

آلية الشكاوى والتظلمات لكلية الطب البيطرى-جامعة قناة السويس

١- آلية الشكاوى

- ١- وجود صناديق للشكاوى فى اماكن متعددة بالكلية وفى متناول الجميع
- ٢- يتم أسبوعيا فتح الصناديق وكذلك فرز وتصنيف الشكاوى بواسطة لجنة الشكاوى بالكلية والمشكلة من:

أعضاء من داخل وحدة الجودة:

رئيس اللجنة	أ.د/ إسماعيل عبد المنعم عيسى
عضوا	أ.د/ مصطفى فايز
عضوا	أ.د/ محمد عبد العال صبيح

❖ أعضاء من خارج وحدة الجودة:

عضوا	أ.د/ احمد انور السيد
عضوا	السيدة/ وداد حسن محمد (رعاية الشباب)
عضوا	السيدة/سوسن احمد (شئون التعليم والطلاب)
عضوا	السيدة/ منار الهدى عبدالحميد(الدراسات العليا)
عضوا	نائب رئيس اتحاد طلاب الكلية

❖ المسئوليات الخاصة بلجنة التعامل مع الشكاوى:

- التعريف بإجراءات الشكاوى والتعامل معها.
- استلام الشكاوى المقدمة يدويا أو المرسلة من مكاتب الإدارة العليا أو الموجودة فى صناديق الشكاوى بالكلية (فيما عدا شكاوى طلاب مرحلة البكالوريوس المرسلة إلى مكاتب الإدارة العليا)
- عمل سجل للشكاوى بالرقم والميعاد
- يتم إرسال الشكاوى إلى الأقسام العلمية و الإدارات المختلفة بالكلية للرد عليها ومحاولة إزالة أسباب الشكاوى.
- تجميع ردود الشكاوى من الجهات المختصة.
- تسجيل الرد فى النماذج المخصصة وإعلانها فى أماكن واضحة.
- إعداد تقرير نصف سنوي عن الشكاوى وتحليل الأسباب ومقترحات عن الإجراءات الوقائية والتصحيحية.

آلية التظلمات

- ١- يتقدم الطالب بطلب للسيد الأستاذ الدكتور/ عميد الكلية متضمناً رغبته فى مراجعة درجات التحريرى لأحدى المقررات الذى يقوم سيادته بإحالته إلى السيد الأستاذ الدكتور/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب لإتحاذ اللازم والذى يقوم بدورة إلى إحالة الطالب للسيد الأستاذ الدكتور / رئيس الكنترول المختص .
- ٢- يقوم السيد الأستاذ الدكتور/رئيس الكنترول المختص ببحث الطلب والتأكد من درجات الطالب ومراجعتها.
- ٣- فى حالة وجود إختلاف فى درجات الطالب يقوم الكنترول بإستدعاء السيد الأستاذ الدكتور/ رئيس القسم التابع له هذا القرار.
- ٤- يقوم السيد الأستاذ الدكتور/رئيس القسم مع السيد الأستاذ الدكتور/رئيس الكنترول المختص بمراجعة درجات كل سؤال من إجابات الطالب ومقارنتها بالدرجة المدونة لهذا السؤال ويقوم القسم المختص بإعداد تقرير نهائى لهذة الحالة ويعرض على السيد الأستاذ الدكتور/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب والذى يقوم بدورة بعرض التقرير للسيد الأستاذ الدكتور/ عميد الكلية لإحاطة سيادته وإخطار الطالب بالنتيجة النهائية.