



	<p>اسم الوثيقة (Document Name): إجراء تواصل المتعاملين مع (الكلية/المعهد) وقياس رضاهم</p> <table border="1" data-bbox="460 67 1351 118"> <tr> <td data-bbox="460 67 978 118"> <p>رقم الإصدار (Issue No.): 1</p> </td><td data-bbox="978 67 1351 118"> <p>رمز الوثيقة (Document Code): QP 12</p> </td></tr> <tr> <td data-bbox="460 118 978 199"> <p>تاريخ الإصدار (Issue Date): 2/2/2020</p> </td><td data-bbox="978 118 1351 199"> <p>رقم التوزيع (Distribution No.):</p> </td></tr> </table>	<p>رقم الإصدار (Issue No.): 1</p>	<p>رمز الوثيقة (Document Code): QP 12</p>	<p>تاريخ الإصدار (Issue Date): 2/2/2020</p>	<p>رقم التوزيع (Distribution No.):</p>
<p>رقم الإصدار (Issue No.): 1</p>	<p>رمز الوثيقة (Document Code): QP 12</p>				
<p>تاريخ الإصدار (Issue Date): 2/2/2020</p>	<p>رقم التوزيع (Distribution No.):</p>				

## نموذج تعديل وثيقة

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

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

## 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 لتبنيتها 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 الامكانات المتاحة مع مراعات القوانين و الأنظمة المرعية وفق نموذج شكاوى المتعاملين مع كليات و معاهد جامعة البعث QF 12.01 و يتم تصعيد أي مشكلة يصعب حلها لرئيس الجامعة أو أحد 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 التأكيد من قبل وحدة ضمان الجودة إلى العميد للمصادقة ومن ثم للحفظ في وحدة ضمان الجودة حيث تعتبر من مدخلات اجتماع مجلس وحدة ضمان الجودة ليتم تحليلها فيما بعد

- يتم تقديم الشكاوى 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 :

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

	<p>اسم الوثيقة (Document Name): إجراء تواصل المتعاملين مع (الكلية/المعهد) وقياس رضاهم</p> <table border="1" data-bbox="457 123 1516 359"> <tr> <td data-bbox="457 123 992 213">رقم الإصدار (Issue No.): 1</td><td data-bbox="992 123 1516 213">رمز الوثيقة (Document Code): QP 12</td></tr> <tr> <td data-bbox="457 213 992 359">تاريخ الإصدار (Issue Date): 2/2/2020</td><td data-bbox="992 213 1516 359">رقم التوزيع (Distribution No.):</td></tr> </table>	رقم الإصدار (Issue No.): 1	رمز الوثيقة (Document Code): QP 12	تاريخ الإصدار (Issue Date): 2/2/2020	رقم التوزيع (Distribution No.):
رقم الإصدار (Issue No.): 1	رمز الوثيقة (Document Code): QP 12				
تاريخ الإصدار (Issue Date): 2/2/2020	رقم التوزيع (Distribution No.):				

ضعيف	وسط	جيد	جيد جداً	ممتاز
٢	٤	٦	٨	١٠

- يمكن من خلال موقع الكلية/المعهد وضع نماذج QF12.01 و 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

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