

كتيب آية الشكاوى
كلية الصيدلة - جامعة المنوفية



كتيب آلية الشكاوى

المحتويات

| الصفحة | الموضوع |
|--------|-------------------------------|
| 3 | رؤيه ورسالة الكلية |
| 4 | مقدمة |
| 5 | أهداف لجنة الشكاوى |
| 5 | مهام لجنة الشكاوى |
| 6 | آلية تقديم الشكاوى |
| 7 | من يستطيع تقديم الشكاوى |
| 7 | آلية الفحص و الرد على الشكاوى |

رؤيه كلية الصيدلة - جامعه المنوفية

تأمل كلية الصيدلة جامعة المنوفية أن تكون الأفضل في التعليم الصيدلي علي المستوي المحلي والإقليمي والعالمي تحقيقاً لأهداف التنمية المستدامة.

رساله كلية الصيدلة - جامعه المنوفية

تلتزم كلية الصيدلة بإعداد صيادلة مؤهلين لسوق العمل بكفاءة من خلال التعليم المستمر والارتقاء بالبحث العلمي التطبيقي وتقديم الخدمات الصحية للمجتمع في إطار القيم والاخلاقيات الحاكمة وكذلك التنمية المستدامة لرؤيه مصر
2030

المقدمة

الشكوى هي تعبير عن عدم الرضا عن بيئة العمل أو جانب من الخدمات التي تقدمها الكلية للطلاب أو المجتمع الخارجي. و قد تشتمل الشكوى القصور الناتج عن عدم الوفاء بالإلتزام باللوائح للتعليمية التعليمية أو القصور فى إتخاذ قرارات أو غيرها من الخدمات التي تقدمها الكلية.

و فى ضوء حرص الكلية على ضمان حسن سير العمل و تقديم خدمات متميزة، تم عمل آلية لإستقبال المقترحات و الشكاوى. و تهدف الكلية إلى الوصول إلى تقديم خدماتها على أعلى مستوى ولذلك تشجع الكلية على تقديم أى شكوى لتسعى فى حلها وتقليل أى أثر سلبى على حياة الطلاب والعاملين بالكلية، وزيادة رضا المستفيدين من الخدمة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس و الجهاز الإداري و كذلك المجتمع الخارجي.

أهداف لجنة الشكاوى

- متابعة شكاوي و مقترحات جميع العاملين و طلاب الكلية و الرد عليها من خلال التعامل مع اللجنة المنوط بها الشكاوى.
- التوعية لكل الفئات بالنظام المتبع في تقديم الشكاوى.
- أن يكون لدى الكلية نظام إداري في التعامل مع الشكاوى يضمن:
 - سرية الشكاوى.
 - عدم تضرر الشاكي بسبب شكواه.
 - سرعة البت في الشكاوى.

مهام لجنة الشكاوى

- تضم اللجنة في عضويتها مسئول لجنة الشكاوى و ممثل عن وحدة ضمان الجودة و السادة المنسقين الأكاديميين للفرق الدراسية و ممثلين من طلاب الفرق الدراسية و ممثلين عن أعضاء هيئة التدريس و الهيئة المعاونة و الجهاز الإداري و تتضمن مهامها ما يلي:
- التعريف بإجراءات الشكاوى و التعامل معها.
 - إستلام الشكاوى المقدمة يدويا أو المرسلة من مكاتب الإدارة العليا أو الموجودة في صندوق الشكاوى بالكلية أو الموقع الإلكتروني للجنة.
 - إرسال الشكاوى إلى الجهة المختصة (الإدارة العليا- الأقسام العلمية - الإدارات المختلفة بالكلية).
 - تلقي الرد علي الشكاوى من المختص و إبلاغ صاحب الشكاوى بالرد.

- إعداد تقرير سنوي عن الشكاوى و تحليل الأسباب وتقديم المقترحات عن الإجراءات الوقائية و التصحيحية.

آلية تقديم الشكاوى

- تصل الشكاوى الى اللجنة المختصة من خلال إحدى الوسائل التالية:
 - صناديق الشكاوى (موزعة بالكلية فى مختلف الأماكن مثل مكتب العميد والوكلاء وأمين الكلية و وحدة ضمان الجودة)
 - رؤساء الأقسام العلمية أو السادة وكلاء الكلية، مباشرة إما كتابة وإما شفاهة.
 - من خلال طلاب الإتحاد.
 - البريد الإلكتروني الخاص بلجنة الشكاوي
 - خدمة ملاً نماذج الشكاوى الكترونياً
- يراعى كتابة بيانات إتصال صاحب الشكوى (الإسم- رقم التليفون – البريد الإلكتروني) وذلك لسرعة التواصل بين أعضاء اللجنة وصاحب الشكوى.
- يقوم طالب الشكوى بتحرير شكواه ثم يقوم بوضعها فى صندوق الشكاوى أو تسليمها لممثلي فريق الشكاوى أو وحدة ضمان الجودة.
- يمكن لصاحب الشكوى الإتصال المباشر بأعضاء فريق الشكاوى.
- يمكن إرسال الشكوى إلى البريد الإلكتروني الخاص بلجنة الشكاوي وذلك من خلال بريد إلكتروني جامعي وليس بريد إلكتروني مجهول الهوية ليتم أخذ الشكوى على محمل الجد.

من يستطيع تقديم الشكاوى

1. أعضاء هيئة التدريس و الهيئة المعاونة.

2. الطلاب بمختلف فئاتهم الدراسية.

3. الجهاز الإداري والعاملين.

4. الزائرين.

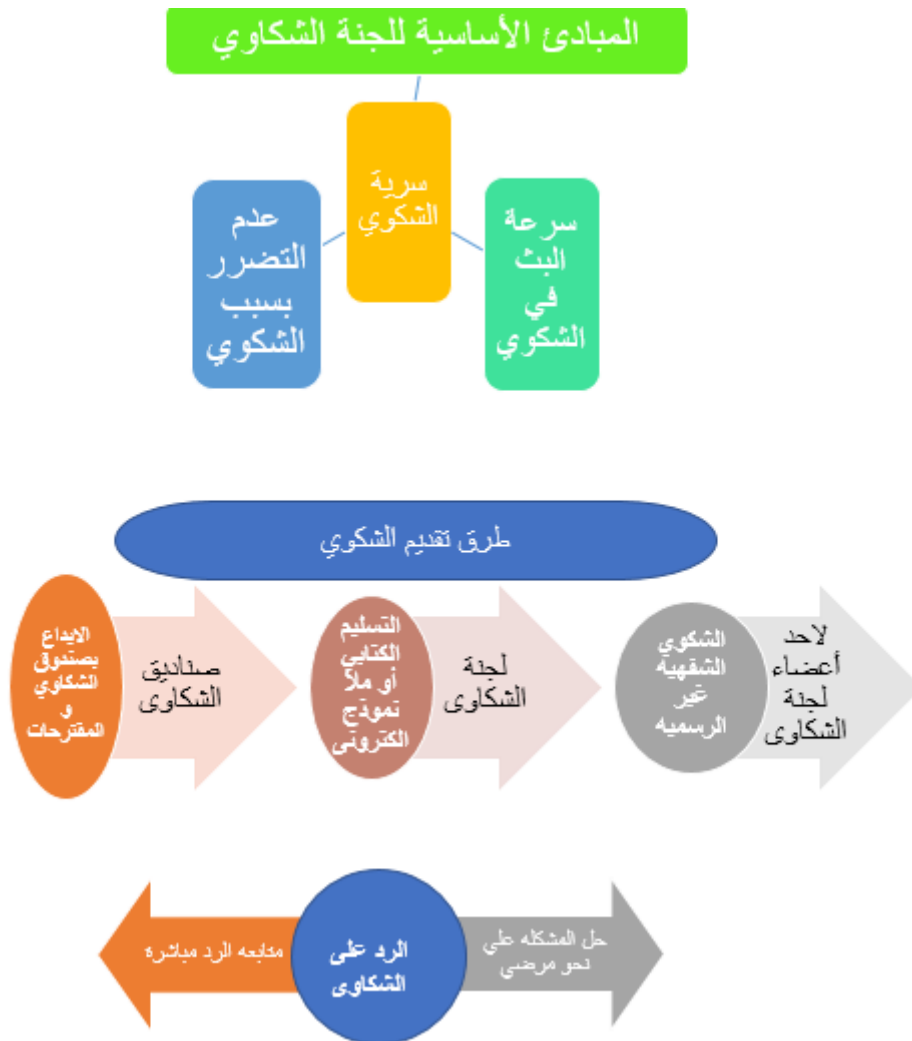
آلية الفحص و الرد على الشكاوى

- تجمع الشكاوى في صندوق الشكاوى
- يقوم مندوب الشكاوى بفتح صناديق الشكاوى تبعاً للجدول الزمني المعلن فى وجود أعضاء من لجنة الشكاوى.
- يتم فحص و مناقشة الشكاوى ويتم الرجوع إلى جهات الاختصاص (مثل القسم العلمي أو إلى الإدارة) كلاً فيما يخصه بأقصى سرعة.
- يقوم فريق الشكاوى في إتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لحل المشكلة برفعها للأقسام المعنية أو الإدارات لإتخاذ اللازم.
- تتلقى لجنة الشكاوى الرد مكتوب ومرفق مع صورة من الشكاوى في خلال أسبوع من تاريخ تسليمها إلي جهة الاختصاص (إلا إذا كانت الشكاوى تتطلب تدخل من إدارة الكلية تحتاج فترة أطول للرد).
- يوجه الرد لصاحب الشكاوى شخصياً فى حالة وجود إسمه على الشكاوى وفي حالة عدم وجود اسم رقم صاحب الشكاوى يتم الرد عليه عن طريق ممثل دفعة فى حالة شكاوى الطلاب.
- إرسال نسخة من الشكاوى والرد النهائى و الإجراءات التصحيحية للأقسام المعنية أو الإدارات.
- تؤخذ الشكاوى للإسترشاد فى التقويم المستمر .

- عمل إحصائية بالشكاوي بنهاية كل عام دراسي وإعداد تقرير بما تم يقدم للجهات المختصة ولوحدة ضمان الجودة و الإدارة العليا بالكلية

التظلم من نتيجة مقرر دراسي أو النتيجة النهائية

في حالة شكوى الطالب من نتيجة تقييم مقرر، يقوم الطالب بالتقدم بتظلم لمكتب السيد الأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب في موعد أقصاه أسبوعين من تاريخ إعلان نتيجة تقييم المقرر و تقوم الكلية باتخاذ اللازم من خلال الكنترول المختص وذلك بعد دفع الرسوم المقررة و فيما لا يخالف لوائح قطاع شؤون التعليم و الطلاب.



كٲب آفة الشكاوى

آامعه المنوففة - كلفه الصفدلة

فرفق الإعداد

مرفر وءهه ضمان

ء. محمد عبءالله سالم
الآوءه

مرفر إءارى بوءءه ضمان الآوءه

أ. نهى صلاح الءفن رزق

فرفق المراجعة

نائب مرفر وءءه ضمان الآوءه

ء. إسراء محمد مسلم

المءءص الإءراءى - وءءه ضمان
الآوءه

أ. إسراء آلال منءصر



كلية الصيدلة

مكتب العميد



السيد الأستاذ الدكتور/ رئيس الجامعة

تحية طيبة وبعد...

يطيب لي أن أقدم لسيادتكم بأطيب التمنيات بدوام الصحة وموفور السعادة
بصفة سيادتكم ممثلاً عن مجلس الكلية نرجو من سيادتكم التكرم بالموافقة علي اعتماد كتيب آلية
الشكاوي بالكلية والتي تم مراجعتها واعتمادها من قبل مركز ضمان الجودة بالجامعة.

"وتفضلوا بقبول وافر التقدير والاحترام"

عميد الكلية
هشام ميمون عباس
أ.د/ هشام ميمون عباس

جامعة المنوفية
كلية الصيدلة
صادر ٣/٣/٢٠٢٢