

## إجراءات التقدم بالشكاوى

### ■ إجراءات غير رسمية:

- يتوجه صاحب الشكوى إلي رئيس القسم المختص أو المشرف الأكاديمي أو المسنول عن البرنامج الدراسي أو منسق المقرر أو البرنامج أو الشخص المسنول عن تقديم الخدمة ، ومن خلال الشرح والمناقشة والإقناع يمكن التوصل إلي حل مرضي لمقدم الشكوى.

### إجراءات مستحدثة للتعامل مع الشكاوى:

- 1- ارسال الشكاوى على الرابط الالكتروني التالى <https://agr.tanta.edu.eg/about.aspx> وسيقوم مدير وحدة تكنولوجيا المعلومات بارسال نسخة من الشكاوى الالكترونية الى مدير وحدة الجودة بالكلية لاتخاذ اللازم.
- 2- ارسال الشكوى مكتوبة الى مدير وحدة الجودة وسيقوم سيادته برفع الشكوى الى الجهات المختصة ومتابعه ما تم انجازه بها ويخطر صاحب الشكوى بالحل.
- 3- صندوق الشكاوى :

### أن يتم فحص هذه الشكاوى من خلال الالية الاتية:-

- 1- تجتمع اللجنة مرة كل ١٥ يوم وتقوم بحصر الشكاوى الموجودة
- 2- يتم فحص الشكاوى التى تتواجد بالصندوق واعداد مذكرة توضيحية لكل شكوى على حدة ووضع التوصيات المقترحة لكل شكوى
- 3- ترفع توصيات هذه اللجنة ومقترحاتها الي السيد الأستاذ الدكتور رئيس وحدة الجودة لإتخاذ اللازم اتجاهها.
- 4- يتم متابعة اليات حل هذه الشكاوى من خلال الجهات المختصة لحلها فارجو من سيادتكم عرض الموضوع على مجلس الكلية لاتخاذ اللازم

### ■ التظلم من نتيجة تقييم المقرر:

تتخذ الكلية ضوابط لإعادة التقييم علي ضوء نموذج الإجابة المعد سلفا من قبل الممتحن ، ويتم ذلك علي النحو التالي:

1. مجلس الكلية وحده هو المختص بتقييم موضوعية الشكوى وتقدير من يختاره للمراجعة سواء الممتحن نفسه أو آخر من المتخصصين سواء من الداخل أو الخارج.

٢. يقوم المراجع بمراجعة الدرجات وإعادة التقييم ، وعليه أن يقدم تقريرا عن نتائج مراجعته لورقة الإجابة موضحا السباب التي أدت إلي اتخاذ قراره.
٣. في حاله وجود أكثر من مراجع تعتبر درجة التقييم النهائي هي متوسط درجتي التقييم.
٤. تعتمد نتيجة المراجعة من مجلس الكلية ويخطر بها صاحب الشأن.

عميد الكلية  
(أ.د/محمد السيد احمد)

مدير وحدة ضمان الجودة  
(د/ أسامة عبدالحميد عبدالرازق)