

ألية الشكاوى والمقترحات إلكترونيا بكلية التمريض جامعة بنها



## آلية الشكاوى والمقترحات الكترونية بكلية التمريض جامعة بنها

من منطلق رؤية ورسالة الكلية لتقديم خدمات على أعلى مستوى للأطراف المستفيدة من المؤسسة يجب على المؤسسة أن:

- تشجع الكلية الأطراف ذات العلاقة على تقديم أي مقترح لتحسين الخدمات التي تقدمها الكلية..
- تشجع الكلية الأطراف ذات العلاقة على تقديم الشكاوى والسعي لحلها وتقليل أي آثار سلبية على الطلاب والعاملين بالكلية أن له الحق بأن يتقدم بشكوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية وبمجرد تقديمه للشكوى سيتم التحقق من جدتها والشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لا ينظر إليها.
- تتضمن الشكاوى والمقترحات المقدمة تغذية راجعة عن الخدمات التي تقدمها الكلية، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين العملية التعليمية والبحثية بالكلية.
- يتم فحص الشكاوى والمقترحات من خلال لجنة ( الشكاوى والمقترحات ) بالهيكل التنظيمي للكلية.
- البت في الشكوى المقدمة مع الاحتفاظ بالسرية الكاملة للشكاوى وعدم إضرار المتقدم بسبب شكواه
- تصمم موقع الكتروني لتلقى أي مقترحات أو شكاوى بالكلية على موقع الكلية وأيضاً من أجل عرض مقترحاتهم وإبداء آرائهم على سير العملية التعليمية

<https://fnur.bu.edu.eg/complaints-and-suggestions>

شكاوى ومقترحات خاصة بتطوير مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICTP) - كلية التمريض

*	<input type="text"/>	الاسم
*	<input type="radio"/> محاضر <input type="radio"/> محاضر اذاعي <input type="radio"/> طالب	الصفة
*	<input type="text"/>	البريد الإلكتروني
*	<input type="text"/>	البريد الإلكتروني للمحل
*	<input type="text"/>	الجهة المختصة بالشكاوى
*	<input type="text"/>	المرحلة

إرسال



أولاً : أساليب تلقي الشكاوي والمقترحات إلكترونيا

يتم تلقي واستقبال الشكاوي والمقترحات عن طريق:

- استقبال الشكاوي والمقترحات إلكترونيا عن طريق موقع الشكاوي والمقترحات علي موقع الكلية.

#### اختصاصات اللجنة:

• تلقي الشكاوي والمقترحات عبر الموقع الإلكتروني

<https://bu.edu.eg/portal/index.php?act=1100&id=13>

شكاوي ومقترحات خاصة بتطوير مشاريع للتكنولوجيا (ICTP) - كلية التربية

عدد الشكاوي	المسرح
8	إدارة التكنولوجيا
1	إدارة التربية
32	التعليم الإلكتروني
2	التدريب على تكنولوجيا المعلومات
1	إدارة خدمة المجتمع

• يتم تنظيم ندوات وورش عمل لنشر ثقافة تقديم الشكاوي أو المقترح من جميع الأفراد العاملين بالكلية.

• تصنيف الشكاوي والمقترحات المقدمة من قبل الأفراد العاملين بالكلية ويتم استبعاد الشكاوي المجهولة والمكتوبة بأسلوب غير لائق والتي لم يذكر فيها اسم صاحبها حيث تحفظ ولا يتم فحصها والبت فيها.

• عرض تقرير خاص بالمقترحات والشكاوي على اللجنة المشكلة والمعتمدة من مجلس الكلية لمناقشة هذه المقترحات والشكاوي واتخاذ قرار نحو توجيهها إلى إدارة الكلية للبت فيها.

وسائل تلقي واستقبال الشكاوي والمقترحات:

آلية عمل اللجنة

أولاً: تقوم لجنة استقبال الشكاوي بالخطوات التالية :

• يتم فتح موقع تلقي الاقتراحات والشكاوي على موقع الكلية في أول يوم عمل من كل شهر أو كلما دعت الحاجة لذلك.



- يتم فتح موقع تلقى الاقتراحات والشكاوى من قبل لجنة بحضور أمين اللجنة
- تنقل الاقتراحات والشكاوي مع نسخة موقعة من المحضر إلى لجنة الاقتراحات والشكاوي.
- تصنيف الشكاوى والمقترحات في النموذج المعد.

ثانيا : تقوم لجنة متابعة الشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية:

- يتم إعلام أصحاب الشكاوي بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية:
- الاتصال الشخصي بصاحب الشكوى.
- عن طريق e-mail في حالة إمداد اللجنة ببيده الإلكتروني.



الوكيل المشرف على الوحدة  
أ.د. هناء عبدالجواد عبدالمجيد

مدير وحدة تكنولوجيا المعلومات  
أ.م.د. أمينة عبدالرازق محمود



معددة



لجنة تلقي وفحص شكاوى ومقترحات طلاب كلية التمريض للعام الجامعي

٢٠١٩/٢٠١٨

عميد الكلية	أ.د/ هويدا صادق عبدالحميد
وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب	أ.د/ محبوبة صبحى عبدالعزيز
وكيل الكلية لشئون المجتمع وتنمية البيئة	أ.د/ هناء عبدالجواد
وكيل الكلية للدراسات العليا	أ.د/ أمل عمران
رئيس قسم التمريض الباطنى الجراحي	أ.د/ مروة مصطفى راغب
رئيس قسم تمريض الأطفال	أ.م.د/ فائق شفيق
رئيس قسم تمريض الصحة النفسية والعقلية	أ.م.د/ مواهب زكى
رئيس قسم تمريض صحة المجتمع	أ.م.د/ ابتسام محمد عبدالعال
رئيس قسم تمريض النساء والتوليد	أ.م.د/ سعاد عبدالسلام
رئيس قسم إدارة التمريض	أ.م.د/ فوزية فاروق
منسق معيار القيادة والحكومة	أ.م.د/ سماح مصطفى
عضو بمعيار القيادة والحكومة	د/ سماح السيد



مدير وحدة الجودة  
أ.م.د/ ياسمة ربيع عبدالصادق

منسق المعيار  
أ.م.د/ سماح مصطفى  
سماح السيد