

الآة تلقى شكاوى الطلاب

الهدف

- ✓ كل طالب له الحق فى تقديم أى شكاوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التى تقدمها الكلية سواء كانت تلك الشكاوى متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو غير الأكاديمية وبمجرد تقديم الطالب للشكاوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة لا ينظر إليها.
- ✓ تهدف الكلية الى الوصول إلى تقديم خدماتها على أعلى مستوى ولذلك تشجع الكلية الطلاب على تقديم أى شكاوى لتسعى فى حلها وتقليل أى أثر سلبي على الطلاب بالكلية.
- ✓ تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التى تقدمها الكلية ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين الخدمات التى تقدمها الكلية لطلابها ، والسادة أعضاء هيئة التدريس بالكلية مدعون للتعاون مع الطلاب وفحص شكاوهم والاستجابة لأى نتيجة سفر عنها التحقيق فى هذه الشكاوى.
- ✓ أن يكون لدى الكلية نظام إداري ضمن الهيكل التنظيمي للكلية وتابع للأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب على أن تعرض الحالات التى ترد إليها للإحاطة أو اتخاذ الإجراء المناسب على لجنة شئون الطلاب بصفة دائمة وشهريا وتكون لديها مهام محددة على الوجه التالي :-

**تم تلقى شكاوى الطلاب عن طريق :

- صناديق الشكاوى والمقترحات.
- مكتب وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب عن طريق التواصل أو من خلال البريد الإلكتروني.
- خدمة الشكاوى الإلكترونية الموحدة لكلية الصيدلة جامعة الفيوم وهو phqauc@fayoum.edu.eg

**إنشاء لجنة لفحص الشكاوى تتكون من :

رئيسا	وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب	أ.م. د. محمد عبد الله حمزاوي
عضوا	مدير وحدة ضمان الجودة بالكلية	د. شيماء محمد محمد عبد الجواد
عضوا	مدرس بقسم الكيمياء التحليلية ومنسق برنامج الصيدلية الإكلينيكية	د/ محمد أحمد السيد عبد العال
عضوا	مدرس بقسم العقاقير ومنسق الأنشطة الطلابية	د/ أحمد اسماعيل صبري
عضوا	مدرس بقسم الصيدلة الإكلينيكية ومدير وحدة التدريب	د/ مروة كمال أحمد
عضوا	(رئيس اتحاد الطلبة)	ممثل للطلاب
عضوا	المدير الإداري لوحدة ضمان الجودة	أ/ شيماء صلاح فرج سعد

- ** تفحص الشكاوى الخاصة بصندوق الشكاوى في شر ديسمبر من الفصل الدراسي الاول وشهر أبريل من الفصل الدراسي الثاني بينما تفحص شكاوى البريد الإلكتروني أسبوعيا .**
- ** يتم أعداد محضر خاص بشكاوى الطلاب ويتم عرضه على عميد الكلية لاتخاذ الاجراءات المطلوبة نحو مخاطبة الجهات المعنية لحل شكاوى الطلاب .**
- ** ترسل الشكاوى إلى الاقسام المعنية على أن يتم الرد عليها خلال اسبوعين من تاريخ الاستلام .**
- ** يتم اخطار الشاكي وإعلامه على نموذج مخصص لذلك أو بلوحة إعلانات وحدة ضمان الجودة في حالة عدم معرفة الشاكي .**
- ** في حالة عدم استجابة الجهات المعنية بالشكاوى يتم العرض على لجنة شئون التعليم والطلاب بالكلية ثم عميد الكلية ثم مجلس الكلية .**

آلية تلقي شكاوى الطلاب من نتائج الامتحانات والبت فيها

- + يقوم السيد الأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بفتح باب تلقي التظلمات بعد ظهور نتائج الامتحانات النهائية لمدة أسبوع أو اسبوعين .**
- + يتقدم الطالب للسيد أ.د. وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب لمراجعة جمع درجات المقررات التي يود التظلم من نتائجها مع تحديد الفصل الدراسي .**
- + يتم ملأ نموذج خاص بالتظلمات مع سداد الرسوم المالية المقررة في خزينة الكلية .**
- + تقوم إدارة شئون التعليم والطلاب برفع هذا النموذج بعد استكمال بياناته ومعرفة المواد المطلوب الجمع لها الى أ.د/ عميد الكلية للحصول على الموافقة ، ورفعها الى أ.د/ رئيس الكنترل .**
- + يعاد إرسال النموذج الى شئون الطلاب ويتم التأشير على ذلك بعد التوقيع من رئيس الكنترول على الرد**
- + تقوم إدارة شئون التعليم والطلاب بعرض الرد المرسل على أ.د. وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب ويقوم بالتوقيع على النموذج .**
- + يعلم الطالب بنتيجة التظلم في ظرف خمسة عشر يوما ويتم الحصول على توقيعه بالعلم .**

مدير وحدة ضمان الجودة

د. شيماء محمد محمد عبد الجواد

رئيس الجامعة – المشرف على الكلية

أ.د/ ياسر مجدى حتاته

نموذج الشكوى

تضاف الكترونيا		رقم الشكوى
		التاريخ
البيانات الاساسية		
		الاسم الرباعي
		الفرقة / القسم
		التليفون
		موضوع الشكوى
بيانات تملى بواسطة مكتب وحدة ضمان الجودة		
		تصنيف الشكوى
		تاريخ الاطلاع علي الشكوى من قبل المكتب
		الرأي في موضوع الشكوى
		تاريخ تسليم الشكوى إلي المختص