

المشروع التطويري  
لتأهيل الجامعة للاعتماد الأكاديمي




# دليل الجودة بجامعة المجمعة



دليل الجودة لجامعة المجمعة		
رمز الوثيقة : د ج ١	رقم الإصدار: ١	التاريخ : ١ / ٤ / ١٤٣٦ ع هـ

الإعتماد أدناه توضح بأن دليل الجودة قد تم مراجعته واعتماده من قبل أصحاب الصلاحية، ويدل على أنه تم الإطلاع ومعرفة المتطلبات والالتزام بتوفيرها وتطبيقها.

مراجعة وموافقة
د/ احمد بن علي الرميح وكيل الجامعة للشؤون التعليمية وممثل الادارة لشؤون الجودة


فيلد

### بيان التعديلات

الجدول أدناه يوضح أن الدليل يتم مراجعته بشكل دوري لضمان استمراريته وتطويره، ويرد في الجدول سجل الإضافات أو التعديلات.

رقم الصفحة	النسخة	المحتوى المحدّث	التاريخ



## ١-النطاق والاستثناءات

### ١-١ النطاق:

تقديم خدمة التعليم الجامعي و البحث العلمي للطلاب الملتحقين بكليات الجامعة بالإضافة إلي تقديم خدمة المجتمع .

- يحتوي كتيب الجودة هذا على السياسات والإجراءات التي تم تنفيذها في إدارات الجامعة.
- تم إعداد الكتيب لمطابقة متطلبات معيار الأيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١.

### ١-٢ استثناءات:

يشتمل نظام الجودة لجامعة المجمع الاستثناءات الآتية:

- القياس اللاحق ٧,٥,٢
- التوضيح: جامعة المجمع لا تقوم بأي قياس لاحق للمنتجات/الخدمات.
- التصميم والتطوير ٧,٣
- التوضيح: لا يوجد بالجامعة أي منتجات او خدمات يتم تصميمها .
- التحكم في أجهزة المراقبة والقياس ٧,٦
- التوضيح: لا يوجد بالجامعة أي من الاجهزة التي تستلزم معايرتها حيث أن جميع الأجهزة تستخدم للخدمات التعليمية فقط.

### ٢- نبذة عن جامعة المجمع:

تعد جامعة المجمع من أحدث الجامعات في الوطن الغالي والتي انضمت لمنظومة من الصروح العلمية الكثيرة والكبيرة لتصبح رافد من روافد التعليم الجامعي وصرح ينتظر منه أبناء محافظة المجمع والمحافظات ضمن نطاق الجامعة الكثير لتقدمه لهم . وجاء إنشاء هذه الجامعة بناء على موافقة خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود رئيس مجلس الوزراء رئيس مجلس التعليم العالي - رحمه الله - وذلك بتاريخ ٣ رمضان ١٤٣٠هـ الموافق ٢٤ أغسطس 2009م مع ثلاث جامعات أخرى في كل من مدينة الدمام ومحافظة الخرج ومحافظة شقراء ، وبموجب هذا القرار تم ضم تسع كليات قائمه مع ثلاث كليات تحت الإنشاء لجامعة المجمع ، تشمل عدد من المحافظات والمراكز وهي المجمع - الزلفي - الغاط - رماح - حوطة سدير حيث ستقدم هذه الجامعة خدماتها لمنطقة جغرافيه كبيرة تشمل عدة محافظات ومدن وهجر اكتمل فيها انتشار التعليم العام لتكمل هذه الجامعة منظومة التعليم فيها وتحقق هدف وزارة التعليم العالي بالتوسع في التعليم الجامعي ليشمل كل أرجاء المملكة حيث ستساعد هذه الجامعة في استيعاب الأعداد المتزايدة من خريجي الثانوية العامة وتحديث استقرار اجتماعي ونفسي لأبناء وبنات المنطقة والتخفيف على الجامعات في المدن الكبيرة إضافة للحراك العلمي والثقافي الذي ستضيفه هذه الجامعة للمجتمع المحلي . مع العمل على خدمة المجتمع بشكل واسع في عدة مجالات اجتماعية وتوعوية وتنقيفية وتدريبه مع إمكانية الارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي والتنظيمي لدى الجهات والمنشآت



## ١-النطاق والاستثناءات

### ١-١ النطاق:

تقديم خدمة التعليم الجامعي و البحث العلمي للطلاب الملتحقين بكليات الجامعة بالإضافة إلي تقديم خدمة المجتمع .

- يحتوي كتيب الجودة هذا على السياسات والإجراءات التي تم تنفيذها في إدارات الجامعة.
- تم إعداد الكتيب لمطابقة متطلبات معيار الأيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١.

### ١-٢ استثناءات:

يشتمل نظام الجودة لجامعة المجمعة الاستثناءات الآتية:

- القياس اللاحق ٧,٥,٢ التوضيح: جامعة المجمعة لا تقوم بأي قياس لاحق للمنتجات/الخدمات.
- التحكم في أجهزة المراقبة والقياس ٧,٦ التوضيح: لا يوجد بالجامعة أى من الاجهزة التى تستلزم معايرتها حيث أن جميع الاجهزة تستخدم للخدمات التعليمية فقط.

## ٢- نبذة عن جامعة المجمعة:

تعد جامعة المجمعة من أحدث الجامعات في الوطن الغالي والتي انضمت لمنظومة من الصروح العلمية الكثيرة والكبيرة لتصبح رافد من روافد التعليم الجامعي وصرح ينتظر منه أبناء محافظة المجمعة والمحافظات ضمن نطاق الجامعة الكثير لتقدمه لهم . وجاء إنشاء هذه الجامعة بناء على موافقة خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود رئيس مجلس الوزراء رئيس مجلس التعليم العالي - رحمه الله - وذلك بتاريخ ٣ رمضان ١٤٣٠هـ الموافق ٢٤ أغسطس 2009م مع ثلاث جامعات أخرى في كل من مدينة الدمام ومحافظة الخرج ومحافظة شقراء ، وبموجب هذا القرار تم ضم تسع كليات قائمه مع ثلاث كليات تحت الإنشاء لجامعة المجمعة ، تشمل عدد من المحافظات والمراكز وهي المجمعة - الزلفي - العاظ - رماح - حوطة سدير حيث ستقدم هذه الجامعة خدماتها لمنطقة جغرافيه كبيرة تشمل عدة محافظات ومدن وهجر اكتمل فيها انتشار التعليم العام لتكمل هذه الجامعة منظومة التعليم فيها وتحقق هدف وزارة التعليم العالي بالتوسع في التعليم الجامعي ليشمل كل أرجاء المملكة حيث ستساعد هذه الجامعة في استيعاب الأعداد المتزايدة من خريجي الثانوية العامة وتحديث استقرار اجتماعي ونفسي لأبناء وبنات المنطقة والتخفيف على الجامعات في المدن الكبيرة إضافة للحراك العلمي والثقافي الذي ستضيفه هذه الجامعة للمجتمع المحلي . مع العمل على خدمة المجتمع بشكل واسع في عدة مجالات اجتماعية وتوعوية وتنقيفية وتدريبه مع أمكانية الارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي والتنظيمي لدى الجهات والمنشآت الحكومية من خلال تقديم دورات متقدمه واستشارات في التخصصات المتوفرة في الجامعة . من خلال البحث العلمي والبرامج والدراسات التي تتوافق مع ما رسم لهذه الجامعة من رؤية مستقبلية لتحقيق رسالتها السامية وتبلغ

الحكومية من خلال تقديم دورات متقدمه واستشارات في التخصصات المتوفرة في الجامعة . من خلال البحث العلمي والبرامج والدراسات التي تتوافق مع ما رسم لهذه الجامعة من رؤية مستقبلية لتحقيق رسالتها السامية وتبلغ أهدافها التي تخطط للوصول لها بإذن الله . وقد توجت مراحل تأسيس هذه الجامعة بصدور أمر ملكي برقم : ١٩٤/ ٣٠ وتاريخ ٣٠ ذو الحجة ١٤٣٠ هـ الموافق ١٧ ديسمبر ٢٠٠٩م بتعيين الدكتور خالد بن سعد بن محمد المقرن مديراً لجامعة المجمعة بالمرتبة الممتازة. ليبدأ العمل في هذه الجامعة بشكل أوسع وتتسارع الخطوات لتطوير الكليات القائمة ومواصلة إنشاء كليات جديدة والموافقة على إضافة أقسام وتخصصات يحتاجها سوق العمل لتسير هذه الجامعة في ركب التطور والرقى بنظره تفاؤل لمستقبل مشرق لهذه الجامعة الناشئة لتكون منارة علمية متقدمه يشار إليها بالبنان تقف بين مثيلاتها من الجامعات الأخرى بكل فخر واعتزاز وتميز , بفضل الله ثم بفضل ما وفرته لها حكومة خادم الحرمين الشريفين من دعم ومساندة من خلال ما تم اعتماده للجامعة من ميزانية كبيرة.

### ٣- الشروط والتعريفات :

- كتيب الجودة هذا، يشير إلى العمليات والإجراءات والمتطلبات الخاصة بالمواصفة القياسية الأيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨ بجامعة المجمعة.
- ممثل الإدارة لشئون الجودة هو وكيل الجامعة للشئون التعليمية .
- المستفيدين هم أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب والمجتمع والمؤسسات ذات العلاقة .

### ٤-نظام إدارة الجودة

#### ٤-١ المتطلبات العامة:

- قامت جامعة المجمعة بإنشاء وتوثيق وتنفيذ نظام إدارة الجودة وحاليا يتم المحافظة عليه. وتعمل الجامعة باستمرار على تحسين فعاليته وفقاً لمتطلبات معيار الأيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨.
- قامت جامعة المجمعة:
  - بتحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقه.
  - بتحديد تسلسل وتفاعل هذه العمليات.
  - بتحديد المعايير والطرق اللازمة لضمان فعالية كل من التشغيل والتحكم في هذه العمليات.
  - بضمان توافر الموارد والمعلومات اللازمة لدعم التشغيل ومراقبة هذه العمليات.
  - بمراقبة وقياس وتحليل هذه العمليات.
  - بتنفيذ الإجراءات اللازمة لتحقيق النتائج المخططة والاستمرار في تطوير هذه العمليات.
- تدار هذه العمليات عن طريق الإدارة العليا للجامعة وفقاً لمتطلبات الأيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨.

(انظر للملاحق المرفقة بتسلسل وتفاعل العمليات الخاص بجامعة المجمعة).



## ٢-٤ متطلبات التوثيق

١-٢-٤ عام

تشتمل عملية توثيق نظام إدارة الجودة للجامعة على:

١. البيانات الموثقة الخاصة بسياسة الجودة وأهدافها.
٢. دليل الجودة.
٣. الإجراءات الموثقة اللازمة لمواصفة الأيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١، بما فيها التحكم فيها.
٤. الإجراءات والمستندات اللازمة للإدارة لضمان التخطيط الفعال وتشغيل العمليات الخاصة بها والتحكم فيها.
٥. السجلات والنماذج المطلوبة لمواصفة الأيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١.

## ٢-٢-٤ دليل الجودة

قامت جامعة المجمع بإنشاء دليل الجودة وتحتفظ به حالياً ويشتمل على:

- نطاق نظام إدارة الجودة، بما في ذلك التفاصيل الخاصة بأي استثناءات وتعليل ذلك.
- الإجراءات الموثقة التي تم وضعها لنظام إدارة الجودة أو للإشارة إليه.
- وصف للتفاعل الذي يتم بين العمليات الخاصة بنظام إدارة الجودة.

\* ويقوم ممثل الإدارة لشؤون الجودة بمسؤولية الاحتفاظ بدليل الجودة.

## ٣-٢-٤ مراقبة المستند/الإجراء

تخضع المستندات المطلوبة من خلال نظام إدارة الجودة للمراقبة.

وتعتبر السجلات نوعاً خاصاً من المستندات ويتم مراقبتها وفقاً للمتطلبات الواردة في القسم ٤,٢,٤، تم إنشاء الإجراء الموثق (مراقبة الوثائق والبيانات والسجلات) لتعريف صور المراقبة المطلوبة:

- للموافقة على المستندات لمعرفة مدى ملاءمتها قبل الإصدار.
- للاستعراض والتحديث وفقاً لما يلزم وإعادة الموافقة على المستندات.
- لضمان مطابقة التغييرات وحالة المخاطر الحالية للمستندات.
- لضمان توافر الإصدارات ذات الصلة من المستندات القابلة للتطبيق عند الاستخدام.
- لضمان بقاء المستندات في صورة يمكن قراءتها والتعرف عليها بسهولة.
- لضمان التعرف على المستندات ذات المصدر الخارجي والتحكم في توزيعها.
- للحيلولة دون الاستخدام غير المقصود للمستندات القديمة، والتعرف المناسب عليها إذا تم الاحتفاظ بها لأي غرض.

\* يقوم ممثل الإدارة لشؤون الجودة بمسؤولية المحافظة على إجراء مراقبة المستند وضمان توافر الإصدارات ذات الصلة للاستخدام والتخلص من المستندات القديمة ومراقبة المستندات الخارجية.

\* يقوم مسئول كل إدارة من إدارات الجامعة بمراجعة الإجراءات الخاصة بإدارته والموافقة عليها للإعتماد، بما في ذلك إعادة الموافقة إذا اقتضى الأمر أي تعديلات، على أن يتم إعلام ممثل الإدارة لشؤون الجودة قبل إصدارها حتى يتم إضافتها إلى نظام الجودة.

## ٤-٢-٤ مراقبة السجلات

تم إنشاء السجلات والاحتفاظ بها لبيان مطابقة المتطلبات والتشغيل الفعال لنظام إدارة الجودة. كما تتمتع السجلات بأنها يمكن قراءتها والتعرف عليها بسهولة ويمكن استردادها بسهولة، وقد تم إنشاء إجراء موثق (تعليمات ترميز



تم إنشاء السجلات والاحتفاظ بها لبيان مطابقة المتطلبات والتشغيل الفعال لنظام إدارة الجودة. كما تتمتع السجلات بأنها يمكن قراءتها والتعرف عليها بسهولة ويمكن استردادها بسهولة، وقد تم إنشاء إجراء موثق (تعليمات ترميز وثائق نظام الجودة) لتحديد أوجه المراقبة المطلوبة للمطابقة والتخزين والحماية والاسترجاع ووقت الاحتفاظ وترتيب السجلات.  
\* يقوم ممثل الإدارة لشؤون الجودة بمسؤولية الاحتفاظ بإجراء مراقبة السجلات.

#### ٥- مسؤولية الإدارة

#### ١-٥ التزام الإدارة

توفر الإدارة العليا الدليل على التزامها تجاه تطوير نظام إدارة الجودة وتنفيذه والاستمرار في تطوير فعاليته من خلال:

- موافاة كامل إدارات الجامعة بأهمية الوفاء بمتطلبات المستفيدين بالإضافة إلى المتطلبات التشريعية والتنظيمية.
- إنشاء سياسة الجودة.
- ضمان تحقيق أهداف الجودة.
- القيام بعمليات مراجعة الإدارة.
- ضمان توافر الموارد.

هذا وتعد الإدارة العليا بمثابة فريق توجيه للجودة والذي يشتمل على الأعضاء التاليين:

- معالي مدير الجامعة
- وكيل الجامعة للشؤون التعليمية (ممثل الإدارة لشؤون الجودة)
- وكيل الجامعة
- وكيل الجامعة للدراسات العليا و البحث العلمي

#### ٢-٥ التركيز على المستفيدين

تضمن الإدارة العليا تحديد متطلبات المستفيدين وتلبيتها بهدف تحسين رضا المستفيدين.

#### ٣-٥ الرؤية و سياسة الجودة

تضمن الإدارة العليا أن سياسة الجودة:

- تلائم الغرض من إنشاء جامعة المجمع.
- تشتمل على تعهد بالالتزام بمتطلبات فعالية نظام إدارة الجودة والعمل على تطويرها بصورة مستمرة.
- توفر إطار عمل تحقيق أهداف الجودة ومراجعتها.
- يتم تناقلها وفهمها من جانب منسوبي الجامعة.
- يتم مراجعتها لضمان ملاءمتها بصورة مستمرة.

وفيما يلي استعراض لسياسة الجودة المعلنة في جامعة المجمع:

تهدف جامعة المجمع بأن تكون في نظر المستفيدين من الطلاب والمجتمع ككل من أفضل مقدمي الخدمات التعليمية الجامعية، وفي هذا الإطار فإن جميع منسوبي الجامعة من الموظفين وأعضاء هيئة التدريس مسؤولون عن تحقيق أعلى النسب من رضا المستفيدين من الطلاب والمجتمع والمؤسسات ذات العلاقة من خلال تلبية أو

تجاوز متطلباتهم وتوقعاتهم وتقديم أفضل خدمة تعليمية وذلك إيماناً من الجامعة بأهمية المساهمة في إعداد خريجين قادرين على المنافسة في سوق العمل وخدمة الوطن.

ويتحقق تطبيق تلك السياسة من خلال:

- نشر وتطبيق مفاهيم الجودة لجميع منسوبي الجامعة.
- بناء علاقات قوية مع جميع المستفيدين بما يضمن النجاح على المدى الطويل من خلال فهم احتياجاتهم ومتطلباتهم.
- الإلتزام بتوفير خدمة تعليمية وبيئة أكاديمية تتفق مع المعايير العالمية المتطورة.
- تعزيز العمل الجماعي وإستخدام لغة مشتركة لمفاهيم الجودة ومفهوم العمليات لتنفيذ الأعمال.
- ترسيخ ودعم مبادئ التحسين المستمر للخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة.
- تنمية مهارات الموظفين من خلال برامج التدريب والتعلم.
- إنشاء وتطبيق والتحسين المتواصل لمنظومة الجودة بالمطابقة لمتطلبات المواصفة القياسية العالمية لنظم إدارة الجودة ISO 9001:2008.

#### ٤-٥ التخطيط

##### ١-٤-٥ أهداف الجودة

وضعت أهداف الجودة لدعم جهود الجامعة في تحقيق سياسة الجودة ومراجعتها سنوياً لاستمرار وملاءمتها. أهداف الجودة قابلة للقياس وتستعرض خلال اجتماعات الإدارة العليا (موضحة في الملحق الإضافي رقم ٢، ٩).  
\*ويقوم المسئول المعني، جنباً إلى جنب مع الموظفين، بمسؤولية تحقيق هذه الأهداف والحفاظ عليها.

##### ٢-٤-٥ تخطيط نظام إدارة الجودة :

##### تضمن الإدارة العليا:

- تنفيذ تخطيط نظام إدارة الجودة من أجل تلبية المتطلبات الواردة في سياق القسم ٤، ١، بالإضافة إلى أهداف الجودة.
- الحفاظ على سلامة نظام إدارة الجودة متى تم التخطيط لإدخال تغييرات في نظام إدارة الجودة وتنفيذه.

#### ٥-٥ المسؤولية والسلطة والتواصل

##### ١-٥-٥ المسؤولية والسلطة

تضمن الإدارة العليا تحديد المسؤوليات والسلطات فضلاً عن تناقلها داخل الإدارات المعنية بالجامعة من خلال إجراءات العمل الموثقة والمشار لها في الجزء ٩-٤ ، التعاميم الداخلية، بطاقات الوصف الوظيفي، سجلات العمل والتقارير الدورية.

##### ٢-٥-٥ ممثل الإدارة لشؤون الجودة

قامت الإدارة العليا بتعيين عضو الإدارة (سعادة وكيل الشؤون التعليمية )، والذي، بغض النظر عن المسؤوليات الأخرى، يقوم بالمسؤولية ل:

- ضمان إرساء العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتنفيذها والحفاظ عليها.
- إحاطة معالي مدير الجامعة أو من ينوب عنه حول أداء نظام إدارة الجودة وأي حاجة إلى التطوير.
- ضمان زيادة الوعي بمتطلبات المستفيدين.

\* هذا ويعد ممثل الإدارة لنظام الجودة حلقة الوصل للأطراف الخارجية حول المسائل ذات الصلة بنظام الجودة.



### ٣-٥-٥ التواصل الداخلي

تضمن الإدارة العليا إرساء عمليات التواصل الملائمة بجامعة المجمع، وأن هناك تواصل فيما يتعلق بفعالية نظام إدارة الجودة. من خلال إجراءات العمل الموثقة، التعاميم الداخلية، بطاقات الوصف الوظيفي، سجلات العمل ورفع التقارير الدورية.

### ٦-٥ مراجعة الإدارة

تقوم الإدارة العليا بمراجعة نظام إدارة الجودة الخاص بالجامعة على فترات تم التخطيط لها، وذلك لضمان ملاءمتها وكفائيتها وفعاليتها بصورة مستمرة. وتشتمل هذه المخاطر على تقييم للفرص الرامية إلى التطوير والحاجة لإجراء تغييرات بنظام إدارة الجودة، بما في ذلك سياسة الجودة وأهدافها.

- \* علماً بأنه تم عمل إجراء موثق (تخطيط وتنفيذ مراجعة الإدارة) يوضح آلية ومسؤوليات مراجعة الإدارة.
- \* علماً بأن ممثل الإدارة لشؤون الجودة هو الشخص المعنى بالحفاظ على سجلات مراجعة الإدارة.

وتشتمل مدخلات مراجعة الإدارة على معلومات حول:

- نتائج عمليات التدقيق.
- نتائج استبيانات المستفيدين.
- أداء الإدارات المعنية في الجامعة وتطابق الخدمة المقدمة.
- حالات الإجراءات الوقائية والتصحيحية.
- إجراءات المتابعة الواردة من عمليات اجتماع الإدارة السابقة.
- التغييرات التي من شأنها التأثير على نظام إدارة الجودة.
- توصيات للتطوير والتحسين.

تشتمل النتائج والمخرجات من اجتماع الإدارة كالتالي:

- أي قرارات وإجراءات تتعلق بتطوير وفعالية نظام إدارة الجودة وعملياتها.
- تطوير الخدمات وفقاً لمتطلبات المستفيدين.
- الحاجة إلى الموارد.

يحضر الأشخاص التالي ذكرهم اجتماع الإدارة:

- ممثل الإدارة لنظام إدارة الجودة أو من ينوب عنه.
- منسقي الجودة لكامل إدارات الجامعة.

### ٦- إدارة الموارد

#### ١-٦ توفير الموارد

حددت جامعة المجمع الموارد اللازمة لتنفيذ نظام إدارة الجودة وتقوم بتوفيرها وتعمل بصورة مستمرة على تطوير فعاليتها هذا بالإضافة إلى تحسين رضا المستفيدين وذلك بتلبية متطلباتهم.



## ٢-٦ الموارد البشرية

١-٢-٦ عام

ينظر للعاملين بجامعة المجمعة بأن لهم دور مؤثر في جودة الخدمات المقدمة باعتبارهم مؤهلين على أساس ما لديهم من التعليم والتدريب والمهارات والخبرة بصورة مناسبة. ويعد مسؤول كل إدارة، مسؤول عن تقييم الكفاءة المهنية للموظفين بالإضافة إلى رفع الاحتياج الوظيفي لإدارة لعمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين.

## ٢-٢-٦ الكفاءة والتدريب

تم:

- تحديد الكفاءة التي يلزم أن يكون عليها العاملين الذين يقومون بعمل له تأثير على جودة الخدمات المقدمة.
- توفير التدريب أو اتخاذ الإجراءات الأخرى للوفاء بتلك الاحتياجات.
- تقييم فعالية الإجراءات المتخذة.
- ضمان أن العاملين على دراية بأهمية أنشطتهم وكيفية إسهامها في تحقيق أهداف الجودة.
- الحفاظ على سجلات ملائمة للتعليم والتدريب والمهارات والخبرات.

## ٣-٦ البنية التحتية

- تعمل جامعة المجمعة على الحفاظ على البنية التحتية اللازمة لتحقيق متطلبات الخدمة الجيدة. وتشتمل البنية التحتية، حسب المعمول به على:
  - المباني ومساحات العمل والمنشآت التابعة.
  - الخدمات الداعمة (مثل النقل أو الاتصالات وخدمات النظافة والضيافة، ... إلخ).

## ٤-٦ بيئة العمل

تعمل جامعة المجمعة على تحديد وإدارة بيئة العمل اللازمة لتحقيق تطابق متطلبات الخدمة الجيدة.

## ٧- تحقيق المنتج/الخدمة الجيدة

### ١-٧ التخطيط لتحقيق الخدمة الجيدة

- تعمل جامعة المجمعة على تخطيط وتطوير العمليات اللازمة لتحقيق الخدمة الجيدة.
- يتوافق التخطيط الخاص بتحقيق هذه الخدمة مع متطلبات العمليات الأخرى الخاصة بنظام إدارة الجودة.
- عند التخطيط لتحقيق الخدمة، يتوجب على جامعة المجمعة تحديد ما يلي، حسب الحاجة:
  - أهداف الجودة ومتطلبات الخدمة الجيدة.
  - الحاجة إلى إعداد العمليات والمستندات وتوفير الموارد الخاصة بذلك.
  - أنشطة التحقق والتدقيق والمراقبة والفحص والاختبار اللازمة والخاصة بالخدمة الجيدة وبمعايير مقبولة من جانب المستفيدين .
  - السجلات اللازمة لإثبات تطابق عمليات تحقيق الخدمة.

### ٢-٧ العمليات المتعلقة بالمستفيدين

#### ١-٢-٧ تحديد المتطلبات المتعلقة بالخدمة

قامت جامعة المجمعة بتحديد:

- المتطلبات المحددة من جانب المستفيدين ، بما في ذلك المتطلبات الخاصة بالجامعة.
- المتطلبات التي لم يذكرها المستفيدين والتي تمثل ضرورة لاستخدام مخصص أو للاستخدام الذي أعدت العملية من أجله، متى كان ذلك معلوماً.
- المتطلبات التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالخدمات والعمليات.

• أية متطلبات إضافية محددة من جانب جامعة المجمعة.

\* وتتولى الإدارة العليا للجامعة تحديد كيفية معالجة آلية تقديم ومراجعة وضوابط تقديم الخدمات، سواء كانت محددة، أو غير محددة وعلى أن يراعى الضوابط التشريعية، أو التنظيمية. وقد تم إعداد إجراءات موثقة خاصة بالخدمات المقدمة من الجامعة (انظر قائمة الإجراءات الموثقة في الجزء الملحق من هذا الدليل).

٢-٢-٧ مراجعة المتطلبات المتعلقة بالعملية

تقوم جامعة المجمعة بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالعملية التعليمية بأنواعها باعتبارها الخدمة المقدمة قبل أن تتعهد بتقديم أحد الخدمات إلى المستفيدين، أو قبول التغييرات التي تطرأ على الطلبات وتتضمن الخدمات المقدمة مايلي:

- تحديد متطلبات الخدمة.
- الفصل في الطلب الذي يختلف عن المتطلبات المحددة.
- الاحتفاظ بسجلات وإجراءات العمل.

٣-٢-٧ التواصل مع المستفيدين

حددت جامعة المجمعة ترتيبات فعالة للتواصل مع المستفيدين فيما يتعلق بالآتي:

- معلومات عن الخدمات المقدمة (انظر الشبكة العنكبوتية <http://www.mu.edu.sa>)
- تعقيبات واستفسارات الطلاب، بما في ذلك شكاوى الطلاب وذلك ممثلاً بوحدة شئون الطلاب بكل كلية من كليات الجامعة.

٤-٧ الشراء

١-٤-٧ عملية الشراء

تم عمل إجراء لعملية الشراء و تقوم جامعة المجمعة باستخدام آلية لعملية الشراء وذلك بغرض التحكم بالمواد المشتراة والتأكد من مطابقتها للمواصفات المطلوبة وذلك طبقاً لإجراء المشتريات المتوافق مع المتطلبات التشريعية لوزارة المالية السعودية .  
وتقوم الجامعة بتقييم عمل موردي المنتجات / الخدمات من حيث مطابقة المنتجات الموردة لما تم طلبه وكذلك التزام الموردين بمواعيد الشحن المقررة وذلك لضمان التعامل مع موردين قادرين على تزويد الجامعة بمنتجات وخدمات مطابقة لمتطلبات الجامعة .

٢-٤-٧ معلومات الشراء

تصف معلومات الشراء المنتج المطلوب شراؤه، بما في ذلك متى كان مناسباً:

- متطلبات قبول المنتج والإجراءات والعمليات والمعدات.
- متطلبات تأهيل الأفراد.
- متطلبات نظام إدارة الجودة.

٣-٤-٧ التحقق من المنتج أو الخدمة المشتراة

تقوم جامعة المجمعة باستخدام آلية لعملية الشراء وذلك بغرض التحكم بالمواد المشتراة والتأكد من مطابقتها للمواصفات المطلوبة وذلك طبقاً لإجراء المشتريات المعتمد.



## ٥-٧ تقديم الخدمات

### ١-٥-٧ توفير الخدمات

- قامت جميع الإدارات المعنية بالجامعة بتخطيط وتنفيذ العمليات وتقديم الخدمات في ظل ظروف تخضع للمراقبة.
- وتشتمل الظروف الخاضعة للمراقبة، حسب المعمول به، على:
    - توافر معلومات تصف سمات الخدمة المقدمة.
    - توافر توجيهات العمل، حسب الضرورة.

### ٢-٥-٧ المطابقة وقابلية التتبع

- مستثناة من التطبيق

### ٣-٥-٧ ملكية المستفيدين

تتولى جامعة المجمع رعاية ملكية المستفيدين من الطلاب والمجتمع وأعضاء هيئة التدريس والموظفين أثناء استخدامها وأثناء إجراءات الحصول على الخدمة وتقوم الجامعة بالتحقق منها وحمايتها .

### ٤-٥-٧ الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة

تتولى جامعة المجمع مسؤولية الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة وتحسينها أثناء المعالجة الداخلية وعند تقديم الخدمة.

### ٦-٧ التحكم في أجهزة المراقبة والقياس

تم الاستثناء

### ٨- القياس والتحليل والتحسين

١-٨ عام

تقوم جامعة المجمع بتخطيط وتنفيذ عمليات المراقبة والقياس والتحليل والتحسين اللازمة:

- لبيان مطابقة جودة الخدمات المقدمة.
  - لضمان مطابقة نظام إدارة الجودة.
  - للتحسين المستمر لفعالية نظام إدارة الجودة.
- \* وهذا يشتمل على تحديد الطرق المعمول بها، بما في ذلك التقنيات الإحصائية، ومدى استخدامها.

### ٢-٨ المراقبة والقياس

### ١-٢-٨ رضا المستفيدين

أقرت جامعة المجمع استخدام استبيان رضا المستفيدين باعتباره إحدى أدوات قياس أداء نظام إدارة الجودة، وبمراقبة المعلومات المرتبطة بتصوير المستفيدين فيما يتعلق بما إذا كانت الخدمات المقدمة للمستفيدين جيدة أم لا .

\* وقد تم تحديد إجراء موثق (إجراءات قياس رضا المستفيدين) لتحديد طرق الحصول على هذه المعلومات واستخدامها.



## ٢-٢-٨ التدقيق الداخلي

- تقوم جامعة المجمعة بعمليات التدقيق الداخلي عند فواصل زمنية معينة لتحديد ما إذا كان نظام إدارة الجودة:
- يتطابق مع الترتيبات الموضوعية ومع متطلبات مواصفة الأيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١ ومع متطلبات نظام إدارة الجودة المحددة من جانب الجامعة.
  - يتم تنفيذه والحفاظ عليه بفاعلية.
  - وقد تم تحديد المسؤوليات والمتطلبات الخاصة بالتخطيط لعمليات التدقيق وإجرائها وبتقرير النتائج والاحتفاظ بالسجلات في الإجراء الموثق (وقد تم تحديد إجراءات تخطيط وتنفيذ التدقيق الداخلي). ويتولى ممثل الإدارة لشؤون الجودة مسؤولية الإشراف على نظام التدقيق الداخلي والاحتفاظ بالسجلات ذات الصلة.
  - وتعمل الإدارة المسؤولة عن الإجراءات التي يتم تدقيقها على ضمان اتخاذ الإجراءات دون تأجيل غير ضروري بغرض التخلص من حالات وأسباب عدم المطابقة المكتشفة. وتشتمل أنشطة المتابعة على التحقق من أن الإجراءات المتخذة فعالة علمياً بأنه يتم إعداد تقارير بنتائج التحقق.

## ٣-٢-٨ مراقبة وقياس العمليات

تستخدم الجامعة طرق مناسبة لمراقبة وقياس عمليات نظام إدارة الجودة متى كان مناسباً. وتوضح هذه الطرق قدرة العمليات على تحقيق النتائج المخطط لها. وفي حالة عدم تحقيق النتائج المخطط لها، يتم القيام بالتصحيح واتخاذ إجراء تصحيحي من جانب العاملين المختصين، لضمان مطابقة جودة الخدمات المقدمة.

## ٤-٢-٨ مراقبة وقياس جودة الخدمات المقدمة

يقوم منسق الجودة بكل إدارة من إدارات الجامعة بمراقبة وقياس سمات جودة الخدمات المقدمة للتحقق من تلبية متطلبات الخدمة. ويتم القيام بذلك عند مراحل مناسبة من عملية تقديم الخدمة وفقاً للترتيبات الموضوعية من قبله. \* لا يتم تقديم الخدمة حتى يتم استيفاء الترتيبات الموضوعية على نحو مرضٍ، إلا إذا تم التصديق على الخدمة من قبل صاحب الصلاحية.

## ٣-٨ التحكم في جودة الخدمات المقدمة غير المطابقة

تضمن جامعة المجمعة تحديد الخدمات التي لا تتطابق مع متطلبات جودة الخدمات المقدمة والتحكم فيها لمنع استخدامها أو تقديمها دون قصد.

وقد تم وضع إجراءً موثقاً «إجراءات مراقبة المنتجات/ الخدمات الغير مطابقة» لأدوات التحكم في الخدمة غير المطابقة وكذلك المسؤوليات والسلطات الخاصة بالتعامل معها.

تتعامل الجامعة مع الخدمات المقدمة غير المطابقة بوحدة أو أكثر من الطرق التالية:

- اتخاذ إجراء للتخلص من حالات عدم المطابقة المكتشفة.
  - بتصريح استخدامها أو إصدارها أو قبولها بموجب إقرار من صاحب الصلاحية.
  - باتخاذ إجراء للحيلولة دون إمكانية استخدامه أو تطبيقه في الغرض الأساسي المصمم من أجله.
- وقد تم تحديد إجراء موثق (إجراءات مراقبة المنتجات/ الخدمات الغير مطابقة) لتحديد آلية الاحتفاظ به والتحكم في الخدمة الغير مطابقة.
- ويتم الاحتفاظ بسجلات حالات عدم المطابقة وأية إجراءات تابعة يتم اتخاذها، بما في ذلك الإقرارات التي يتم الحصول عليها.

\* في حالة تصحيح خدمة غير مطابقة، فإنه يخضع لإعادة التحقق لبيان مطابقته للمتطلبات.

\* في حالة اكتشاف خدمة غير مطابقة بعد تقديمها للمستفيدين أو بدء استخدامها، تتخذ الإدارة المعنية بالجامعة الإجراءات المناسبة للعواقب المحتملة، لعدم المطابقة.

#### ٤-٨ تحليل البيانات

تقوم جامعة المجمعة بتحديد وجمع وتحليل البيانات المناسبة لبيان ملاءمة وفعالية نظام إدارة الجودة ولتقدير المواضيع التي يمكن عندها إجراء تحسين مستمر لفعالية نظام إدارة الجودة. ويشتمل هذا الأمر على البيانات التي نشأت نتيجة للمراقبة والقياس والبيانات التي نشأت من مصادر أخرى ذات صلة. يوفر تحليل البيانات معلومات تتعلق بالآتي:

- رضا المستفيدين و المؤسسات ذات العلاقة
- المطابقة مع متطلبات جودة الخدمات المقدمة.
- الإجراءات التصحيحية.
- سمات واتجاهات العمليات والخدمات بما في ذلك فرص اتخاذ إجراءات وقائية.

\* يقوم ممثل الإدارة لشؤون الجودة بمسؤولية تحديد متطلبات البيانات والتنسيق مع الإدارات الأخرى لجمع البيانات وتحليلها فيما بعد بغرض إجراء تحسينات.

#### ٥-٨ التحسين

##### ١-٥-٨ التحسين المستمر

تقوم جامعة المجمعة بالتحسين المستمر لفعالية نظام إدارة الجودة من خلال استخدام سياسة الجودة وأهداف الجودة ونتائج التدقيق وتحليل البيانات والإجراءات الوقائية والتصحيحية ومراجعة الإدارة.

##### ٢-٥-٨ الإجراءات التصحيحية والوقائية

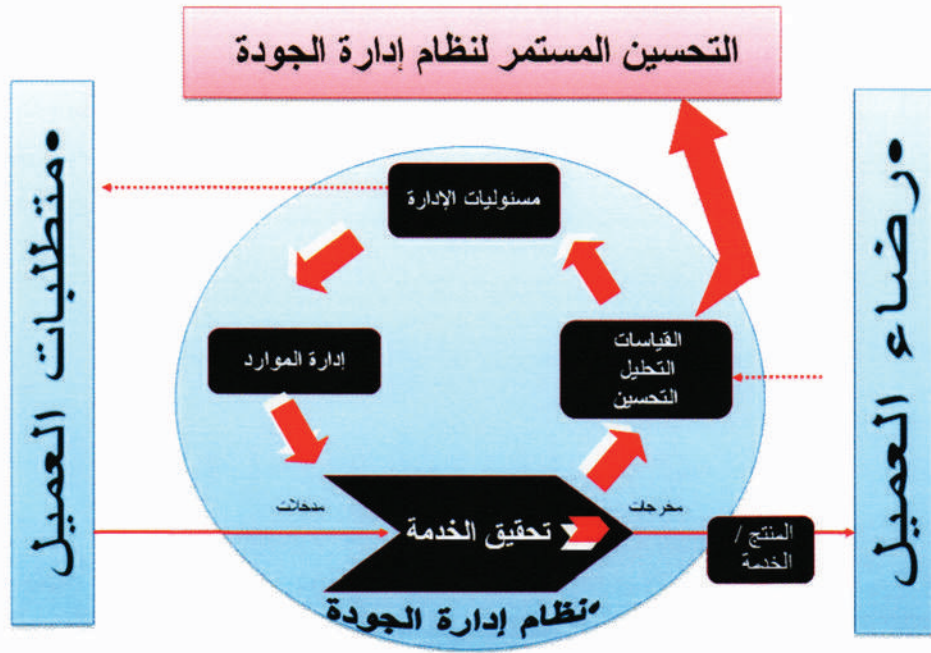
قامت جامعة المجمعة بوضع الإجراءات للتخلص من أسباب عدم المطابقة لمنع حدوثه مجدداً، ومن أسباب عدم المطابقة المحتملة لمنع حدوثها إن وجدت.

- وتتناسب الإجراءات التصحيحية مع الآثار الناجمة عن عدم المطابقة.
- تم إنشاء الإجراءات الموثق (الإجراءات التصحيحية والوقائية) لتحديد متطلبات:

- مراجعة حالات عدم المطابقة (بما في ذلك شكاوى المستفيدين).
  - تحديد أسباب حدوث حالات عدم المطابقة.
  - تقييم الحاجة إلى اتخاذ إجراء لضمان عدم حدوث حالات عدم المطابقة.
  - تحديد وتنفيذ الإجراءات اللازم اتخاذه.
  - تسجيل نتائج الإجراءات التصحيحية أو الوقائية المتخذة والاحتفاظ بها.
  - مراجعة الإجراءات التصحيحية أو الوقائية المتخذ.
- \* يتولى ممثل الإدارة لشؤون الجودة مسؤولية الاحتفاظ بالإجراءات وبالسجلات التابعة.



٩- ملاحق إضافية  
٩-١ تفاعل وتكامل العمليات



٩-٢ أهداف الجودة

انظر الملف المرفق

٩-٣ قرار تكليف ممثل الإدارة لنظام الجودة

انظر الملف المرفق

٩-٤ الهيكل التنظيمي لجامعة المجمعة

انظر الملف المرفق