

الشكاوى والمقترحات

آلية الشكاوى والمقترحات

عزيزى الطالب .. البرنامج هو بيتك الثانى والمتواجدون به لا يشغلهم سوى وضع مصلحتك فى الاعتبار من خلال آليات عديدة منها آلية شكاوى الطلاب والتي تهدف إلى إدراج شكاوك فى أمر تراه أنت انتقص من حقوقك، طالما أن شكاوك تحمل الأمانة والمصداقية والشفافية فتأكد أنها محل دراسة سريعة وحاسمة وستنال حقا كاملا.

وقد تم تشكيل لجنة للتعامل مع شكاوى الطلاب والنظر فيها بما يحقق حل مشكلات الطلاب بحيادية دون أن يمس الطالب بأى ضرر نتيجة لشكواه.

الاسم	الايمل
أ.د/ محمد عيد شنانة	meshenana@fagr.bu.edu.eg
أ.د/ أشرف شروبه	ashraf.sharouba@fagr.bu.edu.eg

كيفية استقبال شكاوى الطلاب ومقترحاتهم

يتم استقبال الشكاوي عن طريق:

- استمارة الشكاوى الموجودة بمكتب مدير البرنامج ، ويجب على الطالب تسجيل البيانات الواردة بها بشكل صحيح حتى يتسنى للجنة التواصل معه بعد ذلك
- الشكاوى التي ترد إلي اللجنة عن طريق صندوق الشكاوى
- استقبال الشكاوي عن طريق البريد الالكتروني لأعضاء لجنة الشكاوى

آلية عمل لجنة شكاوى الطلاب

- يتم انعقاد اللجنة مرة كل شهر لبحث واستعراض الشكاوي لاتخاذ القرارات المناسبة لحل تلك المشكلات.
- يتم التشاور بين رئيس اللجنة وادارة الكلية في حالة الضرورة الي ذلك لحل بعض المشكلات والتي تتطلب أخذ رأي الادارة في حلها دون غيرها.
- تقوم اللجنة بمتابعة الشكاوي وتنفيذ القرارات التي اتخذت بشأنها بالاتصال بالطلاب أصحاب الشكاوي لاعلامهم بما تم في شكواهم.
- اتخاذ كافة الاجراءات مع السرية التامة فى حل المشكلات مع مراعاة الخصوصية والشفافية فى تلك الشكاوى.

يتم اعلام الطالب بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل اليها وذلك عن طريق الوسائل التالية:

- الاتصال الشخصي بالطالب فى حالة إمداد اللجنة برقم تليفونه.
- عن طريق الانترنت فى حالة رغبة الطالب وفي حالة امداد اللجنة ببريده الالكتروني. e-mail

نموذج التقدّم بشكوى

الاسم:

المستوى:

البرنامج:

رقم التليفون:

البريد الإلكتروني:

محتوى الشكوى

توقيع الطالب