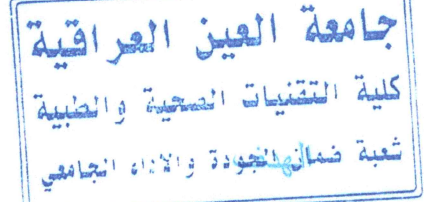


دليل اجراء ات تلقي الاستفسارات الطلابية
2027-2026



يهدف هذا النظام إلى توفير قنوات اتصال فعالة، سريعة، وموثقة للطلبة لتقديم استفساراتهم (الأكاديمية، الإدارية، المالية، والفنية)، وضمان الرد عليها بشفاافية تامة وضمن إطار زمني محدد، مما يعزز من جودة الخدمات الطلابية ويدعم استقرار البيئة التعليمية.

النطاق

يطبق هذا النظام على جميع الطلبة المسجلين في كلية التقنيات الصحية والطبية ويشمل كافة الأقسام العلمية والوحدات الإدارية ذات التماس المباشر مع الطلبة (التسجيل، الحسابات، الإرشاد التربوي، شؤون الطلبة، ووحدة تكنولوجيا المعلومات).

قنوات تقديم الاستفسار

يُتاح للطلاب تقديم استفساره عبر إحدى القنوات المعتمدة التالية:

- القناة الإلكترونية (المفضلة): عبر نظام إدارة معلومات الطلبة عبر رابط جوجل فورم <https://forms.gle/yis4Kn3jdMUgPKJD6>
- القناة الورقية: عبر ملء "استمارة استفسار" ورقية متوفرة في قسم شؤون الطلبة / التسجيل، وتسليمها للموظف المختص.

تصنيف الاستفسارات وجهات الاختصاص:

لضمان دقة الرد، يتم توجيه الاستفسار تلقائياً (إلكترونياً) أو يدوياً إلى الجهة المختصة حسب التصنيف التالي:

- استفسارات أكاديمية (المناهج، الغيابات، الجداول، الامتحانات، التأجيل): تُوجه إلى رئاسة القسم العلمي / المقررية.
- استفسارات إدارية وتنظيمية (الوثائق، الهويات، صحة الصدور، النقل والاستضافة): تُوجه إلى قسم التسجيل وشؤون الطلبة.
- استفسارات مالية (الأقساط، التخفيضات، براءة الذمة المالية): تُوجه إلى قسم الحسابات / الشؤون المالية.
- استفسارات فنية وتقنية (مشاكل المنصات التعليمية، نسيان كلمات المرور): تُوجه إلى مسئول المنصة بالكلية.
- استفسارات إرشادية ونفسية: تُوجه إلى وحدة الإرشاد التربوي والتوجيه النفسي وتُعامل بمبرية تامة).

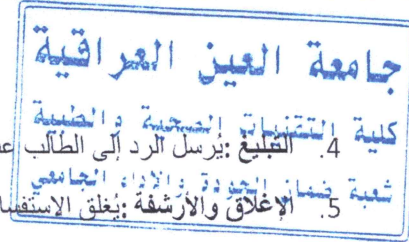
الإطار الزمني المعتمد للرد:

تلتزم الكلية بالرد على الاستفسارات وفق التوقيتات التالية:

- الاستفسارات الروتينية (جداول، إعلانات، معلومات عامة): خلال 24 ساعة (يوم عمل واحد).
- الاستفسارات التي تتطلب تدقيقاً إدارياً (مالية، نقل، وثائق): خلال 3 أيام عمل كحد أقصى.
- الاستفسارات المعقدة (لجان تحقيقية، قرارات مجالس أقسام): يتم إبلاغ الطالب خلال يومي عمل بأن موضوعه قيد الدراسة، ويُحدد له موعد تقريبي للرد النهائي.

إجراءات العمل (الآلية الرد):

1. الاستلام والتسجيل: يتلقى الموظف المختص/المنسق الاستفسار، ويتم منحه رقم تتبع.
2. التوجيه: يُحال الاستفسار فوراً إلى القسم أو الشخص المعني بالرد.
3. المعالجة والرد: يقوم الموظف/التدريسي المختص بصياغة الرد بشكل واضح ومهني.



عبر نفس القناة التي استخدمها (إشعار عبر البوابة الإلكترونية أو رسالة خاصة/إيميل) بـ

آلية التصعيد:

في حال تأخر الرد عن الإطار الزمني المحدد في الفقرة (5)، أو في حال عدم اقتناع الطالب بالرد المقدم، يتم اتباع مسار التصعيد التالي:

1. يُرفع الاستفسار تلقائياً (أو بطلب من الطالب) إلى مسؤول الشعبة/رئيس القسم.
2. في حال استمرار المشكلة، يُرفع الاستفسار إلى معاون العميد لشؤون العلمية.
3. يُحق للطالب تقديم شكوى رسمية عبر "صندوق الشكاوى والمقترحات" المرتبط بمكتب السيد العميد مباشرة.

التقييم والتحسين المستمر:

- تقوم شؤون الطلبة بالتنسيق مع قسم ضمان الجودة بإعداد تقرير فصلي يوضح (عدد الاستفسارات المستلمة، نسبة المنجز منها، متوسط وقت الرد، أكثر الأقسام تلقياً للاستفسارات).
- يُعرض التقرير على مجلس الكلية/المعهد لتحديد أوجه القصور المتكررة ومعالجتها بشكل جذري (مثال: إذا تكررت الاستفسارات حول آلية دفع الأقساط، يتم إصدار دليل توضيحي شامل للطلبة).

مدير شؤون الطلاب

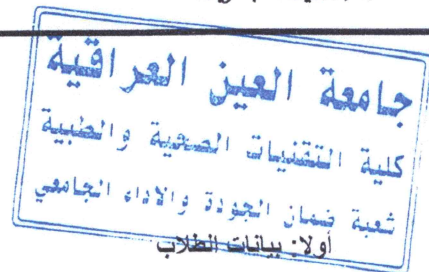
مدير شعبة ضمان الجودة

عميد الكلية

الاسم:
التوقيع:
م. مصطفى أركان

الاسم:
التوقيع:
ص. صادق عبد علي

الاسم:
التوقيع:
ع. محمد عبد ربه



نموذج استمارة الاستفسارات الطلابية

الاسم الرباعي: _____
القسم: _____
المرحلة: _____
الدراسة: _____
رقم الهاتف: _____
البريد الإلكتروني: _____
رقم التتبع: _____

ثانياً: نوع الاستفسار (يرجى وضع علامة ✓ أمام الجهة المعنية بالاستفسار)

- ☐ أكاديمي / علمي (يُوجه إلى مقرريه القسم: جدول محاضرات، غيابات، امتحانات)
- ☐ إداري / تسجيل (يُوجه إلى شؤون الطلبة: وثائق، تأييد تخرج، هوية جامعية، تأجيل)
- ☐ مالي (يُوجه إلى الحسابات: أقساط دراسية، تخفيضات، براءة ذمة)
- ☐ تقني / فني (يُوجه إلى مسؤول المنصة: مشكلة في البوابة الإلكترونية، نسيان كلمة المرور)

يرجى كتابة سؤالك أو استفسارك بوضوح

.....

.....

.....

.....

.....

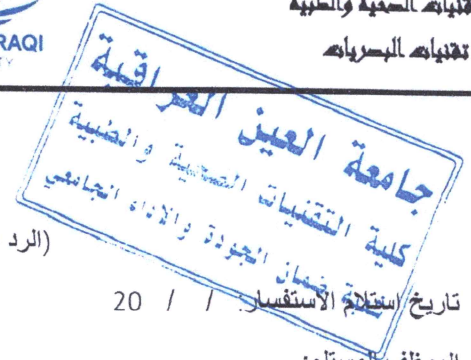
.....

.....

.....

تاريخ تقديم الاستفسار:

توقيع الطالب:



(الرد الرسمي - خاص بالموظف المختص)

تاريخ استلام الاستفسار: 20 / /

الموظف المستلم:

اجابة الجهة المختصة على الاستفسار:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

كيف تم إبلاغ الطالب بالإجابة؟

☐ استلم الإجابة شخصيا

☐ التبليغ الشفهي

☐ البريد الالكتروني

توقيع الموظف:

تاريخ الإجابة: 20 / /