



الدليل الإجرائي لحوكمة خدمات رعاية المستفيدين في جامعة أم القرى

جامعة أم القرى
٢٠٢٤م - ١٤٤٦هـ





فهرس المحتوى

| م | المحتوى | الصفحة |
|----|--|--------|
| ١ | التَّمهيد. | ٤ |
| ٢ | البند الأوَّل: المصطلحات والتَّعريفات. | ٥ |
| ٣ | البند الثَّاني: أهداف الدَّلِيل. | ٦ |
| ٤ | البند الثَّالث: أهميَّة الدَّلِيل. | ٦ |
| ٥ | البند الرَّابِع: مهام وحدة رعاية المستفيدين في إدارة الاتِّصال المؤسسي. | ٧ |
| ٦ | البند الخامس: مهام ومؤهلات منسق الاتِّصال ورعاية المستفيدين. | ٧ |
| ٧ | البند السَّادس: قنوات تقديم الخدمة من وحدة رعاية المستفيدين. | ٩ |
| ٨ | البند السَّابع: الخدمات المُقدَّمة من وحدة رعاية المستفيدين. | ٩ |
| ٩ | البند الثَّامن: آليَّة وتوقيت تقديم الخدمات للمستفيدين (حضورى، عن بعد). | ٩ |
| ١٠ | البند الثَّاسع: آليَّة رفع الاستفسارات. | ١٠ |
| ١١ | البند العاشر: آليَّة رفع الاقتراحات. | ١٠ |
| ١٢ | البند الحادي عشر: آليَّة رفع الشكاوى. | ١١ |
| ١٣ | البند الثَّاني عشر: آليَّة مقابلة مسؤول. | ١١ |
| ١٤ | البند الثَّالث عشر: آليَّة استقبال المستفيدين. | ١٣ |
| ١٥ | البند الرَّابِع عشر: آليَّة تقديم الخدمة في البريد الإلكتروني. | ١٣ |
| ١٦ | البند الخامس عشر: آليَّة تقديم الخدمة في السنترال الجامعي. | ١٤ |
| ١٧ | البند السَّادس عشر: آليَّة تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصَّة. | ١٤ |
| ١٨ | البند السَّابع عشر: آليَّة تقييم الخدمات المُقدَّمة للمستفيدين. | ١٥ |
| ١٩ | البند الثَّامن عشر: حقوق وواجبات المستفيد. | ١٥ |
| ٢٠ | البند الثَّاسع عشر: مؤشرات تقديم خدمات رعاية المستفيدين. | ١٦ |
| ٢١ | البند العشرون: ضمان جودة الخدمات المُقدَّمة لرعاية المستفيدين (الرصد، المراجعة والتقييم، التطوير). | ١٧ |
| ٢٢ | الأحكام العامَّة. | ١٩ |
| ٢٣ | المسؤوَّغات النَّظاميَّة. | ٢٠ |
| ٢٤ | النَّماذج الإلكترونيَّة. | ٢١ |



تمهيد:

انطلاقاً من حرص جامعة أم القرى على تنظيم الخدمات المُقدّمة للمستخدمين، وحوكمة قنوات التواصل الرسمية لتقديم الخدمات؛ مما يزيد من جودة تقديم الخدمة، ويقلل من الأخطاء التي قد تُؤدّي إلى عدم رضا المستخدم؛ لذلك عمدت الجامعة إلى توحيد الجهود من خلال دليل تنظيمي مبني على اللوائح التنظيمية ذات العلاقة بتقديم خدمات المستخدمين من داخل وخارج الجامعة.

ومن هنا اعتمد الدليل على عشرين بنداً مستقلاً؛ لضمان استدامة رعاية المستخدمين، وتقديم الخدمات لهم عبر المنصات الرسمية للجامعة من خلال إدارة الاتصال المؤسسي، ويأتي ذلك في سياق توحيد الجهود، وتحقيق التّعاون المشترك بين الإدارة وبين الجهات داخل الجامعة والجهات ذات العلاقة الاستراتيجية خارج الجامعة؛ مما يسهل تبادل الخدمات، ويحقّق أفضل النتائج للمستخدمين من أفراد المجتمع.

الإدارة العامّة للاتّصال المؤسّسي

جامعة أم القرى



البند الأول: المصطلحات والتعريفات:

المصطلحات المذكورة في الجدول التالي تعبر عن مجموعة من المعاني؛ تُذكر في سياق التعريفات التالية:

| م | المصطلح | التعريف |
|---|--------------------------------|---|
| 1 | الدليل | هو مجموعة من البنود التنظيمية المخصصة لتقديم الخدمات للمستفيدين؛ من خلال قنوات التواصل الرسمية والتابعة لجامعة أم القرى. |
| 2 | الجامعة | جامعة أم القرى. |
| 3 | الجهة | هي: (الوكالة، أو العمادة، أو الكلية، أو المعهد، أو المركز، أو الإدارة، أو الوحدة) داخل الجامعة. |
| 4 | الإدارة | إدارة الاتصال المؤسسي. |
| 5 | الوحدة | وحدة رعاية المستفيدين. |
| 6 | صاحب الصلاحية | رئيس جامعة أم القرى؛ أو من يفوضه، أو من ينوب عنه. |
| 7 | قنوات تقديم الخدمات | هي وسائل تقديم الخدمات للمستفيدين؛ والمتمثلة في: السنترال الجامعي، التذاكر الإلكترونية، البريد الإلكتروني، منصة (تواصل)، استقبال مستفيد، واتساب، نظام مسار ومنصة التواصل الاجتماعي أو أي قناة ترغب الإدارة في الاستفادة منها. |
| 8 | المستفيد | هو من يطلب الخدمة من داخل الجامعة أو خارجها؛ سواءً كان: فرداً، أو قطاعاً عاماً، أو خاصاً، أو غير ربحي. |
| 9 | منسق الاتصال ورعاية المستفيدين | هو ممثل الجهة لدى إدارة الاتصال المؤسسي، والمسؤول عن حسابات منصات التواصل الاجتماعي، والرد على المستفيدين. |



البند الثاني: أهداف الدليل:

يهدف الدليل إلى التالي:

- 1) تحديد المسؤوليات والصلاحيات التنظيمية لوحدة رعاية المستفيدين؛ والتابعة لإدارة الاتصال المؤسسي، وتطوير الخدمات المقدمة من خلالها داخلياً وخارجياً.
- 2) تنسيق العمل المقدم للمستفيدين بين الجهات داخل الجامعة وخارجها؛ بما يمكن إدارة الاتصال المؤسسي من تحقيق أفضل إنتاجية.
- 3) تقديم وصف متكامل عن السياسات والإجراءات التي تتبعها إدارة الاتصال المؤسسي في تقديم الخدمات للمستفيدين ورعايتهم.
- 4) توفير النماذج الإلكترونية، وتوضيح الإجراءات النظامية الخاصة بها؛ وفقاً لنوع الخدمة المقدمة للمستفيد.
- 5) نشر ثقافة الالتزام في الخدمات المقدمة للمستفيدين بالجامعة والجهات التابعة لها؛ لرفع كفاءة العمل، وضمان جودته.
- 6) تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية عن الجامعة والجهات التابعة لها لدى المستفيدين داخلياً وخارجياً.
- 7) تقنين التواصل مع المستفيدين عبر قنوات تقديم الخدمات؛ بما يحقق أهداف الجامعة، ورؤيتها، ورسالتها الأكاديمية والمجتمعية.

البند الثالث: أهمية الدليل:

تكمن أهمية الدليل في الآتي:

- 1) توفير سياسات واضحة لخدمات المستفيدين المقدمة عبر القنوات الرسمية لجامعة أم القرى.
- 2) تطبيق اللائحة الفنية لمواصفات الجودة في مراكز ووحدات رعاية المستفيدين "حيآك"؛ والصادرة من الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة؛ مما يضمن بناء نظام جودة متكامل ومحقق للفائدة القصوى؛ وفقاً لقواعد وشروط العمل المعتمدة في نطاق خدمات المستفيدين.
- 3) رفع الوعي بالضوابط والبند المستخدمة لحوكمة رعاية المستفيدين في الجامعة.
- 4) ضمان جودة العملية الاتصالية لتقديم الخدمات الصادرة والمتبادلة عبر القنوات الرسمية لرعاية المستفيدين في جامعة أم القرى.



البند الرابع: مهام وحدة رعاية المستخدمين في إدارة الاتصال المؤسسي:

- 1) استقبال المستخدمين، والرد على استفساراتهم ومقترحاتهم وشكواهم، ومعالجتها مع الجهات المختصة، وتسهيل إجراءات حصولهم على كافة خدمات الجامعة، والتأكد من أنها تُقدّم لهم بـ: سلاسة، وانسيابية، وسرعة في الإنجاز، ودقة في الأداء.
- 2) الإشراف على خدمات الاتصال الهاتفية (الخطوط المباشرة) والسنترال، وتأمين أنظمة الاتصال الداخلية، وخدمات الهواتف النّقالة الرسميّة، وخدمات الاتصال الجماعي والمراسلات.
- 3) متابعة معاملات المستخدمين داخل الجامعة؛ و إبلاغهم بالإجراءات المُتخذة في معاملاتهم.
- 4) الإشراف على نظام تواصل المُخصّص من وزارة التعليم.
- 5) استقبال ومعالجة شكاوى المستخدمين عبر القنوات المخصصة، ومتابعتها لدى الوحدات المختلفة داخل الجامعة إلى حين إنجازها، ورفع التقارير عنها.

البند الخامس: مهام ومؤهلات مُنسّق الاتصال ورعاية المستخدمين:

أولاً: مهام مُنسّق الاتصال ورعاية المستخدمين:

- 1) الإجابة على استفسارات المستخدمين في جميع قنوات التواصل المتاحة رسمياً.
- 2) المعرفة التّامة بوثيقة حقوق وواجبات المستخدمين.
- 3) استقبال وتسجيل الشكاوى والاقتراحات والملاحظات من مختلف مصادرها من المستخدمين.
- 4) العمل على حلّ المشكلات التي تواجه المستخدمين؛ من خلال قنوات التواصل المتاحة مع الجهات.
- 5) بناء علاقات اتصالية مستدامة مع المستخدمين؛ لتسهيل عمليّة الاستفادة من الخدمات المتاحة في الجامعة.
- 6) المساهمة في تطوير الخدمات المُقدّمة للمستخدمين.
- 7) الالتزام بالنّص المُعتمَد في الرد، والتعليمات المُخصّصة لبعض قنوات التواصل.
- 8) التعاون مع فريق العمل داخل وخارج الإدارة.
- 9) قياس تجربة المستخدم ورقياً أو إلكترونياً، ومتابعتها مع إدارة الاتّصال المؤسسي أو حسب السياسة المتّبعة.
- 10) القيام بأي مهام تسند إليه بما يخصّ تحسين تجربة المستخدم.



ثانياً: مؤهلات مُنَسَّقِ الأَتِّصال ورعاية المُستفِدين:

- 1) شهادة التَّانَوِيَّة العامَّة؛ فما فوق.
- 2) الدورات التدرِيبِيَّة والشهادات الاحترافيَّة في مجال تقديم خدمات المُستفِدين، والمجالات المُتَّصلة بها.

ثالثاً: المهارات:

- 1) التَّواصل الفعَّال.
- 2) المعرفة المُتجدِّدة
- 3) التَّفكير التَّحليلي.
- 4) إدارة المشكلات.
- 5) اتخاذ القرار.
- 6) المهارات التقنيَّة.
- 7) إدارة البيانات.
- 8) المرونة والصَّبْر والتكيُّف مع المُستجدَّات.
- 9) الأمانة الشَّخصيَّة، وحُسن الخلق.
- 10) الإنصات والاستماع.
- 11) الإلمام بألِيَّة العمل في مجال تقديم الخدمة للمُستفِدين.
- 12) القدرة على استيعاب كلِّ جديد.
- 13) مهارات اتِّصال جيِّدة في استقبال العملاء، والتَّرحيب بهم، وتحديد مطالبهم، وتزويدهم بالمعلومات المطلوبة.
- 14) التَّحلِّي بروح الفريق، وحسن التَّعامل مع الزُّملاء.
- 15) الإيجابيَّة، والقدرة على اتِّخاذ القرارات.
- 16) الإلمام بوصفه الوظيفي، وطبيعة العمل.
- 17) المُسؤوليَّة العاليَّة، والمشاركة الفعَّالة.



البند السادس: قنوات تقديم الخدمة من وحدة رعاية المستخدمين:

- 1) **السنترال الجامعي:** نظام الأتصال الداخلي عبر الهاتف؛ في: مكّة المكرّمة، وكُلّيات المحافظات.
(سنترال الجامعة الرئيس: (255010) ، سنترال العابدية: (0125270000)، سنترال الزاهر: (0125426222)).
- 2) **التذاكر الإلكترونيّة:** نظام تواصل إلكتروني مُعرّف على الموقع الإلكتروني الرّسمي للجامعة.
- 3) **البريد الإلكتروني:** الخاصّ بوحدة رعاية المستخدمين؛ والتّابع لإدارة الأتصال المؤسسي: Cscenter@uqu.edu.sa.
- 4) **منصة: (تواصل)؛** التّابعة لوزارة التّعليم .
- 5) **استقبال مستفيد:** خدمة متاحة لزيارة مقرّ وحدة رعاية المستخدمين؛ في مقرّ الإدارة بالعابديّة والرّأهر.
- 6) **الواتساب:** خدمة مُقدّمة عبر برنامج الواتساب للأعمال؛ من خلال رقم الجامعة: (+966 12 554 2487).
- 7) **منصة التواصل الاجتماعي:** تطبيق او موقع إلكتروني يتيح للمستخدمين التفاعل والمشاركة مع الآخرين عبر الإنترنت
- 8) **نظام مسار:** خدمة إدارية تتيحها جامعة أم القرى لأتمتة المعاملات ومتابعة سيرها .

البند السابع: الخدمات المُقدّمة من وحدة رعاية المستخدمين:

- 1) خدمة: الاستفسارات.
 - 2) خدمة: الشكاوى.
 - 3) خدمة: المقترحات.
 - 4) خدمة: مقابلة مستفيد.
 - 5) خدمة: طلب مقابلة مسؤول.
 - 6) خدمة: إبلاغ مستفيد .
- (يتم تقديم جميع هذه الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن)

البند الثامن: آليّة تقديم الخدمات وتوقيتها للمستخدمين:

أولاً: آليّة تقديم الخدمة:

- 1) حضوري.
- 2) إلكتروني.



ثانياً: توقيت تقديم الخدمة للمستفيدين:

تُقدّم الخدمة حضورياً وعن بعد خلال ساعات العمل؛ من: 8:00 ص، إلى: 2:30 م، من يوم الأحد وحتى يوم الخميس؛ وتتاح بعض الخدمات الإلكترونية بشكل كامل للتقديم خلال ٢٤ ساعة.

| م | نوع قناة الخدمة | وقت تقديم الخدمة للمستفيد | الوقت المقترح لتنفيذ الخدمة |
|---|------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| 1 | منصة التواصل الاجتماعي | 24 ساعة | 5 دقائق |
| 2 | واتساب | 24 ساعة | 5 دقائق |
| 3 | البريد الإلكتروني | 24 ساعة | 7 ساعات |
| 4 | السنترال الجامعي | من 8:00 صباحاً، حتى 6:00 مساءً | تنفيذ مباشر |
| 5 | التذاكر الإلكترونية | 24 ساعة | 1-3 أيام |
| 6 | منصة تواصل | 24 ساعة | 3 أيام |
| 7 | نظام مسار | 24 ساعة | 1-2 أيام |
| 8 | استقبال مستفيد | من 8:00 صباحاً، حتى 6:00 مساءً | تنفيذ مباشر |

البند التاسع: آلية رفع الاستفسارات:

- 1) يتقدم المستفيد بتذكرة على النموذج الإلكتروني رقم (1).
- 2) يستلم الموظف التذكرة؛ ثم يقوم بالرد على المستفيد في حال كانت الإجابة متاحة لدى الإدارة، أو تُرسل التذكرة للجهة المختصة للرد عليها؛ وذلك خلال يوم عمل.
- 3) في حال إحالة التذكرة للجهة المختصة، يتابع الموظف مع الجهة للرد على المستفيد خلال 3 أيام عمل.
- 4) في حالة الرد من الجهة؛ يبلغ المستفيد بالرد الوارد على نفس رقم التذكرة المتقدمة؛ ثم تغلق التذكرة.
- 5) في حالة عدم الرد من الجهة خلال الفترة المحددة 5 أيام عمل، تُقيّد التذكرة متأخرة.
- 6) على مدير إدارة الأتصال المؤسسي الاستفسار عن التذكرة المتأخرة عن طريق: الأتصال بمنسّق الجهة، أو المكاتبات الرسمية.

البند العاشر: آلية رفع الاقتراحات:

- 1) يتقدم المستفيد بتذكرة على النموذج الإلكتروني رقم (2).
- 2) يستلم الموظف التذكرة؛ ثم يقوم بالرد على المستفيد في حال كانت الإجابة متاحة لدى الإدارة، أو ترسل التذكرة للجهة المختصة للرد عليها؛ وذلك خلال يوم عمل.
- 3) في حال إحالة التذكرة للجهة المختصة، يتابع الموظف مع الجهة للرد على المستفيد خلال 3 أيام عمل.



- 4) في حالة الرد من الجهة؛ يبلِّغ المستفيد بالرد الوارد على نفس رقم التذكرة المتقدمة؛ ثم تغلق التذكرة.
- 5) في حالة عدم الرد من الجهة خلال الفترة المحددة 5 أيام عمل، تُقيَّد التذكرة متأخرة.
- 6) على مدير إدارة الاتِّصال المؤسَّسي الاستفسار عن التذكرة المتأخرة عن طريق: الاتِّصال بمنسَّق الجهة، أو المكاتبات الرسميَّة.

البند الحادي عشر: آليَّة رفع الشكاوى:

- 1) يتقدَّم المستفيد بتذكرة على النموذج الإلكتروني رقم (3).
- 2) يقوم المستفيد بتعبئة تعهد الشكاوى الوارد بتعميم رئيس الجامعة؛ برقم (١/٦٣٢٣٤ ص خ) وتاريخ ١٤٤٠/٠٧/٢٠هـ على النموذج الإلكتروني رقم (٣)، ثم يرفقها بالتذكرة المُقدَّمة للإدارة.
- 3) يستلم الموظف التذكرة؛ ثم يقوم بالرد على المستفيد في حال كانت الإجابة متاحة لدى الإدارة، أو تُرسل التذكرة للجهة المختصة للرد عليها؛ وذلك خلال يوم عمل.
- 4) في حال إحالة التذكرة للجهة المختصة؛ يتابع الموظف مع الجهة للرد على المستفيد خلال ٣ أيام عمل.
- 5) في حالة الرد من الجهة؛ يبلِّغ المستفيد بالرد الوارد على نفس رقم التذكرة المتقدمة؛ ثم تغلق التذكرة.
- 6) في حالة عدم الرد من الجهة خلال الفترة المحددة 5 أيام عمل؛ تُقيَّد التذكرة متأخرة.
- 7) على مدير إدارة الاتِّصال المؤسَّسي الاستفسار عن التذكرة المتأخرة عن طريق: الاتِّصال بمنسَّق الجهة، أو المكاتبات الرسميَّة.

البند الثاني عشر: آليَّة مقابلة مسؤول:

أولاً: استقبال طلب المقابلة:

- 1) يتقدَّم المستفيد بطلب الخدمة عبر تعبئة نموذج التذكرة الإلكترونية رقم (4)، أو منصَّة: (تواصل) التابعة لوزارة التعليم، أو من خلال إحدى قنوات تقديم الخدمة الرسميَّة للجامعة.
- 2) يُسلَّم مُنسَّق الاتِّصال ووحدة رعاية المستفيدين الطلب المُقدَّم من المستفيد، ويقوم بمعالجته؛ من خلال ترتيب الموعد الملائم للمستفيد بالتنسيق مع الجهة المختصَّة في الجامعة.



- (3) يُقَدِّم طلب المستفيد بمعاملة رسمية عبر نظام الاتصالات الإدارية (مسار) في الجامعة؛ وترسل من إدارة الاتصال المؤسسي إلى الجهة المطلوبة لاستكمال الإجراءات النظامية.
- (4) يبلغ المستفيد بالموعد المحدد رسمياً عن طريق: الهاتف، أو إحدى قنوات تقديم الخدمة الرسمية للجامعة.

ثانياً: إجراءات المقابلة:

- (1) تتم تهيئة المكان المخصص لمقابلة المستفيد؛ مع تجهيز كافة مرفقات الطلب من معلومات ومستندات.
- (2) يبلِّغ مُنَسَّقُ: (تواصل) الجهات ذات العلاقة بموضوع المستفيد لحضور المقابلة.
- (3) تُرصد إجراءات المقابلة مع المحافظة على سرِّيَّة المعلومات من مُنَسَّقُ: (تواصل) في وحدة رعاية المستفيدين؛ وفقاً للمعلومات المطلوبة من وزارة التعليم: (اسم المستفيد / الهوية / توقيت وتاريخ إجراء اللقاء / موضوع اللقاء / ملخص الإجراء الذي تم بعد اللقاء).

ثالثاً: الرد على المستفيد:

- (1) يتم تجهيز الرد على المستفيد من قبل وحدة رعاية المستفيدين في إدارة الاتصال المؤسسي؛ بالتنسيق مع الجهة المختصة.
- (2) يُرَاجَع الرد من قبل الإدارة العامة للشؤون القانونية؛ ويُعبأ النموذج الخاص بذلك (في حال الطلب).
- (3) يتم الرد على طلب المستفيد بمعاملة رسمية عبر نظام الاتصالات الإدارية (مسار)، وتُرسل من الجهة إلى إدارة الاتصال المؤسسي لاستكمال الإجراءات النظامية.
- (4) يُبلِّغ المستفيد بالرد رسمياً عن طريق منصة: (تواصل) التابعة لوزارة التعليم، أو إحدى قنوات تقديم الخدمة الرسمية للجامعة.
- (5) يُرَفَع الرد لوزارة التعليم (في حالة الحاجة) عبر التذكرة المرفوعة من المستفيد أو موظف الوزارة، ويبلِّغ المستفيد بالرد من خلال إحدى قنوات تقديم الخدمة الرسمية للجامعة.
- (6) على مدير إدارة الاتصال المؤسسي الاستفسار عن التذكرة المتأخرة عن طريق: الاتصال بمنسَّقُ الجهة، أو المكاتبات الرسمية.



البند الثالث عشر: آلية استقبال المستفيد:

- 1) يزور المستفيد مقر وحدة رعاية المستفيدين بإدارة الأتصال المؤسسي.
- 2) يستوفي موظف وحدة رعاية المستفيدين المعلومات الخاصة بالمستفيد عبر النموذج الإلكتروني رقم (ه).
- 3) يقوم الموظف بالرد على المستفيد في حال كانت الإجابة متاحة لدى الإدارة، أو ترسل التذكرة للجهة المختصة للرد عليها؛ وذلك خلال يوم عمل.
- 4) في حال إحالة التذكرة للجهة المختصة؛ يتابع الموظف مع الجهة للرد على المستفيد خلال 3 أيام عمل.
- 5) في حالة الرد من الجهة؛ يبلغ المستفيد بالرد الوارد على نفس رقم التذكرة المتقدمة؛ ثم تُغلق التذكرة.
- 6) في حالة عدم الرد من الجهة خلال الفترة المحددة 5 أيام عمل؛ تُقيد التذكرة متأخرة.
- 7) على مدير إدارة الأتصال المؤسسي الاستفسار عن التذكرة المتأخرة عن طريق: الأتصال بمنسّق الجهة، أو المكاتبات الرسميّة.

البند الرابع عشر: آلية تقديم الخدمة في البريد الإلكتروني:

- 1) يرسل المستفيد إلى البريد الإلكتروني المخصص بوحدة رعاية المستفيدين في إدارة الأتصال المؤسسي.
- 2) يستلم موظف وحدة رعاية المستفيدين البريد المرسل من المستفيد، ويقوم بتصنيفه حسب نوع الخدمة.
- 3) يتم تزويد المستفيد بالرد حسب توفر المعلومات لدى مُقدّم الخدمة، أو تزويد المستفيد ببيانات التواصل الداخلية للجهات في الجامعة؛ بالإضافة إلى إحالة البريد مباشرة لجهة الاختصاص؛ خلال 3 أيام عمل.
- 4) يتم تصنيف البريد الإلكتروني حسب مجلد الجهة؛ تسهيلاً للوصول لاحقاً.
- 5) يتم تسجيل بيانات المستفيد عبر البريد الإلكتروني بنموذج الحصر المخصص لاستخراج إحصائيات تفصيليّة دورية.
- 6) في حال إحالة البريد الإلكتروني للجهة المختصة؛ يتابع الموظف مع الجهة للرد على المستفيد؛ خلال 3 أيام عمل.
- 7) في حالة عدم الرد من الجهة خلال الفترة المحددة 5 أيام عمل؛ تُقيد التذكرة متأخرة.
- 8) على مدير إدارة الأتصال المؤسسي الاستفسار عن التذكرة المتأخرة عن طريق: الأتصال بمنسّق الجهة، أو المكاتبات الرسميّة.



البند الخامس عشر: آلية تقديم الخدمة في السنترال الجامعي:

- 1) يتم استقبال المكالمات عن طريق الهاتف الموحد لجامعة أم القرى من المستفيدين من داخل وخارج الجامعة، وتحويلها لجهة الاختصاص.
- 2) يتم الرد على مكالمات المستفيدين فوراً خلال ساعات العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس.
- 3) الرد على استفسارات المستفيدين، وتزويدهم بمعلومات التواصل المطلوبة للجهات المعنية.
- 4) عند استقبال حالة طارئة يقوم مُقدّم خدمة رعاية المستفيدين بالمتابعة مع الجهات المختصة؛ ثم الرد على المستفيد في أقرب وقت ممكن خلال يوم عمل.
- 5) في حالة عدم رد الجهات على المستفيدين؛ يتم تزويدهم بالخدمات الإلكترونية؛ مثل: التذاكر الإلكترونية، وغيرها.
- 6) يتم حصر جميع المكالمات الواردة للخدمة؛ ضمن نموذج حصر المنجزات الخاص بوحدة رعاية المستفيدين.
- 7) الإشراف على تشغيل مقسّمات الهاتف، ولوحات تحويل الاتصالات الهاتفية، ووحدات التحكم الخاصة بذلك؛ ل: توصيل المكالمات، الهاتفية، وتعليقها، وتحويلها، وقطعها.
- 8) متابعة حالة الأجهزة الهاتفية والمقسّمات، والتأكد من سرعة التبليغ عن الأجهزة والهواتف والخطوط المعطلة، وصيانتها في أسرع وقت ممكن.

البند السادس عشر: آلية تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن:

- 1) يتم استقبال المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن؛ مع تسهيل دخولهم لمقر وحدة رعاية المستفيدين ومرافقيهم؛ في حال طلب الخدمة حضورياً.
- 2) تجهيز قاعة الاستقبال بمقاعد مريحة؛ ومناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة.
- 3) استقبال مُنسّق الاتّصال المستفيد، ويمنحه الوقت الكافي لمعرفة تفاصيل طلبه واستفساره.
- 4) تتم تعبئة البيانات الخاصة بالمستفيد من ذوي الاحتياجات الخاصة من قبل الموظف المختص.
- 5) يتم تسجيل استفسار المستفيد من ذوي الاحتياجات الخاصة؛ مع توضيح مسار الطلب، وتقديم الخدمة، وتحديد الجهة المختصة.
- 6) استخدام البرامج والتقنيات الإلكترونية المساعدة؛ مثل: البرامج القارئة لذوي الإعاقة البصرية.
- 7) يتم الرد على المستفيد في حال توفر المعلومة لدى الإدارة، أو توجيهه للجهة المختصة في حال الحاجة لذلك.
- 8) في حالة عدم الرد من الجهة على المستفيد خلال الفترة المحددة 5 أيام عمل؛ تُقيّد التذكرة متأخرة.
- 9) على مدير إدارة الاتّصال المؤسّسي الاستفسار عن التذكرة المتأخرة عن طريق: الاتّصال بمنسّق الجهة، أو المكاتبات الرسمية.



البند السابع عشر: آلية تقييم الخدمات المُقدّمة للمستفيدين:

بعد الانتهاء من تقديم الخدمة للمستفيدين حضورياً أو إلكترونياً؛ يتم تزويدهم برابط تقييم الخدمة على النموذج رقم (٨)، وحثهم على التقييم؛ لتطوير الخدمات المُقدّمة.

- 1) يُقيّم المستفيد الخدمة، ومُقدّمها في الوحدة.
- 2) يُراجَع تقييم الخدمة من مدير إدارة الاتّصال المؤسّسي واللجنة المُشكّلة داخل الإدارة.
- 3) إحالة المقترحات للجنة التطوير والجودة في إدارة الاتّصال المؤسّسي؛ لتقييمها وإبداء المرئيات عليها.
- 4) رفع التّوصيات والمقترحات لصاحب الصلاحيّة .
- 5) تقييم الخدمات المُقدّمة للمستفيدين بشكل دوري، مع تقديم التقارير حولها لصاحب الصلاحيّة.

البند الثامن عشر: حقوق وواجبات المستفيد:

أولاً: حقوق المستفيد:

- 1) استقبال المستفيدين بلباقة واحترام.
- 2) الحصول على الخدمة كاملة.
- 3) الإجابة على الاستفسارات.
- 4) منحه الوقت الكافي.
- 5) الحصول على المعلومات الصحيحة لمُقدّم الخدمة.
- 6) احترام خصوصية المستفيد والمحافظة على سرّيّة المعلومات.
- 7) استقبال المقترحات والتعامل معها بجدية.
- 8) الحصول على المعلومات الخاصة بالخدمات التي تقدّمها المؤسسة للمستفيدين، وشروط وإجراءات تقديمها، وأوقاتها.
- 9) إمكانية الاعتراض على الحلول المُقدّمة، ومعرفة آليّتها .
- 10) معرفة أسباب عدم تقديم الخدمة؛ في حال تعرّض تقديمها.



ثانياً: واجبات المستفيد:

- 1) الالتزام بتقديم جميع الأوراق الثبوتية المطلوبة، وصحة البيانات المقدمة منه وتحمل مسؤولية الإبلاغ عن البيانات أو الوثائق المرفقة.
- 2) تقديم كافة المستندات المطلوبة للحصول على الخدمات.
- 3) الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها من مقدمي الخدمة، وتحري المصادقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
- 4) في حالة عدم رضا المستفيد عن الخدمات ومقدمي الخدمة؛ يجب عليه الإفصاح عن ذلك من خلال: إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة، أو التواصل الهاتفي، أو عبر نموذج قياس رضا المستفيدين؛ لإيصال وجهة نظره أو اقتراحه أو شكواه ثم اتخاذ اللازم بشأنها.
- 5) الالتزام بطلب الخدمة خلال أوقات العمل الخاصة والمعلن عنها .
- 6) حسن التعامل مع مقدم الخدمة.
- 7) الالتزام ونظافة المكان؛ خلال التواجد في مكان تقديم الخدمة للمستفيدين بالجامعة .

البند التاسع عشر: مؤشرات تقديم خدمات رعاية المستفيد:

- 1) تقاس المؤشرات بشكل دوري: ربعي، نصفي، سنوي .
- 2) تُقاس المؤشرات وفقاً للاحتياج في حال: الفعاليات الدراسية، أو المناسبات المحلية والعالمية.
- 3) تلتزم الإدارة بتقديم تقرير لصاحب الصلاحية عن مؤشرات خدمات المستفيدين المقدمة من الجامعة؛ وهي على النحو التالي:

أ- عدد المستفيدين من البريد الإلكتروني.

ب- عدد المستفيدين من التذاكر الإلكترونية.

ج- عدد المستفيدين من خدمات السنترال.

د- عدد البلاغات الصادرة من وحدة رعاية المستفيدين.

هـ- عدد المعاملات المنجزة للمستفيدين.



- و- عدد زيارات المستفيدين الحضورية لمقر تقديم الخدمة.
- ز- نسبة رضا المستفيدين عن الخدمات المُقدَّمة لهم عبر قنوات الخدمة.
- ح- نسبة رضا المستفيدين عن مُقدِّم الخدمة.

البند العشرون: ضمان جودة الخدمات المُقدَّمة لرعاية المستفيدين:

تعمل إدارة الاتصال المؤسسي على الارتقاء بجودة الخدمات المُقدَّمة للمستفيدين، ويعدّ قياس مدى رضاهم أولويةً بالنسبة للإدارة؛ من أجل تطوير السياسات والخدمات.

أولاً: رصد إنتاجية خدمات المستفيدين:

- 1) يقوم مقدِّمو الخدمة بتعبئة نموذج: (حصر المُنجزات) يومياً بكافة الخدمات المُقدَّمة.
- 2) متابعة المُدخلات أسبوعياً وشهرياً لمعرفة مُعدَّلات الإنجاز.
- 3) تُعرَض ملخَّصات الإنجاز، ومعدل كلِّ خدمة مُقدَّمة للمستفيدين في الاجتماع الدوري لوحدة رعاية المستفيدين.

ثانياً: المراجعة والتقييم:

تعقد وحدة رعاية المستفيدين بإدارة الاتصال المؤسسي اجتماعاً نصف سنوي؛ لمتابعة المُنجزات؛ وما يمكن تحسينه على النحو التالي:

- 1) مراجعة مؤشرات الأداء.
- 2) مراجعة الشكاوى والتطلُّمات.
- 3) تحليل البيانات المسجلة من مقدِّمي خدمة: (نموذج الحصر).
- 4) مراجعة استبانات رضا قياس المستفيدين.
- 5) مراجعة معايير ومتطلبات شهادة الجودة: (حيَّاك).



ثالثاً: التّطوير:

- (1) يُعقد اجتماع دوري وسنوي؛ لمناقشة ما يلي :
 - أ- منجزات وحدة رعاية المستفيدين.
 - ب- معدل إنجاز موظفي وحدة رعاية المستفيدين.
 - ج- المشكلات والعقبات ومجالات التحسين.
- (2) متابعة استحداث الخدمات والتقنيات؛ لمواكبة سرعة الوصول إليها من المستفيدين، والمقترحات المُقدّمة منهم.
- (3) اعتماد تنفيذ الأعمال التّطويريّة المحددة مسبقاً في الاجتماع السنوي.
- (4) يُعدُّ مسؤول الجودة تقريراً مفصّلاً عن الأعمال التّطويريّة؛ ويُعتَمَد من صاحب الصلاحيّة.
- (5) متابعة خطة التّطوير كلّ ربع عامٍ؛ وفق مؤشرات الأداء لوحدة رعاية المستفيدين.



الأحكام العامة:

- (1) تلتزم الإدارة بتقديم الخدمات للمستخدمين، وتهيئة البيئة المناسبة لهم، واستقبال مقترحاتهم واستفساراتهم وشكواهم، وإبلاغهم بالردود عليها.
- (2) تلتزم الإدارة بتقديم تقارير دورية وسنوية عن الخدمات المُقدّمة للمستخدمين؛ عبر القنوات المتاحة للخدمة.
- (3) للإدارة استحداث الخدمات والقنوات المُلبّية لاحتياجات المستخدمين؛ بعد استيفاء الموافقة عليها من صاحب الصلاحيّة.
- (4) على كل جهة داخل الجامعة تعيين مُنسّق لها؛ لتسهيل التّواصل مع وحدة رعاية المستخدمين.
- (5) تلتزم الإدارة بتحديث قنوات تقديم الخدمات للمستخدمين، ومتابعتها وفقاً للاحتياج.
- (6) تكون مسؤولية الإدارة متابعة محتوى الردود في كافة قنوات الخدمات المُقدّمة للمستخدمين؛ منذ استقبالها وحتى الرد عليها وإغلاقها؛ مع مراعاة إحالتها للجهة المختصة في حالة الحاجة لذلك.
- (7) تلتزم وحدة رعاية المستخدمين بما ورد في اللائحة الفنية لمواصفات الجودة في مراكز ووحدات رعاية المستخدمين: (حيّات)؛ الصادرة عن الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة.



المسوّغات النّظاميّة:

استند الدّليل على المسوّغات النّظاميّة والمتمّصلة ببعض التّعاميم واللوائح المعتمدة في الجامعات السّعوديّة؛ وهي على النّحو التّالي:

- (1) قرار إنشاء الإدارة العامّة للاتّصال المؤسّسي؛ رقم: 41020020697، وتاريخ: 1441/3/14 هـ
- (2) قرار ضم: (المركز الإعلامي، ومركز رعاية المستفيدين، وإدارة العلاقات العامة) إلى الإدارة العامّة للاتّصال المؤسّسي؛ رقم: 4102010566، وتاريخ: 1441/ 9/19 هـ
- (3) تعميم الهويّة البصريّة؛ رقم: 4302009900، وتاريخ: 1434/8/28 هـ
- (4) قرار اعتماد الهيكل التنظيمي ومهام الإدارة العامّة للاتّصال المؤسّسي؛ رقم: 4502004077، وتاريخ: 1445/4/16 هـ
- (5) اللائحة المنّظمة لشؤون منسوبي الجامعات السّعوديّين؛ من: أعضاء هيئة التّدريس ومن في حكمهم، وقواعدها التنفيذيّة بجامعة أمّ القرى.
- (6) اللائحة المنّظمة لشؤون الجامعات؛ والموافق عليها بالمرسوم الملكي؛ رقم: م/27، و تاريخ: 1441/ 3/2 هـ
- (7) ضوابط استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية؛ والموافق عليها بقرار مجلس الوزراء؛ رقم: (555)، وتاريخ: 1440/9/23 هـ
- (8) الدليل الإجرائي لحوكمة وتنظيم استخدام حسابات شبكات التواصل الاجتماعي لوزارة التعليم - الإصدار الأول 1441 هـ.
- (9) اللائحة الفنيّة لشهادة الجودة السّعوديّة: (حيّك) لمراكز خدمة المستفيدين - بتاريخ 3 / 6 / 1440 هـ.
- (10) الدليل الإرشادي للوصول الشامل في البيئة العمرانية للمملكة العربية السعودية 1431 هـ - 2010 م



النماذج الإلكترونية:

| الباركود | الرابط الإلكتروني | اسم النموذج | رقم النموذج |
|---|---|------------------|-------------|
|  | https://uq.sa/dXags6 | الاستفسارات | 1 |
|  | https://uqu.edu.sa/ccpa/App/Forms/Show/80655?ticket_cat_id=149654 | الاقتراحات | 2 |
|  | https://uqu.edu.sa/ccpa/App/Forms/Show/8653?ticket_cat_id=45663 | الشكاوي | 3 |
|  | https://uqu.edu.sa/ccpa/App/Forms/Show/82531?ticket_cat_id=150137 | طلب مقابلة مسؤول | 4 |



| الباركود | الرابط الإلكتروني | اسم النموذج | رقم النموذج |
|---|---|------------------------|-------------|
|  | https://uqu.edu.sa/ccpa/App/Forms/Show/82524?ticket_cat_id=150144 | زيارة مستفيد | 5 |
|  | https://uqu.edu.sa/ccpa/App/Forms/Show/82587?ticket_cat_id=150130 | الدعم للمنسقين | 6 |
|  | https://uqu.edu.sa/callcenter/49564 | تقييم خدمات المستفيدين | 7 |
|  | https://uqu.edu.sa/ccpa/App/Forms/Show/82636?ticket_cat_id=150186 | حصر المنجزات | 8 |



جامعة أم القرى
UMM AL-QURA UNIVERSITY

الموقع الإلكتروني: <https://uqu.edu.sa/> 

قنوات التواصل الاجتماعي: @uqu_edu 

البريد الإلكتروني: cscenter@uqu.edu.sa 

سنترال الجامعة: 0125426222 - 0125270000 - 0125501000 

خدمة الواتساب أب: +966125542487 