



Quality Assurance Center (QAC)
مركز ضمان الجودة

Pharos University
جامعة فاروس





الهدف من تلقى الشكاوى والمقترحات داخل كليات الجامعة

- الوصول إلى تقديم خدمات على أعلى مستوى وذلك بالسعى فى حل الشكاوى وتقليل اى أثر سلبى على الطلاب وغير الطلاب بالكلية.
- كل فئة لها الحق بتدبير شكواها سواء كانت تلك الشكاوى متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو غير الأكاديمية.
- تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التي تقدمها الكلية.
- أن يكون لدى الكلية نظام إدارى ضمن الهيكل التنظيمي للكلية و تابع للأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب يضمن:-
 1. سرعة البت فى الشكاوى المقدمة من الطلاب .
 2. السرية الكاملة للشكاوى
 3. عدم إضرار الطالب بسبب شكواه



كيفية تلقي الشكاوى والمقترحات داخل الكليات

ويتم استقبال الشكاوي عن طريق :

- صناديق الشكاوي المعلقة .
- بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطلاب .
- من خلال المناقشات بين الطلاب وإدارة الجامعة خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي يجريها نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب .
- البريد الإلكتروني e-mail علي موقع الكلية .
- المرشد الأكاديمي بطريق غير مباشر أو بأي وسيلة أخرى

آلية صندوق تلقي الشكاوى والمقترحات داخل الكليات

تشكيل اللجنة:

تشكيل لجنة للمقترحات والشكاوى فى بداية كل عام دراسى تتكون من ثلاثة من أعضاء هيئة التدريس (رئيس + عضوان) على أن يضاف للجنة موظف إدارى وطالب، ويتم إعتقاد وتوثيق اللجنة من قبل مجلس الكلية.

المتقدم للشكوى:

- أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم
- الجهاز الإداري والعاملين
- أولياء الامور
- الطلاب

كيفية تقديم المقترح أو الشكوى:

علي الشاكي سحب نموذج المقترحات والشكاوي من الحافظة الخشبية المجاورة لصندوق الشكاوى والمقترحات و كتابة المقترح أو الشكوي ثم وضعه في الصندوق الخاص بذلك، وتعمم الصناديق والحافظة الخاصة بالنماذج فى جميع أدوار الكلية.

آلية المقترحات و الشكاوي:

1. تقوم اللجنة بفتح صناديق المقترحات و الشكاوي أسبوعيا.
2. تقوم اللجنة بتصنيف الشكاوي و توزيعها علي المسئول عنها (العضو المقدم فى حقه الشكوى) للنظر فيها و الوقوف كتابة علي اسبابها.
3. متابعة اتخاذ الاجراءات التصحيحية لها أو رفضها اذا كانت في غير محلها وعلى المسئول الرد علي اللجنة في خلال أربعة أيام من تاريخ إستلامها من اللجنة عن طريق تقرير مكتوب وعمل الإجراءات التصحيحية.
4. تقوم اللجنة بابلاغ الشاكي بنتيجة شكواه في خلال أسبوع علي الأكثر من تاريخها و حفظ الشكاوي و حلولها في الملف الخاص بهذا الشأن لديها.
5. يعرض عميد الكلية التقرير الشهرى للمقترحات والشكاوى بالإجراءات التصحيحية التى تمت على مجلس الكلية لإيجاد إجراء تصحيحى للمشاكل المعقدة وإحضار صاحب الشكوى لمناقشته اذا لزم الأمر.

