

# دليل خطة إدارة المخاطر بكلية الآداب وإجراءات مواجهتها

## **مقدمة:**

المخاطر أحداث محتملة غير مؤكدة الوقوع لكنها عندما تحدث تسفر عن نتائج غير مرغوبة للأفراد والمؤسسات، وقد ترتبط المخاطر بعدد من الفرص المثمرة، وتجنب هذه الفرص المحفوفة بالمخاطر ربما يتسبب في فقدان المؤسسة للمنافسة.

## **رؤية الكلية:**

تحقيق التميز محليا وإقليميا رسالة لتلبية طموحات المجتمع وآماله المستقبلية

## **رسالة الكلية:**

تسعى الكلية لتنمية دعائم التطور التعليمي والبحثي والخدمي بالمجتمع

## **الهدف:**

تهدف وحدة المخاطر في الكلية إلى تحقيق الأهداف الإستراتيجية، والوقاية من المخاطر بأنواعها المختلفة ومنع حدوثها، وتفعيل نظام الرقابة والإنذار المبكر، وذلك لحماية الأفراد والممتلكات.

## **سياسة إدارة المخاطر بالكلية:**

ترتكز سياسة وحدة المخاطر بالكلية على أربعة عناصر أساسية حتى تتمكن من تحقيق أهدافها الإستراتيجية وهي:

- ١- الوقاية من المخاطر بأنواعها المختلفة ومنع حدوثها قدر الإمكان.
- ٢- اعداد الإجراءات الوقائية للتعامل مع المخاطر عند وقوعها بشكل ناجح وفعال.
- ٣- تفعيل نظام الرقابة والإنذار المبكر حتى يمكن التنبيه عند بداية نشوب أي خطر والتنبيه بالمخاطر قبل وقوعها.
- ٤- نشر ثقافة إدارة المخاطر لدى كل منسوبي الكلية.

## **مهام وحدة إدارة الأزمات والكوارث:**

- إعداد خطة متكاملة لإدارة المخاطر استنادًا إلى الخطة الإستراتيجية للكلية.
- تحديد وتصنيف وإدارة المخاطر التي تتعرض لها الكلية وتقييمها ومراقبتها باستمرار.
- متابعة وتقييم الأساليب التي تم الاعتماد عليها في إدارة المخاطر.
- إعداد دليل موثق لسياسة إدارة المخاطر بالكلية.
- عمل سجل بالمخاطر المختلفة التي تتعرض لها الكلية وتحديثه باستمرار.
- تطوير وتعديل أداء وممارسات إدارة المخاطر بالكلية سعيًا للتحسين المستمر والتوصل إلى أفضل النتائج.
- الاستعانة بالمختصين من داخل الجامعة وخارجها في تنفيذ كافة الأعمال التي لها علاقة بتحليل وإدارة المخاطر بأنواعها المختلفة.
- تحديد الآليات والأدوات المطلوبة للتحكم في المخاطر.
- إعداد برامج تدريبية لمنسوبي الكلية لنشر ثقافة إدارة المخاطر.
- الإشراف على الفرق الميدانية لتنفيذ متطلبات إدارة المخاطر وتحديد مهامهم ومسؤولياتهم.
- وضع آليات للإنذار المبكر والمراقبة لتنبيه الكلية للإجراءات التصحيحية لإدارة أي مخاطر محتملة.

## **نهج الكلية في التعامل مع إدارة المخاطر:**

- النهج الذي تتبعه الكلية في التعامل مع إدارة المخاطر والسيطرة عليها داخليًا كما يلي:
- ربط المخاطر بكافة أهداف وغايات الكلية.
  - تفويض المسؤولية عن إدارة المخاطر داخل الكلية.
  - استخدام نهج متسق وشفاف للتعامل مع المخاطر.
  - التأكد من تحديد المخاطر ومراقبتها عن كثب بانتظام على جميع المستويات.

## **تقييم المخاطر:**

يشتمل تقييم المخاطر على:

- تحديد الخطر، تحليل الخطر وتقييمه، ومعالجة الحوادث التي تقع مع وضع التدابير اللازمة لتفادي التداعيات السلبية وعدم تكرار الحدث مرة أخرى.

## تقييم احتمالية حدوث المخاطر

❖ جدول (١) التقييم الوزني لاحتمالية حدوث المخاطر:

مثال	الوزن	احتمالية الخطر
تحدث مرة كل ١٠ سنوات كظرف إستثنائي	١	منخفض جدا
تحدث مرة ما بين ٥-١٠ سنوات	٢	منخفض
ربما تحدث مرة خلال السنة	٣	متوسط
تحدث مرة كل سنة	٤	عالي
تحدث أكثر من مرة في السنة	٥	عالي جدا

❖ كيفية حساب درجة تأثير المخاطر:

التقييم الوزني لدرجة تأثير المخاطر حسب عدد الأفراد:

- إذا كان الخطر يؤثر على أقل من (٥ ٪) من منسوبي الكلية فهو منخفض جداً (١)
- إذا كان الخطر يؤثر على (٥ ٪ - أقل من ٢٠ ٪) من منسوبي الكلية فهو منخفض (٢)
- إذا كان الخطر يؤثر على ٢٠ ٪ إلى أقل من ٣٠ ٪ من منسوبي الكلية فهو متوسط (٣)
- إذا كان الخطر يؤثر على (٣٠ ٪ إلى أقل من ٥٠ ٪) من منسوبي الكلية فهو عالي (٤)
- إذا كان الخطر يؤثر على (٥٠ ٪ فأكثر) من منسوبي الكلية فهو عالي جداً (٥)

❖ جدول (٢) التقييم الوزني لدرجة تأثير المخاطر حسب عدد الأفراد:

مثال	الوزن	إحتمالية الخطر
يؤثر على أقل من (٥ ٪) من منسوبي الكلية فهو منخفض جداً	١	منخفض جدا
يؤثر على (٥ ٪ - أقل من ٢٠ ٪) من منسوبي الكلية فهو منخفض	٢	منخفض
يؤثر على ٢٠ ٪ إلى أقل من ٣٠ ٪ من منسوبي الكلية فهو متوسط	٣	متوسط
يؤثر على (٣٠ ٪ إلى أقل من ٥٠ ٪) من منسوبي الكلية فهو عالي	٤	عالي
يؤثر على (٥٠ ٪ فأكثر) من منسوبي الكلية فهو عالي جداً	٥	عالي جدا

### ❖ كيفية حساب تأثير المخاطر الصحية:

- خطر إصابة فرد أو مجموعة صغيرة إصابات بسيطة لا تحتاج عناية طبية خطر منخفض جداً ( ١ )
- خطر إصابة فرد أو مجموعة صغيرة تحتاج عناية طبية بسيطة خطر منخفض (٢)
- خطر إصابة فرد أو مجموعة صغيرة تحتاج عناية طبية خطر متوسط (٣)
- خطر إصابة فرد أو مجموعة كبيرة تحتاج عناية طبية فائقة خطر عالي (٤)
- خطر إصابة مجموعة كبيرة أو فرد إصابة ينتج عنها إعاقة دائمة أو مرض لفترة طويلة خطر عالي جداً (٥)

### ❖ جدول (٣) حساب تأثير المخاطر الصحية:

إحتمالية الخطر	الوزن	مثال
منخفض جداً	١	خطر إصابة فرد أو مجموعة صغيرة إصابات بسيطة لا تحتاج عناية طبية خطر منخفض جداً
منخفض	٢	خطر إصابة فرد أو مجموعة صغيرة تحتاج عناية طبية بسيطة خطر منخفض
متوسط	٣	خطر إصابة فرد أو مجموعة صغيرة تحتاج عناية طبية خطر متوسط
عالي	٤	يؤثر على ( ٣٠ ٪ إلى أقل من ٥٠ ٪ ) من منسوبي الكلية
عالي جداً	٥	يؤثر على ( ٥٠ ٪ فأكثر ) من منسوبي الكلية

### ❖ كيفية حساب تأثير المخاطر التشغيلية:

- خطر يؤدي إلى وقف جزء من العمل لمدة (يوم) منخفض جداً ( ١ )
- خطر يؤدي إلى وقف جزء من العمل لمدة 3 (أيام) منخفض (٢)
- خطر يؤدي إلى وقف جزء من العمل لمدة (أقل من أسبوع) متوسط (٣)
- خطر يؤدي إلى وقف جزء من العمل لمدة (تزيد عن أسبوع) عالي (٤)
- خطر يؤدي إلى وقف العمل تماماً لمدة (تزيد عن أسبوع) عالي جداً (٥)

❖ جدول (٤) حساب تأثير المخاطر التشغيلية:

إحتمالية الخطر	الوزن	مثال
منخفض جدا	١	خطر يؤدي إلى وقف جزء من العمل لمدة (يوم) منخفض جدًا
منخفض	٢	خطر يؤدي إلى وقف جزء من العمل لمدة 3 (أيام) منخفض
متوسط	٣	خطر يؤدي إلى وقف جزء من العمل لمدة (أقل من أسبوع) متوسط
عالي	٤	خطر يؤدي إلى وقف جزء من العمل لمدة (تزيد عن أسبوع) عالي
عالي جدا	٥	خطر يؤدي إلى وقف العمل تمامًا لمدة (تزيد عن أسبوع) عالي جدًا

كيفية حساب قيمة الخطر

احتمالية حدوث الخطر × تأثير الخطر حال حدوثه

❖ جدول (٥) حساب قيمة الخطر:

قيمة الخطر					تأثير الخطر حال حدوثه					إحتمالية حدوث الخطر				
منخفض جدا	منخفض	متوسط	عال	خطير	ضئيل	طفيف	متوسط	رئيسي	خطير	غير ممكن	نادر	ممکن	على الأرجح	مؤكد
٤-١	٦-٤	١٠-٨	١٢-١٦	٢٠-٢٥	١	٢	٣	٤	٥	١	٢	٣	٤	٥

## تقييم أخطار إدارية

### الخطر المحتمل:

دخول أعداد كبيرة من الطلاب بعد المرحلة الثانوية عن طريق مكتب التنسيق حسب قواعد المعمول بها من المجلس الأعلى للجامعات.

نوع الخطر	تعليمية	نظم معلومات	مالية	صحية	سمعة	إختبارات	موارد بشرية	منشآت ومرافق	معامل	أمن وسلامة	عدوى
	√										
الجهة المسؤولة											العميد – وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب – مكتب شئون الطلاب
وصف الخطر:			سياسة درء الخطر:				إجراءات التعامل مع الخطر:				
١- نقص الكوادر الإدارية من حيث ضعف التنسيق			<ul style="list-style-type: none"> <li>- الالتزام بتوفير الحد الأدنى من الكوادر الإدارية اللازمة لضمان استمرارية الأعمال بكفاءة.</li> <li>- ضمان وضوح الأدوار والمسؤوليات وتوزيعها بما يتناسب مع عبء العمل الفعلي.</li> <li>- تعزيز قنوات الاتصال والتنسيق بين الإدارات من خلال نظام اجتماعات دورية وآليات تواصل إلكترونية.</li> <li>- الاستثمار في تدريب الموظفين الحاليين لرفع كفاءتهم وتمكينهم من أداء مهام متعددة عند الحاجة.</li> <li>- تطبيق مبدأ التخطيط الاستباقي للموارد البشرية لتلافي فجوات التوظيف المفاجئة.</li> <li>- اعتماد نظام تقييم أداء دوري لتحديد جوانب الضعف والقوة واتخاذ قرارات تحسين مبنية على بيانات.</li> </ul>				<p>أولاً: إجراءات وقائية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- إجراء تحليل فجوات دوري للهيكل الإداري لتحديد الاحتياجات من الكوادر.</li> <li>- تحديث التوصيفات الوظيفية وتوزيع المهام وفقاً للقدرات الفعلية.</li> <li>- استقطاب كوادر إدارية جديدة لسد العجز في الإدارات الحرجة.</li> <li>- وضع خطة إحلال وظيفي لضمان جاهزية بدائل عند شغور المناصب.</li> <li>- تنظيم اجتماعات تنسيقية دورية بين الإدارات لرفع مستوى التواصل.</li> </ul> <p>ثانياً: إجراءات تخفيف</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تنفيذ برامج تدريب مستمر لرفع كفاءة الموظفين وتنمية مهاراتهم القيادية.</li> <li>- تطبيق نظام تدوير وظيفي يضمن تبادل الخبرات وإنجاز الأعمال دون توقف.</li> <li>- استخدام نظم إلكترونية لإدارة تدفق العمل وتبادل المعلومات (Workflow).</li> <li>- تعزيز العمل الجماعي عبر فرق مساندة لمتابعة المهام الطارئة.</li> </ul> <p>ثالثاً: إجراءات علاجية</p>				

<ul style="list-style-type: none"> <li>- الاستعانة المؤقتة بموظفين من إدارات أخرى داخل الجامعة عند حدوث عجز مفاجئ.</li> <li>- إعادة توزيع المهام بشكل سريع ومرن وفقاً لأولوية الأعمال.</li> <li>- متابعة أسباب الخلل ووضع حلول فورية تمنع تكراره.</li> <li>- إعداد تقارير دورية تُرفع للجهات المختصة لدعم القرار.</li> </ul> <p>رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- قياس مؤشرات الأداء الإداري وتحليل نتائجها بشكل منتظم.</li> <li>- تحديث مستمر لخطة إدارة المخاطر وفق الدروس المستفادة.</li> <li>- تحفيز الكوادر المتميزة ودعم استقرار القوى العاملة.</li> <li>- مراجعة وتطوير آليات التنسيق لضمان انسيابية الإجراءات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تمكين القيادات الإدارية من اتخاذ قرارات سريعة وفعالة لمعالجة النقص المفاجئ في القوى العاملة.</li> <li>- توثيق الإجراءات الإدارية وتوحيدها لضمان استمرارية العمل حتى عند غياب الموظفين الرئيسيين.</li> <li>- تشجيع العمل بروح الفريق وتقليل الممارسات الفردية التي تؤثر على تدفق الأعمال.</li> <li>- مراجعة السياسة دورياً وتحديثها وفق المتغيرات المؤسسية والكوادر المتاحة</li> </ul>	
<p>أولاً: إجراءات وقائية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تحديد الوظائف الحرجة ووضع بدائل جاهزة لها.</li> <li>- تنفيذ برامج تحفيزية للحفاظ على الكفاءات الإدارية (مكافآت – شهادات تقدير – فرص تدريب).</li> <li>- توفير مسارات ترقى وظيفي واضحة تزيد من الاستقرار الوظيفي.</li> <li>- تحسين بيئة العمل ومعدل الرضا الوظيفي عبر استبيانات دورية.</li> </ul> <p>ثانياً: إجراءات تخفيف</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- نقل وتوزيع العمل بين الموظفين بشكل مرن في حال حدوث انتقال غير متوقع.</li> <li>- تطبيق نظام تدوير وظيفي يزيد من تعدد المهارات وقدرة الموظفين على تغطية الأعمال.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الحفاظ على استقرار الكوادر الإدارية من خلال تحسين بيئة العمل وتحفيز الموظفين مادياً ومعنوياً.</li> <li>- ضمان وجود بدائل وظيفية جاهزة عبر خطط الإحلال وتدوير الموظفين.</li> <li>- تخطيط استباقي للموارد البشرية يقلل تأثير الانتقال المفاجئ.</li> <li>- توفير فرص تطوير وظيفي تعزز الرضا والانتماء المؤسسي.</li> <li>- مراجعة دورية لاحتياجات الموارد البشرية وفقاً لسير العمل الفعلي.</li> </ul>	<p>٢- الانتقال والانتداب للجامعات الخاصة.</p>

<p>- تعزيز الهوية المؤسسية والانتماء للكلية.</p> <p>- استخدام نظام إلكتروني لتوثيق وتسهيل إجراءات العمل بحيث لا تتعطل بغياب موظف محدد.</p> <p>- تدريب كوادر بديلة بشكل مستمر داخل كل إدارة.</p> <p>ثالثاً: إجراءات علاجية</p> <p>- طلب دعم مؤقت من إدارات جامعية أخرى لسد النقص العاجل.</p> <p>- التعاقد المؤقت مع كوادر مساعدة عند زيادة عبء العمل المفاجئ.</p> <p>- مراجعة أسباب انتقال الموظف ومحاولة معالجة جذورها إن أمكن.</p> <p>- تقديم تقرير عاجل للإدارة العليا لاتخاذ قرارات فورية.</p> <p>رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</p> <p>- قياس معدل الدوران الوظيفي وتحليل أسبابه.</p> <p>- وضع خطط تطوير وظيفي سنوية مبنية على احتياجات الكوادر.</p> <p>- تعزيز ثقافة التقدير والاعتزاز بالعمل في الكلية.</p> <p>- تحديث مستمر لخطط الموارد البشرية وفق المستجدات</p>		
<p>أولاً: إجراءات وقائية</p> <p>- إعداد خطط بديلة (B Plans) لكل العمليات الإدارية الأساسية.</p> <p>- تحديد الوظائف الحرجة والمسؤوليات التي تتطلب بدائل جاهزة.</p> <p>- توثيق الإجراءات التشغيلية لضمان استمرارية الأعمال في غياب أحد عناصرها.</p> <p>- إجراء تدريبات دورية على تنفيذ الخطط البديلة (اختبارات محاكاة الطوارئ).</p> <p>- إنشاء قاعدة بيانات للمهارات داخل الكلية لتسهيل إيجاد بدائل فورية.</p> <p>ثانياً: إجراءات تخفيف</p> <p>- توزيع المعرفة والمهام داخل كل إدارة لتقليل الاعتماد على فرد واحد.</p> <p>- تفعيل فرق مساندة يمكنها استلام المهام مؤقتاً عند الحاجة.</p>	<p>- الالتزام بتطبيق مبدأ التخطيط الاستباقي واستمرارية الأعمال في جميع الإدارات.</p> <p>- توفير خطط بديلة موثقة تغطي المهمات الحيوية والوظائف الحرجة.</p> <p>- التأكيد على جاهزية الموظفين لتنفيذ البديل عبر تدريب دوري ومحاكاة.</p> <p>- مراجعة وتحديث الخطط بانتظام وفق المتغيرات المؤسسية.</p> <p>- تعزيز الوعي المؤسسي بأهمية وجود بدائل لضمان استمرارية الخدمات.</p>	<p>٣- غياب الخطط البديلة.</p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- استخدام أنظمة إلكترونية تسمح بتبادل المهام والمتابعة عن بُعد.</li> <li>- توفير نسخ احتياطية من الوثائق والإجراءات لضمان عدم توقف العمل.</li> </ul> <p>ثالثاً: إجراءات علاجية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تطبيق الخطة البديلة فور حدوث طارئ يؤثر على العمل الأساسي.</li> <li>- إعادة توزيع المهام بشكل سريع حتى يتم استعادة الوضع الطبيعي.</li> <li>- تفعيل الاتصال الفوري بين الإدارات لتنسيق الحلول العاجلة.</li> <li>- رفع تقارير تقييم سريعة لأثر الأزمة وتوثيق الإجراءات المتخذة.</li> </ul> <p>رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تقييم فعالية الخطة البديلة بعد تنفيذها وتحديد نقاط القوة والقصور.</li> <li>- تحديث الخطط البديلة دورياً لمواكبة التغيرات التنظيمية.</li> <li>- تدريب وتأهيل موظفين إضافيين ليكونوا بدائل مستقبلية.</li> <li>- ثقافة المرونة المؤسسية واتخاذ القرار السريع</li> </ul>		
<p>أولاً: إجراءات وقائية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- إجراء تحليل احتياجات تدريبية دوري وتوجيه البرامج وفقاً لها.</li> <li>- إشراك الموظفين في اختيار الموضوعات وأوقات التدريب المناسبة.</li> <li>- توضيح أهمية التدريب ودوره في تحسين بيئة العمل والترقيات.</li> <li>- تضمين الالتزام بالتدريب ضمن التوصيف الوظيفي.</li> <li>- إدراج التدريب ضمن الخطة السنوية للإدارات مع توزيع واضح للمسؤوليات.</li> </ul> <p>ثانياً: إجراءات تخفيف</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تقديم حوافز للمتميزين في التدريب (شهادات تقدير، نقاط مفاضلة للترقية).</li> <li>- اعتماد تدريب تفاعلي يستخدم أساليب محفزة وممتعة.</li> <li>- توفير تدريب مرن (حضورى + إلكترونى + أثناء العمل).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعزيز ثقافة التطوير المستمر وربط التدريب بترقي الموظف وتحسين أدائه.</li> <li>- ضمان المواءمة بين الاحتياجات التدريبية وطبيعة العمل الفعلية.</li> <li>- تحفيز الموظفين للالتزام بالتدريب إلكترونياً ووجاهياً.</li> <li>- دمج التدريب ضمن المسؤوليات الأساسية للموظف.</li> <li>- متابعة المشاركة التدريبية ضمن تقارير الأداء السنوية.</li> </ul>	<p>٤- قلة تجاوب الإداريين مع التدريب.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- نشر قصص نجاح تُبرز أثر التدريب على تحسين الأداء.</li> </ul> <p>ثالثاً: إجراءات علاجية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- متابعة غير الملتزمين بالتدريب وإخطار المسؤولين المباشرين.</li> <li>- وضع خطط تطوير فردية للموظفين ذوي الأداء المتدني.</li> <li>- إعادة تصميم برامج التدريب ذات الإقبال المنخفض بناءً على التغذية الراجعة.</li> <li>- تقديم جلسات إرشاد فردية لرفع دافعية الموظفين.</li> </ul> <p>رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- قياس أثر التدريب على الأداء الفعلي بعد كل برنامج.</li> <li>- مراجعة وتحديث سياسة التدريب سنوياً.</li> <li>- إدراج التدريب ضمن معايير تقييم الأداء الإداري.</li> <li>- تعزيز ثقافة التعلم الذاتي واستخدام الموارد الرقمية المستمرة.</li> </ul>		
<p>أولاً: إجراءات وقائية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تصميم مبادرات ومشاريع مشتركة بين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس والطلاب.</li> <li>- تنظيم لقاءات دورية للتواصل وتبادل الأفكار وتعزيز الانتماء المؤسسي.</li> <li>- توضيح الأدوار والمسؤوليات بما يعزز التكامل وتجنب التداخل.</li> <li>- نشر ثقافة “هدف واحد وفريق واحد” داخل جميع الإدارات والبرامج.</li> <li>- تضمين قيم التعاون في السياسات الداخلية واللوائح.</li> </ul> <p>ثانياً: إجراءات تخفيف</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- إنشاء منصات إلكترونية تُسهل التنسيق وتبادل الملفات والمعلومات.</li> <li>- تشكيل فرق عمل مختلطة لحل المشكلات واتخاذ القرارات.</li> <li>- توفير تدريب على مهارات التواصل والعمل الجماعي.</li> <li>- تشجيع الاجتماعات القصيرة الموجهة لحل الإشكاليات المشتركة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعزيز ثقافة التعاون والعمل الجماعي عبر مبادرات مستدامة ومشتركة.</li> <li>- توفير قنوات اتصال فعالة تدعم تبادل المعلومات بين جميع المنسوبيين.</li> <li>- تفعيل فرق ولجان تجمع مختلف الفئات للعمل على أهداف موحدة.</li> <li>- ربط الإنجاز الجماعي بالحوافز والتقدير المؤسسي.</li> <li>- ضمان بيئة عمل إيجابية تُشجّع على المشاركة والتكامل بين الأدوار.</li> </ul>	<p>٥- ضعف التعاون بين منسوبي الكلية.</p>

<p>ثالثاً: إجراءات علاجية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- معالجة حالات النزاع أو سوء الفهم بسرعة وشفافية عبر وساطة إدارية.</li> <li>- إعادة توزيع المهام بحيث تُعزز التفاعل والتشارك بين المنسوبين.</li> <li>- تقييم أسباب ضعف التعاون ووضع خطط عاجلة لمعالجتها.</li> <li>- رفع تقارير للإدارة العليا عند تعطل سير العمل نتيجة ضعف التعاون.</li> </ul> <p>رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- قياس مستوى التعاون عبر استبيانات دورية وتحليل نتائجها.</li> <li>- تكريم الفرق المتميزة في الأداء الجماعي ونشر تجارب نجاحها.</li> <li>- تحديث آليات التنسيق بشكل مستمر وفق التغذية الراجعة.</li> <li>- تعزيز ثقافة الثقة والاحترام والشفافية بين المنسوبين.</li> </ul> <p>أولاً: إجراءات وقائية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تصميم مبادرات ومشاريع مشتركة بين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس والطلاب.</li> <li>- تنظيم لقاءات دورية للتواصل وتبادل الأفكار وتعزيز الانتماء المؤسسي.</li> <li>- توضيح الأدوار والمسؤوليات بما يعزز التكامل وتجنب التداخل.</li> <li>- نشر ثقافة "هدف واحد وفريق واحد" داخل جميع الإدارات والبرامج.</li> <li>- تضمين قيم التعاون في السياسات الداخلية واللوائح.</li> </ul> <p>ثانياً: إجراءات تخفيف</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- إنشاء منصات إلكترونية تُسهل التنسيق وتبادل الملفات والمعلومات.</li> <li>- تشكيل فرق عمل مختلطة لحل المشكلات واتخاذ القرارات.</li> <li>- توفير تدريب على مهارات التواصل والعمل الجماعي.</li> <li>- تشجيع الاجتماعات القصيرة الموجهة لحل الإشكاليات المشتركة.</li> </ul>		
--	--	--

<p>ثالثاً: إجراءات علاجية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- معالجة حالات النزاع أو سوء الفهم بسرعة وشفافية عبر وساطة إدارية.</li> <li>- إعادة توزيع المهام بحيث تُعزز التفاعل والتشارك بين المنسوبين.</li> <li>- تقييم أسباب ضعف التعاون ووضع خطط عاجلة لمعالجتها.</li> <li>- رفع تقارير للإدارة العليا عند تعطل سير العمل نتيجة ضعف التعاون.</li> </ul> <p>رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- قياس مستوى التعاون عبر استبيانات دورية وتحليل نتائجها.</li> <li>- تكريم الفرق المتميزة في الأداء الجماعي ونشر تجارب نجاحها.</li> <li>- تحديث آليات التنسيق بشكل مستمر وفق التغذية الراجعة.</li> <li>- تعزيز ثقافة الثقة والاحترام والشفافية بين المنسوبين.</li> </ul>		
<p>أولاً: إجراءات وقائية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- إعداد خطة واضحة لاحتياجات الموارد البشرية سنوياً اعتماداً على عبء العمل الفعلي.</li> <li>- تحديد الوظائف الحرجة التي تحتاج لاستحداث دائم داخل الهيكل الإداري.</li> <li>- توثيق المهام الزائدة على الكوادر الحالية لإثبات حاجة الكلية لوظائف جديدة.</li> <li>- التنسيق مع الجامعة لتخصيص وظائف لدعم التحول الرقمي وجودة التعليم.</li> </ul> <p>ثانياً: إجراءات تخفيف</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- إعادة توزيع المهام بشكل متوازن بين الإداريين لتقليل الضغط.</li> <li>- تفعيل نظام العمل المرن وتعدد المهام لضمان استمرارية العمل.</li> <li>- استقطاب كوادر بالمكافآت الشاملة أو التعاقد المؤقت عند وجود فجوات عاجلة.</li> <li>- الاستفادة من الطلاب المتدربين والمتطوعين في الأعمال المساندة القانونية.</li> </ul> <p>ثالثاً: إجراءات علاجية</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دعم استقرار الموارد البشرية عبر خلق فرص وظيفية جديدة وفق الاحتياجات الفعلية لسير العمل.</li> <li>- إعادة هيكلة التوزيع الوظيفي لتعظيم الاستفادة من الموارد المتاحة.</li> <li>- تفعيل خطط الإحلال الوظيفي لتعويض غياب أو خروج الموظفين.</li> <li>- التنسيق مع الجامعة لاستحداث وظائف تتناسب مع المهام المتجددة.</li> <li>- تعزيز مسارات التطوير الوظيفي داخل الكلية.</li> </ul>	<p>٦- قلة الوظائف المتاحة الكلية.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- رفع مذكرات عاجلة لجهة التوظيف بالجامعة عند حدوث نقص يهدد سير العمل.</li> <li>- طلب دعم إدارات جامعية أخرى بموظفين مؤقتين لحين سد الحاجة.</li> <li>- تكثيف استخدام الأنظمة الإلكترونية لتقليل الاعتماد على الموارد البشرية.</li> </ul> <p>رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مراجعة وتحديث خطة الموارد البشرية سنوياً وفق المتغيرات.</li> <li>- تتبع حجم العمل لكل إدارة ووضع خطة للتوسع الوظيفي التدريجي.</li> <li>- تفعيل التحفيز الوظيفي لتقليل معدل الانتقال للجهات الأخرى.</li> <li>- رفع كفاءة الموظفين لتغطية مهام أكثر بتأثير أعلى.</li> </ul>														
قيمة الخطر					تأثير الخطر حال حدوثه					احتمالية حدوث الخطر				
منخفض جداً	منخفض	متوسط	عالي	خطير	ضئيل	طفيف	متوسط	رئيسي	خطير	غير ممكن	نادر	ممكن	على الأرجح	مؤكد
١-٣	٤-٦	٨-١٠	١٢-١٦	٢٠-٢٥	١	٢	٣	٤ √	٥	١	٢	٣	٤ √	٥
			√											

## تقييم أخطار مالية

### الخطر المحتمل:

دخول أعداد كبيرة من الطلاب بعد المرحلة الثانوية عن طريق مكتب التنسيق حسب قواعد المعمول بها من المجلس الأعلى للجامعات.

نوع الخطر	تعليمية	نظم معلومات	مالية	صحية	سمعة	اختبارات	موارد بشرية	منشآت ومرافق	معامل	أمن وسلامة	عدوى
	√										
الجهة المسؤولة											العميد – وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب – مكتب شئون الطلاب
وصف الخطر:			الخطر درء سياسة:				الخطر مع التعامل إجراءات:				
١ - انخفاض التمويل الحكومي			<ul style="list-style-type: none"> <li>- وضع موازنات مرنة</li> <li>- تقليل الاعتماد الأحادي</li> <li>- تنويع الموارد</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- تفعيل الوحدات ذات الطابع الخاص</li> </ul>				
٢ - تراجع الإيرادات الذاتية			<ul style="list-style-type: none"> <li>- تطوير برامج جديدة</li> <li>- تسويق رقمي</li> <li>- تحسين الخدمات</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- إعادة هيكلة البرامج</li> <li>- تقديم منح/خصومات</li> <li>- استحداث خدمات قصيرة الأجل</li> </ul>				
٣ - تأخر إجراءات الصرف			<ul style="list-style-type: none"> <li>- التحول الرقمي</li> <li>- تسهيل الإجراءات</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- صندوق طوارئ داخلي</li> <li>- مراسلات رسمية سريعة</li> </ul>				

٤- زيادة المصروفات التشغيلية					- عقود طويلة الأجل - ترشيد الطاقة - أولويات واضحة					- إعادة توزيع الموازنة - التفاوض مع الموردين - خفض النفقات الثانوية				
٥- تكاليف صيانة أو طوارئ					- تخصيص بند احتياطي ١٠٪					- استخدام الاحتياطي - تأجيل مشاريع غير عاجلة				
٦- سوء إدارة الموارد					- تدريب العاملين - نظام محاسبي رقمي - متابعة دورية					- مراجعة عاجلة - إعادة هيكلة البنود				
٧- ضعف نظم الرقابة					- لجان مراجعة - تقارير ربع سنوية - نشر بيانات مالية					- تدخل لجنة مستقلة - تدقيق مركزي				
٨- تراكم مديونيات					- متابعة الالتزامات - جدولة المستحقات					- خطة سداد تدريجية - التفاوض مع الموردين				
٩- الأزمات الاقتصادية العامة					- سيناريوهات بديلة - خطة تقشف مرحلية - بناء احتياطي					- تعديل الموازنة - خفض النفقات - زيادة الموارد الذاتية				
احتمالية حدوث الخطر					حدوثه حال الخطر تأثير					قيمة الخطر				
مؤكد	على الأرجح	ممكن	نادر	غير ممكن	خطير	رئيسي	متوسط	طفيف	ضئيل	خطير	عالي	متوسط	منخفض	منخفض جدا
٥	٤ √	٣	٢	١	٥	٤ √	٣	٢	١	٢٠-٢٥ ١٦ √	١٢-١٦ ١٦ √	١٠-٨	٦-٤	٣-١

## تقييم أخطار صحية وبيئية

### الخطر المحتمل:

دخول أعداد كبيرة من الطلاب بعد المرحلة الثانوية عن طريق مكتب التنسيق حسب قواعد المعمول بها من المجلس الأعلى للجامعات.

نوع الخطر	تعليمية	نظم معلومات	مالية	صحية	سمعة	اختبارات	موارد بشرية	منشآت ومرافق	معامل	أمن وسلامة	عدوى
	√										
الجهة المسؤولة											العميد – وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب - مكتب شئون الطلاب
وصف الخطر:			الخطر درء سياسة				الخطر مع التعامل إجراءات				
١- انتشار الأمراض .			<ul style="list-style-type: none"> <li>- الالتزام بتطبيق أعلى معايير الصحة والسلامة داخل الكلية.</li> <li>- توفير بيئة صحية آمنة تقلل من احتمالات نقل العدوى.</li> <li>- نشر التوعية الصحية وتعزيز السلوكيات الوقائية بين المنسوبين.</li> <li>- ضمان جاهزية خطط الطوارئ للتعامل مع أي تفشٍ مرضي مفاجئ.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- أولاً: إجراءات وقائية</li> <li>- تفعيل حملات توعية صحية دورية بشأن الأمراض المعدية وطرق الوقاية.</li> <li>- تعقيم وتنظيف القاعات والمكاتب والمرافق بانتظام.</li> <li>- توفير مستلزمات الوقاية الشخصية (معقمات – كمادات عند الحاجة).</li> <li>- تحسين التهوية داخل المباني وخصوصاً القاعات المغلقة.</li> <li>- إجراء فحص دوري لصيانة شبكات المياه ودورات المياه.</li> <li>- وضع اشتراطات صحية في المقاصف والأماكن الخدمية.</li> <li>- ثانياً: إجراءات تخفيف</li> <li>- تطبيق إجراءات التباعد في حالات الانتشار الموسمي للأمراض.</li> <li>- تفعيل العمل المرن والتعليم الهجين لتقليل التجمعات عند الضرورة.</li> </ul>				



<ul style="list-style-type: none"> <li>- توفير رعاية صحية داخل الكلية (عيادة – طبيب مقيم أو زيارات دورية).</li> <li>- الإبلاغ السريع عن أي أعراض مشتبّه بها لدى المنسوبين.</li> <li>-</li> <li>- ثالثاً: إجراءات علاجية</li> <li>- عزل الحالات المشتبه بها مؤقتاً وإحالتها للجهات الصحية المختصة.</li> <li>- تعقيم شامل وفوري لأماكن وجود الحالات المصابة.</li> <li>- إعداد تقارير عاجلة تُرفع لإدارة الجامعة لاتخاذ قرارات احترازية.</li> <li>- توفير بدائل لاستمرارية العمل والدراسة دون توقف.</li> <li>-</li> <li>- رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</li> <li>- مراجعة السياسات الصحية وتحديثها وفق المستجدات الطبية.</li> <li>- قياس مؤشرات الالتزام بالإجراءات الوقائية وتحسينها.</li> <li>- عقد تدريبات للعاملين حول إدارة الأزمات الصحية.</li> <li>- تحسين تجهيزات الطوارئ الصحية باستمرار.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- أولاً: إجراءات وقائية</li> <li>- إعداد خطة نظافة دورية تشمل القاعات والمكاتب والمرات ودورات المياه.</li> <li>- توفير مستلزمات النظافة بكميات مناسبة في جميع الأماكن (مناديل – صابون – مطهرات).</li> <li>- تخصيص عمال نظافة بعدد كافٍ وجدول زمني واضح للتنفيذ.</li> <li>- تنفيذ حملات توعية لتعزيز السلوكيات الإيجابية لدى المنسوبين والطلاب.</li> <li>- وضع لوحات إرشادية لحث الجميع على الحفاظ على النظافة.</li> <li>-</li> <li>- ثانياً: إجراءات تخفيف</li> <li>- فرض رقابة دورية على النظافة عبر لجان أو فرق متابعة.</li> <li>- وضع صناديق قمامة كافية وتفرغها بانتظام لمنع تراكم المخلفات.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تطبيق معايير النظافة والصحة المهنية في جميع مرافق الكلية.</li> <li>- الالتزام بتنفيذ برامج النظافة الدورية بإشراف ومتابعة دقيقة.</li> <li>- توفير الموارد والكوادر والإمكانات الكافية للحفاظ على البيئة النظيفة.</li> <li>- مسؤولية مشتركة بين الجميع لرفع مستوى النظافة المستدام.</li> </ul>	<p>٢- ضعف النظافة</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحسين نظام التهوية لتقليل الروائح والرطوبة التي تشجع نمو الميكروبات.</li> <li>- توفير أدوات الحماية الشخصية للعمال.</li> <li>-</li> <li>- ثالثاً: إجراءات علاجية</li> <li>- التدخل الفوري عند شكاوى أو تقارير بوجود تلوث أو ضعف نظافة.</li> <li>- تعقيم شامل للمناطق الحرجة عند الضرورة (خاصة دورات المياه والقاعات المزدحمة).</li> <li>- إعلام الإدارة المختصة بأي قصور لاتخاذ قرارات عاجلة.</li> <li>- التعاقد المؤقت مع دعم إضافي حال حدوث قصور مفاجئ في العمالة.</li> <li>-</li> <li>- رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</li> <li>- تقييم مستوى النظافة شهرياً باستخدام قوائم فحص معتمدة.</li> <li>- تقديم مكافآت للكوادر والمنسوبيين المشاركين في رفع مستوى النظافة.</li> <li>- تطوير آليات جمع الملاحظات من المنسوبيين عبر تطبيق أو QR Code.</li> <li>- تحديث خطة النظافة وفقاً للمواسم الدراسية وكثافة الاستخدام.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- أولاً: إجراءات وقائية</li> <li>- تخصيص صناديق للنفايات موزعة بشكل كافٍ ومناسبة لنوع النفايات.</li> <li>- اعتماد نظام فرز النفايات (عادية / ورقية / بلاستيكية / خطرة إن وجدت).</li> <li>- وضع تعليمات ولوحات إرشادية واضحة عن كيفية التخلص السليم.</li> <li>- تنفيذ حملات توعية مستمرة حول أهمية التخلص الصحيح من المخلفات.</li> <li>- تدريب عمال النظافة على أساليب الجمع والتعامل الآمن مع النفايات.</li> <li>-</li> <li>- ثانياً: إجراءات تخفيف</li> <li>- تفريغ صناديق النفايات بصورة منتظمة وفق جدول زمني.</li> <li>- نقل النفايات إلى أماكن تجميع محكمة الغلق لمنع الروائح والحشرات.</li> <li>- توفير أدوات الحماية للعمال (قفازات – كمادات – مطهرات).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تطبيق نظام متكامل لإدارة وجمع وفرز النفايات والتخلص منها بطرق آمنة.</li> <li>- الالتزام بالتشريعات والاشتراطات الصحية والبيئية ذات الصلة.</li> <li>- توفير البنية التحتية الملائمة لضمان سلامة العمال والمنسوبيين.</li> <li>- نشر ثقافة السلوك البيئي السليم بين المستخدمين لجميع مرافق الكلية.</li> </ul>	<p>٣- سوء التخلص من النفايات</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- إجراء تعقيم دوري للمناطق ذات الاستخدام المرتفع.</li> <li>-</li> <li>- ثالثاً: إجراءات علاجية</li> <li>- التدخل السريع عند أي تراكم للنفايات في مرفق معين.</li> <li>- تنسيق عاجل مع الجهات المختصة للتخلص الآمن من أي نفايات خطرة.</li> <li>- علاج مصادر الروائح والحشرات بشكل فوري.</li> <li>- إعداد تقارير طارئة تُرفع للإدارة العليا عند حالات قصور واضحة.</li> <li>-</li> <li>- رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</li> <li>- متابعة مؤشرات التخلص من النفايات بشكل دوري وتحليل نتائجها.</li> <li>- تحسين وسائل الجمع والنقل بما يتوافق مع التوسع في المنشآت والخدمات.</li> <li>- تحديث نظام الفرز والتخلص بما يواكب المتطلبات البيئية الحديثة.</li> <li>- تشجيع مبادرات إعادة التدوير وتقليل النفايات.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- أولاً: إجراءات وقائية</li> <li>- توفير صناديق إسعافات أولية موزعة في مواقع استراتيجية (قاعات – معامل – إدارات).</li> <li>- تجهيز العيادة الجامعية والتأكد من جاهزيتها بكافة الأدوات اللازمة.</li> <li>- تدريب مجموعة من الموظفين وأعضاء هيئة التدريس على الإسعافات الأولية.</li> <li>- إعداد دليل إرشادي للإسعافات مع لوحات إرشادية بالمواقع.</li> <li>- ثانياً: إجراءات تخفيف</li> <li>- وضع نظام فحص شهري لمحتويات صناديق الإسعاف واستبدال الناقص والمنتهي.</li> <li>- توفير أرقام التواصل للطوارئ الصحية بشكل ظاهر للجميع.</li> <li>- تجهيز حقائب إسعاف متنقلة للأنشطة الطلابية والفعاليات الخارجية.</li> <li>-</li> <li>- ثالثاً: إجراءات علاجية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- توفير وتجهيز أدوات الإسعاف الأولي في جميع مرافق الكلية الحيوية.</li> <li>- ضمان جاهزية صناديق الإسعافات وتحديث محتوياتها باستمرار.</li> <li>- تدريب المنسويين على الإسعافات الأولية والاستجابة السريعة للطوارئ.</li> <li>- توثيق ومتابعة الحالات الصحية لضمان سرعة التدخل ومنع تفاقم الإصابات.</li> </ul>	<p>٤- غياب أدوات الاسعاف.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- التدخل الفوري باستخدام الإسعافات الأولية عند حدوث إصابة.</li> <li>- إحالة الحالات المتوسطة إلى العيادة الجامعية أو المستشفى فوراً.</li> <li>- توثيق الحوادث الصحية وتحديد أسبابها لمنع تكرارها.</li> <li>- إعداد تقرير عاجل عند وجود نقص في التجهيزات.</li> <li>- رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</li> <li>- تقييم سرعة الاستجابة للحالات الصحية وتحليل مدى كفاءتها.</li> <li>- تحديث أدوات الإسعاف بشكل يتناسب مع التطورات والمتطلبات الصحية.</li> <li>- زيادة التدريب السنوي ليشمل أكبر عدد من المنسويين.</li> </ul>														
قيمة الخطر					حدوثه حال الخطر تأثير					احتمالية حدوث الخطر				
منخفض جداً	منخفض	متوسط	عالي	خطير	ضئيل	طفيف	متوسط	رئيسي	خطير	غير ممكن	نادر	ممكن	على الأرجح	مؤكد
١-٣	٤-٦	٨-١٠	١٢-١٦	٢٠-٢٥	١	٢	٣	٤	٥	١	٢	٣	٤	٥
			✓					✓					✓	

## تقييم أخطار المنشآت والمرافق

### الخطر المحتمل:

دخول أعداد كبيرة من الطلاب بعد المرحلة الثانوية عن طريق مكتب التنسيق حسب قواعد المعمول بها من المجلس الأعلى للجامعات.

نوع الخطر	تعليمية	نظم معلومات	مالية	صحية	سمعة	اختبارات	موارد بشرية	منشآت ومرافق	معامل	أمن وسلامة	عدوى
	√										
الجهة المسؤولة											العميد – وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب - مكتب شئون الطلاب
وصف الخطر:			الخطر درء سياسة				الخطر مع التعامل إجراءات				
١-مخاطر التوصيلات الكهربائية			<ul style="list-style-type: none"> <li>- الالتزام بتطبيق معايير السلامة الكهربائية في جميع مرافق الكلية.</li> <li>- الصيانة الدورية والطارئة لجميع التوصيلات الكهربائية والأجهزة.</li> <li>- توفير حماية كهربائية تمنع الحوادث (قواطع – عوازل – أجهزة فصل طوارئ).</li> <li>- متابعة الالتزام باستخدام الكهرباء بطريقة آمنة من قبل جميع المنسولين.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- أولاً: إجراءات وقائية</li> <li>- فحص دوري شامل للتوصيلات الكهربائية داخل المباني (مرة كل ٣ أشهر).</li> <li>- استخدام كابلات ومكونات كهربائية مطابقة للمواصفات القياسية.</li> <li>- منع التوصيلات العشوائية والتمديدات المخالفة داخل القاعات والمكاتب.</li> <li>- تركيب كواشف حدوث تسريب كهربائي وأجهزة فصل عند الطوارئ.</li> <li>- توزيع الأحمال الكهربائية بشكل سليم لتجنب ارتفاع الجهد واحتراق الأسلاك.</li> <li>- توعية العاملين والطلاب بأساسيات السلامة الكهربائية.</li> <li>- ثانياً: إجراءات تخفيف</li> <li>- وضع ملصقات تحذيرية قرب اللوحات والمفاتيح الكهربائية.</li> </ul>				

<ul style="list-style-type: none"> <li>- استخدام أغطية حماية للمقابس المكشوفة.</li> <li>- توفير طفايات حرائق مناسبة للحرائق الكهربائية في كل الطوابق.</li> <li>- إغلاق الكهرباء عن المعامل والقاعات عند عدم الاستخدام.</li> <li>- ثالثاً: إجراءات علاجية</li> <li>- فصل التيار فوراً عن المنطقة المتضررة عند حدوث خلل.</li> <li>- استدعاء الفني المختص لمعالجة العطل واتخاذ الإجراءات الوقائية.</li> <li>- إخلاء المنطقة في حال وجود دخان أو شرر وتوثيق البلاغ.</li> <li>- إعداد تقرير عاجل يرفع للإدارة لمعالجة مصدر الخطأ.</li> <li>- رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</li> <li>- تحديث البنية الكهربائية بما يواكب التوسع الإنشائي والتقني.</li> <li>- تقييم سنوي لمستوى السلامة الكهربائية بناءً على تقارير الصيانة.</li> <li>- تطوير مهارات الفنيين عبر دورات متخصصة في السلامة الكهربائية.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>أولاً: إجراءات وقائية</li> <li>- تنفيذ فحص دوري لشبكات التغذية والصرف الصحي كل ٣ أشهر.</li> <li>- استبدال الأجزاء القديمة أو التالفة قبل تفاقم الأعطال.</li> <li>- استخدام أنابيب وعوازل مطابقة للمواصفات القياسية.</li> <li>- تطبيق خرائط موثقة لشبكات المياه والصرف داخل المباني.</li> <li>- تأمين تهوية جيدة في غرف المضخات والمرافق المغلقة.</li> <li>- ثانياً: إجراءات تخفيف</li> <li>- وضع نظام بلاغات عاجل عند ملاحظة أي رائحة أو بقع رطوبة.</li> <li>- تجفيف المناطق المتضررة ومنع انتشار الرطوبة والعفن.</li> <li>- إنشاء مصارف طوارئ في الأماكن الأكثر عرضة للتسرب.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ضمان كفاءة وجاهزية شبكات المياه والصرف الصحي داخل جميع مباني الكلية.</li> <li>- الالتزام بعمليات الصيانة الدورية واستخدام مواد عالية الجودة.</li> <li>- الاستجابة الفورية لأي بلاغات تسريب مع التوثيق والمتابعة.</li> <li>- المحافظة على بيئة صحية خالية من مسببات التلوث والروائح.</li> <li>-</li> </ul>	<p>٢- تسريب شبكة التغذية والصرف الصحي.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- تطبيق إجراءات سريعة لإزالة الروائح وتطهير الأرضيات.</li> <li>- ثالثاً: إجراءات علاجية</li> <li>- وقف مصدر التسرب فوراً وعزل المنطقة المتضررة.</li> <li>- استدعاء فريق الصيانة أو شركة متخصصة لمعالجة الخلل جذرياً.</li> <li>- إزالة الأجزاء المتضررة من الجدران أو الأرضيات وإعادة ترميمها.</li> <li>- إجراء تعقيم كامل للموقع لمنع انتشار الجراثيم والحشرات.</li> <li>- إعداد تقرير هندسي للمشكلة وأسبابها لمنع تكرارها.</li> <li>-</li> <li>- رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</li> <li>- تحديث الشيكات تدريجياً بما يتناسب مع الاستهلاك والتوسع.</li> <li>- رفع كفاءة الفنيين وتدريبهم على أحدث تقنيات كشف التسرب.</li> <li>- مراقبة استهلاك المياه لاكتشاف المؤشرات المبكرة للتسرب.</li> <li>- مراجعة عقود الصيانة وتجديدها بما يضمن جودة التنفيذ.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- أولاً: إجراءات وقائية</li> <li>- التعاقد مع شركة صيانة متخصصة وموثوقة للمساعد.</li> <li>- إجراء فحص دوري شامل كل شهر وفق جدول معتمد.</li> <li>- تركيب أجهزة إنذار واتصال داخلي تعمل حتى أثناء انقطاع الكهرباء.</li> <li>- الالتزام بعدم تحميل المصعد أكثر من طاقته الاستيعابية.</li> <li>- تثبيت لوحات إرشادية توضح قواعد الاستخدام الآمن للمصعد.</li> <li>- اختبار نظام الطوارئ بصفة دورية (الإمداد الاحتياطي – الإنزال اليدوي).</li> <li>-</li> <li>- ثانياً: إجراءات تخفيف</li> <li>- توفير طاقة احتياطية (UPS) أو مولد (تضمن استمرار تشغيل المصعد في حالات انقطاع الكهرباء).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ضمان سلامة تشغيل المصاعد وفقاً للاشتراطات الهندسية المعتمدة.</li> <li>- تنفيذ صيانة دورية للمصاعد ومتابعة تقارير الأعطال فور صدورها.</li> <li>- توفير وسائل أمان للطوارئ داخل المصاعد وخارجها.</li> <li>- رفع وعي المستخدمين بقواعد الاستخدام السليم.</li> </ul>	<p>٣- المصاعد الكهربائية</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- تخصيص مهندس أو فني مسؤول عن متابعة الأعطال بسرعة.</li> <li>- تركيب كاميرات مراقبة عند مداخل المصاعد لمتابعة أي طارئ.</li> <li>- تدريب الأمن والعاملين على التعامل مع حالات الاحتجاز.</li> <li>- ثالثاً: إجراءات علاجية</li> <li>- إيقاف المصعد فوراً عند ظهور أي إشارة خلل.</li> <li>- إخلاء المصعد بأمان عبر فريق مختص عند وقوع عطل أو احتجاز.</li> <li>- توثيق البلاغات وإعداد تقرير بالأسباب والحلول المتخذة.</li> <li>- التنسيق مع الدفاع المدني عند حالات طارئة تتطلب تدخل إنقاذ.</li> <li>- رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</li> <li>- تحديث المصاعد القديمة وتجديد أجزائها الحيوية (لوحة التحكم – الأنظمة الميكانيكية).</li> <li>- مراجعة تقارير الصيانة وتحليلها لمنع تكرار الأعطال.</li> <li>- تعزيز استخدام أنظمة أكثر تطوراً في الأمان والسلامة التشغيلية.</li> <li>- عقد دورات للتوعية</li> <li>- بالاستخدام الصحيح للمصعد</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- أولاً: إجراءات وقائية</li> <li>- توسيع الممرات الحيوية وتنظيم مسارات الدخول والخروج.</li> <li>- تحديد الطاقة الاستيعابية للقاعات والمرافق بدقة والالتزام بها.</li> <li>- توزيع الجداول الدراسية والأنشطة لتجنب التكدس في أوقات الذروة.</li> <li>- وضع علامات أرضية وإرشادات مرئية لتنظيم الحركة.</li> <li>- تدريب فرق الأمن والمشرفين على إدارة الحشود.</li> <li>- ثانياً: إجراءات تخفيف</li> <li>- نشر مراقبين في مواقع المحتمل حدوث زحام فيها (القاعات الكبرى – اليو بات).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ضمان انسيابية الحركة داخل مرافق الكلية من خلال تنظيم الممرات وأماكن التجمع.</li> <li>- تطبيق معايير السلامة عند تنظيم الفعاليات وأوقات الدخول والخروج.</li> <li>- توعية المنسوبيين والطلاب بإرشادات السلامة أثناء الازدحام.</li> <li>- المتابعة المستمرة لأي تكدس غير طبيعي واتخاذ إجراءات فورية.</li> </ul>	<p>٤- الزحام والتدافع</p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- استخدام الحواجز المؤقتة لتقنين التجمعات وتنظيم التدفق.</li> <li>- فتح مخارج بديلة عند حدوث تراحم مفاجئ.</li> <li>- تفعيل جرس أو إعلان لتنبيه الطلاب إذا حدث تكديس خطير.</li> <li>- ثالثاً: إجراءات علاجية</li> <li>- إخلاء المنطقة المزدحمة فوراً وفق خطة إخلاء معتمدة.</li> <li>- التدخل السريع من فرق الأمن لتنظيم الحركة وحماية الأفراد.</li> <li>- تقديم الإسعافات الأولية لأي إصابات ناتجة عن التدافع.</li> <li>- إعداد تقرير عاجل بالواقعة وأسبابها والإجراءات المتخذة.</li> <li>- رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</li> <li>- مراجعة تصميم الحركة الداخلية للمباني وتحديثه عند الحاجة.</li> <li>- تحليل بلاغات التكديس الموسمية (مثل بداية الامتحانات) ووضع حلول استباقية.</li> <li>- نشر ثقافة السلامة والمسارات الآمنة بين الطلاب.</li> <li>- تطوير خطط الإخلاء بانتظام بعد تمارين المحاكاة</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- أولاً: إجراءات وقائية</li> <li>- تركيب كواشف دخان وحرارة ونظام إنذار مبكر في جميع المباني.</li> <li>- توفير طفايات حريق مناسبة للأنواع المختلفة وتوزيعها في مواقع استراتيجية.</li> <li>- تفتيش دوري للأسلاك والأجهزة الكهربائية لمنع الأعطال.</li> <li>- تطبيق قواعد السلامة في التخزين، وعدم وضع المواد القابلة للاشتعال قرب مصادر حرارة.</li> <li>- تدريب الموظفين والطلاب على كيفية استخدام الطفايات وخطط الإخلاء.</li> <li>- منع التدخين داخل المباني وتخصيص أماكن آمنة إن لزم.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الالتزام بالتطبيق الصارم لاشتراطات الدفاع المدني والسلامة المهنية.</li> <li>- توفير وسائل إنذار وإطفاء فعالة في جميع المباني والمرافق.</li> <li>- تدريب العاملين والطلاب على إجراءات السلامة والإخلاء.</li> <li>- الفحص والصيانة المستمرة للمرافق الكهربائية ومصادر الخطر.</li> </ul>	<p>٥- الحريق</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- ثانيًا: إجراءات تخفيف</li> <li>- تقسيم المباني إلى مناطق آمنة وإغلاق الأبواب المقاومة للنيران عند الضرورة.</li> <li>- وضع خرائط إخلاء واضحة على جميع المداخل والممرات.</li> <li>- التأكد من خلو مخارج الطوارئ من العوائق دائمًا.</li> <li>- تركيب إضاءة طوارئ تعمل عند انقطاع التيار.</li> <li>- ثالثًا: إجراءات علاجية</li> <li>- تفعيل خطة الإخلاء فور اندلاع الحريق وتنفيذها وفق الإجراءات المحددة.</li> <li>- إبلاغ الدفاع المدني مباشرة والتنسيق معهم في عمليات الإنقاذ.</li> <li>- استخدام الطففيات المتاحة لإخماد الحريق في مراحله الأولى إن أمكن بشكل آمن.</li> <li>- تقديم الإسعافات الأولية للمصابين ونقلهم لجهات العلاج.</li> <li>- توثيق جميع التفاصيل فور السيطرة على الحريق ورفع تقرير عاجل بالإجراءات المتخذة.</li> <li>- رابعًا: إجراءات تحسين مستمر</li> <li>- إجراء تدريبات محاكاة الحرائق مرتين على الأقل سنويًا.</li> <li>- تحليل أسباب الحوادث السابقة وتحديث الإجراءات لتفادي تكرارها.</li> <li>- صيانة وتحديث أنظمة الإطفاء والإنذار بشكل مستمر.</li> <li>- نشر ثقافة السلامة داخل الكلية بوسائل توعوية متنوعة</li> </ul>														
قيمة الخطر					حدوثه حال الخطر تأثير					احتمالية حدوث الخطر				
منخفض جدا	منخفض	متوسط	عالي	خطير	ضئيل	طفيف	متوسط	رئيسي	خطير	غير ممكن	نادر	ممكن	على الأرجح	مؤكد
١-٣	٤-٦	٨-١٠	١٢-١٦	٢٠-٢٥	١	٢	٣	٤ ✓	٥	١	٢	٣	٤ ✓	٥

## تقييم أخطار تعليمية وبحثية

### الخطر المحتمل:

دخول أعداد كبيرة من الطلاب بعد المرحلة الثانوية عن طريق مكتب التنسيق حسب قواعد المعمول بها من المجلس الأعلى للجامعات.

نوع الخطر	تعليمية	نظم معلومات	مالية	صحية	سمعة	اختبارات	موارد بشرية	منشآت ومرافق	معامل	أمن وسلامة	عدوى
	√										
الجهة المسؤولة											العميد – وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب – مكتب شئون الطلاب
وصف الخطر:			الخطر درء سياسة				الخطر مع التعامل إجراءات				
١- أن لا ترتقي الخدمات التدريبية والاستشارية المقدمة من قبل الكلية نتيجة لتقادم الأساليب التدريبية وعدم مواكبتها لمستجدات التدريب الإدارية والفنية.			- الالتزام بتطوير وتحديث البرامج التدريبية والخدمات الاستشارية بما يتوافق مع التوجهات الحديثة وسوق العمل. - توظيف التكنولوجيا والتحول الرقمي في التدريب والتطوير المهني. - بناء شراكات مع مؤسسات تدريبية مرموقة لتعزيز جودة الخدمات. - موازنة البرامج التدريبية مع احتياجات الجهات المستفيدة داخليًا وخارجيًا.				- أولاً: إجراءات وقائية - إجراء دراسات احتياج تدريبي دورية للجهات المستفيدة. - تحديث المناهج التدريبية وتطوير محتواها باستخدام أساليب حديثة (تعلم تفاعلي – محاكاة – منصات رقمية). - استقطاب مدربين ذوي خبرات معتمدة محليًا ودوليًا. - الاطلاع المستمر على التجارب المماثلة وبرامج التدريب الحديثة في الجامعات الأخرى. - ثانيًا: إجراءات تخفيف - توفير برامج تدريب إلكترونية وهجينة تناسب أنماط التعلم المختلفة. - عقد ورش عمل تدريبية لتأهيل الكوادر المسؤولة عن التدريب داخل الكلية. - تعزيز التعاون مع قطاعات سوق العمل لضمان التحديث المستمر.				

<ul style="list-style-type: none"> <li>- إجراء تقييم مستمر لجودة البرامج وتطبيق التغذية الراجعة للتحسين الفوري.</li> <li>- ثالثاً: إجراءات علاجية</li> <li>- إيقاف أو تطوير البرامج التي تظهر نتائج ضعيفة في التقييم.</li> <li>- إعادة تأهيل وتدريب المدربين الذين يحتاجون تطويراً فنياً وتقنياً.</li> <li>- تحديث الأدوات التعليمية القديمة أو استبدالها بما يتواءم مع المعايير الحديثة.</li> <li>- إطلاق خطة عاجلة لتحسين الأداء عند ظهور فجوات تدريبية مؤثرة.</li> <li>- رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</li> <li>- مراجعة البرامج التدريبية سنوياً وربطها بالتكنولوجيا المستجدة.</li> <li>- اعتماد معايير تقييم جودة عالمية للبرامج التدريبية والاستشارية.</li> <li>- توسيع دائرة الشراكات مع الجهات التدريبية المتقدمة والمهنية.</li> <li>- رصد التجارب الناجحة وتعميمها داخل الكلية</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- أولاً: إجراءات وقائية</li> <li>- تحديث الخطط الدراسية بإضافة مقررات مواكبة للتحول الرقمي والمهارات الحديثة.</li> <li>- تنفيذ حملات تعريفية للطلاب الجدد حول مميزات كل قسم.</li> <li>- إبراز قصص نجاح خريجي الأقسام في القطاعات المهنية.</li> <li>- تنظيم معارض وأنشطة مفتوحة للتعريف بالأقسام والبرامج.</li> <li>- رفع جاهزية أعضاء هيئة التدريس وتفعيل التعليم التفاعلي الجذاب.</li> <li>- ثانياً: إجراءات تخفيف</li> <li>- تقديم منح أو إعفاءات تحفيزية للطلاب المتميزين في الأقسام الأقل إقبالاً.</li> <li>- فتح مسارات تخصصية جديدة داخل الأقسام لتعزيز التنوع والاختيار.</li> <li>- تعزيز الأنشطة الطلابية المرتبطة بمجال التخصص لزيادة الانتماء.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بنقاط رسمية واضحة</li> <li>- تطوير البرامج الأكاديمية لتتوافق مع احتياجات سوق العمل ومتطلبات المستقبل.</li> <li>- تعزيز التسويق الأكاديمي للأقسام وتوضيح مزايا الدراسة فيها وفرص العمل.</li> <li>- تحسين جودة التجربة التعليمية داخل الأقسام المستهدفة لجذب الطلاب.</li> <li>- بناء شراكات مهنية تعزز السمعة الأكاديمية وتجذب الطلبة الجدد.</li> <li>- متابعة مؤشرات الإقبال وتقييم مسببات الضعف ومعالجتها فوراً.</li> <li>-</li> </ul>	<p>٢- قلة إقبال الطلبة على الالتحاق ببعض الأقسام.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- توفير تدريبات مهنية لربط الطلاب بفرص العمل مبكراً.</li> <li>- ثالثاً: إجراءات علاجية</li> <li>- مراجعة الأقسام ذات الإقبال المنخفض وتطويرها أو دمجها إذا لزم.</li> <li>- عقد اجتماعات مباشرة مع الطلاب الحاليين لمعرفة احتياجاتهم وتلبيتها.</li> <li>- إعادة تصميم الخطة الإعلانية للأقسام حسب نتائج التقييم.</li> <li>- التواصل مع أولياء الأمور والمدارس لدعم التوجه للبرامج العلمية المناسبة.</li> <li>- رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</li> <li>- قياس معدلات الإقبال وترتيب الأقسام سنوياً وتحليل الاتجاهات.</li> <li>- تطوير مستمر للعلامة التسويقية للكلية وبرامجها.</li> <li>- توثيق التجارب الناجحة وتعميمها على باقي الأقسام.</li> <li>- متابعة الخريجين وتوظيف بياناتهم في الترويج الأكاديمي</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- أولاً: إجراءات وقائية</li> <li>- تصميم خطة تسويق أكاديمي شاملة تستهدف (الطلاب – الباحثين – مؤسسات المجتمع).</li> <li>- تحديث الموقع الإلكتروني للكلية لعرض البرامج والأبحاث والخدمات باحترافية.</li> <li>- إنتاج مواد تسويقية (فيديوهات تعريفية – بروشورات – قصص نجاح).</li> <li>- تفعيل التسويق الرقمي عبر وسائل التواصل والمنصات الجامعية.</li> <li>- ثانياً: إجراءات تخفيف</li> <li>- تنظيم معارض علمية وملتقيات سنوية لعرض مشاريع الطلاب والأبحاث.</li> <li>- نشر الإنتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس على منصات عالمية مفتوحة.</li> <li>- التعاون مع الإعلام الجامعي والمحلي لإبراز إنجازات الكلية.</li> <li>- تعزيز الشراكات البحثية والخدمية مع جهات حكومية ومهنية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعزيز التسويق الأكاديمي والبحثي للكلية لإظهار تميزها وريادتها.</li> <li>- تطوير قنوات اتصال فعّالة مع المجتمع الأكاديمي والمهني.</li> <li>- إبراز المخرجات البحثية والتعليمية وربطها بالاحتياجات الوطنية وسوق العمل.</li> <li>- تبني هوية مؤسسية قوية قادرة على المنافسة محلياً وإقليمياً.</li> </ul>	<p>٣- ضعف تسويق منتجات الكلية البحثية والتعليمية</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- ثالثاً: إجراءات علاجية</li> <li>- تقييم أسباب القصور في التسويق والوقوف على نقاط الضعف في القنوات الحالية.</li> <li>- إعادة تصميم الهوية التسويقية للأقسام والبرامج عند الحاجة.</li> <li>- تكليف فرق تسويق متخصصة أو أفراد ذوي خبرة بهذا الجانب.</li> <li>- بناء قاعدة بيانات بالجهات المستفيدة والتواصل المباشر معها.</li> <li>- رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</li> <li>- قياس أثر الحملات التسويقية وتطويرها دورياً.</li> <li>- نشر إحصاءات دورية عن الإنجازات البحثية والتعليمية للكلية.</li> <li>- مواكبة أحدث تقنيات التسويق الرقمي الأكاديمي.</li> <li>- دعم مشاركة أعضاء هيئة التدريس والطلاب في المؤتمرات والمعارض.</li> </ul>														
قيمة الخطر					حدوثه حال الخطر تأثير					احتمالية حدوث الخطر				
منخفض جداً	منخفض	متوسط	عالي	خطير	ضئيل	طفيف	متوسط	رئيسي	خطير	غير ممكن	نادر	ممكن	على الأرجح	مؤكد
١-٣	٤-٦	٨-١٠	١٢-١٦	٢٠-٢٥	١	٢	٣	٤ √	٥	١	٢	٣	٤ √	٥

## تقييم أخطار السمعة

### الخطر المحتمل:

دخول أعداد كبيرة من الطلاب بعد المرحلة الثانوية عن طريق مكتب التنسيق حسب قواعد المعمول بها من المجلس الأعلى للجامعات.

نوع الخطر	تعليمية	نظم معلومات	مالية	صحية	سمعة	اختبارات	موارد بشرية	منشآت ومرافق	معامل	أمن وسلامة	عدوى
	√										
الجهة المسؤولة: العميد – وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب- مكتب شئون الطلاب											
وصف الخطر:			سياسة درء الخطر:				إجراءات التعامل مع الخطر:				
١- انتشار الشائعات والمعلومات المغلوطة سلوك غير لائق من العاملين أو الطلاب			<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعزيز القيم المهنية والسلوك المسؤول بين جميع المنسوبين.</li> <li>- ضمان سرعة نشر المعلومات الصحيحة عبر قنوات رسمية معتمدة.</li> <li>- تفعيل الرقابة الإعلامية ومعالجة أي محتوى مسيء أو مضلل فوراً.</li> <li>- تعزيز ثقافة الانتماء والمسؤولية المؤسسية لحماية سمعة الكلية.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- أولاً: إجراءات وقائية</li> <li>- تفعيل منصات إعلامية رسمية لنشر الأخبار الموثوقة عن الكلية.</li> <li>- نشر مدونة سلوك للطلاب والعاملين تتضمن ضوابط استخدام وسائل التواصل.</li> <li>- عقد توعية دورية حول الآثار السلبية لنشر الشائعات.</li> <li>- تعزيز قيم الانتماء والأخلاق المهنية لدى المنسوبين.</li> <li>- متابعة ما يُنشر عن الكلية بشكل مستمر لرصد أي محتوى غير صحيح.</li> <li>ثانياً: إجراءات تخفيف</li> <li>- الرد السريع والشفاف على المعلومات المغلوطة عبر القنوات الرسمية.</li> <li>- التواصل مع ناشري الشائعات وتقديم التوعية أو التنبيهات اللازمة.</li> <li>- تقديم محتوى إيجابي يعكس إنجازات الكلية لإزاحة المحتوى السلبي.</li> </ul>				

<ul style="list-style-type: none"> <li>- تفعيل دور القيادات الأكاديمية في التواصل مع الطلاب وتوضيح الحقائق.</li> </ul> <p>ثالثاً: إجراءات علاجية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- اتخاذ إجراءات انضباطية ضد السلوكيات المسيئة والمؤثرة على السمعة.</li> <li>- إصدار بيانات رسمية عند ظهور شائعات تؤثر على مكانة الكلية.</li> <li>- التنسيق مع الجهات القانونية عند نشر محتوى مسيء أو مُضلل متعمد.</li> <li>- إدارة أزمات السمعة وفق خطة طوارئ إعلامية معتمدة.</li> </ul> <p>رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تحليل القضايا السابقة لمعرفة بؤر الشائعات ومعالجتها جذرياً.</li> <li>- تطوير سياسات الإعلام الداخلي والخارجي بشكل دوري.</li> <li>- تعزيز المحتوى الإعلامي الإيجابي الذي يبرز تميز الكلية وإنجازاتها.</li> <li>- إشراك الطلاب في مبادرات تعزيز الهوية والصورة المؤسسية.</li> </ul>		
<p>أولاً: إجراءات وقائية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- نشر القرارات والسياسات والإعلانات عبر المنصات الرسمية فور اعتمادها.</li> <li>- إتاحة فرص مشاركة المنسوبين في النقاشات الخاصة بالقرارات المؤثرة عليهم.</li> <li>- توضيح المعايير والضوابط الخاصة بالتقييم والترقيات والخدمات.</li> <li>- تنظيم لقاءات دورية بين الإدارة والمنسوبين لتعزيز التواصل.</li> <li>- تفعيل آلية واضحة لاستقبال الاستفسارات والإجابة عليها سريعاً.</li> </ul> <p>ثانياً: إجراءات تخفيف</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- توحيد الرسائل الإعلامية لمنع تضارب المعلومات.</li> <li>- إتاحة تقارير دورية عن الإنجازات والأنشطة والمشاريع الجارية.</li> <li>- نشر توضيحات عند صدور قرارات قد يساء فهمها.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعزيز مبدأ الشفافية في جميع العمليات الأكاديمية والإدارية داخل الكلية.</li> <li>- ضمان إتاحة المعلومات الصحيحة للمنسوبين والمستفيدين في الوقت المناسب.</li> <li>- تحسين التواصل المؤسسي بما يرفع مستوى الثقة والانتماء.</li> <li>- توثيق القرارات والإجراءات ونشرها عبر قنوات رسمية معتمدة.</li> </ul>	<p>٢- نقص الشفافية</p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- تقديم قنوات تواصل ثنائية (شكاوى – بريد رسمي – اجتماعات مفتوحة).</li> <li>- ثالثاً: إجراءات علاجية</li> <li>- معالجة أي نقص أو لبس في المعلومات فور اكتشافه.</li> <li>- إصدار بيانات رسمية عند ظهور سوء فهم أو تداول معلومات خاطئة.</li> <li>- التحقيق في الشكاوى المتعلقة بعدم الوضوح واتخاذ إجراءات تصحيحية.</li> <li>- تدريب الإدارات على كيفية الإفصاح الفعال عند اتخاذ القرارات.</li> <li>- رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</li> <li>- تقييم مستوى الشفافية دورياً بناءً على ملاحظات المستفيدين.</li> <li>- تحسين أنظمة إدارة المعلومات داخل الكلية.</li> <li>- تبني معايير حوكمة واضحة تُعزز الثقة بين الأطراف.</li> <li>- ربط الشفافية بمؤشرات أداء القيادات والوحدات.</li> </ul>		
<p>أولاً: إجراءات وقائية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- إعداد خطة للتواصل الخارجي تشمل (إعلام – قطاع أعمال – مدارس – مؤسسات حكومية).</li> <li>- تعزيز دور وحدة العلاقات العامة والإعلام بالكلية.</li> <li>- إصدار نشرات وتقارير إعلامية دورية عن فعاليات وإنجازات الكلية.</li> <li>- تفعيل منصات التواصل الاجتماعي الرسمية وإدارتها بطرق متقدمة.</li> <li>- تنظيم زيارات ولقاءات تعريفية مع الجهات المهنية والمجتمعية المستهدفة.</li> </ul> <p>ثانياً: إجراءات تخفيف</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- عقد شراكات تعاون مع مؤسسات محلية وإقليمية لدعم الأنشطة المشتركة.</li> <li>- إشراك الخريجين والمؤثرين في المجتمع في الحملات الإعلامية.</li> <li>- توسيع المشاركة في المؤتمرات والفعاليات خارج الجامعة.</li> <li>- تحسين آليات الرد والتفاعل مع الاستفسارات والاستدعاءات الخارجية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعزيز التواصل الفعّال مع المجتمع والمؤسسات الخارجية لإبراز دور الكلية وإنجازاتها.</li> <li>- تطوير قنوات اتصال مهنية وإعلامية تعكس هوية الكلية وتواجهها المؤثر.</li> <li>- بناء شراكات استراتيجية تدعم السمعة الأكاديمية وتخدم المستفيدين.</li> <li>- نشر أنشطة وبرامج الكلية بطرق احترافية تزيد من حضورها واعتراف المجتمع بها.</li> </ul>	<p>٣- ضعف التواصل الخارجي</p>

<p>ثالثاً: إجراءات علاجية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- معالجة أي قصور إعلامي أو انقطاع في التواصل مع المؤسسات بقرارات عاجلة.</li> <li>- إصدار توضيحات رسمية عند حدوث أي سوء فهم أو تجاهل إعلامي للمناسبات.</li> <li>- استبدال أو دعم مهام فرق الإعلام والعلاقات في حال ضعف الأداء.</li> </ul> <p>رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تقييم فعالية قنوات التواصل الإعلامي والخارجي بشكل دوري.</li> <li>- تدريب العاملين على مهارات العلاقات العامة والإعلام الرقمي.</li> <li>- بناء قاعدة بيانات محدثة لشركاء ومؤسسات المجتمع.</li> <li>- تعزيز تسويق الهوية المؤسسية للكلية في المحافل الأكاديمية والمهنية</li> </ul>		
<p>أولاً: إجراءات وقائية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- إنشاء قناة موحدة لاستقبال الشكاوى إلكترونياً وتتبعها.</li> <li>- تحديد زمن استجابة معتمد لكل نوع من المشكلات بحسب الأولوية.</li> <li>- تدريب موظفي الخط الأمامي على إدارة الشكاوى بكفاءة ومهارات تواصل راقية.</li> <li>- نشر دليل إجرائي واضح للتعامل مع المشكلات داخل الإدارات.</li> </ul> <p>ثانياً: إجراءات تخفيف</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تشكيل فرق سريعة الاستجابة للمشاكل العاجلة في المرافق والخدمات.</li> <li>- تفعيل التنسيق الفوري بين الإدارات ذات العلاقة لحل المشكلات دون تعقيد.</li> <li>- إرسال رسائل متابعة دورية لمقدمي الشكاوى توضح الإجراءات الجارية.</li> <li>- فرز الشكاوى حسب الأولوية (عاجلة – متوسطة – عادية).</li> </ul> <p>ثالثاً: إجراءات علاجية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- معالجة المشكلات المتكررة جذرياً عبر حلول دائمة وليس مؤقتة.</li> <li>- توفيق أوضاع الإدارات أو الأفراد المقصرين وضمان مساءلتهم.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الالتزام بسرعة معالجة المشكلات والشكاوى لضمان رضا المستفيدين.</li> <li>- تفعيل نظام متابعة واضح يحدد مسؤوليات ووقت الاستجابة لكل نوع من المشكلات.</li> <li>- تعزيز التواصل الشفاف والدوري مع مقدمي البلاغات لضمان الاطمئنان.</li> <li>- توظيف الحلول التقنية لتحسين سرعة وكفاءة استقبال ومعالجة الشكاوى.</li> </ul>	<p>٤- تأخر الاستجابة للمشكلات</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- رفع تقارير فورية للإدارة العليا عند وجود تأخر مؤثر في الحل.</li> <li>- تقديم اعتذار رسمي للمستفيدين عند تأثر الخدمة بشكل كبير.</li> </ul> <p>رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تحليل الشكاوى شهرياً لرصد مصادر القصور وأسباب التأخر.</li> <li>- تحديث خطة تحسين زمن الاستجابة بناءً على التغذية الراجعة.</li> <li>- إطلاق حملات تعريفية بآليات الإبلاغ والحصول على الدعم السريع.</li> <li>- إدراج سرعة معالجة الشكاوى كمؤشر كفاءة رئيسي للوحدات الإدارية.</li> </ul>		
<p>أولاً: إجراءات وقائية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- إنشاء قاعدة بيانات رقمية موحدة لجميع الإنجازات البحثية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب.</li> <li>- نشر الأبحاث والمنجزات العلمية بشكل دوري على الموقع الإلكتروني للكلية والجامعة.</li> <li>- إنشاء ملفات تعريف رقمية للباحثين (Research Profiles) على منصات عالمية.</li> <li>- إعداد سياسة واضحة لتوثيق الإنجازات الإعلامية والبحثية.</li> </ul> <p>ثانياً: إجراءات تخفيف</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- التعاون مع وسائل الإعلام لنشر أخبار الإنجازات البحثية البارزة.</li> <li>- إبراز مشاركات الكلية في المؤتمرات والملتقيات العلمية.</li> <li>- إصدار نشرات دورية وإرسالها للجهات العلمية والمهنية.</li> <li>- نشر قصص نجاح بحثية مرتبطة بخدمة المجتمع وتحقيق رؤية الجامعة.</li> </ul> <p>ثالثاً: إجراءات علاجية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تحديث المواقع والمنصات الرسمية عند وجود قصور أو تأخر في نشر الإنجازات.</li> <li>- معالجة النقص في البيانات والمحتوى الرقمي عبر فرق دعم فني وإعلامي.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- توثيق ونشر الإنتاج والإنجازات البحثية للكلية عبر منصات إعلامية ورقمية معتمدة.</li> <li>- دعم الحضور الرقمي للكلية في قواعد البيانات والمستودعات العلمية.</li> <li>- تعزيز الملكية الفكرية ومكانة الكلية البحثية عبر التغطيات الإعلامية.</li> </ul>	<p>٥- ضعف التوثيق الإعلامي والرقمي للإنجازات البحثية.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- إعادة تغطية وتوثيق الإنجازات السابقة بشكل احترافي لمعالجة الفجوات.</li> <li>- إعداد تقرير عاجل عند انخفاض الحضور الإعلامي واتخاذ قرارات داعمة للظهور.</li> </ul> <p>رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- قياس تأثير التغطيات الإعلامية والبحثية عبر تحليلات التفاعل.</li> <li>- تطوير آليات التوثيق الرقمي بما يواكب المعايير الدولية.</li> <li>- عقد ورش تدريبية للباحثين حول أهمية التواجد الرقمي الأكاديمي.</li> <li>- تعزيز الربط بين الإنجازات البحثية والفعاليات الإعلامية للكلية.</li> </ul>		
<p>أولاً: إجراءات وقائية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- إعداد خطة شاملة للحصول على الاعتماد بجدول زمنية واضحة.</li> <li>- تفعيل وحدات الجودة واللجان العاملة وضمان تكامل أدوارها.</li> <li>- تدريب القيادات والموظفين على متطلبات الاعتماد وآليات التنفيذ.</li> <li>- متابعة التقارير الذاتية والتحسين المستمر لمؤشرات الأداء.</li> <li>- بناء نظام توثيق فعال يدعم جاهزية الملفات والشواهد.</li> </ul> <p>ثانياً: إجراءات تخفيف</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الاستعانة بخبراء ومستشارين في الجودة لمراجعة الأداء وتوجيه التحسين.</li> <li>- عقد ورش عمل دورية حول الفجوات وطرق معالجتها.</li> <li>- تحسين البنية التحتية والمرافق والخدمات الطلابية وفق متطلبات الاعتماد.</li> <li>- تطوير البرامج الأكاديمية وربطها بسوق العمل والمجتمع.</li> </ul> <p>ثالثاً: إجراءات علاجية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- معالجة الملاحظات والفجوات التي تظهر أثناء الزيارات التقييمية.</li> <li>- إعادة هيكلة العمليات الأكاديمية والإدارية التي تشكل عائقاً أمام الجودة.</li> <li>- اتخاذ إجراءات تصحيحية فورية لضمان توافق الوثائق والممارسات.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الالتزام بتطبيق جميع معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي وتوثيق شواهدها بفعالية.</li> <li>- تحديث مستمر للبرامج والخدمات بما يضمن توافقها مع معايير الاعتماد.</li> <li>- تعزيز ثقافة الجودة والمسؤولية لدى جميع منسوبي الكلية.</li> <li>- توجيه الموارد اللازمة لدعم عمليات التطوير والتحسين المستمر.</li> </ul>	<p>٦- عدم الحصول على الاعتماد</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- متابعة إجراءات ما بعد الزيارات الميدانية وإغلاق نقاط الضعف.</li> <li>رابعاً: إجراءات تحسين مستمر</li> <li>- تحديث مؤشرات الأداء الأساسية للكلية سنوياً.</li> <li>- ترسيخ ثقافة التقييم الذاتي المستدام.</li> <li>- منح حوافز للمتميزين في تحقيق متطلبات الجودة والاعتماد.</li> <li>- تبني ممارسات مرجعية Benchmarking مع كليات محترفة محلياً ودولياً.</li> </ul>														
قيمة الخطر					تأثير الخطر حال حدوثه					احتمالية حدوث الخطر				
منخفض جداً	منخفض	متوسط	عالي	خطير	ضئيل	طفيف	متوسط	رئيسي	خطير	غير ممكن	نادر	ممكن	على الأرجح	مؤكد
١-٣	٤-٦	٨-١٠	١٢-١٦	٢٠-٢٥	١	٢	٣	٤ √	٥	١	٢	٣	٤ √	٥

## فريق إعداد الدليل

م	الاسم	الوظيفة
١	أ.د/ محمود سليمان الجعيدي	عميد كلية الآداب
٢	أ.د/ دينا محمد أبو العلا	وكيل شؤون خدمة المجتمع وتنمية البيئة
٣	أ.م.د/ إيمان حسين السيد	مدير وحدة ضمان الجودة
٤	د/هبة صلاح الجمل	نائب مدير وحدة ضمان الجودة