

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 لكلية الصيدله جامعه عين شمس من خلال الجوجل فورم <https://forms.gle/fyFJktHzZqqtKDqX6> وربطها بميل موحد تابع لوحدة ضمان الجودة (complaints@pharma.asu.edu.eg)
- ويمكن للطلاب الوافدين ارسال الشكاوى 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 إبريل من الفصل الدراسى الثانى بينما تفحص شكاوى البريد الالكتروني 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 لوحدة ضمان الجودة**

عميد الكلية

د/ رنا سيد فؤاد





د.د/ ریحاب عثمان احمد