الحياة
سباق
عمادة خدمة المجتمع

Qassim University
جامعة القصيم

دليل وحدة ضمان الجودة والتطوير

لعام ٣٩ – ١٤٤٠ هـ

إعداد فريق الجودة

١- وحدة ضمان الجودة والتحسين المستمر:

تهدف وحدة ضمان الجودة الى تمكين العمادة من تحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها من خلال ضمان الجودة الشاملة وتوفير مقومات ومتطلبات المحافظة على الاعتماد الأكاديمي المؤسسي وفق معايير الجودة المعمول بها؛ بما يعزز قدرات العمادة لتحقيق مزايا تنافسية مستدامة.

٢- الشكل التنظيمي للجنة ضمان الجودة والتحسين

صدر (قـرار إداري) من عميد عمادة خدمة المجتمع بتاريخ ١٤٤٠/٥/١هـ وتحت رقم ٧٣/ع/٦ بإنشاء اللجنة الإشرافية الدائمة لضمان الجودة والتحسين في عمادة خدمة المجتمع وفق التشكيل التالي:

إعادة تشكيل اللجنة الإشرافية الدائمة لضمان الجودة والتحسين في عمادة خدمة المجتمع وفقاً للتشكيل التالي:

١ - د. حمد بن عبدالله الصقعبي	رئيساً
٢ - د. سامية بنت ياسين البدري	وكيلة شطر الطالبات
٣ - د. عبدالحميد أحمد دعدوع	أميناً
٤ - د. سامح المرسي زرد	عضواً
٥ - أ. سلطان بن إبراهيم المشيقح	عضواً
٦ - أ. أحمد بن محمد العودة	عضواً
٧ - م. تركي بن عبدالله المحسن	عضواً
٨ - أ. نواف بن نايف الفريدي	عضواً
٩ - أ. حمود بن صالح السليم.	عضواً
١٠ - أ. أحمد بن عبدالعزيز الدغيري.	عضواً
١١ - أ. بيان بنت عبدالرحمن الشريدة	عضوة
١٢ - أ. هلا بنت عبدالله الحامد	عضوة
١٣ - أ. ريم بنت محمد السويد	عضوة
١٤ - أ. نورة بنت عبدالرحمن المحسن	عضوة

٣- المهام الوظيفية للجنة الأشرفية:

تتمثل المهام الوظيفية لوحدة ضمان الجودة والتحسين في عمادة خدمة المجتمع وفق ما يلي: -

١. الإشراف العام على أعمال وحدة ضمان الجودة بالعمادة ووحداتها .

٢. التنسيق بين أقسام العمادة المختلفة وإدارتها في كل ما يتعلق بأعمال الجودة.

٣. المشاركة في تقديم البيانات والمعلومات المطلوبة لإعداد وتطوير تقويم الخطط والبرامج في العمادة .

٤. تطبيق أنظمة وضوابط وإجراءات ومعايير الجودة ومتابعة استمرارية تنفيذها في العمادة.

٥. التحقق من تطبيق أنظمة وضوابط ومعايير ضمان الجودة في المجالات التعليمية والإدارية والتنظيمية والتقنية ومتابعة استمرارية تنفيذها في العمادة ووحداتها.

٦. المتابعة المستمرة لأداء الوحدات التعليمية والإدارية في مجال ضمان الجودة و التحسين المستمر وإعداد التقارير وتضمينها للمقترحات التطويرية.

٧. بناء قاعدة بيانات متكاملة لضمان الجودة والتحسين المستمر وإدخال البيانات اللازمة ومعالجتها وتحديثها بشكل مستمر.

٨. إعداد وتنفيذ برامج نشر ثقافة الجودة في العمادة ووحداتها.

٩. الرفع بتقارير نصف سنوية للإدارة العليا للعمادة عن جميع أنشطة وإنجازات العمادة ووحداتها في مجال ضمان الجودة والتحسين المستمر.

١٠. تنفيذ أي مهام أخرى في نطاق العمل.

٤- الهيكل التنظيمي والإداري لوحدة الجودة

ترتبط وحدة ضمان الجودة والتطوير تنظيمياً بوكالة التطوير والجودة، وتربطها علاقات وظيفية وطيدة مع كافة الوحدات التنظيمية الاخرى بالعمادة؛ حيث تلعب دور تحسين وتطوير أنشطة العمادة بالمشاركة مع الوحدات التنظيمية الاخرى بالإضافة لدور المراجع الداخلي.

صدر (قـرار إداري) من عميد عمادة خدمة المجتمع بتاريخ ١٤٤٠/١/٢١هـ وتحت رقم ٣/ع/٦ بإعادة تشكيل وحدة ضمان الجودة والتحسين في عمادة خدمة المجتمع وفق التشكيل التالي:

أ. إعادة تشكيل وحدة ضمان الجودة والتحسين من الأعضاء التالية أسماؤهم:

١	**د. عبدالحميد أحمد دعدوع.**	**رئيساً**
٢	**د. سامح المرسي زرد.**	**عضواً**
٣	**أ. بيان بنت عبدالرحمن الشريدة .**	**عضوة**
٤	**أ. هناء بنت سعود البخيت .**	**عضوة**

للقيام بالمهام التالية :

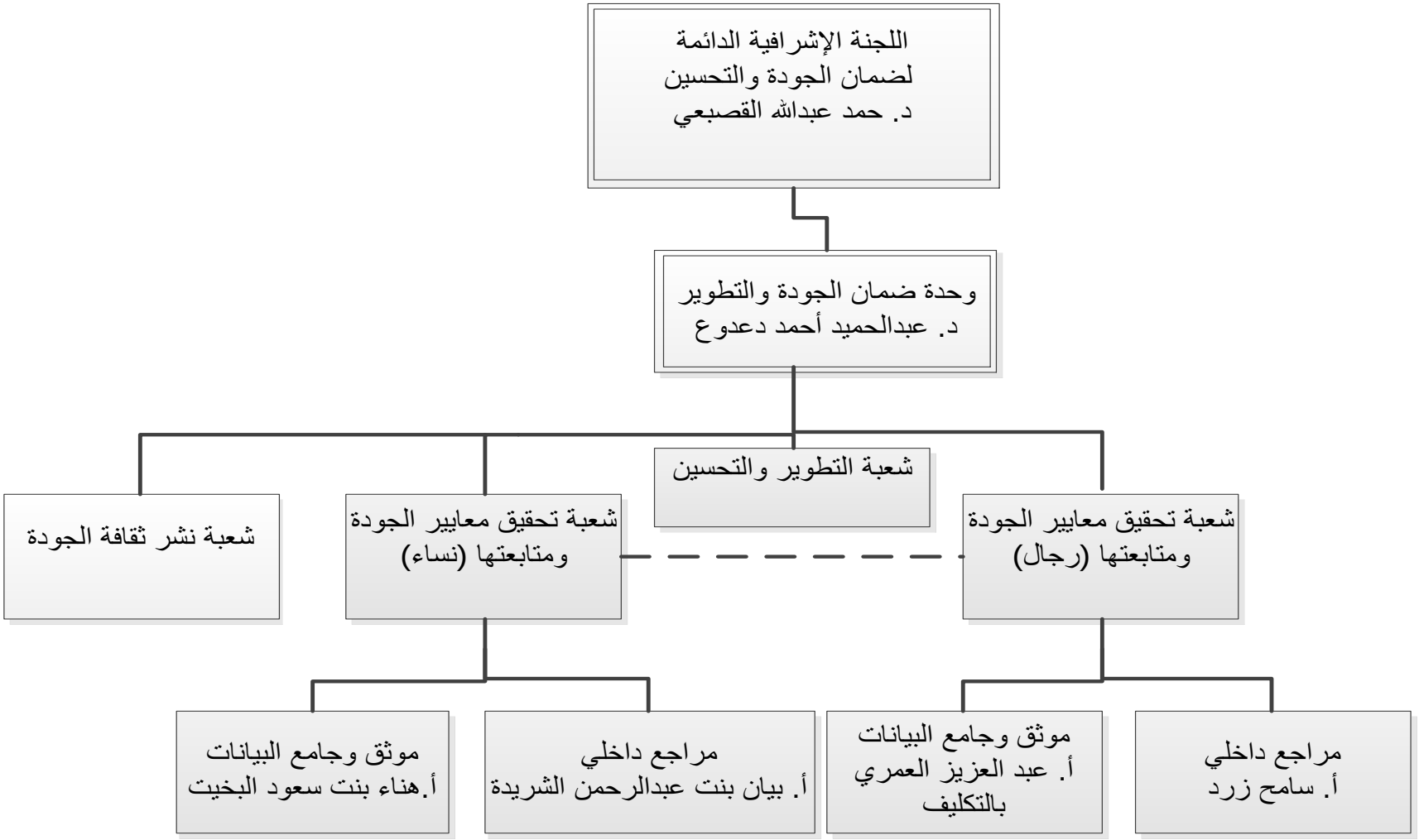
١ - متابعة تطبيق معايير الجودة المقررة على العمادات المساندة.

٢ - إجراء المراجعة الداخلية دورياً وفقاً لمعايير الجودة المقررة على العمادات المساندة.

٣ - تجهيز الوثائق الدالة على مراعاة تطبيق معايير الجودة.

٤ - إعداد الملفات الخاصة بجميع الوحدات والإدارات في العمادة.

الخريطة التنظيمية لوحدة الجودة :



٥- مهام رئيس وحدة الجودة والتطوير:

١. تمثيل العمادة في كافة النواحي المتعلقة بقضايا الجودة من خلال المشاركة بفعاليات الجودة في الجامعة.

٢. تمثيل وحدة ضمان الجودة والتطوير في كافة النواحي المتعلقة بقضايا الجودة من خلال المشاركة في المجلس الاستشاري للعمادة واللجان الرئيسية فيها.

٣. المشاركة بأعداد خطط وسياسات العمادة.

٤. وضع الخطة السنوية لوحدة الجودة.

٥. وضع الخطط والاليات الكفيلة بتحقيق معايير الجودة المعتمدة من الجامعة.

٦. تطوير جودة العمليات بالعمادة لتتناسب مع الرؤية المستقبلية للجامعة.

٧. المراجعة الداخلية على جودة أنشطة العمادة.

٨. الاشراف ومتابعة جودة العمليات داخل الأقسام والوحدات بما فيها القسم الأكاديمي في العمادة.

٩. الاشراف على تحقيق معايير الجودة بالعمادة المعتمدة من الجامعة.

١٠. متابعة جودة العملية التدريبية والخدمات المجتمعية الاخرى.

١١. تدريب العاملين وتأهيلهم لضمان الجودة في انجاز مهامهم.

١٢. نشر ثقافة الجودة بالعمادة (لمنسوبي العمادة والمستفيدين من خدماتها)

١٣. متابعة والاشراف على إعداد الاستبيانات الخاصة بالعاملين والمستفيدين من خدمات العمادة (رضا العاملين، رضا المستفدين، تقييم العملية التدريبية، الاثر التدريبي، إثر الخدمات المجتمعية الاخرى ...الخ) والتغذية الراجعة

١٤. ايجاد الحلول للمشاكل والقضايا المتعلقة بالجودة بالعمادة.

١٥. الاشراف ومراجعة التقارير السنوية المقدمة من اللجان بالعمادة.

١٦. متابعة جودة الموقع الالكتروني للعمادة.

١٧. المشاركة بدراسة الاثر من تقديم الخدمات المجتمعية لتقيم جودة الخدمات المجتمعية المقدمة.

١٨. إعداد تقارير عن إنجازات العمادة بما يتعلق بقضايا الجودة.

١٩. المساهمة في جودة عملية تقييم اداء الموظفين.

٢٠. كل ما يكلف به في حدود وظيفته.

٦- مهام المراجع الداخلي:

١. يدير شعبة تحقيق معايير الجودة التابع لها.

٢. المشاركة في متابعة تطبيق معايير الجودة طبقاً للخطط الزمنية المحددة لذلك .

٣. معاونة رؤساء وأعضاء اللجان في جمع البيانات والوثائق.

٤. متابعة الملفات الخاصة بوحدة ضمان الجودة والتطوير.

٥. المشاركة بإعداد التقارير الفنية وتقديمها لرئيس الوحدة.

٦. المشاركة في مراجعة التقرير السنوي المقدم من اللجان المختصة.

٧. إعداد تقارير الاستبانات الخاصة بالعمادة.

٨. المشاركة في مراجعة معايير الجودة والتحقق منها.

٩. التحقق من سلامة اتباع معايير الجودة في الوحدات وأقسام العمادة.

١٠. أعداد النماذج والاستبانات الخاصة بالجودة.

١١. أعداد التقارير الخاصة بمعايير الجودة.

١٢. كل ما يكلف به في حدود وظيفته.

٧- مهام موثق وجامع البيانات:

١. مسك ملفات معايير الجودة المعتمدة.

٢. التواصل مع الوحدات الإدارية لجمع البيانات والوثائق.

٣. تجميع البيانات والوثائق من الوحدات الإدارية.

٤. فرز البيانات والوثائق حسب معايير الجودة المعتمدة بالتعاون مع مفتش الجودة.

٥. اعداد تقرير فني فصلي يصف فيه ما أل عليه جمع البيانات والوثائق والعقبات التي تعترض سير العمل.

٦. توثيق أعمال وحدة الجودة.

٧. فتح ملف لوحدة الجودة يمسك فيه جميع مراسلاتها وخطاباتها وقراراتها.

٨. أعداد الخطابات اللازمة المتعلقة بوحدة الجودة.

٩. القيام بكل ما يكلف به في حدود وظيفته.

٨- مهام شعبة نشر ثقافة الجودة:

١. خلق بيئة واعية ومحفزة تشرك جميع العاملين للتوعية بمتطلبات الجودة.

٢. .اقامة ورش عمل ولقاءات تعريفية وندوات الهدف منها نشر ثقافة الجودة.

٣. توزيع مطويات وغيرها (للجودة) و توزيعه على كافة الموظفين والاداريين بهدف ضمان تعزيز فهم ماهية الجودة.

٤. تعليق شاشات إعلانية للجودة في الأماكن الحيوية بالعمادة .

٥. تصميم بنرات للجودة وتوزيعها في ارجاء العمادة.

٦. إجراء مسابقات لمنسوبي العمادة تعزز مفاهيم الجودة.

٧. أعداد تقارير نشر ثقافة الجودة.

٩- مهام شعبة التطوير والتحسين:

١. تقييم البرامج والأنشطة التي تقيمها العمادة بمشاركة مع الوحدات المعنية واقتراح التحسين والتطوير بشأنها.

٢. تقييم الإجراءات المتبعة بالعمليات الخاصة بالعمادة بمشاركة مع الوحدات المعنية واقترح التحسين والتطوير بشأنها.

٣. تقييم نظم العمليات (مدخلات -عمليات -مخرجات) الخاصة بالعمادة واقترح التطوير والتحسين عليها.

٤. أعداد التقارير الخاصة بوحدة الجودة والتحسين والتطوير المستمر.

الخطة العامة لضمان الجودة والتحسين

م	اسم المهمة	المدة	بدء التشغيل	إنهاء	المسؤول	ملاحظات
١	خطة وحدة الجودة بعمادة خدمة المجتمع	٢٤٠ يوم	٤٠/٠١/٠١	٤٠/٠٨/٣٠		
٢	الإعداد للخطة	١٩ يوم	٤٠/٠١/٠٦	٤٠/٠١/٢٤	فريق الجودة	
٣	تكوين لجان فرعية لمعايير الجودة	٣ يوم	٤٠/٠١/٠٦	٤٠/٠١/٠٩	وكيل العمادة ، ورئيس وحدة الجودة	
٤	محاضرة لتعزيز مفهوم الجودة	يوم واحد	٤٠/٠١/٢٤	٤٠/٠١/٢٤	فريق الجودة	نشر ثقافة الجودة
٥	تجهيز الشاشات التلفزيونية بالمادة الاعلامية للجودة	١٥ يوم	٤٠/٠٢/٠٥	٤٠/٠٢/١٩	فريق الجودة	نشر ثقافة الجودة
٦	تصميم بنارات ومطويات لنشر ثقافة الجودة	٢٠ يوم	٤٠/٠٢/١٢	٤٠/٠٣/٠٣	فريق الجودة	نشر ثقافة الجودة
٧	تصميم مطويات لنشر ثقافة الجودة	٢٠ يوم	٤٠/٠٢/١٢	٤٠/٠٣/٠٣	مدير وحدة الشؤون الادارية؛ رئيس وحدة الجودة	نشر ثقافة الجودة
٨	ندوة تثقيفية للموظفين للتعريف بحقوقهم وواجباتهم	يوم واحد	٤٠/٠٢/٢٦	٤٠/٠٢/٢٦	مدير وحدة الشؤون الادارية؛ رئيس وحدة الجودة	نشر ثقافة الجودة
٩	مراجعة استمارة تقييم أداء العاملين	١٥ يوم	٤٠/٠٣/٠٣	٤٠/٠٣/١٧	مدير وحدة الشؤون الادارية؛ رئيس وحدة الجودة	
١٠	تشكيل لجنة تطوير موقع العمادة	يوم واحد	٤٠/٠٣/٢٤	٤٠/٠٣/٢٤	مدير وحدة الشؤون الادارية؛ رئيس وحدة الجودة	
١١	دراسة تطوير موقع العمادة في ضوء هيكل العمادة	١٥ يوم	٤٠/٠٤/٠٢	٤٠/٠٤/١٦	لجنة تطوير موقع العمادة	
١٢	مراجعة وتطوير الدليل الإجرائي للعمليات الإدارية	٩٠ يوم	٤٠/٠٤/٠٩	٤٠/٠٩/١٠	مدير وحدة الشؤون الادارية؛ رئيس وحدة الجودة	
١٣	مراجعة وتطوير نماذج الصرف	١٥ يوم	٤٠/٠٤/٢٣	٤٠/٠٥/٠٧	مدير الوحدة المالية؛ رئيس وحدة الجودة	
١٤	وضع دليل إجرائي للعمليات المالية	٣٠ يوم	٤٠/٠٥/٠٧	٤٠/٠٦/٠٥	مدير الوحدة المالية؛ رئيس وحدة الجودة	
١٥	متابعة انشاء حسابات الكترونية للموظفين لتعميم الهواتف	٣٠ يوم	٤٠/٠٢/٢٨	٤٠/٠٦/٢٦	مدير وحدة التقنية؛ رئيس وحدة الجودة	
١٦	متابعة تطوير الموقع الالكتروني للعمادة	٣٠ يوم	٤٠/٠٣/٠٣	٤٠/٠٨/٠٢	مدير وحدة التقنية؛ رئيس وحدة الجودة	
١٧	تطوير الدليل الإجرائي لتقنية المعلومات	٣٠ يوم	٤٠/٠٣/٠٣	٤٠/٠٨/٠٢	مدير وحدة التقنية؛ رئيس وحدة الجودة	
١٨	لقاء تعريفي عن تفعيل وجودة استخدام نظام انجاز	يوم واحد	٤٠/٠٦/١٥	٤٠/٠٦/١٥	مدير وحدة التقنية؛ رئيس وحدة الجودة	نشر ثقافة الجودة
١٩	تطوير إجراءات العلاقات العامة	٣٠ يوم	٤٠/٠٦/٠٥	٤٠/٠٧/٠٢	مدير وحدة العلاقات العامة؛ رئيس وحدة الجودة	
٢٠	تطوير أليات اعتماد البرامج المجتمعية	٧ يوم	٤٠/٠٢/٠٥	٤٠/٠٢/٢٦	مدير وحدة التنمية المجتمعية؛ رئيس وحدة الجودة	
٢١	مراجعة عمليات التنمية المجتمعية	٣٠ يوم	٤٠/٠٣/٠٣	٤٠/٠٤/٠٢	مدير وحدة التنمية المجتمعية؛ رئيس وحدة الجودة	
٢٢	تطوير نماذج توثيق البرنامج المجتمعية	٧ يوم	٤٠/٠٣/٠٢	٤٠/٠٣/١٠	مدير وحدة التنمية المجتمعية؛ رئيس وحدة الجودة	
٢٣	ضبط آليات التسجيل واسترجاع رسم الاشتراك	٢٠ يوم	٤٠/٠٣/١٧	٤٠/٠٤/٩	مدير وحدة التدريب؛ رئيس وحدة الجودة	

م	اسم المهمة	المدة	بدء التشغيل	إنهاء	المسؤول	ملاحظات
٢٤	تطوير الدليل الإجرائي لعمليات التدريب	٣٠ يوم	٤٠/٠٧/٢٤	٤٠/٠٨/٢٣	مدير وحدة التدريب؛ رئيس وحدة الجودة	
٢٥	مراجعة لائحة التدريب وآليات استحداث البرامج	١٥ يوم	٤٠/٠٦/٢٦	٤٠/٠٧/١٠	مدير وحدة التدريب؛ رئيس وحدة الجودة	
٢٦	تطوير استبانة الأثر التدريبي	٥ يوم	٤٠/٠١/٢٠	٤٠/٠١/٢٤	فريق الجودة	
٢٧	تطوير استبانة قياس الاثر التدريبي الكترونيا	٥ يوم	٤٠/٠١/٢٧	٤٠/٠٢/٠٢	فريق الجودة	
٢٨	تطوير نموذج تقرير البرنامج التدريبي	٥ يوم	٤٠/٠٢/٠٥	٤٠/٠٢/٠٩	مدير وحدة التدريب ؛رئيس وحدة الجودة	
٢٩	تطوير الدليل الإجرائي للعمادة	٦٠ يوم	٤٠/٠٥/٢١	٤٠/٠٧/٢١	الوكيل؛ رئيس وحدة الجودة؛ وكيلة الطالبات	
٣٠	لقاء تعريفي لتعزيز مفهوم معايير الجودة	يوم واحد	٤٠/٠٤/١٧	٤٠/٠٤/١٧	فريق الجودة	نشر ثقافة الجودة
٣١	متابعة إعداد التقرير السنوي للعمادة	٦٠ يوم	٤٠/٠٦/ ٣٠	٤٠/٠٨/ ٣٠	فريق الجودة	
٣٢	متابعة إنجاز ملفات المعايير	٦٠ يوم	٤٠/٠٥/١٤	٤٠/٠٧/١٤	فريق الجودة	
٣٣	فحص ملفات المعايير	١٥ يوم	٤٠/٠٧/١٧	٤٠/٠٧/٢٨	فريق الجودة	

خطة نشر ثقافة الجودة

م	اسم المهمة	المدة	بدء التشغيل	إنهاء	المسؤول	ملاحظات
١	محاضرة لتعزيز مفهوم الجودة	يوم واحد	٤٠/٠١/٢٤	٤٠/٠١/٢٤	فريق الجودة	نشر ثقافة الجودة
٢	تجهيز الشاشات التلفزيونية بالمادة الاعلامية للجودة	١٥ يوم	٤٠/٠٢/٠٥	٤٠/٠٢/١٩	فريق الجودة	نشر ثقافة الجودة
٣	تصميم بنارات ومطويات لنشر ثقافة الجودة	٢٠ يوم	٤٠/٠٢/١٢	٤٠/٠٣/٠٣	فريق الجودة	نشر ثقافة الجودة
٤	تصميم مطويات لنشر ثقافة الجودة	٢٠ يوم	٤٠/٠٢/١٢	٤٠/٠٣/٠٣	مدير وحدة الشؤون الادارية؛ رئيس وحدة الجودة	نشر ثقافة الجودة
٥	لقاء تعريفي عن تفعيل وجودة استخدام نظام انجاز	يوم واحد	٤٠/٠٦/١٥	٤٠/٠٦/١٥	مدير وحدة التقنية؛ رئيس وحدة الجودة	نشر ثقافة الجودة
٦	لقاء تعريفي لتعزيز مفهوم معايير الجودة	1يوم	٤٠/٠٤/١٧	٤٠/٠٤/١٧	فريق الجودة	نشر ثقافة الجودة

وكيل العمادة:

د. حمد بن عبدالله الصقعبي

يعتمد ،

عميد عمادة خدمة المجتمع

د. عبد الرحمن بن محمد النصيان