



وحدة ضمان الجودة والاعتماد

### آلية تلقي الشكاوى والمقترحات والرد عليها

تؤكد إدارة الكلية على وجود إجراءات فعالة للتعامل مع شكاوى ومقترحات جميع المستفيدين (أعضاء هيئة التدريس ، الطلاب، العاملين) وتضمن إحترام الخصوصية في هذا الشأن . ويتم التعامل مع الشكاوى أو المقترح ووضع الحلول في خلال اسبوعين من تاريخ الشكاوى دون تأخير.

### آلية تلقي الشكاوى والمقترحات:

- وضع الشكاوى أو المقترح في صندوق الشكاوى والمقترحات ( بالدور الثانى بجوار وحدة الجودة، أو بالدور الأرضى بجوار مكتب أمين الكلية)
- أو إرسال الشكاوى عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بوحدة الجودة

[quality@iesr.asu.edu.eg](mailto:quality@iesr.asu.edu.eg)

- أو تقديمها فى حالة الرغبة لرئيس القسم أو مكتب السادة الوكلاء أو مكتب العميد مباشرة.
- أو القيام بملىء إستمارة الشكاوى أو المقترح على موقع الكلية

[www.iesr.asu.edu.eg](http://www.iesr.asu.edu.eg)

### آلية فحص الشكاوى والمقترحات:

- فتح صندوق الشكاوى والمقترحات اسبوعياً.
- إستلام الشكاوى أو المقترح عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالكلية.
- إستلام الشكاوى أو المقترح من الأقسام أو السادة الوكلاء أو عميد الكلية.
- تسجيل الشكاوى بسجل الشكاوى المُعد لذلك.

### آلية الرد:

إعلام صاحب الشكاوى بالرد فى حال المشاكل الفردية وإعلان الحلول المتوصل اليها فى حال الشكاوى العامة.



كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية  
وحدة ضمان الجودة والاعتماد

### آلية تلقي الشكاوى والمقترحات والرد عليها

تؤكد إدارة الكلية على وجود إجراءات فعالة للتعامل مع شكاوى ومقترحات جميع المستفيدين (أعضاء هيئة التدريس ، الطلاب، العاملين) وتضمن إحترام الخصوصية في هذا الشأن .  
ويتم التعامل مع الشكاوى أو المقترح ووضع الحلول في خلال اسبوعين من تاريخ الشكاوى دون تأخير.  
**آلية تلقي الشكاوى والمقترحات:**

- وضع الشكاوى أو المقترح في صندوق الشكاوى والمقترحات ( بالدور الثانى بجوار وحدة الجودة، أو بالدور الأرضى بجوار مكتب أمين الكلية)
- أو إرسال الشكاوى عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بوحدة الجودة

[quality@iesr.asu.edu.eg](mailto:quality@iesr.asu.edu.eg)

- أو تقديمها في حالة الرغبة لرئيس القسم أو مكتب السادة الوكلاء أو مكتب العميد مباشرة.
- أو القيام بملء إستمارة الشكاوى أو المقترح على موقع الكلية [www.iesr.asu.edu.eg](http://www.iesr.asu.edu.eg)

### آلية فحص الشكاوى والمقترحات:

- فتح صندوق الشكاوى والمقترحات اسبوعياً.
- إستلام الشكاوى أو المقترح عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالكلية.
- إستلام الشكاوى أو المقترح من الأقسام أو السادة الوكلاء أو عميد الكلية.
- تسجيل الشكاوى بسجل الشكاوى المُعد لذلك.

### آلية الرد:

إعلام صاحب الشكاوى بالرد في حال المشاكل الفردية وإعلان الحلول المتوصل اليها في حال الشكاوى العامة.



مدير وحدة ضمان الجودة

أحمد  
د. / سهام أحمد