



جامعة طنطا

برنامج هندسة الطاقة المتجددة



كلية الهندسة

آلية تلقي شكاوي الطلاب من نتائج  
الامتحانات والبت فيها (نماذج فعلية)

السيد الأستاذ الدكتور / وكيل كلية جميع الكليات بالجامعة وترعها بكلية البنين  
لشؤون التعليم والطلاب

تحية طيبة وبعد

نشرف بافادة سياتكم علما أن مجلس الجامعة قرر الموافقة بجلسته المنعقدة في ١١١٥/١٢/٣٠  
مجلس الضوابط المنظمة لدراسة التاسعات الطلاب الذين ينشرون من نتائج امتحاناتهم على الحد  
التالي:-

أ - يجوز للطالب أن يتقدم بالتساوي للتأكد من عدد درجاته في أي عدد من مواد الإشتغال خلال  
فترة لا تتجاوز أسبوعين من تاريخ إعلان النتيجة نظير مقابل مالي بواقع ٥٠٠ جنيهاً عن كل مادة  
تم إقتطاعه ٢٥٠

ب - تودع حيلة المقابل المالي الذي يتم تحصيله من الطلاب بمشردون الخدمات التعليمية بإدارة  
الخصايات الخاصة بالجامعة .

ج - تحال التاسعات الطلاب للسيد الأستاذ الدكتور / رئيس مشردون الفترة المختص للتأكد من صحة رصد  
درجات الطالب بكتابة الإجابة وكشوف الرصد المختلفة .

د - تقوم إدارة شؤون الطلاب بالكلية بإخطار الطالب بنتيجة بحث التاسع بخطاب رسمي ، وفي حالة  
شكوت صحة نظلم الطالب من نتيجة امتحانه في مشرد أو أكثر تتخذ الاجراءات اللازمة مع رد المقابل  
المالي السابق تحصيله .

برجاء التكرم بالتهيئة نحو اتخاذ اللازم .

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته .

١١١٦/١/٢٣

سيد عماد التعليم  
( السيد محمد عبد الحمادي )

١١٦/١/٢٣

تم إقتطاعه ليصبح اامارة لهم مقابل ٥٠٠ جنيه عن مادة  
مدرسة السيد الامير

إقرار مجلس في شهر يناير ٢٠٢١ / ١٤٠١ / ١٠

السيد القيسر ليعلم من إقرار في شهر ٨ / ١٤٠١ / ٠٩







جامعة طنطا



وحدة ضمان الجودة



كلية الهندسة

## آلية تقديم الشكاوى الطلابية والتعامل معها

- ١- يتقدم الطالب بشكواه بصورة مباشرة الى الشخص المسئول بالمكتب، او بصورة غير مباشرة من خلال وضع الشكوى فى أحد صناديق الشكاوى بالكلية والتي يتم تفرغها مرتين أسبوعيا بوجود أعضاء الفريق او نصف أعضاء الفريق علي الأقل.
- ٢- يمكن للطالب ملئ الاستمارة الخاصة بالشكاوى الموحدة والمعدة من قبل وحدة ضمان الجودة بالكلية او يمكنه الكتابة بشكل حر سواء كان في صورة ورقية أو الكترونية. لا يلتفت الي الشكاوى التي لا تراعي التقاليد والآداب العامة التي تنظم العمل الجامعي.
- ٣- في حالة الشكوي المقدمة من الطالب بشكل مباشر يجب علي الطالب ان يكتب بياناته وذلك حتى يسهل فحص الشكوى ومتابعتها معه. مع العلم ان الاحتفاظ بسرية أسم الطالب صاحب الشكوى وبياناته هي مسئولية مباشرة للفريق المسئول عن شكاوى الطلاب.
- ٤- يستقبل المكتب الشكوى ويقوم بأعطاء الشكوي رقم مسلسل ويقوم بتدوين تاريخها ومضمونها ورقمها في سجل ورقى او الكتروني معد لذلك.
- ٥- يقوم المكتب بفحص الشكاوى والتحقق من مدى جديتها وتصنيف الشكاوى وتوصيلها الى المسئول المعني بها.
- ٦- بناء على موضوع الشكوى وتصنيفها يتم إرسال الشكوي الي القسم المعنى بها وتحديد فترة زمنية محددة للرد وإذا لم يتم الرد من القسم يتم رفع الشكاوى الي السيد أ.د/ عميد الكلية لاتخاذ ما يلزم من اجراءات.
- ٧- تحدد فترة زمنية لصاحب الشكوى للاستفسار عما تم إتخاذه حيال الشكوى ومتابعتها من خلال المكتب على الا تقل عن يومين ولا تزيد عن عشرة ايام.
- ٨- يتم إبلاغ الطالب صاحب الشكوى بما آلت اليه الأمور الخاصة بشكواه.
- ٩- لمتابعة الشكاوى يمكن للطالب التواصل الكترونيا سواء من خلال الايميل الرسمي الخاص به او من خلال موقع وحدة ضمان الجودة الالكتروني او على صفحات التواصل الاجتماعي الخاصة بوحدة ضمان الجودة او مكتب الشكاوى.

المرفقات:

مقترح نموذج فارغ لتلقى الشكاوى الطلابية.



### آلية تقديم الشكاوى والتعامل معها

- في إطار خطة الكلية لتطوير منظومة خدمة الطلاب وتحقيق مصالحهم والارتقاء بجودة العملية التعليمية ومستوى الخرجين، نقترح إنشاء نظاما إداريا لتلقى شكاوى الطلاب والنظر فيها و العمل على حلها وإزالة أسبابها بأفضل طريقة ممكنة، وذلك عن طريق تأسيس مكتب " شكاوى الطلاب".

### رسالة المكتب

- التواصل مع الطلاب وتقدير مدى رضاهم عن العملية التعليمية بجوانبها المختلفة والأنشطة الثقافية والاجتماعية والرياضية التي يمارسونها بالكلية، والتعرف على مشكلاتهم سواء المتعلقة بالنواحى الأكاديمية او غير الأكاديمية وأوجه القصور التي يشكون منها والعمل على إزالة أسباب هذه الشكاوى بما يفى بطموحات الطلاب ويضمن انتمائهم الحقيقي للكلية.

### الهيكل الإدارى للمكتب

- يصدر عميد الكلية قرار إداريا بتشكيل مكتب شكاوى الطلاب برئاسة وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب وعضوية خمسة من أعضاء هيئة التدريس من ذوى الخبرة فى التعامل مع الطلاب يعينون لمدة سنتين تجدد بقرار من عميد الكلية على أن يكون أحدهم منسق للمكتب حيث يقوم بتنظيم العمل داخل المكتب تخصص حجرة مناسبة لتكون مقرا للمكتب

### آلية تقديم الشكاوى

- يتقدم الطالب بشكواه بصورة مباشرة الى الشخص المسئول بالمكتب ، أو بصورة غير مباشرة من خلال وضع الشكوى فى صندوق الشكاوى المعلق أمم المكتب والذي يتم تفرغيه مرتين أسبوعيا.
- يمكن للطالب المتقدم بالشكوى عدم كتابة بياناته على الشكوى ، ولكن الأفضل أن يكتب بياناته وذلك حتى يسهل فحص الشكوى ومتابعتها معه.
- يستقبل المكتب الشكوى ويقوم بتدوين تاريخها ومضمونها وبيانات الطالب (ان وجدت) فى سجل ورقي معد لذلك مع اعطائها رقم مسلسل خاص بها.



جامعة طنطا



وحدة ضمان الجودة



كلية الهندسة

- يقوم المكتب بفحص الشكاوى وتحديد مدى جدتها والعمل على حلها ، وتصنيف الشكاوى وتوصيلها الى المسئول سواء القسم العلمى أو أمين الكلية:-
- يتم إرسال القسم المعنى بالشكاوى مضمون الشكاوى وتحديد فترة زمنية محددة للرد وإذا لم يتم الرد من القسم يتم رفع الشكاوى لوكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب لفترة زمنية محدد لها ، وفى حالة عدم الوصول الى حل يتم رفع الشكاوى للعميد.
- فى حالة عدم الرد من أمين الكلية لفترة زمنية محدد لها يتم رفع الشكاوى الى عميد الكلية:-
- يتم تحديد فترة زمنية لصاحب الشكوى للاستفسار عن ما تم إتخاذه حيال الشكوى ومتابعتها من خلال المكتب.
- يتم إبلاغ الطالب صاحب الشكوى بما آلت اليه الأمور الخاصة بشكواه.

مرفق مقترح نموذج تقديم الشكاوى للمكتب.

مدير وحدة ضمان الجودة

هاجر علم الدين

أ.م.د/ هاجر علم الدين محمد





جامعة طنطا



وحدة ضمان الجودة



كلية الهندسة

## مقترح آلية الإرشاد الأكاديمي للدراسات العليا

طبقاً لنص المادة (٩) بلائحة الدراسات العليا:-

يحدد القسم العلمي التابع له الطالب مرشداً أكاديمياً من أعضاء هيئة التدريس بالقسم لتقديم النصح والإرشاد خلال فترة دراسته وكذلك لمساعدته في اختيار المقررات الدراسية. وأيضا لتقديم النصح والإرشاد في اختيار المقررات الدراسية الإضافية من مقررات الأقسام العلمية الأخرى من نفس المستوى الذي يقوم الطالب بدراسته والتي قد يحتاجها الطالب للبرنامج الدراسي وذلك حتى نهاية دراسته . بينما يستبدل المرشد الأكاديمي بالمشرف على الرسالة في حالة تسجيل الطالب بدرجة الماجستير أو درجة الدكتوراه".

وضع مقترح لتفعيل الإرشاد الأكاديمي للدراسات العليا مقدم من لجنة متابعة تفعيل الآليات

وهي:-

- ١- يكلف كل قسم علمي مجموعة من أعضاء هيئة التدريس للإرشاد الأكاديمي ويعتمد في مجلس القسم.
- ٢- عمل استبيان للطلبة في نهاية الفصل الدراسي.
- ٣- تقديم تقرير متابعة من المرشد الأكاديمي للقسم.

مدير وحدة ضمان الجودة

هاجر علم الدين

أ.م.د/ هاجر علم الدين محمد



جامعة طنطا



وحدة ضمان الجودة



كلية الهندسة

## مقترح آلية الإرشاد الأكاديمي لطلبة البكالوريوس

الإرشاد الأكاديمي هو عملية تنظيمية تهدف إلى مساعدة الطلاب في التعرف على شخصياتهم وقدراتهم والعمل على حل مشكلاتهم في كافة المجالات. كما يهدف الإرشاد الأكاديمي على مساعدة الطلاب في اكتشاف ابداعاتهم ومواهبهم وتمييزها.

وفي ظل الصعوبات التي تواجه الكلية ومنها زيادة أعداد الطلاب ونقص أعضاء هيئة التدريس لذلك نقتراح تعديل الآلية المعتمدة حتى يتسنى تفعيلها.

يقوم مجلس القسم بترشيح عدد محدد من أعضاء هيئة التدريس للقيام بالإرشاد ويتم اعتماد الترشيح في مجلس القسم على أن تكون مهامهم :

### ١- عمل ندوات للإرشاد الطلابي إلى

١-١- الالتحاق بالتخصصات المختلفة

١-٢- للأفضل طرق الإمتحان والدراسة

١-٣- في اختيار المواد التخصصية في الأقسام

١-٤- عن نظم الامتحانات وكذلك قواعد الرأفة

٢- عمل استبيان للطلاب في نهاية العام لتقدير مدى استفادتهم من الإرشاد

الأكاديمي

٣- يعاد النظر في أسماء المرشدين الأكاديميين بعد استيفاء نتيجة استبيان الطلاب

مدير وحدة ضمان الجودة

هاجر علم الدين

أ.م.د/ هاجر علم الدين محمد