

دليل الجودة

المرجع : HR-QAP-M-01

رقم الإصدار : 01

09 ديسمبر 2021

اعتماد

وكيل العمادة للتخطيط والتطوير
د. خالد الديخي
09 ديسمبر 2021

تحرير ومراجعة

رئيس وحدة الجودة والتخطيط
أ. صالح سليمان السويل
09 ديسمبر 2021

المقدمة

1. عام

1.1 مقدمة عن دليل الجودة

يصف ويوثق هذا الدليل نظام إدارة الجودة والنظم المرتبطة به داخل عمادة الموارد البشرية بجامعة القصيم، والذي تم بناؤه طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)، كما أنه تم ترتيب محتويات هذا الدليل طبقاً لنفس بنود ومتطلبات المواصفة القياسية الدولية. أيضاً يبين هذا الدليل الوصف للنظم والسياسات العامة لتنفيذ عناصر نظام إدارة الجودة مع الإشارة للإجراءات المستخدمة. حيث إن هذا الدليل يعتبر مرشداً لجميع منسوبي العمادة والذين ستوكل لهم مسئولية الحفاظ على نظام إدارة الجودة.

تهدف متطلبات النظام في هذا الدليل الى تحقيق رضى المستفيد من العمادة من خلال توفير خدمة تتفق مع احتياجاتهم والقوانين المرعية لذلك، من خلال تطبيق النظام وتطويره باستمرار لتحسين الخدمة والوقاية من عدم المطابقة. علماً بأنه يعتبر هذا الدليل ملكية خاصة وتامة لعمادة الموارد البشرية بجامعة القصيم.

2.1 نبذة عن العمادة

تعتبر عمادة الموارد البشرية من العمادات المساندة المتميزة بالجامعة والتي تسهم وبشكل فعال في رفع مستوى الخدمات للمنسوبيين وتحقيق رضاهم وفق معايير الجودة المطلوبة لدعم رؤية واستراتيجية الجامعة والتي بدورها تتوافق مع رؤية وأهداف المملكة 2030.

وتعنى عمادة الموارد البشرية بجميع الأمور الوظيفية والإدارية والأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين بالجامعة. وهي من العمادات المهمة في الجامعة وتقوم بتلبية حاجات الجامعة من الموارد البشرية المناسبة من أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين والمعيدين والموظفين سواء بالنقل أو التعيين ومتابعة شؤونهم الوظيفية وترقياتهم وانتداباتهم وإعارتهم و صرف رواتبهم وعلاواتهم وحوافزهم ومتابعة أدائهم وإنهاء خدماتهم باستخدام آليات عمل متطورة و إجراءات مبسطة تساعد على استثمار الطاقات البشرية لديها لتحقيق أهدافها و الاستفادة من التقنيات الحاسوبية في تنفيذ المهام والمسؤوليات واستقطاب أفضل الكفاءات وتحفيزها وتطويرها والمحافظة عليها من التسرب.

1.2.1 الاستراتيجية والأهداف

لخطة العمادة إطار استراتيجي يرشدها ويوجهها نحو القيام بدورها وتحقيق أهدافها، بحيث أن الإطار الاستراتيجي للعمادة منبثق ومتسق مع رؤية ورسالة وقيم الجامعة.

الرؤية

التميز والريادة وطنياً في تقديم خدمات متكاملة متطورة لأعضاء هيئة التدريس والموظفين في بيئة محفزة.

الرسالة

تقديم خدماتها لمنسوبي الجامعة بجودة ومهارة عالية بشكل يسهم في تحقيق توجهات الجامعة نحو التميز والتنمية الوطنية المستدامة والموارد الذاتية وذلك من خلال خلق وتعزيز بيئة عمل تدعم التغيير الإيجابي

القيم

- الأمانة: نُؤدي العمل بإخلاص وملتزم بأدبيات وأخلاقيات العمل والمهنة.
- العدالة: نسعى لتحقيق مبدأ تساوي الفرص والإنصاف في التعامل مع الجميع.
- الجودة: نطبق أعلى معايير الجودة في جميع أنشطة العمادة وخدماتها.
- العمل الجماعي: نرسخ ثقافة العمل كفريق واحد.
- الولاء والانتماء: نعزز سلوك الولاء والانتماء للجامعة والوطن.

الأهداف

- المساهمة في جهود الجامعة نحو اجتذاب أفضل الكفاءات البشرية وتحفيزها والمحافظة عليها.
- الاستفادة من النظم الإلكترونية في تسهيل وتطوير إجراءات العمل واختصارها بما يحقق ويعزز رضا منسوبي الجامعة.
- السعي لتحقيق أعلى مستويات النزاهة وإجراء جميع معاملات منسوبي الجامعة بطريقة عادلة وشفافة وفق الأنظمة واللوائح بما يحقق المساواة.
- تطبيق أعلى مستويات نظم الجودة في جميع التعاملات الإدارية بالعمادة.
- المساهمة في خلق بيئة عمل خلاقة تساعد على رفع مستويات الرضا الوظيفي لمنسوبي الجامعة وتسهم وتعزز سعي منسوبي الجامعة نحو التميز.

2. مبادئ نظام إدارة الجودة في العمادة

بني نظام إدارة الجودة في عمادة الموارد البشرية لتحقيق المبادئ الرئيسة للمواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

إدارة العلاقات

اهتمام العمادة بالأطراف المعنية ذات العلاقة.

التركيز على العميل

تحقيق أقصى درجات رضا المستفيد وهو الهدف الرئيسي من نشاط العمادة.

بناء القرار المبني على الأدلة

اتخاذ القرارات في العمادة بناءً على حقائق ووقائع.

القيادة

اهتمام والتزام إدارة العمادة بنظام الجودة والتأكد من فاعليته.

التحسين

التحسين المستمر لأداء عمليات وإجراءات العمادة.

مشاركة العاملين

مشاركة جميع منسوبي العمادة في تطبيق نظام الجودة.

منهجية العمليات

تحقيق النتائج المرجوة من خلال فهم وإدارة العمليات بالعمادة.

3. منهجية العمليات

1.3 عام

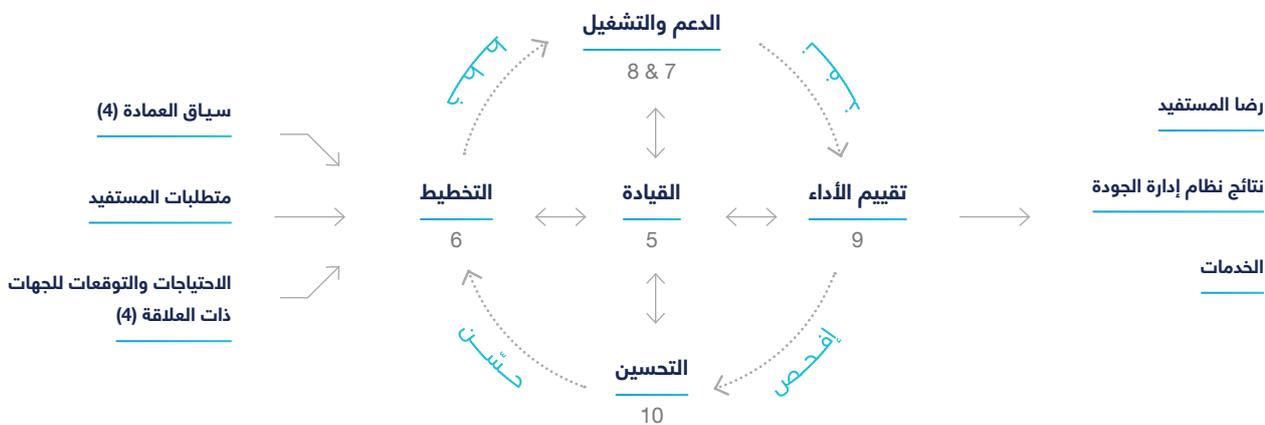
يعتمد بناء نظام إدارة الجودة في عمادة الموارد البشرية على منهجية العمليات حيث تقدم تعريفاً منهجياً وإدارة للعمليات وتفاعلاتها من أجل تعزيز رضا المستفيدين عن طريق تلبية متطلباتهم وتحقيق النتائج المرجوة وفقاً لسياسة الجودة والتوجه الاستراتيجي للعمادة. كما أن هذه المنهجية تمكن العمادة من القدرة على ضبط أنشطة الأقسام وجهات العمادة ابتداءً من تحديد مدخلاتها وانتهاءً بمخرجاتها مروراً بتقييم كفاءتها من خلال مؤشرات لقياس أدائها من أجل تحسينها وتوجيهها نحو الأهداف التي تطمح الأقسام وجهات العمادة لتحقيقها. يُظهر الشكل 1 تمثيلاً تخطيطياً للعمليات بشكل عام ويظهر تفاعل عناصرها. كما يُظهر الشكل الضوابط الممكنة ونقاط التحكم لمراقبة وقياس الأداء بكل عنصر من عناصر العملية والتي تختلف تبعاً للمخاطر ذات الصلة.



شكل 1: التمثيل التخطيطي لعناصر عملية واحدة الذي تم تبنية في العمادة.

2.3 حلقة التحسين المستمر (PDCA)

حلقة التحسين المستمر (PDCA) هي عملية إدارة من أربع خطوات تكرارية (خطط، نفذ، افحص، حسن)، حيث تم بناء نظام إدارة الجودة في العمادة بناءً على هذه الحلقة، وتحديداً تم تطبيقها على كافة العمليات في العمادة من أجل التحسين باستمرار. وتؤكد الحلقة وتوضح أن برامج التحسين يجب أن تبدأ بالتخطيط الدقيق، ويجب أن تسفر عن إجراءات فعالة، ثم يجب أن تنتقل مرة أخرى إلى التخطيط الدقيق في حلقة مستمرة. ويوضح الشكل 2 هذه العملية.



شكل 2: حلقة التحسين المستمر (PDCA)

3.3 إدارة المخاطر في عمادة الموارد البشرية

للأهمية وضرورة التفكير المبني على المخاطر في الوصول إلى نظام إدارة جودة إدارية (ISO 9001) فقال، فقد قامت العمادة بإعداد جداول تحديد وتحليل المخاطر واستراتيجيات لمواجهة المخاطر في تطبيق نظام إدارة الجودة في العمادة. إضافة إلى ذلك وضعت العمادة إجراءات خاصة لرصد ومعالجة حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية ووضع آلية لمواجهة أي أطر يمكن أن يعيق تنفيذ العمليات.

تعتبر عملية إدارة المخاطر من أهم العمليات في العمادة لأنها تمكّن من استخدام الأدوات والإجراءات اللازمة من أجل تحديد المخاطر المحتملة بشكل مناسب والتعامل معها. علاوة على ذلك، سيكون لدى العمادة المعلومات الضرورية التي تستطيع استخدامها لاتخاذ قرارات مستنيرة وضمان سير العمليات والإجراءات.

إدارة المخاطر هي عملية تحديد وتقييم المخاطر والسيطرة عليها بحيث تنبع هذه المخاطر من مجموعة متنوعة من المصادر بما في ذلك حالات عدم اليقين في الأمور المالية والمسؤوليات القانونية وقضايا التكنولوجيا وأخطاء الإدارة الاستراتيجية والحوادث والكوارث الطبيعية. ولحرص عمادة الموارد البشرية على الحفاظ على المقدرات وتعريف وتحديد المخاطر، فقد عمدت العمادة على إعداد خطة لإدارة المخاطر تهدف إلى تحديد المخاطر المتوقع حدوثها وإجراءات مواجهتها.

⚠️ لمزيد من التفاصيل، انظر ملحق رقم (3) لملخص خطة التعامل مع المخاطر وإجراءات مواجهتها.

1.3.3 أهداف خطة إدارة المخاطر

- تحديد وتصنيف وتقييم المخاطر المحتمل حدوثها في عمادة الموارد البشرية.
- تحديد متطلبات تنفيذ خطة إدارة المخاطر ومتابعتها.
- التنبؤ بالمخاطر وتحديد الحلول والخطوات الواجب اتباعها لمنع حدوثها.
- تحديد الإجراءات الواجب عملها حال حدوث أي خطر بحيث يتم تقليل حجم الخسائر مما يؤثر على سير تنفيذ الخطط الاستراتيجية أو التنفيذية.
- نشر ثقافة إدارة المخاطر في عمادة الموارد البشرية.
- تسهيل الحصول على المعلومات الدقيقة المتعلقة بنسب تحقق مؤشرات أداء الخطط الاستراتيجية والتنفيذية.

2.3.3 سياسة إدارة المخاطر

تحديد المخاطر المختلفة، وعمل منظومة مؤشرات وقياس لها بحيث يتم تحليلها وتقييمها وتحديد أثارها. ووضع كافة الإجراءات والاستراتيجيات الواجب اتباعها للتمكن من إدارتها ضمن منظومة معايير تقلل من أثار حدوثها السلبية أو تؤدي إلى منع أو تجنب حدوثها في المستقبل.

كما يتم تحديد الأقسام المعنية والمسؤولة حسب نوع الخطر والتي تقوم بعملية المتابعة والتوثيق، وكذلك تحديد الإجراءات الوقائية أو الاستباقية أو العلاجية للمخاطر، مما يؤسس ويوجد بذلك نظام مراقبة داخلي فعال للمخاطر.

هذا ويقوم كل قسم معني بتقديم توصياته إلى إدارة العمادة، مما يمكن عمل مراجعة دورية وتغيير على جميع المستويات ان لزم الأمر الذي يؤدي إلى نجاح خطة إدارة المخاطر.

نظام إدارة الجودة (المتطلبات)

1. المجال

يصف ويغطي دليل الجودة نظام ونشاطات عمادة الموارد البشرية في جامعة القصيم ويقوم على تطوير أداءها وتحسين خدماتها المقدمة للمستفيدين ولجميع الجهات ذات العلاقة، وسعياً لرضا هذه الأطراف فقد حرصت العمادة على تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015).

الاستثناءات:

- بند (7.1.5) رصد وقياس الموارد
لا ينطبق هذا البند حيث أن طبيعة الخدمات التي تقدمها العمادة للمستفيدين لا تحتاج إلى أجهزة مراقبة وقياس.
- بند (8.3) التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات
لا ينطبق هذا البند على طبيعة أعمال وأنشطة العمادة، وبالتالي تم استبعاد هذا البند.
- بند (8.4) ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية
لا ينطبق هذا البند على طبيعة أعمال وأنشطة العمادة، وبالتالي تم استبعاد هذا البند.
- بند (8.5.5) أنشطة ما بعد التوريد
لا ينطبق هذا البند على طبيعة أعمال وأنشطة العمادة، وبالتالي تم استبعاد هذا البند.

2. المراجع التكميلية

- تم الرجوع في وضع نظام إدارة الجودة بالعمادة الى:
- المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)، نظام إدارة الجودة – المتطلبات.
 - المواصفة القياسية الدولية (ISO 9000:2015)، نظم إدارة الجودة – الأسس والمصطلحات.
 - اللوائح والأنظمة الداخلية للجامعة.
 - نظام مجلس التعليم العالي والجامعات ولوائحه.
 - أنظمة ولوائح وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
 - وثائق وإجراءات تنفيذ أعمال الأقسام في العمادة.

3. المصطلحات والتعريفات

المصطلحات الواردة بهذا الدليل والمستخدم في نظام إدارة الجودة بالعمادة يتم الرجوع فيها للمواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015).

4. سياق عمادة الموارد البشرية

1.4 فهم العمادة وسياقها

قامت عمادة الموارد البشرية بصياغة الرؤية والرسالة ووضعت السياسات وأنشئت خطة استراتيجية وإطار استراتيجي يرشدها ويوجهها نحو القيام بدورها وتحقيق أهدافها، بحيث أن الإطار الاستراتيجي للعمادة منبثق ومتسق مع رؤية ورسالة وقيم جامعة القصيم.

إن عمادة الموارد البشرية تدرك أن من أجل إنجاز عملياتها وإدارتها، فإن عليها أن تحدد وتعرف نظامها بأسلوب عملي واضح، مما يقودها إلى التميز والتطوير المستمر، لذا قامت العمادة بإنشاء نظام محدد موثق وفعال لإدارة الجودة مطابق مع متطلبات المواصفات القياسية (ISO 9001:2015). كما حدّدت العمادة العوامل الداخلية والخارجية الإيجابية والسلبية.

2.4 فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية

نظراً لتأثير الأطراف أو التأثير المحتمل لهم على قدرة عمادة الموارد البشرية على استمرار تقديم خدماتها لمنسوبي الجامعة، قامت العمادة بتحديد الأطراف التي تؤثر على عملها أو تتأثر بها في كل عملية من عملياتها، ومن ثم حددت احتياجات جميع الأطراف. كما تقوم العمادة أيضاً بمراجعة الأطراف المهتمة واحتياجاتها سنوياً في إجراء المراجعة الدورية للعمادة (HR-QAP-P-03).

3.4 تحديد مجال نظام إدارة الجودة

قامت عمادة الموارد البشرية بتحديد حدود وإمكانية تطبيق نظام إدارة الجودة لوضع المجال وقد وضع في الاعتبار:

■ الموضوعات الخارجية والداخلية بالرجوع إلى بند 4.1

■ متطلبات الأطراف المهتمة ذات العلاقة بالرجوع للبند 4.2

■ الخدمات المقدمة من عمادة الموارد البشرية

وقد حددت العمادة البنود التي لا تنطبق على نشاط العمادة ومبررات ذلك بما لا يؤثر على جودة الخدمات المقدمة وكذلك رضا المستفيدين من خدمات العمادة. يمكن الاطلاع على بند 1 من هذا الدليل لمجال نظام الجودة والمتطلبات التي لا تنطبق. كما أن العمادة جعلت مجال نظام إدارة الجودة متاحاً ومحافظاً عليه كمعلومة موثقة.

4.4 نظام إدارة الجودة وعملياته

1.4.4 نظام إدارة الجودة

قامت عمادة الموارد البشرية بإنشاء نظام إدارة الجودة وتنفيذه وصيانته وتحسينه باستمرار محتويًا على العمليات اللازمة وتفاعلاتها وفقاً لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015).

كما قامت العمادة بتحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقاتها في جميع أقسام العمادة من خلال:

■ تحديد مدخلات ومخرجات كل عملية.

■ تحديد تسلسل وتتابع تلك العمليات والتفاعل بينها.

■ تحديد آليات لمراقبة وضبط العمليات وقياس فعاليتها وكفاءتها.

■ تحديد الموارد المطلوبة والتأكد من توفرها لكل عملية.

■ تحديد المسؤوليات والصلاحيات في كل عملية.

■ تحديد المخاطر والفرص المؤثرة على العمليات (وفقاً لبند 6.1).

■ تقييم العمليات بناءً على المؤشرات المحددة لكل عملية لتحسينها.

⚠ لمزيد من التفاصيل، انظر ملحق رقم (2) لأسماء العمليات ومدخلات ومخرجات كل عملية.

2.4.4 عمليات إدارة الجودة

قامت عمادة الموارد البشرية بتوثيق العمليات بالقدر اللازم لدعم تشغيلها، وأيضاً الاحتفاظ بالسجلات الدالة على التنفيذ وفق ما هو مخطط له. كما بني نظام إدارة الجودة في عمادة الموارد البشرية لتحقيق المبادئ الرئيسة للمواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015) كما هي موضحة في مقدمة هذا الدليل.

بالإضافة أنه قد تم تعريف جميع النشاطات في العمادة والتي سوف يتم تطبيقها ضمن نظام إدارة الجودة وذلك من خلال دليل الجودة والعمليات والإجراءات والتعليمات وكافة الوثائق الأخرى و خارطة سير العمليات لنشاطات العمادة، وتحتوي هذه العمليات على الأهداف التي يمكن قياسها وطرق قياس كفاءة الأنشطة، والموارد المتوفرة للتطبيق الفعال لتلك النشاطات وخطة لإدارة المخاطر المحتملة وطريقة مواجهتها.

وفيما يلي قائمة بأسماء العمليات الخاصة بعمادة الموارد البشرية، بجامعة القصيم:

الرمز المرجعي	اسم العملية	#
HR-RECS-PR	عملية السجلات والتقارير	1
HR-DOS-PR	عملية التوثيق	2
HR-PAS-PR	عملية الجوازات	3
HR-PPS-PR	عملية الأداء الوظيفي	4
HR-APM-PR	عملية مراقبة انتظام الدوام	5
HR-ACS-PR	عملية الاستحقاقات	6
HR-FOS-PR	عملية التشكيلات	7
HR-ALS-PR	عملية البدلات	8
HR-SAS-PR	عملية الرواتب	9
HR-QAP-PR	عملية الجودة والتخطيط	10

5. القيادة

1.5 القيادة والالتزام

1.1.5 عام

تلتزم قيادة عمادة الموارد البشرية تجاه نظام وفعالية إدارة الجودة من خلال:

- تحمل المسؤولية تجاه فعالية نظام إدارة الجودة.
- ضمان أن سياسة الجودة وأهداف الجودة قد تم وضعها واتفقها مع التوجه الاستراتيجي وسياق العمادة.
- ضمان أن سياسة الجودة يتم إبلاغها وفهمها وتطبيقها داخل العمادة.
- ضمان دمج متطلبات نظام إدارة الجودة في العمليات المختلفة في العمادة.
- تشجيع الوعي بمنهجية العمليات والتفكير في المخاطر.
- ضمان توفر الموارد اللازمة لنظام إدارة الجودة.
- نشر أهمية توافق فعالية نظام الجودة مع متطلبات نظام إدارة الجودة.
- المشاركة والتوجيه والدعم للأفراد للمساهمة في فعالية نظام إدارة الجودة.
- تشجيع التحسين المستمر.
- دعم دور الأقسام والوحدات ذات العلاقة لإبراز قيادتها على مناطق مسؤوليتها.

2.1.5 التركيز على المستفيد

تهتم قيادة عمادة الموارد البشرية بكل الاحترام تجاه التركيز على المستفيد من خدمات العمادة من خلال التأكد من:

- أن متطلبات العميل المتوافقة مع المتطلبات القانونية والتنظيمية قد تم تحديدها وفهمها والالتزام بها على الدوام.
- إن المخاطر والفرص التي يمكن أن تؤثر على مطابقة خدمات العمادة قد تم تحديدها والتعامل معها.
- أن القدرة على تعزيز رضا العملاء قد تم تحديده والتعامل معه.
- المحافظة والتركيز على تعزيز رضا العملاء.

لذلك أمنت العمادة إجراء استبيان الرضا عن خدمات العمادة (HR-QAP-P-04) لمعرفة آراءهم بالخدمات المقدمة من قبل العمادة ومن ثم يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بإعداد ملخص عن استبيان الرضا عن خدمات العمادة ويقدم عند اجتماع المراجعة الدورية للعمادة.

⚠ لمزيد من التفاصيل، انظر إجراء استبيان الرضا عن خدمات العمادة (HR-QAP-P-04).

2.5 السياسة

1.2.5 إنشاء سياسة الجودة

وضعت قيادة عمادة الموارد البشرية سياسة الجودة بما يتناسب مع غرض العمادة وسياقها وتوجهها الاستراتيجي، وبما يساهم في تحديد الأهداف والالتزام بالمتطلبات وترسيخ ثقافة التحسين المستمر.

سياسة الجودة:

تتبع عمادة الموارد البشرية بجامعة القصيم سياسات للجودة تتسق مع بنود ومعايير ومتطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015). وتحرص إدارة العمادة وكافة منسوبيها على الالتزام بالتعريف بإستراتيجيتها وإيصال رسالتها إلى المستفيدين من خدمات العمادة (منسوبي جامعة القصيم من موظفين وأعضاء هيئة تدريس) بما يحقق رسالة العمادة وأهدافها وذلك من خلال تقديم خدمات مميزة تلبى متطلبات المستفيدين وتضمن رضاهم وجميع الأطراف المعنية ذات الصلة الداخلية والخارجية.

لذلك تم إقرار سياسة الجودة حسب متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015) من أجل تحقيق أهداف الجودة، حيث يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتطبيق النظام والمحافظة عليه ومتابعته، كما تعكس سياسة الجودة التزام العمادة بمتطلبات نظام إدارة الجودة حيث يتم تعميم سياسة الجودة على العاملين ونشرها عن طريق وسائل التواصل المتاحة بالعمادة ويتم التأكد منها من خلال التدقيق الداخلي لضمان ان سياسة الجودة واضحة ومفهومة لدى كافة منسوبي العمادة.

2.2.5 ابلاغ سياسة الجودة

قامت قيادة عمادة الموارد البشرية بنشر سياسة الجودة من خلال:

- توثيق سياسة الجودة واعتمادها.
- نشر سياسة الجودة عن طريق وسائل التواصل المتاحة والمختلفة بالعمادة.
- توفير سياسة الجودة للأطراف المهتمة والمعنية حسب الحاجة.

3.5 الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية

قامت عمادة الموارد البشرية بتحديد الأدوار الوظيفية والمسؤوليات والصلاحيات من خلال الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي المحدد، وأيضاً العمليات والإجراءات الموثقة التي تحدد المسؤولين عن القيام والمشاركة بتنفيذ كافة العمليات والإجراءات.

1.3.5 الهيكل التنظيمي

⚠ لمزيد من التفاصيل، انظر الهيكل التنظيمي لعمادة الموارد البشرية ملحق رقم (1) والذي يصف العلاقات الرأسية والأفقية في العمادة.

2.3.5 الوصف الوظيفي

حدد في كل عملية وصف للموارد البشرية والكفاءات المطلوبة لتنفيذ أنشطة العملية مع بيان المسؤوليات والصلاحيات لكل نشاط.

6. التخطيط

1.6 الأفعال الخاصة بمواجهة المخاطر واستغلال الفرص

قامت المواصفة (ISO 9001:2015) على التفكير المبني على المخاطر كما تم ذكره في فصل المقدمة من هذا الدليل، ولذلك تم تعريف خطة التعامل مع المخاطر وإجراءات مواجهتها في كل عملية من عمليات العمادة، مع الأخذ بعين الاعتبار ببند رقم (4.1) الخاص بسياق إدارة العمادة وبند رقم (4.2) الخاص بمتطلبات وتوقعات الاطراف المهتمة.

وتشمل أهداف خطة إدارة المخاطر وإجراءات تحديد المخاطر والتصدي لها على الاسس التالية:

- تحديد وتصنيف وتقييم المخاطر المحتمل حدوثها في عمادة الموارد البشرية.
- تحديد متطلبات تنفيذ خطة إدارة المخاطر ومتابعتها.
- التنبؤ بالمخاطر وتحديد الحلول والخطوات الواجب اتباعها لمنع حدوثها.
- تحديد الاجراءات الواجب عملها حال حدوث أي خطر بحيث يتم تقليل حجم الخسائر مما يؤثر على سير تنفيذ الخطط الاستراتيجية أو التنفيذية.
- نشر ثقافة ادارة المخاطر في عمادة الموارد البشرية.
- تسهيل الحصول على المعلومات الدقيقة المتعلقة بنسب تحقق مؤشرات أداء الخطط الاستراتيجية والتنفيذية.

وقد قامت العمادة بتحديد الإجراءات للتعامل مع المخاطر والفرص في كل عملية من عمليات العمادة علاوة على كيفية دمج وتنفيذ تلك الإجراءات في عمليات نظام إدارة الجودة كما حدد كيفية تقييم مدى فعالية تلك الإجراءات.

⚠ لمزيد من التفاصيل، انظر ملحق رقم (3) لمخلص خطة التعامل مع المخاطر وإجراءات مواجهتها.

2.6 أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها

تضمن إدارة وتطوير الجودة بالعمادة أن أهداف الجودة قد تم تحديدها وتطبيقها في كافة الأقسام المعنية لديها وعلى جميع المستويات. وهي متوافقة مع سياسة الجودة وقابلة للقياس من خلال مؤشرات محددة عن أساليب العمل ودرجة الرضا للتأكد من فعالية العمليات ومدى تطابق ردود الفعل مع التوقعات لعمل التحسينات اللازمة.

ولذلك يتم وضع خطط عملية لتحقيق أهداف الجودة المرجوة خلال اجتماعات مراجعة الإدارة بشكل دوري أو نتيجة لعمليات التحسين المستمر، ولتحقيق أي من المتطلبات التي حددها نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2015) مع المحافظة على ما يكفل تكامل هذا النظام وتفاعله عند كل تغيير أو تحسين. وتشمل أهداف الجودة ما يلي:

- تتوافق مع سياسة الجودة.
- يمكن قياسها.
- تأخذ في الاعتبار المتطلبات واجبة التطبيق.
- لها علاقة بتطابق الخدمات ورضا المستفيدين.
- يتم رصدها دوريا.
- يتم تعريف المعنيين بها.
- يتم تحديثها عند الحاجة.

ومن أجل تحقيق هذه الأهداف، تم تحديد ما الذي سيتم من خلالها والموارد المطلوبة لتحقيقها والمسؤولين عند تنفيذها والخطة الزمنية لها وكيفية متابعتها وكذلك كيفية تقييم نتائجها.

3.6 التخطيط للتغير

عندما تحدد العمادة أن هناك حاجة لإجراء تعديلات على نظام إدارة الجودة فإن ذلك يكون بطريقة مخططة ومنظمة (أنظر بند 4.4) وذلك من خلال:

- الغرض من التغير ودراسة عواقب التغير.
- لا يتم التغير قبل توفير الموارد اللازمة للتغير.
- تحديد أو إعادة توزيع المسؤوليات والصلاحيات حسب الحاجة.
- وضع جداول زمنية للتغير ومتابعة التنفيذ.

⚠ لمزيد من التفاصيل، انظر إجراء تدقيق الجودة الداخلي (HR-QAP-P-01) وإجراء المراجعة الدورية للعمادة (HR-QAP-P-0).

7. الدعم

1.7 الموارد

1.1.7 عام

لتطبيق نظام إدارة الجودة والمحافظة عليه وتحسين فاعليته باستمرار، ولتحقيق رضا المستفيدين (الداخليين والخارجيين) تقوم العمادة بتحديد وتوفير الموارد الملائمة لتحسين واستمرارية النظام من خلال:

- إنشاء وتطبيق وصيانة نظام إدارة الجودة.
- الأخذ بالاعتبار تحديد وتوفير الموارد اللازمة.
- تعزيز رضا المستفيد من خلال تلبية متطلباته.

2.1.7 الأفراد

قامت العمادة بتحديد وتوفير الافراد اللازمين وذوو الكفاءة اللازمة من أجل التشغيل الفعال لنظام إدارة الجودة ولتحقيق متطلبات نظام إدارة الجودة ولضبط العمليات بها.

3.1.7 البنية التحتية

قامت العمادة بتأمين كافة المتطلبات اللازمة لتهيئة بيئة العمل المناسبة من مساحات لمكاتب منسوبي العمادة ومفروشات مكتبية وتجهيزات معلوماتية ومعدات وأجهزة الحواسيب مع كافة البرامج اللازمة لإدارة العمل والتي يتم تحديثها باستمرار، كما وفرت إدارة العمادة كافة أنواع المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتوفرة. كما أقنت العمادة خدمات الصيانة للأجهزة اللازمة لضمان تقديم الخدمة بالصورة المثلى.

4.1.7 البيئة اللازمة لتشغيل العمليات

قامت العمادة بتحديد وتوفير وصيانة البيئة اللازمة لتشغيل عملياتها بما يحقق مطابقة الخدمات المقدمة للمستفيدين. وتشمل ما يلي:

- توفير المباني والمرافق المصاحبة له.
- توفير مناخ يناسب الأعمال الإدارية والعمليات.
- توفير درجة الحرارة والرطوبة والإضاءة المناسبة.

5.1.7 موارد المراقبة والقياس

لا ينطبق هذا البند، حيث أن طبيعة الخدمات التي تقدمها العمادة للمستفيدين لا تحتاج إلى أجهزة مراقبة وقياس.

6.1.7 المعرفة التنظيمية

قامت العمادة بتحديد مصادرها الداخلية والخارجية للمعارف الخاصة بالعمادة اللازمة لتشغيل عملياتها وتحقيق المطابقة لخدماتها وإتاحتها للمستفيد وضمان الوصول إليها واستخدامها لإنجاز العمليات والإجراءات وتحقيق أهداف الجودة، وهذه المصادر هي:

مصادر داخلية:

- وثائق نظام إدارة الجودة الإداري وفق المواصفة الدولية (ISO 9001:2015)
- دليل منسوبي جامعة القصيم.
- الأدلة الإرشادية والتنظيمية واللوائح والأنظمة الداخلية بالجامعة.
- موقع العمادة الإلكتروني وما يحتويه من صفحات فرعية.
- مبادرات ومشاريع الخطة الإستراتيجية للعمادة.
- اللقاءات وورش العمل.

مصادر خارجية:

- التعليمات واللوائح الحكومية ونظام التعليم الجامعي داخلياً وخارجياً.

2.7 الكفاءة

تحدد العمادة الكفاءات الضرورية لكل عملية موثقة مع مؤهلاتهم لتحقيق أهداف العملية وإرضاء المستفيد، وذلك من خلال:

- تحديد الكفاءات الضرورية من الأفراد.
- التأكد من كفاءة الأفراد وأنهم على أساس مناسب من التعليم أو التدريب أو الخبرة.
- اتخاذ إجراءات لاكتساب الكفاءات الضرورية وتقييم فعالية هذه الإجراءات.
- الاحتفاظ بمعلومات موثقة (سجلات) كدليل على الكفاءة.
- كما يجب الأخذ بعين الاعتبار متطلبات لوائح وزارة الخدمة المدنية.

وقد تضمنت الإجراءات المطبقة على سبيل المثال توفير التدريب لهم أو توجيههم أو إعادة تكليف الموظفين الحاليين أو التوظيف أو التعاقد مع أشخاص أكفاء، كما يوجد نظام تهيئة وإعداد للمنسوبيين الجدد والذي يمكنهم من فهم واستيعاب طبيعة العمل وقنوات الاتصال الداخلية المتاحة. كما يتم تقييم فعالية التدريب ونتائجه وكذلك تقييم نتيجة التدريب من خلال مركز تنمية القيادات والقدرات بالجامعة، وحيث تحفظ السجلات الخاصة بذلك.

3.7 التوعية

من خلال وسائل الاتصال المختلفة أو من خلال الدورات التدريبية، قامت العمادة بالتأكد من أن جميع منسوبيها الذين يقومون بأعمال ذات علاقة بنظام الجودة على وعي بالتالي:

- سياسة الجودة.
- أهداف الجودة المتعلقة بكل عملية/قسم.
- المساهمة في فعالية نظام إدارة الجودة لتحسين جودة الأداء.
- الآثار المترتبة على عدم التطابق مع متطلبات نظام الجودة.

4.7 التواصل

قامت العمادة بتطوير وتطبيق نظام فعال للاتصالات والتواصل بين مختلف إداراتها وأقسامها ووحداتها من خلال قنوات التواصل الرسمية كأرقام الهواتف والبريد الإلكتروني ونظام «إنجاز» ونظام «مجالس» وغيرها من قنوات التواصل. كما قامت العمادة بتحديد الاتصالات الداخلية والخارجية ذات الصلة لنظام إدارة الجودة. وقد حددت العمادة التواصل الخارجي من خلال الصلاحيات لكل منصب إداري فيما يخصه مع مراعاة المستوى التنظيمي للجهات ذات العلاقة عند التواصل والأخذ بالاعتبار حصر المخاطبات والمكاتبات الرسمية برأس الهرم التنظيمي للعمادة.

5.7 المعلومات الموثقة

1.5.7 عام

قامت عمادة الموارد البشرية بتوثيق نظام لإدارة الجودة، يحتوي على المعلومات الموثقة التي تطلبها المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)، وتشمل على سياسة الجودة، الهيكل التنظيمي، دليل الجودة، إجراءات عامة للنظام، الرسومات التوضيحية لإجراء العمل، نماذج العمل، التوصيف الوظيفي وأهداف الجودة. حيث إن التوثيق يحفظ بشكل إلكتروني لدى ممثل وحدة الجودة والتخطيط في العمادة.

⚠ لمزيد من التفاصيل، انظر ملحق رقم (4) لقائمة وثائق الجودة في العمادة.

2.5.7 الإنشاء والتحديث

قامت العمادة عند إعداد وتحديث معلوماتها الموثقة بتحديد الرمز المرجعي (من خلال نظام ترميز معتمد في العمادة) ورقم وتاريخ الإصدار وعنوان الوثيقة وإضافة شعار العمادة، وأيضاً قامت بإنشاء القوالب الخاصة وتحديد الشكل المناسب والتنسيق واللغة وإصدار البرمجيات ووعاء النشر سواءً كان ورقياً أو إلكترونياً. كما يتم مراجعة الوثائق من قبل مسؤولي العمليات ومن قبل ممثل وحدة الجودة والتخطيط ومن ثم اعتمادها من صاحب الصلاحية.

3.5.7 ضبط المعلومات الموثقة

قامت العمادة بوضع نظام موحد للتوثيق لضمان أن جميع الوثائق التي يستخدمها منسوبي العمادة ضمن نظام إدارة الجودة تخضع لإجراءات وسياسة ضبط الوثائق والسجلات من خلال إجراء ضبط الوثائق (HR-QAP-P-06) وإجراء ضبط السجلات (HR-QAP-P-07). يعمل ممثل وحدة الجودة والتخطيط بالعمادة على مراقبة التغييرات على وثائق نظام إدارة الجودة حيث يتبع آلية التعديل بالوثائق من خلال الإجراءات المتبعة. كما يتم تخزين الوثائق في ملف النظام بحيث يحفظ لدى ممثل وحدة الجودة والتخطيط وعلى أجهزة تخزين إلكترونية ولا يُسمح باستعراض الوثائق المقيدة إلا بإذن من صاحب الصلاحية متى تطلب الأمر ذلك، ويتم الاحتفاظ بها إلى حين إعداد الإصدار الجديد من نظام إدارة الجودة للعمادة ما لم يطرأ تعديل على الوثائق أو تحديثها أثناء العمل بالنظام.

■ ضبط الوثائق:

تم إنشاء إجراء موثّق لتحديد الضوابط اللازمة لإدارة وثائق نظام الجودة من خلال:

- إعداد الوثائق المطلوبة وتدقيقها والموافقة عليها قبل إقرارها بشكل نهائي.
- مراجعة الوثائق وتحديثها عند الحاجة حيث يلزم تعديلها وإعادة إقرارها.
- ضمان أن الإصدارات من الوثائق المطبّقة مطبوعة بشكل واضح ومتاحة في مواقع الاستخدام المعنية وسهلة التمييز من خلال توبيخها وتواريخ وضعها حيّز التنفيذ وطبعاتها.
- ضمان عدم استعمال الوثائق الملغاة وإتلافها والاحتفاظ بنسخة واحدة مميزة للرجوع إليها.

■ ضبط السجلات:

- تتم عمليات ضبط وتحديد سجلات الجودة وحصرها جميعاً من حيث التعريف، والاسترجاع، والإلغاء، والأرشفة، وحفظ وثائق وسجلات الجودة من التلف أو الضياع أو الاستخدام من قبل الأشخاص غير المخولين، وأن توضع في مكان يضمن سهولة التعامل معها، كما أنه يتم تحديد اسم الوثيقة وحاملها (المسؤولين عنها) ومدة صلاحيتها.

⚠ لمزيد من التفاصيل، انظر إجراء ضبط الوثائق (HR-QAP-P-06) وإجراء ضبط السجلات (HR-QAP-P-07).

8. التشغيل

1.8 التخطيط والرقابة التشغيلية

قامت العمادة بوضع خطة جودة لتطوير العمليات اللازمة ضمن حدود نظام إدارة الجودة (كما هو مبين في بند 4.4)، وذلك بتحديد متطلبات الخدمات، وتحديد الموارد اللازمة لتحقيق التوافق مع متطلبات الخدمات، ووضع معايير للعمليات ومعايير لقبول الخدمات، تنفيذ مراقبة العمليات طبقاً للمعايير المحددة، والاحتفاظ بمعلومات موثقة للتأكد من أن العمليات نفذت كما خطط لها واثبات مطابقة الخدمات للمتطلبات. كما يتم دائماً التحكم في التغييرات المخططة ومراجعة آثار التغييرات غير المقصودة مع اتخاذ الإجراءات التي تخفف من الآثار السلبية الناتجة عنها حسب الحاجة.

2.8 المتطلبات ذات العلاقة بالخدمات

1.2.8 التواصل مع المستفيد

قامت العمادة باتخاذ عدة إجراءات من شأنها إبقاء التواصل مع المستفيدين من خلال إجراء استبيان الرضا عن خدمات العمادة (HR-QAP-P-04) أو من خلال استقبالهم ومعرفة ملاحظاتهم بشكل مباشر. ثم يتم تحويل جميع نتائج التغذية الراجعة إلى الأقسام المعنية بالتنفيذ بإتباع الإجراءات المحددة لذلك، ويتم معالجة التغذية الراجعة من المستفيدين سواء كان على صيغة ملحوظة أو اقتراح أو شكوى من خلال إجراء الأعمال الوقائية والتصحيحية (HR-QAP-P-02) واجتماعات مراجعة الإدارة. كما يتم التوعية بأنشطة العمادة من خلال قنوات الاتصال المختلفة.

ويشمل تواصل العمادة مع المستفيدين ما يلي:

- التزويد بمعلومات ذات علاقة بالخدمات المقدمة.
- التعامل مع الاستفسارات أو التعاقدات أو التعامل مع الطلبات وما يشملها من تغييرات.
- الحصول على تغذية راجعة من المستفيدين عن الخدمات بما في ذلك الملاحظات أو الشكاوى أو الاقتراحات حول الخدمات المقدمة.
- التعامل مع أو ضبط ممتلكات المستفيدين والمحافظة على خصوصية معلوماتهم.
- وضع متطلبات محددة لإجراءات الطوارئ عند الحاجة.

2.2.8 تحديد المتطلبات ذات العلاقة بالخدمات

قامت العمادة بتحديد متطلبات خدماتها التي تقدمها للمستفيدين في كل عملية من عمليات العمادة حيث يعتبر منسوبي الجامعة هم عملاء العمادة. وتم تحديد فيما إذا كان هذه المتطلبات هي متطلبات تنظيمية أو تشريعية معمول بها في المملكة أو هي متطلبات تعتبرها العمادة ضرورية لتقديم خدماتها.

تقوم العمادة بتحديد المتطلبات القانونية أو التنظيمية استناداً إلى ما يلي:

- نظام مجلس التعليم العالي والجامعات ولوائحه.
- نظام وزارة الخدمة المدنية ولوائحه.
- قرارات مجلس الجامعة.
- أنظمة وزارة الداخلية.
- أنظمة وزارة الخارجية.
- المواصفات القياسية الدولية المعتمدة.
- أي متطلبات إضافية تحتاجها العمادة.

3.2.8 مراجعة المتطلبات ذات العلاقة بالخدمات

تضمن العمادة بأن لديها القدرة على الوفاء بمتطلبات الخدمات المقدمة إلى المستفيدين. وتقوم العمادة بإجراء مراجعات على خدماتها قبل أن تقوم بتزويدها إلى المستفيدين وهذه المراجعة تشمل ما يلي:

- تحديد المتطلبات القانونية والتنظيمية المنطبقة على الخدمات.
- المتطلبات المحددة بواسطة العملاء.
- متطلبات محددة بواسطة العمادة.
- القدرة على الوفاء بمتطلبات الخدمات والتي تم طلبها.
- المتطلبات التي لم يذكرها العميل.

كما تحتفظ العمادة بنتائج المراجعات وبإضافة متطلبات جديدة ذات العلاقة بالخدمات، في الأقسام التي تقوم بذلك وتعتبرها معلومات موثقة.

⚠ لمزيد من التفاصيل، انظر إجراء تدقيق الجودة الداخلي (HR-QAP-P-01).

4.2.8 التغييرات في المتطلبات ذات العلاقة بالخدمات

تقوم العمادة بالتأكد من أن تعديل المعلومات الموثقة ذات الصلة، وإطلاع الأشخاص المعنيين وتوعيتهم على المتطلبات المتغيرة عندما يتم تغيير متطلبات الخدمات.

3.8 تصميم وتطوير المنتجات والخدمات

لا ينطبق هذا البند على طبيعة أعمال وأنشطة العمادة، وبالتالي تم استبعاد هذا البند.

4.8 ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية

لا ينطبق هذا البند على طبيعة أعمال وأنشطة العمادة، وبالتالي تم استبعاد هذا البند.

5.8 تقديم الخدمات

1.5.8 ضبط تقديم الخدمات

قامت العمادة بتوثيق كافة العمليات وإصدار الإجراءات والتعليمات الخطية فيما يتعلق بالحيثيات التي تؤثر على جودة تقديم الخدمات. إن جميع العمليات تتم وفق الإجراءات ومراحل الخدمة المعتمدة وهي مبنية على اللوائح والأنظمة ذات العلاقة ومتطلبات المستفيدين. كما يتم التحقق من كافة المتطلبات والوثائق الضرورية ضمن طريقة علمية موثقة ومجدولة ويتم إجراءات القياس الممكنة للتحقق من ملائمة العمليات والإجراءات في العمادة.

تقوم العمادة بتطبيق الرقابة على تقديم الخدمات وتشمل ما يلي:

- توفر المعلومات الموثقة التي تحدد خصائص الخدمات المقدمة والنتائج التي يمكن تحقيقها.
- تنفيذ أنشطة الرصد والقياس في المراحل المناسبة للتحقق من الوفاء بالمعايير الخاصة بضبط العمليات أو المخرجات ومعايير ضبط الخدمات.
- استخدام وضبط البنية التحتية والبيئة المناسبين لعمل العمليات.
- كفاءة العاملين ومؤهلاتهم المطلوبة.
- التحقق وإعادة التحقق دورياً على إنجاز النتائج المخططة لعملية تقديم الخدمات التي لا يمكن التحقق من نتائجها بأنشطة الرصد أو القياس.
- تطبيق إجراءات تمنع الخطأ البشري.

⚠️ لمزيد من التفاصيل، انظر إجراء تدقيق الجودة الداخلي (HR-QAP-P-01).

2.5.8 التمييز والتتبع

تقوم العمادة باستخدام الوسائل المناسبة لتعريف وتمييز مخرجات العمليات مع الأخذ في الاعتبار متطلبات الرصد والقياس في جميع مراحل تقديم الخدمة، حينما يكون التتبع من المتطلبات تقوم العمادة بضبط وتمييز متفرد لمخرجات العملية وتحتفظ بالمعلومات الموثقة الضرورية للمحافظة على التتبع. على سبيل المثال، تقوم العمادة بتمييز كافة المعاملات والأقسام من خلال «نظام إنجاز» خاص بجامعة القصيم، حيث يتم من خلاله حفظ وتوثيق وفهرسة جميع المعاملات.

كما تم ترميز جميع وثائق نظام إدارة الجودة في العمادة ووضع تعليمات خاصة بطريقة الترميز من خلال تعليمات نظام ترميز الوثائق (HR-QAP-I-01) التابعة لعملية الجودة والتخطيط (HR-QAP-PR) وذلك من خلال إجراء ضبط الوثائق (HR-QAP-P-06).

3.5.8 ملكية المستفيدين

تعنتي العمادة بمتلكات المستفيد من خدمات العمادة كالوثائق الخاصة به الموثقة ضمناً أو المعلومات الخاصة بالمستفيد. حيث تقوم العمادة بمراعاة عدم تعرض ممتلكات المستفيد للتلف أو الضياع أو حالة استخدامها بشكل خاطئ، وفي حال حدوث ذلك، يتم إبلاغ ممثل الجودة والتخطيط بالإجراءات التصحيحية والوقائية المتخذة حسب إجراء الأعمال الوقائية والتصحيحية (HR-QAP-P-02) وتقديم تقرير بذلك للمستفيد.

4.5.8 المحافظة

بالرغم من أنه لا يوجد منتج لدى العمادة، إلا أن العمادة تقوم بالمحافظة على معاملات ومستندات الخدمات المقدمة للمستفيدين، وأيضاً يتم توفير الخدمات بالقدر اللازم للحفاظ على التوافق مع المتطلبات.

5.5.8 أنشطة ما بعد التسليم

لا ينطبق هذا البند على طبيعة أعمال وأنشطة العمادة، وبالتالي تم استبعاد هذا البند.

6.5.8 ضبط التغييرات

تقوم العمادة بمراجعة ضرورة حدوث بعض التغييرات على عمليات تقديم الخدمات للمستفيدين وتقوم بوضع ضوابط التعديلات لذلك من أجل التأكد من استمرار التوافق مع المتطلبات المحددة. كما تحتفظ العمادة بالمعلومات التي دعت إلى حدوث أي تغيير كما تحتفظ أيضاً بالمعلومات الموثقة التي تصف نتائج مراجعة التعديلات والعاملين الذين لهم صلاحية التعديل وأية إجراءات ضرورية أخرى انبثقت عن المراجعة.

6.8 الإفراج عن الخدمات

من أجل تحقيق الأهداف العامة للعمادة وتقديم خدمة ذات جودة عالية ودائمة للمستفيدين، فقد تم في العمادة تطوير وتطبيق الخطط التنفيذية التي توصف مراحل العمليات، وأيضاً يتم التأكد من أن كل العمليات والإجراءات المؤثرة على جودة الخدمات مراقبة وذلك من خلال متابعة كافة العمليات وعدم تسليم أي مستند للجهة المستفيدة إلا بعد التأكد من مطابقته للمواصفات. كما تقوم العمادة بالمحافظة على جميع الأدلة والسجلات المتعلقة بمطابقة الخدمة لمعايير القبول.

7.8 التحكم في المخرجات غير المطابقة

قامت العمادة بوضع رقابة بمختلف مراحل العمليات والخدمات المقدمة للمستفيدين من أجل منع الاستخدام غير المقصود للخدمات غير المطابقة، ويتم التأكد من أن المخرجات غير المطابقة للمتطلبات قد تم تعريفها وتمييزها وضبطها.

حيث أن الخدمة التي لا تتوافق مع المتطلبات المحددة تعتبر خدمة غير متطابقة ويتم الاستعانة بنموذج الإبلاغ عن حالة عدم مطابقة رقم (HR-QAP-F-05) ويتم ذكر عدم المطابقة على قائمة تقارير عدم المطابقة (HR-QAP-L-01) ويتم التعامل معها أيضاً من خلال نموذج تحسين الجودة (HR-QAP-F-07) عند الحاجة، وتتم معالجتها بحسب الإجراء الموثق ومن الممكن ذكرها خلال اجتماعات المراجعة الدورية للعمادة (HR-QAP-P-03).

⚠ لمزيد من التفاصيل، انظر إجراء تدقيق الجودة الداخلي (HR-QAP-P-01).

9. تقييم الأداء

1.9 المراقبة والقياس والتحليل والتقييم

1.1.9 عام

تتم مراقبة العمليات والخدمات التي تقدمها العمادة بشكل مستمر وقياسها وتحليلها وتقييم الأداء وتحسين الأداء والتحقق من متطلبات المواصفة الدولية (ISO9001:2015) للتأكد من فعالية نظام إدارة الجودة وضمان الحصول على النتائج المخطط لها وأيضاً ضمان التطوير المستمر على نظام إدارة الجودة والاحتفاظ بمعلومات موثقة مناسبة كدليل على النتائج. ونتيجة لذلك قامت العمادة بتحديد ما يلي:

احتياجات العمادة من الرصد والقياس، وذلك باستخدام أسلوب متابعة ممثل وحدة الجودة والتخطيط لفاعلية تطبيق نظام إدارة الجودة الذي يحدد الملاحظات والمشاهدات من التطبيق الفعلي للنظام، بالإضافة إلى استخدام نتائج اجتماعات الإدارة واستقصاء آراء المستفيدين والشكاوى والمقترحات عبر الاستبانات لتقويم كفاءة المنتجات والخدمات التي تقدمها الجامعة.

طرق الرصد والقياس والتحليل والتقييم اللازمة للتأكد من صحة النتائج، حيث تقوم العمادة بتحليل وتقييم النتائج وعرضها على إدارة العمادة في المراجعة الدورية للعمادة لتحديد الاستفادة الكاملة وتعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف في تطبيق نظام إدارة الجودة.

الفترات الدورية للرصد والقياس وأوقات تحليل وتقييم نتائج الرصد والقياس، حيث تم تحديد فترات دوريه لإجراء أساليب المراقبة والقياس أو متى ما تطلب تعزيز تطبيق نظام إدارة الجودة.

2.1.9 رضا المستفيد

بما أن رضا المستفيد هو من مقاييس الأداء لنظام إدارة الجودة، تقوم العمادة برصد انطباعات المستفيدين عن درجة التوافق مع احتياجاتهم وتطلعاتهم ومدى رضاهم عن خدمات العمادة كمؤشر لتحسين نظام إدارة الجودة. حيث يتم ذلك من خلال إجراء استبيان الرضا عن خدمات العمادة (HR-QAP-P-04) ويتم عرض نتائج الاستبيان وبحثها وتحليلها دورياً خلال اجتماعات المراجعة الدورية للعمادة من أجل تحقيق التطوير والتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة.

3.1.9 التحليل والتقييم

تقوم العمادة بتحليل وتقييم البيانات والمعلومات الناشئة عن الرصد والقياس وغيرها من المصادر ويتم تحديد ملائمة وفعالية نظام إدارة الجودة من خلال تحليل بيانات المؤشرات الداخلية الناتجة عن نشاطات المراقبة و القياس و هي تشمل ما يلي:

- نتائج تطابق الخدمات.
- نتائج تحليل استبيان الرضا عن خدمات العمادة.
- فعالية وكفاءة أداء نظام إدارة الجودة وضمان التنفيذ حسب ما تم التخطيط له.
- فعالية الإجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر والفرص.
- التحسينات اللازمة على نظام إدارة الجودة وتعزيز فعاليته لتحقيق الأهداف المرجوة من النظام.

2.9 التدقيق الداخلي

تقوم العمادة من خلال عملية التدقيق الداخلي بالتحقق والتأكد من مطابقة وفعالية نظام إدارة الجودة لمتطلبات الجامعة لنظام إدارة الجودة وأيضاً لمتطلبات المواصفة العالمية (ISO9001:2015). حيث يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط في العمادة بإعداد خطة وبرنامج لعملية التدقيق الداخلية علماً بأن هذه العملية تتم باستقلالية وحيادية من جميع المدققين المكلفين. خلال برنامج التدقيق يتم الأخذ بعين الاعتبار حالة وأهمية العمليات والإجراءات المطلوب مراجعتها كما أن هذا البرنامج يغطي جميع النشاطات الموثقة ضمن نطاق نظام إدارة الجودة. ويقوم أيضاً ممثل وحدة الجودة والتخطيط بعرض نتائج التدقيق بعد كتابة التقارير الخاصة بذلك من أجل بحثها ومناقشتها ضمن اجتماعات المراجعة الدورية للعمادة بشكل دوري، كما يقوم بمتابعة العمليات والإجراءات التصحيحية والوقائية وما تم اعتماده من حلول.

⚠ لمزيد من التفاصيل، انظر إجراء تدقيق الجودة الداخلي (HR-QAP-P-01).

3.9 مراجعة الإدارة

1.3.9 عام

يتم عقد اجتماع المراجعة الدورية للعمادة لضمان ملائمة وفعالية نظام إدارة الجودة على فترات مجدولة (أو مرة واحدة على الأقل سنوياً) وللتأكد أيضاً من أن النظام فعال ومتماشي مع التوجهات الاستراتيجية للعمادة. ويقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بعملية التنسيق والتحضير للاجتماع وحفظ وتوزيع المحضر على جميع الأعضاء أو أي جهة أخرى معنية. علماً بأن من يشارك في هذا الاجتماع كل من:

- عميد عمادة الموارد البشرية.
- وكلاء عمادة الموارد البشرية.
- رؤساء الأقسام في العمادة.
- ممثل وحدة الجودة والتخطيط
- أي أفراد آخرين يتم ترشيحهم.

⚠ لمزيد من التفاصيل، انظر إجراء المراجعة الدورية للعمادة (HR-QAP-P-03).

2.3.9 مدخلات مراجعة الإدارة

حسب المواصفات القياسية (ISO9001:2015)، تتضمن أجندة اجتماع المراجعة الدورية للعمادة مناقشة المواضيع التالية:

- مراجعة محضر الاجتماع السابق وتقييمه.
- التغييرات في الموضوعات ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة.
- تقارير أداء العمليات وحالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية.
- نتائج استبيان رضا المستفيد والشكاوى والمقترحات.
- تقييم أهداف الجودة وإلى أي مدى تم تحقيقها.
- تقييم نتائج الرصد والقياس وفق البند (9.1).
- تقييم نتائج التدقيق/المراجعة الداخلية والخارجية لنظام إدارة الجودة.
- فعالية الإجراءات المتخذة لمواجهة ومعالجة المخاطر.
- فرص التحسين وتوصيات التحسين والتطوير.
- أي مواضيع أخرى تتعلق بنظام إدارة الجودة.

3.3.9 مخرجات مراجعة الإدارة

يتضمن محضر الاجتماع (مخرجات مراجعة الإدارة) من القرارات والإجراءات التالية:

- الإجراءات المطلوبة لتحسين عمليات العمادة وتحسين نظام إدارة الجودة بشكل عام.
- تطوير العمليات والخدمات المتعلقة بمتطلبات المستفيدين.
- تحديد الموارد المطلوبة لتحقيق ذلك.

10. التحسين

1.10 عام

تقوم العمادة بتحديد ووضع آليات للتحسين وتتخذ الإجراءات اللازمة لتلبية متطلبات المستفيدين من خدمات العمادة وتعزيز رضاهم وتحديد جميع الآثار غير المرغوب فيها والقيام على تصحيحها أو منع ظهورها، وذلك عن طريق تحسين الإجراءات والعمليات أو تحسين أداء وفعالية نظام إدارة الجودة في العمادة بشكل عام.

2.10 عدم المطابقة والإجراء التصحيحي

عند حدوث حالة عدم مطابقة لنظام إدارة الجودة في العمادة أو عندما يتم الإبلاغ عن حالة عدم مطابقة من خلال شكوى، قامت العمادة بإنشاء إجراء للعمليات التصحيحية للتأكد من معرفة أسباب حدوثها والتحقيق ومراجعة وتحليل هذه الحالات من أجل تحديد العمليات التصحيحية الملائمة لإزالة هذه الأسباب ولتطبيق ضوابط تؤكد بأن هذه الإجراءات المطبقة فعالة، وموثقة، ومسجلة ويتم مراجعتها خلال اجتماع المراجعة الدورية للعمادة (HR-QAP-P-03).

لذلك عند حدوث حالة عدم مطابقة لنظام إدارة الجودة في العمادة فإنه يتم التأكد من التالي:

- التفاعل مع حالة عدم المطابقة بقدر الإمكان وذلك من خلال اتخاذ إجراء لضبط الحالة وتصحيحها والتعامل مع تبعاتها.
- تقييم ما إذا كانت الحالة تقتضي الى اتخاذ إجراءات للحد من الأسباب لحالة عدم المطابقة لعدم تكرار حدوثها مرة أخرى عن طريق:
- مراجعة وتحليل حالة عدم المطابقة.
- تحديد أسباب حدوث عدم المطابقة.
- تحديد إذا كانت هناك حالات عدم مطابقة، أو من المحتمل حدوثها لاحقاً.
- تنفيذ أي إجراءات ضرورية.
- مراجعة فعالة الإجراءات التصحيحية المتخذة.
- تحديث المخاطر والفرص المحددة أثناء مرحلة التخطيط إذا كان ضروري.
- عمل تعديلات على نظام الجودة إذا اقتضت الضرورة لذلك.

⚠ لمزيد من التفاصيل، انظر إجراء الأعمال الوقائية والتصحيحية (HR-QAP-P-02) وإجراء تدقيق الجودة الداخلي (HR-QAP-P-01).

3.10 التحسين المستمر

تقوم عمادة الموارد البشرية باستمرار على تحسين ملائمة وكفاية وفعالية نظام إدارة الجودة . وذلك من خلال الأخذ في الاعتبار مخرجات التحليل والتقييم وكذلك مخرجات مراجعة الإدارة لتحديد ما اذا كان هناك احتياجات أو يجب التعامل معها كجزء من التحسين المستمر.

ملحق دليل الجودة

1. الهيكل التنظيمي للعمادة



2. جدول العمليات الأساسية - مدخلاتها ومخرجاتها

العملية	مدخلات العملية	مخرجات العملية
عملية الجودة والتخطيط	الإطار الاستراتيجي (الرؤية والرسالة)	سياسة الجودة في العمادة
	التدقيق الداخلي	حالات المطابقة وعدم المطابقة
	الإجراءات التصحيحية والوقائية	معالجة حالات عدم المطابقة
	إجراء استبيان مع المستفيدين من خدمات العمادة	قياس رضا المستفيدين
	دورات توعوية في الجودة-نشرات تعريفية وعلمية	نشر ثقافة الجودة
	بيانات وتقارير الأداء للأقسام	التقارير والخطط السنوية
	طلبات اصدار البطاقات التعريفية	اصدار البطاقات التعريفية او الرفض في عدم اكتمال الشروط
عملية السجلات والتقارير	طلبات قسم التوثيق	تزويد قسم التوثيق في جميع ما يخص التعيين والترقيات وغير ذلك
	عمل بيان خدمات لمنسوبي الجامعة	رسم جدول لخدمة الموظف منذ التعيين حتى تاريخه
	فتح ملفات جديدة للتعيينات الجديدة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين	ترقيم الملف وإضافة الأوراق وحفظه بوحدة التخزين الإلكترونية (قرص صلب)
	تعبئة النماذج الواردة من نزاهة وهيئة التحقيق والادعاء العام	يكون ذلك من واقع الملف
	قرار تعيين	توثيق قرار التعيين
	قرار الترقية	توثيق قرار الترقية
	قرار إجازة استثنائية	توثيق قرار الإجازة
عملية التوثيق	قرار إنهاء خدمة	توثيق قرار إنهاء الخدمة والتسجيل في خدمة بيان
	مؤهل جديد	تسجيل المؤهل الجديد
	المطابقة الدورية لبيانات منسوبي الجامعة	تطابق البيانات المدرجة على النظام الإداري للجامعة مع ما هو مسجل لدى وزارة الموارد البشرية والخدمة المدنية
	طلبات إجراءات الجوازات مثل إصدار أو تجديد الإقامة أو تحديث الجوازات.. إلخ	تنفيذها على برنامج الجوازات (مقيم)
	طلبات استقدام عائلات منسوبي الجامعة	إصدار تأشيرة الاستقدام
	طلبات الزيارة العائلية	إصدار تأشيرة الزيارة
	عملية الجوازات	

العملية	مدخلات العملية	مخرجات العملية	
عملية الأداء الوظيفي	طلبات جهات الجامعة باعتماد المواثيق والتقاويم	الدرجة الحاصل عليها الموظف خلال دورة الأداء الوظيفي	
عملية التشكيلات	طلبات التعاقد	توقيع العقود	
	طلبات الترقية	إصدار قرار الترقية	
	طلبات النقل	إصدار قرار النقل	
	طلبات التكليف والاعارة	إصدار قرار التكليف والاعارة	
	طلبات صرف اللجان والمجالس	إصدار قرار صرف اللجان والمجالس	
	طلبات صرف الساعات الزائدة لأعضاء هيئة التدريس	إصدار قرار صرف الساعات الزائدة	
	طلبات صرف الرسوم الدراسية للمبتعثين داخلياً	إصدار قرار صرف الرسوم الدراسية	
	طلبات إنهاء الخدمة	إصدار قرار إنهاء الخدمة	
	طلبات الحسم	إصدار قرارات الحسم	
	طلبات استرداد مبالغ	إصدار قرار استرداد مبالغ	
عملية الاستحقاقات	طلبات تعويض تذاكر	إصدار قرار تعويض التذاكر	
	طلبات صرف مستحقات المتعاونين	إصدار قرار صرف مستحقات المتعاونين	
	طلبات صرف مستحقات مباشرة الأموال العامة	إصدار قرارات صرف مستحقات مباشرة الأموال	
	طلبات صرف نفقات تعليم الأبناء	إصدار قرار صرف نفقات التعليم	
	طلبات صرف المكافآت (خارج الدوام - طبيب بيطري - موزع بريد)	إصدار قرار صرف المكافآت	
	طلبات صرف التكليف بالعمل الصيفي	إصدار قرار التكليف بالعمل الصيفي	
	طلبات صرف الزيادات الاستثنائية	إصدار قرار صرف الزيادات الاستثنائية	
	طلبات إصدار قرار الإجازات (الاستثنائية - رعاية مولود - دراسية)	إصدار قرار بذلك	
	مراقبة انتظام الدوام	مراقبة انتظام الدوام الرسمي	الانضباط والمحافظة على الوقت

العملية	مدخلات العملية	مخرجات العملية
عملية البدلات	طلبات ابتعاث	إصدار قرار ابتعاث في الموافقة او عدم الموافقة
	طلبات دورة تدريبية	إصدار قرار في الموافقة على حضور الدورة او عدم ذلك
	طلبات مستحقات مالية	إصدار قرار بدل انتداب عن حضور الدورة التدريبية والمؤتمرات والندوات وورش العمل وبدل كتب ومراجع ورسالة ماجستير
	إعداد الرواتب الشهرية	اعتماد احتساب الرواتب الشهرية
عملية الرواتب	طلب اعداد مسيرات البدلات والاستحقاقات	اعتماد مسيرات صرف البدلات والاستحقاقات
	طلبات تعديل الحسابات البنكية	اعتماد تعديل الحسابات البنكية
	نماذج القروض الاجتماعية (بنك التنمية , البنك العقاري)	اعتماد نماذج القروض الاجتماعية
	تقارير الرواتب والمسيرات	تزويد أصحاب الصلاحية والمنسوبين بالتقارير
	ملاحظات الديوان العام للمحاسبة	الرد على ملاحظات الديوان العام للمحاسبة
	إخلاء الطرف	اعتماد إخلاء الطرف

3. ملخص خطة التعامل مع المخاطر وإجراءات مواجهتها

#	الخطر المحتمل	احتمالية حدوث الخطر	تأثير الخطر حال حدوثه	إجراءات التعامل مع الخطر	بيانات موقع الخطر
1	الاحتساب الخاطئ للرواتب والبدلات والاستحقاقات	نادر (2)	خطير (5)	سحب مسير الرواتب. إجراء عملية التصحيح. إعادة مراجعة تسلسل إجراءات العملية ومعالجة الاجراء المتسبب بوقوع الخطر.	عمادة الموارد البشرية، قسم الرواتب
2	عدم مباشرة العمل بالكلية بعد انتهاء فترة الابتعاث الخارجي أو الايفاد الداخلي	ممکن (3)	متوسط (3)	إبلاغ المبتعث بمباشرة العمل بعد انتهاء فترة الابتعاث أو الايفاد. التعميم على وحدات الجامعة بضرورة تبليغ المبتعث أو الموفد الداخلي بمباشرة العمل بعد انتهاء الفترة. متابعة سير المبتعث من قبل مجلس القسم.	عمادة الموارد البشرية، قسم البدلات
3	عدم الدراية التامة بأنظمة الحضور والانصراف	نادر (2)	متوسط (3)	الزيارات الميدانية. التوعية بالأنظمة وتقويم الخطأ ومعالجته. إنهاء الخطر وذلك بالتاكيد على اتباع الأنظمة وتطبيق اللوائح.	عمادة الموارد البشرية، قسم مراقبة انتظام الدوام
4	السماح لمن ترغب الجامعة بالتعاقد معه بمباشرة العمل قبل توقيع العقد	نادر (2)	متوسط (3)	إبلاغ الموظف بعدم مباشرة العمل إلا بعد توقيع العقد أولاً. التعميم على وحدات الجامعة بعدم توظيف أي شخص إلا بعد توقيع عقد معه عن طريق الإدارة المختصة. إبلاغ الشخص المعني بالتوقف عن العمل فوراً.	عمادة الموارد البشرية، قسم التشكيلات

#	الخطر المحتمل	احتمالية حدوث الخطر	تأثير الخطر حال حدوثه	إجراءات التعامل مع الخطر	بيانات موقع الخطر
5	عدم وعي أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم والموظفين بحقوقهم وواجباتهم بعد المباشرة أو توقيع العقد.	ممكن (3)	خطير (5)	توفير نسخ كافية من اللوائح والأنظمة والتعليمات لأعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم والموظفين التي توضح حقوقهم وواجباتهم.	عمادة الموارد البشرية، قسم التشكيلات
6	صرف رواتب غير مستحقة نظاماً	نادر (2)	رئيسي (4)	الحسم من الراتب خلال الشهر الذي يليه. وضع مباشرة الزامية عبر الخدمات الذاتية.	عمادة الموارد البشرية، قسم الاستحقاقات
7	فقدان بعض وثائق ومستندات تقويم الأداء الوظيفي.	نادر (2)	متوسط (3)	الإعلان عن الفقدان. الإعلان عن إيقاف العمل بها.	عمادة الموارد البشرية، قسم الأداء الوظيفي
8	عدم دقة البيانات والمعلومات وتوافقها.	ممكن (3)	طفيف (2)	التأكد من الخطأ وإفادة قسم الأداء الوظيفي لإعادة تصحيحه بالنماذج أو بالنظام الإداري للجامعة	عمادة الموارد البشرية، قسم الأداء الوظيفي
9	انتهاء عقد المتعاقد وبقاؤه داخل المملكة على كفالة الجامعة	نادر (2)	متوسط (3)	إبلاغ المتعاقد بضرورة تصحيح وضعه خلال شهر. في حال عدم تحقق الإجراء الأول يتم إبلاغ مديرية الجوازات بتقييد مكفول.	عمادة الموارد البشرية، قسم الجوازات
10	إصدار تأشيرة خروج وعودة لمتعاقد بدون علم الجامعة	نادر (2)	متوسط (3)	مخاطبة إدارة الجوازات بالمنطقة بعدم نظامية إصدار التأشيرة. مطالبة إدارة الجوازات بإلغاء التأشيرة بشكل عاجل.	عمادة الموارد البشرية، قسم الجوازات
11	نقص البيانات الخاصة بالجامعة في سجلات وزارة الموارد البشرية ونظام تبادل المنافع بالتأمينات الاجتماعية.	نادر (2)	متوسط (3)	جمع البيانات الناقصة المسببة لحدوث هذا الخطر توثيق البيانات والتأكد من كمالية البيانات المدرجة لدى وزارة الموارد البشرية ونظام التأمينات الاجتماعية بعد التوثيق	عمادة الموارد البشرية، قسم التوثيق
12	فقدان وثائق السجلات والتقارير	ممكن (3)	متوسط (3)	الإعلان عن الفقدان. الإعلان عن إيقاف العمل بها.	عمادة الموارد البشرية، قسم السجلات والتقارير

احتمالية حدوث الخطر:

غير ممكن	نادر	ممكن	على الأرجح	مؤكد
1	2	3	4	5

تأثير الخطر حال حدوثه:

ضئيل	طفيف	متوسط	رئيسي	خطير
1	2	3	4	5

4. قائمة وثائق الجودة في العمادة

#	اسم الوثيقة	الرمز المرجعي	نوع الوثيقة	القسم المختص	الإصدار	
					رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
1	عملية السجلات والتقارير	HR-RECS-PR	عملية	السجلات والتقارير	1	2021/12/09
2	عملية التوثيق	HR-DOS-PR	عملية	التوثيق	1	2021/12/09
3	عملية الجوازات	HR-PAS-PR	عملية	الجوازات	1	2021/12/09
4	عملية الأداء الوظيفي	HR-PPS-PR	عملية	الأداء الوظيفي	1	2021/12/09
5	عملية مراقبة انتظام الدوام	HR-APM-PR	عملية	مراقبة انتظام الدوام	1	2021/12/09
6	عملية الاستحقاقات	HR-ACS-PR	عملية	الاستحقاقات	1	2021/12/09
7	عملية التشكيلات	HR-FOS-PR	عملية	التشكيلات	1	2021/12/09
8	عملية البدلات	HR-ALS-PR	عملية	البدلات	1	2021/12/09
9	عملية الرواتب	HR-SAS-PR	عملية	الرواتب	1	2021/12/09
10	عملية الجودة والتخطيط	HR-QAP-PR	عملية	الجودة والتخطيط	1	2021/12/09
11	إجازة المرافقة	HR-RECS-P-01	إجراء	السجلات والتقارير	1	2021/12/09
12	إجازة الوضع	HR-RECS-P-02	إجراء	السجلات والتقارير	1	2021/12/09
13	الإجازة المرضية	HR-RECS-P-03	إجراء	السجلات والتقارير	1	2021/12/09
14	الإجازة المتفرقة	HR-RECS-P-04	إجراء	السجلات والتقارير	1	2021/12/09
15	الإجازة العادية	HR-RECS-P-05	إجراء	السجلات والتقارير	1	2021/12/09
16	بيان الخدمات	HR-RECS-P-06	إجراء	السجلات والتقارير	1	2021/12/09
17	حفظ الوثائق والمعاملات	HR-RECS-P-07	إجراء	السجلات والتقارير	1	2021/12/09
18	تزويد المستفيدين بالسجلات والتقارير	HR-RECS-P-08	إجراء	السجلات والتقارير	1	2021/12/09
19	استلام وحفظ ملفات المنقولين من خارج الجامعة	HR-RECS-P-09	إجراء	السجلات والتقارير	1	2021/12/09
20	إرسال ملفات الموظفين المنقولين إلى خارج الجامعة	HR-RECS-P-10	إجراء	السجلات والتقارير	1	2021/12/09

الإصدار		القسم المختص	نوع الوثيقة	الرمز المرجعي	اسم الوثيقة	#
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار					
1	2021/12/09	السجلات والتقارير	إجراء	HR-RECS-P-11	إصدار بطاقة منسوب الجامعة	21
1	2021/12/09	السجلات والتقارير	إجراء	HR-RECS-P-12	تعبئة النماذج الواردة من جهات خارجية من واقع الملف	22
1	2021/12/09	التوثيق	إجراء	HR-DOS-P-01	توثيق تعيين جديد	23
1	2021/12/09	التوثيق	إجراء	HR-DOS-P-02	توثيق ترقية	24
1	2021/12/09	التوثيق	إجراء	HR-DOS-P-03	توثيق إجازة استثنائية	25
1	2021/12/09	التوثيق	إجراء	HR-DOS-P-04	توثيق طي القيد (إنهاء الخدمة)	26
1	2021/12/09	التوثيق	إجراء	HR-DOS-P-05	توثيق تسجيل مؤهل جديد	27
1	2021/12/09	التوثيق	إجراء	HR-DOS-P-06	توثيق النقل	28
1	2021/12/09	التوثيق	إجراء	HR-DOS-P-07	التسجيل في خدمة بيان (بعد طي القيد)	29
1	2021/12/09	التوثيق	إجراء	HR-DOS-P-08	تسجيل موظف في نظام التأمينات الاجتماعية	30
1	2021/12/09	التوثيق	إجراء	HR-DOS-P-09	حذف موظف من التأمينات الاجتماعية	31
1	2021/12/09	التوثيق	إجراء	HR-DOS-P-10	مطابقة بيانات الجامعة مع وزارة الموارد البشرية	32
1	2021/12/09	التوثيق	إجراء	HR-DOS-P-11	مطابقة بيانات الجامعة مع المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	33
1	2021/12/09	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-01	إصدار إقامة بدل فاقد	34
1	2021/12/09	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-02	استقدام عائلة للمتقاعدين	35
1	2021/12/09	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-03	استقدام عائلة لطلاب المنح الخارجية	36
1	2021/12/09	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-04	اعتماد أمر الإركاب	37
1	2021/12/09	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-05	تجديد إقامة المرافق في سن 18 سنة	38
1	2021/12/09	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-06	تصحيح الإقامة	39
1	2021/12/09	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-07	إصدار تأشيرة خروج نهائي	40
1	2021/12/09	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-08	إلغاء تأشيرة الخروج والعودة أو النهائي	41

الإصدار		القسم المختص	نوع الوثيقة	الرمز المرجعي	اسم الوثيقة	#
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار					
2021/12/09	1	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-09	تأشيرة خروج وعودة	42
2021/12/09	1	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-10	تأشيرة زيارة عائلية	43
2021/12/09	1	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-11	تجديد الإقامة	44
2021/12/09	1	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-12	تحديث الجواز	45
2021/12/09	1	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-13	تمديد تأشيرة الخروج والعودة	46
2021/12/09	1	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-14	منح تأشيرة دخول لمولود خارج السعودية من 3 أشهر إلى أقل من سنة	47
2021/12/09	1	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-15	إدخال بيانات منسوبي الجامعة الغير سعوديين	48
2021/12/09	1	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-16	إصدار الإقامة للمتعاقدين	49
2021/12/09	1	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-17	إصدار الإقامة للمرافقين	50
2021/12/09	1	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-18	إصدار الإقامة للمواليد	51
2021/12/09	1	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-19	فصل التابعين الذين بلغوا سن 18 سنة	52
2021/12/09	1	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-20	نقل كفالة أحد أفراد عائلة صاحب الطلب إلى جهة أخرى	53
2021/12/09	1	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-21	نقل كفالة المرافقين إلى صاحب الطلب	54
2021/12/09	1	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-22	نقل كفالة صاحب الطلب من الجامعة إلى جهة عمل أخرى	55
2021/12/09	1	الجوازات	إجراء	HR-PAS-P-23	نقل متعاقد إلى الجامعة	56
2021/12/09	1	الأداء الوظيفي	إجراء	HR-PPS-P-01	اعتماد دورة الأداء الوظيفي	57
2021/12/09	1	الأداء الوظيفي	إجراء	HR-PPS-P-02	إعداد ميثاق الأداء الوظيفي	58
2021/12/09	1	الأداء الوظيفي	إجراء	HR-PPS-P-03	إعداد التقييم السنوي للأداء الوظيفي	59
2021/12/09	1	الأداء الوظيفي	إجراء	HR-PPS-P-04	تطبيق اللائحة والإطار التنظيمي لقسم الأداء الوظيفي	60
2021/12/09	1	الأداء الوظيفي	إجراء	HR-PPS-P-05	تزويد اللجنة الدائمة للأداء الوظيفي بالتقرير السنوي	61

الإصدار		القسم المختص	نوع الوثيقة	الرمز المرجعي	اسم الوثيقة	#
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار					
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-01	إجازة استثنائية	62
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-02	إجازة دراسية	63
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-03	إجازة مرافقة مبعث	64
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-04	إجازة رعاية مولود	65
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-05	إجازة رياضية	66
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-06	تعويض قدوم أول مرة	67
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-07	حسم من الراتب	68
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-08	صرف مكافأة متعاون	69
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-09	مكافأة ساعات زائدة	70
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-10	مكافأة مباشرة الأموال العامة	71
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-11	مكافأة موزع بريد	72
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-12	إجازة اضطرارية لأعضاء هيئة التدريس	73
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-13	التكليف بالعمل الإضافي	74
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-14	تعويض أوامر الإركاب % 50	75
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-15	زيادة استثنائية	76
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-16	مكافأة مجلس قسم	77
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-17	مكافأة مجلس كلية	78
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-18	نفقات تعليم	79
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-19	إنهاء الخدمات	80
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-20	التكليف بالعمل الصيفي	81
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-21	مكافأة اللجان	82
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-22	شهادة خبرة للمتقاعدين	83

الإصدار		القسم المختص	نوع الوثيقة	الرمز المرجعي	اسم الوثيقة	#
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار					
2021/12/09	1	الاستحقاقات	إجراء	HR-ACS-P-23	شهادة خبرة للمتعاونين	84
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-01	ندب وإعارة أعضاء هيئة التدريس السعوديين إلى خارج الجامعة	85
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-02	ندب وإعارة أعضاء هيئة التدريس السعوديين إلى داخل الجامعة	86
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-03	إعارة الموظفين إلى خارج الجامعة	87
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-04	إعارة الموظفين إلى داخل الجامعة	88
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-05	الترقيات للمراتب العليا	89
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-06	التعاقد	90
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-07	التعاقد بعد التقاعد	91
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-08	التعيين	92
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-09	النقل الخارجي لأعضاء هيئة التدريس السعوديين إلى داخل الجامعة	93
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-10	النقل الخارجي لأعضاء هيئة التدريس السعوديين إلى خارج الجامعة	94
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-11	النقل الداخلي لأعضاء هيئة التدريس	95
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-12	النقل الداخلي للتشكيلات الأخرى	96
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-13	تجديد عقود أعضاء هيئة التدريس المتقاعدين لمن تجاوز خدمة 10 سنوات فأكثر	97
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-14	تجديد عقود أعضاء هيئة التدريس المتقاعدين لمن تجاوز سن 60 عام	98
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-15	تحويل الوظائف	99
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-16	ترقيات اللائحة الصحية	100
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-17	ترقيات بند الأجور	101
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-18	ترقيات بند المستخدمين	102

الإصدار		القسم المختص	نوع الوثيقة	الرمز المرجعي	اسم الوثيقة	#
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار					
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-19	تكليف أعضاء هيئة التدريس داخل الجامعة	103
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-20	طلاب الامتياز	104
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-21	طلب النقل الخارجي بالسلك الوظيفي	105
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-22	طلب النقل الخارجي بالمناقلة	106
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-23	طلبات النقل من خارج الجامعة إلى داخل الجامعة	107
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-24	طلبات النقل من داخل الجامعة إلى خارج الجامعة	108
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-25	الترقيات للمراتب العاشرة فما دون	109
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-26	تجديد عقود أعضاء هيئة التدريس المتعاقدين	110
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-27	تكليف الموظفين داخل الجامعة	111
2021/12/09	1	التشكيلات	إجراء	HR-FOS-P-28	التوظيف	112
2021/12/09	1	مراقبة انتظام الدوام	إجراء	HR-APM-P-01	الإجراءات على نظام حاضر (بعد المهلة)	113
2021/12/09	1	مراقبة انتظام الدوام	إجراء	HR-APM-P-02	الإجراءات على نظام حاضر (خلال المهلة)	114
2021/12/09	1	مراقبة انتظام الدوام	إجراء	HR-APM-P-03	مراقبة انتظام الدوام عبر البصمة (حاضر)	115
2021/12/09	1	مراقبة انتظام الدوام	إجراء	HR-APM-P-04	تدقيق ومراجعة كشوفات الحضور والانصراف	116
2021/12/09	1	مراقبة انتظام الدوام	إجراء	HR-APM-P-05	زيارات رقابية ميدانية	117
2021/12/09	1	مراقبة انتظام الدوام	إجراء	HR-APM-P-06	تعريف بصمة حضور وانصراف الموظفين، عبر نظام (حاضر)	118
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-01	انتداب داخلي / خارجي	119
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-02	بدل أمين صندوق / مأمور صرف	120
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-03	بدل أمين مستودع / مأمور عهدة	121
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-04	بدل التعليم الجامعي	122

الإصدار		القسم المختص	نوع الوثيقة	الرمز المرجعي	اسم الوثيقة	#
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار					
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-05	بدل الجامعات الناشئة	123
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-06	بدل الندرة	124
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-07	بدل تأييث (المتعاقدين)	125
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-08	بدل ترحيل بعد اللبغات / اللتصال العلمي	126
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-09	بدل ترحيل بعد الترقية	127
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-10	بدل ترحيل بعد التعيين أو التكليل	128
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-11	بدل تفرغ وساعات عمل إضافي	129
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-12	بدل تفرغ وساعات عمل إضافي لشاغلي الوظائف الصحية	130
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-13	بدل تميز / ندرة / تدريب / الإشراف لشاغلي الوظائف الصحية	131
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-14	بدل حاسب آلي لأعضاء هيئة التدريس السعوديين	132
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-15	بدل حاسب آلي لوظائف تقنية المعلومات	133
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-16	بدل سكن لأعضاء هيئة التدريس غير السعوديين (المتعاقدين)	134
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-17	بدل سكن للأطباء السعوديين	135
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-18	بدل ضرر / عدوى أو خطر لأعضاء هيئة التدريس	136
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-19	بدل ضرر / عدوى أو خطر للموظفين	137
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-20	بدل ضرر / عدوى أو خطر لشاغلي الوظائف الصحية	138
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-21	بدل طباعة رسالة	139
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-22	بدل طباعة عمل	140
2021/12/09	1	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-23	بدل عمل بالمستشفيات للساعات الإضافية لأعضاء هيئة التدريس المتعاقدين	141

الإصدار		القسم المختص	نوع الوثيقة	الرمز المرجعي	اسم الوثيقة	#
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار					
1	2021/12/09	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-24	بدل مكافأة تميز	142
1	2021/12/09	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-25	بدل منصب رئاسة قسم أكاديمي في الكلية	143
1	2021/12/09	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-26	بدل منصب عميد كلية / عمادة	144
1	2021/12/09	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-27	بدل منصب وكالة كلية / عمادة	145
1	2021/12/09	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-28	بدل ناسخ آلة	146
1	2021/12/09	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-29	بدل نقل شهري	147
1	2021/12/09	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-30	حضور دورة تدريبية بمعهد الإدارة العامة	148
1	2021/12/09	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-31	حضور دورة تدريبية داخلية / خارجية	149
1	2021/12/09	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-32	حضور مؤتمر / ندوة / ورشة عمل (داخلياً أو خارجياً)	150
1	2021/12/09	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-33	صرف انتداب الاتصال العلمي (الخارجي)	151
1	2021/12/09	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-34	صرف مخصص الكتب بعد إجازة التفرغ العلمي	152
1	2021/12/09	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-35	قرار صرف بدل كتب ومراجع	153
1	2021/12/09	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-36	انتداب داخلي	154
1	2021/12/09	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-37	طلب أمر إركاب إجازة أعضاء هيئة التدريس المتعاقدين	155
1	2021/12/09	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-38	حضور مؤتمر علمي في مجال التخصص	156
1	2021/12/09	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-39	طلب أمر إركاب (ابتعاث، تفرغ علمي، اتصال علمي)	157
1	2021/12/09	البدلات	إجراء	HR-ALS-P-40	طلب أمر إركاب (دورة، مؤتمر، ندوة، ورشة عمل، اجتماع، مهمة)	158
1	2021/12/09	الرواتب	إجراء	HR-SAS-P-01	تحويل الحساب البنكي	159
1	2021/12/09	الرواتب	إجراء	HR-SAS-P-02	إيقاف الحسم لبنوك التنمية (الاجتماعية - العقاري - الزراعي)	160
1	2021/12/09	الرواتب	إجراء	HR-SAS-P-03	إعداد مسير الرواتب العام	161

الإصدار		القسم المختص	نوع الوثيقة	الرمز المرجعي	اسم الوثيقة	#
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار					
2021/12/09	1	الرواتب	إجراء	HR-SAS-P-04	إعداد مسيرات البدلات	162
2021/12/09	1	الرواتب	إجراء	HR-SAS-P-05	إعداد مسيرات الاستحقاقات	163
2021/12/09	1	الرواتب	إجراء	HR-SAS-P-06	اعتماد الحسميات الشهرية	164
2021/12/09	1	الرواتب	إجراء	HR-SAS-P-07	اعتماد البدلات الشهرية	165
2021/12/09	1	الرواتب	إجراء	HR-SAS-P-08	إعداد فروقات الرواتب والبدلات الشهرية	166
2021/12/09	1	الرواتب	إجراء	HR-SAS-P-09	اعتماد نماذج القروض الاجتماعية	167
2021/12/09	1	الرواتب	إجراء	HR-SAS-P-10	تزويد أصحاب الصلاحية والمنسويين بالتقارير	168
2021/12/09	1	الرواتب	إجراء	HR-SAS-P-11	اعتماد اخلاء الطرف	169
2021/12/09	1	الجودة والتخطيط	إجراء	HR-QAP-P-01	إجراء تدقيق الجودة الداخلي	170
2021/12/09	1	الجودة والتخطيط	إجراء	HR-QAP-P-02	إجراء الأعمال الوقائية والتصحيحية	171
2021/12/09	1	الجودة والتخطيط	إجراء	HR-QAP-P-03	إجراء المراجعة الدورية للعمادة	172
2021/12/09	1	الجودة والتخطيط	إجراء	HR-QAP-P-04	إجراء استبيان الرضا عن خدمات العمادة	173
2021/12/09	1	الجودة والتخطيط	إجراء	HR-QAP-P-05	إجراء دراسة تطويرية	174
2021/12/09	1	الجودة والتخطيط	إجراء	HR-QAP-P-06	إجراء ضبط الوثائق	175
2021/12/09	1	الجودة والتخطيط	إجراء	HR-QAP-P-07	إجراء ضبط السجلات	176
2021/12/09	1	الجوازات	نموذج	HR-PAS-F-01	نموذج بيانات التعديل	177
2021/12/09	1	الجوازات	نموذج	HR-PAS-F-02	نموذج طلب استقدام	178
2021/12/09	1	الجوازات	نموذج	HR-PAS-F-03	نموذج إخلاء طرف السكن	179
2021/12/09	1	الجوازات	نموذج	HR-PAS-F-04	نموذج إقرار عدم زواج للبيت	180
2021/12/09	1	الاستحقاقات	نموذج	HR-ACS-F-01	نموذج طلب إجازة	181
2021/12/09	1	الاستحقاقات	نموذج	HR-ACS-F-02	نموذج تعويض القдом	182
2021/12/09	1	الاستحقاقات	نموذج	HR-ACS-F-03	نموذج طلب تعويض 50 % من تذاكر السفر	183

الإصدار		القسم المختص	نوع الوثيقة	الرمز المرجعي	اسم الوثيقة	#
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار					
2021/12/09	1	الاستحقاقات	نموذج	HR-ACS-F-04	نموذج نفقات تعليم	184
2021/12/09	1	الاستحقاقات	نموذج	HR-ACS-F-05	نموذج شهادة خلو طرف	185
2021/12/09	1	التشكيلات	نموذج	HR-FOS-F-01	استمارة ترشيح متعاقد	186
2021/12/09	1	التشكيلات	نموذج	HR-FOS-F-02	نموذج كشف طبي	187
2021/12/09	1	التشكيلات	نموذج	HR-FOS-F-03	استمارة الترشيح	188
2021/12/09	1	التشكيلات	نموذج	HR-FOS-F-04	استمارة النقل	189
2021/12/09	1	البدلات	نموذج	HR-ALS-F-01	نموذج بيان عن انتداب داخل/خارج المملكة	190
2021/12/09	1	البدلات	نموذج	HR-ALS-F-02	نموذج طلب صرف بدل تعليم جامعي	191
2021/12/09	1	البدلات	نموذج	HR-ALS-F-03	نموذج صرف بدل ضرر او خطر	192
2021/12/09	1	الجودة والتخطيط	نموذج	HR-QAP-F-01	نموذج خطة التدقيق السنوية	193
2021/12/09	1	الجودة والتخطيط	نموذج	HR-QAP-F-02	نموذج تكليف بتنفيذ عملية التدقيق	194
2021/12/09	1	الجودة والتخطيط	نموذج	HR-QAP-F-03	نموذج برنامج التدقيق	195
2021/12/09	1	الجودة والتخطيط	نموذج	HR-QAP-F-04	نموذج جدول أسئلة التدقيق	196
2021/12/09	1	الجودة والتخطيط	نموذج	HR-QAP-F-05	نموذج تقرير عدم المطابقة	197
2021/12/09	1	الجودة والتخطيط	نموذج	HR-QAP-F-06	نموذج تقرير التدقيق الداخلي	198
2021/12/09	1	الجودة والتخطيط	نموذج	HR-QAP-F-07	نموذج تحسين الجودة	199
2021/12/09	1	الجودة والتخطيط	نموذج	HR-QAP-F-08	نموذج محضر الاجتماع	200
2021/12/09	1	الجودة والتخطيط	نموذج	HR-QAP-F-09	نموذج سجل متابعة القرارات	201
2021/12/09	1	الجودة والتخطيط	نموذج	HR-QAP-F-10	نموذج استبيان الرضا عن خدمات العمادة	202
2021/12/09	1	الجودة والتخطيط	نموذج	HR-QAP-F-11	نموذج طلب ضبط وثيقة	203
2021/12/09	1	الجودة والتخطيط	نموذج	HR-QAP-F-12	نموذج تحليل المخاطر	204
2021/12/09	1	الجودة والتخطيط	قائمة	HR-QAP-L-01	قائمة تقارير عدم المطابقة	205

الإصدار		القسم المختص	نوع الوثيقة	الرمز المرجعي	اسم الوثيقة	#
رقم الإصدار	تاريخ الإصدار					
1	2021/12/09	الجودة والتخطيط	قائمة	HR-QAP-L-02	قائمة طلبات الجودة	206
1	2021/12/09	الجودة والتخطيط	قائمة	HR-QAP-L-03	قائمة مؤشرات الأداء	207
1	2021/12/09	الجودة والتخطيط	قائمة	HR-QAP-L-04	قائمة إجراءات العمادة	208
1	2021/12/09	الجودة والتخطيط	قائمة	HR-QAP-L-05	قائمة نماذج العمادة	209
1	2021/12/09	الجودة والتخطيط	قائمة	HR-QAP-L-06	قائمة تعليمات العمادة	210
1	2021/12/09	الجودة والتخطيط	قائمة	HR-QAP-L-07	قائمة وثائق الجودة الرئيسية	211
1	2021/12/09	الجودة والتخطيط	قائمة	HR-QAP-L-08	قائمة توزيع الوثائق المقيدة	212
1	2021/12/09	الجودة والتخطيط	قائمة	HR-QAP-L-09	قائمة سجلات الجودة	213
1	2021/12/09	الجودة والتخطيط	قائمة	HR-QAP-L-10	قائمة الوثائق الخارجية	214
1	2021/12/09	الجودة والتخطيط	تعليمية	HR-QAP-I-01	تعليمية نظام ترميز الوثائق	215
1	2021/12/09	الجودة والتخطيط	تعليمية	HR-QAP-I-02	تعليمية مراقبة الوثائق والمعلومات	216
1	2021/12/09	الجودة والتخطيط	دليل	HR-QAP-M-01	دليل الجودة	218

5. ملخص الخطة الاستراتيجية لعمادة الموارد البشرية

1.5 الرؤية

التميز والريادة وطنياً في تقديم خدمات متكاملة متطورة لأعضاء هيئة التدريس والموظفين في بيئة محفزة.

2.5 الرسالة

تقديم خدماتها لمنسوبي الجامعة بجودة ومهارة عالية بشكل يساهم في تحقيق توجهات الجامعة نحو التميز والتنمية الوطنية المستدامة والموارد الذاتية وذلك من خلال خلق وتعزيز بيئة عمل تدعم التغيير الإيجابي.

3.5 القيم

الأمانة: نؤدي العمل بإخلاص وملتزم بأدبيات وأخلاقيات العمل والمهنة.
العدالة: نسعى لتحقيق مبدأ تساوي الفرص والإنصاف في التعامل مع الجميع.
الجودة: نطبق أعلى معايير الجودة في جميع أنشطة العمادة وخدماتها.
العمل الجماعي: نرسخ ثقافة العمل كفريق واحد.
الولاء والانتماء: نعزز سلوك الولاء والانتماء للجامعة والوطن.

4.5 الأهداف والمبادرات الاستراتيجية

- تحسين الأداء الإداري المحكوم وتعزيز الرضا والولاء المؤسسي.
- تحسين الأداء التقني والمعلوماتي وتعزيز التحول الرقمي.

6. المراجع

- المواصفة القياسية الدولية، الإصدار الرابع (ISO 9001:2008).
- المواصفة القياسية الدولية، الإصدار الخامس (ISO 9001:2015).
- الموقع الإلكتروني للمنظمة العالمية (ISO (<http://www.iso.org/iso>))