



Mansoura University  
Faculty of Agriculture  
Soil and Water pro.



جامعة المنصورة  
كلية الزراعة  
برنامج الاراضي والمياه



## اللية التعامل مع شكاوي الطلاب ببرنامج الاراضي والمياه

تم تشكيل لجنة للتعامل مع شكاوي الطلاب والنظر فيها بما يحقق حل مشكلات الطلاب بحيادية دون أن يمس الطالب بأى ضرر نتيجة لشكواه.

وافق مجلس كلية الزراعة بجلسته رقم (٥٦٣) بتاريخ ٢٠٢١/٢/١٠ على تشكيل لجنة للتعامل مع شكاوي ومقترحات الطلاب من السادة:-

- ١- ا.د./ أحمد علي ابو العطا موسي (مدير البرنامج ورئيس القسم ورئيس اللجنة)
- ٢- ا.د.م/ محمود موسي عمر (عضو)
- ٣- د./ ايناس مصطفى سليمان (عضو)

### استقبال الشكاوي عن طريق:

- استمارة الشكاوي الموجودة بمكتب وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب او الموجودة علي موقع البرنامج، ويجب على الطالب تسجيل البيانات الواردة بها بشكل صحيح حتى يتسنى للجنة التواصل معه بعد ذلك .
- الشكاوي التي ترد إلي اللجنة عن طريق صناديق الشكاوي المتواجدة في قسم الاراضي (مبنى B) – الدور الرابع.
- استقبال الشكاوي عن طريق البريد الالكتروني .. اضغط لارسال رسالة الى صندوق شكاوي الطلاب.

### ألية عمل لجنة شكاوي الطلاب

- استقبال شكاوي الطلاب وتسجيلها وتوجيهها إلي إجراءات التقدم لحلها وكذلك متابعة الإجراءات المتبعة للحل طبقا للمخطط المرفق.
- عمل إحصائية بنهاية كل فصل دراسي عن مجالات الشكاوي بالبرنامج ورفعها إلي السيد وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب للاسترشاد بها في تحسين نظم أداء البرامج التعليمية والخدمات التابعة لها.
- يتم التشاور بين رئيس اللجنة وادارة الكلية في حالة الضرورة الي ذلك لحل بعض المشكلات والتي تتطلب أخذ رأي الإدارة في حلها دون غيرها.
- تقوم اللجنة بمتابعة الشكاوي وتنفيذ القرارات التي اتخذت بشأنها بالاتصال بالطلاب أصحاب الشكاوي لإعلامهم بما تم في شكواهم.
- إنشاء سجل شكاوي الطلاب (ورقي و إلكتروني) ويختص:
  - بتدوين شكاوي الطلاب ومتابعة إجراءات حلها طبقا للمخطط المرفق.
  - إعلام الطالب بالرد علي شكواه في خلال اسبوع من تاريخ التقديم. و في الحالات التي تتطلب موافقة مجلس القسم أو الكلية يتم إعلام الطالب بمقترح قرار حل المشكلة حال اقتراحه من قبل رئيس القسم





Mansoura University  
Faculty of Agriculture  
Soil and Water pro.



جامعة المنصورة  
كلية الزراعة  
برنامج الاراضي والمياه



بموجب التفويض، و يتم إعلامه بعد إقراره واعتماده من المجالس المتخصصة. في الحالة الأخيرة تتوقف مدة الإعلام علي سرعة تقدم الطالب بشكواه. وعليه يجب أن تكون مواعيد مجالس الأقسام والكلية معلنة للطلاب.

• اتخاذ كافة الاجراءات مع السرية التامة في حل المشكلات مع مراعاة الخصوصية والشفافية في تلك الشكاوى.

يتم اعلام الطالب بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل اليها وذلك عن طريق الوسائل التالية:

- الاتصال الشخصي بالطالب.
- عن طريق الانترنت (E-mail) في حالة رغبة الطالب.

وكيل الكلية  
لشئون التعليم والطلاب  
ا.د./ صالح السيد سعده



مدير البرنامج

ا.د. احمد علي ابو العطا موسي