

**قرار مجلس الكلية بجلسته رقم ٢
للعام الجامعي ٢٠٢٢/٢٠٢٣
بتاريخ ١٥/٩/٢٠٢٢**

بشأن: النظر في اعتماد تشكيل آليات العمل للجنة الشكاوى والمقترحات.

القرار: الموافقة على اعتماد التشكيل والآلية.

عميد الكلية
أ.د. جمال عمران



اللية لجنة الشكاوى والمقترحات

وحدة ضمان الجودة بكلية صيدلة جامعة دمنهور

اعتماد مجلس كلية بتاريخ 15 سبتمبر 2022
اعتماد مجلس وحدة بتاريخ 12 سبتمبر 2022

آلية عمل لجنة الشكاوى والمقترحات

تم عمل آلية لإستقبال المقترحات والشكاوي من خلال رؤية ورسالة وحدة ضمان الجودة بكلية الصيدلة – جامعة دمنهور والتي تتوافق مع رسالة ورؤية الكلية.

من يستطيع تقديم الشكاوي والمقترحات؟

- (أ) الطلاب بمختلف فئاتهم الدراسية.
 - (ب) الجهاز الإداري والعاملين
 - (ت) أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
- وسائل تقديم الشكاوى والمقترحات

1. صندوق الشكاوى والمقترحات

2. بريد الكتروني للجنة الشكاوى والمقترحات

يجب ان تكون الشكاوى مستوفية المعلومات الاتية لسهمولة التواصل مع الشاكي او المقترح

الإسم – التاريخ – الوظيفة (بالنسبة للجهاز الإداري) – رقم الهاتف – البريد الإلكتروني (إن وجد) – ID – بالنسبة للطلبة.

آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات

1. تقوم سكرتارية الجودة بتقسيم المقترحات والشكاوي لتقديمها إلي الجهة المسئولة عن كل مجموعة لإبداء رأيه فيها:

(أ) شكاوي الطلبة إلي وكيل الكلية لشئون الطلبة

(ب) شكاوي الجهاز الإداري والعاملين لامين الكلية

(ت) شكاوي أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة لعميد الكلية

2. بمتابعة جميع الشكاوي وتقديمها إلي وكيل الكلية لشئون الطلاب والتعليم ليقوم بالبت فيها، أو رفض

الشكاوي التي قد تبدوا له بأنها مبنية علي أساس غير سليم أو ليس لها مبرر.

3. وفي حالة عدم الرد أو الرد غير المناسب ترفع الشكاوي لمجلس الكلية.

4. ضمان سرية معلومات الشاكي والجهة المقصودة بالشكوى وبيانات كل منهما من خلال عدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل المختصين والمخولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك الاطلاع.
5. ضمان سرعة الرد على الشكوة او المقترح فى مدة اقصاها 10-14 يوم.

تشكيل لجنة الشكاوى والمقترحات

1. د/هشام نعمة الله
2. د/محمود رجب
3. سكرتارية الوحدة
4. سارة محى الدين
5. رحاب الدماطى

البريد الالكترونى للجنة

Shakwa_pharmacy@pharm.dmu.edu.eg