



اسم الوثيقة (Document Name): إجراء تواصل المتعاملين مع (الكلية/المعهد) وقياس رضاهم

رقم الإصدار (Issue No.): 0

رمز الوثيقة (Document Code): QP 12

تاريخ الإصدار (Issue Date): 2/2/2020

رقم التوزيع (Distribution No.):

نموذج تعديل وثيقة

رقم الصفحات	بيان التعديل	رقم التعديل	التاريخ

إعداد (Prepared by): مركز ضمان الجودة	مراجعة (Reviewed by): مركز ضمان الجودة	اعتماد (Approved by): رئيس جامعة حماه
التوقيع (signature):	التوقيع (signature):	التوقيع (signature):
هذا الإصدار يلغي ويستبدل (This Issue Cancels and Replaces):		الصفحة 1 من 3



اسم الوثيقة (Document Name): إجراء تواصل المتعاملين مع (الكلية/المعهد) وقياس رضاهم

رقم الإصدار (Issue No.): 0

رمز الوثيقة (Document Code): QP 12

تاريخ الإصدار (Issue Date): 2/2/2020

رقم التوزيع (Distribution No.):

1- الغاية :

وضع نظام وتعليمات وتحديد المسؤوليات لاتصال المتعاملين مع كليات و معاهد جامعة حماة .

2- مجال التطبيق :

يتم تطبيق هذا الأسلوب على جميع المتعاملين مع كليات و معاهد جامعة حماة.

3- المسؤوليات :

- مدير وحدة ضمان الجودة في الكلية / المعهد مسؤول عن متابعة و تنفيذ عمليات اتصال المتعاملين مع كليات و معاهد جامعة حماة و قياس رضاهم

4- تنفيذ الاجراء:

يتم اتصال المتعاملين مع كليات و معاهد جامعة حماة للتعرف على متطلباتهم لتبليتها و العمل على ارضائهم و يتم ذلك بالشكل التالي :

بالنسبة للطلاب و المتعاملين من غير موظفي الكلية/المعهد:

- 1- يمكن للطلاب طلب لقاء عميد الكلية /مدير المعهد لطرح أي مشكلة أو شكوى ليتم معالجتها.
- 2- يمكن تواصل الطلاب والمتعاملين من غير موظفي الكلية/المعهد مع موظفي الكلية/المعهد و خاصة مكتب العميد / المدير و مكاتب النواب و رئيس الدائرة والشعب المختلفة فيمكن التعرف على رغبات و المشاكل التي يعاني منها الطلاب و محاولة حلها ضمن الامكانيات المتاحة مع مراعات القوانين و الأنظمة المرعية وفق نموذج شكاوي المتعاملين مع كليات ومعاهد جامعة حماة QF 12.01 ويتم تصعيد أي مشكلة يصعب حلها لرئيس الجامعة أو احد نوابه ليتم دراستها .
- 3- بعد تسجيل الشكوى ووصولها إلى عمادة الكلية/المعهد يتم التوجيه إلى الشعبة أو الإدارة المطلوبة للحل وبعد الانتهاء تعاد إلى العميد/ المدير و الذي يحولها بدوره إلى وحدة ضمان الجودة للتأكد من حل المشكلة وإغلاق الشكوى
- 4- تعاد بعد التأكد من قبل وحدة ضمان الجودة إلى العميد للمصادقة ومن ثم للحفظ في وحدة ضمان الجودة حيث تعتبر من مداخلات اجتماع مجلس وحدة ضمان الجودة ليتم تحليلها فيما بعد
- يتم تقديم الشكاوي أو الاستبيانات عن طريق النافذة الواحدة في الكلية/المعهد أو ديوان الكلية/المعهد ليتم إرسالها إلى عميد الكلية/المعهد وذلك وفق نموذج الاستبيان QF 12.02 أو يمكن وضعها في صندوق الشكاوى حيث يتم احتساب العلامة كالتالي :

ممتاز	جيد جداً	جيد	وسط	ضعيف
10	8	6	4	2

إعداد (Prepared by): مركز ضمان الجودة	مراجعة (Reviewed by): مركز ضمان الجودة	اعتماد (Approved by): رئيس جامعة حماة
التوقيع (signature):	التوقيع (signature):	التوقيع (signature):
هذا الإصدار يلغي ويستبدل (This Issue Cancels and Replaces):		الصفحة 2 من 3



اسم الوثيقة (Document Name): إجراء تواصل المتعاملين مع (الكلية/المعهد) وقياس رضاهم

رقم الإصدار (Issue No.): 0

رمز الوثيقة (Document Code): QP 12

تاريخ الإصدار (Issue Date): 2/2/2020

رقم التوزيع (Distribution No.):

- يمكن من خلال موقع الكلية/المعهد وضع نماذج QF 12.01 و QF 12.02 للتعرف على آراء وشكاوى المتعاملين مع الكلية/المعهد.

- يتم في مجلس وحدة ضمان الجودة الكلية/المعهد مراجعة الادارة لنظام الجودة ومتابعة شكاوى المتعاملين مع الكلية/المعهد و التعرف على الصعوبات و المشاكل لحلها و بحث موضوع رضا المتعاملين مع الكلية/المعهد من خلال المؤشرات الناجمة عن تحليل البيانات الخاصة بالاستبيانات و تغيير عدد الشكاوى.

6- السجلات:

يتم حفظ السجلات حسب اجراء ضبط سجلات الجودة QP. 02

7- الوثائق المرجعية:

المواصفة القياسية ISO 9001:2015

قرار مجلس التعليم العالي رقم /136/

معايير ضمان الجودة وقياس أداء المؤسسات التعليمية

8- النماذج المستخدمة:

- نموذج شكاوى المتعاملين مع كليات ومعاهد جامعة حماة QF.12.01

- نموذج استبيان قياس رضا المتعاملين مع كليات ومعاهد جامعة حماة QF 12.02

إعداد (Prepared by): مركز ضمان الجودة	مراجعة (Reviewed by): مركز ضمان الجودة	اعتماد (Approved by): رئيس جامعة حماة
التوقيع (signature):	التوقيع (signature):	التوقيع (signature):
هذا الإصدار يلغي ويستبدل (This Issue Cancels and Replaces):		الصفحة 3 من 3