



جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY

# تقرير سنوي

## مركز الاتصالات الإدارية

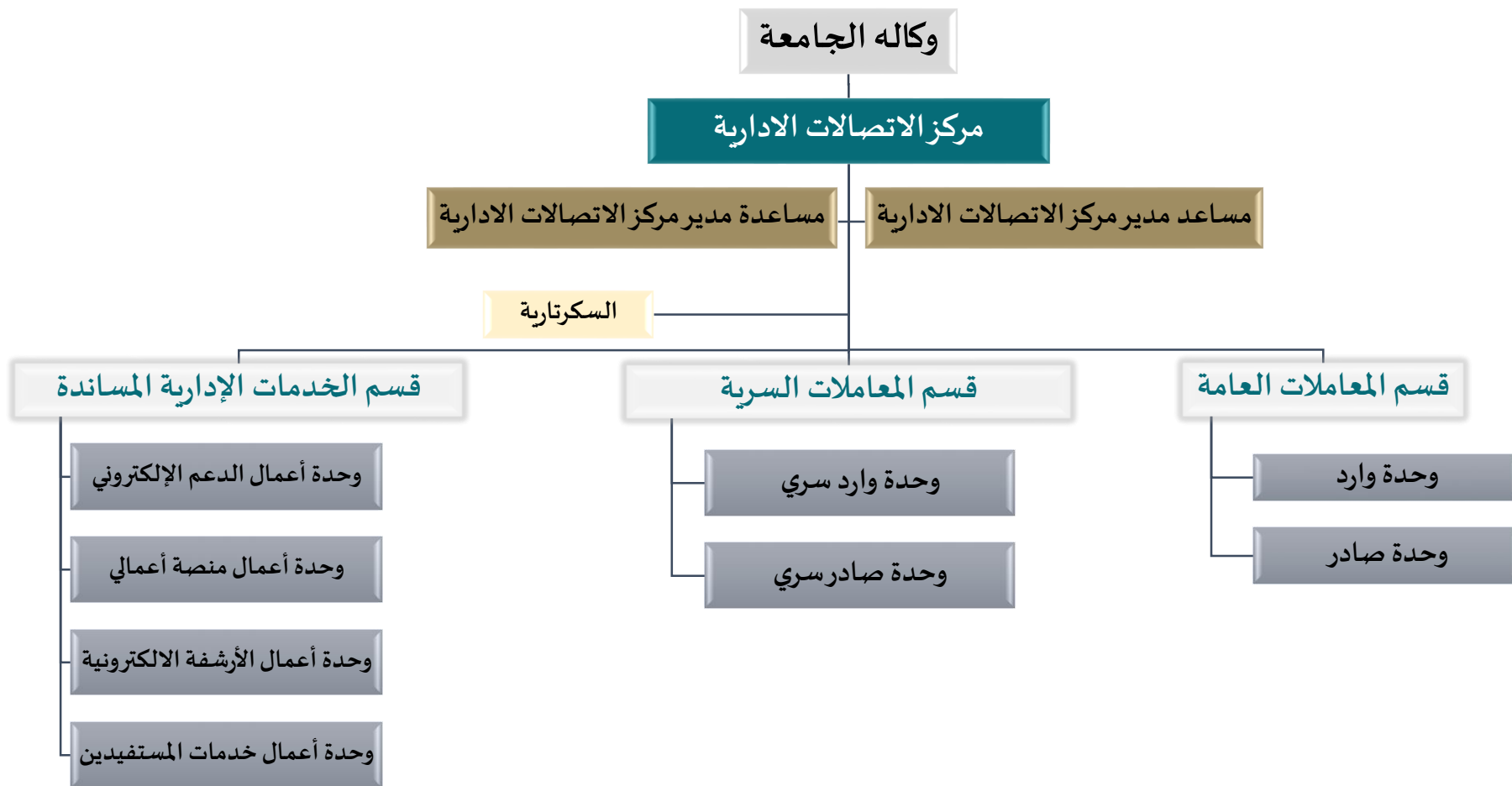
٢٠٢٢

# التوطئة

الاتصالات الإدارية بمعناها العام هي المشاركة والنقل عن طريق قنوات ووسائل الاتصال الحديثة وهي من الأهمية بمكان حيث تعتبر وسيلة فعالة تساهم في تحقيق الأهداف والخطط والتنفيذ الفعّال للتنظيم الإداري، ولا غنى عنها لاي نشاط إداري فردي او جماعي وتعتبر همزة الوصل بين الإدارات في أروقة الجامعة لما تقوم به من مهام ووظائف تسير العمل وتيسر أدواته وممكناته , وكذلك تحقق الرقابة الإدارية من خلال حوكمة إجراءات وعمليات التواصل المكتوب ، فهي تعتبر أساسية في أي منظمة مهما كان حجمها واي خلل في نظام الاتصالات من شأنه أن يعطل أو يأخر سير العمل الإداري في الإدارات الأخرى ، كما أن الاتصال الإداري الجيد يساهم في أداء الأعمال بأسلوب أفضل كما هو مخطط مسبقاً لها، كما يساهم في كسب الثقة بين الأفراد والجماعات داخل المنظمة، خاصة عند إجراء التغيير في طرق العمل والأعمال التطويرية الكلية أو الجزئية.

حيث يعتبر (مركز الاتصالات الادارية) من المراكز المهمة والفعالة في جامعة ام القرى لما يمتلكه من كوادر إدارية تحقق الجودة والكفاءة الإدارية وبرامج فنية مختصة بإدارة التواصل المكتوب بين الإدارات في جامعة ام القرى وخارجها ، ويرتبط إدارياً وتنظيمياً بوكيل الجامعة.

# الهيكل التنظيمي



# البطاقة الوصفية للمركز



## الوصف المهني

إدارة التواصل المكتوب  
الرقمي بين الجهات  
المستفيدة من خلال خلق  
خدمات إدارية فعالة  
بطريقة آمنة ومتكاملة  
وسهلة عبر قنوات  
إلكترونية واضحة و ميسرة.



## القيم

السرية - الأمانة - التميز -  
الجودة - الصدق - التعاون  
والتعاضد



## الرسالة

تمكين جميع المستفيدين من  
التمتع بخدمات إدارية فعالة  
بطريقة آمنة ومتكاملة وسهلة عبر  
قنوات إلكترونية واضحة و ميسرة.



## الرؤية

أتمتة التواصل المكتوب من  
خلال خلق بيئة مراسلات  
تقنية ذكية.

# البطاقة الوصفية لمهام المركز

01

رفع الكفاءة التشغيلية للبريد السعودي وتخفيض القيمة المالية.

02

تطوير آلية تسليم الوثائق الالكترونية للطلاب بالتعاون مع المعنيين بالقبول والتسجيل بالجامعة والمعنيين بالمؤسسة العامة بالبريد السعودي (البريد الممتاز EMS\_) من حيث أتمته إجراءات رفع بيانات الطلاب.

03

عمل مخطط سير إجراء نموذجي لهندرة العمليات التشغيلية.

04

خدمة توصيل وثائق التخرج وشهادات السيرة والسلوك ورقياً للمتخرجين حديثاً إلى منازلهم.

05

تصميم دليل سياسات وإجراءات للمركز.

06

تدريب منسوبي الجامعة على برنامج مسار للاتصالات الإدارية.

١. التنمية المهنية حيال كل ما يتعلق بمفهوم الجودة و التحسين المستمر في تقنية أداء نظام الاتصالات الإدارية "مسار" بالجامعة.
٢. خلق منظومة عمل من شأنها التكامل مع كافة جهات ادارات الجامعة المستفيدة.
٣. الدعم التقني للجهات الجامعية المستفيدة بشأن إدارة ملف بالمعاملات الإدارية ( داخلياً و خارجياً).

## الاستراتيجية

١. حوكمة إجراءات توريد و تصدير المعاملات بما يضمن المحافظة على سرية أوعية المعلومات المضمنة في المراسلات الجامعية ، وتنظيم تداولها، وذلك مع مراعاة صلاحيات النطاق التنظيمي لكل جهة.
٢. أتمتة التواصل المكتوب بالجامعة بشكل كامل .
٣. صناعة نقاط ضبط إجرائية حرجة (C C P) من شأنها إحكام آلية الإحالات الإلكترونية للمعاملات داخل النظام و ربطها بنطاق الصلاحية التنظيمية تبعاً للمستويات الإدارية

## التنفيذية



# ١- أبرز التحديات وأهم النقاط التطويرية

فصل مركز الوثائق والاتصالات الإدارية :

١- مركز الاتصالات الإدارية

٢- مركز الوثائق والمحفوظات

1

عدم الاتساق  
تنظيمياً و التكامل  
مع الكثير من  
القطاعات في  
الدولة

2

عدم وضوح  
مخطط سير  
العمليات التشغيلية  
في المركز

3

عدم وضوح آليات  
العمل بين المركز  
والقطاعات  
الداخلية



# أهم النقاط التطويرية

## ومخات التوجيه الإداري

١. ومضه عن مهارات التواصل.
٢. أساسيات مهمه في كتابة الخطابات وطريقة صياغاتها
٣. تنفيذ شروعات تثقيفية لنظام الاتصالات الإدارية (مسار) عدد (٢٥)



## اعمال التطوير الاداري

هندرة العمليات الإدارية بالمركز



## احصائيات اللقاء التثقيفي لنظام مسار المحدث

١. تنفيذ ٢٤ لقاء لمنسوبي ومنسوبات الجامعة (العابدية - الزاهر-العزيرية - الشيشة - ريع - ذاخر).
١. تنفيذ لقاء القنفذة لمنسوبي ومنسوبات
٢. تنفيذ لقاء الجموم



## اعمال التنظيم الاداري

١. تنفيذ مصفوفه تكامل خارجية لعدد (٢٧) إجراء مع عدد (٥) جهات داخلية وخارجية.
٢. تنفيذ مصفوفه داخلية لتوزيع موظفين المركز على (١٠) وحدات ومنح الصلاحيات بالاتساق المسمى



# أهم النقاط التطويرية

## الدورات التدريبية

- 1- تدريب على نظام الاتصالات الإدارية (مسار)
- 2- فهرسة المعاملات الإدارية  
(٩٤) مستفيد  
(٣٣) جهة

## البريد الممتاز ( سبل )

اجمالي (٣٦٧٤٥)

سبل



## حصر قرارات الإبتعاث

- 1- خارج المملكة (٣٢٢)
- 2- داخل المملكة (١٢٢)  
اجمالي (٤٤٤)

وزارة التعليم  
Ministry of Education

## نظام أعمال وزارة التعليم

اجمالي (١٦٧٢)

## ارسال دعوات

دعوة ممثلي الشركات والمؤسسات وديريها  
التنفيذيين للمشاركة في ورشة عمل مخرجات  
جامعة ام القرى بين الواقع والتطلعات

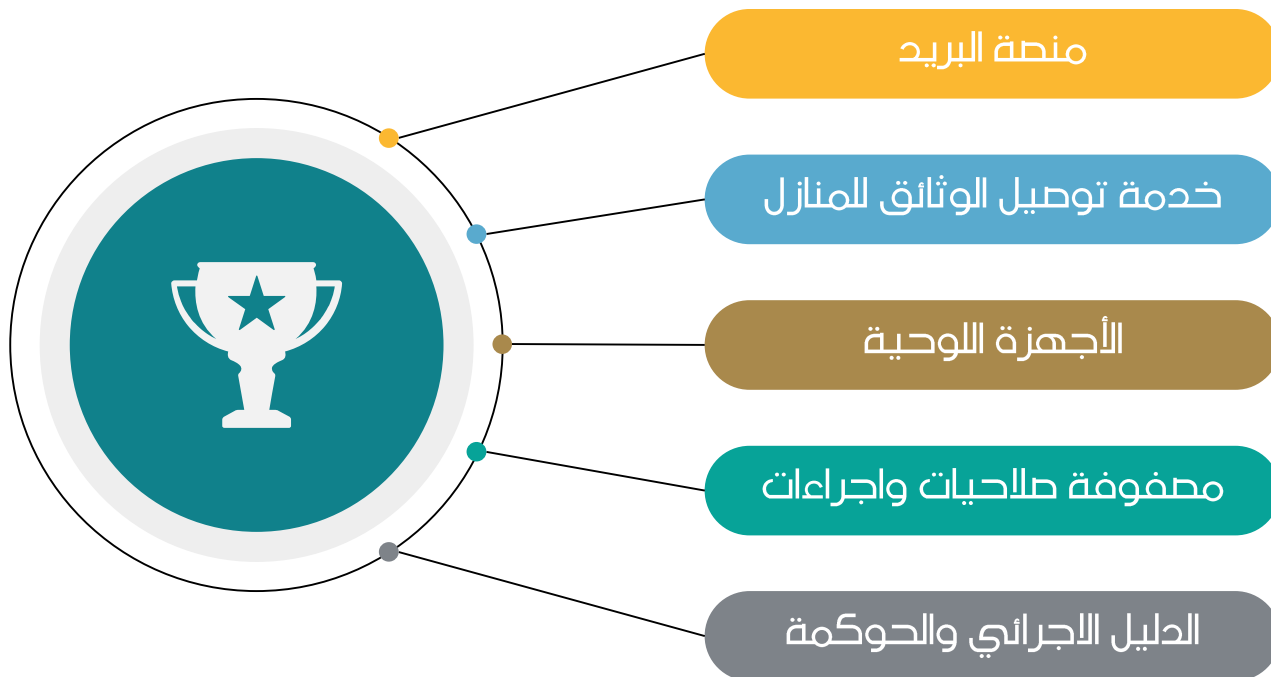
اجمالي (٢٥٦)

## التعاميم

اجمالي (٥٧٥)



# أهم النقاط التطويرية



# أبرز النقاط التطويرية لنظام مسار

01 ➤ إضافة إمكانية عمل متابعة للمعاملات الواردة كصورة ونسخة بالتحديد من الوارد أو من التفاصيل إضافة ايقونة المتابعة بنفس صلاحية ايقونة المتابعة للمعاملة الأصل.

تم ضبط آلية الاطلاع على المرفقات المرتبطة بحيث تكون متفقة تماما مع الصلاحيات الممنوحة للمستخدم.

02

03 ➤ تم تطوير خاصية تسليط الضوء في المرفقات وتحسين جودة عرض المرفق عند التكبير.

حرصاً على دقة وسلامة البيانات في حركة المعاملة تم إضافة خاصية اعادة اليوزر على الصفحة الرئيسية اذا كان مطلع على تفاصيل معاملة وتم احالة المعامله من قبل موظف اخر.

04

05 ➤ تطوير عرض ارقام التكاليف بشكل سليم في الصفحة الرئيسية عند اضافة او اتهاء او مسح تكليف.

إضافة إمكانية رفع وتحميل ملف (power point) على النظام.

06

07 ➤ إضافة ظهور اسم الإدارة اولا ثم اسم الموظف في بيانات المعاملة في عمود المُرسَل في حركة المعاملة.

إلزام المستخدم بتوضيح سبب تنشيط المعاملة وتدوينها في حركة المعاملة.

08

# أبرز النقاط التطويرية لنظام مسار

إضافة امكانيه تطبيق \*Black box على مستويين رئيسين في الإدارة المحال لها المعاملة السرية :

- إخفاء حركة المعاملة على المستوى الرئيسي للجهة .
- إخفاء الحركات الإدارية على مستوى الإدارة والجهات الداخلية للجهة المحال لها المعاملة .

09

ربط التوقيعات جميعها بسيرفرات الجامعة الداخلية عبر نقل التوقيعات من قاعدة البيانات لنظام مسار الى الأنظمة الداخلية للجامعة.

10

تم تحسين استجابة سرعة فتح مسار من الويب على اجهز المحمول.

11

تمكين صاحب صلاحية الاطلاع على المعاملة من فرز أسماء الموظفين والجهات المحالة لهم القرارات والتعاميم بصورة يسيره وسريعه.

12

- سعيًا لحوكمة ومرآة النظام تم إضافة التقارير الآتية:
- 1- تقرير لإظهار اشعارات تنبيه مدير النظام عند اضافة او الغاء الادوار الوظيفية للمستخدمين.
  - 2- تقرير المعاملات التي تم توقيع مرفقاتها .
  - 3- التقرير المجمع لإنتاجية الموظف.
  - 4- تقرير المعاملات الملغاة.

13

تحسين وتطوير جودة وآلية اظهار العلامة المائية اسم الموظف واسم الإدارة باللغة العربية والإنجليزية بعد اضافة ال tag الخاصة بكل قيمه في تصميم العلامة المائية بإعدادات النظام , OrganizationNameAr OrganizationNameEn وذلك سعياً الى ضبط واحكام تداول المرفقات وفق قنواتها النظامية.

14

إضافه خاصيه ارسال اشعار تنبيه في حاله تعديل المرفقات (الإضافة – الحذف ) من صندوق الصادر، وتكون على لأول حركة إدارية على المعاملة سواءً كانت أصل أو صورة ونسخة أو قرار وتعميم.

15

تم التحديث على مزايا تسجيل المعاملة عند إضافة بيانات (صاحب المعاملة) حقل رقم الهاتف اصبح الزامى والتأكد من ان الرقم غير مستخدم آلياً.

16

إخفاء حركة المعاملة للجهات ذات الخصوصية الإدارية ، بحيث لا يمكن الإطلاع على كامل تفاصيل حركة المعاملة إلا من قبل المخولين نظاماً والمعنيين داخل الجهة فقط. **Black box:**

# أبرز النقاط التطويرية لنظام مسار

17

إضافه خاضيه عند الغاء معامله او قرار يكون كتابة سبب الإلغاء(الوارد في الطلب الرسمي عن طريق التذاكر الالكترونية) اجباري ويمكن استعراض ذلك في التقارير ذات العلاقة .

إضافه رساله تأكيد و اقرار عند حذف صفحه من صفحات المرفق بتأكد المستخدم من نظامية الاجراء المتبع مثل رساله التأكيد عند حذف المرفق كاملا.

18

سعيًا إلى ضبط آليات التقرير تم حصر تقرير الإنتاجية الخاصة بالموظفين بتصديرها إلى صيغ غير قابلة للتعديل (pdf).

19

تمكين المستخدم من الاطلاع على معاملات أنظمة الاتصالات الإدارية السابقة عند البحث في المعاملات المرتبطة  
"وفق الصلاحيات الممنوحة نظاماً للمستخدم".

20

وضع صيغة إقرار وتعهد يظهر إلكترونياً للشخص المُفوض (صاحب طلب التفويض) والمُفوض بالوعي والالتزام التام بالحدود على أمن اوعية المعلومات الواردة في معاملات الصندوق ، وان التفويض لا يعفي أي من الطرفين من المسؤولية والمساءلة النظامية في حال عدم الالتزام بالمحافظة على سرية المعلومات والوثائق الرسمية وعدم نشرها أو إفشاء المعلومات الواردة فيها أو الاحتفاظ بها في الأجهزة الشخصية وذلك وفق ما جاء في توجيه سعادة رئيس الجامعة المعمم برقم (٩٨٥٦.٢٠٠٤٣) بتاريخ ٢٧-٠٨-١٤٤٣هـ.

21

# أبرز النقاط التعزيزية للأمن السيبراني

01

تشفير transaction id & attachment  
في id insert api عند اضافته مرفق في  
التسجيل و المعاملة المنشأة والتنبيهات.

02

تشفير مسار مرفقات الاوفيس عند  
المعاينة بحيث لا يمكن للمستخدم  
الاطلاع على مرفقات معاملة أخرى.

03

تعديل رابط التوقيعات في اعدادات النظام  
بحيث تم تفعيل تشفير البيانات المرسله الي API  
وتم تفعيل Unicode and Decode في تشفير  
البيانات.

04

تشفير بيانات المتصفح وجعلها غير مقروءة  
(Auth Ticket Encryption – username )  
and password Encryption-Add  
Multifactor Authentication – App  
setting Encryption).

05

حظر إدراج جميع الملفات التي من الممكن ان  
تشكل خطورة امنيه على النظام سواء في  
مرفقات المعاملة او Chat بين الموظفين في  
متصفح الويب وتطبيق الجوال، وكذلك حظر  
إضافة جميع الروابط الغير مرغوب فيها في  
html injection (متصفح الويب).

06

منع وصول غير المصرح بهم من قراءة او  
ارسال رسائل الشات بين الموظفين عن  
طريق تشفير ( user id) في متصفح  
الويب.

07

منع إمكانية الوصول إضافة او حذف  
توقيع او اختام للموظفين دون  
موافقتهم في متصفح الويب وتطبيق  
الموبايل.

08

تشفير id الخاص بالمرفقات في كل أنواع  
التحميل والطباعة سواء كانت من داخل  
المرفقات او (fast access).

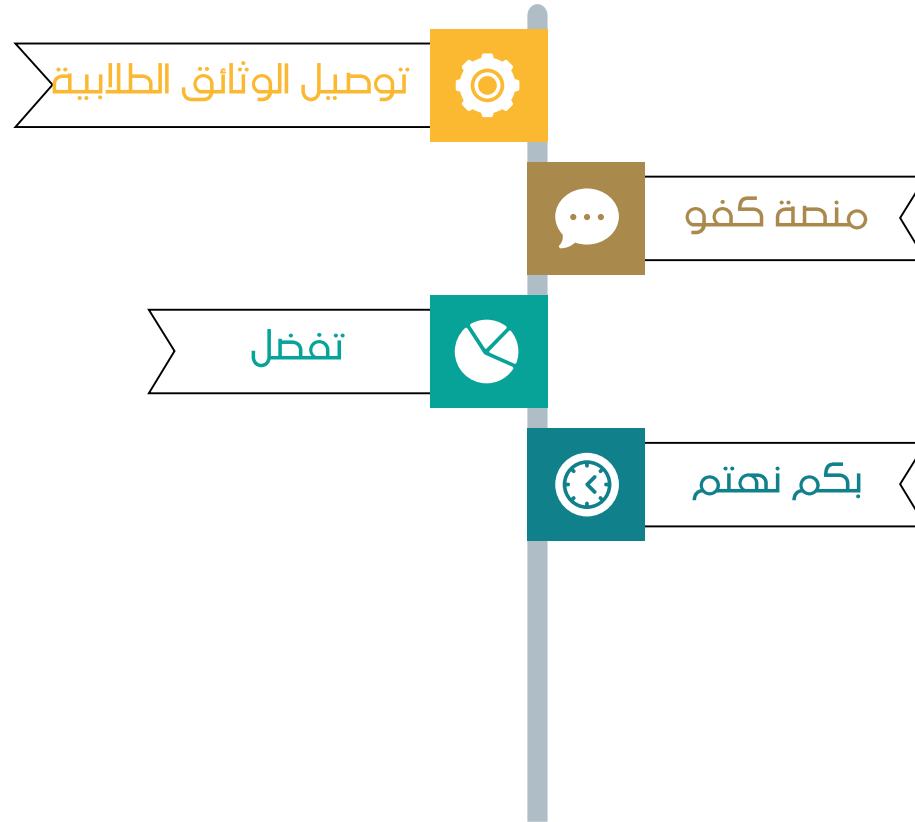
09

انشاء تقرير لإظهار المعاملات التي تم إلغاؤها  
الفلتر ( اسم الإدارة – رقم المعاملة).



## ٢-المبادرات





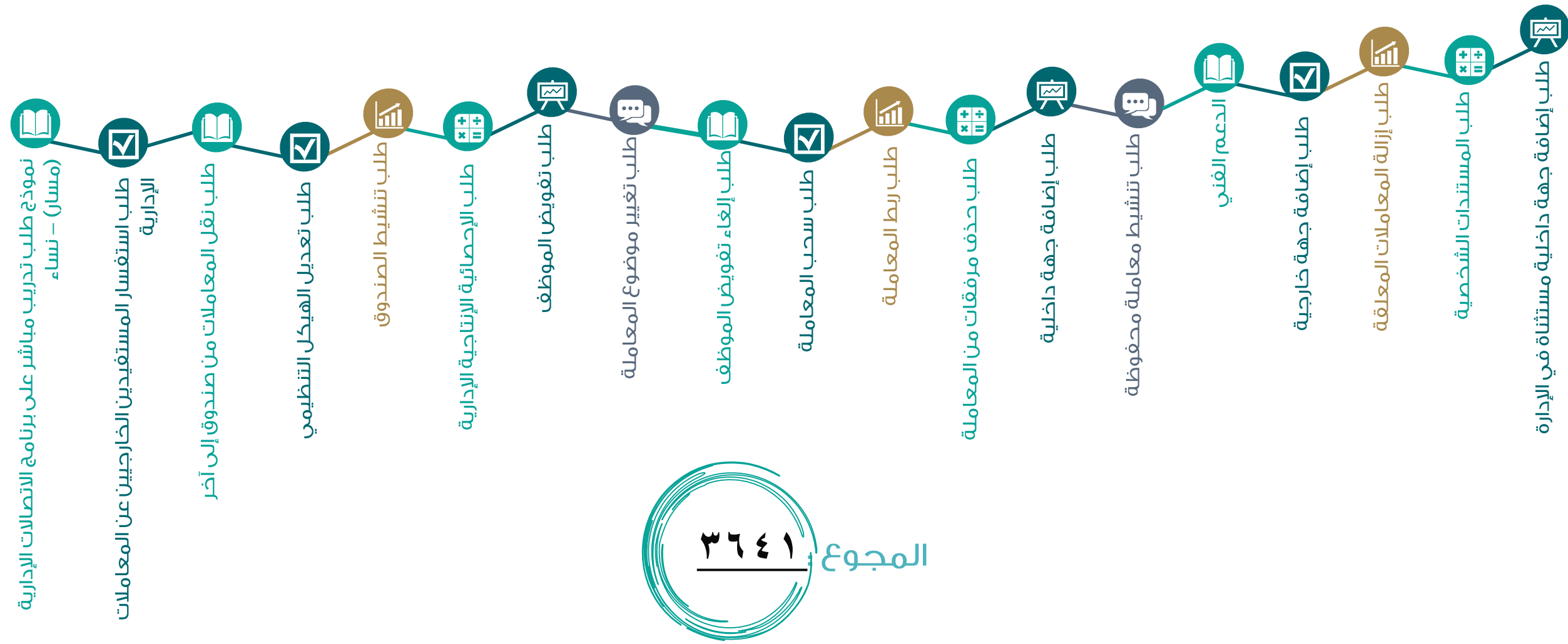


## ٣- أبرز الإنجازات

## أبرز الانجازات

١. هندرة أعمال المركز مما نتجه عنه رفع القدرة الإنتاجية للمركز لتطوير التعاون مع البريد السعودي (سبل)
٢. تخفيض قيمة البعثة الواحدة بمقدار (٥ ريال) ما يفوق (١٥٠,٠٠٠) خلال الفترة .
٣. تطوير آلية تسليم الوثائق الالكترونية للطلاب بالتعاون مع المعنين بالقبول والتسجيل بالجامعة والمعنين بالمؤسسة العامة بالبريد السعودي (البريد الممتاز \_ EMS \_ ) من حيث أتمتة إجراءات رفع بيانات للطلاب والتجهيز لعمل منصة مشتركة مختصة بذلك بين الجامعة والبريد.
٤. خدمة تسليم وثائق التخرج للمتخرجين حديثاً إلى منازلهم.
٥. إعداد وتنفيذ دليل سياسات وإجراءات للمركز.
٦. تدريب منسوبي الجامعة على برنامج مسار للاتصالات الإدارية.

# إحصائيات التذاكر الإلكترونية



والله ولي التوفيق



جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY