



## الهيكل الإداري لكلية الزراعة - جامعة طنطا

إجراء

الأطراف المهتمة والاتصالات والتواصل

Interested Parts and Communications

كود رقم: TP0AGD00Q00P050000

اعتماد	مراجعة	إعداد	البيان
أ.د/ محمد السيد	أ.د/أسامة عبد الحميد	أ/ محمد مسعد	الاسم
عميد الكلية	مدير وحدة ضمان الجودة	مسئول الوثائق والبيانات	الوظيفة
			التوقيع
٢٠٢١/١١/٢٨	٢٠٢١/١١/٢٥	٢٠٢١/١١/١٠	التاريخ

إصدار رقم: (١)	نسخة رقم: ( )
تاريخ الاصدار: ٢٠٢١/١٢/٦	عدد الصفحات: (١٠)
تاريخ التطبيق: ٢٠٢١/١٢/٦	

اصدار/تعديل رقم: (٠/١)	<p>اجراء</p> <p>الاطراف المهمة والإتصالات والتواصل</p> <p>كود رقم: TP0AGD00Q00P050000</p>	
تاريخ التعديل: / /		
صفحة رقم: ١٠ / ٢		

بيان التعديلات				
الاعتماد	ملخص التعديل	رقم الصفحات المعدلة	التاريخ	رقم التعديل



### اجراء

الاطراف المهتمة والاتصالات والتواصل

كود رقم: TP0AGD00Q00P050000

اصدار/تعديل رقم: (٠/١)

تاريخ التعديل: / /

صفحة رقم : ٣ / ١٠

١. الغرض:	وضع آلية لتحديد الاطراف المهتمة وتحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم المستقبلية والتواصل والاتصال معهم بهدف ضمان قدرة الجامعة والتزامها بالمتطلبات القانونية والتشريعات، والتزام الكلية نحو جودة الخدمات وكذلك تحديد قنوات الاتصال مع العملاء المستفيدين من الخدمة لمعرفة رأيهم في الخدمات المقدمة وذلك بغرض الوصول بالخدمات المقدمة إلي المستوي الذي يرضي متطلبات المستفيدين من الخدمة وتوصيل رأي المستفيدين من الخدمة إلي المستويات المسؤولة بالجامعة واتخاذ الإجراءات اللازمة إذا تطلب الأمر ذلك .
٢. مجال التطبيق:	نظم إدارة كلية الزراعة - جامعة طنطا
٣. المسؤولية:	٣-١. عميد الكلية ٣-٢. وكلاء الكلية ٣-٣. أمين الكلية ٣-٤. مدير وحدة ضمان الجودة ٣-٥. مديرو العموم/مديرو الإدارات/ رؤساء الأقسام
٤. النماذج:	٤-١. الأطراف المهتمة واحتياجاتهم وتوقعاتهم TP0AGD00Q00F050001 ٤-٢. خطة الاتصالات للأطراف المهتمة نموذج رقم TP0AGD00Q00F050002
٥. التعريفات:	الأطراف المهتمة: الشخص أو المنظمة التي يمكن أن تؤثر أو تتأثر أو تعتبر نفسها متأثرة بقرار أو نشاط أو نتائج أعمال (أصحاب المصلحة)

### ٦. خطوات العمل:

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

٦-١-١ يقوم مسئولو الأطراف المهتمة والتواصل والاتصالات من القطاعات والإدارات والأقسام المختلفة ذات الصلة بتحديد الأطراف المهتمة وتصنيفها طبقاً للمرفق رقم (١) مع تحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم وذلك طبقاً لنموذج الأطراف المهتمة واحتياجاتهم وتوقعاتهم نموذج رقم TP0AGD00Q00F050001 على سبيل المثال لا الحصر:

- الطلاب
- الحكومة ( وزارة التعليم العالي )
- الجامعه
- سوق العمل
- أولياء الأمور
- المنظمات التعليمية المنافسة وكذلك المنظمات المتعاونة
- الخريجين .

اصدار/تعديل رقم: (٠/١)	اجراء الاطراف المهمة والاتصالات والتواصل كود رقم: TP0AGD00Q00P050000	
تاريخ التعديل: / /		
صفحة رقم: ١٠ / ٤		

- الموظفون وأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
- مزودو الخدمات الخارجيين ( الموردین - المنظمات الخارجية )
- الجهات الراعية والشراكات التي تقدم خدمات بصورة مشتركة (دورة دراسية أوحدث أو دورة تدريبية- تمويل ) مثل حدث ملتقى التوظيف ،او حاضنة إعمال .

### تصنيف الأطراف المهمة

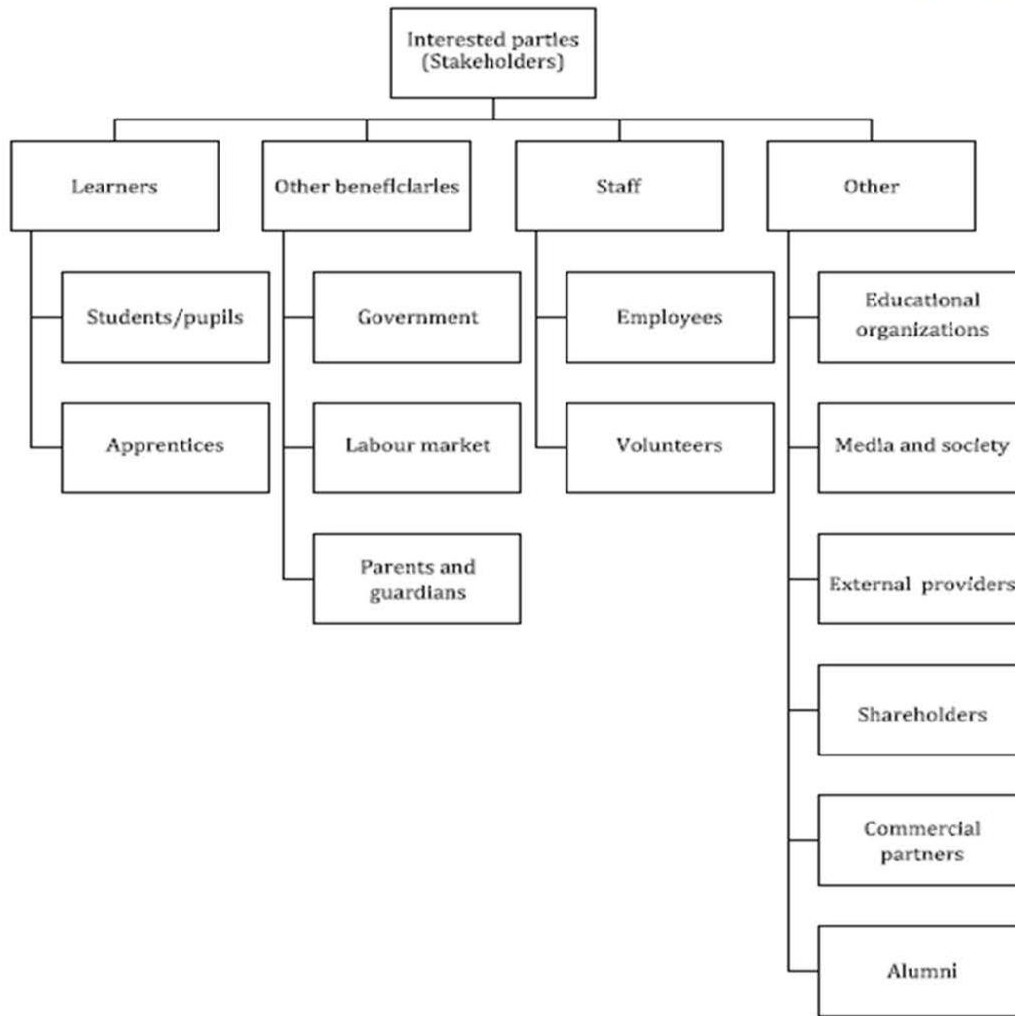


Figure C.1 — Typology of interested parties

(مرفق رقم ١)



اجراء

الاطراف المهتمة والاتصالات والتواصل

كود رقم: TP0AGD00Q00P050000

اصدار/تعديل رقم: (٠/١)

تاريخ التعديل: / /

صفحة رقم: ١٠ / ٥

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

٣-١-٦ يقوم مسئول الأطراف المهتمة بكل قطاع /إدارة /قسم بناء على تصنيف الأطراف المهتمة واحتياجاتهم التي تم تحديدها في النموذج رقم TP0AGD00Q00F050001 بتحديد مستويات المشاركة وذلك لتحديد مستوى اهتمام مختلف الأطراف المهتمة بنشاط الكلية وكذلك اهتمام الكلية بالتواصل معهم تماشياً مع سياستها طبقاً للمرفق رقم (٢) الآتي :

مرفق (٢) جدول تحديد المستويات والمشاركة مع الأطراف المهتمة

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

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

٢-٦ . يقوم مسئول الأطراف المهتمة بكل قطاع /إدارة /قسم طبقاً للمرفق رقم ١ والمرفق رقم ٢ والمرفق رقم ٣ وطبقاً لغرض وموضوع التواصل بتحديد طرق ومستويات والمشاركة مع الأطراف المهتمة ذات الصلة المختلفة كالتالي:

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

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

اصدار/تعديل رقم: (٠/١)	اجراء الاطراف المهتمة والاتصالات والتواصل كود رقم: TP0AGD00Q00P050000	
تاريخ التعديل: / /		
صفحة رقم: ١٠ / ٦		

- ٣-٢-٦ التشاور: يمكن التشاور مع الأطراف المهتمة مع عدم المشاركة في اتخاذ القرار مثل إستشارة مقدمي الخدمات الخارجية / أرباب العمل فيما يتعلق بمتطلباتهم في الخريج.
- ٤-٢-٦ التدقيق: نحيط الكلية علماً بموقف الأطراف المهتمة ولكن لا نتشاور معها أو نمثلها ( مرفق رقم ٢ )

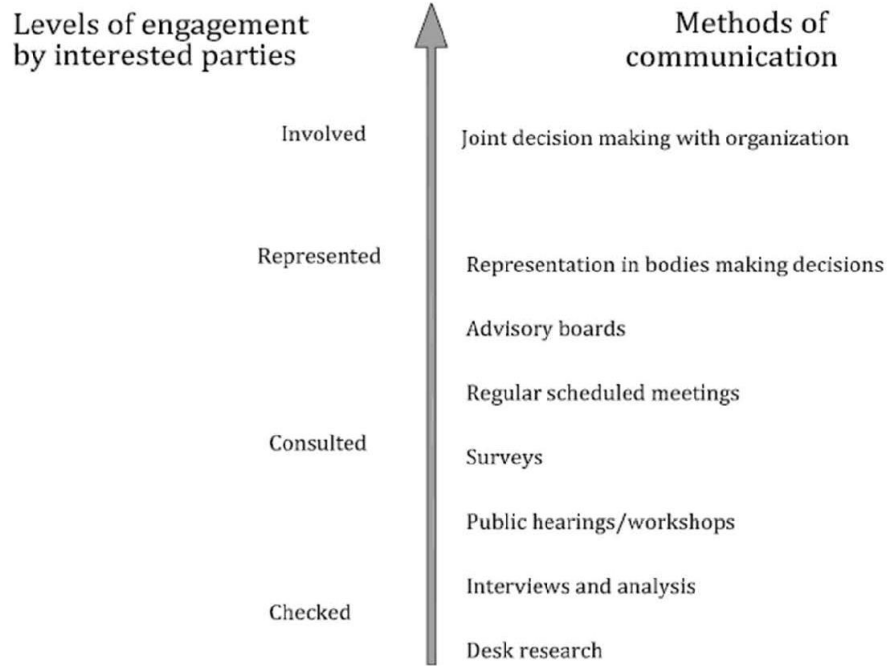


Figure D.1 — Potential methods of communication for obtaining the position, opinion or consent of interested parties

(مرفق رقم ٣)

٣-٦. يقوم مسئول الأطراف المهتمة بكل قطاع /إدارة /قسم بإنشاء منهجيات إتصال مختلفة طبقاً للمرفق رقم (٤) تعتمد علي مدى الترابط بالأطراف المهتمة ومستويات المشاركة وتتضمن هذه حسب الاقتضاء وطبقاً للنموذج رقم TP0SCD00Q00F050002:

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

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

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

اصدار/تعديل رقم: (٠/١)	اجراء الاطراف المهمة والاتصالات والتواصل كود رقم: TP0AGD00Q00P050000	
تاريخ التعديل: / /		
صفحة رقم: ١٠ / ٧		

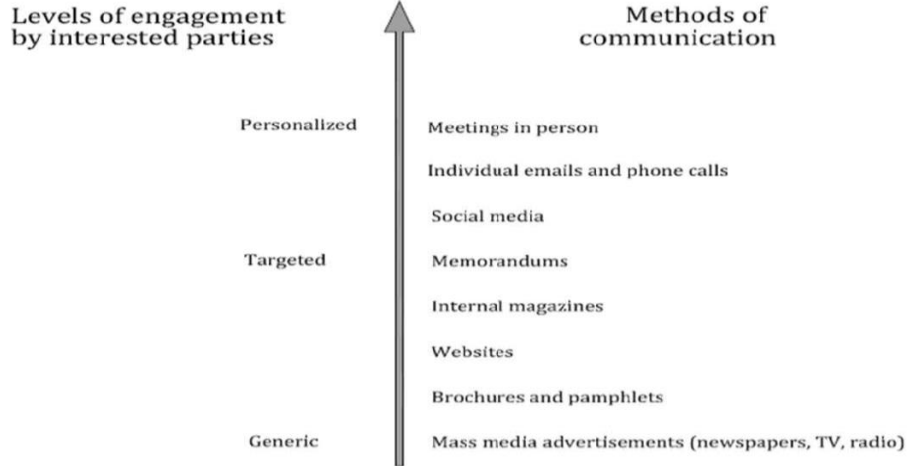


Figure D.2 — Potential methods of communication for conveying relevant, accurate and timely information to interested parties

(مرفق رقم ٤)

٤-٦. تكرار الإتصال: يقوم مسئول الأطراف المهمة بكل قطاع /إدارة /قسم بالكلية بتحديد تكرار التواصل مع الأطراف المهمة طبقا لنموذج خطة الإتصال رقم TP0AGD00Q00F050002 مع مراعاة الاتي عند تحديد تكرار الاتصال:

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

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

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

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

٥-٦. تلقي وتسجيل الإتصالات: يجب على الكلية تعيين مسؤل لتلقى وتسجيل الاتصالات من الأطراف المهمة وطبقا للنموذج رقم TP0AGD00Q00F050002 ويجب أن تشمل التسجيلات المعلومات التالية:

١-٥-٦. هوية المرسل.

٢-٥-٦. تاريخ استلام البلاغ

٣-٥-٦. موضوع التغذية الراجعة.

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

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

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

اصدار/تعديل رقم: (٠/١)	اجراء الاطراف المهمة والاتصالات والتواصل كود رقم: TP0AGD00Q00P050000	
تاريخ التعديل: / /		
صفحة رقم: ١٠ / ٨		

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

رقم TP0AGD00Q00P110000

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

TP0AGD00Q00P030000

٧. الوثائق المرجعية:

١-٧. المواصفة الدولية ISO 9001:2015.

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





اصدار/تعديل رقم: (٠/١)	اجراء الاطراف المهمة والاتصالات والتواصل كود رقم: TP0AGD00Q00P050000
تاريخ التعديل: / /	
صفحة رقم: ١٠ / ٩	

### الأطراف المهمة (إحتياجات / توقعات )

التاريخ: .. / .. / ..	القطاع: .....	الإدارة: .....	القسم: .....	م	الطرف المهم	النوع (داخلي / حكومي / طالب / ولى أمر / مجتمع / مدنى	إحتياجات الطرف المهم	توقعات الطرف المهم	مخاطر إحتمالية عدم تحقيق إحتياجات وتوقعات الطرف المهم	إجراءات التصدى للمخاطر	موقف تحقيق إحتياجات وتوقعات الطرف المهم	الإجراء المتخذ لتحقيق الإحتياجات والتوقعات (فى حالة عدم التحقيق المخطط : / /	المسئول عن إتخاذ إجراء تحقيق الإحتياجات والتوقعات (فى حالة عدم التحقيق )	تاريخ وفاعلية تنفيذ الإجراء المتخذ / /

#### مراجعة

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

#### إعداد

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

نموذج رقم TP0AGD00Q00F050001

إصدار (١) ٢٠٢١/١٢/٦

اصدار/تعديل رقم: (٠/١)	اجراء الاطراف المهمة والاتصالات والتواصل كود رقم: TP0AGD00Q00P050000	
تاريخ التعديل: / /		
صفحة رقم : ١٠ / ١٠		

## خطة الاتصالات الأطراف المهمة

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

رقم	الطرف المهم (الجهة المنوط بها الاتصال)	مستوى المشاركة	الغرض من التواصل (الاتصال) /موضوع الاتصال	مسؤول الاتصال		الدورية و تاريخ التواصل و الاتصال		طريقة / طرق الاتصال	الملاحظات (نتائج الاتصال)	المسئول عن الملاحظات بالكلية والإجراء المقترح المطلوب إتخاذه	المتابعة وفعالية الإجراء المتخذ
				الكلية	الطرف المهم (الجهة)	التاريخ					
						مخطط	منفذ				

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

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

نموذج رقم TP0AGD00Q00F050002

إصدار (١) ٢٠٢١/١٢/٦