

## آلية صندوق تلقى الشكاوى والمقترحات داخل المعاهد

### تشكيل اللجنة:

تشكيل لجنة للمقترحات والشكاوى فى بداية كل عام دراسى تتكون من ثلاثة أعضاء هيئة التدريس (رئيس + عضوان ) على أن يضاف للجنة موظف إدارى وطالب. ويتم إعتقاد وتوثيق اللجنة من قبل مجلس إدارة المعهد.

### المتقدم للشكوى:

- أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم
- الجهاز الإداري والعاملين
- أولياء الامور
- الطلاب

### كيفية تقديم المقترح أو الشكوى:

علي الشاكي كتابة المقترح أو الشكوي ثم وضعه في الصندوق الخاص بذلك بالمعهد .

### آلية فحص المقترحات و الشكاوى:

- تقوم اللجنة بفتح صناديق المقترحات و الشكاوي شهرياً.
- تقوم اللجنة بتصنيف الشكاوي و توزيعها علي المسئول عنها ( العضو المقدم في حقه الشكوى) للنظر فيها و معرفة اسبابها و متابعة و إتخاذ الاجراءات التصحيحية لها او رفضها اذا كانت في غير محلها و على المسئول الرد علي اللجنة في خلال أربعة أيام من تاريخ إستلامها من اللجنة عن طريق تقرير مكتوب و مقترح الإجراءات التصحيحية.
- تقوم اللجنة بابلاغ الشاكي " فى حالة كتابة إسمه" بنتيجة شكواه في خلال أسبوع علي الأكثر من تاريخها و حفظ الشكاوي و حلولها في الملف الخاص بهذا الشأن لديها.
- يعرض عميد المعهد التقرير النصف سنوي أو طبقاً للضرورة للمقترحات و الشكاوى و الإجراءات التصحيحية التي تمت على مجلس إدارة المعهد لإيجاد إجراء تصحيحى للمشاكل المتعلقة و إحضار صاحب الشكوى لمناقشته اذا لزم الأمر.

عميد المعهد ورئيس مجلس إدارة وحدة ضمان الجودة

أ.د.مصطفى نصر محمد

مدير وحدة ضمان الجودة

د. سامية العطار