

مذكرة عرض

إلي السيد / عميد الكلية
أ.د / خالد صبري سلامة

تحية طبية وبعد،

نعرض على سيادتكم الالية المقترحة لتلقي الشكوى والمقترحات من اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والعاملين وطلاب الدراسات العليا وذلك لتحقيق اعلي درجات الرضي فالكلية ولرفع جودة العمل وللمساهمة في حسن سير العملية التعليمية بالكلية ورفع مكانة الكلية والعاملين بها.

يمكن لسيادتكم الاطلاع على الية الشكوى المقترحة من خلال الرابط:

<https://bit.ly/3dBV3I6>



وتفضلوا بالقبول مع فائق الاحترام،

مدير وحدة الجودة

د / ميادة سعد

آلية الشكاوي والمقترحات

أعضاء هيئة التدريس - الهيئة المعاونة - العاملين

طلاب البكالوريوس و الدراسات العليا

كلية الطب

جامعة بور سعيد



الآلية الخاصة بالشكاوي والاقتراحات :

• تشكيل لجنة الشكاوي والاقتراحات:

تتشكل لجنة الشكاوي 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 الشكاوي:

1. كتابة بيانات المشتكي (للشكاوي الشخصية) حتى يتسنى الرد عليه مع ضمان سرية هذه البيانات.
2. في حالة الشكاوي العامة يمكن التغاضي عن كتابة البيانات الشخصية.

• إجراءات التعامل مع الشكاوي والاقتراحات:

1. سوف تقوم اللجنة بفتح الصندوق في أول يوم عمل من كل أسبوع، أو كلما دعت الحاجة لذلك.
2. يتم فرز وتجميع الشكاوي والاقتراحات ودراستها بعناية لتحديد الجهة المعنية بالشكاوي وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها.
3. يتم متابعة الرد مع الجهة المشتكي عليها خلال الفترة الزمنية المحددة على الشكاوي.
4. عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكاوي.
5. في حال إذا ما كانت الشكاوي تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الشكاوي والاقتراحات يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوي بخصوصه.
6. دراستها من قبل اللجنة ومن ثم في حال ورود اقتراحات يتم مبدئيا رفع الاقتراح إلى وحدة ضمان الجودة ليحول بعدها إلى الجهة المعنية و إذا تم اعتماده يتم إبلاغ مقدم الاقتراح ، للتطبيق إذا كان قابلا بأن الاقتراح تم اعتماده مع منحه كتاب شكر من الكلية.

7. سيتم معاملة الشكاوى بكل جدية وشفافية وحيادية مع ضمان عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم الشكاوى.

آلية الشكاوى من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والعاملين:

1. تفوض مجلس الأقسام رئيس القسم بتشكيل لجان لفحص الشكاوى المقدمة من أعضاء هيئة التدريس ضد الزملاء أو العاملين بالقسم أو الطلاب حسب طبيعة كل شكاوى .
2. تقوم اللجنة المشكلة بفحص الشكاوى ومقابلة الاطراف المعنية أو اتخاذ قرارات ملزمة يرفع بها تقرير مكتوب .
3. فى حالة وجود شكاوى من احد اعضاء هيئة التدريس ضد رئيس القسم الخاص به أو أحد وكلاء الكلية يتم تقديمها الى عميد الكلية لاتخاذ الإجراءات المناسبة حسب طبيعة كل شكاوى .
4. فى حالة وجود شكاوى من احد اعضاء هيئة التدريس ضد الإداريين العاملين بالكلية يتم تقديمها الى وكيل الكلية التابع له الإدارة لاتخاذ الإجراءات المناسبة حسب طبيعة كل شكاوى .
5. فى حالة وجود شكاوى من احد أعضاء هيئة التدريس ضد عميد الكلية يتم تقديمها الى رئيس الجامعة لاتخاذ الإجراءات المناسبة حسب طبيعة كل شكاوى .
6. يتم الرد كتابيا فقط على الشكاوي الموقع عليها خلال اسبوعين من تقديمها .
7. يتم دراسة الشكاوي الغير موقعة لاتخاذ الاجراءات المناسبة فى هذا الشأن.
8. يحق للشاكي الاعتراض على نتيجة الشكاوى خلال اسبوع من تاريخ صدورالقرار فيها.

Port Said University
Faculty of Medicine
Dean's Office



جامعة بورسعيد
كلية الطب
عميد الكلية

محضر مجلس كلية الطب

الجلسة رقم (٧٣)

أنه في يوم الاربعاء الموافق ٢٠٢٠/٦/١٧ في تمام الساعة العاشرة والنصف صباحا
اجتمع مجلس كلية الطب بقاعة مجلس الكلية برئاسة السيد الأستاذ الدكتور / خالد صبرى
سلامه - عميد كلية الطب .

(٧٣/٥) الموضوع : بشأن الآلية المقترحة للشكاوي والمقترحات للمادة الإداريين وذلك
لتحقق الكلية أقصى درجات الرضى للإداريين ورفع جودة العمل بين الإداريين
وللمساهمة في حسن سير العملية التعليمية بالكلية والأعمال الإدارية ورفع مكانة الكلية

يمكن لسيداتكم الإطلاع على آلية الشكاوي والمقترحات من خلال الرابط:

<https://bit.ly/2RTyGW2>

التوصية: وافق المجلس

عميد الكلية


أ.د/ خالد صبرى سلامه

