

## آلية تلقي شكاوي الطلاب ومقترحاتهم والتعامل معها

يتم إستقبال شكاوي ومقترحات الطلاب من خلال الأدوات التالية:

- صندوق شكاوي الطلاب (الخاص بالمعهد).
- صندوق آخر خاص بمكتب السيد الأستاذ الدكتور/ وكيل المعهد لشئون التعليم والطلاب.
- من خلال رؤساء الأقسام العلميه مباشرة إما كتابه أو شفاهيه.
- من خلال إجتماع الإرشاد الاكاديمي مع السادة الأساتذة أعضاء هيئة التدريس.
- يقدم الطلاب الشكاوي والمقترحات الخاصه بهم بصورة مباشره لإدارة المعهد عن طريق وضعها في صندوق الشكاوي والمقترحات أو بصورة مباشرة إلى نائب رئيس الجامعه لشئون التعليم والطلاب.
- يلتزم الطلاب بالتوقيع على الشكاوي والمقترحات المقدمه، وكتابة الاسم ورقم البطاقه الجامعيه، وذلك تجنباً للشكاوي الكيديه أو الموقعه بأسماء مستعاره.
- يتم متابعة صندوق الشكاوي والمقترحات بصفة دورية والإطلاع عليه بموجب محضر خاص لذلك
- تقوم اللجنة المسئوله عن ذلك بإفراغ وحصر وتصنيف الشكاوي الموجوده به، وإحالتها للمختص للبت فيها.
- يتم اتخاذ القرارات اللازمه وتقييمها في ضوء الشكاوي أو المقترحات في داخل المؤسسة وتفعيلها وتقييمها والقيام بإخطار الأفراد بنتيجة الشكوى أو المقترح حدوثها وآليات التغلب عليها.
- عند إرسال نسخه من الشكوى إلى عضو هيئة التدريس المقدم في حقه الشكوى ، يتم حجب أسماء الطلاب الموقعين على الشكوى من جانب الإداره حتى يتم بحثها والبت فيها.
- لا يتم النظر في أي شكوى غير موقعه من قبل الشاكي.