



## إجراء العلاقات العامة

# LRA/PR-04

تاريخ التعديل

رقم الإصدار/التعديل (02/0)

## قائمة التوثيق

اعتماد	مراجعة	إعداد	
جلال فتحي	أماني محمد رشاد	عفاف خليل محمد	الاسم
المدير العام	المشرف على قسم العلاقات العامة	أخصائي ثان علاقات عامة	الوظيفة
	أماني محمد رشاد	عفاف خليل محمد	التوقيع
٧ / ١٤ / ٢٠١٤	٢٠١٤ / ٩ / ١٤	٢٠١٤ / ٩ / ١٤	التاريخ

## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الوصف	رقم البند
1	صفحة الغلاف	-
2	قائمة التوثيق	-
3	قائمة المحتويات	-
4	قائمة التوزيعات	-
5	قائمة التعديلات	-
6	الغرض	1
6	مجال التطبيق	2
6	التعريفات والمصطلحات	3
8	المراجع المستخدمة	4
8	المسئوليات	5
8	الإجراءات	6
14	مؤشرات قياس الأداء	7
15	خرائط التدفق	8
17	النماذج والسجلات	9
17	خريطة التواصل	10
17	خريطة العمليات	11
17	خطة مجابهة المخاطر	12
17	خطة الفرص	13

## قائمة التوزيعات

اسم حائز النسخة	الإدارة / القسم	نسخة رقم
	وحدة ضمان جودة النظم الإدارية	0
	المكتب الفني لرئيس الجامعة	1
	مكتب نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب	2
	الإدارة العامة للمكتبات	3
	قسم العلاقات العامة	4
	مكتب نائب رئيس الجامعة لشئون الدراسات العليا والبحوث	5
		6
		7
		8
		9
		10
		11
		12
		13
		14
		15
		16
		17
		18

تاريخ التعديل

رقم الإصدار/التعديل ( / 02 )



## 1- الغرض:

يهدف هذا الإجراء إلى تحديد الإجراءات والمسئوليات المطلوبة لتنفيذ ومتابعة الأنشطة التالية:

- 1-1 تحصيل رسوم بعض الخدمات مدفوعة الأجر لحساب مركز خدمات المكتبات والمعلومات.
- 2-1 إعداد وتنظيم المعارض.
- 3-1 تنظيم وإقامة المهرجانات الخاصة بالأنشطة الثقافية.
- 4-1 إعداد وتنظيم المؤتمرات والندوات.
- 5-1 استقبال الوفود الرسمية (عربية وأجنبية).
- 6-1 إعداد المطبوعات والأدلة (دليل التليفونات، دليل بيانات العاملين، أدلة إرشادية... الخ)، واللافتات الإرشادية ولوحات إعلانية.
- 7-1 التواصل المستمر مع الجهات الإعلامية المختلفة والمكتبات الخارجية.
- 8-1 ضبط السجلات.

## 2- مجال التطبيق:

يطبق هذا الإجراء بإدارة المكتبة المركزية .

## 3- التعريفات والمصطلحات:

3-1 عملاء العلاقات العامة: ينقسم العملاء أو المجتمع الذي تتعامل معه العلاقات العامة إلى شقين:

- العميل الداخلي: ويقصد به جميع موظفي الإدارة العامة للمكتبات.
- العميل الخارجي: ويقصد به جميع المستفيدين من خدمات الإدارة ويشمل (الطلاب من داخل وخارج الجامعة سواء طلاب مرحلة البكالوريوس أو طلاب الدراسات العليا ، أعضاء هيئة التدريس ، دور النشر المشاركة في المعارض ، المحاضرين والباحثين المشاركين في المؤتمرات أو الندوات التي تنظمها الإدارة العامة للمكتبات) .

3-2 الجهات الإعلامية: يقصد بها وسائل الإعلام التي يمكن مخاطبتها سواء صحافة أو تليفزيون أو مواقع إنترنت مهتمة بمجال خدمات الإدارة العامة للمكتبات كموقع الجامعة أو المواقع المتخصصة في مجال المكتبات.

3-3 الخدمات مدفوعة الأجر: هي مجموعة من الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة للمكتبات للسادة الزوار والمُستفيدين من داخل وخارج جامعة حلوان مقابل رسوم مادية تم إقرارها باللائحة المالية لمركز خدمات

المكتبات والمعلومات ، وبعض هذه الخدمات يختص بتقديمها وتحصيل رسومها قسم العلاقات العامة ، وهى تنحصر في الآتي: خدمات زيارة المكتبة لمن هم من خارج جامعة حلوان (يومية - شهرية - نصف سنوية - سنوية) ، خدمة تأجير قاعات مناقشة الرسائل العلمية ، خدمة تأجير أجنحة المعرض وأثاثاته ، رسائل استقبال للباحثين الوافدين من خارج الجمهورية .

4-3 مركز خدمات المكتبات والمعلومات: هي وحدة ذات طابع خاص لها استقلال فني وإداري ومالي لا تهدف إلى الربح وقد تم إنشائه بموافقة مجلس الجامعة بجلسته رقم 297 بتاريخ 2004/2/29 ومقره مبنى المكتبة المركزية ، وهو قائم على تطبيق فكرة "التمويل الذاتي" لأنشطة وخدمات قطاع المكتبات ، ويهدف إلى توفير خامات ومستلزمات الخدمات والأنشطة المقدمة لقطاع المكتبات اعتماداً على الرسوم المحصلة من هذه الخدمات ، وقد صدرت لائحة مالية بخصوص كافة الخدمات مدفوعة الأجر التي تقدم من خلال الإدارة العامة للمكتبات .

### 5-3 المراقب المالي لمركز خدمات المكتبات والمعلومات:

هو مراقب مالي وإداري يتم تعيينه أو ندمه بقرار من أ. د رئيس الجامعة ويتولى - تحت إشراف مدير المركز - مسئولية تنفيذ العديد من الأعمال أهمها : تنفيذ قرارات مجلس الإدارة والسياسة الموضوعية فيما يخص الشؤون المالية والإدارية ، القيام بالإشراف المالي والإداري على العاملين بالمركز وتوجيههم وتوزيع العمل عليهم ومتابعة تنفيذ هذه الأعمال ، الإشراف على إمساك السجلات والدفاتر اللازمة لتحقيق الرقابة على التحصيل والصرف ، التحقق من صحة وسلامة الإجراءات المالية والمخزنية وإجراءات المشتريات وإعداد الحساب الختامي للمركز .

6-3 استقصاء (استبيان) الرأي: المقصود به وسيلة لجمع البيانات أو دراسة الاتجاهات والميول والآراء المتعلقة بموضوع محدد من خلال استمارة تحتوى على مجموعة من الأسئلة المتنوعة والتي ترتبط ببعضها البعض ، ويتم تطبيقه في الجهات الخدمية غالباً لغرض الوقوف على نقاط الضعف والقوة من أجل إرضاء المستفيدين .

7-3 رسائل الاستقبال : هي عبارة عن خطاب يتم إعداده بُناء على طلب مقدم من الجامعة الوافد منها الباحث من خارج الجمهورية بمقابل مادي ، هذا الخطاب يُفيد امكانية استقبال المكتبة للباحث للإطلاع على كافة الأبحاث وقواعد البيانات والمقننيات ذات الفائدة لتخصصه وذلك خلال عام دراسي واحد فقط .

**4- المراجع المستخدمة:**

- 1-4 لائحة المكتبات الجامعية لسنة 2001.
- 2-4 اللائحة المالية لمركز خدمات المكتبات والمعلومات الصادرة في 2004، وتعديلاتها الصادرة في حينها.
- 3-4 قرارات المجلس الأعلى للجامعات الصادرة في حينه فيما يخص قطاع المكتبات.
- 4-4 قرارات مجلس الجامعة الصادرة في حينه فيما يخص قطاع المكتبات.
- 5-4 قرارات لجنة المكتبات الجامعية الصادرة في حينه.
- 6-4 المواصفة القياسية الدولية لمتطلبات نظام إدارة الجودة "أيزو 9001 لسنة **2015**".

**5- المسئوليات:**

مدير عام الإدارة العامة للمكتبات وكلا حسب موقعه في الإجراء .

**6- الإجراءات:**

1-6 **تحصيل رسوم بعض الخدمات مدفوعة الأجر لحساب مركز خدمات المكتبات والمعلومات:**

يقوم أخصائي العلاقات العامة باتخاذ الإجراءات الآتية:

1-1-6 في حالة رغبة المستفيد في الحصول على أي من الخدمات التالية لا: (زيارة المكتبة ، تأجير أجنحة معرض أو تأجير أثاث ، تأجير قاعات مناقشة الرسائل العلمية ، رسائل استقبال للباحثين الوافدين من خارج الجمهورية) ، \* يقوم بتحرير اذن دفع ويتم تحصيله في الخزينة .

2-1-6 \* في حالة حجز قاعات \*قاعة دراسية (1) - القاعة الموسيقية - قاعة المؤتمرات ، يقوم بتحصيل

مبلغ تأمين على القاعة من الباحث أو طالب الخدمة بالإضافة لإعطائه استمارة لاستيفاء البيانات التالية: (الاسم ، رقم التليفون ، الجهة ، أسماء المدعوين من خارج الجامعة ) بالإضافة إلى إقرار بالتعهد بالحفاظ على القاعة وتغطية نفقات أي تلفيات ناتجة عن سوء الاستخدام ، وموافقة منه على خصم جزء أو كل التأمين في حالة تعدي الوقت المحدد لتسليم القاعة أو في حالة التسبب في عدم نظافة المكان وذلك وفقاً لنموذج " طلب استضافة " رقم (QF-01/LRA/PR-04) وفي حالات الخصم يتم تحرير إيصال مالي بذلك .

3-1-6 في حالة تحصيل رسوم زيارة للمكتبة بالنسبة للعميل الخارجي - باستثناء الزيارة اليومية - يقوم بعمل

كارنيه يسمى " بطاقة مستفيد " يُمكن الزائر من الدخول للمكتبة خلال الفترة المحددة ، ويوضح به

(الاسم، الجهة القادم منها، العنوان، مدة الاشتراك، صورة شخصية) ويُختم بختم المكتبة بعد توقيعه عليها. 4-1-6 في حالة تحصيل رسوم رسالة الاستقبال للوافدين من خارج الجمهورية ، يتم استلام خطاب موجه للمكتبة المركزية معتمد من الجامعة القادم منها الباحث مع الاطلاع على اثبات شخصيته ، ثم اعداد خطاب رسالة الاستقبال باسم الوافد يفيد امكانية استقبال المكتبة للباحث للإطلاع على كافة الأبحاث وقواعد البيانات والمقتنيات ذات الفائدة لتخصسه .

## 2-6 إعداد وتنظيم المعارض:

في حالة إعداد وتنظيم المعارض يتم اتخاذ الإجراءات الآتية:

1-2-6 يقوم المدير العام بتحرير مذكرة للعرض على أ. د/ نائب رئيس الجامعة لشئون الدراسات العليا والبحوث للحصول على الموافقة على إقامة المعرض ، وفي حالة الموافقة يقوم المدير العام بإحالة هذا الخطاب إلى قسم العلاقات العامة.

2-2-6 يقوم أخصائي العلاقات العامة بمخاطبة دور النشر المختلفة لدعوتهم للمشاركة في المعرض بموجب خطاب معتمد من كلاً من قسم العلاقات العامة والمدير العام متضمناً (موعد إقامة المعرض ، مدته الزمنية ، أجنحة المعرض المتوفرة وأسعارها المختلفة).

3-2-6 يقوم أخصائي العلاقات العامة بمرافقة مندوبي دور النشر المختلفة لمعاينة الأجنحة والرد على الاستفسارات الخاصة بالمساحات والتجهيزات المتاحة سواء المجانية أو مدفوعة الأجر، وفي حالة رغبة دور النشر في الحجز، يتم إتباع الإجراءات الواردة بالبند رقم 1-6 "إجراءات تحصيل رسوم الخدمات مدفوعة الأجر".

4-2-6 بعد انتهاء حجز أجنحة المعرض يقوم أخصائي العلاقات العامة باتخاذ الإجراءات التالية:

- تحرير خطابين معتمدين من كلا من قسم العلاقات العامة والمدير العام ، إحداهما: موجه لمكتبات الكليات من خلال مخاطبة وكلاء الكليات لشئون الدراسات العليا والبحوث وذلك لإخطارهم بأسماء دور النشر المشاركة ووسائل الاتصال بهم ، والخطاب الآخر موجه لدور النشر المشاركة لإخطارهم بوسائل الاتصال بمكتبات الكليات ( تليفون - فاكس - عنوان ) .
- تحرير خطاب أمين عام الجامعة المساعد لشئون الدراسات العليا والبحوث معتمد من كل من قسم العلاقات العامة والمدير العام ببيانات دور النشر المشاركة وموعد المعرض ومدته الزمنية وذلك لطلب مساعدة الجهات الأمنية بالجامعة لتسهيل دخول دور النشر للحرم الجامعي.

- إرسال خطابات للجهات الإعلامية المختلفة من صحف وقنوات تلفزيونية معتمدة من كل من رئيس قسم العلاقات العامة والمدير العام لدعوتهم لحضور الافتتاح مع إمدادهم ببيانات تفصيلية عن المعرض.
- قبل بداية المعرض بأسبوع يتم تجهيز الأجنحة والإعداد لها والتأكد من توفير بيئة عمل مناسبة والقيام بعمل لوحات إرشادية لزوار المعرض بداخل المكتبة لتسهيل الوصول لدور النشر والأجنحة المختلفة.
- إعداد بطاقات دخول "كارنيهات" مخصصة لمندوبي دور النشر والتي تسهل الدخول للجامعة موضح بها اسم دور النشر واسم المندوب ومدة صلاحية البطاقة ، ويقوم بالتوقيع عليها وختمها بختم المكتبة.
- 5-2-6 يقوم أخصائي العلاقات العامة بمتابعة فعاليات المعرض باستمرار خلال فترة انعقاده للتأكد من سير العمل ورضاء المندوبين وتلبية مطالبهم المختلفة.
- 6-2-6 يقوم أخصائي العلاقات العامة بعمل استقصاء رأي لدور النشر في الأيام الأخيرة بأسلوب المقابلة الشخصية وفقاً للنموذج رقم (QF-06/LRA/PR-04).
- 7-2-6 بعد انتهاء المدة الزمنية للمعرض يتم تحرير تصاريح خروج أصناف لدور النشر مُعتمدة من المدير العام ومختومة بختم المكتبة.
- 8-2-6 يقوم أخصائي العلاقات العامة بتفريغ نتائج استطلاع الرأي وتسجيلها اليكترونيار، ثم إعداد تقرير يرفع للمدير العام عن أداء المعرض وآراء دور النشر واقتراحاتهم المختلفة.
- 3-6 تنظيم وإقامة المهرجانات الخاصة بالأنشطة الثقافية:
- 1-3-6 يتلقى المدير العام خطاباً من الجهة المستفيدة من المهرجان يتضمن طلب لإقامة المهرجان ويقوم المدير العام بتحرير مذكرة للعرض على أ. د/ نائب رئيس الجامعة لشئون الدراسات العليا والبحوث للحصول على الموافقة.
- 2-3-6 في حالة الموافقة يقوم المدير العام بإحالة الخطاب إلى قسم العلاقات العامة ، لإخطاره تمهيداً للبدء في الإعداد للمهرجان.
- 3-3-6 يتولى أخصائي العلاقات العامة إعداد برنامج تفصيلي بكافة الأنشطة التي سيتم تقديمها خلال فترة المهرجان.

6-3-4 في حالة احتياج المهرجان لميزانية مالية ، يقوم أخصائي العلاقات العامة بالتنسيق مع رئيس قسم الشؤون المالية بإدارة التوريد لعمل سلفه مؤقتة لشراء مستلزمات المهرجان وذلك طبقاً لإجراءات عملية التوريد رقم (LRA/PR-01).

6-3-5 يقوم أخصائي العلاقات العامة بالتنسيق مع مدير الإدارة ورؤساء الأقسام بإدارة المكتبة المركزية بعمل الإجراءات اللازمة لاستقبال المهرجان كل حسب دوره المحدد بالبرنامج الذي تم وضعه مسبقاً.

6-3-6 خلال فترة المهرجان يقوم أخصائي العلاقات العامة بمتابعة فعالياته طبقاً لما ورد بالبرنامج الثقافي.

6-3-7 يقوم أخصائي العلاقات العامة بعمل استقصاء رأي للعميل عن مدى رضاه عن أداء المهرجان وفقاً للنموذج رقم (QF-07/LRA/PR-04).

#### 4-6 إعداد وتنظيم المؤتمرات والندوات:

6-4-1 تقوم الجهة المستفيدة من المؤتمر بتقديم خطاب للسيد أ. د/ نائب رئيس الجامعة لشؤون الدراسات العليا والبحوث للحصول على الموافقة على إقامة المؤتمر يتضمن موعد ومقترح لعنوان وموضوع المؤتمر ومحاوره الفرعية ، وفي حالة الموافقة يتم توجيه الخطاب بالموافقة إلي المدير العام والذي يقوم بدوره بتوجيهه إلى قسم العلاقات العامة لإخطارهم تمهيداً للبدء في الإعداد للمؤتمر .

6-4-2 يقوم أخصائي العلاقات العامة بالتنسيق المستمر بين قسم العلاقات العامة والجهة المستفيدة من خلال الاجتماعات الدورية أو تبادل المراسلات حتى انعقاد المؤتمر .

6-4-3 يقوم أخصائي العلاقات العامة باتخاذ الإجراءات الآتية لإعداد وتنظيم المؤتمر :

- تحرير خطابات مُعتمدة من المدير العام لكل من : الأسماء المقترحة للمشاركة بأوراق بحثية لدعوتهم للمشاركة ، المهتمين بموضوع المؤتمر لدعوتهم للحضور ، وأ. د/ رئيس الجامعة وأ. د/ نائب رئيس الجامعة لشؤون الدراسات العليا والبحوث للحضور بصفتهم رعاة المؤتمر ، والجهات الإعلامية المختلفة لدعوتهم للحضور مع إمدادهم ببيانات تفصيلية عن المؤتمر (برنامج المؤتمر) .
- التنسيق مع رئيس قسم الشؤون المالية بإدارة التوريد لاتخاذ إجراءات سلفه مؤقتة لشراء مستلزمات المؤتمر وذلك طبقاً لما ورد بإجراءات عملية التوريد رقم (LRA/PR-01).
- طوال فترة الإعداد يقوم أخصائي العلاقات العامة بتلقي مراسلات الباحثين المشاركين ، وإعداد شهادات التقدير للمشاركين بالأبحاث ، وإعداد مطبوعات المؤتمر ، والعروض التقديمية لعرضها أثناء المؤتمر ، وتجهيز حقيبة المؤتمر .
- تجهيز القاعة ومكان البوفيه ومتابعة فعاليات المؤتمر خلال فترة انعقاده.

- عمل استقصاء رأي للباحثين والمشاركين وفقاً للنموذج رقم (QF-07/LRA/PR-04) ، ثم تفريغ بيانات استطلاع الرأي وتسجيلها اليكترونيا وتحليلها، وأخيراً إعداد تقرير بنتائج فعاليات المؤتمر واستطلاع الرأي للعرض على المدير العام والجهة المستفيدة من المؤتمر.

#### 5-6 استقبال الوفود الرسمية (عربية/أجنبية):

- 1-5-6 يتلقى المدير العام إخطاراً تليفونياً من إدارة الجامعة عن زيارة وفد للمكتبة في توقيت محدد ويقوم بإخطار قسم العلاقات العامة للاستعداد لاستقباله.
- 2-5-6 يقوم أخصائي العلاقات العامة بالاتصال بأقسام الإدارة لإخطارهم بموعد زيارة الوفد واتخاذ الإجراءات اللازمة لاستقبال الوفد.
- 3-5-6 يقوم أخصائي العلاقات العامة باستقبال الوفد ومصاحبته في جولة للتعرف على أقسام وأنشطة المكتبة المختلفة والجديد في مجال المكتبات وتقديم المعلومات اللازمة.
- 4-5-6 يقوم أخصائي العلاقات العامة بإعداد تقرير عن مدى نجاح هذه الزيارة موضحاً به المصاعب والمقترحات وذلك وفقاً للنموذج رقم (QF-08/LRA/PR-04).
- 6-6 إعداد المطبوعات والأدلة (دليل التليفونات، أدلة إرشادية... الخ) واللافتات الإرشادية ولوحات الإعلانات: 1-6-6 في مجال إعداد الأدلة يقوم أخصائي العلاقات العامة بإتباع الإجراءات التالية:
  - حصر البيانات المطلوبة والمتعلقة بالنشاط من مصادرها المختلفة سواء من مسؤولي القاعات ، رؤساء الأقسام، مديرو الإدارات، المدير العام.
  - مراجعة البيانات للتأكد من صحتها وإعادة انتقاء ما يختص منها ببند الدليل.
  - تسجيل هذه البيانات اليكترونياً في ملف خاص يختلف من دليل لآخر تبعاً لنوع النشاط وما يتطلبه بنود كل دليل.
  - طباعة هذه الأدلة في أشكال استرشادية أو تحويلها إلى عروض تقديمية إذا لزم الأمر.
  - توزيع الأدلة المطبوعة على الإدارات / الأقسام المختلفة المعنية وفقاً لكشف توزيع.
- 2-6-6 في مجال إعداد اللافتات واللوحات الإعلانية يقوم أخصائي العلاقات العامة باتخاذ الإجراءات الآتية:
  - إعداد لافتات إرشادية في الأدوار المختلفة لمبنى المكتبة المركزية وذلك بغرض إرشاد وتوجيه الزوار إلى أماكن القاعات المختلفة ومحتوياتها لتسهيل الوصول إليها.
  - إعداد لوحتي إعلانات إحدهما للعميل الداخلي والأخرى للعميل الخارجي:

○ بالنسبة للوحة إعلانات العملاء الداخليين (العاملين بالإدارة)، يقوم الأخصائي باعداد أو وضع الاعلانات الخاصة بـ (المناسبات العامة والخاصة - القرارات - التعليمات الخاصة بالعاملين بالجهاز الحكومي/الجامعة/المكتبة - رحلات ترفيهية).

○ بالنسبة للوحة إعلانات العملاء الخارجيين (كافة زوار المكتبة) ، يقوم أخصائي العلاقات العامة بشرح وتوضيح (الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية بما تشمله من أدوار مختلفة ومحتويات من قاعات ، وما تشمله من مصادر المعلومات/الخدمات التي تقدمها الإدارة وأسعارها- طرق التواصل أو قرارات أو تعليمات بشأن الزوار- دورات تدريبية أو منح ).

#### 7-6 التواصل المستمر مع الجهات الإعلامية المختلفة والمكتبات الخارجية:

1-7-6 في مجال التواصل مع الجهات الإعلامية:

• يقوم أخصائي العلاقات العامة بشكل مستمر بإخطار الجهات الإعلامية بالأنشطة التي يتم تنفيذها بالإدارة وتفاصيلها ، سواء من خلال إرسال خطابات دعوة مُعتمدة من قسم العلاقات العامة والمدير العام تتضمن تفاصيل النشاط أو من خلال الإمداد المباشر بالمعلومات لأي مندوب في حالة تواجده لتغطية أي نشاط داخل الإدارة.

2-7-6 في مجال التواصل مع المكتبات الخارجية يقوم أخصائي العلاقات العامة باتخاذ الإجراءات الآتية:

• الاتصال تليفونياً بالمكتبات التي تُقدم خدمات في مجال المكتبات مثل "مكتبة المعادى العامة ، مكتبة القاهرة الكبرى" وذلك للتعرف على أي أنشطة ثقافية ( ندوات - مؤتمرات - ألخ .... ) ، وفي حالة توفرها يطلب أخصائي العلاقات العامة من المسؤولين بالمكتبة الخارجية إرسال خطاب موجه للمدير العام لإخطاره رسمياً بهذه الأنشطة .

• يقوم المدير العام بتحويل الخطاب لقسم العلاقات العامة ، ويقوم أخصائي العلاقات العامة بالإعلان عن هذه الأنشطة الثقافية من خلال لوحة الإعلانات الخاصة بالعمل الخارجي.

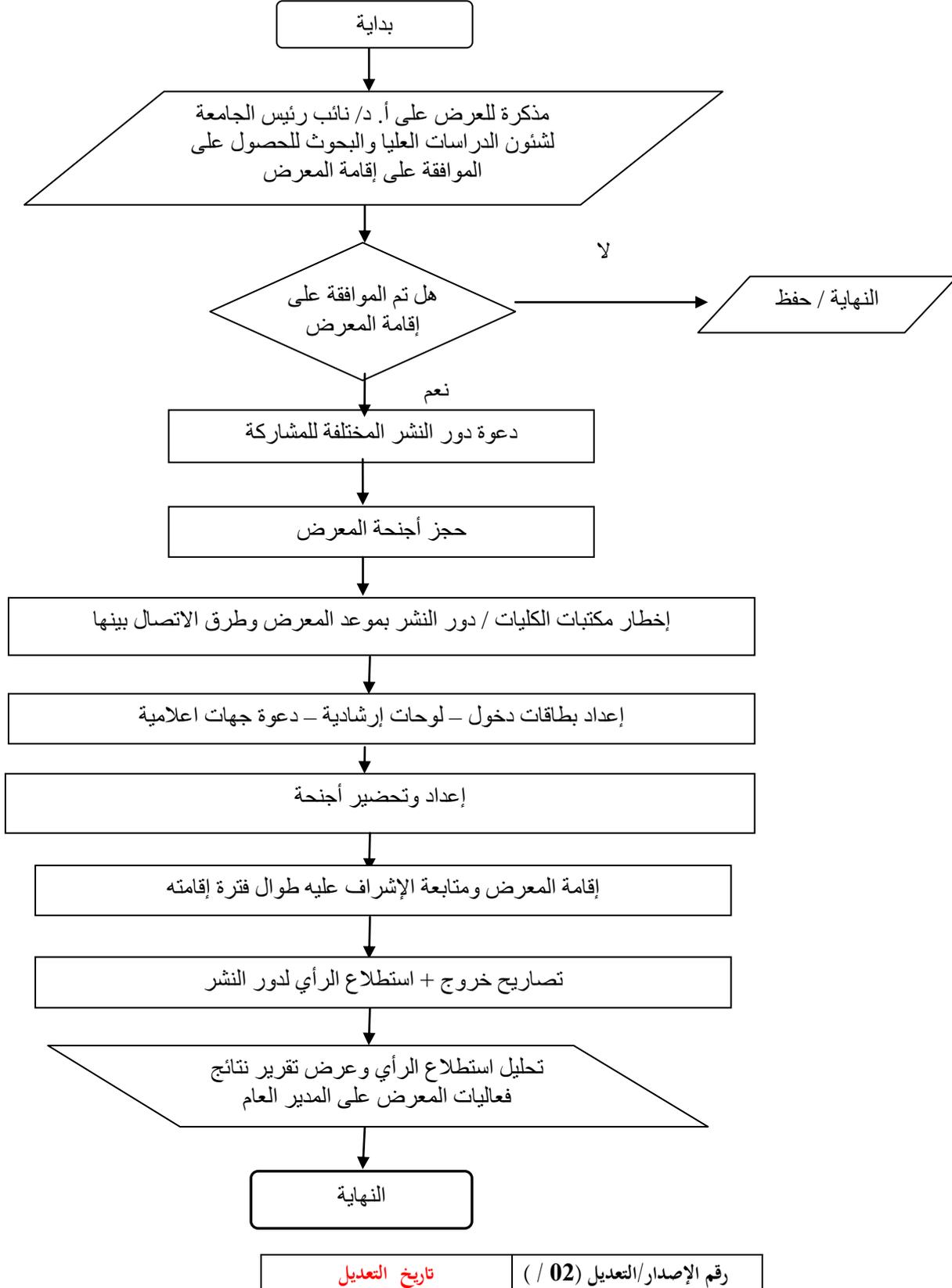
#### 8-6 ضبط السجلات:

يتم حفظ وضبط السجلات الدالة على تطبيق أنشطة عملية العلاقات العامة (الورقية والحاسوبية) طبقاً لإجراء ضبط السجلات رقم QAU/PD-02.

#### 7- مؤشرات قياس الأداء : وفقاً للمرفق

8- خرائط التدفق:

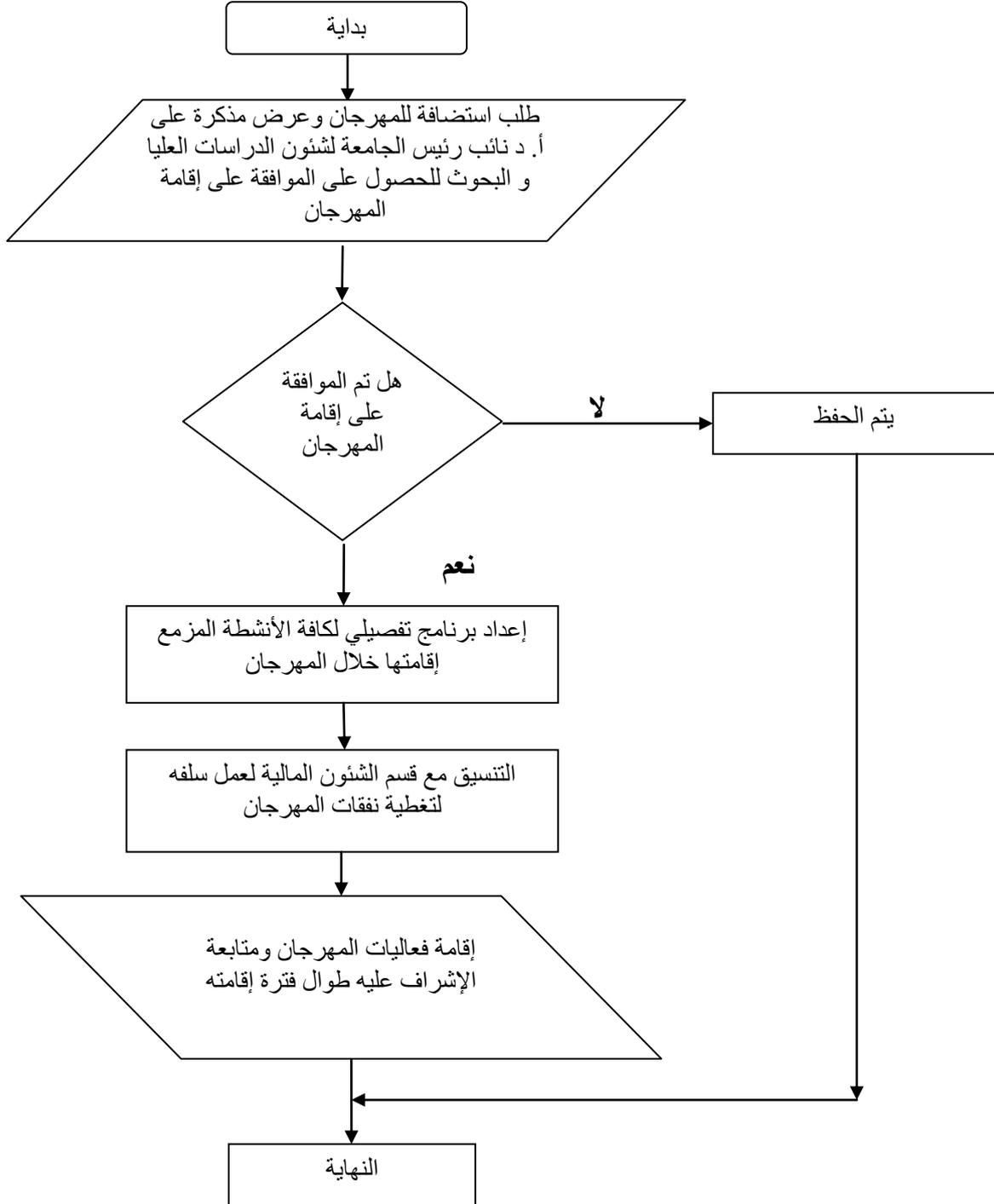
1-8 إعداد وتنظيم المعارض



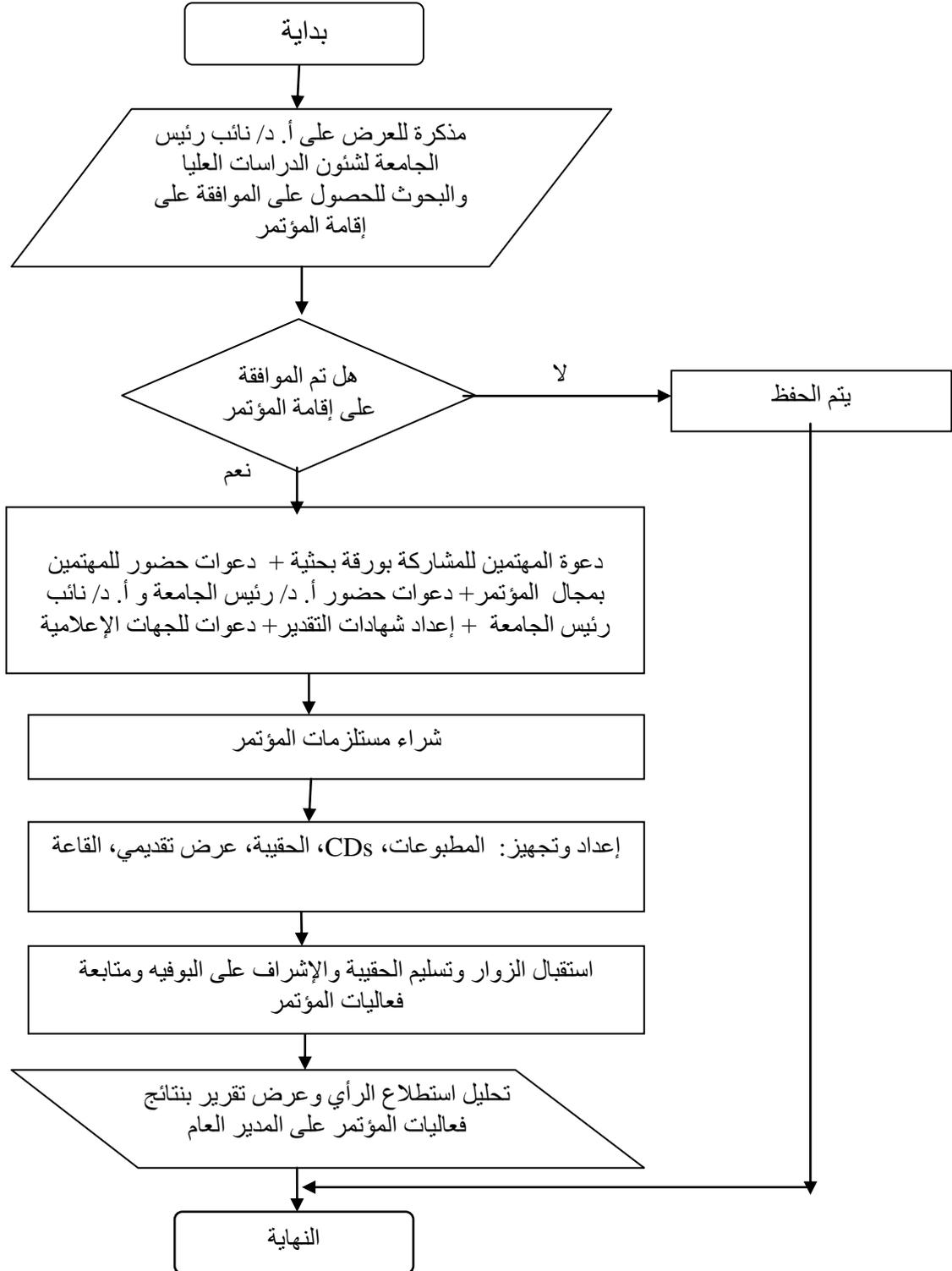
تاريخ التعديل

رقم الإصدار/التعديل (02 / )

2-8 تنظيم وإقامة المهرجانات الخاصة بالأنشطة الثقافية



## 3-8 إعداد وتنظيم المؤتمرات والندوات



## 9- النماذج والسجلات:

م	الوصف	الرقم
1	نموذج طلب استضافة	QF-01/ LRA/PR-04
2	نموذج لإحصائية سنوية للجهات الخارجية المستفيدة برسوم الزيارة	QF-02/ LRA/PR-04
3	نموذج لإحصائية شهرية لإيرادات الخدمات مدفوعة الأجر التي تقدم من خلال قسم العلاقات العامة	QF-03/ LRA/PR-04
4	نموذج لإحصائية ربع سنوية لإيرادات الخدمات مدفوعة الأجر التي تقدم من خلال قسم العلاقات العامة	QF-04/ LRA/PR-04
5	نموذج لإحصائية سنوية لإيرادات الخدمات مدفوعة الأجر التي تقدم من خلال قسم العلاقات العامة	QF-05/ LRA/PR-04
6	نموذج استبيان رأي دور النشر المشاركة بالمعرض	QF-06/ LRA/PR-04
7	نموذج استبيان آراء العملاء عن الأنشطة الثقافية بالمكتبة	QF-07/ LRA/PR-04
8	نموذج تقرير نجاح زيارة الوفود	QF-08/ LRA/PR-04

10- خريطة التواصل : وفقا للمرفق 0

11- خريطة العمليات :وفقا للمرفق 0

12- خطة المخاطر :وفقا للمرفق 0

13- خطة الفرص : وفقا للمرفق

عملاؤنا الأعزاء ،،،،،

انطلاقا من حرصنا الدائم على تطوير وتحسين مستوى خدماتنا للوصول إلى أقصى درجات الرضاء عن الخدمات المقدمة إليكم يرجى التكرم باستيفاء هذا الاستبيان :-

موضوع النشاط :	نوع النشاط	تاريخ الإقامة
.....	<input type="checkbox"/> ندوة <input type="checkbox"/> مهرجان <input type="checkbox"/> مؤتمر	.....

يرجى التكرم بوضع علامة ( ✓ ) في المكان المناسب بما يعكس مستوى رضائكم عن الخدمة المقدمة إليكم:

الخدمة:	راضيا جدا	راضيا	راضيا إلى حد ما	غير راضيا	غير راضيا على الإطلاق
ما مدى رضاوك عن موضوع النشاط المقام : ( ..... )					
ما مدى رضاوك عن برنامج النشاط ؟					
ما مدى رضاوك عن تنظيم و إعداد النشاط ؟					
ما مدى رضاوك عن تسهيلات دخول الجامعة ؟					
ما مدى رضاوك عن أداء القائمين على إعداد النشاط ؟					
ما مدى رضاوك عن التغطية الإعلامية للمعرض <input type="checkbox"/> داخل الجامعة <input type="checkbox"/> خارج الجامعة					
ما مدى رضاوك عن موعد إقامة النشاط من حيث : <input type="checkbox"/> موعد إقامة النشاط خلال العام <input type="checkbox"/> المدة الزمنية التي استغرقها النشاط					
ما مدى رضاوك عن المكان من حيث: <input type="checkbox"/> الأثاث <input type="checkbox"/> النظافة <input type="checkbox"/> الإضاءة <input type="checkbox"/> التهوية <input type="checkbox"/> المساحة					

غير راضي على الإطلاق	غير راضي	راضي إلى حد ما	راضي	راضي جدا	الخدمة:
					<p>هذا السؤال مخصص لنشاطي ( الندوات والمؤتمرات ) فقط ما مدى رضائك عن العناصر الآتية ؟</p> <p>الضيافة ( البوفيه ) المستوى العلمي للأوراق البحثية محتويات الحقيبة التقدير المعنوي ( للسادة المشاركين بأبحاث )</p>
<p>ما هي المشاكل التي واجهتك وترغب في ذكرها :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ما هي مقترحاتك لتحسين أداء الخدمة:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					

- الاسم (اختياري):

- رقم التليفون:

عملاؤنا الأعزاء ،،،،،

انطلاقاً من حرصنا الدائم على تطوير وتحسين مستوى خدماتنا للوصول إلى أقصى درجات الرضا عن الخدمات المقدمة إليكم يرجى التكرم باستيفاء هذا الاستبيان :-

المعرض :	المقابلة الشخصية مع :	جناح المعرض فئة
.....	<input type="checkbox"/> مندوب دار النشر <input type="checkbox"/> صاحب دار النشر	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D

يرجى التكرم بوضع علامة ( ✓ ) في المكان المناسب بما يعكس مستوى رضائكم عن الخدمة المقدمة إليكم:

الخدمة:	راضي جدا	راضي	راضي إلى حد ما	غير راضي	غير راضي على الإطلاق
ما مدى رضاك عن الإقبال على الشراء ومدى تحقيق نسبة المبيعات؟					
ما مدى رضاك عن أسعار تأجير أجنحة المعرض؟					
ما مدى رضاك عن تسهيلات دخول الجامعة؟					
ما مدى رضاك عن أداء القائمين على إعداد المعرض؟					
ما مدى رضاك عن التغطية الإعلامية للمعرض <input type="checkbox"/> داخل الجامعة <input type="checkbox"/> خارج الجامعة					
ما مدى رضاك عن موعد إقامة المعرض من حيث <input type="checkbox"/> موعد إقامة المعرض خلال العام <input type="checkbox"/> المدة الزمنية التي استغرقها المعرض					
ما مدى رضاك عن المكان من حيث : <input type="checkbox"/> الأثاث <input type="checkbox"/> النظافة <input type="checkbox"/> الإضاءة <input type="checkbox"/> التهوية <input type="checkbox"/> المساحة					

ما هي المشاكل التي واجهتك وترغب في ذكرها :

.....  
.....

ما هي مقترحاتك لتحسين أداء الخدمة:

.....  
.....

بيانات دار النشر:

الاسم (اختياري):

..... : الاسم  
..... : العنوان  
.....  
..... : التليفون  
..... : الفاكس  
..... البريد الإلكتروني



الإدارة العامة للمكتبات

نموذج لإحصائية شهرية لإيرادات الخدمات مدفوعة الأجر التي تقدم من خلال قسم العلاقات العامة  
QF-03/LRA/PR-04



وحدة وحدة ضمان جودة النظم الإدارية

إحصائية شهرية			
شهر ( ..... ) لسنة ( ..... )			
لايرادات الخدمات مدفوعة الأجر التي تقدم من خلال قسم العلاقات العامة			
الدخل	تفاصيل الخدمة	نوع الخدمة	م
	يومي	رسم زيارة	1
	شهري		2
	نصف سنوي		3
	سنوي		4
	تأجير	حجز قاعة دراسية	6
	تأمين		7
	مؤتمر	حجز قاعة موسيقية	8
	مناقشة رسائل		9
	تأمين		10
	تأجير أجنحة	تأجير معارض	11
	تأجير أثاث		12
		رسوم رسائل استقبال	13
		الأجمالي	

مراجعة  
أ / .....  
رئيس قسم العلاقات العامة

إعداد  
أ / .....  
أخصائي علاقات عامة



الإدارة العامة للمكتبات

نموذج لإحصائية شهرية لإيرادات الخدمات مدفوعة الأجر التي تقدم من خلال قسم العلاقات العامة  
QF-03/LRA/PR-04



وحدة وحدة ضمان جودة النظم الإدارية



## تقرير زيارة وفد

(.....)

⊗ جهة الوفد :- .....  
⊗ تاريخ الزيارة :- ..... / ..... / .....

⊗ العدد :- (.....)

⊗ أسماء أفراد الوفد ومناصبهم :

الوظيفة	الاسم	م

⊗ الأماكن التي تم زيارتها

⊗ المصاحبون للوفد :

قسم/ قاعة	م

الاسم	م

⊗ المقترحات :

⊗ الصعوبات :

المقترحات	م

الصعوبات	م

رئيس قسم العلاقات العامة

.....

معد التقرير

.....



نموذج

متابعة المنح المقدمة من جهات أجنبية أو وطنية  
خلال الربع : من السنة المالية ( ٢٠ / ٢٠ )  
تطبيقا لقرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٣٤١٩ لسنة ١٩٩٦  
بتعديل بعض أحكام قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١١٥ لسنة ١٩٨٢  
وتطبيقا لقرار مجلس الوزراء ١٠٦٣ لسنة ٢٠٠١  
\*\*\*\*\*

الجهة المستفيدة : الجامعة :  
الجهة المانحة :  
نوع المنحة : (نقدي) (عيني)  
إذا كانت المنحة عينية تذكر بالتفصيل :  
القيمة بالعملة الأجنبية :  
القيمة بالجنيه المصري :  
ما تم استلامه :  
أسلوب التسليم (دفعة واحدة) ..... (على دفعات)  
ما تم استخدامه :  
نسبة الاستخدام :  
تاريخ ورودها :

ملاحظات هامة

- ◀ لا بد من استيفاء البيانات كاملة وتوضيح تاريخ ورود المنحة.
- ◀ لا بد من تقدير قيمة المنحة العينية بالجنيه المصري.
- ◀ كتابة المنح المقدمة من أشخاص طبيعيين ووطنيين أو أجانب أو من جهات وطنية طبقا لقرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١٠٦٣ لسنة ٢٠٠١ (مرفق).
- ◀ ضرورة استيفاء البيان الإجمالي المرفق بجانب التفصيلي.

يعتمد،،

ختم الجامعة