

## لجنة تلقي الشكاوى والمقترحات

تشجع الكلية الأطراف ذات العلاقة على تقديم الشكاوى والسعي لحلها وتقليل اى آثار سلبية على الطلاب والعاملين بالكلية أن له الحق بأن يتقدم بشكاوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية وبمجرد تقديمه للشكاوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لا ينظر إليها.

تمثل الشكاوى والمقترحات المقدمة تغذية راجعة عن الخدمات التي تقدمها الكلية، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين العملية التعليمية والبحثية بالكلية. تتشكل اللجنة من

أ.د/ حنان مكاوى – وكيل الكلية و رئيس اللجنة وعضوية كلا من:

د/ نهى احمد فؤاد مدرس وقائم باعمال رئيس قسم صحة المرأة

د/ فيروز حاتم مدرس بقسم العلوم الاساسية

د/ نورهان ناجى معيد بقسم الجراحة

د/ ياسمين رمضان معيد بقسم العظام

## أساليب تلقي الشكاوى والمقترحات

يتم تلقي واستقبال الشكاوى والمقترحات عن طريق:

- صندوق الشكاوى بالدور الثانى بمبني الكلية.
- استقبال الشكاوى والمقترحات الكترونيا علي موقع الكلية او عن طريق البريد الالكتروني e-mail
- استقبال الشكاوى عن طريق تقارير الإرشاد الأكاديمي للسادة أعضاء هيئة التدريس للطلاب بالكلية بطريق مباشر أو غير مباشر أو بأي وسيلة أخرى.
- استقبال الشكاوى والمقترحات بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطرف المقدم للمقترح او الشكاوى.
- خلال سياسة الباب المفتوح لادارة الكلية متمثلة فى العميد والوكيل ورؤساء الاقسام

### اختصاصات اللجنة:

- تلقي الشكاوى والمقترحات عبر الموقع الإلكتروني وصندوق الشكاوى بمبنى الكلية.
- يتم تنظيم ندوات وورش عمل لنشر ثقافة تقديم الشكاوى أو المقترح من جميع الأفراد العاملين بالكلية.
- تصنيف الشكاوى والمقترحات المقدمة من قبل الأفراد العاملين بالكلية ويتم استبعاد الشكاوى المجهولة والمكتوبة بأسلوب غير لائق والتي لم يذكر فيها اسم صاحبها حيث تحفظ ولا يتم فحصها والبت فيها.
- تحديد مواعيد لأصحاب الشكاوى والمقترحات للاستفسار عن بعض النقاط الغامضة الخاصة بالشكاوى أو المقترح المقدم.
- عرض تقرير خاص بالمقترحات والشكاوى على اللجنة المشكلة والمعتمدة من مجلس الكلية لمناقشة هذه المقترحات والشكاوى واتخاذ قرار نحو توجيهها إلى إدارة الكلية للبت فيها.

### آلية عمل اللجنة

#### تقوم لجنة فحص الشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية

#### بالنسبة للمشكلات:

- دراسة الشكاوى من قبل اللجنة المشكلة لتحديد الجهة المعنية بالشكاوى وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.
- إرسال نسخة من الشكاوى إلى الجهة المعنية بالشكاوى.
- متابعة الرد مع الجهة المنوط بها حل المشكلة خلال المدة الزمنية المحددة بالشكاوى.
- عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكاوى عن طريق اللجنة.
- في حالة أن الشكاوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة المقترحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوى بخصوصه.
- الشكاوى مجهولة المصدر تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطاءها رقما متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها والاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.

### بالنسبة للمقترحات:

- دراسة المقترح من قبل اللجنة، ثم يتم رفع الاقتراح إلى الجهات المعنية للدراسة إذا كان قابلاً للتطبيق ، من بعدها إلى الجهة المعنية بالتنفيذ وفي حالة الاعتماد يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بان الاقتراح تم اعتماده مع منحه خطاب شكر من الكلية.

### تقوم لجنة متابعة الشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية:

- يتم إعلام أصحاب الشكاوي بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية:
- الاتصال الشخصي بصاحب الشكوى.
- عن طريق e-mail في حالة إمداد اللجنة ببيده الالكتروني.
- عن طريق الاجتماعات أو اللقاءات في حالة إذا كانت الشكوى عامة.
- يتم الرد الشكوى أو إصدار اى تعليمات تخص الشكوى على لوحة إعلانات تخص الشكاوى والمقترحات.

### مخرجات اللجنة:

- محاضر الاجتماعات الدورية للجنة.
- التقارير الدورية عن نشاط اللجنة وما اتخذته من قرارات في حل المشاكل بالكلية.