



وزارة التعليم العالي
والبحث العلمي



دليل

الإجراءات الإدارية لوحة ضمان الجودة

المعهد التكنولوجي العالي للعلوم الصحية
التطبيقية بسوهاج

High Technological Institute
for Applied Health Sciences Sohag





دليل الإجراءات الإدارية

وحدة ضمان الجودة

أولاً: مقدمة

يهدف هذا الدليل إلى تنظيم وتوثيق الإجراءات الإدارية الخاصة بوحدة ضمان الجودة بما يضمن كفاءة الأداء، وسرعة الإنجاز، ووضوح المسؤوليات، وتحقيق متطلبات الجودة والاعتماد المؤسسي، مع الالتزام بمبادئ الشفافية والحوكمة والمساءلة.

ثانياً: أهداف الدليل

1. توحيد الإجراءات الإدارية داخل الوحدة.
2. تحديد المسؤوليات والصلاحيات بدقة.
3. ضمان سلامة تداول وحفظ الوثائق والسجلات.
4. رفع كفاءة الاتصال والتنسيق بين الوحدة والأقسام المختلفة.
5. توفير الأدلة والوثائق اللازمة للمراجعة الداخلية والخارجية.
6. دعم التحسين المستمر للأداء المؤسسي.

ثالثاً: الهيكل الإداري للوحدة

يتكون الهيكل الإداري لوحدة ضمان الجودة من:

- مدير الوحدة.
- نائب المدير (إن وجد).
- منسقو المعايير.
- المسؤول الإداري.
- مسؤول الوثائق والسجلات.
- مسؤول قواعد البيانات والمعلومات.
- أعضاء لجان الجودة.
- منسقو الجودة بالأقسام العلمية والإدارية.

رابعاً: الإجراءات الإدارية الرئيسية

الإجراء الأول: إعداد الخطة السنوية للوحدة

الهدف

وضع خطة عمل سنوية تتوافق مع الخطة الاستراتيجية للمؤسسة.

المسؤول

مدير الوحدة.

خطوات التنفيذ

١. مراجعة نتائج العام السابق.
٢. تحديد أولويات العمل.
٣. إعداد مسودة الخطة.
٤. مناقشة الخطة مع مجلس إدارة الوحدة.
٥. اعتماد الخطة من إدارة المعهد.
٦. إعلان الخطة ومتابعة تنفيذها.

النماذج المستخدمة

- نموذج الخطة السنوية.
- نموذج متابعة التنفيذ.

السجلات

- ملف الخطة السنوية.
- تقارير المتابعة.

الإجراء الثاني: تنظيم الاجتماعات

الهدف

ضمان حسن إدارة اجتماعات الوحدة واللجان التابعة لها.

المسؤول

مدير الوحدة والمسؤول الإداري.

خطوات التنفيذ

١. تحديد موعد الاجتماع.
٢. إعداد جدول الأعمال.
٣. توجيه الدعوات للأعضاء.
٤. عقد الاجتماع.
٥. تسجيل محضر الاجتماع.
٦. اعتماد المحضر.
٧. متابعة تنفيذ القرارات.

النماذج المستخدمة

- نموذج دعوة اجتماع.
- نموذج محضر اجتماع.
- نموذج متابعة القرارات.

السجلات

- سجل الاجتماعات.
- سجل القرارات.

الإجراء الثالث: إدارة المكاتبات الرسمية

الهدف

تنظيم عملية إصدار واستقبال المراسلات الرسمية.

المسؤول

المسؤول الإداري.

خطوات التنفيذ

١. استلام المكاتبه.
٢. تسجيلها في سجل الوارد.
٣. عرضها على مدير الوحدة.
٤. اتخاذ الإجراء المناسب.
٥. إصدار الرد أو التوجيه.
٦. تسجيل المكاتبه الصادره.
٧. حفظ نسخه بالأرشفه.

السجلات

- سجل الوارد.
- سجل الصادر.
- أرشفه المكاتبات.

الإجراء الرابع: إدارة الوثائق والسجلات

الهدف

ضمان حفظ واسترجاع الوثائق بسهولة وكفاءة.

المسؤول

مسؤول الوثائق والسجلات.

خطوات التنفيذ

١. استلام الوثيقة.
٢. مراجعة اعتمادها.
٣. ترميز الوثيقة.
٤. تسجيلها في قاعدة البيانات.
٥. حفظ النسخه الورقيه والإلكترونيه.
٦. تحديث الوثيقة عند الحاجة.
٧. إلغاء النسخ غير المعتمده.

النماذج المستخدمة

- نموذج اعتماد وثيقة.
- سجل الوثائق.
- سجل التعديلات.

السجلات

- قاعدة بيانات الوثائق.
- سجل الإصدارات.

الإجراء الخامس: متابعة تنفيذ قرارات الوحدة

الهدف

التأكد من تنفيذ القرارات والإجراءات التصحيحية.

المسؤول

مدير الوحدة.

خطوات التنفيذ

1. حصر القرارات الصادرة.
2. تحديد المسؤول عن التنفيذ.
3. تحديد المدة الزمنية.
4. متابعة التنفيذ.
5. توثيق نسبة الإنجاز.
6. رفع تقرير المتابعة.

النماذج المستخدمة

- نموذج متابعة القرارات.

السجلات

- سجل تنفيذ القرارات.

الإجراء السادس: إدارة الشكاوى والمقترحات

الهدف

تحسين الأداء من خلال دراسة الشكاوى والمقترحات.

المسؤول

لجنة الشكاوى والمقترحات.

خطوات التنفيذ

1. استقبال الشكاوى أو المقترح.
2. تسجيله بالسجل المخصص.

٣. دراسة الحالة.
٤. تحديد الإجراء التصحيحي.
٥. إبلاغ مقدم الشكوى بالنتيجة.
٦. حفظ الوثائق ذات الصلة.

الناذج المستخدمة

- نموذج شكوى.
- نموذج مقترح.
- نموذج متابعة الشكاوى.

السجلات

- سجل الشكاوى.
 - سجل المقترحات.
- الإجراء السابع: إعداد التقارير الدورية

الهدف

متابعة أداء الوحدة ورفع التقارير للإدارة.

المسؤول

مدير الوحدة.

خطوات التنفيذ

١. جمع البيانات المطلوبة.
٢. تحليل النتائج.
٣. إعداد التقرير.
٤. مراجعة التقرير.
٥. اعتماده.
٦. رفعه للإدارة المختصة.

السجلات

- التقارير الشهرية.
- التقارير الفصلية.
- التقرير السنوي.

الإجراء الثامن: إدارة قواعد البيانات

الهدف

توفير بيانات دقيقة تدعم اتخاذ القرار.

المسؤول

مسؤول قواعد البيانات.

خطوات التنفيذ

١. جمع البيانات.
٢. التحقق من صحتها.
٣. إدخالها للنظام.
٤. تحديثها دورياً.
٥. استخراج التقارير المطلوبة.
٦. حفظ النسخ الاحتياطية.

السجلات

- قاعدة البيانات الرئيسية.
- سجل التحديثات.

خامساً: مؤشرات الأداء الإدارية

المؤشر	المستهدف
نسبة تنفيذ الخطة السنوية	90% فأكثر
نسبة تنفيذ قرارات الاجتماعات	90% فأكثر
زمن الرد على المكاتبات	15 أيام عمل
نسبة حفظ الوثائق إلكترونياً	100%
معدل تحديث قواعد البيانات	ربع سنوي
نسبة معالجة الشكاوى	95% فأكثر

سادساً: النماذج المرفقة

١. نموذج الخطة السنوية.
٢. نموذج محضر اجتماع.
٣. نموذج متابعة قرارات.
٤. نموذج سجل الوارد والصادر.
٥. نموذج اعتماد وثيقة.
٦. نموذج شكوى.
٧. نموذج مقترح.
٨. نموذج تقرير دوري.
٩. نموذج متابعة تنفيذ الخطة.
١٠. نموذج حصر الوثائق والسجلات.

سابعاً: المراجعة والتحديث

يتم مراجعة هذا الدليل سنوياً أو كلما استدعت الحاجة ذلك وفقاً للتغيرات التنظيمية ومتطلبات الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، مع توثيق جميع التعديلات في سجل مراجعة الوثائق المعتمد.

يمكنني أيضاً إعداد النماذج العشرة المرفقة داخل الدليل كاملة وجاهزة للطباعة والاستخدام الرسمي.