**تاريخ الإصدار:**

**/ / 143**

**رقم الإصدار**

**جودة – ج – 07**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **إعداد** | **مراجعة** | **إعتماد** |
| **الاسم :** | **الاسم :** | **الاسم :** |
| **الوظيفة :** | **الوظيفة :** | **الوظيفة :** |
| **التوقيع :** | **التوقيع :** | **التوقيع :** |
|  |  |  |

**نسخة رقم :**

**/**

**عدد الصفحات**

-----------

**ختم ضبط الوثائق**

**1- الغرض**

* **إنشاء نظام لتخطيط و تنفيذ و تسجيل مراجعات البرنامج أو الوحدة لنظام الجودة لتأكيد استمرار مناسبته وفاعليته لنظم الجودة بالكلية.**

**2- مجال التطبيق**

* **جميع عمليات وأنشطة الكلية والمرتبطة بنظم الجودة.**

**3- التعريفات**

**3-1 رضا العميل: هو مدى إدراك العميل لتحقق متطلباته .**

**٢-٣ العميل الخارجي: هو كل شخص أو جهة تتعامل مع الكلية في حدود الخدمات التي تقدمها.**

**4- النماذج المستخدمة**

**4-1 نموذج أجندة اجتماع جودة – ن – ٠7 – ٠١**

**4-2 نموذج محضر اجتماع جودة – ن – 07 - 02**

**5- خطوات العمل**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| # | الخطـــوة | المسئول |
| 5-1 | هناك ثلاثة أنواع من اجتماعات مراجعة البرنامج و الوحدة | |
| 5-1-1 | اجتماعات مراجعات البرنامج أو الوحدة لنظام الجودة |  |
| 5-1-2 | الاجتماعات الدورية |  |
| 5-3-1 | الاجتماعات غير الدورية | منسق الجودة |
| 5-2 | اجتماعات مراجعات البرنامج أو الوحدة لنظام الجودة | منسقي الوحدات |
| 5-2-1 | يتم التخطيط لهذه الاجتماعات على أساس عقدها مرة واحدة على الأقل سنويا ( بعد إتمام دورة  مراجعات داخلية كاملة طبقا لإجراء المراجعات الداخلية) | منسقي الوحدات والبرامج |
| 5-2-2  5-2-2- أ  5-2-2-ب  5-2-2-ج | بعد استكمال دورة المراجعات الداخلية يتم إعداد تقرير عن نظام الجودة يعكس ما يلى:  فعالية نظم الجودة  نقاط الضعف المكتشفة في المناطق المختلفة  أية مقترحات لتحسين هذه الأنظمة  ويتم تقديم هذا التقرير لممثل البرنامج أو الوحدة للمراجعة قبل مناقشته في اجتماع مراجعة الوحدة | منسق الجودة |
| 5-2-3  5-2-3-أ | الحاضرون بهذا الاجتماع :  وكيل الكلية للجودة والتطوير رئيسا  ممثل البرنامج أو الوحدة منسقا  مدير الجودة مقررا  من يرى الوكيل أو ممثل البرنامج ضرورة حضوره | منسقي الوحدات والبرامج |
| 5-2-4 | يتم إعداد أجندة الاجتماع طبقا للنموذج (جودة-ن-٠7-٠1) و يتم توزيعها على جميع الأعضاء قبل  موعد الاجتماع بأسبوع على الأقل | مدير الجودة |
| 5-2-5  5-2-5-أ  5-2-5-ب  5-2-5-ج  5-2-5-د  5-2-5-هـ  5-2-5-و  5-2-5-ز | تشمل أجندة الاجتماع المدخلات الآتية على الأقل:  ٥-٢-٥-أ نتائج آخر مراجعة داخلية / خارجية  تقارير رضا العملاء  مستوى أداء العمليات و تطابق الخدمات للمواصفات  موقف الإجراءات التصحيحية و الوقائية  متابعة القرارات المتخذة في الاجتماع السابق  التعديلات التي قد تؤثر على نظم الجودة  توصيات التحسين | مدير الجودة |
| 5-2-6  5-2-6-أ  5-2-6-ب  5-2-6-ج | يتم إعداد محضر الاجتماع طبقا للنموذج (جودة-ن-٠7-٠2) بحيث يشمل مخرجات المراجعة الآتية:  جميع الإجراءات المطلوبة لتحسين فاعلية نظم الجودة مدير الجودة  الموارد المطلوبة  الإجراءات المطلوبة لتحسين خدمة العملاء | منسقي الجودة |
| 5-2-7 | يراجع المحضر ممثل البرنامج أو الوحدة ويعتمده وكيل الكلية للجودة والتطوير | منسقي الجودة |
| 5-3 | الاجتماعات الدورية وغير الدورية | |
| 5-3-1 | يتم التخطيط للاجتماعات الدورية على أساس ربع سنوي لمناقشة نتائج الأعمال ومتابعة خطط العمل والمستهدفات أما غير الدورية فتتم عند الحاجة. | الوكيل |
| 5-3-2  5-٣-2-أ  5-٣-2-ب  5-٣-2-ج  5-٣-2-د  5-٣-2-هـ | يحضر الاجتماعات الدورية المذكورين الآتين بالإضافة لمن يرى الوكيل ضرورة حضوره أما  الاجتماعات غير الدورية فيحضرها المعنيون بموضوع الاجتماع:  الوكيل رئيسا  مدير مكتب الوكيل مقررا  مديرو البرامج والوحدات  مدير الجودة  عند غياب أحد الحاضرين يفوض من ينوب عنه |  |
| 5-3-3 | يتم الاتصال بجميع الأعضاء لتجميع الموضوعات المقترح مناقشتها لإعداد أجندة الاجتماع في النموذج (جودة-ن-٠7-٠1) و يوزعها على الأعضاء قبل الاجتماع بـ٣ أيام على الأقل | منسقي الجودة |
| 5-3-4 | يدار الاجتماع و يهدف إلى تحديد و تحليل و حل مشاكل البرامج والوحدات وتفعيل التنسيق بينها | الوكيل |
| 5-3-5 | الإجراءات المتخذة يتابع تنفيذها في الاجتماعات التالية و طبقا للخطة الزمنية المعتمدة للتنفيذ | منسقي الجودة |
| 5-3-6 | يوزع محضر الاجتماع على جميع الحاضرين خلال ثالثة أيام بعد الاجتماع ويتم الاحتفاظ بالأصل | منسقي الجودة |

**6- ضبط العمليات**

**6- ضبط العمليات**

6-1 تفعيل النماذج المذكورة في الإجراء.

6-2 متابعة تنفيذ القرارات.

٢-٦

**7- المرفقات**

7-1

**بيان التعديل**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **التاريخ** | **رقم الصفحة** | **نوع التعديل\*** | **ملخص التعديل** | **التوقيع** |
| **1** |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |  |

**\* نوع التعديل تعني: إضافة / حذف / تعديل**

**ختم ضبط الوثائق**