



جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز  
Prince Sattam Bin Abdulaziz University

عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Code: ADQ-M-01-01

دليل الجودة

Edition

2

Page

1 / 43



جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز  
Prince Sattam Bin Abdulaziz University

# عمادة أعضاء هيئة التدريس وشؤون الموظفين

## دليل الجودة

### نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2008)

الطبعة رقم ٢

هذا الدليل هو ملك لعمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين في جامعة سلمان بن عبد العزيز ولا يحق لأحد نشره أو تصويره دون أخذ الموافقة الخطية من إدارة التطوير والجودة بالعمادة على ذلك



## المحتويات

٤	٢- معلومات عامة
٤	(١-٢) الهدف
٤	(٢-٢) مجال التطبيق
٤	(٣-٢) الاستثناءات
٥	(٤-٢) المراجع
٥	(٥-٢) تعريفات ومصطلحات
٦	(٦-٢) الإصدار
٦	(٧-٢) التعديلات
٦	(٨-٢) التوزيع
٧	(٩-٢) الإقرار
٨	(١٠-٢) سياسة الجودة لدى عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين
٩	٣- نبذة عن عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين
٩	(١-٣) رؤية العمادة:
٩	(٢-٣) رسالة العمادة:
٩	(٣-٣) أهداف العمادة :
١٠	(٤-٣) الهيكل التنظيمي
١١	٤ - نظام إدارة الجودة في عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين
١١	(١-٤) متطلبات عامة
١٤	(٢-٤) متطلبات التوثيق
١٤	(١-٢-٤) عام
١٦	(٢-٢-٤) دليل الجودة
١٦	(٣-٢-٤) ضبط الوثائق
١٦	(٤-٢-٤) ضبط السجلات
١٧	٥- مسؤوليات الإدارة
١٧	(١-٥) التزام الإدارة
١٧	(٢-٥) التركيز على المستفيد
١٧	(٣-٥) سياسة الجودة
١٨	(٤-٥) التخطيط
١٨	(١-٤-٥) أهداف الجودة
١٨	(٢-٤-٥) تخطيط نظام إدارة الجودة
١٨	(٥-٥) المسؤولية والصلاحيات والاتصال
١٨	(١-٥-٥) المسؤولية والصلاحيات
١٩	(٢-٥-٥) ممثل الإدارة
١٩	(٣-٥-٥) الاتصال الداخلي
١٩	(٦-٥) مراجعة الإدارة
١٩	(١-٦-٥) عام
٢٠	(٢-٦-٥) مدخلات المراجعة
٢٠	(٣-٦-٥) مخرجات المراجعة
٢١	٦- إدارة الموارد
٢١	(١-٦) توفير الموارد
٢١	(٢-٦) الموارد البشرية
٢١	(١-٢-٦) عام
٢١	(٢-٢-٦) الكفاءة والتدريب والتوعية
٢٢	(٣-٦) البنية التحتية
٢٣	(٤-٦) بيئة العمل
٢٤	٧- تحقيق الخدمات



جامعة الأمير سلطان بن عبد العزيز  
Prince Sultan Bin Abdulaziz University

عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين

## QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Code: ADQ-M-01-01

### دليل الجودة

Edition

2

Page

3 / 43

٢٤	..... (١-٧) التخطيط لتحقيق الخدمات
٢٤	..... (٢-٧) العمليات ذات العلاقة بالمستفيد
٢٤	..... (١-٢-٧) تحديد المتطلبات ذات العلاقة بالخدمة
٢٥	..... (٢-٢-٧) مراجعة المتطلبات ذات العلاقة بالخدمة
٢٥	..... (٣-٢-٧) الاتصال بالمستفيد
٢٦	..... (٣-٧) التصميم والتطوير
٢٦	..... (٤-٧) الشراء
٢٦	..... (٥-٧) تقديم الخدمة
٢٦	..... (١-٥-٧) ضبط تقديم الخدمة
٢٦	..... (٢-٥-٧) إقرار صلاحية العمليات لتقديم الخدمة
٢٦	..... (٣-٥-٧) التمييز والتتبعية
٢٧	..... (٤-٥-٧) ملكية المستفيد
٢٧	..... (٥-٥-٧) المحافظة على المنتج
٢٧	..... (٦-٧) ضبط أجهزة المراقبة والقياس
٢٨	..... ٨- القياس والتحليل والتحسين
٢٨	..... (١-٨) عام
٢٨	..... (٢-٨) المراقبة والقياس
٢٨	..... (١-٢-٨) رضا المستفيد
٢٨	..... (٢-٢-٨) التدقيق الداخلي
٢٩	..... (٣-٢-٨) مراقبة وقياس العمليات
٢٩	..... (٤-٢-٨) مراقبة وقياس الخدمة
٣٠	..... (٣-٨) التحكم في الخدمة غير المطابقة
٣٠	..... (٤-٨) تحليل البيانات
٣٠	..... (٥-٨) التحسين
٣٠	..... (١-٥-٨) التحسين المستمر
٣١	..... (٢-٥-٨) و (٣-٥-٨) الأفعال التصحيحية والوقائية
٣٢	..... ٩- الملاحق



## ٢- معلومات عامة

### (١-٢) الهدف

يصف هذا الدليل نظام إدارة الجودة والنظم المرتبطة به داخل عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين في جامعة سلمان بن عبد العزيز. تهدف متطلبات النظام في هذا الدليل إلى تحقيق رضى المستفيدين من العمادة من خلال توفير خدمة تتفق مع احتياجاتهم والقوانين المراعية لذلك، من خلال تطبيق النظام، وتطويره باستمرار لتحسين الخدمة، والوقاية من عدم المطابقة.

### (٢-٢) مجال التطبيق

يغطي هذا الدليل نشاطات عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس ضمن المقر الرئيسي في جامعة سلمان بن عبد العزيز بمدينة الخرج ، ويطبق على جميع الخدمات ، ويستوفي متطلبات المواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2008 (المتطلبات) والقوانين والمتطلبات الرسمية المطبقة.

### (٣-٢) الاستثناءات

تستوفي العمادة جميع متطلبات المواصفة القياسية ISO 9001:2008 باستثناء البند (٣-٧) الذي لا ينطبق في هذه الحالة . حيث لا تقوم العمادة بأي عمليات تصميم لمنتجات أو خدمات بهدف تسويقها للمستفيدين، ولا يؤثر هذا البند على جودة الخدمات التي تقدمها العمادة لمستفيديها.

كذلك فإن البند (٤-٧) لا ينطبق في هذه الحالة ، حيث تم استثناءه لان العمادة ليس لديها أي عملية من عمليات الشراء ، حيث أن عملية الشراء مركزية وخاصة بإدارة المشتريات في الجامعة ، والعمادة عبارة عن مستفيد من العملية لكنها تساهم في تحديد المواصفات والشروط للمواد المطلوبة.

كذلك فإن البند (٧-٥-٢) لا ينطبق في هذه الحالة ، حيث تم استثناءه لان جميع الخدمات التي تقدمها العمادة لا تحتوي على أي عمليات خاصة.

كذلك فإن البند (٧-٦) لا ينطبق في هذه الحالة ، حيث أن طبيعة الخدمات التي تقدمها العمادة لمستفيديها لا تحتاج إلى أجهزة مراقبة وقياس.



## (٢-٤) المراجع

- المواصفة القياسية ISO 9001:2008 (المواصفة القياسية الدولية- نظم إدارة الجودة- المتطلبات).
  - المواصفة القياسية ISO 9000:2005 (الأسس والمصطلحات).
  - المواصفة القياسية ISO 9004:2009 (الإرشادات للمحافظة على فعالية وكفاءة نظم إدارة الجودة).
  - قائمة بأسماء عمليات العمادة.
- (انظر لائحة العمليات في بند ٤-١)

## (٢-٥) تعريفات ومصطلحات

- **نظام إدارة الجودة:** هو نظام لوضع سياسة وأهداف العمادة وبغرض تحقيق هذه الأهداف، ولتوجيه وضبط العمادة فيما يتعلق بالجودة.
- **سياسة الجودة:** هي التوجيهات والتطلعات العامة للعمادة فيما يتعلق بالجودة والمحددة رسمياً بواسطة الإدارة العليا.
- **المنتج:** الخدمات التي تقدمها العمادة لمستفيديها.
- **المستفيد:** هو الزبون أو متلقي الخدمة.
- **المستفيد = العميل = الزبون** (أيما وردت هذه المصطلحات).
- **العمادة:** عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين في جامعة سلمان بن عبد العزيز.
- **اللجنة التوجيهية:** هي اللجنة التي تم تشكيلها من قبل الإدارة العليا لمتابعة بناء نظام إدارة الجودة لعمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين ثم تقوم هذه اللجنة بالإشراف المباشر على تطبيق نظام إدارة الجودة والمحافظة عليه.
- **الإجراءات التصحيحية:** هي الإجراءات التي يتم إتخاذها لإزالة أسباب عدم مطابقة تم اكتشافها أو حيود غير مرغوب فيه.
- **الإجراءات الوقائية:** هي الإجراءات التي يتم إتخاذها لإزالة أسباب عدم مطابقة متوقعة أو حيود غير مرغوب فيه يمكن أن يحدث.
- **رموز الإدارات:** أنظر الملاحق (٩-٣)



## (٦-٢) الإصدار

- يتم مراجعة هذا الدليل، مرة في السنة على الأقل بعد اجتماع مراجعة الإدارة أو خلال جولات التدقيق الداخلي.
- كل من يملك نسخة من هذا الدليل هو موضع ترحيب لإعطاء اقتراحاته للتعديل. يحق لكل من لديه نسخة من هذا الدليل التقدم بإقتراحات لتعديله، التعديلات المعتمدة تخرج في تعديل جديد وتزيد رقم التعديل، ويتم ذكرها تحت قسم "التعديلات".
- إذا حصل تغيير هام في السياسة أو في محتوى الدليل قبل المراجعة السنوية له، حينئذ فإن إجراء المراجعة المناسبة وتطبيقها يكون وفقاً لتقدير ممثل إدارة الجودة.

## (٧-٢) التعديلات

رقم الطبعة	رقم التعديل	نوع التعديلات والتغييرات	رقم الصفحة	التاريخ
٢	٠١	إضافة وحذف بعض الإجراءات	٣٢ - ٤١	١٤٣٤-٧-٢

## (٨-٢) التوزيع

هذا الدليل موزع على جميع المسؤولين في العمادة .



جامعة الأمير سلطان بن عبد العزيز  
Prince Sultan Bin Abdulaziz University

عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين

## QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Code: ADQ-M-01-01

دليل الجودة

Edition

2

Page

7 / 43

(٢-٩) الإقرار

### التحرير

الاسم :

الوظيفة : ممثل إدارة الجودة

التوقيع : .....

التاريخ : .....

### الاعتماد

عميد عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين

د. مشرف بن أحمد الزهراني

التوقيع.....



## (٢-١٠) سياسة الجودة لدى عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين

يلتزم مسئولو العمادة ومنسوبيها بالتعريف بإستراتيجيتها وإيصال رسالتها إلى منسوبي جامعة سلمان بن عبد العزيز وكافة المستفيدين على وجه العموم ، وذلك من خلال تقديم خدمات مميزة تلبي متطلبات أعضاء هيئة التدريس والموظفين ، وتحوز على رضاهم ، بل وتفوق توقعاتهم ، ولذا تتمسك العمادة بتميز الأداء وجودة الخدمات والتطوير المستمر متبعة في ذلك سياسة تحديد مهام الموظفين ، والقياس المستمر لمستوى أدائهم. الأمر الذي من شأنه التحقق من الكفاءة والفعالية التنفيذية لدى إدارات العمادة ووحداتها ، ولذا تتبنى العمادة تطبيق نظام إدارة الجودة المتوافق مع المواصفة الدولية (أيزو ٩٠٠١ : ٢٠٠٨) ، لتحقيق أهداف الجودة التالية:

- نشر ثقافة الجودة في العمادة.
  - التعريف بقيم العمادة ورسالتها وأهدافها.
  - التحسين المستمر في أعمال العمادة.
  - إسهام كافة العاملين في عملية التحسين المستمر.
  - تقويم مستوى الأداء لأعمال العمادة.
  - تقديم التسهيلات والدعم لفرق العمل.
  - التعاون مع عمادة الجودة بالجامعة في كل ما يحقق رفع مستوى الأداء.
  - تبني أفضل الممارسات في هذا المجال والاستفادة من تطبيقاتها.
  - تعزيز التواصل بين كافة المستويات الإدارية في العمادة.
- ولمتابعة فعالية تطبيق نظام إدارة الجودة ، ومدى تحقق هذه الأهداف ، تعقد العمادة اجتماعات دورية تطلع فيه على المستجدات ، وتدرس تقارير الأداء ، وتتخذ القرارات الكفيلة لضمان استمرارية ملائمة سياسة الجودة والأهداف والغايات لطبيعة عمل العمادة مع التحسين المستمر على فاعلية نظام إدارة الجودة.

كما تلتزم العمادة بنشر سياسة الجودة لتكون بمنتازل الموظفين المعنيين والمستفيدين من خدمات العمادة.

عميد عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين

التاريخ:

التوقيع:





### ٣- تبنية عن عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين

#### (١-٣) رؤية العمادة:

الجودة في الأداء والتعامل ، والسرعة في الإنجاز .

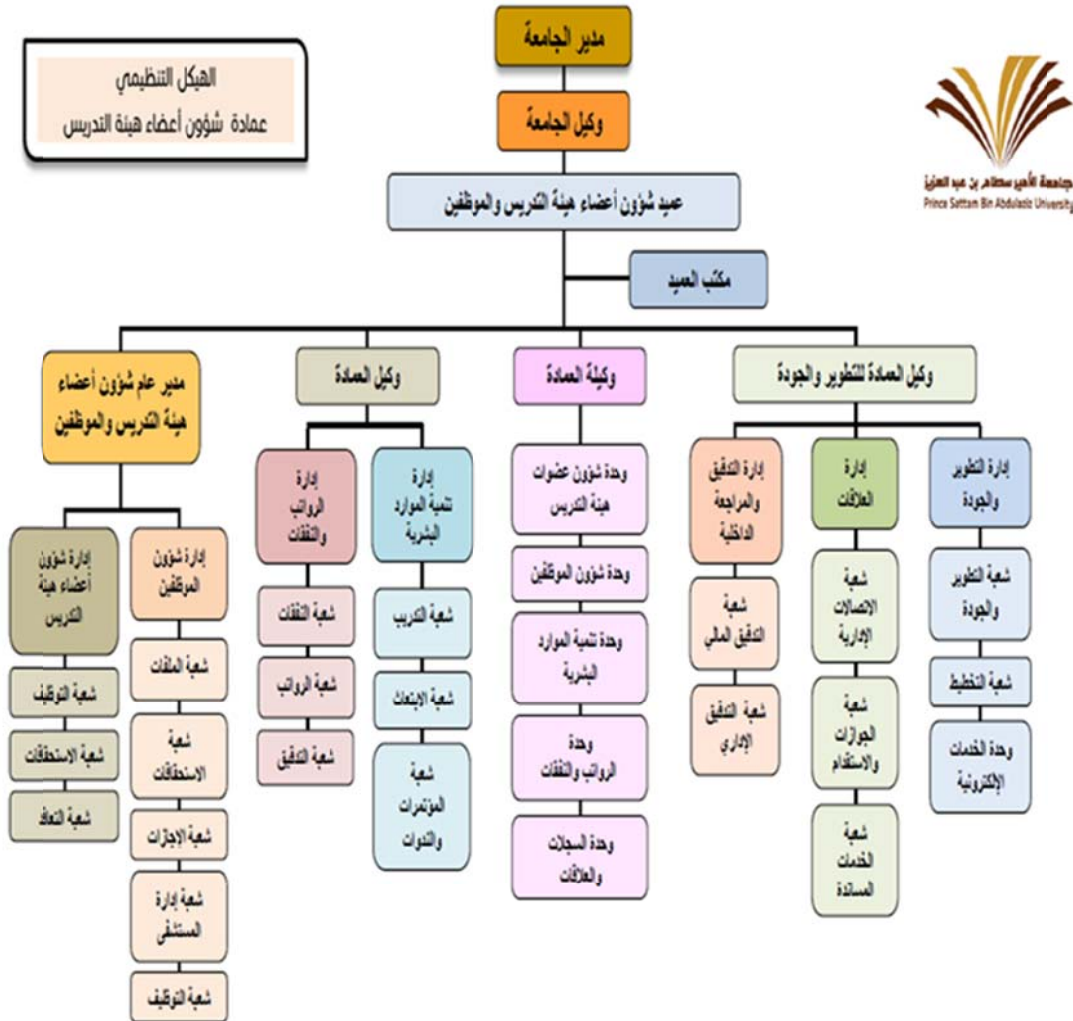
#### (٢-٣) رسالة العمادة:

تحرص العمادة على استقطاب أفضل الكوادر والكفاءات المتميزة وتحفيزها وتطويرها في مجال المعرفة والقدرات الإدارية ومن ثم إيجاد منظومة متميزة على مستوى رفيع من الغداء ؛ لتسهيل إجراءات العمل وإنجازها في أقرب وقت ممكن وبدرجة عالية من الإتقان والإبداع متمثلين في ذلك قيمنا وأخلاقنا الإسلامية الراسخة.

#### (٣-٣) أهداف العمادة :

- استقطاب الكفاءات والكوادر المتميزة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين والعمل على تحفيزهم والمحافظة عليهم من التسرب والانتقال .
- تيسير الإجراءات الإدارية والمالية والخدمية لجميع منسوبي الجامعة .
- تطوير المهارة ورفع كفاءة الأداء لدى موظفي العمادة ، من خلال تقديم الدورات التدريبية والتقويم المستدام للأداء الوظيفي .
- توعية جميع منسوبي الجامعة وتعريفهم باللوائح والأنظمة والقوانين .
- توفير بيئة عمل مناسبة لمنسوبي العمادة .
- توثيق العلاقة بين عضو هيئة التدريس والموظف وإدارة الجامعة .

(٣-٤) الهيكل التنظيمي



عدد الوكالات : ٣  
عدد الإدارات العامة : ١  
عدد الإدارات : ٧  
عدد الشعب والوحدات : ٢٧



## ٤ - نظام إدارة الجودة في عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين

### (٤-١) متطلبات عامة

بني نظام إدارة الجودة في عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين لتحقيق المبادئ الثمانية الرئيسية للمواصفة القياسية ISO 9001:2008 هي:

- الهدف الرئيسي من نشاط العمادة هو تحقيق أقصى درجات رضى المستفيد.
- اهتمام الإدارة العليا بالنظام.
- مشاركة الجميع في تطبيق النظام.
- منهج العمليات.
- أنظمة العمليات للإدارة.
- التحسين المتواصل.
- اتخاذ القرارات بناء على حقائق ووقائع.
- الفائدة المشتركة مع المورد.

تم تعريف جميع النشاطات في العمادة و التي سوف يتم تطبيقها ضمن هذا النظام وذلك من خلال دليل الجودة، العمليات والإجراءات والتعليمات وكافة الوثائق الأخرى و خارطة سير العمليات لنشاطات العمادة ، و تحتوي هذه العمليات على الأهداف التي يمكن قياسها، طرق قياس كفاءة الأنشطة ، والموارد المتوفرة للتطبيق الفعال لتلك النشاطات.

تم تحديد العمليات من خلال ثلاثة أنواع رئيسية:

- العمليات الإدارية: (وهي التي تخص الإدارة العليا ونظام إدارة الجودة والتخطيط والتطوير).
- العمليات الفنية: (وهي العمليات التي تعطي قيمة إضافية للعلاقة مع المستفيد).
- العمليات المساندة: (هي العمليات التي تدعم بشكل مباشر أو غير مباشر العمليات الإدارية والفنية وتسهل عملها للوصول إلى الأهداف بشكل سليم).

\* عندما يتم الاستعانة بخدمات خارجية ، يتم ذلك وفقا للإجراءات المحددة في العمليات.



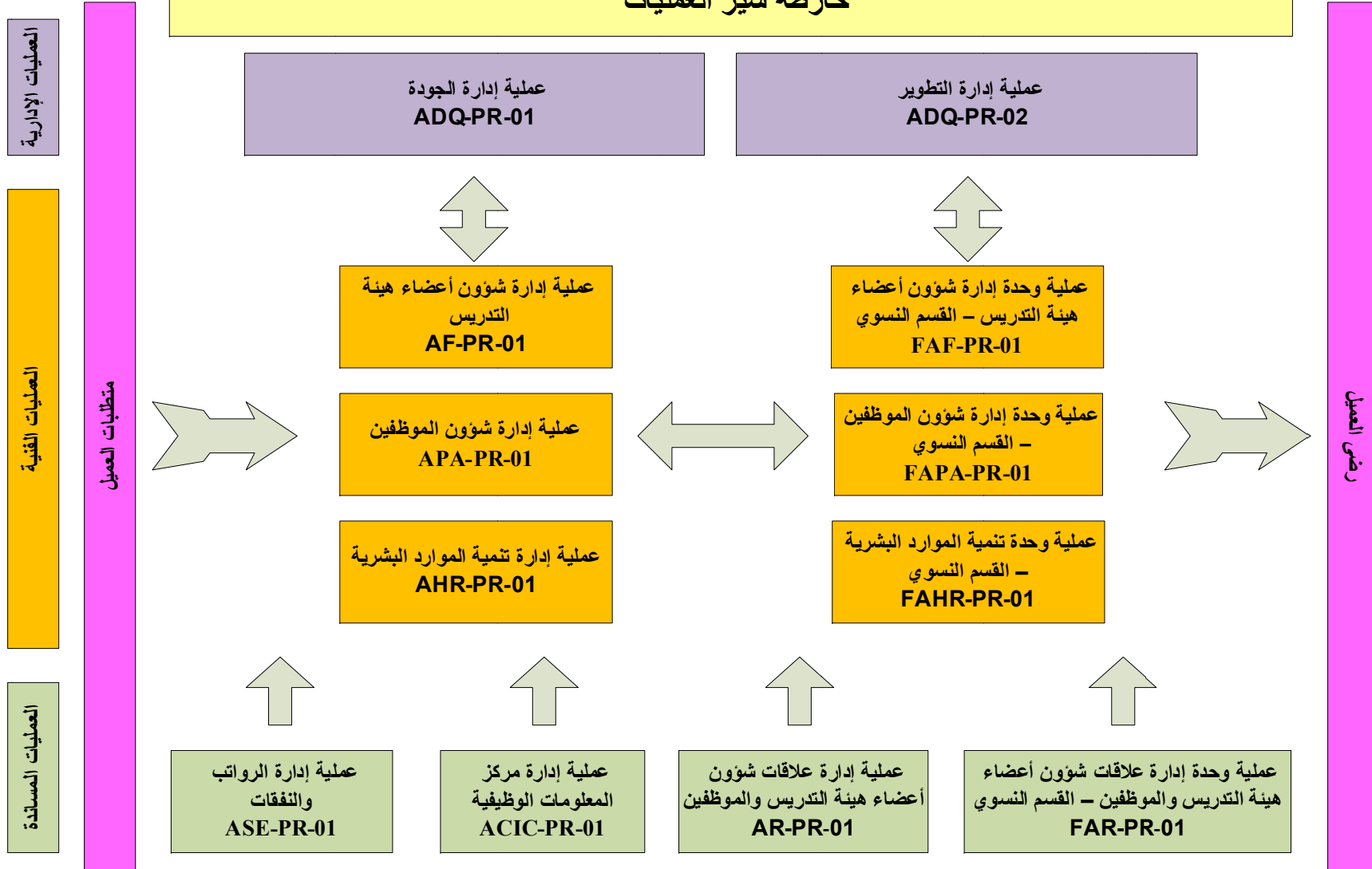
وفيما يلي قائمة بأسماء العمليات مع بيان نوعها:

الرمز	العمليات
<b>العمليات الإدارية (Management Processes)</b>	
إدارة التطوير والجودة	
ADQ-PR-01	عملية إدارة الجودة
ADQ-PR-02	عملية إدارة التطوير
<b>العمليات الفنية (Operational Processes)</b>	
إدارة تنمية الموارد البشرية	
AHR-PR-01	عملية إدارة تنمية الموارد البشرية
FAHR-PR-01	عملية وحدة تنمية الموارد البشرية - القسم النسوي
إدارة شؤون أعضاء هيئة التدريس	
AF-PR-01	عملية إدارة شؤون أعضاء هيئة التدريس
FAF-PR-01	عملية وحدة إدارة شؤون أعضاء هيئة التدريس - القسم النسوي
إدارة شؤون الموظفين	
APA-PR-01	عملية إدارة شؤون الموظفين
FAPA-PR-01	عملية وحدة إدارة شؤون الموظفين - القسم النسوي
إدارة علاقات شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين	
AR-PR-01	عملية إدارة علاقات شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين
FAR-PR-01	عملية وحدة إدارة علاقات شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين - القسم النسوي
<b>العمليات المساندة (Support Processes)</b>	
إدارة الرواتب والنفقات	
ASE-PR-01	عملية إدارة الرواتب والنفقات
إدارة الخدمات الإلكترونية	
ACIC-PR-01	عملية إدارة الخدمات الإلكترونية

ولتحديد تتابع وتفاعل هذه العمليات، والتأكد من فعالية التشغيل والتحكم في هذه العمليات، تم إنشاء خارطة سير عمليات العمادة (انظر الصفحة التالية)

 جامعة سلطان بن عبدالعزيز عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين	<b>QUALITY MANAGEMENT SYSTEM</b>		Code: ADQ-M-01-01	
	دليل الجودة		Edition 2	Page 13 / 43

## خارطة سير العمليات



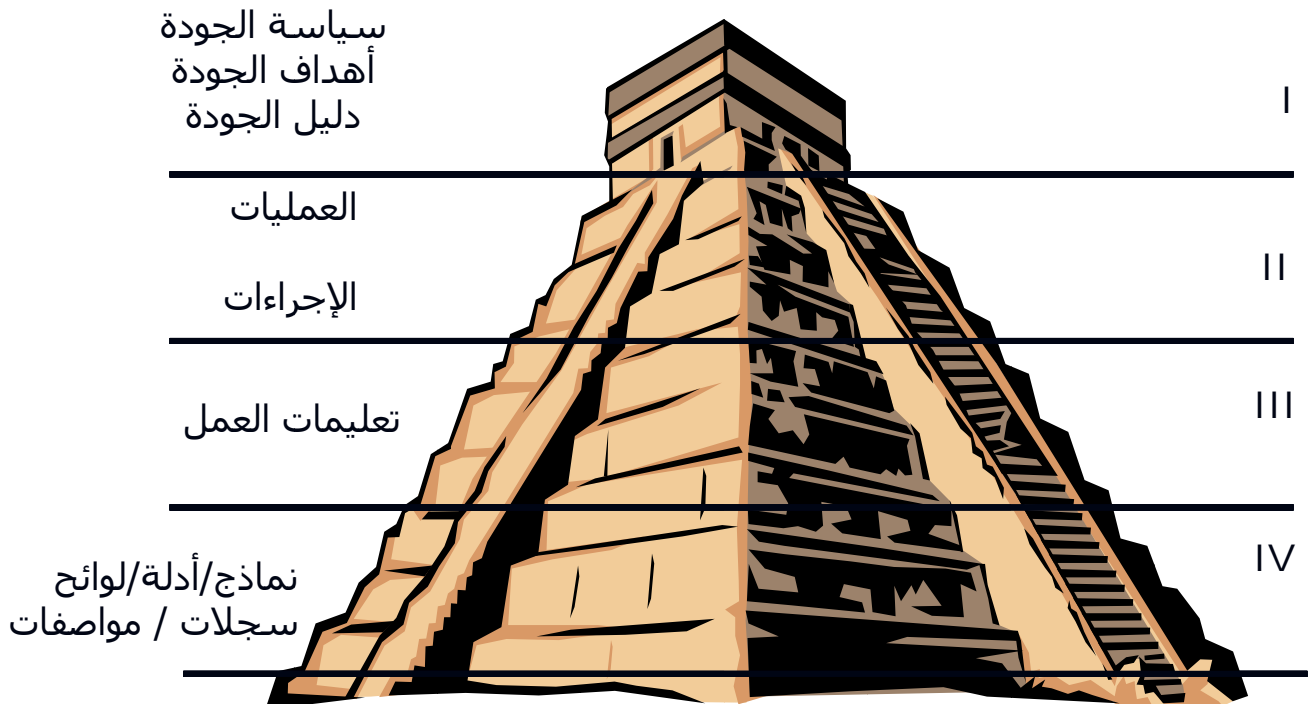
هذا الدليل هو ملك لعمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين في جامعة سلمان بن عبد العزيز ولا يحق لأحد نشره أو تصويره دون أخذ الموافقة الخطية من إدارة التطوير والجودة بالعمادة على ذلك



## (٢-٤) متطلبات التوثيق

### (١-٢-٤) عام

يتكون هيكل التوثيق لنظام إدارة الجودة، كما هو موضح أدناه من عدة مستويات للتأكد من أن سياسة الجودة وأهداف العمادة متحققة وموثقة وفقاً للمواصفة القياسية ISO 9001:2008، والتأكيد على اتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة لمنع حدوث حالات عدم المطابقة.



تم تطبيق النظام من خلال التوعية والتدريب، ومراقبة الأنشطة، وتدقيق نظام الجودة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.

فيما يلي وصف لمستويات التوثيق:

**أ - دليل الجودة**

هيكل دليل الجودة يتوافق مع متطلبات المواصفة القياسية ISO 9001:2008 لتوضيح أن نظام الجودة المتبع في العمادة يتفق مع متطلبات هذه المواصفة الدولية.

يحتوي هذا الدليل على ملخص عمليات وإجراءات نظام ادارة الجودة المتبع في العمادة و نطاق و كيفية تطبيق العمادة لهذا النظام المتفق مع متطلبات بنود المواصفة القياسية ISO 9001:2008

**ب- عمليات الجودة**

بشكل عام، تهدف كل عملية إلى تحويل المدخلات إلى مخرجات، من خلال تنفيذ عمل أو نشاط أو وظيفة محددة.

أنظر إلى بند ٤-١

**ج- إجراءات الجودة**

تتحكم إجراءات الجودة في العمليات والأنشطة، ويتحكم الإجراء المطبق بشكل جيد على العمليات والأنشطة بطريقة تسلسلية ومنطقية متضمنة العلاقة بين المدخلات والمخرجات.

يحدد الإجراء العمل الذي يجب أن ينفذ، ويوضح الإجراء الطريقة التي يجب أن ينفذ بها و المسئول عن تنفيذه وتحت أي ظروف كما يوضح الإجراء المسئوليات والصلاحيات التي خصصت للنشاطات والموارد والمواد اللازمة للتنفيذ، وما هي الوثائق والسجلات التي يجب أن تستخدم لتنفيذ العمل.

**د- تعليمات العمل**

تستخدم تعليمات العمل لتوضيح خطوات نشاط معين ضمن نطاق محدد ومسؤولية محددة، والإجابة على أسئلة محددة مثل: من يقوم بالنشاط، كيف يقوم به، أين وما هي الوثائق والموارد الضرورية لتنفيذ ذلك النشاط.

**هـ- النماذج وسجلات الجودة**

تحتوي نماذج وسجلات الجودة على إثبات فعلي موثق على مدى تطبيق متطلبات الجودة، وكيف تطبق العملية، وتوثق السجلات ما حدث في الماضي.



هذه الوثائق والسجلات جميعها، معرفة بطريقة معينة ذات علاقة ببند المواصفة القياسية ISO 9001:2008 وترمز وثائق نظام إدارة الجودة استناداً إلى تعليمة عمل نظام الترميز (ADQ-I-01-01) التابعة لعملية إدارة التطوير والجودة (ADQ-PR-01).

#### (٤-٢-٢) دليل الجودة

أعدت إدارة التطوير والجودة في عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين دليل الجودة، وتحافظ من خلاله على تطبيق نظام إدارة الجودة وعلى تسلسل وتفاعل العمليات ضمن هذا النظام بموجب أساليب موثقة لكافة العمليات والوثائق مع تبرير أي استثناء-انظر (٢-٣)- لا ينطبق على عمل العمادة.

#### (٤-٢-٣) ضبط الوثائق

- تم إنشاء إجراء موثّق لتحديد الضوابط اللازمة لإدارة وثائق نظام الجودة من خلال :
- إعداد الوثائق المطلوبة و تدقيقها و الموافقة عليها قبل إقرارها بشكل نهائي.
  - مراجعة الوثائق وتحديثها عند الحاجة حيث يلزم تعديلها وإعادة إقرارها.
  - ضمان أن الإصدارات من الوثائق المطبقة مطبوعة بشكل واضح ومتاحة في مواقع الاستخدام المعنية و سهلة التمييز من خلال تيوبيها وتواريخ وضعها حيز التنفيذ وطبعاتها.
  - ضمان عدم استعمال الوثائق الملغاة وإتلافها والاحتفاظ بنسخة واحدة مميزة للرجوع إليها.

#### انظر إجراء ضبط الوثائق (ADQ-P-01-01)

#### (٤-٢-٤) ضبط السجلات

تتم عمليات ضبط و تحديد سجلات الجودة وحصراً جميعاً من حيث التعريف، والاسترجاع، والإلغاء، والأرشفة، وحفظ وثائق وسجلات الجودة من التلف أو الضياع أو الاستخدام من قبل الأشخاص غير المخولين، وأن توضع في مكان يضمن سهولة التعامل معها، كما أنه يتم تحديد اسم الوثيقة وحاملها (المسؤولين عنها) ومدة صلاحيتها.

#### انظر إجراء ضبط السجلات (ADQ-P-01-02)





## ٥ - مسؤوليات الإدارة

### (١-٥) التزام الإدارة

تهتم الإدارة العليا بنشر الوعي بين العاملين والمستفيدين حول أهمية استيفاء متطلباتهم وخدمتهم وتطبيق كافة ما تفرضه الأنظمة والقرارات الرسمية وتلبية تطلعاتهم ، كما توفر الموارد اللازمة وتضع سياسة الجودة الملائمة وتتأكد من تطبيق كافة العمليات لضمان تحقيق الأهداف المتوخاة وزيادة الخدمات المقدمة لهم وتطويرها وتحسينها ويتم ذلك عن طريق مراجعة الإدارة.

### (٢-٥) التركيز على المستفيد

تهتم إدارة العمادة بفهم وتلبية حاجات المستفيدين وزيادة الخدمات لهم وتطويرها وتحسينها وضمان رضاهم ، لكسب ثقتهم.

لذلك أمنت صناديق للشكاوى والاقتراحات في العمادة. حيث يقوم ممثل إدارة الجودة-أو من ينوب عنه- بفتح هذه الصناديق ثم القيام بتسجيل الشكاوي والاقتراحات على قسيمة تحسين الجودة (ADQ-F-01-10) ويتم تقديم تقرير عن كافة الشكاوي والاقتراحات (ADQ-F-01-12) مرفقة بسجلات الشكاوي والاقتراحات (ADQ-F-01-11) وعرضها خلال اجتماع مراجعة الإدارة الدوري.

### انظر إجراء إدارة شكاوي المستفيدين (ADQ-P-01-06)

كما أمنت العمادة إستبانات رضى المستفيدين (ADQ-F-01-13) لمعرفة آراءهم بالخدمات المقدمة من قبل العمادة و يقوم ممثل إدارة الجودة بإعداد ملخص عن استبانات رضى المستفيدين ويقدم عند مراجعة الإدارة. على أن تكون هذه الاستبانات متاحة للجمهور .

### انظر إجراء مسح رضى المستفيد (ADQ-P-01-07)

### (٣-٥) سياسة الجودة

تم إقرار سياسة الجودة من قبل عميد العمادة حيث يقوم ممثل إدارة الجودة بتطبيق النظام والمحافظة عليه ومتابعته ، وتعكس سياسة الجودة التزام العمادة بمتطلبات نظام إدارة الجودة حيث يتم تعميم سياسة الجودة على العاملين ونشرها في أماكن ظاهرة في أروقة العمادة ويتم التأكد منها من خلال التدقيق الداخلي لضمان أن سياسة الجودة واضحة ومفهومة لدى كافة منسوبي العمادة.



وتقوم الإدارة العليا بمراجعة دورية للتأكد من مدى مطابقة سياسة الجودة ومناسبتها لغايات العمادة وأهدافها.

انظر سياسة الجودة لعمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين بند (٢-١٠)

## (٤-٥) التخطيط

### (١-٤-٥) أهداف الجودة

تضمن إدارة وتطوير الجودة بالعمادة أن أهداف الجودة قد تم تحديدها وتطبيقها في كافة الإدارات المعنية لديها على جميع المستويات. وهي متوافقة مع سياسة الجودة و قابلة للقياس من خلال مؤشرات محددة عن أساليب العمل و درجة الرضى للتأكد من فعالية العمليات ومدى تطابق ردود الفعل مع التوقعات لعمل التحسينات اللازمة.

### (٢-٤-٥) تخطيط نظام إدارة الجودة

يتم وضع خطط عملية لتحقيق أهداف الجودة المرجوة خلال اجتماعات مراجعة الإدارة أو نتيجة لعمليات التحسين المستمر، و لتحقيق أي من المتطلبات التي حددها نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2008) مع المحافظة على ما يكفل تكامل هذا النظام وتفاعله عند كل تغيير أو تحسين.

## (٥-٥) المسؤولية والصلاحيات والاتصال

### (١-٥-٥) المسؤولية والصلاحيات

تم تحديد المسؤوليات والصلاحيات في الهيكل التنظيمي ، الوصف الوظيفي والعمليات والإجراءات الموثقة التي تحدد المسؤولين عن القيام والمشاركة بتنفيذ كافة العمليات والإجراءات.

#### • الهيكل التنظيمي :

انظر الهيكل التنظيمي لعمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين بند (٣-٥)

#### • الوصف الوظيفي :

حدد في كل عملية وصف للموارد البشرية والكفاءات المطلوبة لتنفيذ أنشطة العملية مع بيان المسؤوليات والصلاحيات لكل نشاط.



### (٥-٥-٢) ممثل الإدارة

أناط عميد العمادة مسؤولية ضمان تطبيق نظام إدارة الجودة إلى ممثل إدارة الجودة وهو عضو من إدارة العمادة وتشمل مسؤولياته وصلاحياته :

- أ- ضمان أن العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة قد تم إنشاؤها وتطبيقها وتجري المحافظة عليها بشكل سليم .
- ب- تقديم التقارير إلى الإدارة العليا واللجنة التوجيهية عن أداء نظام إدارة الجودة ، وبيان الحاجة لأي تحسين.
- ج- العمل على رفع وعي العاملين بمتطلبات المستفيدين.
- د- التنسيق مع الجهات الخارجية ذات العلاقة في ما يخص نظام إدارة الجودة في العمادة.

### (٥-٥-٣) الاتصال الداخلي

تعمم الإدارة العليا متطلبات الجودة وأهدافها وإنجازاتها على كافة العاملين في العمادة وتوفر لهم المعلومات عن العمليات والإجراءات المعمول بها لإدارة نظام الجودة ومساهمتها في تحقيق نتائج الجودة المرجوة ، من خلال:

- التوعية والتدريب.
- الاجتماعات داخل الإدارات والأقسام.
- النشرات على لوحة الإعلانات.
- الاصدارات والتقارير الصادرة عن العمادة.
- كافة الوسائل الإعلامية المتاحة داخل العمادة.

### (٥-٦) مراجعة الإدارة

#### (٥-٦-١) عام

تعقد الإدارة العليا اجتماع مراجعة الإدارة مرة واحدة على الأقل في السنة لمراجعة نظام إدارة الجودة وتطبيقاته لضمان استمرار تنفيذه وفاعليته أو بيان الأسباب الموجبة لتحسينه وإحداث تغييرات به بما في ذلك سياسة الجودة وأهدافها.



يتم حفظ المحضر وتوزيعه على جميع الحاضرين وأي جهات أخرى معنية و يتم متابعة تطبيق القرارات بحسب الإجراءات المطبقة.

### انظر إجراء المراجعة الدورية للإدارة (ADQ-P-01-08)

#### (٥-٦-٢) مدخلات المراجعة

تشمل مدخلات مراجعة الإدارة الموضوعات التالية:

- نتائج التدقيق الداخلي والخارجي للجودة
- محاضر اجتماع مراجعة الإدارة السابقة
- استطلاع آراء المستفيدين
- سجل شكاوي المستفيدين
- أداء العمليات
- اقتراح الإجراءات التصحيحية والوقائية
- التوصيات الخاصة بتحسين النظام
- التغييرات التي يمكن أن تؤثر على نظام إدارة الجودة

#### (٥-٦-٣) مخرجات المراجعة

تشمل مخرجات مراجعة الإدارة القرارات والإجراءات التي تتعلق بـ :

- تحسين فعالية نظام إدارة الجودة وعملياته
- تطوير الخدمات وتحسين أداءها وفقاً لمتطلبات المستفيدين
- تحديد الاحتياجات اللازمة من الموارد



## ٦- إدارة الموارد

### (٦-١) توفير الموارد

لتطبيق نظام إدارة الجودة والمحافظة عليه وتحسين فاعليته باستمرار، ولتحقيق رضى المستفيدين (الداخليين والخارجيين)، تقوم العمادة بتحديد وتوفير الموارد الملائمة لتحسين واستمرارية النظام.

### (٦-٢) الموارد البشرية

#### (٦-٢-١) عام

تحدد العمادة الموارد البشرية المطلوبة لكل عملية موثقة مع مؤهلاتهم لتحقيق أهداف العملية وإرضاء المستفيد الداخلي والخارجي. وعند اختيار أحد الأشخاص لوظيفة معينة يتم الاختيار مقارنة بالمتطلبات على أساس:

- التحصيل العلمي
- التدريب
- المهارات والخبرة العملية
- لوائح وزارة الخدمة المدنية

يكون قرار الاختيار من قبل أصحاب الصلاحية ليس فقط على أساس مؤهلات الشخص لأداء الوظيفة المطلوبة، ولكن أيضاً على مدى استعداده للخضوع لكافة برامج التدريب للوصول بأداء الوظيفة إلى المستوى المطلوب.

#### (٦-٢-٢) الكفاءة والتدريب والتوعية

لدى العمادة عملية موثقة لإجراءات تنمية الموارد البشرية، حيث يتم من خلالها تحديد كفاءة العاملين اللازمة والأساسية (بعدها الأدنى) للأفراد / العاملين الذين يؤثران على مواصفات ومطابقة متطلبات الخدمة المقدمة.



تقوم العمادة بمعالجة النقص في الكفاءة من خلال التدريب، حيث تمتلك العمادة عملية موثقة وشاملة لإجراءات التدريب، بدايةً من تحديد الاحتياجات التدريبية والتخطيط للتدريب وعقد الدورات التدريبية العامة والمتخصصة.

لدى العمادة إجراء موثق يتم من خلاله قياس أثر وفاعلية التدريب على أداء العاملين في العمادة وتقييم مدى معالجة النقص في الكفاءة ومستوى تقديم الخدمة من قبل العمادة.

لدى الأفراد العاملين في العمادة معرفة بأعمالهم ومدى تأثيرها على جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين، كما أنهم يساهمون بتحقيق أهداف الجودة.

تكون مسؤولية ممثل إدارة الجودة بان يقوم بنشر الوعي بالجودة في جميع الإدارات من خلال وسائل الاتصال المختلفة أو من خلال الدورات التدريبية ، و كذلك فان مدراء الإدارات هم المكلفون بالتعريف بأهداف النشاط الذي يقوم به العاملون و أهميته من حيث التأثير على الجودة.

لدى إدارة تنمية الموارد البشرية في العمادة ملف لكل فرد من أفراد العمادة حيث يحتوي على السجلات الخاصة بالتعليم والتدريب والمهارات والخبرات الخاصة بكل فرد من أفراد العمادة وهي تخضع لإجراء ضبط السجلات (ADQ-P-01-02).

### (٦-٣) البنية التحتية

قامت العمادة بتأمين كافة المتطلبات اللازمة لتهيئة بيئة العمل المناسبة من مساحات لمكاتب منسوبي العمادة ومفروشات مكتبية وتجهيزات معلوماتية مع كافة البرامج اللازمة لإدارة العمل والتي يتم تحديثها باستمرار ، كما وفرت إدارة العمادة كافة أنواع الاتصالات المتوفرة مثل : الهاتف والإنترنت والإنترنت والفاكس وصندوق البريد ، والبريد الإلكتروني.

كما أمنت العمادة خدمات الصيانة للأجهزة اللازمة لضمان تقديم الخدمة بالصورة المثلى، كما تم توفير كافة الخدمات المساندة مثل مواقف السيارات، ووسائل النقل....إلخ.



جامعة الأمير سلطان بن عبد العزيز  
Prince Sultan Bin Abdulaziz University

عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين

## QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Code: ADQ-M-01-01

دليل الجودة

Edition

2

Page

23 / 43

### (٦-٤) بيئة العمل

تجري كافة الأعمال داخل العمادة وفقاً لبيئة صحية نظيفة ومريحة بعيدة عن الضجيج ، ومكيفة بأجهزة للتدفئة والتبريد.

وتم تحديد متطلبات بيئة العمل في كل عملية موثقة، لتحقيق متطلبات وأهداف العملية وتحقيق رضى المستفيد الداخلي والخارجي.

وتستقبل العمادة من الجامعة كافة العمليات المساندة لتوفير بيئة العمل المناسبة مثل : إدارة النفايات، النظافة، نظام إطفاء الحرائق.....إلخ.



## ٧- تحقيق الخدمات

### (٧-١) التخطيط لتحقيق الخدمات

قامت العمادة بوضع خطة جودة لتطوير العمليات اللازمة ضمن حدود نظام إدارة الجودة، وذلك بتحديد الأهداف، الخطوات، النشاطات، النتائج المرجوة، أساليب التدقيق، التدريب وأي متطلبات ضرورية لضمان جودة الخدمات مع توثيق كامل للسجلات التي تثبت بأن عمليات تحقيق كافة الخدمات قد تمت بطريقة مناسبة.

### (٧-٢) العمليات ذات العلاقة بالمستفيد

#### (٧-٢-١) تحديد المتطلبات ذات العلاقة بالخدمة

##### المستفيد الداخلي:

العاملين في العمادة لهم حاجات معلنة أو غير معلنة أحياناً، وتعمل إدارة العمادة لتوفير كافة هذه الخدمات و تسعى لتحديدتها من خلال :

- ❖ المتطلبات البديهية والمعلن عنها الموجودة ضمن العمليات الموثقة.
- ❖ إستبانة مسح رضى المستفيد ، حيث خصص بند خاص بالعاملين ضمن الإستیان.
- ❖ اجتماع مراجعة الإدارة الدوري.
- ❖ الاحتياجات التدريبية.
- ❖ تقييم أداء العاملين.

كل ذلك ضمن النظام العام والقوانين الموضوعة كما يتم استطلاع الرأي على الأقل مرة واحدة في السنة قبل اجتماع مراجعة الإدارة.

##### المستفيد الخارجي:

- ❖ تم تعريف المستفيد الخارجي ضمن العمليات الموثقة وتم تحديد متطلباتهم البديهية والمعلن عنها.
- ❖ تم تحديد متطلبات المستفيد الخارجي من خلال عمليات استبانته مسح رضى المستفيد الخارجي السنوية.





❖ تحديد متطلبات المستفيد الخارجي من خلال عملية إدارة شكاوي المستفيدين التي تصل إلى العمادة إما من خلال الفاكس أو الإيميل أو تسليمها مباشرة من خلال صناديق الشكاوي المنتشرة في مبنى العمادة.

#### تقوم العمادة بتحديد متطلباتها استناداً إلى:

- ❖ نظام مجلس التعليم العالي والجامعات ولوائحه.
- ❖ نظام وزارة الخدمة المدنية ولوائحه.
- ❖ قرارات مجلس الجامعة.
- ❖ أنظمة وزارة الداخلية.
- ❖ أنظمة وزارة الخارجية.
- ❖ المواصفات القياسية الدولية المعتمدة.
- ❖ أي متطلبات إضافية تحتاجها العمادة لتقديم خدماته بالصورة المثلى.

#### (٧-٢-٢) مراجعة المتطلبات ذات العلاقة بالخدمة

يقوم العاملون ذوو العلاقة بتلبية متطلبات المستفيدين بالتأكد من خلال مراجعة الطلب شفهيّاً مع متلقي الخدمة أو توثيقه كتابياً في حال لزم الأمر ، قبل البدء باستيفاء الخدمة المطلوبة .

في حال تم تغيير متطلبات الخدمة المطلوبة يتم أخذ الإجراءات اللازمة وإبلاغ العاملين المعنيين فوراً بذلك للعمل به.

#### (٧-٢-٣) الاتصال بالمستفيد

قامت الإدارة العليا باتخاذ عدة إجراءات من شأنها إبقاء التواصل مع المستفيدين من خلال التغذية الراجعة من متلقي الخدمة بما في ذلك الشكاوي، حيث يوفر إجراء الأفعال التصحيحية والوقائية (ADQ-P-01-05) وإجراء إدارة شكاوي واقتراحات المستفيدين (ADQ-P-01-06) وإجراء مسح رضى المستفيد (ADQ-P-01-07) ذلك.

وتتسط العمادة في مجال التوعية والإعلام من خلال المشاركة في المعارض وترتيب زيارات توعوية لمختلف القطاعات، ومن خلال الفعاليات التي تشارك فيها العمادة أو تقوم بتنظيمها، ويتم التوعية بأنشطة



العمادة من خلال مختلف وسائل الاتصال الجماهيري ، كما يقوم أيضا مركز المعلومات بتلقي جميع الاستفسارات والرد عليها.

### (٣-٧) التصميم والتطوير

لقد تم استثناء هذا البند وذلك لأن العمادة لا تقوم بأي عمليات تصميم وتطوير لمنتجات أو خدمات بهدف تسويقها للمستفيدين، ولا يؤثر هذا البند على جودة الخدمات التي تقدمها العمادة لمستفيديها.

### (٤-٧) الشراء

لا ينطبق في هذه الحالة ، حيث تم استثناءه لان العمادة ليس لديها أي عملية من عمليات الشراء ، حيث أن الشراء خاص بإدارة المشتريات في الجامعة. العمادة عبارة عن مستفيد من العملية لكنها تساهم في تحديد المواصفات والشروط للمواد المطلوبة.

### (٥-٧) تقديم الخدمة

#### (١-٥-٧) ضبط تقديم الخدمة

للحفاظ على نظام إدارة الجودة وقيمة الخدمات التي تقدمها العمادة ، قامت العمادة بتوثيق كافة العمليات وإصدار الإجراءات والتعليمات الخطية في ما يتعلق بالحيثيات التي تؤثر على جودة تقديم الخدمات.

لا يتم تسليم أي خدمة من خدمات العمادة إلا بعد التحقق من كافة المتطلبات والوثائق الضرورية ضمن طريقة علمية موثقة ومجدولة.

#### (٢-٥-٧) إقرار صلاحية العمليات لتقديم الخدمة

تم استثناء هذا البند، حيث أن الخدمات التي تقدمها العمادة لا تحتاج لأي عمليات خاصة.

### (٣-٥-٧) التمييز والتتبعية

تقوم العمادة بتمييز كافة المعاملات والإدارات من خلال نظام خاص يسمى بنظام الصادر والوارد العام التابع لشعبة الاتصالات الإدارية، حيث يتم القيام بفهرسة المعاملات قبل تصديرها إلى الجهة المعنية ، ويتم حفظ كافة السجلات والمستندات من خلال تعليمات واضحة تضمن سهولة الرجوع إليها والاستفادة منها وخصوصاً تلك الخاصة بمعاملات المستفيدين والموردين.



بالنسبة لوثائق نظام إدارة الجودة ومتعلقاتها فقد تم تمييزها من خلال تعليمة عمل خاصة أسمها نظام الترميز ADQ-I-01-01 (Coding System)، التابعة لعملية إدارة التطوير والجودة (إجراء ضبط الوثائق ADQ-P-01-01).

#### (٧-٥-٤) ملكية المستفيد

في الحالات القليلة التي يتم فيها استخدام ممتلكات لمتلقي الخدمة كالوثائق الخاصة به الموثقة ضمناً، تقوم العمادة بمراعاة عدم تعرضها للتلف أو الضياع أو الاختلاط مع ممتلكات مشابهة لمستفيدين آخرين، وفي حال حدوث ذلك، يتم إبلاغ ممثل إدارة الجودة بالإجراءات التصحيحية والوقائية المتخذة حسب إجراء (ADQ-P-01-05) وإبلاغ المستفيد بذلك.

#### (٧-٥-٥) المحافظة على المنتج

لا يوجد منتج لدى العمادة ولكن يجب على كافة الإدارات المحافظة على المستندات والمعاملات الخاصة بالمستفيدين خلال كافة مراحل التعامل، لحين اعتمادها أو إصدارها، ويتم حفظها في الأماكن المناسبة وتمييزها لحين تسليمها إلى أصحاب العلاقة، ولا يتم تسليم أي من هذه المعاملات الإدارية قبل التأكد من استيفائها كافة الشروط ومطابقتها لها.

#### (٧-٦) ضبط أجهزة المراقبة والقياس

تم استثناء هذا البند، حيث أن طبيعة الخدمات التي تقدمها العمادة لمستفيديها لا تحتاج إلى أجهزة مراقبة وقياس.



## ٨- القياس والتحليل والتحسين

### (١-٨) عام

قامت الإدارة العليا بإعداد الخطط اللازمة لمراقبة وقياس وتحليل وتطوير عملياتها بهدف:

- ❖ إظهار مطابقة الخدمة المقدمة للمتطلبات.
- ❖ التأكد من مطابقة نظام إدارة الجودة.
- ❖ التطوير المستمر على نظام إدارة الجودة.

### (٢-٨) المراقبة والقياس

#### (١-٢-٨) رضا المستفيد

تهتم العمادة بالمعلومات التي يحصل عليها في ما يتعلق برضى المستفيدين (من خلال عمليات استبانة مسح رضى المستفيدين وإدارة شكاوي المستفيدين وعمليات التغذية الراجعة من المستفيدين أو أي وسائل أخرى). ويقوم ممثل إدارة الجودة بالاهتمام بتوزيع استبيانات رضى المستفيدين لتعبئتها و يتم عرض نتائجها للبحث خلال اجتماعات مراجعة الإدارة ، حيث يتم أيضاً مراجعة أي موضوع يتعلّق بجودة النظام.

انظر إجراء الشكاوي و الاقتراحات (ADQ-P-01-06)

انظر إجراء مسح رضى المستفيد (ADQ-P-01-07)

#### (٢-٢-٨) التدقيق الداخلي

أنشأت إدارة الجودة في العمادة إجراء للقيام بالتدقيق الداخلي لتحديد ما إذا كان نظام إدارة الجودة مطبق بشكل فعال ومحافظ عليه ومطابق لمتطلبات المواصفة القياسية ISO 9001:2008 بالإضافة إلى ذلك فإن الإدارة قد تقوم بجولات تدقيق أخرى مجدولة هدفها تحديد أي فرص للتحسين.

إن ممثل إدارة الجودة مسئول عن وضع خطة مبرمجة للتدقيق الداخلي آخذاً بعين الاعتبار حالة وأهمية العمليات والإجراءات المطلوب مراجعتها. وضمان حيادية واستقلالية المدققين وضمان عدم تدقيقهم على أعمالهم.



الإجراء الموثق للتدقيق الداخلي يبين المسؤوليات والاحتياجات اللازمة لتخطيط وتنفيذ التدقيق وإنشاء سجلات التدقيق وكيفية المحافظة عليها. { إجراء ضبط السجلات (ADQ-P-01-02) }

إن أي من جولات التدقيق الداخلي لا تكتمل إلا عند تحرير تقرير التدقيق الذي يصف كافة المشاهدات والملاحظات ونقاط عدم المطابقة التي تم اكتشافها خلال التدقيق و التي يتم متابعتها من قبل ممثل إدارة الجودة بالتنسيق مع مديري الإدارات المعنية. إن ممثل إدارة الجودة مسئول عن متابعة العمليات التصحيحية و عن فعالية هذه الحلول التي تم اعتمادها.

### انظر إجراء التدقيق الداخلي للجودة (ADQ-P-01-03)

#### (٣-٢-٨) مراقبة وقياس العمليات

تهدف عمليات المراقبة المناسبة إلى ضمان تحقيق النتائج المخططة داخل الإدارات حيث تم اعتماد مؤشرات محددة خلال اجتماعات اللجنة التوجيهية ومراجعة الإدارة، وفي حالة عدم تحقيق هذه النتائج تقوم الإدارة باتخاذ إجراءات تصحيحية ووقائية حين يلزم لضمان مطابقة المتطلبات مع النتائج قبل توفير أي من الخدمات وإنهائها.

إن كل مدير إدارة معني ومسئول عن متابعة العمليات و الإجراءات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها إدارته. بالإضافة إلى وضع مؤشرات لقياس أداء نظام الجودة لتأكيد تحقيق أهداف الجودة ورضى المستفيدين ومن ثم تعيين مسئول مراقبة لكل مؤشر.

يتم مراجعة المؤشرات بشكل دوري حيث يتم عرضها للمناقشة في كل اجتماع لمراجعة الإدارة.

#### (٤-٢-٨) مراقبة وقياس الخدمة

من أجل تحقيق خدمة مميزة ودائمة ، تتأكد إدارة العمادة أن كل العمليات والإجراءات المؤثرة على جودة الخدمات مراقبة وذلك من خلال متابعة كافة العمليات وعدم تسليم أي مستند للجهة المستفيدة إلا بعد التأكد من مطابقته للمواصفات. كما تقوم العمادة بالمحافظة على جميع الأدلة والسجلات المتعلقة بمطابقة الخدمة لمعايير القبول.



### (٣-٨) التحكم في الخدمة غير المطابقة

إن الخدمات التي تقدمها العمادة هي خاصة بعض الشيء والإجراء الذي يصف عملية ضبط الخدمات أو المنتجات الغير مطابقة يتعاطى معها على أساس أهميتها من ناحية أولى وعلى أساس إمكانية تصحيحها أو إعادة إصدارها من ناحية أخرى.

يتم ذكر عدم المطابقة على لائحة عدم المطابقة الخاصة بها ويتم ذكرها أيضاً على استمارة تحسين الجودة عند الحاجة وعلى لائحة تخطيط الجودة ، وتتم معالجتها بحسب الإجراء الموثق ومن الممكن ذكرها خلال اجتماعات مراجعة الإدارة .

#### انظر إجراء ضبط الخدمات غير المطابقة (ADQ-P-01-04)

### (٤-٨) تحليل البيانات

يتم تحديد ملائمة وفعالية نظام إدارة الجودة من خلال تحليل بيانات المؤشرات الداخلية الناتجة عن نشاطات المراقبة و القياس و هي تشمل ما يلي :

- نتائج تحليل إستبيان رضى المستفيدين والشكاوى.
- نتائج التدقيق الداخلي للجودة.
- الأخطاء التي حصلت وإجراءات التحسين.
- خصائص العمليات و الخدمات.
- نتائج تقييم منسوبي العمادة.

### (٥-٨) التحسين

#### (١-٥-٨) التحسين المستمر

تتوخى العمادة باستمرار تحسين نظام إدارة الجودة بدلاً من انتظار حصول أي إشكاليات لبيان فرص التحسين. هذه المعادلة تشمل سياسة الجودة ، وأهدافها ، نتائج التدقيق ، تحليل البيانات ، العمليات التصحيحية والوقائية ، مراجعات الإدارة وردود فعل المستفيدين.

#### انظر إجراء الأعمال التصحيحية والوقائية (ADQ-P-01-05)



### (٢-٥-٨) و (٣-٥-٨) الأفعال التصحيحية والوقائية

أنشأت العمادة إجراء للعمليات التصحيحية والوقائية للتأكد بأن جميع حالات عدم المطابقة يتم التحقيق فيها لمعرفة أسبابها (أو إمكانية حصولها) وتحديد العمليات التصحيحية (أو الوقائية) الملائمة لإزالة هذه الأسباب ولتطبيق ضوابط تؤكد بأن هذه الإجراءات المطبقة فعّالة، وموثقة، ومسجلة ويتم مراجعتها خلال اجتماعات مراجعة الإدارة .

#### انظر إجراء الأعمال التصحيحية والوقائية (ADO-P-01-05)

إن الأعمال التصحيحية و الوقائية هي آخر و أهم حلقة في تطبيق نظام إدارة الجودة حيث أنها من الممكن أن تؤثر على أيّ من عناوين نظام إدارة الجودة انطلاقاً من التخطيط إلى مسؤوليات الإدارة وتخصيص الموارد و التطبيقات وصولاً إلى عمليات القياس و المراقبة.



## ٩- الملاحق

## (٩-١) لائحة الإجراءات

الرمز	الاجراءات
<b>العمليات الإدارية (Management Processes)</b>	
عملية الجودة	
ADQ-P-01-01	إجراء ضبط الوثائق
ADQ-P-01-02	إجراء ضبط السجلات
ADQ-P-01-03	إجراء التدقيق الداخلي
ADQ-P-01-04	إجراء الخدمات الغير المطابقة
ADQ-P-01-05	الإجراءات التصحيحية والوقائية
ADQ-P-01-06	إجراء إدارة الشكاوي و الاقتراحات
ADQ-P-01-07	إجراء مسح رضی المستفيد
ADQ-P-01-08	إجراء مراجعة الإدارة
عملية التطوير	
ADQ-P-02-01	إجراء إعداد التقارير السنوية والوظائف
ADQ-P-02-02	إجراء التنسيق لإجتماعات العمادة
ADQ-P-02-03	إجراء دراسة تطويرية
ADQ-P-02-04	إجراء متابعة موقع التوظيف الإلكتروني
<b>العمليات الفنية (Operational Processes)</b>	
عملية إدارة تنمية الموارد البشرية	
AHR-P-01-01	إجراء طلب ترشيح للابتعاث الخارجي
AHR-P-01-02	إجراء طلب ابتعاث خارجي
AHR-P-01-03	إجراء طلب ترشيح للابتعاث الداخلي
AHR-P-01-04	إجراء طلب تمديد ابتعاث
AHR-P-01-05	إجراء طلب تغيير تخصص
AHR-P-01-06	إجراء طلب بدل كتب ومراجع
AHR-P-01-07	إجراء تدريب داخلي وخارجي
AHR-P-01-08	إجراء حضور المؤتمرات والندوات وورش العمل
AHR-P-01-09	إجراء مباشرة العمل بعد الإبتعاث
AHR-P-01-10	إجراء معهد الإدارة العامة





عملية وحدة تنمية الموارد البشرية - القسم النسوي	
FAHR-P-01-04	إجراء طلب تمديد إبتعاث
FAHR-P-01-06	إجراء طلب بدل كتب ومراجع
FAHR-P-01-07	إجراء تدريب داخلي وخارجي
FAHR-P-01-08	إجراء حضور المؤتمرات والندوات وورش العمل
عملية إدارة شؤون أعضاء هيئة التدريس	
AF-P-01-01	إجراء التوظيف
AF-P-01-02	إجراء نقل خدمات الدكتور
AF-P-01-03	إجراء نقل خدمات معيد أو محاضر
AF-P-01-04	إجراءات الترقية
AF-P-01-05	إجراء مباشرة بعد التعيين أو النقل
AF-P-01-06	إجراء تعيين متعاقد غير سعودي
AF-P-01-07	إجراء ترقية متعاقد
AF-P-01-08	إجراء اعتماد ترقية متعاقد
AF-P-01-09	إجراء طلب تأشيرة
AF-P-01-10	إجراء نقل كفالة
AF-P-01-11	إجراء عرض مبدئي
AF-P-01-12	إجراء مخاطبة الملحقية بمنح تأشيرة
AF-P-01-13	إجراء مخاطبة المرشح بمراجعة الملحقية لاستلام تأشيرة
AF-P-01-14	إجراء إجازة استثنائية
AF-P-01-17	إجراء عدول عن إجازة
AF-P-01-19	إجراء إجازة اضطرارية
AF-P-01-20	إجراء إفادة تجديد عقد
AF-P-01-21	إجراء شهادة الخبرة
AF-P-01-22	إجراء طي قيد للسعوديين
AF-P-01-23	إجراء طي القيد لغير السعوديين
AF-P-01-24	إجراء عدول عن الإستقالة
AF-P-01-25	إجراء بدل التأثيث
AF-P-01-26	إجراء بدل التعليم الجامعي
AF-P-01-27	إجراء بدل الضرر
AF-P-01-28	إجراء بدل العمل الإكلينيكي
AF-P-01-29	إجراء بدل ندرة



AF-P-01-30	إجراء بدل حاسب
AF-P-01-31	إجراء بدل عمادة وبدل رئاسة قسم للسعوديين
AF-P-01-32	إجراء قرار نقل داخل الجامعة للسعودي
AF-P-01-33	إجراء قرار نقل داخل الجامعة لغير السعودي
AF-P-01-34	إجراء أمر الإركاب للسعودي
AF-P-01-35	إجراء أمر الإركاب لغير السعودي
AF-P-01-36	إجراء تعويض التذاكر عند القدوم أول مرة
AF-P-01-37	إجراء إنزال قيمة فرق التذاكر
AF-P-01-39	إجراء إلغاء التذاكر وإنزال قيمتها من حساب الجامعة
AF-P-01-40	إجراء قرار بدل تعليم الأبناء الغير سعودي
AF-P-01-41	إجراء صرف بدل حضور جلسات قسم
AF-P-01-42	إجراء الإنتداب
AF-P-01-43	إجراء خارج دوام
AF-P-01-44	إجراء خطابات داخلية أو خارجية
AF-P-01-45	إجراء ساعات تعاون
AF-P-01-46	إجراء ساعات زائدة
AF-P-01-47	إجراء عرض تكليف من كلية لكلية
AF-P-01-48	إجراء إشعار بعدم التجديد لعضو هيئة التدريس غير السعودي
AF-P-01-51	إجراء طلب ارتباط تعويض تذاكر
AF-P-01-52	إجراء طلب ارتباط نفقات تعليم ابناء
AF-P-01-53	إجراء طلب ارتباط مجالس الكلية والأقسام
AF-P-01-54	إجراء قطع إجازة
AF-P-01-55	إجراء مباشرة بعد التعيين
AF-P-01-56	إجراء مباشرة بعد إجازة
AF-P-01-57	إجراء إحالة بشأن نقل لخارج الجامعة
AF-P-01-58	إجراء إجازة التفرغ العلمي
AF-P-01-59	إجراء طي قيد بسبب الوفاة للسعودي
AF-P-01-60	إجراء طي قيد بسبب الوفاة لغير السعودي
AF-P-01-61	إجراء طي قيد للتقاعد المبكر للسعودي
AF-P-01-62	إجراء طي قيد للانقطاع عن العمل للسعودي
AF-P-01-63	إجراء إحالة على التقاعد لبلوغه السن النظامي للسعودي
AF-P-01-64	إجراء طي قيد بسبب نقل خارج الجامعة للسعودي



AF-P-01-65	إجراء إحالة على التقاعد بسبب العجز الصحي للسعودي
AF-P-01-66	إجراء طبي قيد بأمر ملكي للسعودي
AF-P-01-67	إجراء كف اليد للسعودي
AF-P-01-68	إجراء إيقاف عضو هيئة تدريس سعودي
AF-P-01-69	إجراء إعادة خدمة عضو هيئة تدريس سعودي
AF-P-01-70	إجراء تجديد عقد لمتعاقد تجاوز الستون عام
AF-P-01-71	إجراء إجازة مرافقة مريض
AF-P-01-72	إجراء مكافأة الأستاذ الزائر للجامعة من خارج المملكة
AF-P-01-73	إجراء مكافأة اللجنة الدائمة
AF-P-01-74	إجراء مكافأة مجلس الجامعة والمجلس العلمي
AF-P-01-75	إجراء الاستعانة بالأساتذة غير المتفرغين
AF-P-01-76	إجراء تعيين أمين المجلس العلمي
AF-P-01-77	إجراء تكليف وكلاء الجامعة
AF-P-01-78	إجراء تعيين عميد
AF-P-01-79	إجراء احتساب سنوات الخبرة للسعوديين
AF-P-01-80	إجراء احتساب سنوات الخبرة لغير السعوديين
AF-P-01-81	إجراء صرف مكافأة امتياز
AF-P-01-82	إجراء تعويض بدل نقل من كلية لكلية لمصلحة العمل
AF-P-01-83	إجراء بدل السكن لعضو هيئة التدريس السعودي
عملية وحدة شؤون أعضاء هيئة التدريس - القسم النسوي	
FAF-P-01-06	إجراء تعيين متعاقد غير سعودي
FAF-P-01-11	إجراء عرض مبدئي
FAF-P-01-14	إجراء إجازة استثنائية
FAF-P-01-15	إجراء إجازة وضع
FAF-P-01-16	إجراء إجازة رعاية مولود
FAF-P-01-17	إجراء عدول عن إجازة
FAF-P-01-18	إجراء إجازة عدة وفاة
FAF-P-01-19	إجراء إجازة اضطرارية
FAF-P-01-21	إجراء شهادة الخبرة
FAF-P-01-22	إجراء طبي قيد للسعوديين
FAF-P-01-23	إجراء طبي القيد لغير السعوديين
FAF-P-01-24	إجراء عدول عن الإستقالة



جامعة الأمير سلطان بن عبد العزيز  
Prince Sultan Bin Abdulaziz University

عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين

## QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Code: ADQ-M-01-01

دليل الجودة

Edition  
2

Page  
36 / 43

FAF-P-01-25	إجراء بدل التأثيث
FAF-P-01-26	إجراء بدل التعليم الجامعي
FAF-P-01-27	إجراء بدل الضرر
FAF-P-01-28	إجراء بدل العمل الإكلينيكي
FAF-P-01-29	إجراء بدل ندرة
FAF-P-01-31	إجراء بدل عمادة وبدل رئاسة قسم للسعوديين
FAF-P-01-32	إجراء قرار نقل داخل الجامعة للسعودي
FAF-P-01-33	إجراء قرار نقل داخل الجامعة لغير السعودي
FAF-P-01-36	إجراء تعويض التذاكر عند القدوم أول مرة
FAF-P-01-37	إجراء إنزال قيمة فرق التذاكر
FAF-P-01-38	إجراء تسعيرة التذكرة
FAF-P-01-39	إجراء إلغاء التذاكر وإنزال قيمتها من حساب الجامعة
FAF-P-01-40	إجراء قرار بدل تعليم الأبناء الغير سعودي
FAF-P-01-41	إجراء صرف بدل حضور جلسات قسم
FAF-P-01-42	إجراء الإنتداب
FAF-P-01-43	إجراء خارج دوام
FAF-P-01-44	إجراء خطابات داخلية أو خارجية
FAF-P-01-47	إجراء عرض تكليف من كلية لكلية
FAF-P-01-48	إجراء إشعار بعدم التجديد لعضو هيئة التدريس غير السعودي
FAF-P-01-51	إجراء طلب ارتباط تعويض تذاكر
FAF-P-01-52	إجراء طلب ارتباط نفقات تعليم ابناء
FAF-P-01-53	إجراء طلب ارتباط مجالس الكلية والأقسام
FAF-P-01-54	إجراء قطع إجازة
FAF-P-01-56	إجراء مباشرة بعد إجازة
FAF-P-01-57	إجراء إحالة بشأن نقل لخارج الجامعة
FAF-P-01-58	إجراء إجازة التفرغ العلمي
FAF-P-01-59	إجراء طي قيد بسبب الوفاة للسعودي
FAF-P-01-60	إجراء طي قيد بسبب الوفاة لغير السعودي
FAF-P-01-61	إجراء طي قيد للتقاعد المبكر للسعودي
FAF-P-01-62	إجراء طي قيد للانقطاع عن العمل للسعودي
FAF-P-01-63	إجراء إحالة على التقاعد لبلوغه السن النظامي للسعودي
FAF-P-01-64	إجراء طي قيد بسبب نقل خارج الجامعة للسعودي

هذا الدليل هو ملك لعمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين في جامعة سلمان بن عبد العزيز ولا يحق لأحد نشره أو تصويره دون أخذ الموافقة الخطية من إدارة التطوير والجودة بالعمادة على ذلك



FAF-P-01-65	إجراء إحالة على التقاعد بسبب العجز الصحي للسعودي
FAF-P-01-66	إجراء طبي قيد بأمر ملكي للسعودي
FAF-P-01-67	إجراء كف اليد للسعودي
FAF-P-01-68	إجراء إيقاف عضو هيئة تدريس سعودي
FAF-P-01-69	إجراء إعادة خدمة عضو هيئة تدريس سعودي
FAF-P-01-70	إجراء تجديد عقد لمتعاقد تجاوز الستون عام
FAF-P-01-71	إجراء إجازة مرافقة مريض
FAF-P-01-72	إجراء مكافأة الأستاذ الزائر للجامعة من خارج المملكة
FAF-P-01-73	إجراء مكافأة اللجنة الدائمة
FAF-P-01-74	إجراء مكافأة مجلس الجامعة والمجلس العلمي
FAF-P-01-75	إجراء الاستعانة بالأساتذة غير المتفرغين
FAF-P-01-76	إجراء تعيين أمين المجلس العلمي
FAF-P-01-77	إجراء تكليف وكلاء الجامعة
FAF-P-01-78	إجراء تعيين عميد
FAF-P-01-80	إجراء احتساب سنوات الخبرة لغير السعوديين
FAF-P-01-81	إجراء صرف مكافأة امتياز
FAF-P-01-82	إجراء تعويض بدل نقل من كلية لكلية لمصلحة العمل
FAF-P-01-83	إجراء بدل السكن لعضو هيئة التدريس السعودي
عملية إدارة شؤون الموظفين	
APA-P-01-01	إجراء النقل من الجامعة
APA-P-01-02	إجراء النقل إلى الجامعة
APA-P-01-03	إجراء التكليف بالعمل خارج الجامعة
APA-P-01-04	إجراء التكليف بالعمل في الجامعة
APA-P-01-05	إجراء تحويل وظيفة
APA-P-01-06	إجراء نقل وظيفة
APA-P-01-07	إجراء تعيين على الوظائف الادارية والصحية والتعليمية
APA-P-01-08	إجراء تعيين على بند الأجور والمستخدمين
APA-P-01-09	إجراء طبي قيد
APA-P-01-10	إجراء طبي قيد موظف لعدم الصلاحية للعمل
APA-P-01-11	إجراء طبي قيد موظف لقبول استقالته
APA-P-01-12	إجراء صرف بدل طبيعة عمل
APA-P-01-13	إجراء صرف بدل ترحيل



APA-P-01-14	إجراء صرف بدل (عدوى-ضرر-خطر)
APA-P-01-15	إجراء الفصل التأديبي
APA-P-01-16	إجراء الغاء قرار
APA-P-01-17	إجراء طبي قيد عامل لبلوغ سن التقاعد
APA-P-01-18	إجراء طبي قيد متعاقد لانخفاض مستوى الأداء الوظيفي
APA-P-01-19	إجراء كيف اليد
APA-P-01-20	إجراء تمديد خدمات الموظفين السعوديين
APA-P-01-21	إجراء طبي قيد عامل لتعيينه على وظيفه رسميه
APA-P-01-22	إجراء ترقية الموظفين
APA-P-01-23	وثيقة إجراء تسجيل الوظائف
APA-P-01-24	إجراء طلب خارج دوام
APA-P-01-25	إجراء طلب انتداب
APA-P-01-26	إجراء طلب مكافأة موزعي البريد
APA-P-01-27	إجراء طلب مكافأة لجنة دائمة
APA-P-01-28	إجراء طلب إجازة استثنائية
APA-P-01-29	إجراء طلب اجازة اعتيادية
APA-P-01-30	إجراء طلب اجازة مرضية
APA-P-01-31	إجراء طلب اجازة اضطرارية
APA-P-01-32	إجراء طلب إجازة وضع
APA-P-01-33	إجراء طلب اجازة رعاية مولود
APA-P-01-34	إجراء طلب تعويض عن عمل
APA-P-01-35	إجراء طلب اجازة اداء
APA-P-01-36	إجراء طلب اجازة رياضيين
APA-P-01-37	إجراء طلب اجازة وفاة
APA-P-01-38	إجراء طلب اجازة دراسي
APA-P-01-39	إجراء طلب اجازة مرافقة
APA-P-01-40	إجراء حسم الغياب
APA-P-01-41	إجراء حفظ المعاملات
APA-P-01-42	إجراء استلام وتسليم الملفات
عملية وحدة شؤون الموظفين - القسم النسوي	
FAPA-P-01-24	إجراء طلب خارج دوام
FAPA-P-01-25	إجراء طلب انتداب



FAPA-P-01-28	إجراء طلب إجازة استثنائية
FAPA-P-01-29	إجراء طلب إجازة اعتيادية
FAPA-P-01-30	إجراء طلب إجازة مرضية
FAPA-P-01-32	إجراء طلب إجازة وضع
FAPA-P-01-33	إجراء طلب إجازة رعاية مولود
FAPA-P-01-37	إجراء طلب إجازة وفاة
FAPA-P-01-38	إجراء طلب إجازة دراسية
FAPA-P-01-39	إجراء طلب إجازة مرافقة
FAPA-P-01-40	إجراء حسم غياب
FAPA-P-01-41	إجراء حفظ المعاملات
FAPA-P-01-42	إجراء استلام وتسليم الملفات
<b>العمليات المساندة ( Support Processes )</b>	
عملية إدارة علاقات شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين	
AR-P-01-01	إجراء فهرسة الخطابات
AR-P-01-02	إجراء تصدير الخطابات
AR-P-01-03	إجراء ارسال الخطابات بالبريد
AR-P-01-04	إجراء تسليم المصادر الداخلي
AR-P-01-05	إجراء توريد المعاملات في النظام
AR-P-01-06	إجراء إستلام البريد الوارد من الصناديق
AR-P-01-07	إجراء طلب صرف بطاقة
AR-P-01-08	إجراء إصدار بطاقة
AR-P-01-09	إجراء إرسال خطاب البطاقة
AR-P-01-10	إجراء استقبال ضيوف العمادة
AR-P-01-11	إجراء التهنئات الخاصة بالترقيات والمناسبات العامة
AR-P-01-12	إجراء توفير الصحف الخاصة بالعمادة
AR-P-01-13	إجراء تصوير و توثيق الاجتماعات والمناسبات
AR-P-01-14	إجراء تزويد صحيفة الجامعة بأخبار العمادة
AR-P-01-15	إجراء إصدار اقامة جديدة
AR-P-01-16	إجراء تجديد اقامة
AR-P-01-17	إجراء إضافة الاطفال
AR-P-01-18	إجراء منح تأشيرة محرم
AR-P-01-19	إجراء منح تأشيرة لعضو هيئة التدريس الثناء العام الجامعي



AR-P-01-20	إجراء منح عضو هيئة التدريس وعائلته تأشيرات خروج عودة للعام الجامعي
AR-P-01-21	إجراء منح تأشيرة خروج نهائي
AR-P-01-22	إجراء استقدام محرم
AR-P-01-23	إجراء استقدام زوجة عضو هيئة التدريس
AR-P-01-24	إجراء استقدام الاطفال
AR-P-01-25	إجراء الزيارات
AR-P-01-26	إجراء نقل كفالة المحارم
AR-P-01-27	إجراء نقل كفالة عضو هيئة تدريس
AR-P-01-28	إجراء التحضير لمناسبات العمادة
AR-P-01-29	إجراء توفير مستلزمات العمادة
عملية وحدة علاقات شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين - القسم التسوي	
FAR-P-01-02	إجراء تصدير الخطابات
FAR-P-01-03	إجراء ارسال الخطابات بالبريد
FAR-P-01-04	إجراء تسليم الصادر الداخلي
FAR-P-01-05	إجراء توريد المعاملات
FAR-P-01-07	إجراء طلب صرف بطاقة
FAR-P-01-09	إجراء إرسال خطاب البطاقة
عملية إدارة مركز المعلومات الوظيفية	
ACIC-P-01-01	إجراء تسجيل الوظائف في قاعدة البيانات والنظام
ACIC-P-01-02	إجراء تسجيل وظيفة في وزارة الخدمة المدنية
ACIC-P-01-03	إجراء رفع احصاءات التعليم العالي
ACIC-P-01-04	إجراء تزويد الجهات الداخلية بالإحصائيات والتقارير
ACIC-P-01-05	إجراء حجز وظيفة في النظام الإداري
ACIC-P-01-06	إجراء حجز وظيفة عضو هيئة تدريس
ACIC-P-01-07	إجراء حجز وظيفة للموظفين
ACIC-P-01-08	إجراء تقديم الدعم الفني لموظفي العمادة
عملية إدارة الرواتب والنفقات	
ASE-P-01-01	إجراء اعداد مسير الرواتب
ASE-P-01-02	إجراء إضافة البدلات
ASE-P-01-03	إجراء حسم مستحقات بنك التسليف وصندوق التنمية العقارية





ASE-P-01-04	اجراء صرف مستحقات نهاية الخدمة وتعويض الإجازات
ASE-P-01-05	اجراء اعداد مسير مكافأة خارج وقت الدوام
ASE-P-01-06	اجراء اعداد مسير الانتدابات الداخلية والخارجية
ASE-P-01-07	اجراء اعداد مسير التعويض عن الدورات الداخلية والخارجية
ASE-P-01-08	اجراء اعداد مسير التعويض عن ورش العمل
ASE-P-01-09	اجراء اعداد مسير التعويض عن قطع الاجازة
ASE-P-01-10	اجراء اعداد مسير التعويض عن الكتب والمراجع
ASE-P-01-11	اجراء اعداد مسير مكافأة المتعاونين
ASE-P-01-12	اجراء اعداد مسير التعويض عن الساعات الزائدة
ASE-P-01-13	اجراء اعداد مسير التعويض عن امر الاركاب
ASE-P-01-14	اجراء اعداد مسير التعويض عن المجالس واللجان
ASE-P-01-15	اجراء اعداد مسير التعويض عن تكاليف تعليم الابناء
ASE-P-01-16	اجراء اعداد مسير التعويض عن رسوم التأشيرة
ASE-P-01-17	اجراء تدقيق المعاملات الصادرة
ASE-P-01-18	اجراء تدقيق المعاملات الواردة
ASE-P-01-19	إجراء حسم المبالغ المصروفة بالزيادة
ASE-P-01-20	إجراء إعداد مسير التعويض عن رسوم الإشتراك في مؤتمر

## (٩ - ٢) لائحة تعليمات العمل

الرمز	تعليمات العمل
<b>العمليات الإدارية (Management Processes)</b>	
إدارة وتطوير الجودة	
ADQ-I-01-01	تعليمات عمل نظام الترميز



جامعة الأمير سلطان بن عبد العزيز  
Prince Sultan Bin Abdulaziz University

عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين

## QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Code: ADQ-M-01-01

دليل الجودة

Edition  
2

Page  
42 / 43

### ( ٩ - ٣ ) قائمة شرح رموز إدارات العمادة.

الرمز	إسم الإدارة
ADQ	إدارة التطوير الجودة
AHR	إدارة تنمية الموارد البشرية
FAHR	وحدة تنمية الموارد البشرية - القسم النسوي
AF	إدارة شؤون أعضاء هيئة التدريس
FAF	وحدة شؤون أعضاء هيئة التدريس - القسم النسوي
APA	إدارة شؤون الموظفين
FAPA	وحدة شؤون الموظفين - القسم النسوي
AR	إدارة علاقات شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين
FAR	وحدة علاقات شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين - القسم النسوي
ACIC	إدارة الخدمات الإلكترونية
ASE	إدارة الرواتب والنفقات

هذا الدليل هو ملك لعمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين في جامعة سلمان بن عبد العزيز ولا يحق لأحد نشره أو تصويره دون أخذ الموافقة الخطية من إدارة التطوير والجودة بالعمادة على ذلك

 <p>جامعة شئون أعضاء هيئة التدريس والموظفين</p>	QUALITY MANAGEMENT SYSTEM		Code: ADQ-M-01-01	
	دليل الجودة		Edition 2	Page 43 / 43

## ( ٩ - ٥ ) خطة الاتصال الداخلي.

أين	متى	العينة المستهدفة	من المسؤول	كيف	ماذا
المقر الرئيسي	بشكل مستمر	جميع منسوبي العمادة	عميد العمادة ، وكيل العمادة ، مديري الإدارات	إصدارات العمادة، التقرير السنوي، شاشات العرض، لوحات الحائط، الإنترنت، موقع المجلس، الإجتماعات التوعوية	الرؤية، الرسالة، القيم
المقر الرئيسي	بشكل مستمر	جميع منسوبي العمادة	عميد العمادة ، وكيل العمادة ، مديري الإدارات ، ممثل إدارة الجودة	إصدارات العمادة، التقرير السنوي، شاشات العرض، لوحات الحائط، الإنترنت، موقع المجلس، الإجتماعات التوعوية	سياسة الجودة
المقر الرئيسي	مرة في السنة أو عند الحاجة	عميد العمادة ، وكيل العمادة ، مديري الإدارات	ممثل إدارة الجودة	نموذج تسليم وإستلام وثائق نظام إدارة الجودة	دليل الجودة
المقر الرئيسي	مرة في السنة أو عند الحاجة	مديري الإدارات، مسئول العمليات	ممثل إدارة الجودة	نموذج تسليم وإستلام وثائق نظام إدارة الجودة	العمليات الموثقة
المقر الرئيسي	مرة في السنة أو عند الحاجة	مسئولي العمليات	ممثل إدارة الجودة	نموذج تسليم وإستلام وثائق نظام إدارة الجودة	الوثائق ذات العلاقة بالعمليات
المقر الرئيسي	كل ١٢ شهراً	عميد العمادة ، وكيل العمادة ، مديري الإدارات ، مسئول العمليات ، فرق التدقيق الداخلي	ممثل إدارة الجودة	نموذج تسليم وإستلام وثائق نظام إدارة الجودة	تقارير التدقيق الداخلي
المقر الرئيسي	كل ٦ أشهر	عميد العمادة ، وكيل العمادة ، منسوبي الإدارات المعنية	ممثل إدارة الجودة، مديري الإدارات، مسئول العمليات	العمليات الموثقة	مؤشرات القياس (KPI's)
المقر الرئيسي	بشكل مستمر	عميد العمادة ، وكيل العمادة ، منسوبي الإدارات المعنية	مديري الإدارات، ممثل إدارة الجودة	صناديق الشكاوي، البريد الإلكتروني، البريد العادي، التسليم باليد، أي وسيلة اخرى	شكاوي وإستبيانات المستفيدين

هذا الدليل هو ملك لعمادة شئون أعضاء هيئة التدريس والموظفين في جامعة سلمان بن عبد العزيز ولا يحق لأحد نشره أو تصويره دون أخذ الموافقة الخطية من إدارة التطوير والجودة بالعمادة على ذلك