

استبيان رضا متلقي الخدمة

الاسم:

الادارة التي تقدم الخدمة:

الخدمة المقدمة:

استئلة التقييم	راض تماما (4)	راضي نوعا ما (3)	محايد (2)	غير راضي (1)	غير راض تماما (0)
<b>أولاً: الرضا عن الموظفين</b>					
سهولة الوصول إلى الموظفين المعنيين، وتواجدهم في أماكن عملهم					
يستجيب الموظفون لاستفساراتك واحتياجاتك بسرعة وفعالية					
يتعامل الموظفون معك بلباقة وبأسلوب لطيف					
إلمام الموظف بعمله وفهمه لمتطلبات تقديم الخدمة (المهارة والمعرفة)					
<b>ثانياً: الرضا عن مسئول الادارة المعنية</b>					
الوصول إلى المسؤول المعني عند الحاجة ببسر وسهولة					
استماع المسؤول لك والإجابة عن استفساراتك وملاحظاتك					
<b>ثالثاً: إجراءات تقديم الخدمة</b>					
وضوح تعليمات وإجراءات تقديم الخدمة والوثائق المطلوبة لإتمام إنجاز الخدمة					
الخطوات اللازمة لإنجاز الخدمة مناسبة وغير معقدة					
الوقت المستغرق لإنجاز المعاملة كان مناسباً					
رابعاً: التعامل مع الشكاوي والاقتراحات					
هل سبق وأن تقدمت بشكوي؟ نعم					
إذا كانت الإجابة نعم اجب الاسئلة الآتية					
تتوفر نماذج لتقديم الشكاوى					
الوقت المستغرق لحل الشكوى كان مناسباً،					
آلية التعامل مع الشكاوى والاقتراحات فعالة ومهنية					
التقييم الكلي ( /100%)					

ما هي الاحتياجات الأخرى التي ترغب في توفرها فيما يتعلق بإجراءات الخدمة وأنية تقديمه:

منسق لجنة الاستبيانات :

ام د ابتسام اسماعيل حسن

مجلس كلية الطب البشري  
رقم ( ٢٠٢٤/١١٨ )  
بتاريخ ١١/٢٤/٢٠٢٤



كلية الطب  
Faculty of Medicine



وحدة ضمان الجودة  
Quality Assurance unit  
(QAU)

## آلية متابعة استبيان متلقى الخدمة

١- تصميم الاستبيان

٢- اعتماده من مجلس الكلية

٣- توزيعه علي الإدارات المختلفة ( كتابة مخاطبة للمدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة

لمخاطبة السيد الأستاذ الدكتور عميد الكلية لمخاطبة أمين الكلية لتوزيع الاستبيانات )

٤- يقوم امين الكلية بجمع الاستبيانات كل ثلاث اسابيع وعمل تقرير لعرضه علي مجلس

إدارة وحدة ضمان الجودة لتوجيهه للجنة الاستبيانات للتحليل ووضع مقترحات

التحسين .

المدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة

د. عزة كمال احمد  
أ.د / عزة كمال احمد

منسق معيار الجهاز الإداري

أ.د / فاطمة الزهراء فؤاد



كلية الطب  
Faculty of Medicine



وحدة ضمان الجودة  
Quality Assurance unit  
(QAU)

### آلية التعامل مع العجز والزيادة لأعداد الجهاز الإداري

- ١- يتم معرفة و تحديد الإدارة التي بها زيادة أو عجز .
- ٢- يتم إعادة توزيع الزائد منهم حسب الاحتياج والتخصص .
- ٣- قبل الانتقال للإدارة الجديدة يتم تدريبهم علي الأعمال الجديدة المكلفين بها .
- ٤- في حالة وجود نقص بالعاملين يتم عمل مذكرة بموافقة السيد الأستاذ الدكتور / عميد الكلية وإرسالها لإدارة الجامعة لتكليف عمالة مؤقتة بالعمل المطلوب ( نظام السرك ) ويتم توزيعهم بعد تدريبهم علي الأماكن التي بها عجز .
- ٥- يتم تحديد العمالة المؤقتة حسب التخصص .

عميد الكلية  
أ.د / حسام الدين شوقي عبد الله

منسق معيار الجهاز الإداري

أ.د / فاطمة الزهراء فؤاد  
فاطمة الزهراء فؤاد

أمين الكلية  
د / منتصر محمد عبد اللطيف

MINIA UNIVERSITY



كلية الطب  
Faculty of Medicine



وحدة ضمان الجودة  
Quality Assurance unit  
QAU

نموذج استقصاء القيادات الإدارية والأكاديمية

م	البيان	حجج	
		متبول	ضعيف
١	مصادقية الإدارة		
٢	نمط القيادة الأكاديمية		
٣	العلاقات مع القيادات الأكاديمية		
٤	المشاركة في اتخاذ القرار		
٥	العلاقة مع الرؤساء / المرؤوسين / الزملاء		
٦	وضوح الاختصاصات والمسئوليات		
٧	تكافؤ السلطة مع المسئولية		
٨	عدم التمييز في توزيع المكافآت والحوافز التشجيعية		
٩	إتاحة المعلومات		
١٠	مناخ الابتكار والتطوير		
١١	الدورات التدريبية		
١٢	معايير تقويم الأداء		
١٣	المتطلبات الوظيفية		
١٤	ظروف العمل المادية ( التجهيزات )		
١٥	الدعم المادي / غير المادي		
١٦	عبء العمل		
١٧	قواعد التعيين والترقية		

ووحدة الجودة تشكر لسيادتكم حسن تعاونكم

عميد الكلية

أ.د/ حسام الدين شوقي عبد الله

المدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة

أ.د / عزة كمال احمد

مجلس كلية الطب البشري  
رقم ( )  
بتاريخ ١٤٣٣ / ١ / ٢٠٢٣







كلية الطب

Faculty of Medicine



MINIA UNIVERSITY

وحدة ضمان الجودة

Quality Assurance unit  
QAUاستبيان الرضا الوظيفي للإداريين ٢٠٢٢ / ٢٠٢٣

م	البيان	التقدير		
		جيد جدا	جيد	مقبول
١	مصادقية الإدارة	١٣	١٠	--
٢	نمط القيادة الأكاديمية	١٥	٦	٢
٣	العلاقات مع القيادات الأكاديمية	١٤	٩	--
٤	المشاركة في اتخاذ القرار	١٤	٥	٣
٥	العلاقة مع الرؤساء / المرؤوسين / الزملاء	١٦	٦	--
٦	وضوح الاختصاصات والمسئوليات	١٣	٧	٢
٧	تكافؤ السلطة مع المسئولية	١٢	٨	٢
٨	عدم التمييز في توزيع المكافآت والحوافز التشجيعية	٥	١٣	٣
٩	إتاحة المعلومات	٩	١٠	٢
١٠	مناخ الابتكار والتطوير	٩	١٠	٢
١١	الدورات التدريبية	٧	١٠	٦
١٢	معايير تقويم الأداء	٩	١١	٣
١٣	المتطلبات الوظيفية	١٣	٨	٢
١٤	ظروف العمل المادية ( التجهيزات )	٦	١١	٤
١٥	الدعم المادي / غير المادي	٣	١١	٧
١٦	عبء العمل	١٢	٨	٢
١٧	قواعد التعيين والترقية	٩	٩	٣

ووحدة الجودة تشكر لسيادتكم حسن تعاونكم

عميد الكلية

أ.د/ حسام الدين شوقي عبد الله

المدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة

أ.د/ عزة كمال احمد

Miniamed.qau2015@gmail.com

ت: ٠١٠٠١٣٤٦٧٢٤





كلية الطب  
Faculty of Medicine



وحدة ضمان الجودة  
Quality Assurance unit  
QAU

## نموذج استقصاء القيادات الإدارية والعاملين ٢٠٢٢ / ٢٠٢٣

م	البيان	التقدير		
		جيد جدا	جيد	مقبول
١	مصادقية الإدارة	١٣	١٠	٢
٢	نمط القيادة الأكاديمية	١٥	٦	٢
٣	العلاقات مع القيادات الأكاديمية	١٤	٩	٢
٤	المشاركة في اتخاذ القرار	١٤	٥	٣
٥	العلاقة مع الرؤساء / المرؤوسين / الزملاء	١٦	٦	٢
٦	وضوح الاختصاصات والمسئوليات	١٣	٧	٢
٧	تكافؤ السلطة مع المسؤولية	١٢	٨	٢
٨	عدم التمييز في توزيع المكافآت والحوافز التشجيعية	٥	١٣	٣
٩	إتاحة المعلومات	٩	١٠	٢
١٠	مناخ الابتكار والتطوير	٩	١٠	٢
١١	الدورات التدريبية	٧	١٠	٦
١٢	معايير تقويم الأداء	٩	١١	٣
١٣	المتطلبات الوظيفية	١٣	٨	٢
١٤	ظروف العمل المادية ( التجهيزات )	٦	١١	٤
١٥	الدعم المادي / غير المادي	٣	١١	٧
١٦	عبء العمل	١٢	٨	٢
١٧	قواعد التعيين والترقية	٩	٩	٣

ووحدة الجودة تشكر لسيادتكم حسن تعاونكم

عميد الكلية

أ.د/ حسام الدين شوقي عبد الله

المدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة

أ.د / عزة كمال احمد

Miniamed.qau2015@gmail.com

٠١٠٠١٣٤٦٧٢٤: ت



كلية الطب  
Faculty of Medicine



وحدة ضمان الجودة  
Quality Assurance unit  
(QAU)

### آلية التعامل مع العجز والزيادة لأعداد الجهاز الإداري

- ١- يتم معرفة و تحديد الإدارة التي بها زيادة أو عجز .
- ٢- يتم إعادة توزيع الزائد منهم حسب الاحتياج والتخصص .
- ٣- قبل الانتقال للإدارة الجديدة يتم تدريبهم علي الأعمال الجديدة المكلفين بها .
- ٤- في حالة وجود نقص بالعاملين يتم عمل مذكرة بموافقة السيد الأستاذ الدكتور / عميد الكلية وإرسالها لإدارة الجامعة لتكليف عمالة مؤقتة بالعمل المطلوب ( نظام السرك ) ويتم توزيعهم بعد تدريبهم علي الأماكن التي بها عجز .
- ٥- يتم تحديد العمالة المؤقتة حسب التخصص .

عميد الكلية  
أ.د / حسام الدين شوقي عبد الله

منسق معيار الجهاز الإداري

أ.د / فاطمة الزهراء فؤاد  
فاطمة الزهراء فؤاد

أمين الكلية  
د / منتصر محمد عبد اللطيف

MINIA UNIVERSITY





### تقرير استبيان الرضا الوظيفي للإداريين ٢٠٢١ / ٢٠٢٢

تم اخذ عينة قوامها ٦٦ فرد أي ما يعادل ٦٠% من عدد العاملين ومديرين الإدارات وكانت النتائج كالتالي :

- ١- كانت إجابة السؤال الأول عن مصداقية الادارة ٧٥% جيد جدا وكانت هي النسبة الأعلى مما يدل على مصداقية الادارة .
- ٢ - كانت إجابة السؤال الثاني عن نمط القيادة ٥٠% جيد وهي النسبة الاعلى ، ٤٥% جيد جدا أي أن نمط القيادة الأكاديمية مناسب إلي حد كبير .
- ٣- كانت إجابة السؤال الثالث عن العلاقات الأكاديمية نسبها ٦٠% جيد جدا وهي النسبة المميزة و ٣٠% جيد أي أن العلاقات الأكاديمية عالية ومميزة .
- ٤- وكانت إجابة السؤال الرابع عن المشاركة في اتخاذ القرار نسبتها ٤٥% جيد جدا و ١٠% جيد أي أنها نسبة مقبولة من المشاركين في اتخاذ القرار .
- ٥- كانت إجابة السؤال الخامس وهي العلاقة مع الرؤساء والمرؤوسين نسبتها ٩٠% جيد جدا أي أن العلاقة أسرية بين أعضاء الجهاز الاداري وهناك توافق بين أفراد الجهاز الإداري .
- ٦- كانت إجابة السؤال السادس وضوح الاختصاصات والمسئوليات نسبتها ٦٥% جيد جدا و ٣٠% جيد أي أن هناك ضوابط وقواعد لتحديد مسئوليات واختصاصات كل فرد في الجهاز الإداري .
- ٧- كانت إجابة السؤال السابع تكافؤ السلطة مع المسئولية نسبتها ٧٠% أي أن النسبة كبيرة لتكافؤ السلطة مع المسئولية المنوط بها الأفراد .
- ٨- كانت إجابة السؤال الثامن عدم التمييز في توزيع المكافآت نسبتها ٤٠% جيد جدا و ٢٠% جيد أي أن النسبة إلي حد ما مناسبة .
- ٩- كانت إجابة السؤال التاسع نسبته ٦٠% جيد جدا ، ٣٠% جيد أي أن نسبتها كبيرة لإتاحة المعلومات والبيانات المختلفة .
- ١٠- كانت إجابة السؤال العاشر مناخ الابتكار والتطوير نسبته ٧٠% جيد جدا أي أنه يتوفر مناخ للابتكار بنسبة كبيرة وهذا ما يساعد علي تطوير الأداء والارتقاء بالمؤسسة .
- ١١- كانت إجابة السؤال الحادي عشر الدورات التدريبية ٧٠% وهذا يدل على توفير الدورات المناسبة بقدر كبير للارتقاء بالأداء وتوفير الكوادر المناسبة وتأهيل الأفراد في أماكنهم الصحيحة .
- ١٢- كانت إجابة السؤال الثاني عشر معايير تقييم الأداء نسبتها ٦٠% جيد جدا ، ٢٠% جيد وهذا يدل على أن هناك معايير محددة لتقييم الأداء .
- ١٣- كانت إجابة السؤال الثالث عشر المتطلبات الوظيفية نسبتها ٤٠% جيد جدا ، ٣٥% جيد أي هناك توافق في المتطلبات الوظيفية إلي أعداد الإداريين إلي حد ما .



كلية الطب  
Faculty of Medicine



وحدة ضمان الجودة  
Quality Assurance Unit  
QAAU

### استبيان عن الجهاز الادارى

رقم	العنصر	التقييم				
		قوية جدا	قوية	متوسطة	ضعيف	ضعيف جدا
١-	يوجد برامج تدريب للقيادات					
٢-	توجد خطط تدريبية للعاملين					
٣-	هناك برامج لتنمية قدرات العاملين بالكلية					
٤-	تتوافر بالمؤسسة وحدات ذات طابع خاص مفعلة					
٥-	توجد آليات لتقييم كفاءة وإدارة الكلية					
٦-	تستفيد الكلية من مشروعات التطوير					
٧-	توجد آلية للثواب والعقاب					
٨-	تقوم إدارة الكلية بعمل قياس الرضا الوظيفي					



كلية الطب  
Faculty of Medicine



وحدة ضمان الجودة  
Quality Assurance Unit  
QAU

## استبيان الأداء الوظيفي للجهاز الإداري

( مديري الإدارات – رؤساء الأقسام – القيادات الأكاديمية )

م	عناصر التقدير	مرتبة تقرير الكفاية		
		جيد	جيد جدا	ممتاز
١- أداء العمل ومستواه طبقا للخطة المعتمدة				
	كمية العمل			
	درجة إتقان العمل			
٢- القدرات الإدارية والفنية				
	المحافظة علي أدوات العمل ومكانة			
٣- علاقات العمل والانضباط				
	علاقات العمل			
	الانضباط			

المدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة

أ.د / وفاء خيربي محمد

منسق معيار الجهاز الإداري

د/ فاطمة الزهراء فؤاد