



كلية معتمدة من الهيئة القومية
لضمان جودة التعليم والإعتماد



كلية الطب البيطري
شئون الدراسات العليا والبحوث

كلية الطب البيطري جامعة بنها

دليل

نظم الامتحانات وأعمال كترولات

الدراسات العليا

وآلية التعامل مع شكاوى الطلاب

٢٠١٩ م



كلية معتمدة من الهيئة القومية
لضمان جودة التعليم والإعتماد



كلية الطب البيطري
شئون الدراسات العليا والبحوث

المحتويات

صفحة	الموضوع	م
3	قواعد عامة لوضع جداول امتحانات	1.
3	تشكيل الكنترولات للدبلومات، والماجستير، والدكتوراه	2.
4	نظام الممتحنين الخارجيين	3.
4	ضوابط الإشراف على الكنترولات وأعمالها	4.
5	ورود أسئلة الامتحانات وحفظها	5.
6	قواعد العمل بالكنترولات	6.
6	طباعة ونقل وتوزيع أوراق الأسئلة	7.
7	أعمال المراقبة والملاحظة	8.
9	تداول كراسات الإجابة وتصحيحها	9.
10	قواعد التظلم من نتائج الامتحانات	10.
11	أحكام عامة	11.
11	الإجراءات التصحيحية لتأمين الامتحانات وتحسين عملية تقويم الطلاب	12.
12	آلية تلقي شكاوى طلاب الدراسات العليا	13.



كلية معتمدة من الهيئة القومية
لضمان جودة التعليم والإعتماد



كلية الطب البيطري
شئون الدراسات العليا والبحوث

أولاً :- قواعد عامة لوضع جداول امتحانات

- يتم عمل الجدول الخاص بالامتحانات النظرية للمقررات الدراسية الخاصة ببرامج الدبلومات والماجستير والدكتوراة قبل بدء الامتحانات بوقت كاف ويتم الاعلان عن الجدول في أماكن تجمع الطلاب ليتمكنوا من الاطلاع عليها وإبداء ملاحظاتهم عليها وغالبا ما يتم الأخذ بها. تعد جداول الامتحانات بعناية تامة علي أن توزع المقررات الدراسية بالشكل الذي لا يرهق الطلاب. بعد اخذ آراء الطلاب والأقسام العلمية يتم صياغة الجداول في صورة شبه نهائية وتعلن في لوحة الإعلانات. في حالة موافقة جميع الجهات علي الجداول يتم وضع الجداول علي موقع الكليه الرسمي.

ثانيا: تشكيل الكنترولات للدبلومات، والماجستير، والدكتوراه

- يتم التنبيه علي جميع أعضاء هيئة التدريس القائمين علي الامتحانات بضرورة إبلاغ إدارة الكلية عن وجود أي صلة قرابة حتي الدرجة الرابعة بالطلاب المقيدون بالكلية وذلك لاتخاذ اللازم بخصوص هذا الشأن.
- تتولي لجنة مكونة من السيد الأستاذ الدكتور عميد الكلية ووكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث بتشكيل رؤساء وأعضاء الكنترولات المختلفة كما تتولي اللجنة تكوين لجان المراقبة الخاصة بالكنترولات. مع الأخذ في الاعتبار اختيار الكفاءة في اختيار رئيس وأعضاء الكنترول. بالإضافة إلي مراعاة تناسب عدد أعضاء الكنترول مع إعداد الطلاب. ويتم إبلاغ جميع الأعضاء بقرار التشكيل و جداول الامتحانات.
- يتم إخطار أمين الكلية والشئون العامة وموظفو الكلية المعنيون والإدارة الطبية بجداول الامتحانات وإبلاغهم بالإجراءات المطلوب اتخاذها لتنظيم سير العملية الامتحانية.



كلية معتمدة من الهيئة القومية
لضمان جودة التعليم والإعتماد



كلية الطب البيطري
شئون الدراسات العليا والبحوث

ثالثاً: نظام الممتحنين الخارجيين

- يقصد بالممتحنين الخارجيين بالأساتذة القادمين من كليات الطب البيطري خارج الجامعة والذين لا يشاركون بالتدريس داخل الكلية، وتقوم الكلية بالاستعانة بسيادتهم في إجراء الامتحانات الشفهية للطلاب او التصحيح عند الحاجة. حيث يقوم كل قسم من الأقسام العلمية المختلفة بدعوة الأساتذة من الجامعات المصرية المختلفة. و يقوم الممتحن المقرر الدراسي بالاضافة الى تقويم الطلاب حيث تتوفر الحيادية في التقويم. بعد موافقة إدارة الجامعة علي لجان الممتحنين الخارجيين يتم إخطار كل عضو بخطاب رسمي مرفقاً معه جدول الامتحان. وبعد أداء الامتحان يلتزم الممتحن الخارجي بالتوقيع علي كشوف رصد الدرجات للطلاب للمقرر الذي اجري الامتحان به، كما يقوم سيادته باستيفاء استبانه تقييم المقرر الدراسي.

رابعاً: ضوابط الإشراف على الكنترولات وأعمالها

- تعقد الإمتحانات بمقر الكلية، ويحظر اشتراك أي عضو من السادة أعضاء هيئة التدريس في أي عمل من أعمال الإمتحانات بالبرامج الدراسية التي يكون له فيها أقارب أو صله نسب من أي نوع حتى الدرجة الرابعة .
- تجري جميع الامتحانات المشار إليها تحت رئاسة أ.د. عميد الكلية بصفته الرئيس العام للامتحان والرئيس العام للكنترولات ويعاونه في ذلك السيد وكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث ، والذي يتولى الاشراف المباشر على الامتحانات.
- يفوض السيد أ.د/وكيل الكلية في كافة صلاحيات العميد الإدارية في حالة غيابه ، ويقتصر هذا التفويض على أيام لجان الامتحانات المبينة في الجداول المعلنة.
- يقوم السادة الزملاء أعضاء هيئة التدريس بالكلية بأعمال الكنترولات وللإشراف الفعلي والمباشر على المراقبة في لجان الامتحانات وفقاً للجدول الخاص بهذا الشأن ، والذي يصدر به قرار من السيد أ.د. عميد الكلية.
- ضرورة حضور عضو هيئة التدريس القائم بالتدريس يوم الامتحان المحدد لهذا المقرر.



كلية معتمدة من الهيئة القومية
لضمان جودة التعليم والإعتماد



كلية الطب البيطري
شئون الدراسات العليا والبحوث

- يشكل عميد الكلية لجان ممتحنين للبرامج الدراسية (الدبلومات، الماجستير ، الدكتوراة) في التخصصات المختلفة عند الضرورة ووفقاً لأحكام المادة(٧١) من اللائحة التنفيذية من قانون الجامعات والأحكام الأخرى ذات صلة.
- يختص رئيس كينترول بتوزيع العمل على السادة الأعضاء ، ويتولى الاشراف المباشر على تسيير العمل اليومي للكينترول ، وعليه إخطار عميد الكلية أو وكيل الكليه بأي أمر أو مشكلة من شأنها أن تؤدي إلى إعاقة أو عرقلة العمل في الكينترول أو تأخيره وإقتراح التدابير المناسبة .
- يخطر السادة رؤساء الكينترولات عميد الكلية بنسب النجاح في كل مادة حتى يمكن النظر في أمر دعوة اللجنة العامة للممتحنين للإنعقاد اذا لزم الامر..

خامسا :- ورود أسئلة الامتحانات وحفظها

- يختص السادة رؤساء الكينترولات بتسلم أسئلة الامتحانات في مظاريفها المغلقة من السادة الأساتذة واضعي الامتحانات ، كما يختصون بحفظها إلى يوم الإمتحان وذلك كل فيما يخصه وتحت مسؤوليته الكاملة والمباشرة وبالإشتراك الحقيقي لعضو هيئة التدريس المسئول عن تدريس المقرر ووضع امتحانه وذلك مع الأخذ بكل سبل الحفاظ على السرية الواجبة.
- يتم تحرير محضر بفض مظاريف الأسئلة يوميا ويثبت به حالة المظروف ومن قام بفض السرية من أعضاء هيئه التدريس بالكينترول ويوافي عميد الكلية أو وكيل الكليه بهذا المحضر في حينه أو أقرب وقت ممكن.
- يتم تسليم نسخه من ورقه الاسئله الي وحده الجوده والي اللجنة المشكله لتقييم الامتحانات لعمل تقرير عن مدي ملائمه الامتحان لقياس مخرجات التعلم المستهدفة.



كلية معتمدة من الهيئة القومية
لضمان جودة التعليم والإعتماد



كلية الطب البيطري
شئون الدراسات العليا والبحوث

سادسا: قواعد العمل بالكنتروليات

- على السادة رؤساء الكنتروليات وأعضائهم أن يتواجدوا بلجان الإمتحان قبل بدء توزيع الاوراق بوقت كافي لتنظيم عمليه الانضباط في اللجان.
- أماكن انعقاد لجان الإمتحانات بمقر الكلية حسب الجداول والترتيبات المعده لذلك.
- يحظر فتح الكنتروليات أو التواجد بها أثناء انعقاد لجان الإمتحانات وعلى وجه التحديد وفقا للمواعيد المحددة بجدول الإمتحانات المرفقة ويتواجد السادة رئيس وأعضاء الكنترول بداخل لجان الإمتحان المنعقدة للإشراف الفعلى على المراقبة والملاحظة بما يحقق انضباط اللجان وانتظامها .
- يحظر تواجد أي فرد داخل اللجان غير أعضاء الكنترول وأستاذ المادة المختص بوضع الامتحان.
- يختص السيد أ.د/ رئيس الكنترول بتوزيع العمل بين السادة أعضاء الكنترول ل تحقيق انضباط العمل.
- يتم ختم كراسات الإجابة تحت إشراف أحد أعضاء الكنترول باستخدام الختم ومراعاة عدد طلاب فى كل مادة على أن ينتهى ذلك قبل بداية موعد الإمتحان المخصص لكل ماده.
- يتولى رئيس و أعضاء الكنترول المختص تسلم أوراق الإجابة عند تمام تصحيحها ووضعها فى القاعة المخصصة لأعمال الكنترول .
- تتم كافة الأعمال الخاصة بفض سرية كراسات الإجابة وتسجيل النتائج فى الكشوف المعده لذلك ، بحضور الأغلبية المطلقة لعدد أعضاء الكنترول على الأقل
- يتم رصد نتائج الإمتحان من كراسات الإجابات مباشرة .

سابعا : طباعة ونقل وتوزيع أوراق الأسئلة

- تجرى طباعة أوراق أسئلة الإمتحانات فى مركز الطباعة داخل الكليه وذلك قبل موعد انعقاده بوقت كاف وذلك تحت الإشراف المباشر للسيد أستاذ المادة المختص المسئول عن المقرر التى يجرى الإمتحان فيه.
- يتم تسليم المظروف المحتوي على الامتحان الي رئيس الكنترول أو من ينيبه من أعضاء الكنترول ويكون المظروف مغلق وموقع عليه من أستاذ المادة.



كلية معتمدة من الهيئة القومية
لضمان جودة التعليم والإعتماد



كلية الطب البيطري
شئون الدراسات العليا والبحوث

- إذا اكتشف السيد أ.د/ رئيس الكنترول أي آثار لعبث أو نحوه بالمظروف يتم اخطار السيد أ.د/ عميد الكلية أو وكيل الكليه ، لتقرير ما يتبع فى هذه الحالة .
- يتم توزيع أوراق الأسئلة على السادة القائمين بالمراقبة والملاحظة ، وعلى هؤلاء أن يتأكدوا من إحكام غلق وتوقيع المظروف أو المظاريف المسلمة إليهم قبل فضها وتوزيعها على الطلاب فى لجان الإمتحان.
- لا يتم فض تلك المظاريف لتوزيع الأسئلة إلا بناء على أمر من السيد رئيس الكنترول وبعد تمام توزيع كراسات الإجابة على الطلاب واستقرار النظام باللجنة ويجرى التنبيه على الطلاب بحظر الكتابة نهائيا على أوراق الأسئلة ، وكذلك التنبيه عليهم بعدم وضع أية علامات داخل كراسات الإجابة أو خارجها.
- على السادة رؤساء الكنترولات العمل على أن يبدأ الإمتحان فى موعده المحدد دون تأخير وإذا تأخر بدء الإمتحان لسبب قهرى يضاف مقدار الوقت الذى استغرقه التأخير إلى الوقت المحدد

ثامنا : أعمال المراقبة والملاحظة

- يحظر تماما التواجد أو المرور فى لجان الإمتحان على أى شخص لا صفة له فى ذلك يقتصر مرور الأمن واللجنة الطبية على تلبية الطلب عند الإستدعاء من قبل رئيس الكنترول أو من ينيبه .
- يقوم بأعمال المراقبة والملاحظة فى لجان الإمتحان السادة أعضاء هيئة التدريس والسادة العاملون بالكلية تحت إشراف السيد أ.د/ رئيس الكنترول ، ويتولى السيد أمين الكلية توزيع هؤلاء جميعا على لجان الإمتحان بما يكفل وجود ملاحظ على الأقل من السادة المراقبين والملاحظين لكل خمسه وعشرون طالبا كما يراعى العمل على وجود عدد كاف من السادة المراقبين أو الملاحظين كاحتياطى للإستعانة بهم عند اللزوم .
- إذا حدث عجز فى أعداد المراقبون يتم التنسيق مع إدارة الجامعة والكليات المختلفة لسد حاجة الكلية من المراقبين أو الملاحظين .



كلية معتمدة من الهيئة القومية
لضمان جودة التعليم والإعتماد



كلية الطب البيطري
شئون الدراسات العليا والبحوث

- أى اخلال بنظام الإمتحان أو المقاعد أو ترتيبها هو من مسؤولية المراقب أو الملاحظ المختص ، وعلى كل منها الحفاظ على ذلك طوال مدة الإمتحان وإخراج الطالب الذى يخل بالنظام من لجنة الإمتحان وإبلاغ السيد أ.د/ رئيس الكنترول المختص لإتخاذ اللازم .
- يتم توزيع أوراق الأسئلة والإجابة بمعرفة السادة المراقبين ، وذلك بعد الحصول على بطاقة الطالب أو ما يثبت شخصيته وتوقيعه بالحضور فى الكشف المخصص لذلك ، كما يتم جمع كراسات الإجابة بمعرفتهم أيضا وعدها ومراجعتها طبقا للكشف الذى تم توقيع الطلاب فيه.
- لا يجوز تسليم الطالب أكثر من كراسة إجابة واحدة في بداية الامتحان ولكن يجوز استبدال الكراسة التالفة ، وللطالب الحق في طلب كراسات اجابه اخري بعد التأكد من استيفاء كل اوراق الاجابه في الكراسه الاولي.
- يقوم كل مراقب أو ملاحظ بالتأكد من عدد الكراسات التي تم جمعها ومطابقتها لعدد الطلاب الحاضرين.
- يقوم السادة المراقبين والملاحظين بالتأكد من سلامة أختام كراسات الإجابة قبل توزيعها على الطلاب ، وعليهم التأكد من كتابة اسم الطالب ورقم جلوسه عليها عند جمعها منهم.
- يحظر حظراً تاماً إخفاء اسم الطالب ورقم جلوسه المدون على كراسات الإجابة خلال زمن الامتحان ويتم ضبط أعداد الكراسات وإثبات الحضور والغياب وذلك كله تحت الإشراف المباشر للسادة رؤساء الكنترولات.
- يبدأ دورة السادة الملاحظين بحضورهم وتوقيعهم وتواجدهم كل في لجنته على نحو ماتقدم ، وينتهي دورهم بقيامهم بتسليم كراسات الإجابة بعد حصرها إلى السادة رؤساء اللجان ، والتوقيع بذلك في الكشوف المخصصة لهذا الغرض .
- على السادة المراقبين والملاحظين أن يمنعوا منعاً باتاً اصطحاب الطلاب لأي كتب أو مذكرات أو تليفونات محمولة أو أي أجهزة أو أدوات أخرى لا علاقة لها بأداء الامتحان معهم ألى لجان الامتحان ، وعليهم أن يمنعوا أي محاولات للإخلال بنظام الامتحان والغش ، وأن يضبطوا أية مخالفات في هذا الشأن ، ويبلغوا بها فوراً السيد رئيس الكنترول الذى عليه اخطار السيد أ.د/ عميد الكلية أو وكيل الكلية.



كلية معتمدة من الهيئة القومية
لضمان جودة التعليم والإعتماد



كلية الطب البيطري
شئون الدراسات العليا والبحوث

تاسعاً :- تداول كراسات الإجابة وتصحيحها

- يتم تسليم أوراق الإجابة إلى رؤساء الأقسام العلمية لتصحيحها فور انتهاء الامتحان أو في اليوم التالي على الأكثر من تسليم أوراق الإجابة ، وتسلم كافة الأوراق بعد تصحيحها إلى الكنترول في موعد غايته أسبوع من تاريخ انتهاء الامتحان حتى يتم إعلان النتائج خلال الوقت المحدد.
- تناول كراسات الإجابة هو مسؤولية رئيس الكنترول المختص ، وذلك منذ استلامها من إدارة الكلية وختمها استعداداً للامتحان وحتى إعلان النتائج ثم حفظ الكراسات على النحو المبين بهذه القواعد.
- يخصص بكل كنترول دفتر خاص يسجل فيه عدد الكراسات التي سلمت إليه على ذمة كل مادة من المواد التابعة له ، وعدد الكراسات التي جرى ختمها واستعمالها بالفعل ، وعدد الكراسات المختومة التالفة ، وعدد الكراسات المختومة المرتجعة من اللجان بسبب غياب بعض الطلاب.
- بعد إضفاء السرية على كراسات الإجابة ، تحت إشراف ا رئيس الكنترول ، تعبأ الكراسات في المظاريف الخاصة بها ويدون على كل مظروف عدد الكراسات التي يحتويها ويغلق بإحكام ويتم التوقيع عليه من السيد رئيس الكنترول المختص ويراعى أن يوضع به عدد كاف من أوراق الأسئلة.
- يخصص بكل كنترول دفتر آخر خاص بتداول كراسات الإجابة أثناء التصحيح – الاستلام والتسليم من السادة المصححين
- ويتم تسلم وتسليم كراسات الإجابة من الكنترول وإليه من السادة الأساتذة القائمين بالتصحيح شخصياً بعد التوقيع بالاستلام والتسليم في كل مرة بدفتر التداول المشار إليه.
- السادة الأساتذة المصححون مسئولون عن كل مايتعلق بأوراق التصحيح المسلمة إليهم ، بما في ذلك نقلها وإعادتها بمعرفتهم شخصياً من وإلى الكنترول المختص .
- السادة رؤساء الكنترولات مسئولون عن فتح وغلق الكنترول في كل مرة ولهم في هذا الشأن اتخاذ كل ما يضمن سلامة الكنترول ، كما أنهم مسئولون عن انتظام وسرية العمل داخل الكنترول ، وعليهم ابلاغ السيد أ.د. عميد الكلية الرئيس العام للامتحانات أو وكيل الكلية بأية ملاحظات في هذا الشأن ضماناً لحسن سير العمل ، وتحقيقاً للصالح العام.



كلية معتمدة من الهيئة القومية
لضمان جودة التعليم والإعتماد



كلية الطب البيطري
شئون الدراسات العليا والبحوث

- السادة رؤساء الأقسام العلمية بالكلية عليهم إخطار السيد أ.د/عميد الكلية أو وكيل الكلية بأسماء السادة المسند إليهم تصحيح المواد الداخلة في اختصاص أقسامهم العلمية وذلك بعد موافقة مجلس القسم المختص مسبقاً حتى يمكن اتخاذ الإجراءات القانونية لاستكمال الموافقة على أسماء المصححين واعتمادها وفقاً للقانون.
- يحظر حظراً مطلقاً أن ينفرد مصحح واحد بتصحيح ورقة كاملة تحت أي ظرف من الظروف ، ويجب أن يشارك في تصحيح كل ورقة ثلاثة مصححين لمقررات برامج الدبلومات وبرامج الماجستير وعدد اربعة مصححين لمقررات برامج الدكتوراة مشاركة فعلية وأن يضع كل منهما درجات الجزء المختص بتصحيحه على غلاف الكراسة مزيلاً بتوقيعه.

عاشراً :- قواعد التظلم من نتائج الامتحانات

- للطالب الحق في التظلم من نتيجة امتحانه خلال ثلاثين (30) يوماً من إعلان النتيجة ورقياً أو إلكترونياً ، وذلك باعتبارها قراراً ادارياً.
- تسلم التظلمات إلى مكتب أ.د/عميد الكلية بعد سداد رسوم جدية التظلم وفقاً للقواعد المتبعة.
- يقوم مكتب أ.د/ عميد الكلية بتصنيف وترتيب التظلمات ويبين بها تاريخ التظلم.
- يقوم أ.د/ عميد الكلية بالتأشير على التظلمات واحالتها إلى الوكيل والذي بدوره يوجهها الي رئيس الكنترول المختص.
- يقوم رئيس وأعضاء الكنترول المختص بفحص التظلم خلال اسبوع من تاريخ إستلامه.
- يقوم أ.د/ عميد الكلية باعتماد نتيجة التظلمات.
- يتم اعلان نتيجة التظلم واطلاع المتظلم عليها بواسطة إدارة شئون الدراسات العليا والبحوث بالكلية.



كلية معتمدة من الهيئة القومية
لضمان جودة التعليم والإعتماد



كلية الطب البيطري
شئون الدراسات العليا والبحوث

الحادى عشر :- أحكام عامة

- على قسم شئون الدراسات العليا والبحوث إعلان أرقام جلوس الطلاب بصورة واضحة وظاهرة بالطرق المقررة وقبل الإمتحان بوقت كاف ، كما يراعى الإلتزام بقواعد مجلس الجامعة فى إعداد نموذج موحد للحالات المرضية فى حالات الإعتذار للمرض ، معتمدة من اللجنة الطبية المختصة ، ويراعى الإقتصار فى تشكيل اللجنة الخاصة على الحالات المرضية التى تستوجب ذلك ، أو بالنسبة للطلبة المحكوم عليهم أو الموضوعين فى سجون عقابية .
- يراعى توفير الظروف الملائمة للطلاب فى أداء الإمتحانات وعدم التساهل مع حالات الغش .
- يوافق كل من السادة الزملاء ورؤساء وأعضاء الكنترولات وأعضاء هيئة التدريس والإدارات والأقسام المختلفة بالكلية بنسخة من هذه القواعد للعمل بها والعمل بموجبها
- يراعى الإلتزام بالتنحى عن أى عمل من الأعمال الواردة فى تلك القواعد لكل من يتصل بحكم عمله برابطة قرابة من أى نوع حتى الدرجة الرابعة بأحد الطلاب ، وذلك التزاما بأحكام القانون واللائحة التنفيذية مع إخطار السيد أ.د/ عميد الكلية بذلك لإتخاذ اللازم .

الإجراءات التصحيحية لتأمين الامتحانات وتحسين عملية تقويم الطلاب

- يوجد كمنترول مركزي حيث تم تجهيز أماكن خاصة للكنترولات وإمدادها بالمتطلبات اللازمة لها من حاسبات ودواليب لحفظ الأوراق وكذلك تأمين تلك الغرف وتم مخاطبة رؤساء الكنترولات بضرورة استخدام الوسائل التى تضمن سلامة وأمان الامتحانات.
- يتم إخطار الأقسام العلمية المختلفة بالكلية بمواصفات الورقة الامتحانية.
- يقوم أعضاء هيئة التدريس بالأقسام العلمية بعمل الإجابات النموذجية للامتحانات وارسالها للكنترول.
- يتم إرسال نتائج استبانته (تقويم مقرر دراسي) إلى كل عضو هيئة تدريس شارك فى العملية التعليمية
- يتم تقييم الورقة الامتحانية من خلال الممتحن الخارجى أو اللجنة المشكلة لذلك للتأكد من الإلتزام بمعايير الورقة الامتحانية والتحقق من مدى ملائمة الامتحان لقياس نواتج التعلم المستهدفة.
- فى حالة تدني نتائج بعض المقررات الدراسية يتم مقارنتها بالسنوات السابقة والإطلاع على التغذية المرتجعة من الطلاب لمعرفة أسباب ذلك واتخاذ الإجراءات التصحيحية المطلوبة.



كلية معتمدة من الهيئة القومية
لضمان جودة التعليم والإعتماد



كلية الطب البيطري
شئون الدراسات العليا والبحوث

آلية تلقي شكاوى طلاب الدراسات العليا

قامت الكلية بوضع آلية لتلقى شكاوى الطلاب والتعامل معها بهدف أن يكون لدى الكلية نظام إداري في التعامل مع شكاوي طلاب الدراسات العليا يضمن:

١- سرية الشكوي.

٢- عدم تضرر الطالب بسبب شكواه واعلام الطلاب بذلك.

٣- سرعة البت في الشكوي.

لجنة تلقي الشكاوى:

تتكون اللجنة من : وكيل الكلية ، عدد اثنان من السادة اعضاء هيئة التدريس، ومدير وحدة الجودة، والسيد رئيس قسم الدراسات العليا

آلية فحص شكاوى الطلاب:

تستقبل الكلية شكاوي الطلاب من خلال:

١-توضع الشكاوى في صندوق شكاوى أمام مكتب وكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث.

٢- تسلم التظلمات إلى مكتب أ.د/ عميد الكلية بعد سداد رسوم جدية التظلم وفقا للقواعد المتبعة.

٣- علي البريد الالكتروني الخاص بالسيد عميد الكلية او السيد وكيل الكلية

يراعى كتابة بيانات صاحب الشكوى (الإسم رباعى – الدرجة المسجل بها والمقرر) ولن يلتفت الى الشكاوى مجهولة المصدر.



كلية معتمدة من الهيئة القومية
لضمان جودة التعليم والإعتماد



كلية الطب البيطري
شئون الدراسات العليا والبحوث

ويكون آلية الرد على الشكوي كالاتي:

- تجمع الشكاوى من صندوق شكاوي الطلاب كل أسبوع ويتم فحصها وتسليمها رسميا لكل جهات الاختصاص بواسطة لجنة تلقي الشكاوي.
- تتلقي لجنة الشكاوي الرد مكتوب ومرفق مع صورة من الشكوي فى خلال اسبوع من تاريخ تسليمها إلي جهة الاختصاص.
- الرد المباشر من خلال رؤساء الأقسام إلا إذا كانت الشكوي تتطلب تدخل من إدارة الكلية تحتاج فترة للرد.

التظلم من نتيجة امتحانات المقرر:

- في حالة شكوي الطالب من نتيجة تقييم مقرر، يقوم الطالب بالتقدم بتظلم مقدم بإسم السيد الأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث بمكتبها مباشرة أو عن طريق صندوق الشكاوي.
- تقوم الكلية باتخاذ اللازم لإعادة تجميع (رصد) الدرجات بواسطة الكنترول المختص وذلك بعد دفع الرسوم والتي تسدد لخزينة الكلية.
- إذا كان هناك خطأ في التجميع (إذا كان له حق) يسترد المبلغ (الرسوم التي سددتها الطالب لخزينة الكلية) وان كان لا يوجد أي خطأ لا يسترد شيئاً.



كلية معتمدة من الهيئة القومية
لضمان جودة التعليم والإعتماد



كلية الطب البيطري
شئون الدراسات العليا والبحوث

في حالة عدم رضا الطالب:

إذا كان الطالب لا يزال غير راض عن نتيجة الشكوى يحدد كتابة أسباب عدم رضاه ويرسلها إلي لجنة تلقي الشكاوي عن طريق الصندوق. وهذه اللجنة ستراجع الشكوي و تضع توصياتها. و قد تدعم اللجنة حقه في عدم رضاه. قد يتطلب حل الشكوي رأي الجامعة حيث يتم رفعها إلي مكتب رئيس الجامعة.

تحسين اداء العمل يتطلب:

- ١- إنشاء سجل لشكاوي الطلاب ويتم فيه تدوين مضمون الشكاوي وتاريخ استقبالها و متابعة إجراءات حلها.
- ٢- عمل إحصائية بنهاية كل عام عن مجالات الشكاوي بكل قسم من أقسام الكلية و رفعها إلي السيد وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث للاستفادة بها في خطط التحسين والتطوير.