



كلية العلوم

(٨٢)



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

مذكرة للعرض على أ.د. عميد الكلية

بخصوص اعتماد

مراجعة وتحديث لجنة تلقى وفحص شكاوى

ومقترحات العاملين بالجهاز الإدارى وآليات عمل اللجنة

السيد الأستاذ الدكتور / عميد الكلية

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

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

الموضوع : بشأن الموافقة على اعتماد مراجعة وتحديث لجنة تلقى وفحص شكاوى ومقترحات العاملين بالجهاز الإدارى وآليات عمل اللجنة (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 (٣٤٠) بتاريخ ٧ / ٤ / ٢٠١٣

الموافق

عميد الكلية

أ.د. أحمد السيد العباسي



١٦٨٨٥

٨٥



كلية العلوم



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

تشكيل لجنة تلقي وفحص شكاوى ومقترحات السادة العاملين بالجهاز الإدارى بالكلية

تشكل لجنة تلقي وفحص شكاوى ومقترحات السادة العاملين بالجهاز الإدارى من السادة الأتى أسمائهم بعد :-

- | | | | |
|-------------|--|---------------------------|----|
| رئيساً | عميد الكلية | أ.د. أحمد السيد الغباشى | ١- |
| عضوا | وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع والبيئة | أ.د. ممدوح محمد نعمة الله | ٢- |
| عضوا | مدير وحدة ضمان الجودة | د. محمد اسماعيل ابو دبارة | ٣- |
| أمين اللجنة | أمين الكلية | أ.محمد محمود شمسو | ٤- |
| عضوا | رئيس شئون العاملين | أ.نهى السيد السيد | ٥- |



١٩٩٨٥



كلية العلوم



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

آليات عمل لجنة تلقي وفحص شكاوى ومقترحات الجهاز الإدارى بالكلية

أولاً : كيفية التقدم بالشكاوى :

- 1- يتقدم الموظف بشكواه أو مقترحه إلى قسم شئون العاملين أو التقدم من خلال صندوق الشكاوى والمقترحات المثبتة بالكلية والصندوق الخاص بقسم شئون العاملين .
- 2- يقوم رئيس القسم الإدارى المختص بحصر الشكوى أو المقترح وتسجيلها فى سجل الشكاوى المقترحات وعرضها على السيد الأستاذ/ أمين الكلية للعرض على لجنة تلقي الشكاوى المقترحات

ثانياً : آليات التعامل مع الشكاوى والمقترحات :

- 1- يقوم قسم شئون العاملين بتسجيل الشكوى أو المقترح فى سجل خاص موضح به الاسم والتاريخ والتوقيت للمتقدم بالشكوى أو الاقتراح .
- 2- يتم حصر الشكاوى والمقترحات أسبوعياً للعرض على أ.د رئيس لجنة تلقي وفحص شكاوى ومقترحات العاملين بالجهاز الإدارى بالكلية
- 3- تقوم اللجنة بفحص الشكاوى والمقترحات ومناقشتها مع الجهات المعنية والعمل على حلها وإزالة العقبات الناتجة إن وجدت وتتخذ القرار المناسب معتمداً من رئيس اللجنة وتوجهه لقسم شئون العاملين .
- 3- يقوم قسم شئون العاملين بإعلان صاحب الشكوى بصورة من قرار اللجنة فى خلال مدة لا تتجاوز أسبوعين من تاريخ التقدم بالشكوى .
- 4- يرسل قسم شئون العاملين صورة إلى وحدة ضمان الجودة وتقييم الأداء من المستندات الخاصة بالشكوى أو المقترح للمتابعة والعمل على تطوير وتحسين الرضا الوظيفى للعاملين بالجهاز الإدارى والتوثيق والحفظ .

عميد الكلية

يعتمد

أ.د/ أحمد السيد العجاشى