**الية تلقى المقترحات والشكاوى**

**تم عقد ورشة عمل وذلك لتحديد الية تلقى المقترحات و الشكاوى , وفحصها ( مرفق كشف الحضور ) وتم الرجوع الى اللائحة ونظام الشكاوى المتبع بالمعهد وتمت المناقشة والتوصل الى تحديد الية تلقى وفحص المقرحات والشكاوى كما يلى :-**

اولا : الية تلقى المقترحات والشكاوى

1. **يتم تشكيل لجنة لفحص الشكاوى والمقترحات بالمعهد .مرفق( تشكيل لجنة بحث الشكاوى وفحصها ) .**
2. **يتم تلقي واستقبال الشكاوى والمقترحات عن طريق  :**

**أ - الصناديق الزجاجية الموزعة في كافة أنحاء مبني المعهد .**

**ب- الموقع الالكترونى والباركود ( ( QRالخاص بالمعهد .**

ثانيا : الية فحص المقترحات والشكاوى

1. **يتم فتح صناديق الشكاوى والمقترحات عند ظهور اى شكاوى ( أو كلما دعت الحاجة لذلك ) من خلال لجنة الشكاوى والمقترحات .**
2. **يتم تصنيف الشكاوى والمقترحات المقدمة ويتم استبعاد الشكاوى المجهولة والمكتوبة بأسلوب غير لائق والتي لم يذكر فيها  اسم صاحبها وحفظها .**

**• الشكاوى مجهولة المصدر تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطاءها رقما متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها والاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.**

1. **يتم تحديد الجهة المعنية بالشكوى ويتم رفع الامر لها لمناقشة هذه المقترحات والشكاوي واتخاذ قرار نحو توجيهها إلى إدارة المعهد للبت فيها .**
2. **دراسة الشكوى من قبل اللجنة المشكلة لتحديد الجهة المعنية بالشكوى وتحديد الفترة الزمنية اللازمة لدراسة الشكوى .**
3. **متابعة الرد مع الجهة المنوط بها حل المشكلة خلال المدة  الزمنية المحددة بالشكوى.**
4. **يتم البت في الشكوى المقدمة مع الاحتفاظ بالسرية  الكاملة للشكاوى وعدم الاضرار بصاحب الشكوى .**
5. **يتم تحديد مواعيد لأصحاب الشكاوى والمقترحات للاستفسار عن بعض النقاط الغامضة الخاصة بالشكوى أو المقترح المقدم .**
6. **يتم إعلام أصحاب الشكاوي بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية :.**

**أ - الاتصال الشخصي بصاحب الشكوى  .**

**ب- عن طريق  البريد الالكترونى .**

**ج - عن طريق الاجتماعات أو اللقاءات في حالة إذا كانت الشكوى عامة**

ملحـوظـة :

* **في حالة أن الشكوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة المقترحات والشكاوى يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكوى بخصوصه.**

بالنسبة للمقترحات :

**كما يتم رفع المقترحات إلى الجهات المعنية  للدراسة إذا كانت قابلة للتطبيق ، من بعدها إلى الجهة المعنية بالتنفيذ  وفي حالة الاعتماد يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بقبول الاقتراح**