
[illegible]

إعداد (Prepared by): مركز ضمان الجودة	مراجعة (Reviewed by): مركز ضمان الجودة	اعتماد (Approved by): رئيس جامعة البعث
التوقيع (signature):	التوقيع (signature):	التوقيع (signature):
هذا الإصدار يلغي ويستبدل (This Issue Cancels and Replaces):		الصفحة ١ من ٣

	اسم الوثيقة (Document Name): إجراء تواصل المتعاملين مع (الكلية/المعهد) وقياس رضاهم	
	رمز الوثيقة (Document Code): QP 12	رقم الإصدار (Issue No.): 1
	رقم التوزيع (Distribution No.):	تاريخ الإصدار (Issue Date): 2/2/2020

## ١ - الغاية :

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

## ٢ - مجال التطبيق :

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

## ٣ - المسؤوليات :

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

## ٤ - تنفيذ الاجراء:

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

### بالنسبة للطلاب و المتعاملين من غير موظفي الكلية/المعهد:

١ - يمكن للطلاب طلب لقاء عميد الكلية /مدير المعهد لطرح أي مشكلة أو شكوى ليتم معالجتها.


٢ - 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 البعث QF 12.01 ويتم تصعيد أي مشكلة يصعب حلها لرئيس الجامعة أو احد نوابه ليتم دراستها .

٣ - 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.

٤ - 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 :

إعداد (Prepared by): مركز ضمان الجودة	مراجعة (Reviewed by): مركز ضمان الجودة	اعتماد (Approved by): رئيس جامعة البعث
التوقيع (signature):	التوقيع (signature):	التوقيع (signature):
هذا الإصدار يلغي ويستبدل (This Issue Cancels and Replaces):		الصفحة ٢ من ٣

	اسم الوثيقة (Document Name): إجراء تواصل المتعاملين مع (الكلية/المعهد) وقياس رضاهم	
	رمز الوثيقة (Document Code): QP 12	رقم الإصدار (Issue No.): 1
	رقم التوزيع (Distribution No.):	تاريخ الإصدار (Issue Date): 2/2/2020

ممتاز	جيد جداً	جيد	وسط	ضعيف
١٠	٨	٦	٤	٢

- يمكن من خلال موقع الكلية/المعهد وضع نماذج QF12.01 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 تغير عدد الشكاوى.

#### ٦- السجلات:

يتم حفظ السجلات حسب اجراء ضبط سجلات الجودة QP. 02

#### ٧- الوثائق المرجعية:

المواصفة القياسية ISO 9001:2015

قرار مجلس التعليم العالي رقم /١٣٦/

معايير ضمان الجودة وقياس أداء المؤسسات التعليمية

#### ٨- النماذج المستخدمة:

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

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

إعداد (Prepared by): مركز ضمان الجودة	مراجعة (Reviewed by): مركز ضمان الجودة	اعتماد (Approved by): رئيس جامعة البعث
التوقيع (signature):	التوقيع (signature):	التوقيع (signature):
هذا الإصدار يلغي ويستبدل (This Issue Cancels and Replaces):		الصفحة ٣ من ٣