

جامعة أم القرى
UMM AL-QURA UNIVERSITY



التقرير السنوي

لإدارة الخدمات التعليمية

2022



جامعة أم القرى
إدارة الخدمات التعليمية





كلمة مدير إدارة الخدمات التعليمية:

تتطلع جامعة أم القرى في رسالتها الى التميز المرموق في تقديم الخدمات التعليمية بجودة عالية لكافة القطاعات الأكاديمية والبحثية. لذا سعت سعياً حثيثاً في تهيئة الظروف المناسبة للطلاب والطالبات وأعضاء هيئة التدريس للاستفادة من أفضل الخدمات التعليمية بالجامعة ولتحقيق رسالة الجامعة المنشودة.

ومن هذا المنطلق وتحقيقاً لأهداف وسياسات الجامعة فقد أنشأت الجامعة الإدارة العامة للخدمات التعليمية لتقديم الخدمات التعليمية للكليات والعمادات المساندة والمعاهد، وبعد مرور عدة سنوات تم تغيير المسمى بإدارة الخدمات التعليمية لكي تقوم بنفس المهام والمسؤوليات في تأمين الدعم الفني وتوفير الأجهزة والمستهلكات والمستلزمات التعليمية للفصول الدراسية والقاعات والمعامل والمختبرات والنقل والاتصال المرثي، مع الأخذ بعين الاعتبار تطوير وتحسين هذه الخدمات باستمرار والاهتمام بجودة الأداء في تقديمها لجميع المستفيدين داخل الجامعة. وما كان لهذه الإنجازات أن تتم لولا الدعم اللامحدود الذي تحظى به الإدارة من سعادة رئيس الجامعة الأستاذ الدكتور معدي بن محمد آل مذهب والمتابعة المستمرة من سعادة وكيل الجامعة للشؤون التعليمية الدكتور عامر بن عوض الزائدي. ختاماً نؤكد أن إدارة الخدمات التعليمية تسعى بخطى ثابتة نحو تكثيف الجهد وتطوير منظومة العمل وتعزيز آليات أدائها والاهتمام بالتطوير والتحسين المستمر لجميع إجراءات العمليات الخاصة بتقديم الخدمات التعليمية لكافة القطاعات الأكاديمية والمستفيدين من خدماتنا من داخل وخارج الجامعة.

مدير إدارة الخدمات التعليمية

أ. ياسر بن عبد الوهاب عبدالله



نبذة عن إدارة الخدمات التعليمية:

منذ انطلاق رؤية المملكة 2030، وما انبثق عنها من برنامج التحول الوطني 2020 لتطوير عمل المؤسسات الحكومية حرصت جامعة أم القرى على تحقيق تطلعات المملكة نحو تطوير العملية الأكاديمية والبحثية في الجامعات السعودية وتحقيق الريادة العالمية من خال الارتقاء بكافة أركان العملية الأكاديمية والبحثية بالجامعة.

ولما كان توفير البيئة الجامعة الداعمة والمحفزة من أهم ممكنات العمليات التعليمية وعمليات البحث العلمي قامت جامعة أم القرى بإنشاء الإدارة العامة للخدمات التعليمية بقرار معالي مدير الجامعة رقم 3902005391 وتاريخ 12 / 23 / 1439هـ نظراً للحاجة الماسة لتنظيم العمل والاستجابة لمتطلبات الكليات والمعاهد التعليمية وتوحيد الجهة ذات الصلاحية لتنفيذ وتأمين الاحتياجات والمستلزمات التعليمية بهدف الارتقاء بالبيئة التعليمية والعمل على تحقيق الاستغلال الأمثل لكافة الموارد من الأدوات المستخدمة في البيئة التعليمية و المواد الكيميائية و الأجهزة و الأصول الجامعية و تحقيق العمل و التعاون المشترك مع كافة القطاعات الخدمية في الجامعة و الكليات و المعاهد لإعادة دراسة الوضع الحقيقي للبنية التعليمية و توثيقه بشكل ممنهج ليكون مرجع موحد وتكوين قاعدة بيانات موثوقة و موحدة على مستوى الجامعة لأغراض التحسين و الرقابة.

كذلك دراسة كافة الاحتياجات والتركيز على خبرة المستخدمين وإشراكهم في عمليات الدراسة والتطوير للبيئة التعليمية. كما تم في وقت لاحق نقل تبعية مستودع المواد الكيميائية إلى الإدارة العامة للخدمات التعليمية مع نقل جميع موظفي المستودع إلى الإدارة بقرار معالي مدير الجامعة رقم 002005269 وتاريخ 09/05/1440هـ.

وتنطلق استراتيجية الإدارة العامة للخدمات التعليمية من تحقيق التميز المؤسسي في تقديم الخدمات والتحول الرقمي الكامل للخدمات المقدمة للمستخدمين لضمان التميز في تقديم الخدمات والحصول على أعلى نسب رضا الخدمة للمستخدمين من منسوبيين وطلبة.



رؤية الإدارة:

بناء بيئة محفزة، وجاذبة ومرغبة للتعليم،
مرتبطة بمنظومة خدمات مساندة ومتكاملة
لتحقيق رؤية 2030م.

رسالة الإدارة:

تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية
بمواصفات عالمية في الفصول الدراسية
والمعامل والمختبرات تمتاز بالاستدامة
والاستخدام الأمثل للموارد بما يلبي احتياجات
الجامعة وخططها المستقبلية لضمان
نهضة الجامعة وتعزيز دورها التنافسي.



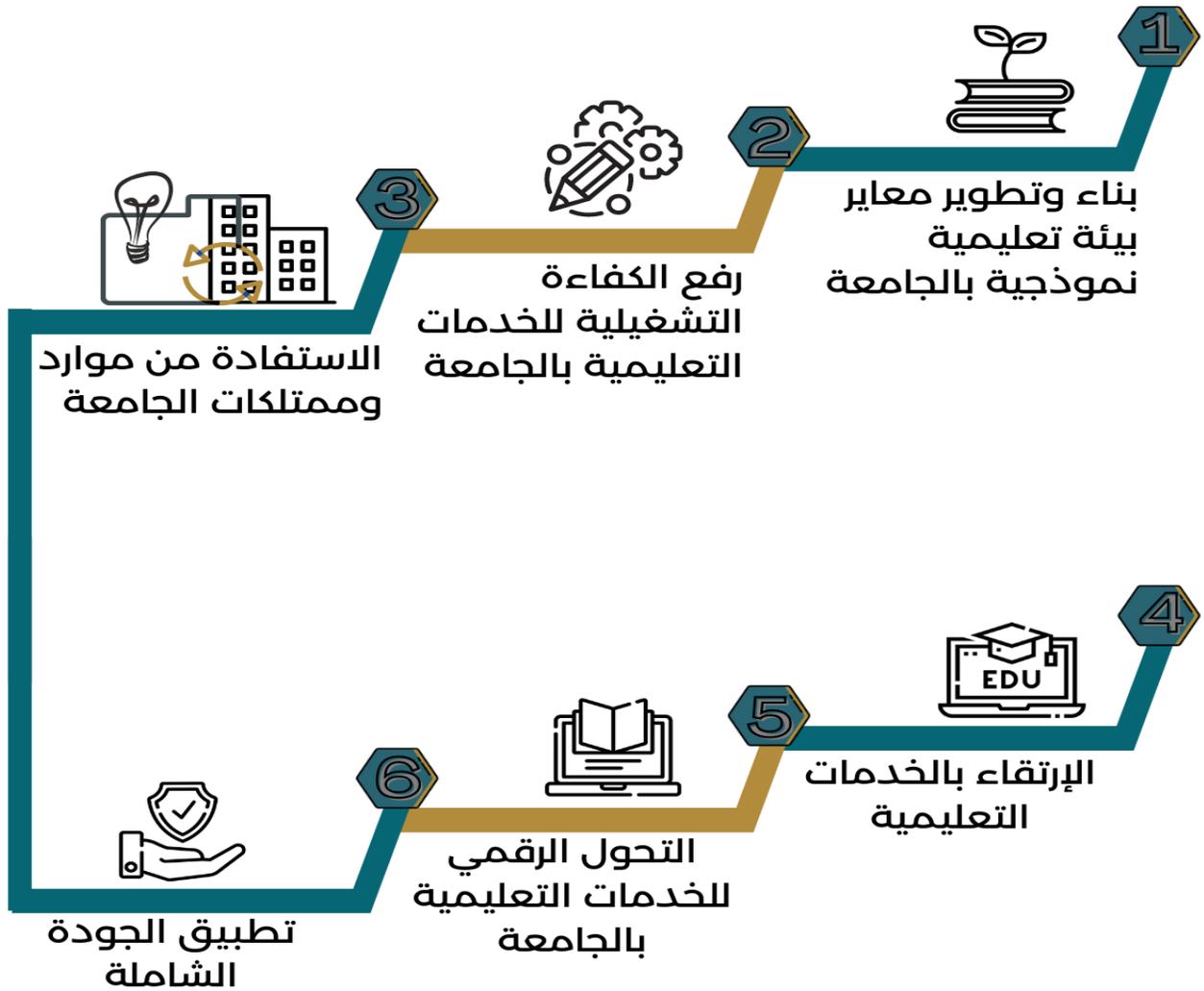
قيم

الإدارة:

- | | | | |
|-------------------------------|----------------------|--------------------|-----------------------------|
| النزاهة والأمانة | إتقان العمل | الابتكار والإبداع | الشفافية والثقة |
| التخطيط والرؤية
المستقبلية | الكفاءة
والفعالية | والعدالة والمساواة | التطوير والتحسين
المستمر |



الأهداف





مهام إدارة الخدمات التعليمية

من أهم المهام التي تقوم بها إدارة الخدمات التعليمية ما يلي:

- 1** عمل منظومة تعليمية متكاملة عن الأجهزة والمعامل والفصول الدراسية والإستوديوهات التعليمية والقاعات المساندة بالجامعة.
- 2** تقييم الوضع الحالي للخدمات التعليمية بالجامعة ومعرفة المستوى التشغيلي للفصول الدراسية والأجهزة والمعامل والمختبرات .
- 3** تجهيز وصيانة الفصول الدراسية والاستديوهات التعليمية والقاعات المساندة والمعامل والمختبرات بأحدث التقنيات والمواصفات العالمية .
- 4** حصر جميع الأجهزة والمعدات الموجودة في جميع المعامل والمختبرات مع تحديد مواقعها وعمل آلية لتكويدها (عمل باركود تتبعي -رقم تسلسلي) وتسهيل استخدامها من جميع أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.
- 5** وضع خطة سنوية لتوفير وتأمين احتياجات الكليات والعمادات والمعاهد الأكاديمية من المواد الكيميائية والطبية والمستهلكات والأجهزة العلمية والطبية وتأمين قطع الغيار والمواد اللازمة للصيانة بعد دراستها من قبل متخصصين في نفس المجال والتحقق من الاحتياجات الفعلي لها بالتنسيق مع إدارة التخطيط والميزانية.
- 6** وضع الأسس العامة والخطط التشغيلية لتطوير المعامل والمختبرات والمراكز البحثية والوحدات الأخرى بالجامعة.
- 7** استحداث آليات التعاون التكاملية وإدارة أوقات تشغيل المعامل والمختبرات بالجامعة للاستفادة القصوى منها بالتنسيق مع عمادة القبول والتسجيل والكليات والعمادات والمعاهد الأكاديمية المعنية
- 8** تتولى إدارة الخدمات التعليمية تحديد الطاقة الاستيعابية للمعامل والمختبرات بالجامعة للاستفادة القصوى منها بالتنسيق مع عمادة القبول والتسجيل والكليات والعمادات والمعاهد الأكاديمية المعنية



9 حصر الاحتياجات اللازمة لتشغيل المعامل والمختبرات ورفعها لسعادة وكيل الجامعة للشؤون التعليمية بالتنسيق مع جهات الاختصاص لتوفير هذه الوظائف ضمن الميزانية وتوزيعها وفق المنظومة التعليمية.

10 حصر الاحتياجات التشغيلية من فنيي الصيانة الخاصة والاستوديوهات والقاعات المساندة ورفعها لسعادة وكيل الجامعة للشؤون التعليمية لتوزيعها وفق المنظومة التعليمية

11 النظر والبت في طلبات تحويل القاعات والفصول الدراسية إلى مكاتب إدارية أو معامل بمختلف مقار الجامعة بالتنسيق مع عمادة القبول والتسجيل والإدارة العامة للمشاريع ورفعها لسعادة وكيل الجامعة للشؤون التعليمية لأخذ الموافقة عليها.

12 عمل جولات ميدانية دورية لمراجعة وتقييم وضع القاعات والفصول الدراسية والمعامل والمختبرات والتأكد من استيفائها لمعايير السلامة والجودة ومتطلباتها الوطنية والدولية مع وضع آلية لها.

13 التنسيق مع إدارة السلامة والإدارة العامة للمشاريع لعمل خطة شاملة لمواجهة الكوارث والحالات الطارئة التي قد تتعرض لها المرافق التعليمية بالجامعة، بحيث تتضمن هذه الخطة كيفية إخلاء تلك المباني من شاغليها في الحالات الطارئة واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتأمين سلامتهم.

14 التأكد من فعالية آليات التخلص الصحيح من النفايات الكيميائية والطبية والمعدية ومراجعتها بشكل دوري مع ضرورة التأكد من وجود عقود مستمرة لشركات التخلص من مثل هذه النفايات على مستوى الجامعة.

15 الإشراف على جميع المشاريع والبرامج التشغيلية والتعليمية بالمعامل والمختبرات والفصول الدراسية ومتابعة تنفيذ المشاريع المطروحة لصيانة الأجهزة العلمية والطبية.

16 تتولى إدارة الخدمات التعليمية اعتماد الشروط والمواصفات الفنية للمشاريع والبرامج التشغيلية التعليمية المستقبلية التي ترفع من قبل الكليات والعمادات والمعاهد الأكاديمية.



17 إعداد خطة تشغيلية مستقبلية لتنفيذ برنامج الصيانة الوقائية للأجهزة العلمية لتقليل من الصيانة الطارئة.

18 استقطاب الكفاءات من المهندسين والفنيين السعوديين المتخصصين في مجالي الهندسة الكهربائية وهندسة الأجهزة العلمية والطبية، وتأهيلهم للقيام بأعمال الصيانة المطلوبة وزيادة أعداد القوى البشرية بالجامعة ورفع مستواهم والحرص على تدريبهم تقنياً للرفع من مستوى كفاءتهم .

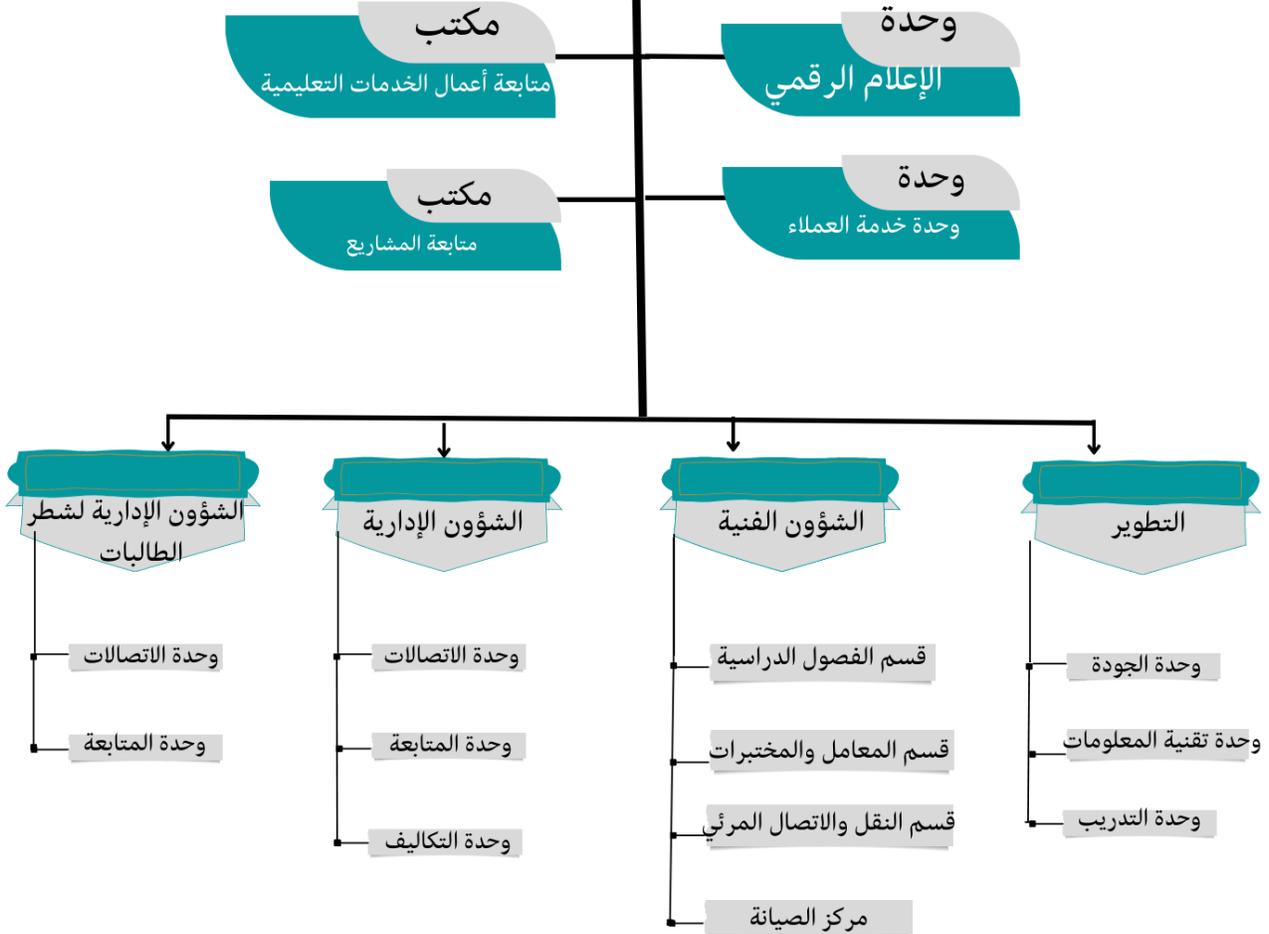
19 رفع تقرير سنوي عن إدارة للخدمات التعليمية لسعادة وكيل الجامعة للشؤون التعليمية.



الهيكل التنظيمي

وكيل الجامعة للشؤون التعليمية

مدير ادارة الخدمات التعليمية





إنجازات إدارة الخدمات التعليمية لعام 2022





قسم الشؤون الإدارية

586 

إدارة البريد الإلكتروني
الجامعي

11394 

إدارة المعاملات الحادرة
والواردة عبر منصة مسار

820 

إدارة حضور وانصراف
الموظفين

18 

إدارة الاجتماعات

78 

إدارة القرارات والتعاميم
التنظيمية

503 

إدارة نظام الاجازات

897 

إدارة استئذان الموظفين
خلال فترة ساعات العمل

شطر الطالبات -

240 

متابعة تنفيذ مهام قسم
الشؤون الإدارية

131 

الإشراف على إعداد الخطابات للجهات
ذات العلاقة مع شطر الطالبات

606 

إدارة حضور وانصراف
الموظفات

1367 

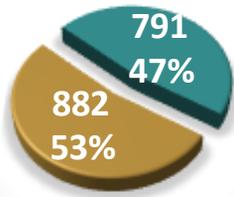
متابعة برنامج الاتصالات الإدارية " مسار"
واتمام المعاملات الواردة والحادرة



قسم الفصول الدراسية

الحصر والتقييم

عدد الفصول الدراسية
بالجامعة أم القرى وفروعها



■ طالبات ■ طلاب

1673	عدد الفصول الدراسية في الجامعة
882	طلاب
791	طالبات

الليث	الششة	ريع ناخر	الزاهر	الجموم	العزيزية	أضم	القنفذة	العابدية	الفرع
181	54	69	292	101	178	26	229	543	إجمالي الفصول الدراسية
الليث	الششة	ريع ناخر	الزاهر	الجموم	العزيزية	أضم	القنفذة	العابدية	الفرع
63	0	0	0	40	155	8	139	477	طلاب
118	54	69	292	61	23	18	90	66	طالبات



قسم الفصول الدراسية

العمليات التشغيلية

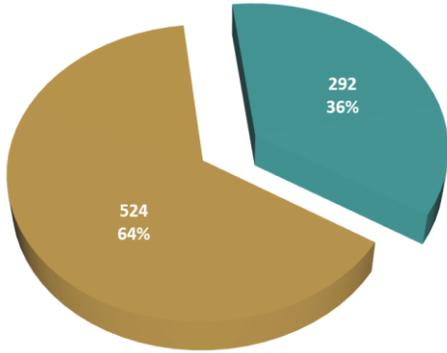




قسم المعامل والمختبرات

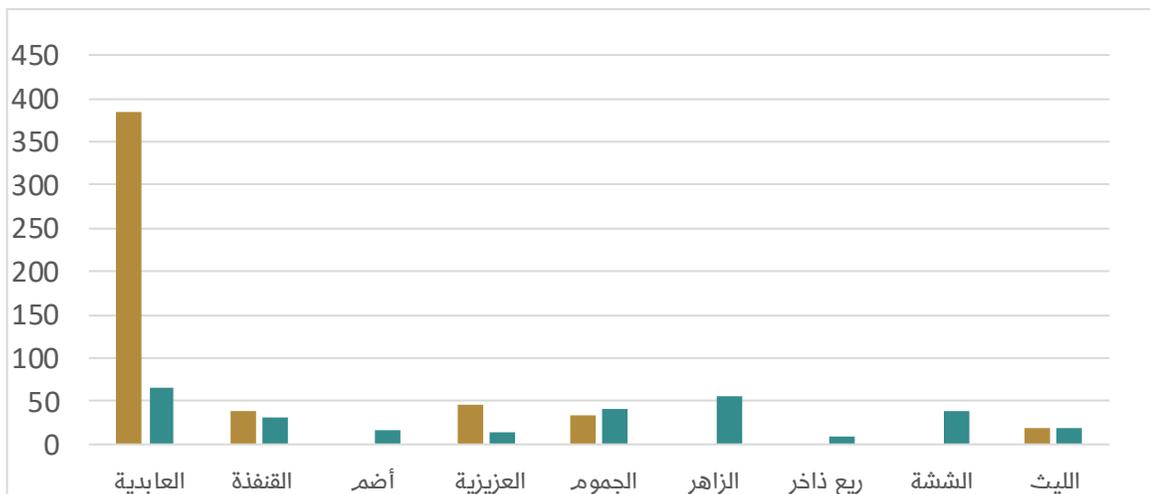
الحصر والتقييم

عدد المعامل بالجامعة أم القرى وفروعها



عدد المعامل في الجامعة	عدد المعامل
طلاب	524
طالبات	292

الفرع	العابدية	القنفذة	أضم	العزيزية	الجموم	الزاهر	ربيع ناخر	الششة	الليث
طلاب	385	39	0	47	34	0	0	0	19
طالبات	66	32	16	14	42	55	8	39	20





قسم المعامل والمختبرات

العمليات التشغيلية



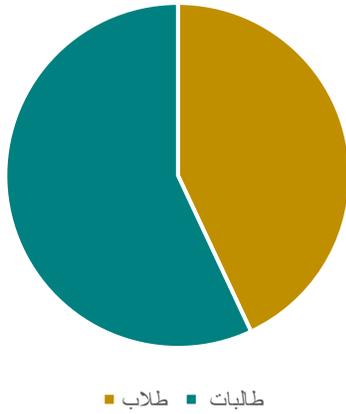


قسم النقل والاتصال المرئي

الحصر والتقييم

(حصر الاستديوهات التعليمية للجامعة وفروعها)

عدد الاستديوهات بالجامعة



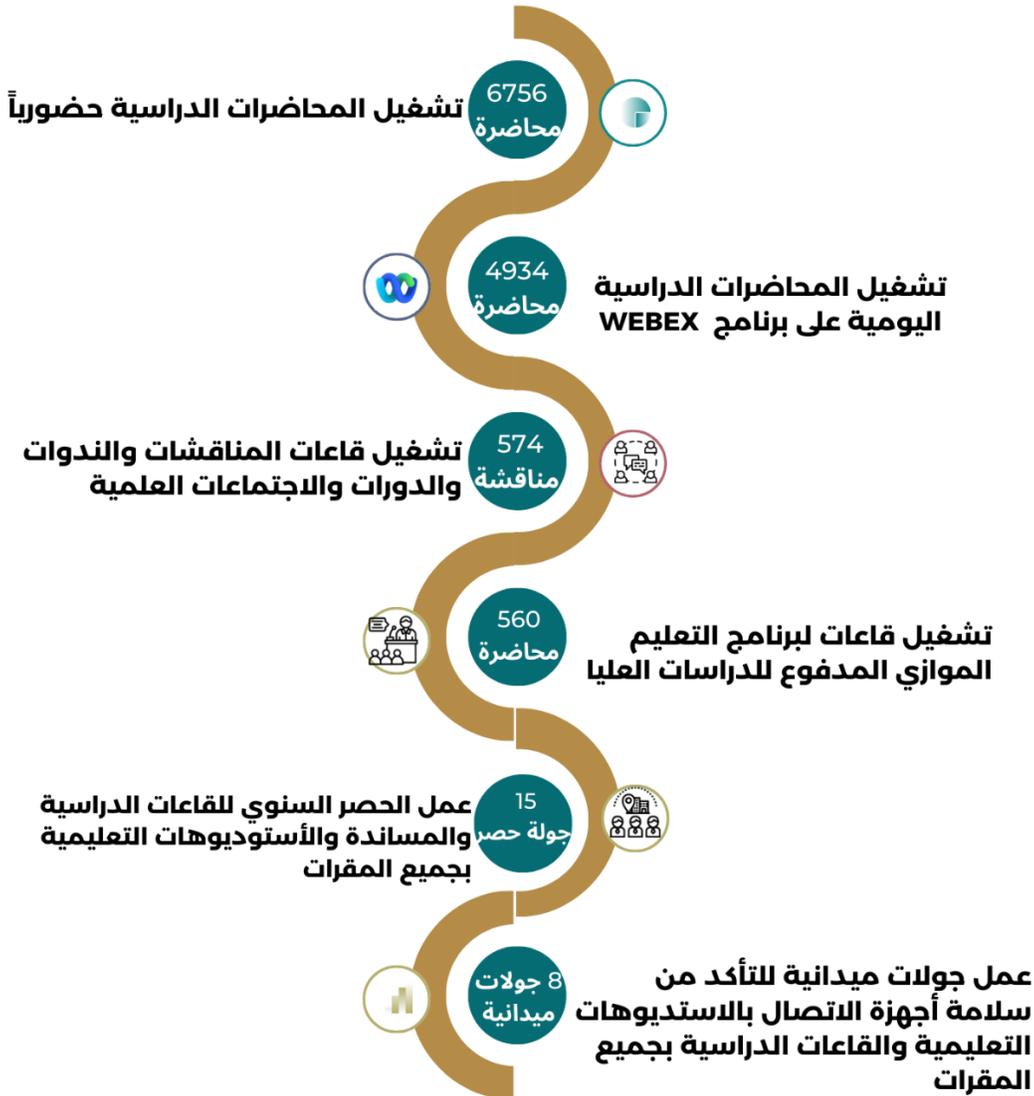
عدد الاستديوهات التعليمية بالجامعة	237
طلاب	102
طالبات	135

الفرع	العابدية	القنفذة	أضم	العزيزية	الجموم	الزاهر	ربع ناخر	الششة	الليث
طلاب	43	19	0	35	7	0	0	0	7
طالبات	14	16	6	6	9	67	9	6	9



قسم النقل والاتصال المرئي

العمليات التشغيلية





مشاريع إدارة الخدمات التعليمية 2022

مشاريع تشغيل وتطوير البيئة التعليمية بجامعة أم القرى





المشاريع المنجزة

م	اسم المشروع	الجهة المستفيدة	نوع المشروع	الحالة
1	وجهاز الكروماتوجرافيا الغازي مع NMR صيانة عاجلة لجهاز الرنين مطياف الكتلة بكلية الصيدلة بجامعة أم القرى	كلية الصيدلة	صيانة	تم الإنجاز
2	صيانة الأجهزة الهندسية بالكليات الهندسية بجامعة أم القرى وفروعها	الكليات الهندسية	صيانة	تم الإنجاز
3	تأمين الاحتياجات التعليمية للفصول الدراسية بجامعة أم القرى وفروعها	إدارة الخدمات التعليمية	توريد	تم الإنجاز

مشاريع العقود المستمرة

م	اسم المشروع	الجهة المستفيدة	نوع المشروع	الحالة
1	صيانة الأجهزة والمعدات ومعامل المحاكاة كلية طب الاسنان	كلية طب الاسنان	تشغيل وصيانة	عقد مستمر
2	تشغيل عيادات المستشفى التعليمي بكلية طب الاسنان والنظامية بجامعة أم القرى	كلية طب الاسنان	تشغيل وصيانة	عقد مستمر
3	اصلاح وصيانة أجهزة ومعدات المعامل والعيادات المتنقلة وسيارة الإسعاف بكلية طب الاسنان بالعابدية	كلية طب الاسنان	تشغيل وصيانة	عقد مستمر
4	تشغيل وصيانة مركز المحاكاة الطبي والمعامل التدريسية بكليات الطب بجامعة أم القرى	كليات الطب	تشغيل وصيانة	عقد مستمر
5	تشغيل وصيانة الفصول الدراسية والمراكز التعليمية والمسارح بجامعة أم القرى	إدارة الخدمات التعليمية	تشغيل وصيانة	عقد مستمر
6	تشغيل وصيانة الفصول الذكية والدوائر التلفزيونية بالجامعة وفروعها	إدارة الخدمات التعليمية	تشغيل وصيانة	عقد مستمر

مشاريع إعادة الطرح

م	اسم المشروع	الجهة المستفيدة	نوع المشروع	الحالة
1	صيانة شبكة الرصد البيئي والمناخي ومعامل قسم البحوث البيئية والصحية بجامعة أم القرى	مركز البحوث والدراسات الاستشارية	تشغيل وصيانة	قيد الترسية
2	تشغيل وصيانة مركز المحاكاة الطبي والمعامل التدريسية بكليات الطب بجامعة أم القرى	كليات الطب	تشغيل وصيانة	قيد الترسية
3	تشغيل وصيانة الفصول الذكية والدوائر التلفزيونية بالجامعة وفروعها	إدارة الخدمات التعليمية	تشغيل وصيانة	مرحلة تجهيز للطرح



مشاريع مستقبلية

م	اسم المشروع	الجهة المستفيدة	نوع المشروع	الحالة
1	تأثيث وتجهيز المعامل للأقسام العلمية بالكلية الجامعية بالجموم	الكلية الجامعية بالجموم	تجهيز وتأثيث	مشاريع مستقبلية في انتظار الترسية
2	تأمين مستلزمات تعليمية للفصول الدراسية بجامعة أم القرى وفروعها	إدارة الخدمات التعليمية	توريد	قيد الطرح
3	تأمين ورق إجابات الاختبارات لأجهزة التصحيح الآلي بجامعة أم القرى وفروعها	إدارة الخدمات التعليمية	توريد	قيد الطرح
4	التأمين العاجل لغاز الهيليوم السائل لجهاز الرنين المغناطيسي مع التعبئة بكلية الصيدلة بجامعة أم القرى	كلية الصيدلة	توريد وتركيب	قيد الترسية
5	تأمين مستلزمات التدبير المنزلي ووسائل التدريب لكليتي التصاميم وكلية التربية	كليتي التربية والتصاميم	توريد	مشاريع مستقبلية
6	تأمين غازات متنوعة للمعامل والمختبرات بالجامعة	الكليات الطبية والتطبيقية	توريد	مشاريع مستقبلية
7	تأمين أجهزة طبية للمعامل والمختبرات بالجامعة	الكليات الطبية	توريد	مشاريع مستقبلية
8	تأمين مستلزمات ومواد كيميائية لمعامل الكليات الطبية والعلمية بجامعة أم القرى وفروعها	الكليات الطبية والعلمية	توريد	مشاريع مستقبلية
9	تأمين مواد مخبرية لمختبرات الكليات الطبية والعلمية بجامعة أم القرى	الكليات الطبية والعلمية	توريد	مشاريع مستقبلية
10	صيانة أجهزة معامل كلية الصيدلة بجامعة أم القرى	كلية الصيدلة	تشغيل وصيانة	قيد الترسية



وحدة خدمة العملاء

العمليات التشغيلية

استقبال الاستفسارات / الاقتراحات



150



استقبال التذاكر الالكترونية الخاصة
بصيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية

162

استقبال التذاكر الالكترونية الخاصة
بتوفير المستلزمات والأجهزة التعليمية



190



استقبال التذاكر الالكترونية
الخاصة بطلب توثيق نشاط

153

التواصل الهاتفي



142



المحادثات "المراسلات الكتابية" - مواقع
التواصل الاجتماعي "تطبيق الواتساب"

39



خدمة العملاء

ما مدى رضاك عن سرعة استجابة ممثل الخدمة؟

غير راضي
%9

راضي
%72

ما مدى رضاك عن كفاءة ممثل الخدمة وقدرته على إجابة التساؤلات؟

غير راضي
%10

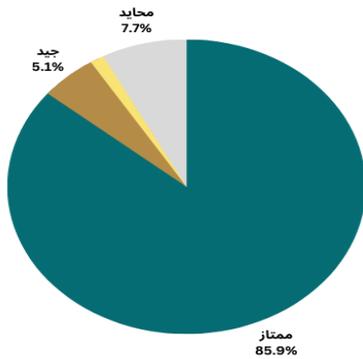
راضي
%71

ما مدى رضاك عن أداء ممثل خدمة العملاء؟

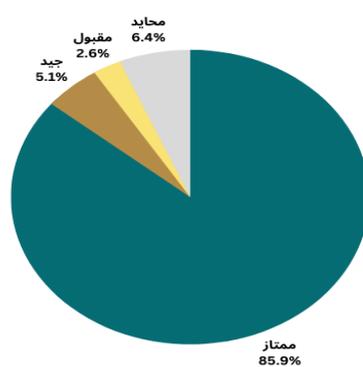
غير راضي
%12

راضي
%69

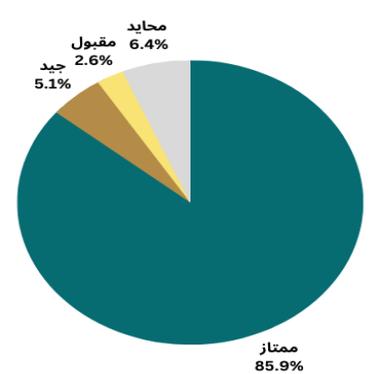
هل أنت راض عن أداء الفني أو مقدم الخدمة؟



هل أنت راض عن الفترة المستغرقة لإنجاز الخدمة؟



هل أنت راض عن الخدمة المقدمة لك؟





وحدة تقنية المعلومات

إطلاق تطبيق (إحكام)

أحد أهداف وحدة التقنية هو تحسين منظومة إدارة الفصول والمعامل الدراسية وفي الفترة الماضية تم تطوير تطبيق أعمال الحصر بإعادة تصميم الواجهات بهدف تحسين تجربة المستخدم.

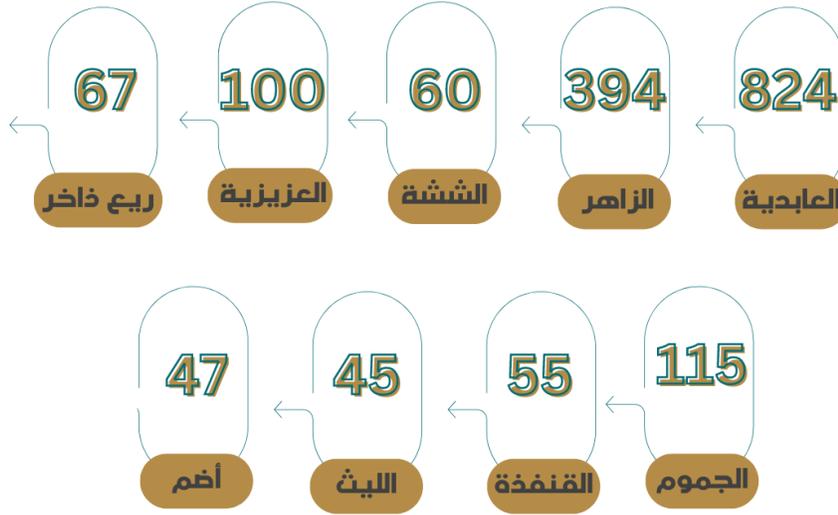
وبذلك تم إطلاق النسخة الجديدة باسم (إحكام)، تعبيرا عن العمل بمنتهى الإجابة والإتقان.





الطباعة

التذاكر حسب المقرات:



التذاكر حسب المشكلة:





وحدة الجودة

العمليات التشغيلية

متابعة تنفيذ مبادرات الخطة
الاستراتيجية 2021-2023



25



62

تطوير إجراءات العمل في جميع
إدارات وأقسام ووحدات إدارة
الخدمات التعليمية

تطوير وثائق وسجلات الإدارات
والأقسام والوحدات بالإدارة العامة
للخدمات التعليمية



105



215

متابعة تحقيق الموظفين لأهداف
الدورة السنوية للأداء الوظيفي

المراجعة المستمرة لإجراءات عمليات
الأقسام والوثائق والسجلات



131

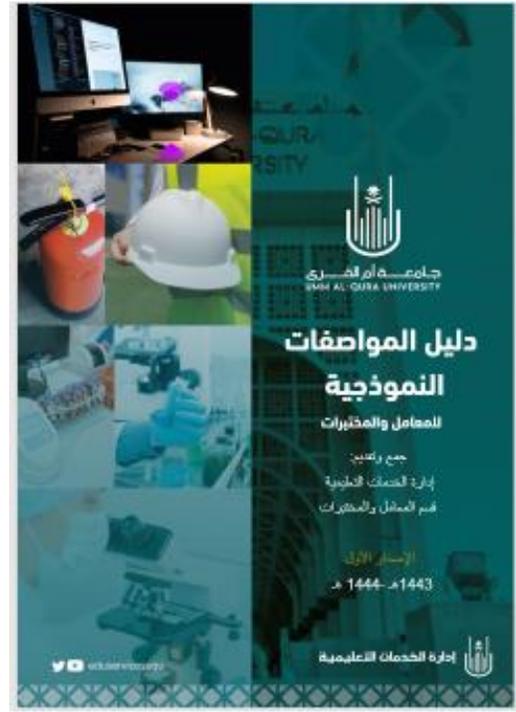
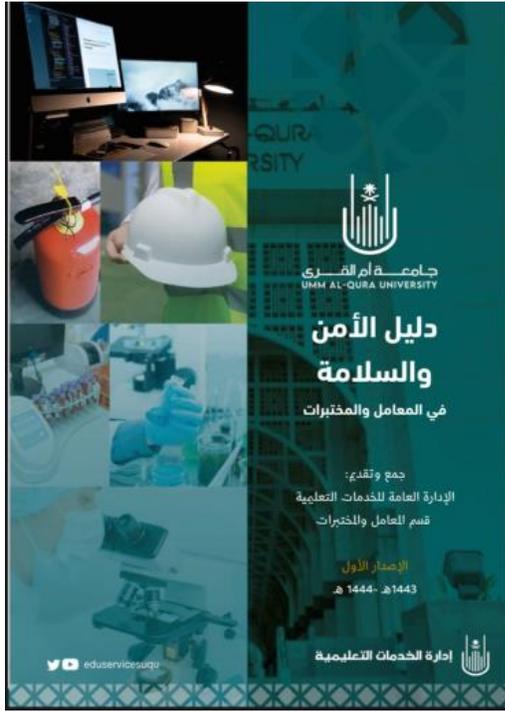


2

تنفيذ أعمال التدقيق الداخلي لنظام
الجودة ورفع تقارير نتائج التدقيق



الأدلة الإرشادية





الخاتمة

إن إعداد التقرير السنوي بإدارة الخدمات التعليمية يمثل دعامة أساسية في التوجه دائماً إلى الأمام بخطى ثابتة والسعي نحو تقديم مزيد من الإنجازات والنجاحات في مجال تقديم الخدمات التعليمية، والعمل على الاستفادة من أفضل الخبرات العالمية في هذا المجال.

كما له دور كبير في تكثيف الجهود المتواصلة والمستمرة لكافة العاملين بالإدارة وعلى رأسهم مدير إدارة الخدمات التعليمية ورؤساء الأقسام والوحدات وجميع الموظفين والعاملين، الذين يقدمون جهود مقدرة ومتميزة من أجل هذه الإدارة الواعدة على وجه الخصوص ولتحقيق أهداف وتطلعات هذا الصرح التعليمي الكبير جامعة أم القرى.

من جانب آخر فإن إدارة الخدمات التعليمية لهم ولن تدخر جهداً في تقديم أُمير الخدمات التعليمية للمستفيدين، والقيام بتطوير آليات وإجراءات هذه الخدمات التي تقدم لكافة القطاعات الأكاديمية بالجامعة ومنسوبيها والمستفيدين من خارجها.

والجدير بالذكر أن تطلعات الإدارة إلى تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة لا تتوقف عند مستوى واحد معين، ولكن مرتبطة ارتباط وثيق بالتطوير والتحسين المستمر لهذه الخدمات والسعي نحو رفع كفاءة مستوى أدائها والعمل على بناء خطط تشغيلية في تقديم هذه الخدمات تستند إلى عمليات وإجراءات تنفذ وفق منهجية مدروسة يتم مراجعتها وتطويرها باستمرار.