

آلية الشكاوى بكلية طب المنصورة

جهة الإصدار	• وحدة ضمان الجودة	جهة الإشراف	• عميد الكلية. • السادة وكلاء الكلية.
جهة التنفيذ	• عميد الكلية. • وكيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب. • وكيل الكلية للدراسات العليا. • وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع و تنمية البيئة. • وحدة ضمان الجودة. • إدارة البرامج التعليمية.	جهة المتابعة	• عميد الكلية. • السادة وكلاء الكلية. • وحدة ضمان الجودة. • إدارة البرامج التعليمية.
سبب الإصدار	لإستيفاء معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم و الإعتماد	تاريخ الإصدار	• يناير 2024

الطرق المتبعة للشكاوى:

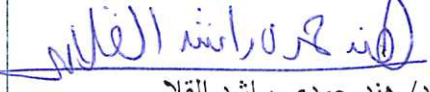
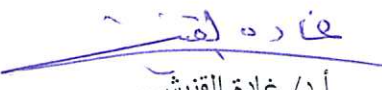
1. سياسة الباب المفتوح لدى سيادة عميد الكلية , السادة الوكلاء, وحدة ضمان الجودة بالكلية و إدارة البرامج التعليمية (برنامج البكالوريوس (2+5) - مانشيستر).
2. يوجد صندوق للشكاوى علي الصفحة الرسمية لكلية طب المنصورة , ويتم تجميع الشكاوى فيه إلكترونيا لدى مكتب تابع لمكتب سيادة العميد و يقوم المكتب بتوزيع الشكاوى علي القطاعات المختلفة و الإدارات تبعاً لمضمون و محتوى الشكاوى.
3. يوجد آليات للشكاوى والتظلمات من أعمال الإمتحانات و إعلان النتائج لدى قطاع شئون التعليم و الطلاب و قطاع الدراسات العليا مفعلة و معلنة و معروفة لدى جميع الطلاب.

4. لجنة فض المنازعات التابعة لقطاع الدراسات العليا والتي تختص بفض المنازعات بين أعضاء هيئة التدريس فيما يخص التسكين بالوحدات والتنازعات بين التخصصات بناءا علي قواعد معلنة و ثابتة للجميع.
5. لجنة الحكماء بالكلية المختصة بفض الشكاوى والتنازعات بين أعضاء هيئة التدريس بالإستماع لذوى الخبرة من حكماء أعضاء هيئة التدريس باللجنة دون اللجوء لإجراءات تصعيدية للحفاظ علي روح الود بين الجميع و يتم إختيار اللجنة من بين أعضاء هيئة التدريس بالكلية ممن عرف عنهم الحكمة و رجاحة العقل.
6. اللقاءات المفتوحة مع الفئات المختلفة من الكلية (أعضاء هيئة تدريس – هيئة معاونة- جهاز إدارى- طلاب بكالوريوس – طلاب دراسات عليا) مع سيادة عميد الكلية و السادة الوكلاء و مدير وحدة ضمان الجودة و إدارة البرامج التعليمية سنويا في بدايه العام الدراسي لسماع آرائهم و شكاوهم لمحاولة الوقوف علي الحلول المتاحة.

آلية التقدم والاستجابة للشكاوى:

1. يمكن إستقبال الشكاوى بصورتين:
 - ✓ ورقية: ويتم تسليمها من الشاكي للجهة المتقدم لها وبها تفاصيل شكواه وبياناته للتواصل معه حين البت في الشكاوى.
 - ✓ إلكترونية: تقدم إلكترونيا في صندوق الشكاوى علي صفحة الكلية الرسمية ويقوم الشخص بوضع إيميله الشخصي للرد عليه إلكترونيا من إيميل الصندوق.
2. التقدم بشكاوى علي البريد الإلكتروني الخاص بشكاوى طلاب مرحلة البكالوريوس.
3. التقدم بشكاوى علي المنصة الإلكترونية (Moodle) عبر أيقونة complaints الموجودة على الصفحة المخصصة لكل فصل دراسي أو ورقيا مباشرة لإدارة البرنامج من قبل الطلاب.

4. بعد فحص الشكوي بالجهة المقدمة فيها يتم توجيهها إلى الجهة المختصة بالرد عليها.
5. يتم متابعة الشكوي فيما يخص السبب الجذري لها والإجراء التصحيحي والإجراء الوقائي.
6. يتم الرد على الشكوي بالقرار النهائي من قبل الجهة المنوطة و المكان المقدم به الشكوى وإبلاغها للشاكي في صورة ورقية أو إلكترونية.

تاريخ الإصدار	يناير 2024
إعتماد مدير وحدة ضمان الجودة	 أ.م.د/ هند حمدي راشد القلا
إعتماد وكيل الكلية لشئون التعليم و الطلاب	 أ.د/ بسمة شومان
إعتماد وكيل الكلية للدراسات العليا و البحث العلمي	 أ.د/ تامر أبو السعد
إعتماد وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع و تنمية البيئة	 أ.د/ غادة القنيشي
إعتماد عميد الكلية	 أ.د/ أشرف ممدوح شومة

قرار مجلس الكلية
٢٠٢٤/ ٦/ ١١

الموافقة