



# المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية

## والتدريبية

دليل إجراءات ترخيص واعتماد

المؤسسات التعليمية والتدريبية

## تقديم

المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية أحد الركائز الرئيسة لتطوير التعليم في ليبيا، حيث يعنى المركز ببناء وتطوير نظام وطني شامل لتقييم وضمان الجودة والاعتماد لجميع المؤسسات التعليمية العاملة في ليبيا (الحكومية والخاصة والأجنبية والمشاركة)، بمختلف أنواعها ومستوياتها التعليمية من أجل تحقيق أعلى مستويات الجودة والتميز، وتعزيز القدرة التنافسية لها ولمخرجاتها.

فالمركز لا يعتبر جهة رقابية بالشكل التقليدي، بل هو مؤسسة تحرص على تقديم جميع أشكال الدعم الفني والإرشاد والتوجيه والمتابعة لهذه المؤسسات، بما يساعدها على التحسين المستمر لجودة العملية التعليمية ومخرجاتها من خلال إجراءات وآليات فعالة.

ولتحقيق ما سبق، فإن المركز يحرص على توفير ونشر المعلومات الكافية والدقيقة التي تساعد المؤسسات التعليمية والتدريبية على العمل، للوصول للاعتماد وضمان الجودة، والقدرة على القيام بعمليات التقييم والتقويم الذاتي، والتي من شأنها تعزيز وتطوير جودة العملية التعليمية والتدريبية بالمؤسسات.

وفي إطار سياسة المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، لتحديث وتطوير آليات وإجراءات العمل، يقدم للمؤسسات التعليمية والتدريبية في ليبيا دليل إجراءات الترخيص والاعتماد، الذي يُعدُّ ثمرةً لجهود جادة ومخلصة بذلها فريق العمل المكلف.

وما التوفيق إلا من عند الله سبحانه وتعالى

د. أسامة نورالدين الفزاني

مدير عام المركز

المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية

## فريق العمل

أعضاء فريق العمل حسب قرار مدير المركز رقم (01) لسنة 2016

- |             |                             |
|-------------|-----------------------------|
| رئيس الفريق | 1- د. توفيق الطاهر عجال     |
| عضواً       | 2- د. مختار عبدالنور الحيص  |
| عضواً       | 3- د. سالم الشريف الفرد     |
| عضواً       | 4- د. عبدالمجيد الطيب شعبان |
| عضواً       | 5- د. عبدالمجيد محمد خليل   |
| عضواً       | 6- أ. حامد أحمد سعد         |

## فهرس المحتويات

الصفحة	البيان	ت
05	التعريفات والمصطلحات الفنية	1
07	إجراءات الترخيص والاعتماد	2
08	تصنيف المؤسسات التعليمية والتدريبية	3
08	الترخيص الفني	4
08	ترخيص المؤسسات حديثة الإنشاء	5
09	متطلبات التقديم للحصول على الترخيص الفني	6
09	مراحل الترخيص	7
10	الاعتماد المؤسسي	8
11	المتطلبات العامة للاعتماد المؤسسي	9
12	دورة الاعتماد المؤسسي	10
12	خطوات الاعتماد المؤسسي	11
13	الرسوم المالية لعملية الاعتماد	12
13	طلب الاعتماد المؤسسي	13
14	مراجعة طلب الاعتماد المؤسسي	14
15	طلب تجديد الاعتماد المؤسسي	15
16	الاعتماد البرامجي	16
16	المتطلبات العامة للاعتماد البرامجي	17
17	دورة الاعتماد البرامجي	18
17	خطوات الاعتماد البرامجي	19
18	الرسوم المالية لعملية الاعتماد	20
18	طلب الاعتماد البرامجي	21
19	مراجعة طلب الاعتماد البرامجي	22
19	طلب تجديد الاعتماد البرامجي	23
21	تقرير الدراسة الذاتية	24
21	تجديد الاعتماد المؤسسي لمؤسسة تم رفض أو سحب اعتمادها المؤسسي	25
21	عملية التدقيق	26
22	اختيار فريق التدقيق	27
22	الإعداد لعملية التدقيق	28
23	التسهيلات الواجب توفرها خلال عملية التدقيق	29
23	تغيير موعد التدقيق	30
23	الالتزام بالمتطلبات القانونية	31

24	إعداد التقرير	32
24	تنسيق التقرير	33
25	مجالات تحسين تقرير التدقيق	34
25	نظام التقييم	35
26	مراجعة تقرير التدقيق	36
27	القرارات المتعلقة بمنح الاعتماد	37
27	منح الاعتماد المؤسسي	38
27	تأجيل منح الاعتماد المؤسسي	39
28	ما بعد منح الاعتماد	40
28	حماية مصداقية الاعتماد	41
28	الحفاظ على الاعتماد	42
29	استدامة الاعتماد	43
30	اعتماد فروع مؤسسات تعليمية وتدريبية	44
30	تدقيق ضمان الجودة	45
31	المتابعة السنوية	46
32	إجراءات تجديد الاعتماد	47
32	إيقاف الاعتماد أو سحبه	48
33	استخدام قرار الاعتماد	49
34	النشر على موقع المركز الإلكتروني	50
34	التظلم	51
34	التقدم بالتظلم	52
35	أسباب التظلم	53
35	إجراءات التظلم	54
35	إجراءات إضافية للتظلم	55
35	جلسة التظلم	56
36	قرارات لجنة التظلم	57
36	الإخطار بقرار لجنة التظلم	58
36	الجدول الزمني للتظلم	59

## 1- التعريفات والمصطلحات الفنية

**المركز:** المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية.

**الدليل:** دليل اجراءات الترخيص والاعتماد.

**المؤسسة التعليمية أو التدريبية:** كل مؤسسة تعليمية حكومية أو خاصة تقدم برامج دراسية أو تدريبية منتظمة.

**الكلية:** وحدة تعليم عالٍ وبحث علمي من وحدات الجامعة، ويجوز أن يكون لها شخصيتها الاعتبارية المستقلة، وهي في

كل الأحوال كيان علمي مستقل داخل نطاق الجامعة، تضم مجموعة أقسام علمية تتناسب مع طبيعة

التخصصات العلمية في الكلية.

**القسم:** وحدة علمية أساسية من وحدات الكلية في البناء الجامعي والتعليم العالي، متخصصة في حقل من حقول

المعرفة، تتولى مهمة إعداد و تنظيم وتنفيذ البرامج التعليمية والبحثية.

**البرنامج التعليمي:** وحدة علمية من وحدات القسم المتخصصة تتولى مهمة إعداد وتنظيم البرامج التعليمية والبحثية.

**الاعتماد:** هو عملية التأكد أن المؤسسة استوفت الحد الأدنى من معايير الاعتماد (مؤسسياً وبرامجياً) ويمنح المركز بموجبها

وثيقة بذلك.

**المعيار:** مجموعة من المؤشرات تدرج ضمن إطار عملية ما، أو مورد مشترك.

**المؤشر:** مقياس كمي أو نوعي لمستوى الأداء بمرور الوقت، للاستدلال على مدى تحقق المعيار.

**الشواهد والأدلة:** المصادر المتاحة التي يمكن الاستناد عليها في تحقيق المؤشرات، والتي تتمثل في قواعد البيانات، ومحاضر

الاجتماعات، والتقارير السنوية، ونتائج عمليات التقييم، والسجلات المختلفة كسجلات الحضور والغياب،

والمقابلات...إلخ.

**الآليات:** إجراء أو مجموعة اجراءات يتم تنفيذها لتحقيق مؤشر.

**الإجراءات:** مجموعة من الخطوات المتتابعة واللازمة لإنجاز مهمة معينة.

**التوثيق:** مجموعة عمليات جمع ونسخ وتنظيم وتحليل وتخزين واسترجاع المعلومات أو الوثائق حسب احتياجات

المعنيين.

**التقرير السنوي:** تقرير تعده المؤسسة مع نهاية العام الدراسي، ويُؤسس على تقارير البرامج التعليمية والتدريبية وأنشطة

المؤسسة المختلفة التي تحقق رسالتها وأهدافها.

**الترخيص الفني:** الموافقة الفنية الصادرة عن المركز لاستكمال إجراءات إنشاء أو استحداث المؤسسات التعليمية أو التدريبية

أو برامجها لغرض الحصول على الترخيص لمزاولة عملها، بناء على تقرير فريق الفحص.

**فريق الفحص:** فريق يتم تسميته من قبل المركز يتولى فحص ملف طلب الترخيص، والقيام بزيارة ميدانية للتأكد من أهلية

المؤسسة للحصول على الترخيص الفني.

**التدقيق:** عملية منظمة للحصول على الشواهد والأدلة الموضوعية المتعلقة بالتأكد من الأنشطة والممارسات ومدى مطابقتها للمعايير لإتخاذ القرار المناسب.

**التدقيق التكميلي:** إعادة تدقيق للمعايير التي لم تحقق الحد الأدنى للحصول على الاعتماد.

**التقييم الذاتي:** تقييم المؤسسة لنفسها وفق معايير الاعتماد الصادرة عن المركز.

**الدراسة الذاتية:** التقرير المقدم للحصول على الاعتماد وفق المعايير الصادرة عن المركز، والمعد بناءً على تقرير التقييم الذاتي للمؤسسة.

**الحدود الدنيا (الحد الأدنى):** هو المستوى المطلوب تحقيقه من قبل المؤسسة في عملية التقييم، وهو 65% للمعيار، و70% لمجموع المعايير.

**الاعتراف الأكاديمي:** اعتراف المؤسسات التعليمية والتدريبية وهيئات الاعتماد ببعضها البعض، المنتمية لنفس الشبكة الإقليمية والدولية لضمان الجودة والاعتماد.

**الميسر:** أحد أعضاء المؤسسة يقوم بتيسير عملية التدقيق الخارجي أثناء الزيارات الميدانية.

**الاعتماد المؤسسي:** وثيقة يمنحها المركز تؤكد قدرة المؤسسة على تحقيق رسالتها وأهدافها المعلنة وفق معايير الاعتماد المؤسسي.

**الاعتماد البرامجي:** وثيقة يمنحها المركز تؤكد قدرة البرنامج على تحقيق رسالته وأهدافه المعلنة، وفق معايير الاعتماد البرامجي.

**الحوكمة:** الإطار الذي تمارس فيه المؤسسات مهامها وتوضح العلاقة بين الأطراف ذات العلاقة من مجلس إدارة المؤسسة ومستوياتها التنظيمية المختلفة والأطراف الخارجية المستفيدة من خدماتها وضمان حقوق جميع هذه الأطراف.

**التعلم الذاتي:** نشاط تعلمي يقوم به المتعلم مدفوعاً برغبته الذاتية بهدف اكتساب المعارف وتنمية المهارات التي يحددها البرنامج التعليمي.

**التغذية الراجعة:** تزويد المعنيين بالمعلومات اللازمة عن مستوى أدائهم لضمان تحقيق أفضل النتائج.

**الغايات:** مجموعة أهداف استراتيجية مصاغة في صورة تمثل رؤية المؤسسة، تتحقق بسلم متدرج من الاهداف التكتيكية والتنفيذية.

## 2- إجراءات الترخيص والاعتماد

فى إطار تبسيط الإجراءات لعمليات ترخيص واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية فى ليبيا، فقد تم تحديد العمليات الرئيسية الثلاثة وهى:

- ✓ الترخيص الفني.
- ✓ الاعتماد المؤسسي.
- ✓ الاعتماد البرامجي.

تم تحديد معايير الاعتماد المؤسسي والبرامجي حسب التخصص، ومستوى ونوعية الخدمة التي تقدمها المؤسسة، وتبسيط إجراءات عملية التقييم التي عن طريقها يتم تحديد أحقية المؤسسة التعليمية والتدريبية للاعتماد، كما تم إلغاء مرحلتي الاعتماد المبدئي المؤسسي، والاعتماد المبدئي البرامجي المعمول بهما سابقاً.

لذا وجب على المؤسسات التعليمية والتدريبية بكل تصنيفاتها تحديث ملف الترخيص الفني، والحصول على الاعتماد المؤسسي، واعتماد البرامج التعليمية والتدريبية التي تقدمها.

إن الدليل الذي بين أيدينا الآن، يوضح بالتفصيل الإجراءات والمتطلبات وآليات العمل لاعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، وذلك حسب المعايير الصادرة عن المركز.



### 3- تصنيف المؤسسات التعليمية والتدريبية

تصنف مؤسسات التعليم العالي في ليبيا على النحو التالي:

- 1- التعليم العالي الجامعي.
- 2- التعليم العالي التقني والفني.
- 3- المعاهد العليا والمتخصصة.
- 4- التعليم المهني المتوسط.
- 5- التعليم الأساسي والثانوي.

### 4- الترخيص الفني

- تصريح كتابي يصدره المركز، يسمح باستكمال إجراءات إنشاء أو استحداث مؤسسات تعليمية وتدريبية، أو يأذن لها بمزاولة أعمالها، بقرار من مدير المركز، بناءً على توصية من إدارة الاعتماد، وفقاً للاشتراطات والمتطلبات المعتمدة.
- إن الترخيص بتقديم الخدمات التعليمية والتدريبية، يعني أن المؤسسة قد استوفت متطلبات الترخيص الفني، أي أنها تمتلك رؤية واضحة، ورسالة تعليمية، وتجهيزات ومرافق مناسبة؛ لتحقيق أهداف وغايات ومتطلبات المجتمع.

### 5- ترخيص المؤسسات حديثة الإنشاء

- يُمنح الترخيص الفني لمؤسسات التعليم والتدريب لمدة زمنية لا تتجاوز 12 شهراً من تاريخ صدوره، كما يشترط أن تكون المؤسسات الأجنبية معتمدة من قبل الدولة الأم، والدولة المقر لتلك المؤسسة.
- لمنح الترخيص الفني، يتم الاستناد إلى الاشتراطات والمتطلبات الصادرة عن المركز بالخصوص.

## 6- متطلبات التقديم للحصول على الترخيص الفني

- 1- نموذج طلب الترخيص الفني.
- 2- دفع رسوم الترخيص.
- 3- قيم، ورؤية، ورسالة، وأهداف المؤسسة.
- 4- دراسة مدى حاجة سوق العمل لمخرجات المؤسسة.
- 5- السيرة الذاتية لكل عضو من أعضاء الهيئة التأسيسية.
- 6- الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- 7- خطة اكتتاب أعضاء هيئة التدريس.
- 8- نظام أعضاء هيئة التدريس والكوادر المساعدة، من حيث: التعيين، والتعاقد، والترقيات، والإجازات، ونماذج العقود التي ستبرم مع المؤسسة.
- 9- النظام الأساسي للمؤسسة، واللوائح الإدارية والمالية، التي تنظم العمل بها.
- 10- قائمة بالتخصصات والدرجات العلمية والمهنية، التي تتجه المؤسسة إلى منحها.
- 11- نظام المؤسسة التعليمي، متضمناً نظام الدراسة والامتحانات والتقييم، وشروط القبول والتسجيل والتخرج.
- 12- الميزانية التقديرية للمؤسسة.
- 13- مخططات شاملة للأبنية التعليمية والإدارية للمؤسسة.
- 14- مخططات المرافق العامة، والمرافق الصحية، وفق الاشتراطات والمتطلبات الكمية الواجب توفرها في مؤسسات التعليم العالي الصادرة عن المركز.

## 7- مراحل الترخيص الفني

### المرحلة الأولى- تقديم الملف:

- 1- يُقدم ملف متطلبات الترخيص للمركز.
- 2- تقوم إدارة الاعتماد بتكليف من يقوم بفحص ودراسة ملف المتطلبات، ووضع التوصيات بالخصوص.
- 3- في حالة وجود نواقص في الملف، تقوم إدارة الاعتماد بمخاطبة مُقدم الملف لاستكمال النواقص، خلال فترة لا تتجاوز أسبوعين من تاريخ تسلمه المخاطبة.
- 4 - يحدد موعد لعرض ومناقشة الطلب بحضور مقدم الملف، إذا دعت الحاجة لذلك.

5- تقوم إدارة الاعتماد بإعداد تقريرها، ورفعها إلى مدير المركز، وإشعار مقدم الطلب بذلك.

### **المرحلة الثانية- منح الترخيص الفني:**

- 1- سداد مصاريف عملية الترخيص كاملة.
- 2 - يتم تسمية فريق يتولى فحص مكونات البرامج التعليمية والتدريبية من خلال:
  - دراسة مدى استيفاء متطلبات العملية التعليمية والتدريبية من الاحتياجات البشرية والمادية والتربوية، ومراجعة الأنظمة الحاكمة لها.
  - الخطة الدراسية والتدريبية المطروحة، وإبداء الرأي فيها.
  - مدى توافق مباني المؤسسة مع الإشتراطات والمتطلبات المعتمدة.
- 3- يقدم فريق الفحص تقريره لإدارة الاعتماد بالمركز.
- 4 - تقوم إدارة الاعتماد بإعداد تقريرها ورفعها لمدير المركز، لمنح الترخيص الفني من عدمه.

## **8- الاعتماد المؤسسي**

يرتكز الاعتماد المؤسسي على مراجعة جميع الجوانب المتعلقة بالمؤسسة، وتقديم ما يفيد أن إدارة المؤسسة تعمل على استدامة معايير الاعتماد المؤسسي، والتزامها بالقوانين النافذة، وشروط الترخيص الفني، خلال مدة الاعتماد المؤسسي.

ويجب أن تكون المؤسسة طالبة الاعتماد المؤسسي مرخصة ، وأن يخضع الطلب للفحص من قبل إدارة الاعتماد بالمركز ، وبعد ذلك تخضع المؤسسة لعملية تدقيق لتقييم درجة تحقيقها للحدود الدنيا من معايير الاعتماد. ويقدم فريق التدقيق تقريراً إلى إدارة الاعتماد التي توصي بمنح الاعتماد، أو تأجيله، أو رفضه، استناداً إلى الشواهد والأدلة ، ويتم اتخاذ قرار بالخصوص من قبل مدير المركز.

## **9- المتطلبات العامة للاعتماد المؤسسي**

- يعتبر الاعتماد المؤسسي إلزاماً لأي مؤسسة تعليمية، ترغب في العمل في ليبيا، ويمكن التقدم للحصول على الاعتماد المؤسسي للمؤسسات التعليمية والتدريبية الحاصلة على ترخيص، وعلى هذه المؤسسات أن تقوم بتأكيده من قبل الجهة المختصة التابعة لها قبل التقدم بطلب الاعتماد المؤسسي.

- يتم منح ترخيص مبدئي للطلبات المستوفاة الشروط، والمقدمة من قبل مؤسسات جديدة، تطلب الترخيص لأول مرة، وتكون الرخصة صالحة لمدة 12 شهراً، وخلال هذه المدة يجب على المؤسسة التقدم بطلب الاعتماد المؤسسي.
- حصول المؤسسة على الاعتماد المؤسسي أو تجديده، يعتمد على مدى تحقيقها لمعايير الاعتماد النافذة والخاضعة للمراجعة والتحديث دورياً من قبل المركز.
- تخضع المؤسسة التعليمية والتدريبية الحاصلة على الاعتماد المؤسسي لإجراءات ضمان الجودة ( التطوير والتحسين المستمر) من قبل المركز.
- على المؤسسة التعليمية والتدريبية سداد جميع المستحقات المالية المترتبة على عمليات الاعتماد المؤسسي والمتابعة، وأي رسوم إضافية.
- على المؤسسة التعليمية والتدريبية المحافظة على علاقة واضحة وشفافة مع المركز، وإعلامه بأي تغييرات تطرأ على المؤسسة، والعمل على توفير المعلومات التي يطلبها المركز.
- يجب على المؤسسة التعليمية والتدريبية الالتزام بجميع القوانين واللوائح والنظم المعمول بها، والمتعلقة بجميع أنشطتها وعملياتها كافة، بما في ذلك متطلبات الترخيص.
- على المؤسسات التعليمية أو التدريبية الرجوع إلى الموقع الإلكتروني للمركز، أو الاتصال المباشر بالمركز للمتابعة، والاطلاع على كل ما له علاقة بمتطلبات عمليات الاعتماد وضمان الجودة.

## 10- دورة الاعتماد المؤسسي

- تكون مدة الاعتماد المؤسسي خمس سنوات كحد أقصى، وعلى المؤسسة الحاصلة على الاعتماد أن تتقدم بطلب تجديد الاعتماد المؤسسي قبل نهاية مدة الاعتماد بستة أشهر على الأقل.
- يجب أن تخضع المؤسسة التي تتقدم بطلب تجديد الاعتماد المؤسسي للتدقيق الكامل الذي تقوم به فرق التدقيق المكلفة بزيارة المؤسسة.
- توصي إدارة الاعتماد بناءً على تقرير فريق التدقيق، بمنح تجديد الاعتماد المؤسسي، أو تأجيل قرار الاعتماد إلى حين معالجة نقاط التحسين المحددة، أو سحب الاعتماد المؤسسي من المؤسسة التي لم تحافظ على الاستمرار في تحقيق المعايير المطلوبة.
- يحق للمؤسسة التقدم بطلب تظلم للجنة المختصة في حال عدم منح الاعتماد المؤسسي، أو سحبه فقط.

## 11- خطوات الاعتماد المؤسسي

تتضمن عملية الاعتماد المؤسسي الخطوات الآتية:

- استعداد المؤسسة لعملية الاعتماد المؤسسي.
- على المؤسسات المرخص لها تقديم الوثائق والأدلة التي تثبت التزامها بجميع متطلبات الاعتماد.
- تقوم المؤسسة بتقديم طلب الاعتماد المؤسسي على النموذج المعد لذلك، مرفقاً بتقرير الدراسة الذاتية للمؤسسة، وفق معايير الاعتماد المؤسسي.
- تقوم إدارة الاعتماد بالمركز بمراجعة الطلب، وجميع الوثائق المطلوبة.
- يتم التنسيق بين إدارة الاعتماد بالمركز والمؤسسة حول عملية التدقيق.
- يقوم فريق متخصص تتم تسميته من المركز بعملية التدقيق لغرض الاعتماد، ويقدم تقريراً بالخصوص لإدارة الاعتماد.
- تتم مراجعة تقرير التدقيق من قبل إدارة الاعتماد بالمركز، ورئيس فريق التدقيق، وممثل المؤسسة (رئيس المؤسسة، أو مدير مكتب الجودة).
- يقدم رئيس فريق التدقيق تقرير التدقيق النهائي لإدارة الاعتماد بالمركز، متضمناً التوصية باتخاذ القرار المناسب.
- يصدر قرار الاعتماد المؤسسي من عدمه للمؤسسة من قبل مدير المركز.
- تقوم إدارة المركز بإعلام المؤسسة بالقرار.

إن إجراءات الاعتماد المؤسسي الصادرة عن المركز هي إجراءات ثابتة، تشمل العديد من المراحل قبل اكتمالها، لذا فهي تستنفذ وقتاً يصل إلى شهور من تاريخ تقديم الطلب إلى الحصول على الاعتماد المؤسسي، حيث إن الوقت المستغرق للوصول إلى مرحلة التدقيق يعتمد بصورة كبيرة على استيفاء المتطلبات المقدمة من المؤسسة، ومدى استجابتها للرد على الاستفسارات، وتزويد المركز بما يُطلب منها من معلومات إضافية. وإذا اكتمل طلب المؤسسة، وتم إرفاق جميع الوثائق المطلوبة في الوقت المحدد، يمكن الانتهاء من مراجعة الطلب بشكل استثنائي خلال ثلاثين يوم عمل، وجدولة زمن عملية تدقيق الاعتماد المؤسسي خلال شهرين، ومنح الاعتماد المؤسسي إذا أظهرت المؤسسة التزامها بالمعايير خلال ستة أشهر، وعلى كل حال، فإن الجداول الزمنية قد تتأثر بمجموعة من العوامل المرهونة بظروف، يكون بعضها خارج عن سيطرة المركز، ويقوم المركز بتزويد المؤسسة المعنية بالتواريخ المحددة خلال عملية تدقيق الاعتماد المؤسسي.

## 12- الرسوم المالية لعملية الاعتماد

يستند المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية على لائحة معتمدة من جهات الاختصاص بالرسوم المالية لعملية الاعتماد المؤسسي والبرامجي وضمان الجودة، وكل ما يتعلق بهما من مراحل سابقة ولاحقة، كما يتم تعميمها على المؤسسات التعليمية والتدريبية، ونشرها على الموقع الإلكتروني للمركز.

## 13- طلب الاعتماد المؤسسي

- على المؤسسة الحصول على الترخيص قبل التقدم للاعتماد المؤسسي.
- على المؤسسة الحاصلة على الترخيص تقديم الأدلة، التي تثبت التزامها بمتطلبات الترخيص، واللوائح المنظمة لعمل المؤسسة، قبل التقدم بطلب الاعتماد المؤسسي.
- على المؤسسة تقديم طلب اعتماد يكون مستوفياً لمتطلبات المركز، خلال اثني عشر شهراً من تاريخ منح الترخيص.
- تراجع إدارة الاعتماد ملف الوثائق المطلوبة من المؤسسة لغرض الاعتماد، وتبدأ في إجراءات عملية التدقيق بناءً على جدول زمني محدد من تاريخ تقديم الطلب.
- تكون الطلبات نافذة المفعول لمدة ستة أشهر فقط من بداية تقديمها، وفي حال عدم استكمال المتطلبات اللازمة في الطلب خلال المدة المحددة، على المؤسسة تقديم طلب جديد.
- يمكن للمؤسسة التعليمية والتدريبية أن تبدأ بإعداد طلب الاعتماد المؤسسي بعد قراءة دليل الاعتماد المؤسسي وفهمه، وقبول جميع الشروط الواردة فيه، والوثائق المرفقة، وعلى المؤسسة تجميع المعلومات المهمة لإعداد طلب الاعتماد المؤسسي.
- تسلم المؤسسة نسختين ورقيتين ونسختين إلكترونيتين من الطلب، والوثائق المدعمة لكل منهما باللغة العربية إلى إدارة الاعتماد، وباللغة الإنجليزية عند اللزوم .
- تبدأ إدارة الاعتماد عملية التدقيق عند تسلم جميع الوثائق المطلوبة، ودفع الرسوم المالية المقررة، والرد على جميع الاستفسارات.

## 14- مراجعة طلب الاعتماد المؤسسي

- يكون طلب الاعتماد المؤسسي نافذاً لمدة ستة أشهر لاستيفاء النواقص.
- يتم تسمية منسق إداري من قبل إدارة الاعتماد لكل طلب اعتماد مؤسسي، يتولى الاتصال والتنسيق مع المؤسسة؛ من أجل الاستفسار، أو طلب معلومات إضافية.
- تتسلم المؤسسة تأكيداً من إدارة الاعتماد على تسلم طلبها، واستيفائه للمتطلبات كافة، بعد مراجعته في غضون عشرين يوم عمل.
- يتم تسمية فريق التدقيق الذي سيتولى عملية التدقيق لغرض الاعتماد.
- يطّلع فريق التدقيق على ملف طلب الاعتماد قبل الانتقال إلى مرحلة التدقيق، والزيارة الميدانية.

## 15- طلب تجديد الاعتماد المؤسسي

- يتوقع المركز من المؤسسات المعتمدة تحسين عمليات ضمان جودتها طيلة فترة الاعتماد، ويحتفظ المركز بجميع المعلومات عن المؤسسة من تقارير سنوية، وغيرها.
- على المؤسسة المعتمدة الراغبة في استمرار اعتمادها المؤسسي، تقديم طلب تجديد الاعتماد، والخضوع لعملية تدقيق قبل ستة أشهر من تاريخ انتهاء مدة الاعتماد.
- يكون الموعد النهائي لتقديم طلب التجديد ثلاثة أشهر قبل انتهاء الاعتماد الحالي، ويسحب الاعتماد، ويعلن عن ذلك، إذا لم تلتزم المؤسسة بالتقديم في الموعد المحدد، ما لم يتم حصولها على تمديد من المركز.

### • متطلبات تجديد الاعتماد:

- ✓ طلب تجديد الاعتماد المؤسسي.
- ✓ نماذج جمع البيانات.
- ✓ الوثائق المطلوبة الداعمة.
- ✓ دفع الرسوم المالية لعملية الاعتماد المؤسسي.
- على المؤسسة تعبئة الطلب بدقة، وتقديمه مع الوثائق من نسختين ورقيتين، ونسختين إلكترونتين.
- تبدأ إجراءات عملية التدقيق لتجديد الاعتماد المؤسسي بعد تسلم المركز طلب التجديد كاملاً.

- إذا لم تتمكن المؤسسة من الحصول على تجديد الاعتماد المؤسسي بعد إجراء عملية التدقيق ، يتم سحب اعتمادها، والإعلان عنه، ويترتب على ذلك إيقاف الاعتماد لكل البرامج التعليمية التي تقدمها.

## 16- الاعتماد البرامجي

يرتكز الاعتماد البرامجي على مراجعة جميع الجوانب المتعلقة بالبرنامج التعليمي، وتقديم ما يفيد أن إدارة البرنامج تعمل على استدامة معايير الاعتماد البرامجي، والتزامها بالقوانين النافذة، وشروط الاعتماد، خلال مدة الاعتماد المؤسسي.

ويجب أن تكون المؤسسة طالبة للاعتماد البرامجي لبرامجها معتمدة مؤسسياً ، وأن يخضع الطلب للفحص من قبل إدارة الاعتماد بالمركز ، وبعد ذلك يخضع البرنامج لعملية تدقيق لتقييم درجة تحقيقها للحدود الدنيا من معايير الاعتماد البرامجي. ويقدم فريق التدقيق تقريراً إلى إدارة الاعتماد التي توصي بمنح الاعتماد البرامجي، أو تأجيله، أو رفضه، استناداً إلى الشواهد والأدلة ، ويتم اتخاذ قرار بالخصوص من قبل مدير المركز.

## 17- المتطلبات العامة للاعتماد البرامجي

- يعتبر الاعتماد البرامجي إلزاماً لأي برامج تعليمية، يتم تنفيذها في المؤسسة التعليمية، ويمكن التقدم للحصول على الاعتماد البرامجي للبرامج التعليمية والتدريبية للمؤسسات الحاصلة على اعتماد مؤسسي.
- يتم منح اعتماد برامجي للبرامج التعليمية التي يتم تنفيذها بمؤسسات تعليمية معتمدة
- حصول البرنامج على الاعتماد أو تجديده، يعتمد على مدى تحقيقه لمعايير الاعتماد النافذة والخاضعة للمراجعة والتحديث دورياً من قبل المركز.
- على المؤسسة التعليمية والتدريبية سداد جميع المستحقات المالية المترتبة على عمليات الاعتماد البرامجي والمتابعة، وأي رسوم إضافية.
- على المؤسسة التعليمية والتدريبية المحافظة على علاقة واضحة وشفافة مع المركز، وإعلامه بأي تغييرات تطرأ على البرنامج، والعمل على توفير المعلومات التي يطلبها المركز.
- يجب على إدارة البرنامج التعليمي أو التدريبي الالتزام بجميع القوانين واللوائح والنظم المعمول بها، والمتعلقة بجميع أنشطته وعملياته كافة ، بما في ذلك متطلبات الاعتماد.



- على إدارة البرنامج التعليمي أو التدريبي الرجوع إلى الموقع الإلكتروني للمركز، أو الاتصال المباشر بالمركز للمتابعة، والاطلاع على كل ما له علاقة بمتطلبات عمليات الاعتماد وضمان الجودة.

## 18- دورة الاعتماد البرامجي

- تكون مدة الاعتماد البرامجي خمس سنوات كحد أقصى، وعلى إدارة البرنامج الحاصل على الاعتماد أن تتقدم بطلب تجديد الاعتماد البرامجي قبل نهاية مدة الاعتماد بستة أشهر على الأقل.
- يجب أن يخضع البرنامج الذي يتقدم بطلب تجديد الاعتماد البرامجي للتدقيق الكامل الذي تقوم به فرق التدقيق المكلفة بزيارة البرنامج.
- توصي إدارة الاعتماد بناءً على تقرير فريق التدقيق، بمنح تجديد الاعتماد البرامجي، أو تأجيل قرار الاعتماد إلى حين معالجة نقاط التحسين المحددة، أو سحب الاعتماد البرامجي من البرنامج الذي لم يحافظ على الاستمرار في تحقيق المعايير المطلوبة.
- يحق لإدارة البرنامج التقدم بطلب تظلم للجنة المختصة في حال عدم منح الاعتماد البرامجي، أو سحبه فقط.

## 19- خطوات الاعتماد البرامجي

- تتضمن عملية الاعتماد البرامجي الخطوات الآتية:
- استعداد المؤسسة لعملية الاعتماد البرامجي.
  - على المؤسسات المعتمدة تقديم الوثائق والأدلة التي تثبت التزامها بجميع متطلبات الاعتماد.
  - تقوم المؤسسة بتقديم طلب الاعتماد البرامجي لبرامجها على النموذج المعد لذلك، مرفقاً بتقرير الدراسة الذاتية للمؤسسة، وفق معايير الاعتماد البرامجي.
  - تقوم إدارة الاعتماد بالمركز بمراجعة الطلب، وجميع الوثائق المطلوبة.
  - يتم التنسيق بين إدارة الاعتماد بالمركز والمؤسسة حول عملية التدقيق.
  - يقوم فريق متخصص تتم تسميته من المركز بعملية التدقيق لغرض الاعتماد، ويقدم تقريراً بالخصوص لإدارة الاعتماد.
  - تتم مراجعة تقرير التدقيق من قبل إدارة الاعتماد بالمركز، ورئيس فريق التدقيق، وممثل البرنامج (رئيس القسم، أو منسق مكتب الجودة) .

- يقدم رئيس فريق التدقيق تقرير التدقيق النهائي لإدارة الاعتماد بالمركز، متضمناً التوصية باتخاذ القرار المناسب.
- يصدر قرار الاعتماد البرامجي من عدمه للبرنامج من قبل مدير المركز.
- تقوم إدارة المركز بإعلام المؤسسة بالقرار.

إن إجراءات الاعتماد البرامجي الصادرة عن المركز هي إجراءات ثابتة، تشمل العديد من المراحل قبل اكتمالها، لذا فهي تستنفذ وقتاً يصل إلى شهور من تاريخ تقديم الطلب إلى الحصول على الاعتماد البرامجي، حيث إن الوقت المستغرق للوصول إلى مرحلة التدقيق يعتمد بصورة كبيرة على استيفاء المتطلبات المقدمة من إدارة البرنامج، ومدى استجابتها للرد على الاستفسارات، وتزويد المركز بما يُطلب منه من معلومات إضافية. وإذا اكتمل طلب إدارة البرنامج، وتم إرفاق جميع الوثائق المطلوبة في الوقت المحدد، يمكن الانتهاء من مراجعة الطلب بشكل استثنائي خلال ثلاثين يوم عمل، وجدولة زمن عملية تدقيق الاعتماد البرامجي خلال شهرين، ومنح الاعتماد البرامجي إذا أظهرت إدارة البرنامج التزامها بالمعايير خلال ستة أشهر، وعلى كل حال، فإن الجداول الزمنية قد تتأثر بمجموعة من العوامل المرهونة بظروف، يكون بعضها خارج عن سيطرة المركز، ويقوم المركز بتزويد المؤسسة المعنية بالتواريخ المحددة خلال عملية تدقيق الاعتماد البرامجي.

## 20- الرسوم المالية لعملية الاعتماد

يستند المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية على لائحة معتمدة من جهات الاختصاص بالرسوم المالية لعملية الاعتماد المؤسسي والبرامجي وضمان الجودة، وكل ما يتعلق بهما من مراحل سابقة ولاحقة، كما يتم تعميمها على المؤسسات التعليمية والتدريبية، ونشرها على الموقع الإلكتروني للمركز.

## 21- طلب الاعتماد البرامجي

- على المؤسسة الحصول على الاعتماد المؤسسي قبل التقدم للاعتماد البرامجي.
- على المؤسسة الحاصلة على الاعتماد تقديم الأدلة، التي تثبت التزامها بمتطلبات الاعتماد، واللوائح المنظمة لعمل المؤسسة، قبل التقدم بطلب الاعتماد البرامجي.
- على المؤسسة تقديم طلب اعتماد برامجي يكون مستوفياً لمتطلبات المركز، خلال اثني عشر شهراً من تاريخ منح الاعتماد المؤسسي.

- تراجع إدارة الاعتماد ملف الوثائق المطلوبة من ادارة البرنامج لغرض الاعتماد البرامجي، وتبدأ فى إجراءات عملية التدقيق بناءً على جدول زمني محدد من تاريخ تقديم الطلب.
- تكون الطلبات نافذة المفعول لمدة ستة أشهر فقط من بداية تقديمها، وفي حال عدم استكمال المتطلبات اللازمة في الطلب خلال المدة المحددة، على ادارة البرنامج تقديم طلب جديد.
- يمكن للمؤسسة التعليمية والتدريبية أن تبدأ بإعداد طلب الاعتماد البرامجي بعد قراءة دليل الاعتماد البرامجي وفهمه، وقبول جميع الشروط الواردة فيه، والوثائق المرفقة، وعلى المؤسسة تجميع المعلومات المهمة لإعداد طلب الاعتماد البرامجي.
- تسلم المؤسسة نسختين ورقيتين ونسختين إلكترونيتين من الطلب، والوثائق المدعمة لكل منهما باللغة العربية إلى إدارة الاعتماد، وباللغة الإنجليزية عند اللزوم .
- تبدأ إدارة الاعتماد عملية التدقيق عند تسلم جميع الوثائق المطلوبة، ودفع الرسوم المالية المقررة، والرد على جميع الاستفسارات.

## 22- مراجعة طلب الاعتماد البرامجي

- يكون طلب الاعتماد البرامجي نافذاً لمدة ستة أشهر لاستيفاء النواقص.
- يتم تسمية منسق إداري من قبل إدارة الاعتماد لكل طلب اعتماد برامجي، يتولى الاتصال والتنسيق مع ادارة البرنامج؛ من أجل الاستفسار، أو طلب معلومات إضافية.
- تتسلم ادارة البرنامج تأكيداً من إدارة الاعتماد على تسلم طلبها، واستيفائه للمتطلبات كافة، بعد مراجعته فى غضون عشرين يوم عمل.
- يتم تسمية فريق التدقيق الذي سيتولى عملية التدقيق لغرض الاعتماد.
- يتطلع فريق التدقيق على ملف طلب الاعتماد قبل الانتقال إلى مرحلة التدقيق، والزيارة الميدانية.

## 23- طلب تجديد الاعتماد البرامجي

- يتوقع المركز من البرامج المعتمدة تحسين عمليات ضمان جودتها طيلة فترة الاعتماد، ويحتفظ المركز بجميع المعلومات عن هذه البرامج من تقارير سنوية، وغيرها.
- على البرامج المعتمدة الراغبة في استمرار اعتمادها ، تقديم طلب تجديد الاعتماد، والخضوع لعملية تدقيق قبل ستة أشهر من تاريخ انتهاء مدة الاعتماد.

- يكون الموعد النهائي لتقديم طلب التجديد ثلاثة أشهر قبل انتهاء الاعتماد الحالي، ويسحب الاعتماد، ويعلن عن ذلك، إذا لم تلتزم اجارة البرنامج بالتقديم فى الموعد المحدد، ما لم يتم حصولها على تمديد من المركز.
- متطلبات تجديد الاعتماد:
  - ✓ طلب تجديد الاعتماد البرامجي.
  - ✓ نماذج جمع البيانات.
  - ✓ الوثائق المطلوبة الداعمة.
  - ✓ دفع الرسوم المالية لعملية الاعتماد البرامجي.
- على ادارة البرنامج تعبئة الطلب بدقة، وتقديمه مع الوثائق من نسختين ورقيتين، ونسختين إلكترونيتين.
- تبدأ إجراءات عملية التدقيق لتجديد الاعتماد البرامجي بعد تسلم المركز طلب التجديد كاملاً.
- إذا لم تتمكن ادارة البرنامج من الحصول على تجديد الاعتماد البرامجي بعد إجراء عملية التدقيق، يتم سحب اعتماده، والإعلان عنه، ويترتب على ذلك إيقاف الاعتماد البرنامج.

## 24- تقرير الدراسة الذاتية

- تقرير الدراسة الذاتية أداة مهمة في إجراءات اعتماد وضمان جودة العملية التعليمية والتدريبية، والتحسين المستمر.
- على المؤسسة إعداد تقرير الدراسة الذاتية بشكل موضوعي، يبين تقييم ضمان جودة العملية التعليمية أو التدريبية والتحسين المستمر، على أساس ومرجعية معايير الاعتماد الصادرة عن المركز، وذلك قبل تنفيذ إجراءات التدقيق .
- فى حال استناد المؤسسة إلى معايير إضافية، عليها تقديم ما يفيد ذلك من خلال خطة تنفيذية، بشرط استكمالها لتقرير الدراسة الذاتية وفق معايير المركز.
- يمكن للمؤسسة تحديث تقرير الدراسة الذاتية، خلال فترة مراجعة ملف التقديم للاعتماد، بحيث يُسلم إلى المركز قبل شهر على الأقل من بدء عملية التدقيق.

## 25- تجديد الاعتماد لمؤسسة تم رفض أو سحب اعتمادها المؤسسي

للمركز تحديد الجدول الزمني لإجراء عملية التدقيق في حال تقدمت المؤسسة- التي رفض أو سحب اعتمادها- بطلب اعتماد مؤسسي مرّة ثانية.

## 26- عملية التدقيق

- التدقيق هو عملية التحقق من مدى تطبيق المؤسسة لمعايير الاعتماد المطلوبة، التي يقوم بها فريق تدقيق متخصص مكلف من قبل إدارة المركز.
- يتم منح أو تجديد الاعتماد بعد إجراء عملية التدقيق.
- تبدأ عملية التدقيق بعد صدور قرار من المركز بذلك، ويتم التنسيق مع المؤسسة على جدولة مواعيد التدقيق أو تجديده في أثناء انتظام الدراسة بالمؤسسة .
- أعضاء فرق التدقيق خبراء في المجال، ولديهم معرفة واسعة في مجال ضمان الجودة والاعتماد، والمقدرة على مساعدة المؤسسة على التطوير والتحسين المستمر .
- يقوم المركز بإشعار فريق التدقيق قبل شهرين على الأقل من البدء بعملية التدقيق.
- يعتمد المركز الجدول الزمني لعملية التدقيق، ويشعر المؤسسة بذلك.

## 27- اختيار فريق التدقيق

- يكون لدى المركز قاعدة بيانات بخبراء محليين ودوليين للقيام بتنفيذ عمليات التدقيق.
- يتم تسمية فرق التدقيق على أساس التخصص العلمي والمعرفة الكافية في مجال جودة التعليم.
- يتعهد أعضاء فريق التدقيق بعدم وجود تضارب مصالح مع المؤسسة وفق النموذج المعد لذلك، وأن تتم عملية التدقيق ونتائجها بسرية تامة.
- قبل البدء في عملية التدقيق يتم إعلام المؤسسة بأسماء أعضاء الفريق ، ويمكن للمؤسسة إفادة المركز إذا كان هناك تضارب مصالح مع أي من الأعضاء.
- يتألف فريق التدقيق من:

- ✓ رئيس فريق التدقيق ويكون مسؤولاً عن وضع جدول زمني للتدقيق، وإدارة أعضاء الفريق، وتجميع التقرير، والتأكد من أن عملية التدقيق تم إنجازها وفق متطلبات الدليل، وأنها تغطي جميع مجالات التدقيق.
- ✓ منسق إداري يتولى عملية التواصل بين المؤسسة وفريق التدقيق، وتنسيق العمليات الإدارية لفريق التدقيق.
- ✓ أعضاء الفريق: مدققين محليين أو غير محليين يتم اختيارهم من المركز، مع إمكانية مشاركة طالب دراسات عليا ممثلاً عن الطلبة.
- تستغرق عملية التدقيق فترة زمنية تتراوح من ثلاثة إلى خمسة أيام.
- تلزم المؤسسة المعنيين بعملية التدقيق من منتسبيها بالحضور في أثناء فترة التدقيق، حسب الجدول الزمني المعد لذلك.

## 28- الإعداد لعملية التدقيق

- يتم إخطار المؤسسة كتابياً بالجدول الزمني، وأسماء فريق التدقيق، وتفاصيل عملية التدقيق بما في ذلك قائمة بالأبنية والمرافق التي ستتم زيارتها.
- على المؤسسة إعلام كادرها بعملية التدقيق التي ستجري في المؤسسة، والاستعداد لها.
- على فريق التدقيق تجنب تعطيل أنشطة المؤسسة أثناء عملية التدقيق.
- يقوم فريق التدقيق بجمع الوثائق المطلوبة قبل البدء بعملية التدقيق.

## 29- التسهيلات الواجب توفيرها خلال عملية التدقيق

- المنسق الإداري لفريق التدقيق يمثل حلقة الوصل بين الفريق والمؤسسة في كل الأمور الإدارية المتعلقة بعملية التدقيق.
- على المؤسسة توفير غرفة خاصة لاستخدامها من قبل الفريق في أثناء عملية التدقيق، على أن تكون في وسط المؤسسة، ومعزولة عن مكاتبها الإدارية ما أمكن، يتوفر فيها الجو المناسب للمناقشات الداخلية الخاصة بين أعضاء فريق التدقيق، وحفظ ممتلكاتهم أثناء عملية التدقيق، ويمكن استخدام هذه الغرفة لاجتماعات فريق التدقيق مع كادر المؤسسة، ويجب أن تكون الغرفة مزودة بخدمة الإنترنت، وخدمة التصوير والطباعة.

- تكون كل الوثائق المراد مراجعتها من قبل فريق التدقيق موجودة في هذه الغرفة، ويشمل هذا جميع الوثائق المرسله والطلب والوثائق والأدلة التي تثبت أهلية المؤسسة لتحقيق المعايير، وأمثلة من أعمال الطلبة.

### 30- تغيير موعد التدقيق

للمركز الحق في تغيير موعد التدقيق قبل الشروع في عملية التدقيق، وذلك عند تعذر الاستمرار في العملية كما هو مخطط لها.

### 31- الالتزام بالمتطلبات القانونية

على المؤسسة المتقدمة للاعتماد أو تجديده، التوقيع على تعهد بأنها تلتزم بجميع المتطلبات القانونية المتعلقة بالصحة والسلامة والبيئة، والحماية الأمنية، وقانون العمل، وحقوق الطبع، وقانون المعوقين، وتكافؤ الفرص، ووسائل الحماية والمسؤوليات المدنية. ومن مسؤولية المؤسسة ورئيسها ضمان تحقيق هذه المتطلبات. ولا يقوم فريق التدقيق بمراجعة وتدقيق هذه التعهدات، ولكنه يرصد أي مخالفات خاصة، وإعلام المركز بها، الأمر الذي سيؤدي إلى الحكم بعدم الثقة في إمكان المؤسسة على تقييم نفسها في هذه الأمور، والتشكيك في نزاهة الإدارة العليا التي تعهدت بذلك، وتعكس هذه المخالفات ضعف الالتزام بالقوانين والقرارات ذات الصلة بالعملية التعليمية، مما سيؤثر سلباً على قرارات الاعتماد، ووضع المؤسسة.

### 32- إعداد التقرير

- يجتمع فريق التدقيق مع إدارة المؤسسة في نهاية اليوم الأخير من عملية التدقيق؛ لمناقشة ما تم التوصل إليه.
- رئيس فريق التدقيق مسؤولاً عن إعداد التقرير، وإرسال المسودة إلى أعضاء الفريق للمراجعة، وإجراء التعديلات اللازمة قبل رفعه إلى إدارة الاعتماد في المركز.

### 33 - تنسيق التقرير

يتضمن التقرير الملخص التنفيذي ثلاثة أجزاء :

- **الملخص التنفيذي:** وصف يلخص عملية التدقيق، وأهم الاستنتاجات والإجراءات المطلوب اتخاذها.
- **الجزء الأول- المقدمة،** وتتضمن:
  - ✓ معلومات عامة عن المؤسسة.
  - ✓ وصف لما تقدمه المؤسسة من: تعليم وتعلم، وبحث علمي، وخدمة المجتمع .
  - ✓ وصف عملية التدقيق وإجراءاتها (منهجية التدقيق).
- **الجزء الثاني- تحقيق متطلبات معايير الاعتماد،** ويتضمن:
  - ✓ التعليق على كيفية أداء المؤسسة تجاه كل معيار من معايير الاعتماد.
  - ✓ ذكر تفاصيل الأحكام التي تستند إلى الأدلة والوثائق لكل معيار.
  - ✓ إصدار حكم نهائي حول التزام المؤسسة بمتطلبات كل معيار.
- **الجزء الثالث - الخلاصة والتوصيات :**
  - ✓ يقدم هذا الجزء نقاط القوة في المؤسسة، والمجالات التي يجب تحسينها نتيجة عدم تحقيقها للحدود الدنيا من المعايير(نقاط الضعف)، هذا ويقترح أن تشكل هذه القائمة من النقاط التي يجب تحسينها خطة عمل واضحة للمؤسسة.

### 34 - مجالات تحسين تقرير التدقيق

- عادة، يحتوي الجزء الثالث من تقرير التدقيق على عدد من النقاط التي يجب تحسينها، ويتم تصنيفها ضمن أولوية عالية، أو متوسطة، أو منخفضة.
- ✓ **أولوية عالية :** تلك النقاط التي يعتبرها المدققون ضرورية، ويجب معالجتها بشكل عاجل، والتي تحول دون المنح الفوري للاعتماد.
  - ✓ **أولوية متوسطة :** تلك النقاط التي تشكل لدى المدققين تساؤلات ومخاوف بشأنها، ولكن يمكن العمل على تحقيقها ضمن إطار زمني أطول، وهذه المجالات قد تؤدي إلى اتخاذ قرار بتأجيل منح الاعتماد.



- ✓ **أولوية منخفضة** : تلك النقاط التي يعتبرها المدققون مفيدة للمؤسسة، وتعزز جودة ما تقدمه ، وأن هذه المجالات فقط لا تؤثر عادة على قرار منح الاعتماد.
- وأن هذه النقاط التي يجب تحسينها ستؤخذ بعين الاعتبار من إدارة المركز عند اتخاذ القرار.

## 35 - نظام التقييم

- ❖ يتضمن تقرير تقييم الأداء وفق كل معيار من معايير الاعتماد على حدة، ويتم تخصيص الدرجات وفق النتائج التي توصل إليها فريق التدقيق، والمبنية على الأدلة والوثائق والشواهد المادية الملموسة أثناء عملية التدقيق، وعلى مقياس من صفر إلى أربع نقاط، على النحو التالي:
  - 🚩 لم يتحقق المؤشر نهائياً، يُعطى صفر من النقاط.
  - 🚩 إذا تحقق المؤشر، يُعطى تقييم (1، 2، 3، 4) من النقاط.
- ❖ المؤشرات التي لا تنطبق على المؤسسة والبرنامج ، لا يتم احتسابها ضمن المؤشرات التي يتم تقييمها.
- ❖ للحصول على الاعتماد، يجب على المؤسسة الحصول على نتيجة إجمالية لا تقل عن 70% .
- ❖ الحصول على أقل من 65% في أي معيار من المعايير، يؤدي إلى عدم منح الاعتماد.
- ❖ الممارسات الجيدة التي تقوم بها المؤسسة، وغير الموجودة من ضمن مؤشرات المعيار، تُعد نقاط ثناء، ولا تؤثر في درجة المعيار.
- ❖ يُمنح الاعتماد لمدة 3 سنوات في حال الحصول على نسبة 70% إلى أقل من 80% من إجمالي النقاط لمجمل المعايير.
- ❖ يمنح الاعتماد لمدة 4 سنوات في حال الحصول على نسبة 80% إلى أقل من 90% من إجمالي النقاط لمجمل المعايير.
- ❖ يمنح الاعتماد لمدة 5 سنوات في حالة الحصول على نسبة 90% فما فوق من إجمالي النقاط لمجمل المعايير.
- ❖ يتم حساب معدل أداء المعايير على النحو التالي:
  - ✓ نسبة أداء المعيار = مجموع درجات المؤشرات مقسوماً على (عدد المؤشرات × أربعة).
  - ✓ إجمالي معدل الأداء لمجمل عدد المعايير = مجموع نسب أداء المعايير مقسوماً على عدد المعايير.
  - ✓ تعرض النتائج على صورة نسبة مئوية.

## 36 - مراجعة تقرير التدقيق

يتم مراجعة التقرير الذي يقدمه رئيس فريق التدقيق من قبل إدارة الاعتماد بالمركز، ويؤخذ بعين الاعتبار الأمور الآتية:

- ✓ أن التقرير تم تنفيذه وفقاً لما ورد في فقرة تنسيق التقرير.
  - ✓ إصدار الأحكام على كل مؤشرات المعيار.
  - ✓ إدراج النقاط الواجب تحسينها لجميع المؤشرات، التي أوصى بها فريق التدقيق.
  - ✓ ملاءمة اللغة المستخدمة.
  - ✓ عرض أحكام التقرير بناءً على أدلة واضحة.
- بعد المراجعة التي تتضمن اتصال إدارة الاعتماد أو إدارة ضمان الجودة برئيس فريق التدقيق؛ للحصول على المزيد من المعلومات، يتم إرسال التقرير إلى المؤسسة للاطمئنان على دقته وواقعيته، لذلك فقد يحتاج الأمر إلى المزيد من التعديلات، ويتطلب المزيد من الاستشارات مع رئيس فريق التدقيق كنتيجة للتغذية الراجعة التي تقدمها المؤسسة، ومن الجدير بالملاحظة أن المؤسسة يمكنها فقط التعليق على دقة وواقعية التقرير وليس على الأحكام والقرارات الصادرة فيه.
- وبمجرد الانتهاء من إجراءات التحقق من دقة وواقعية التقرير مع المؤسسة، ومع رئيس فريق التدقيق، يصبح التقرير جاهزاً لتقديمه إلى إدارة المركز لاتخاذ القرار.

## 37 - القرارات المتعلقة بمنح الاعتماد

- تنتظر إدارة الاعتماد في التقرير بعد الانتهاء من عمليات التدقيق، وترفع توصياتها إلى إدارة المركز لاتخاذ القرار المناسب.
- يمكن لإدارة الاعتماد أن توصي بمنح، أو رفض، أو تأجيل اتخاذ قرار الاعتماد، أو تجديده، كما يحق لإدارة ضمان الجودة أن توصي بوقف أو سحب الاعتماد، وذلك بناءً على تقرير تدقيق ضمان الجودة.
- يتم إبلاغ المؤسسة بقرار المركز في غضون شهر من تاريخه.

## 38- منح الاعتماد المؤسسي

- يُمنح الاعتماد للمؤسسة أو يُجدد بناءً على نتائج عملية التدقيق .
- يمكن لإدارة الإعتماد أن توصي بمنح المؤسسة اعتماداً لمدة أقل من ثلاث سنوات .
- للمؤسسة الحق في رفض الاعتماد المنصوص عليه في النقطة السابقة، وعندها تخضع للتدقيق التكميلي.

## 39- تأجيل منح الاعتماد المؤسسي

- توصي إدارة الاعتماد بالتأجيل، إذا تبين لفريق التدقيق أن المؤسسة لم تستوفِ الحدود الدنيا لبعض المعايير أو مجملها، على أن يتم استيفاء المطلوب في غضون فترة زمنية لا تتجاوز شهرين.
- يمكن التوصية بتأجيل تجديد الاعتماد لمدة قد تصل إلى ستة أشهر، وهي الفترة التي يجب على المؤسسة أن تعالج فيها الجوانب المطلوب تحسينها، والتي تم تحديدها في تقرير التدقيق.
- تطلب إدارة الاعتماد من المؤسسة الخضوع لعملية تدقيق تكميلي على نفقتها الخاصة في حال عدم استيفائها لمتطلبات التأجيل.
- توصي الإدارة بمنح الاعتماد أو تجديده، بناءً على تقرير التدقيق التكميلي.
- إذا لم تتمكن المؤسسة من معالجة الجوانب المطلوب تحسينها قبل انتهاء فترة التأجيل، أو لم تخضع للتدقيق التكميلي، يمكن لإدارة الاعتماد التوصية برفض الاعتماد، وعلى المؤسسة التقدم بطلب جديد، إذا رغبت في الحصول على الاعتماد.

## 40- ما بعد منح الاعتماد

- يتم نشر قرار منح الاعتماد أو إيقافه أو سحبه من المؤسسة على الموقع الإلكتروني للمركز.
- يتم تحديث ونشر المعلومات الخاصة بعمليات اعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية والتدريبية على الموقع الإلكتروني للمركز.
- يجب على المؤسسة أن تتقدم بطلب لاعتماد البرامج التعليمية التي تقدمها خلال سنة من حصولها على الاعتماد المؤسسي.
- تخضع البرامج التي تقدمها المؤسسة للاعتماد لمعايير الاعتماد البرامجي الصادرة عن المركز، وبالإجراءات المتبعة في الاعتماد.

## 41- حماية مصداقية الاعتماد

من أجل حماية مصداقية الاعتماد، يجب الأخذ في الاعتبار الآتي:

- ✓ الاعتماد الممنوح يضمن ما توفره المؤسسة، وما أعلنت عنه للمركز فقط.
- ✓ الاعتماد المؤسسي الممنوح لا يعني بالضرورة أن البرامج التي تقدمها المؤسسة معتمدة.
- ✓ لا يتم النظر في طلب الاعتماد المقدم بالنيابة عن المؤسسة من شركائها أو فروعها أو أي جهة لها علاقة بها.
- ✓ على المؤسسة تجنب أي معلومات غير دقيقة أو مضللة بشأن اعتمادها، وإذا كانت المعلومات غامضة، يحق للمركز الاتصال بالمؤسسة لطلب توضيحات بشأنها، لأن الإخلال بهذا الشرط يؤدي إلى رفض، أو إيقاف، أو سحب الاعتماد.
- ✓ يجب على المؤسسة التي تقدمت بطلب الاعتماد ألا تستخدم هذا الإجراء إعلامياً، إلا بعد الحصول على الاعتماد.

## 42- الحفاظ على الاعتماد

بالرغم من أن الحصول على الاعتماد يُعد إنجازاً رئيساً لأي مؤسسة، إلا أنه ليس نهاية المطاف، حيث يترتب على المؤسسة مسؤوليات مستمرة للحفاظ على تحقيق الحدود الدنيا للمعايير المطلوبة، والتعاون الكامل مع المركز في مراقبة هذه المعايير من خلال عمليات ضمان الجودة، ومن أبرز هذه المسؤوليات:

- ✓ الالتزام بالقوانين واللوائح ذات الصلة.
- ✓ مواصلة الحفاظ على الحدود الدنيا لمعايير الاعتماد الصادرة عن المركز.
- ✓ العمل على تلبية متطلبات المركز الواردة في تقارير التدقيق السابقة.
- ✓ الخضوع لإجراءات المتابعة التي يجريها المركز، بما في ذلك:

○ إعلام المركز عن أي تغييرات تحصل في حينها.

○ تدقيق ضمان الجودة.

○ التدقيق التكميلي.

○ التقارير السنوية.

- الاستجابة الفورية لأي معلومات يطلبها المركز.
- تقديم طلب لتجديد الاعتماد، والخضوع لتدقيق كامل قبل تاريخ انتهاء الاعتماد الحالي للمؤسسة.
- دفع الرسوم المالية المترتبة على عملية الاعتماد، وأي رسوم مستحقة للتدقيق.
- عدم تلبية المؤسسة لأي من الشروط المذكورة أعلاه، قد يؤدي إلى إيقاف، أو سحب الاعتماد .

#### 43- استدامة الاعتماد

يجب على المؤسسة إعلام المركز بأي تغييرات تؤثر بشكل أو بآخر على العملية التعليمية، ويكون ذلك مع بداية التخطيط لها، ومن الأمثلة على ذلك:

- تغيير اسم المؤسسة.
  - تغيير الملكية، أو تسجيل المؤسسة.
  - تغيير أي من مديري المؤسسة، أو أي شخص آخر مسؤول عن عمليات المؤسسة.
  - الانتقال إلى مقر جديد.
  - استخدام مبانٍ إضافية.
  - تغيير في البرامج الأكاديمية المبيّنة في التدقيق السابق.
- يحق للمركز مراجعة الاعتماد في ضوء مثل هذه التغييرات أو غيرها، ويطلب من المؤسسة تقديم أدلة ووثائق أو إجراء التدقيق التكميلي على نفقتها الخاصة. وفي حال عدم التعاون من قبل المؤسسة مع مثل هذا الطلب الصادر عن المركز، يؤدي إلى إيقاف، أو سحب الاعتماد.

#### 44- اعتماد فروع مؤسسات تعليمية وتدريبية

يجب على المؤسسة التي تعتزم فتح فروع لها، أن تتقدم للمركز بعد حصولها على الترخيص من جهات الاختصاص لغرض الاعتماد، ومن الأمثلة على ذلك:

- فتح فروع بالداخل لمؤسسة ليبية قائمة.
- فتح فرع بالداخل لمؤسسة أجنبية.
- ضم مؤسسة لمؤسسة قائمة.
- فصل واستحداث مؤسسة جديدة.

وفي مثل هذه الحالات يطلب من المؤسسة تقديم الوثائق والمستندات المطلوبة حسب فرع المؤسسة المطلوب استحداثها، لإجراء التدقيق ودفع الرسوم المخصصة، وفي حال عدم تعاون المؤسسة أو تأخرها عن توفير المتطلبات أو المواعيد المحددة بعد تقديم طلبها، للمركز إيقاف أو سحب الاعتماد للمؤسسة الأصل.

## 45- تدقيق ضمان الجودة

- تخضع جميع المؤسسات المعتمدة لعملية تدقيق ضمان الجودة خلال فترة الاعتماد كجزء من عملية الحفاظ على الاعتماد، وجودة العملية التعليمية.
- يتم إجراء التدقيق من فريق مكون من ثلاثة مدققين على مدار يومين.
- بناءً على نتائج تقرير تدقيق ضمان الجودة، توصي إدارة ضمان الجودة بالآتي:
  - استمرار الاعتماد، أو استمراره مع وجود بعض النقاط التي تحتاج إلى مزيد من الإجراءات لمعالجتها .
  - في حال إثبات قصور في استمرارية الحفاظ على الحد الأدنى من معايير الاعتماد الصادرة عن المركز، على المؤسسة اتخاذ المزيد من الإجراءات في إطار الآتي:
    - تقديم الأدلة الموثقة التي تثبت معالجة النقاط المطلوب تحسينها، خلال مدة زمنية تحددها إدارة ضمان الجودة.
    - إجراء التدقيق الكامل أو التكميلي على نفقة المؤسسة .
- يتم إرسال التقرير للمؤسسة مع تفاصيل التوصية والإجراءات المطلوبة.

## 46- المتابعة السنوية

- يجب على المؤسسة أن تقدم تقريراً سنوياً مع نهاية كل عام دراسي، وإعلام المركز بأي تغييرات قد تؤثر على مستوى ما تقدمه المؤسسة.
- ويتضمن التقرير السنوي الذي تقدمه المؤسسة المعلومات والوثائق الآتية:
  - ✓ وثيقة تثبت القدرة المالية للمؤسسة من قبل الرئيس أو المدير.
  - ✓ نسخة من آخر الحسابات الختامية للمؤسسة.
  - ✓ تفاصيل عن أي تغييرات حصلت في المالكين، أو الإدارة، أو الموقع، أو البرامج الأكاديمية.

- ✓ تفاصيل عن العام الدراسي السابق، بما في ذلك أعداد الطلبة المسجلين في كل فصل أو سنة دراسية، وتطور أعداد الخريجين، ومعدلات النجاح.
- ✓ قائمة بالبرامج الدراسية المقدمة في العام الدراسي الحالي.
- ✓ معلومات ميدانية عن آخر دفعة من الخريجين.
- ✓ تفاصيل عن النشاط البحثي في المؤسسة، والإنفاق عليه.
- ✓ تفاصيل عن أنشطة التطوير المهني التي تقدمها المؤسسة للموظفين، تتضمن المبالغ المالية التي أنفقتها.
- ✓ الأنشطة المتعلقة بالتوعية المجتمعية.
- ✓ تفاصيل عن الشكاوى الواردة للمؤسسة.
- ✓ الخطوط العريضة لأي خطط تنموية.
- في حال حدوث تغييرات مهمة، أو أن المعلومات الواردة في التقرير تبين مجموعة من النقاط التي تحتاج إلى تحسين، قد يقوم ممثل عن المركز بتدقيق تلك النقاط ميدانياً في المؤسسة، ليُعد تقريراً بذلك، يقدمه إلى إدارة ضمان الجودة .
- تفاصيل عن أي من الدعاوى القضائية التي كانت أو ما تزال المؤسسة طرفاً فيها.
- وثيقة تثبت بأن المؤسسة تلبى جميع المتطلبات القانونية ذات العلاقة. وإذا تبين لإدارة ضمان الجودة في مرحلة لاحقة وجود دليل قطعي بأن الوثيقة لم تكن صحيحة، عندئذٍ يحق لها التوصية إلى إدارة المركز بسحب الاعتماد فوراً.
- وثيقة تثبت أن المؤسسة تحقق جميع متطلبات الترخيص.

## 47- إجراءات تجديد الاعتماد

- يقوم المركز بإعلام المؤسسات قبل ستة أشهر من انتهاء صلاحية الاعتماد بضرورة تقديم ملف التجديد.
- على المؤسسة التقدم بطلب تجديد الاعتماد، والخضوع لتدقيق كامل قبل انتهاء مدة صلاحية الاعتماد الممنوح.
- في حال لم تتقدم المؤسسة بطلب تجديد الاعتماد، يتم سحب الاعتماد الممنوح بانتهاء صلاحيته.
- يحق لإدارة الاعتماد التوصية بتمديد الاعتماد لمدة لا تزيد عن سنة واحدة، إذا تبين لها وجود ظروف استثنائية تحتم تأجيل عملية تدقيق التجديد.

- يتم تجديد الاعتماد للمؤسسات التعليمية لمدة خمس سنوات، ويجوز لإدارة الاعتماد التوصية بمنح الاعتماد لفترة أقصر، إذا ارتأت أن هناك ما يدعو إلى لذلك.

## 48- إيقاف الاعتماد أو سحبه

بناءً على تقرير تدقيق ضمان الجودة، يجوز لإدارة ضمان الجودة التوصية بإيقاف الاعتماد، أو سحبه، إذا أخلت المؤسسة بمعايير الاعتماد، ويلجأ المركز إلى إيقاف الاعتماد أو سحبه من المؤسسة في حالة عدم حفاظها على الحدود الدنيا للمعايير، ومن أسباب إيقاف الاعتماد، أو سحبه الآتي:

- ✓ عدم المحافظة على الحدود الدنيا من المعايير.
- ✓ ارتكاب المؤسسة لأي مخالفات تؤثر على جودة العملية التعليمية ومخرجاتها. أما المخالفات الصارخة التي تؤثر سلباً على المنظومة التعليمية برمتها، فتحال إلى جهات الاختصاص.
- ✓ عدم الالتزام بالقوانين واللوائح والتعليمات المعمول بها في المؤسسات التعليمية
- ✓ تسجيل الطلبة في برامج غير مرخصة، أو برامج تمنحها جهة خارج الدولة، ليست معتمدة من قبل هيئة اعتماد معترف بها من المركز .
- ✓ عدم دفع الرسوم المالية لعمليات الاعتماد وضمان الجودة، أو أي رسوم مالية أخرى مستحقة على المؤسسة.
- ✓ عدم التقدم بطلب تجديد الاعتماد قبل نهاية الموعد المحدد (ثلاثة أشهر) .
- ✓ عدم تنفيذ عملية التدقيق لتجديد الاعتماد قبل تاريخ انتهاء مدة الاعتماد.
- ✓ عدم التقدم للتدقيق التكميلي المطلوب حسب المدة الزمنية المحددة في تقرير فريق التدقيق.
- ✓ عدم تقديم التقرير السنوي بشكل متكامل ( للمتابعة السنوية ) خلال المدة المحددة.
- ✓ تقديم بيانات أو وثائق مضللة من المؤسسة.
- ✓ عدم إعلام المركز بالتغييرات التي تحصل بالمؤسسة في غضون ثلاثة أشهر.
- ✓ الإخلال بالأمانة العلمية.

- للمركز الحق في إيقاف أو سحب الاعتماد لأسباب أخرى يُقدرها، لأنها تؤثر على جودة العملية التعليمية، ولم يرد ذكرها أعلاه.
- يستمر إدراج اسم المؤسسة على دليل المركز للمؤسسات المعتمدة خلال فترة الإيقاف، و يتم حذفها إذا تم سحب الاعتماد لاحقاً.



## 49- استخدام قرار الاعتماد

يسمح للمؤسسة المعتمدة استخدام شعار المركز وقرار الاعتماد، لكونها مدرجة في دليل المركز للمؤسسات المعتمدة على موقعه الإلكتروني. ويخضع استخدام شعار المركز في المواد الإعلانية لشروط معينة، يصدرها المركز.

وتأخذ صيغة الإعلان التي يمكن للمؤسسة أن تستخدمها في موادها الإعلانية التالية:

✚ معتمد من قبل المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية.

✚ اعتماد المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية.

يشجع المركز المؤسسات المعتمدة من قبله على استخدام شعار المركز على جميع الوثائق، وفي الدعاية والإعلان، مع التقيد بالآتي:

✓ تستخدم المؤسسة الشعار الرسمي المقدم لها من قبل المركز، والذي يتوفر بعدة أشكال؛ لتلبية متطلبات التصميم المختلفة.

✓ أن يكون حجم علامة الاعتماد بموقعها وألوانها مطابقاً لمواصفات تصميم المركز، حيث إن التفاصيل المتعلقة بهذه المواصفات وتعليمات استخدام العلامة متوفرة مع ملفات الرسومات من إدارة المركز، وعلى موقعه الإلكتروني.

✓ على المؤسسة أن تستخدم صيغة (HTML) لشعار الاعتماد على الموقع الإلكتروني الخاص بها لسهولة الاطلاع عليه من قبل مستخدمي الموقع.

✓ يتم إعلام المؤسسة بأية تغييرات على علامة الاعتماد قبل ثلاثين يوماً على الأقل من تاريخ انتهاء مفعوله. وعلى المؤسسة استبدال جميع علامات الاعتماد القديمة المستخدمة في مواد الإعلان بعد تاريخ الانتهاء.

✓ لا يحق للمؤسسة أن تستخدم شعار المركز وعلامة الاعتماد على شهادات الجوائز، أو حضور دورة، أو المشاركة فيها، أو أي استخدامات أخرى، ما لم تتحصل على إذن خطي من المركز.

## 50- النشر على موقع المركز الإلكتروني

يتم نشر أسماء المؤسسات وبرامجها التعليمية المعتمدة على الموقع الإلكتروني للمركز، وعلى المؤسسات المعنية مراجعة الموقع بشكل دوري، وإعلام المركز بالمعلومات التي لم يتم تحديثها.

ولتعزيز الشفافية وتوليد الثقة في نظام ضمان الجودة والاعتماد ، ولتوفير معلومات قيمة للمعنيين، يتم نشر جميع تقارير التدقيق كاملة على الموقع الإلكتروني للمركز.

## 51- التظلم

- يحق للمؤسسة التظلم من قرار رفض الاعتماد وفق الإجراءات المنصوص عليها في هذا الدليل.
- إذا صدر قرار بسحب الاعتماد بتوصية من إدارة ضمان الجودة ، يحق للمؤسسة التقدم بالتظلم من القرار وفق الإجراءات المنصوص عليها في هذا الدليل.
- لا يحق للمؤسسة الاعتراض على معايير الاعتماد ومتطلباتها أو التعليمات العامة التي يجب على المؤسسات المعتمدة اتباعها ( على النحو المبين في الأدلة الصادرة عن المركز ، ) ويحق للمؤسسة الاعتراض فقط على تقدير عملية قياس المؤشرات .

## 52- التقدم بالتظلم

- إذا رغبت المؤسسة في التظلم من قرار رفض، أو سحب الاعتماد، عليها إشعار المركز كتابياً بذلك خلال خمسة أيام عمل من تاريخ الإشعار الرسمي بالقرار، وعليها أن تبين الأسباب وراء تقديمها للتظلم خلال مدة لا تتجاوز عشرة أيام عمل من تاريخ تقديمها للإشعار، مرفقاً بالوثائق الداعمة.

## 53- أسباب التظلم

- يجب أن يتضمن طلب التظلم الذي تقدمه المؤسسة أسباباً موضوعية في إطار المبرر التالي:
- أن القرار لم يصدر وفقاً للإجراءات أو المعايير المنصوص عليها في دليل إجراءات الاعتماد.

## 54- إجراءات التظلم

يتم عرض طلب التظلم على لجنة، يتم تسميتها من مدير المركز، تتألف من : رئيس مستقل، متخصص في جودة العملية التعليمية، وعضوين، وممثل عن الوزارة المختصة بصفة مراقب.

## 55- إجراءات إضافية للتظلم

- تسوية كل المستحقات المالية السابقة، ودفع رسوم التظلم للمركز خلال عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم طلب التظلم.
- يبقى قرار رفض أو سحب الاعتماد الصادر عن المركز نافذ المفعول الى حين صدور قرار لجنة التظلم.
- للمؤسسة حق الاعتراض على لجنة التظلم أو أحد أعضائها كتابياً إلى مدير المركز، بعد إشعار المؤسسة رسمياً بذلك.
- تؤخذ بعين الاعتبار في إجراءات التظلم الشواهد والأدلة والإثباتات، التي تم الاستناد إليها أثناء عملية التدقيق.

## 56- جلسة التظلم

- على المؤسسة تزويد جلسة التظلم بالوثائق الآتية:
  - ✓ ملف الاعتماد المقدم للمركز مع الوثائق الداعمة.
  - ✓ تقرير أو تقارير التدقيق ذات العلاقة.
  - ✓ أي مواد أخرى ممهدة، تم الاتفاق عليها بين المركز والمؤسسة.
- يتم تزويد جميع الأطراف في جلسة التظلم بالأدلة والوثائق من قبل إدارة المركز.
- تُعقد جلسة التظلم في غضون ثلاثين يوم عمل من تاريخ تقديم التظلم .
- يحق لممثل عن المركز وممثل عن المؤسسة حضور جلسة التظلم.
- للجنة التظلم الاستعانة بمن تراه مناسباً لاستكمال عملها.

## 57- قرارات لجنة التظلم

- تتخذ لجنة التظلم قرارها بأغلبية الأعضاء، وفق الآتي:
- قبول التظلم ويترتب عليه : الاعتماد (الحد الأدنى لمدة الاعتماد)، أو إلغاء قرار سحب الاعتماد.
  - رفض التظلم، ويترتب عليه تأكيد قرار المركز بالخصوص .

- إعادة عملية التدقيق للمؤسسة على نفقة المركز.
- قرارات لجنة التظلم نهائية، ولا يجوز الاعتراض عليها.

## 58- الإخطار بقرار لجنة التظلم

- يتم إخطار المركز والمؤسسة بقرار لجنة التظلم في غضون خمسة أيام عمل من تاريخ آخر جلسة للجنة.
- يتولى المركز تنفيذ قرار لجنة التظلم.

## 59- الجدول الزمني للتظلم

- اليوم الأول : تسلم المؤسسة إشعاراً بسحب أو رفض الاعتماد.
- اليوم الخامس: الموعد النهائي لتقديم التظلم.
- اليوم العاشر: الموعد النهائي لتقديم المؤسسة لأسباب التظلم، والوثائق الداعمة له.
- اليوم الثلاثون: الموعد النهائي لعقد جلسة التظلم.
- اليوم الخامس والثلاثون: الموعد النهائي لإعلام المركز والمؤسسة بقرار لجنة التظلم.