



Faculty of Engineering
Vice-Dean Office

جامعة المنصورة

كلية الهندسة

مكتب وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب



Mansoura University

قرار السيد الأستاذ الدكتور / عميد الكلية

رقم (٨٧) بتاريخ ٧ / ١٢ / 2020

عميد الكلية

- بعد الاطلاع علي القانون رقم 49 لسنة 1972 بشأن تنظيم الجامعات المصرية ولائحته التنفيذية وتعديلاتها .
- وعلي قانون رقم 81 لسنة 2016 بشأن الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية .
- وعلي ما ارتأيناه لصالح العمل .

قرار

مادة اولي :-

يتم تشكيل الهيكل التنظيمي للجنة التظلمات (مراجعة أعمال الرصد لنتائج طلاب مرحلة البكالوريوس ومرحلة الدراسات العليا) علي النحو التالي :-

رئيسا
عضوا

عميد الكلية
وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب
عضوا عن أقسام الهندسة المدنية
عضوا عن قسم هندسة الاتصالات
عضوا عن قسم هندسة الحاسبات
عضوا عن قسم الهندسة الكهربائية
عضوا عن قسم الهندسة الميكانيكية
عضوا عن قسم هندسة الانتاج
عضوا عن قسم هندسة الغزل والنسيج
عضوا عن قسم الهندسة المعمارية
عضوا عن قسم العلوم الطبيعية
عضوا عن قسم هندسة الميكاترونكس
عضوا عن قسم الهندسة الطبية والحيوية
عضوا عن قسم هندسة الاتصالات والحاسبات
عضوا عن قسم هندسة البناء والتشييد
مسئول اداري

أ.د / محمد عبد العظيم محمد
أ.د/ محمد جمال إبراهيم مهدي
أ.د/ شريف مسعود البدوي
أ.د/ احمد شعبان مدين
أ.د / عمرو ثابت سرحان
أ.د/ سحر صدقي الخنفي
أ.د/ جمال ابراهيم احمد سلطان
أ.د/ توكل احمد احمد عنب
د/ ايمان محمد محمد الشحات
د/ مدحت احمد شعبان
أ.د/ احمد احمد الضروي
أ.د/ محمد حسن منصور
د/ احمد حازم الطنبولي
د/ ايمان محمد عبد الحليم
د/ هاني مهني شحاته
السيدة / هدي السيد النقيطي

مادة ثانية :-

علي جميع جهات الاختصاص تنفيذ هذا القرار كل فيما يخصه .

وكيل الكلية

لشئون التعليم والطلاب

أ.د/ محمد جمال إبراهيم مهدي

عميد الكلية

أ.د/ محمد عبد العظيم محمد

Faculty of Engineering, Mansoura University, Egypt, Post code : 35516

Tel: (+2050) 2202247 - 2202245 - 2202248

e-mail:engfac@mans.edu.eg

Fax: (+2050) 2202251

آليات الشكاوى والمقترحات

أولا : الهدف

- تهدف الكلية إلى الوصول إلى تقديم خدماتها على أعلى مستوى ولذلك تشجع الكلية على تقديم أى شكاوى لتسعى فى حلها وتقليل أى أثر سلبي على حياة الطلاب والعاملين بالكلية.
- كل طالب أو موظف أو عامل بالكلية له الحق بأن يتقدم بشكاوى إذا كان غير راضيا عن نوعية الخدمة التي تقدمها الكلية سواء كانت تلك الشكاوى متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو غير الأكاديمية. وبمجرد تقديمه للشكاوى سيتم التحقق من جديتها والشكاوى الكيدية والمجهولة سوف لا ينظر إليها.
- تتضمن إجراءات شكاوى الطلاب تغذية راجعة من الطلاب عن الخدمات التي تقدمها الكلية، ولهذا فإن هذه العملية تعتبر مصدرا هاما لتحسين الخدمات التي تقدمها الكلية لطلابها . والسادة أعضاء هيئة التدريس بالكلية مدعون للتعاون مع الطلاب وفحص شكاوهم والاستجابة لأي نتيجة يسفر عنها التحقيق في هذه الشكاوى.
- أن يكون لدى الكلية نظام ادارى ضمن الهيكل التنظيمي للكلية و تابع للأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب يضمن سرعة الأتي:-

٤. البت فى الشكاوى المقدمة من الطلاب .

٥. السرية الكاملة للشكاوى

٦. عدم إضرار الطالب بسبب شكواه .

ثانيا :

تم عمل عدد (١١) أحدي عشر صندوق للشكاوى والمقترحات لطلاب مرحلة البكالوريوس والدراسات العليا والعاملين بالكلية وذلك لعرض ومناقشة الشكاوى المقدمة. كما تم عمل موقع الكتروني لتلقى أي مقترحات أو شكاوى بالكلية على موقع الكلية وأيضاً من أجل عرض مقترحاتهم وإبداء آرائهم على سير العملية التعليمية. وقد تم اعتماد تشكيل الهيكل التنظيمي لمكتب الشكاوي والمقترحات بمجلس الكلية بتاريخ ٢٠١٥/١/١٢ علي النحو التالي:-

- السيد أ.د/ هشام عرفات على (وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب رئيساً)
- السيد أ.د/ قاسم صلاح الألفي (وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث)
- السيدة د.د/ إيمان محمد محمد الشحات (مدير وحدة الشكاوي والمقترحات - عضو)
- السيد أ.د/ احمد شعبان مدين سمره (عضو)
- السيد أ.د/ أحمد احمد الصروي (عضوا)
- السيد/ هاني عوض الشحات مصطفى (الشئون القانونية -عضو)
- السيد الأستاذ أشرف الديب (مدير عام الكلية عضوا)
- السيدة/ ليلي أبو الفتوح داود (المسنول الإداري للمكتب)
- السيد ة/ ميرهان إبراهيم الأتربي (المسنول الإداري للمكتب)
- أمين اتحاد طلاب الكلية بصفته (عضو)

ثالثا : كيفية استقبال شكاوي الطلاب ومقترحاتهم

تم تخصيص صناديق لتلقي شكاوي الطلاب ومقترحاتهم ووضعها في أماكن ظاهرة مختلفة بالكلية ويسهل الوصول إليها مع اقتراح الأماكن التالية لوضع الصناديق بها :
صندوق أمام كل بلوك من بلوكات الكلية العدد (٦)
ثلاثة صناديق بمبنى البرامج المميزة بنظام الساعات المعتمدة.
صندوق بمرج ١١ و مرج ٢١ و ٢٢
ويتم استقبال الشكاوي عن طريق :

- الشكاوي التي ترد إلي اللجنة عن طريق صناديق الشكاوي المعلقة .
 - استقبال الشكاوي بصورة شفوية بين أعضاء اللجنة والطلاب .
 - من خلال المناقشات بين الطلاب وإدارة الكلية خلال الندوات أو المحاضرات العامة أو اللقاءات التي تجريها إدارة الكلية مع الطلاب .
 - استقبال الشكاوي عن طريق البريد الإلكتروني e-mail علي موقع الكلية .
 - استقبال الشكاوي عن طريق الإشراف الأكاديمي للسادة أعضاء هيئة التدريس للطلاب بالكلية بطريق غير مباشر أو بأي وسيلة أخرى
- رابعا : توزيع المهام والواجبات علي فريق العمل

تم تشكيل اللجان التالية لضمان حسن سير آلية عمل اللجنة وذلك علي النحو التالي :-

- لجنة فتح الصناديق وتجمع الشكاوي
 - لجنة فحص واستعراض الشكاوي واتخاذ القرارات
 - لجنة متابعة القرارات المتخذة في شأن شكاوي الطلاب
- إجراءات فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي:
- . يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي في أول يوم عمل في بداية الأسابيع الزوجية من كل شهر الساعة الثانية عشرة ظهراً ، او كلما دعت الحاجة لذلك.
- يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوي وبحضور ثلاثة أعضاء علي الأقل
يتم تنظيم محضر فتح خاص بكل صندوق ويتم إعطاء المحضر رقم.
في حالة عدم وجود شكاوي يتم تدوين محضر بذلك .
تنقل الاقتراحات والشكاوي مع نسخة موقعة من المحضر إلى لجنة الاقتراحات والشكاوي.

خامسا آلية عمل اللجنة:-

- تقوم اللجنة بفرز الشكاوي ضمن المعطيات التالية:-
الشكاوي التي تمثل اقتراحات .- الشكاوي التي تمثل مدحا .- الشكاوي العادية.
إعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكاوي.
- يتم تسجيل الشكاوي في سجل الشكاوي وتفرغ البيانات الواردة بها في سجل الشكاوي وحسب رقمها التسلسلي، مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكاوي نفس رقم الشكاوي التسلسلي.
 - دراسة الشكاوي من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوي المشكلة لهذه الغاية لتحديد الجهة المعنية بالشكاوي وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.
 - إرسال نسخة من الشكاوي إلى الجهة المعنية بالشكاوي ضمن لائحة وقائع لمتابعة سير الشكاوي.
 - متابعة الرد مع الجهة المشتكى عليها خلال الفترة الزمنية المحددة علي الشكاوي.
 - عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكاوي عن طريق اللجنة.
 - في حال ان الشكاوي تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الاقتراحات والشكاوي يستبعد العضو المعني ليتم مناقشة موضوع الشكاوي بخصوصه.

في حال ورود اقتراحات للصندوق يتم مبدئياً دراستها من قبل اللجنة، ثم يتم رفع الاقتراح إلى قسم التطوير والتدريب للدراسة من بعدها إلى الجهة المعنية إذا كان قابلاً للتطبيق وفي حالة الاعتماد يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بان الاقتراح تم اعتماده مع منحه خطاب شكر من الكلية . الشكاوى من مجهول تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطاءها رقماً متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها وللاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.

- سيتم معاملة الشكاوى بكل جدية وشفافية وحيادية مع ضمان عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم الشكاوى سواء كان خارجياً أو داخلياً.
- يتم التشاور بين رئيس اللجنة وإدارة الكلية في حالة الضرورة إلى ذلك لحل بعض المشكلات والتي تتطلب أخذ رأي الإدارة في حلها دون غيرها .
- تقوم اللجنة الخاصة بمتابعة الشكاوي وتنفيذ القرارات التي اتخذت بشأنها بالاتصال بالطلاب أصحاب الشكاوي لإعلامهم بما تم في شكاوهم فوراً وأخطار أ.د/ رئيس اللجنة بذلك .
- يتم إعلام الطالب بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية :.
- الاتصال الشخصي بالطالب صاحب الشكاوي عن طريق لجنة المتابعة لتنفيذ القرارات .
- عن طريق إرسال برقية او فاكس موضح بها حل الشكاوى في حالة رغبة الطالب في ذلك
- عن طريق الانترنت في حالة رغبة الطالب وفي حالة إمداد اللجنة ببيده الالكتروني e-mail .
- عن طريق موقع الكلية أو لوحة خاصة باللجنة توضع أمام مكتب السيد أ.د/ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بالكلية في حالة الشكاوي العامة.
- الشكاوى التي ترد عن طريق رواد الفرق الدراسية يتم مناقشتها مع السيد أ.د/ رئيس القسم وتعرض على مجلس القسم إذا تطلب الأمر ذلك ويعرض ماله صفة العمومية خلال المؤتمر العلمي للقسم.

سادسا المتابعة الالكترونية

يتم عمل موقع لجنة الشكاوي علي الانترنت علي موقع الكلية حتي تتمكن من المتابعة الفعالة لتلك الشكاوي التي ترد عبر البريد الالكتروني e-mail وتجهيز تلك الشكاوي لعرضها علي اللجنة العليا لاتخاذ القرارات المناسبة، ثم وضع الحلول والمقترحات المتخذة بالموقع مرة أخرى أو الرد علي البريد الالكتروني e-mail الخاص بالطلاب في حالة وجوده .
سابعاً الدعاية والإعلان عن نشاط اللجنة
يتم الإعلان عن نشاط اللجنة ومهام عملها وذلك عن طريق :

- عمل لقاء مع جميع طلاب الكلية الجدد والقدامى في بداية كل فصل دراسي لإعلامهم بنشاط اللجنة ومهام عملها وفريق العمل .
- عمل مطوية يوضح فيها فريق العمل ومهام اللجنة وكيفية استقبال الشكاوى وطريقة الرد على تلك الشكاوى بحيث توزع على الطلاب في بداية العام الدراسي عن طريق رعاية الطلاب بالكلية .

ثامناً : المخرجات

مجالس اجتماعات فريق العمل باللجنة الدورية
كتابة التقارير الدورية موضح فيها نشاط اللجنة وما اتخذته من قرارات في حل مشاكل الطلاب والعاملين بالكلية.
تقوم اللجنة بعمل تقرير عقب الاجتماع الدوري لها و يرفع إلي السيد الأستاذ الدكتور / وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب موضح فيه نشاط اللجنة وما قامت به والقرارات التي اتخذت في حل تلك المشاكل

بشأن النظر في قبول تحويل الطالب / محمد جابر أحمد عيسى المقيد بالفرقة الأولى قسم الهندسة الكهربائية هذا العام ٢٠١٤/٢٠١٥
لبرنامج هندسة الميكاترونكس بنظام الساعات المعتمدة بالكلية للفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ٢٠١٤/٢٠١٥ وذلك بعد موافقة اللجنة العليا لإدارة البرامج المميزة بنظام الساعات المعتمدة بتاريخ ٢٠١٥/٢/٢٥ وموافقة السيد الأستاذ الدكتور عميد الكلية بالتفويض بتاريخ ٢٠١٥/٣/١

والأمر معروض على سيادتكم للتفضل بالنظر في قيد الطالب المذكور بعالية بالبرنامج بنظام الساعات المعتمدة بكلية الهندسة جامعة المنصورة للفصل الدراسي الثاني ٢٠١٤/٢٠١٥