



كلية الاعلام وتكنولوجيا الاتصال

جامعة جنوب الوادي

السيد الدكتور / مدير وحدة الجودة

تحية طيبة وبعد ،

نحيط معاياكم علماً بأن مجلس كلية الإعلام وتكنولوجيا الاتصال في جلسته رقم (79) بتاريخ 2023/2/13 قد وافق على اعتماد آلية الشكاوى والمفتوحات للجهاز الإداري .

ونفضلوا بقبول فائق التقدير

أمين المجلس  
منار كر

عميد الكلية  
الدكتور حلمي محسوب





وحدة ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد  
كلية الإعلام وتكنولوجيا الاتصال  
جامعة جنوب الوادي

السيد الأستاذ الدكتور / عميد الكلية

تحية طيبة وبعد ،،،،،

الموضوع : - اعتماد آلية الشكاوى والمقترحات للجهاز الإداري

نرجو من سعادتكم التكرم بالموافقة على اعتماد آلية الشكاوى والمقترحات للجهاز الإداري .  
وذلك في إطار اعمال الجودة ومتطلبات معيار الجهاز الإداري .

وتفضلاً بقبول فائق الاحترام والتقدير

المدير التنفيذي للوحدة

د . سمية عبد الراضي احمد

سمية عبد الراضي احمد

منسق المعيار

د . آمال محمد سعدي

د . آمال محمد سعدي

## آلية الشكاوى والمقترحات للجهاز الإداري بالكلية

الهدف من آلية الشكاوى والمقترحات للجهاز الإداري هو إتاحة المجال للجهاز الإداري في حالة وجود أي مقترح يمكن مناقشته أو شكوى يتم البت فيها وتوفير حلول مناسبة.

تشجع الكلية الأطراف ذات العلاقة على تقديم أي مقترح لتحسين الخدمات التي تقدمها الكلية.

تشجع الكلية الأطراف ذات العلاقة على تقديم الشكاوى والسعى لحلها وتقليل أي أثار سلبية على الطلاب والعاملين بالكلية وله الحق بأن يتقدم بشكوى إذا كان غير راضياً عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية وبمجرد تقديمها للشكوى سيتم التحقق من جديتها ، والشكاوى الكيدية والمجمولة سوف لا ينظر إليها.

تضمن الشكاوى والمقترحات المقدمة تغذية راجعة عن الخدمات التي تقدمها الكلية، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدراً هاماً لتحسين العملية التعليمية والبحثية بالكلية.

### أولاً : أساليب تلقي الشكاوى والمقترحات

- ١- يمكن رفع الشكاوى مباشرة إلى السيد (أمين عام الكلية)
- ٢- استقبال الشكاوى والمقترحات بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطرف المقدم للمقترح أو الشكوى
- ٣- الصناديق الموزعة في كافة أنحاء مبني الكلية (يكون لها مسئول عن متابعة الصندوق ويفتح كل أول أسبوع من قبل أمين الكلية)
- ٤- استقبال الشكاوى والمقترحات الكترونياً على موقع الكلية (الدخول على تطبيق صندوق التواصل المجتمعي )
- ٥- إرسال الشكوى عبر تطبيق الرسائل الإدارية (مسك) إلى السيد (أمين عام الكلية)

يتم فحص الشكاوى والمقترحات من خلال لجنة (الشكاوى والمقترحات) المشكلة من عميد الكلية .

البت في الشكوى المقدمة مع الاحتفاظ بالسرية الكاملة للشكاوى وعدم إضرار الشاكى بسبب شكواه .

يتم تنظيم ندوات وورش عمل لنشر ثقافة تقديم الشكاوى أو المقترحات من جميع أفراد العاملين بالكلية .

مسئول محبار الجهاز الإداري

د. آمال محمد سعدي

د. رمال عاصم

المدير التنفيذي لوحدة الجودة

د. سمية عبد الراضي احمد

١٧٢١/٦/٢٠٢١

يعتمد عميد الكلية

أ.د/ حلمي مسبي





وحدة ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد  
كلية الإعلام وتكنولوجيا الاتصال  
جامعة جنوب الوادي

تشكيل لجنة البيت في الشكاوى والاستفسارات والمفتوحات (بافتراض أ.د/ عميد الكلية) يناير ٢٠٢٢



وحدة ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد  
كلية الإعلام وتكنولوجيا الاتصال  
جامعة جنوب الوادي

السيد المستشار الدكتور / عميد الكلية

نخبة طيبة ويعتمد .....

**الموضوع :** - مقترح وضع تشكيل لجنة البيت في الشكاوى والاستفسارات

نتشرف بان نعرض علي سعادتكم مقترن وضح تشكيل لجنة البيت في الشكاوى والاستفسارات والمفتوحات  
علي ان تكون بداية كل عام دراسي على ان تتكون تلاته من اعضاً هيئة التدريس ( رئيس + عضوان ) والسيد /  
امين الكلية وعضو من الشئون القانونية وطالب وهم اعتماد وتوثيق المحنة من قبل مجلس الكلية .

**وتحفلوا بقبول خائق الاحترام والتقدير**

١/ د. حسنيه مطر السيد / نائب رئيس المدير التنفيذي للوحدة  
٢/ د. ابراهيم قاسم ابراهيم ابراهيم  
٣/ سر حاتم ابراهيم ابراهيم  
٤/ محمد خليل لطفي المختار  
٥/ رئيس ادارة الدراسات

قنا - جامعة جنوب الوادي - كلية الإعلام وتكنولوجيا الاتصال - الدور الأول علي - حجرة رقم (٦)  
E-mail : qualmasscom@svu.edu.eg  
الصفحة ١ من ٢

قنا - جامعة جنوب الوادي - كلية الإعلام وتكنولوجيا الاتصال - الدور الأول علي - حجرة رقم (٦)

E-mail / qualmasscom@svu.edu.eg

A.H.G

الصفحة ٢ من ٢