



مشروع التطوير المستمر والتأهيل  
للاعتداد



Faculty of Medicine  
Quality Assurance Unit

## آليات التعامل مع الشكاوى

صندوق  
شكاوى الجودة

ويتكون من

- 1- مدير وحدة ضمان الجودة
- 2- منسق معيارى التقييم  
المؤسسي وإدارة الجودة و التقييم  
المستمر للفاعلية التعليمية  
( د. هبه عطية يسى )
- 3- منسق الوحدة ( إدارى )

صندوق شكاوى  
الإداريين

ويتكون من

- 1- وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع  
وتنمية البيئة
- 2- مدير وحدة ضمان الجودة
- 3- فريق القدرة المؤسسية  
( د. غادة صلاح الدين توفيق )
- 4- أمين الكلية

صندوق شكاوى  
الدراسات العليا

ويتكون من

- 1- وكيل الكلية لشئون الدراسات  
العليا والبحوث
- 2- مدير وحدة ضمان الجودة
- 3- فريق الدراسات العليا  
( أ.د. صفوت عبد الراضى )
- 4- مدير إدارة شئون الدراسات  
العليا

صندوق  
شكاوى الطلاب

ويتكون من

- 1- وكيل الكلية لشئون التعليم  
والطلاب
- 2- مدير وحدة ضمان الجودة
- 3- فريق الفاعلية التعليمية  
( د. خالد محمد مرسى )
- 4- مدير إدارة شئون الطلاب



مشروع التطوير المستمر والتأهيل  
للاعتداد



Faculty of Medicine  
Quality Assurance Unit

**مسجل الشكاوى:-** وتتم بواسطة (٢) موظف مختص يقوم بفرز الشكاوى وتسجيلها.

( م. محمد أحمد عبد العال ، م. أسماعيل محمد جابر )

**تجميع الشكاوى:-** ويتم بواسطة (٢) عامل مختص يقوم بتجميع الشكاوى من الصناديق الخاصة بالشكاوى وتسليمهم للموظف المختص.

( عامل / طه على صابر ، عامل/ محمد حسن )

**آلية العمل :-**

١- إحضار الشكاوى من الصناديق.

٢- تسجيل الشكاوى فى الدفاتر.

٣- التحويل للجنة المختصة.

٤- إعداد الدراسة والتحقيق.

٥- عرض الدراسة والتحقيق على إدارة الكلية.

٦- تسجيل النتيجة النهائية فى الدفاتر.

٧- إعلام الشاكي بالنتيجة.

٨- إتخاذ الإجراءات لتلافي سبب الشكاوى.



مشروع التطوير المستمر والتأهيل  
للاعتداد



Faculty of Medicine  
Quality Assurance Unit

## خريطة توزيع صناديق الشكاوى

