



المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية
HIGHER INSTITUTE OF SOCIAL WORK IN ALEXANDRIA
وحدة ضمان الجودة والإعتماد

وزارة التعليم العالي

دليل لجنة الشكاوى والمقترحات المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية
HIGHER INSTITUTE OF SOCIAL WORK IN ALEXANDRIA
تأسس عام ١٩٣٤



المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية
HIGHER INSTITUTE OF SOCIAL WORK IN ALEXANDRIA
وحدة ضمان الجودة والإعتماد

لجنة الشكاوى والمقترحات

وزارة التعليم العالي

أولاً: النشأة.

يعتبر توفير الدعم للطلاب والتسهيلات التعليمية المتميزة من الأهداف الإستراتيجية للمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية، لذا فإن المعهد يقوم بتطوير النظم الإدارية لتصبح مؤسسة تعليمية ذات نظام إداري مميز يتوافق مع المعايير المرجعية وذلك بتأسيس لجنة الشكاوى والمقترحات والتي تتبع السيد الأستاذ الدكتور عميد المعهد ويديرها أحد أعضاء هيئة التدريس بالمعهد.

حيث تتبني هذه اللجنة نظام للتعامل، شكاوى الطلاب في مرحلتي البكالوريوس والدراسات العليا، وكذلك الإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس بالمعهد، ومقترحاتهم لسرعة التعامل والاستجابة دون الخوف أو إلحاق الضرر بمقدم الشكوى بالإضافة لاحترام سرية الشكوى.

الرؤية

حل جميع مشكلات الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس بالطرق المثلى وفي زمن مناسب.

الرسالة

متابعة وحل مشكلات الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس في الوقت المناسب على أسس علمية وأخلاقية بالصورة التي تضمن السرية الكاملة حتى يتمكن الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس من تحقيق مستوى مرتفع من الأداء للعملية التعليمية والمساهمة في خدمة تنمية المجتمع.



ثانياً: أهداف اللجنة.

أن يكون للمعهد نظام إداري ضمن الهيكل التنظيمي للمعهد وتابع للأستاذ الدكتور عميد المعهد له الأهداف الآتية:

- (١) يهدف المعهد إلى تقديم خدماته بمستوى متميز وعلى أعلى مستوى ويلزم ذلك الاكتشاف المبكر والسريع للسلبات الموجودة بالمعهد والتي تظهر في شكاوى الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس من أي خدمة يقدمها المعهد وتؤثر على نشاطهم مع سرعة اثبت والحل.
- (٢) أن يكون للمعهد نظام إداري للتعامل مع الشكاوى يضمن السرية الكاملة للشكاوى وعدم تضرر الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس بسبب الشكاوى المقدمة بالإضافة إلى انصياع الجميع إلى النتيجة التي يسفر عنها التحقيق في الشكاوى.
- (٣) من حق كل فرد من الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس تقديم الشكاوى التي تعبر عن عدم الرضا عن أي نوع من الخدمات التي يقدمها المعهد سواء في العملية التعليمية أو غيرها بشرط جدية الشكاوى والتحقق من مصدرها.
- (٤) تعتبر الشكاوى والبت فيها من العمليات الهامة في المعهد كرد فعل مباشر عن الخدمات المقدمة والتي تعتبر النواة الأولى للتحسين المستمر للخدمات.

ثالثاً: اختصاصات اللجنة.

- (١) استقبال الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس لتسجيل شكاوهم وتوجيههم إلى إجراءات التقدم لحلها والأشخاص الذين يجب الاتصال بهم لحل الأنواع المختلفة من المشاكل طبقاً للمخطط المرفق.
- (٢) تجمع شكاوى ومقترحات الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس طبقاً للنموذج المرفق (مرفق صورة من النموذج المقترح). وتعمل على حلها من خلال المسؤولين حيث إن من ضمن تشكيل اللجنة عضو هيئة التدريس من كل قسم (منسق لجنة الشكاوى بالقسم).
- (٣) وضع القواعد المنظمة للتعامل مع الشكاوى والمقترحات وتقديم النصائح والإرشادات المختلفة عن كيفية تقديم الشكاوى.



- (٤) تقديم النصح والإرشاد وتدريب منسقي الشكاوى بالأقسام المختلفة لكيفية التعامل مع المشاكل المختلفة.
- (٥) عقد اجتماعات دورية للسادة المنسقين لمناقشة المشاكل الموجودة بين الطلاب في المعهد وكيفية حل هذه المشاكل والممارسات المثلى للتعامل معها.
- (٦) التأكد من أن الأقسام العلمية بالمعهد تتعاون مع المحققين وتتقبل نتائج التحقيقات.
- (٧) اقتراح الحلول وعرضها على المسؤولين بالمعهد.
- (٨) وضع قاعدة بيانات لتسجيل الشكاوى.
- (٩) عمل استقصاء دوري لقياس آراء الطلاب والهيئة المعاونة في أداء اللجنة (مرفق صورة من استبيان لاستطلاع الرؤى بعد تقديم الشكاوى).
- (١٠) توثيق الردود على الشكاوى وذلك بعمل إحصائية بنهاية كل فصل دراسي عن مجالات الشكاوى بكل قسم ورفعها إلى السيد عميد المعهد للاسترشاد بها في تحسين نظم أداء البرامج التعليمية.
- (١١) إذا قدم أي طالب أو إداري أو عضو هيئته معاونه أو عضو هيئة تدريس شكوى كيديه أو كاذبة فإنه يخضع للاستجواب من قبل لجنة الشكاوى وترفع تقريرها لعميد المعهد لاتخاذ ما يراه مناسباً.



المعهد العالي للخبرة الاجتماعية بالسكندرية
HIGHER INSTITUTE OF SOCIAL WORK IN ALEXANDRIA
وحدة ضمان الجودة والإعتماد

رابعاً: آلية عمل لجنة الشكاوى والمقترحات.

تضم اللجنة ثلاث لجان فرعية هي:

١. لجنة فتح صندوق الشكاوى والمقترحات.

٢. لجنة البت والحل.

٣. لجنة المتابعة.

خامساً: توجيهات عن الشكاوى والمقترحات.

يمكن معرفة المعلومات وتقديم النصائح والإرشادات المختلفة للطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس عن كيفية تقديم الشكاوى وحول الإجراءات الخاصة بالشكاوى من مكتب شكاوى الطلاب أو من الموقع الإلكتروني، المرشد الأكاديمي، المشرف، اتحاد الطلاب، صندوق الشكاوي والمقترحات أو منسق الشكاوى ويقوم كل قسم علمي بتحديد منسق للتعامل مع الشكاوى والمقترحات ويكون همزة وصل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالقسم ويقوم بتقديم النصائح المتعلقة بكيفية التعامل مع الشكاوى والمقترحات ومن هنا تتضح للطلاب بعض المفاهيم الهامة مثل:

(١) مفهوم الشكاوى.

هي تعبير عن عدم الرضا عن جانب من جوانب الخدمات التي تقدم إلى الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس من قبل المعهد. قد تتصل الشكاوى بما يلي: القصور في الإجراءات الإدارية، القصور الناتج عن عدم الوفاء بالالتزامات واللوائح الخاصة بالعملية التعليمية، أو غيرها من الخدمات التي تقدمها المعهد والقصور في اتخاذ قرار فيما سبق في غضون فترة زمنية معقولة.

لا يمكن الشكاوى من القرارات الأكاديمية التي يتخذها المعهد: فعدم الرضا عن مثل هذه الأمور يمكن أن يعالج في إطار إجراءات التقدم بالتماسات منفصلة، وتفصيل ذلك يمكن الحصول عليه من رعاية الشباب بالمعهد.

أهمية وجهة نظر الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس لتحسين الخدمات التي يقدمها المعهد: يقدر المعهد آراء الطلاب والإداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة

التدريس لتحسين الخدمات المقدمة لهم حيث يتم عرض بعض الأفكار والحلول التي يرونها مناسبة قبل التقدم بشكاوى رسمية.

لجان اتحاد الطلاب التي بها ممثلين للطلاب يمكن أن تساعد في حل المشكلات: فهم الفرق بين الإجراءات غير الرسمية لمحاولة حل الشكوى وتصبح الشكوى رسمية إذا قدمت إلى أحد القادة الأكاديميين رؤساء الأقسام أو الوكلاء أو العميد أو إلى مكتب الشكاوى بالمعهد، ويمكنك الحصول علي أسماء وعناوين القادة الأكاديميين من مكتب الشكاوى.

(٢) مبادئ قبل التقدم بالشكوى.

لا يمكن أن تكون الشكوى مجهولة المصدر (غير مسماة). ويجب أن يقدمها الشخص بنفسه، وليس أي شخص آخر. فإذا ذكر اسم شخص أو أشخاص آخرين في الشكوى، فإن لهم الحق في معرفة ما يقال عنهم في أقرب وقت ممكن، ومعرفة صاحب الشكوى وسيؤخذ في الاعتبار حساسية الشكوى من قبل الشخص الذي يتابع شكاوك من مكتب الشكاوى التابع لرعاية الطلاب، ولن يتعرض لأي تمييز أو معاناة نتيجة تقديم الشكوى.

• يجب ألا يتوقع صاحب الشكوى أن الشكوى دائما ستأتي بالنتائج التي ترضيه.

تقديم بعض الخدمات يمكن أن يعتمد على الموارد أو القرارات المتعلقة بالسياسات العامة على مستوى المعهد أو حتى على المستوى القومي. ومع ذلك فإن كل شكوى سوف يتم النظر فيها بعناية، وسيتم الإبلاغ بأسباب أي قرار يتخذ. كما أن هناك آليات لتقديم التماس آخر.

• أسلوب تقديم الشكاوى (أين - متى).

التوجه إلى الشخص المسؤول عن الدائرة أو الشأن الذي عنه شكوى. وقد يكون هو المسؤول عن البرنامج الدراسي الخاص أو الشخص المسؤول عن تقديم الخدمة والعديد من الشكاوى يمكن التعامل معها بشكل غير رسمي عن طريق الشرح والمناقشة. وإذا لم تحل الشكوى بطرق غير رسمية من خلال المناقشة والتوضيح، يمكن التقدم بشكوى رسمية مكتوبة في نموذج الشكوى من مكتب الشكاوى مصحوبة بالمستندات التي تدعم موقف الشاكي.

- من المهم التقدم بالشكوى في أقرب وقت ممكن ومعقول بعد حدوث المشكلة وبالتالي يمكن تصنيف المشكلة للدخول في إجراءات الحل الإدارية بأقصى سرعة ممكنة. فقد يكون من الصعب إعادة الأمور إلى وضعها الصحيح نتيجة التأخير في تقديم الشكوى.
- هناك علاقة مباشرة بين المعهد وطلابها، لذلك فمن المتوقع أن يقوم الطالب بنفسه بعرض مشكلاته ويجب أن يشجع النظام الطلاب على تمثيل أنفسهم في جميع مراحل التعامل مع الشكوى، فهذا يزيد الخبرة الحياتية للطلاب وهن أكثر قدرة على التعبير عما يعانون منه. ومن الممكن أن يرافق الطالب ولي أمره أو أي عضو في اتحاد الطلاب عند عرض مشكلة تواجهه داخل المعهد.
- يمكن الحصول على استشارة من مكتب الشكاوى في حالة عدم معرفة كيفية التقدم للشكوى أو عدم القدرة على حل الشكوى بصورة غير رسمية أو عدم الرغبة في التوجه إلي الشخص أو الأشخاص المسؤولين لأي سبب من الأسباب فقد يكون منسق البرنامج، عضو هيئة التدريس، ممثل البرنامج من الطلاب، واتحاد الطلبة وحدة رعاية الطلاب أو مكتب الشكاوى قادرا على مساعدتك.
- يمكن للطلاب التقدم بشكوى لإدارة المعهد عن طريق كتابة شكواه ووضعها في صناديق الشكاوى والمقترحات الموجودة بالمعهد، في الأماكن التالية:
 - يوجد ٢ صندوق الشكاوى إحداها بمبنى العميد، ومبنى الوكلاء بصورة مؤقتة لحين وضع صندوق بكل قسم من الأقسام العلمية بالمعهد).
 - تسليم الشكاوى والمقترحات باليد إلى وحدة ضمان الجودة.

(٣) الآليات.

فتح الصندوق:

- يتم فتح الصناديق مرة كل أسبوع عن طريق لجنة فتح صندوق الشكاوى والمقترحات الفرعية على ألا يقل العدد أثناء الفتح عن ثلاثة أشخاص.
- تقوم لجنة فتح الصندوق بفرز وحصر الشكاوى والمقترحات، وتحديد عدد الشكاوى في محضر ليتم عرضها بتقرير إلى لجنة البت والحل، وتوزع المشكلات وفقاً للجدول التالي والموضح بلجنة البت والحل.
- يتم تسليم نسخة من التقرير إلى لجنة المتابعة بوحدة ضمان الجودة.

لجنة البت والحل:

يوضح هذا الجزء كيف يتم التحقيق في شكاوى الطلاب بناء على ظروف الطلاب وطبيعة الشكوى التي يقدمها.

- إذا كانت المشكلة خاصة بالأقسام يتم تحويلها مباشرة إلى رئيس القسم لإيجاد الحل ويتضح دور منسق الشكاوى بكل قسم للتعامل مع شكاوى الطلاب ويكون همزة وصل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس بالقسم ويقوم بتقديم النصائح المتعلقة بكيفية التعامل مع شكاوى الطلاب ويقوم بفحص الشكاوى ويشرف على تنفيذ أي نتائج لعملية التحقيق بالتعاون مع السادة أعضاء هيئة التدريس بالقسم العلمي ويقوم بتجميع كافة المعلومات عن الشكاوى غير الرسمية والتي يحتويها التقرير السنوي الذي يعده وكيل المعهد لشئون التعليم والطلاب، أو وكيل المعهد لشئون الدراسات العليا والبحوث.
- إذا كانت مشكلة خاصة بالعملية التعليمية يتم تحويلها مباشرة إلى وكيل المعهد لشئون التعليم والطلاب لإيجاد الحل خاصة إذا كان عدد الطلاب المتأثرين بالمشكلة كثيرا فيؤخذ ذلك الاعتبار.
- إذا كانت مشكلة خاصة بالدراسات العليا والبحوث يتم تحويلها مباشرة إلى وكيل المعهد للدراسات العليا والبحوث لإيجاد الحل.
- إذا كانت مشكلة خاصة بالبيئة الداخلية للمعهد مثل السلوك والعنف والعدوانية والتمييز بين الطلاب يتم تحويلها مباشرة إلى وكيل المعهد لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة لإيجاد الحل.
- إذا كانت المشكلة خاصة بالنظام الإداري يتم تحويلها مباشرة إلى أمين المعهد لإيجاد الحل.
- تقوم لجنة البت والحل بإخطار وحدة ضمان الجودة (المتابعة) بتقرير عن الحلول للمشكلات في خلال أسبوع من فتح الصناديق.

آلية المتابعة.

- استلام نسخة من التقرير من لجنة فتح الصناديق.

بعد استلام الشكوى من الطلاب والمستندات المرفقة بها يقوم مكتب شئون الطلاب بإخطار الطالب كتابيا خلال خمسة أيام عندئذ يقوم فريق العمل بمرجعة الشكوى للتأكد من أنها تقع ضمن الإطار المحدد للشكاوى، وقد يستدعى ذلك مناقشة الطالب مقدمة الشكوى لتحديد طبيعة المشكلة ومعرفة ما يرضيها لحل المشكلة. ويتأكد مكتب شئون الطلاب مع منسق الشكاوى من سلامة الإجراءات.



- تقوم لجنة المتابعة الفرعية باللجنة بمتابعة الحلول في غضون أسبوع من تاريخ تسلمها للتقرير من لجنة البت والحل.

إذا كان الشخص الذي يتابع الشكوى يري أنه من الأفضل تناولها من قبل شخص آخر، أو انه ينبغي أن تعالج في إطار بعض الإجراءات الأخرى، فيتم إبلاغ الطالب بما يتم وسيتم البحث (التحقيق في أسرع وقت ممكن في حدود الموارد المتاحة وسوف يتم الإبلاغ بنتائج التحقيق وأي إجراءات يتعين اتخاذها. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تحال الشكوى إلى لجنة شئون الطلاب لاتخاذ قرار. وقد تتلقى أي اعتذار أو إيضاح عن كيفية تحسين الأنظمة في المستقبل. وإذا كان المعهد يري عدم اتخاذ أي إجراء آخر فسيتم الإبلاغ بالأسباب.

- ضرورة الالتزام بالإطار الزمني ماعدا وقت تقييم الطلاب والامتحانات أو إجازات السادة أعضاء هيئة التدريس بالمعهد. وإذا رأى محقق الشكوى أنها تحتاج إلى وقت أكثر لفحصها فيجب أن يقدم التبرير للطلاب بتقرير مكتوب.

- بعد انتهاء التحقيقات يقوم مكتب شئون الطلاب بكتابة تقرير عن ملاحظات الشكوى وما وصل إليه التحقيق، ويمكن للقسم العلمي أو المسئول المعنى بالشكوى أن يقوم بالتعليق على هذا التقرير للتدقيق في النتائج قبل إرسالها إلى مقدم الشكوى. واعتمادا على طبيعة الشكوى فغالبا ما يتم إرسال تقرير مكتوب لمقدم الشكوى خلال ٢٥ يوما من استقبال الشكوى وإذا احتاج وقت أكثر من هذا يتم إخطار مقدم الشكوى بذلك.

- في حالة عدم الحل أو عدم الرد على الشكوى يتم رفع تقرير إلى عميد المعهد.



المعهد العالي للخبرة الاجتماعية بالإسكندرية
HIGHER INSTITUTE OF SOCIAL WORK IN ALEXANDRIA
وحدة ضمان الجودة والإعتماد

لجنة الشكاوى والمقترحات

تم تشكيل لجنة للشكاوى والمقترحات للطلاب الدراسات العليا والمرحلة الجامعية الأولى والاداريين والهيئة المعاونة وأعضاء هيئة التدريس برئاسة السيد الأستاذ الدكتور/ عميد المعهد وعضوية كل من:

السيد الأستاذ الدكتور / وكيل المعهد لشئون التعليم والطلاب

السيد الأستاذ الدكتور / وكيل المعهد لشئون الدراسات العليا والبحوث

السيد الأستاذ الدكتور / وكيل المعهد لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

مدير وحدة ضمان الجودة

د/..... بقسم..... ومدير اللجنة

د/..... بقسم.....

د/..... بقسم.....

السيد /..... المعيد بقسم.....

الاستاذ/..... أمين عام للمعهد

السيد /..... مدير ادارة رعاية الشباب بالمعهد

وتم وضع آلية محددة لتلقى الشكاوى وذلك من خلال صندوقين للشكاوى

الاول يوجد بمبنى المعهد وتحت اشراف:

د/.....

د/.....

الاستاذ /.....

والثاني: يوجد بمبنى..... وهذا تحت اشراف:

د/.....

د/.....

الاستاذ/.....



المعهد العالمي لخبرة الأجيال بالسيكولوجية
HIGHER INSTITUTE OF SOCIAL WORK IN ALEXANDRIA
وحدة ضمان الجودة والإعتماد

وتمت مخاطبة السادة رؤساء الاقسام في المعهد بشأن إعلام الطلاب والهيئة المعاونة والموظفين وأعضاء هيئة التدريس بإمكانية التقدم بشكاوهم الى اللجنة، ويتم فتح هذه الصناديق مرة كل اسبوع ويتم فحص محتوياتها من الشكاوى ويتم تفعيل العمل مباشرة من خلال الاتصال المباشر بسيادة عميد المعهد أو وكلاء المعهد أو أمين المعهد. هذا ويتم الرد المباشر على الشكاوى.

وتم عمل نموذج محدد مرفق بالملف لكل من اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والطلاب والإداريين.

ويمكن التقدم بالشكاوى إلى أي من الجهات التالية:

١. التقدم بالشكاوى مباشرة للجنة الشكاوى والمقترحات.

٢. التقدم بالشكاوى لرعاية الشباب.

٣. التقدم بالشكاوى لوحدة ضمان الجودة بالمعهد

٤. وضع الشكاوى في صندوق الشكاوى

٥. التقدم بالشكاوى على البريد الالكتروني لوحدة ضمان الجودة بالمعهد

وسوف يتم الرد المباشر على الشكاوى بعد فحصها والتأكد من جديتها.

وجاري عمل سجل لتدوين الشكاوى والردود عليها لتسهيل رضا كل من أعضاء هيئة التدريس،

والهيئة المعاونة والطلاب والإداريين.

المعهد العالمي لخبرة الأجيال بالسيكولوجية

HIGHER INSTITUTE OF SOCIAL WORK IN ALEXANDRIA

تأسس عام ١٩٣٤



المعهد العالي للخبرة الاجتماعية بالإسكندرية
HIGHER INSTITUTE OF SOCIAL WORK IN ALEXANDRIA
وحدة ضمان الجودة والإعتماد

محضر لجنة الشكاوى ١

تم فتح صندوق الشكاوى والمقترحات الموجود بمبنى..... في يوم.....

الموافق / / ٢٠٢٠ م وزارة التعليم العالي

وبحضور السادة:

١- د/

٢- د/

٣- الأستاذ/

وأنه في الساعة..... تم تفريغ محتويات صندوق الشكاوى ووجد أنه يحتوي على

عدد..... شكوى وعدد..... مقترح

وأوصت اللجنة بالآتي:

١-

٢-

٣-

٤-

٥-

اللجنة:

الاسم

التوقيع

المعهد العالي للخبرة الاجتماعية بالإسكندرية
HIGHER INSTITUTE OF SOCIAL WORK IN ALEXANDRIA
تأسس عام ١٩٣٤



المعهد العالمي لخلافة الإسكندرية
HIGHER INSTITUTE OF SOCIAL WORK IN ALEXANDRIA
وحدة ضمان الجودة والإعتماد

محضر لجنة الشكاوى ٢

تم فتح صندوق الشكاوى والمقترحات الموجود بمبنى..... في يوم.....

الموافق / / ٢٠٢٠ م وزارة التعليم العالي

وبحضور السادة:

١- د/

٢- د/

٣- الأستاذ/

وأنه في الساعة..... تم تفريغ محتويات صندوق الشكاوى ووجد أنه يحتوي على

عدد..... شكوى وعدد..... مقترح

وأوصت اللجنة بالآتي:

١-

٢-

٣-

٤-

٥-

اللجنة:

الاسم

التوقيع

المعهد العالمي لخلافة الإسكندرية
HIGHER INSTITUTE OF SOCIAL WORK IN ALEXANDRIA
تأسس عام ١٩٣٤



المعهد العالي للخبرة الاجتماعية بالإسكندرية
HIGHER INSTITUTE OF SOCIAL WORK IN ALEXANDRIA
وحدة ضمان الجودة والإعتماد

نموذج شكاوى ومقترحات الطلاب

وزارة التعليم العالي

اسم الطالب/ة

الفرقة الدراسية:

البريد الإلكتروني:

رقم الهاتف:

الاقتراح أو الشكاوى

مجتمع

جامعة

فرد

المعهد العالي للخبرة الاجتماعية بالإسكندرية
HIGHER INSTITUTE OF SOCIAL WORK IN ALEXANDRIA

تأسس عام ١٩٢٤



استبانة لاستطلاع الرأى بعد تقديم الشكوى

م	العبارة	نعم	الى حد ما	لا
١	هل واجهت صعوبات عند تقديم الشكوى او الاقتراح؟			
٢	هل استغرق البت فى الشكوى او الاقتراح وقتا طويلا؟			
٣	هل تم الرد على الشكوى المقدمة او الاقتراح بشكل ايجابى؟			
٤	هل انت راض عن اداء خدمة تلقى الشكاوى والاقتراحات بللمعهد؟			
٥	هل لديك اقتراحات لتحسين الخدمة (الشكاوى والاقتراحات)			
٦	المقترحات			
-١				
-٢				
-٣				
-٤				

مع خالص الشكر لتعاونكم معنا.....