


آلية تلقي شكاوى طلاب الدراسات العليا ومتابعتها

نظراً تعتبر الشكاوى هي وسيلة رئيسية للتعرف على احتياجات ومتطلبات طلاب الدراسات العليا بالكلية كما أنها وسيلة هامة للتعرف على الأسباب التي تعوق العمل والعملية البحثية ومن ثم العمل على إزالتها والتغلب عليها لذلك نجد أنه من الضروري تشكيل لجنة مسئولة عن تلقي الشكاوى والمقترحات بالكلية لتلقى الشكاوى ومتابعة العمل على إزالة أسباب الشكاوى ورفع المقترحات إلى الجهات المختصة. وتمثل الآليات الآتية الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتلقى ومتابعة الشكاوى والمقترحات:

أولاً: شكاوى عامة

1. تشكيل لجنة مسئولة عن تلقي الشكاوى وفحصها وإعادة توجيهها للجهات المختصة للعمل على حلها ومتابعة الإجراءات التي يتم اتخاذها لإزالة أسباب الشكاوى ويمكن للجنة اقتراح حلول بديلة تكون أكثر فعالية.
2. إعداد نموذج موحد للشكاوى 
3. توزيع صناديق لتلقى الشكاوى بجميع مباني الكلية في أماكن ظاهرة.
4. تلقي الشكاوى على البريد الإلكتروني لوحدة ضمان الجودة .
5. يقوم أحد العاملين بوحدة الجودة بتجميع الشكاوى كل أسبوع من الصناديق وتقوم اللجنة المختصة بالاجتماع كل أسبوعين في موعد ثابت ومعلن لاتخاذ ما يلزم.
6. إبلاغ الشاكي بنتيجة شكواه في خلال أسبوعين كحد أقصى وفي حالة عدم إمكانية إزالة أسباب الشكاوى يتم توضيح أسباب ذلك.
7. تقوم لجنة تلقي ومتابعة الشكاوى والمقترحات برفع تقرير شهري للسيد الأستاذ الدكتور/ عميد الكلية والسيد الأستاذ الدكتور/ مدير وحدة ضمان الجودة عن الشكاوى التي 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.
8. إجراء استبيان كل ستة أشهر عن أداء لجنة تلقي ومتابعة الشكاوى والمقترحات واتخاذ الإجراءات التصحيحية بناء على نتائج الاستبيان.

ثانياً: شكاوى الطلاب من نتائج الامتحانات

١. يقوم الطالب بسحب نموذج التظلم من نتيجة امتحان المقررات المطلوب إعادة رصد درجاتها من إدارة الدراسات العليا وإعادته مرة أخرى بعد استيفاء البيانات المطلوبة.
٢. قوم إدارة الدراسات العليا برفع الالتماس إلى وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث لتحويله إلى القسم المعنى.
٣. يقوم القسم المعنى بتكليف الكنترول المختص بفحص الالتماس وإعادة رصد درجات الطالب في المقررات التي يتم ذكرها في الالتماس والتوقيع عليها.
٤. إعادة الالتماس إلى إدارة الدراسات العليا والعرض مرة أخرى على وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث .
٥. إبلاغ الطالب بنتيجة الالتماس.

ثالثاً: تلقى ومتابعة المقترحات

يتم تجميع المقترحات من خلال صناديق الشكاوى والمقترحات الموجود بجوار الادارة وعرضها على لجنة تلقى 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.

عميد الكلية

مدير وحدة ضمان الجودة

(أ.د/ عبد الرازق يوسف دسوقي)

(أ.د/ منى عبد الفتاح على)