

## آليه الشكاوي والمقترحات

لكي تصل الكيه لاقصي درجات رضا الاداريين وحرصها علي حل اي مشكلات قد يتعرضون لها وايماننا منها باهميه رضائهم حتي يتمكنوا من اداء المهام المطلوبه منهم في سهويه و يسر فقد وضعت اليات لتلقي شكاوي و مقترحات الاداريين .

### تهدف هذه الآليه الي :

- الحرص علي سريه الشكوي .
- الحرص علي عدم تضرره من شكواه .
- سرعه البت في الشكوي .

### لجنه تلقي الشكاوي و المقترحات:

تتكون من:-

- ا.د. عميد الكليه رئيسا
- عضو من مجلس وحده ضمان الجوده
- مدير عام الكليه
- عضو من الشئون القانونيه

### اليه تلقي الشكاوي والمقترحات تستقبل الشكاوي والمقترحات من خلال:-

- صناديق شكاوي الاداريين (صندوق امام الدور الارضي والعميد و مدير عام الكليه و وحده الجوده)
- اجتماعات مباشره مع الاداره العليا و مدير وحده الجوده

### اليه كتابه الشكاوي و المقترحات

- كتابه الشكوي او المقترح بوضوح و مرفق معها ما يثبتها ان امكن
- يراعي كتابه بيانات صاحب الشكوي او المقترح (الاسم رباعي ، الاداره التابع لها ، رقم التليفون ، البريد الالكتروني)
- وذلك لسرعه التواصل بين اعضاء اللجنه و صاحب الشكوي او المقترح

### اليه الفحص و الرد على الشكاوي و المقترحات

- يتم فتح صناديق الشكاوي و المقترحات لتجميعها و تسليمها رسميا لكل الجهات المختصة بواسطه لجنه تلقي الشكاوي و المقترحات
- تتلقي لجنه الشكاوي و المقترحات الرد مكتوب و مرفق مع صورته من الشكوي او المقترح في خلال اربعة ايام من تاريخ تسليمها الي جهه الاختصاص
- يخطر الشاكي بنتيجه البت في شكواه او مقترحه ويسمح له بالطعن علي نتيجتها في خلال اسبوع من تسلمه نتيجته الرد عليها

مدير وحده ضمان الجوده  
ا.د. رانيا عزمي

## آليات عمل لجنة الشكاوي و المقترحات للجهاز الاداري

### اولا:- كيفية التقدم بالشكاوي والمقترحات :

يتقدم الموظف بشكواه او مقترحه اثناء حضور اجتماع الجهاز الاداري مع الاداره العليا او عن طريق صندوق الشكاوي و المقترحات .

### آليات التعامل مع الشكوي او المقترح :

- تقوم لجنة الشكاوي و المقترحات بترشيح عضو يقوم بفتح الصناديق بصوره دوريه
- تقوم اللجنة بتسجيل الشكاوي او المقترحات اثناء الاجتماعات الدوريه مع الجهاز الاداري
- تقوم اللجنة بفحص او مناقشه الشكوي او المقترح مع الجهات المختصه والعمل علي حلها او ازاله العقبات الناتجه ان وجدت و تتخذ قرار معتمدا من رئيس اللجنة في خلال مده لا تتجاوز اسبوعين من تاريخ العلم بها
- يخطر الشاكي بنتيجته البت في شكواه او مقترحه ويسمح له بالطعن علي نتيجتها في خلال اسبوع من تسلمه نتيجته الرد عليها

مدير وحده ضمان الجوده

ا.د. رانيا عزمي