



كلية السياحة والفنادق



وحدة ضمان الجودة



جامعة 6 أكتوبر
October 6 University Egypt

آلية تلقي شكاوي ومقترحات الطلاب

- 1- ضع الشكوى الخاصة بك في الصندوق الخشبي الخاص بتلقي الشكاوي والمقترحات الخاصة بالطلاب في الدور الثاني بجوار مكتب عميد الكلية.
- 2- الشكوى أو المقترح ينبغي أن يكون مفصلاً وموضح به الإسم، والقسم العلمي، والمستوى الدراسي، وسيلة الإتصال حتى يحصل الطالب على رد شخصي بنتيجة فحص الشكوى.
- 3- يتم فتح صناديق الشكاوي بصفة دورية للإطلاع علي تلك المقترحات والشكاوي والنظر فيها.
- 4- تقوم لجنة الشكاوي والمقترحات بالكلية بتجميع هذه المقترحات والشكاوي ويتم التعامل معها بكل جدية وشفافية وحيادية.
- 5- يتم فحص الشكاوي والمقترحات أسبوعياً وتقوم اللجنة بالنظر فيها وفقاً لطبيعة كل شكوى أو مقترح وتوجيهها إلى القسم المعني أو الجهة المعنية على أن يتم النظر والرد خلال مدة لا تتجاوز أسبوعاً واحداً من تاريخه. وفي حال ورود شكاوي أو مقترحات تحتاج إلى دراستها أو مناقشتها مع إدارة الكلية، يتم رفعها إلى عميد الكلية لاتخاذ اللازم نحو دراستها أو إمكانية حلها أو تطبيقها.
- 6- في حالة تأخر الرد أو عدم جدوى الحل الوارد من لجنة تلقي الشكاوي والمقترحات، يمكن للطلاب أن يرفع الموضوع لعميد الكلية للبت فيه.
- 7- على اللجنة المختصة أن تقوم بتوثيق كل شكوى/مقترح مع الإجراءات أو المراسلات التي تمت لحل هذه الشكوى أو الأخذ بالمقترح المقدم.
- 8- لن يطلع علي الشكوي إلا القسم أو الجهة المعنية والشاكي فقط.
- 9- يتم إعلام الطلاب بالقررات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق الاتصال الشخصي بالطالب.
- 10- تقوم اللجنة بعد الرجوع إلى عميد الكلية بإتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لعلاج وتغادي الشكوى مستقبلاً.

يعتمد، عميد الكلية

أ.د. هناء عبد القادر فايد