



## الهيكل الإداري لكلية التربية - جامعة طنطا

إجراء

الأطراف المهتمة والاتصالات والتواصل

**Interested Parts and Communications**

كود رقم: TP0EDD00Q00P050000

اعتماد	مراجعة	إعداد	البيان
أ.د./ أحمد الحسينى هلال	أ.د./ إيمان عبد الرحيم صحصاح	د/ شادية السيد خليل	الاسم
عميد الكلية	مستشار وحدة الجودة	مسئول مراقبة الوثائق والبيانات	الوظيفة
			التوقيع
٢٠٢٥/١٠/٤	٢٠٢٥/١٠/٢	٢٠٢٥/٩/٢٩	التاريخ

إصدار رقم: (٢)	نسخة رقم: (١)
تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/١٠/٤	عدد الصفحات: (١٠)
تاريخ التطبيق: ٢٠٢٥/١٠/٤	

اصدار/تعديل رقم: (٠/٢)	اجراء الاطراف المهتمة والاتصالات والتواصل كود رقم: TP0EDD00Q00P050000	
تاريخ التعديل: ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم: ١٠ / ٢		

بيان التعديلات				
الاعتماد	ملخص التعديل	رقم الصفحات المعدلة	التاريخ	رقم التعديل

اصدار/تعديل رقم: (٠/٢)	اجراء الاطراف المهتمة والاتصالات والتواصل كود رقم: TP0EDD00Q00P050000	
تاريخ التعديل: ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم: ١٠ / ٣		

١. الغرض:	وضع آلية لتحديد الاطراف المهتمة وتحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم المستقبلية والتواصل والاتصال معهم بهدف ضمان قدرة الجامعة والتزامها بالمتطلبات القانونية والتشريعات، والتزام الكلية نحو جودة الخدمات وكذلك تحديد قنوات الاتصال مع العملاء المستفيدين من الخدمة لمعرفة رأيهم في الخدمات المقدمة وذلك بغرض الوصول بالخدمات المقدمة إلي المستوي الذي يرضي متطلبات المستفيدين من الخدمة وتوصيل رأي المستفيدين من الخدمة إلي المستويات المسؤولة بالجامعة واتخاذ الإجراءات اللازمة إذا تطلب الأمر ذلك .
٢. مجال التطبيق:	نظم إدارة كلية التربية - جامعة طنطا
٣. المسؤولية:	٣-١. عميد الكلية ٣-٢. وكلاء الكلية ٣-٣. أمين الكلية ٣-٤. مستشار وحدة ضمان الجودة ٣-٥. مديرو العموم/مديرو الإدارات/ رؤساء الأقسام
٤. النماذج:	٤-١. الأطراف المهتمة واحتياجاتهم وتوقعاتهم نموذج رقم TP0EDD00Q00F050001 ٤-٢. خطة الاتصالات للأطراف المهتمة نموذج رقم TP0EDD00Q00F050002
٥. التعريفات:	الأطراف المهتمة: الشخص أو المنظمة التي يمكن أن تؤثر أو تتأثر أو تعتبر نفسها متأثرة بقرار أو نشاط أو نتائج أعمال (أصحاب المصلحة)

#### ٦. خطوات العمل:

#### ١-٦. تصنيف الأطراف المهتمة وتحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم:

١-٦-١ يقوم مسئولو الأطراف المهتمة والتواصل والاتصالات من القطاعات والإدارات والأقسام المختلفة ذات الصلة بتحديد الأطراف المهتمة وتصنيفها طبقاً للمرفق رقم (١) مع تحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم وذلك طبقاً لنموذج الأطراف المهتمة واحتياجاتهم وتوقعاتهم نموذج رقم TP0EDD00Q00F050001 على سبيل المثال لا الحصر:

- الطلاب
- الحكومة ( وزارة التعليم العالي )
- الجامعة
- سوق العمل
- أولياء الأمور
- المنظمات التعليمية المنافسة وكذلك المنظمات المتعاونة
- الخريجين .
- الموظفون وأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
- مزودو الخدمات الخارجيين ( الموردين - المنظمات الخارجية )

اصدار/تعديل رقم: (٠/٢)	اجراء الاطراف المهمة والاتصالات والتواصل كود رقم: TP0EDD00Q00P050000	
تاريخ التعديل: ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم: ١٠ / ٤		

الجهات الراعية والشراكات التي تقدم خدمات بصورة مشتركة ( دورة دراسية أوحدث أو دورة تدريبية- تمويل ) مثل حدث ملتقى التوظيف ، او  
حاضنة أعمال .

### تصنيف الأطراف المهمة

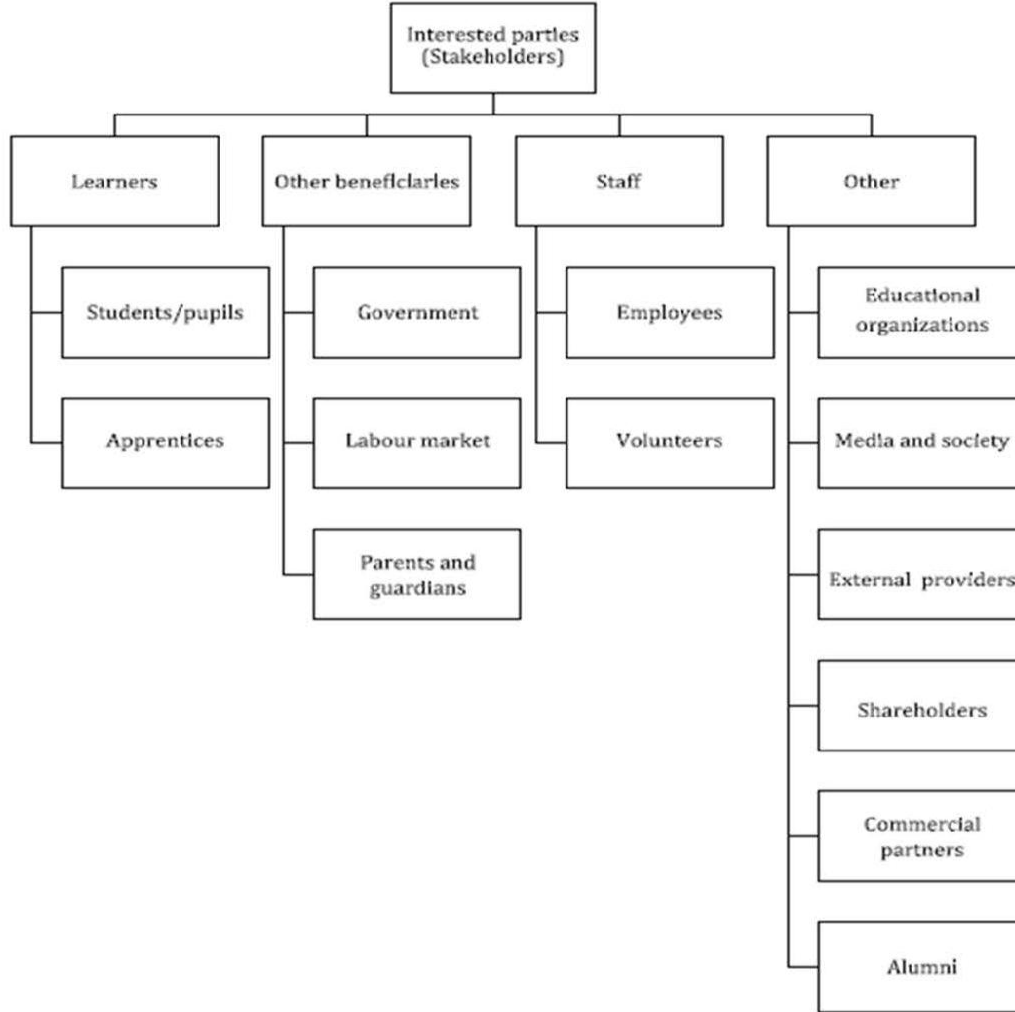


Figure C.1 — Typology of interested parties

(مرفق رقم ١)

اصدار/تعديل رقم: (٠/٢)	اجراء الاطراف المهمة والاتصالات والتواصل كود رقم: TPOEDD00Q00P050000	
تاريخ التعديل: ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم: ١٠ / ٥		

٢-١-٦ يقوم مسئول الأطراف المهمة بكل قطاع /إدارة /قسم بالتنسيق مع الأطراف المهمة ذات الصلة بتحديد متطلباتهم وتوقعاتهم كل فيما يخصه.

٣-١-٦ يقوم مسئول الأطراف المهمة بكل قطاع /إدارة /قسم بناء على تصنيف الأطراف المهمة واحتياجاتهم التي تم تحديدها في النموذج رقم TPOEDD00Q00F050001 بتحديد مستويات المشاركة وذلك لتحديد مستوي اهتمام مختلف الأطراف المهمة بنشاط الكلية وكذلك اهتمام الكلية بالتواصل معهم تماشياً مع سياستها طبقاً للمرفق رقم (٢) الآتي :

**مرفق (٢) جدول تحديد المستويات والمشاركة مع الأطراف المهمة**

الأطراف المهمة								
التصنيف	المتعلمين	أعضاء هيئة التدريس	أولياء الامور	الحكومة	موردين خدمات	موردين	سوق العمل	المنافسين
درجة المشاركة	HI	HI	LC	MI	MC	MCH	HI	HCH

الرمز	درجة المشاركة	الرمز	درجة الإهتمام
I	Involved متضمنه	H	High عالي
C	Consultant إستشارى	M	Medium متوسط
R	Representative ممثل	L	Low منخفض
CH	Check العلم بالرأى	N	Non لا توجد

٢-٦. يقوم مسئول الأطراف المهمة بكل قطاع /إدارة /قسم طبقاً للمرفق رقم ١ والمرفق رقم ٢ وطبقاً لغرض وموضوع التواصل بتحديد طرق ومستويات والمشاركة مع الأطراف المهمة ذات الصلة المختلفة كالتالى:

١-٢-٦ **المشاركة:** تشارك الاطراف المهمة في العملية مباشرة مثل أولياء الأمور-الجهات الخارجية التي تقوم بالتدريب.

٢-٢-٦ **التمثيل:** يشارك الممثلون المعينون أو المرشحون من قبل الأطراف المهمة في العملية مباشرة مثل إنتخاب ممثلين من إتحاد الطلاب أو الموظفين لحضور مجلس الكلية .

٣-٢-٦ **التشاور:** يمكن التشاور مع الأطراف المهمة مع عدم المشاركة في اتخاذ القرار مثل إستشارة مقدمي الخدمات الخارجية / أرباب العمل فيما يتعلق بمتطلباتهم في الخريج.

٤-٢-٦ **التدقيق:** نحيط الكلية علماً بموقف الأطراف المهمة ولكن لا نتشاور معها أو نمثلها ( مرفق رقم ٢)

اصدار/تعديل رقم: (٠/٢)	اجراء الاطراف المهمة والاتصالات والتواصل كود رقم: TP0EDD00Q00P050000	
تاريخ التعديل: ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم: ١٠ / ٦		

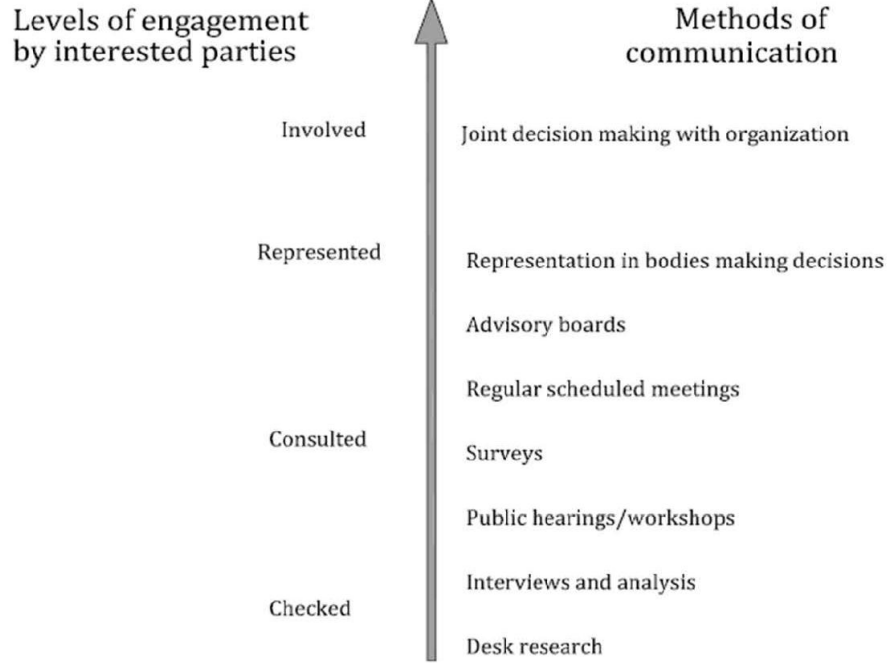


Figure D.1 — Potential methods of communication for obtaining the position, opinion or consent of interested parties

(مرفق رقم ٣)

٣-٦. يقوم مسئول الأطراف المهمة بكل قطاع /إدارة /قسم بإنشاء منهجيات إتصال مختلفة طبقا للمرفق رقم (٤) تعتمد علي مدى الترابط بالأطراف المهمة ومستويات المشاركة وتتضمن هذه حسب الاقتضاء وطبقا للنموذج رقم TP0EDD00Q00F050002:

١-٣-٦ اتصالات عامة توجيه عام إلي جميع الأطراف .

٢-٣-٦ اتصالات مستهدفة موجهة إلي مجموعات محددة .

٣-٣-٦ اتصالات مخصصة اتصال ثنائي بين الجامعة والأطراف المهمة.

اصدار/تعديل رقم: (٠/٢)	اجراء الاطراف المهمة والاتصالات والتواصل كود رقم: TPOEDD00Q00P050000	
تاريخ التعديل: ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم: ١٠ / ٧		

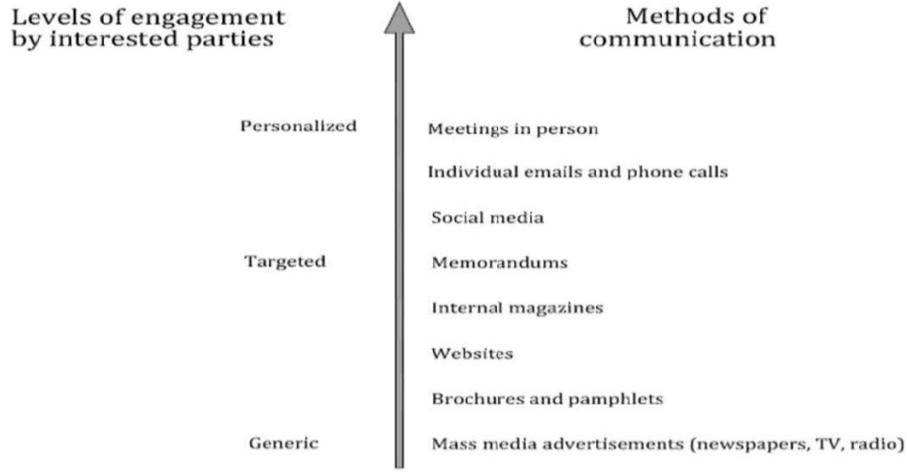


Figure D.2 — Potential methods of communication for conveying relevant, accurate and timely information to interested parties

(مرفق رقم ٤)

٤-٦. تكرار الاتصال: يقوم مسئول الأطراف المهمة بكل قطاع /إدارة /قسم بالكلية بتحديد تكرار التواصل مع الأطراف المهمة طبقاً لنموذج خطة الاتصال رقم TPOEND00Q00F050002 مع مراعاة الاتي عند تحديد تكرار الاتصال:

١-٤-٦ قبل إدخال أي برامج أو خدمات جديدة.

٢-٤-٦ مباشرة بعد الموافقة علي أي تغييرات أو إصدارها والتي تؤثر علي الاطراف المهمة.

٣-٤-٦ أي اساس منتظم علي النحو المتفق عليه أو كما هو محدد بطريقة الإتصال.

٤-٤-٦ متابعة أي شكاوى من الأطراف المهمة.

٥-٦. تلقى وتسجيل الإتصالات: يجب على الكلية تعيين مسؤل لتلقى وتسجيل الاتصالات من الأطراف المهمة وطبقاً للنموذج رقم TPOEDD00Q00F050002 ويجب أن تشمل التسجيلات المعلومات التالية:

١-٥-٦ هوية المرسل.

٢-٥-٦ تاريخ استلام البلاغ

٣-٥-٦ موضوع التغذية الراجعة.

٤-٥-٦ مدى الحاجة إلى التصرف أو عدم التعليق .

٥-٥-٦ الشخص المعنى ( الاشخاص ) المعنيون فى الجامعة الذين يحتاجون إلى التصرف.

٦-٥-٦ الموعد النهائى للرد على الأطراف المهمة اذا لزم الأمر .

اصدار/تعديل رقم: (٠/٢)	اجراء الاطراف المهمة والاتصالات والتواصل كود رقم: TP0EDD00Q00P050000	
تاريخ التعديل: ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم: ١٠ / ٨		

٦-٦. تعليقات الأطراف المهمة بعد مراجعتها تعتبر مدخلات لتحسين نظام إدارة الجودة بالكلية وطبقا لإجراء التحسين المستمر كود

رقم TP0EDD00Q00P110000

٦-٧. يقوم مسئولوا الأطراف المهمة والتواصل والاتصالات بحفظ معلومات موثقة طبقا لإجراء ضبط سجلات الجودة كود رقم

TP0EDD00Q00P030000

٧. الوثائق المرجعية:

١-٧. المواصفة الدولية ISO 9001:2015.

٢-٧. المواصفة الدولية ISO21001:2018 (ملحق ج ، د)

اصدار/تعديل رقم: (٠/١)	اجراء الاطراف المهمة والاتصالات والتواصل كود رقم: TP0EDD00Q00P050000	
تاريخ التعديل: / /		
صفحة رقم: ١٠ / ٩		

### الأطراف المهمة (إحتياجات / توقعات )

التاريخ: .. / .. / .... القطاع: ..... الإدارة: ..... القسم: .....

م	الطرف المهتم	النوع (داخلي / حكومي / طالب / ولى أمر / مجتمع / مدنى	إحتياجات الطرف المهتم	توقعات الطرف المهتم	مخاطر إحتيالية عدم تحقيق إحتياجات وتوقعات الطرف المهتم	إجراءات التصدى للمخاطر	موقف تحقيق إحتياجات وتوقعات الطرف المهتم	الإجراء المتخذ لتحقيق الإحتياجات والتوقعات (فى حالة عدم التحقيق والتاريخ المخطط : /	المسنول عن إتخاذ إجراء تحقيق الإحتياجات والتوقعات (فى حالة عدم التحقيق )	تاريخ وفاعلية تنفيذ الإجراء المتخذ / /

#### مراجعة

رئيس القطاع / المدير عام/ مدير الإدارة / رئيس القسم  
الاسم: -----  
التوقيع: -----  
التاريخ: ---/--/--

#### إعداد

مسئول الأطراف المهمة والاتصال والتواصل  
الاسم: -----  
التوقيع: -----  
التاريخ: ---/--/--

نموذج رقم TP0EDD00Q00F050001

إصدار رقم (٢) ٢٠٢٥/١٠/٤

اصدار/تعديل رقم: (٠/٢)	اجراء الاطراف المهمة والاتصالات والتواصل كود رقم: TP0EDD00Q00P050000	
تاريخ التعديل: ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم: ١٠ / ١٠		

## خطة الاتصالات الأطراف المهمة

التاريخ: .. / .. / ..... القطع: ..... الإدارة: ..... القسم: .....

المتابعة وفاعلية الإجراء المتخذ	المسئول عن الملاحظات بالكلية والإجراء المقترح المطلوب إتخاذ	الملاحظ ات (نتائج الاتصال )	طريقة اترق الاتصال	الدورية و تاريخ التواصل و الاتصال		مسئول الاتصال		الغرض من التواصل (الاتصال) /موضوع الاتصال	مستوى المشاركة	الطرف المهتم (الجهة المنوط بها الاتصال)	م
				التاريخ		الكلية	الطرف المهتم (الجهة)				
				منفذ	مخطط						

**مراجعة**  
رئيس القطاع / المدير عام/ مدير الإدارة / رئيس القسم  
الاسم: -----  
التوقيع: -----  
التاريخ: ---/--/----

**إعداد**  
مسئول الأطراف المهمة والاتصال والتواصل  
الاسم: -----  
التوقيع: -----  
التاريخ: ---/--/----

نموذج رقم TP0EDD00Q00F050002

إصدار رقم (٢) ٢٠٢٥/١٠/٤