

آلية عمل لجنة الشكاوى والمقترحات

١- الهدف من اللجنة:

تهدف اللجنة إلى توفير قناة تواصل فعالة لاستقبال الشكاوى والمقترحات وضمان معالجتها بشكل مهني مما يساهم في تحسين وتعزيز بيئة تعليمية وتدريبية شفافة ومتطورة.

٢- تشكيل اللجنة:

تتكون اللجنة من رئيس وعدد من الأعضاء من ذوي الكفاءة والحيادية على النحو التالي :

م	الاسم	الوظيفة	الصفة
1	د / احمد عبد الفتاح شلبي	مدرس بقسم إدارة الاعمال	رئيساً
2	أ / أحمد فتوح أبو بكر	مدرس مساعد بقسم المحاسبة ونائب مدير وحدة الجودة	عضواً
3	أ / مروة سمير عبد الفتاح	معيدة بقسم إدارة الاعمال	عضواً

٣- مهام اللجنة:

- استقبال الشكاوى والمقترحات من الطلاب، الموظفين، وأي جهة معنية.
- دراسة الشكاوى والمقترحات بدقة وحيادية.
- اقتراح الحلول المناسبة والتوصيات للإدارة.
- متابعة تنفيذ الحلول والتأكد من رضا مقدم الشكاوى.
- رفع تقارير دورية عن عمل اللجنة للإدارة.

٤- آلية تقديم الشكاوى والمقترحات:

تُتاح عدة وسائل لتقديم الشكاوى والمقترحات، مثل:

- صندوق مخصص للشكاوى والمقترحات بالمعهد.
- البريد الإلكتروني الخاص باللجنة.
- نماذج إلكترونية أو ورقية تُعبأ من قبل مقدم الطلب.



٥- آلية العمل داخل اللجنة:

الاجتماعات:

- تجتمع اللجنة بشكل دوري (١٥ يوم) لفتح ومراجعة الطلبات المقدمة.
- يمكن عقد اجتماعات طارئة إذا لزم الأمر.

مراجعة الشكاوى:

- يتم تصنيف الشكاوى والمقترحات حسب الأولوية ومدى تأثيرها.
- يتم دراسة كل شكوى أو مقترح بعمق لضمان فهم طبيعة المشكلة أو الفكرة.
- ارسال خطاب لعميد المعهد لتوجيه الشكاوى للجهة المسؤولة عنها.
- التواصل مع مقدم الشكاوى عند الضرورة للحصول على تفاصيل إضافية.

٦- السرية والشفافية:

- تلتزم اللجنة بسرية المعلومات الخاصة بالشكاوى والمقترحات ومقدميها.
- تُصدر تقارير دورية تلخص العمل دون الإشارة إلى التفاصيل الشخصية للمشتكين.

٧- التقييم والتحسين:

- تُقيم اللجنة عملها بشكل دوري لضمان الفعالية وتحقيق الأهداف المرجوة.
- تُراجع الآلية بشكل منتظم لتطويرها بناءً على ملاحظات الإدارة والطلاب.

٨- الإطار الزمني:

- يتم الرد على الشكاوى والمقترحات خلال مدة زمنية محددة (١٠-١٥ يومًا كحد أقصى).
- يتم اتخاذ إجراءات لحل المشكلة أو تنفيذ المقترح في أسرع وقت ممكن بناءً على الإمكانيات المتاحة.

٩- تقارير العمل :

ترفع اللجنة تقرير بشكل دوري الى إدارة المعهد يتضمن :

- عدد الشكاوى والمقترحات المستلمة .
- الإجراءات المتخذة.
- التوصيات للتحسين المستقبلي.



١٠- التواصل مع الأطراف المعنية :

يتم إعلام أصحاب الشكاوي بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية :-

- الاتصال الشخصي بصاحب الشكوى.
- عن طريق e-mail في حالة إمداد اللجنة ببيده الإلكتروني.
- عن طريق الاجتماعات أو اللقاءات في حالة إذا كانت الشكوى عامة.

١١- مخرجات اللجنة:

- محاضر الاجتماعات الدورية للجنة.
- التقارير الدورية عن نشاط اللجنة وما اتخذته من قرارات في حل المشاكل بالمعهد.

توقيع أعضاء اللجنة

م	الاسم	الوظيفة	التوقيع
1	د / احمد عبد الفتاح شلبي	مدرس بقسم إدارة الاعمال	
2	أ / أحمد فتوح أبو بكر	مدرس مساعد بقسم المحاسبة ونائب مدير وحدة الجودة	
3	أ / مروة سمير عبد الفتاح	معيدة بقسم إدارة الاعمال	

