



الهيكل الإداري لكلية التربية - جامعة طنطا

إجراء

التحسين المستمر

Continual Improvement Procedure

كود رقم : TP0EDD00Q00P110000

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

إصدار رقم: (٢)	نسخة رقم: (١)
تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/١٠/٤	عدد الصفحات: (١١)
تاريخ التطبيق: ٢٠٢٥/١٠/٤	

اصدار/تعديل رقم : (٠/٢)	اجراء التحسين المستمر Continual Improvement Procedure كود رقم : TP0EDD00Q00P110000	كلية التربية  جامعة طنطا
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم : ١١/٢		

بيان التعديلات				
الاعتماد	ملخص التعديل	رقم الصفحات المعدلة	التاريخ	رقم التعديل

اصدار/تعديل رقم : (٠/٢)	اجراء	
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤	التحسين المستمر	
صفحة رقم : ١١/٣	Continual Improvement Procedure كود رقم : TP0EDD00Q00P110000	

١-١ الاستفادة من مقترحات العاملين والمستفيدين من الخدمة ومن خبراتهم المختلفة في تطوير/ تحسين الأداء وتفعيل نظام إدارة الجودة بالهيكل الإداري لكلية التربية - جامعة طنطا.	١-٢ تنمية روح الولاء والانتماء من خلال إشراك العاملين في تقديم مقترحاتهم وأفكارهم واستشاراه المستفيدين من الخدمة	١-٣ تحفيز العاملين أصحاب المقترحات الجادة وذات القيمة المضافة.	١ الغرض:
٢-١ بما يتوافق مع متطلبات المواصفة الدولية QMS ISO9001:2015 والمواصفة ISO21001:2018 الخاصة بنظام الإدارة في المؤسسات التعليمية EOMS	٣-١ جميع العاملين بالهيكل الإداري لكلية التربية - جامعة طنطا	٣-٢ التوعية: مسئولية عميد الكلية / وكلاء الكلية/ أمين الكلية/المديرون/رؤساء الأقسام	٢ مجال التطبيق:
٣-٢ تجميع المقترحات: وحدة ضمان الجودة	٣-٣ إعداد التقارير: وحدة ضمان الجودة	٣-٤ حفظ سجلات التحسين: وحدة ضمان الجودة	٣ المسئولية:
٤-١ اقتراح مقدم لتحسين الأداء	٤-٢ تسجيل مقترحات العاملين/العملاء	٤-٣ نتائج دراسة وتقييم مقترح تحسين	٤ النماذج:
٤-٢ نموذج رقم TP0EDD00Q00F110001	٤-٣ خطاب شكر لصاحب اقتراح	٤-٤ إخطار صاحب الاقتراح بما تم بشأن اقتراحه نموذج رقم TP0EDD00Q00F110005	٥ التعريفات:
لا يوجد			٦ خطوات التطبيق:

يتم تنفيذ عملية التحسين المستمر طبقا لخريطة التدفق مرفق رقم (١)

١-٦ مصادر التحسين المستمر في العمليات التعليمية:

١-١-٦ التقييم الداخلي لفهم سياسة الجودة عن طريق الاشخاص العاملين بالهيكل الإداري لكلية التربية -جامعة طنطا.

٢-١-٦ نتائج تحقيق أهداف الجودة.

٣-١-٦ نتائج تقييم الأداء.

٤-١-٦ المعلومات التي تم الحصول عليها من المستفيدين من الخدمة بما فيه (أولياء الأمور -الحكومة - المجتمع).

٥-١-٦ عمليات التحسين المستمر يجب أن تحتوي على شكاوى المستفيدين من الخدمة ونتائج مراجعات الجودة ومعدل النجاح.

٢-٦ تقديم المقترحات:

١-٢-٦ تقوم أمانة الجامعة بتخصيص صندوق لتلقى الاقتراحات من العاملين ومن جميع المستفيدين من الخدمة، يكتب عليه "صندوق تجميع الاقتراحات للتحسين" ويوضع في مكان ظاهر ومتاح لجميع العاملين وفي متناول يد جميع المستفيدين من الخدمة.

٢-٢-٦ يقوم صاحب الاقتراح بكتابه اقتراحه على النموذج TP0EDD00Q00F110001 المعد لذلك أو على أي ورق متاح له ويضعه بالصندوق المخصص لذلك.

اصدار/تعديل رقم : (٠/٢)	اجراء	
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤	التحسين المستمر	
صفحة رقم : ١١/٤	Continual Improvement Procedure كود رقم : TP0EDD00Q00P110000	

٣-٦. جمع المقترحات

يقوم مستشار وحدة ضمان الجودة باتخاذ اللازم نحو تحقيق الآتي:-

١-٣-٦. تجميع المقترحات كل شهر.

٢-٣-٦. تصنيف المقترحات.

٣-٣-٦. تسجيل المقترحات بسجل المقترحات على النموذج **TP0EDD00Q00F110001**

٤-٣-٦. تحرير خطاب شكر لمقدم كل اقتراح نموذج رقم **TP0EDD00Q00F110004**

٥-٣-٦. ويتم توقيعه من أمين الكلية موضحاً به أن الاقتراح سينال العناية من المسؤولين " على أن يتم ذلك خلال ١٥ يوم من تاريخ جمع الاقتراحات.

٤-٦. دراسة مقترحات التحسين: -

١-٤-٦. تقوم أمانة الكلية خلال اجتماعها باستعراض كافة المقترحات طبقاً لأولويات التحسين المقترح ومدى إسهامها في حل مشاكل أكثر إلحاحاً أو تحسين عملية من العمليات، على أن يؤخذ في الاعتبار المعايير التالية: -

١-٤-٦-١. إمكانية التنفيذ/التطبيق.

١-٤-٦-٢. الجدوى الاقتصادية والنتائج المترتبة.

١-٤-٦-٣. التدريب المطلوب.

١-٤-٦-٤. وتأجيل الاقتراحات التي لن يتم تطبيقها في وقت الدراسة لعدم إمكانية ذلك، مع حفظها بسجل خاص للأسبقيات التي تراها اللجنة

١-٤-٦-٢. يتم دراسة المقترحات التي أعطيت أسبقية أولى من كافة جوانبها بواسطة القطاعات / الإدارات العامة / الإدارات المختصة ويجوز استدعاء صاحب الاقتراح لشرح بعض النقاط التي تحتاج إلى مزيد من الإيضاح.

١-٤-٦-٣. المقترحات التي تمت دراستها والموافقة على تنفيذها بواسطة الإدارة يتم التنفيذ على النحو التالي :-

١-٤-٦-٣-١. الاقتراحات التي يمكن تنفيذها بالاعتماد على الموارد الفنية والمالية الذاتية يتم عرضها على أمين الكلية لإقرارها وتنفيذها.

١-٤-٦-٣-٢. تقوم أمانة الكلية بوضع معايير لنتائج تحقيق المقترحات التي تم إقرارها.

١-٤-٦-٣-٣. يقوم مستشار وحدة ضمان الجودة بمتابعة تنفيذ المقترحات وتقييم نتائجها.

١-٤-٦-٣-٤. تقوم الإدارة بإقرار ومتابعة الأعمال التصحيحية إلى أن تصبح العملية مستقرة.

١-٤-٦-٣-٥. يقوم أمين الكلية بإخطار مقدمي الاقتراحات بما تم في شأن اقتراحاتهم على النموذج **TP0EDD00Q00F110005** في موعد غايته شهر من تاريخ تقديم الاقتراح.

١-٤-٦-٤. يتم إلغاء المقترحات التي تثبت نتائج دراستها عدم فاعليتها أو عدم إمكانية تنفيذها، ويتم حفظها.

٥-٦. يقوم أمين الكلية باتخاذ اللازم نحو تحقيق الآتي: -

٥-٦-١. مراجعة سياسة الجودة وأهداف الجودة وخطط تنفيذها لتحديد جوانب التحسين.

٥-٦-٢. مراجعة الأعمال التصحيحية الناجمة عن متطلبات المراجعات (داخلية /خارجية/مراجعة إدارة) وشكاوى ومقترحات العملاء.

٥-٦-٣. تحليل البيانات وتحديد مواقع التحسين ووضع تصور لما يمكن أن يكون عليه هذا التحسين.

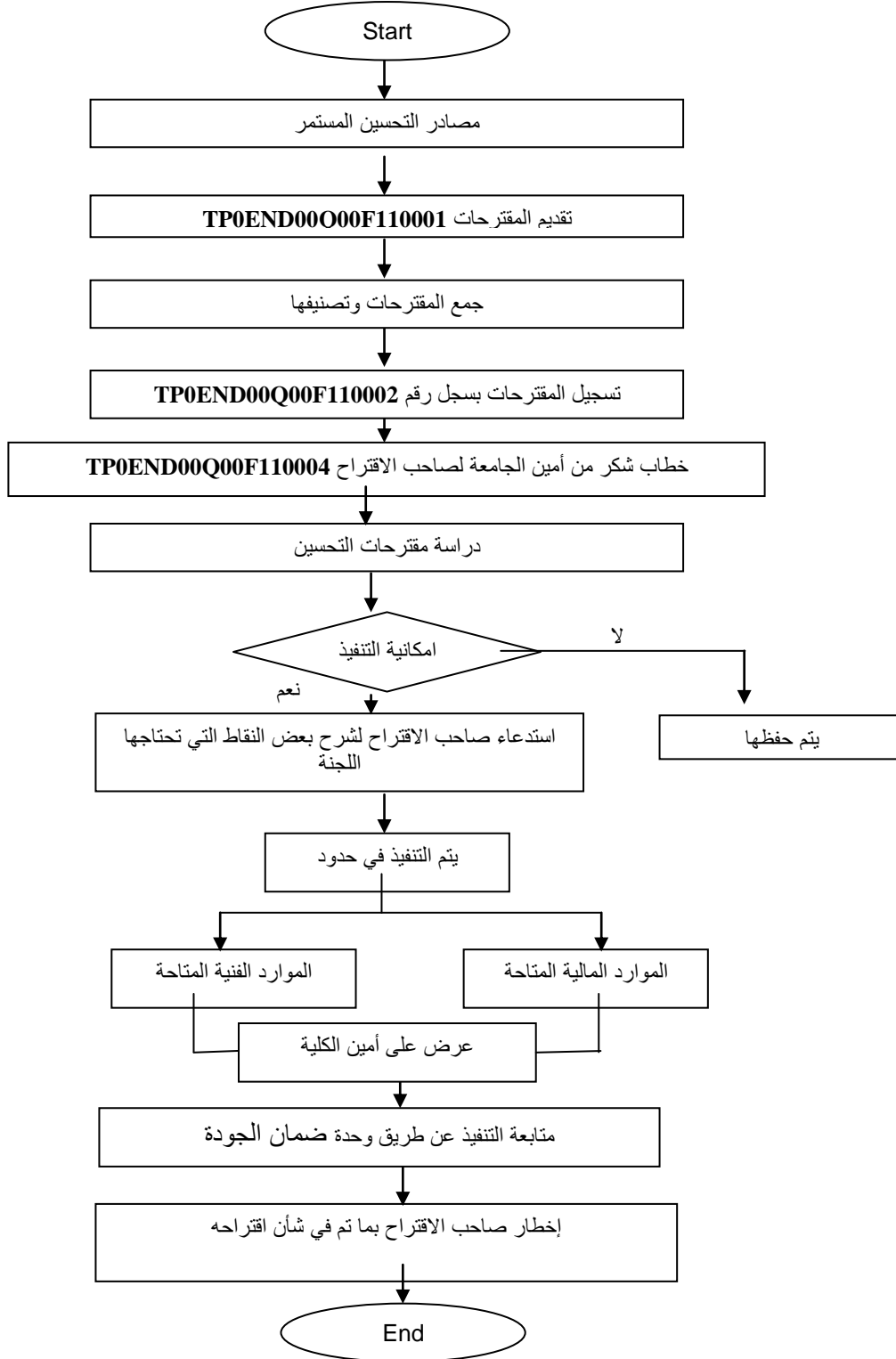
اصدار/تعديل رقم : (٠/٢)	<p>اجراء التحسين المستمر Continual Improvement Procedure كود رقم : TP0EDD00Q00P110000</p>	<p>كلية التربية جامعة طنطا</p> 
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم : ١١/٥		

- ٤-٥-٦. تسجيل أعمال التحسين المطلوب تنفيذها للعرض على المختصين بالهيكل الإداري للكلية.
- ٥-٥-٦. يتم توثيق جميع البيانات والمعلومات عن الاقتراحات على النماذج الموضحة أدناه والتي تحفظ بسجل " دراسة مقترحات التحسين " وتعتبر من سجلات الجودة.
- ٦-٥-٦. يتم حفظ تسجيلات عملية التحسين المستمر طبقا لإجراء ضبط سجلات الجودة
TP0EDD00Q00P030000

٧. الوثائق المرجعية:

- ١-٧. المواصفة الدولية: ISO 9001:2015
- ٢-٧. المواصفة الدولية: ISO21001:2018

اصدار/تعديل رقم : (٠/٢)	اجراء التحسين المستمر Continual Improvement Procedure كود رقم : TP0EDD00Q00P110000	
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم : ١١/٦		



مرفق رقم (١)

اصدار/تعديل رقم : (٠/٢)	اجراء التحسين المستمر Continual Improvement Procedure كود رقم : TP0EDD00Q00P110000	
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم : ١١/٧		

اقتراح مقدم لتحسين الأداء

التاريخ : --- / -- / --

اسم مقدم الاقتراح :

الوظيفة :

الإدارة العامة/الإدارة/القسم/جهة العمل التابع لها :

تحية طيبة وبعد،،

نتشرف بأن نتقدم لسيادتكم بالاقتراح التالي للتطوير والتحسين لأداء العملية الإدارية

.....

.....

.....

.....

.....

.....

مقدمه

الاسم :

الوظيفة :

التوقيع :

التاريخ : -----/----/----

نموذج رقم TP0EDD00Q00F110001

إصدار (٢) ٢٠٢٥/١٠/٤

اصدار/تعديل رقم : (٠/٢)	اجراء التحسين المستمر Continual Improvement Procedure كود رقم : TP0EDD00Q00P110000	
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم : ١١/٩		

نتائج دراسة وتقييم مقترح تحسين

التاريخ : ---/--/--

المراحل/ جهة العمل التابع لها :

مقدم الاقتراح :

موضوع الاقتراح بإيجاز :

نتائج الدراسة والتقييم

- (أ) أهمية تنفيذ المقترح للتحسين :
- (ب) مجال التحسين :
- (ج) العائد المتوقع:
- (د) الجدوى :
- (هـ) قابلية التطبيق:

التوصية: -

.....

.....

.....

رئيسا	عضو	عضو	عضو	
-----	-----	-----	-----	الإسم
-----	-----	-----	-----	الوظيفة
-----	-----	-----	-----	التوقيع
--- --/-- --	--- --/-- --	--- --/-- --	--- --/-- --	التاريخ

نموذج رقم TP0EDD00Q00F110003

إصدار (٢) ٢٠٢٥/١٠/٤

اصدار/تعديل رقم : (٠/٢)	اجراء التحسين المستمر	 <p>كلية التربية جامعة طنطا</p>
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤	Continual Improvement Procedure	
صفحة رقم : ١١/١٠	كود رقم : TP0EDD00Q00P110000	

خطاب شكر لصاحب اقتراح

إلى السيد/.....

تحية طيبة وبعد،

يسر إدارة جامعة طنطا أن تتقدم بخالص شكرها على حرصكم على تحسين وتطوير أداء الكلية لإرضاء المستفيد من الخدمة واجتذاب مستفيدين جدد، وذلك بتقديمكم مقترح:

.....
.....
.....
.....
.....

ونحيطكم علماً بأننا سندرس بعناية هذا المقترح وتطبيقه إذا ما كان ذلك ممكناً وإذ نشكركم على هذا الاقتراح ونتمنى لكم مزيداً من تحسين الأداء والمبادأة بعرض آرائكم ومقترحاتكم لتطوير الأداء.

وشكراً

تحريراً في:-----/-----/-----

الأمين العام

.....

نموذج رقم TP0EDD00Q00F110004

إصدار (٢) ٢٠٢٥/١٠/٤

اصدار/تعديل رقم : (٠/٢)	اجراء التحسين المستمر	 <p>كلية التربية جامعة طنطا</p>
تاريخ التعديل : ٢٠٢٥/١٠/٤	Continual Improvement Procedure	
صفحة رقم : ١١/١١	كود رقم : TP0EDD00Q00P110000	

إخطار صاحب اقتراح بما تم في شأن اقتراحه

إلى السيد/

تحية طيبة وبعد،،

يسرنا إخطاركم بأن لجنة المقترحات قد قامت بدراسة مقترحكم المقدم بتاريخ / / بخصوص:

.....
.....
.....
.....
.....

وقد وافقت عليه () أجلته () إلى /..... /..... /.....
ويسرنا تلقي أي اقتراحات أخرى ترون أنها تفيد تحسين أي نشاط وعملية أداء.

وشكراً

الأمين العام

.....

نموذج رقم TP0EDD00Q00F110005

إصدار (٢) ٢٠٢٥/١٠/٤