

## آلية التعامل مع شكاوى الجهاز الاداري

### ١. آلية تلقي الشكاوى الخاصة بالجهاز الاداري بالكلية

عند شكوى الموظف من أية أمور إدارية أو مالية يتم إتباع الخطوات الآتية:

١. يتقدم الموظف بالشكوى إلى الرئيس المباشر فان كان باستطاعته حل المشكلة التي تقابل الموظف يقوم بحلها.
٢. يمكن تلقي الشكاوي من خلال المناقشات بين إدارة الكلية والأطراف ذات العلاقة خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي تجريها إدارة الكلية.
٣. ترفع الشكاوى بعد ذلك إلى السيد الأستاذ امين الكلية في حالة عدم استطاعة الرئيس المباشر حلها حيث يقوم ببحث الشكاوى وتذليل أسبابها في حدود اختصاصاته والتفويضات المنوطة له من السيد الاستاذ الدكتور عميد الكلية , اما بالنسبة للأمور التي لم تفوض لامين الكلية يقوم باعداد مذكره للعرض على عميد الكلية متضمنه حيثيات الموضوع كاملا .
٤. توجد بعض الشكاوي يتم رفعها لإدارة الجامعة خاصة الأمور الإدارية المركزية مثل التظلم من عدم منح علاوة تشجيعية أو الترقيات أو التسويات أو الاستقالة للأسباب التي يحددها القانون.

### ٢. - آلية التعامل مع الشكاوي

يتم التعامل مع الشكاوي عن طريق :

سياسة الباب المفتوح وتقديم الشكاوي والمقترحات الشفوية والكتابية والتعامل فيها

### ٣. - آلية فحص و الرد على الشكاوي

تقوم لجنة فحص الشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية :

بالنسبة للمشكلات :

- دراسة الشكاوى من قبل اللجنة المشكلة لتحديد الجهة المعنية بالشكاوى وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.
- إرسال نسخة من الشكاوى إلى الجهة المعنية بالشكاوى.
- متابعة الرد مع الجهة المنوط بها حل المشكلة خلال المدة الزمنية المحددة بالشكاوى.
- عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكاوى عن طريق اللجنة.

- في حالة أن الشكوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة المقترحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكوى بخصوصه.
  - الشكاوى مجهولة المصدر تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطاءها رقماً متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها والاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.
- بالنسبة للمقترحات :

- دراسة المقترح من قبل اللجنة، ثم يتم رفع الاقتراح إلى الجهات المعنية للدراسة إذا كان قابلاً للتطبيق ، من بعدها إلى الجهة المعنية بالتنفيذ وفي حالة الاعتماد يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بأن الاقتراح تم اعتماده مع منحه خطاب شكر من الكلية.

تقوم لجنة متابعة الشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية :

- يتم إعلام أصحاب الشكاوى بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية:
- ✓ الاتصال الشخصي بصاحب الشكوى.
- ✓ عن طريق الاجتماعات أو اللقاءات في حالة إذا كانت الشكاوى عامة.
- ✓ يتم الرد الشكوى أو إصدار أى تعليمات تخص الشكوى على لوحة إعلانات تخص الشكاوى والمقترحات.



قائم بعمل مدير وحدة ضمان الجودة

ا.م.د/ نهال مجدى

١٤/٥/٢٠٢٤

اعتمد بمجلس الكلية رقم (١٤) بتاريخ 20/11/2024