

## آليات الشكاوى والمقترحات

○ يمكن إتباع وسائل عديدة لتقديم الشكاوى والمقترحات ، من هذه الوسائل :

1. المناقشة والحوار الفعال مع رائد الفرقة الدراسية .
2. كتابة المقترحات والآراء ووضعها داخل صناديق الشكاوى والمقترحات حيث يوجد بكافة أدوار المبنى فيوجد بالدور الأرضي (عند مدخل المكتبة وأمام إدارة شئون الطلاب ) ويجوار مكاتب رؤساء الشعب .
3. الاستبيانات التى يتم تطبيقها نهاية كل فصل دراسى .
4. مقابلة السيد ا.د. عميد المعهد لعرض المقترحات والآراء .
5. مقابلة رؤساء الشعب خلال الوقت المحدد لذلك (الساعات المكتبية) .
6. الساعات المكتبية الخاصة بأعضاء هيئة التدريس وتواصلك معهم .
7. البريد الإلكتروني الخاص بالسادة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم
8. يمكن أيضاً عرض المقترحات والآراء من خلال وحدة الجودة بالمعهد ومقابلة السيد د/ مدير الوحدة .

○ كيف يتم التعامل مع الشكاوى أو المقترح ؟

1. تعتبر الاستبيانات من الأدوات المهمة كأداة لجمع البيانات الصحيحة وتحليلها حيث يتم تحليل هذه الاستبيانات لمعرفة نقاط القوة و الضعف ثم وضع خطط تنفيذية لمعالجة أوجه الضعف وتعزيز نقاط القوة كما يتم إرفاق هذه الاستبيانات كمستند وثائقي عند التقدم للاعتماد .
2. يتم التعامل مع الشكاوى بكل جدية وشفافية وحيادية مع ضمان عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم الشكاوى.
3. يتم فتح صناديق الشكاوى بصفة دورية للإطلاع على تلك المقترحات والشكاوى ، للنظر فى تلك الشكاوى وإتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لعلاج وتفادى الشكاوى مستقبلاً.
4. يتم إعلام الطلاب بالقرارات أو الحلول التى تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية :-
  - الإتصال الشخصى بالطالب صاحب الشكاوى عن طريق اللجنة .
  - عن طريق الإنترنت فى حالة رغبة الطالب وفى حالة إمداد اللجنة ببيده الإلكتروني Email .
  - عن طريق لوح إعلانية بجوار صندوق الشكاوى .