

آلية تلقي الشكاوى و الالتماسات

فى حالة وجود شكوى او التماس يتم كتابته على نموذج موجود عند سكرتارية العميد والوكيل و سكرتير مدير العيادات.

- 1- يتم النظر فى الشكاوى و الالتماسات بواسطة اللجنة المختصة بذلك و المعتمدة من مجلس الكلية.
- 2- يتم الرد على الشكاوى و الالتماسات فى الاسبوع التالى على وسيلة الاتصال المذكورة بالنموذج .
- 3- سيتم عرض الموضوعات التى تستحق على مجلس الكلية لبحثها و اعتمادها.

الإجراءات المتعلقة بالشكاوى و الالتماسات

الهدف العام:-

ان يكون للكلية نظام اداري ضمن الهيكل التنظيمي لضمان تحديد المسؤوليات و عدم تشابك الاختصاصات

طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى:-

يمكن لصاحب الشكاوى إتباع الطرق التالية لتقديم الالتماسات و/ أو الشكاوي:

- تعبئة النموذج الخاص بالشكاوى و الالتماسات
- الشكاوى الطارئة يتم تلقيها بصورة مباشرة عن طريق مكتب السيد الأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب وذلك ضمانا لسرعة البت فيها.
- يستطيع الطلاب التوجه إلى أعضاء هيئة التدريس و الهيئة المعاونة بشكواهم البسيطة التى يمكن للسادة الأعضاء اتخاذ إجراء سريع و فوري حيالها مما يخفف من عبء الشكاوى على الجهة الرسمية المختصة بتلقيها.

إجراءات التعامل مع

الشكاوى:-

1. تشكلت اربع لجان للشكاوي تتعامل مع مختلف الشكاوي بحسب الفئة .
2. دراسة الشكاوى من قبل لجنة الشكاوى لتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها و حلها (المقترح لها اسبوع).

3. في حال ان الشكوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكوى بخصوصه.
4. سيتم معاملة الشكاوى بكل جدية وشفافية وحيادية مع ضمان عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم الشكوى سواء كان خارجياً أو داخلياً.
5. يسري هذا علي شكاوي المرضى والاداريين والهيئه المعاونه واعضاء هيئه التدريس.

● **الهدف من هذه السياسة هو :**

- التواصل الدائم مع اعضاء هيئه التدريس والهيئه المعاونه و التعرف على ما يواجههم من مشكلات داخل الكلية وما يطرأ بذهنهم من مقترحات إزائها.
- والتأكيد على مشاركتهم الفعالة في تحسين الكلية بتقديم مقترحاتهم باعتبارهم مشاركين في العملية التعليمية.
- إعلام الإدارة العليا بأى مشكلات غير واضحة لها للتعامل معها بصفة عاجلة.

محضر لجنة الشكاوي 1

تم فتح صندوق الشكاوي الموجود..... في يوم الموافق وبحضور السادة:

-1

-2

-3

وانه تم تفرغ محتويات الصندوق ووجد انه يحتوي علي عدد شكوي.

واوصت اللجنة بالاتي:

-1

-2

-3

اللجنة:

التوقيع

الاسم