



نموذج مستويات الخدمة للخدمات المقدمة من قبل عمادة شؤون الطلبة

الجهة المنفذة: دائرة الخدمات الطلابية – شعبة المساعدات الطلابية

مستويات الخدمة			
الخدمة	العملاء	مكان الحصول على الخدمة	تفاصيل الخدمة
الإعفاء من الرسوم الدراسية	الطلبة المستوفون للشروط	الحضور شخصياً إلى مكاتب شعبة المساعدات الطلابية في مبنى S17 لاستلام استمارة طلب الخدمة وتقديم المستندات المطلوبة.	<ul style="list-style-type: none">يتم استلام الطلبات الجديدة في بداية كل فصل دراسي وخلال فترة يتم الإعلان عنها عن طريق لوحات الإعلانات المنتشرة في مباني الجامعة، وموقع الجامعة الإلكتروني، والصحف المحلية.تستغرق الطلبات الجديدة فصلاً دراسياً واحداً لدراستها والتأكد من استيفائها للشروط قبل الموافقة عليها.يتم إعلان النتائج بعد انتهاء اللجنة المختصة من دراسة جميع الطلبات، وذلك في نهاية الفصل الدراسي الذي قام الطالب بالتقدم بطلبه فيه.يتم إعلام الطلبة الذين قبلت طلباتهم عن طريق لوحات الإعلانات المنتشرة في مباني الجامعة، وموقع الجامعة الإلكتروني، كما يتم الاتصال بالطلبة هاتفياً وعن طريق البريد لإعلامهم بالنتيجة.
التوظيف الجزئي	الطلبة المستوفون للشروط	الحضور شخصياً إلى مكاتب شعبة المساعدات الطلابية في مبنى S17 لاستلام استمارة طلب الخدمة وتقديم المستندات المطلوبة.	<ul style="list-style-type: none">يتم استلام الطلبات الجديدة على مدار العام الدراسي.يتم تعيين الطلبة على حسب احتياجات الدوائر الإدارية في الجامعة لهم.يتم إعلام الطلبة عن طريق الاتصال بهم هاتفياً.

الجهة المنفذة: دائرة الخدمات الطلابية – شعبة المواصلات والمرافق الطلابية

مستويات الخدمة			
الخدمة	العملاء	مكان الحصول على الخدمة	تفاصيل الخدمة
المواصلات	طلبة الجامعة	الحضور شخصياً إلى مكاتب شعبة المواصلات والمرافق الطلابية مكتب 1-34 في مبنى عمادة شؤون الطلبة بالصخير وكابينة 28 في مدينة عيسى لاستلام استمارة الخدمة.	<ul style="list-style-type: none"> يتم تقديم الطلبات الجديدة في بداية كل فصل دراسي
ال خزائن	طلبة الجامعة	الحضور شخصياً إلى مكاتب شعبة المواصلات والمرافق الطلابية مكتب 1-34 في مبنى عمادة شؤون الطلبة بالصخير وكابينة 28 في مدينة عيسى.	<ul style="list-style-type: none"> يتم تقديم الطلبات الجديدة في بداية كل فصل دراسي ودفع مبلغ 5 دينار رسوم الخزانة لدى أمين الصندوق بدائرة المالية والموازنة، وتبقى الخزانة مسجلة باسم الطالب لحين تخرجه أو انسحابه كلياً من الدراسة

الجهة المنفذة: دائرة التنمية الطلابية – شعبة التطوير والتعليم الأقران

مستويات الخدمة			
الخدمة	العملاء	مكان الحصول على الخدمة	تفاصيل الخدمة
برنامج تعليم الأقران (حلقات تعليمية لمساعدة الطلبة في تحسين أدائهم الأكاديمي)	الطلبة المستوفون للشروط	الحضور شخصياً إلى مكاتب شعبة التطوير والتعليم الأقران في مبنى S17 لملاء استمارة طلب الخدمة وتقديم المستندات المطلوبة، بالنسبة للطلبة المعلمين والطلبة المستفيدين من الحلقات التعليمية.	<ul style="list-style-type: none"> ■ يتم استلام طلبات الطلبة الراغبين في المشاركة في البرنامج كطلبة معلمين في بداية كل فصل دراسي، وخلال فترة يتم الإعلان عنها عن طريق لوحات الإعلانات المنتشرة في مباني الجامعة وموقع الجامعة الإلكتروني. ■ تستغرق الطلبات الجديدة فترة لا تتجاوز الأسبوعين للتأكد من استيفائها لجميع الشروط، يتم بعدها إقامة دورة خاصة لإعداد الطلبة المعلمين. ■ يتم الإعلان عن المقررات المطروحة ضمن البرنامج عن طريق لوحات الإعلانات المنتشرة في مباني الجامعة، وبهذا تبدأ فترة التسجيل للطلبة الراغبين في الاستفادة من الحلقات التعليمية. ■ يتم إعلام الطلبة عن طريق الاتصال بهم هاتفياً بمواعيد بدء الحلقات التعليمية، والتي تستمر إلى نهاية الفصل الدراسي.

الجهة المنفذة: دائرة التوجيه والإرشاد

مستويات الخدمة			
الخدمة	العملاء	مكان الحصول على الخدمة	تفاصيل الخدمة
خدمة تثبيت إفادة الطالب (استقبال مشاكل وشكاوي الطلبة من خلال عرض المشكلة وتثبيتها في استمارة "الإفادة" من قبل الطالب)	الطلبة الراغبين في عرض مشكلة ما أو الإبلاغ عنها	الحضور شخصياً إلى مكاتب دائرة التوجيه والإرشاد التي يتواجد فيها الأخصائيات والمرشدات والمرشدين الاجتماعيين كلاً حسب موقعه في الكلية أو مبنى عمادة شؤون الطلبة لعرض المشكلة وللاستفادة من الخدمات التوجيهية والإرشادية.	<ul style="list-style-type: none"> الإعلان عن الخدمات الإرشادية التي تقدمها الدائرة من خلال لوحات الإعلانات المنتشرة في أنحاء الجامعة وموقع الجامعة الإلكتروني. ملء استمارات بيانات تفصيلية من قبل أطراف المشكلة لاستكمال المعلومات والتواصل مع الطلبة. تثبيت المشكلة من قبل الطالب كتابياً لغرض البحث فيها. الإطلاع على المشكلة ومقابلة الطالب ومناقشته في المشكلة لتقديم الحلول المناسبة لحلها معه قدر المستطاع بالتنسيق إذا لزم الأمر مع دوائر الجامعة المختلفة.
خدمة بحث الحالة (بحث المشكلة)	الطلبة الراغبين في حل مشاكلهم النفسية والاجتماعية والأكاديمية والخاصة	الحضور شخصياً إلى مكاتب التوجيه والإرشاد التي يتواجد فيها الأخصائيات والمرشدات والمرشدين الاجتماعيين كلاً حسب موقعه في الكلية أو مبنى عمادة شؤون الطلبة لعرض المشكلة وللاستفادة من الخدمات التوجيهية والإرشادية.	<ul style="list-style-type: none"> الإعلان عن الخدمات الإرشادية التي تقدمها الدائرة من خلال لوحات الإعلانات المنتشرة في أنحاء الجامعة وموقع الجامعة الإلكتروني. استقبال مشاكل الطلبة على مدار العام الدراسي. تحديد المواعيد لمقابلة الطلبة للتعرف على نوع المشكلة. فتح ملف خاص بالطلبة يحتوي معلومات عن الطالب والمشكلة. التواصل مع الطالب في بحث المشكلة ومساعدته على حلها. متابعة الحالة من خلال التواصل الشخصي مع الطالب أو الاتصال به هاتفياً.