وحدة ضمان الجودة

آلية التعامل مع الشكاوى

- **الهدف**

وضع نظام واضح وشفاف ومعلن لتلقي ومعالجة الشكاوى المقدمة من الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، والعاملين، بما يضمن العدالة،و السرية، والسرعة في الاستجابة، ويساهم في تحسين الأداء الأكاديمي والإداري.

- **نطاق التطبيق**

تسري هذه الآلية على جميع الشكاوى المقدمة من كافة الفئات داخل الكلية (طلاب – موظفون – أعضاء هيئة تدريس – متعاملون خارجيون)

- **جهة التنفيذ**

1- عميد الكلية
2- وكيل الكلية لشؤن التعليم والطلاب
3- وكيل الكلية للدراسات العليا
4- وكيل الكلية لشؤن البيئة
5- مدير وحدة ضمان الجودة
6- مدير الكلية

- **سياسات وقنوات استقبال الشكاوى**

1- الموقع الالكتروني الخاص بالكلية وصفحات التواصل الاجتماعي الرسمية الخاصة بالكلية حيث يتم تجميع الشكاوي بواسطة مسؤول بمكتب عميد الكلية وارسال الشكوي تبعا لمحتواها للجهة المنوطة بالنظر فيها .
2- صناديق الشكاوى الموجودة في الكلية.
3- المقابلات المباشرة مع المسؤلين بالكلية والادارة العليا
4- يوجد اليات للشكاوي من الامتحانات والتظلمات من النتائج لدي وكيل الكلية لشؤن التعليم والطلاب ولدي وكيل الكلية للدراسات العليا والكنترول معتمدة ومعلنة للطلبة
5- اللقاءات المفتوحة بين اعضاء هيئة التدريس في مجالس الاقسام ومجلس الكلية
6- موقع مجلس الوزراء المخصص للشكاوي والتي تحول الي الكلية للنظر فيها وحلها .

- **خطوات وإجراءات التعامل مع الشكاوى**

1- يقوم مقدم الشكوى بكتابة الشكوي إلكترونيًا أو ورقيًا مع توضيح بياناته وموضوع الشكوى.
2- تسجل الشكوى برقم مسلسل في سجل ورقي او إلكتروني
3- يتم تحديد نوع الشكوى (أكاديمية – إدارية – سلوكية)
4- يقوم المسؤل عن موضوع الشكوي بالمراجعة وتحليل الوضع وحل المشكلة
5- يتم التواصل مع مقدم الشكوي

مدير وحدة ضمان الجودة

ا.د. عبير الهواري

وحدة الإرشاد الأكاديمي

السيد الأستاذ الدكتور/ مدير وحدة ضمان الجودة

تحية طيبة وبعد،،،

رداً على خطاب سيادتكم بشأن طلب بيانات آليات الشكاوى استعداداً للتقدم لجائزة مصر للتميز الحكومي،
يُسعد وحدة الإرشاد الأكاديمي أن ترسل لسيادتكم التقرير التالي:

١- آلية تلقى الشكاوى بوحدة الإرشاد الأكاديمي

يتم استقبال الشكاوى من الطلاب من خلال:

- نموذج ورقي متوفر بمقر الوحدة(مرفق النموذج).
- استقبال مباشر من خلال مسؤولي الوحدة أثناء ساعات العمل.

٢- آلية تلقى الشكاوى الإلكترونية

استقبال الشكاوى عبر:

- البريد الإلكتروني للوحدة: (SCU@medicine.zu.edu.eg)
- رابط نموذج إلكتروني من خلال كود QR ملصق علي باب الوحدة(مرفق نموذج من الورقة الملصقة علي باب الوحدة).

CamScanner

وحدة الإرشاد الأكاديمي

٣- إحصائية عدد الشكاوى

السنة الأكاديمية	عدد الشكاوى الكلي	الشكاوى الورقية	الشكاوى الإلكترونية
شهر اغسطس و سبتمبر 2025	646	300	346

٤- سجلات الشكاوى

تحتفظ الوحدة بسجلات مفصلة تشمل رقم وتاريخ الشكوى وملخص فحواها، والإجراء المتخذ بشأنها(ملحق جزء من هذا السجل).

٥- عدد الشكاوى التي تم الاستجابة لها

تم الرد على (400) شكوى من إجمالي الشكاوى الواردة، وجارٍ دراسة أو تحويل بقية الشكاوى للجهة المختصة.

نأمل أن نكون قد أفدنا وحدة ضمان الجودة بما يلزم من بيانات، ومستعدون لتقديم أي تفاصيل إضافية عند الحاجة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

رئيس وحدة الإرشاد الأكاديمي

ا.د/سماء صلاح عبد الفتاح

٢٠١٥/١٠/١٢

وحدة الإرشاد الأكاديمي

نموذج استمارة شكوى طلابية لوحدة الإرشاد الأكاديمي

اسم الطالب: .....

الكود الجامعي: .....

التليفون: ..... الجنسية :.....

الفرقة الدراسية الحالية: ..... الانحة: .....

تاريخ تقديم الشكوى: ..... / ..... / .....

موضوع الشكوى: .....

تفاصيل الشكوى:

.....

.....

.....

الإجراءات المتخذة سابقاً (إن وجدت):

.....

المرفقات (إن وجدت):

.....

موافقة الطالب / الطالبة:

أقر بأن المعلومات المقدمة صحيحة وكاملة، وأوافق على تحويل شكواي للجهات المختصة عند الحاجة.

توقيع الطالب: .....

توجه الشكوى إلى: .....

المسؤول:.....

رئيس وحدة الإرشاد الأكاديمي

ا.د/سماء صلاح عبد الفتاح

CamScanner

وحدة الإرشاد الأكاديمي

وحدة الارشاد الأكاديمي

ارجو استعمال QR CODE

للتواصل، وارسال الشكاوى الي وحدة الارشاد الأكاديمي

مع تحيات فريق وحدة الإرشاد الأكاديمي

CamScanner