

آلية تلقي شكاوى ومقترحات العاملين

هامة للتعرف على الأسباب التي تعوق العمل ومن ثم العمل على إزالتها والتغلب عليها لذلك نجد أنه من الضروري تشكيل لجنة مسؤولة عن تلقي الشكاوى والمقترحات بالكلية لتلقى الشكاوى ومتابعة العمل على إزالة أسباب الشكاوى ورفع المقترحات إلى الجهات المختصة.

تمثل الآليات الآتية الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتلقى ومتابعة الشكاوى والمقترحات:

١. تشكيل لجنة مسؤولة عن تلقي الشكاوى على ان يكون رئيس اللجنة هو منسق معيار الجهاز الادارى .
٢. إعداد نموذج موحد للشكاوى .
٣. توزيع صناديق لتلقى الشكاوى بجميع مباني الكلية في أماكن ظاهرة.
٤. تلقي الشكاوى على البريد الإلكتروني لوحدة ضمان الجودة
٥. يقوم أحد العاملين بوحدة الجودة بتجميع الشكاوى كل أسبوع من الصناديق وتقوم اللجنة المختصة بالاجتماع كل أسبوعين في موعد ثابت ومعلن لاتخاذ ما يلزم.
٦. يتم فحص الشكاوى وإعادة توجيهها للجهات المختصة للعمل على حلها ومتابعة الإجراءات التي يتم اتخاذها لازالة أسباب الشكاوى ويمكن للجنة اقتراح حلول بديلة تكون أكثر فعالية.
٧. إبلاغ الشاكي بنتيجة شكواه في خلال أسبوعين كحد أقصى وفي حالة عدم إمكانية إزالة أسباب الشكاوى يتم توضيح أسباب ذلك.
٨. تقوم لجنة تلقي ومتابعة الشكاوى والمقترحات برفع تقرير شهري للسيد الأستاذ الدكتور/ عميد الكلية والسيد الأستاذ الدكتور/ مدير وحدة ضمان الجودة عن الشكاوى التي تم مناقشتها وتم الانتهاء من تلافى أسبابها والشكاوى التي لم يتم الانتهاء منها وأسباب ذلك كما تقوم اللجنة بتحديد الجهات المتعاونة في إزالة أسباب الشكاوى والجهات غير المتعاونة حتى يتم اتخاذ إجراءات حيال ذلك.
٩. بالنسبة للمقترحات يتم تجميع المقترحات من خلال صناديق الشكاوى والمقترحات الموجود بجوار الإدارة وعرضها على لجنة تلقي الشكاوى والمقترحات وتقوم اللجنة بفحصها ورفعها إلى السيد الأستاذ الدكتور/ عميد الكلية والجهات ذات الصلة حتى يمكن الاستفادة من المقترحات الجيدة والقابلة للتنفيذ في تطوير الكلية ويشترك صاحب المقترح المنفذ مع اللجنة في متابعة تنفيذ اقتراحه.
١٠. إجراء استبيان كل ستة أشهر عن أداء لجنة تلقي ومتابعة الشكاوى والمقترحات واتخاذ الإجراءات التصحيحية بناء على نتائج الاستبيان.

عميد الكلية

مدير وحدة ضمان الجودة

(أ.د/ عبد الرازق يوسف دسوقي)

(أ.د/ منى عبد الفتاح على)