



كلية الإعلام
وحدة ضمان الجودة



آلية التعامل مع شكاوى وتظلمات الطلاب

1- تستقبل الكلية شكاوى وتظلمات الطلاب من خلال صندوق الشكاوى بالإضافة إلى البريد الإلكتروني المخصص لذلك بعد إعلانه للطلاب على الصفحة الرسمية للكلية على الفيسبوك.

عنوان البريد الإلكتروني: complaints@masscomm.asu.edu.eg

2- تشكيل لجنة لمتابعة وفحص شكاوى الطلاب الواردة على البريد الإلكتروني وصندوق الشكاوى برئاسة وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب وعضو هيئة تدريس من كل قسم علمي.

3- تقوم اللجنة بفحص الشكاوى شهريًا.

4- تتولى اللجنة التواصل مع الطلاب أصحاب الشكاوى لإبلاغهم بما تم اتخاذه تجاه شكاوهم.

5- تقوم اللجنة برفع تقارير عن شكاوى الطلاب والإجراءات التي تم اتخاذها حيالها إلى مجلس الكلية.

القائم بعمل عميد الكلية

مدير وحدة ضمان الجودة

أ.د. هبة شاهين

د. مريم عادل