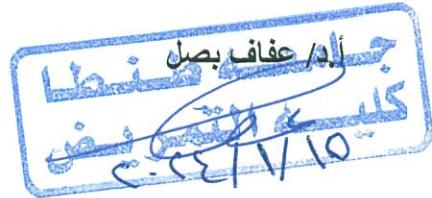
مجال تطبيق الآلية:

تطبق هذه السياسة علي جميع أعضاء الجهاز الاداري بالكلية.

الرقابة والمتابعة والتقييم:

تخضع هذه الآلية في تطبيقها للرقابة والمتابعة المباشرة من مدير عام الشئون الادارية، وتنفذها الادارات المختلفة بالكلية، ويتم تقييمها بصورة دورية.

عميد الكلية



مدير وحدة ضمان الجودة

أ. م. د/ ولاء عبد

