



# الآلية التعامل مع شكاوي العاملين



جامعة طنطا  
كلية التمريض  
وحدة ضمان الجودة



اللية تقديم الشكاوي والمقترحات بالنسبة لأعضاء الجهاز  
الإداري بالكلية وطريقة التعامل معها للعام الجامعي ٢٠٢٣ -

٢٠٢٤

## اولاً: الية تقديم الشكاوى

بيانات أساسية عن الشكوي	
القسم	
رقم الاجراء	
تاريخ موافقة مجلس الكليه/ الجامعة	
تاريخ اخر تعديل	
الجهة المسنوله عن التنفيذ	مدير عام الشؤون الادارية- رؤساء الاقسام

### الهدف من الالية:

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

### الالية

ايماننا 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، وتدعيم البيئه المواتية للعمل بروح الفريق، فقد أنشأت الكلية هذه الالية للأخذ براء ومقترحات أعضاء الجهاز الاداري في تطوير منظومة العمل الجامعي، والتعامل مع التظلمات التي قد يتقدموا بها اذا كان لديهم تحفظ أو عدم رضاء عن تطبيق (أو عدم تطبيق) القواعد أو 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 مساواة او ان هناك معامله غير نزيهة أو غير لائقة من قبل شخص معين أو مجموعة من الأشخاص.
٢. **صاحب التظلم:** هو عضو الجهاز الاداري من داخل الكلية والذي يتقدم بالتظلم.
٣. **المشكو في حقته:** شخص او مجموعة اشخاص يشكى من تجاوزاتهم المبينه في التظلم، وهم الاشخاص ذوي المسؤولية المباشرة أو من لهم مسؤولية اشرافيه علي الاجراءات والسياسات في النواحي التي تعرض لهل التظلم.

يقدم الموظف بشكواه أو مقترحة الي قسم شئون العاملين، وتكون موقعه باسمه وبياناته، ولا يعتد بالشكوي ما لم تكن موقعة.

يتم تسجيل الشكوي لدي قسم شئون العاملين ثم عرضها علي السيد المدير الاداري بالقسم المعني بالكلية لفحصها، ومناقشتها مع الجهة المعنية واتخاذ الاجراءات المناسبة ثم توجة الشكوي لادارة شئون العاملين للرد علي الشكوي واعلان الشاكي بالنتيجة، واتخاذ اجراءات الحفظ.

أويتم التقدم بالشكوي الكترونيا عن طريق الايميل الرسمي بالكلية لتلقي الشكاوي) ويتم الاطلاع عليها عن طريق مدير وحدة الجودة بالكلية والذي يقوم بدورة في عرض الشكوي علي لجنة الشكاوي لفحص الشكوي ويتم البت في الشكوي واعلان الشاكي بالنتيجة وما سيتم اتخاذه من اجراءات.

أما فيما يتعلق بالمقترحات فيتم أيضا تجميعها وحصرها، وعرضها علي السيد المدير الاداري للكلية لفحصها وتوجيهها للادارات المعنية.

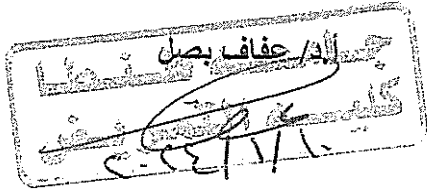
### مجال تطبيق الالية:

تطبق هذه السياسة علي جميع أعضاء الجهاز الاداري بالكلية.

### الرقابة والمتابعة والتقييم:

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

عميد الكلية



مدير وحدة ضمان الجودة

ا. م. د/ولاء عيد