



رمز الوثيقة (Document Code): WI 11 01

رقم التوزيع (Distribution No.):

إعداد (Prepared by):	مراجعة (Reviewed by):	اعتماد (Approved by):
التوقيع (signature):	التوقيع (signature):	التوقيع (signature):
هذا الإصدار يلغي ويستبدل (This Issue Cancels and Replaces):		
الصفحة 1		

	اسم الوثيقة (Document Name): تعليمة عمل المقترحات وشكاوي العاملين	
	رمز الوثيقة (Document Code): WI 11 01	رقم الإصدار (Issue No.): 0
	رقم التوزيع (Distribution No.):	تاريخ الإصدار (Issue Date): 2020/2/13

1- الغاية :

وضع نظام وتعليمات وتحديد المسؤوليات لنظام المقترحات/شكاوي العاملين.

2- مجال التطبيق :

يتم تطبيق هذا الأسلوب على جميع العاملين .

3- المسؤوليات :

- جميع العاملين مسؤولين عن أداء أعمالهم بأفضل طريقة ممكنة و اقتراح ما يساهم في تحسين الأداء
- مدير وحدة ضمان الجودة مسؤول عن دراسة جدوى المقترحات المقدمة ومتابعة التنفيذ

4-التنفيذ:

- على جميع العاملين اقتراح التحسينات الممكنة أو عرض لمشاكل يعاني منها العاملين من خلال ملء النموذج المرفق والذي يتضمن :
 - 1- تعديل في أداء عملية معينة .
 - 2- تعديل في أهداف الجودة .
 - 3- اقتراح أهداف الجودة تساهم في حل المشاكل وتحسن الأداء .
 - 4- اقتراح أية فكرة تساعد في تحسين أداء الخدمة وتأمين متطلبات المتعاملين مع الكلية/المعهد.
 - 5- عرض لأي مشكلة أو شكوى للعاملين
- بعد الموافقة عليه يتم تطبيق المقترح ، وفي حال تحسن الأداء يتم اقتراح المكافأة المناسبة ويسجل في سجل المتميزين QF.11.03
- يتم العمل بنظام المقترحات/شكاوي العاملين حسب نموذج مقترحات العاملين/شكاوي QF.11 01 والذي يقدم بعد ملء الحقل الأول منه من مقدم الاقتراح/الشكوى.

- بعد إغلاق الطلب يتم تسجيل المقترح/ الشكوى في سجل تجميع مقترحات / شكاوي العاملين QF 11.02
- يتم حفظ السجلات في مجلد خاص عند وحدة ضمان الجودة

5-السجلات:

يتم حفظ السجلات حسب إجراء ضبط سجلات الجودة QP 02

6- الوثائق المرجعية:

المواصفة القياسية 2015: ISO 9001 - قرار مجلس التعليم العالي رقم /136/ لعام 2020

7-النماذج المستخدمة (المرفقات) :

- نموذج مقترحات العاملين/شكاوي QF.11.01
- نموذج تجميع مقترحات/شكاوي العاملين QF 11.02
- نموذج سجل المتميزين QF.11.03

إعداد (Prepared by):	مراجعة (Reviewed by):	اعتماد (Approved by):
التوقيع (signature):	التوقيع (signature):	التوقيع (signature):
هذا الإصدار يلغي ويستبدل (This Issue Cancels and Replaces):		الصفحة 2