

كلمة الأستاذ الدكتور رئيس الجامعة

إعمالاً لمبادئ ومراكز الإدارة الإستراتيجية بجميع أنشطة وممارسات جامعة حلوان، إعتمدت الجامعة خططها الإستراتيجية الثانية (2020-2015) والتي تهدف في مجملها إلى استثمار مقومات الجامعة ذات التفرد والتميز. لذا قامت الجامعة بتخطيط مستقبلي لضمان جودة مخرجتها ورفع كفاءة قدرتها المؤسسية وإعتماد الفكر والتخطيط الاستراتيجي كأحد أعمدة الأداء المتطور على كافة المستويات، ووضعت ضمن المقومات الداعمة لتنفيذ الخطة الإستراتيجية وجود " موارد بشرية مؤهلة " لتحقيق منظومة جودة إدارية متطورة داعمة للقدرة المؤسسية بالجامعة.

لذلك قامت جامعة حلوان بإعداد الإصدار الثالث لدليل سياسات وإجراءات العمل بالإدارات المختلفة بالجامعة ليكون دليل استرشادي لتنفيذ أنشطة وعمليات الجامعة الإدارية تطبيقاً لمواصفة الأيزو (9001 : 2015) لضمان كفاءة وفاعلية نظام إدارة الجودة بجامعة حلوان.

وفقنا الله لصالح جامعتنا وخدمة وطننا الحبيب

رئيس الجامعة

أ.د/ماجد محمد فهمي نجم

قائمة التوثيق

اعتماد	مراجعة	إعداد	
أ.د/هناء محمد الحسيني	أ.د/ عبير إبراهيم	أ/ سماء أنور	الاسم
مدير مركز ضمان الجودة	مدير وحدة ضمان جودة النظم الإدارية	مسئول ضبط العمليات	الوظيفة
			التوقيع
			التاريخ

رئيس الجامعة

أ.د/ ماجد محمد فهمي نجم

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
1	❖ كلمة السيد الأستاذ الدكتور رئيس الجامعة
2	❖ قائمة التوثيق
3	❖ قائمة المحتويات
7	❖ قائمة التوزيعات
9	❖ قائمة التعديلات
10	❖ عام :
11	– الرؤية
11	– الرسالة
12	– قيم الجامعة
13	❖ الفصل الأول : مقدمة عن جامعة حلوان
14	– نبذة تاريخية عن جامعة حلوان
17	– الغايات الاستراتيجية لجامعة حلوان

رقم الصفحة	الموضوع
17	– الأهداف الاستراتيجية لجامعة حلوان
18	– الاستراتيجيات والسياسات لجامعة حلوان
19	– اختصاصات جامعة حلوان
20	– بيانات عامة
21	– الهياكل التنظيمية
26	❖ الفصل الثاني : عن دليل الجودة
27	1- مقدمة عن دليل الجودة
28	2- تمييز وضبط دليل الجودة
28	3- اعتماد وإصدار دليل الجودة
29	4- ضبط توزيع دليل الجودة
30	5- ضبط تعديلات دليل الجودة
31	❖ الفصل الثالث : مجال التطبيق – المراجع القياسية – التعاريف والمصطلحات
32	1-3 مجال التطبيق
32	2-3 المراجع القياسية
32	3-3 التعاريف والمصطلحات
33	❖ الفصل الرابع : سياق (إطار) المنظمة
34	4- سياق (إطار) المنظمة
34	1-4 فهم المنظمة وسياقها

رقم الصفحة	الموضوع
34	2-4 فهم متطلبات واحتياجات وتوقعات الاطراف المهمة
34	3-4 تحديد مجال/نطاق ادارة الجودة
35	4-4 نظام ادارة الجودة وعملياته
40	❖ الفصل الخامس : مسئوليات الإدارة العليا
41	5-القيادة
41	1-5 القيادة والالتزام
43	2-5 السياسة
45	3-5 الادوار التنظيمية والمسئوليات والصلاحيات
46	❖ الفصل السادس : التخطيط
47	6-التخطيط
47	1-6 اجراءات التعرف على المخاطر والفرص
47	2-6 أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها
48	3-6 التخطيط للتغييرات
49	❖ الفصل السابع : الدعم
50	7-الدعم
50	1-7 الموارد
52	2-7 الكفاءة
52	3-7 التوعية
52	4-7 التواصل/الاتصال
53	5-7 المعلومات الموثقة
55	❖ الفصل الثامن : التشغيل
56	8-التشغيل

رقم الصفحة	الموضوع
56	1-8 تخطيط وضبط التشغيل
56	2-8 متطلبات المنتجات والخدمات
58	3-8 التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات
58	4-8 ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية
59	5-8 الانتاج وتقديم الخدمة
62	6-8 الافراج عن الخدمات والمنتجات
62	7-8 ضبط الخدمات/المنتجات غير المطابقة
63	❖ الفصل التاسع : تقييم الاداء
64	9-تقييم الاداء
64	1-9 الرصد والقياس والتحليل والتقييم
65	2-9 المراجعة الداخلية
66	3-9 مراجعة الادارة
67	❖ الفصل العاشر : التحسين
68	10-التحسين
68	1-10 عام
68	2-10 عدم التطابق
69	3-10 التحسين المستمر
70	❖ قائمة الملاحق
122-71	❖ ملحق 1-9

قائمة التوزيعات

اسم حائز النسخة	الجهة/ الوظيفة	نسخة رقم
	وحدة ضمان جودة النظم الإدارية	0
	مكتب نائب رئيس الجامعة لشئون العليم والطلاب	1
	مكتب نائب رئيس الجامعة لشئون الدراسات العليا والبحوث	2
	مكتب نائب رئيس الجامعة لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة	3
	مكتب أمين عام الجامعة	4
	مكتب أمين الجامعة المساعد لشئون التعليم والطلاب	5
	مكتب أمين الجامعة المساعد لشئون الدراسات العليا والبحوث	6
	مكتب أمين الجامعة المساعد لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة	7
	إدارة شئون مجلس الجامعة	8
	أمانة مجلس التعليم والطلاب	9
	أمانة مجلس الدراسات العليا والبحوث	10
	شئون مجلس خدمة المجتمع وتنمية البيئة	11
	الإدارة العامة لمكتب رئيس الجامعة	12
	الإدارة العامة لشئون التعليم والطلاب	13
	الإدارة العامة للدراسات العليا والبحوث	14
	الإدارة العامة لشئون الأفراد وأعضاء هيئة التدريس	15
	الإدارة العامة للتنظيم والإدارة	16

اسم حائز النسخة	الجهة/ الوظيفة	نسخة رقم
	الإدارة العامة للتوجيه المالي والإداري	17
	الإدارة العامة للحسابات والموازنة	18
	الإدارة العامة للمشتريات والمخازن	19
	الإدارة العامة للعلاقات الثقافية	20
	الإدارة العامة للصناديق الخاصة والوحدات ذات الطابع الخاص	21
	الإدارة العامة للمكتبات	22
	الإدارة العامة للمدن الجامعية	23
	الإدارة العامة للشئون الإدارية	24
	الإدارة العامة للشئون الهندسية	25
	الإدارة العامة لرعاية الشباب	26
	الإدارة العامة للشئون القانونية	27
	الإدارة العامة للشئون الطبية	28
	الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق ودعم اتخاذ القرار	29
	إدارة التخطيط ومتابعة الخطة	30
	إدارة الإحصاءات المركزية	31
	إدارة الرقابة على المخزون السلعي	32
	مركز الحساب العلمي	33

قائمة التعديلات

ملاحظات	صفحة / فقرة / سطر	ملخص التعديل	تاريخ التعديل	تعديل رقم

عام

❖ الرؤية :

تمثل الرؤية (Vision) وضع مستقبلي تعمل الجامعة على الوصول إليه فهو بمثابة طموح لجامعة حلوان، وقد تم صياغة الرؤية كالآتي:

تسعى جامعة حلوان أن تكون مؤسسة ذات تصنيف متقدم إقليمياً
ومتفردة في الفنون والعلوم وإدارة الأعمال والتكنولوجيا

❖ الرسالة :

جامعة حلوان إحدى الجامعات الحكومية المصرية تعمل على :
تحقيق الريادة والابتكار على المستوى الإقليمي في الفنون والعلوم وإدارة الأعمال
والتكنولوجيا، من خلال تقديم خدمات تعليمية أكاديمية عالية الجودة وبحث علمي
تطبيقي متميز وحراك عالمي وتنمية فعالة للمجتمع

❖ قيم الجامعة:

تلتزم جامعة حلوان بمجموعة من القيم التي تتشد تحقيقها وتلتزم بتتقيدها ، ومنها ما يلي :

- تقدير الجدارة والابداع والابتكار.
- احترام التعددية والاختلاف.
- القيادة الخادمة.
- مواصلة التطوير والتميز.
- الاحترام المتبادل.
- النزاهة والوضوح.
- تعزيز التفاهم بين الثقافات.

الفصل الأول

مقدمة عن جامعة حلوان

- ❑ نبذة تاريخية عن جامعة حلوان
- ❑ الغايات الاستراتيجية لجامعة حلوان
- ❑ الأهداف الاستراتيجية لجامعة حلوان
- ❑ الاستراتيجيات والسياسات لجامعة حلوان
- ❑ إختصاصات جامعة حلوان
- ❑ الهياكل التنظيمية لجامعة حلوان
- ❑ بيانات عامة

❖ نبذة تاريخية عن جامعة حلوان:

- تعود نشأة جامعة حلوان إلى صدور القانون رقم 70 لسنة 1975، وبناءً عليه أنشئت الجامعة في 26 يوليو 1975، ويعد المقر الرئيسي للجامعة هو عين حلوان بمدينة حلوان، إلا أن تاريخ كليات الجامعة يعود إلى أقدم من ذلك بكثير، وتتميز الجامعة بطابع خاص إذ أن الدراسة بالعديد من الكليات تميل إلى الناحية التطبيقية بالإضافة إلى الطابع الأكاديمي.



- وتتميز جامعة حلوان بخصوصية تتعلق بوجود تجمع من الكليات المتخصصة في مجالات الفنون والتربية والسياحة والخدمة الاجتماعية غير موجودة في الجامعات المصرية الأخرى، كما أن هذه الكليات تتصف بأنها من أعرق وأقدم الكليات علي مستوى مصر والعالم العربي.
- ويرجع تاريخ بعض كليات الجامعة إلى بداية القرن العشرين، فكلية الفنون الجميلة أنشأت عام 1908 تحت مسمى مدرسة الفنون الجميلة، كما ترجع جذور كلية الفنون التطبيقية إلى مدرسة الفنون والصناعات السلطانية التي أنشأها "محمد علي باشا" عام 1839 ببولاق تحت اسم العمليات، أما كلية التربية الفنية فقد أنشأت عام 1935 بمسمى معهد التربية للمعلمات ، وأنشأت كلية التربية الموسيقية عام 1942 بمسمى المعهد العالي لمعلمات الفنون، وتعتبر هذه الكليات من أقدم كليات الفنون في العالم العربي، وقد تخرج في هذه الكليات الفنية العديد من الفنانين الذين أثروا الحياة الفنية والموسيقية والمسرحية في مصر والعالم العربي وأنشئت علي أيديهم العديد من المدارس الفنية المتميزة في مصر والعالم العربي.
- وأنشئت كلية التربية الرياضية للبنين عام 1937 تحت مسمى المعهد العالي للمعلمين (أقدم كلية للتربية الرياضية في العالم العربي) وكان يضم من بين أقسامه قسماً للتربية الرياضية وفي عام 1952 أصبح

- معهداً مستقلاً باسم المعهد العالي للتربية الرياضية للمعلمين، أما كلية التربية الرياضية للبنات فأنشئت أيضاً عام 1937 (أقدم كلية للتربية الرياضية للبنات في العالم العربي) حيث كانت قسماً في مدرسة الأميرة فوزية للبنات وفي 1947 تحول القسم إلى معهد مستقل باسم معهد التربية الرياضية للبنات.
- وأنشئت كلية الاقتصاد المنزلي عام 1939 تحت مسمى معهد التدبير المنزلي وتحول إلي المعهد العالي للتدبير المنزلي والفنون التطريزية عام 1961، وأنشئت كلية الخدمة الاجتماعية عام 1937 بمسمى مدرسة الخدمة الاجتماعية وفي عام 1947 أنشئ المعهد العالي للخدمة الاجتماعية للفتيات وفي عام 1958 أصبح المعهد مشتركاً للبنين والبنات.
 - وأنشئ المعهد العالي الصناعي للمعلمين بالمطرية عام 1955 وكان أول معهد من نوعه في الشرق الأوسط ثم أصبح كلية التكنولوجيا والتربية عام 1969، كما أنشئت كلية الهندسة بحلوان عام 1959 بمسمى معهد التكنولوجيا ثم أصبح معهد القاهرة العالي للتكنولوجيا عام 1962.
 - ويعود تاريخ كلية التجارة وإدارة الأعمال إلى عام 1960 عندما أنشئ المعهد العالي للعلوم المالية والتجارية بالزمالك وفي عام 1969 تغير مسماه إلى المعهد العالي للتجارة الخارجية، أما كلية السياحة والفنادق فيعود تاريخ إنشائها إلى عام 1962 تحت مسميات معهد السياحة ومعهد الفنادق، وقد تم ضم المعهدين في كلية واحدة باسم كلية السياحة والفنادق عام 1975.
 - وفي عام 1975 صدر القرار الجمهوري بإنشاء جامعة حلوان لتضم جميع هذه الكليات كجامعة تكنولوجية متخصصة في المجالات الفنية والرياضية والتكنولوجية الحديثة، وأستحدث بعد ذلك عدد من الكليات الأخرى مثل كلية العلوم وكلية التربية وكلية الآداب وكلية الصيدلة وكلية الحقوق وكلية الحاسبات والمعلومات، وكلية التعليم الصناعي وكلية التمريض ومؤخراً كلية الطب وكلية الدراسات البينية (دراسات عليا) والمعهد القومي للملكية الفكرية (دراسات عليا).
 - وتعتبر جامعة حلوان جامعة شاملة تضم كليات ذات تنوع وتميز واضح في شتي مجالات العلوم والفنون وتضم الجامعة (22) كلية وعدد (1) معهد ويضم مقر الجامعة بعين حلوان عدد (10) كليات أما باقي الكليات فعددها (13) خارج مقر الجامعة وموزعة في محافظات حلوان القاهرة والجيزة، والجدول رقم (1) يوضح الجذور التاريخية لهذه الكليات.

جدول (1) الجذور التاريخية لكليات ومعاهد جامعة حلوان.

الكلية	الجذور التاريخية	الكلية	الجذور التاريخية
الفنون التطبيقية	1839	التجارة وإدارة الأعمال	1960
الفنون الجميلة	1908	السياحة والفنادق	1962
التربية الفنية	1932	العلوم	1980
التربية الموسيقية	1936	التربية	1982
الاقتصاد المنزلي	1937	التعليم الصناعي	1989
التربية الرياضية للبنات بالجزيرة	1937	الآداب	1995
التربية الرياضية للبنين بالهرم	1937	الحاسبات والمعلومات	1995
الخدمة الاجتماعية	1937	الحقوق	1995
الهندسة بالمطرية	1955	الصيدلة	1995
الهندسة بحلوان	1959	التمريض	2006
الطب	2013	الدراسات البينية (دراسات عليا)	2016
المعهد القومي للملكية الفكرية (دراسات عليا)	2016		

- تضم جامعة حلوان العديد من التخصصات النوعية المتميزة في مجالات العلوم الهندسية والتطبيقية، الفنون والآداب، التربية، السياحة والفنادق، الحاسبات والمعلومات، التجارة وإدارة الأعمال، وتشكل هذه التخصصات في مجموعها القاعدة التكنولوجية لجامعة حلوان، وتقدم هذه الكليات خدمات تعليمية لمرحلتى البكالوريوس والدراسات العليا بالإضافة إلى اشتراكها في برامج لخدمة المجتمع وتنمية البيئة.
- اهتمت جامعة حلوان كمؤسسة تعليمية بتطبيق نظم ضمان الجودة حيث أنشأت مركز ضمان الجودة في 28/7/2007 والذي تبعة استكمال إنشاء وحدات ضمان الجودة بجميع كليات الجامعة خلال الفترة من (2007-2010). كان لمرود تطبيق نظم ضمان الجودة في التعليم بكليات الجامعة أن حصلت عدد 9 كليات على الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد - بجمهورية مصر العربية وهي: (هندسة المطرية، الصيدلة، تربية رياضية للبنات، اقتصاد منزلي، خدمة اجتماعية، تربية رياضية للبنين ، فنون جميلة، علوم، سياحة وفنادق)، بينما تتأهل باقى الكليات للتقدم للاعتماد خلال العامين القادمين. إيماننا من إدارة الجامعة بأهمية تطبيق منظومة الجودة على مستوى الفاعلية التعليمية ومنظومة الجودة

الإدارية الداعمة للعملية التعليمية والبحثية والخدمة المجتمعية بالجامعة ، لما له من أثر إيجابي في دعم قدرتها المؤسسية والتنافسية على مستوى الجامعات المصرية والإقليمية والدولية ، فقد بادرت الإدارة العليا بجامعة حلوان في عام 2014 بإنشاء وحدة جودة النظم الإدارية التي تهدف إلى متابعة تطبيق مواصفة الأيزو 9001 على جميع العمليات الإدارية وتحسين الأداء وكسب رضا العملاء. لذا تمكنت جامعة حلوان بالحصول على شهادة الأيزو وتجديدها لعامين متتاليين (2016/2015، 2017/2016) بعد إجراء زيارة المراجعة الخارجية من هيئة سينتيربور الأمريكية.

❖ الغايات الاستراتيجية لجامعة حلوان:

- ❑ تحقيق تعليم متميز لإعداد خريج منافس على المستوى المحلي والإقليمي والدولي مزود بالمهارات الأساسية في التفكير النقدي والتواصل ، ويحفزهم لإشباع نهمهم للمعرفة والتعلم مدى الحياة وتهيئة العقل المتطلع للمعرفة ، وكذلك تشجيعهم على الريادة والسلوك الخلاق والمعتمد على الذات وتنمية طموحهم لتحقيق النجاح داخل وخارج الجامعة.
- ❑ تعزيز مجتمع بحثي يدعم قدرة الجامعة التنافسية ووجودها الدولي في مجالات التميز البحثي والإرتقاء بمستوى مخرجات البحث العلمي ، مع التركيز على الأبحاث التطبيقية المتميزة لخدمة قطاعات الدولة الإنتاجية ، الخدمية ، والمجتمعية.
- ❑ توظيف التميز الثقافي والعلمي والتربوي للجامعة في المساهمة في رقي المجتمع ، وتحقيق شراكة مجتمعية متميزة تساهم إيجابياً في دعم وتقدير وتطوير الجامعة ، وتحقيق الإستفادة من خبرات المجتمع والشركاء في بناء القدرات البشرية وتكوين معارف ومهارات الطلاب وتحقيق التكامل والتوازن في إستراتيجية الجامعة.

❖ الأهداف الاستراتيجية لجامعة حلوان:

- ❑ تحقيق جودة المخرجات التعليمية والاعتماد المؤسسي.
- ❑ زيادة القدرة التنافسية للجامعة والخريج محلياً، وإقليمياً، ودولياً.
- ❑ جذب الطلاب الوافدين وتحقيق التواجد الدولي.
- ❑ تعزيز التواصل والانتماء والمشاركة الإيجابية مع الطالب والخريج.
- ❑ تحقق منظومة جاذبه للتعليم المستمر والتعلم مدى الحياة والتدريب وإعادة التأهيل.
- ❑ تحقق رضا الطلاب والمجتمع عن الخريج ومواصفاته.
- ❑ مواجهة التحديات البحثية التي تواجه المجتمع.

- ❑ توسيع وزيادة حجم قاعدة الأبحاث في الجامعة.
- ❑ تحقيق التأثير العلمي والتطبيقي للأبحاث ونتائجها محلياً وإقليمياً.
- ❑ التوسع في برامج الدراسات العليا في المجالات البحثية المتقدمة.
- ❑ الارتقاء بمستوى النشر العلمي في الدوريات والمجلات العالمية المحكمة ذات معامل التأثير المرتفع.
- ❑ زيادة القدرة التنافسية والتسويقية والتعريف بمخرجات البحث العلمي والإبتكار.
- ❑ السعي إلى الريادة في بعض المجالات البحثية الجديدة والناشئة.
- ❑ التوسع في الشراكات الاستراتيجية في المجالات البحثية والدراسات العليا.
- ❑ مشاركة إيجابية للجامعة في الشأن العام ، والقدرة على التأثير وإحداث التغيير في البيئة المحيطة.
- ❑ مشاركة المؤسسات والأطراف الفاعلة في المجتمع في التوجيه ورسم السياسات وتقييم أداء الجامعة.
- ❑ وجود مجتمع أصدقاء للجامعة من المجتمع المحلي والدولي على معرفة بفكر وعمل الجامعة وداعم لها.
- ❑ تعزيز مكانة الجامعة محلياً وإقليمياً في مجالات تميزها.
- ❑ بناء رؤى متكاملة في القضايا الرئيسية في المجتمع وتعزيز المواطنة.
- ❑ تنمية الشراكات الاستراتيجية مع مؤسسات المجتمع .

❖ الاستراتيجيات والسياسات لجامعة حلوان:

- ❑ إعداد وإقرار ومتابعة وتقييم خطة استراتيجية لنظم المعلومات والاتصالات.
- ❑ إقرار مواصفات خريجين تعكس سمات الجامعة.
- ❑ إقرار وتطبيق متطلبات الجامعة لخريج حاصل علي شهادات دولية.
- ❑ تطوير نظم وسياسات القبول في الكليات والبرامج.
- ❑ قياس وتقييم المخرجات التعليمية المستهدفة.
- ❑ وضع إطار منهجي وتشجيعي ملزم للطلاب للمشاركة في الأنشطة الجامعية.
- ❑ إدخال مزيد من المرونة في البرامج الأكاديمية.
- ❑ وضع سياسة متكاملة في التعليم عن بعد في إطار التعلم المستمر.
- ❑ إقرار وإدارة خطة لإدارة الموارد البشرية.
- ❑ تبني تكنولوجيات ونظم جديدة لدعم الفاعلية التعليمية، والقدرة المؤسسية.
- ❑ وضع سياسة متكاملة للتعامل مع الوافدين والخريجين.
- ❑ إقرار ومتابعة خطة استراتيجية للبحث العلمي والابتكار.

- ❑ بناء شراكات استراتيجية في مجالات تميز الجامعة.
- ❑ تبنى نظام للمشاركة في التصنيف الدولي.
- ❑ إقرار مبدأ الحصول علي تمويل تنافسي للبحوث كمعيار لاختيار القيادات الأكاديمية.
- ❑ وضع خطة خمسية للبعثات لتأهيل أعضاء هيئة التدريس والباحثين.
- ❑ تمكين طلاب الدرجة الجامعية الأولى والدراسات العليا من المشاركة في الأبحاث.
- ❑ تبنى سياسة للتوسع في المنح الدراسية والمهمات العلمية وتبادل الأساتذة.
- ❑ التعريف والإعلان الدورى عن النشاطات البحثية والابتكارات داخلياً وعالمياً.
- ❑ وضع آلية للتقييم المستمر لبرامج الدراسات العليا وإبراز أوجه التميز.
- ❑ إطار تعاقدى لبرامج تدريبية لطلبة الجامعات في مؤسسات الدولة والمجتمع المدنى.
- ❑ إقرار سياسة العمل التطوعي وإدراجه في تقييم أداء الطلاب.
- ❑ التعريف والنشر ومناقشة تقارير الأداء المنظومي للجامعة مع أصحاب المصلحة.
- ❑ تبنى نظم وآليات لقياس رضا الطلاب والمجتمع والعمل علي تحسين معدلاته.
- ❑ تبنى سياسة تضمين التزامات المسؤولية والمشاركة المجتمعية المستدامة كجزء من فكر ومتطلبات الجامعة.
- ❑ استحداث عدد من الكيانات الاستراتيجية المركزية لتنفيذ وإدارة ومتابعة وتقييم تحديث سياسات ومشروعات الخطة الاستراتيجية.
- ❑ تبنى سياسة صديقة للبيئة لإدارة المرافق ومنشآت الجامعة.
- ❑ تبنى آليات لتعزيز المواطنة والانتماء بينطلاب الجامعة.

❖ إختصاصات جامعة حلوان

- ❑ رسم السياسة العامة لكليات الجامعة والبحث العلمي والعمل على توجيهها وتنسيقها بما يتفق مع حاجات البلاد وتيسير تحقيق الأهداف القومية والإجتماعية والإقتصادية والعلمية للدولة.
- ❑ التنسيق بين نظم الدراسة والإمتحان والدرجات العلمية في الجامعة.
- ❑ التنسيق مع الكليات والمعاهد والأقسام المتناظرة في الجامعات.
- ❑ التنسيق بين أعضاء هيئة التدريس في الكليات.
- ❑ تنظيم قبول الطلاب في الكليات وتحديد أعدادهم.
- ❑ تنفيذ السياسة العامة للكتب الجامعية ووضع النظم الخاصة بها.
- ❑ إصدار القرارات والنشرات فيما يخص العاملين (أجازات، جزاءات، نقل داخلي، حوافز مادية...الخ).

- تطبيق الإطار العام للوائح الفنية والمالية والإدارية لحسابات البحوث والوحدات ذات الطابع الخاص في الجامعات.
- تطبيق اللوائح التنفيذية للجامعات واللوائح الداخلية للكليات.
- تطبيق النظم الخاصة بتقويم وتطوير الأداء الجامعي.

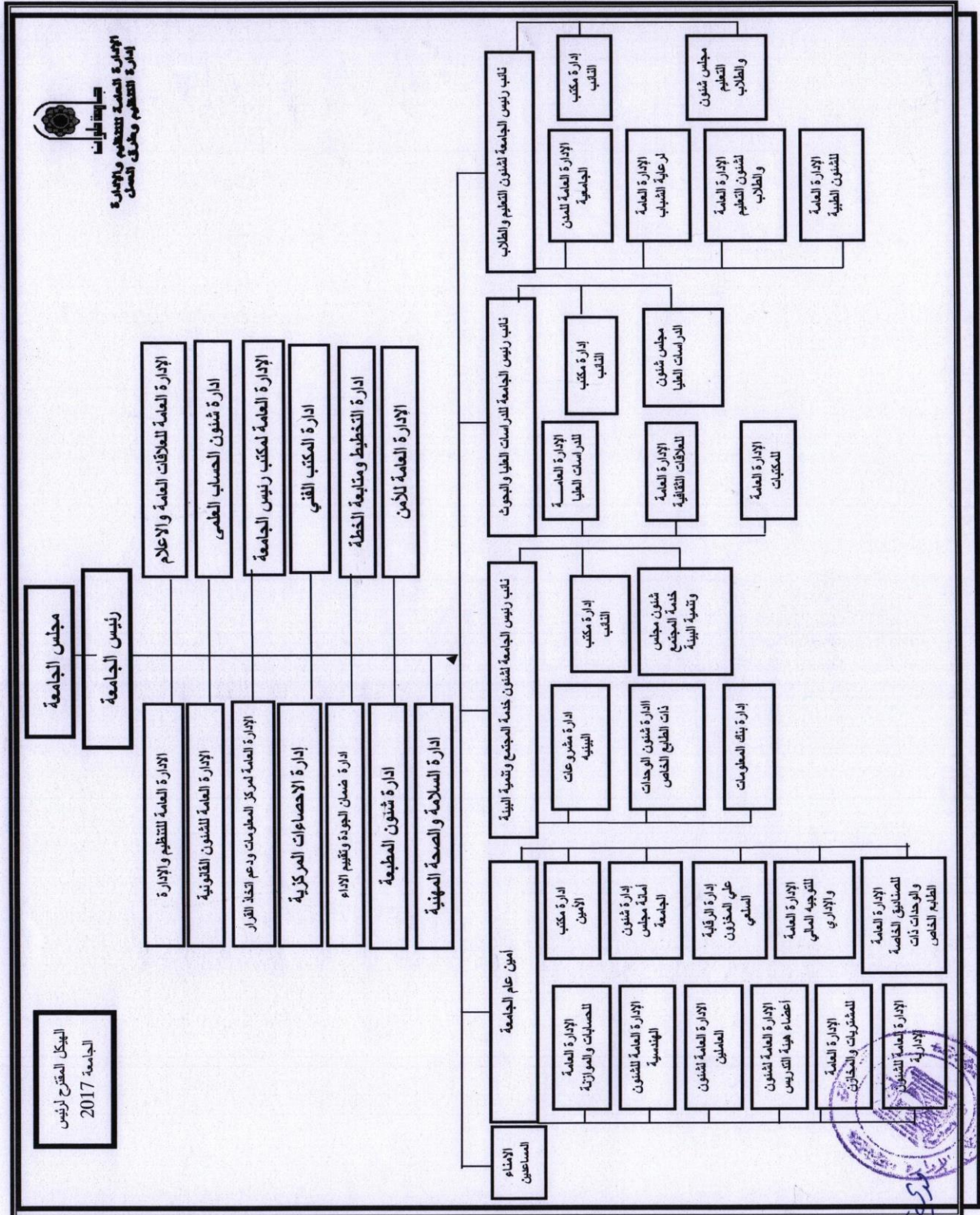
❖ بيانات عامة

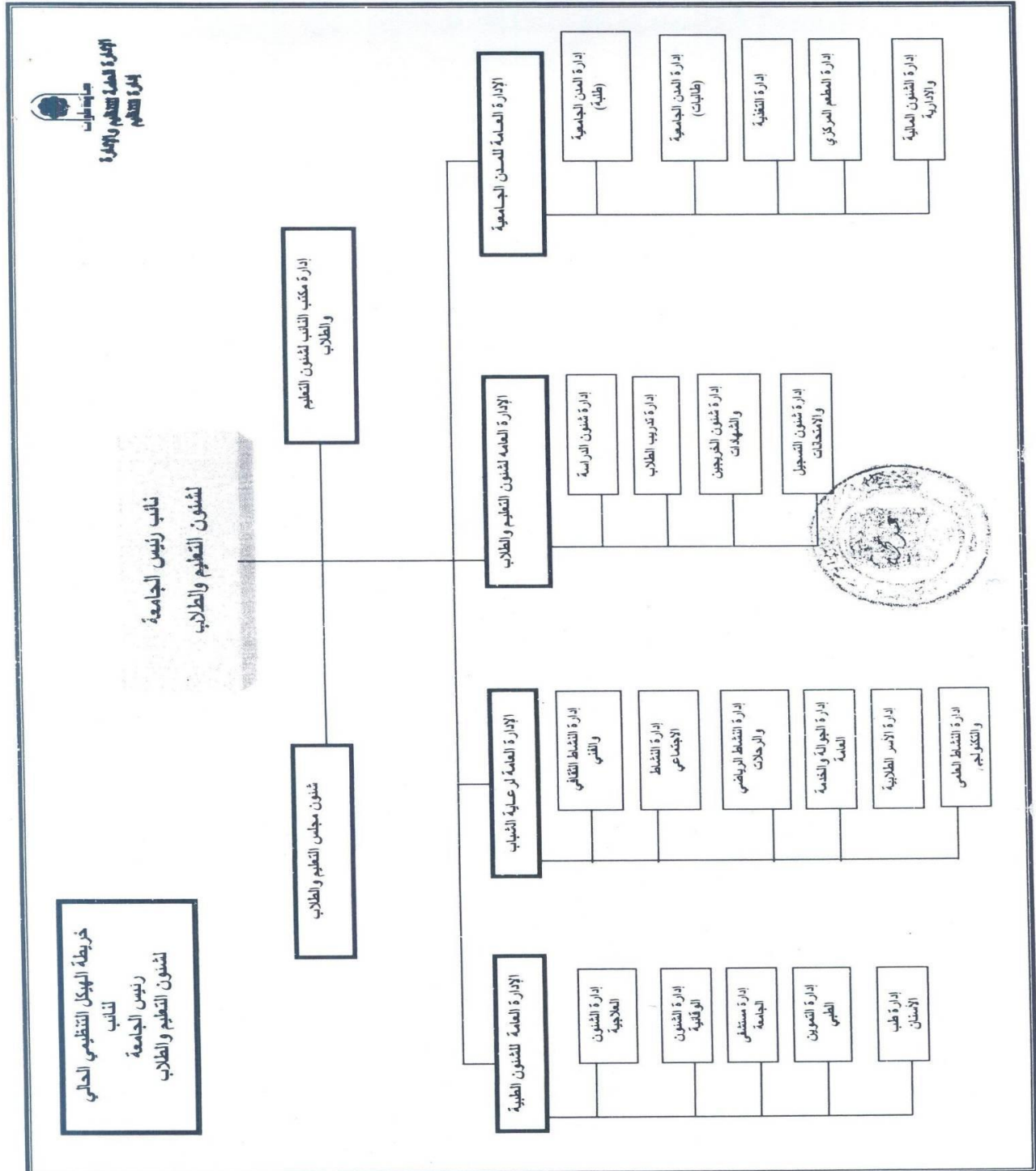
جامعة حلوان

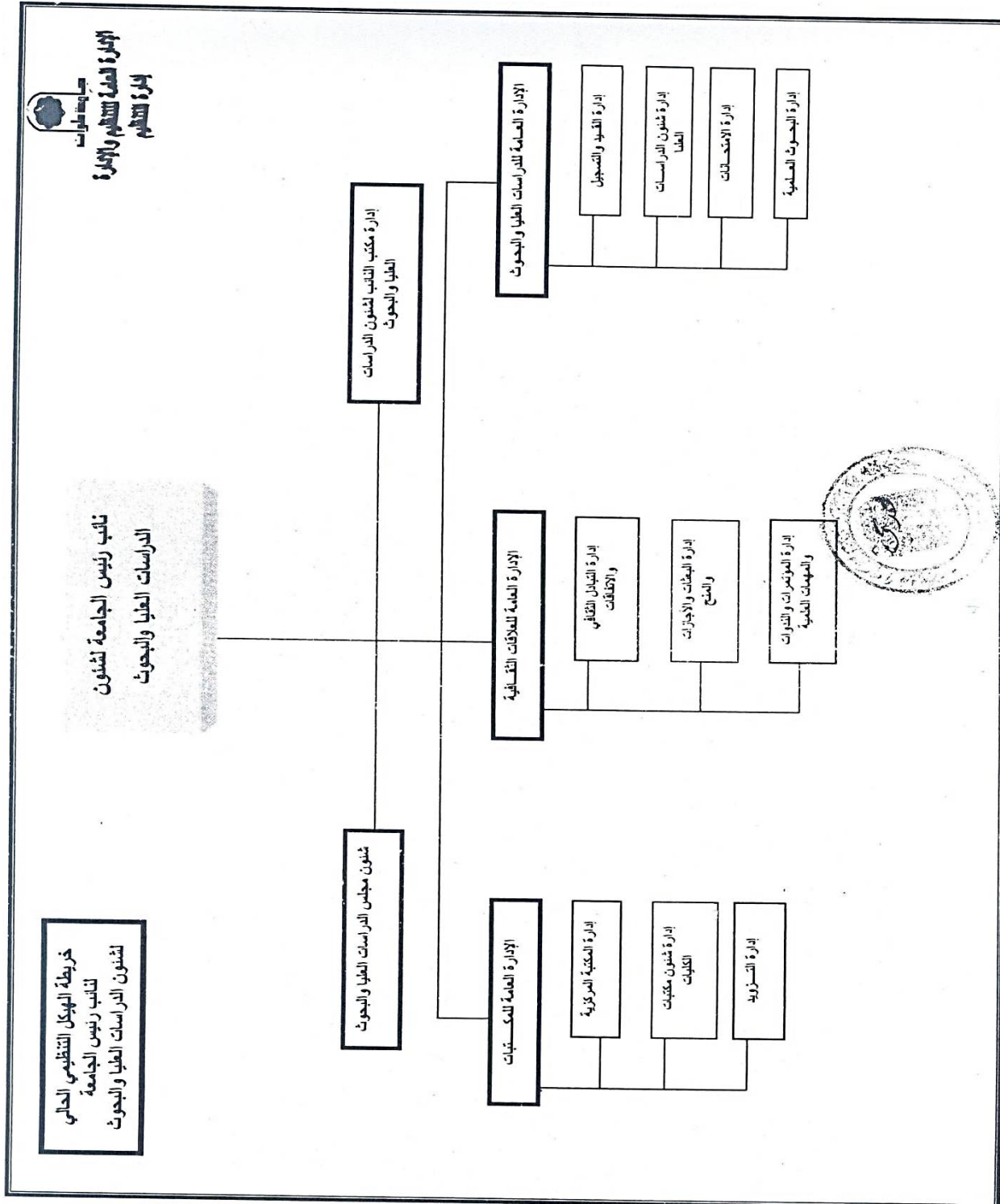
- العنوان : حلوان - عين حلوان.
- تليفون : سويتش : 28162000
- موقع إلكتروني: www.helwan.edu.eg

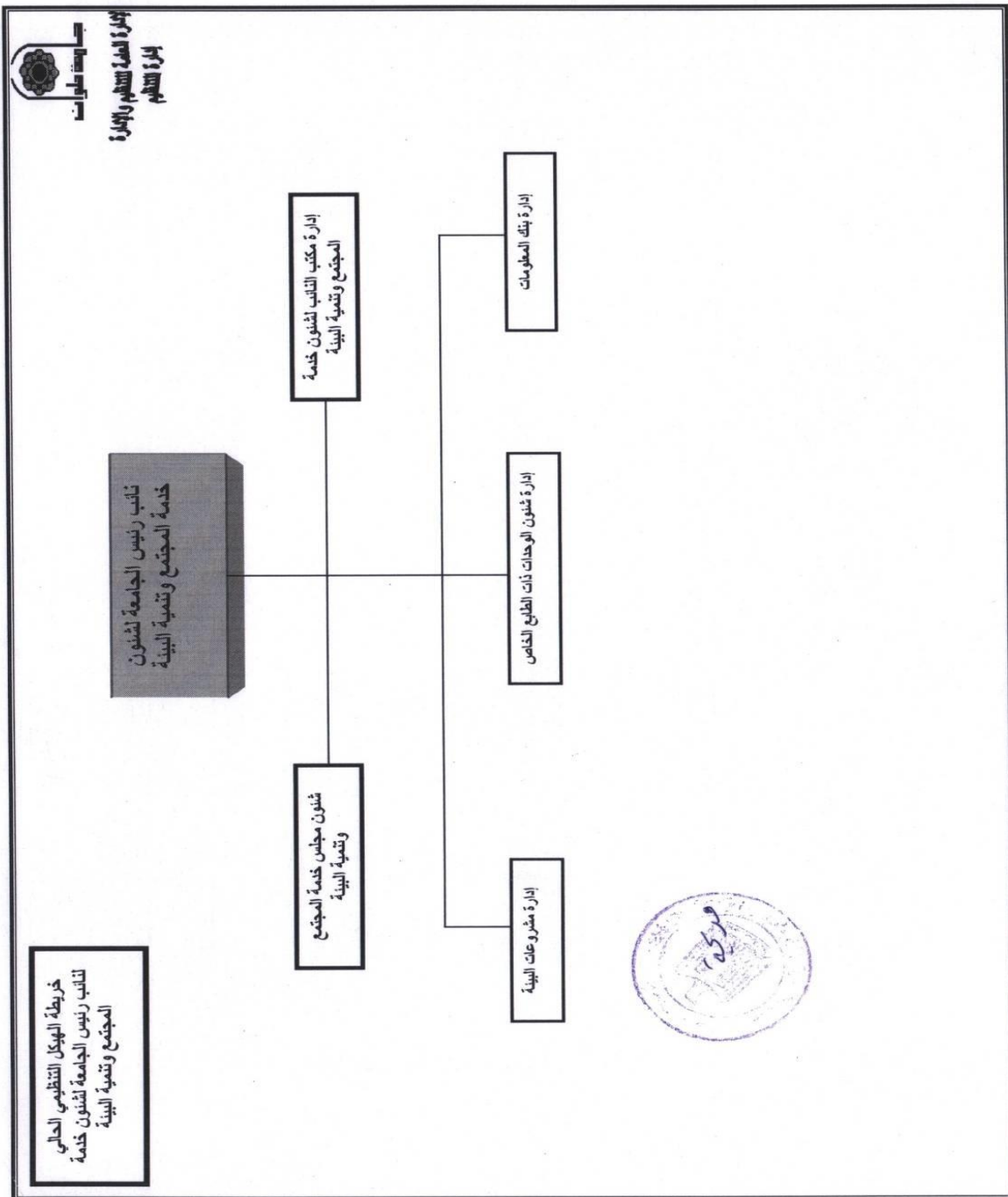


الهيكل التنظيمية لجامعة حلوان









الفصل الثانى

عن دليل الجودة

مقدمة عن الدليل الجودة

تميز وضبط دليل الجودة

إعتماد وإصدار دليل الجودة

ضبط توزيع دليل الجودة

ضبط تعديلات دليل الجودة

❖ مقدمة دليل الجودة

تم إعداد دليل الجودة لخدمة المواصفة القياسية الدولية "الأيزو 9001 لسنة 2015" ليعطي كافة الأنشطة والعمليات التي يتم تنفيذها بالوحدات الإدارية التابعة لجامعة حلوان ويعطى فكرة موجزة عن الأساليب المتبعة في تطبيق منظومة إدارة الجودة وكذا وصف مختصر لعناصر نظام إدارة الجودة التي يتم تطبيقها بالوحدات الإدارية التابعة لجامعة حلوان طبقاً لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية "الأيزو 9001 لسنة 2015".

ويتكون هذا الدليل من ثماني فصول بيانها كما يلي:

❑ **الفصل الأول:** يتضمن مقدمة عامة عن جامعة حلوان من حيث الاختصاصات والمهام والوحدات الإدارية التابعة لجامعة حلوان المكونة للهيكل التنظيمي لجامعة حلوان.

❑ **الفصل الثاني:** يتضمن كيفية ضبط دليل الجودة من حيث الاعتماد والإصدار والتعديل والتوزيع.

❑ **الفصل الثالث:** يتضمن مجال تطبيق نظام إدارة الجودة بالوحدات الإدارية التابعة لجامعة حلوان طبقاً لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية "الأيزو 9001 لسنة 2015" ودليل مصداقية عدم تطبيق بعض هذه المتطلبات وكذا المراجع القياسية والتعاريف والمصطلحات المستخدمة.

❑ **الفصل الرابع:** يتضمن نظام فهم سياق الجامعة والموضوعات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بأغراضها وتوجهاتها الاستراتيجية ، فهم احتياجات وتوقعات الاطراف المهتمة ذات العلاقة ، تحديد مجال /نطاق نظام إدارة الجودة .

❑ **الفصل الخامس:** يتضمن إيضاح مسئولية الإدارة العليا بجامعة حلوان والتزاماتها تجاه نظام إدارة الجودة وتركيزها على تحديد متطلبات العملاء الحالية والمستقبلية كما يتضمن سياسة الجودة بالوحدات الإدارية التابعة لجامعة حلوان وكيفية تخطيط وتحديد المسئوليات والصلاحيات للوظائف المؤثرة على الجودة.

❑ **الفصل السادس:** يتضمن كيفية قيام الإدارة العليا بجامعة بالتخطيط للتعامل مع المخاطر والفرص ، ووضع أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها ، كيفية التخطيط للتغييرات .

❑ **الفصل السابع:** يتضمن كيفية قيام الإدارة العليا بجامعة حلوان بإدارة الموارد بكافة أنواعها ومدى توافر البيئة المناسبة لتشغيل العمليات ، وكيفية رصد وقياس الموارد وتتبع القياس لتلك الموارد ، المعارف الخاصة بالجامعة .

□ **الفصل الثامن:** يتضمن كيفية تخطيط وضبط وتشغيل العمليات بتحديد متطلبات المنتجات والخدمات ووضع معايير لتلك المنتجات والخدمات ومراجعتها , وتحديد المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية وتوافر المعلومات عن الموردين الخارجيين وكيفية تحديد ممتلكات العميل والحفاظ عليها

□ **الفصل التاسع:** يتضمن كيفية قيام الإدارات المختلفة بجامعة حلوان بأعمال الرصد والقياس والتحليل والتقييم لعمليات نظام إدارة الجودة بغرض الوصول إلى رضا العملاء والجهات المهتمة من خلال قياس رضا العملاء وأنشطة المراجعات الداخلية ومراجعة الإدارة .

□ **الفصل العاشر:** يتضمن تحديد وأختيار فرص التحسين للتوافق مع متطلبات العملاء وتعزيز رضا العملاء، وكيفية التعامل مع حالات عدم التطابق والإجراءات التصحيحية لتحقيق التحسين المستمر .

❖ تمييز وضبط دليل الجودة

- * يتم تمييز دليل الجودة برقمه المرجعي **QAU/QM-01** وهو رقم أوجد مخصص لهذه الوثيقة.
- تتضمن كل صفحة من صفحات الدليل البيانات التالية:
 - رقم الصفحة / العدد الإجمالي لصفحات الوثيقة.
 - رقم الإصدار / التعديل وتاريخ الإصدار .
 - شعار جامعة حلوان في الركن الأيمن العلوي من الصفحة
 - جهة إصدار الوثيقة في الركن الأيسر العلوي من الصفحة
- يتم تمييز إصدارات الدليل على النحو التالي: على سبيل المثال الإصدار (1 / .) (1) يشير إلى رقم الإصدار ، (.) يشير إلى رقم التعديل.
- يتم تخصيص رقم أوجد لكل نسخة من دليل الجودة تسجل على صفحة الغلاف ويستخدم هذا الرقم لضبط التوزيع.
- يتم ختم النسخة الأصلية من دليل الجودة بخاتم ضبط الوثائق "نسخة أصلية" وذلك باللون الأزرق.
- يتم ختم النسخ المراقبة من دليل الجودة بخاتم ضبط الوثائق "نسخة موثقة" وذلك باللون الأخضر.
- * النسخ غير المراقبة من دليل الجودة يتم تمييزها من الأمام بكتابة كلمة (نسخة غير مراقبة وثائقياً) بين سطرين مائلين باللون الأحمر.

❖ اعتماد وإصدار دليل الجودة

- يتم إعداد دليل الجودة بواسطة مسئول ضبط المعلومات الموثقة ومراجعتها بواسطة مدير وحدة ضمان جودة النظم الإدارية واعتماده بواسطة ممثل الإدارة العليا.

- يتم تسجيل أسماء ووظائف القائمين بإعداد ومراجعة واعتماد الدليل بالصفحة المخصصة لها.
- يعتبر تاريخ إصدار الدليل هو تاريخ إيمتاده وإتاحته للإستخدام.

قائمة التوثيق			
اعتماد	مراجعة	إعداد	
			الاسم
			الوظيفة
			التوقيع
			التاريخ

❖ ضبط توزيع دليل الجودة

- يتم توزيع النسخ الموثقة من دليل الجودة داخل جامعة حلوان بموافقة أ.د/ رئيس الجامعة ، ويتم الإحتفاظ بقائمة النسخ الموثقة التي يتم توزيعها ضمن سجلات وحدة ضمان جودة النظم الإدارية وذلك طبقاً لما هو موضح بإجراء ضبط الوثائق رقم QAU/PD-01.
- يتم توزيع النسخ غير الموثقة من دليل الجودة على عملاء جامعة حلوان (أفراد أو مؤسسات) عند الضرورة أو لأي غرض من الأغراض بناء على موافقة أ.د/ رئيس الجامعة وفي هذه الحالة تكون جامعة حلوان غير ملزمة بتحديثها.

قائمة التوزيعات		
اسم حائز النسخة	الإدارة/ القسم	نسخة رقم

❖ ضبط تعديلات دليل الجودة

- يتولى مدير وحدة ضمان جودة النظم الإدارية بجامعة حلوان بالتنسيق مع ممثل الإدارة مراجعة دليل الجودة مرة واحدة سنوياً على الأقل وعرض نتائج المراجعة أثناء إجتماعات مراجعة الإدارة، كما يقوم بتعديل دليل الجودة وإصداره تبعاً لما تقتضيه الأحوال للتعبير عن الحالة الراهنة لنظام إدارة الجودة وتطبيقاته بالوحدات الإدارية التابعة لجامعة حلوان وبناء على القرارات المتخذة في إجتماعات اللجنة العليا للجودة، أو حدوث تغيير في الهيكل التنظيمي لجامعة حلوان، أو إضافة أنشطة ومهام جديدة أو مقترحات من بحوزتهم نسخ الدليل الخ ؛ ويكون التعديل بإستبدال الصفحة أو الصفحات المراد تعديلها مع الإشارة فيها إلى رقم وتاريخ التعديل ، والفقرة المعدلة يتم تمييزها بوضع خط تحت التعديل، وترقم التعديلات على التتابع حتى يتم إصدار نسخة جديدة للدليل تضم كافة التعديلات.
- يتم تسجيل التعديلات في صفحة التعديلات المدرجة ضمن صفحات الدليل.
- في جميع الأحوال يتولى مدير وحدة ضمان جودة النظم الإدارية اتخاذ إجراءات إعادة إصدار دليل الجودة في الحالات التالية:
 - إذا تم إدخال عدد 10 تعديلات أو أكثر على الدليل.
 - عند إدخال تعديلات جوهرية على الدليل.
 - إذا أدى التعديل إلى تغيير في عدد صفحات الدليل سواء بالزيادة أو النقصان.
- يتولى مدير وحدة ضمان جودة النظم الإدارية بالتنسيق مع مراقب الوثائق والسجلات بوحدة ضمان جودة النظم الإدارية ومسؤولي ضمان الجودة بالوحدات الإدارية التابعة لجامعة حلوان توزيع الصفحات المعدلة على من بحوزتهم النسخ الموثقة من الدليل - حسب قائمة التوزيعات الخاصة بدليل الجودة - ويتأكد من سحب وإتلاف الصفحات القديمة ويحتفظ بنسخة واحدة منها ، تعتبر قائمة التعديلات الواردة في النسخة الأصلية لهذا الدليل هي النسخة الرسمية لحالة التعديلات.

قائمة التعديلات				
تعديل رقم	تاريخ التعديل	ملخص التعديل	صفحة / فقرة / سطر	التوقيع

الفصل الثالث

المجال - المراجع - المصطلحات والتعريفات

1-3 مجال التطبيق

2-3 المراجع القياسية

3-3 التعاريف والمصطلحات

1. مجال التطبيق

- قامت إدارة جامعة حلوان بإنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة طبقاً للبنود الواردة بالمواصفة القياسية الدولية لمتطلبات نظام إدارة الجودة "الأيزو 9001 لسنة 2015 وذلك لتحقيق الأغراض التالية:
- إثبات قدرتها على إستمرار توفير الخدمات التي تلبي احتياجات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية السارية .
- تعزيز رضا العملاء من خلال التطبيق الفعال لنظام إدارة الجودة المتضمن عمليات المحافظة والتطوير والتحسين المستمر بما يؤدي إلى مطابقة الختم لمتطلبات وتوقعات العملاء والتوافق مع متطلبات القوانين والتشريعات والأنظمة واللوائح المنظمة لمتطلبات تحقيق الخدمات.

2. المراجع القياسية

- المواصفة القياسية الدولية لمتطلبات نظام إدارة الجودة "الأيزو 9001 لسنة 2015".
- المواصفة الإرشادية لمبادئ ومصطلحات نظام إدارة الجودة "الأيزو 9000 لسنة 2000".
- المواصفة الإرشادية لمراجعة نظم إدارة الجودة "الأيزو 19011 لسنة 2011".
- المواصفة الإرشادية للتحسين في أداء نظام إدارة الجودة "الأيزو 9004 لسنة 2009".

3. التعريفات والمصطلحات

- لأغراض هذه الوثيقة تطبق العبارات والتعريفات الواردة بالمواصفة الإرشادية لمبادئ ومصطلحات نظام إدارة الجودة "الأيزو 9000 لسنة 2015" بالإضافة إلى الآتي:
- **العميل:** يقصد به كل مستفيد نهائي من الخدمات التي تؤديها الوحدات الإدارية التابعة لجامعة حلوان مثل : الجامعات ومؤسسات التعليم العالي (الحكومية والخاصة)، أعضاء هيئة التدريس، الطلاب، الخريجين، وأفراد المجتمع المدني.
 - **الجهات المعنية:** يقصد بها الجهات التي لها علاقة بالخدمات التي تؤديها بالوحدات الإدارية التابعة لجامعة حلوان : الوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية مثل (وزارة التربية والتعليم، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، وزارة العمل، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، مركز معلومات ودعم إتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراءالخ) ومؤسسات المجتمع المدني غير الحكومية وجهات التوظيف وجهات التقييم والإعتماد.
 - **المؤسسة:** "headquarters Helwan university" أينما ترد كلمة "مؤسسة" في هذه الوثيقة فإنه يقصد بها مقر رئاسة جامعة حلوان.

الفصل الرابع

👉 سياق (إطار) المنظمة 👈

- 1-4 فهم المنظمة وسياقها .
- 2-4 فهم احتياجات وتوقعات الاطراف المهمة
- 3-4 تحديد مجال الجودة
- 4-4 نظام إدارة الجودة

4. سياق إطار المنظمة " Context of organization ":

4-1 فهم المنظمة و سياقها

- Understanding the of organization and its context "

قامت إدارة جامعة حلوان بتحديد الموضوعات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بأغراض و توجهات الجامعة الاستراتيجية لتحقيق الاهداف والنتائج المقصودة من تطبيق نظام إدارة الجودة وفقا للملحق رقم (1) .

4-2 فهم متطلبات و احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة

- Understanding the needs and expectations of interested parties"

فى إطار تأثير الاطراف ذات العلاقة على استمرار جامعة حلوان فى تحقيق الاهداف والخطط الاستراتيجية بما يتوافق مع متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية قامت الإدارة العليا للموسسة بتحديد التالى :

1- الاطراف المهمة ذات العلاقة وفقا للملحق رقم (2) .

2- متطلبات هذه الاطراف المهمة ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة وفقا للملحق رقم (2) "

4-3 تحديد مجال/ نطاق نظام إدارة الجودة

- "Determining the scope of the quality mangagement system"

قامت إدارة جامعة حلوان بتحديد مجال تطبيق نظام إدارة الجودة التنفيذية طبقا للأكواد العالمية (IAF/NACE/SIC:36/L75.1/9131) و وفقا للمواصفة القياسية الدولية 9001 لسنة 2015 مع وضع فى الاعتبار النقاط التالية :

1- الموضوعات الخارجية والداخلية وفقا للبند رقم 4-1

2- متطلبات الاطراف المهمة وفقا للبند رقم 4-2

3- طبيعة الخدمات والمنتجات التى تقدمها الموسسة وفقا للملحق رقم (3) .

مجال تطبيق نظام إدارة الجودة بالإدارات:

- تم تطبيق جميع المتطلبات الواردة فى المواصفة القياسية الدولية لمتطلبات نظام إدارة الجودة "الأيزو 9001 لسنة 2015" بإستثناء البنود الموضحة فى الجدول التالى:

رقم البند	المتطلبات
3 - 8	التصميم والتطوير Design and development of products and services

التحقق وإعادة التحقق للقدرة على تحقيق النتائج الدورية	1-5-8 (ح)
---	--------------

* **بند التصميم والتطوير رقم 8-3** "مستبعد" وذلك نظراً لنوعية وطبيعة الخدمات التي تقدمها الجامعة والتي تتمثل في خدمات محددة وفقاً لقواعد ولوائح وقوانين وتشريعات محددة ؛ لذا فإن هذا الإستثناء لا يؤثر على مقدرة الوحدات الإدارية التابعة لجامعة حلوان في تقديم خدمات تلبي متطلبات العميل والمتطلبات القانونية.

* **بند التحقق وإعادة التحقق للقدرة على تحقيق النتائج الدورية** "مستبعد "

4-4 نظام إدارة الجودة وعملياته

"Quality management system and its processes "

4-4-1 قامت إدارة جامعة حلوان بوضع نظام لإدارة الجودة وفقاً للمواصفة القياسية لمتطلبات إدارة الجودة "الأيزو 9001" لسنة 2015 ووثقته وتعمل على تطبيقه والمحافظة عليه وتحسينه باستمرار .

- يتكون نظام إدارة الجودة بالوحدات الإدارية التابعة لجامعة حلوان من مجموعة من العمليات الرئيسية وكذا العمليات المعاونة وذلك على النحو التالي :

- أولاً العمليات الرئيسية:

- ❑ العمليات المتعلقة بشئون التعليم والطلاب
- ❑ العمليات المتعلقة بشئون الدراسات العليا والبحوث
- ❑ العمليات المتعلقة بشئون خدمة المجتمع والبيئة.
- ❑ العمليات المتعلقة بالعلاقات الثقافية
- ❑ العمليات المتعلقة بالحسابات والموازنة
- ❑ العمليات المتعلقة بالمشتريات والمخازن
- ❑ العمليات المتعلقة بالمدن الجامعية
- ❑ العمليات المتعلقة برعاية الشباب

□ العمليات المتعلقة بالتخطيط وإعداد الاستراتيجيات

ثانياً العمليات المعاونة:

العمليات المتعلقة بالقياس والتحليل والتحسين

العمليات المتعلقة بالتزام الإدارة العليا تجاه نظام إدارة الجودة

□ مراقبة وقياس رضا العملاء

□ عملية المراجعات الداخلية

□ عمليات مراقبة وقياس أداء العمليات المختلفة لنظام إدارة الجودة

□ عمليات مراقبة وقياس خصائص الخدمات/المنتجات

□ عملية مراقبة الخدمات والمنتجات غير المطابقة

□ عملية تحليل البيانات

□ عملية التحسين المستمر

□ عملية الإجراءات التصحيحية

العمليات المتعلقة بمسؤوليات الإدارة العليا:

□ العمليات المتعلقة بالتركيز على العملاء

□ العمليات المتعلقة بصياغة وتطبيق سياسة الجودة

□ العمليات المتعلقة بتخطيط نظام إدارة الجودة

□ العمليات المتعلقة بتحديد المسؤوليات والصلاحيات للوظائف المؤثرة على الجودة

□ العمليات المتعلقة بمراجعة نظام إدارة الجودة

العمليات المتعلقة بإدارة الموارد:

❑ عملية توفير الموارد

❑ العمليات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية

❑ العمليات المتعلقة بصيانة البنية التحتية

❑ العمليات المتعلقة ببيئة العمل

أ- تم تحديد المدخلات والمخرجات المتوقعة لكل عملية أو نشاط وفقا لخرائط العمليات المدرجة بكل عملية .

ب- تم تحديد العلاقات البينية والتفاعلية للعمليات الرئيسية فيما بين بعضها البعض وفيما بينها وبين العمليات المعاونة بقدر يسمح بتفاعلها وتداخلها في منظومة واحدة داخل إطار نظام إدارة الجودة بالوحدات الإدارية التابعة لجامعة حلوان.

ج - تم تحديد وتطبيق الخصائص والاساليب (شاملة الرصد والقياسات التي تتضمنها ومؤشرات قياس الأداء) الضرورية للتأكد من كفاءة التشغيل والتحكم في العمليات وفقا لمؤشرات قياس الاداء بكل عملية .

د- تقوم الإدارة العليا لجامعة حلوان بتوفير الموارد بكافة أنواعها (البشرية - المعلوماتية والتكنولوجية - المالية - البنية التحتية الخ) اللازمة لدعم ومراقبة هذه العمليات وذلك من خلال الإدارات المعنية.

هـ - إسناد المسؤوليات والصلاحيات لهذه العمليات وفقا للهيكل التنظيمي بالجامعة .

و- تعريف المخاطر والفرص وفقاً للبند رقم 6-1.

ز- تقوم الإدارة العليا لجامعة حلوان بصفة دائمة باتخاذ الإجراءات الضرورية لتحقيق الأهداف المخططة من خلال منظومة العمل بالجامعة وكذا التحسين المستمر لفاعلية وكفاءة جميع العمليات الرئيسية والمعاونة التي يتضمنها نظام إدارة الجودة.

س- تم إنشاء هذه العمليات بناءً على تحقيق الخدمات التي تؤديها جامعة حلوان وبناءً على متطلبات العملاء وذلك بالأسلوب العلمي المناسب الذي يسمح بتحويل مدخلات كل عملية إلى

مخرجات ذات قيمة مضافة من خلال مؤشرات قياس أداء محددة تحقق متطلبات وتوقعات العملاء.

الشكل التالي يوضح نظام إدارة الجودة بالوحدات الإدارية التابعة لجامعة حلوان المبني على أساس منهاج ونموذج العملية والعلاقات البينية بين هذه العمليات وفقاً للملحق رقم (4) - كما يوضح الدور الذي يلعبه العميل والجهات المهتمة بخدمات جامعة حلوان كعامل حاكم في تحديد المتطلبات كمدخلات تتطلب مراقبة رضائهم المستمر من خلال تقييم المعلومات المرتبطة بتوقعاتهم للوقوف على مدى الوفاء بهذه المتطلبات.



شكل يوضح نظام إدارة الجودة بالوحدات الإدارية التابعة لجامعة حلوان المبني على أساس منهج ونموذج العملية والعلاقات البينية بين هذه العمليات

الفصل الخامس

مسئوليات الإدارة العليا

5- القيادة

5-1 القيادة والالتزام

5-2 السياسة

5-3 الادوار التنظيمية والمسئوليات والصلاحيات

5- القيادة "Leadership"

5-1 القيادة والالتزام "Leadership and commitment"

5-1-1 عام "General"

- تقوم الإدارة العليا بجامعة حلوان بإظهار قيادتها والتزامها تجاه نظام إدارة الجودة من خلال اللجنة العليا للجودة المكونة من 19 عضو المشكلة برئاسة أ.د/ رئيس الجامعة وعضوية كل من:
 - ☐ أ.د. / نائب رئيس الجامعة لشئون الدراسات العليا والبحوث
 - ☐ أ.د. / نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب
 - ☐ أ.د. / نائب رئيس الجامعة لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة
 - ☐ أ.د. / مدير مركز ضمان الجودة "ممثل الإدارة العليا"
 - ☐ أ.د. / مدير وحدة إدارة متابعة المشروعات
 - ☐ أ.د. / مدير وحدة ضمان جودة النظم الإدارية
 - ☐ عدد (2) خبراء مركز ضمان الجودة بالجامعة
 - ☐ عدد (2) من مسئولي الجودة بالجهاز الإداري
 - ☐ أمين الجامعة
 - ☐ أمين الجامعة المساعد للشئون الإدارية
 - ☐ أمين الجامعة المساعد لشئون التعليم والطلاب
 - ☐ أمين الجامعة المساعد للشئون المالية
 - ☐ عضو من خارج الجامعة (من القطاعات المجتمعية ذات العلاقة)
 - ☐ عدد 2 من عمداء الكليات
 - ☐ عدد (2) من المديرين العموم
- * ويجوز للسيد أ.د/ رئيس الجامعة دعوة آخرون لحضور اجتماع اللجنة العليا.

- تلتزم الإدارة العليا بجامعة حلوان من خلال اللجنة العليا للجودة بجامعة حلوان بتنفيذ الآتي لتأكيد التزامها تجاه نظام إدارة الجودة:
 - ☐ تحمل المسؤولية تجاه فعالية نظام إدارة الجودة .

- ضمان أن سياسة الجودة لجامعة حلوان (وثيقة رقم QAU/DC-01) قد تم وضعها وفقا للخطط الاستراتيجية والتكتيكية والاهداف وأيضا بما يتفق مع الخدمات التي تقدمها ويؤدي لرضاء العملاء والتحسين المستمر نظام إدارة الجودة.
- ضمان ان سياسة الجودة مفهومة ومنشورة ومطبقة ومتاحة لدى الاطراف ذات العلاقة بجامعة حلوان .
- نشر الوعي بين كافة العاملين بجامعة حلوان على كافة المستويات والوظائف بأهمية دمج متطلبات نظام إدارة الجودة فى عمليات المؤسسة .
- تشجيع استخدام منهجية العمليات والتفكير المبني على تجنب المخاطر وفقا لاجراء إدارة المخاطر .
- تدبير الموارد بكافة أنواعها واللازمة لتطبيق وتطوير والمحافظة على نظام إدارة الجودة بجامعة حلوان.
- التاكيد على أهمية توافق فعالية نظام إدارة الجودة مع متطلبات نظام إدارة الجودة يتم التحقق من ذلك بتنفيذ مراجعات الإدارة في مواعيدها المحددة لضمان التخطيط الجيد والمراجعة الدورية لنظام إدارة الجودة بما يضمن إستمرار فاعليته وكفاءته، ومتابعة تنفيذ توصياتها وفقاً لوثيقة مراجعة الإدارة رقم QAU/PD-07.
- نشر أهمية مشاركة وتوجيه ودعم الافراد للمساهمة فى فعالية نظام إدارة الجودة وفقا لاجراء الدعم الفنى.
- تشجيع تفعيل خطط التطوير والتحسين المستمر لدعم فعالية نظام إدارة الجودة.
- تلتزم الإدارة العليا بدعم دور الإدارات الأخرى ذات العلاقة لابرار قيادتها على مناطق المسؤولية .

5-1-2 التركيز على العميل "Customer focus":

- لما كان نجاح أي مؤسسة يعتمد في الأساس على فهم متطلبات وإحتياجات العملاء والجهات المهمة وتحديدها بصورة دقيقة لذا أكدت الإدارة العليا بالجامعة قيادتها والتزامها تجاه التركيز على العميل من خلال الآتي:
- تحديد متطلبات العميل المتوافقة مع المتطلبات القانونية والتنظيمية واللوائح والتشريعات المنظمة لطرق أداء عمل المؤسسة وذلك وفقاً للملحق رقم (5).
- التحديد الدقيق للمخاطر والفرص التي يمكن أن تؤثر على المنتجات والخدمات التي تقدمها الجامعة للعميل .
- المحافظة على تعزيز رضا العميل بالمراجعة المستمرة لمتطلبات العملاء بتحليل إستمارات قياس رضا العملاء والشكاوى والمقترحات تجاه الخدمات المؤداة لهم وتحليل مؤشرات قياس الأداء الخاص برضا العميل .

2-5 السياسة "Policy":

1-2-5 وضع سياسة الجودة: " Establishing the quality policy "

قامت الإدارة العليا بجامعة حلوان بإنشاء وتنفيذ والمحافظة على وثيقة سياسة الجودة (وثيقة رقم QAU/DC-01) والموضحة فيما بعد) وتم اعتمادها من أ.د/ رئيس الجامعة وتلتزم الإدارة العليا بالتأكد من الاتى تجاة سياسة الجودة :

- أ - ضمان ملائمة سياسة الجودة لغرض وسياق الجامعة وفى ضوء خطط الجامعة الاستراتيجية .
- ب - توفير إطار عملى لوضع أهداف الجودة .
- ج - التزام الجامعة استيفاء متطلبات نظام إدارة الجودة والتي تنطبق مع رؤية ورسالة الجامعة .
- د - التزام الجامعة بالتحسين المستمر تجاة فعالية نظام إدارة الجودة .

2-2-5 نشر سياسة الجودة: "Communicating the quality policy"

قامت الإدارة العليا بإعلان سياسة الجودة ونشرها بكافة أماكن العمل وتوعية كافة العاملين بها والتأكد من فهمهم لها وبما تحتويه وحثهم على تحقيقها وايضا أنها متاحة لدى الاطراف ذات العلاقة ، كما يتم مراجعتها من خلال مراجعات الإدارة للتأكد من إستمرار ملاءمتها للعمل بها كما هو موضح بوثيقة مراجعة الإدارة رقم QAU/PD-07.

سياسة الجودة بجامعة حلوان

تتخذ جامعة حلوان خطوات إيجابية فاعلة لتحقيق رسالتها وأهدافها الإستراتيجية في ضوء المواصفات والمعايير القومية والدولية للجودة والاعتماد، بما له الأثر والمردود على أدائها المؤسسي وأنشطتها المختلفة كمؤسسة تعليمية وبما يحقق إكساب رضا المستفيدين والإطراف المجتمعية ذات العلاقة (داخليا وخارجيا). لذا وضعت الإدارة العليا بالجامعة سياسة للجودة تعزز من قدراتها المؤسسية والأكاديمية وتيسر لها متابعة تطبيق نظم ضمان الجودة ، حيث تراجع هذه السياسة سنويا ويتم إعلانها للمعنيين ورقيا وإلكترونيا .

سياسة الجودة التي تبنتها الإدارة العليا بجامعة حلوان هي:

- 1- دراسة متطلبات أصحاب المصلحة ونظم وآليات قياس رضا المستفيدين.
- 2- تضمين التزامات المسؤولية والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة.
- 3- إتاحة مصادر المعرفة وتطوير البنية المعلوماتية والتكنولوجية لدعم منظومة الجوده الإدارية والتعليمية والبحثية بالجامعة.
- 4- التفكير المبني على تجنب المخاطر وآليات تقييم الأداء الفردي والمؤسسى ودعم التميز.
- 5- التطوير المستمر للنظم الإدارية والأكاديمية بالجامعة.

رئيس الجامعة

أ. د/ ماجد فهمى نجم

3-5 الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والصلاحيات :

"Organizational roles ,responsibilities and authorities"

قامت إدارة جامعة حلوان بالتأكد من أن المسؤوليات والصلاحيات للأدوار ذات العلاقة قد تم تحديدها والتكليف بها ونشرها وفهما داخل المنظمة وفقا للهيكل التنظيمية المحلقة ببداية الدليل وذلك للتأكد من :

- أ- ضمان توافق نظام إدارة الجودة مع المواصفة القياسية الدولية .
- ب ضمان أن العمليات تنتج المخرجات المطلوبة .
- ج إعداد التقارير التي ترفع للإدارة العليا لاتخاذ القرارات المناسبة .
- د- ضمان تشجيع التركيز على العمل .
- هـ - ضمان المحافظة على تكامل نظام إدارة الجودة عند تخطيط وتنفيذ بعض التعديلات .

الوثائق ذات الصلة

- 1-الهيكل التنظيمية .
- 2-الهيكل الوظيفية .
- 3-بطاقات الوصف الوظيفي. وفقا لما جاء بإجراء ترتيب الوظائف وتخطيط القوى العاملة(om/pr-02)

الفصل السادس

التخطيط

- 1-6 إجراءات التعرف على المخاطر والفرص
- 2-6 أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها
- 3-6 التخطيط للتغييرات

6- التخطيط "Planning":

6-1 إجراءات التعرف على المخاطر والفرص:

– "Actions to address risks and opportunities"

6-1-1 في إطار التخطيط لنظام إدارة الجودة قامت إدارة جامعة حلوان بتحديد المخاطر والفرص مع الإعتبار المسائل المشار إليها في بند 4-1 والمتطلبات المشار إليها في بند 4-2 وذلك لتحقيق:

- أ- تقديم تأكيدات على أن نظام إدارة الجودة يمكنه تحقيق النتائج المقصودة .
- ب- تعزيز الآثار المرغوب فيها .
- ت- منع أو تقليل الآثار غير المرغوب فيها .
- ث- تحقيق التحسين .

6-1-2 قامت الإدارة العامة لجامعة حلوان بتخطيط :

- أ- إجراءات للتعامل مع المخاطر والفرص.
- ب- كيفية القيام ب:
- 1 - إدماج وتنفيذ تلك الإجراءات في عمليات نظام إدارة الجودة البند (4-4) .
- 2- تقييم مدى فعالية تلك الإجراءات.
- يتم تطبيق كل ما سبق وفقا - لإجراء إدارة المخاطر رقم (QAU/PD-10)

6-2 أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها :

– "Quality objectives and planning to achieve them"

6-2-1 قامت إدارة جامعة حلوان بوضع أهداف للجودة على مستوى المهام والمستويات والعمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة ، ويجب على أهداف الجودة أن تكون :

- ☐ متوافقة مع سياسة الجودة .
- ☐ يمكن قياسها.
- ☐ تأخذ في الاعتبار المتطلبات واجبة التطبيق
- ☐ لها علاقة بتطابق المنتجات والخدمات و رضا العملاء .
- ☐ يتم رصدها.
- ☐ تم تعريف المعنيين بها .
- ☐ يتم تحديثها عند الحاجة

2-2-6 قامت إدارة جامعة حلوان عند التخطيط لكيفية تحقيق أهداف الجودة بتحديد التالى :

- 1- ماذا سوف تفعل .
- 2- ما هى الموارد المطلوبة .
- 3- من هو المسئول .
- 4- متى ستنتهى .
- 5- كيف يمكن تقييم النتائج .

-يتم تطبيق كل ما سبق وفقاً لما هو وارد بوثيقة إعداد أهداف الجودة رقم QAU/PC-02.

3-6 التخطيط للتغييرات: " Planning of changes "

عندما حددت الإدارة بجامعة حلوان أن هناك حاجة لإجراء تعديلات على نظام إدارة الجودة وضعت فى الاعتبار أنه يجب إجراء التعديلات بطريقة مخططة ومراعاة :

- أ-الغرض من التغيير والعواقب المحتملة للتغيير .
- ب- تكامل نظام إدارة الجودة .
- ج-مدى توافر الموارد .
- د-توزيع او إعادة توزيع المسئوليات والصلاحيات .

الفصل السابع

الدعم

1-7 الموارد

2-7 الكفاءة .

3-7 التوعية .

4-7 التواصل / الإتصال .

5-7 المعلومات الموثقة.

7-الدعم: "Support":

1-7 الموارد "Resources"

1-1-7 عام "General"

تقوم إدارة جامعة حلوان بتحديد وتوفير الموارد اللازمة للإنشاء والتطبيق والصيانه والتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة مع الاخذ فى الاعتبار التالى :

أ- القدرات والقيود المفروضة على الموارد المالية للجامعة كالتأشيرات الخاصة بكل سنة مالية على حدى والتأشيرات العامة للدولة فى كل سنة مالية على الموارد المالية المتاحة وهى (تمويل خزانه وزارة المالية ،تمويل ذاتى من صناديق ووحدات الجامعة) .

ب - ما يلزم الحصول عليه من مقدمى الخدمات الخارجيين وفقا لما جاء بالاجراءات التالية:
(إجراءالمشترياتPS/PR-01)،(إجراءالتغذيةSH/PR-02) (إجراءالشئون الطبيةMA/PR-01)
(إجراءالمشروعاتEA/PR-01) (إجراء الخدمات الإدارية AA/PR-02) .

2-1-7 الموارد البشرية (الأفراد) "People":

- قامت إدارة جامعة حلوان بتحديد وتوفير الأفراد اللازمين للتشغيل الفعال لنظام إدارة الجودة ولتشغيل وضبط العملياتات مع الاخذ فى الاعتبار قانون الخدمة المدنية وبما يحتويه من مواد خاصة بالتدريب والتعيين والتقييم ذلك وفقا لما جاء بوثيقةشئون العاملين PS/PR-01، وثيقة شئون هيئة التدريس PS/PR-02، وثيقة الاستحقاقات والمعاشات PS/PR-03، وثيقة الملفات PS/PR-04، وثيقة رعاية العاملين PS/PR-05 وثيقة الكفاءة والتوعية والتدريب OM/PR-01.

3-1-7 البنية التحتية "Infrastructure":

-قامت إدارة جامعة حلوان بتحديد وتوفير عناصر البنية التحتية اللازمة لتشغيل عملياتها بما يحقق مطابقة المنتجات والخدمات وذلك وفقا للعمليات التالية : (المباني ،المعدات والأجهزة، مصادر النقل ، المعلومات ، تكنولوجيا الاتصالات) .

- تتخذ إدارة جامعة حلوان من الإجراءات ما يضمن صيانة هذه العناصر كما هو موضح بوثيقة صيانة المباني والمنشآت رقم EA/PR-02 ووثيقة صيانة الأجهزة والمعدات رقم EA/PR-03.

4-1-7 البيئة لتشغيل العمليات: "Environment for the operation of processes"

- قامت إدارة جامعة حلوان بتحديد وتوفير عناصر البيئة اللازمة لتشغيل عملياتها بما يحقق مطابقة المنتجات والخدمات وفقا لما جاء ببيئة العمل المناسبة بالموضوعات الداخلية والخارجية التي تؤثر على سياق الجامعة بالملحق رقم (1):
- تقوم وحدة ضمان الجودة بقياس رضا العاملين عن بيئة العمل و البنية التحتية سنويا ورفع تقارير للإدارة العليا لاتخاذ اللازم .

5-1-7"رصد وقياس الموارد : "Monitoring and measuring resources"

" General 1-5-1-7 عام "

- قامت إدارة جامعة حلوان بتحديد وتوفير الموارد اللازمة للتأكد من صحة واعتماد النتائج عند استخدام الرصد أو القياس لاعتماد مطابقة الخدمات للمتطلبات في أماكن التعامل بها علماً بأن التطبيق الفعال لها هي مسئولية الجهات المعنية .
- كما قامت إدارة جامعة حلوان بالتأكد من أن الموارد المتوفرة :
أ- مناسبة لنوع محدد من أنشطة الرصد و القياس التي تم القيام بها وأنها يتم صيانتها لضمان استمرار كفاءتها لتحقيق الغرض الذي جلبت من أجله وفقاً لنموذج القياس والمعايرة رقم (QF-20/MA/PR-01)
ب- يتم صيانتها لضمان استمرارية كفاءتها لتحقيق الغرض الذي جلبت من أجله .
ج- يتم الاحتفاظ بسجلات الصيانه كدليل على كفاءة الغرض من رصد وقياس الموارد .

2-5-1-7 تتبع القياس: "Measurement traceability"

- قامت إدارة جامعة حلوان من خلال الإدارات المعنية بتتبع القياس كمتطلب أساسي لتوفير دليل لاعتماد نتائج القياس و أدوات القياس كالتالى :
- أ- التحقق من معايرة أجهزة القياس على فترات محددة قبل استخدامها طبقاً لمعيار قياس دولي أو محلي .
- ب- تعريف أجهزة القياس لتحديد المعايرة .
- ج- حماية أجهزة القياس من الضبط أو التلف أو التدهور الذى يبطل حالة المعايرة وبالتالي نتائج القياس .

6-1-7 المعارف الخاصة بالمنظمة: "Organizational knowledge"

- قامت إدارة جامعة حلوان بتحديد المعارف الضرورية لتشغيل عملياتها ولتحقيق تطابق الخدمات وفقاً للملحق رقم (6) وجعل هذه المعارف متاحة بالقدر اللازم مع الأخذ فى الاعتبار الحاجة لإعلان تغييرات أو اتجاهات تتطلب من الجامعة اكتساب المعارف الإضافية و التحديثات المطلوبة .

*معارف الجامعة: هي معارف خاصة بالجامعة ومكتسبة بالتجربة والخبرة وهي معلومات تستخدم ويتم تدوالها لتحقيق أهداف المنظمة وفقا لما جاء ببند "المراجع المستخدمة" رقم 4 بكل إجراء من الاجراءات الموثقة بكل وحدة إدارية على حدة .

قامت إدارة جامعة حلوان بالتركيز على نوعين من المعارف و هم:

أ- المصادر الداخلية مثل الملكية الفكرية ذلك فى مجال حماية واستغلال كافة حقوق وجوانب الملكية الفكرية المنصوص عليها فى قانون الملكية الفكرية المصري رقم 82 لسنة 2002، وفى إطار الدستور المصري 2014 الذى أفرد نص كامل للملكية الفكرية وأهميتها، وكذلك سائر التشريعات والصكوك ذات الصلة على الأصعدة المشار إليها، والمعارف المكتسبة من التجارب والخبرات والدروس المستفادة من المشروعات الفاشلة والناجحة ومشاركة الخبرات والمعارف غير الموثقة ونتائج التحسين للعمليات والخدمات

ب- المصادر الخارجية مثل المواصفات والمعايير والأوساط الأكاديمية والمؤتمرات وجميع المعارف من العملاء أو الموردين الخارجين . وفقا لما جاء بمحلق العمليات ذات المصدر الخارجى رقم (7)

2-7 الكفاءة : "Competence"

أ-تقوم إدارة جامعة حلوان بتحديد الكفاءات المطلوبة لدى كافة الوظائف المكلفة بالقيام بأعمال تؤثر على نظام وفعالية نظام إدارة الجودة .

ب -تقوم إدارة جامعة حلوان بالتأكد من مدى الكفاءة المطلوبة من حيث التعليم والتدريب والخبرات والمهارات وفقا لتقارير الكفاءة السنوية الخاصة بكل موظف وفقاً لما هو موضح بوثيقة الكفاءة والتوعية والتدريب رقم OM/PR-01 وبطاقات الوصف الوظيفى .

*وعند الحاجة لخبرات وكفاءات محددة تقوم الجامعة بالتعاقد مع خبراء واستشاريين مثال : التعاقد مع الإستشاريين فى المجالات التالية :

(الأعمال الإنشائية ، المعمارية الأعمال ،الكهربائية ، الصحية ،الميكانيكية- مجال تطبيق نظم الجودة الإدارية وفقا لأيزو 9001..... وغيرها)

3-7 التوعية : "Awareness"

تقوم إدارة جامعة حلوان بالتأكد من أن جميع العاملين بالجامعة على وعى بالتالى :

أ - سياسة الجودة

ب- أهداف الجودة ذات العلاقة بهم.

ت- مدى المساهمة الفعالة فى نظام إدارة الجودة بما فى ذلك فوائد تحسين جودة الأداء .

ث- الاثار المترتبة على عدم التطابق مع نظام إدارة الجودة .

قامت جامعة حلوان إيماناً منها بالدور المهم والفعال للتوعية بنظام إدارة الجودة بإنشاء وحدة ضمان جودة النظم الإدارية، تشكيل اللجنة العليا للجودة ، بقرار مجلس الجامعة جلسة (397) المنعقدة يوم الثلاثاء 2011/11/29 وذلك لنشر التوعية بنظام إدارة الجودة وتحقيق المتطلبات للتحسين المستمر .

4-7 التواصل /الاتصالات: "Communication"

- ج- قامت إدارة جامعة حلوان بتحديد الاتصالات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة وتشمل التالي :
- ح- حول ماذا سيتم الاتصال
- خ- متى يتم الاتصال
- د- مع من سيتم الاتصال
- ذ- كيف سيتم التواصل
- ر- من الذى يتواصل

* يتم تحديد الاتصالات الداخلية والخارجية وفقاً ل(خريطة التواصل بالإدارات)

5-7 المعلومات الموثقة "Documentend information"

1-5-7 عام "General"

- قامت إدارة جامعة حلوان التأكد من نظام إدارة الجودة بالجامعة يحتوى على :
- أ- المعلومات الموثقة التى تطلبها المواصفة الدولية .
- ب- المعلومات الموثقة التى تحددها الجامعة وتراها ضرورية لفعالية نظام إدارة الجودة .
- ويختلف قدر المعلومات الموثقة لنظام إدارة الجودة بالجامعة باختلاف :
- أ- حجم ونوع أنشطتها وعملياتها ومنتجاتها وخدماتها .
- ب- مدى تعقد العمليات والتفاعل بينها .
- ج- كفاءة العاملين .

2-5-7 الانشاء والتحديث " Creating and updating"

- قامت إدارة جامعة حلوان عند إنشاء وتحديث المعلومات الموثقة بتضمين التالي :
- أ- التحديد والوصف المناسبين مثل العنوان أو التاريخ أو المؤلف أو رقم مرجعى .
- ب- الشكل المناسب مثل اللغة و إصدارالبرمجيات والرسومات وكذلك الوسائط مثل ورقية أو إلكترونية .
- ج- المراجعة المناسبة واعتماد مدى ملاءمتها وكفاءيتها .
- يتم تطبيق هذا كله وفقاً لإجراء ضبط المعلومات الموثقة (الوثائق الكترونية - ورقية)رقم

QAU/PD-01

3-5-7 ضبط المعلومات الموثقة "Control of documentend information"

1-3-5-7 قامت إدارة جامعة حلوان بضبط المعلومات الموثقة لضمان :

- أ- أنها متاحة ومناسبة للاستخدام عند الحاجة إليها .
- ب- أنها محمية بشكل كاف من فقدان أو سوء الاستخدام .

2-3-5-7 قامت إدارة جامعة حلوان لضبط المعلومات الموثقة بالانشطة التالية لضمان ملاءمتها

أ- التوزيع والإتاحة والاستعادة والإستخدام .

ب- الاحتفاظ بها والمحافظة عليها بما فى ذلك المحافظة على وضوحها للقراءة .

ت- ضبط التعديلات مثل ضبط الإصدارات وفقاً مدة الحفظ والتخلص منها .

ث- مدة الحفظ والتخلص منها .

ج- يتم تطبيق كل ما سبق وفقاً لما هو وارد بوثيقة لإجراء ضبط المعلومات الموثقة (الوثائق الكترونية -

ورقية) QAU/PD-01 و وفقاً لوثيقة ضبط المعلومات الموثقة (السجلات) رقم QAU/PD-02

الفصل الثامن

التشغيل

- 1-8 التخطيط وضبط التشغيل
- 2-8 متطلبات المنتجات والخدمات .
- 3-8 التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات .
- 4-8 ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية .
- 5-8 الإنتاج وتقديم الخدمات .
- 6-8 الإفراج عن النتائج والخدمات
- 7-8 ضبط الخدمات /المنتجات الغير مطابقة

8- التشغيل "Operation"

8-1 تخطيط وضبط التشغيل "Operational planning and control"

- قامت إدارة جامعة حلوان بتخطيط وتنفيذ وضبط العمليات الضرورية (كما هو مبين فى بند 4-4) للتوافق مع متطلبات تقديم المنتجات والخدمات وذلك من خلال :
 - أ- تحديد المتطلبات للمنتجات والخدمات وفقا لمخلق تحديد المتطلبات و المعايير للخدمات التى تقدمها جامعة حلوان رقم (3).
 - وضع معايير لكل من:
 - *العمليات وفقا لنموذج مؤشرات قياس الاداء وتحديد المعايير و وزنها وأهميتها بكل إجراء .
 - *قبول المنتجات والخدمات وفقا لمخلق تحديد المتطلبات و المعايير للخدمات التى تقدمها جامعة حلوان رقم (3).
 - أ- تحديد الموارد اللازمة لتحقيق التوافق مع متطلبات المنتجات والخدمات : وفقا لقائمة الموارد البشرية والتكنولوجية والمادية بخرائط العمليات بكل إجراء .
 - ب-تنفيذ مراقبة العمليات طبقا للمعايير المحددة وذلك من خلال تقديم تقارير سنوية وشهرية وأسبوعية حسب طبيعة العمل بالإدارات ، المراجعة الداخلية ، المراجعة الخارجية .
 - ث- تحديد والحفاظ على والاحتفاظ بمعلومات موثقة (سجلات) بالقدر اللازم : وفقا "لإجراء ضبط المعلومات الموثقة (السجلات) ذلك للتأكد من أن العمليات نفذت كما خطط لها ولإثبات مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات .
 - * تقوم إدارة جامعة حلوان بالتحكم فى التغييرات المخططة ومراجعة أثار التغييرات غير المقصودة مع اتخاذ الإجراءات التى تخفف من الآثار السلبية .
 - ضبط الخدمات المقدمة من خارج المنظمة وفقا لقائمة الخدمات المقدمة من خارج المنظمة رقم (7) .

8-2 متطلبات المنتجات والخدمات " Requirements for products and services"

8-2-1 التواصل مع العملاء . "Customer communication"

- قامت إدارة جامعة حلوان بتحقيق التالى خلال تواصلها مع العملاء :
 - أ- التزويد بمعلومات ذات علاقة بالمنتجات والخدمات .
 - ب-التعامل مع الاستفسارات أو التعاقدات أو التعامل مع الطلبات وبما يشمل أى تغييرات .
 - ت- التعامل مع أو ضبط ممتلكات العميل .
 - ث- وضع متطلبات محددة لإجراءات الطوارئ عند الحاجة .
 - يتم تطبيق كل ما سبق وفقاً لما هو وارد بوثيقة قياس رضا العملاء

2-2-8 تحقيق متطلبات الخدمات/المنتجات

" Determination of requirements for products and services "

- قامت إدارة جامعة حلوان عند تحديد متطلبات المنتجات والخدمات لعملاء الجامعة وفقا لقائمة الخدمات التى تقدمها الجامعة للعملاء " مرفق رقم (3) التأكد من :
- أ- تعريف متطلبات المنتجات والخدمات وتحديدتها .
- 1- تطبيق المتطلبات القانونية أو التنظيمية .
- ب- المتطلبات الأخرى التى تعتبرها المنظمة ضرورية .
- ت- قدرة الإدارة على الوفاء بمتطلبات المنتجات والخدمات التى تقدمها .

3-2-8 مراجعة متطلبات الخدمات/المنتجات .

" Review of requirements for products and services .

- 1-3-2-8 تقوم إدارة جامعة حلوان بالتأكد من أن لديها القدرة على الوفاء بالمتطلبات للمنتجات والخدمات المقدمة إلى العملاء وإجراء المراجعة قبل الالتزام بتوريد المنتجات والخدمات ، وتشمل :
- أ- المتطلبات المحددة بواسطة العملاء مثال ملتقى شباب الخريجين .
- ب- م المتطلبات التى لم يذكرها العميل ولكنها ضرورية للإستخدام المحدد أو المقصود .
- ت- متطلبات العقد أو الطلبية التى تختلف عن الاتفاق السابق .
- 2-3-2-8 قامت إدارة جامعة حلوان بالاحتفاظ بمعلومات موثقة عن :
- أ- نتائج المراجعة .
- ب- أى متطلبات جديدة للمنتجات أو الخدمات .

4-2-8 تغيير المتطلبات للمنتجات والخدمات."

" Changes of requirements for products and services"

- قامت إدارة جامعة حلوان بالتأكد من أن المعلومات الموثقة ذات العلاقة تم تعديلها و أن الاشخاص المعنيين مستوعبين للمتطلبات التى تم تغييرها عند تغير متطلبات المنتجات والخدمات .

3-8 التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات :

" Design and development of products and services "

- هذا البند مستبعد وغير مطبق بنظام إدارة الجودة بجامعة حلوان.

4-8 ضبط الجهات الخارجية المقدمة للخدمات والمنتجات :

" Control of externally provided products and services "

1-4-8 عام "General"

- قامت إدارة جامعة حلوان بالتأكد من أن الجهات الخارجية التي تقدم المنتجات مطابقة للمتطلبات وفقا للملحق رقم (7) قائمة العمليات ذات المصدر الخارجى ، مع وجود ضوابط على المنتجات والخدمات فى حالة :
- أ- أن تكون المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مدمجة فى منتجات وخدمات الجامعة.
- ب- أن تكون المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مقدمة للعميل مباشرة باسم الجامعة ، مثال : جهات تمويل مشروعات التطوير بجامعة حلوان : صندوق مشروع تطوير التعليم العالى ، مشروع ضمان الجودة والإعتماد .
- ت- تكون هناك عملية أو جزء من عملية يتم بواسطة جهات خارجية بقرار من المنظمة : مثال التعاقد مع شركات النظافة للقيام بإعمال نظافة شوارع الحرم الجامعى .
- تقوم الإدارة العليا لجامعة حلوان بتحديد وتطبيق معايير التقييم والاختيار ورصد الأداء ، وإعادة التقييم لمقدمى الخدمات الخارجية على أساس قدرتهم على توفير عمليات أو منتجات وخدمات بناء على متطلبات واحتفاظ بمعلومات موثقة لتلك الأنشطة .

2-4-8 نوع ومدى الضبط : "Type and extent of control"

- تقوم إدارة جامعة حلوان بالتأكد من أن العمليات والمنتجات والخدمات الموردة من الخارج ليس لها تأثيرا سلبيا على قدرتها على استمرارية مطابقة المنتجات والخدمات.
- كما قامت الإدارة بالتالى :
- أ- التأكد من بقاء العمليات الموردة من الخارج إلى إطار ضوابط نظام إدارة الجودة .

ب- التعرف على كل الضوابط التي يعتزم تطبيقها على المورد الخارجى وتلك التي تنوى تطبيقها على المخرجات الناتجة .

3-4-8 معلومات للموردين الخارجيين "Information for external provider"

تقوم إدارة جامعة حلوان بالتأكد من كفاية المتطلبات قبل تواصلها مع المورد الخارجى كما

تقوم الإدارة العليا بجامعة حلوان بإبلاغ الموردين الخارجيين بمتطلباتها من أجل :

أ- العمليات والمنتجات والخدمات المطلوب توريدها

ب- اعتماد :

1- المنتجات والخدمات .

2- الأساليب والعمليات والمعدات .

3- الإفراج عن المنتجات والخدمات .

ث- الكفاءة شاملة أية مؤهلات مطلوبة للعاملين

ج- تفاعل الموردين الخارجيين .

ح- ضبط ومراقبة أداء الموردين الخارجيين المطبق بواسطة الإدارة.

خ- أنشطة التحقق أو الاعتماد التي تقوم بها الإدارة العليا أو عملاؤها في مواقع المورد الخارجى

5-8 الإنتاج وتقديم الخدمة . " Production and service provision "

1-5-8 ضبط الإنتاج وتقديم الخدمات: "Contorl of production and service"

"provision"

قامت إدارة جامعة حلوان بتقديم الخدمات تحت ظروف وشروط خاضعة للرقابة وتكون مناسبة

التطبيق :

أ- توافر المعلومات الموثقة التي تحدد :

1- خصائص الخدمات المقدمة أو الأنشطة التي يتعين القيام بها لمخلق تحديد المتطلبات و المعايير

للخدمات التي تقدمها جامعة حلوان رقم (3) .

2- النتائج التي يجب تحقيقها .

ب- توافر استخدام مصادر الرصد والقياس المناسبة وفقا لمرفق مؤشرات قياس الاداء المطبق بالإدارات .

ت- تنفيذ أنشطة الرصد والقياس فى المراحل المناسبة للتحقيق من الوفاء بالمعايير الخاصة بضبط العمليات أو المخرجات ومعايير قبول المنتجات والخدمات .

د- استخدام البنية التحتية والبيئة المناسبة لضبط العمليات وفقا لما جاء بإجراء صيانة المباني والمنشآت

EA/PR-02 .

ج - تعيين الاشخاص الأكفاء بما فى ذلك أية مؤهلات مطلوبة وفقا لقوائم الموارد البشرية والمعلوماتية والتكنولوجية الملحقه بخرائط العمليات ، الهيكل الوظيفى ، بطاقات الوصف الوظيفى .

ح -هذا البند مستبعد وغير مطبق بنظام إدارة الجودة بجامعة حلوان.

خ -تطبيق إجراءات تمنع الخطأ البشرى وفقا لاجراء الكفاءة والتوعية والتدريب OM/PR-01

د- تطبيق أنشطة الإفراج والتسليم وما بعد التسليم وفقا للخدمات التى تقدمها جامعة حلوان .

ذ- **2-5-8 التمييز /التعريف والتتبع . " Identification and traceability "**

- قامت إدارة جامعة حلوان بإستخدام الوسائل المناسبة لتعريف المخرجات مع الوضع فى الاعتبار متطلبات الرصد والقياس فى جميع مراحل تقديم الخدمة وضبط تمييز متفرد للمخرجات، فعلى سبيل المثال : خدمات المؤتمرات والندوات/الإعارة / البعثات / المهمات العلمية / المنح والإجازات يتم تمييزها من خلال الاسم والرقم القومي والتاريخ كما يتم تتبع حالة هذه الخدمات في جميع مراحل تنفيذها من حيث مراقبة وقياس متطلبات هذه الخدمات من خلال أساليب التمييز المتبعة في كل خدمة / منتج على حدى

- قامت وحدة ضمان جودة النظم الإدارية بحصر الخدمات / التي تقوم الوحدات الإدارية التابعة لجامعة حلوان بتقديمها وتضمن هذا الحصر البيانات التالية : إسم / نوع الخدمة - مقدم الخدمة - الأساليب المتبعة في التمييز والتتبع لهذه الخدمات / المنتجات بحيث يتم تحديث هذا الحصر بصفة دورية مرة واحدة سنوياً على الأقل.

- تقوم كل إدارة من الإدارات المركزية التابعة لجامعة حلوان بالإحتفاظ بالسجلات الدالة على تمييز الخدمات / المنتجات التي تقدمها.

- يتم تمييز المدرجات، الفصول، المعامل، الشوارع، الإدارات، الغرف والمكاتب

3-5-8 ممتلكات العملاء والموردين الخارجيين. "Property belonging to customers or external providers"

- تقوم إدارة جامعة حلوان بالإعتناء بممتلكات العملاء والموردين الخارجيين وتحمي وتصون تلك الممتلكات ، وفي حالة سوء التعامل مع الممتلكات تقوم إدارة جامعة حلوان بتقديم تقرير بذلك للعميل او المورد الخارجى والاحتفاظ بمعلومات موثقة عما حدث وفقا لسجل تلف او فقدان ممتلكات العملاء .
- مثال : حماية حقوق الملكية الفكرية لكتب ومؤلفات أعضاء هيئة التدريس ، حماية معدات وأجهزة المقاولين، حماية بيانات الخريجين من التلف .

4-5-8 الحفظ " Preservation"

- تقوم إدارة جامعة حلوان بالحفاظ على المخرجات وتوفير الخدمات بالقدر اللازم للحفاظ على التوافق مع المتطلبات وفقاً لما هو موضح بوثيقة المخازن رقم PS/PR-02 .

5-5-8 أنشطة ما بعد تقديم الخدمة post –delivery activities

- قامت إدارة جامعة حلوان بالتوافق مع متطلبات أنشطة ما بعد التوريد مع مراعاة التالى :
- أ- المتطلبات القانونية والتنظيمية وفقاً لما جاء بقائمة بالمراجع و القوانين بجامعة حلوان رقم (5).
- ب-العواقب غير المرغوب فيها المحتملة المرتبطة بخدماتها وفقاً لما جاء بوثيقة إدارة المخاطر (QAU/PD-10).
- ت - طبيعة الخدمات وأستخدامها وفقاً لما جاء بكل إجراء .
- ر-متطلبات العميل .
- ز - التغذية المرتدة للعميل وفقاً لما جاء بوثيقة قياس رضا العملاء QAU/PD-05.

6-5-8 ضبط التعديلات "Control of changes"

- تقوم إدارة جامعة حلوان بمراجعة وضبط التعديلات على تقديم الخدمات للتأكد من استمرار التوافق مع المتطلبات المحددة والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة التى تصف نتائج مراجعة التعديلات والعاملين الذين لديهم صلاحية التعديل ، و أى إجراءات ضرورية انبثقت عن المراجعة وفقاً لملاحق (8) "سجل الرقابة على التعديلات" .

6-8 الإفراج عن الخدمات والمنتجات . " Release of products and services "

- يقوم مديري الإدارات ومسؤولي ضمان الجودة في كل إدارة من إدارات جامعة حلوان بتنفيذ ترتيبات مخططة في مراحل مناسبة للتحقق من إستيفاء متطلبات الخدمة ،و لا يتم الإفراج عن الخدمات الا بعد اكتمال الترتيبات المخططة بصورة مرضية فعلى سبيل المثال: أستخراج شهادة التخرج لطلاب جامعة حلوان تتم وفقاً لشروط وضوابط محددة ولا يتم الإفراج عن الخدمة إلا بعد استكمال كافة المستندات والتوقعيات ودفع المصروفات والاحتفاظ بسجلات ومعلومات موثقة وتحتوى تلك السجلات على :
أ- أدلة على المطابقة مع معايير القبول .
ت- تتبع للشخص أو الأشخاص المخول بالإفراج .

7-8 ضبط الخدمات / المنتجات غير المطابقة: " Control of nonconforming outputs "

- 1-7-8 تقوم إدارة جامعة حلوان لتأكد من أن المخرجات الغير مطابقة للمتطلبات قد تم تعريفها وتميزها وضبطها لمنع الاستخدام غير المقصود لها أو توريدها.
- تقوم الإدارة العليا بإتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة استناداً إلى طبيعة حالة عدم المطابقة أثرها على تقديم الخدمات .
- تتعامل الإدارة العليا لجامعة حلوان مع عدم تطابق المخرجات بوحدة أو أكثر من الطرق التالية :
أ- التصحيح .
ب- الفرز ، العزل، الاسترجاع، تعليق الخدمات والمنتجات .
ت- إبلاغ العميل .
ث- الحصول على صلاحيات للقبول بشروط .
- 2-7-8 يقوم مديري الإدارات بالاحتفاظ بالمعلومات الموثقة التى :
أ- تصف عدم المطابقة .
ب- تصف الاجراء المتخذ .
ت- تصف أى امتيازات تم الحصول عليها.
ث- تحدد صاحب الصلاحية لاتخاذ القرار بخصوص عدم المطابقة .
- يتم تنفيذ ذلك كله وفقاً لما هو موضح بوثيقة ضبط الخدمات / المنتجات غير المطابقة رقم QAU/PD-08.

الفصل التاسع

👍 تقييم الأداء 👍

- 9-1 الرصد والقياس والتحليل والتقييم .
- 9-2 المراجعة الداخلية .
- 9-3 مراجعة الإدارة .

9- تقييم الأداء : " Performance Evaluation "

9-1 الرصد والقياس والتحليل والتقييم :

"Monitoring ,Measuremet, Analysis and Evaluation"

9-1-1 عام : General

قامت إدارة جامعة حلوان بتحديد التالى :

أ- احتياجاتها من الرصد والقياس .

ب- طرق الرصد والقياس والتحليل والتقييم اللازمة للتأكد من صحة النتائج .

ت- متى يتم الرصد والقياس .

ث- متى يتم تحليل وتقييم نتائج الرصد والقياس .

- كما قامت الإدارة العليا لجامعة بتقييم الأداء وكذلك فعالية نظام إدارة الجودة والاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على النتائج وفقا لمؤشرات قياس الاداء بكل عملية ، تحليل بيانات أنشطة الإدارات والتقارير الوصفية والكمية .

9-1-2 رضا العملاء " Customer Satisfaction "

قامت إدارة جامعة حلوان برصد إنطباعات العملاء عن درجة التوافق مع احتياجاتهم وتطلعاتهم وفقا لما جاء بوثيقة إجراء قياس رأى العملاء رقم (QAU/PD-05) المطبق بكل الوحدات الإدارية وعملية قياس شكاوى المستفيدين بإدارة خدمة المواطنين بالإدارة العامة لمكتب رئيس الجامعة .

9-1-3 التحليل والتقييم : " Analysis And evaluation "

قامت إدارة جامعة حلوان بتحليل وتقييم البيانات والمعلومات الناشئة عن الرصد والقياس ، كما قامت الإدارة العليا بالتأكد من أن نتائج التحليل والقياس تستخدم لتقييم :
أ- تطابق المنتجات والخدمات ذلك من خلال تحليل أنشطة الإدارات ، تقييم أداء العمليات وفقا لنموذج مؤشرات قياس الإداء .

ب- درجة ومستوى رضا العملاء وفقا لما جاء بإجراء قياس رأى العملاء رقم (QAU/PD-05)

- ج- أداء وفعالية نظام إدارة الجودة كما جاء بوثيقة تقييم كفاءة نظام إدارة الجودة بالجهاز الإداري بالجامعة المبني على المخاطر وفقا لما جاء بوثيقة المراجعة الداخلية رقم (QAU/PD-04) .
- د- ما إذا كان التخطيط قد تم تنفيذه بفعالية وفقا لما جاء بوثيقة إعداد أهداف الجودة رقم (QAU/PD-03) .
- هـ-فعالية الإجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر وفقا لما جاء بوثيقة إدارة المخاطر رقم (QAU/PD-10) .
- و-أداء الموردين الخارجيين وفقا لما جاء بوثيقة تقييم أداء الموردين المطبق بالإدارات ذات التعامل مع المورد الخارجى
- ز- الحاجة لتحسين نظام إدارة الجودة .

2-9 المراجعة الداخلية "Internal Audit"

9-2-1 قامت إدارة جامعة حلوان بالتخطيط لتنفيذ مراجعات سنوية للتأكد من أن نظام الجودة متطابق مع :

- 1-متطلبات المنظمة نفسها لنظام إدارة الجودة الخاص بها .
- 2-متطلبات المواصفة العالمية .
- 3- مطبق بفعالية ومحافظ عليه

9-2-2 كما قامت ادارة جامعة حلوان بالتالى :

- أ-تخطيط وإنشاء وتنفيذ والمحافظة على برامج المراجعة شاملة : (معدلات المراجعة وطرقها والمسئوليات ومتطلبات التخطيط والتقارير مع مراعاة أهمية العمليات المعينة والتغييرات المؤثرة على المنظمة ونتائج المراجعات السابقة).
- ا-تحديد خصائص المراجعة ومجال كل مراجعة .
 - ب- يتم رفع تقارير بنتائج المراجعة للإدارة العليا .
 - ج-إتخاذ الإجراءات التصحيحية بدون أى تأخير لا مبرر له .
 - د- الاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على تنفيذ برنامج المراجعة ونتائج المراجعة
 - هـ-يتم تطبيق كل ما سبق وفقا لما جاء بوثيقة المراجعة الداخلية رقم (QAU/PD-04) .

3-9 مراجعة الإدارة: "Management review"

3-9-1 قامت الإدارة العليا لجامعة حلوان بمراجعة نظام إدارة الجودة على فترات مخططة للتأكد من استمرار ملاءمة وكفايته وفعاليته وتماشية مع التوجهات الاستراتيجية للجامعة

3-9-2 مدخلات مراجعة الإدارة : "Management reviewInput"

- قامت الإدارة العليا عند تحديد مدخلات إجتماع الإدارة العليا الاخذ في الاعتبار :
- أ- حالة الإجراءات المتخذة في الاجتماع السابق لمراجعة الإدارة العليا .
 - ب- التغيرات في الموضوعات الخارجية والداخلية ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة .
 - ج- المعلومات عن أداء وفعالية نظام إدارة الجودة بما في ذلك الاتجاهات الإحصائية والمؤشرات لكل من :
 - 1- رضا العملاء والتغذية المرتدة من الأطراف المهمة ذات العلاقة .
 - 2- مدى تحقيق أهداف الجودة .
 - 3- عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية .
 - 4- نتائج الرصد والقياس .
 - 5- نتائج المراجعات .
 - 6- أداء الموردين الخارجيين
 - 7- فعالية الإجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر والفرص .
 - أ- كفاية الموارد .
 - ب- الفرص للتحسين

3-9-3 مخرجات مراجعة الإدارة " Management reviewoutputs"

- تقوم الإدارة العليا لجامعة حلوان بالتاكيد من أن مخرجات إجتماع الإدارة العليا تحتوى على قرارات تتعلق ب:
- أ- فرص التحسين .
 - ب- أيه حاجة لتغييرات على نظام إدارة الجودة .
 - ج- الموارد اللازمة .
- قامت الإدارة العليا لجامعة حلوان بالاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل لنتائج مراجعات الإدارة وفقا لما جاء بوثيقة مراجعة الإدارة العليا رقم (QAU/PD-05)

الفصل العاشر

التحسين

10 - 1 عام

10 - 2 عدم التطابق والإجراءات التصحيحية

10 - 3 التحسين المستمر

10-التحسين "Improvement"

1-10 عام "General":

قامت الإدارة العليا لجامعة حلوان بتحديد وأختيار فرص التحسين و تنفيذ إجراءات لازمة للتوافق مع متطلبات العملاء ولتعزيز رضا العملاء و يجب أن يشمل التالي :

أ- تحسين المنتجات والخدمات لتتوافق مع المتطلبات علاوة على الاحتياجات المستقبلية والمتوقعة

ب-تصحيح او منع أو تقليل الاثار غير المرغوب فيها .،

ت- تحسين أداء وفعالية نظام إدارة الجودة .

10-2 عدم التطابق والإجراءات التصحيحية "Nonconformity and corrective action"

10-2-1 تقوم الإدارة العليا عند حدوث حالة عدم مطابقة بالتالى :

أ- التفاعل مع عدم المطابقة حسب الإقتضاء:

1- اتخاذ إجراء لضبط الحالة وتصحيحها .

2- التعامل مع تبعيات الإجراءات التصحيحى .

ب-تقييم ما إذا كانت الحالة تقتضى إجراء للتخلص من سبب أو أسباب عدمالمطابقة لعدم تكرار حدوثها أو حدوثها فى أماكن أخرى عن طريق :

1- مراجعة وتحليل حالة عدم المطابقة .

2- تحديد سبب حدوث عدم المطابقة .

3- تحديد ما إذا كان قد حدثت حالات مشابهة أو محتمل حدوثها .

أ- تنفيذ أى إجراءات ضرورية .

د-مراجعة فعالية أى إجراء تصحيحى تم اتخاذه .

هـ- تحديث المخاطر والفرص المحددة أثناء التخطيط فى حالة الضرورة .

و- عمل تعديلات على نظام إدارة الجودة فى حالة الضرورة .

10-2-2 قامت الإدارة العليا لجامعة حلوان بالإحتفاظ بالمعلومات الموثقة كدليل على :

أ- طبيعة حالات عدم المطابقة أى إجراءات تم أتخاذها تبعا لها .

ب- نتائج أي إجراءات تصحيحية .

10-3 التحسين المستمر. " Continual improvement "

- تقوم الإدارة العليا بجامعة حلوان بالتحسين من ملاءمة وكفاية وفعالية نظام إدارة الجودة مع الوضع في الاعتبار مخرجات التحليل والتقييم ومخرجات مراجعة الإدارة لتحديد ما إذا كانت هناك احتياجات يجب التعامل معها كجزء من التحسين.

قائمة الملاحق

ملحق رقم (1)

سياق جامعة حلوان و الموضوعات الداخلية والخارجية التي تهتم جامعة حلوان

- تقع جامعة حلوان على بعد 25 كيلو جنوب مدينة القاهرة بعين حلوان على مساحة 1,335,000 م²، وتبلغ المساحات الخضراء بالجامعة 215000 م² ومحاطة بسور داخلي، مزودة بعدد 3 بوابات للدخول والخروج من الجامعة .

- وتعتبر جامعة حلوان جامعة شاملة تضم كليات ذات تنوع وتميز واضح في شتي مجالات العلوم والفنون وتضم الجامعة (22) كلية وعدد (1) معهد كما هو موضح بالجدول التالي :

جدول (2) كليات ومعاهد جامعة حلوان (داخل /خارج الحرم الجامعى).

الكليات خارج الحرم الجامعي	الجذور التاريخية	الكليات داخل الحرم الجامعي	الجذور التاريخية
الفنون التطبيقية	1839	الخدمة الاجتماعية	1937
الفنون الجميلة	1908	التجارة وإدارة الأعمال	1960
التربية الفنية	1932	العلوم	1980
التربية الموسيقية	1936	التربية	1982
الاقتصاد المنزلي	1937	الآداب	1995
التربية الرياضية للبنات بالجزيرة	1937	الحاسبات والمعلومات	1995
التربية الرياضية للبنين بالهرم	1937	الحقوق	1995
الهندسة بالمطرية	1955	الصيدلة	1995
الهندسة بحلوان	1959	التمريض	2006
السياحة والفنادق	1962	الطب	2013
التعليم الصناعي	1989		
المعهد القومي للملكية الفكرية (دراسات عليا)	2016		
الدراسات البيئية (دراسات عليا)	2016		

عدد أعضاء هيئة التدريس (2,131) وعدد الإداريين (6,805) وعدد الطلاب المقيدین بمرحلة البكالوريوس (142,049) والمقيدین بمرحلة الدراسات العليا (9394)، وعدد الطلاب الوافدين لمرحلة البكالوريوس (548)، وفقا للإحصائيات وفقا للإحصائيات للعام الجامعى (2017/2016).

- يوجد بجامعة حلوان عدد (1) مبنى إدارى مكون من (4 أدوار) مزود بعدد (3) مصاعد لعدد 29 إدارة مركزية بالإضافة إلى وجود 4 إدارات أخرى تقع خارج المبنى الإدارى وهى الإدارة العامة للمدن الجامعية - الإدارة العامة للشئون الطبية - الإدارة العامة للمكتبات - مركز الحساب العلمى تحكم الجامعة كموسسة تعليمية عدد من العوامل الداخلية والخارجية :

أولاً العوامل الداخلية :

1- القيم : تلتزم جامعة حلوان بمجموعة من القيم التى تنشئ تحقيقها وتلتزم بتنفيذها ومنها ما يلى :

- تقدير الجدارة والإبداع والابتكار .
- احترام التعددية والاختلاف .
- القيادة الخادمة .
- مواصلة التطوير والتميز .
- الاحترام المتبادل .
- النزاهة والوضوح .
- تعزيز التفاهم بين الثقافات .

2- ثقافة المؤسسة : (تعليمية-بحثية- خدمة مجتمعية-تحقيق العدالة وعدم التميز)

تعمل جامعة حلوان على تحقيق الريادة والابتكار على المستوى الإقليمى فى مجال الفنون والعلوم و إدارة الاعمال والتكنولوجيا من خلال تقديم خدمات تعليمية أكاديمية عالية الجودة وبحث علمى تطبيقى وحراك عالمى وتنمية فعالة للمجتمع ذلك بتحقيق التالى :

- إختيار أنسب الطلاب للإلتحاق بمنظومة التعليم فى الجامعة .
- تأهيل الكوادر الأكاديمية والبحثية للحصول على الدرجات العلمية والمنح .
- تطبيق نظم تقويم الطلاب بمعايير دولية .
- زيادة أعداد المتلحقين بالدراسات العليا .

3- إتاحة مصادر المعرفة والبنية المعلوماتية الإلكترونية :

تسعى جامعة حلوان الى تنفيذ المشروعات المرتبطة بتطبيق أحدث وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورفع كفاءة بنيتها التحتية الإلكترونية وذلك بتحقيق التالى :

- زيادة نقاط الانترنت بكليات ومراكز وإدارات الجامعة وتوفير خدمة الانترنت فائق السرعة لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وللطلاب والإدارات والمكتبات .
- إنشاء مواقع إلكترونية محدثة للجامعة والكليات باللغتين العربية والانجليزية .
- إنشاء بنية تحتية إلكترونية حديثة للنظام الإداري .
- البنية التحتية الحديثة للتعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني .
- توثيق إلكتروني لجميع إدارات الجامعة .
- تحديث البنية المعلوماتية ومصادر المعلومات للمكتبة المركزية .

4- أداء المؤسسة :

- يتضمن هذا العامل المشروعات المرتبطة بقياس الاداء وسياسات التدريب والحكم الرشيد والمساءلة والمحاسبة وكذلك الهيكل التنظيمي للجامعة بتحقيق التالي:
- تطوير المعرفة والقدرات والمهارات للموارد البشرية بالجامعة .
 - الوصول إلى الحد الأمثل للهيكل الوظيفي المستدام
 - اختيار قيادات جامعية ذات مهارات فى التخطيط والإدارة والقدرة على تطوير العمل وحل المشكلات .
 - اعتماد التفكير والتخطيط الإستراتيجي كأحد أعمدة الأداء المتطورة على كافة المستويات .
 - إعادة هيكلة النظم الإدارية وأليات المتابعة والتقييم .
 - منظومة التقييم الدورى للأداء المؤسسى المتكامل والمساءلة للكليات والإدارات المركزية والجامعة.
 - تطبيق المواصفة القياسية الدولية الايزو 2009 لسنة 2015
- #### 5- بيئة عمل مناسبة.

تسعى جامعة حلوان لضمان بنية تحتية تدعم القدرات الذاتية للجامعة على التطوير والتحديث المستمر ورفع كفاءة الإدارة حيث أن البيئة المناسبة للعمل هي خليط من العوامل الانسانية والطبيعة وذلك بتحقيق التالي :

- تحقيق أقصى إستفادة من المرافق العامة والمنشآت .
- تفعيل منظومة الصيانه الدورية والوقائية لتحقيق أقصى كفاءة للبنية التحتية .
- تحقيق الامان والسلامة لمجتمع الجامعة .
- تحقيق الرضا الوظيفى ب(تقليل ضغوط العمل -الحماية النفسية -منع الطرد-) .
- تجهيز عدد من المنشآت لتكون متوافقة بيئياً

- عدم العنصرية و التفرقة من حيث الجنس، الدين، السن ، اللون عدم تشغيل الاطفال دون السن الـ 18
- توفير عناصر البيئة المناسبة للعمل (درجة الحرارة ،السخونة،الرطوبة،الإضاءة،وتدفق الهواء،النظافة،الضوضاء)

6- دعم الموارد الذاتية :

- تسعى جامعة حلوان إلى توفير موارد مالية مناسبة ومتنوعة تدعم قدرتها الذاتية على التطوير المستمر وإيجاد مصادر جديدة وغير نمطية للتمويل مع حسن إدارة الموارد المتاحة ذلك بتحقيق التالى :
- تعظيم القدرة المالية للجامعة .
 - تعزيز مكانة الجامعة التنافسية .
 - تحقيق عائد مالى مناسب للمشروعات الاستثمارية بالجامعة .
 - إدارة الموارد المالية المتاحة للجامعة بكفاءة وفاعلية .
 - دعم الموارد الذاتية للجامعة وذلك عن طريق خلق كيانات وكذلك عن طريق خلق شراكات بحثية بتمويل مشترك محلى دولى .

ثانيا العوامل الخارجية :

تتكون جامعة حلوان من الكليات والمعاهد التابعة لوزارة التعليم العالى التى يصدر بتعيينها وتحديد مقرها قرار من رئيس الجامعة ومن الكليات والمعاهد الفنية الأخرى التى تنشئها الجامعة فى المستقبل وذلك وفقاً لقانون رقم 49 لسنة 1972 بشأن تنظيم الجامعات .

ويمكن رصد العوامل الخارجية المؤثرة على سياق الجامعة كالتالى:

- 1- عوامل تشريعية وقانونية : جامعة حلوان هى إحدى الجامعات الحكومية المصرية التى تعمل على تقديم خدمات تعليمية أكاديمية عالية الجودة وبحث علمي تطبيقي متميز وحراك عالمي وتنمية فعالة للمجتمع ويحكمها مجموعة من القواعد واللوائح والقوانين والتشريعات المحددة وفقاً للملحق رقم (3) وكذلك .

2- عوامل تنافسية :

- تعمل جامعة حلوان على تعزيز قدرتها التنافسية بتعزيز تفاعلها وتواجدها الدولى لمواكبة التقدم العلمى والتكنولوجى فى ظل وجود الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة ذلك بتحقيق التالى :
- خريج بمواصفات ومستويات معيارية تتميز بها جامعة حلوان
 - التوسع فى تحقيق شراكات للجامعة مع مؤسسات التعليم العالى والبحث العلمى فى مختلف أنحاء العالم.
 - الارتقاء بالسمعة العلمية للجامعة وتصنيفها الدولى .
 - تعزيز مجتمع بحثى يدعم قدرة الجامعة التنافسية ووجودها الدولى فى مجالات التميز العلمى .

- تدعيم التعاون مع الدول الأفريقية ودول حوض النيل .
- تفعيل سياسات التعاون والشراكة مع الجامعات والهيئات الأجنبية المتميزة
- التعاون البحثي مع الجامعات العربية والاجنبية مع الجامعات وفقا للبيان المرفق
- جذب وتنمية ورعاية الطلاب الوافدين

3- عوامل تسويقية

تعمل جامعة حلوان الى دراسة احتياجات وتوقعات سوق العمل والإسهام بخريج مناسب وذلك من خلال قياس متطلبات سوق العمل لتوجيه البرامج البحثية والتطبيقية والمهنية والتدريبية لخدمة المجتمع .

4- عوامل إجتماعية : تسعى جامعة حلوان إلى الاسهام فى تطوير المجتمع المحلى والإقليمى فى مجالات الفكر والعلوم والفنون والرياضة والتنمية البشرية وتعزيز فهم المجتمع لدور وعمل الجامعة ودعمه لها وذلك بتحقيق التالى :

- خدمة قضايا المجتمع واحتياجات أصحاب المصلحة
- زيادة حجم الخدمات الهادفة المقدمة للمجتمع .
- إتاحة الموارد والخبرات المتخصصة لخدمة المجتمع ، مثال: برنامج أسمنت حلوان بكلية الهندسة لخدمة متطلبات مصانع الاسمنت المجاورة للحرم الجامعى.
- التواصل المستمر مع الخريجين والاصدقاء والشركاء .
- لجنة التواصل المجتمعى والتي تقوم بالعديد من الانشطة التى تساهم بشكل فعال فى خدمة المجتمع على سبيل المثال وليس الحصر :

*إنشاء المجمع الطبى بكلية الطب بجامعة حلوان حيث تمت الموافقة على إنشائه على مساحة 110 ألف متر، ويتكون من مستشفى جامعي تعليمي بسعة 450 سرير ومستشفى للطلبة يسع لـ 100 سرير ومستشفى اقتصادى يضم 200 سرير، بتكلفة مبدئية للمجمع الطبى تصل إلى مليار و270 مليون جنيه مصري و يأتي ذلك في إطار خطة جامعة حلوان لتحقيق التواصل المجتمعي، حيث إنه من المتوقع أن يخدم المجمع الطبى أهالي منطقة حلوان والمناطق المجاورة مثل المعصرة وعزبة الوالدة، حيث إن المشروع يشمل إجمالي عدد 14 غرفة عمليات، و50 سرير رعايات مركزة وحضانات ووحدات غسيل كلوي حديثه وأقسام الأشعة التشخيصية من جهاز رنين مغناطيسي، وأشعة مقطعية وموجات صوتية ووحدة السعة التداخلية، وأورام ومعامل واستقبال وطوارئ وإفاقة وعيادات تصل إلى 30 عيادة تخصصيه تقدم الخدمات المجانية لطلاب الجامعة والعاملين وأعضاء هيئة التدريس والمواطنين.

*تطوير العشوائيات بمنطقة عزبة الوالدة بمشاركة ممثلى الجمعيات الأهلية وممثلى اتحاد بنوك مصر وممثلى المحافظة وحى حلوان تحت عنوان (تطوير العشوائيات بحي المعصرة وحلوان الواقع والمأمول).

*التجربة الرائدة التي قامت بها الجامعة بالتعاون مع هيئة تعليم الكبار في محور أمية العمال بالجامعة وذلك ضمن بروتوكول التعاون الموقع بين الجامعة وهيئة تعليم الكبار 2012 والمعدل في 2014.

*تقديم خدمات الشهر العقارى للعاملين بمقر الجامعة والمواطنين عامة خاصة المجتمع المحيط بإدارة الجامعة: (استخراج شهادات الميلاد ، شهادات الوفاة ، استخراج جواز السفر).

5- عوامل إقتصادية

كما تخضع الجامعة من الناحية المالية للتأثيرات العامة للدولة فى كل سنة مالية على حدة على الموارد المالية المتاحة وهى (تمويل خزانة وزارة المالية ، تمويل ذاتى صناديق ووحدات) .

- الخطط الاستثمارية لوزارة التعليم العالى .
- نسبة التمويل الحكومى للجامعة .

ملحق رقم (2)

قائمة الأطراف المهمة وإحتياجاتهم وتوقعاتهم (المؤثرين والمتأثرين بجامعة حلوان)

م	الطرف المعنى	إحتياجاته	التوقعات				مجالات التأثير				
			إيجابي	متوسط	ضعيف	سلبي	قانوني	زمن	مالى	جودة	غير معروف
1	وزارة التعليم العالى	-الالتزام باللوائح والقوانين . - مستوى جودة تعليم عالى .	*				*			*	
2	وزارة التخطيط	- مشاركة الجامعة فى الخطة الاستراتيجية للدولة بتحديد متطلبات الجامعة حلوان .	*						*		
3	وزارة البيئة	-التطابق مع القوانين لمنع التلوث - مساهمة الجامعة فى تنمية البيئة	*				*				
4	وزارة الصحة	-مشاركة الجامعة فى رفع الوعى الصحى -تقديم الرعاية الطبية والخدمات الطبية على أعلى مستوى	*						*		
5	وزارة الشباب والرياضة	-مشاركة الجامعة فى المسابقات المحلية والدولية	*						*		
6	وزارة المالية	-الالتزام باللوائح والقوانين والقيود المفروضة على الموزانة العامة للدولة . - تحقيق الاكتفاء الذاتى .	*				*		*		
7	إدارة البعثات	-مشاركة صغار أعضاء هيئة التدريس فى البعثات والمنح.	*						*		
8	إدارة الأمن والإستطلاع بوزارة الداخلية	- الالتزام بالقوانين وإتباع التعليمات الامنية	*				*				
9	وزارة الخارجية	- تنظيم العلاقات الخارجية مع الدول والجامعات الاخرى	*							*	
10	وزارة العدل	-الالتزام باللوائح والقوانين والاحكام القضائية	*				*				
11	الجهاز المركزى للمحاسبات	- الالتزام باللوائح والقوانين - وتقديم التقارير المطلوبة	*	*			*				

تابع: ملحق رقم (2)

م	الطرف المعنى	إحتياجاته	التوقعات				مجال التأثير			
			إيجابى	متوسط	ضعيف	سلبى	قانون	زمن	مالى	جودة غير معروف
12	الجهاز المركزى للتعبئة والإحصاء	- تقديم الاحصائيات المطلوبة بدقة	*							*
13	الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة	- الالتزام باللوائح والقوانين . -الالتزام بالهياكل التنظيمية وبطاقات الوصف الوظيفى والأقسام المحددة وتعليمات الجهاز المركزى فيما يخص الموارد البشرية من (تعين ،نقل انتداب ... الخ) - تطبيق قانون الخدمة المدنية .	*							*
14	هيئات المجتمع المدنى	- مشاركة الجامعة فى المسئولية المجتمعية	*							*
15	المصرية للاتصالات	- تسديد الفواتير . - حماية الخصوصية الإلكترونية .	*						*	
16	شركة الغاز	- تسديد الفواتير - ترشيد الإستهلاك	*						*	
17	شركة الكهرباء	- تسديد الفواتير - ترشيد الإستهلاك	*						*	
18	شركة مياه شرب القاهرة	- تسديد الفواتير - ترشيد الإستهلاك	*						*	
19	البريد المصرى	- شراء الطوايح البريدية - إستلام الحولات البريدية	*						*	
20	مركز الحماية المدنية	- الالتزام بتعليمات الحماية المدنية . - صيانه أجهزة الاطفاء - عقد دورات تدريبية للعاملين بالجامعة							*	

تابع: ملحق رقم (2)

م	الطرف المعنى	إحتياجاته	التوقعات				مجال التأثير			
			ايجابي	متوسط	ضعيف	سلبي	قانوني	زمن	مالي	جودة
21	الموردين الخارجين : المقاولين شركات النظافة	- الحفاظ على ممتلكات العمل . - الالتزام بالتعاقد	*				*		*	
22	دور النشر	تسديد الرسوم المقررة في المواعيد المحددة	*						*	
23	مكتبة الإسكندرية	إرسال نسخة من رسائل الدكتوراة والماجستير للنشر .	*						*	
24	النيابة الإدارية	تقديم التقارير المطلوبة	*				*			
25	النقابات	تسديد رسوم الاشتراكات .	*						*	
26	السفارات	تسهيل مهام الطلاب أو أعضاء هيئة التدريس الوافدين	*				*			
27	الادارات	تلبية الاحتياجات المادية والبشرية	*				*	*	*	*
28	الكليات	تلبية الاحتياجات المادية والبشرية	*				*	*	*	*
29	الموظفين والعاملين	تلبية الاحتياجات المادية والبشرية	*				*	*	*	*
30	أعضاء هيئة التدريس	تلبية الاحتياجات المادية والبشرية	*				*	*	*	*
31	الطلاب	- مستوى تعليم عالي الجودة - تسهيل إجراءات الالتحاق بالجامعة - تقديم الخدمات الطلابية (أنشطة رعاية الشباب ، التسكين ، التشجيع- الرعاية الطبية)	*				*	*	*	*
32	الخريجين	توفير فرص عمل فتح أقسام مطلوبة في السوق عمل	*							

ملحق (3)

تحديد المتطلبات والمعايير للخدمات التي تقدمها جامعة حلوان

م	العميل	الخدمة المقدمة للعميل	معايير قياس أداء الخدمة
1-	الطلاب	خدمات التعليم الجامعي وما بعد الجامعي (خدمات شئون الدراسة ، خدمات الخريجين والامتحانات،)	- نسبة رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة بالإدارة العامة لشئون الطلاب
		خدمات التسكين : (التسكين بالمدن الجامعية،التغذية) .	- نسبة رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة بالإدارة العامة للمدن الجامعية .
		خدمات المشروعات الطلابية : (الفردية - المسابقات الاجتماعية والثقافية والفنية-المسابقات المحلية والمركزية - منتخب الجامعة -المهرجان الكشفى - الاتحادات- التكافل الاجتماعى- حاضنة أعمال للمشروعات الصغيرة)	- نسبة رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة بالإدارة العامة لرعاية الشباب . - نسبة ما تم تنفيذه من الخطط السنوية .
		الخدمات العلاجية : (الكشف الطبى ، المعمل ، التحاليل، الاسعافات الاولى - استحداث الكشف عن فيروس سى للطلاب)	- نسبة رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة بالإدارة العامة للشئون الطبية . - نسبة و اعداد المترددين على العيادات الطبية

خدمات التدريب : (تقديم دورات تدريبية فى مجال الحاسب الالى)	- نسبة رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة بمركز الحاسب العلمى.		
---	--	--	--

-نسبة رضا الطلاب والخريجين عن الخدمات المقدمة بالإدارة العامة للمكتبات. -نسبة و اعداد المتدربين على مكتبات جامعة حلوان .	خدمات المعلومات :(- البحث -الإفادة العلمية لطلبة الماجستير والدكتوراة - خدمة الإطلاع ، نشر الأبحاث العلمية . - خدمة المكتبة الرقمية. - خدمة إتاحة الملفات والمقررات الدراسية بطريقة برايل وتحويل تلك المقررات إلى نصوص إلكترونية لخدمة الطلاب ذوى الاعاقة البصرية - خدمة المكتبة الموسيقية وتعليم العزف على البيانو للطلبة بجامعة حلوان والجامعات الأخرى. - خدمة تدقيق الشهادات الخاصة بالدراسات العليا. - الخدمة البحثية لاكتشاف السرقات العلمية للأبحاث العلمية من خلال برنامج (I t henticale) - نشر الأبحاث العلمية بالمجلات العالمية ذات معامل التأثير (impact fector) وصرف المقاييل المادى لها		
--	--	--	--

1	الطلاب	الخدمات الإلكترونية : * خدمة إعلان نتائج الطلاب إلكترونى . * النظام التشعيب الإلكتروني بكليات الجامعة والمطبق فى عديد من الكليات (التجارة -الاداب-التربية-هندسة حلوان - هندسة المطرية - الفنون التطبيقية * النظام الإلكتروني لحجز وتسكين طلاب المدن الجامعية . * النظام الإلكتروني لإستلام وتسليم ملفات مكتب التنسيق. * النظام الإلكتروني للكشف الطبى للطلاب للعام الجامعى 2018/2017 وأعلان النتائج * النظام الإلكتروني لتلقى شكاوى الطلاب . * مشروع الصفحة الشخصية لطلاب جامعة حلوان (جارى العمل عليها) . * خدمة الدفع الإلكتروني .	نسبة وعدد الشكاوى الطلاب عن طريق : 1- خدمة المواطنين 2- الموقع الإلكتروني للجامعة .3- أى طرق أخرى يتم بها رصد الشكاوى .
	الطلاب "الوافدين"	- خدمة إجراءات القيد والتسجيل للطلاب الوافدين داخل الجامعة . - خدمة إنهاء الإجراءات الأمنية للطلاب الوافدين . - خدمة التواصل مع السفارات , إدارة الوافدين بوزارة التعليم العالى لإنهاء كل الاعمال المتعلقة بالوافدين .	- نسبة وأعداد الوافدين بالجامعة كل عام . - نسبة رضا الوافدين عن الخدمات المقدمة .

	- خدمة الإقامة بأماكن تابعة للحرم الجامعى مثل دار الضيافة وخارج الحرم الجامعى بفندق كلية السياحة والفنادق . - عمل رحلات لزيارة المعالم السياحية بمصر تحت إشراف أساتذة كلية السياحة والفنادق . - توفير المعلومات الخاصة بالبرامج الدراسية المتميزة بجامعة حلوان . - تنظيم دورات لتعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بالتعاون مع كلية الاداب . - توفير البيانات عن الطلاب الوافدين للجهات التى تطلبها سواء داخلية أم خارجية . - تحديث موقع الجامعة بثلاث لغات (العربية ، الانجليزية ، الفرنسية) لمتابعة الطلاب الوافدين)		
--	---	--	--

م	العميل	الخدمة المقدمة للعميل	متطلبات ومعايير الخدمة
2-	أعضاء هيئة التدريس	- خدمات المؤتمرات، الندوات، الإعارة ، مرافقة الزوج والزوجة ، الأجازات الدراسية ، المهمات العلمية ، البرامج التنفيذية ، المنح) - خدمات رعاية العاملين : (إجراءات التعيين ، النقل ، الانتدابات ، إنهاء الخدمة ، متابعة إقرارات الذمة المالية) - خدمات الرعاية الطبية	-نسبة رضا أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة بالإدارة للدراسات العليا والبحوث . - نسبة رضا أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة بالإدارة العامة لشئون الافراد وأعضاء هيئة التدريس . -نسبة رضا أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة بالإدارة العامة للشئون الطبية .
3-	الجهاز الإدارى بالكليات والخدمات المعاونة	- خدمات رعاية العاملين(إجراءات التعيين ، النقل ، الانتدابات ، إنهاء الخدمة ، متابعة إقرارات الذمة المالية) - خدمات الرعاية الطبية - خدمات الرعاية اجتماعية - خدمات النقل - خدمات الاتصالات والانترنت - تجهيزات المكاتب ومواقع العمل - توافر المعدات والتجهيزات الفنية - توافر الامن والسلامة المهنية	- نسبة رضا العاملين عن الخدمات المقدمة بالإدارة العامة للشئون الطبية . -نسبة رضا العاملين عن بيئة العمل
4-	الكليات	- توفير : (الموارد المالية ، أعمال الصيانة ،الموارد التكنولوجية ، توفير العاملين)	

5- المجتمع	- الرعاية الطبية : (التوعية الصحية ، تمكين العشوائيات، المجمع الطبى ، تقديم الاسعافات الأولية والطائرة العاجلة لجميع المنتمين للجامعة) - تقديم الخدمة العلاجية والوقائية للمواطنين المقيمين بمنطقة مستشفى الجامعة مقابل أجور رمزية وذلك من خلال الاقسام الطبية المتخصصة بمستشفى بدر ومايو - محو الامية : التعاون مع هيئة تعليم الكبار في محو أمية العمال بالجامعة وذلك ضمن بروتوكول التعاون الموقع بين الجامعة وهيئة تعليم الكبار 2012 والمعدل في 2014. - تطوير العشوائيات بالمناطق المحيطة بجامعة حلوان . - التعاون مع هيئة تعليم الكبار في محو أمية العمال بالجامعة وذلك ضمن بروتوكول التعاون الموقع بين الجامعة وهيئة تعليم الكبار 2012 والمعدل في 2014 - إنشاء لجنة التواصل المجتمعى والتي تقوم بالعديد من الانشطة التى تساهم بشكل فعال فى خدمة المجتمع . - الإعداد والتنظيم لملتقى تشغيل شباب الخريجين السنوى. - تنمية القدرات : (الفنية، الموسيقية ،تربية
------------	--

	رياضية، لياقة بدنية) - الاستشارات الهندسية والمعمارية وبيوت الخبرة - تنمية البيئة : تجميل الميادين ، تطوير العشوائيات مثال عزبة الوالدة - أجراء اختبارات معملية (المعامل المركزية والمختبرات) . - خدمات التشجير التى تقدمها الإدارة الهندسية للمناطق المحيطة بجامعة حلوان - تأجير كافيتريات المركز التجارى وكذلك مساحات خارجية للشركات بغرض التسويق - تقديم دورات تدريبية للطلاب بالتعاون مع وزارة البيئة .		
--	---	--	--

ملحق رقم (4)

قائمة الإجراءات و العمليات التي يتضمنها نظام إدارة الجودة بجامعة حلوان

م	الإدارة	الإجراء	العمليات
0	وحدة ضمان جودة النظم الإدارية	<u>10-إجراءات</u> 1-إجراء ضبط المعلومات الموثقة(وثائق إلكترونية-ورقية)	-عملية إعداد ومراجعة وإعتماد وثائق نظام إدارة الجودة -عملية ضبط وثائق نظام إدارة الجودة بشكل ورقي
		2-إجراء ضبط المعلومات الموثقة(السجلات)	-عملية إعداد وتحديد السجلات التي يتضمنها نظام إدارة الجودة. -عملية تمييز وحفظ وحماية سجلات نظام إدارة الجودة وسهولة إسترجاع بياناتها وتحليلها دورياً.
		3-إجراء أهداف الجودة	-عملية إعداد وتنفيذ الهدف. -عملية متابعة تنفيذ الهدف.
		4-إجراء المراجعة الداخلية	-عملية المراجعة الداخلية
		5-إجراء قياس رأى العملاء	-عملية قياس رأى العملاء.
		6إجراء الإجراءات التصحيحية	-عملية إتخاذ الإجراءات التصحيحية تجاه الخدمات/المنتجات غير المطابقة.
		7-إجراء مراجعة الإدارة العليا	-عملية إجتماع الإدارة العليا.
		8-إجراء ضبط الخدمات/المنتجات غير المطابقة	-عملية التحكم فى الخدمات/المنتجات الغير مطابقة
		9-إجراء دعم منظومة الجودة الإدارية	-عملية تقديم الدعم لجميع الإدارات.
		10-إجراء خطة إدارة المخاطر	-عملية تعريف وتقييم والتحكم والمراقبة والمتابعة الدورية للمخاطر.
1	الإدارة العامة لمكتب رئيس الجامعة	<u>1-إجراء</u> إجراء الإدارة العامة لمكتب رئيس الجامعة	-عملية الرقابة على الصادر والوارد -عملية اعتماد القرارات من السيد أ.د/ رئيس الجامعة -عملية تنظيم المقابلات -عملية تلقي شكاوى المواطنين والرد عليها -عملية تلقي الالتماس أو التظلم

عملية متابعة الموضوعات المحالة لإدارة المتابعة			
- عملية الرقابة على الوارد والصادر - عملية تنظيم المقابلات - عملية تنظيم الاجتماعات واللجان	1-إجراء إجراء مكتب نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب	مكتب نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب	2
- عملية الرقابة على الوارد والصادر - عملية تنظيم المقابلات - عملية تنظيم الاجتماعات واللجان	1-إجراء إجراء مكتب نائب رئيس الجامعة لشئون الدراسات العليا والبحوث	مكتب نائب رئيس الجامعة لشئون الدراسات العليا والبحوث	3
- عملية الرقابة على الوارد والصادر - عملية تنظيم المقابلات - عملية تنظيم الاجتماعات واللجان	1-إجراء إجراء مكتب نائب رئيس الجامعة لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة	مكتب نائب رئيس الجامعة لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة	4
- عملية متابعة وحفظ المكاتبات الواردة والصادرة - عملية الإعداد والتجهيز لأعمال الامتحانات - عملية إصدار قرارات ومنشورات أمين عام الجامعة - عملية المتابعة	1إجراء إجراء مكتب أمين عام الجامعة	مكتب أمين عام الجامعة	5
- عملية متابعة وحفظ المكاتبات الواردة والصادرة - عملية الإعداد والتجهيز لأعمال الامتحانات - عملية إصدار قرارات ومنشورات أمين عام الجامعة - عملية المتابعة	1إجراء إجراء مكتب أمين الجامعة المساعد لشئون التعليم والطلاب	مكتب أمين الجامعة المساعد لشئون التعليم والطلاب	6
- عملية متابعة وحفظ المكاتبات الواردة والصادرة - عملية الإعداد والتجهيز لأعمال الامتحانات - عملية إصدار قرارات ومنشورات أمين عام الجامعة - عملية المتابعة	1إجراء إجراء مكتب أمين الجامعة المساعد لشئون الدراسات العليا والبحوث	مكتب أمين الجامعة المساعد لشئون الدراسات العليا والبحوث	7
- عملية متابعة وحفظ المكاتبات الواردة والصادرة - عملية الإعداد والتجهيز لأعمال الامتحانات - عملية إصدار قرارات ومنشورات أمين عام الجامعة - عملية المتابعة	1إجراء إجراء مكتب أمين الجامعة المساعد لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة	مكتب أمين الجامعة المساعد لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة	8

9	إدارة شئون مجلس الجامعة	<u>1-إجراء</u> إجراء شئون مجلس الجامعة	-عملية تجهيز وإعداد الجلسة - عملية حضور الجلسة - عملية كتابة قرارات الجلسة وتنفيذها - عملية متابعة تنفيذ قرارات الجلسة
10	أمانة مجلس التعليم والطلاب	<u>1-إجراء</u> 1-إجراء أمانة مجلس التعليم والطلاب	-عملية تجهيز وإعداد الجلسة - عملية حضور الجلسة - عملية كتابة قرارات الجلسة وتنفيذها - عملية متابعة تنفيذ قرارات الجلسة
11	أمانة مجلس الدراسات العليا والبحوث	<u>1-إجراء</u> 1-إجراء أمانة مجلس الدراسات العليا والبحوث	-عملية تجهيز وإعداد الجلسة - عملية حضور الجلسة - عملية كتابة قرارات الجلسة وتنفيذها - عملية متابعة تنفيذ قرارات الجلسة
12	أمانة مجلس شئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة	<u>1-إجراء</u> 1-إجراء أمانة مجلس خدمة المجتمع وتنمية البيئة	-عملية تجهيز وإعداد الجلسة - عملية حضور الجلسة - عملية كتابة قرارات الجلسة وتنفيذها - عملية متابعة تنفيذ قرارات الجلسة
13	الإدارة العامة لشئون التعليم والطلاب	<u>4إجراءات</u> 1-إجراء التسجيل والإمتحانات	- عملية مراجعة نتائج جميع الكليات - عملية النظر في الالتماسات الخاصة بنتائج الامتحانات المستلمة من الكليات - عملية مراجعة تشكيل لجان الامتحان - عملية مراجعة الشهادات وتوثيقها - عملية مراجعة الانتدابات وفقا لإستمارة (1)، (2) - عملية عمل نشرات لجميع الكليات بنماذج أوراق الإجابة - عملية عمل أرشيف (مكنة النتائج) الكتروني
		2-إجراء شئون الدراسة	- عملية مراجعة ودراسة قرارات محاضر مجالس الكليات - عملية التحويلات الخاصة بطلاب الثانوية العامة (حديثة - سابقة) - عملية دراسة قرارات المجلس الأعلى للجامعات - عملية إجراءات التنسيق الجامعي - عملية دراسة حالات الطلاب الوافدين والرد على الخطابات الواردة بشأنهم
		3-إجراء الخريجين والشهادات	- عملية تحرير وإصدار الشهادات الأصلية لخريجي الكليات - عملية استخراج شهادات بصفة عاجلة / بدل فاقد

- عملية تصحيح / تغيير أسماء بعض الخريجين - عملية تدقيق شهادات الخريجين - عملية تحرير الشهادات الأصلية لمرحلة الدراسات العليا (دبلوم / ماجستير / دكتوراه)			
- عملية إعداد مشروع الميزانية الخاصة بتدريب الطلاب (ميداني - عملي- الرسم هندسي باستخدام الحاسب الآلي - تربية عسكرية) شهريا - عملية تحقيق استفادة الطلاب الأوائل من المنح التدريبية المقدمة من الهيئات الخارجية - عملية تطبيق نظام الاستماع لمن يرغب في الدراسة بإحدى كليات الجامعة دون الحصول على شهادة أو درجة علمية للمصريين والأجانب (الوافدين). - عملية إجراء التعديلات باللوائح الداخلية لكليات الجامعة - عملية تجميع بيانات إحصائية بأعداد طلاب كليات الجامعة (المصريين - الوافدين) - عملية إجراءات سفر الطلاب	4-إجراء تدريب الطلاب		
- عملية تحديد موعد القبول بالدراسات العليا بالجامعة - عملية مراجعة وتسجيل بيانات الطلاب المقبولين بالدراسات العليا (مصريين - وافدين) - عملية مراجعة نصاب الإشراف على الرسائل العلمية - عملية إصدار الشهادات الأصلية - عملية إعداد الدراسات الإحصائية لطلاب الدراسات العليا (المصريين والوافدين) - المقبولين -المقيدين- المسجلين	3-إجراءات 1-إجراء القيد والتسجيل	الإدارة العامة للدراسات العليا والبحوث	14
- عملية إيقاف قيد وتسجيل رسالة (الماجستير- الدكتوراه) - عملية الإبقاء على قيد وتسجيل رسالة (الماجستير- الدكتوراه) - عملية إلغاء قيد وتسجيل الدارسين المقيدين بالدراسات العليا - عملية تعديل لجان الإشراف على الرسائل العلمية *او عنوان الرسالة - عملية تشكيل لجنة الحكم والمناقشة على	2-إجراء شئون الدراسة والامتحانات		

رسالة (الماجستير - الدكتوراه)			
- عملية منح درجة الماجستير والدكتوراه - عملية اعتماد نتائج (الدبلوم - الماجستير - الدكتوراه) - عملية إصدار الشهادات الأصلية			
- عملية فتح باب الترشيح لتقديم أعضاء هيئة التدريس والدارسين لجوائز الجامعة (جائزة أحسن الرسائل العلمية "ماجستير/ دكتوراه" - الجائزة التشجيعية- الجائزة التقديرية - *جائزة التفوق العلمي) - عملية صرف مكافأة *طبقا لمعيار Impact Factor المنشورة للأبحاث الجامعة العلمية في المجالات العلمية العالمية - صرف تكاليف مقابل نشر الأبحاث العلمية في المجالات العلمية العالمية كاملة - عملية صرف مساهمة الجامعة في نشر الأبحاث الداخلية - عملية صرف مساهمة الجامعة في نفقات إعداد رسائل الماجستير والدكتوراه - عملية صرف مساهمة الجامعة في الحصول على دورة اللغة الأجنبية - عملية صرف تكاليف إجراء التحاليل وشراء الكيمياويات - عملية عمل دليل الفائزين بجوائز الجامعة/ دليل الأبحاث المنشورة / دليل الجوائز العلمية في المجالات العلمية: *يتم العمل بة طبقا لتكليف أ.د/ ناءب رئيس الجامعة الادارة باعداد تلك الادلة .	3-إجراء البحوث العلمية		
- عملية لجنة الموارد البشرية - عملية التعيينات - عملية الترقيات - عملية العلاوات - عملية التجنيد - عملية الأجازات - عملية الإعارات - عملية التنقلات والانتدابات والتراخيص الأخرى - عملية الجزاءات ومحو الجزاءات - عملية التقارير السنوية	5-إجراءات 1-إجراء إدارة الموارد البشرية		

- عملية التسويات - عملية البدلات - عملية الأجازات الدراسية - عملية حصر الوظائف - عملية إنهاء الخدمة - عملية لجنة القيادات		الإدارة العامة لشئون الأفراد وأعضاء هيئة التدريس	15
- عملية تعيين وتكليف وترقية أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم - عملية الأجازات والإعارات والانتدابات لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم - عملية الجزاءات الخاصة بأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم - عملية التنقلات الخاصة بأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم - عملية نقل أعضاء الهيئة المعاونه (المدرس المساعد-المعيد) إلى وظائف الكادر العام - عملية حصر الوظائف لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم - عملية إنهاء الخدمة لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم - الشكاوى والالتماسات	2-إجراء هيئة التدريس		
- عملية إعداد المرتبات شهرياً للعاملين بالجامعة - عملية حساب المكافآت والاستحقاقات الفردية - عملية حساب مرتبات المؤقتين - عملية إعداد بطاقات الأجور المتغيرة لصالح الهيئة القومية للتأمين والمعاشات - عملية حساب العلاوات الدورية والتشجيعية وإضافتها سنوياً للمرتب - عملية حساب الضرائب المستحقة وإعداد تسوية سنوية لصالح مصلحة الضرائب - عملية فحص وإعداد ملفات إنهاء الخدمة وتيسير إجراءات المعاش للعاملين بالجامعة - عملية حساب وسداد تأمينات الإعارات الداخلية والخارجية - عملية حساب مدة سابقة (مكملة لسن المعاش "60") - عملية ضم مدة خدمة سابقة - عملية تحديد المستفيدين من منحة الوفاة والتعويض الإضافي	3-إجراء الإستحقاقات والمعاشات		

- عملية إنشاء ملفات للعاملين عند التعيين - عملية إنشاء بطاقات تدرج الأجر والوظائف - عملية إنشاء دفتر السن للعاملين بالجامعة - عملية إعداد ملفات المعاشات - عملية إعداد بيان بالمحاليين للمعاش سنوياً - عملية استخراج بيانات الحالة للعاملين وشهادات الخبرة (عضو هيئة تدريس ، موظف ، عامل) - عملية إعداد خطابات التعامل البنكي أو الإفادة لإعفاء/ تخفيض (الرسوم الدراسية، رسوم "القدرات / المقابلات الشخصية") طبقاً لقرار مجلس الجامعة الصادر في حينه - عملية حفظ القرارات الخاصة بالعاملين بملفات الخدمة	4-إجراء الملفات	
- عملية الرعاية الصحية - عملية الرحلات والمصايف - عملية الخدمات الاجتماعية المتنوعة	5-إجراء رعاية العاملين	
- عملية إعداد خطة التدريب السنوية - عملية تنفيذ خطة التدريب السنوية - عملية التدريب من خلال الإدارات العامة/الإدارات وكلليات الجامعة - عملية تقييم فاعلية التدريب - عملية التدريب العام وبرامج التوعية	3-إجراءات 1-إجراء الكفاءة والتوعية والتدريب	16 الإدارة العامة للتنظيم والإدارة
- عملية تخطيط القوى العاملة - عملية إعداد ومراجعة بطاقات الوصف الوظيفي للوظائف - عملية إعداد بطاقة وصف لوظيفة مستحدثة - عملية تعديل تسكين من مجموعة نوعية إلى مجموعة نوعية أخرى - عملية إعداد الدراسات الخاصة بقياس معدلات أداء العاملين بالجامعة بالتنسيق مع الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة	2-إجراء ترتيب الوظائف وتخطيط القوى العاملة	
- عملية تطوير الهيكل التنظيمي للجامعة - عملية إعداد/ تحديث دليل إجراءات العمل لعمليات إدارات جامعة حلوان - عملية نشر الكتب الدورية الصادرة من الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة على جميع جهات الجامعة	3-إجراء التنظيم وطرق العمل	

17	إدارة التخطيط ومتابعة الخطط	<u>1-إجراء</u> إجراء الخطة الإستثمارية للجامعة	-عملية إعداد مشروعات الخطة الاستثمارية (الباب السادس) بالموازنة العامة لجامعة حلوان - عملية متابعة الخطة الاستثمارية (الباب السادس) بالموازنة العامة لجامعة حلوان
18	الإدارة العامة للتوجيه المالي والإداري	<u>1-إجراء</u> إجراء التوجيه المالي والإداري	-عملية التخطيط والتنفيذ لأعمال المراجعة على النواحي المالية وعلى النواحي الإدارية بكليات الجامعة المختلفة -عملية مأموريات الفحص العاجلة (مالي / أداري) التي تكلف بها الإدارة من السلطة المختصة او من الجهات الرقابية الخارجية -عملية متابعة مناقضات الجهاز المركزي للمحاسبات بصورة دورية -عملية فحص ودراسة الشكاوى والتظلمات والالتماسات المحالة للإدارة العامة للتوجيه المالي والإداري من السلطة المختصة بالجامعة -عملية الاشتراك في اللجان الخاصة -عملية تقديم الاستشارات والآراء المالية / والإدارية التي ترد من جهات الجامعة المختلفة
19	الإدارة العامة للحسابات والموازنة	<u>3-إجراءات</u> 1-إجراء الحسابات	-عملية استلام مستندات الصرف وكشوف التسويات -عملية مراجعة المستندات -عملية القيد في السجلات المالية -عملية تحرير أوامر الدفع الإلكتروني -عملية إعداد كشف الحساب الشهري والربع سنوي والحساب الختامي السنوي
		2-إجراء الموازنة	-عملية تنفيذ موازنة الجامعة وتوزيع الاعتمادات المالية للوحدات الحسابية والكليات في ضوء المنصرف الفعلي في السنوات السابقة -عملية المتابعة الشهرية للمنصرف الفعلي من الاعتمادات المالية المخصصة -عملية الاشتراك في إعداد الحساب الختامي للجامعة

-عملية إعداد مشروع الموازنة النقدية -عملية إعداد مشروع الموازنة للسنة المالية المقبلة وفقا للاحتياجات المستقبلية			
-عملية تحصيل المبالغ النقدية -عملية الصرف من السلف المستدime واستعاظتها	3-إجراء الخزينة		
-عملية التخطيط لأعمال الشراء -عملية تنفيذ أعمال الشراء -عملية اختيار واعتماد الموردين -عملية تقييم الموردين المعتمدين -عملية التحقق من المنتجات / الأصناف المشتراة	3إجراءات 1-إجراء المشتريات	الإدارة العامة للمشتريات والمخازن	20
-عملية إعداد المقاييسات -عملية إجراءات الاستلام والفحص -عملية إجراءات الصرف -عملية إجراءات الجرد -عملية الرقابة على المخزون -عملية التداول والتخزين	2-إجراء المخازن		
-عملية قيد العهدة الشخصية/ الفرعية الخاصة بموظفي/عمال/سائقي الجامعة -عملية التكهين (الارتجاع)	3-إجراء العهد		
-عملية الإعارات لأعضاء هيئة التدريس للعام الأول و إرسال الترشيحات -عملية الإعارات لأعضاء هيئة التدريس (تجديد الإعارة للعام الثاني والثالث والرابع) -عملية الإعارات لأعضاء هيئة التدريس (تجديد الإعارات للعام الخامس أو السادس) -عملية الإعارات لأعضاء هيئة التدريس (تجديد الإعارات من العام السابع حتي العاشر أو المهمات القومية أو الأستاذ المتفرغ) -عملية منح الأجازات الخاصة بدون مرتب لمرافقة الزوج أو الزوجة لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم -عملية تجديد الأجازات الخاصة بدون مرتب لمرافقة الزوج أو الزوجة لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم	3-إجراءات 1-إجراء الإعارات والمؤتمرات	الإدارة العامة للعلاقات الثقافية	21

-عملية أجازة التفرغ العلمي -عملية الإعلان والحضور للمؤتمرات الخارجية والداخلية والندوات والدورات التدريبية وورش العمل -عملية أخذ الموافقة علي المؤتمرات التي تعقدها الكليات ومراكزها البحثية -عملية المهمات العلمية المقدمة من خلال الإدارة العامة للبعثات -عملية المهمات العلمية المقدمة من خلال منح أو منح شخصية		
-عملية الإعلان والإيفاد للبعثات الخارجية -عملية مد البعثة الخارجية والأجازة الدراسية -عملية إنهاء البعثة الخارجية والأجازة الدراسية -عملية مطالبة المبعوثين بالنفقات في حالة عدم العودة -عملية منح أجازة التدريب العملي بعد الحصول على الدكتوراه -عملية الإعلان والإيفاد لبعثات الإشراف المشترك -عملية مد بعثة الإشراف المشترك -عملية إنهاء بعثة الإشراف المشترك -عملية سفر المشرف المصري وحضور المشرف الأجنبي -عملية الإعلان والإيفاد للبعثات الداخلية ومدّها وإنهائها: (تجميد النشاط) -عملية جمع المادة العلمية طبقاً لنظام البعثات الداخلية: (تجميد النشاط) -عملية أخذ موافقة الأمن على السفر -عملية الإعلان والإيفاد علي (المنح الحكومية- المجلس الأعلى للجامعات- الجهات والهيئات المختلفة) -عملية الإيفاد علي المنح الشخصية وهي نوعان (ممولة – غير ممولة) -عملية صرف تذكرة سفر -عملية صرف مصروفات اللغة -عملية 17 صرف مصروفات الحصول علي شهادة ICDL: (تجميد النشاط)	2-إجراء البعثات والمنح والأجازات الدراسية	
-عملية أجازات التفرغ العلمي	3-إجراء التبادل الثقافي	

-عملية تدقيق صحة بيانات شهادات خريجي الجامعة -عملية سداد اشتراك الجامعة في الاتحادات الدولية -عملية الإعلان عن موضوعات ومنح ومقترحات واردة من جهات مختلفة -عملية السفريات علي مشروعات -عملية استقدام الأساتذة الأجانب -عملية البرامج التنفيذية -عملية المهمات الرسمية والمنح الشخصية والأستاذ الزائر -عملية جوائز الدولة -عملية جوائز الهيئات العربية والمحلية والأجنبية واليونسكو -عملية توقيع الإتفاقيات (مذكرات التفاهم) وتجديدها -عملية ترجمة أعمال الإدارة العامة للعلاقات الثقافية			
-عملية استلام وتسجيل مستندات الإيرادات -عملية المراجعة وعمل التسويات اللازمة -عملية القيد في السجلات المالية -عملية حفظ المستندات من خلال موظف الأضابير	<u>2-إجراءات</u> 1-إجراء إيرادات الصناديق الخاصة والوحدات ذات الطابع الخاص	الإدارة العامة للصناديق الخاصة والوحدات ذات الطابع الخاص	22
-عملية استلام وتسجيل مستندات الصرف -عملية مراجعة مستندات الصرف -عملية القيد في السجلات المالية -عملية إصدار أوامر الدفع الإلكتروني -عملية حفظ المستندات بواسطة كاتب الأضابير	2-إجراء مصروفات الصناديق الخاصة والوحدات ذات الطابع الخاص		
-عملية عمليات الشراء للكتب والمراجع، الدوريات والمواد السمعية والبصرية "بالأمر المباشر" -عملية شراء الأدوات المكتبية غير المتوفرة بتوريدات الجامعة "بنظام السلف المؤقتة" -عملية الإهداءات من الكتب والدوريات والمواد السمعية والبصرية -عملية في مجال الاشتراك في	<u>4-إجراءات</u> 1-إجراء التزويد		

الدوريات المحلية -عملية إيداع الرسائل العلمية -عملية جرد المقتنيات " كتب، رسائل، دوريات، مواد سمعية وبصرية -عملية تكهين أوعية المعلومات الورقية -عملية سداد قيمة صيانة آلات التصوير وقطع الغيار للشركات المسؤولة عن أعمال صيانتها -عملية اشتراك المكتبة الرقمية -عملية التعاقد مع شركات النظافة بالمكتبة المركزية		الإدارة العامة للمكتبات 23
-عملية الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية -عملية البحث في قواعد البيانات والإنترنت -عملية إفادة الرسائل العلمية -عملية المكفوفون -عملية تدريب طلاب المكتبات (محاضرات العملي/تدريب ميداني) -عملية الميكرو فيلم والميكرو فيش -عملية التصوير -عملية دورات لتعليم عزف البيانو -عملية الضبط الببليوجرافي	2-إجراء خدمات المعلومات والضبط الببليوجرافي.	
-عملية إصدار إذن دفع لحساب مركز خدمات المكتبات والمعلومات -عملية إعداد وتنظيم المعارض -عملية تنظيم وإقامة المهرجانات الخاصة بالأنشطة الثقافية -عملية إعداد وتنظيم المؤتمرات والندوات -عملية استقبال الوفود الرسمية (عربية/أجنبية) -عملية إعداد المطبوعات والأدلة (دليل التليفونات، أدلة إرشادية... الخ) واللافتات الإرشادية ولوحات الإعلانات -عملية التواصل المستمر مع الجهات الإعلامية المختلفة والمكتبات الخارجية	3-إجراء العلاقات العامة	
-عملية وضع الميزانيات الخاصة بمكتبات الكليات "تحديد المخصصات المالية لمكتبات الكليات"	4-إجراء متابعة مكتبات الكليات	

-عملية اعتماد نتائج الجرد من لجنة المكتبات الجامعية -عملية جمع البيانات وإعداد التقارير السنوية والإحصاءات الخاصة بمكتبات الكليات -عملية متابعة العمليات الفنية والتوجيه الفني لمكتبات الكليات -عملية تدريب العاملين بمكتبات الكليات -عملية التنسيق بين مكتبات الكليات والجهات والإدارات ذات الصلة (داخلية وخارجية) -عملية استقصاء الرأي عن الخدمات التي تقدمها مكتبات الكليات -عملية حل المشكلات المتعلقة بمكتبات الكليات وما يستجد من أعمال -عملية المتابعة من خلال الإحصائية الشهرية			
-عملية الإعداد للتسكين بالمدن الجامعية -عملية التقدم لطلب التسكين عبر الموقع الإلكتروني -عملية التنسيق -عملية التسكين -عملية الإخلاءات	<u>2-إجراء</u> 1-إجراء التسكين بالمدن الجامعية	الإدارة العامة للمدن الجامعية والتغذية	24
-عملية التعاقد على الأصناف الغذائية المطلوبة -عملية استلام الأصناف الغذائية المتعاقد عليها -عملية شراء بطاقة صرف وجبة الغذاء الخارجي -عملية تجهيز الوجبات وطهيها وتقديمها للطلاب -عملية الإشراف الفني والصحي على المطعم المركزي وجميع المطاعم التابعة للجامعة (الداخلية والخارجية) -عملية مراجعة حسابات التغذية -عملية اشتراطات سلامة وأمان الأغذية	2-إجراء التغذية		
-عملية استلام الصادر اليومي داخل وخارج الجامعة وتصديره	<u>3-إجراءات</u> 1-إجراء السكرتارية		

-عملية استلام الوارد اليومي وتصديره -عملية استلام القرارات والمنشورات وتسليمها -عملية استلام الشيكات وأوامر الدفع و الدفع الإلكتروني وتصديرها -عملية استلام وحفظ المستندات والدفاتر المالية -عملية استهلاك طوابع البريد -عملية اللجنة الدائمة للمحفوظات -عملية ختم المستندات	والمحفوظات		
-عملية توقيعات الموظفين والعمال (الحضور والانصراف) -عملية سداد ديون الجامعة الخاصة بفواتير الكهرباء، الماء، الغاز، التليفونات... الخ -عملية سداد إيجار منشآت الجامعة المؤجرة -عملية نظافة المبنى الإداري -عملية طباعة احتياجات الإدارات العامة والمكاتب الرئيسية -عملية أعمال لجنة نظم الأمان والسلامة المهنية	2-إجراء الخدمات الإدارية	الإدارة العامة للشئون الإدارية	25
-عملية الاستلام الإداري لجميع مباني الجامعة -عملية تشغيل المدرجات -عملية تجهيز وتنظيف مبنى الامتحانات -عملية الإشراف على نظافة شوارع الحرم الجامعي كاملة بمعرفة شركة النظافة -عملية الإشراف على نظافة وتشغيل دورات المياه المجمع الخاصة بالطلاب داخل الحرم الجامعي بمعرفة شركة النظافة تحت اشراف إدارة شئون المقر -عملية الإشراف على توجيه متعهد نقل المخلفات الزراعية والعضوية -عملية تأجير مدرج (8 أ)	3-إجراء شئون المقر		
-عملية إعداد وتخطيط الترتيبات والإجراءات الخاصة بالتصميمات -عملية طرح المشروعات للتنفيذ	4-إجراءات 1-إجراء المشروعات		

-عملية تنفيذ المشروعات بواسطة الجهات المتعاقد معها -عملية التأثيث			
-عملية تطوير وتحديث ورفع كفاءة المباني والمرافق -عملية الصيانة الوقائية	2-إجراء صيانة المباني والمنشآت		
-عملية الصيانة الوقائية -عملية الصيانة العلاجية (الإصلاح)	3-إجراء صيانة الأجهزة والمعدات	الإدارة العامة للشئون الهندسية	26
-عملية التخطيط والتنفيذ لمشروعات التشجير (والمنفذة بواسطة أحد المقاولين المتخصصين) -عملية التخطيط والتنفيذ لمشروعات التشجير بواسطة إدارة الحدائق والتشجير -عملية توفير المعدات والأدوات الزراعية والأسمدة وخامات شبكة المياه العكرة -عملية صيانة المسطحات الخضراء والنباتات المنزرعة (داخل /خارج الحرم الجامعي) -عملية تنسيق مواقع المسطحات الخضراء (التقليع - الزراعة) -عملية تجميل/تزيين المكاتب بنباتات الظل -عملية تشغيل وصيانة شبكة المياه العكرة	4-إجراء الحدائق والتشجير		
-عملية الاتحادات الطلابية -عملية الأنشطة (الاجتماعية - الفنية- الرياضية- الثقافية - *الأسر الطلابية والاتحادات -*الجوالة والخدمة العامة والمعسكرات-العلمية.....) -عملية التكافل الاجتماعي	1-إجراء 1-إجراء رعاية الشباب	الإدارة العامة للرعاية الشباب	27
-عملية التحقيقات -عملية القضايا -عملية التنفيذ والحجز الإداري -عملية العقود -عملية الفتاوى -عملية التأديب -عملية التظلمات والشكاوى	1-إجراء 1-إجراء الشئون ااقانونية	الإدارة العامة للشئون القانونية	28
-عملية متابعة أنشطة الطب العلاجي	1-إجراء	الإدارة العامة للشئون	29

	الطبية	1-إجراء الشؤون الطبية	-عملية إجراءات طب الأسنان -عملية إجراءات الطب الوقائي -عملية إجراءات أنشطة التموين الطبي -عملية إجراءات التفتيش على التغذية -عملية إجراء متابعة أنشطة التمريض
30	إدارة الإحصاءات المركزية	<u>1-إجراء</u> 1-إجراء الإحصاء المركزية	-عملية التواصل مع الكليات و إرسال استمارات من الجهاز المركزي لاستيفائها -عملية إرسال الاستمارات مستوفاة إلى الجهاز المركزي
31	إدارة الرقابة على المخزون السلعي	<u>1-إجراء</u> 1-إجراء الرقابة على المخزون السلعي	-عملية مراجعة حركة دوران الأصناف -عملية تصريف الراكد -عملية التخلص من الراكد عن طريق البيع بواسطة الهيئة العامة للخدمات الحكومية -عملية تصريف الخردة والكهنة عن طريق البيع من خلال الجامعة -عملية مراجعة الجرد السنوي للمخازن وإعداد المقايضة السنوية
32	الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق	<u>1-إجراء</u> 1-إجراء مركز المعلومات والتوثيق ودعم اتخاذ القرار	-عملية إعداد الإصدار -عملية إعداد الإحصائيات -عملية إعداد حصر حركة القوى العاملة لأعضاء هيئة التدريس والإداريين -عملية إعداد الارشيف الإلكتروني
33	مركز الحساب العلمي	<u>1-إجراء</u> 1-إجراء مركز الحساب العلمي	-عملية ميكنة النظم اليدوية على مستوى جامعة حلوان وتعديل ما يطرأ عليها من تغييرات -عملية تشغيل برنامج المرتبات لأعضاء هيئة التدريس والموظفين والعمال (المعينين والمتعاقدين) على مستوى جامعة حلوان ومتابعتها -عملية الصيانة والدعم الفني وإدارة شبكة الجامعة و أجهزة الحماية -عملية بناء وتحديث الموقع الإلكتروني للجامعة (خدمات الويب) وإدارة خوادم البوابة الإلكترونية -عملية تجهيز خوادم و تأمين أجهزة الجامعة على مستوى جامعة حلوان -عملية تقديم دورات تدريبية في مجال الحاسب الآلي

-عملية التكهين -عملية الدعم الفني لآعمال الكنترول -عملية رفع نتائج الطلاب بالجامعة على موقع الجامعة -عملية الدعم الفني لبرنامج اصدار شهادات الخريجين -عملية الصيانة والدعم الفني للأجهزة الحاسب الآلي وملحقاته			
---	--	--	--

ملحق رقم (5)

قائمة المراجع القانونية والتنظيمية واللوائح والتشريعات المنظمة لطرق أداء عمل الجامعة

أولاً : القوانين :-

م	القانون
1	قانون تنظيم الجامعات رقم 49 لسنة 1972 ولائحته التنفيذية وتعديلاتهما.
2	قانون رقم 70 لسنة 1975 بشأن إنشاء جامعة حلوان.
3	قانون العمل المصري رقم 12 لسنة 2003.
4	قانون الضريبة على الدخل الصادر رقم 91 لسنة 2005 ولائحته التنفيذية وتعديلاتهما.
5	قانون التأمين الاجتماعي رقم 79 لسنة 1975م وتعديلاته.
6	قانون ضريبة الدمغة رقم 111 لسنة 1980م وتعديلاته.
7	قانون الخدمة المدنية رقم 81 لسنة 2016 ولائحته التنفيذية الصادرة في 2017.
8	قانون رقم 5 لسنة 1991 بشأن الوظائف المدنية القيادية في الجهاز الإداري للدولة والقطاع العام ولائحته التنفيذية.
9	قانون رقم 46 لسنة 1973 بشأن التربية العسكرية بمرحلتى التعليم الثانوي والعالي .
10	قانون رقم 53 لسنة 1973 وتعديلاته بشأن الموازنة العامة للدولة.
11	قانون رقم 89 لسنة 1998 بشأن المناقصات والمزايدات ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار وزير المالية رقم 1367 لسنة 1998.
12	قانون المحاسبة الحكومية رقم 127 لعام 1981 ولائحته التنفيذية وتعديلاتهما.
13	قانون 112 لسنة 1959 بشأن بتنظيم شؤون البعثات والأجازات الدراسية والمنح.
14	قانون رقم 35 لسنة 1960 بشأن الإحصاء والتعداد المعدل بالقانون رقم 28 لسنة 1982 بشأن صحة وسرية البيانات الواردة في جميع الاستثمارات المرسله من الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء .
15	قانون الضريبة العامة على المبيعات رقم 11 لسنة 1991 وتعديلاته.
16	قانون رقم 47 لسنة 1972 بشأن مجلس الدولة.

ثانياً : اللوائح :

م	اللائحة
17	اللوائح الداخلية للكليات والمراكز التابعة للجامعات المصرية الخاضعة لقانون تنظيم الجامعات رقم 49 لسنة 1972
18	اللائحة المالية للموازنة والحسابات الصادرة عن هيئة مديري حسابات الحكومة إصدار 2008.
19	لائحة المخازن الصادرة بقرار مجلس الوزراء سنة 1948 وتعديلاتها والكتب الدورية والمنشورات الصادرة عن وزارة المالية بشأن تنظيم أعمال المخازن والصادرة في حينه.
20	لائحة المخازن الصادرة بقرار من مجلس الوزراء في 1948/6/6 وتعديلاتها .
21	لائحة محفوظات جامعة حلوان رقم 1927 لسنة 2003
22	اللائحة رقم 3200 الصادرة بتاريخ 2002/10/20 والخاصة بتحديد صرف مكافآت التدريب
23	لائحة محفوظات الحكومة الصادرة بقرار وزير المالية رقم 270 لسنة 2009
24	اللوائح الداخلية للوحدات والصناديق الخاصة
25	اللائحة الداخلية للمدن الجامعية لعام 1997/1998 وتعديلاتها .
26	لائحة بدل السفر 2008
27	لائحة الاستشاريين بالجامعة
28	لائحة مكاتب جامعة حلوان لسنة 2001 وتعديلاتها .

ثالثاً : القرارات :

م	القرارات
2	قرار وزير الصحة رقم 259 لسنة 1995 بشأن الأجازات المرضية.
3	قرار وزير الاستثمار رقم 416 لسنة 2007 الخاص باشتراك أرباب العهد في صندوق الضمان الحكومي.
4	قرار رئيس جمهورية مصر العربية رقم 24 لسنة 2007 بشأن انتخابات الاتحادات الطلابية.
5	القرار الجمهوري رقم 798 لسنة 1957 الخاص بالأوعية التي تستعمل في تعبئة المواد الغذائية.
6	القرار الوزاري رقم 354 لسنة 1985 الخاص بإلزام المنشآت الصناعية المحلية المنتجة للمواد الغذائية المعلبة والمجمدة والمعبأة بالبيانات الواجب وضعها على عبواتها من المنتجات الغذائية.
7	قرار رقم 2915 لسنة 1964 بشأن إنشاء وتنظيم الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء .
8	إقرار الضبطية القضائية الصادرة من وزير العدل رقم 1075 لسنة 1976.
9	القرار الوزاري رقم 137 لسنة 1978 الصادر من رئيس مجلس الوزراء بشأن إقامة وحدات لمراقبة المخزون السلعي.
	قرار مجلس الجامعة رقم 234 بتاريخ 1998/7/26 بشأن المواصفات العامة والنواحي الشكلية للرسائل العلمية
10	القرارات الوزارية والمنشورات العامة الصادرة من وزارة المالية والنصوص القانونية المتعلقة باستلام الأصناف والتأمين على ضمانات أرباب العهد
11	قرارات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء الصادرة في حينه بشأن الإحصاءات.
12	قرارات المحكمة الدستورية العليا والصادره في حينه بشأن شئون التعليم والطلاب.
14	قرارات وزارة التعليم والصادره في حينه.
15	قرارات السيد أ.د/ وزير التعليم العالي الصادرة في حينه.
16	القرارات الوزارية والكتب الدورية الصادرة من الهيئة العامة للخدمات الحكومية ووزارة المالية بشأن تنظيم المشتريات والصادره في حينه.
17	القرارات الوزارية بشأن العاملين بالدولة والصادره في حينه
18	قرارات رئيس الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة والصادره في حينه
19	قرارات العلاوات الخاصة المقررة لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم

20	قرارات المجلس الأعلى للوحدات (الوحدات) والصادره في حينه
21	قرارات الانتساب الموجه والصادره في حينه
22	قرارات مجلس المدن والصادره في حينه
23	قرار مجلس الدراسات العليا والبحوث الصادره في حينه
24	قرارات مجالس الكليات والصادره في حينه.
25	قرارات المجلس الأعلى للجامعات الصادره في حينه.
26	قرارات مجلس جامعهه الصادره في حينه.
27	قرارات مجلس التعليم التي تصدر في حينه .
28	قرارات لجنة المكتبات الجامعية والصادره في حينه
29	قرارات لجنة المنشآت بالجامعة الصادره في حينها
30	قرارات مركز التعليم باللغات والصادره في حينه

ملحق رقم (6)

المعارف الخاصة بالجامعة

قامت جامعة حلوان بتحديد المعارف الضرورية لتشغيل عملياتها ولتحقيق تطابق المنتجات والخدمات والمحافظة على تلك المعارف وجعلها متاحة بالقدر اللازم وعلى سبيل المثال وليس الحصر :

- 1-1 كتالوجات المعدات / الأجهزة بالكليات والإدارات .
- 2-1 المواصفة القياسية الدولية لمتطلبات نظام إدارة الجودة " الأيزو 9001 لسنة 2015 .
- 3-1 المواصفات القياسية المصرية العامة لبنود الأعمال الصادرة عن مركز بحوث الإسكان والبناء التابع لوزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية.
- 4-1 المواصفات القياسية العالمية العامة لبنود الأعمال .
- 5-1 كراسة الشروط والمواصفات والرسومات الهندسية المعتمدة والخاصة بكل مشروع .
- 6-1 قائمة المواصفات القياسية المصرية الخاصة بالتنشيد والبناء الصادرة من الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة في حينه .
- 7-1 المواصفات القياسية العالمية للأعمال الجاري تنفيذها بمشاريع الجامعة والتي يمكن الاسترشاد بها في بعض الأعمال المتخصصة .
- 8-1 كراسة الشروط والمواصفات والرسومات الهندسية المعتمدة.
- 9-1 المواصفات القياسية المصرية لمعدات صيانة المسطحات .
- 10-1 قرارات اللجنة الطبية الصادرة في حينه .
- 11-1 المواصفات القياسية المصرية للأصناف الغذائية التي يتم تداولها لعملية التغذية الصادرة من الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة
- 12-1 كراسة الشروط والمواصفات الخاصة بغطاءات الأغذية اللازمة لطلبة وطالبات الوحدات التابعة للجامعة.
- 13-1 قواعد الفهرسة الأنجلوأمريكية.
- 14-1 الدليل الإرشادي لإعداد التسجيلات الببليوجرافية باستخدام شكل مارك 21 بالفهرس الموحد للمكتبات الجامعية المصرية: نظام المستقبل لإدارة اتحاد الجامعات المصرية
- 15-1 خطة تصنيف " ديوي العشري " المعدلة ط 21.
- 16-1 قائمة رؤوس موضوعات مكتبة الكونجرس.
- 17-1 قائمة الموضوعات العربية القياسية للمكتبات العربية ومراكز المعلومات وقواعد البيانات.

- 18-1 كتالوجات المعدات/ الأجهزة بالكليات والإدارات .
- 19-1 المواصفة القياسية الدولية لمتطلبات نظام إدارة الجودة " الأيزو 9001 لسنة 2015 .
- 20-1 المواصفات القياسية المصرية العامة لبنود الأعمال الصادرة عن مركز بحوث الإسكان والبناء التابع لوزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية.
- 21-1 المواصفات القياسية العالمية العامة لبنود الأعمال .
- 22-1 كراسة الشروط والمواصفات والرسومات الهندسية المعتمدة والخاصة بكل مشروع .
- 23-1 قائمة المواصفات القياسية المصرية الخاصة بالتشييد والبناء الصادرة من الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة في حينه .
- 24-1 المواصفات القياسية العالمية للأعمال الجاري تنفيذها بمشاريع الجامعة والتي يمكن الاسترشاد بها في بعض الأعمال المتخصصة .
- 25-1 كراسة الشروط والمواصفات والرسومات الهندسية المعتمدة.
- 26-1 المواصفات القياسية المصرية لمعدات صيانة المسطحات .
- 27-1 قرارات اللجنة الطبية الصادرة في حينه .
- 28-1 المواصفات القياسية المصرية للأصناف الغذائية التي يتم تداولها لعملية التغذية الصادرة من الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة
- 29-1 كراسة الشروط والمواصفات الخاصة بغطاءات الأغذية اللازمة لطلبة وطالبات الوحدات التابعة للجامعة.
- 30-1 قواعد الفهرسة الأنجلوأمريكية.
- 31-1 الدليل الإرشادي لإعداد التسجيلات البليوجرافية باستخدام شكل مارك 21 بالفهرس الموحد للمكتبات الجامعية المصرية: نظام المستقبل لإدارة اتحاد الجامعات المصرية
- 32-1 خطة تصنيف " ديوي العشري" المعدلة ط 21.
- 33-1 قائمة رؤوس موضوعات مكتبة الكونجرس.
- 34-1 قائمة الموضوعات العربية القياسية للمكتبات العربية ومراكز المعلومات وقواعد البيانات.
- 35-1 كتالوجات المعدات/ الأجهزة بالكليات والإدارات .
- 36-1 المواصفة القياسية الدولية لمتطلبات نظام إدارة الجودة " الأيزو 9001 لسنة 2015 .
- 37-1 المواصفات القياسية المصرية العامة لبنود الأعمال الصادرة عن مركز بحوث الإسكان والبناء التابع لوزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية.
- 38-1 المواصفات القياسية العالمية العامة لبنود الأعمال .

- 39-1 كراسة الشروط والمواصفات والرسومات الهندسية المعتمدة والخاصة بكل مشروع .
- 40-1 قائمة المواصفات القياسية المصرية الخاصة بالتشييد والبناء الصادرة من الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة في حينه .
- 41-1 المواصفات القياسية العالمية للأعمال الجاري تنفيذها بمشاريع الجامعة والتي يمكن الاسترشاد بها في بعض الأعمال المتخصصة .
- 42-1 كراسة الشروط والمواصفات والرسومات الهندسية المعتمدة.
- 43-1 المواصفات القياسية المصرية لمعدات صيانة المسطحات .
- 44-1 قرارات اللجنة الطبية الصادرة في حينه .
- 45-1 المواصفات القياسية المصرية للأصناف الغذائية التي يتم تداولها لعملية التغذية الصادرة من الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة
- 46-1 كراسة الشروط والمواصفات الخاصة بغطاءات الأغذية اللازمة لطلبة وطالبات الوحدات التابعة للجامعة.
- 47-1 قواعد الفهرسة الأنجلوأمريكية.
- 48-1 الدليل الإرشادي لإعداد التسجيلات الببليوجرافية باستخدام شكل مارك 21 بالفهرس الموحد للمكتبات الجامعية المصرية: نظام المستقبل لإدارة اتحاد الجامعات المصرية
- 49-1 خطة تصنيف "ديوي العشري" المعدلة ط 21.
- 50-1 قائمة رؤوس موضوعات مكتبة الكونجرس.
- 51-1 قائمة الموضوعات العربية القياسية للمكتبات العربية ومراكز المعلومات وقواعد البيانات.
- 52-1 المواصفات العامة والنواحي الشكلية للرسائل العلمية الصادرة بقرار مجلس الجامعة في حينه.
- 53-1 المواصفة القياسية الدولية لمتطلبات نظام إدارة الجودة "أيزو 9001 لسنة 2015.
- 54-1 المواصفة القياسية الدولية الإرشادية لمراجعة نظم إدارة الجودة "أيزو 19011 لسنة 2011".
- 55-1 المواصفة القياسية الدولية الإرشادية لمبادئ ومصطلحات نظام إدارة الجودة "أيزو 9000 لسنة 2005 .

ملحق رقم (7)
قائمة العمليات ذات المصدر الخارجى

م	المجال	الجهة
1	الأمن	التعاقد مع شركة متخصصة .
2	النظافة	التعاقد مع شركات متخصصة لنظافة شوارع الحرم الجامعى .
3	مكافحة القوارض	التعاقد مع شركة متخصصة.
4	رفع مخلفات الجامعة	التعاقد مع شركة متخصصة.
5	الرعاية الطبية	التعاقد مع مستشفيات الحكومية والخاصة لتقديم الرعاية الصحية والمعامل .
6	النواحى المالية	التعاقد مع بنك مصر لتقديم الخدمات البنكية .
7	الاعتماد و الجودة	التعاقد مع شركة عالمية مانحة للإعتماد الإدارى
		التعاقد مع الهيئة القومية لضمان جودة التعليم .
		التعاقد مع الجهات المانحة لشهادات إعتماد المعامل
8	تمويل مشروعات التطوير بجامعة حلوان	- صندوق مشروع تطوير التعليم العالى - مشروع ضمان الجودة والإعتماد
9	تبادل الخبرات التعليمية	- التوأمة والاتفاقيات مع الهيئات التعليمية .
10	بيع المنتجات	- منافذ بيع القوات المسلحة .
		- منافذ بيع تذاكر المترو .

ملحق رقم (8)
 سجل الرقابة على التعديلات

خطة المجابهة	مستوى الخطورة	معامل الخطورة (P*I)	الاثر(I)					الاحتماليه(p)					<u>المخاطر</u> <u>المرتبة</u> <u>على</u> <u>التعديل</u>	<u>التعديل</u>
			10	8	6	4	2	10	8	6	4	2		
	8:4*مهمل 15:12*ضعيف 36:20*متوسط 64:40*هام 100:80*حرج													

تم بحمد الله