



مذكرة للعرض على السيدة الأستاذ الدكتور/ عبير زكريا

قائم بعمل عميد كلية التمريض جامعة المنصورة

نتشرف أن نعرض علي سيادتكم دليل آليات ونظم العمل بكلية التمريض ٢٠٢٤ / ٢٠٢٥ لأعتماده.

لـذا.....

نعرض الأمر على السيدة الأستاذ الدكتور/ عبير زكريا- قائم بعمل عميد الكلية ورئيس مجلس الكلية

لعرض الموضوع على مجلس الكلية للموافقة والاعتماد .

أ.د/ جوزفين عاطف

مدير وحدة ضمان الجودة والاعتماد

للعرض على مجلس الكلية

قرار مجلس الكلية بجلسته رقم (٢٩٢)

تاريخ ١٨ / ٨ / ٢٠٢٤



٢١٥١٣



دليل آليات ونظم العمل بكلية التمريض جامعة المنصورة

٢٠٢٥/٢٠٢٤

المعرض على مجلس الكلية

قرار مجلس الكلية بجلسته رقم (٢٢٩٤)
تاريخ ١٨ / ٨ / ٢٠٢٤



٢٨٥١٣



الحوافز والمنح	✓ تقديم منح جزئية أو تخفيضات في المصروفات للطلاب المتميزين. ✓ توفير فرص للتدريب الصيفي أو التطوع في المؤسسات الصحية.	✓ مجلس الكلية ✓ إدارة الوافدين	■ عدد المنح المقدمة سنوياً. ■ نسب التخفيضات في المصروفات الدراسية. ■ عدد الطلاب المقدمين على طلبات الالتحاق بالتدريب الصيفي.
----------------	---	-----------------------------------	--

❖ آلية التعامل مع شكاوي طلاب البكالوريوس

يتم التعامل مع الشكاوي عن طريق :-

1. صندوق شكاوي الطلاب

2. عن طريق سياسة الباب المفتوح وتقديم الشكاوي والمقترحات الشفوية والكتابية والتعامل فيها

3. مهام اللجنة هي :

إعداد نموذج لتصنيف الشكاوي والمقترحات في ضوء المعطيات التالية : (الشكاوي التي تمثل اقتراحات - الشكاوي العادية)
إعداد سجل للشكاوي.

أولا تقوم لجنة استقبال الشكاوي بالخطوات التالية

فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي في أول يوم عمل من كل أسبوع أو كلما دعت الحاجة لذلك.

• يتم فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي من قبل لجنة بحضور أمين اللجنة.

• يتم تنظيم محضر فتح خاص بكل صندوق ويتم إعطاء المحضر رقم. في حالة عدم وجود شكاوي يتم تدوين محضر بذلك.

• تنتقل الاقتراحات والشكاوي مع نسخة موقعة من المحضر إلى لجنة الاقتراحات والشكاوي.

• تصنيف الشكاوي والمقترحات في النموذج المعد.

• إعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكوى. ويتم تسجيل الشكوى في سجل الشكاوي وتفريغ البيانات الواردة بها في سجل

الشكاوي وحسب رقمها التسلسلي، مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكوى نفس رقم الشكوى التسلسلي.

ثانياً: تقوم لجنة فحص الشكاوي والمقترحات بالخطوات التالية:

أ: بالنسبة للمشكلات:

• دراسة الشكوى من قبل اللجنة المشكلة لتحديد الجهة المعنية بالشكوى وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن ذلك.

• إرسال نسخة من الشكوى إلى الجهة المعنية بالشكوى.

• متابعة الرد مع الجهة المنوط بها حل المشكلة خلال المدة الزمنية المحددة بالشكوى.

• عند ورود الرد من الجهة المعنية يتم إجابة مقدم الشكوى عن طريق اللجنة.

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

• الشكاوي مجهولة المصدر تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطاءها رقماً متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم

دراستها والاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوي وتحفظ.

ب: بالنسبة للمقترحات:

• دراسة المقترح من قبل اللجنة، ثم يتم رفع الاقتراح إلى الجهات المعنية للدراسة إذا كان قابلاً للتطبيق ، من بعدها إلى الجهة

المعنية بالتنفيذ وفي حالة الاعتماد يتم إبلاغ مقدم الاقتراح بان الاقتراح تم اعتماده مع منحه خطاب شكر من الكلية.



ثالثاً : تقوم لجنة متابعة الشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية

- يتم إعلام أصحاب الشكاوى بالقرارات أو الحلول التي تم التوصل إليها وذلك عن طريق أحد الوسائل التالية:
- الاتصال الشخصي بصاحب الشكوى.
- عن طريق e-mail في حالة إمداد اللجنة ببريده الإلكتروني.
- عن طريق الاجتماعات أو اللقاءات في حالة إذا كانت الشكوى عامة.
- يتم الرد الشكوى أو إصدار أى تعليمات تخص الشكوى على لوحة إعلانات تخص الشكاوى والمقترحات

آليات التعامل مع مشكلات طلاب البكالوريوس

- 1- بعد إحالة الشكوى إلى السيدة أ.د/ وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب.
- 2- يتم تحويل الشكوى إلى الجهة المختصة للنظر فيها .
- 3- يتم دراسة الشكوى من كافة الجوانب لاتخاذ الاجراء المناسب حيالها.
- 4- يتم إعداد رد بما تم اتخاذه من اجراء حيال الشكوى المقدمة .
- 5- في حالة كانت الشكوى مقدمة من الطالب نفسه يتم اعلامه بما تم حيالها.
- 6- وفي حالة كون الشكوى محولة من إدارة الجامعة أو من السيدة أ.د/ عميدة الكلية يتم إعداد رد بما تم من إجراءات حيالها.
- 7- فى حالة كون الشكوى مقدمة من خلال البوابة الالكترونية لمنظومة الشكاوى الحكومية الموحدة .
- 8- يتم الرد على الشكوى المقدمة الكترونيا بعد ارسالها إلى الكلية .