



مذكرة للعرض على السيدة الأستاذ الدكتور/ عيبر زكريا

قائم بعمل عميد كلية التمريض جامعة المنصورة

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

لذا.....

نعرض الأمر على السيدة الأستاذ الدكتور/ عيبر 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



٢٨٥١٣



دليل آليات ونظم العمل بكلية التمريض جامعة المنصورة

٢٠٢٥/٢٠٢٤

للعرض على مجلس الكلية

قرار مجلس الكلية بجلسة رقم (٢٢٩٢)

تاريخ ١٨ / ٨ / ٢٠٢٤



٢٨٥١٣



- في حالة وجود جزء مقالى يتم مراجعة رصد درجة السؤال المقالى وجمعه على درجات الجزء المصحح إلكترونياً.
- يتوجه الطالب بعد أسبوع من تسليم التظلم إلى شئون الطلاب لمعرفة نتيجة التظلم.

4- آليات جذب الطلاب الوافدين:

آليات الجذب:

1. التواصل مع أعضاء هيئة التدريس من الطلبة الوافدين والذين يدرسون حالياً بمرحلة الماجستير والدكتوراه بالكلية والوقوف على اهم المقاومات لجذب طلاب بلادهم للدراسة بجامعة المنصورة عموماً وبكلية التمريض خصوصاً سواء في مرحلة البكالوريوس أو الدراسات العليا.
2. مخاطبة الملحققات الثقافية العربية والإفريقية وبصفة خاصة دول حوض النيل والدول الأجنبية الأخرى للتعريف بالكلية وأنشطتها التعليمية والبحثية وبرامجها المختلفة ومكانتها العلمية ضمن منظومة جامعة المنصورة والقيام بزيارات لتلك الملحققات الثقافية وسفارات تلك الدول.
3. التعريف بالكلية عن طريق شبكة المعلومات الدولية متضمنة معلومات دليل الطالب واللائحة وبرامج البكالوريوس والدراسات العليا.
4. التعريف بتبني الكلية للمعايير الأكاديمية القياسية المرجعية الصادرة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لمرحلتى البكالوريوس والدراسات العليا، وتوصيف البرامج والمقررات الدراسية بناءً على ذلك.
5. التعريف بالمكانة العلمية لأعضاء هيئة التدريس والحاصلين على جوائز علمية وذلك على موقع الكلية الإلكتروني.
6. الإعلان عن النماذج المتميزة من الحاصلين على الدرجات المختلفة في مرحلة البكالوريوس والدراسات العليا من الطلبة الوافدين وتكريمهم.
7. عمل دليل خاص بإجراءات وآليات تسجيل الطلاب الوافدين ويوضع فيه أيضاً التعريف بالكلية وبرامجها وأنشطتها التعليمية والبحثية وعدد الطلاب الدارسين بها ويحدث سنوياً.
8. إطلاق صفحة على موقع الفيس بوك باللغتين العربية والانجليزية يتم من خلالها التعريف بالوحدة، أهدافها، اهم نشاطاتها، وما تقدمه من دعم للطلاب الوافدين، كذلك الرد على استفسارات الطلاب.
9. تتولى وحدة الوافدين تعريف الطلاب الوافدين بالمرحلتين الجامعتين بمنصة "ادرس في مصر" وكيفية التقديم عليها والإجراءات المتبعة والأوراق المطلوبة.
10. تحرص وحدة الوافدين على التواصل والتنسيق الدائم مع الإدارة العامة للطلاب الوافدين بالجامعة لمناقشة الأمور المتعلقة بالطلاب الوافدين وتذليل كافة المعوقات التي تواجههم، كما تحرص على التفاعل والتواصل مع الطلاب ونشر جميع الاخبار والمستجدات الخاصة بالكلية.
11. تحرص وحدة الوافدين على التواصل المباشر مع الطلاب اقتناعاً منها بأن الطالب هو الأكثر قدرة على اقناع الطالب وهذا هو الأكثر فاعلية في كل وسائل جذب الطلاب الوافدين.
12. تحرص وحدة الوافدين على حل جميع المعوقات الادارية والإجرائية والتواصل مع الطلاب الوافدين على مدار اليوم.
13. تحرص الكلية على مشاركة الطلاب الوافدين في كل المناسبات من أنشطة رياضية، ثقافية، علمية، اجتماعية، فنية، ودينية مثل الإفطار الجماعي في شهر رمضان.
14. إبراز الدور الذي يقوم به نادى الطلاب الوافدين بالجامعة والذي يعد بمثابة رعاية طلاب متكاملة الأركان وتقديم جميع الأنشطة المتميزة من أنشطة (سياحية – ترفيهية – اجتماعية – علمية – ثقافية – رياضية – فنية).



15. إبراز الدور التي تقوم به الحضانة الدولية في تقديم خدمات متميزة لأبناء الطلاب الوافدين من كل الجنسيات.
16. القيام بدور فعال في التغلب على مشكلة وجود سكن مناسب للطلاب من خلال المدن الجامعية المخصصة للطلاب الوافدين (الطلاب - الطالبات) وكافة ما يمكن توفيره في المدد القصيرة والإقامة الدائمة.
17. قياس رضا الطلاب الوافدين عن مستوى الخدمة ونوعها.
18. نشر ثقافة أهمية الطلاب الوافدين ورعايتهم داخل الكلية من قبل أعضاء هيئة التدريس والإداريين والطلاب داخل الكلية.
19. منع الوسطاء والسماسة من التعامل مع الطلاب وخاصة أمور الجوازات أو أي أمور أخرى تخص الطلاب.
20. تقديم مختلف أنواع الدعم للاهتمام بالطلاب الوافدين من النواحي الأكاديمية، الثقافية، الصحية، الرياضية، الاجتماعية، النفسية، والترفيهية.

محاور وآليات التنفيذ:

المحور	الآلية المقترحة	الجهة المسؤولة	مؤشرات النجاح
التسويق والترويج الدولي	✓ إعداد مواد دعائية متعددة اللغات (كتيبات، فيديوهات) متعددة اللغات (العربية - الإنجليزية - الفرنسية) توضح البرامج الأكاديمية، مميزات الكلية، ونظام القبول. ✓ تحديث الموقع الإلكتروني للكلية ليكون تفاعليًا ويحتوي على قسم مخصص للطلاب الوافدين. ✓ إبراز حصول الكلية على الاعتماد الدولي من هيئة AHPGS الألمانية كميزة تنافسية عالمية.	✓ وحدة العلاقات العامة ✓ وحدة الوافدين	■ عدد المواد الدعائية المنتجة. ■ عدد الزيارات لقسم الوافدين بالموقع. ■ زيادة نسبة الطلاب الوافدين المقبولين سنويًا.
الشراكات والتواصل الخارجي	✓ التعاون مع الملحقين الثقافيين والسفارات المصرية بالخارج للترويج لبرامج الكلية. ✓ المشاركة في المعارض التعليمية الدولية والمؤتمرات العلمية للتعريف بالكلية.	✓ وحدة الوافدين ✓ إدارة الكلية	■ عدد الشراكات الجديدة. ■ تنوع الجنسيات الملتحقة بالكلية. ■ عدد الفعاليات التي شاركت بها الكلية دوليًا.
خدمات ما قبل الوصول	✓ إعداد دليل الطالب الوافد يحتوي على خطوات التقديم، المستندات المطلوبة، إجراءات الإقامة، وخريطة المدينة. ✓ تقديم خدمة استقبال الطلاب بالمطار بالتنسيق مع إدارة الوافدين بالجامعة.	✓ وحدة الوافدين بالكلية والجامعة	■ عدد الأدلة الموزعة. ■ نسبة رضا الطلاب الجدد عن إجراءات الوصول.
الدعم الأكاديمي والاجتماعي	✓ تنظيم لقاءات ترحيبية ودورات تعريفية للطلاب الجدد. ✓ توفير مرشد أكاديمي لكل طالب وافد لمتابعة التحصيل العلمي وحل المشكلات الدراسية. ✓ تفعيل الأنشطة الثقافية والرياضية التي تعزز اندماج الطلاب الوافدين في المجتمع الجامعي.	✓ الأقسام العلمية ✓ رعاية الطلاب	■ نسبة المشاركة في الأنشطة. ■ تقارير متابعة المرشدين الأكاديميين. ■ ارتفاع مستوى الرضا لدى الطلاب الوافدين في استبيانات تقييم الخدمات.
تسهيل إجراءات القبول	✓ التنسيق مع إدارة الوافدين بوزارة التعليم العالي لتبسيط الإجراءات. ✓ توفير نافذة إلكترونية للدعم والاستفسارات والرد السريع على الطلبات.	✓ قسم شؤون الطلاب ✓ وحدة الوافدين	■ متوسط زمن إنهاء إجراءات القبول. ■ عدد الاستفسارات التي تم الرد عليها إلكترونيًا.



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 شكاوى طلاب البكالوريوس

يتم التعامل مع الشكاوى عن طريق :-

1. صندوق شكاوى الطلاب

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

3. مهام اللجنة هي :

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

أولاً تقوم لجنة استقبال الشكاوى بالخطوات التالية

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

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

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

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

• تصنيف الشكاوى والمقترحات في النموذج المعد.

• إعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكاوى. ويتم تسجيل الشكاوى في سجل الشكاوى وتفرغ البيانات الواردة بها في سجل

الشكاوى وحسب رقمها التسلسلي، مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكاوى نفس رقم الشكاوى التسلسلي.

ثانياً: تقوم لجنة فحص الشكاوى والمقترحات بالخطوات التالية:

أ: بالنسبة للمشكلات:

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

• إرسال نسخة من الشكاوى إلى الجهة المعنية بالشكاوى.

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

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

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

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

دراساتها والاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى 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.



ثالثا : 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 الشكاوى.
- عن طريق e-mail في حالة إمداد اللجنة ببريده الإلكتروني.
- عن طريق الاجتماعات أو اللقاءات في حالة إذا كانت الشكاوى عامة.
- يتم الرد الشكاوى أو إصدار أى تعليمات تخص الشكاوى على لوحة إعلانات تخص الشكاوى والمقترحات

آليات التعامل مع مشكلات طلاب البكالوريوس

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