

الآلية الخاصة بالشكاوى والاقتراحات

تشكيل لجنة الشكاوى والاقتراحات :

تشكل لجنة الشكاوى والاقتراحات من :-

- مدير وحدة خدمات الخريجين
- عضو وحدة خدمات الخريجين
- سكرتير وحدة خدمات الخريجين

شروط استلام الشكاوى :

- كتابة بيانات المشتكى (للشكاوى الشخصية) حتى يتسنى الرد عليه مع ضمان سرية هذه البيانات .
- في حالة الشكاوى العامة يمكن التغاضي عن كتابة البيانات الشخصية .

إجراءات التعامل مع الشكاوى والاقتراحات :-

- سوف تقوم اللجنة بفتح الصندوق في أول يوم عمل من كل أسبوع , أو كلما دعت الحاجة لذلك .
- يتم فرز وتجميع الشكاوى والاقتراحات ودراستها بعناية لتحديد الجهة المعنية بالشكاوى وتحديد الفتره الزمنية المطلوبة للإجابة عليها .
- يتم متابعة الرد مع الجهة المشتكى عليها خلال الفتره الزمنية المحددة على الشكاوى .
- عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكاوى .
- في حال اذا كانت الشكاوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الشكاوى والاقتراحات يستبعد العضو المعنى ليتم مناقشة موضوع الشكاوى بخصوصه .
- في حال وردت اقتراحات يتم مبدئيا دراستها من قبل اللجنة ومن ثم رفع الاقتراح الى وحدة ضمان الجودة ليحول بعدها الى الجهة المعنية اذا كان قابلا للتطبيق , واذا تم اعتماده يتم إبلاغ

مقدم الاقتراح بأن الاقتراح تم اعتماده مع منحه كتاب شكر من
الكلية .

- سيتم معاملة الشكاوى بكل جدية وشفافية وحيادية مع ضمان
عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم الشكاوى .

مدير الوحدة

أ.د/ على عيد الديب



سكرتيرة الوحدة

مها عبدالحميد محمد