



اللية المقترحات و الشكاوى

تمتد هذه كلية طب الأسنان جامعة فاروس الى الوصول الى تقديم خدماتها على اعلى مستوى وذلك فى اطار المصداقية و الاطلاقيات التى تقوم دائما على عملية التقييم و التقويم الشامل ولذلك تهجج ادارة الكلية تقديم اى شكاوى او مقترحات بحاله من اى فرد و تسعى فى حلها وبذلك يتم محو اى اثر سلبي ياتر على المنظومة التعليمية.

من يستطيع تلقي المقترحات و الشكاوى :

- 1- الطلاب بمختلف فئاته الدراسية
- 2- الجهاز الاداري و العاملين
- 3- اعضاء هيئة التدريس و الهيئة المعاونة
- 4- المرضى و المترددين على العيادة الخارجية
- 5- الزائرين

طريقة التقدم بشكوى او مقترح:

- عن طريق وضع المقترحات و الشكاوى فى الصناديق المخصصة لذلك و المنتشرة بمبنى الكلية
 - عن طريق E-mail يرسل لوحده الجوده dent.qau@pua.edu.eg
 - شفويا لاداره الكلية .
 - من خلال رؤساء الاقسام العلمية مباشرة او المرشد الاكاديمي
- على ان تكون الشكوى مستوفية للشروط التالية :
- الاسم: او ID: بالنسبة (للطلبة)
 - التاريخ:
 - الوظيفة : بالنسبة (للجهاز الاداري)
 - رقم الهاتف:
 - البريد الالكتروني : ان وجد
- وذلك لسهولة الاتصال بالشاكي او المقترح لمتابعة الشكوى او المقترح و الرد عليهم



الاية فحص و الرد على الشكاوى و المقترحات :

- تقوم سكرتارية وحده ضمان الجوده بتجميع الشكاوى و المقترحات من الصناديق كل اسبوع
- يتم عمل محضر لفتح الصندوق بمعرفة لجنة فتح الصندوق
- تقوم اللجنة بتوجيه المقترحات و الشكاوى الى الجهة المسؤولة لابداء الراي فيها عن طريق لجنة الشكاوى و المقترحات و التى ستقوم بمتابعة اجراءات الحل و الرد على مقدم الشكاوى او المقترح
- لايمكن الرد على الشكاوى مجهولة المصدر و التى تبدو مبنية على اساس غير سليم او ليس لها مبرر ولا يمكن اهمالها تماما.
- وفى حاله عدم الرد او الرد الغير مناسب ترفع الشكاوى لعميد الكلية او مجلس الكلية .

مداه الفحص و الرد على اشكاوى و المقترحات:

- سوف يتم اخطار الشاكى او المتقدم لاقتراح بالطريقة المناسبة وذلك فى خلال اسبوع من تاريخ كتابة الشكاوى.

السرية و الخصوصية:

- لن يطلع على الشكاوى الا الجهة المختصة (الادارة و الشاكى فقط)

❖ فى حالة وجود اى استفسار يمكن الرجوع لمكتب وحده ضمان الجوده بالكلية C329

وكيل الكلية

ا.د/ فايزة الدالى

عميد الكلية

ا.د/ احمد يحيى عاشور