



آلية الشكوى والمقترنات

وحدة ضمان الجودة
كلية طب الأسنان فرع القنطرة

آلية الشكاوى و المقترنات

من منطلق رؤية ورسالة الكلية لتقديم خدمات على أعلى مستوى للطلاب وجميع المستفيدين من خدمات الكلية يجب على المؤسسة أن:

- تشجع الكلية الأطراف ذات العلاقة على تقديم أي مقترن لتحسين الخدمات التي تقدمها الكلية.
- تشجع الكلية الأطراف ذات العلاقة على تقديم الشكاوى والسعى لحلها وتقليل أي أثار سلبية على الطلاب والعاملين بالكلية أن له الحق بأن يتقدم بشكوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية وب مجرد تقديمها للشكوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والجهولة سوف لا ينظر إليها.
- تتضمن الشكاوى والمقترنات المقدمة تغذية راجعة عن الخدمات التي تقدمها الكلية، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين العملية التعليمية والبحثية بالكلية .
- يتم ارسال الشكاوى على عنوان بريد الكتروني (ایمیل) oss.k@su.edu.eg معلن عنه مسبقاً في دليل الكلية للطالب المعلن عنه على موقع الكلية الالكتروني، لتلقي الشكاوى و المقترنات.
- يمكن أيضا استقبال الشكاوى عن طريق استقبال الشكاوى عن طريق تقارير الإرشاد الأكاديمي للسادة أعضاء هيئة التدريس للطلاب بالكلية بطريق مباشر أو غير مباشر أو بأي وسيلة أخرى.
- استقبال الشكاوى والمقترنات بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطرف المقدم للمقترح او الشكوى.
- من خلال المناقشات بين إدارة الكلية والأطراف ذات العلاقة خلال اللقاءات التي تجريها إدارة الكلية.
- يتم فحص الشكاوى والمقترنات من خلال عميد الكلية ووكيل الكلية لشئون الطلاب و مناقشتها في مجالس الكلية ان لزم الامر.
- البت في الشكوى المقدمة مع الاحتفاظ بالسريّة الكاملة للشكاوى وعدم إضرار الطلاب او اعضاء هيئة التدريس بسبب شكاواهم.
- متابعة الرد مع الجهة المنوط بها حل المشكلة.
- الشكاوى مجهرولة المصدر تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطاءها رقما متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهرول ويتم دراستها والاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ بالنسبة للمقترنات:
- دراسة المقترن من قبل مجلس الكلية، 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.

عميد الكلية

مدير وحدة ضمان الجودة