



University of Sadat City
Faculty of Vet. Med.



وحدة ضمان الجودة والتطوير المستمر



جامعة مدينة السادات
كلية الطب البيطري



ألية تلقي المقتراحات و الشكاوى

وحدة ضمان الجودة والتطوير المستمر

كلية الطب البيطري

جامعة مدينة السادات

٢٠١٤-٢٠١٥



اعتماد مجلس كلية رقم (١٦١)

بتاريخ ٢٠١٥/٣/١٨



University of Sadat City
Faculty of Vet. Med.



وحدة ضمان الجودة والتطوير المستمر



جامعة مدينة السادات
كلية الطب البيطري

تمهيد

تمشياً مع مبادئ وقيم الكلية في إعطاء كل ذي حق حقه وسياسة الباب المفتوح لإدارتها والتي هي جزء أصيل من متطلبات تطبيق معايير الجودة الشاملة في المنظومة التعليمية تضمن الإدارة للجميع الحق في التظلم وطلب رفع الظلم أو تصحيح الخطأ كما تضمن لجميع الأطراف الفاعلة في هذه المنظومة حق إبداء الرأي وإسداء المشورة والنصح وتقديم المقترحات بما يحقق الصالح العام ولتحقيق ذلك قامت الكلية بوضع آلية محددة الخطوات لتلقي الشكاوي ضماناً لحل المشاكل التي تواجه جميع أطراف العملية التعليمية من أعضاء هيئة التدريس وطلاب وإداريين. وقد تم اعتماد آلية لتلقي الشكاوي في مجلس كلية رقم (١٢٦) بتاريخ ٢٠١٢-٣-١٤ ثم عمل تحديث للآلية بإعتماد مجلس كلية رقم (١٦١) بتاريخ ٢٠١٥-٣-١٨. ويتم فحص شكاوي المتقدمين في إطار لائحة الجامعة والكلية.

إعداد الآلية:

- تم عمل تحديث للآلية طبقاً لمقترح من وحدة ضمان الجودة والتطوير المستمر بالكلية تم الموافقة عليه في إجتماع المجلس التنفيذي للوحدة بتاريخ ٢٠١٥/٣/١٥ ثم موافقة مجلس إدارة الوحدة بتاريخ ٢٠١٥/٣/١٧ ليتم اعتمادها بمجلس كلية رقم (١٦١) بتاريخ ٢٠١٥-٣-١٨.

البنود الرئيسية التي اشتملت عليها الآلية:

- وضع صندوق للشكاوي في مدخل الكلية تحت مسمى (مقترحات وشكاوي).
- تشكيل لجنة لفحص الشكاوي إسبوعياً وتصنيفها برئاسة وكيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب.
- تتضمن اللجنة ممثلين من الطلاب لكل فرقة (يفضل مسئول عن التواصل مع الطلاب خلال ساعة النشاط الإسبوعية).
- عمل سجل للشكاوي بالرقم و الميعاد.
- تفعيل آلية تلقي الشكاوي و المقترحات من خلال موقع اليكتروني و شبكات التواصل الإجتماعي.
- إعلان الآلية علي الموقع الرسمي للكلية ومواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالكلية مثل موقع وحدة ضمان الجودة والتطوير المستمر.



University of Sadat City
Faculty of Vet. Med.



وحدة ضمان الجودة والتطوير المستمر



جامعة مدينة السادات
كلية الطب البيطري

إجراءات وخطوات الآلية:

- يقوم صاحب الشكوي بوضع شكواه داخل الصندوق.
- يتم فتح صندوق تلقي الشكاوي اسبوعياً بواسطة اللجنة وبحضور السيد امين الكلية وموظف شئون الطلاب واخر للدراسات العليا واثنين على الأقل من الطلبة بمحضر رسمي يوقع عليه جميع المتواجدين اثناء فتح الصندوق.
- يتم فرز و تصنيف الشكاوى بواسطة اللجنة.
- يتم توزيع الشكاوى إلى الإدارات المختلفة كل في تخصصه للرد عليها و محاولة إزالة أسباب الشكوى وبمتابعة مباشرة من وكيل الكلية ذو الصلة.
- تجمع الشكاوى من الجهات المختصة حال الرد عليها والتوصل لحلها ويعلن ذلك في أماكن واضحة بالكلية أو علي موقع الكلية أو يخطر الشاكي بنتيجة فحص شكواه اذا كانت الشكوي توضح هوية كاتبها.
- إذا كانت الشكوي تحتاج لمزيد من الدراسة أو لوحظ تكرارها فيتم عرضها علي اللجان المختصة التابعة لمجلس الكلية مثل لجنة شئون التعليم والطلاب ولجنة الدراسات العليا في ذات الشهر لتتخذ قرارا بشأنها يتم رفعه لمجلس الكلية لإقراره.

مدير وحدة ضمان الجودة والتطوير المستمر

د/ ناهد صالح ثابت

يعتمد ،،،

عميد الكلية

أ.د/ شعبان محمد جاد الله