

جامعة أم القرى
UMM AL-QURA UNIVERSITY



دليل الخدمات

بإدارة الخدمات التعليمية

2023-2022





الرؤية

الرقمي باستمرار نحو الريادة والتميز في تقديم الخدمات لكافة القطاعات التعليمية بالجامعة ولجميع المستفيدين.

الرسالة

الاهتمام بتطلعات وطموحات العملاء من داخل وخارج الجامعة وتحقيق رغباتهم بالتطوير والتحسين المستمر للخدمات التي تقدم لهم.

الهدف

تحقيق إنجازات كبيرة في تقديم الخدمات التعليمية والوصول إلى مستويات تطويرية عالية الجودة في هذا المجال تفوق توقعات واهتمامات المستفيدين.



فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
1	البسمة
2	الرؤية
2	الرسالة
2	الهدف
3	قائمة المحتويات
4	المقدمة
اسم الخدمة	
5	الاستفسارات والاقتراحات
7	توفير المستلزمات والأجهزة التعليمية
9	طلب صيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية
13	النقل والاتصال المرثي
15	التواصل الهاتفي
17	استقبال الرسائل البريدية
19	متابعة إتمام إجراءات إخلاء الطرف
21	استقبال تذاكر خدمة تواصل التابعة لوزارة التعليم
23	المراسلات الكتابية والمحادثات عبر تطبيق واتساب



المقدمة:

تلعب إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى دوراً فاعلاً في ترسيخ مفهوم تعزيز دور الخدمات التعليمية التي تقدم للعملاء من داخل وخارج الجامعة، حيث عززت من إجراءات التطوير والتحسين المستمر لمراحل تقديم هذه الخدمات للمستخدمين وعملت على تقليص الفترة الزمنية للحصول على الخدمة وتسهيل الإجراءات ومتابعة خط سير العمليات الخاصة بالخدمة وتسليم الخدمة في زمن قياسي ووقت وجيز.

كما قامت الإدارة إلى استحداث أنماط إدارية متطورة، ووضعت الخطط والبرامج التي تهدف إلى التحول نحو أتمته كافة خطوات تقديم الخدمات التعليمية للعملاء باستخدام النماذج الالكترونية وشاشات البرامج التطبيقية وataحت هذه الوسائل التقنية الحديثة تقديم هذه الخدمات للعملاء بكل سهولة ويسر.

وفي ظل الحاجة الماسة إلى إدارة هذه الخدمات بادرت إدارة الخدمات التعليمية مبكراً بإنشاء وحدة لخدمة العملاء تتبع مباشرة لمدير إدارة الخدمات التعليمية، حيث أوكلت إليها أعمال عديدة منها استقبال مكالمات العملاء والرد عليها، الرد على الرسائل الواردة بالبريد الالكتروني، استلام الرسائل الواردة عبر شبكات التواصل الاجتماعي والتفاعل معهم بالرد عليهم، الرد على استفسارات العملاء والاستماع إلى اقتراحاتهم ووضع الحلول المناسبة لمشكلاتهم، مما ساعد على رفع مستوى الخدمات التي تقدمها الإدارة لكافة القطاعات الأكاديمية والقطاعات الأخرى ذات العلاقة.

وفي ظل هذه النقلة النوعية في تقديم الخدمات والتطور التقني والتحول إلى اساليب التعاملات الإلكترونية، أكملت إدارة الخدمات التعليمية بناء نظام إدارة الجودة الشاملة (أيزو 9001 – 2015) وتطبيقه على جميع الإدارات والأقسام والوحدات في سبيل تحقيق جودة الإجراءات والعمليات الإدارية في تقديم الخدمات التعليمية، ورفع كفاءة الأداء في منظومة العمل الإداري والتنظيمي والفني.

وتجدر الإشارة هنا أن إدارة الخدمات التعليمية تقدم حالياً مجموعة من الخدمات للقطاعات الأكاديمية بالجامعة من خلال موقعها الالكتروني تشمل: الرد على الاستفسارات والاقتراحات، توفير المستلزمات والأجهزة التعليمية، صيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية، النقل والاتصال المرئي، التواصل الهاتفي، استقبال الرسائل البريدية، متابعة إتمام إجراءات إخلاء الطرف، استلام تذاكر خدمة تواصل التابعة لوزارة التعليم، المراسلات الكتابية والمحادثات عبر شبكات التواصل الاجتماعي.



اسم الخدمة	
الاستفسارات والاقتراحات	
القسم	
الشؤون الإدارية	
وصف الخدمة	
<ul style="list-style-type: none">• استقبال التذاكر الالكترونية من نموذج الاستفسارات والاقتراحات.• إحالة التذكرة الى قسم الشؤون الادارية واسنادها تلقائي لمسؤول القسم من خلال الإجراءات الداخلية.• افادة العميل سواءً كان المستخدم من داخل الجامعة –المجتمع الجامعي "طلبة / الكوادر الاكاديمية / الكوادر الادارية" او المستخدم من خارج الجامعة من قبل مساعد المشرف العام للشؤون الإدارية أو ممثلي خدمة العملاء.• مراسلة مسؤول القسم ورافق تقارير أسبوعية عن حالة التذاكر الالكترونية لدى القسم موضحاً عدد التذاكر (مفتوحة/محوطة- معلقة – تحت الإجراء)، والعدد الإجمالي.	
المتطلبات	
1	أن يكون مقدم الخدمة من إحدى قطاعات الجامعة أو خارجها
خطوات التقديم	
1	الدخول إلى موقع الجامعة الإلكتروني من خلال الرابط /https://uqu.edu.sa
2	الوصول الى موقع إدارة الخدمات التعليمية من خلال الرابط https://uqu.edu.sa/edu_services
3	من صفحة الخدمات اختر طلب استفسارات واقتراحات
4	تعبئة النموذج
5	الضغط على ارسال



قطاعات الجامعة المختلفة او خارجها	الفئة المستهدفة
الموقع الالكتروني للإدارة	قنوات تقديم الخدمة
خدمة العملاء	
+966125583888	الهاتف
Edu_services@uqu.edu.sa	البريد الالكتروني
7:30 – 2:30 م	ساعات العمل



اسم الخدمة	
توفير المستلزمات والأجهزة التعليمية	
القسم	
الفصول الدراسية	
وصف الخدمة	
<ul style="list-style-type: none">• استقبال التذاكر الالكترونية من نموذج توفير المستلزمات والأجهزة التعليمية• إضافة ملاحظة داخلية موجه رئيس القسم عند الضرورة في حال تم التواصل مع العميل لتوضيح بعض الأمور غير المكتملة• تغيير سير المعاملة من وحدة خدمة العملاء الى قسم الفصول الدراسية واسنادها تلقائي لرئيس القسم من خلال الإجراءات الداخلية• يتولى رئيس قسم الفصول الدراسية اسناد التذكرة لمنسوبي القسم حسب التوجه الداخلي لديهم وإضافة ملاحظة توضح مجريات آلية عمل إتمام إجراءات الطلب• عند الانتهاء من الطلب سواء (تم الإنجاز، لم يتم الإنجاز، الخ) يتولى رئيس القسم او أحد موظفيه بتحويل التذكرة الى وحدة خدمة العملاء مع ضرورة وجود رد ليتم اشعار العميل بما تم سواء الإنجاز او لم يتم• عند استلام التذكرة المسندة الى قسم خدمة العملاء، يتم إضافة الرد للعميل بناء على افادة رئيس القسم او أحد موظفيه• يتم اغلاق التذكرة، ومن ثم اسنادها الى رئيس القسم، ليتم احتسابها ضمن التذاكر المغلقة للقسم• يتم إضافة رابط تقييم الخدمة برد الاشعار• يتم حصر جميع التذاكر المغلقة التي تم الإفادة بعدم الإنجاز لعدم توفر المستلزم التعليمية وتم حصرها لدى قسم الفصول وارسالها عبر البريد لرئيس قسم الفصول للإفادة عن موعد التوريد وتوفير المستلزم التعليمي، والهدف من ذلك إعادة فتح التذكرة وتلبية طلب العميل حين توريد المستلزم. يتم حصر جميع التذاكر المغلقة التي تم الإفادة بعدم الإنجاز لعدم توفر المستلزم التعليمية وتم حصرها لدى قسم الفصول وارسالها عبر البريد لرئيس قسم الفصول للإفادة عن موعد التوريد وتوفير المستلزم التعليمي، والهدف من ذلك إعادة فتح التذكرة وتلبية طلب العميل حين توريد المستلزم.• يتم مراسلة رئيس القسم ورفاق تقارير أسبوعية عن حالة التذاكر الالكترونية لدى القسم موضحاً عدد التذاكر (مفتوحة /محوّلة- معلقة - تحت الإجراء)، والعدد الإجمالي	
المتطلبات	
1	أن يكون مقدم الخدمة من إحدى كليات الجامعة
2	فروع الجامعة



القطاعات الأخرى ذات العلاقة	3
خطوات التقديم	
الدخول إلى موقع الجامعة الإلكتروني من خلال الرابط /https://uqu.edu.sa	1
الوصول إلى موقع إدارة الخدمات التعليمية من خلال الرابط https://uqu.edu.sa/edu_services	2
من صفحة الخدمات اختر طلب توفير المستلزمات التعليمية	3
تسجيل الدخول لبوابة الخدمات الالكترونية	4
تعبئة النموذج (التذكرة الالكترونية)	5
الضغط على ارسال	6
معلومات عن الخدمة	
الكلية بالمقر الرئيسي والفروع	الفئة المستهدفة
الموقع الإلكتروني للإدارة	قنوات تقديم الخدمة
خدمة العملاء	
+966125583888	الهاتف
Edu_services@uqu.edu.sa	البريد الإلكتروني
٢٠ 2:30 – 7:30	ساعات العمل



اسم الخدمة	
صيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية	
القسم	
مركز الصيانة	
وصف الخدمة	
<ul style="list-style-type: none">• استقبال التذاكر الإلكترونية من نموذج صيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية• سيتم إضافة ملاحظة داخلية موجه رئيس القسم <u>عند الضرورة</u> في حال تم التواصل مع العميل لتوضيح بعض الأمور غير المكتملة• تغيير سير المعاملة من وحدة خدمة العملاء الى مركز الصيانة وإسنادها تلقائي لرئيس القسم من خلال الإجراءات الداخلية• يتولى رئيس مركز الصيانة بتسليم مهمة انجاز الطلب لمنسوبي المركز حسب التوجه الداخلي لديهم وإضافة ملاحظة توضح مجريات آلية عمل إتمام إجراءات الطلب• عند الانتهاء من الطلب سواء (تم الإنجاز، لم يتم الإنجاز، الخ) يتولى رئيس القسم بتحويل التذكرة الى وحدة خدمة العملاء مع ضرورة وجود رد ليتم اشعار العميل بمجريات الطلب ويكون الرد موضحاً به تاريخ الإنجاز أو موعد الزيارة الميدانية ... الخ• عند استلام التذكرة المسندة الى قسم خدمة العملاء، يتم إضافة الرد للعميل بناء على افادة رئيس المركز• يتم اغلاق التذكرة، ومن ثم اسنادها الى رئيس المركز، ليتم احتسابها ضمن التذاكر المغلقة للمركز• يتم إضافة رابط تقييم الخدمة ببرد الاشعار• يتم مراسلة رئيس المركز وارقاق تقارير أسبوعية عن حالة التذاكر الالكترونية لدى المركز موضحاً عدد التذاكر (مفتوحة /محوّلة- معلقة - تحت الاجراء)، والعدد الإجمالي• فيما يخص تطبيق اتقان يتم اعتماد بلاغات الصيانة بعد التأكد من سلامة وصحة المعلومات المدخلة وتحويل البلاغ الى مركز الصيانة	
المتطلبات	
أن يكون مقدم الخدمة من إحدى كليات أو إدارات الجامعة بالمقر الرئيسي	1



خطوات التقديم

الدخول إلى موقع الجامعة الإلكتروني من خلال الرابط /https://uqu.edu.sa	1
الوصول الى موقع إدارة الخدمات التعليمية من خلال الرابط https://uqu.edu.sa/edu_services	2
من صفحة الخدمات اختر طلب صيانة	4
الدخول على صفحة منظومة اتقان (بلاغات الصيانة)	5
من صفحة متابعة البلاغات اختر بلاغ جديد أو التواصل على الواتساب	6
الضغط على الاختيار المناسب	7
تعبئة البيانات	8

معلومات عن الخدمة

الكلية والمراكز والإدارات بالمقر الرئيسي	الفئة المستهدفة
الموقع الإلكتروني لإدارة الخدمات التعليمية	قنوات تقديم الخدمة

خدمة العملاء

+966125583888	الهاتف
Edu_services@uqu.edu.sa	البريد الإلكتروني
٢٥ 2:30 – 7:30	ساعات العمل



اسم الخدمة	
النقل والاتصال المرثي	
القسم	
النقل والاتصال المرثي	
وصف الخدمة	
<ul style="list-style-type: none">• استقبال التذاكر الالكترونية من نموذج طلب توثيق نشاط• إضافة ملاحظة داخلية موجه رئيس القسم عند الضرورة في حال تم التواصل مع العميل لتوضيح بعض الأمور غير المكتملة• تغيير سير المعاملة من وحدة خدمة العملاء الى قسم النقل والاتصال المرثي واسنادها تلقائي لرئيس القسم من خلال الإجراءات الداخلية• يتولى رئيس قسم النقل والاتصال المرثي اسناد التذكرة لمنسوبي القسم حسب التوجه الداخلي لديهم وإضافة ملاحظة توضح مجريات آلية عمل إتمام إجراءات الطلب• عند الانتهاء من الطلب سواء (تم الإنجاز، لم يتم الإنجاز ، الخ) يتولى رئيس القسم او أحد موظفيه بتحويل التذكرة الى وحدة خدمة العملاء مع ضرورة وجود رد ليتم اشعار العميل بما تم سواء الإنجاز او لم يتم• عند استلام التذكرة المسندة الى قسم خدمة العملاء، يتم إضافة الرد للعميل بناء على افادة رئيس القسم او أحد موظفيه• يتم اغلاق التذكرة، ومن ثم اسنادها الى رئيس القسم، ليتم احتسابها ضمن التذاكر المغلقة للقسم• يتم إضافة رابط تقييم الخدمة برد الاشعار• يتم مراسلة رئيس القسم ورفاق تقارير أسبوعية عن حالة التذاكر الالكترونية لدى القسم موضحاً عدد التذاكر (مفتوحة/محوطة- معلقة - تحت الاجراء)، والعدد الإجمالي	
المتطلبات	
أن يكون مقدم الخدمة من الدراسات العليا وعمادة شؤون الطلاب وبعض الجهات ذات العلاقة	1
خطوات التقديم	



الدخول إلى موقع الجامعة الإلكتروني من خلال الرابط /https://uqu.edu.sa	1
الوصول الى موقع إدارة الخدمات التعليمية من خلال الرابط https://uqu.edu.sa/edu_services	2
من صفحة الخدمات اختر طلب توثيق نشاط من النقل والاتصال المرئي	3
تسجيل الدخول الموحد لبوابة الخدمات الالكترونية	4
تعبئة النموذج (التذكرة الالكترونية)	5
الضغط على ارسال	6

معلومات عن الخدمة

منسوبي الدراسات العليا وعمادة شؤون الطلاب وبعض الجهات ذات العلاقة في الجامعة	الفئة المستهدفة
الموقع الإلكتروني لإدارة الخدمات التعليمية البريد الإلكتروني للقسم التوجيه المباشر من رئيس القسم	قنوات تقديم الخدمة

خدمة العملاء

+966125583888	الهاتف
Edu_services@uqu.edu.sa	البريد الإلكتروني
٢٠ 2:30 – 7:30	ساعات العمل



اسم الخدمة	
التواصل الهاتفي	
القسم / الوحدة	
وحدة خدمة العملاء	
وصف الخدمة	
<ul style="list-style-type: none">• يقوم ممثل وحدة خدمة العملاء باستقبال جميع المكالمات الواردة للإدارة عبر نظام الشبكة الهاتفية للجامعة (تحويله / رقم ثابت)• الترحيب بالعميل والتعريف بالاسم والجهة• تسجيل معلومات العميل (اسم العميل الثلاثي* - الفئة (أكاديمي-إداري-طلاب) - رقم الجوال* - جهة العمل)• كتابة استفسار العميل والتأكد من الطلب• يكون الرد بتوجيه وارشاد العميل بطريقة الرفع المعتمدة وهي استخدام التذاكر الالكترونية في حال كان الطلب من اختصاص الإدارة• يكون الرد بإرشاد العميل في حال كون الطلب ليس من اختصاص الإدارة• يكون التوجيه لفظي بالنظام المتبع بالإدارة وبالإمكان ارسال الروابط للعميل من خلال تطبيق التواصل الاجتماعي (الواتساب)• يتم ارسال رابط تقييم ممثل الخدمة للعميل (تقييم الخدمة المقدمة - تقييم أداء الموظف)	
المتطلبات	
1	أن يكون مقدم الخدمة من إحدى قطاعات الجامعة
خطوات التقديم	
1	الدخول إلى موقع الجامعة الإلكتروني من خلال الرابط /https://uqu.edu.sa/
2	الوصول إلى موقع إدارة الخدمات التعليمية من خلال الرابط https://uqu.edu.sa/edu_services
3	اختر اتصل بنا
4	من معلومات التواصل اختر خدمة العملاء



الاتصال على هاتف خدمة العملاء	5
معلومات عن الخدمة	
قطاعات الجامعة المختلفة	الفئة المستهدفة
<ul style="list-style-type: none">• موقع إدارة الخدمات التعليمية• اتصل بنا• معلومات التواصل• وحدة خدمة العملاء	قنوات تقديم الخدمة
خدمة العملاء	
+966125426222-Exe:7559/+966125583888	الهاتف
Edu_services@uqu.edu.sa	البريد الإلكتروني
٢٥ 2:30 – 7:30 م	ساعات العمل



اسم الخدمة	
استقبال الرسائل البريدية	
القسم / الوحدة	
وحدة خدمة العملاء	
وصف الخدمة	
<ul style="list-style-type: none">• تتولى الوحدة استقبال الرسائل البريدية الواردة للإدارة عبر البريد الإلكتروني الجامعي للإدارة وفرز الرسائل حسب مضمون الرسالة• نقل الرسائل البريدية التي تخص طلبات المستلزمات التعليمية او طلبت غير الاختصاص لمجلد "رسائل بريدية لوحدة خدمة العملاء"• ويتم اعداد الرد للمرسل بحيث تكون الردود وفق معايير محددة متسلسلة وفق التالي: أ- في حال تضمن الرسالة البريدية (طلب / صيانة) مستلزمات تعليمية، يتم الرد بواسطة ارشاد وتوجيه الجهة بالألية المتبع (استخدام التذاكر الالكترونية وارسال الرابط للجهة).ب- في حال تضمن الرسالة البريدية طلب ليس من اختصاص الإدارة، يتم الرد بواسطة ارشاد وتوجيه الجهة لجهة الاختصاص كتابة استفسار العميل والتأكد من الطلب• يتم ارسال الرد للمرسل ونسخة لسعادة المشرف العام• يتم حصر جميع الردود المرسله في ملف "ردود خدمة العملاء"• اعداد تقرير نصف سنوي عن اعداد الرسائل البريدية سواء اختصاص الوحدة او اختصاص الإدارة بالإضافة الى عدد الرسائل المرسله للعملاء• يتم استقبال جميع الرسائل والاستفسارات والاقتراحات والبلاغات من خلال المحادثات "المراسلات الكتابية"	
المتطلبات	
1	أن يكون مقدم الخدمة من إحدى قطاعات الجامعة
خطوات التقديم	
1	الدخول إلى موقع الجامعة الإلكتروني من خلال الرابط /https://uqu.edu.sa



الوصول الى موقع إدارة الخدمات التعليمية من خلال الرابط https://uqu.edu.sa/edu_services	2
القيام بتسجيل الدخول الموحد لبوابة الخدمات الالكترونية	3
من صفحة معلومات التواصل اختر البريد الالكتروني	4
ثم اختر بريد الإدارة والضغط عليه	5
كتابة نص الرسالة	6
كتابة اسم المرسل في خانة الاسم	7
كتابة عنوان البريد الالكتروني الخاص بالمرسل	8
الضغط على ارسال	9
معلومات عن الخدمة	
قطاعات الجامعة المختلفة	الفئة المستهدفة
البريد الالكتروني الجامعي لإدارة الخدمات التعليمية Edu_services@uqu.edu.sa	قنوات تقديم الخدمة
خدمة العملاء	
+966125426222-Eex:7559/+966125583888	الهاتف
Edu_services@uqu.edu.sa	البريد الالكتروني
٢٥ 2:30 – 7:30	ساعات العمل



اسم الخدمة	
متابعة اتمام إجراءات إخلاء الطرف	
القسم / الوحدة	
وحدة خدمة العملاء	
وصف الخدمة	
<ul style="list-style-type: none">• تتولى إدارة الخدمات التعليمية استلام جميع طلبات إخلاء الطرف للعملاء المستفيدين (الكادر الأكاديمي / الكادر الإداري)• يقوم مدير إدارة الخدمات التعليمية بإتمام طلبات إخلاء طرف، ويكون طلب إخلاء الطرف لعدة حالات منها (تقاعد، استقالة، وفاة، إحلال سعودي، انتهاء العقد الخ) من خلال نظام المنظومة الإدارية "الاوراكل" قبل قبول الطلب لابد من الرجوع الى سجلات صرف العهدة التعليمية من مستودع الإدارة، وذلك من خلال نظام المستودعات أو غيره، والتأكد بأنه العميل ليس لديه عهدة تم صرفها له،• في حال وجود عهدة باسم العميل لابد من ارجاعها للمستودع الإدارة ورافق نموذج الرجوع لكي تم قبوله طلب• يتم اجراء الإخلاء من خلال قبول الطلب عبر المنظومة والتي تكون ضمن تحت الاجراء• تقوم إدارة الخدمات التعليمية نهاية كل فصل دراسي بطلب تقرير عن عدد الطلبات التي تم اتمامها من عمادة أعضاء هيئة التدريس والموظفين	
المتطلبات	
1	أن يكون مقدم الخدمة من الكادر الأكاديمي أو الإداري
خطوات التقديم	
1	الدخول إلى موقع الجامعة الإلكتروني من خلال الرابط /https://uqu.edu.sa
2	الوصول الى موقع إدارة الخدمات التعليمية من خلال الرابط https://uqu.edu.sa/edu_services
3	القيام بتسجيل الدخول الموحد لبوابة الخدمات الالكترونية
4	من صفحة الخدمات الالكترونية (خدمات إدارية) اختر إخلاء طرف



تعبئة نموذج إخلاء الطرف	5
الضغط على ارسال	6
معلومات عن الخدمة	
أعضاء هيئة التدريس والإداريين	الفئة المستهدفة
المنظومة الأكاديمية	قنوات تقديم الخدمة
خدمة العملاء	
+966125426222-Eex:7559/+966125583888	الهاتف
Edu_services@uqu.edu.sa	البريد الإلكتروني
٢٥ 2:30 – 7:30	ساعات العمل



اسم الخدمة	
استلام تذاكر خدمة تواصل التابعة لوزارة التعليم	
القسم / الوحدة	
وحدة خدمة العملاء	
وصف الخدمة	
<ul style="list-style-type: none">• يتم اشعار منسق خدمة تواصل عبر رسالة نصية SMS باستلام تذكرة جديدة، وطلب سرعة معالجتها• يتم استلام التذكرة سواء كان الغرض منها (شكوى / استفسار / اقتراح / بلاغ فني)• يتم التواصل مع العميل لتوضيح بعض الأمور غير المكتملة او المبهمة او اشعاره باستلام الطلب وجاري عمل اللازم• معالجة الردود تكون وفق معايير محددة متسلسلة وفق ثلاث طرق:<ul style="list-style-type: none">أ- في حال تضمن الطلب (طلب / صيانة) مستلزمات تعليمية لمقر جامعة ام القرى، يتم الرد بواسطة ارشاد وتوجيه المستفيد بالآلية المتبع (استخدام التذاكر الالكترونية وارسال الرابط له)ب- في حال تضمن الطلب خدمة من اختصاص الإدارة العامة للخدمات التعليمية وليس ضمن المستلزمات التعليمية المدرجة في نماذج الإدارة، يتم انشاء معاملة داخلية ترفع من قبل وحدة خدمة العملاء صاحب الصلاحية بالإدارة والاستفسار منهم بالإجراءات المتبعة، مع ضرورة اشعار العميل برقم المعاملة المحالة، وتزويده برابط استعلام عن المعاملات الإداريةج- في حال تضمن الطلب خدمة ليس من اختصاص الإدارة، يتم إضافة الرد وتحويل التذكرة لجهة الاختصاص.	
المتطلبات	
1	أن يكون مقدم الخدمة من المستفيدين داخل أو خارج الجامعة
خطوات التقديم	
1	الدخول إلى موقع وزارة التعليم
2	اختيار خانة تواصل معنا ثم اختيار خدمة تواصل
3	الدخول إلى خدمة تواصل من خلال الرابط https://tawasul.moe.gov.sa/



اختيار احد اختيارات صوت المستفيد (بلاغ فني / استفسار / اقتراح / شكوى)	4
تعبئة النموذج	5
اختيار قطاع جامعة أم القرى / إدارة الخدمات التعليمية	6
الضغط على ارسال	7
معلومات عن الخدمة	
جميع المستفيدين من داخل وخارج الجامعة	الفئة المستهدفة
<ul style="list-style-type: none">• موقع وزارة التعليم ثم الدخول إلى رابط جامعة أم القرى• الوصول الى خدمة تواصل من خلال الرابط /https://tawasul.moe.gov.sa	قنوات تقديم الخدمة
خدمة العملاء	
+966125426222-Eex:7559 / +966125583888	الهاتف
Edu_services@uqu.edu.sa	البريد الإلكتروني
٢٥ 7:30 – 2:30 م	ساعات العمل



اسم الخدمة	
المراسلات الكتابية والمحادثات عبر تطبيق الواتساب	
القسم / الوحدة	
وحدة خدمة العملاء	
وصف الخدمة	
<ul style="list-style-type: none">• يتم استقبال جميع الرسائل والاستفسارات والاقتراحات والبلاغات من خلال المحادثات "المراسلات الكتابية" للتطبيق• ادراج رد تلقائي بترحيب العميل وتوضيح ساعات العمل• يتم طلب معلومات العميل وتشمل (1:- الاسم 2:- الجهة 3:- الفئة) كادر اكااديمي / كادر اداري / طلبه) 4:- الاستفسار• يتم ادراج رد استجابة ممثل خدمة العملاء• ويتم اعداد الرد للعميل بحيث تكون الردود وفق معايير محددة متسلسلة وفق التالي <p>أ- في حال تضمن المحادثة الكتابية (طلب / صيانة) مستلزمات تعليمية، يتم الرد بواسطة ارشاد وتوجيه الجهة بالألية المتبع (استخدام التذاكر الالكترونية وارسال الرابط للجهة).</p> <p>ب- في حال تضمن المحادثة الكتابية طلب ليس من اختصاص الإدارة، يتم الرد بواسطة ارشاد وتوجيه الجهة لجهة الاختصاص، بالإمكان الاستعانة من الردود التلقائية "بنك المعرفة" المعدة سابقاً للرد على العميل</p> <ul style="list-style-type: none">• يتم ارسال التقييم للعميل• بالإمكان استخدام التطبيق لإشعار عملاء المستخدمين للتذاكر الالكترونية بوصول تذكرة وجاري معالجتها، أو عند الحاجة الى الاستفسار عن طلب تذكرة مبهم او غير مكتمل فيتم مراسلة العميل عبر التطبيق	
المتطلبات	
1	أن يكون مقدم الخدمة من المستفيدين داخل أو خارج الجامعة
خطوات التقديم	
3	الدخول إلى موقع الجامعة الإلكتروني من خلال الرابط /https://uqu.edu.sa



الوصول الى موقع إدارة الخدمات التعليمية من خلال الرابط https://uqu.edu.sa/edu_services	4
من صفحة الخدمات اختر تواصل معنا	5
اختر أيقونة الواتساب والضغط عليه	6
من صفحة دردشة الواتساب الضغط على متابعة الدردشة	7
معلومات عن الخدمة	
جميع المستفيدين من داخل وخارج الجامعة	الفئة المستهدفة
الموقع الالكتروني للإدارة https://uqu.edu.sa/edu_services	قنوات تقديم الخدمة
خدمة العملاء	
+966125426222-Ex:7559/ +966125583888	الهاتف
Edu_services@uqu.edu.sa	البريد الالكتروني
٢٥ 2:30 – 7:30	ساعات العمل