

## آلية تلقي وفحص شكاوى الطلاب

1- يضع الطالب شكواه فى صندوق الشكاوى الخاص بالقسم العلمى أو صندوق شكاوى الكلية أو صندوق الشكاوى على موقع الكلية

"http://www.helwan.edu.eg/Eng-Helwan/?page\_id=59"

2- تشكل لجنة من القسم العلمى لفتح الصندوق بمحضروذلك كل أسبوع. يفتح صندوق

الكلية كل أسبوع بمعرفة لجنة برئاسة وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب. تجمع شكاوى

الطلاب من الصندوق الخاص بموقع الكلية بمعرفة وحدة تكنولوجيا المعلومات وترسل

لوكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب وتصنف وترسل للقسم العلمى التابع له الطالب.

3- تفحص لجنة القسم العلمى الشكوى المقدمة من الطالب وإذا كانت فى نطاق القسم العلمى

تقوم اللجنة بحلها ويرفع تقرير لرئيس القسم العلمى أو ترفع اللجنة الشكوى إلى رئيس

القسم العلمى للعرض على مجلس القسم إذا كانت تحتاج إلى مناقشة واتخاذ قرار.

4- إذا كان موضوع الشكوى يخص إدارة محددة يحال موضوع الشكوى إلى هذه الإدارة

للرد على الشكوى ويتم عرض رد الإدارة على مجلس القسم للمناقشة واتخاذ القرار.

5- ترفع الشكوى مع قرار مجلس القسم إلى مجلس الكلية للمناقشة واتخاذ قرار نهائى.

6- يتم الرد على صاحب الشكوى من خلال القسم العلمى.

«