



جامعة الزيتونة الأردنية
Al-Zaytoonah University of Jordan

مكتب الاعتماد وضمان الجودة
Accreditation and Quality Assurance Office



"تطوير مستمر"
Continuous Improvement

"عراقة وجودة"
Tradition and Quality

Ref:

الرقم: 2021-2020/49/16

Date:

التاريخ: 2020/12/24

الأستاذة العمداء المحترمون،،،

السادة مديرو المكاتب والمراكز والدوائر المحترمون،،،

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع: تعميم الاجراءات المساندة لمتابعة الشكاوى والمخالفات والتظلمات والمقترحات باصدار 3.1

نرفق لحضرتكم النسخة المحدثة من الاجراءات المساندة لمتابعة الشكاوى والمخالفات والتظلمات والمقترحات باصدار 3.1 بعد اعتمادها بقرار مجلس العمداء رقم 2021-2020/06/02 بتاريخ 2020/12/14، راجين التكرم باستخدامها اعتبارا من تاريخ هذا التعميم أخذا بعين الاعتبار ما يلي:

- 1- ضرورة الالتزام بنماذج الاجراء، في توثيق جميع حالات الشكاوى والمخالفة والتظلم باستخدام النماذج المعتمدة، وارسال سجلاتها في نهاية العام الجامعي الى مكتب الاعتماد وضمان الجودة بمغلقات مكتومة ومغلقة.
- 2- ضرورة العمل على ايجاد صندوق للمقترحات وارسال سجلاتها في نهاية العام الجامعي الى مكتب الاعتماد وضمان الجودة، حيث لوحظ ضعف مستوى تطبيق الاجراء في هذا الجانب.
- 3- ضرورة قيام المعنيين ولجان التحقيق بتحديد موضوع القضية وسببها الجذري بدقة، بما يساعد على إعداد تقارير وخطط تحسينية لتطوير البات التعامل مع حالات الشكاوى والمخالفة والتظلم والحد منها مستقبلا، حيث لوحظ ضعف مستوى تحديد موضوعات القضايا وأسبابها الجذرية في السجلات المرسله من قبلكم.

لإجراء اتكم

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

مدير مكتب الاعتماد وضمان الجودة

الدكتور فراس محمد العزة

نسخة لكل من:

• مكتب الرئيس

• مكتب الاعتماد وضمان الجودة

Tel: + 962 - 6 - 4291511

www.zuj.edu.jo

Fax: + 962 - 6 - 4291432

qa@zuj.edu.jo

P.O Box 130 Amman 11733 Jordan

SF16/1407- 2.0

تلفون: + 962 - 6 - 4291511

فاكس: + 962 - 6 - 4291432

ص.ب: 130 عمان 11733 الأردن

٢٠١٥