



سياسة تطوير الخدمات الطلابية



عنوان السياسة: تطوير الخدمات الطلابية

عميد الكلية	أعدت بواسطة: Prepared by:
لجنة ضمان الجودة المركزية ، ومجلس الكلية العلمي	تمت الموافقة عليه من قبل: Approved by:
قسم ضمان الجودة	صادر عن: Issued by:
(2)	رقم الإصدار: Version No:
CCM1, Sep 5, 2019	تاريخ الموافقة: Date Approved:
سنتان	تاريخ المراجعة التالي: Next Revision Date:
العميد	موقعة من قبل: Signed by:

سياسة تطوير الخدمات الطلابية SS/SI	
السياسة	الإسهام في بناء بيئة جامعية من حيث الخدمات لرفع مستوى الطالبات تربوياً وثقافياً واجتماعياً، مع مراعاة تلبية احتياجات الطالبات.
الأهداف	1. ضمان جودة الخدمات الطلابية المتاحة باستقراء آراء الطلبة. 2. توعية الطلبة بالخدمات الطلابية المقدمة والاستغلال الأمثل لها. 3. تلبية الاحتياجات المتنامية والمتغيرة للخدمات الطلابية.
مسؤولية التطبيق	العمادة، رؤساء الأقسام، قسم شؤون الطالبات، قسم ضمان الجودة.
العمليات	تعليمات
إجراءات	-----
SS/SI/01	1. إجراء تقييم مستوى الخدمات الطلابية.
SS/SI/02	2. إجراء التعامل مع الشكاوى
SS/SI/03	3. إجراء التعامل مع المقترحات
SS/SI/01/001	1. استمارة قياس رضا الطالبات عن الخدمات التي تقدمها الكلية
SS/SI/01/002	2. استمارة رضا الطالبات عن خدمات مركز مصادر التعلم
SS/SI/01/003	3. استمارة تقييم الأسبوع التعريفي
SS/SI/01/004	4. استمارة تقييم السكن الداخلي
SS/SI/02/001	5. استمارة شكوى
SS/SI/03/001	6. استمارة اقتراح
النماذج المتعلقة	

إجراء تقييم مستوى الخدمات الطلابية
SS/SI/01

العمليات		<p>1. يقوم قسم ضمان الجودة بتوزيع الإستبيان الذي يقيس رضا الطالبات عن الخدمات التي تقدمها الكلية.</p> <p>2. يقوم قسم ضمان الجودة بتحليل نتائج التقييمات ووضع مقترحات وتوصيات.</p> <p>3. يتم إرسال التحليل والتوصيات إلى الأقسام المعنية.</p> <p>4. يقوم القسم المعني بعمل خطة علاجية بهدف التطوير.</p>
مسؤولية التطبيق		العمادة، قسم ضمان الجودة، الأقسام المعنية
النماذج المتعلقة		<p>1. استمارة قياس رضا الطالبات عن الخدمات التي تقدمها الكلية</p> <p>2. استمارة رضا الطالبات عن خدمات مركز مصادر التعلم</p> <p>3. استمارة تقييم الأسبوع التعريفي</p> <p>4. استمارة تقييم السكن الداخلي</p>
SS/SI/01/001		
SS/SI/01/002		
SS/SI/01/003		
SS/SI/01/004		

إجراء التعامل مع الشكاوى SS/SI/02	
العمليات	<ol style="list-style-type: none"> 1. توفر الكلية صندوقاً محكم الإغلاق في مكان يسهل الوصول إليه بالنسبة للطالبات، و يكون المفتاح مع رئيس قسم شؤون الطالبات. 2. تقوم الطالبة بتعبئة نموذج الشكوى. 3. إذا كانت الشكوى خارج حدود مسؤولية قسم شؤون الطالبات يتم تحويل الشكوى إلى نائب العميد للشؤون الأكاديمية 4. يقوم نائب العميد للشؤون الأكاديمية بتحويل الشكوى إلى رئيس القسم المعني أو بتشكيل لجنة محايدة ممن يراه مناسباً. 5. يقوم رئيس القسم /اللجنة بالتعامل مع الشكوى المقدمة. 6. يتم إبلاغ الطالبة والجهات المعنية بالقرار الصادر. 7. تتم متابعة تنفيذ القرار. 8. يتم الاحتفاظ بنسخة من الوثائق في ملف الشكاوى في قسم شؤون الطالبات
مسؤولية التطبيق	العمادة، رؤساء الأقسام، رئيس قسم شؤون الطالبات.
النماذج المتعلقة	استمارة شكوى.
SS/SI/02/001	

إجراء التعامل الاقتراحات SS/SI/03	
العمليات	<p>1. توفر الكلية صندوقاً محكم الإغلاق في مكان يسهل الوصول إليه بالنسبة للطالبات، و يكون المفتاح مع رئيس قسم شؤون الطالبات.</p> <p>2. تُعبئُ طالبة نموذج الاقتراح وتضعه في الصندوق المخصص لذلك.</p> <p>3. إذا كان الاقتراح خارج حدود مسؤولية قسم شؤون الطالبات يتم تحويل الاقتراح إلى نائب العميد للشؤون الأكاديمية.</p> <p>4. يقوم نائب العميد للشؤون الأكاديمية بتحويل الاقتراحات إلى الجهة المعنية لاتخاذ الإجراء اللازم وإبلاغ طالبة إذا دعت الحاجة.</p> <p>5. تحفظ النماذج في ملف خاص يسمى "ملف الاقتراحات" ويحفظ في قسم شؤون الطالبات.</p>
مسؤولية التطبيق	العمادة، قسم شؤون الطالبات، رؤساء الأقسام.
النماذج المتعلقة	استمارة اقتراح.
SS/SI/03/001	

مراقبة الوثائق**Documentation Control**

رقم المقطع Section Number	سبب المراجعة Reason for Revision	مخطط المراجعة Outline of Revision	تاريخ التصديق Date of Ratification