

## اللية المقترحات و الشكاوى

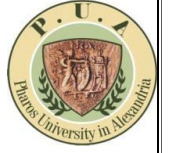
تهدف كلية طب الاسنان جامعة فاروس الى الوصول الى تقديم خدماتها على اعلى مستوى وذلك فى اطار المصادقية و الاخلاقيات التى تقوم دائما على عملية التقييم و التقويم الشامل ولذلك تشجع ادارة الكلية تقديم اى شكاوى او مقترحات فعالة من اى فرد وتسعى فى حلها وبذلك يتم محو اى اثر سلبى ياتر على المنظومة التعليمية.

### من يستطيع تلقى المقترحات و الشكاوى :

- 1- الطلاب بمختلف فئاته الدراسية 2- الجهاز الاداري و العاملين
- 3- اعضاء هيئة التدريس و الهيئة المعاونة
- 4- المرضى و المترددين على العياده الخارجية 5- الزائرين

### طريقة التقدم بشكوى او مقترح:

- عن طريق وضع المقترحات و الشكاوى فى الصناديق المخصصة لذلك و المنتشرة بمبنى الكلية
  - عن طريق E-mail يرسل لوحده الجوده [dent.qau@pua.edu.eg](mailto:dent.qau@pua.edu.eg)
  - شفويا لاداره الكلية .
  - من خلال رؤساء الاقسام العلمية مباشرة او المرشد الاكاديمي
- على ان تكون الشكوى مستوفية للشروط التالية :
- الاسم: او ID: بالنسبة ( للطلبة )
  - التاريخ:
  - الوظيفة : بالنسبة ( للجهاز الاداري )
  - رقم الهاتف:
  - البريد الالكتروني : ان وجد
- عن طريق موقع الكلية
- وذلك لسهولة الاتصال بالشاكي او المقترح لمتابعة الشكوى او المقترح و الرد عليهم



### الآية فحص و الرد على الشكاوى و المقترحات :

- تقوم سكرتارية وحده ضمان الجودة بتجميع الشكاوى و المقترحات من الصناديق كل اسبوع
- يتم عمل محضر لفتح الصندوق بمعرفة لجنة فتح الصندوق
- تقوم اللجنة بتوجيه المقترحات و الشكاوى الى الجهة المسؤولة لاداء الراى فيها عن طريق لجنة الشكاوى و المقترحات و التى ستقوم بمتابعة اجراءات الحل و الرد على مقدم الشكاوى او المقترح
- لايمكن الرد على الشكاوى مجهولة المصدر و التى تبدو مبنية على اساس غير سليم او ليس لها مبرر ولا يمكن اهمالها تماما.
- وفى حاله عدم الرد او الرد الغير مناسب ترفع الشكاوى لعميد الكلية او مجلس الكلية .

### مده الفحص و الرد على اشكاوى و المقترحات:

- سوف يتم اخطار الشاكى او المتقدم لاقتراح بالطريقة المناسبة وذلك فى خلال اسبوع من تاريخ كتابة الشكاوى.

### السرية و الخصوصية:

- لن يطلع على الشكاوى الا الجهة المختصة ( الادارة و الشاكى فقط )

❖ فى حالة وجود اى استفسار يمكن الرجوع لمكتب وحده ضمان الجودة بالكلية C333  
او مكتب سكرتارية وحده ضمان الجودة بالكلية C 329

وكيل الكلية

ا.د/ مرفت محمد خليل

عميد الكلية

ا.د/ عمرو عبدالله