



## الهدف من تلقى الشكاوى والمقترحات داخل المعهد:

- الوصول إلى تقديم خدمات على أعلى مستوى وذلك بالسعي في حل الشكاوى وتقليل أي أثر سلبي على الطلاب داخل المعهد.
- كل طالب له الحق بتقديم شكواه سواء كانت تلك الشكاوى متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو غير الأكاديمية.
- تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التي يقدمها المعهد.
- أن يكون لدى المعهد لجنة للتواصل الطلابي ضمن الهيكل التنظيمي لوحدة ضمان الجودة وتابع للأستاذ الدكتور عميد المعهد يضمن:

١. سرعة البت في الشكاوى المقدمة من الطلاب.

٢. السرية الكاملة للشكاوى.

٣. عدم إضرار الطالب بسبب شكواه.

## كيفية تلقى الشكاوى والمقترحات داخل المعهد:

ويتم استقبال الشكاوى عن طريق:

- صناديق الشكاوى المعلقة داخل المكتبة.
- بصورة شفوية بين أعضاء لجنة الريادة العلمية والتواصل الطلابي والطلاب.
- من خلال المناقشات بين الطلاب وإدارة المعهد خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي يجريها السيد الأستاذ الدكتور عميد المعهد.
- البريد الإلكتروني e-mail علي موقع المعهد.
- المرشد الأكاديمي أو بأي وسيلة أخرى.

## كيفية تقديم المقترح أو الشكوى:

علي الطالب الراغب في تقديم شكوي سحب نموذج المقترحات والشكاوي من الحافظة الخشبية المجاورة لصندوق الشكاوى والمقترحات المعلق في المكتبة وكتابة المقترح أو الشكوى ثم وضعه في الصندوق الخاص بذلك.

### آلية المقترحات و الشكاوى:

- تقوم لجنة الريادة العلمية والتواصل الطلابي بفتح صناديق المقترحات والشكاوي أسبوعيا.
- تقوم اللجنة بتصنيف الشكاوي و توزيعها علي المسئول عنها ( العضو المقدم في حقه الشكوى للنظر فيها والوقوف كتابيا علي اسبابها).
- تقوم اللجنة بمتابعة اتخاذ الاجراءات التصحيحية لها أو رفضها اذا كانت في غير محلها وعلى المسئول الرد علي اللجنة في خلال أسبوع من تاريخ استلامها من اللجنة عن طريق تقرير مكتوب وعمل الإجراءات التصحيحية.
- تقوم اللجنة بحفظ الشكاوي و حلولها في الملف الخاص بهذا الشأن لديها.
- يعرض عميد الكلية التقرير الشهري للمقترحات والشكاوى بالإجراءات التصحيحية التي تمت على مجلس إدارة المعهد.

