ألــيات الشـــكاوي والمُقتـــرحــــات

**يتم تشكيل لجنة للشكاوي والمُقترحات ويتم إعتمادها من مجلس الكلية.**

* تشكيل لجنة الشكاوي والمُقترحات من عدد سته أعضاء وبرئاســة أ.د/ عميد الكلية وعضـوية كـلاً من:

1. أ.د/وكيل الكلية – لشـــون التعليم والـطـلاب.
2. أ.د/وكيل الكلية – لخدمــة شئــون الُمجتمع والبيئة.
3. أ.د/الُمشـــرف العام علي وحــدة ضمـان الـجــودة.
4. السيد الدكتـور/ مُشــرف العيــادات.
5. السيــد الدكتور/ مُشـــرف المعامل.
6. مسئــول لجنة الأزمـــات والـكــوراث.

* **يتم عمل صناديق الشكاوي والمُقترحات ويتم وضعها بأماكن ظاهرة في طـُرقات الكلية وأمام العيادات ومكاتب الإدارة – وأعضاء هيئة التدريس**
* يتم وضع صناديق الشكاوي والمُقترحات بأماكن ظاهرة أمام العيادات وأمام قاعات المُحاضرات ومكاتب أعضاء هيئة التدريس ومكتب الــســـاده عميد الكلية والوكـــلاء.

1. صناديق الشكاوي تكون صناديق مُغلقة وتوضح عليها كتابة عبارة "صندوق الشكاوي".
2. يكون مُفتاح صندوق الشكاوي فقط مع لجنة الشكاوي والمُقترحات.
3. يتم تخصيص صناديق بألوان مُختلفة لكل فئة مُستهدفة "طُــلاب –أعضاء هيئة التدريس- إداريين – مرضي".

* **يتم فتح صناديق الشكاوي بمعرفة لجنة الشكاوي والمُقترحات بالكلية.**

1. يتم فنح صناديق الشكاوي مره واحدة أسبوعياً في نهاية كل أسبوع.
2. يتم فتح صناديق الشكاوي في وجود خمس أعضاء من اللجنة علي الاقل وعلي رأسهم أ.د وكيل الكلية لشئون التعليم والطــلاب

أو من ينوب عنه.

1. عند فتح الصناديق يتم عمل محضر فحص ويثبت فيه التاريخ والوقت وأسماء الاعضاء الحاضرون.
2. يتم فرز الشكاوي علي حسب الفئات ويتم إضافة الأعــداد لكل فئة في محضـــر اللجنة.

* **يتم فحص للشكاوي بعد فض الصناديق وفرزها بواسطة اللجنة المُختصة وعمل تقرير بالُمقترحات المُناسبة وتوجيه الشكاوي ذات الجدية للإدارة.**

1. يتم فحص الشكاوي الموجود بها بيانات الشاكي فقط ولا يلتفت للشكاوي المجهوله.
2. يتم فحص شكاوي المرضي في وجود أ.د.وكيل الكلية لشئون خدمة المُجتمع والبيئة للتأكُــد من جديتها.
3. يتم فحص شكاوي أعضاء هيئة التدريس في وجود أ.د.عميد الكلية ورئيس الشُعبــة.
4. يتم كتابة تقرير عن كل شكوي ذات جديه ويتم تقديم تقرير شهري مُتكامل لمجلس الكلية.

* **يقوم مجلس الكلية بمٌناقشة المٌقترحات المُقدمة وفحص الشكاوي لإتخاذ الإجراءات المُناسبة مع ذكر ذلك بمجلس الكلية.**
* تقـوم اللجنة بإحالة موضوع الشكاوي الخاصة بالطُلاب للجنة شئــون الطــلاب والتعليم لمنُاقشتها وتقديم تقرير عنها.

1. تقوم اللجنة بإحالة موضوع الشكاوي الخاص بأعضاء هيئة التدريس لرئيس الشُعبة المُختص لفحصها وعرضها علي مجلس القسم وتقديم تقرير عنها.
2. تقوم اللجنة بإحالة موضوع الشكاوي الخاص بالمرضي للجنة شئون خدمة المُجتمع والبيئة لفحصها وتقديم تقرير عنها.

* **يتم التحقيق في الشكاوي ذات الجدية بواسطة الشئون القانونية بالجامعة.**

1. يتم التحقيق في الشكاوي ذات الجدية عن طريق اللجان المُتخصصة حسب فئة الشاكي"طالب – عضو هيئة تدريس – مرضي – إداريين".
2. يتم عمل تقرير عن الشكوي من خلال اللجان المُختصة ومجالس الاقسام وتقديمة للجنة الشكاوي للنظر فيه ورفع التقرير ونتائج التحقيق لمجلس الكلية.
3. يتم تحويل أعضاء هيئة التدريس المدانين إلي الشئون القانونية بالجامعة والخاصة بأعضاء هيئة التدريس.
4. يتم تحويل الإداريين إلي إدارة الشئون القانونية الخاصة لشئون الإداريين.
5. في حالة وجود شكوي ضد طالب يتم تحويل الشكوي لمجلس تأديب بالكلية.

* **يتم إعلان نتائج الشكاوي النهائية بالطريقة القانونية وإدراجها في مجلس الكلية وإعلام أصحاب الـشــأن.**

1. يتم إعــلان الشاكي بنتيجة التحقيق في شكواه.
2. يتم إعــلان الشاكي بالإجراءات العقابية.
3. يتم إعــلان المشكو في حقة بنتيجة وإجراء العقاب.
4. يتم إدارج نتائج التحقيق في مجلس الكلية.

يُـــعـــتـــمــــــد،،،،،،،،،،،،،،،

عمـــيد كليــة طب وجراحة الطب والأسـنان

أ.د/ هالة سالم المنوفي

 **ألــيات الشـــكاوي والمُقتـــرحــــات**