

تطوير آلية العمل بلجنة الشكاوى والمقترحات لمنسوبي الكلية:

1. التوسع في إتاحة الوسائل لتقديم الشكاوى والمقترحات:
 - يتم إعلان الإيميل خاص بلجنة الشكاوى والمقترحات بالموقع الإلكتروني للكلية وكذلك على مختلف وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالكلية وباتحاد الطلاب
 - يتم تعريف ومنسوبي الكلية بالوسائل المختلفة لتقديم الشكاوى والمقترحات خلال المقابلات في الاجتماعات المختلفة لكل فئة
2. تقديم الشكاوى والمقترحات:
 - يمكن للطلاب والعاملين تقديم الشكاوى والمقترحات عبر مختلف القنوات المتاحة، مثل صناديق الشكاوى، أو إرسال الشكاوى إلى البريد الإلكتروني المخصص، ويمكن أيضا تقديم الشكاوى والمقترحات خلال المقابلات والاجتماعات المختلفة لمنسوبي الكلية.
3. تسجيل الشكاوى:
 - يتم تسجيل الشكاوى في سجل خاص، وتفرغ البيانات الواردة في الشكاوى في السجل مع إعطائها رقم تسلسلي ويتم إعطاء مرفقات كل شكوى أو مقترح رقم تسلسلي متوافق مع رقم الشكاوى
4. دراسة الشكاوى وتحديد الجهات المعنية:
 - تقوم اللجنة بدراسة الشكاوى المقدمة، وتحديد الجهة المعنية بالشكاوى، والفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها حيث يتم تحديد الجهة المعنية بالشكاوى، سواء كانت إدارة الكلية، أو قسم معين، أو حتى فرد من منسوبي الكلية
5. إرسال الشكاوى والمقترحات الى الجهات المعنية:
 - يتم إرسال الشكاوى او لمقترحات الى الجهات المعنية لدراستها والرد عليها في فترة زمنية محددة ويمكن لأعضاء اللجنة طلب الاجتماع مع الجهة المعنية بالشكاوى لتبادل الآراء
6. تتبع الإجراءات:
 - تتابع اللجنة الإجراءات المتخذة للتعامل مع الشكاوى، وتعمل على توجيه الجهات المعنية بالرد على الشكاوى في الوقت المحدد.
7. توصيات وتطوير:
 - بناءً على الشكاوى والمقترحات الواردة، تقدم اللجنة توصيات لتحسين الخدمات والمرافق في الكلية، وتعمل على تطبيق هذه التوصيات.
8. متابعة وتقييم:
 - تقوم اللجنة بمتابعة تنفيذ التوصيات وتقييم أثرها على الطلاب والعاملين في الكلية.

عميد الكلية
د/ وليد طلعت منصور



مدير وحدة ضمان الجودة
د/ علياء محمد العبد

