



إجراءات قياس رضى الزبائن	إسم المستند	01	رقم الإصدار
		1 / 4	الصفحات
IUG 04	رقم المستند		تاريخ الإصدار

# إجراءات قياس رضى الزبائن

## IUG 04





إجراءات قياس رضی الزبائن	إسم المستند	01	رقم الإصدار
		3 / 4	الصفحات
IUG 04	رقم المستند		تاريخ الإصدار

#### 1-الأهداف

1-1 تهدف هذه اللائحة للتحقق من الإجراءات المتبعة في قياس رضا الزبائن والتعرف على متطلباتهم والعمل على متابعتها وإرضائهم .

#### 2- مجال التطبيق

1-2 تسري أحكام هذه اللائحة على كافة الاقسام ذات العلاقة بالزبائن الداخليين والخارجيين في الجامعة.

2-2 تطبق هذه الاجراءات من قبل قسم الجودة الادارية والاقسام ذات العلاقة

#### 3- التعريف

1-3 الزبون : هو أى شخص أو جهة تتلقى أو تتأثر بالمنتجات أو العمليات التي تؤديها المنظمة:

2-3 الزبائن الداخليين: هم أعضاء فريق العمل في المؤسسة (الموظفين-الطلبة)

3-3 الزبائن الخارجيين: ليسوا من أعضاء فريق العمل في المؤسسة( مؤسسات ووزارات وشركات المجتمع، خريجين،...)

#### 4 المراجع

1-4 دليل الجودة

5 إجراءات العمل

1-5 متابعة استبانات قياس رضی الزبائن:

1-1-5 متابعة استبانة قياس رضی الطلبة حول اداء عمادة شؤون الطلبة:

1-1-1-5 تقوم الجودة الادارية والشؤون الاكاديمية في نهاية كل عام جامعي بالطلب من جميع طلبة الجامعة بتعبئة استبانة

قياس رضی الطلبة حول اداء عمادة شؤون الطلبة وذلك على نموذج استبانه قياس رضی الطلبة حول اداء عمادة شؤون الطلبة

رقم (IUG 04-01).

2-1-1-5 تقوم الجودة الادارية والشؤون الاكاديمية باستلام الاستبانات وتحليلها وعمل تقرير بالنتائج ورفعها

لاجتماعات الإدارة العليا للمناقشة واتخاذ القرارات أو التوصيات بالتحسين أو التطوير .

2-1-5 متابعة استبانة قياس رضی الطلبة حول اداء عمادة القبول والتسجيل:

1-2-1-5 تقوم الجودة الادارية والشؤون الاكاديمية في نهاية كل عام جامعي بالطلب من جميع طلبة الجامعة بتعبئة استبانة

قياس رضی الطلبة حول اداء عمادة القبول والتسجيل وذلك على نموذج استبانه قياس رضی الطلبة حول اداء عمادة القبول

والتسجيل رقم (IUG 04-02).

2-2-1-5 تقوم الجودة الادارية والشؤون الاكاديمية باستلام الاستبانات وتحليلها وعمل تقرير بالنتائج ورفعها

لاجتماعات الإدارة العليا للمناقشة واتخاذ القرارات أو التوصيات بالتحسين أو التطوير .

3-1-5 متابعة استبانة قياس رضی الموظف حول اداء دائرة الصيانة العامة:

1-3-1-5 تقوم الجودة الادارية والشؤون الادارية في نهاية كل عام جامعي بالطلب من جميع موظفي الجامعة بتعبئة استبانة

قياس رضی الموظف حول اداء دائرة الصيانة العامة وذلك على نموذج استبانة قياس رضی الموظف حول اداء دائرة الصيانة

العامة (IUG 04-03).



رقم الإصدار	01	إسم المستند	إجراءات قياس رضی الزبائن
الصفحات	4 / 4		
تاريخ الإصدار		رقم المستند	IUG 04

2-3-1-5 تقوم الجودة الادارية والشؤون الادارية باستلام الاستبيانات وتحليلها وعمل تقرير بالنتائج ورفع لاجتماعات الإدارة العليا للمناقشة واتخاذ القرارات أو التوصيات بالتحسين أو التطوير .

4-1-5 متابعة استبانة قياس رضی الموظفين والطلبة والزائرين حول الخدمات المقدمة في الكافتريا:

1-4-1-5 تقوم الجودة الادارية والشؤون الادارية في نهاية كل عام جامعي بالطلب من الموظفي والطلبة والزائرين لكافتريا

الجامعة بتعبئة استبانة قياس رضی الموظفين والطلبة والزائرين حول الخدمات المقدمة في الكافتريا وذلك على نموذج استبانة

قياس رضی الموظفين والطلبة والزائرين حول الخدمات المقدمة في الكافتريا (IUG 04-04).

2-4-1-5 تقوم الجودة الادارية والشؤون الادارية باستلام الاستبيانات وتحليلها وعمل تقرير بالنتائج ورفع لاجتماعات الإدارة

العليا للمناقشة واتخاذ القرارات أو التوصيات بالتحسين أو التطوير .

5-1-5 متابعة استبانة قياس الرضى الوظيفي للموظفين:

1-5-1-5 تقوم الجودة الادارية والشؤون الادارية في نهاية كل عام جامعي بالطلب من موظفي الجامعة بتعبئة استبانة قياس

الرضى الوظيفي للموظفين وذلك على نموذج استبانة قياس الرضى الوظيفي للموظفين (IUG 04-05).

2-5-1-5 تقوم الجودة الادارية والشؤون الادارية باستلام الاستبيانات وتحليلها وعمل تقرير بالنتائج ورفع لاجتماعات الإدارة

العليا للمناقشة واتخاذ القرارات أو التوصيات بالتحسين أو التطوير .

#### 6- النماذج المرفقة

م	اسم النموذج	تميز السجل
1-6	استبيان لقياس رضا الطلبة حول اداء عمادة شؤون الطلبة	IUG 04-01
2-6	استبيان لقياس رضا الطلبة حول اداء عمادة القبول والتسجيل	IUG 04-02
3-6	استبيان لقياس رضا الموظف حول اداء دائرة الصيانة العامة	IUG 04-03
4-6	استبيان لقياس رضا الموظفين و الطلبة والزائرين حول الخدمات المقدمة في الكافتريا	IUG 04-04
5-6	استبيان قياس الرضى الوظيفي للموظف	IUG 04-05

#### 7- حفظ السجلات

م	اسم السجل	تميز السجل	مكان الحفظ	مدة الحفظ
1-7	استبيان لقياس رضا الطلبة حول اداء عمادة شؤون الطلبة	IUG 04-01	الشؤون الاكاديمية / الجودة	سنتين
2-7	استبيان لقياس رضا الطلبة حول اداء عمادة القبول والتسجيل	IUG 04-02	الشؤون الاكاديمية / الجودة	سنتين
3-7	استبيان لقياس رضا الموظف حول اداء دائرة الصيانة العامة	IUG 04-03	الشؤون الادارية / الجودة	سنتين
4-7	استبيان لقياس رضا الموظفين و الطلبة والزائرين حول الخدمات المقدمة في الكافتريا	IUG 04-04	الشؤون الادارية / الجودة	سنتين
5-7	استبيان قياس الرضى الوظيفي للموظف	IUG 04-05	الشؤون الادارية / الجودة	سنتين