



كلية العلوم



وحدة إدارة المشروعات (المرحلة الثالثة)
برنامج التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد

مذكرة للعرض على أ.د. عميد الكلية

بخصوص اعتماد

مراجعة وتحديث آليات عمل لجنة فحص شكاوى

السادة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة

السيد الأستاذ الدكتور / عميد الكلية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ... وبعد ...

بناءً على تعاقد كلية العلوم بدمياط مع وزارة التعليم العالي في ٢٠٠٩/١١/١ بمشروع التطوير المستمر و التأهيل للاعتماد (CIQAP) وعليه نعرض على سيادتكم

الموضوع : بشأن الموافقة على اعتماد مراجعة وتحديث آليات عمل لجنة فحص شكاوى
السادة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة (مرفق)

والأمر معروض على سيادتكم للتكرم بالموافقة واتخاذ اللازم نحو اعتمادها من مجلس الكلية
وتفضلوا سيادتكم بقبول فائق الاحترام

مدير وحدة ضمان الجودة

د. محمد اسماعيل أبودبارة

قرار: مجلس الكلية رقم (٢٢٩) بتاريخ ٢٠١٢ / ٢ / ٢٠

الموافق قسم

عميد الكلية



د. أحمد السيد العباسي

١١٨٨٥

وحدة إدارة المشروعات (المرحلة الثالثة)

برنامج التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد

آليات عمل لجنة فحص شكاوى السادة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالكلية

أولا : كيفية التقدم بالشكوى:

- 1- التقدم مباشرة بالشكوى إلى الأستاذ الدكتور / عميد الكلية أوالى السيد الدكتور / مدير وحدة ضمان الجودة بالكلية مع تدوين الشكوى في سجل خاص بوحدة الجودة موضحا في السجل ساعة وتاريخ التقدم إلى الشكوى.
- 2- التقدم عن طريق صندوق الشكاوى الخاص بوحدة ضمان الجودة.
- 3- التقدم بالشكوى إلى السيد الأستاذ الدكتور / رئيس القسم العلمي المختص حيث يقوم برفعها إلى السيد الدكتور / مدير وحدة ضمان الجودة.

ثانيا : إلية التعامل مع الشكاوى:-

- 1- يتم حصر الشكاوى المرفوعة أسبوعيا بمعرفة لجنة مشكلة من قبل السيد الدكتور / مدير وحدة ضمان الجودة بالكلية والسيد المسئول الإدارى الخاص بها وتسجيلها بمحضر رسمي
- 2- يتم عرض المحضر والشكاوى على السيد الأستاذ الدكتور / عميد الكلية لإحالتها إلى اللجنة المشكلة لهذا الغرض للدراسة.
- 3- تدرس كل شكوى على حدة مع إحالة كل شكوى إلى رئيس القسم العلمي المختص لإبداء الراى نحو محتوى ومدى جدية الشكوى ومدى ما يراه مناسباً.
- 4- يتم تدارس ما تم من إجراءات من قبل اللجنة المشكلة مع العرض على السلطة المختصة إذا ادعت الضرورة لذلك واتخاذ الإجراءات التصحيحية على أن يتم إبلاغ صاحب الشكوى بما تم خلال مدة لا تتجاوز أسبوعين من تاريخ التقدم للشكوى.
- 5- تحاط وحدة ضمان الجودة بالكلية بالإجراءات التي تمت والمستندات الدالة على ذلك.