



كلية التربية النوعية



جامعة الزقازيق

## مهام وإختصاصات لجنة الشكاوى والمقترحات ببرنامج الإقتصاد المنزلى

- ✓ التعرف بإجراءات الشكاوى والتعامل معها.
- ✓ إستلام الشكاوى المقدمة يدوياً أو المرسله أو الموجودة فى صندوق الشكاوى الخاص بالبرنامج.
- ✓ عمل إجتماع دورى كل خمسة عشر يوماً لفرز صندوق الشكاوى والرد عليها.
- ✓ عمل إستقصاء دورى لقياس آراء الطلاب والهيئة المعاونة أو أعضاء هيئة التدريس فى أداء اللجنة.
- ✓ إذا قدمت أى طالبة أو عضو هيئة تدريس شكوى كيدية أو كاذبة فإنه يخضع للأستجواب من قبل لجنة الشكاوى والمقترحات ويرفع تقريرها لرئيس القسم ومن ثم عميد الكلية لإتخاذ ما يروه مناسباً.
- ✓ إعداد تقرير سنوى عن الشكاوى وتحليل الأسباب وتقديم المقترحات عن الإجراءات الوقائية والتصحيحية .
- ✓ يتم إعلام صاحب أو أصحاب الشكوى بالنتيجة والإجراءات التى تم تقريرها خلال مدة محددة تلتزم بها الجهة الموكل لها الأمر .
- ✓ تحتفظ اللجنة بالوثائق الخاصة بالشكاوى المقدمة من الطلاب وكيفية التعامل معها وتقوم بمراجعة النظام المتبع وتطويره بناء على آراء الطلاب ولجان المراجعة الداخلية والخارجية.

منسق معيار/ قيادة وتنظيم البرنامج

أ.د/ سماح عبد الفتاح عبد الجواد أحمد