


آلية تلقي شكاوى الطلاب

- 1- يتم تلقي شكاوى الطلاب عن طريق :
 - صناديق الشكاوى والمقترحات
 - مكتب وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب عن طريق التواصل المباشر او من خلال الايميل viced.students@pharma.asu.edu.eg
 - خدمه الشكاوي الالكتروني الموحده لكليه الصيدله جامعه عين شمس من خلال الجوجل فورم <https://forms.gle/fyFJktHzZqqtKDqX6>
 - وربطها بميل موحد تابع لوحدة ضمان الجودة (complaints@pharma.asu.edu.ee)
 - ويمكن للطلاب الوافدين ارسال الشكوى علي الايميل الخاص بادارة الوافدين (iso@pharma.asu.edu.eg)

- 2- انشاء لجنة لفحص الشكاوى تتكون من :
 - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب
 - مدير وحدة ضمان الجودة
 - نائب مدير وحدة ضمان الجودة
 - ممثلى اعضاء هيئة التدريس
 - ممثلى الطلاب
- 3- تفحص الشكاوى الخاصة بصندوق الشكاوى والمقترحات فى شهر ديسمبر من الفصل الدراسى الاول وشهر ابريل من الفصل الدراسى الثانى بينما تفحص شكاوى البريد الالكترونى اسبوعيا .
- 4- يتم اعداد محضر خاص بشكاوى الطلاب ويتم عرضه على عميد الكلية لاتخاذ الاجراءات المطلوبة نحو مخاطبة الجهات المعنية لحل شكاوى الطلاب .
- 5- ترسل الشكاوى الى الاقسام المعنية على ان يتم الرد عليها خلال اسبوعين من تاريخ الاستلام .
- 6- يتم اخطار الشاكى واعلامه على نموذج مخصص لذلك او بلوحة اعلانات وحدة ضمان الجودة فى حالة عدم معرفة الشاكى .
- 7- فى حالة عدم استجابة الجهات المعنية بالشكاوى يتم العرض على لجنة شئون التعليم والطلاب بالكلية ثم عميد الكلية ثم مجلس الكلية .

المدير التنفيذي لوحده ضمان الجودة



ا.م.د/ ميريام فريد عياد

عميد الكلية
ا.د/ امانى اسامه كامل

شارع منظمة الوحدة الإفريقية - العباسية - القاهرة . جمهورية مصر العربية ت(02): 24012309 - 24012318-

24012466 داخلي: 118

African Union Organization St. Abbassia, Cairo, Egypt (ARE). Tel. (02):24012466 - 24012318 - 24012309

E-mail: quality.assurance@pharm.asu.edu.eg Fax: : (02):24051107 Website: pharm.shams.edu.eg

آلية تلقي شكاوى الطلاب من نتائج الامتحانات والبت فيها

- 1- يقوم السيد أ.د / وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بفتح باب تلقي التظلمات بعد ظهور نتائج الامتحانات النهائية لمدة اسبوع او اسبوعين.
- 2- يتقدم الطالب للسيد أ.د / وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب لمراجعة جمع درجات المقررات التي يود التظلم من نتائجها مع تحديد الفصل الدراسي .
- 3- يتم ملأ نموذج خاص بالتظلمات مع سداد الرسوم المالية المقررة فى خزينة الكلية .
- 4- تقوم إدارة شئون التعليم والطلاب برفع هذا النموذج بعد استكمال بياناته ومعرفة المواد المطلوب مراجعته الجمع لها إلى أ.د / عميد الكلية للحصول على الموافقة ، ورفعها إلى أ.د / رئيس الكنترول .
- 5- يعاد إرسال النموذج إلى شئون الطلاب ويتم التأشير على ذلك بعد التوقيع من رئيس الكنترول على الرد .
- 6- تقوم إدارة شئون التعليم والطلاب بعرض الرد المرسل على أ.د/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب ويقوم بالتوقيع على النموذج .
- 7- يعلم الطالب بنتيجة التظلم فى ظرف خمسة عشر يوما ويتم الحصول على توقيعه بالعلم .

المدير التنفيذي لوحده ضمان الجودة



ا.م.د/ ميريام فريد عياد

عميد الكلية

أ.د/ امانى اسامه كامل

