

تحديث آلية الشكاوى الخاصة بأعضاء هيئة التدريس و الهيئة المعاونة

أولاً: الهدف:

تهدف الكلية إلى الارتقاء بخدماتها و رفع مستوى الرضا الخاص بأعضائها، لذا توفر الكلية نظام إداري في التعامل مع شكاوى أعضاء هيئة التدريس و الهيئة المعاونة، و الذي يضمن

- الحفاظ على سرية الشكاوى المقدمة
- عدم وقوع ضرر على عضو هيئة التدريس أو الهيئة المعاونة بسبب تقدمه بالشكاوى
- سرعة فحص الشكاوى و الرد عليها

ثانياً: جهة التقدم بالشكاوى:

يتقدم عضو هيئة التدريس و الهيئة المعاونة بمذكرة إلى رئيس القسم في حالة اذا كانت الشكاوى ضد احد اعضاء القسم، أما اذا كانت ضد رئيس القسم تقدم مباشرة الى عميد الكلية ثم يحيلها عميد الكلية الى لجنة تلقي الشكاوى. إذا كانت الشكاوى تتعلق بأمور الدراسات العليا: يتقدم عضو الهيئة المعاونة بمذكرة إلى رئيس القسم في حالة اذا كانت الشكاوى ضد احد اعضاء القسم، أما اذا كانت ضد رئيس القسم تقدم مباشرة إلى وكيل الكلية لشؤون الدراسات العليا و البحوث و الذي بدوره يعرضها على لجنة تلقي الشكاوى.

ثالثاً: لجنة تلقي الشكاوى:

١. عميد الكلية (رئيساً)
٢. وكيل الكلية لشؤون التعليم و الطلاب (عضو)
٣. وكيل الكلية لشؤون البيئة وخدمة المجتمع (عضو)
٤. مدير وحدة ضمان الكلية أو أحد نوابه (عضو)
٥. وكيل الكلية للدراسات العليا و البحوث (اذا كانت الشكاوى تخص أمور الدراسات العليا)(عضو)
٦. استاذ مرشح من القسم العلمي الخاص بمقدم الشكاوى (عضو)

رابعاً: آلية فحص الشكاوى المقدمة:

- يتم فحص الشكاوى كلما دعت الحاجة لذلك.
- تقوم اللجنة بالنظر في الشكاوى بحضور أعضاء اللجنة.
- يتم دراسة الشكاوى من قبل اللجنة و رفع التوصيات لعميد الكلية.
- وبناء على توصيات اللجنة يقوم عميد الكلية باتخاذ اللازم (الرد الى مجلس القسم مرة اخرى، العرض على مجلس الكلية، الرفع الى جهات التحقيق في ادارة الجامعة).
- إذا كانت الشكاوى تتعلق بأحد أعضاء الشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوى بخصوصه.

خامساً: عرض مردود الشكاوى المقدمة:

- الاتصال الشخصي بمقدم الشكاوى أو ارسال بريد الكتروني عن طريق اللجنة المتابعة لتنفيذ القرارات في حالة توفر اسم مقدم الشكاوى و الايميل.
- الشكاوى الخاصة بالأقسام العلمية: يعرض رئيس القسم الرد على مجلس القسم للاحاطة اذا تطلب الأمر ذلك أو خلال المؤتمر العلمي الخاص بالقسم

في حالة تأخر الرد أو عدم جدوى الحل الوارد من لجنة تلقي الشكاوى يمكن لصاحب الشكاوى أن يتواصل مباشرة بالعميد.

سادسا: في حالة عدم رضا عضو هيئة التدريس أو الهيئة المعاونة عن الرد:

يقدم عضو هيئة التدريس أو الهيئة المعاونة بمذكرة يوضح بها أسباب عدم الرضا عن الرد، ويرفعها لعميد الكلية الذي بدوره يعرضها على اللجنة، و تراجع اللجنة الشكاوى و الرد و أسباب عدم الرضا و تضع توصياتها.

مدير وحدة ضمان الجودة
د/ ايمان حجاج

منسق معيار القيادة والحوكمة
د/ السيد كمال السيد

يعتمد،

د.د. عميد الكلية
[Signature]

د.د. سامح حمدي سرور



د/ السيد كمال السيد
[Signature]