



جامعة الزرقاء الخاصة
آلية تقييم رضا المستفيدين ومتابعة شكاواهم

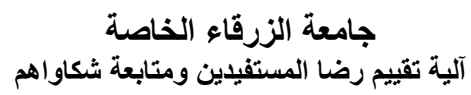
رقم الوثيقة : ZU/QP06

رقم الإصدار: 01

تاريخ الإصدار: 15/03/2026

آلية تقييم رضا المستفيدين ومتابعة شكاواهم

الإعتماد	الإعداد	
الدكتور /	الدكتور /	الاسم
رئيس الجامعة	ممثل الإدارة	العنوان الوظيفي
		التوقيع
		التاريخ



تاریخ الإصدار: 15/03/2026

	جامعة الزرقاء الخاصة آلية تقييم رضا المستفيدين ومتابعة شكاواهم	رقم الوثيقة : ZU/QP06
		رقم الإصدار: 01
		تاريخ الإصدار: 15/03/2026

1 الغرض

1-1 اعتماد الإجراءات المناسبة لتأمين وسائل الاتصال مع المستفيدين لمعرفة مدى تلبية الجامعة لمتطلباتهم واستطلاع آرائهم تجاه الخدمات التي تقدمها الجامعة، واتخاذ الإجراءات الفاعلة لحل أي شكاوى ترد من طرفهم وبما يعزز آلية التحسين والتطوير المستمرين لنظام إدارة الجودة.

2 مجال التطبيق

ينطبق هذا الدليل على الإجراءات والفعاليات التي تعتمدها إدارة جامعة الزرقاء الخاصة لإدارة عمليات استطلاع رضا المستفيدين وحل الشكاوى المقدمة من طرفهم والتي تشمل ما يلي:

1-2 إدارة عملية استطلاع رضا المستفيد من خلال التركيز على المستفيدين وإستطلاع آرائهم ومن ثم تجميعها وتحليل البيانات ذات العلاقة.

2-2 إدارة عملية استلام وتسجيل وحل شكاوى المستفيد.

3 المسؤوليات

1-3 تكون عمادة شؤون الطلبة مسؤولة عن إدارة توزيع استبيان استطلاع رضا المستفيدين بالتنسيق مع الدوائر والاقسام، وإعداد التقارير الإحصائية الدورية ذات العلاقة.

2-3 تكون شعبة الخدمات والرعاية الطلابية مسؤولة عن استلام وتسجيل وتقريغ ومتابعة شكاوى المستفيدين التي ترد من مختلف قنوات الاتصال على الجهات المعنية.

3-3 تكون الجهة المعنية مسؤولة عن تنفيذ إجراءات حل شكاوى المستفيد وإعداد التقارير الدورية ذات العلاقة.

4 الإجراءات

1-4 إستقصاء آراء المستفيدين من خلال الاستبانات المعدة لإستقصاء آراء المستفيدين:

1-4-1 تقوم عمادة شؤون الطلبة وبالتعاون مع مختلف العمدات والدوائر في جامعة الزرقاء وبالتعاون مع ممثل الإدارة للجودة بتحضير وإعداد استبانات استقصاء آراء المستفيدين (إستبانه استقصاء اراء الطلاب حول خدمات الجامعة و إستبانه قياس درجة رضا أولياء الأمور عن خدمات الجامعة و استبانه إستقصاء آراء شركات المجتمع المحلي) مع مراعاة مراجعة الاستبانات والتعديل عليها بشكل دوري لضمان تناسبها مع مستجدات العمل ورغبات المستفيدين.

1-4-2 يتم استقصاء آراء المستفيدين مرة سنويا على الأقل حيث يتم تحديد العينة المستهدفة ويتم تسجيل أسماء المستفيدين المستهدفين في قائمة المستفيدين المستهدفين للقياس لسهولة المتابعة.

1-4-3 تقوم شعبة الخدمات والرعاية الطلابية بمهمة توزيع الاستبانات الخاصة بإستقصاء آراء الطلبة وذويهم، بينما تقوم وحدة التوظيف ومتابعة الخريجين بإستقصاء آراء الشركات التي توظف خريجي الجامعة من خلال الاستبيان المعد لهذا الغرض.

1-4-4 في حالة عدم وصول رد على الاستبانه التي تم ارسالها للمستفيد المعني تقوم الجهة المعنية باستطلاع رأي ذلك المستفيد بالاتصال به وتذكيره أو تعبئة الاستبانه منه على الهاتف، كما وتعتبر



جامعة الزرقاء الخاصة
آلية تقييم رضا المستفيدين ومتابعة شكاواهم

رقم الوثيقة : ZU/QP06

رقم الإصدار: 01

تاريخ الإصدار: 15/03/2026

كل زيارة للمستفيد لعمادة شؤون الطلبة فرصة جيدة لاستقصاء رأيه وقياس درجة الرضا التي تحققها أعمال الجامعة وموظفيها.

4-1-5 تقوم العمادة وبعد انتهاء الفترة المحددة للاستقصاء بتحليل النتائج إحصائياً وعرض نتائج ذلك الاستقصاء وتقديم نسخه منه لممثل الإدارة للجودة لعرضه للمناقشة خلال اجتماع المراجعة الإدارية. 4-1-6 تقوم العمادة بإبلاغ الجهات المختلفة والمعنية بأي مقترحات ترد في استبانات استقصاء آراء المستفيدين خطياً بتلك المقترحات ويمكن تزويد الجهة المعنية بنسخة من تلك الاستبانة.

4-2 شكاوى المستفيد

4-2-1 يتم استلام شكاوى المستفيد من المصادر الآتية:

- كتاب من الجهة ذات العلاقة (دائرة او مديرية او وحدة او مركز او كلية او قسم او شعبة داخلية/ جهة خارجية).
 - صناديق الشكاوى والاقتراحات الموجودة حيث يتم فتح هذه الصناديق مرة واحدة في نهاية كل شهر خلال الفصول الدراسية.
 - قيام صاحب الشكاوى بمراجعة عمادة شؤون الطلبة كجهة وحيدة مختصة بتلقي الشكاوى.
 - المواقع الإلكترونية لجامعة الزرقاء الخاصة سواء الإنترنت أو الإنترنت.
 - المكالمات الهاتفية الواردة لعمادة شؤون الطلبة.
 - رفع الشكاوى عن طريق سلسلة المراجع المعتمدة في الجامعة.
- 4-2-2 تحول كافة الشكاوى المستلمة من قبل ديوان عمادة شؤون الطلبة أو رئيس شعبة الخدمات الطلابية الذي يقوم بملء نموذج بيان معالجة الشكاوى وتعبئة بيانات الشكاوى في سجل متابعة شكاوى المستفيدين.

4-2-3 يتم توجيه الشكاوى الى عميد شؤون الطلبة الذي يقوم بإرسال الكتاب المتضمن للشكاوى "شكاوى المستفيد" إلى الجهة ذات العلاقة.

4-2-4 عند استلام الشكاوى تتم مراجعتها من قبل رئيس الجهة المعنية، الذي يقوم بدوره بالتحري عن موضوع الشكاوى والاتصال والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة ومن ضمنها الاتصال بالمستفيد لغرض حلها وقد يتطلب الأمر في بعض الأحيان الرجوع إلى رئيس الجامعة لحل الشكاوى.

4-2-5 عند إنجاز الإجراء وحل الشكاوى يتم إعلام المستفيد عن طريق كتاب رسمي إن تطلب ذلك على أن يتم إعداد الكتاب من قبل القسم المعني بحل الشكاوى ومن خلال الجهة المركزية لإدارة العملية وهي عمادة شؤون الطلبة وذلك لتوحيد الجهود وتسييد القيود.

4-2-6 تقوم عمادة شؤون الطلبة بإعداد التقارير الإحصائية الشهرية ذات العلاقة ويتم إعداد تلك التقارير خلال الأسبوع الأخير من الشهر مع إعطاء نسخة من التقرير إلى ممثل الإدارة الذي يقوم بدوره بتجميع تلك التقارير وعرضها خلال اجتماع المراجعة الإدارية.

	جامعة الزرقاء الخاصة آلية تقييم رضا المستفيدين ومتابعة شكاواهم	رقم الوثيقة : ZU/QP06
		رقم الإصدار: 01
		تاريخ الإصدار: 15/03/2026

5 النماذج المعتمدة

ت	العنوان	الرقم	مدة الحفظ	مكان الحفظ
1	إستبانة استقصاء آراء الطلاب حول خدمات الجامعة	ZU/QP06F001	ثلاث سنوات على الأقل	مكتب عمادة شؤون الطلبة
2	إستبانة قياس درجة رضا أولياء الأمور عن خدمات الجامعة	ZU/QP06F002		
3	استبانة استقصاء آراء شركات المجتمع المحلي	ZU/QP06F003		
4	بيان معالجة الشكوى (نموذج شكوى)	ZU/QP06F004		
5	سجل متابعة شكاوى المستفيدين	ZU/QP06F005		

6 الملاحق

1-6 النماذج المعتمدة