

جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY



# الدليل الإجرائي

بإدارة الخدمات التعليمية

2023-2022



### تحرير ومراجعة الوثيقة

التاريخ	الدور	رقم النسخة	الاسم
[2022/11/27]	[إنشاء / مراجعة]	[ V.03 ]	[الياس عبد الرحيم كدو]

### المراجعة اللغوية

التاريخ	الاسم	النسخة التي تمت مراجعتها
[2022/11/27]	[الياس عبد الرحيم كدو]	[V.03]

### اعتماد الوثيقة

الدور	الاسم	التوقيع	التاريخ
[ مدير إدارة الخدمات التعليمية ]	[ أ. ياسر بن عبد الوهاب عبد الله ]		[ اليوم/الشهر/السنة ]



محتوى هذه الوثيقة تشرف عليه إدارة الخدمات التعليمية، وهي إدارة تابعة لوكالة الجامعة للشؤون التعليمية بجامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية. لا يجوز بأي شكل من الأشكال نسخ، أو استنساخ، أو توزيع أو إنشاء أعمال مشتقة من محتويات هذه الوثيقة لأي غرض. ويمنع منعاً باتاً أي تعديل لأي من محتويات الوثيقة بموجب حقوق النشر، ولا يجوز استنساخها أو استغلالها بأي طريقة كانت دون موافقة خطية مسبقة من جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
1438 هـ



## الرؤية

الوصول إلى مستويات عالية الجودة في منظومة الأداء الإداري والتنظيمي والفني وتقديم الخدمات التعليمية وفق معيار المواصفة العالمية أيزو 9001 – 2015.



## الرسالة

تسعى إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى بخطى حثيثة في توفير أجود الخدمات التعليمية لكافة القطاعات الأكاديمية بالجامعة ومنسوبيها والمستفيدين من خارج الجامعة تدعم تطلعاتهم وتحقق طموحاتهم.



## الهدف

بناء منظومة إدارية وفنية وخدمية ذات كفاءة عالية وإرساء أسس بناءة وفاعلة في تقديم الخدمات التعليمية للمستفيدين وتحقيق أرفع الدرجات في مستويات تطوير قدرات الموارد البشرية وتنمية مهاراتهم.



## الفهرس

رقم الصفحة	العنوان
4	البسمة
5	الرؤية
6	الرسالة
7	الهدف
8	الفهرس
9	المقدمة
المكاتب والوحدات التابعة لمدير إدارة الخدمات التعليمية	
10	إجراءات مكتب متابعة أعمال إدارة الخدمات التعليمية
18	إجراءات مكتب متابعة المشاريع
29	إجراءات وحدة الاعلام الرقمي
50	إجراءات وحدة خدمة العملاء
التطوير	
63	إجراءات وحدة الجودة
79	إجراءات وحدة تقنية المعلومات
87	إجراءات وحدة التدريب
الشؤون الفنية	
92	إجراءات قسم الفصول الدراسية
106	إجراءات قسم المعامل والمختبرات
114	إجراءات قسم النقل والاتصال المرئي
الشؤون الإدارية	
126	إجراءات الاتصالات الإدارية
129	إجراءات الموارد البشرية
شطر الطالبات	
142	إجراءات شطر الطالبات
خاتمة	



## مقدمة:

تعد عملية وضع الأطر الصحيحة لإجراءات العمليات الإدارية والتنظيمية لأي منظمة من أهم العوامل التي تساعد على رفع كفاءة أداء منظومة العمل الإداري والتنظيمي والفني ، وهي تمثل أهم الاستراتيجيات الناجحة التي تعتمد عليها كافة العمليات الإدارية والفنية والبحثية واجراءات تقديم الخدمات التعليمية، حيث يمثل الدليل الاجرائي لفريق العمل بالمنظمة نقطة التحول الأساسية إلى عمليات تخطيط القوى العاملة والمنهجيات المثلى لتفعيل الاستخدام الأمثل لمنسوبي الإدارة وعمليات الاختيار والتسكين وإدارة الأنظمة التقنية والبرامج التدريبية والتقييم الدوري للمنسوبين.

إن وضوح عمليات وإجراءات العمل بكل إدارات وأقسام ووحدات الإدارة وارتباطها التنظيمي، وحدود مسؤولياتها أمر في غاية الأهمية، وله مردود إيجابي على جودة الأداء في بيئة العمل، لذا تم اعداد هذا الدليل لبناء أسس راسخة ولبنة متينة لإجراءات كافة العمليات الإدارية والتنظيمية والفنية بإدارة الخدمات التعليمية وفقاً لهيكلها التنظيمي المعتمد من خلال اختصاصاتها ومهام أقسامها ووحداتها.

لقد اعتمد هذا الدليل على عدد من المحددات الأساسية الهامة لوضع خارطة الطريق لجميع الأنشطة الإدارية والفنية والخدمات التعليمية التي تقدمها الإدارة لقطاعات الجامعة الأكاديمية ومنسوبيها وشرائح المجتمع المستفيدين من هذه الخدمات وهذه المحددات نوجزها فيما يلي:

- رسم عمليات واضحة للعمل وشفافية عالية مع وضع آليات تنفيذها.
- تحديد كافة الإجراءات لكل عملية وتوضيح مراحلها وخطواتها بكل دقة ووضوح.
- تصميم النماذج والوثائق والمستندات وتوثيقها وتحديد آليات واضحة لاستخدامها في تنفيذ العمليات الخاصة بالعمل.

نأمل أن يكون هذا الدليل مثمراً ومثمناً ومحققاً لغايته والهدف المنشود من إصداره، وأن يكون له الأثر الواضح في جودة المخرجات وتطوير الأداء ورفع كفاءته والانطلاق نحو آفاق أرحب في مجال الممارسات الإدارية والمهنية وفق الخطط الاستراتيجية والرؤى المستقبلية التي تم وضعها من أجل التحسين المستمر لكافة الإجراءات الإدارية والفنية وتقديم الخدمات التعليمية بطرق مبتكرة وفق أسس مدروسة تفوق توقعات وتطلعات المستفيدين من هذه الخدمات.



## المكاتب والوحدات التابعة لمدير إدارة الخدمات التعليمية

### 1. إجراءات مكتب متابعة أعمال إدارة الخدمات التعليمية

P-FO-02	الرقم:	إجراءات مكتب متابعة أعمال الخدمات التعليمية	اسم الإجراء:	
04/10/2022	التاريخ:	إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى	الإدارة:	

#### 1. الهدف:

1.1 يهدف هذا الإجراء إلى شرح خطوات ومراحل العمل التي يقوم بها مكتب متابعة أعمال الخدمات التعليمية.

#### 2. التعاريف:

2.1 لا يوجد.

#### 3. المسؤوليات:

3.1 مدير إدارة الخدمات التعليمية

3.2 مساعد إداري

#### 4. العملية:

4.1 يقوم مكتب متابعة أعمال الخدمات التعليمية بعدة مهام رئيسية تشمل:

4.1.1 إعداد الخطابات واعتمادها وتصديرها

4.1.2 تنفيذ الأعمال الإدارية بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة

4.1.3 إجراءات متابعة المعاملات

4.1.4 إجراءات متابعة قبول طلبات اخلاء الطرف الالكترونية للمنسوين سواءً من الكادر الأكاديمي او الإداري



4.2 توضح الجداول التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بمكتب متابعة أعمال الخدمات التعليمية:

### جدول رقم (1)

القسم / الوحدة: مكتب متابعة أعمال الخدمات التعليمية	
السياسة: إعداد الخطابات واعتمادها وتصديرها	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - المساعد الإداري
النماذج المستخدمة	- نموذج الخطابات
الإجراءات	1. استلام المعاملة 2. اطلاع مدير إدارة الخدمات التعليمية على المعاملة 3. هل تحتاج توجيه للأقسام (نعم / لا) 4. في حالة الإجابة بنعم يتم إحالة المعاملة للأقسام المعنية 5. تفرغ البيانات في ملف المتابعة 6. أرشفة المستندات وحفظها 7. في حالة الإجابة بلا يتم توجيه المكتب بعمل الخطاب اللازم 8. استخدام نموذج الخطاب واعتماده وتوقيعه 9. تصدير الخطاب للجهة 10. تفرغ البيانات في ملف المتابعة 11. أرشفة المستندات وحفظها

### جدول رقم (2)

القسم / الوحدة: مكتب متابعة أعمال الخدمات التعليمية	
السياسة: تنفيذ الأعمال الإدارية بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - المساعد الإداري
النماذج المستخدمة	- نموذج الخطابات
الإجراءات	1. التواصل والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة بجامعة أم القرى وفروعها للحصول على الأشياء المطلوبة لهم



2. الحصول على الأشياء المطلوبة من الجهات ذات العلاقة	
3. حفظ بيانات الأشياء المطلوبة في المستند المطلوب	
4. الرفع لمدير إدارة الخدمات التعليمية لاعتماد المطلوب	
5. أرشفة المستندات وحفظها	

### جدول رقم (3)

القسم / الوحدة: مكتب متابعة أعمال الخدمات التعليمية	
السياسة: متابعة المعاملات	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - المساعد الإداري
النماذج المستخدمة	- نموذج متابعة المعاملات
الإجراءات	1. استلام المعاملة من مدير إدارة الخدمات التعليمية 2. اطلاع مدير إدارة الخدمات التعليمية على المعاملة 3. هل تحتاج لإعداد خطاب في حال الإجابة بنعم 4. توجيه المكتب بعمل الخطاب اللازم 5. استخدام نموذج الخطاب 6. اعتماد وتوقيع الخطاب 7. تسليم المعاملات للشؤون الإدارية 8. تفرغ البيانات في ملف المتابعة 9. اغلاق المعاملة 10. في حالة الإجابة بلا 11. تفرغ البيانات في ملف المتابعة 12. أرشفة واغلاق المعاملة

### جدول رقم (4)

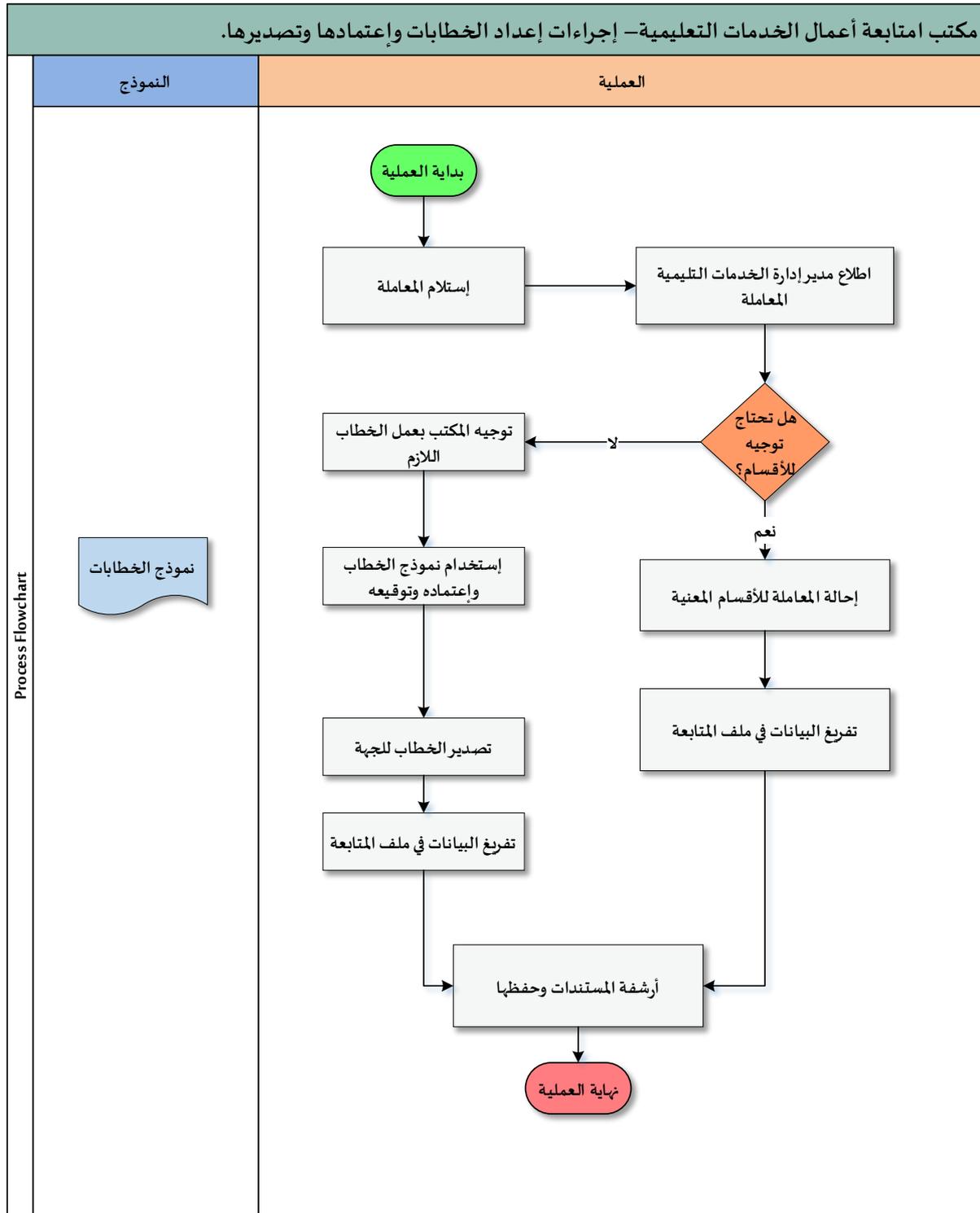
القسم / الوحدة: مكتب متابعة أعمال الخدمات التعليمية	
السياسة: متابعة قبول طلبات اخلاء الطرف الالكتروني للمنسوين سواء من الكادر الأكاديمي او الإداري	
المجال	عمليات مكتب الشؤون الفنية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - المساعد الإداري
النماذج المستخدمة	- شاشة إخلاء الطرف
الإجراءات	1. يتم استلام جميع طلبات اخلاء الطرف للعملاء المستفيدين (الكادر الأكاديمي / الكادر الإداري) 2. قبل قبول الطلب لابد من الرجوع الى سجلات صرف العهدة التعليمية من المستودع، وذلك من خلال نظام المستودعات أو غيره، والتأكد بان العميل ليس لديه عهدة تم صرفها له،



3. في حال وجود عهدة باسم العميل لابد من ارجاعها للمستودع وارفاق نموذج الرجوع لكي يتم قبول الطلب	
4. تقوم إدارة الخدمات التعليمية بإتمام طلبات اخلاء الطرف، ويكون طلب الاخلاء لعدة حالات منها (تقاعد، استقالة، وفاة، إحلال سعودي، انتهاء العقد، ابتعاث..... الخ) من خلال نظام وافي.	
5. يتم بنهاية كل شهر إصدار تقرير عن عدد الطلبات التي تم اتمامها ونشرها في الموقع	
6. الاغلاق	



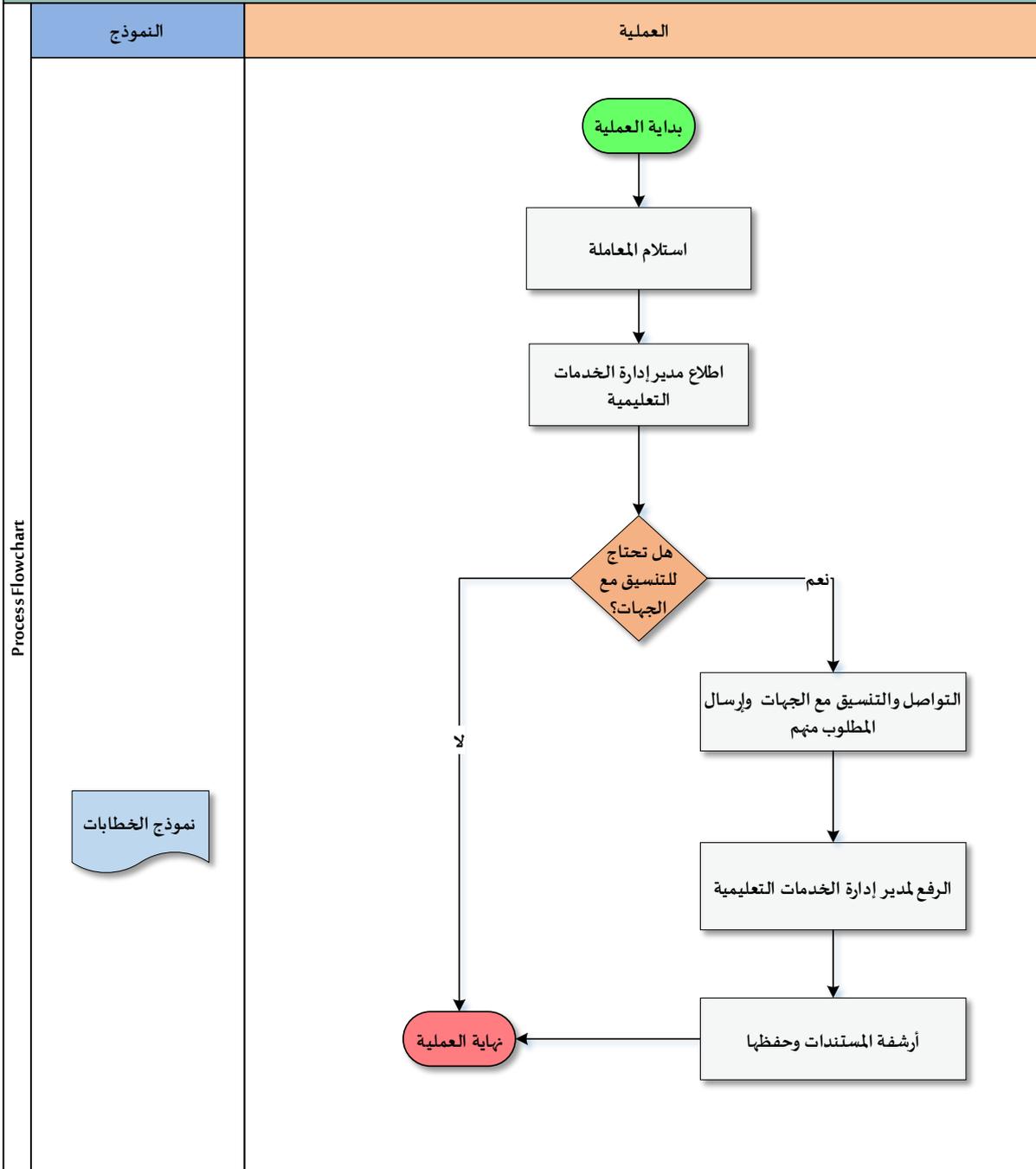
### 4.3 توضح المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بمكتب متابعة أعمال الخدمات التعليمية:



P-TA-01



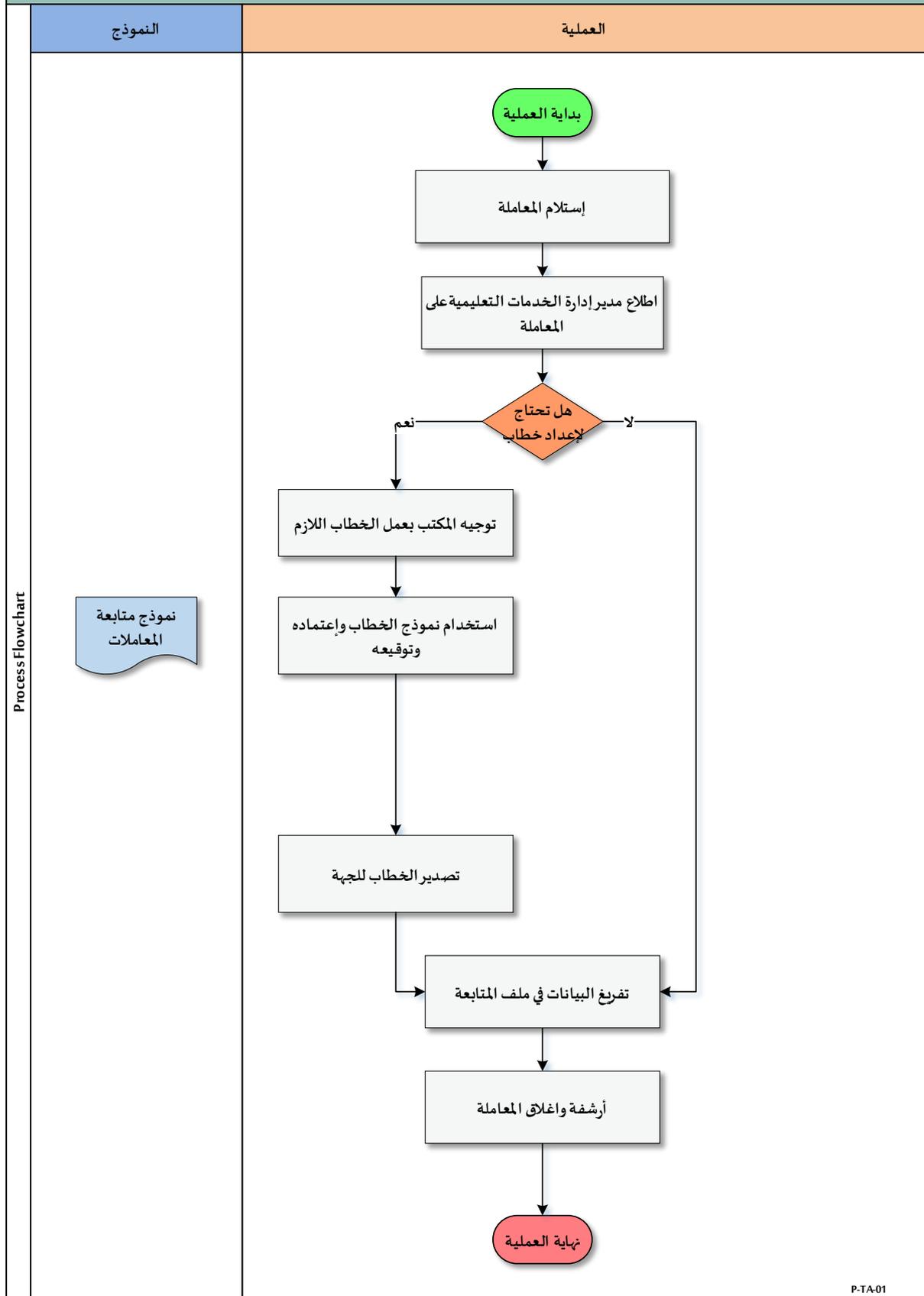
مكتب متابعة أعمال الخدمات التعليمية – إجراءات تنفيذ الأعمال الإدارية بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.



P-TA-01



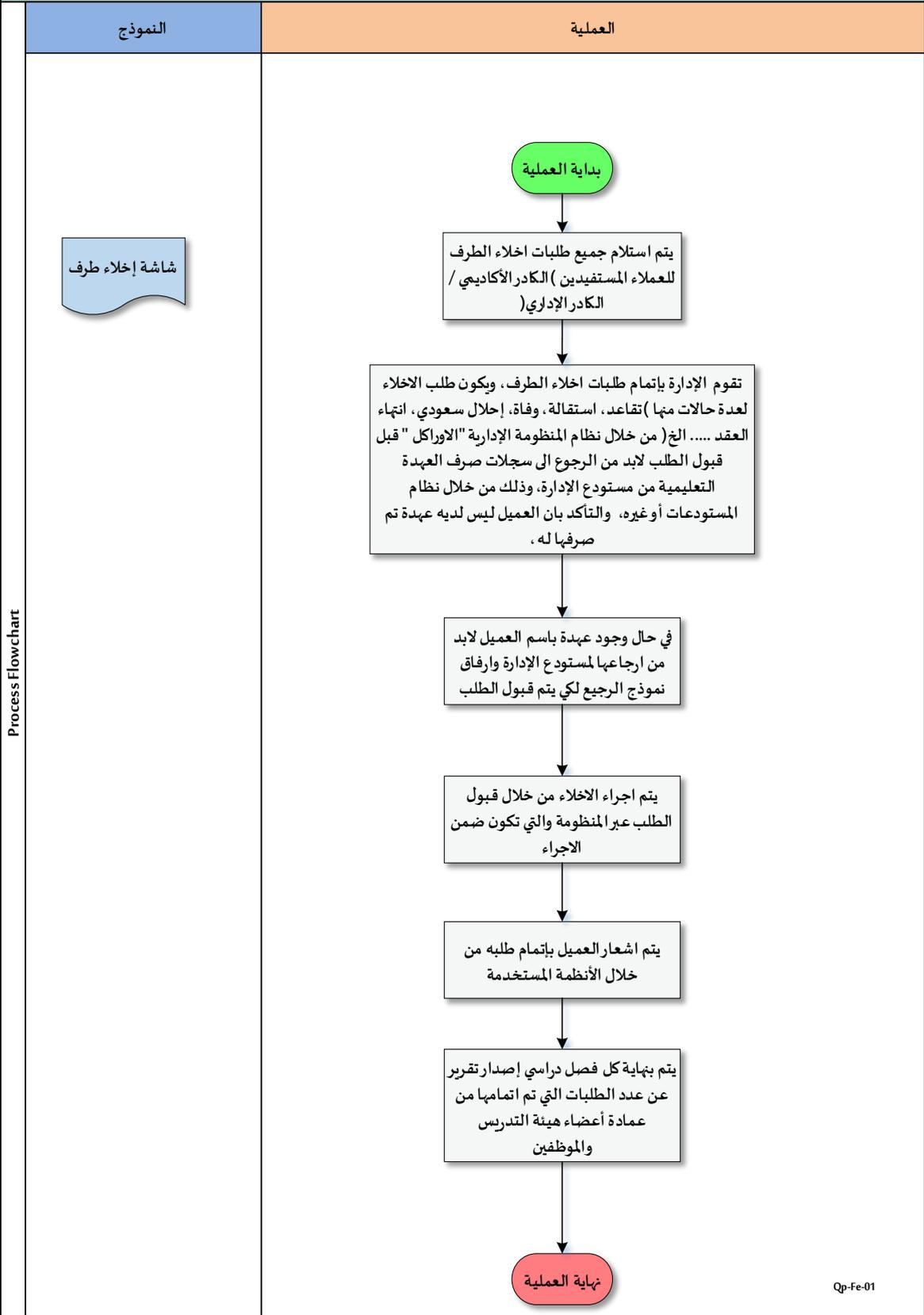
مكتب متابعة أعمال الخدمات التعليمية – إجراءات متابعة المعاملات.



P-TA-01



مكتب متابعة أعمال الخدمات التعليمية – إجراءات متابعة قبول طلبات اخلاء الطرف الالكترونية للمنسوين سواءً من الكادر الأكاديمي أو الإداري



Process Flowchart

Qp-Fe-01



## 5. الوثائق والسجلات:

F- FO -01	نموذج الخطابات	5.1
F- FO -02	نموذج متابعة المعاملات	5.2
نموذج الكتروني	شاشات اخلاء الطرف	5.3



## 2. إجراءات مكتب متابعة المشاريع:

P-Pmo-03	الرقم:	إجراءات مكتب متابعة المشاريع	اسم الإجراء:
12/10/2022	التاريخ:	إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى	الإدارة:

1. الهدف:
  - 1.1 يهدف هذا الإجراء إلى شرح خطوات ومراحل العمل التي يقوم بها مكتب ادارة المشاريع والميزانية.
2. التعريف:
  - 2.1 لا يوجد.
3. المسؤوليات:
  - 3.1 مدير إدارة الخدمات التعليمية
  - 3.2 رئيس مكتب متابعة المشاريع
  - 3.3 مشرفي المشاريع
4. العملية:
  - 4.1 يقوم مكتب متابعة المشاريع بعدة مهام رئيسية تشمل:
    - 4.1.1 طرح مشروع.
    - 4.1.2 متابعة تنفيذ مشروع
    - 4.1.3 عملية استلام نهائي واغلاق المشروع

4.2 توضح الجداول التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بمكتب متابعة المشاريع



## جدول رقم (1)

القسم / الوحدة: مكتب ادارة المشاريع والميزانية	
السياسة: طرح مشروع	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس مكتب متابعة المشاريع - رئيس قسم المعامل - رئيس قسم الفصول - مشرف المشروع
النماذج المستخدمة	- شاشة بيان المنافسة (وافي) - نموذج تجهيز كراسة المنافسة إلكترونياً - نظام وافي
الإجراءات	1. طلبات الطرح (a) احتياج من الأقسام (نموذج طلب احتياج). (b) عقود مستمرة تشغيل وصيانة. (c) منافسات منبثقة من المكتب. 2. الدراسة والتحقق من جدوى الطلب (قبول/رفض) (a) في حال الرفض يتم إعادة الاحتياج الى القسم المختص ويتم ارشفة المستندات. (b) في حالة القبول يتم استكمال إجراءات الموافقة على الطرح كمنافسة 3. رفع الطلب على منصة وافي للحصول على الموافقات بتعبئة بيانات المنافسة. (a) في حال عدم الموافقة على طلب الطرح لوجود ملاحظات يتم تعديل الملاحظات واستكمال إجراءات الموافقات وفي حال الرفض النهائي يتم ارشفة مستندات المنافسة. (b) في حالة الموافقة يتم البدء بإعداد الكراسة من قبل القسم المختص. 4. إعداد وتجهيز كراسة المنافسة الالكترونية 4.1 - مشاركة الجهات ذات العلاقة (عمادة تقنية المعلومات – الإدارة العامة للمشاريع) في اعداد الكراسة في حال الحاجة الى ذلك بالمشروع. 5. التدقيق والاعتماد من رئيس المكتب. 6. تسليم وثائق المنافسة لمدير إدارة الخدمات التعليمية لإرسالها لإدارة المشتريات عبر مسار لترحها على منصة اعتماد . 7. المشاركة في لجان تقييم العروض الفنية من قبل القسم المختص اذا دعت الحاجة لذلك 8. استلام نسخة من العقد او التعميد من قبل إدارة المشتريات والمناقصات. 9. الارشفة والاعلاق حيث يتم التأكد من ارشفة جميع وثائق المنافسة وفق منهجية مكتب متابعة المشاريع .



## جدول رقم (2)

القسم / الوحدة: مكتب ادارة المشاريع والميزانية	
السياسة: متابعة تنفيذ مشروع	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	<ul style="list-style-type: none"><li>- مدير إدارة الخدمات التعليمية</li><li>- رئيس مكتب متابعة المشاريع</li><li>- رئيس قسم المعامل والمختبرات</li><li>- رئيس قسم الفصول الدراسية</li><li>- مشرف المشروع</li></ul>
النماذج المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"><li>- محضر تسليم موقع</li><li>- نموذج تقرير سير المشروع</li><li>- نموذج استلام (3)</li><li>- نموذج بيان صرف الدفعات</li></ul>
الإجراءات	<p>1. استلام العقد او التعميد أ- مشاريع التوريد:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● تحديد موعد تسليم الموقع مع المقاول والتنسيق مع الجهة المستفيدة في ذلك، في حال وجود جهة مستفيدة بالمشروع.</li><li>● يتم استلام الجدول الزمني المخطط لأعمال توريد الأصناف من المقاول خلال أسبوع من تسليم الموقع ويتم اعتماده من الإدارة.</li><li>● التنسيق مع إدارة المستودعات في حال كان التوريد بمستودع الجامعة وتعبئة محضر مطابقة الأعيان (خاص بإدارة المستودعات) ونموذج استلام (3) ويتم الاستلام من قبل المستودع.</li><li>● التنسيق مع الجهة المستفيدة وإدارة المستودعات في حال التوريد داخل الكلية وتعبئة محضر مطابقة الأعيان (خاص بالكلية) ونموذج استلام رقم (3) ويتم الاستلام من قبل الكلية.</li><li>● متابعة التوريد وفق الخطة والجدول الزمني المعتمد.</li><li>● رفع تقرير سير المشروع من قبل مشرف المشروع بشكل دوري.</li><li>● الارشفة والاعلاق</li></ul> <p>ب- مشاريع التشغيل والصيانة:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● تحديد موعد استلام الموقع مع المقاول والتنسيق مع الجهة المستفيدة في حال وجودها.</li></ul>



<ul style="list-style-type: none"><li>• يتم استلام الجدول الزمني المخطط لأعمال تنفيذ المشروع خلال شهر من تسليم الموقع ويتم اعتماده من الإدارة.</li><li>• في حال وجود فريق تشغيل بالمشروع يتم اعتماد موظفي المشروع بعد تدقيق السير الذاتية والمقابلات الشخصية من قبل اللجنة الفنية بإدارة الخدمات التعليمية والجهة المستفيدة بناء على الإجراءات المتبعة في دليل التوظيف في مشاريع التشغيل والصيانة بالجهات العامة.</li><li>• في حال مشاريع الصيانة يقوم المقاول بتقديم جدول زمني لأعمال الصيانة ويتم اعتماده من قبل الإدارة.</li><li>• في حال وجود قطع غيار يتم اعتمادها من قبل مشرف المشروع واستلام الفواتير وتعبئة نموذج استلام (رقم 3).</li><li>• عمل اجتماعات دورية مع المقاول لمتابعة سير تنفيذ المشروع واستلام تقارير دورية عن حالة المشروع.</li><li>• استلام طلبات الصرف الشهرية المقدمة من المقاول ويتم مراجعتها وتدقيقها واعتماد كامل وثائق المطالبة وتعبئة نموذج صرف الدفعات من قبل مشرف المشروع والمدقق المالي بمكتب متابعة المشاريع بالإدارة وارشفتها.</li><li>• يتم رفع جميع الوثائق لإدارة المشتريات والمناقصات عبر برنامج مسار بواسطة مدير إدارة الخدمات التعليمية.</li><li>• رفع تقرير شهري عن حالة المشروع من قبل مشرف المشروع.</li><li>• الارشفة والاعلاق</li></ul> <p>ج- مشاريع التهيئة والتجهيز</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• تحديد موعد تسليم موقع مع المقاول والتنسيق مع الجهة ذات العلاقة (عمادة تقنية المعلومات – الإدارة العامة للمشاريع-...) والجهة المستفيدة في حال تطلب المشروع ذلك.</li><li>• يتم تقسيم متابعة تنفيذ الاعمال على الجهات ذات العلاقة بحسب الاختصاص.</li><li>• اعتماد الجدول الزمني الخاصة بالمشروع والمقدمة من المقاول في تنفيذ الاعمال كل بحسب اختصاصه.</li><li>• استلام الأصناف الخاصة بالإدارة وتعبئة نموذج استلام (رقم 3) وذلك بناء على تقسيم متابعة تنفيذ الأعمال بحسب الاختصاص.</li><li>• عمل اجتماعات دورية مع المقاول لمتابعة سير تنفيذ المشروع واستلام تقارير دورية عن حالة المشروع.</li><li>• رفع تقرير شهري عن حالة المشروع من قبل مشرف المشروع.</li><li>• الارشفة والاعلاق.</li></ul> <p>2. الاعلاق</p>	
--	--

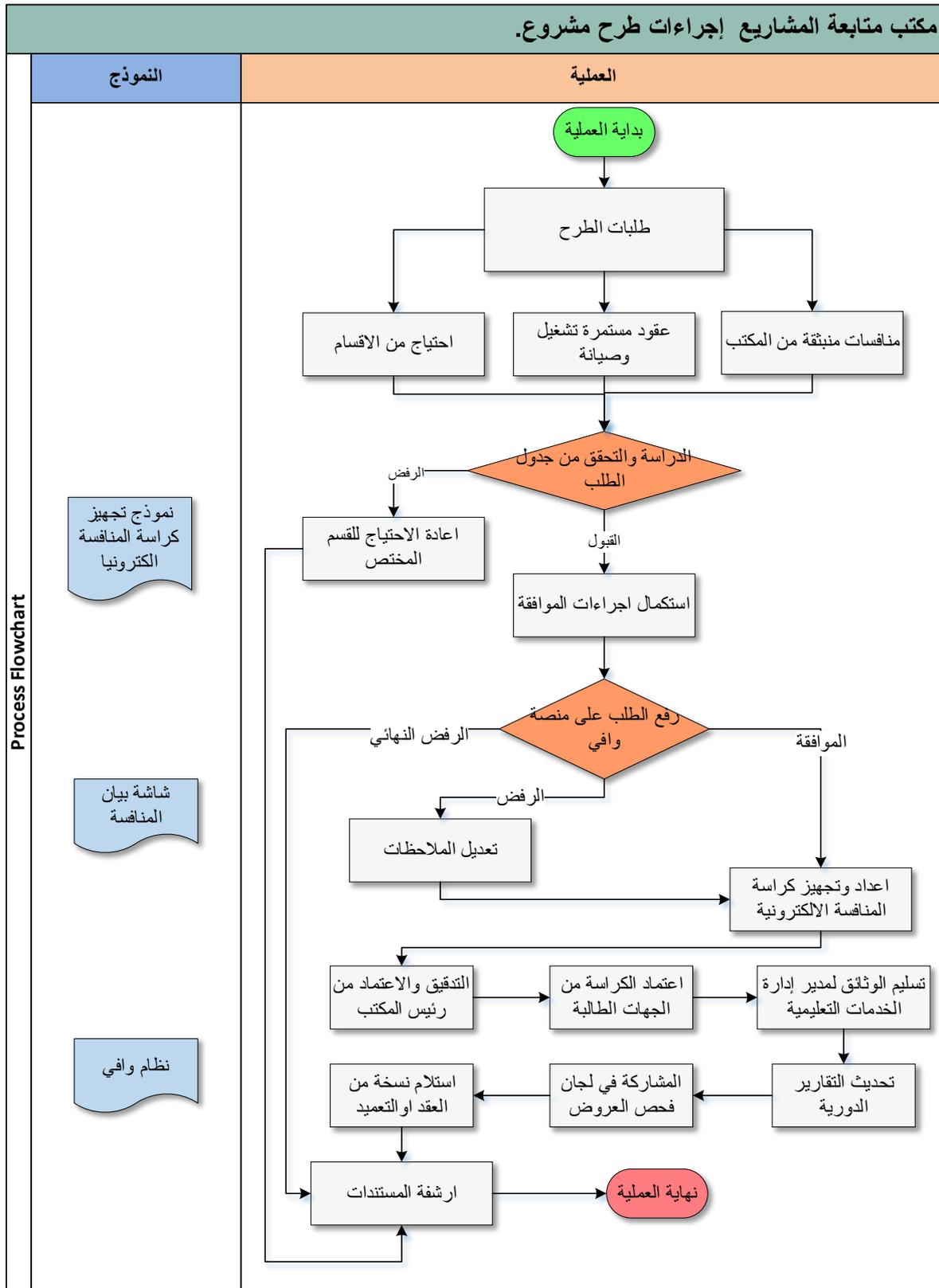


### جدول رقم (3)

القسم / الوحدة: مكتب ادارة المشاريع والميزانية	
السياسة: عملية استلام نهائي واغلاق المشروع	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	<ul style="list-style-type: none"><li>- مدير إدارة الخدمات التعليمية</li><li>- رئيس مكتب متابعة المشاريع</li><li>- رئيس قسم المعامل والمختبرات</li><li>- رئيس قسم الفصول الدراسية</li><li>- مشرف المشروع</li></ul>
النماذج المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"><li>- محضر إنجاز</li><li>- وثيقة آلية أرشفة المشاريع</li><li>- نموذج استلام (3).</li><li>- نموذج بيان صرف الدفعات</li></ul>
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"><li>1. استلام المطالبة المالية من المقاول.</li><li>2. التحقق من استكمال جميع الاعمال او التوريدات بالمشروع من قبل مشرف المشروع والجهات ذات العلاقة.</li><li>3. ارفاق نموذج استلام (رقم3).</li><li>4. ارفاق محضر مطابقة الأعيان (خاص بالكلية أو إدارة المستودعات).</li><li>5. إعداد محضر الإنجاز النهائي وينطبق على جميع المشاريع بالإدارة ويتم اعتماده من قبل الإدارة، وفي حال مشاريع الجهات المستفيدة يتم تجهيز محضر الإنجاز واعتماده من قبلها.</li><li>6. يتم مراجعة وتدقيق واعتماد كامل وثائق المطالبات وتعبئة نموذج بيان صرف الدفعات من قبل مشرف المشروع والمدقق المالي بمكتب متابعة المشاريع وارشفتها .</li><li>7. يتم رفع جميع الوثائق لإدارة المشتريات والمناقصات عبر برنامج مسار بواسطة مدير إدارة الخدمات التعليمية.</li><li>8. أرشفة أوراق ووثائق المشروع.</li><li>9. اعداد نموذج الدروس المستفادة وتقييم المشروع بعد رفع المستخلص الختامي.</li><li>10. الاغلاق .</li></ol>

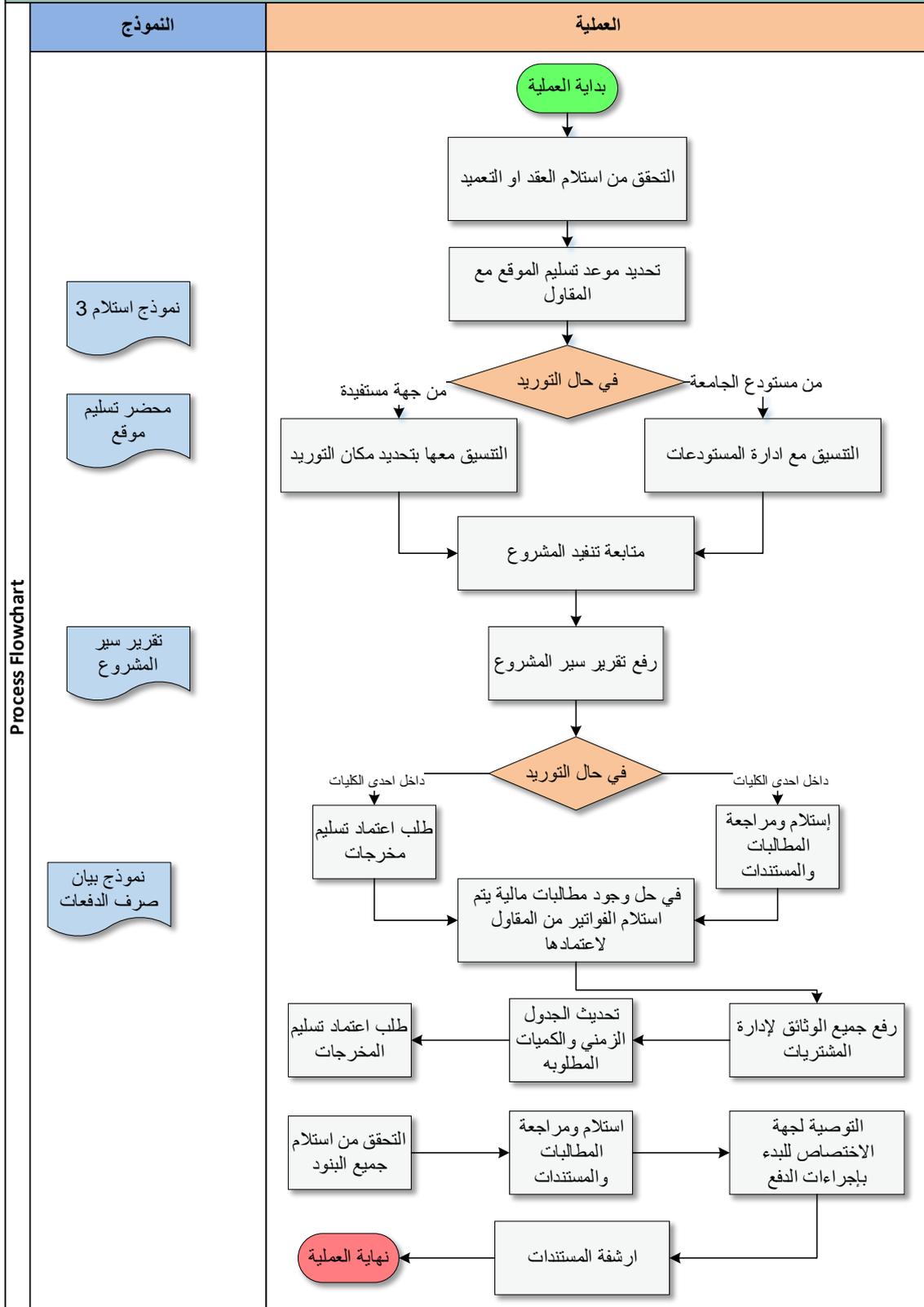


### 4.3 توضيح المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بمكتب متابعة المشاريع



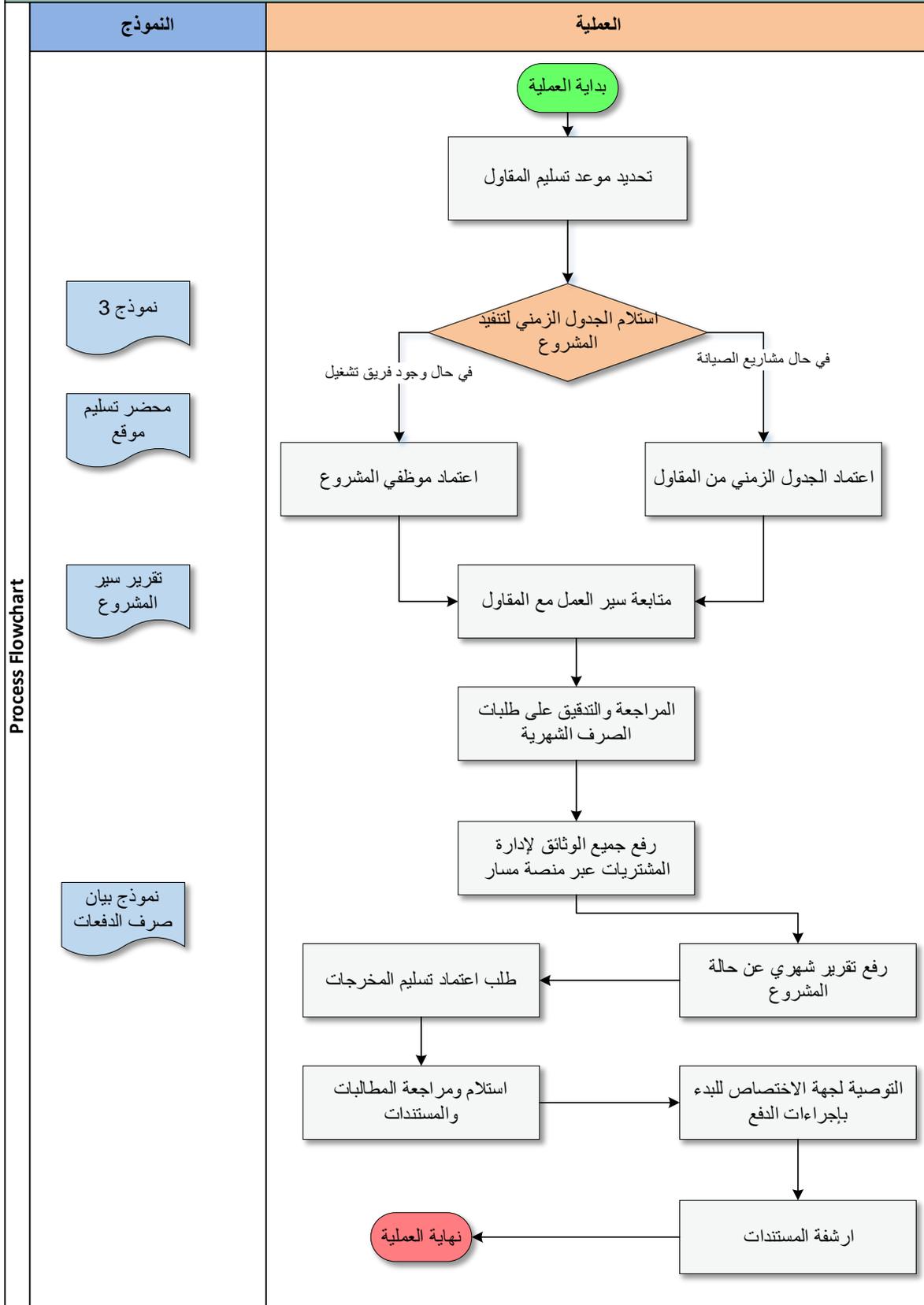


## مكتب متابعة المشاريع - إجراءات متابعة وتنفيذ مشروع. أ - مشاريع التوريد



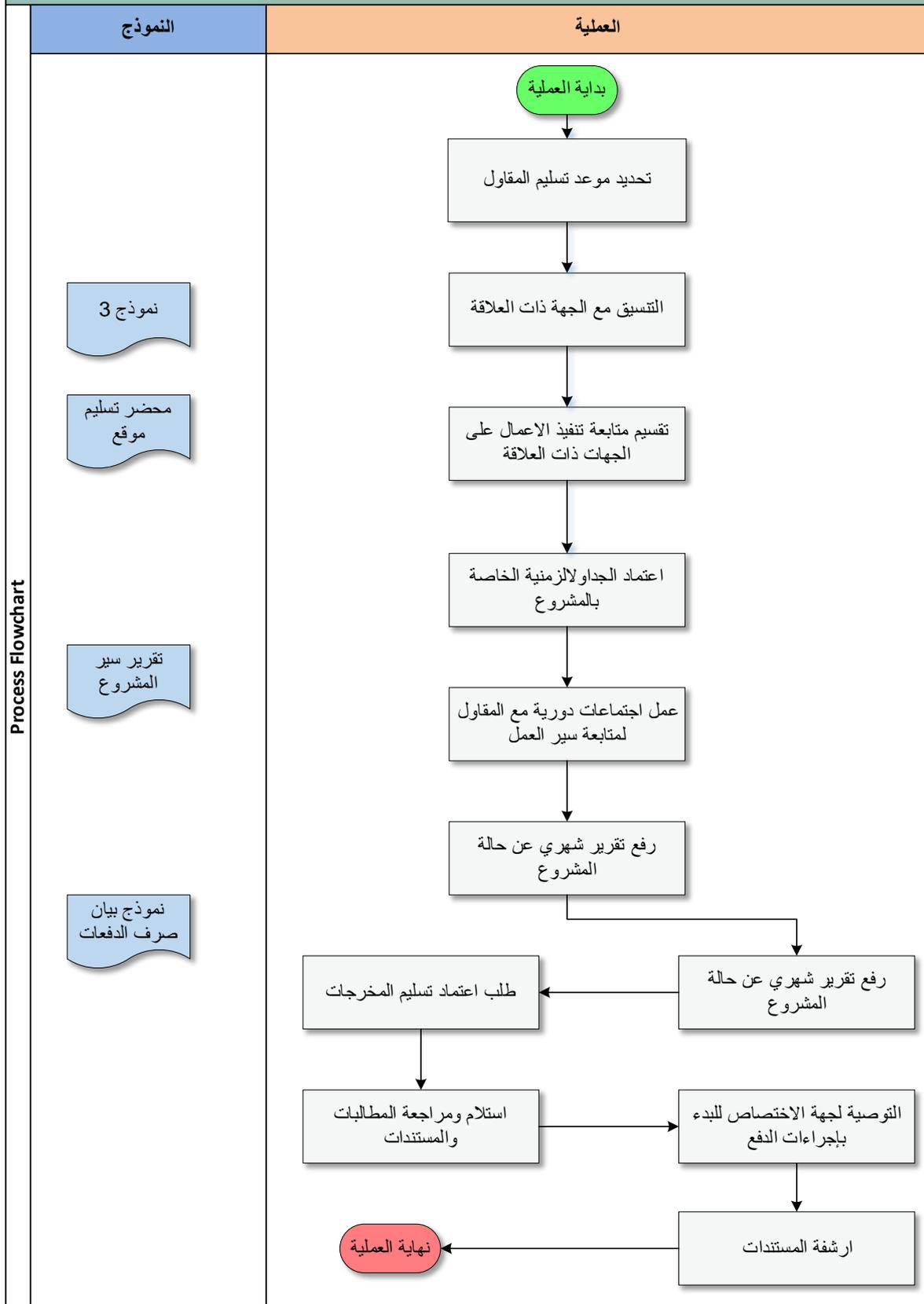


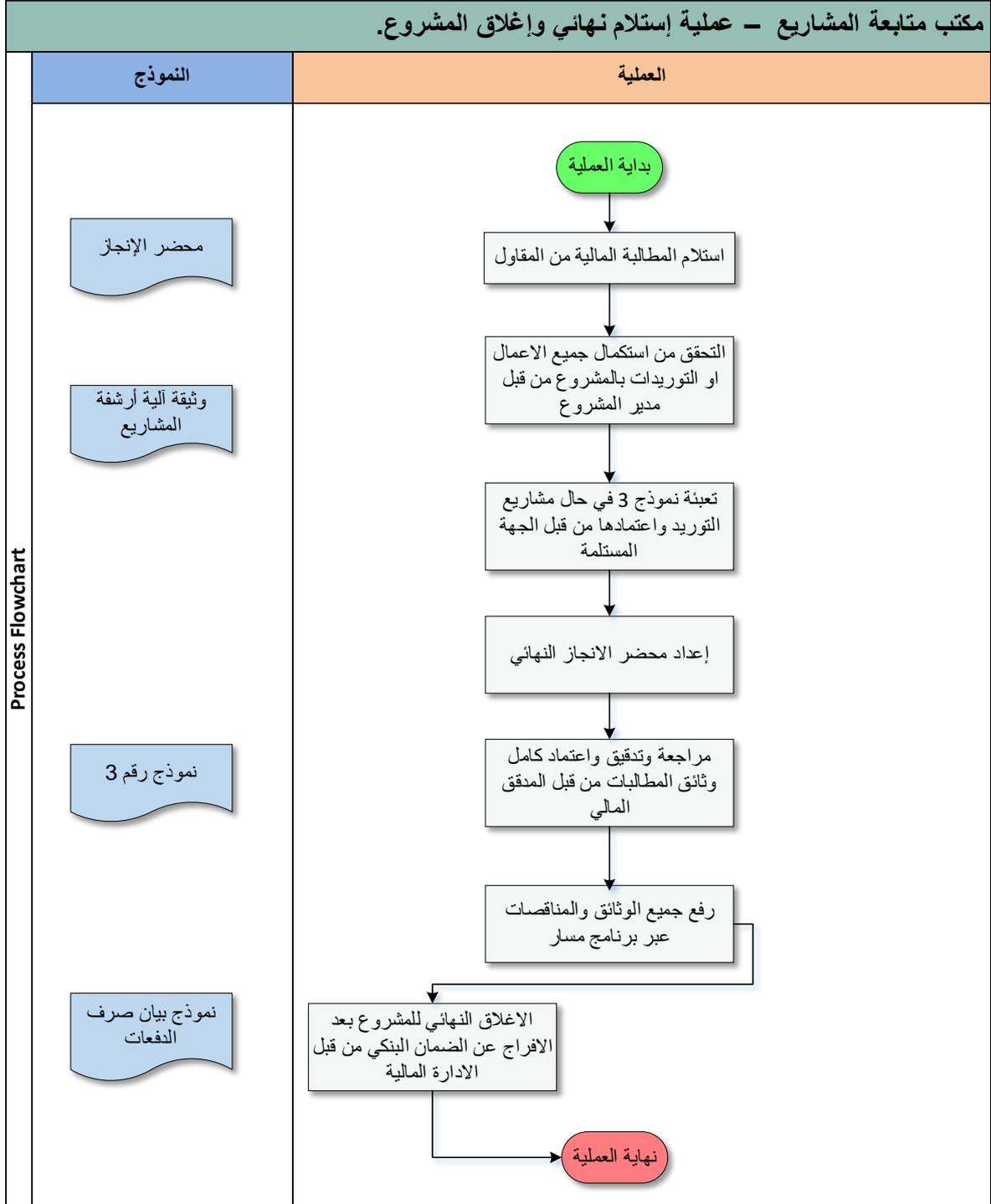
مكتب متابعة المشاريع - إجراءات متابعة وتنفيذ مشروع. ب - مشاريع التشغيل والصيانة





مكتب متابعة المشاريع - إجراءات متابعة وتنفيذ مشروع. ج - مشاريع التهيئة والتجهيز







## 6. الوثائق والسجلات:

F-pmo-01	محضر تسليم موقع	5.1
F-pmo-02	تقرير سير مشروع	5.2
F-pmo-03	محضر انجاز مشاريع التوريد	5.3
F-pmo-04	محضر انجاز مشاريع التشغيل والصيانة	5.4
F-pmo-05	نموذج تعبئة الكراسة الالكترونية	5.5
F-pmo-06	وثيقة آلية أرشفة المشاريع	5.6
F-pmo-07	بيان صرف الدفعات	5.7
نموذج الكتروني	شاشة بيان المنافسة (وافي)	5.8
F-pmo-08	محضر اللجنة الفنية الخاص بمشاريع الإدارة	5.9



### 3. إجراءات وحدة الاعلام الرقمي:



اسم الإجراء:	إجراءات وحدة الاعلام الرقمي	الرقم:	P-Med-02
الإدارة:	إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى	التاريخ:	20/03/2022

#### 1. الهدف:

1.1 يهدف هذا الإجراء إلى شرح خطوات ومراحل العمل التي تقوم بها وحدة الاعلام الرقمي.

#### 2. التعاريف:

2.1 لا يوجد.

#### 3. المسؤوليات:

3.1 مدير إدارة الخدمات التعليمية

3.2 رئيس وحدة الاعلام الرقمي:

#### 4. العملية:

4.1 تقوم وحدة الاعلام الرقمي بعدة مهام رئيسية تشمل:

- 4.1.1 إخراج التصاميم
- 4.1.2 النشر والترويج في وسائل التواصل الاجتماعي (تويتر- واتساب - لينكد إن - يوتيوب)
- 4.1.3 وضع وتنفيذ خطط المبادرات الاعلامية
- 4.1.4 التصوير الفوتوغرافي والفيديو غرافي
- 4.1.5 تغذية الموقع الإلكتروني
- 4.1.6 رسائل البريد الإلكتروني للجماهير المستهدفة
- 4.1.7 إقامة برنامج اجتماعي/ حدث عالمي/ حفل تكريم
- 4.1.8 إقامة ومشاركة ملتقى / ندوة أونلاين أو بث مباشر عبر يوتيوب
- 4.1.9 عمليات استطلاع الرأي واستبانات قياس الأداء

4.2 توضح الجداول التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بوحدة الاعلام الرقمي:



## جدول رقم (1)

القسم / الوحدة: الاعلام الرقمي	
السياسة: إخراج التصاميم	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة الاعلام الرقمي
النماذج المستخدمة	- نموذج طلب تصميم
الإجراءات	(أ) عند قيام الأقسام بالإدارة بطلب تصاميم يتم إتباع الاجراءات التالية: 1. يتم تعبئة نموذج طلب تصميم وطرح الهدف من التصميم لوحدة الاعلام الرقمي 2. تتم مناقشة النموذج في الوحدة بعد استلامه من القسم وكيفية إخراجه بموائمة الهوية البصرية للإدارة 3. كتابة المحتوى واختيار الأيقونات أو الصور المناسبة 4. إرسالها للتصميم ومراجعتها والتأكد من المحتوى النصي بها 5. اعتمادها ونشرها على وسائل التواصل المختلفة للإدارة (ب) عند تجهيز التصاميم الخاصة بالمبادرات والحملات الاعلامية يتم إتباع الإجراءات التالية: 1. يتم كتابة المحتوى المطلوب 2. اعتماد رأس وتذييل التصاميم بشعار الإدارة ووسائل التواصل الخاصة بها 3. مراجعة المواقع للبحث عن أفكار لتصاميم مختلفة يمكن محاكاتها والخروج بتصاميم خاصة بالمبادرة
	4. مساعدة المصمم في اختيار الأيقونات أو الصور المناسبة للتصاميم ووضعها في ملف بوربوينت بكتابة كامل التفاصيل المطلوبة من المصمم 5. إرسالها للمصمم ثم مراجعتها والتأكد من خلو التصاميم من الأخطاء الإملائية والنحوية ومناسبة التصاميم للمحتوى 6. اعتمادها من قبل مدير إدارة الخدمات التعليمية 7. النشر والترويج على وسائل التواصل المختلفة للإدارة
	(ج) عند تجهيز التصاميم المتعلقة بالمناسبات المختلفة (بالأيام والمناسبات العالمية والدينية والوطنية / التهنئات / التبرقيات / التكريم / تكليف أو تجديد تكليف أو انتهاء تكليف / تهنئة القيادات العليا بالجامعة وغيرها يتم إتباع الإجراءات التالية: 1. يتم تجهيز التصاميم تبعا للموضوعات المحددة كل سنة فيما يخص المناسبات التي تقوم جامعة أم القرى بتفعيلها 2. يتم تجهيز التصاميم تبعا للقوالب المعتمدة على الهوية البصرية للإدارة فيما يخص التهنئات والمناسبات 3. يتم اعتماد محتوى محدد تبعا للقالب المناسب للتصميم 4. إرسالها للمصمم ثم مراجعتها والتأكد من خلو التصاميم من الأخطاء الإملائية والنحوية ومناسبة التصاميم للمحتوى 5. اعتمادها من قبل مدير إدارة الخدمات التعليمية 6. النشر والترويج على وسائل التواصل المختلفة للإدارة - الاغلاق



## جدول رقم (2)

القسم / الوحدة: الاعلام الرقمي	
السياسة: النشر والترويج في وسائل التواصل الاجتماعي (تويتر- واتساب - لينكد إن - يوتيوب)	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة الاعلام الرقمي
النماذج المستخدمة	-
الإجراءات	1. جدولة المحتوى العام والمتخصص حسب بطاقات المبادرات في الخطة الاستراتيجية لتحسين الصورة الذهنية للإدارة 2. اختيار أساليب المحتوى المختلفة لجذب الجمهور 3. اعتماد المحتوى الإبداعي عند كتابة الصياغة 4. اعتمادها من قبل مدير إدارة الخدمات التعليمية 5. التأكد من خلو الصياغة من الأخطاء الإملائية والنحوية ومراعاة علامات الترقيم 6. اعتماد مقدمة وخاتمة عند النشر في مجموعات الواتساب 7. وضع (تاقيات) لحساب مدير إدارة الخدمات التعليمية على الإدارة في تويتر وكذلك أهم الحسابات المرتبطة بمحتوى التغريدة كوكالة الجامعة للشؤون التعليمية والمركز الاعلامي بالجامعة 8. مراقبة ردود الفعل والتفاعلات الاجتماعية لكل تغريدة - تحديث على لينكد إن - عدد المشاهدات في اليوتيوب 9. الاغلاق



### جدول رقم (3)

القسم / الوحدة: الاعلام الرقمي	
السياسة: وضع وتنفيذ خطط المبادرات الاعلامية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة الاعلام الرقمي
النماذج المستخدمة	- نموذج طلب تصميم
الإجراءات	1. دراسة الوضع الحالي للإدارة واحتياجات المجتمع الجامعي منها 2. تفعيل العصف الذهني مع فريق وحدة العلات العامة والاعلام ووضع أفكار لتنفيذ حملات ومبادرات اعلامية تستهدف الجمهور 3. الاجتماع مع رؤساء الأقسام المعنيين لطرح الفكرة وكيفية تنفيذها وتزويد الوحدة بالمعلومات المطلوبة 4. تجهيز المحتوى النصي والبصري بعد اختيار الاستراتيجية الاعلامية المناسبة 5. إرسالها للمصمم 6. المراجعة للتصاميم 7. تجهيز خبر المبادرة والصور المستهدف نشرها 8. الاعتماد من قبل مدير إدارة الخدمات التعليمية لكامل المبادرة 9. النشر والترويج على وسائل التواصل المختلفة للإدارة 10. تزويد المركز الاعلامي بالجامعة والصحف الإخبارية بخبر المبادرة لزيادة النشر والترويج 11. وضع المبادرة كاملة على الموقع الإلكتروني للإدارة 12. بعد انتهاء الحملة يتم توثيق الأخبار المنشورة في الموقع الإلكتروني للإدارة 13. مراقبة ردود الفعل للجماهير الداخلية والخارجية للإدارة 14. الاغلاق



## جدول رقم (4)

القسم / الوحدة: الاعلام الرقمي	
السياسة: التصوير الفوتوغرافي والفيديوغرافي	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة الاعلام الرقمي
النماذج المستخدمة	- توثيق تصوير
الإجراءات	<b>(أ) التقرير الميداني:</b> 1. يتم الاجتماع مع رئيس مركز الصيانة وقسم الفصول الدراسية لمعرفة جدولة الأعمال الميدانية وتعبئة نموذج توثيق تصوير 2. تحديد الهدف من كل عمل ميداني واختيار المقر أو الفرع 3. خروج المصور لتوثيق التقرير الميداني المصور 4. اجتماع وحدة الاعلام الرقمي لاختيار أفضل الصور 5. وضع تصميم تصويري لإخراج التقارير الميدانية 6. تضمين المحتوى بالمعلومات والأرقام بعد توثيقها من قبل رؤساء الأقسام أو الفنيين المعنيين 7. إرسالها للتصميم ومراجعتها 8. اعتمادها ونشرها على وسائل التواصل المختلفة للإدارة
	<b>(ب) تصوير storytelling:</b> 1. اجتماع وحدة الاعلام الرقمي لمناقشة أفكار تصويرية في 40 ثانية 2. مشاهدة بعض الأمثلة المرئية لتغذية الحس الإبداعي لفريق الوحدة 3. وضع مقترحات يمكن تنفيذها 4. كتابة السيناريو والتقاطات المشاهد المستهدفة 5. مناقشة الفكرة مع مدير إدارة الخدمات التعليمية 6. تحديد الوقت والمكان والأشخاص المعنيين بالظهور في الفيديو وتعبئة نموذج توثيق تصوير 7. التصوير والإخراج من قبل المصور 8. المراجعة والمتابعة للاعتماد من قبل رئيسة الوحدة 9. كتابة النص الترويجي بعد الاعتماد 10. الاعتماد النهائي من قبل مدير إدارة الخدمات التعليمية 11. النشر والترويج على وسائل التواصل المختلفة للإدارة
	<b>(ج) تصوير استلام فيديوهات المشاريع من الشركات المتعاقدة:</b> 1. يتم التواصل مع الشركات المتعاقدة لاستلام نسخة فيديو احترافية للأعمال المنجزة بالجامعة 2. اجتماع فريق وحدة الاعلام الرقمي وإعادة إخراج اللقطات 3. كتابة المحتوى المناسب لإبراز الإدارة بصورة اعلامية مميزة أمام المجتمع الجامعي 4. المراجعة واعتماد النسخة الأخيرة من الفيديو مع مدير إدارة الخدمات التعليمية 5. كتابة النص الترويجي قبل العرض على الجمهور 6. النشر والترويج على وسائل التواصل المختلفة للإدارة



7. إخراج الموشن جرافيك:	
8. الاجتماع مع رؤساء الأقسام بالإدارة	
9. مراجعة الخدمات التي يقدمها كل قسم	الإجراءات
10. كتابة نسخ من السيناريو الخاص بكل قسم لاختيار الأفضل	
11. إرسال السيناريو للتسجيل الصوتي	
12. إرسال السيناريو للتصميم الجرافيكي	
13. استلام الموشن جرافيك ومراجعته للتأكد من خلوه من الأخطاء	
14. إرسال الموشن جرافيك لمدير إدارة الخدمات التعليمية على الإدارة ونائبته	
15. كتابة التعليقات والتعديلات المطلوبة إن وجدت	
16. جدولة الموشن جرافيك للاستفادة منه في المبادرات الاعلامية لكل قسم	
17. النشر والترويج في الوقت المحدد	
18. الاغلاق	

### جدول رقم (5)

القسم / الوحدة: الاعلام الرقمي	
السياسة: تغذية الموقع الإلكتروني	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة الاعلام الرقمي
النماذج المستخدمة	-
الإجراءات	1. يتم تزويد رئيس وحدة التقنية بالمحتوى المخصص لكل مبادرة للنشر على الموقع
	2. يتم استحداث بانرات جديدة لكل مبادرة ووضعها على الصفحة الرئيسية للموقع
	3. يتم استحداث تبويبات جديدة لوضع محتوى إثنائي عن الإدارة وإنجازاتها
	4. اعتماد المحتوى الغير خاص بالمبادرات من قبل مدير إدارة الخدمات التعليمية
	5. يتم صياغة الأخبار الجديدة عن الإدارة وإدراجها في الموقع
	6. يتم تغذية الموقع بالمحتوى المرئي من الصور أو سلسلة التقارير المصورة أو تقارير الأعمال الميدانية المخرجة من قبل الوحدة
	7. الاغلاق



## جدول رقم (6)

القسم / الوحدة: الاعلام الرقمي	
السياسة: رسائل البريد الإلكتروني للجماهير المستهدفة	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة الاعلام الرقمي
النماذج المستخدمة	-
الإجراءات	(أ) <b>الجمهور الداخلي:</b> 1. يتم تحديد جدول المناسبات الدينية والوطنية أو العالمية والمراد تفعيلها في الوحدة 2. تعبئة النموذج المحدد ويشتمل على المحتوى النصي وتاريخ الإرسال المستهدف والصور المرغوبة 3. إرسالها على الإيميل لرئيس وحدة التقنية بالإدارة 4. الإرسال للمنسوبين
	(ب) <b>الجمهور الخارجي:</b> 1. يتم تحديد جدول المبادرات والمراد تفعيلها على مستوى الجامعة 2. تعبئة النموذج المحدد ويشتمل على المحتوى النصي وتاريخ الإرسال المستهدف والصور أو الملفات المرئية المرفقة وتحديد المستقبلين للرسالة 3. إرسالها على الإيميل لرئيس وحدة التقنية بالإدارة 4. اعتمادها من قبل مدير إدارة الخدمات التعليمية 5. النشر من خلال "راسل"
	(ج) <b>النشرة البريدية الشهرية للإدارة:</b> 1. يتم وضع عناوين محددة لأبرز إنجازات الإدارة وأخبارها خلال كل شهر ميلادي 2. اختيار المحتوى النصي الجاذب والمناسب والقصير 3. اختيار الصور الملفتة 4. تحديد تاريخ الإرسال والمستقبلون للرسالة 5. اختيار القالب الموحد لإخراج النشرة البريدية 6. اعتمادها من قبل مدير إدارة الخدمات التعليمية 7. النشر من خلال "راسل" من قبل وحدة التقنية بالإدارة - الاغلاق



## جدول رقم (7)

القسم / الوحدة: الاعلام الرقمي	
السياسة: إقامة برنامج اجتماعي / حدث عالمي / حفل تكريم	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة الاعلام الرقمي
النماذج المستخدمة	- نموذج طلب تصميم
الإجراءات	1. يتم اعتماد جدولة تواريخ الأيام والمناسبات المهمة لدى الإدارة والمتابعة مع الجامعة 2. اجتماع وحدة الاعلام الرقمي لطرح الأفكار ومناقشتها في جلسة العصف الذهني 3. اختيار أسهل وأكثر الطرق ذكاء في الترويج للمناسبة أو الحفل المطلوب 4. تجهيز ملف متكامل يشتمل على: الهدف من المناسبة وتفعيلها- كيفية تفعيلها- اختيار الأساليب والقنوات المناسبة للترويج للحدث 5. تجهيز شهادات الشكر والتقدير للمنسوبيين المستهدفين 6. طرح الملف للاعتماد من مدير إدارة الخدمات التعليمية 7. تجهيز المحتوى النصي والمرئي 8. إرساله للتصميم 9. المراجعة والتأكد من المعلومات 10. توثيق الحدث بالصور 11. اختيار أكثر الصور ملائمة للنشر والمشاركة في وسائل التواصل المختلفة للإدارة 12. الاغلاق



## جدول رقم (8)

القسم / الوحدة: الاعلام الرقمي	
السياسة: إقامة ومشاركة ملتقى / ندوة أونلاين أو بث مباشر عبر يوتيوب	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة الاعلام الرقمي
النماذج المستخدمة	- نموذج طلب تصميم
الإجراءات	1. إقامة ملتقى أو بث مباشر 2. تحديد موضوع الندوة أو الملتقى 3. التواصل الرسمي مع الشخصيات وضيوف اللقاء 4. تجهيز ملف متكامل يشتمل على الشخصيات المستهدفة للإلقاء والعرض والجهات المشاركة من داخل أو خارج الجامعة 5. اعتماد المحتوى لكل شخصية 6. تجهيز العرض لخروجه بصورة موحدة تبعا للهوية البصرية الخاصة بالإدارة 7. اعتماد برنامج الملتقى بالأوقات 8. تجهيز التصاميم المطلوبة في حال وجودها 9. اعتماد الملتقى - الندوة كاملة من قبل مدير إدارة الخدمات التعليمية 10. النشر والترويج للإعلان المستهدف 11. مراقبة ردود الفعل لمعرفة اتجاهات الجمهور 12. مشاركة في ملتقى تعريفى 13. تجهيز الملف التعريفى للإدارة 14. اعتماد الملف التعريفى من قبل مدير إدارة الخدمات التعليمية 15. تجهيز المحتوى النصي والمرئي للإدارة 16. إرسال التصاميم المطلوبة للمصمم ومراجعتها 17. تجهيز عرض لإنجازات الإدارة وأعمالها 18. الاعتماد من قبل مدير إدارة الخدمات التعليمية 19. اختيار الشخصية التي تعرف عن الإدارة (مدير إدارة الخدمات التعليمية) 20. توثيق اللقاء بصور 21. اختيار أفضل الصور للنشر والتداول على وسائل تواصل الإدارة 22. مراقبة التفاعلات الاجتماعية 23. الاغلاق

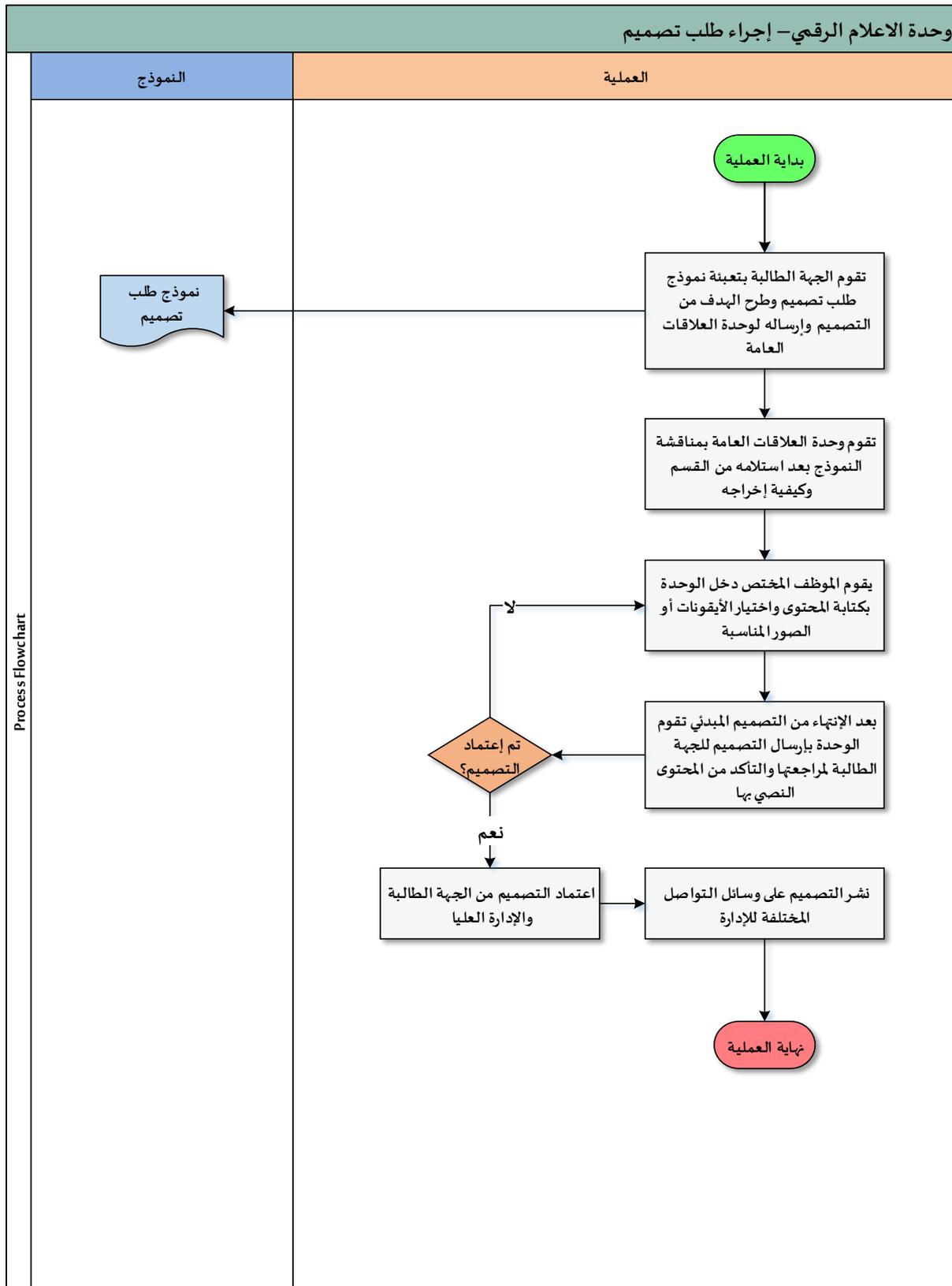


## جدول رقم (9)

القسم / الوحدة: الاعلام الرقمي	
السياسة: عمليات استطلاع الرأي واستبانات قياس الأداء	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة الاعلام الرقمي
النماذج المستخدمة	-
الإجراءات	1. تحديد الأقسام المستهدفة من إجراء القياس 2. الاجتماع مع وحدة الاعلام الرقمي للاستفادة بالمعلومات المشمولة بالأرقام والإحصاءات الشهرية 3. تجهيز نموذج استبانة قياس أداء وأسئلة استطلاع رأي 4. عرضها للمناقشة والتداول مع وحدة الاعلام الرقمي 5. مراجعتها من قبل مدير إدارة الخدمات التعليمية لوضع التعديلات 6. الاعتماد من قبل مدير إدارة الخدمات التعليمية 7. النشر والترويج المستهدف على الوسائل الاعلامية المحددة 8. مراقبة ردود الفعل والتفاعلات الاجتماعية 9. دراسة النتائج لقياس الأداء 10. الخروج باقتراحات وأفكار جديدة من خلال النتائج لتفعيلها في الاستطلاعات القادمة 11. الاغلاق

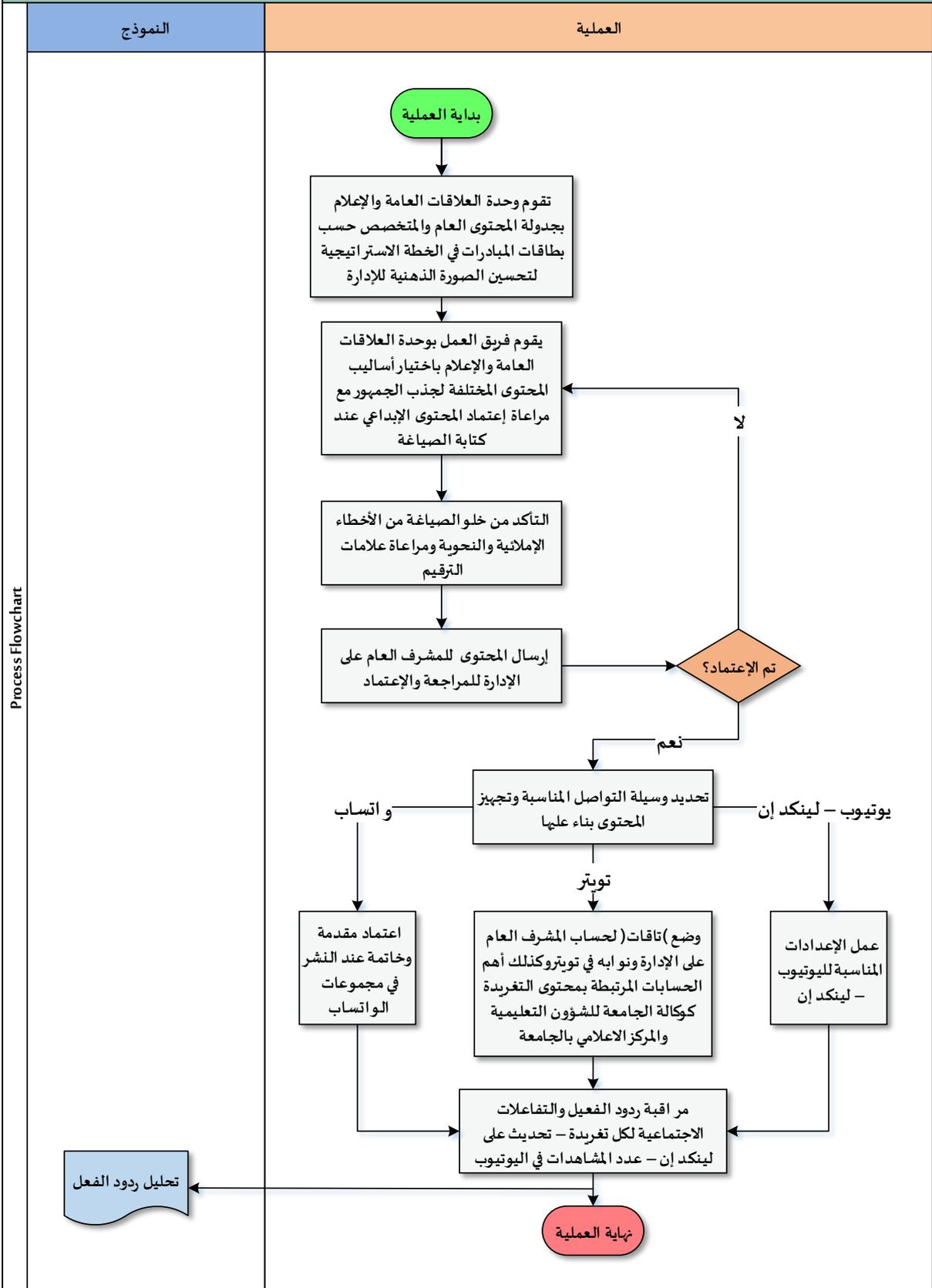


### 4.3 توضح المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بوحدة الاعلام الرقمي:



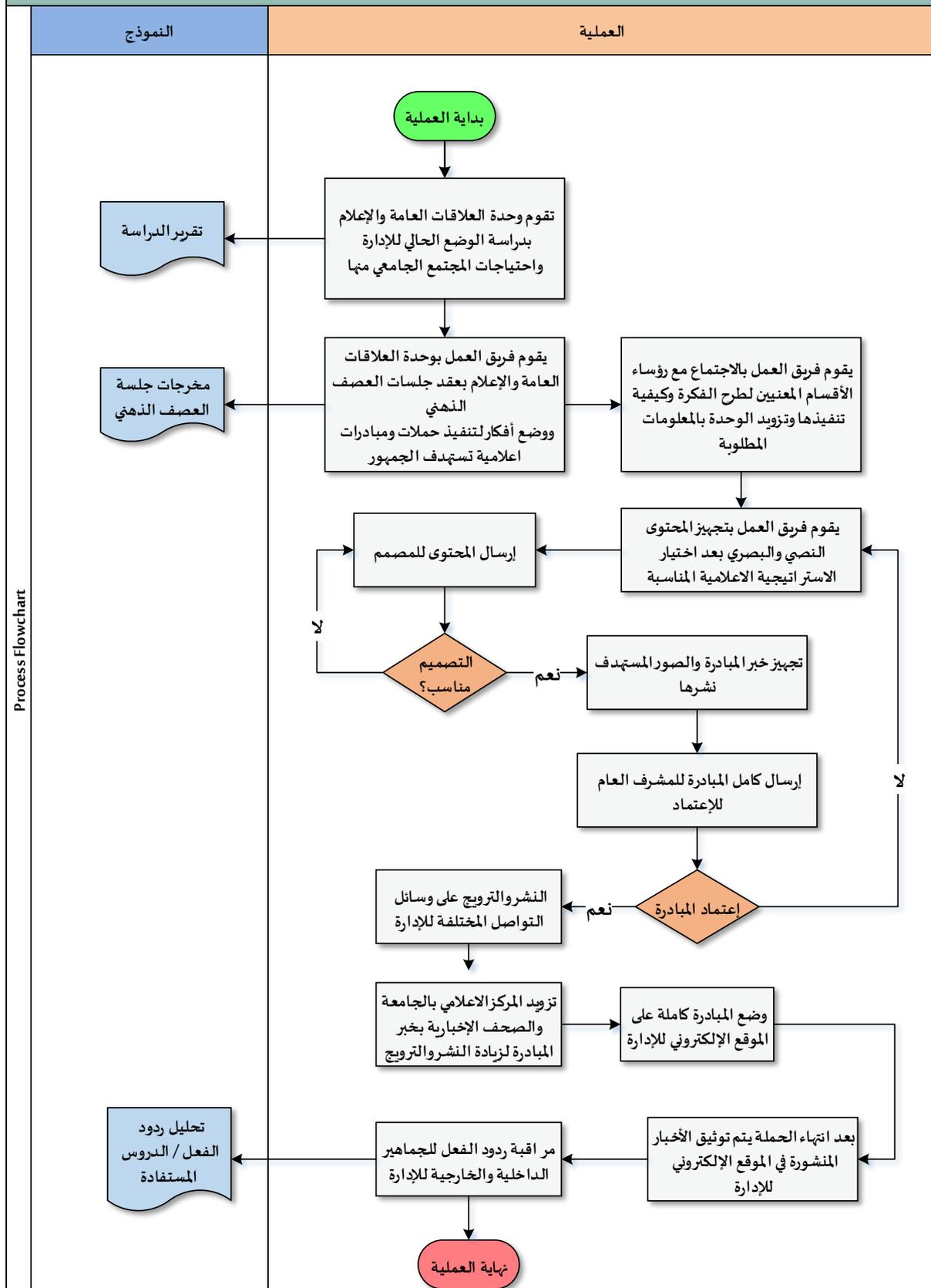


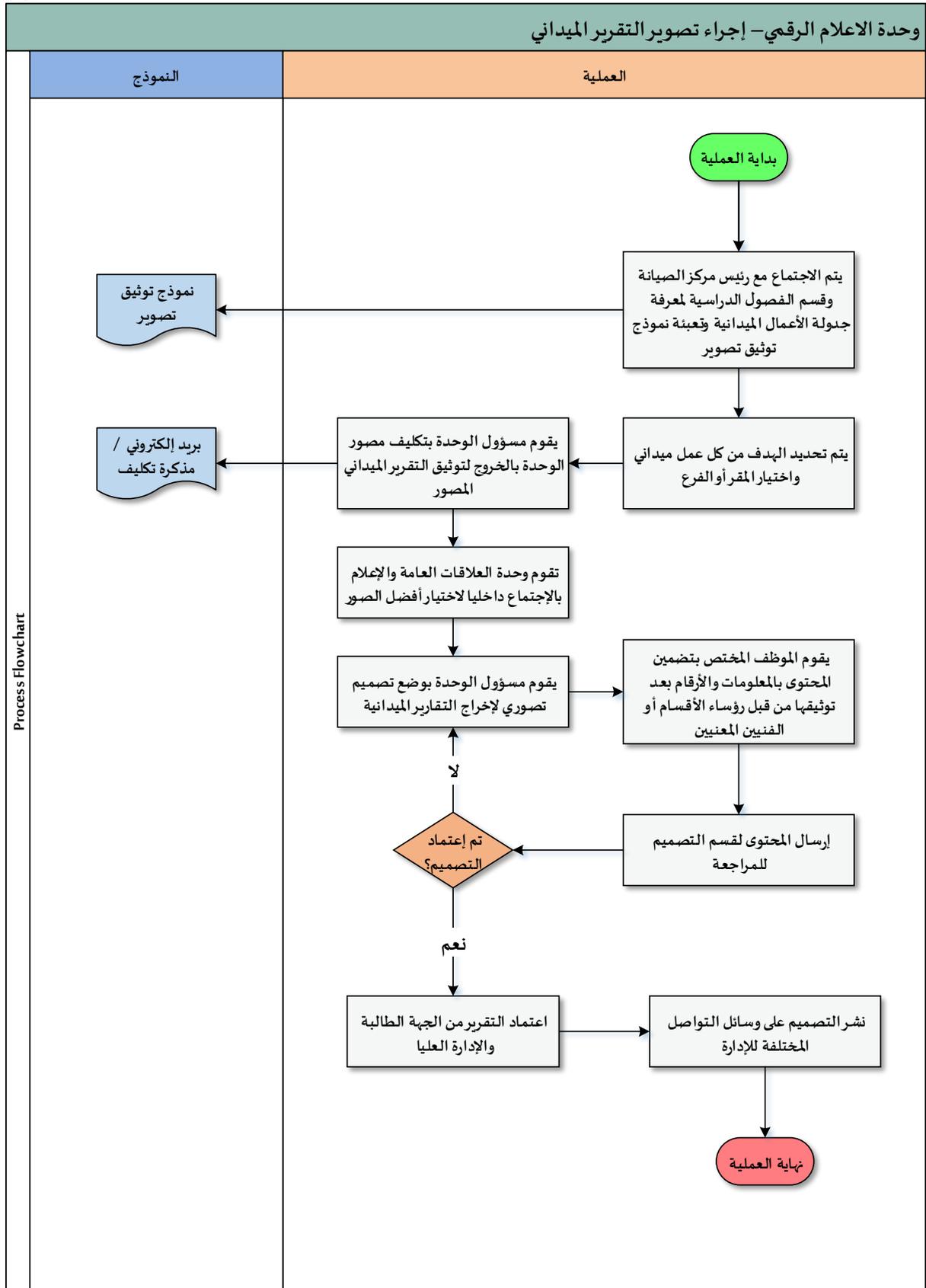
وحدة الاعلام الرقمي - إجراء النشر في حسابات التواصل الاجتماعي للإدارة (تويتر- واتساب - لينكد إن - يوتيوب).





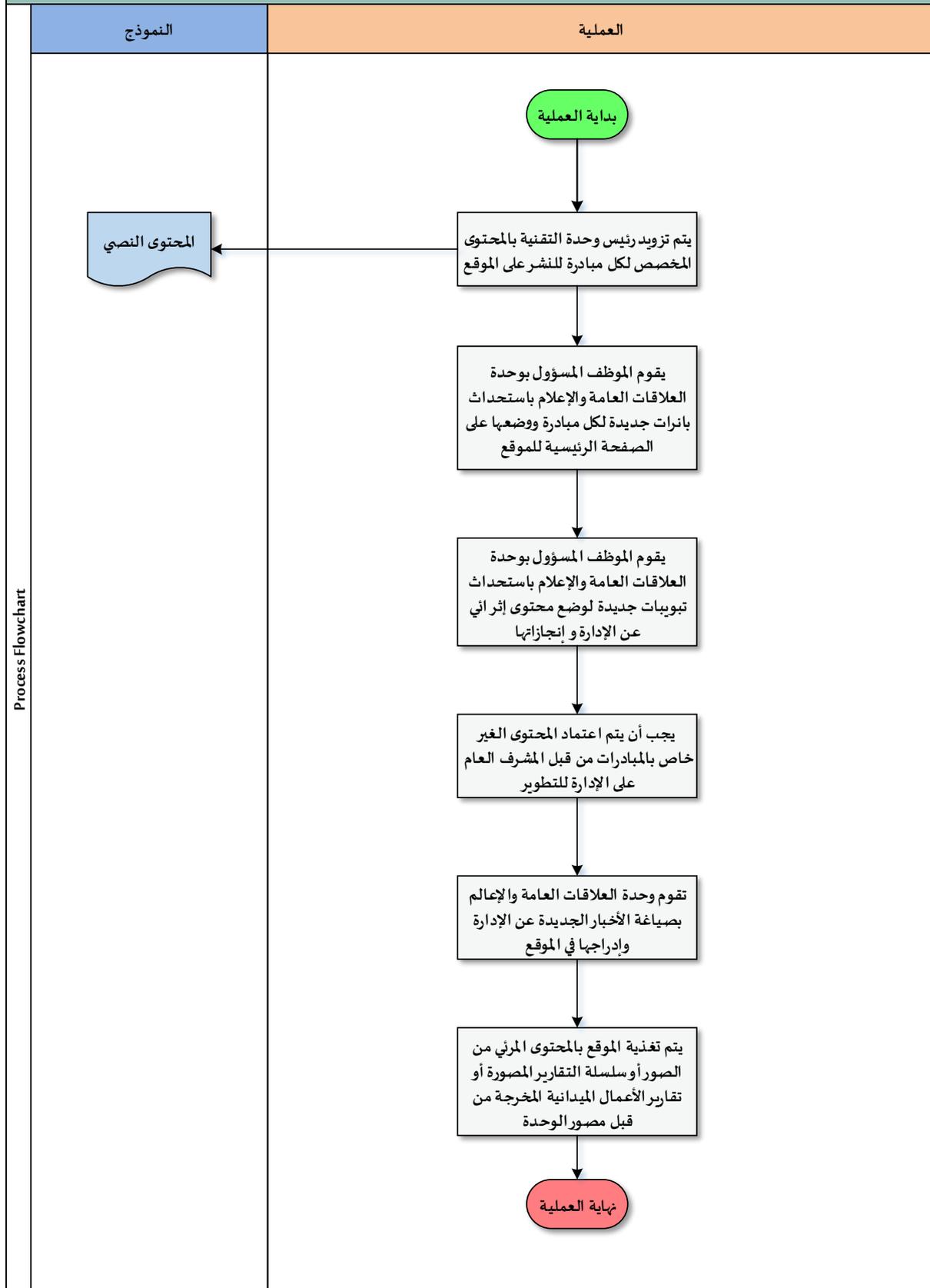
### وحدة الاعلام الرقمي – إجراء مبادرة اعلامية.





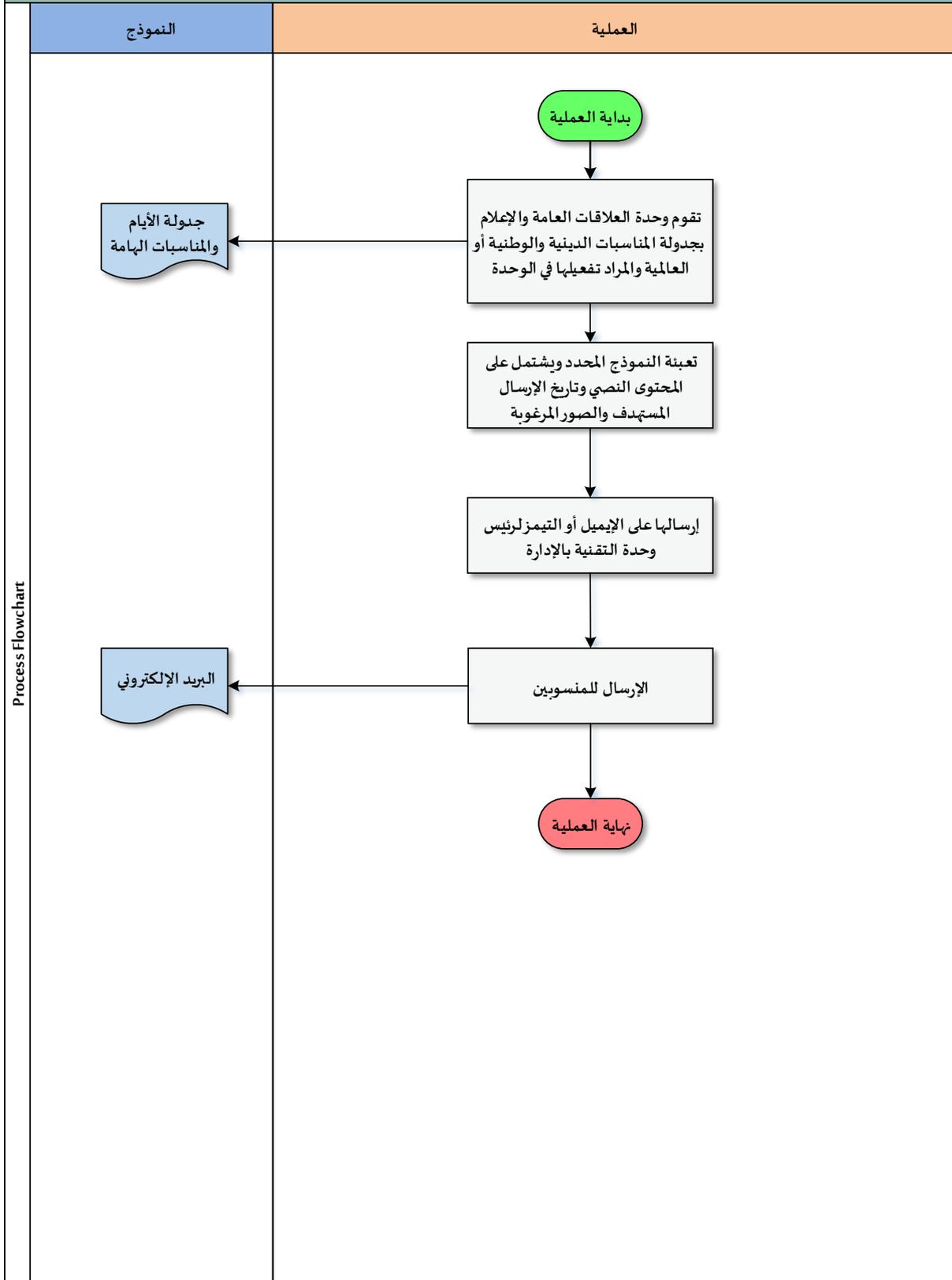


## وحدة الاعلام الرقمي – إجراء تغذية ومتابعة تحديثات الموقع الإلكتروني.





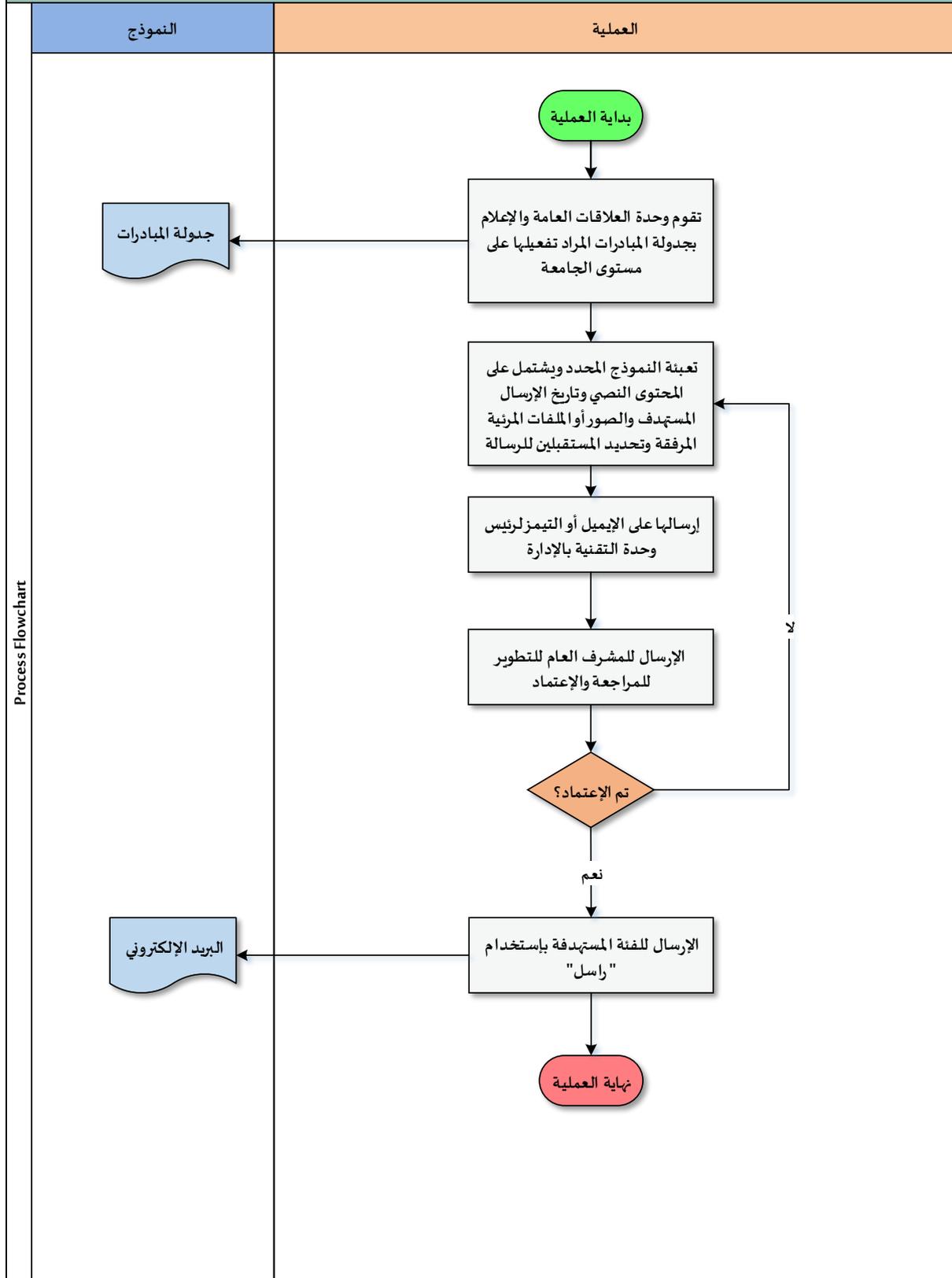
### وحدة الاعلام الرقمي - إجراء رسائل البريد الإلكتروني للجمهور الداخلي .



Process Flowchart



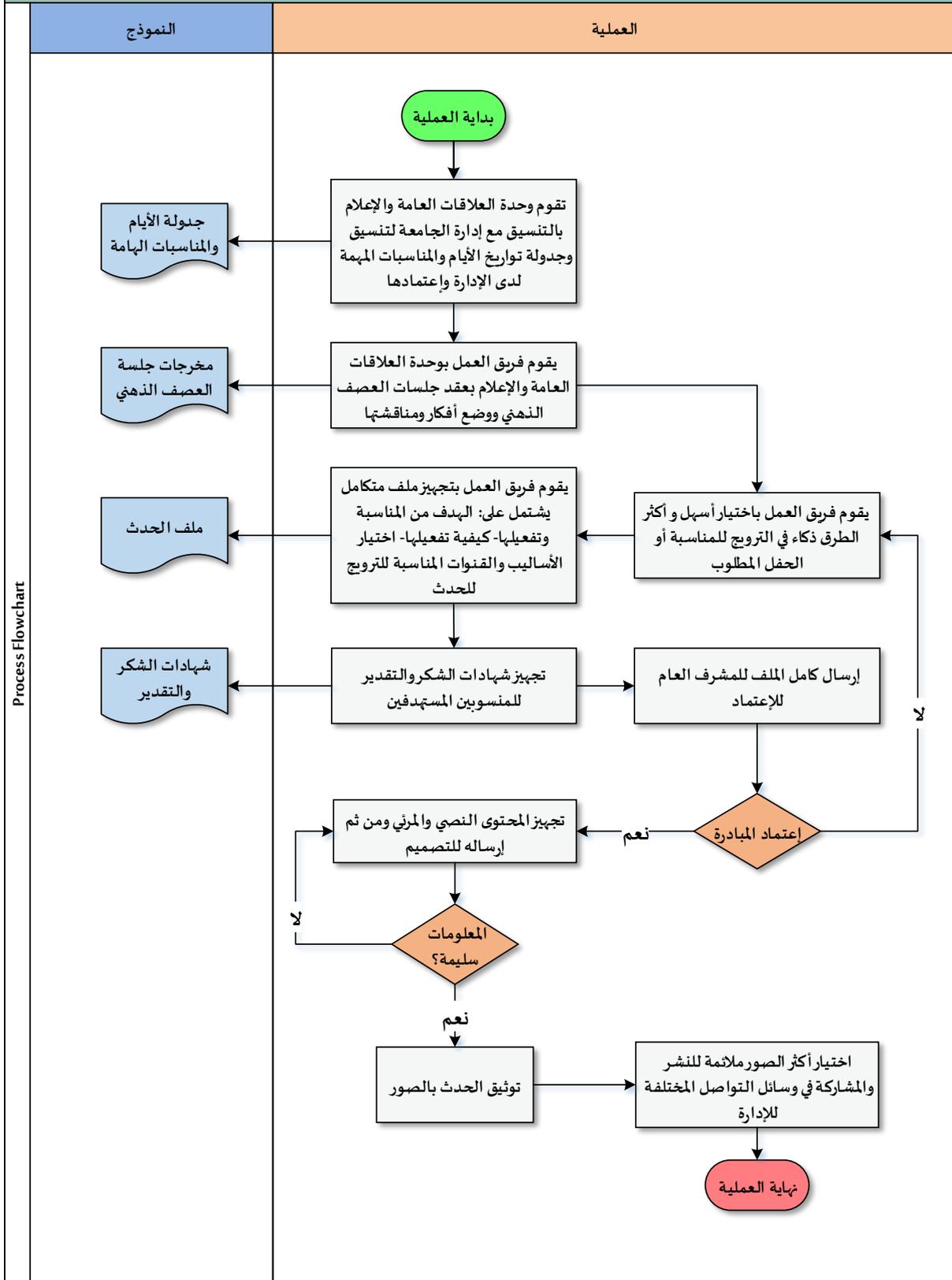
وحدة الاعلام الرقمي - إجراء رسائل البريد الإلكتروني للجمهور الخارجي .



Qp-Med-01

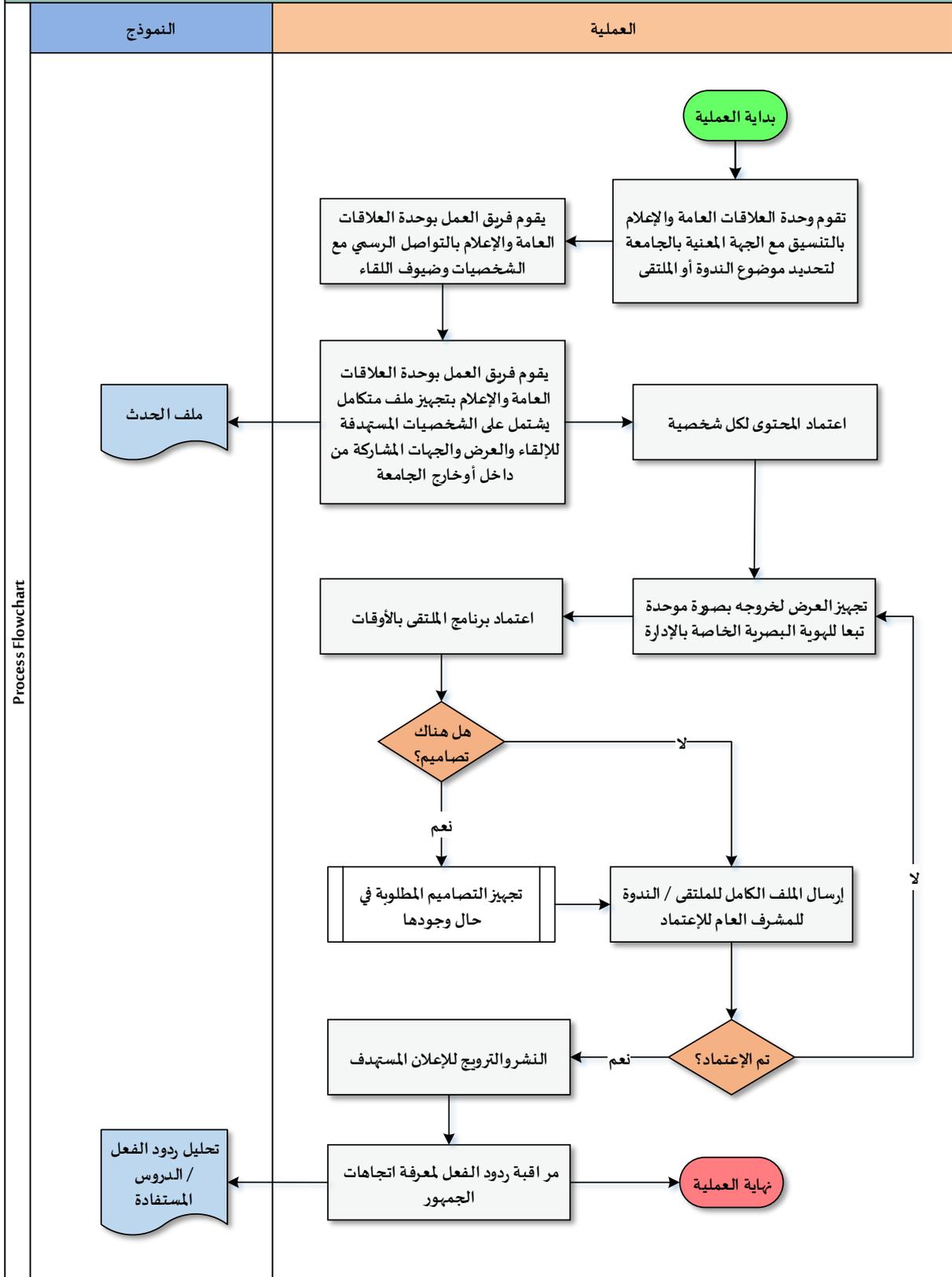


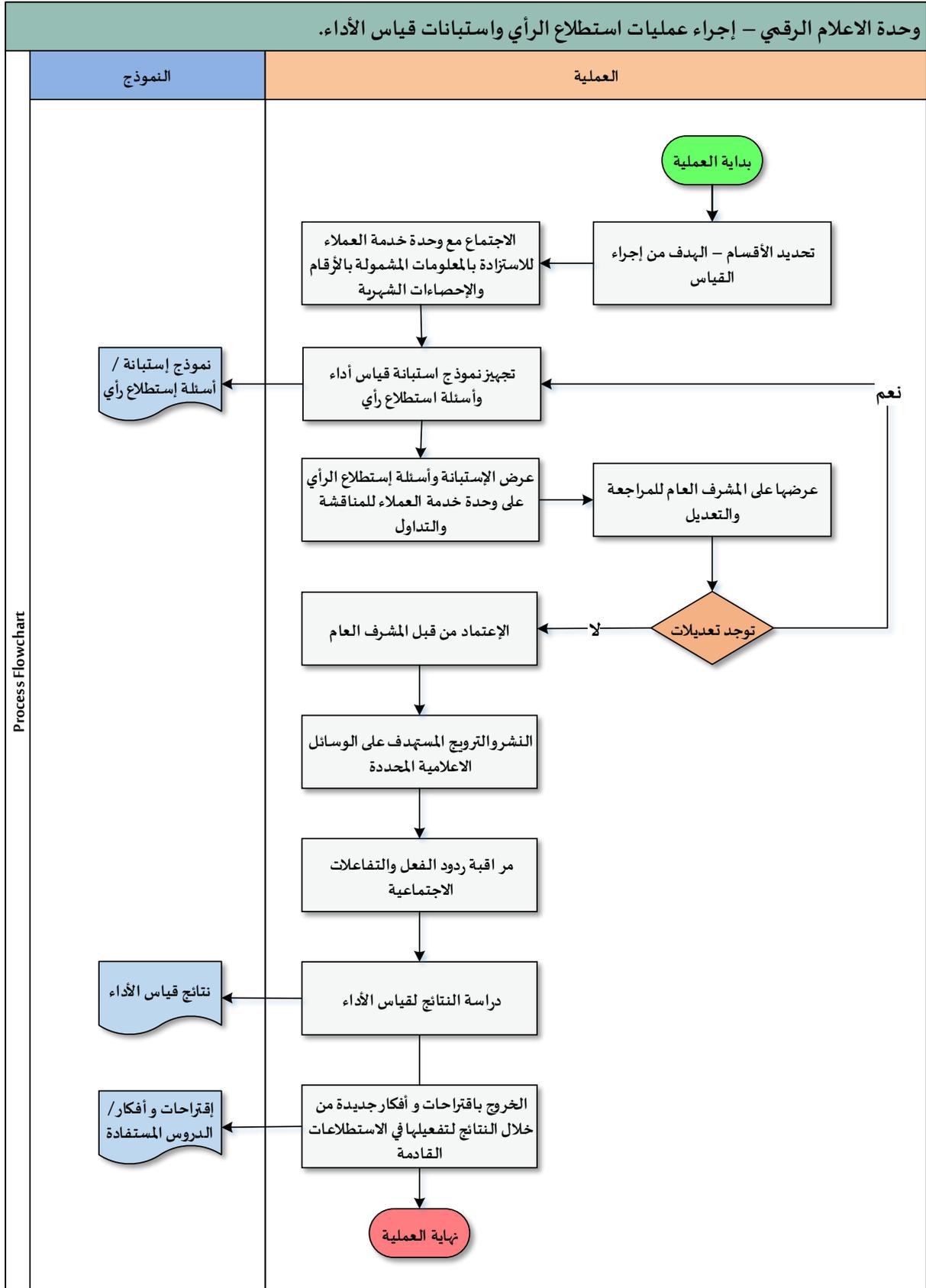
وحدة الاعلام الرقمي – إجراء إقامة برنامج اجتماعي/ حدث عالمي/ حفل تكريم .





وحدة الاعلام الرقمي - إجراء ملتقى / ندوة أونلاين أو بث مباشر عبر يوتيوب.







## 5- الوثائق والسجلات:

F-Med-01	نموذج طلب تصميم	5.1
F- Med -02	نموذج توثيق تصوير	5.2



#### 4. إجراءات وحدة خدمة العملاء:

اسم الإجراء:	إجراءات وحدة خدمة العملاء	الرقم:	P-Csu-03
الإدارة:	إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى	التاريخ:	09/10/2022

1. الهدف:

1.1 يهدف هذا الإجراء إلى شرح خطوات ومراحل العمل التي تقوم بها وحدة خدمة العملاء.

2. التعريف:

2.1 لا يوجد.

3. المسؤوليات:

3.1 مدير إدارة الخدمات التعليمية

3.2 رئيس وحدة خدمة العملاء

4. العملية:

4.1 تقوم وحدة خدمة العملاء بعدة مهام رئيسية تشمل:

4.1.1 استقبال الاستفسارات/ الاقتراحات

4.1.2 استقبال التذاكر الالكترونية الخاصة بصيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية

4.1.3 استقبال التذاكر الالكترونية الخاصة بطلب توثيق نشاط

4.1.4 التواصل الهاتفي

4.1.5 استلام البريد الإلكتروني الجامعي

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

4.2 توضح الجداول التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بوحدة خدمة العملاء:



### جدول رقم (1)

القسم / الوحدة: خدمة العملاء	
السياسة: استقبال الاستفسارات / الاقتراحات	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة خدمة العملاء
النماذج المستخدمة	- تذكرة استقبال الاقتراحات / الاستفسارات - نموذج التقييم
الإجراءات	1. استقبال التذاكر الالكترونية من نموذج الاستفسارات والاقتراحات 2. افادة العميل سواء كان المستفيد من داخل الجامعة - المجتمع الجامعي "طلبة / الكوادر الاكاديمية / الكوادر الادارية" او المستفيد من خارج الجامعة. 1. يتم الرد على المستفيد وفق معايير محددة متسلسلة وفق التالي: أ- في حال تضمن الاستفسار طلب من اختصاص الإدارة ، يتم الرد بواسطة ارشاد وتوجيه الجهة بالألية المتبع (استخدام التذاكر الالكترونية وارسال الرابط للجهة ). ب- في حال تضمن الاستفسار طلب ليس من اختصاص الإدارة، يتم الرد بواسطة ارشاد وتوجيه الجهة لجهة الاختصاص. 3. اغلاق التذكرة



## جدول رقم (2)

القسم / الوحدة: خدمة العملاء	
السياسة: استقبال التذاكر الالكترونية الخاصة بصيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة خدمة العملاء - رئيس قسم الفصول الدراسية - رئيس قسم المعامل والمختبرات
النماذج المستخدمة	- تذكرة استقبال طلبات صيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية - نموذج التقييم
الإجراءات	1. استقبال التذاكر الالكترونية من نموذج طلب صيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية. 2. يتم اعتماد الطلب بعد التأكد من سلامة وصحة البيانات المدخلة ويتم تحويله إلى مركز الصيانة أو رفض الطلب في حال كان ليس من اختصاص مركز الصيانة ويتم توجيه العميل إلى جهة الاختصاص. 3. يتم إشعار العميل باستلام الطلب وأحالتة للقسم المختص. 4. تغير سير المعاملة من وحدة خدمة العملاء إلى مركز الصيانة وأسنادها تلقائي لرئيس من خلال الإجراءات الداخلية. 5. يتولى الرئيس اسناد التذكرة لمنسوبي القسم حسب التوجه الداخلي لديهم وإضافة ملاحظة توضح مجريات آلية عمل إتمام إجراءات الطلب. 6. عند الانتهاء من الطلب سواء (تم الإنجاز ، لم يتم الإنجاز ، ..... الخ) يتولى رئيس القسم أو أحد موظفيه بتحويل التذكرة إلى وحدة خدمة العملاء مع ضرورة وجود رد ليتم إشعار العميل بما تم سواء الإنجاز أو لم يتم، وفي حال وجود طلب لعميلين متطابقين في الطلب يتم إلغاء الطلب الجديد واعتماد الطلب القديم وإشعار العميل بذلك. 7. عند احالة التذكرة المنجزة إلى وحدة خدمة العملاء، يتم اغلاق التذكرة بعد التأكد من المرفقات (صور أو فيديو للمستلزمات التعليمية بالإضافة إلى تقرير الفني). وإشعار العميل بالإنجاز مع إضافة روابط التقييم، ومن ثم اسنادها إلى رئيس القسم ليتم احتسابها ضمن التذاكر المغلقة للقسم. 8. يتم مراسلة رئيس القسم ورفاق تقارير أسبوعية عن حالة التذاكر الالكترونية لدى القسم موضحاً عدد التذاكر (محوّلة- تحت الاجراء - معلقة)، والعدد الإجمالي. 9. الإغلاق.



### جدول رقم (3)

القسم / الوحدة: خدمة العملاء	
السياسة: استقبال التذاكر الالكترونية الخاصة بطلب توثيق نشاط	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة خدمة العملاء - رئيس قسم النقل والاتصال المرئي
النماذج المستخدمة	- تذكرة استقبال طلبات توثيق نشاط - نموذج التقييم
الإجراءات	1. استقبال التذاكر الالكترونية من نموذج طلب توثيق نشاط. 2. يتم إضافة ملاحظة داخلية موجه لرئيس القسم عند الضرورة في حال تم التواصل مع العميل لتوضيح بعض الأمور الغير مكتملة. 3. يتم إشعار العميل باستلام الطلب وحالته للقسم المختص. 4. تغير سير المعاملة من وحدة خدمة العملاء الى قسم النقل والاتصال المرئي واسنادها تلقائي لرئيس القسم من خلال الإجراءات الداخلية . 5. يتولى رئيس قسم النقل والاتصال المرئي اسناد التذكرة لمنسوبي القسم حسب التوجه الداخلي لديهم وايضا ملاحظة توضح مجريات آلية عمل إتمام إجراءات الطلب . 6. 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. 7. عند استلام التذكرة المسندة الى وحدة خدمة العملاء، بناء على افادة رئيس القسم او أحد موظفيه يتم اشعار العميل مع إضافة روابط التقييم. 8. يتم اغلاق التذكرة، ومن ثم اسنادها الى رئيس القسم، ليتم احتسابها ضمن التذاكر المغلقة للقسم. 9. يتم مراسلة رئيس القسم ورفاق تقارير أسبوعية عن حالة التذاكر الالكترونية لدى القسم موضحاً عدد التذاكر (محولة - تحت الاجراء - معلقة)، والعدد الإجمالي. 10. الاغلاق.



#### جدول رقم (4)

القسم / الوحدة: خدمة العملاء	
السياسة: التواصل الهاتفي	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة خدمة العملاء
النماذج المستخدمة	- نموذج قناة التواصل الهاتفي
الإجراءات	1. يقوم ممثل وحدة خدمة العملاء باستقبال جميع المكالمات الواردة للإدارة عبر نظام شبكة الهاتفية للجامعة. 2. الترحيب بالعميل والتعريف بالاسم والجهة 3. تسجيل معلومات العميل. 4. الرد بتوجيه وإرشاد العميل بطريقة الرفع المعتمدة وهي استخدام التذاكر الالكترونية في حال كان الطلب من اختصاص الإدارة 5. الرد بإرشاد العميل في حال كون الطلب ليس من اختصاص الإدارة 6. يكون التوجيه لفظي وبالإمكان ارسال الروابط للعميل من خلال تطبيق التواصل الاجتماعي (الواتساب) 7. الاغلاق

#### جدول رقم (5)

القسم / الوحدة: خدمة العملاء	
السياسة: استلام البريد الالكتروني الجامعي	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة خدمة العملاء
النماذج المستخدمة	- صور رسائل البريد الالكتروني
الإجراءات	2. تتولى وحدة خدمة العملاء استقبال الرسائل البريدية الواردة للإدارة عبر البريد الالكتروني الجامعي للوحدة. 3. يتم اعداد الرد للمرسل بحيث تكون الردود وفق معايير محددة متسلسلة وفق التالي : ج- في حال تضمن الرسالة البريدية طلب من اختصاص الإدارة ، يتم الرد بواسطة ارشاد وتوجيه الجهة بالألية المتبع (استخدام التذاكر الالكترونية وارسال الرابط للجهة ). د- في حال تضمن الرسالة البريدية طلب ليس من اختصاص الإدارة، يتم الرد بواسطة ارشاد وتوجيه الجهة لجهة الاختصاص. 4. يتم ارسال الرد للمرسل ونسخة لسعادة المدير العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية. 5. اعداد تقرير شهري عن اعداد الرسائل البريدية. 6. الاغلاق

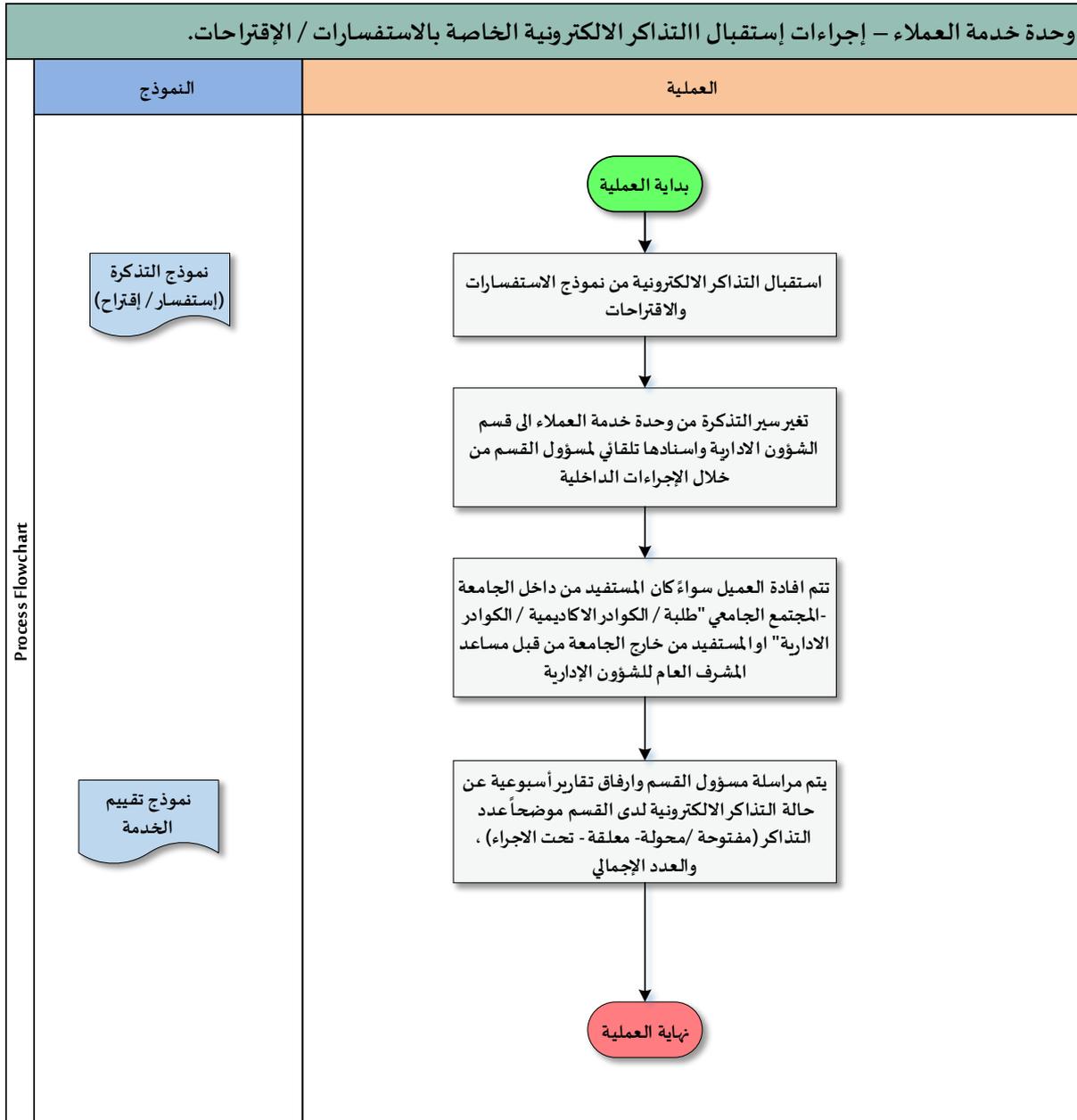


## جدول رقم (6)

القسم / الوحدة: خدمة العملاء	
السياسة: المحادثات "المراسلات الكتابية" - مواقع التواصل الاجتماعي "تطبيق الواتساب"	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة خدمة العملاء
النماذج المستخدمة	- صور رسائل الواتساب
الإجراءات	1. يتم استقبال جميع الرسائل والاستفسارات والاقتراحات من خلال المحادثات "المراسلات الكتابية" للتطبيق. 2. ادراج رد تلقائي بترحيب العميل وتوضيح ساعات العمل. 3. يتم ادراج رد استجابة ممثل خدمة العملاء. 4. ويتم اعداد الرد للعميل بحيث تكون الردود وفق معايير محددة متسلسلة وفق التالي : أ- في حال تضمن المحادثة الكتابية طلب من اختصاص الادارة، يتم الرد بواسطة ارشاد وتوجيه الجهة بالألية المتبع (استخدام التذاكر الالكترونية وارسال الرابط للجهة). ب- في حال تضمن المحادثة الكتابية طلب ليس من اختصاص الإدارة، يتم الرد بواسطة ارشاد وتوجيه الجهة لجهة الاختصاص. 5. يتم ارسال التقييم للعميل. 6. الاغلاق.



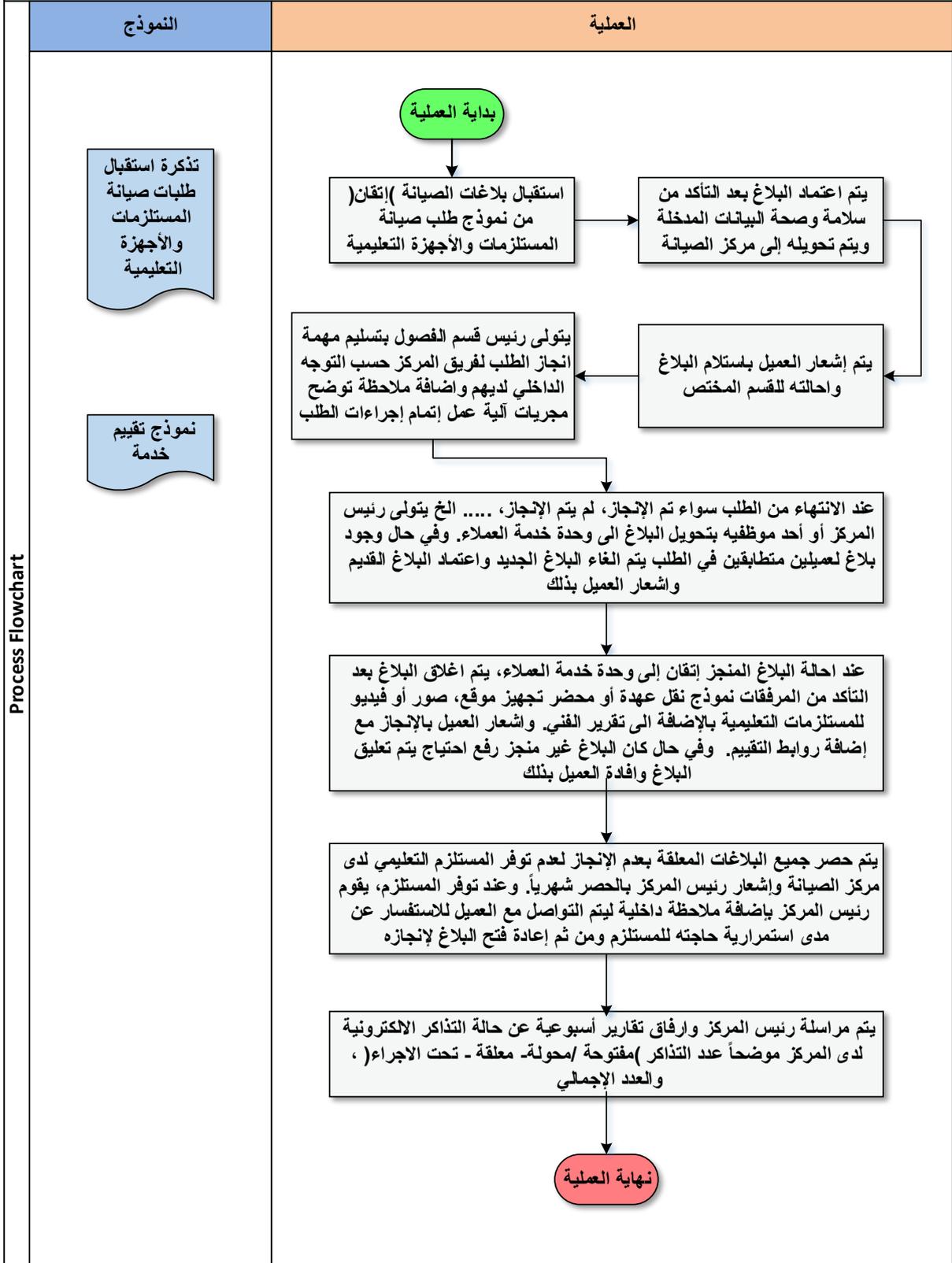
#### 4.4 توضيح المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بوحدة خدمة العملاء:



Qp-Csu-01

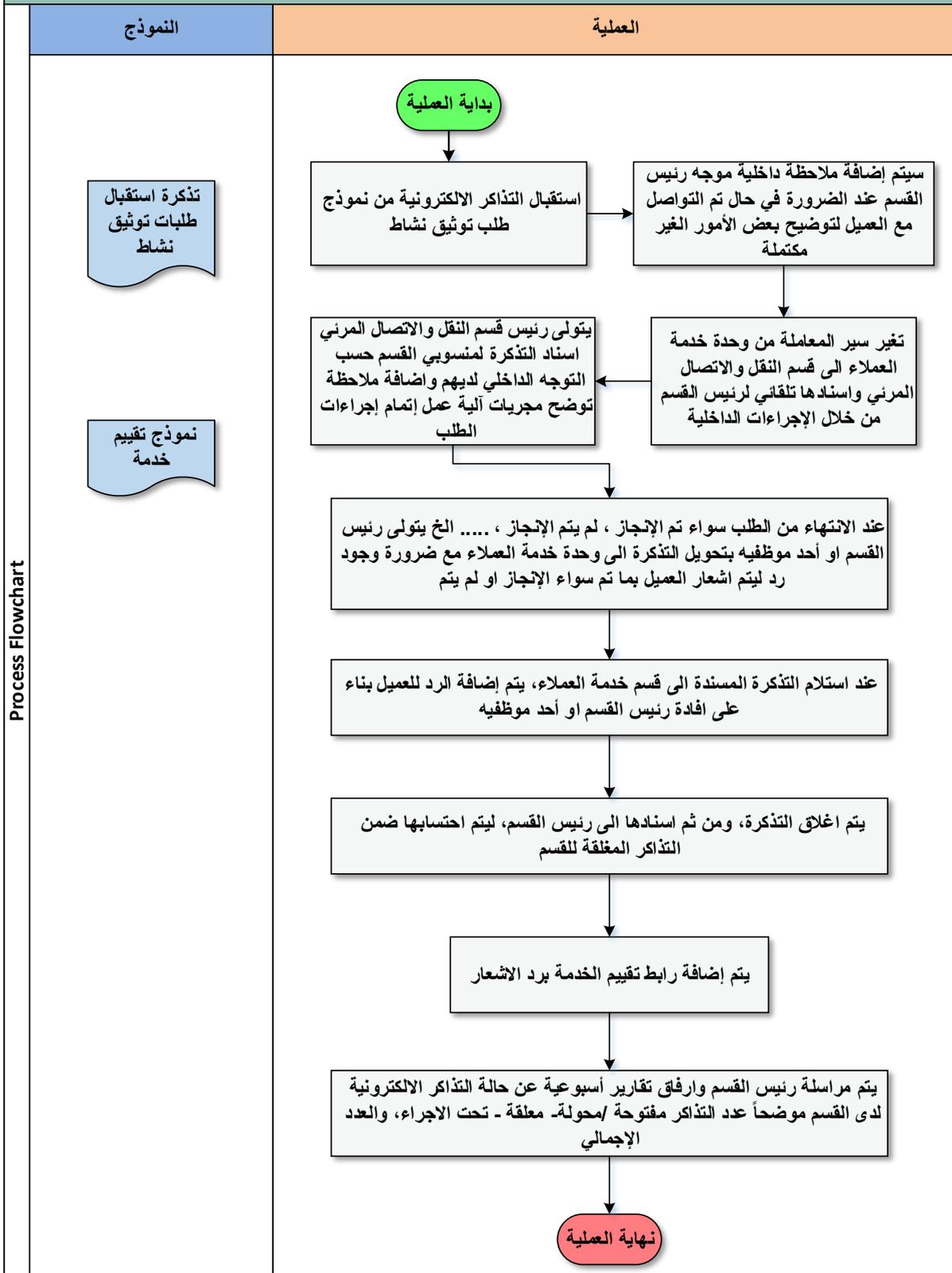


## خدمة العملاء - استقبال التذكر الإلكترونية الخاصة بصيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية

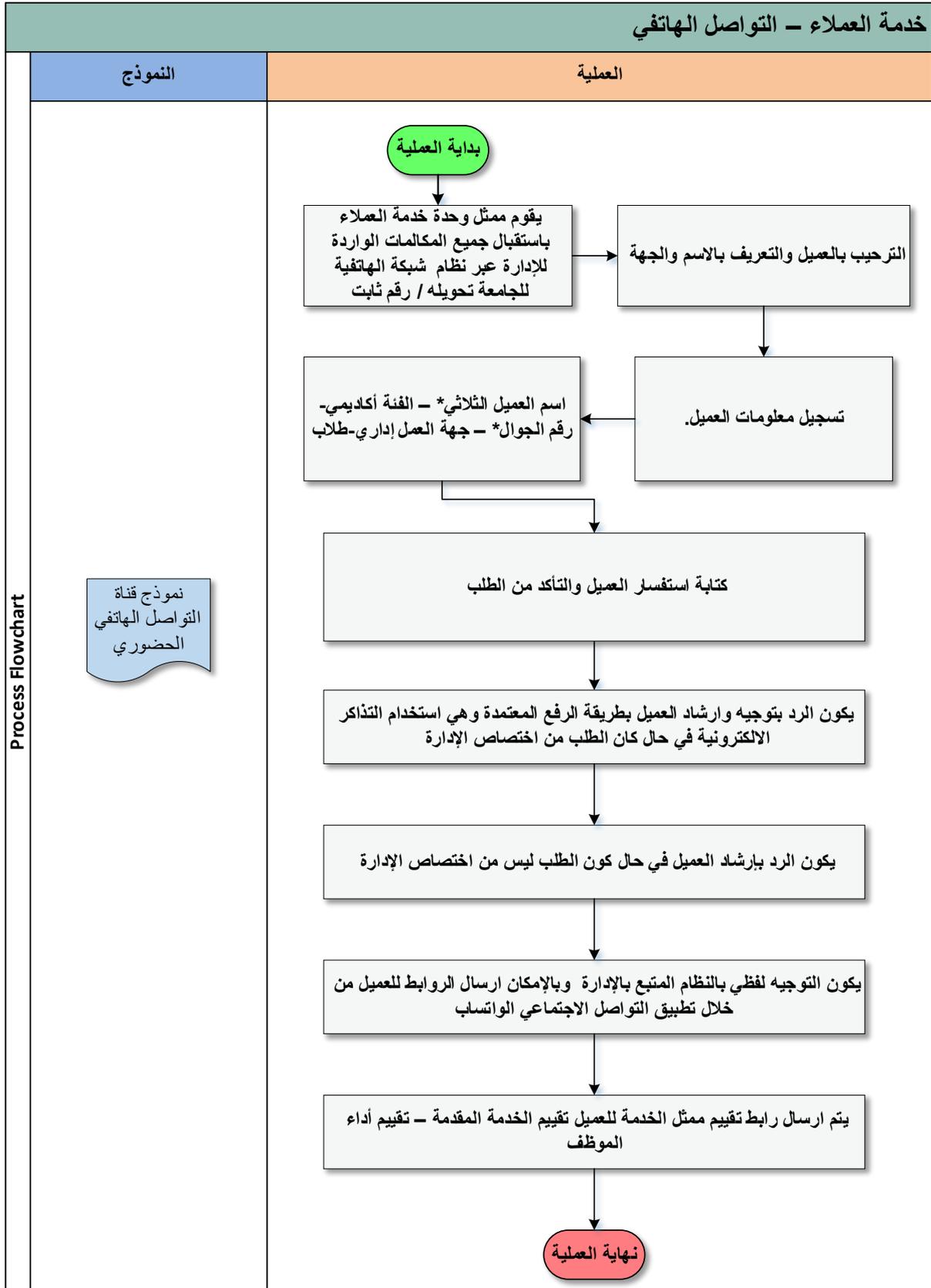




## خدمة العملاء - استقبال التذاكر الالكترونية الخاصة بطلب توثيق نشاط

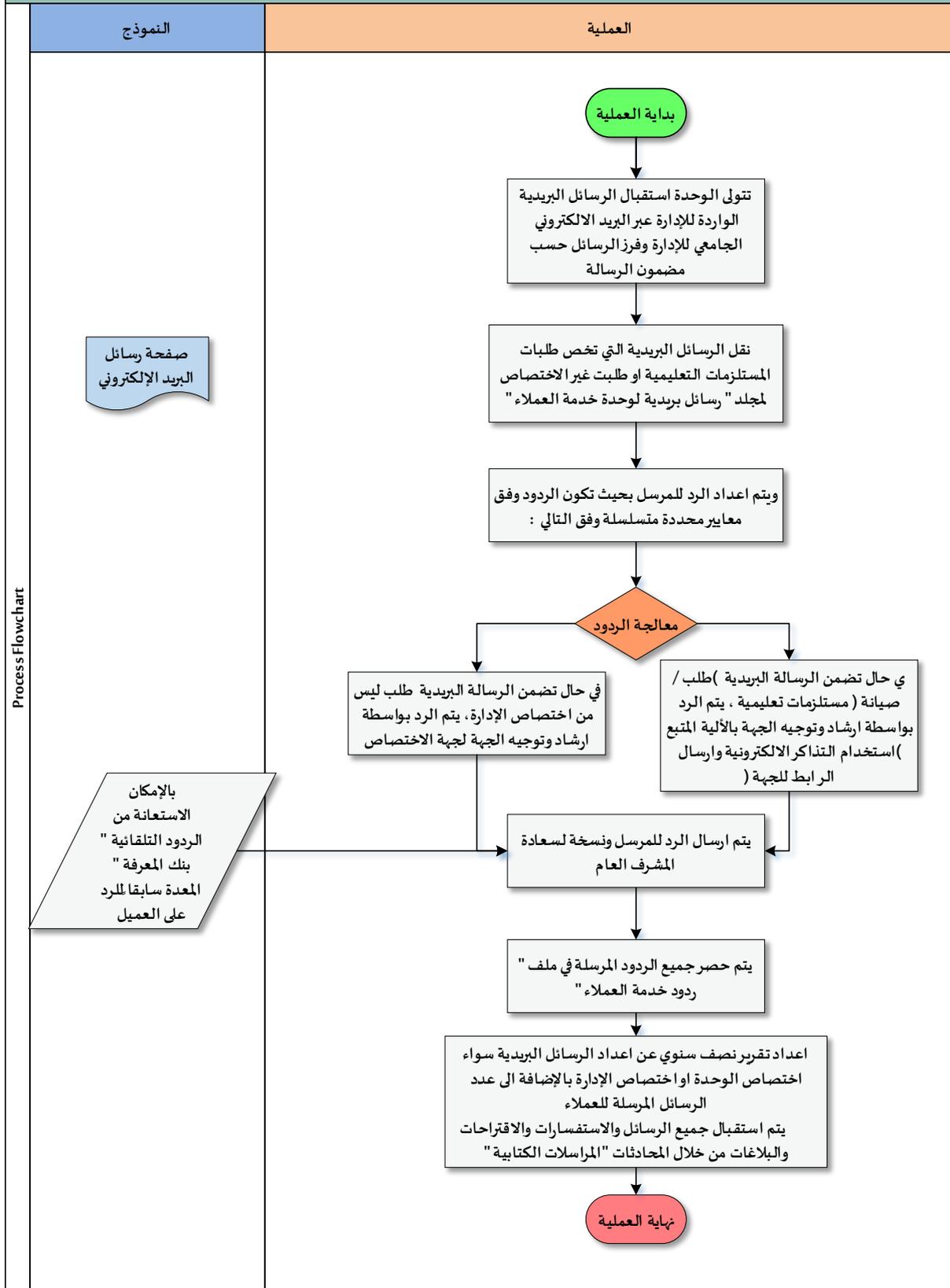


Process Flowchart



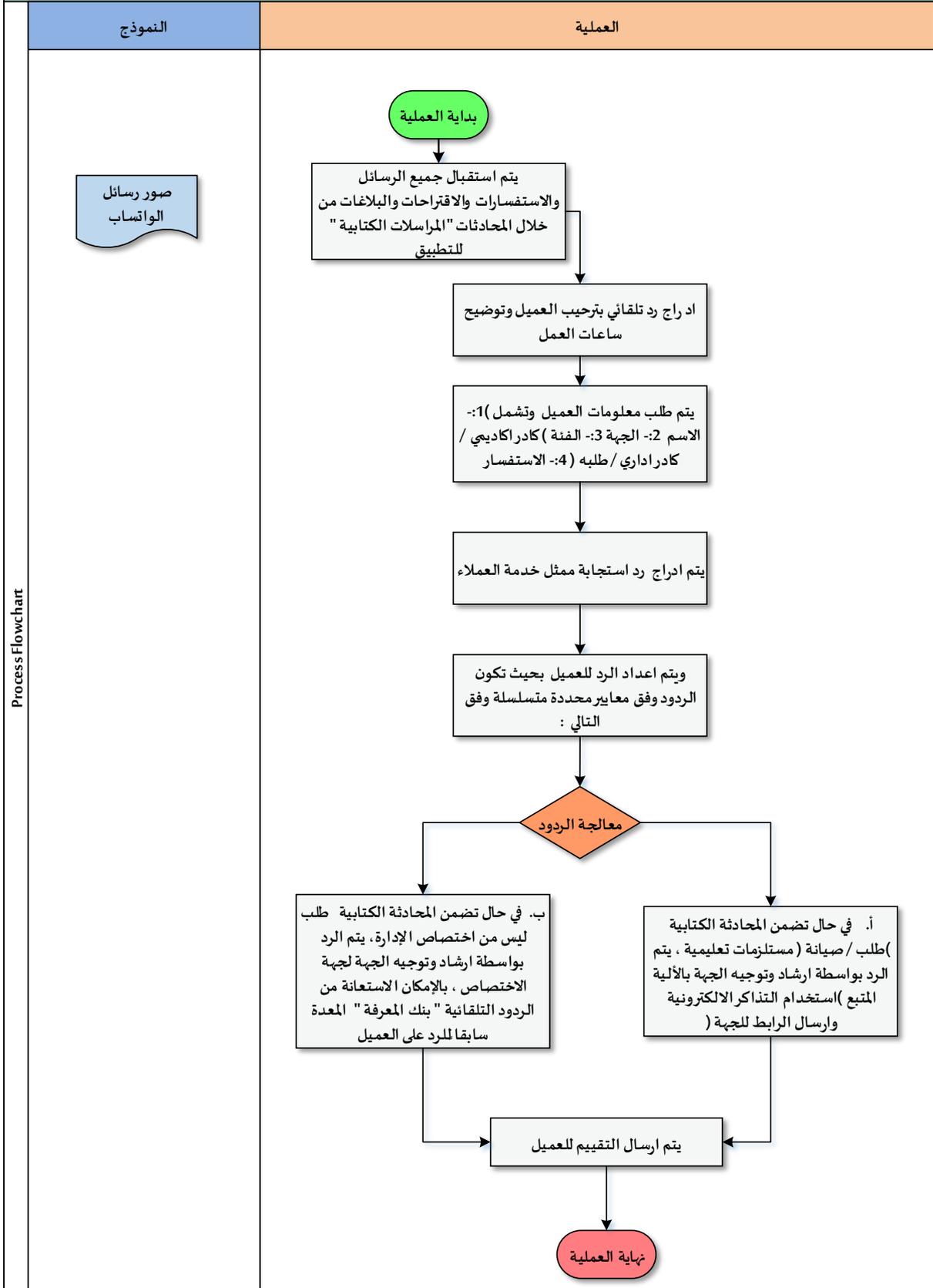


## وحدة خدمة العملاء - إجراءات إستلام ارسائل البريد الجامعي





وحدة خدمة العملاء - إجراءات المحادثات " المراسلات الكتابية" - واتساب.



Qp-Csu-01



## 1. الوثائق والسجلات:

نموذج إلكتروني	تذكرة استقبال الاقتراحات الاستفسارات	5.1
نموذج إلكتروني	نموذج تقييم خدمة	5.2
نموذج إلكتروني	نموذج تذكرة استقبال طلبات صيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية	5.3
نموذج إلكتروني	تذكرة استقبال طلبات توثيق نشاط	5.4
F-CSu-01	نموذج قناة التواصل الهاتفي - الحضوري	5.5
نموذج إلكتروني	صور من صفحة رسائل البريد الإلكتروني	5.7
نموذج إلكتروني	صور رسائل الواتساب	5.8



## التطوير:

### 1- إجراءات وحدة الجودة:

اسم الإجراء:	إجراءات وحدة الجودة	الرقم:	3P-Qt-03
الإدارة:	إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى	التاريخ:	2022/10/13

2. الهدف:
  - 1.1 يهدف هذا الإجراء إلى شرح خطوات ومراحل العمل التي تقوم بها وحدة الجودة.
3. التعريف:
  - 2.1 لا يوجد.
4. المسؤوليات:
  - 3.1 مدير إدارة الخدمات التعليمية
  - 3.2 رئيس وحدة الجودة
5. العملية:
  - 4.1 تقوم وحدة الجودة بعدة عمليات رئيسية تشمل:
    - 4.1.1 متابعة تنفيذ مبادرات الخطة الاستراتيجية 2021-2023
    - 4.1.2 تطوير إجراءات العمليات في جميع الأقسام والوحدات
    - 4.1.3 ضبط وثائق وسجلات الأقسام والوحدات
    - 4.1.4 متابعة تحقيق الموظفين لأهداف الدورة السنوية للأداء الوظيفي
    - 4.1.5 تنفيذ أعمال التدقيق الداخلي لنظام الجودة ورفع تقارير نتائج التدقيق
    - 4.1.6 المراجعة المستمرة لإجراءات العمليات والعمل على تطويرها وتحسينها
    - 4.1.7 المراجعة المستمرة للوثائق والسجلات والعمل على ضبطها وتطويرها وتحسينها
- 4.2 توضح الجداول التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ العمليات الرئيسية بوحدة الجودة:



## جدول رقم (1)

القسم / الوحدة: الجودة	
العملية: متابعة انجاز مبادرات الخطة الاستراتيجية	
الخدمات التعليمية	المجال
- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة الجودة	المسؤولية
- نموذج إسناد مبادرة - جدول بيان مبادرات الخطة الاستراتيجية 2021-2023 - تقرير انجاز مبادرات الخطة الاستراتيجية 2021-2023	النماذج المستخدمة
1. تحديد المبادرات الخاصة بكل قسم ووحدة 2. إعداد جدول خاص بإسناد المبادرات 3. تسليم الأقسام والوحدات الجداول لتعبئتها كل أسبوعين بما تم انجازه 4. استلام جداول الاسناد التي تم تعبئتها من كل قسم ووحدة 5. تفريغ البيانات التي تم جمعها من الأقسام والوحدات في نموذج اكسل 6. رفع تقرير لمدير إدارة الخدمات التعليمية بما تم انجازه 7. متابعة الانجاز مع الأقسام والوحدات في كل أسبوعين 8. تسجيل كافة البيانات الخاصة بنتائج الانجاز 9. مراجعة بيانات الأقسام والوحدات قبل نهاية الخطة الاستراتيجية 10. إعداد تقرير شامل بنتائج إنجاز المبادرات 11. رفع التقرير لمدير إدارة الخدمات التعليمية 12. الاغلاق	الإجراءات



## جدول رقم (2)

القسم / الوحدة: الجودة	
العملية: تطوير اجراءات العمليات في جميع الأقسام والوحدات	
الخدمات التعليمية	المجال
- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة الجودة	المسؤولية
- دليل السياسات والاجراءات	النماذج المستخدمة
1. حصر العمليات والإجراءات لكل الأقسام والوحدات 2. مراجعة العمليات والإجراءات بجميع الأقسام والوحدات 3. تحديد عمليات وإجراءات كل قسم ووحدة من خلال الخدمات والمهام التي يتم تقديمها 4. كتابة الإجراءات التفصيلية لكل عملية 5. عمل خارطة تدفق لخطوات إجراءات كل سياسة 6. إعداد دليل شامل للسياسات والإجراءات الخاصة بإدارة الخدمات التعليمية 7. مراجعة الدليل 8. عرض الدليل على مدير إدارة الخدمات التعليمية 9. عمل التعديلات اللازمة على الدليل وفق ملاحظات مدير إدارة الخدمات التعليمية 10. اعتماد الدليل من مدير إدارة الخدمات التعليمية 11. الاغلاق	الإجراءات



### جدول رقم (3)

القسم / الوحدة: الجودة	
العملية: تطوير وثائق وسجلات الأقسام والوحدات	
الخدمات التعليمية	المجال
- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة الجودة	المسؤولية
- دليل الوثائق والمستندات - جدول تحكم ومتابعة الوثائق والسجلات	النماذج المستخدمة
1. حصر النماذج في كل الأقسام والوحدات 2. مراجعة النماذج بجميع الأقسام والوحدات 3. تحديد نماذج كل قسم ووحدة من خلال الخدمات والمهام التي يتم تقديمها 4. إعداد دليل شامل للنماذج الخاصة بإدارة الخدمات التعليمية 5. مراجعة دليل النماذج 6. عرض الدليل على مدير إدارة الخدمات التعليمية 7. عمل التعديلات اللازمة على الدليل وفق ملاحظات مدير إدارة الخدمات التعليمية 8. اعتماد الدليل من مدير إدارة الخدمات التعليمية 9. الاغلاق	الإجراءات



## جدول رقم (4)

القسم / الوحدة: الجودة	
العملية: متابعة تحقيق الموظفين لأهداف الدورة السنوية للأداء الوظيفي	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة الجودة
النماذج المستخدمة	- جدول الأهداف والمهام والمسعى الوظيفي - جدول متابعة الموظفين في تحقيق الأهداف
الإجراءات	1. إعداد جدول متابعة الموظفين في تحقيق الأهداف 2. عرض الجدول على مدير إدارة الخدمات التعليمية 3. الموافقة واعتماد الجدول 4. ارسال نسخة الكترونية لرؤساء الأقسام لمتابعة نسب تحقيق الأهداف لدورة الأداء الوظيفي للعام موضوع التقييم. 5. تعبئة الجدول بالنسب الشهرية للأهداف المحققة لكل موظف 6. ارسال بيانات نسب الأهداف المحققة للربع الأول من العام الميلادي للشؤون الإدارية 7. مراجعة البيانات من قبل الشؤون الإدارية 8. اعتماد البيانات الخاصة بالربع الأول من السنة 9. رفع تقرير ببيانات جميع الإدارات والأقسام والوحدات لمدير إدارة الخدمات التعليمية 10. اعتماد التقرير من مدير إدارة الخدمات التعليمية 11. حفظ التقرير وأرشفته 12. تعبئة بيانات الربع الثاني والثالث والرابع تبعاً 13. رفع تقرير الربع الثاني والثالث والرابع لمدير إدارة الخدمات التعليمية للاعتماد 14. حساب النسب النهائية المحققة في تحقيق الأهداف بعد نهاية كل عام لكل موظف 15. بعد اكتمال تعبئة بيانات النموذج لعام كامل يتم رفع التقرير النهائي لمدير إدارة الخدمات التعليمية 16. اعتماد التقارير من مدير إدارة الخدمات التعليمية 17. أرشفة الملفات وحفظها 18. الاغلاق



## جدول رقم (5)

القسم / الوحدة: الجودة	
العملية: تنفيذ أعمال التدقيق الداخلي لنظام الجودة ورفع تقارير نتائج التدقيق	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة الجودة
النماذج المستخدمة	- الجدول الزمني للتدقيق الداخلي - قوائم الفحص - نموذج طلبات التعديل والإضافة والالغاء - سجل طلبات الإجراءات التصحيحية - تقرير عمليات التدقيق الداخلي - التقرير الشامل للتدقيق الداخلي
الإجراءات	1- تحديد فترة التدقيق الداخلي 2- اعداد الجدول الزمني لبدء عملية التدقيق الداخلي على الأقسام والوحدات 3- تنفيذ التدقيق الداخلي على الأقسام والوحدات وفقا للجدول الزمني 4- تعبئة قوائم الفحص بنتائج التدقيق 5- تسجيل حالات عدم المطابقة لكل قسم ووحدة 6- في حال وجود طلبات (تعديل، إضافة، حذف) يتم تعبئة النموذج الخاص بطلب التعديل أو الإضافة أو الحذف 7- في حالة عدم وجود حالات لعدم المطابقة يتم تعبئة سجل طلبات الإجراءات التصحيحية 8- اعداد تقرير التدقيق الداخلي لكل قسم ووحدة 9- إعداد التقرير النهائي للتدقيق الداخلي ورفع مدير إدارة الخدمات التعليمية للاعتماد 10- أرشفة المستندات والاعغلاق 11- الاعغلاق



## جدول رقم (6)

القسم / الوحدة: الجودة	
العملية: المراجعة المستمرة لإجراءات العمليات والعمل على تطويرها وتحسينها	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة الجودة - رئيس القسم أو الوحدة
النماذج المستخدمة	- جداول السياسات والإجراءات - نموذج طلب التعديل أو الاضافة أو الإلغاء
الإجراءات	1- تحديد موعد مراجعة عمليات وإجراءات الإدارة أو القسم أو الوحدة بالتنسيق مع رئيس القسم أو الوحدة 2- في الموعد المحدد يتم البدء في مراجعة الإجراءات مع رئيس القسم والنائبة من شطر الطالبات 3- تحديد الأجزاء المراد تعديلها أو حذفها أو إضافة إجراءات في عمليات القسم أو الوحدة 4- البدء في تنفيذ التعديلات أو الإضافة أو الحذف ومراجعتها 5- إتمام جميع التعديلات والاضافات والحذف المراد تنفيذها في الإجراءات 6- الحصول على موافقة وحدة الجودة على التعديلات أو الحذف أو الإضافات على الإجراءات 7- تعبئة نموذج طلب التعديل أو الحذف أو الإضافة بالبيانات المطلوبة 8- توقيع رئيس القسم /الوحدة على النموذج 9- الاعتماد من الرئيس المباشر 10- الاعتماد من وحدة الجودة 11- أرشفة المستندات 12- الاغلاق

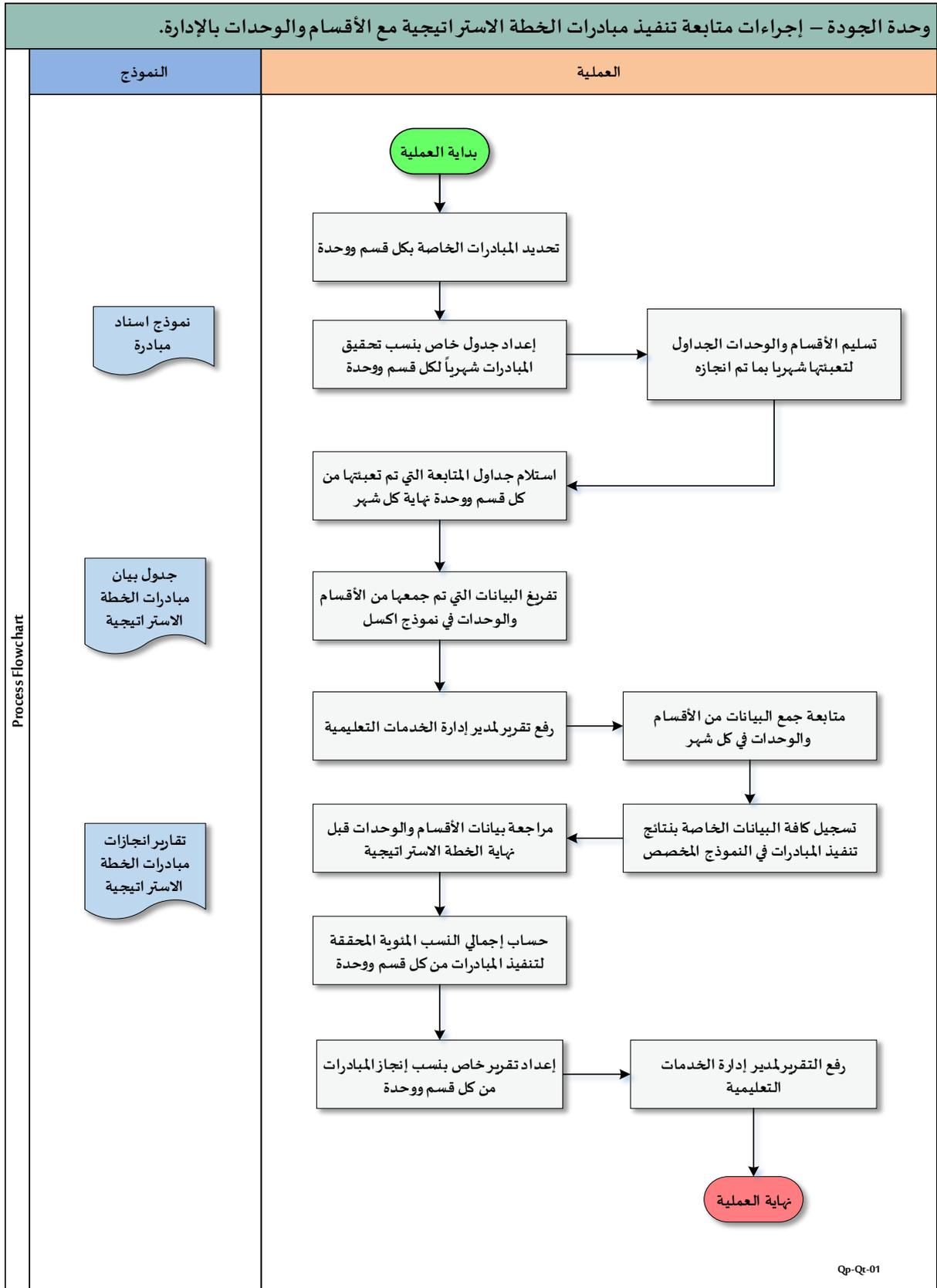


## جدول رقم (7)

القسم / الوحدة: الجودة	
العملية: المراجعة المستمرة للوثائق والسجلات والعمل على تطويرها وتحسينها	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة الجودة - رئيس القسم أو الوحدة
النماذج المستخدمة	- جدول السياسات والإجراءات - نموذج طلب التعديل أو الإضافة أو الإلغاء
الإجراءات	13- تحديد موعد مراجعة وثائق وسجلات الإدارات والأقسام والوحدات بالتنسيق مع رئيس القسم /الوحدة 14- في الموعد المحدد يتم البدء في مراجعة الوثائق والسجلات مع رئيس القسم /الوحدة والمساعدة من شطر الطالبات 15- تحديد الوثائق أو السجلات المراد التعديل عليها أو حذفها أو إضافة أجزاء عليها 16- البدء في تنفيذ التعديلات أو الإضافة أو الحذف ومراجعتها 17- إتمام جميع التعديلات والإضافات والحذف المراد تنفيذها في الوثائق والسجلات 18- الحصول على موافقة وحدة الجودة على التعديلات أو الحذف أو الإضافات على الوثائق والسجلات 19- تعبئة نموذج طلب تعديل أو الحذف أو الإضافة بالبيانات المطلوبة 20- توقيع رئيس القسم /الوحدة على النموذج 21- الاعتماد من الرئيس المباشر 22- الاعتماد من وحدة الجودة 23- أرشفة المستندات 24- الاغلاق

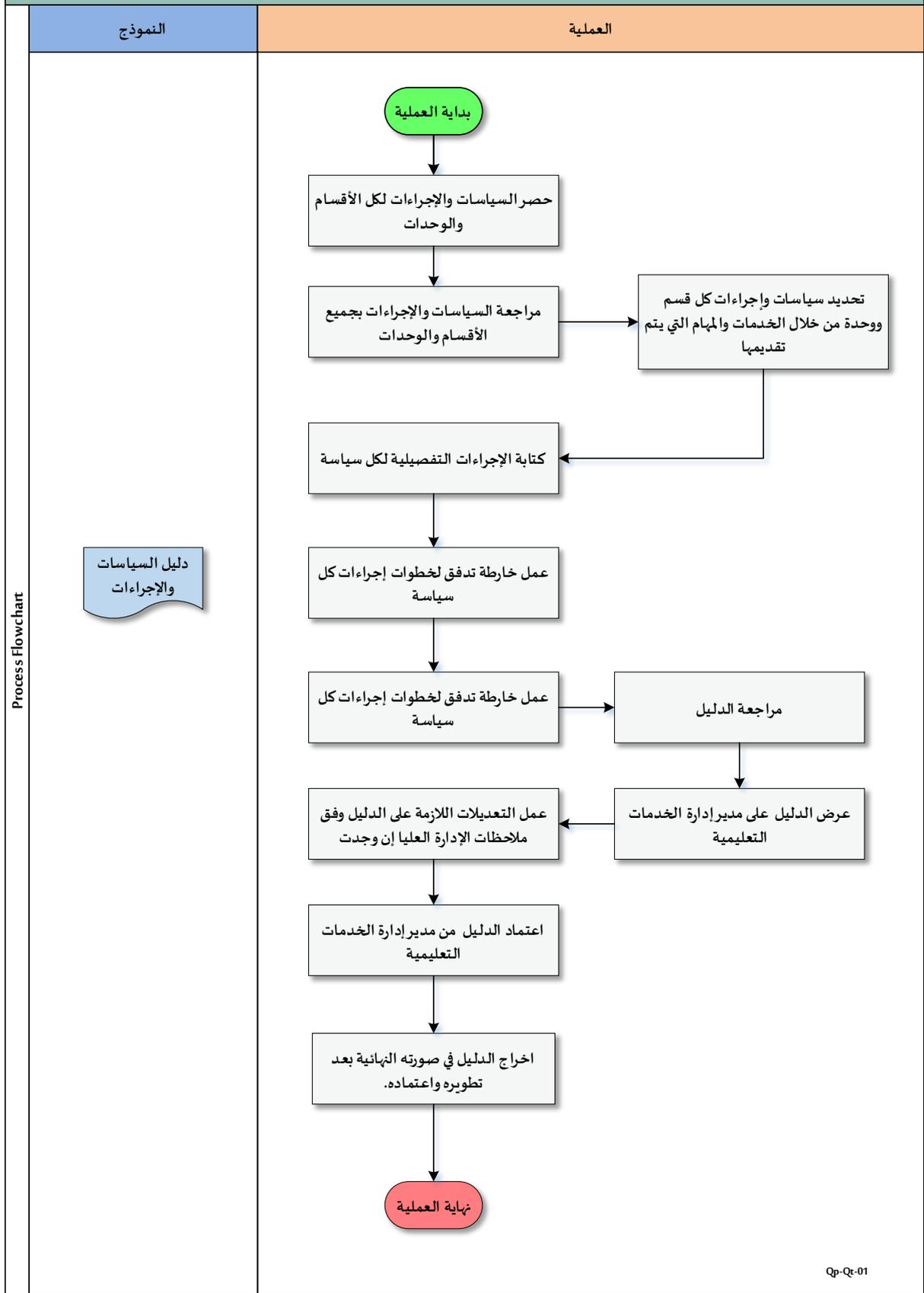


### 4.3 توضح المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بوحدة الجودة:





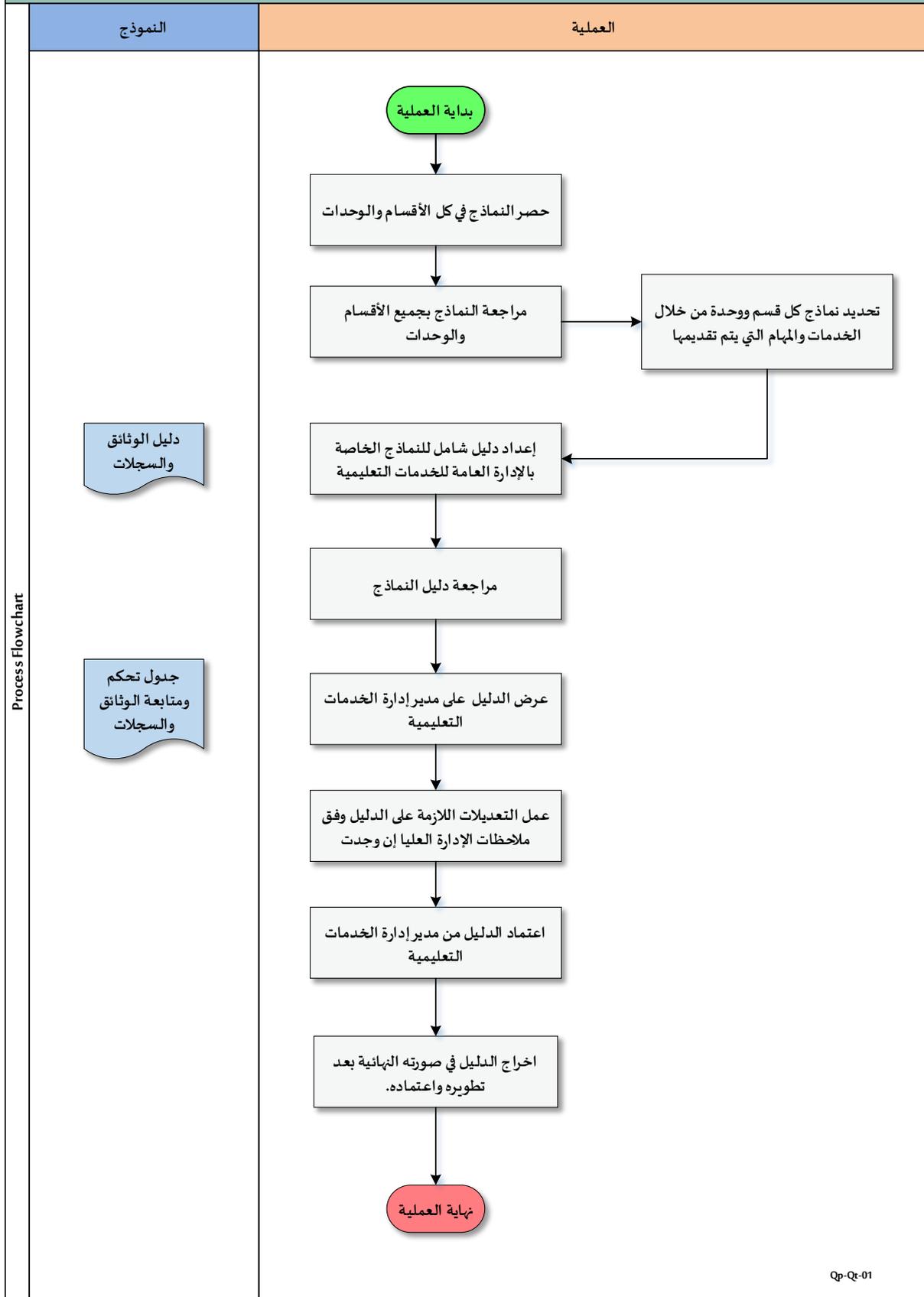
وحدة الجودة – إجراءات تطوير سياسات وإجراءات العمل في جميع الأقسام ووحدات الإدارة العامة للخدمات التعليمية.



Qp-Qe-01



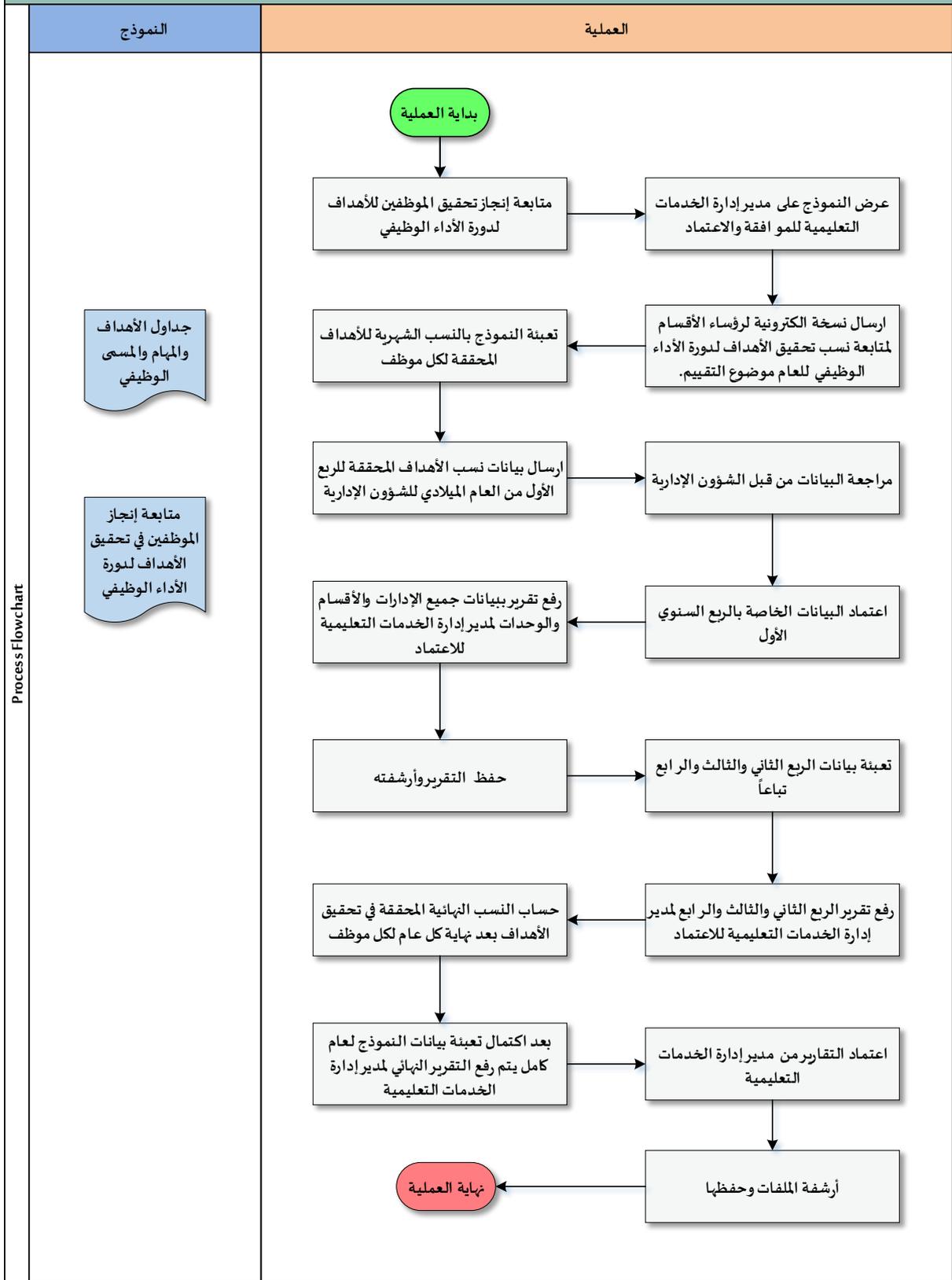
## وحدة الجودة - إجراءات تطوير نماذج وثائق الأقسام والوحدات بالإدارة.



Qp-Qe-01



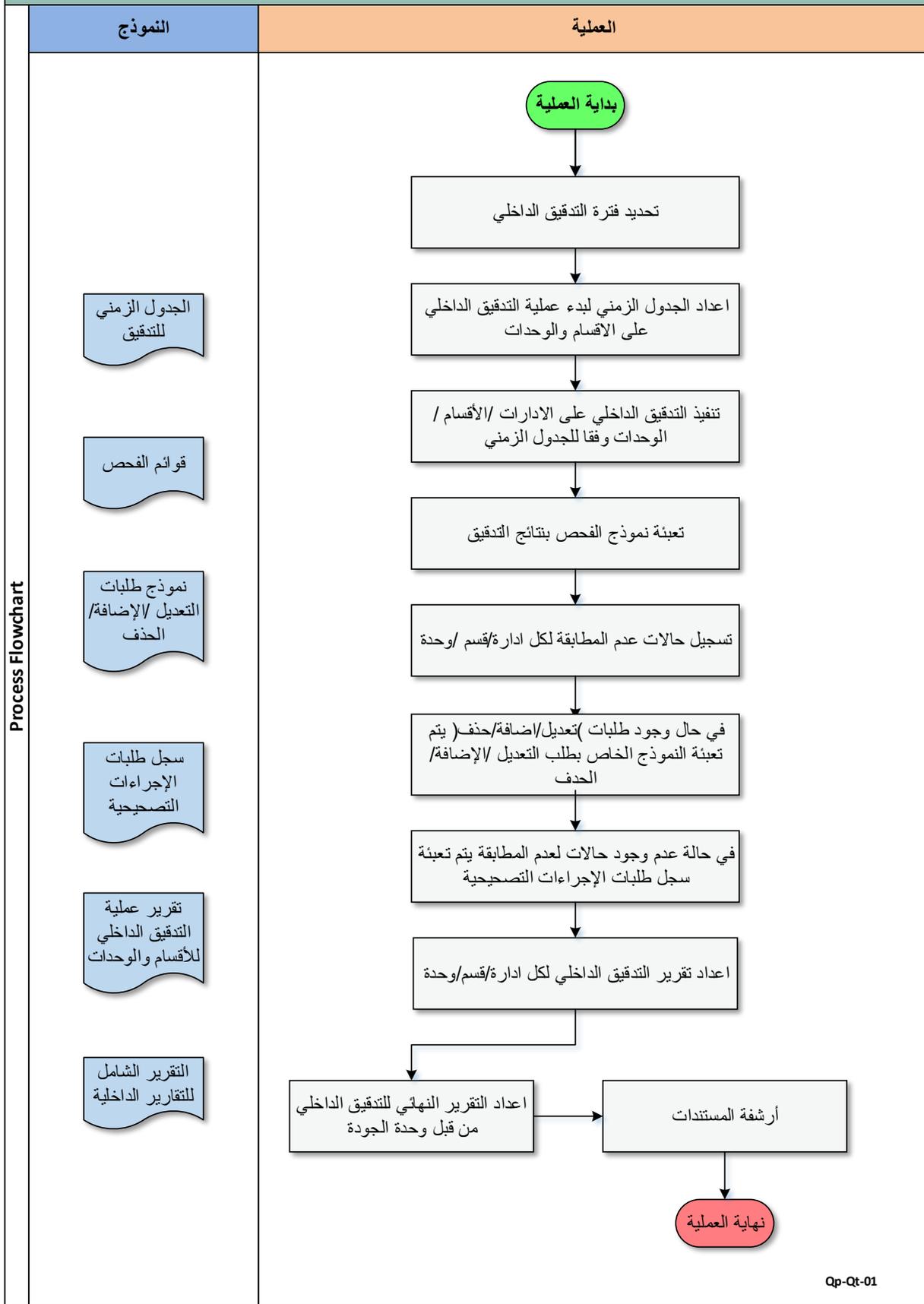
وحدة الجودة – إجراءات متابعة إنجاز تحقيق الموظفين للأهداف لدورة الأداء الوظيفي.



Qp-Qe-01



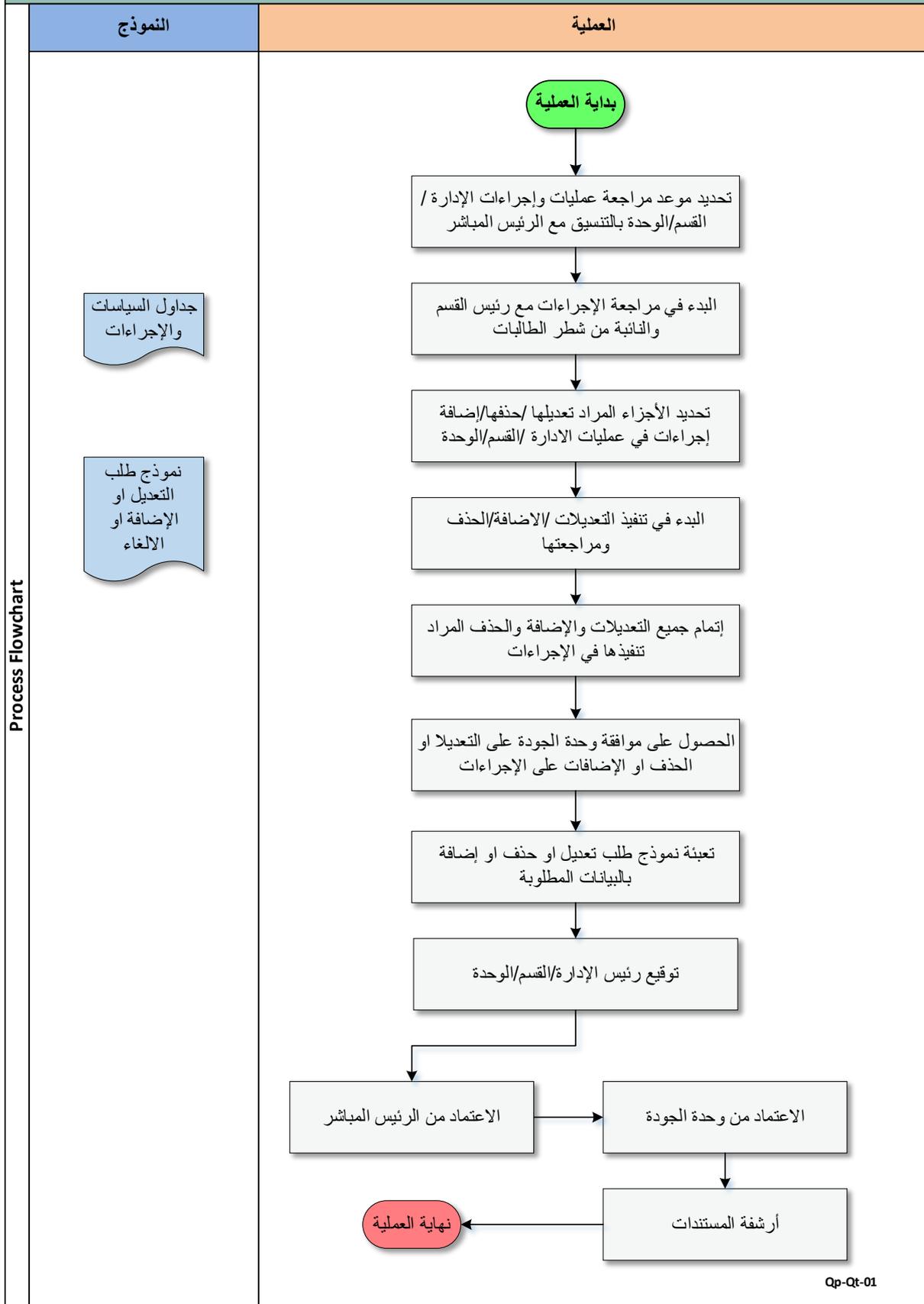
## وحدة الجودة - أعمال التدقيق الداخلي لنظام الجودة ورفع تقارير نتائج التدقيق



.6



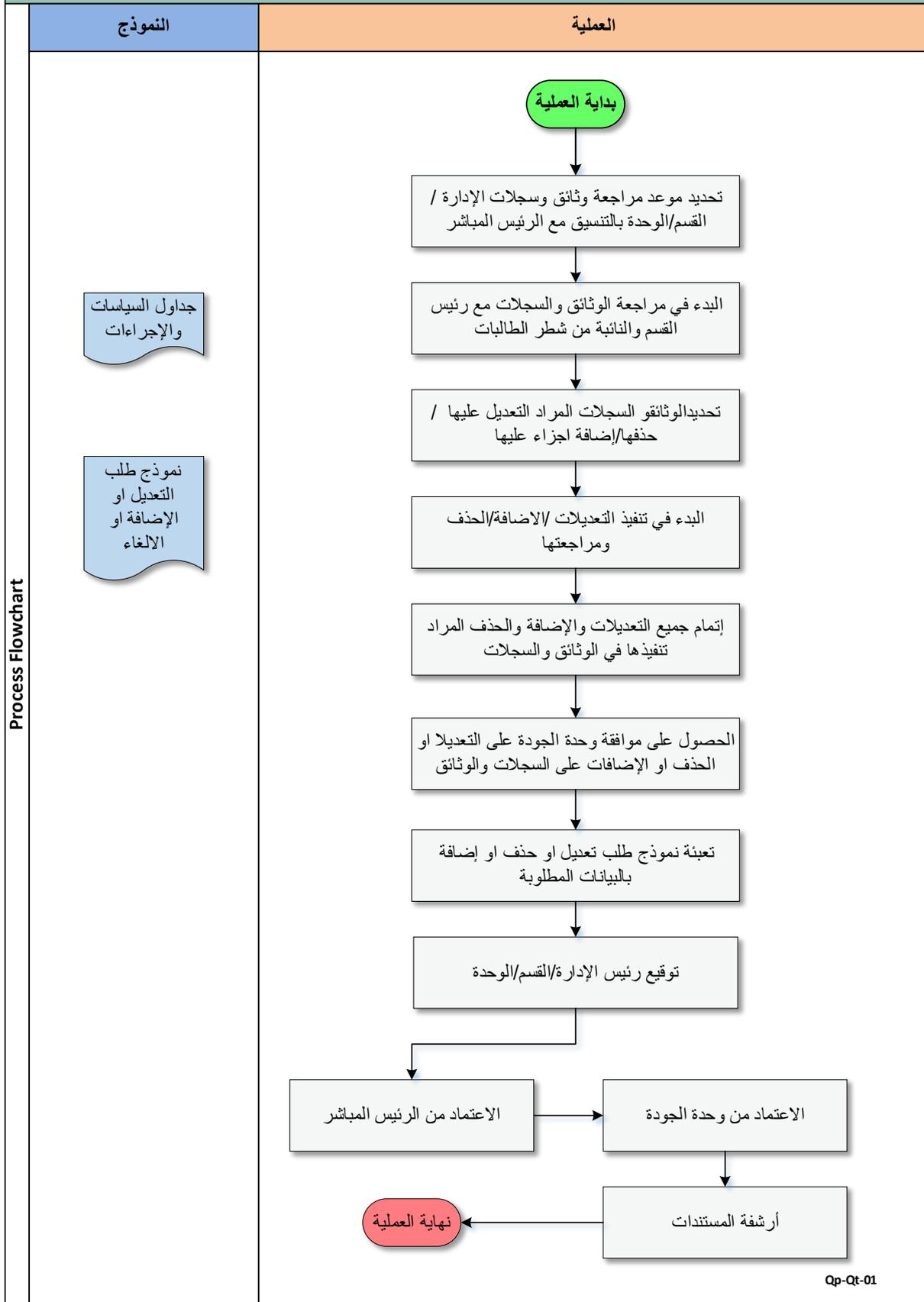
## وحدة الجودة – المراجعة المستمرة لإجراءات عمليات الأقسام والوحدات والعمل على إعادة بناء العمليات



Qp-Qt-01



## وحدة الجودة – المراجعة المستمرة لنماذج ووثائق الأقسام والوحدات بالإدارة والعمل على أتمنتها





## الوثائق والسجلات:

F-Qt-1	نموذج اسناد مبادرة	5.1
F-Qt-2	جدول بيان مبادرات الخطة الاستراتيجية 2021-2023	5.2
F-Qt-3	تقرير انجاز مبادرات الخطة الاستراتيجية 2021-2023	5.3
F-Qt-4	دليل العمليات والاجراءات	5.4
F-Qt-5	التقرير الدوري للأعمال المنجزة	5.5
F-Qt-6	قائمة المشاركين في ورشة/اجتماع/دورة	5.6
F-Qt-7	دليل الوثائق والسجلات	5.7
F-Qt-8	جدول تحكم ومتابعة الوثائق والسجلات	5.8
F-Qt-9	جدول الأهداف والمهام والمسئول الوظيفي	5.9
F-Qt-10	جدول متابعة تحقيق الموظفين للأهداف	5.10
F-Qt-11	نموذج طلب التعديل أو الاضافة أو الإلغاء	5.11
F-Qt-12	سجل طلب الإجراءات التصحيحية	5.12



## 2- إجراءات وحدة تقنية المعلومات

P-IT-02	الرقم:	إجراءات وحدة تقنية المعلومات	اسم الإجراء:
02/10/2022	التاريخ:	إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى	الإدارة:

### 1- الهدف:

1.1 يهدف هذا الإجراء إلى شرح خطوات ومراحل العمل التي تقوم بها وحدة تقنية المعلومات.

### 2- التعاريف:

2.1 لا يوجد.

### 3- المسؤوليات:

3.1 مدير إدارة الخدمات التعليمية

3.2 رئيس وحدة تقنية المعلومات.

### 4- العملية:

4.1 تقوم وحدة تقنية المعلومات بعدة مهام رئيسية تشمل:

4.1.1 توزيع الصلاحيات على التطبيقات والتذاكر الالكترونية

4.1.2 إنشاء النماذج الالكترونية

4.1.3 النشر على الموقع الرسمي (رفع خبر/رفع صفحة)

4.1.4 تطوير تطبيق

4.2 توضح الجداول التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بوحدة تقنية المعلومات:



### جدول رقم (1)

القسم / الوحدة: تقنية المعلومات	
السياسة: توزيع الصلاحيات على التطبيقات والتذاكر الالكترونية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة تقنية المعلومات
النماذج المستخدمة	- طلب / إلغاء صلاحية
الإجراءات	أ. صلاحيات التطبيقات 1. يرفع رئيس القسم بيانات الشخص المصرح له باستخدام التطبيق 2. يتم إعطائه الصلاحية للشخص 3. في حال رفع رئيس القسم طلب إلغاء صلاحية عن الشخص ، يتم سحب الصلاحية عنه ب. صلاحيات التذاكر الالكترونية 1. يرفع رئيس القسم قائمة بأسماء الموظفين المصرحين لهم بالوصول لخدمة التذاكر 2. يتم توزيع الصلاحيات للموظفين المذكورين في القائمة 3. في حال رحل أحد المنسويين لأي سبب كان يتم سحب الصلاحية منه. 4. إذا قام رئيس القسم برفع طلب سحب صلاحية من الموظف لأي سبب كان يتم سحب الصلاحية منه

### جدول رقم (2)

القسم / الوحدة: تقنية المعلومات	
السياسة: إنشاء النماذج الالكترونية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة تقنية المعلومات
النماذج المستخدمة	- نموذج طلب تطبيق أو تذكرة الالكترونية
الإجراءات	1. يتواصل رئيس القسم الذي يحتاج للخدمة مع رئيس وحدة تقنية المعلومات ليوضح هدف النموذج وما الحاجة منه 2. يتم مراجعة النموذج مع مدير إدارة الخدمات التعليمية ووحدة الجودة ومناقشته للاعتماد 3. في حالة الاعتماد يتم تصميم النموذج وربطه بخدمة التذاكر أو المسيرات وتوزيع الصلاحيات الخاصة به للأطراف المعنية. 4. الاعلاق



### جدول رقم (3)

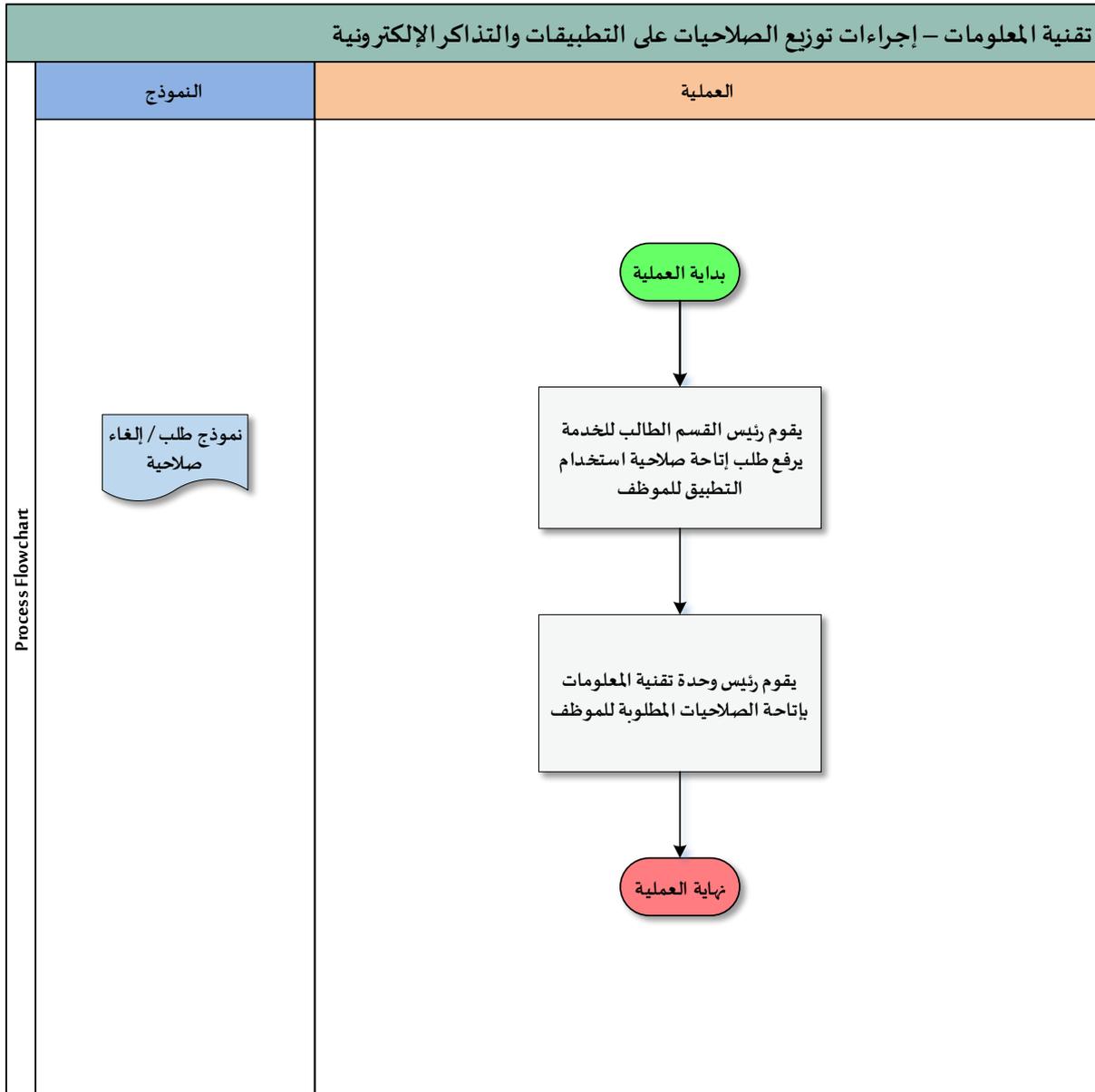
القسم / الوحدة: تقنية المعلومات	
السياسة: النشر على الموقع الرسمي (رفع خبر/رفع صفحة):	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة تقنية المعلومات
النماذج المستخدمة	- نموذج طلب نشر/ رفع خبر
الإجراءات	1. يكون موافق لشروط النشر الخاصة بجامعة أم القري 2. يتم مراجعة المحتويات مع مدير إدارة الخدمات التعليمية لاعتماده 3. بعد الاعتماد يتم رفعه على الموقع 4. الإغلاق

### جدول رقم (4)

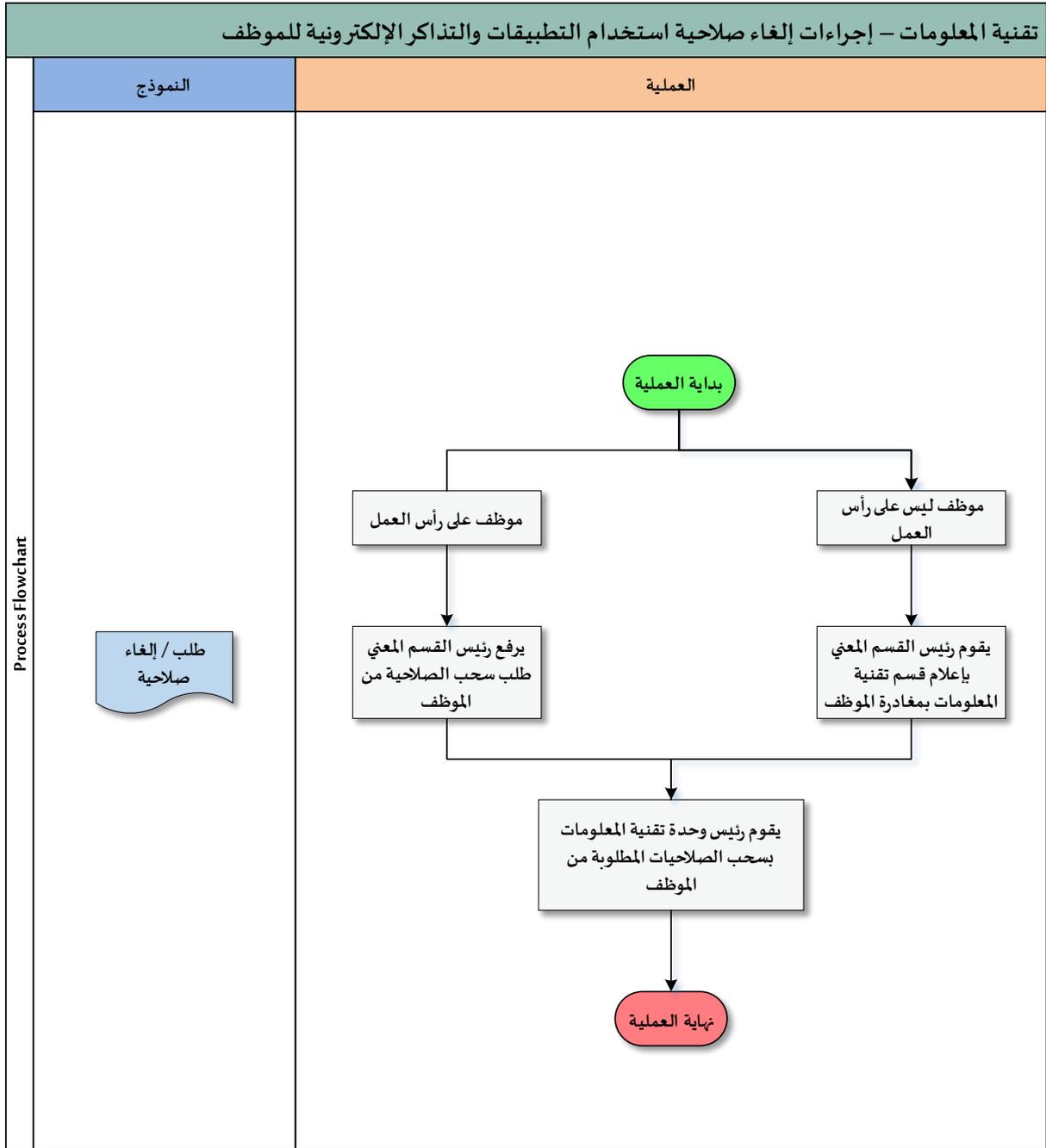
القسم / الوحدة: تقنية المعلومات	
السياسة: تطوير تطبيق	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة تقنية المعلومات
النماذج المستخدمة	- نموذج اختبار توافق البرنامج مع متطلبات المستخدم - نموذج طلب تطبيق أو تذكرة الاللكترونية
الإجراءات	1. تقديم مقترح تطبيق 2. الاجتماع مع أصحاب القرار لاعتماد المشروع 3. دراسة المتطلبات 4. مناقشة ما تم دراسته مع أصحاب المشروع 5. البدء بتنفيذ وتطوير المشروع 6. اختبار توافق البرنامج مع متطلبات المستخدم (UAT) 7. إطلاق المشروع Deployment 8. توفير الدعم الفني 9. الإغلاق



### 4.3 توضح المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بوحدة تقنية المعلومات:



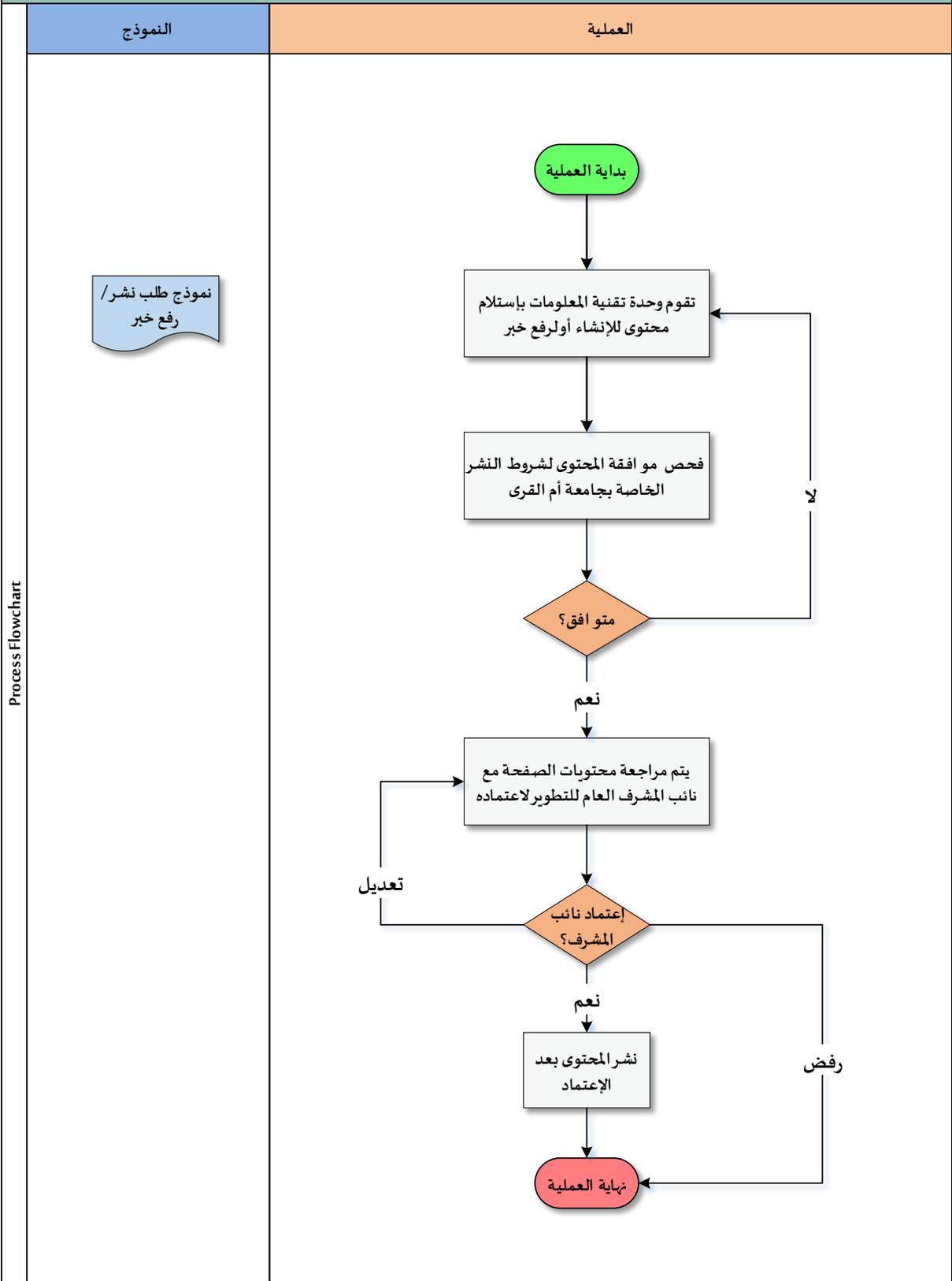
Qp-IT-01



Qp-IT-01



تقنية المعلومات - إجراءات النشر على الموقع الإلكتروني (إنشاء صفحة أو رفع خبر على الموقع)

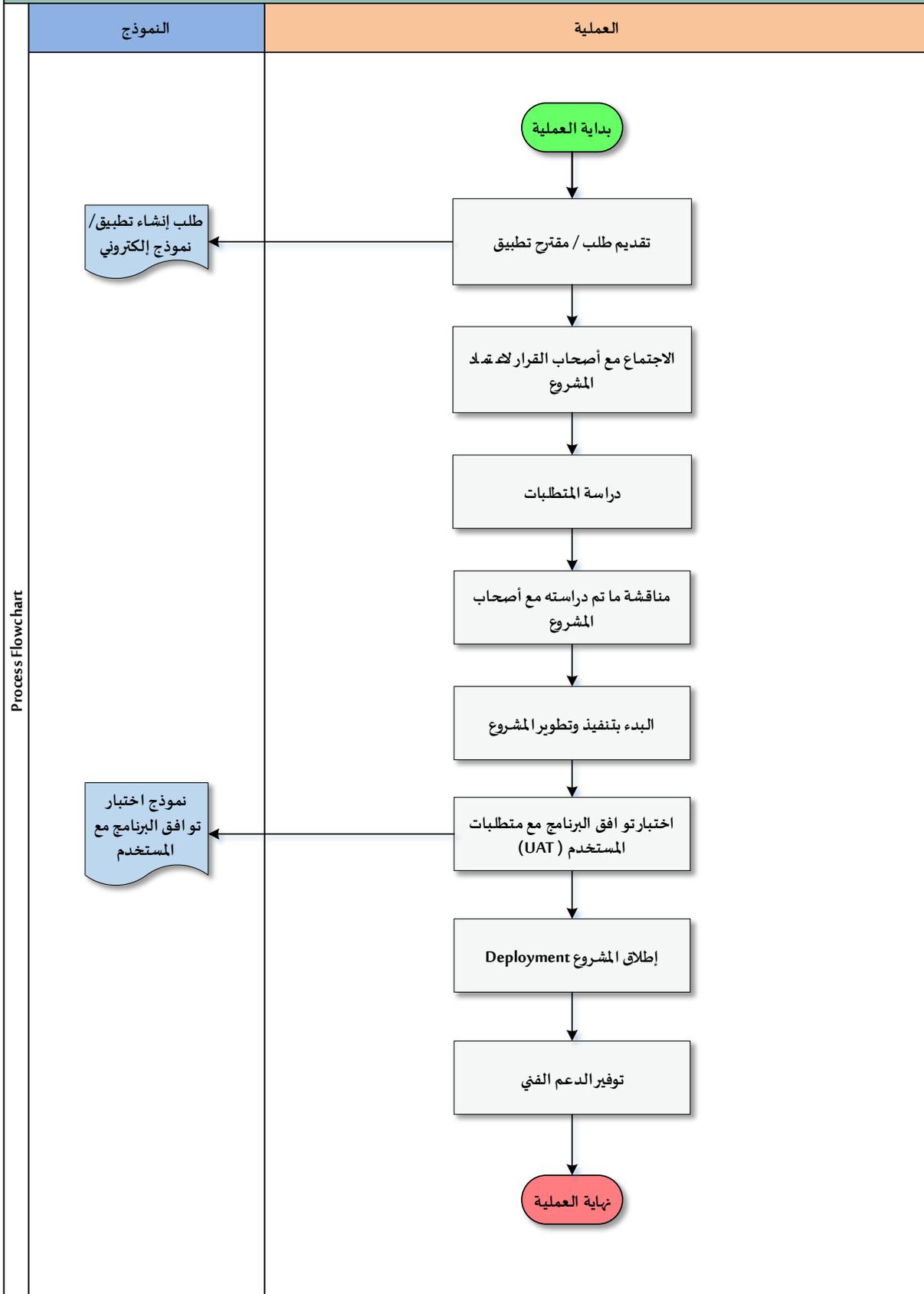


Process Flowchart

Qp-IT-01



## تقنية المعلومات – إجراء تطوير تطبيق





7. الوثائق والسجلات:

5.1	نموذج طلب/ إلغاء صلاحية	نموذج إلكتروني
5.2	نموذج طلب تطبيق أو تذكرة الاللكترونية	نموذج إلكتروني
5.3	نموذج طلب نشر/ رفع خبر	نموذج إلكتروني
5.4	نموذج اختبار توافق البرنامج مع متطلبات المستخدم	F-IT-01



### 3- إجراءات وحدة التدريب:

P-Tr-02	الرقم:	إجراءات وحدة التدريب	اسم الإجراء:
02/10/2021	التاريخ:	إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى	الإدارة:

- 1- الهدف:
  - 1.1 يهدف هذا الإجراء إلى شرح خطوات ومراحل العمل التي تقوم بها وحدة التدريب.
- 2- التعاريف:
  - 2.1 لا يوجد.
- 3- المسؤوليات:
  - 3.1 مدير إدارة الخدمات التعليمية
  - 3.2 رئيس وحدة التدريب
- 4- العملية:
  - 4.1 تقوم وحدة التدريب بعدة مهام رئيسية تشمل:
    - 4.1.1 متابعة طلبات الدورات التدريبية الخارجية
    - 4.1.2 متابعة طلبات الدورات التدريبية الداخلية
    - 4.1.3 تقييم الدورات.
  - 4.2 توضح الجداول التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بوحدة التدريب

#### جدول رقم (1)

القسم / الوحدة: التدريب	
السياسة: متابعة طلبات الدورات الخارجية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة التدريب
النماذج المستخدمة	- نموذج معلومات الدورات المطلوبة - نموذج التسجيل في دورة
الإجراءات	1. دراسة الطلب 2. موافقة رئيس القسم في حال الرفض تبليغ مقدم الطلب 3. جدولة الدورة 4. تبليغ مقدم الطلب 5. اقامة الدورة 6. تقييم الدورة 7. ارشفة المستندات والاعلاق



## جدول رقم (2)

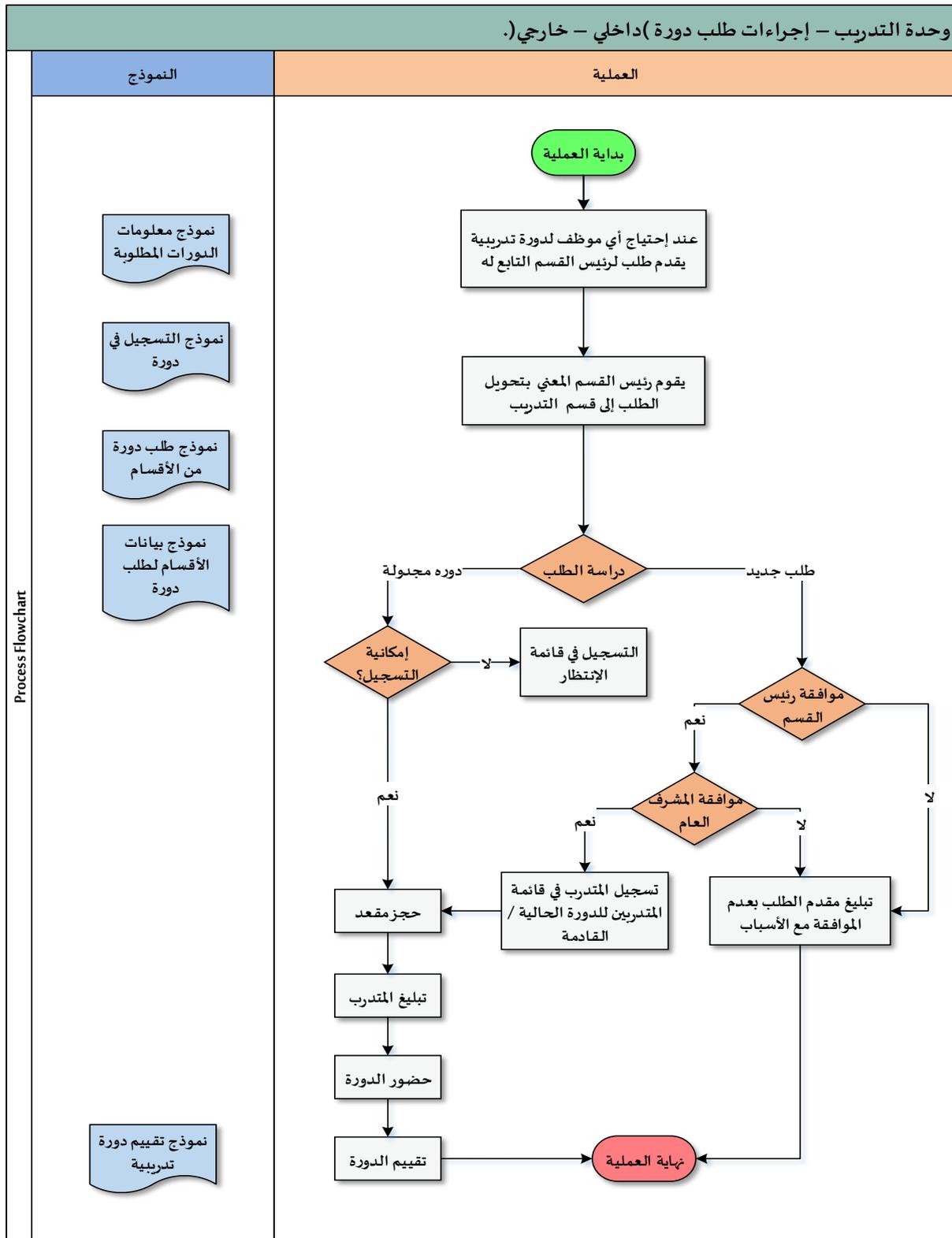
القسم / الوحدة: التدريب	
السياسة: متابعة طلبات الدورات الداخلية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة التدريب
النماذج المستخدمة	- نموذج طلب دورة من الأقسام - نموذج بيانات الأقسام لطلب دورة - نموذج التسجيل في دورة
الإجراءات	1. دراسة الطلب 2. موافقة رئيس القسم في حال الرفض تبليغ مقدم الطلب 3. جدولتها إذا غير مجدولة 4. تبليغ مقدم الطلب 5. اقامة الدورة 6. تقييم الدورة 7. أرشفة المستندات 8. الاغلاق

## جدول رقم (3)

القسم / الوحدة: التدريب	
السياسة: تقييم الدورات التدريبية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس وحدة التدريب
النماذج المستخدمة	- نموذج تقييم دورة تدريبية
الإجراءات	<b>التقييم التالي للدورة</b> 1. بعد انتهاء الدورة يقوم المتدرب بتعبئة نموذج تقييم دورة تدريبية 2. يقوم رئيس وحدة التدريب بتجميع إستمارة التقييم وعمل تحليل إحصائي للتقييمات قياس الأثر التدريبي 3. بعد الدورة بستة أشهر يقوم المتدرب بتقييم الفائدة من الدورة ومدى تطبيقها عمليا 4. يقوم رئيس وحدة التدريب بتجميع إستمارة التقييم وعمل تحليل إحصائي للتقييمات 5. الاغلاق



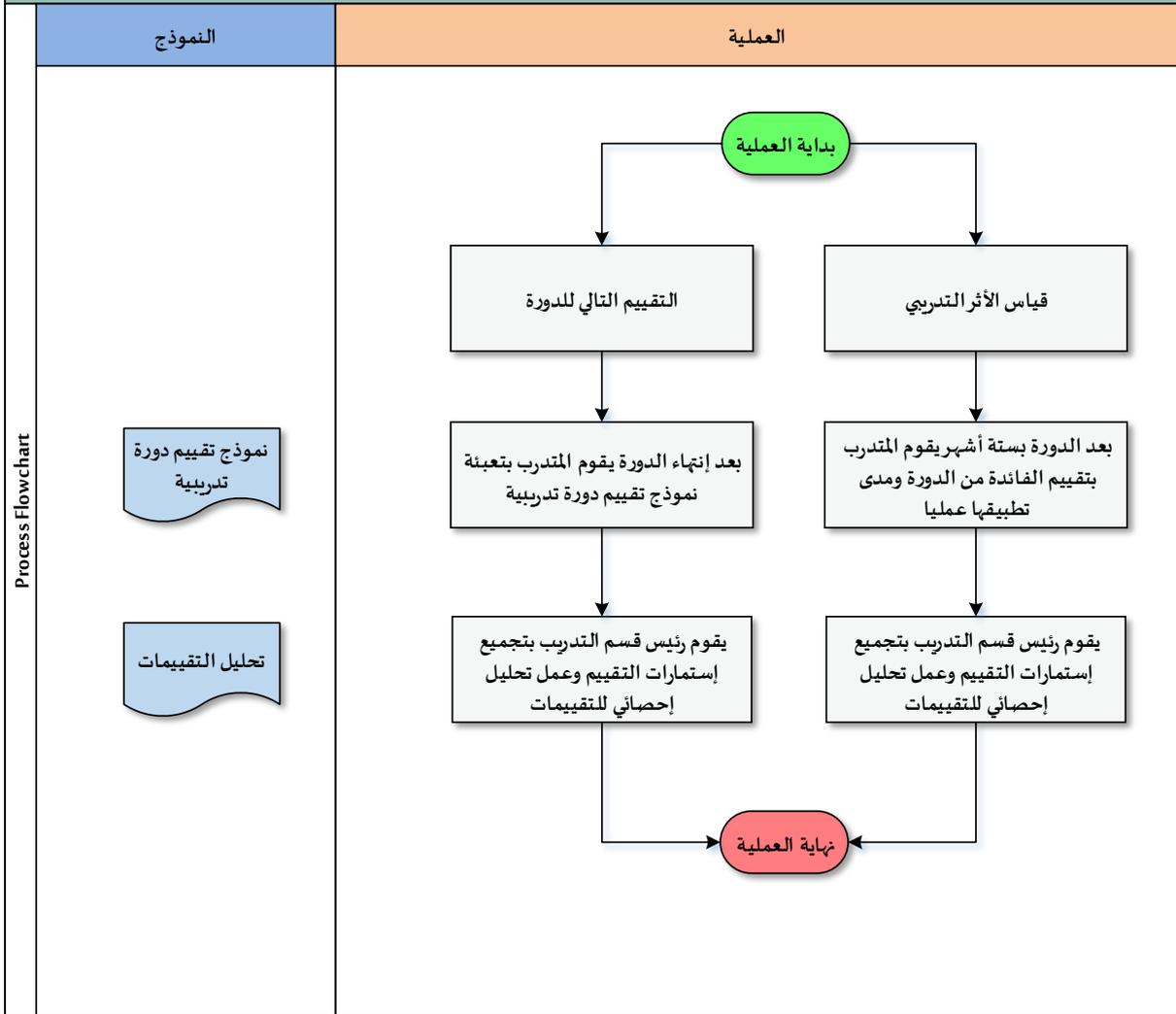
### 4.3 توضح المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بوحدة التدريب:



Qp-Tr-01



وحدة التدريب – إجراءات تقييم دورة.



Qp-Tr-01



## 5- الوثائق والسجلات:

F- Tr -01	نموذج معلومات الدورات المطلوبة	5.1
F- Tr -02	نموذج التسجيل في دورة	5.2
F- Tr -03	نموذج طلب دورة من الأقسام	5.3
F- Tr -04	نموذج بيانات الأقسام لطلب دورة	5.4
F- Tr -05	نموذج تقييم دورة تدريبية	5.5



## الشؤون الفنية:

### 1- إجراءات قسم الفصول الدراسية:

P-CI-03	الرقم:	إجراءات قسم الفصول الدراسية	اسم الإجراء:
03/10/2022	التاريخ:	إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى	الإدارة:

#### 1. الهدف:

1.1 يهدف هذا الإجراء إلى شرح خطوات ومراحل العمل التي يقوم بها قسم الفصول الدراسية.

#### 2. التعريف:

2.1 لا يوجد.

#### 3. المسؤوليات:

3.1 مدير إدارة الخدمات التعليمية

3.2 رئيس قسم الفصول الدراسية

3.3 رئيس المعامل والمختبرات

3.4 فني صيانة الأجهزة والمستلزمات التعليمية

3.5 مشرف ميداني

#### 4. العملية:

4.1 يقوم قسم الفصول الدراسية بعدة مهام رئيسية تشمل:

4.1.1 توفير وتجهيز طلبات المستلزمات والأجهزة التعليمية

4.1.2 المتابعة الدورية للفصول الدراسية والقاعات

4.1.3 تغيير نشاط موقع

4.1.4 حصر وتقييم الفصول الدراسية والقاعات

4.1.5 تحديث وإضافة بيانات في المنظومة الأكاديمية

4.1.6 صيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية والمعملية

4.2 توضح الجداول التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بقسم الفصول الدراسية:



### جدول رقم (1)

القسم / الوحدة: الفصول الدراسية	
السياسة: توفير وتجهيز طلبات المستلزمات والأجهزة التعليمية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	<ul style="list-style-type: none"><li>- مدير إدارة الخدمات التعليمية</li><li>- رئيس قسم الفصول الدراسية</li><li>- مساعدة رئيس الفصول الدراسية</li><li>- فني صيانة الأجهزة والمستلزمات التعليمية</li><li>- اخصائية/ة فصول دراسية</li><li>- مسؤول المنظومة الأكاديمية</li></ul>
النماذج والأدوات المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"><li>- تذاكر صيانة</li><li>- نقل عهدة إدارية (شخصية/إعارة) إدارية</li><li>- تقرير زيارة موقع</li><li>- نموذج طلب صرف مواد (نموذج 7)</li><li>- منظومة اتقان (أعمال الحصر)</li><li>- المنظومة الأكاديمية</li></ul>
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. مراجعة وتحديث المنظومة الأكاديمية وإتقان والتأكد من أن القاعة مسجلة ومحصورة من قبل (المشرف/ة الميداني/ مسؤول المنظومة الأكاديمية) مستخدمة أو غير مستخدمة كل أربعة أشهر في السنة.</li><li>2. في حال كان هناك طلب جهاز اتصال يتم التأكد من أن القاعة تدعم النقل المرئي والتجهيز حسب سياسة توفير أجهزة الاتصال ويرفض الطلب اذا لم تدعمه او خلاف ذلك (المشرف/ة الميداني/ مسؤول المنظومة الأكاديمية).</li><li>3. القيام بزيارة ميدانية وتعبئة نموذج تقرير زيارة موقع مع توضيح الاحتياج الفعلي وتقديم البدائل في حال تعذر توفير/تركيب المستلزم المطلوب. (المشرف/ة الميداني).</li><li>4. استلام التقرير ودراسته من رئيس القسم لاعتماد الصرف (قبول/عدم قبول)</li><li>5. في حال قبول رئيس القسم على الصرف يتواصل المشرف الميداني مع مسؤول المستودع للبدء بإجراءات الصرف</li><li>6. في حال كان الطلب لدى شطر الطالبات يتم ارفاق تقرير الزيارة وتحويل الطلب لشطر الطلاب لاستكمال الاجراءات</li><li>7. في حال عدم توفر المستلزمات في المستودع يتم وضع الطلب من ضمن الاحتياجات سواءً عبر منظومة وافي أو زيارة موقع.</li><li>8. في حال التوفر يملأ اخصائي الفصول نموذج (7) للبدء بإجراءات الصرف</li></ol>



9. إذا كان هناك تركيب يتابع المشرف الميداني مع فريق التركيب حتى انتهاء العمل على توفير الطلب
10. تعبئة نماذج نقل عهدة إدارية (شخصية/إعارة)
11. تعبئة محضر إنجاز (المشرف الميداني).
12. رفع مرفقات التذكرة كملاحظات وتصعيدها إلى رئيس القسم. (المشرف الميداني).
13. تحديث اتقان والمنظومة الأكاديمية (مسؤول المنظومة الأكاديمية).
14. الرشفة والاعلاق

## جدول رقم (2)

القسم / الوحدة: الفصول الدراسية	
السياسة: المتابعة الدورية للفصول الدراسية والقاعات	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	<ul style="list-style-type: none"><li>- مدير إدارة الخدمات التعليمية.</li><li>- رئيس الفصول الدراسية</li><li>- مساعدة رئيس الفصول الدراسية</li><li>- أخصائية/ة فصول الدراسية</li><li>- فني صيانة الأجهزة والمستلزمات التعليمية شركة (العجو/صروح)</li></ul>
النماذج المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"><li>- تقرير الزيارة ومحضر الإنجاز.</li><li>- نموذج اعتماد التحديثات في المنظومة الأكاديمية</li></ul>
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"><li>1. القيام بعمل جدول زمني لزيارات الفصول الدراسية (رئيس القسم/المساعدة)</li><li>2. توزيع الفريق (رئيس القسم/المساعدة)</li><li>3. التنسيق مع الكليات المختلفة واطارهم بمواعيد الزيارات (فريق الفصول الدراسية)</li><li>4. تنفيذ الزيارات للفصول الدراسية حسب الجدول الزمني (فريق الفصول الدراسية)</li><li>5. الفحص والصيانة والمتابعة لجميع المستلزمات والأجهزة بالفصل الدراسي لتحديد التلفيات والأعطال في الأجهزة</li><li>6. رفع تقرير الزيارة لـ (رئيس القسم/المساعدة) من قبل (فريق الفصول الدراسية)</li><li>7. الرشفة والاعلاق</li></ol>



### جدول رقم (3)

القسم / الوحدة: الفصول الدراسية	
السياسة: تغيير نشاط موقع	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية. - رئيس قسم الفصول الدراسية - مساعدة رئيس الفصول الدراسية - أخصائي/ة فصول الدراسية
النماذج المستخدمة	- تقرير زيارة موقع - نموذج اعتماد التحديثات في المنظومة الأكاديمية
الإجراءات	1. تقديم طلب من الجهة المستفيدة باحتياج تغيير نشاط 2. استلام الطلب (مدير إدارة الخدمات التعليمية) (الشؤون الإدارية) 3. زيارة الموقع مع رفع التقرير لرئيس القسم من قبل أخصائي/ة فصول الدراسية 4. رفع المرئيات لمدير إدارة الخدمات التعليمية. 5. في حالة عدم الموافقة تبليغ الجهة صاحبة الطلب 6. في حالة الموافقة على الطلب يتم البدء بتجهيز الطلبات 7. اسناد الطلب لأخصائي الفصول للإشراف على التجهيزات وإجراء تحديث المنظومة (فريق قسم الفصول الدراسية/مسؤول المنظومة الأكاديمية) 8. إشعار الجهات ذات العلاقة (الكلية + عمادة القبول والتسجيل) بالتحديثات على نشاط الغرفة 9. عمل محضر مشترك مع الجهات ذات العلاقة 10. الارشفة والاعلاق



#### جدول رقم (4)

القسم / الوحدة: الفصول الدراسية	
السياسة: حصر وتقييم الفصول الدراسية والقاعات	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية. - رئيس قسم الفصول الدراسية - مساعدة رئيس الفصول الدراسية - فريق قسم الفصول الدراسية - وحدة التقنية بإدارة الخدمات التعليمية
النماذج والأدوات المستخدمة	- تطبيق الحصر وتقييم الفصول والقاعات - تقرير زيارة موقع - نموذج اعتماد التحديثات في المنظومة الأكاديمية
الإجراءات	1. وضع خطة عمل وجدول زمني لإجراء حصر وتقييم الفصول الدراسية والقاعات (رئيس/المساعدة قسم الفصول الدراسية) 2. حصر وتقييم المستلزمات التعليمية بالفصول الدراسية والقاعات والانتهاء منها وفق الجدول الزمني والتأكد من مطابقتها بمنظومة إتقان (فريق الحصر والتقييم) 3. التأكد من جاهزية الفصول والقاعات وتسجيل الاحتياجات في جدول الاحتياج 4. تحديث بيانات المنظومة الأكاديمية 5. الإرشافة والاعغلاق



### جدول رقم (5)

القسم / الوحدة: الفصول الدراسية	
السياسة: تحديث / إضافة بيانات في المنظومة الأكاديمية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية. - رئيس قسم الفصول الدراسية - مساعدة رئيس قسم الفصول الدراسية - أخصائي الفصول الدراسية
النماذج المستخدمة	- تذكرة الكترونية - تقرير زيارة موقع - نموذج اعتماد التحديثات في المنظومة الأكاديمية - خطاب اشعار بالتحديثات / إضافة جديدة
الإجراءات	1 غرفة غير مسجلة في المنظومة الأكاديمية / وجود تحديثات على الغرفة في المنظومة الأكاديمية / طلب تحديث نشاط غرفة 2 مراجعة المنظومة الأكاديمية للتأكد من حالة التسجيل لبيانات الغرفة 3 القيام بزيارة الموقع من فريق العمل بالقسم المختص وتعبئة نموذج التقرير 4 استلام التقرير ودراسته من رئيس القسم (قبول/عدم قبول) 5 في حال قبول التقرير يتم تعبئة نموذج (اعتماد التحديثات / إضافة جديدة) في المنظومة الأكاديمية 6 اشعار الجهة المستفيدة وعمادة القبول والتسجيل بالتحديثات أو الإضافة الجديدة



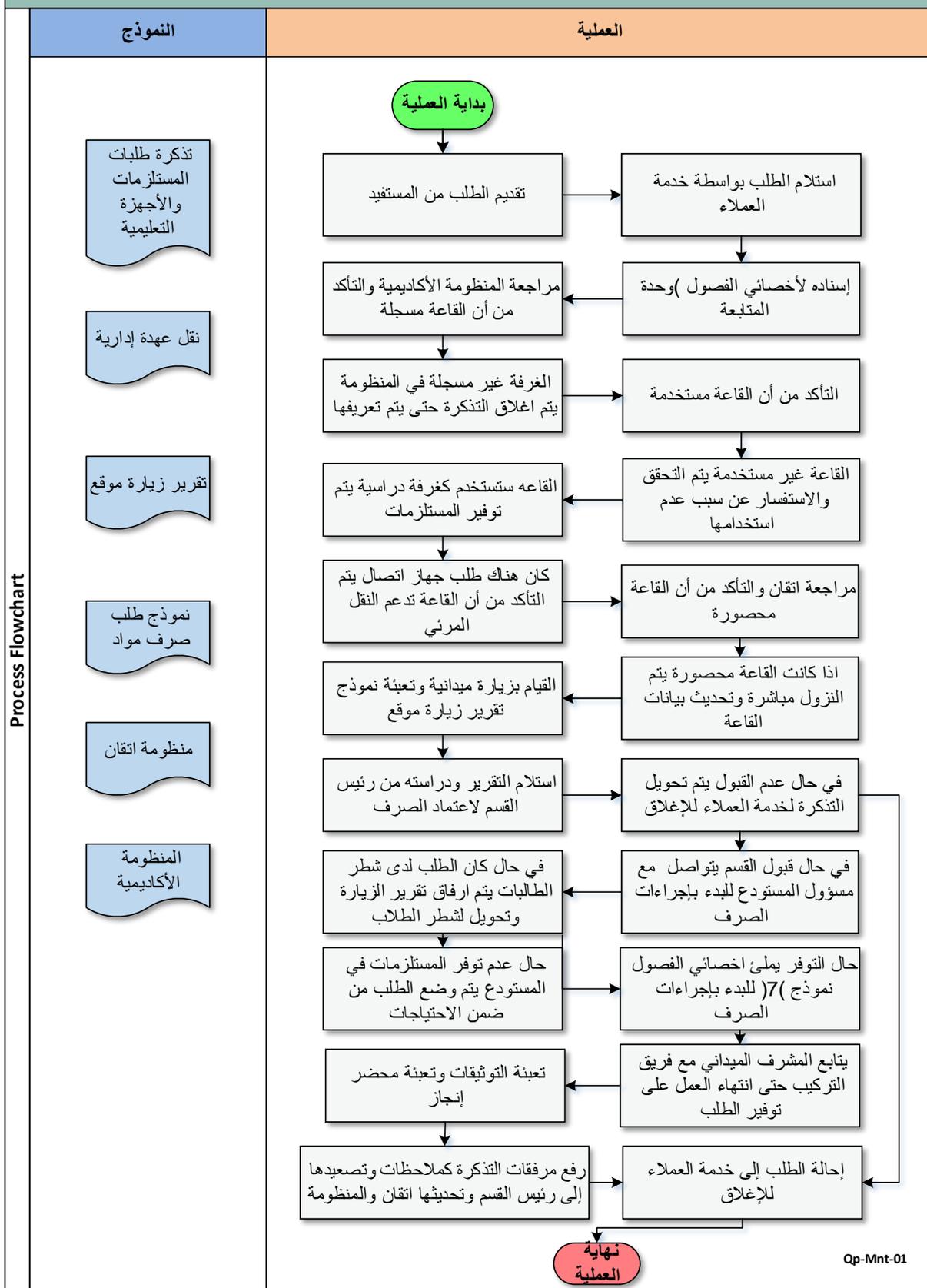
### جدول رقم (6)

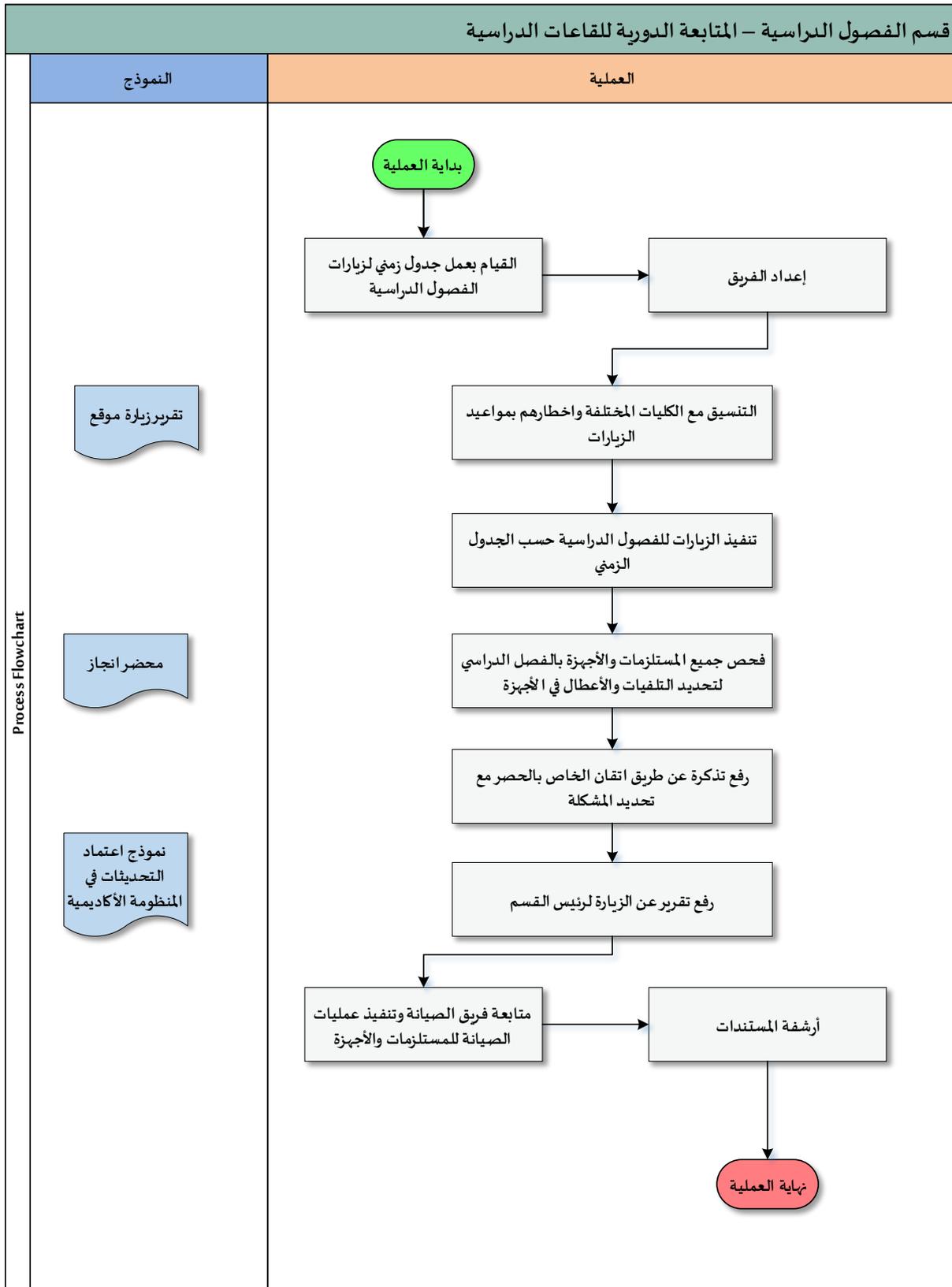
القسم / الوحدة: قسم الفصول	
السياسة: صيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية والمعملية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	<ul style="list-style-type: none"><li>- مدير إدارة الخدمات التعليمية.</li><li>- رئيس قسم الفصول الدراسية</li><li>- مساعدة رئيس قسم الفصول الدراسية</li><li>- وحدة المتابعة بقسم الفصول الدراسية</li><li>- مدراء الشركات المسؤولة عن الصيانات والتركيبات</li><li>- منسق المستودع</li><li>- فني صيانة الأجهزة والمستلزمات التعليمية</li></ul>
النماذج والأدوات المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"><li>- شاشة بلاغات صيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية والمعملية (اتقان)</li><li>- منظومة إتقان</li><li>- خطاب تصريح دخول مقار الجامعة والفروع</li></ul>
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"><li>1. تقديم بلاغ من العميل</li><li>2. التأكد من بيانات البلاغ وأنه من مسؤوليات قسم الفصول الدراسية</li><li>3. تحديد الفريق المختص بمتابعة البلاغ (الرئيس/المساعدة) قسم الفصول الدراسية</li><li>4. يقوم مدير المشروع من الشركة بتحديد الفني المسؤول والفنيين المساعدين لمتابعة البلاغ</li><li>5. في حال كان البلاغ من شطر الطالبات يتم التواصل مع الجهة لتحديد موعد الزيارة</li><li>6. يتوجه الفنيين إلى معاينة الموقع والبدء بعملية الصيانة الفورية.</li><li>7. حال عدم تمكن الفريق من حل المشكلة والاحتياج الى قطع غيار أو بديل يتم رفع احتياج الى مدير المشروع للتوفير.</li><li>8. يقوم مدير المشروع بتزويد الفنيين بالاحتياجات اللازمة</li><li>9. في حال عدم توفر القطع لدى مدير المشروع يتواصل مدير المشروع مع رئيس قسم الفصول الدراسية للتنسيق مع منسق المستودع لتوفير الاحتياجات</li><li>10. رفع التقرير على اتقان بإنجاز/عدم انجاز العمل</li></ol>

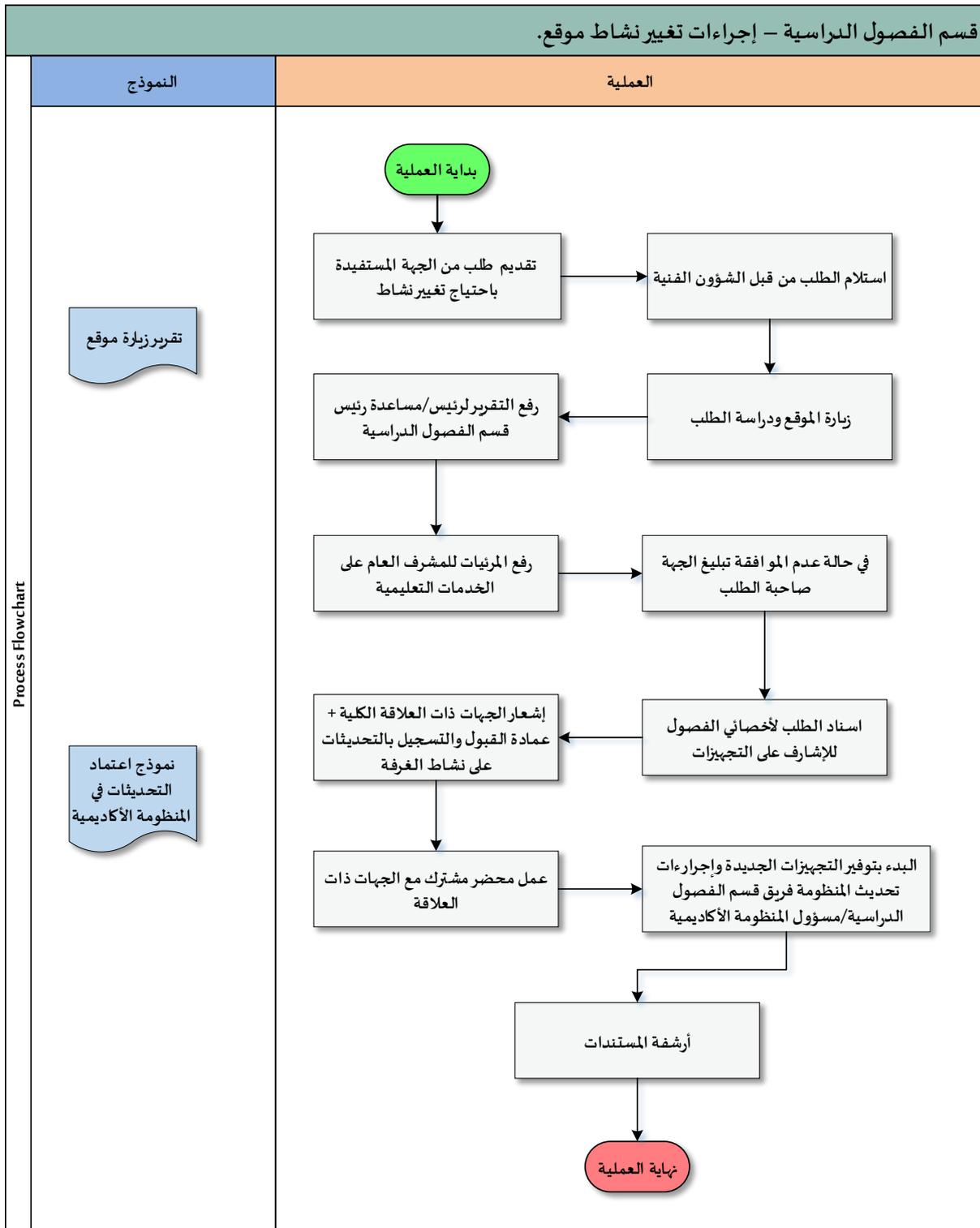


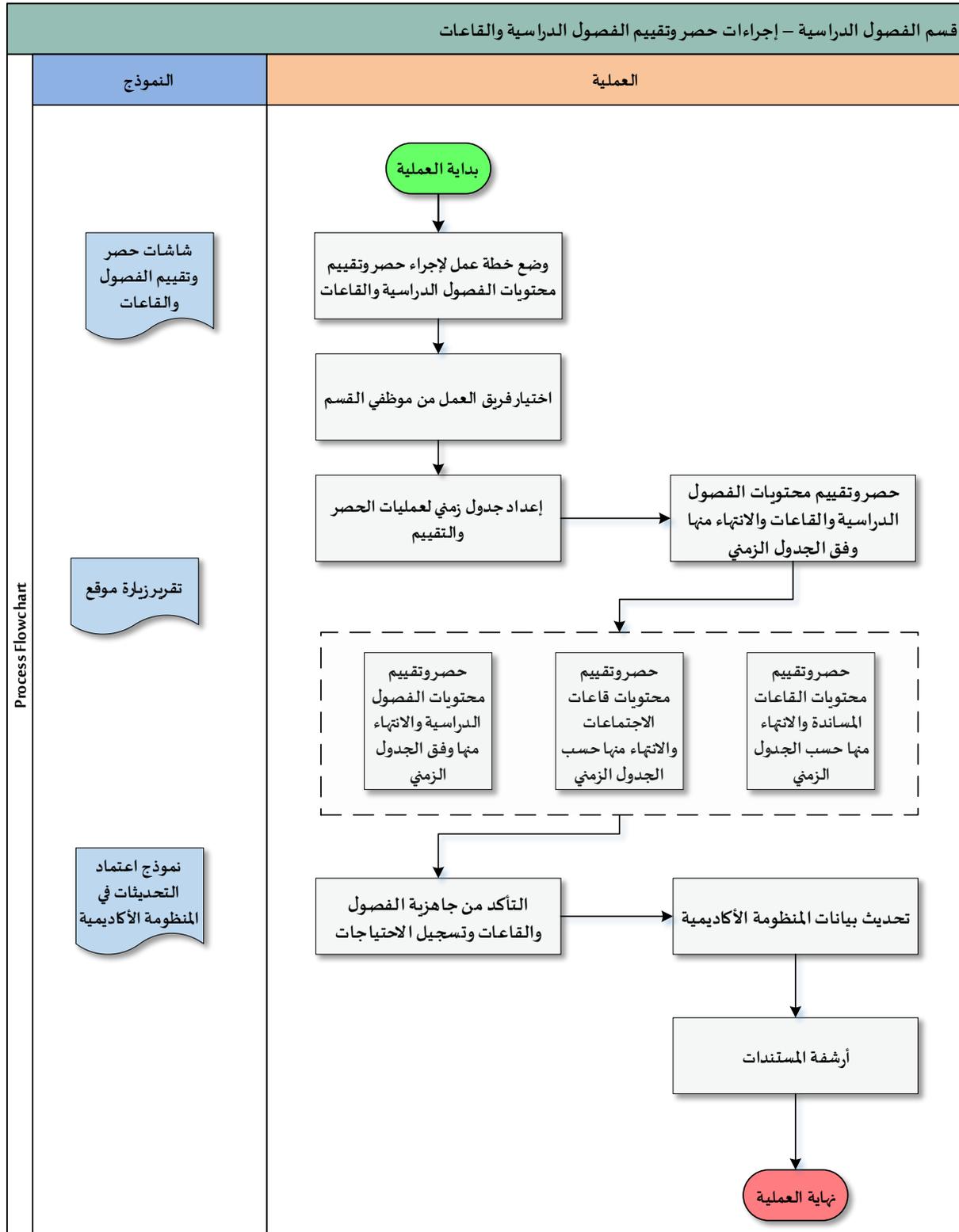
### 4.3 المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بقسم الفصول الدراسية:

#### قسم الفصول الدراسية - توفير وتجهيز طلبات العملاء من المستلزمات والأجهزة التعليمية



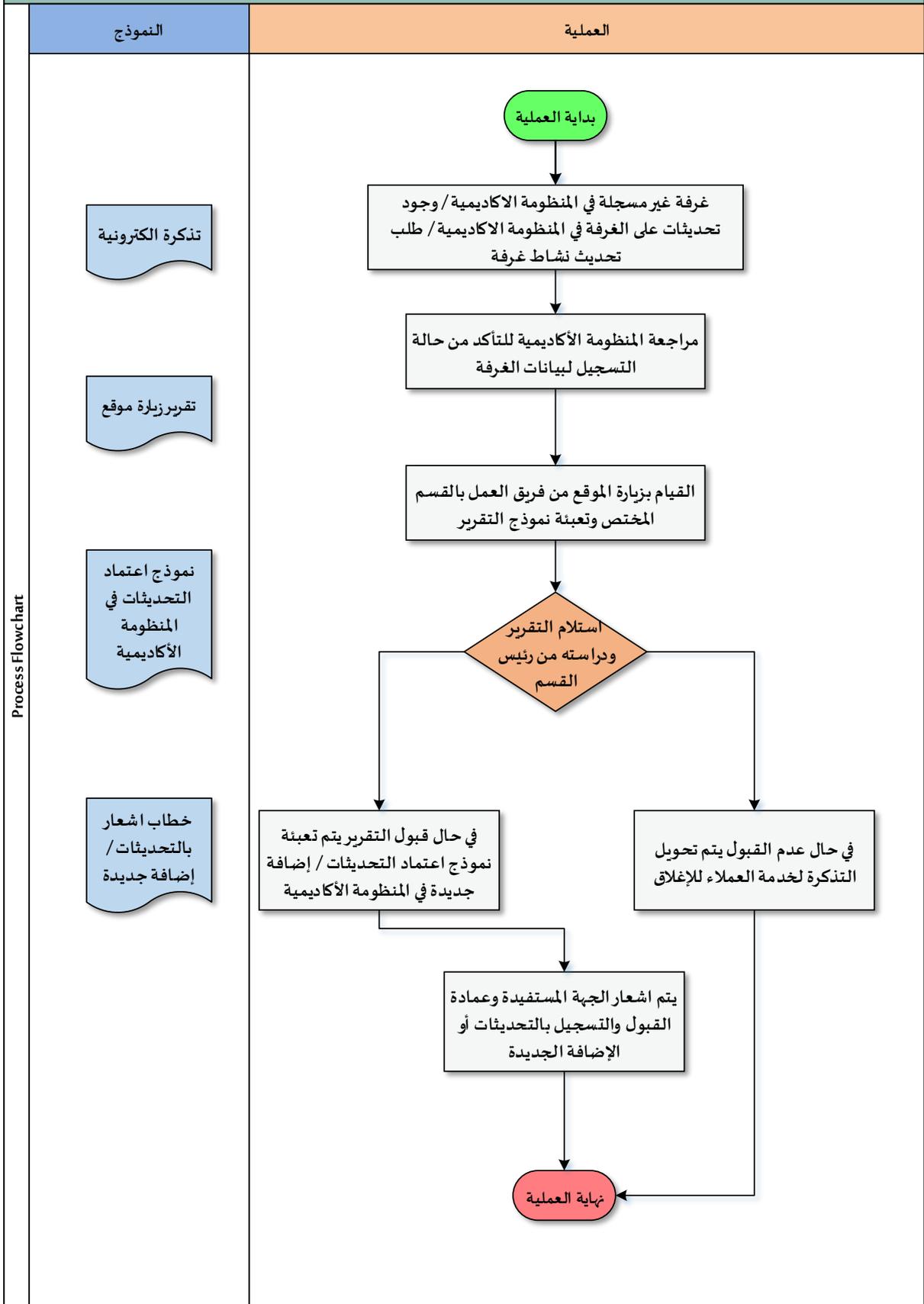


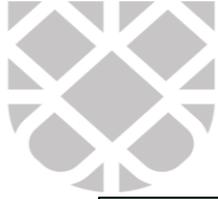




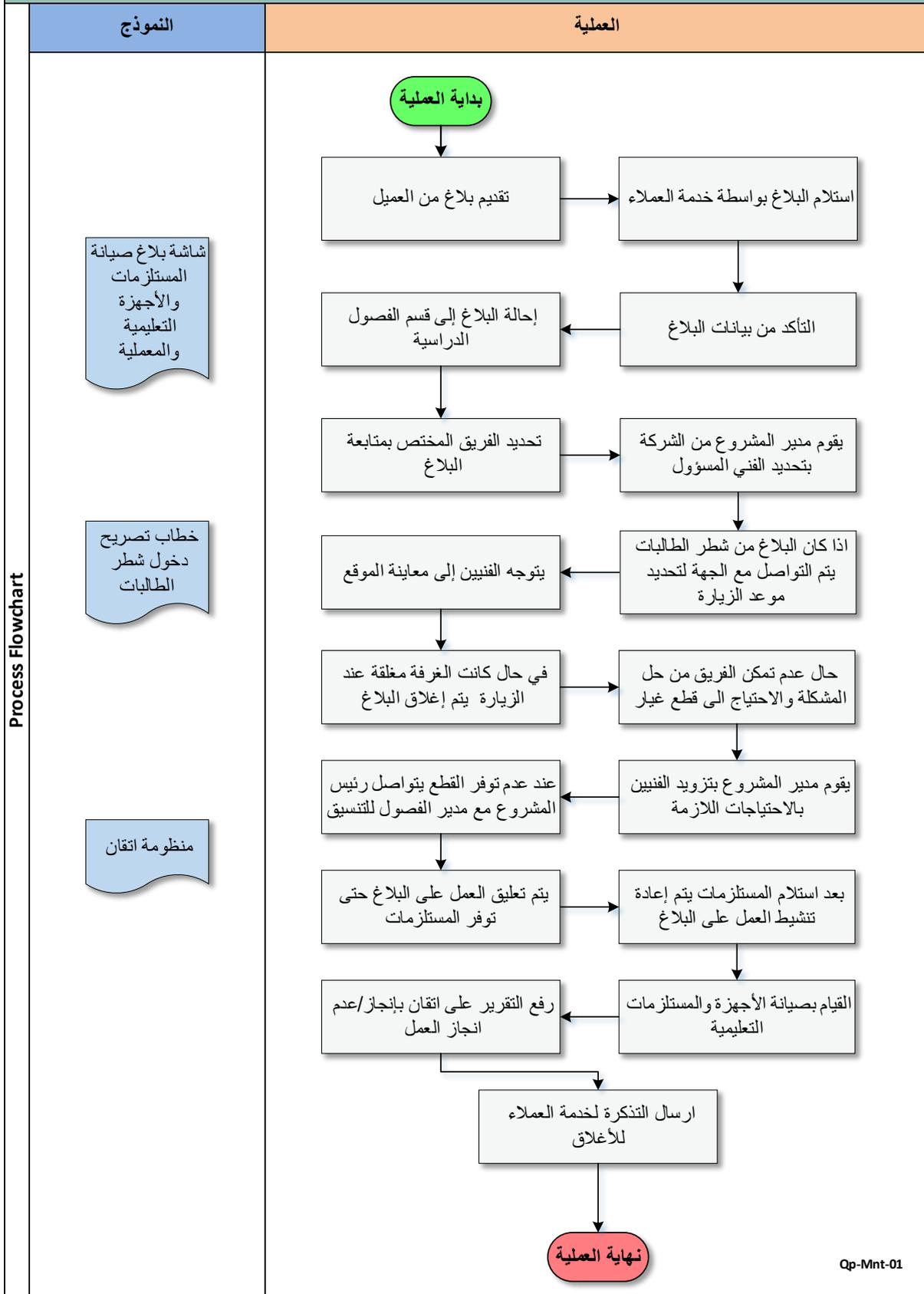


### قسم الفصول الدراسية – إضافة بيانات في المنظومة الأكاديمية





## قسم الفصول الدراسية – صيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية والمعملية





## 8. الوثائق والسجلات:

F- CI -01	نقل عهدة إدارية	5.1
F- CI -02	نموذج اعتماد التحديثات في المنظومة الأكاديمية للقاعات	5.2
F- CI -03	تسهيل إجراءات نقل المستلزمات التعليمية	5.3
F- CI -04	تقرير زيارة موقع	5.4
F- CL -05	خطاب اشعار بالتحديثات/ إضافة جديدة	5.5
نموذج الكتروني	شاشات حصر وتقييم الفصول والقاعات	5.6
نموذج الالكتروني	شاشة بلاغات الصيانة	5.7
نموذج الالكتروني	تذكرة الالكترونية	5.8
نظام الالكتروني	منظومة اتقان	5.9
نظام الالكتروني	المنظومة الأكاديمية	5.10



## 2- إجراءات قسم المعامل والمختبرات:

اسم الإجراء:	إجراءات قسم المعامل والمختبرات	الرقم:	P-Lab-03
الإدارة:	إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى	التاريخ:	05/10/2022

1. الهدف:

1.1 يهدف هذا الإجراء إلى شرح خطوات ومراحل العمل التي يقوم بها قسم المعامل والمختبرات.

2. التعريف:

2.1 لا يوجد.

3. المسؤوليات:

3.1 مدير إدارة الخدمات التعليمية

3.2 رئيس قسم المعامل والمختبرات

3.3 فني المعامل والمختبرات

3.4 فني صيانة الأجهزة والمستلزمات التعليمية.

4. العملية:

4.1 يقوم قسم المعامل والمختبرات بعدة مهام رئيسية تشمل:

4.1.1 المتابعة الدورية وحصر الأجهزة وتقييم المعامل والمختبرات

4.1.2 تجهيز وتوفير الأجهزة والمستهلكات بالمعامل والمختبرات العلمية والهندسية

4.1.3 صيانة الأجهزة الطبية والمعملية

4.2 توضح الجداول التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بقسم المعامل والمختبرات:



### جدول رقم (1)

القسم / الوحدة: المعامل والمختبرات	
السياسة: المتابعة الدورية وحصر الأجهزة وتقييم المعامل والمختبرات	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس قسم المعامل والمختبرات - فني المعامل والمختبرات
النماذج المستخدمة	- نموذج الخطابات (ورقي) - جدول الزيارات الدورية ومتابعة التنفيذ - شاشات حصر وتقييم المعامل والمختبرات - شاشات حصر الأجهزة المعملية والطبية
الإجراءات	1. عمل جدول الزيارات الدورية لأعمال الحصر والتقييم للمعامل والمختبرات كل أربع شهور. 2. التنسيق ومخاطبة الكليات بموعد الزيارة وتحديد منسق. 3. قيام فريق العمل بزيارة للمتابعة الدورية لحصر وتقييم الأجهزة بالمعامل والمختبرات وإدخال البيانات في تطبيق اتقان 4. اعداد تقرير شامل لإدارة الخدمات التعليمية 5. عمل جدول متابعة تنفيذ الزيارات الدورية لأعمال الحصر والتقييم للمعامل والمختبرات 6. ارشفة السجلات والمستندات من قبل الفني المسؤول

### جدول رقم (2)

القسم / الوحدة: المعامل والمختبرات	
السياسة: تجهيز وتوفير الأجهزة والمستلزمات بالمعامل والمختبرات العلمية والهندسية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس قسم المعامل والمختبرات - فني المعامل والمختبرات
النماذج المستخدمة	- تقرير زيارة موقع - نموذج الخطابات - محضر انجاز
الإجراءات	1. استلام الطلب عن طريق خطاب من الجهة المستفيدة وعمل دراسة للطلب 2. مخاطبة الجهات المعنية لتنسيق الزيارة الميدانية (تقنية المعلومات/ ادارة المشاريع/ادارة المرافق....) 3. القيام بالزيارة الميدانية وتعبئة نموذج تقرير زيارة موقع ودراسة المشروع 4. احالة المعاملة بعد الاعتماد لمكتب ادارة المشاريع للميزانية للحصول على الموافقات الرسمية للمشروع مع النماذج المطلوبة ل طرح المشروع 5. متابعة تنفيذ المشروع من قبل المشرف المكلف من الإدارة مع المقاول ورفع الأوراق اللازمة للصرف عند الانتهاء من التسليم 6. ارشفة المستندات الخاصة بالمشروع عن مشرف المشروع بالإدارة

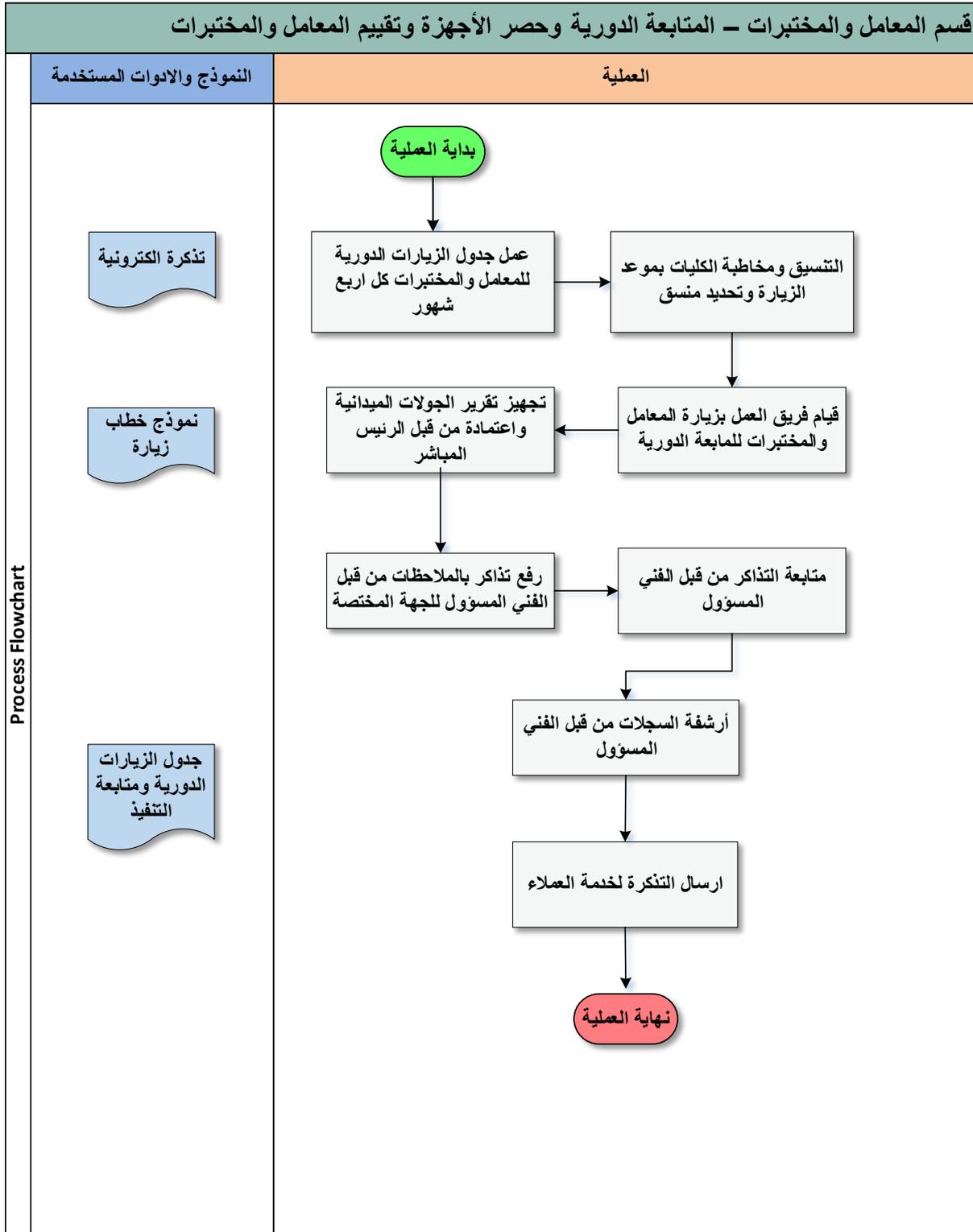


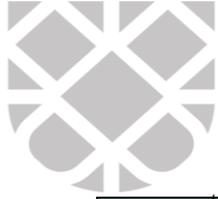
### جدول رقم (3)

القسم / الوحدة: مركز الصيانة	
السياسة: صيانة الأجهزة الطبية والمعملية	
الخدمات التعليمية	المجال
- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس قسم المعامل والمختبرات - فني صيانة الأجهزة الطبية	المسؤولية
- تقرير زيارة موقع	النماذج المستخدمة
1. استلام البلاغ بواسطة خدمة العملاء عبر التذاكر الالكترونية وتحويله لقسم المعامل 2. تحديد موعد الزيارة للفريق المتخصص في صيانة الأجهزة الطبية للقيام بإجراءات الصيانة التالية • الصيانة الفورية وهي قيام الفريق بإصلاح الجهاز في الحال بسبب عطل بسيط • إذا كان الجهاز يحتاج الى قطع غيار يتم توفيرها ليتم تركيبها في ورشة مركز الصيانة وفي حال عدم توفرها يتم توفيرها عن طريق طرح مشروع • إذا كان الجهاز بحاجة الى وكيل فيتم عمل مشروع صيانة لمرة واحدة ويكون الجهة المشرفة قسم المعامل والمختبرات بالإدارة العامة للخدمات التعليمية على تنفيذ المشروع 3. تعبئة التقرير بواسطة الفني المسؤول 4. ارسال التذكرة مع المرفقات لخدمة العملاء للأغلاق	الاجراءات

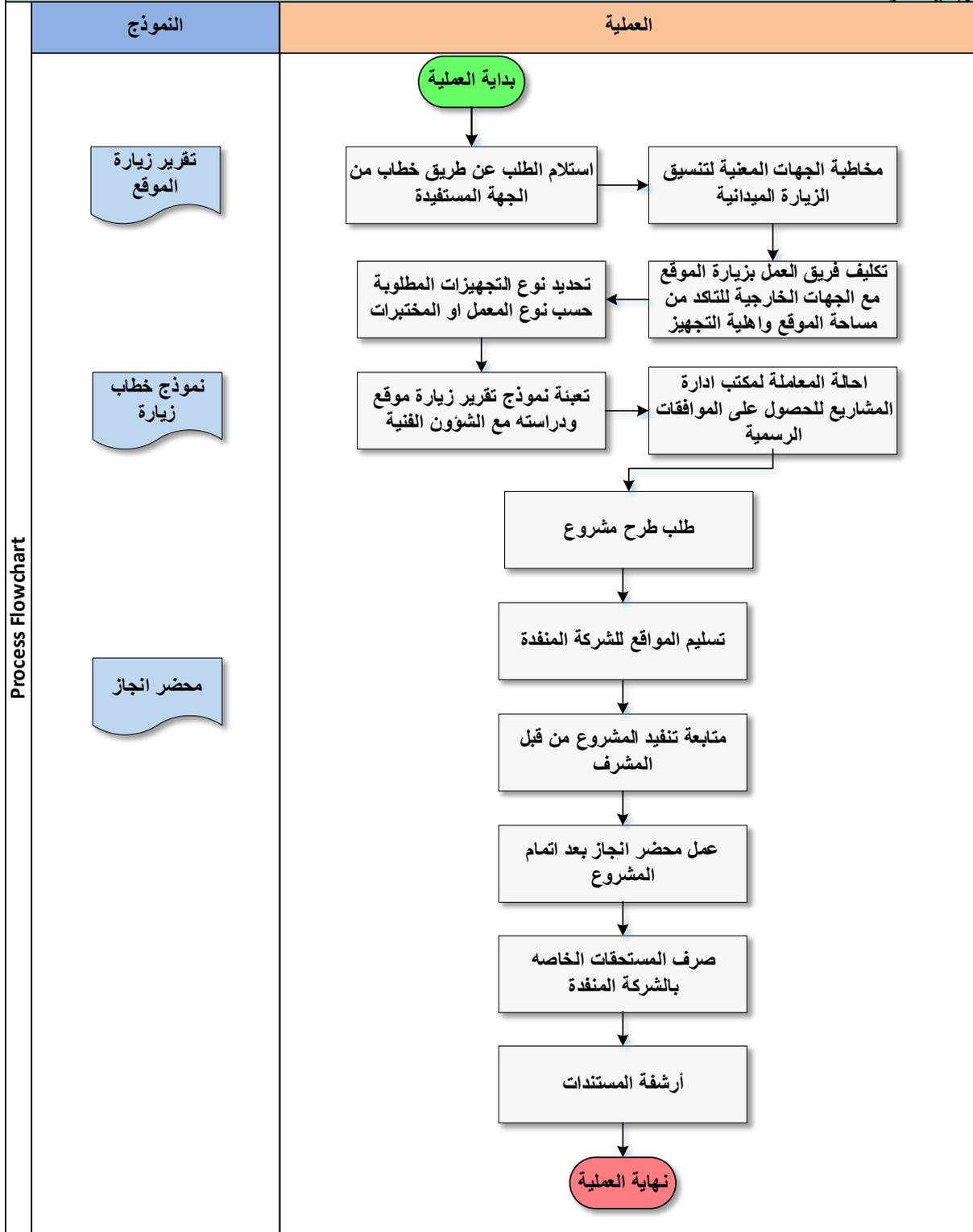


### 4.3 توضيح المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بقسم المعامل والمختبرات:





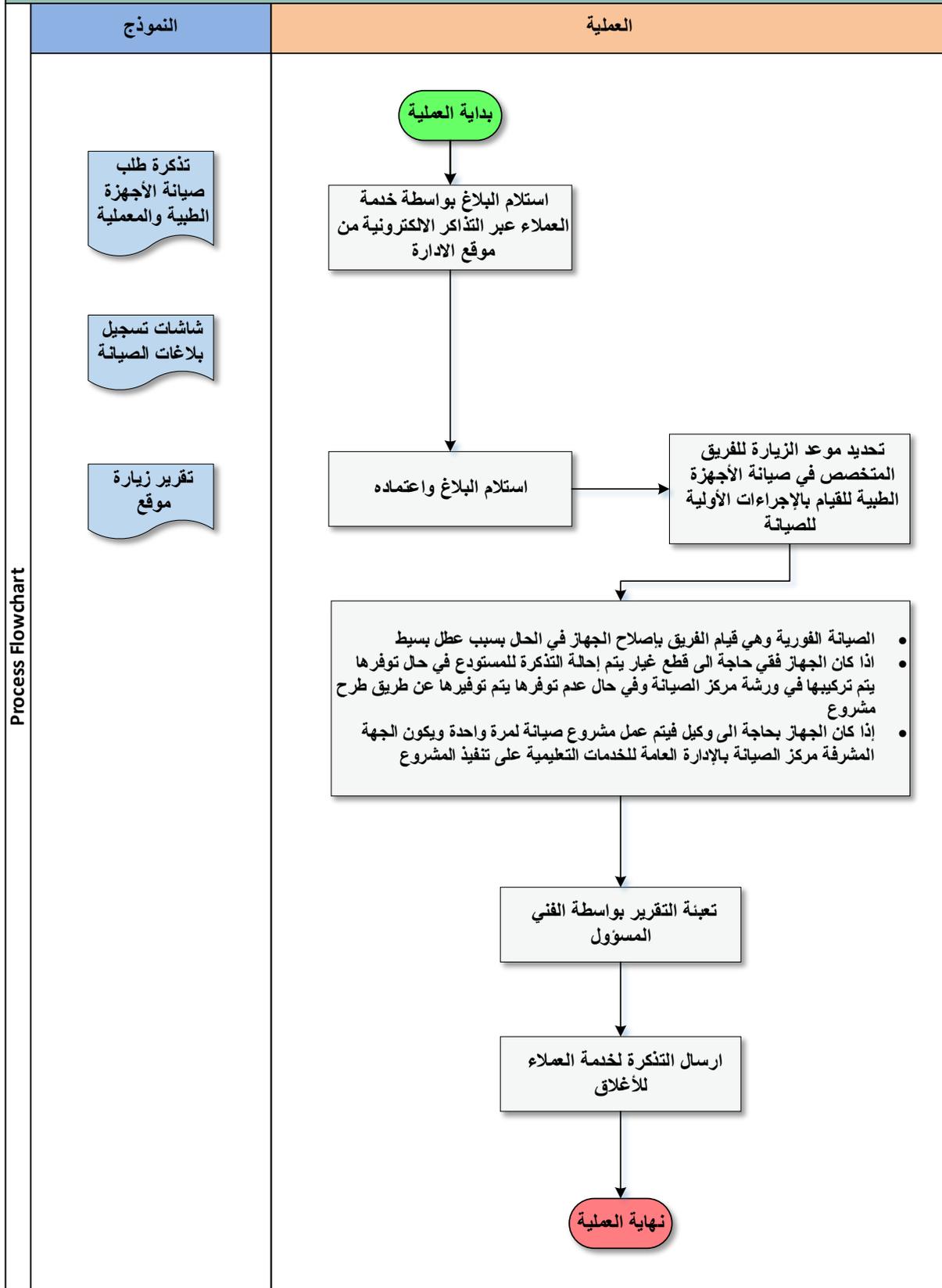
قسم المعامل والمختبرات - تجهيز ونوفاير الاجهزة والمستهلكات بالمعامل والمختبرات العلمية والهندسية



Qp-Lab-01



## صيانة الأجهزة الطبية والمعملية



Process Flowchart



## 9. الوثائق والسجلات:

F- Lab -01	جدول الزيارات الدورية ومتابعة التنفيذ	5.1
F- Lab -02	تقرير زيارة موقع	5.2
F- Lab -03	جدول رفع الطلبات	5.4
F- Lab -04	نموذج الخطابات	5.5
نموذج إلكتروني	شاشات حصر وتقييم المعامل والمختبرات	5.6
نموذج إلكتروني	شاشات حصر الأجهزة المعملية والطبية	5.7



### 3- إجراءات قسم النقل والاتصال المرئي:

P-Com-2.0	الرقم:	إجراءات قسم النقل والاتصال المرئي	اسم الإجراء:
11/10/2021	التاريخ:	إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى	الإدارة:

1. الهدف:

1.1 يهدف هذا الإجراء إلى شرح خطوات ومراحل العمل التي يقوم بها قسم النقل والاتصال المرئي.

2. التعريف:

2.1 لا يوجد.

3. المسؤوليات:

3.1 مدير إدارة الخدمات التعليمية

3.2 رئيس النقل والاتصال المرئي

4. العملية:

4.1 يقوم قسم النقل والاتصال المرئي بعدة مهام رئيسية تشمل:

4.1.1 التشغيل والإشراف على المحاضرات الدراسية اليومية.

4.1.2 التشغيل والإشراف على الندوات والمناقشات داخل وخارج الحرم الجامعي.

4.1.3 الإشراف على اللقاءات الافتراضية عن طريق برنامج الويبيكس.

4.1.4 توثيق الأنشطة التعليمية.

4.2 توضح الجداول التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بقسم النقل والاتصال المرئي:



### جدول رقم (1)

القسم / الوحدة: النقل والاتصال المرئي	
السياسة: التشغيل والإشراف على المحاضرات الدراسية اليومية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس قسم النقل والاتصال المرئي
النماذج المستخدمة	- نموذج جداول المحاضرات - نموذج تجربة قاعات مقرات شطر الطالبات
الإجراءات	1. استخراج الجداول من منظومة الاوراكل وتسكينها في استديو هات النقل المرئي 2. تجربة الاتصال المرئي لجميع الاستديو هات والقاعات الدراسية قبل بداية كل فصل دراسي 3. تشغيل أجهزة النقل وملحقاته استعداداً للمحاضرات الدراسية اليومية بمقرات الجامعة وفروعها 4. حل المشاكل الفنية الطارئة أثناء المحاضرات. 5. الرفع بالأعطال الفنية عن طريق التذاكر الالكترونية الخاصة بصيانة الأجهزة التعليمية 6. الاغلاق

### جدول رقم (2)

القسم / الوحدة: النقل والاتصال المرئي	
السياسة: التشغيل والإشراف على الندوات والمناقشات داخل وخارج الحرم الجامعي	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس قسم النقل والاتصال المرئي
النماذج المستخدمة	- طلب توثيق نشاط
الإجراءات	1. يتم تحويل تذكرة الكترونية لقسم النقل والاتصال المرئي بالنشاط المطلوب موضحاً فيه نوع النشاط وتاريخ ووقت النشاط والجهات المستفيدة من النشاط. 2. الإشراف الفني على (المناقشات العلمية، الاحتفالات، مجالس القسم بالكليات، الاجتماعات الإدارية، ورش العمل) 3. يقوم الفني بالتأكد من سلامة كافة التجهيزات قبل وقت اللقاء بيوم. 4. عمل تجربة أخيرة قبل بداية النشاط. 5. الحضور قبل الموعد بوقت كافي. 6. حل الأعطال الفنية الطارئة أثناء النشاط. 7. الاغلاق



### جدول رقم (3)

القسم / الوحدة: النقل والاتصال المرئي	
السياسة: إنشاء اللقاءات الافتراضية عن طريق برنامج الويبيكس والإشراف عليها	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس قسم النقل والاتصال المرئي
النماذج المستخدمة	- نموذج جداول محاضرات برنامج الويبيكس
الإجراءات	(أ) مناقشة علمية : 1. يتم ارسال ايميل وجدول المناقشات العلمية عن طريق عمادة التعلم الالكتروني قبل موعد المناقشة بيومين 2. تقسيم المناقشات على الفنيين عبر الايميل الجامعي عن طريق مساعدي رئيس قسم النقل والاتصال المرئي 3. يتم فتح الجلسة الافتراضية قبل موعد المناقشة بنصف ساعة. 4. إيقاف التسجيل مؤقتاً لأنه يعمل تلقائياً. 5. التأكد من سلامة الصوت والعرض بالنسبة للمناقشين والطلاب/هـ. 6. إعادة التسجيل عند بداية المناقشة. 7. مراقبة المناقشة ك (host) لحل المشاكل الطارئة. 8. وقت المداولة يتم إيقاف التسجيل مؤقت وإخراج الطالب/هـ لغرفة الانتظار. 9. بعد الانتهاء من المداولة يتم إعادة الطالب/هـ للجلسة وتشغيل التسجيل. 10. بعد الانتهاء من اعلان النتيجة للطلاب/هـ إيقاف التسجيل نهائياً وإغلاق الجلسة (ب) محاضرات يومية : 1. يستخدم المحاضر برنامج الويبيكس كبديل لاستديو النقل الاعتيادي وذلك لإتمام المحاضرة الدراسية في وقتها ومكانها بالنسبة للطلبات 2. تقوم الكليات بإخطار الإدارة العامة للخدمات التعليمية برغبة عضو هيئة التدريس باللقاء المحاضرة عن طريق برنامج الويبيكس والإفادة ب (اسم المحاضر، اليوزر الخاص الويبيكس، وقت المحاضرة، رقم التواصل) 3. يتم التأكد من توافق جهاز الاتصال المرئي مع برنامج الويبيكس. 4. الاشراف على المحاضرة وحل المشاكل الطارئة. 5. التأكد من انتهاء الاتصال المرئي عند نهاية وقت المحاضرة. 6. الاغلاق

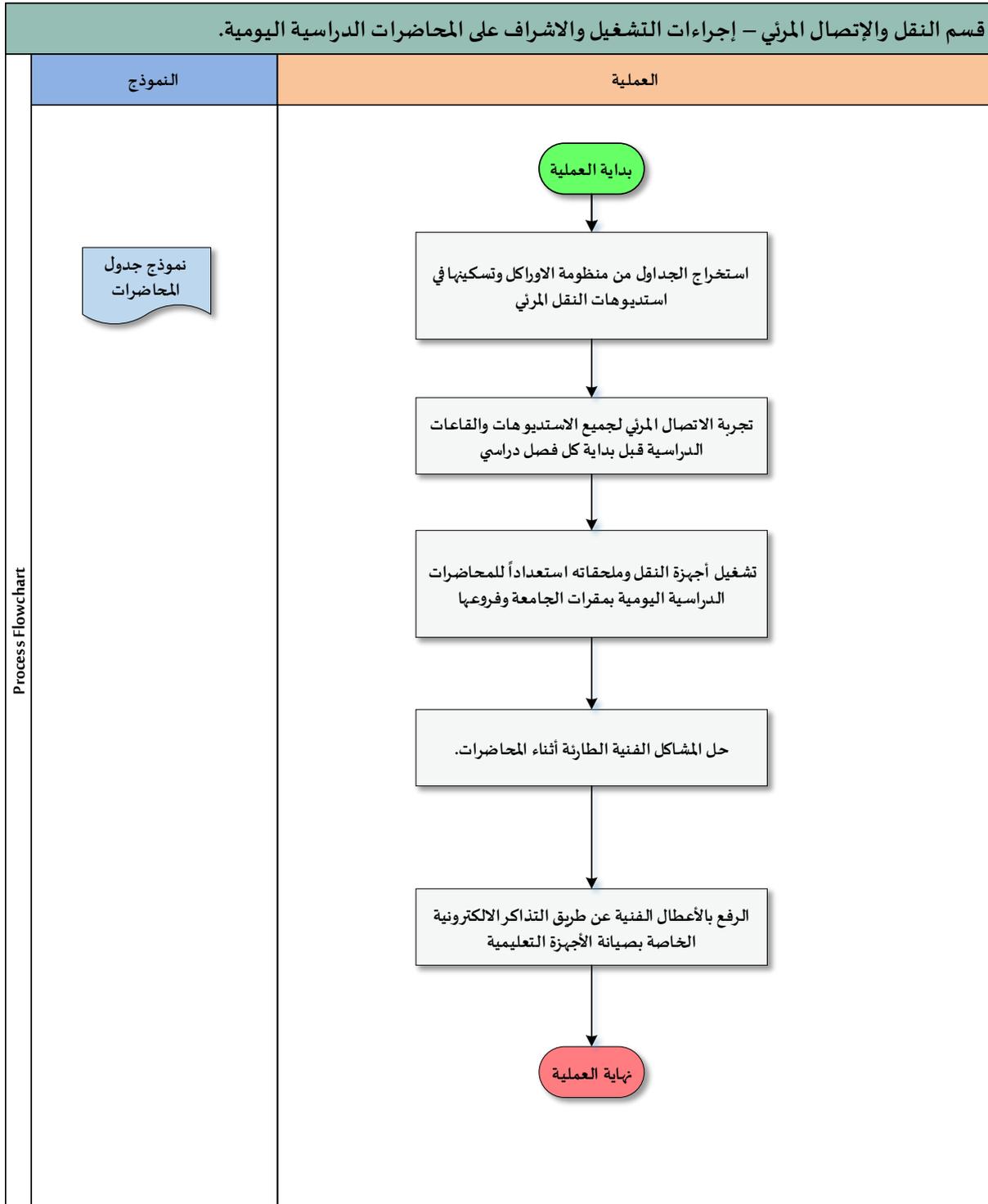


#### جدول رقم (4)

القسم / الوحدة: النقل والاتصال المرئي	
السياسة: توثيق الأنشطة التعليمية	
الخدمات التعليمية	المجال
- مدير إدارة الخدمات التعليمية - رئيس قسم النقل والاتصال المرئي	المسؤولية
- نموذج طلب توثيق نشاط	النماذج المستخدمة
1. يتم تحويل تذكرة الكترونية لقسم النقل والاتصال المرئي بالنشاط المطلوب موضحاً فيه وتاريخ ووقت النشاط المراد توثيقه والجهة المستفيدة من النشاط. 2. يقوم الفني بالتأكد من سلامة أجهزة التوثيق المتوفرة في القاعة. 3. الحضور قبل موعد النشاط بوقت كافي. 4. الاغلاق	الإجراءات



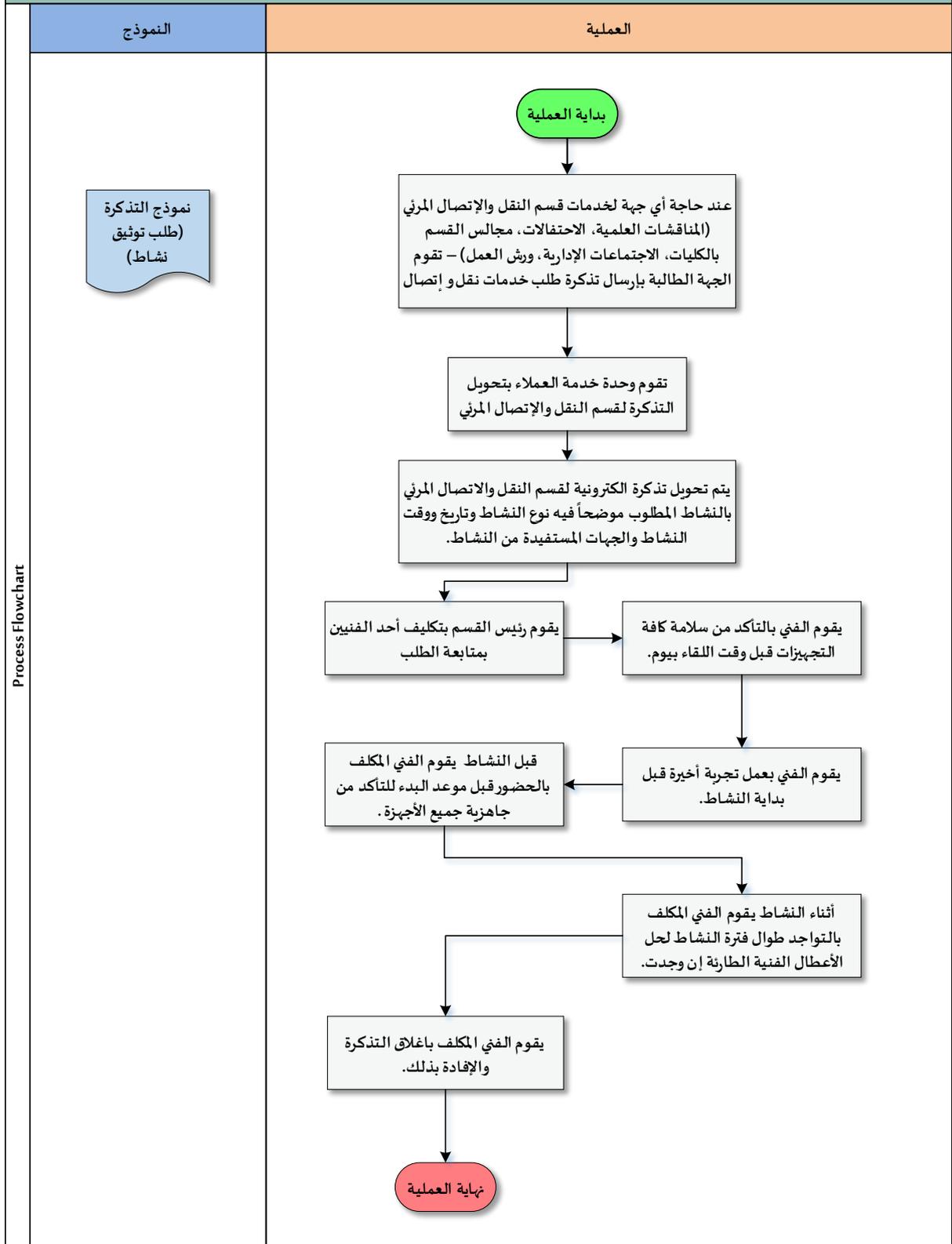
### 4.3 توضح المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بقسم النقل والاتصال المرئي:



Qp-Com-01



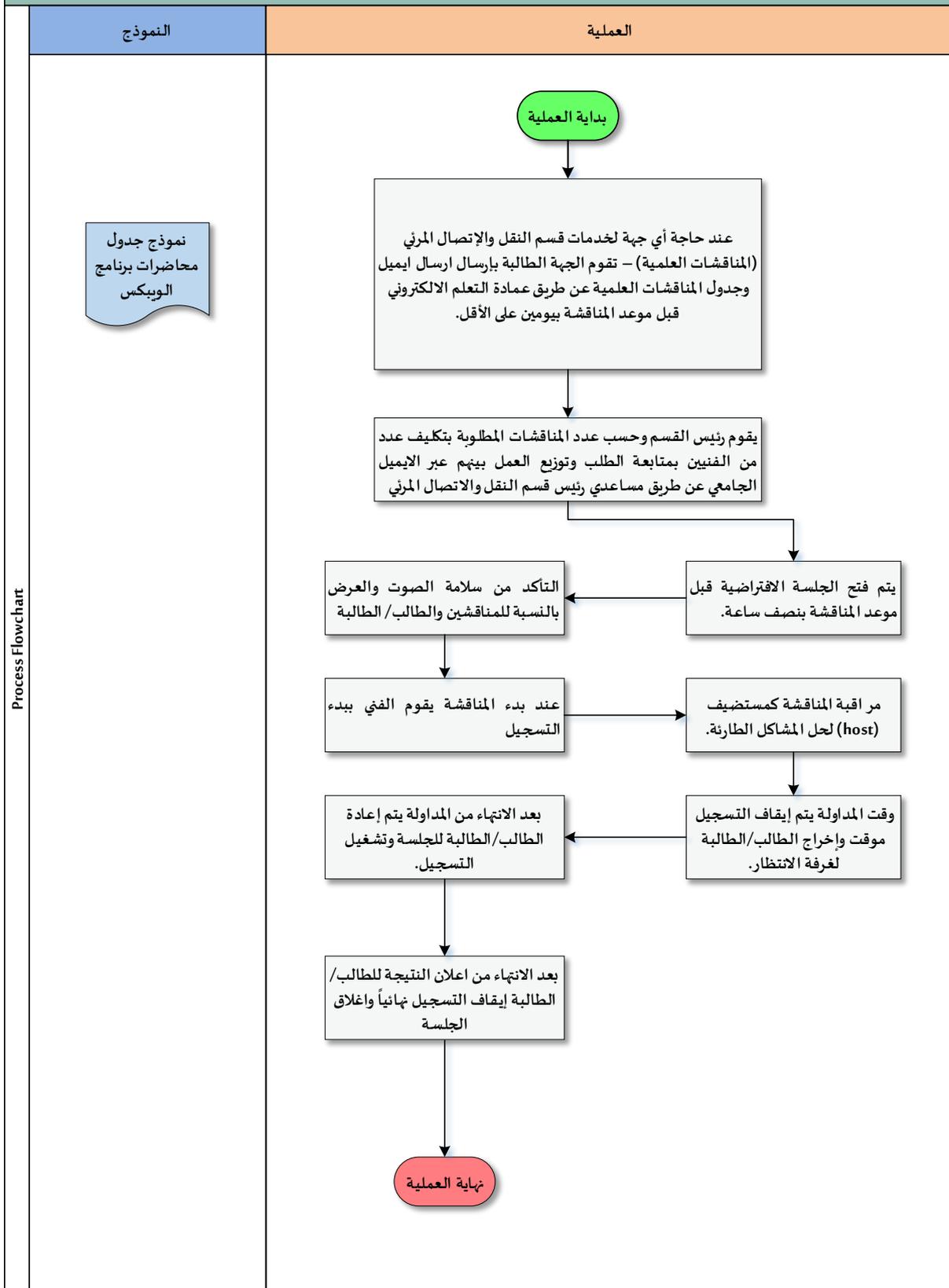
قسم النقل والإتصال المرئي – إجراءات التشغيل والإشراف على الندوات والمناقشات داخل وخارج الحرم الجامعي.



Process Flowchart



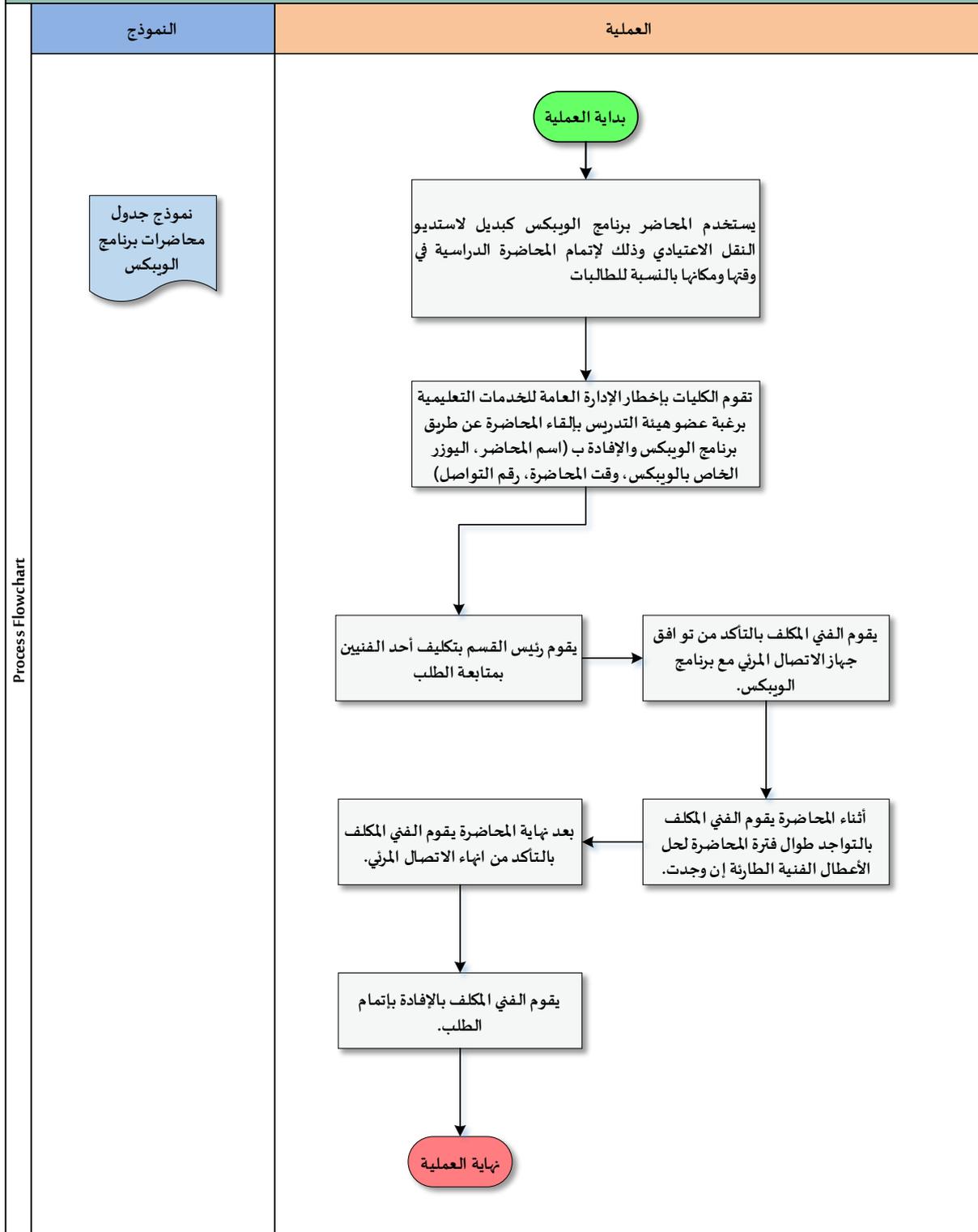
قسم النقل والإتصال المرئي - إجراءات إنشاء اللقاءات الافتراضية والإشراف عليها عن طريق برنامج الويبيكس (المناقشات العلمية).



Process Flowchart



قسم النقل والاتصال المرئي - إجراءات إنشاء اللقاءات الافتراضية والإشراف عليها عن طريق برنامج الويبيكس (المحاضرات اليومية).

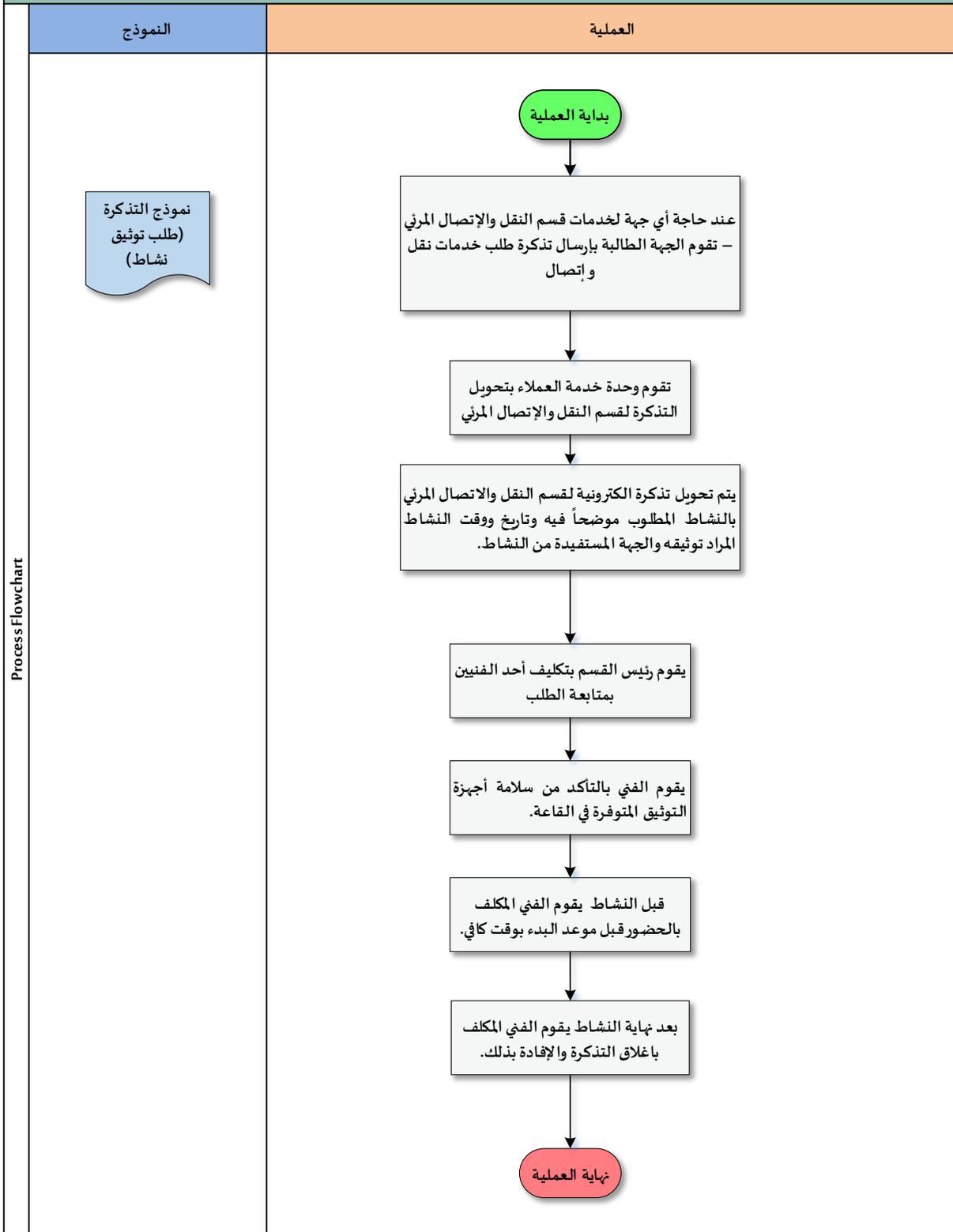


Process Flowchart

Qp-Com-01



### قسم النقل والإتصال المرئي - إجراءات توثيق الأنشطة التعليمية.



Process Flowchart

Qp-Com-01



## 10. الوثائق والسجلات:

F-Com-01	نموذج جدول المحاضرات	5.1
نموذج الالكتروني	طلب توثيق نشاط	5.2
F- Com -02	نموذج جداول محاضرات برنامج الويبكس	5.3
F-Com-03	نموذج تجربة قاعات المقرات	5.4
F-Com-04	نموذج جدول المناقشات والاجتماعات	5.5
F-Com-05	نموذج حصر أجهزة اتصال النقل المرئي	5.6
F-Com-06	نموذج حصر الأستوديوهات والقاعات	5.7



## الشؤون الإدارية:

اسم الإجراء:	إجراءات الشؤون الإدارية	الرقم:	P-Adm-03
الإدارة:	إدارة الخدمات التعليمية	التاريخ:	06/10/2022

1- الهدف:

1.1 يهدف هذا الإجراء إلى شرح خطوات ومراحل العمل التي تقوم بها إدارة الشؤون الإدارية.

2- التعريف:

2.1 لا يوجد.

3- المسؤوليات:

3.1 رئيس قسم الشؤون الإدارية

3.2 المساعد الإداري

4- العملية:

4.1 تقوم إدارة الشؤون الإدارية بعدة مهام رئيسية فيما يخص الاتصالات الإدارية وتشمل:

4.1.1 إدارة المعاملات الصادرة والواردة عبر منصة مسار.

4.1.2 إدارة الاجتماعات

4.1.3 إدارة برنامج تواصل عبر منصة مسار

4.2 كما تقوم الإدارة بعدة مهام رئيسية فيما يخص الموارد البشرية:

4.2.1 إدارة القرارات والتعاميم التنظيمية

4.2.2 إدارة ملفات الموظفين الحكوميين

4.2.3 إدارة ملفات موظفي الشركات

4.2.4 إدارة حضور وانصراف الموظفين

4.2.5 إجراءات تعيين الموظفين الحكوميين

4.2.6 إدارة استئذان الموظفين خلال فترة ساعات العمل

4.3 توضح الجداول التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بإدارة الشؤون الإدارية:



## 1. إجراءات الاتصالات الإدارية:

### جدول رقم (1)

الإدارة القسم / الوحدة: قسم الشؤون الإدارية	
السياسة: إدارة المعاملات الصادرة والواردة عبر منصة مسار	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- رئيس قسم الشؤون الإدارية
النماذج المستخدمة	- مذكرة إحالة - نموذج تسليم معاملة داخلية - نموذج المعاملات الصادرة بيد المراسل - شاشة برنامج مسار
الإجراءات	(أ) المعاملات الواردة: 1. طباعة تذكرة الاحالة ووضعها على المعاملة 2. عرض المعاملة على الشؤون الإدارية 3. اعادة المعاملة للموظف لإحالتها الكترونيا للقسم المعني 4. إحالة المعاملات الورقية الى القسم ويسلم أصل المعاملة للموظف بنموذج (تسليم معاملة داخلية) 5. الاغلاق
	(ب) المعاملات الصادرة 1. إحالة المعاملة الكترونيا من الأقسام الى الشؤون الادارية 2. ارفاق خطاب الرد مع المعاملة 3. التصدير عبر برنامج مسار 4. ربطها بالمعاملات السابقة في حال تم تصدير المعاملة برقم جديد 5. حفظ أصل المعاملة الورقية في ملف الصادر في الشؤون الإدارية 6. طباعة ورقة استلام من خلال برنامج مسار 7. تسليم المراسل المعاملات من خلال نموذج خاص (تسليم مراسل) 8. الاغلاق



## جدول رقم (2)

الإدارة/ القسم / الوحدة: قسم الشؤون الادارية	
السياسة: إدارة الاجتماعات	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- رئيس قسم الشؤون الإدارية
النماذج	- محضر الاجتماعات - نموذج دعوة لاجتماع - نموذج متابعة توصيات اجتماعات الإدارة
الاجراءات	1. اعداد جدول زمني لاجتماعات الإدارة الشهرية 2. إعداد نموذج خاص بمحاضر الاجتماعات 3. التحضير لعقد الاجتماع حسب الجدول الزمني 4. تحديد أسماء الحضور 5. ارسال رسائل تذكيرية للأشخاص بعقد الاجتماع مع تحديد التاريخ واليوم والزمين 6. تجهيز قاعة الاجتماعات وتنظيمها 7. حضور الاجتماع 8. كتابة أجندة الاجتماع 9. تسجيل موضوعات الاجتماع 10. اعداد محضر يحتوي على الأجندة والموضوعات 11. مراجعة المحضر 12. طباعة المحضر 13. عرض محضر الاجتماع على مدير إدارة الخدمات التعليمية 14. اعتماد المحضر 15. أرشفة الأوراق 16. الاعلاق



### جدول رقم (3)

الإدارة/ القسم / الوحدة: قسم الشؤون الادارية	
السياسة: إدارة برنامج تواصل عبر منصة مسار	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- رئيس قسم الشؤون الإدارية - المساعد الإداري
النماذج	- شاشة برنامج تواصل
الإجراءات	1. فرز رسائل البريد الالكتروني
	2. الرد على البريد الخاص بالشؤون الإدارية
	3. إعادة توجيه الرسائل الخاصة بالمشرف العام
	4. إعادة توجيه الرسائل الخاصة بالإدارات والأقسام والوحدات
	5. استلام رسائل برنامج تواصل من وزارة التعليم
	6. الرد على رسائل برنامج تواصل
	7. حذف الرسائل المزعجة والواردة بالخطأ
	8. حصر الرسائل الشهرية الوارد بالبريد الالكتروني
	9. اعداد تقرير شهري لرسائل البريد الالكتروني
	10. رفع التقرير لمدير إدارة الخدمات التعليمية
	11. أرشفة الرسائل وحفظها
	12. الاغلاق



## 2. إجراءات الموارد البشرية:

### جدول رقم (1)

الإدارة/ القسم /الوحدة: الشؤون الإدارية	
السياسة: إدارة القرارات والتعاميم التنظيمية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- رئيس قسم الشؤون الإدارية
النماذج	- نموذج قرار تكليف داخلي
	- نموذج تعميم
	- نموذج تعميم خارجي عام
	- نموذج تعميم خارجي خاص
	- نموذج خطاب رسمي
الإجراءات	1. توجيه مدير إدارة الخدمات التعليمية بإصدار قرار أو تعميم
	2. اعداد القرار أو التعميم وكتابته
	3. طباعة القرار او التعميم على النموذج الخاص
	4. مراجعة القرار أو التعميم بعد الطباعة
	5. عرض القرار أو التعميم على مدير إدارة الخدمات التعليمية للاعتماد
	6. التوقيع واعتماد القرار
	7. التصدير عبر نظام الاتصالات الإدارية مسار
	8. إحالة صورة من القرار أو التعميم للأقسام المعنية
	9. حفظ القرار أو التعميم بملف القرارات أو التعاميم
	10. الاغلاق

### جدول رقم (2)

الإدارة/ القسم /الوحدة: الشؤون الإدارية	
السياسة: إدارة ملفات الموظفين الحكوميين	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- رئيس قسم الشؤون الإدارية
النماذج	- شاشة نظام وافي
الإجراءات	1. تسجيل الدخول على نظام وافي
	2. فتح الشاشة الخاصة بتسكين الموظفين الحكوميين
	3. اختيار القسم الخاص بتسكين الموظف
	4. اتباع الخطوات حسب أوامر النظام
	5. مراجعة البيانات قبل الحفظ
	6. حفظ العملية
	7. ظهور بيانات تسكين الموظف في القسم الذي تم اختياره



### جدول رقم (3)

الإدارة/ القسم /الوحدة: الشؤون الإدارية	
السياسة: إدارة ملفات موظفي الشركات	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- رئيس قسم الشؤون الإدارية - المساعد الإداري
النماذج	- شاشة نظام وافي
الإجراءات	1. تسجيل الدخول على نظام وافي 2. فتح الشاشة الخاصة بتسكين موظفي الشركات 3. اختيار القسم الخاص بتسكين الموظف 4. اتباع الخطوات حسب أوامر النظام 5. مراجعة البيانات قبل الحفظ 6. حفظ العملية 7. ظهور بيانات تسكين الموظف في القسم الذي تم اختياره 8. الاغلاق

### جدول رقم (4)

الإدارة/ القسم /الوحدة: الشؤون الإدارية	
السياسة: إدارة حضور وانصراف الموظفين	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- رئيس قسم الشؤون الإدارية - المساعد الإداري
النماذج	- بيان الحضور والانصراف - بيان وملخص الحضور والانصراف - نموذج الكتروني من نظام البصمة "برنامج حضر" - نموذج قائمة تسليم التقارير وكشف الحضور والانصراف - محضر اثبات حضور
الإجراءات	1. تسجيل الحضور اليومي للدوام بالبصمة أو التوقيع 2. تسجيل الانصراف من الدوام 3. مراجعة بيانات حضور الموظفين وانصرافهم يوميا من رؤساء الأقسام 4. تنبيه رؤساء الأقسام الموظفين في حال تكرار تأخيرهم عن الدوام أو خروجهم قبل نهاية الدوام 5. رفع تقرير شهري بالحضور والانصراف لقسم الشؤون الإدارية من كل الأقسام 6. رفع تقرير لمدير إدارة الخدمات التعليمية من قسم الشؤون الإدارية 7. اتخاذ الإجراءات اللازمة من مدير إدارة الخدمات التعليمية 8. أرشفة المستندات 9. الاغلاق



### جدول رقم (5)

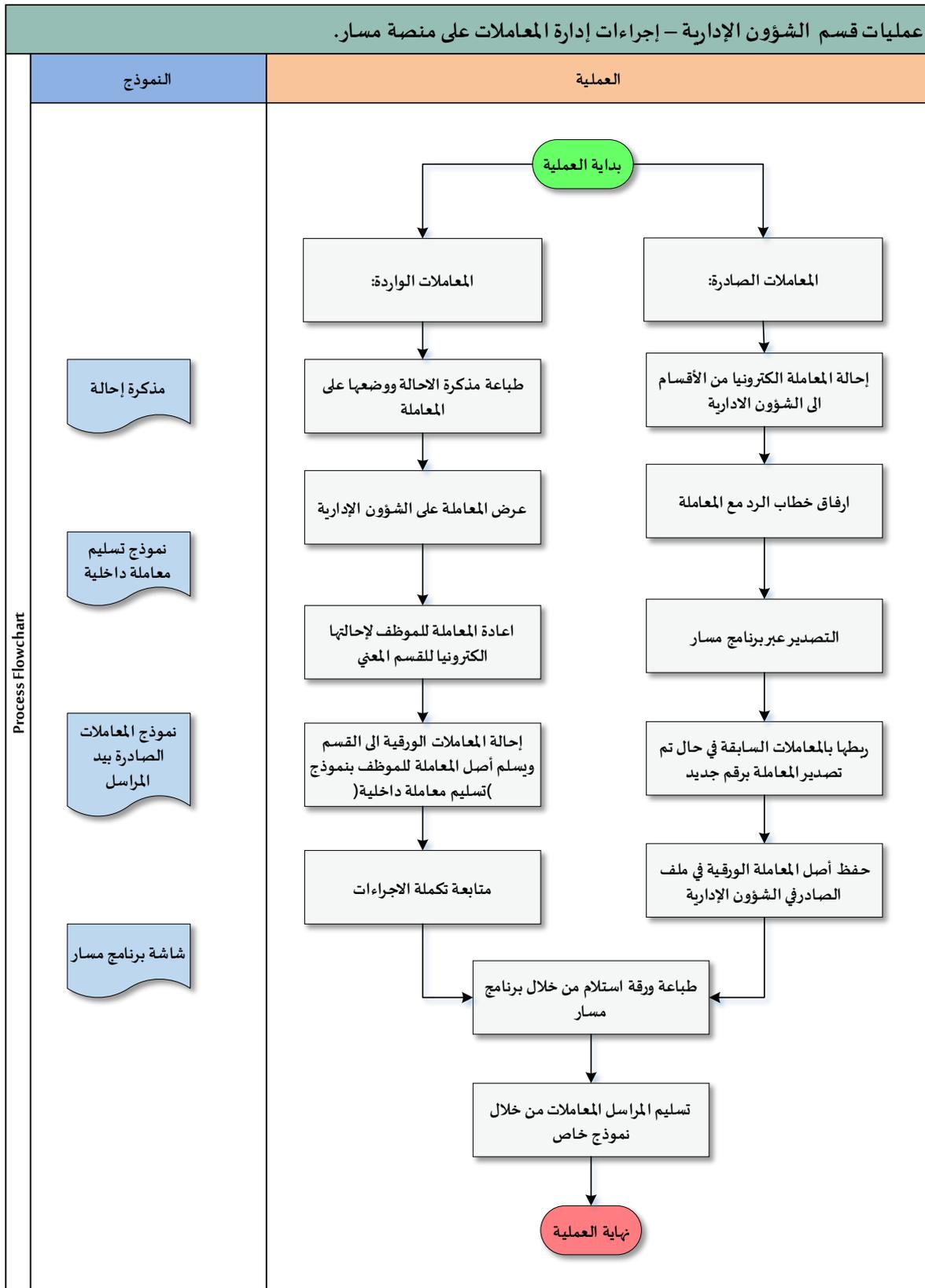
الإدارة/ القسم /الوحدة: الشؤون الإدارية	
السياسة: إجراءات تعيين الموظفين الحكوميين	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- رئيس قسم الشؤون الإدارية - المساعد الإداري
النماذج	- نموذج تسليم عهدة - شهادة شكر وتقدير
الإجراءات	1. استلام الأوراق الخاصة بتعيين الموظفين الجدد (الالكترونياً) 2. عمل مسح ضوئي للأوراق الخاصة بالموظفين 3. فتح ملفات للموظفين الجدد 4. عمل مسح ضوئي لمستندات الموظف وحفظها الكترونياً في المجلد الخاص بهم 5. ترتيب الملفات داخل المجلد 6. أرشفة النسخ ورقية خاص بقسم الشؤون الإدارية 7. أرشفة المخاطبات الخاصة بالموظف وحفظها في ملفه الشخصي بقسم الشؤون الإدارية 8. الاغلاق

### جدول رقم (6)

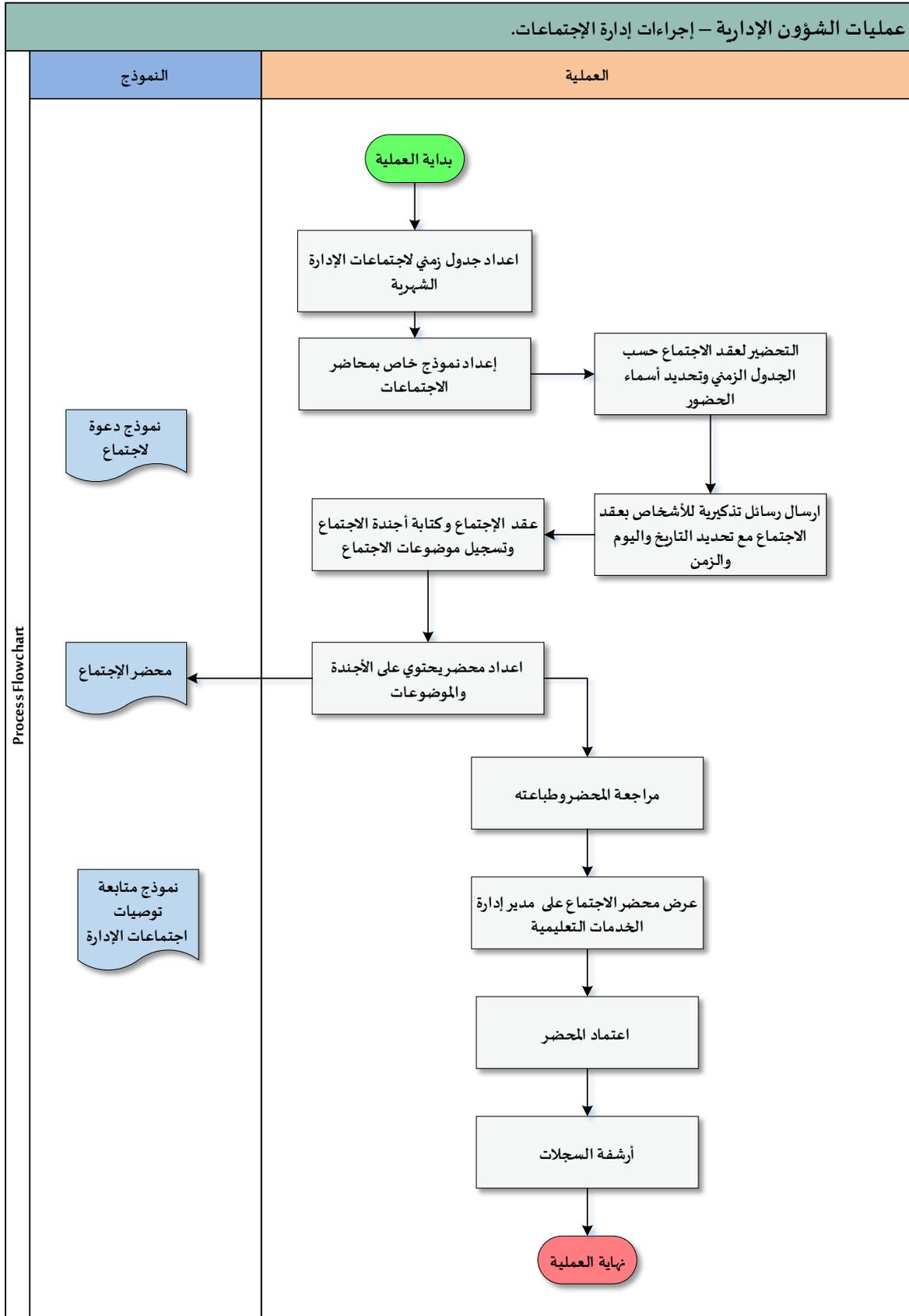
الإدارة/ القسم /الوحدة: الشؤون الإدارية	
السياسة: إدارة استئذان الموظفين خلال فترة ساعات العمل	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- رئيس قسم الشؤون الإدارية - المساعد الإداري
النماذج	- نموذج الاستئذان
الإجراءات	1. ابلاغ الموظف رئيسه المباشر بالاستئذان أثناء العمل 2. موافقة رئيسه المباشر على الاستئذان 3. تعبئة النموذج الخاص بالاستئذان واعتماده من رئيسه المباشر 4. ارفاق النموذج ضمن التقرير الشهري الخاص بالحضور والانصراف الى قسم الشؤون الإدارية 5. أرشفة النموذج مع المرفقات وحفظه في ملف الموظف 6. الاغلاق



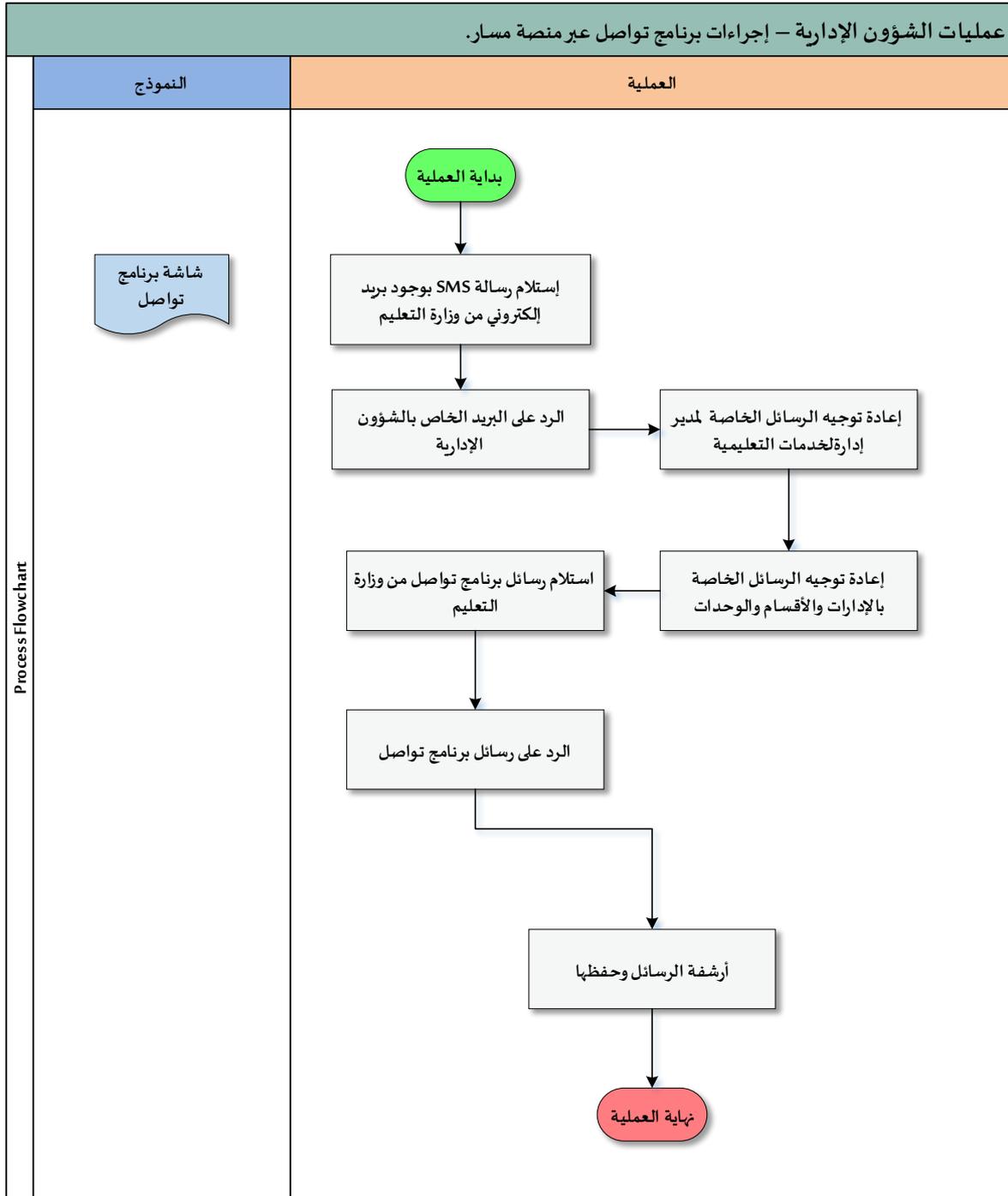
#### 4.4 توضح المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ أعمال الاتصالات الإدارية بالشؤون الإدارية:



Qp-Adm-01



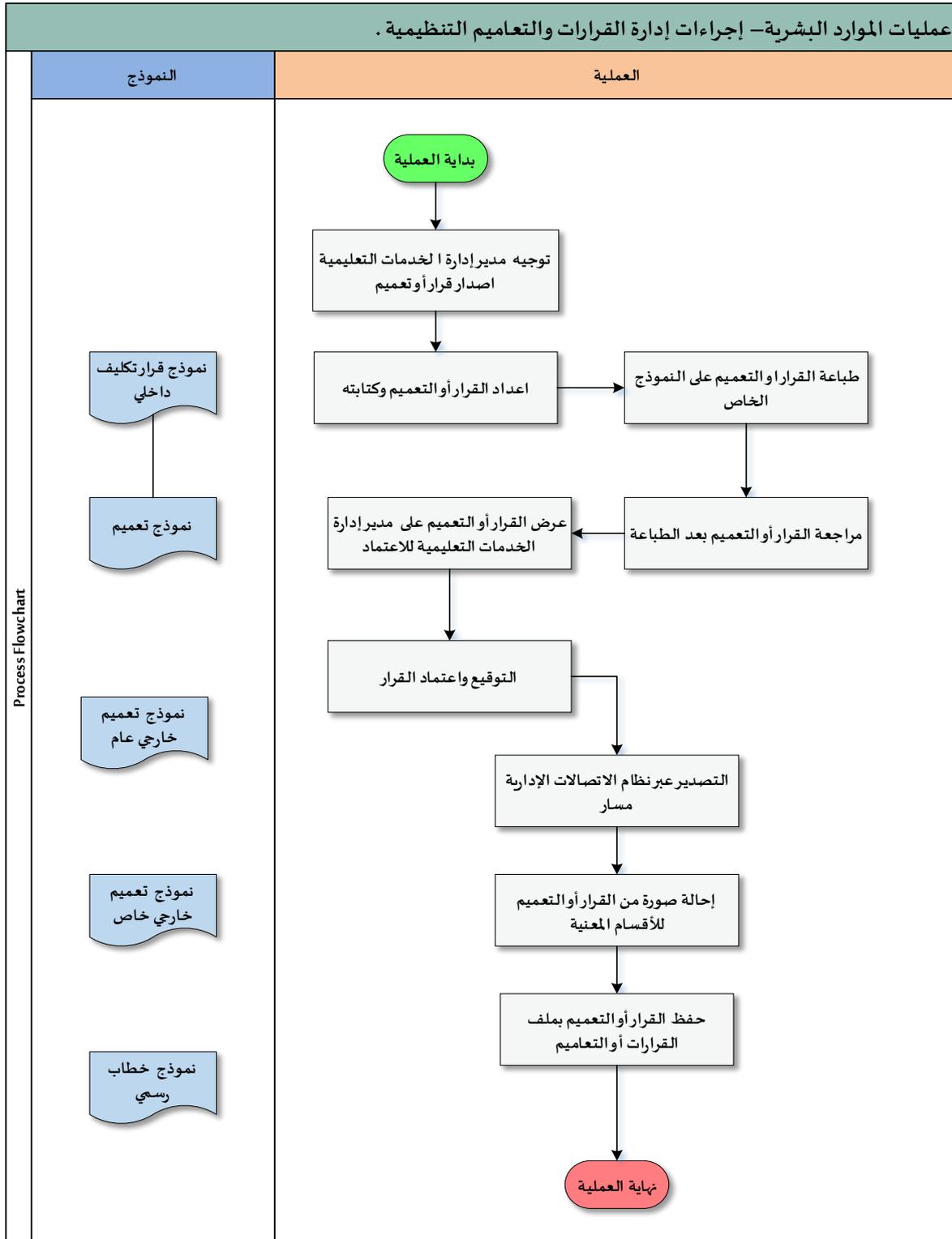
Qp-Adm-01



Qp-Adm-01



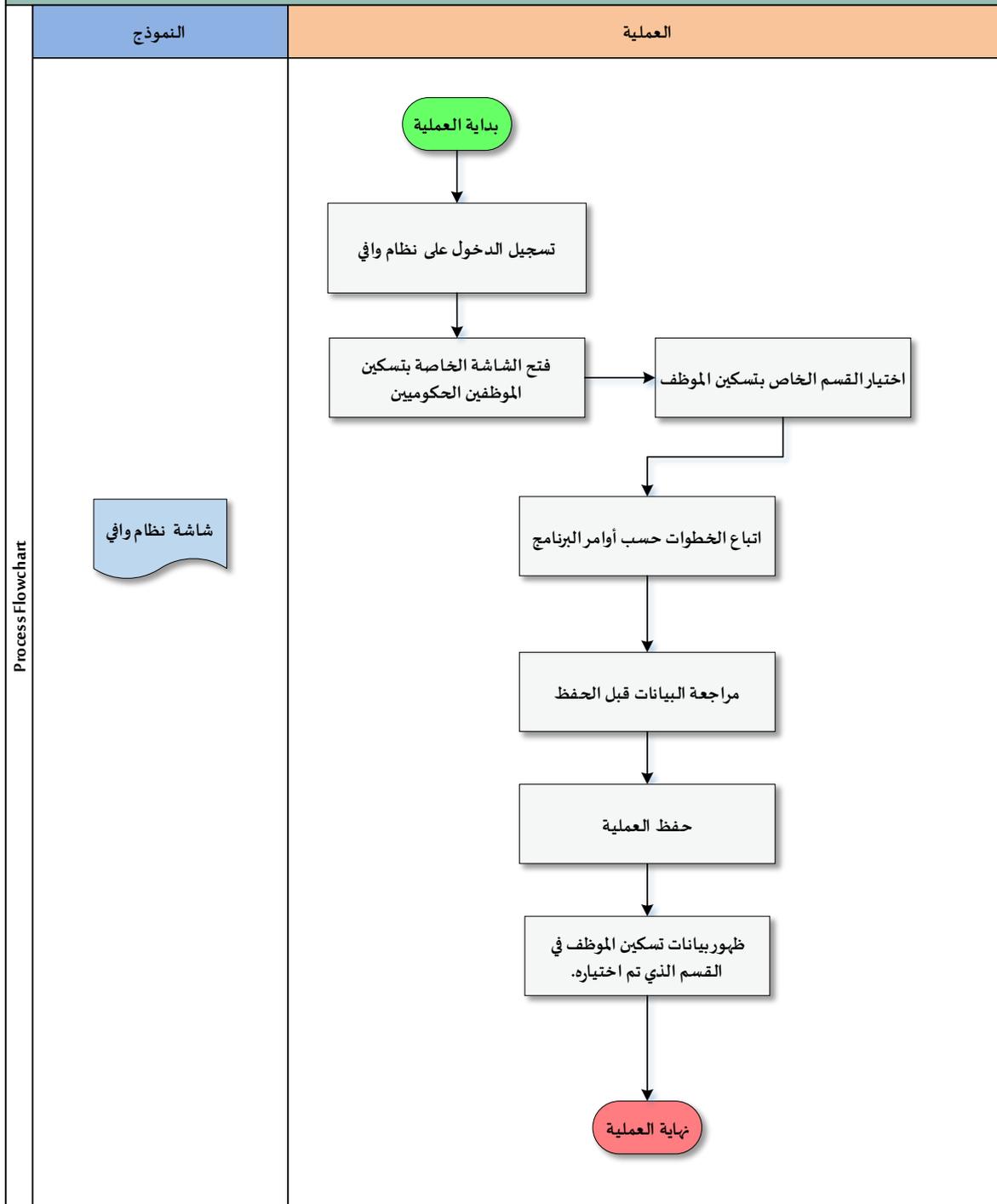
#### 4.5 توضح المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ أعمال الموارد البشرية بالشؤون الإدارية:



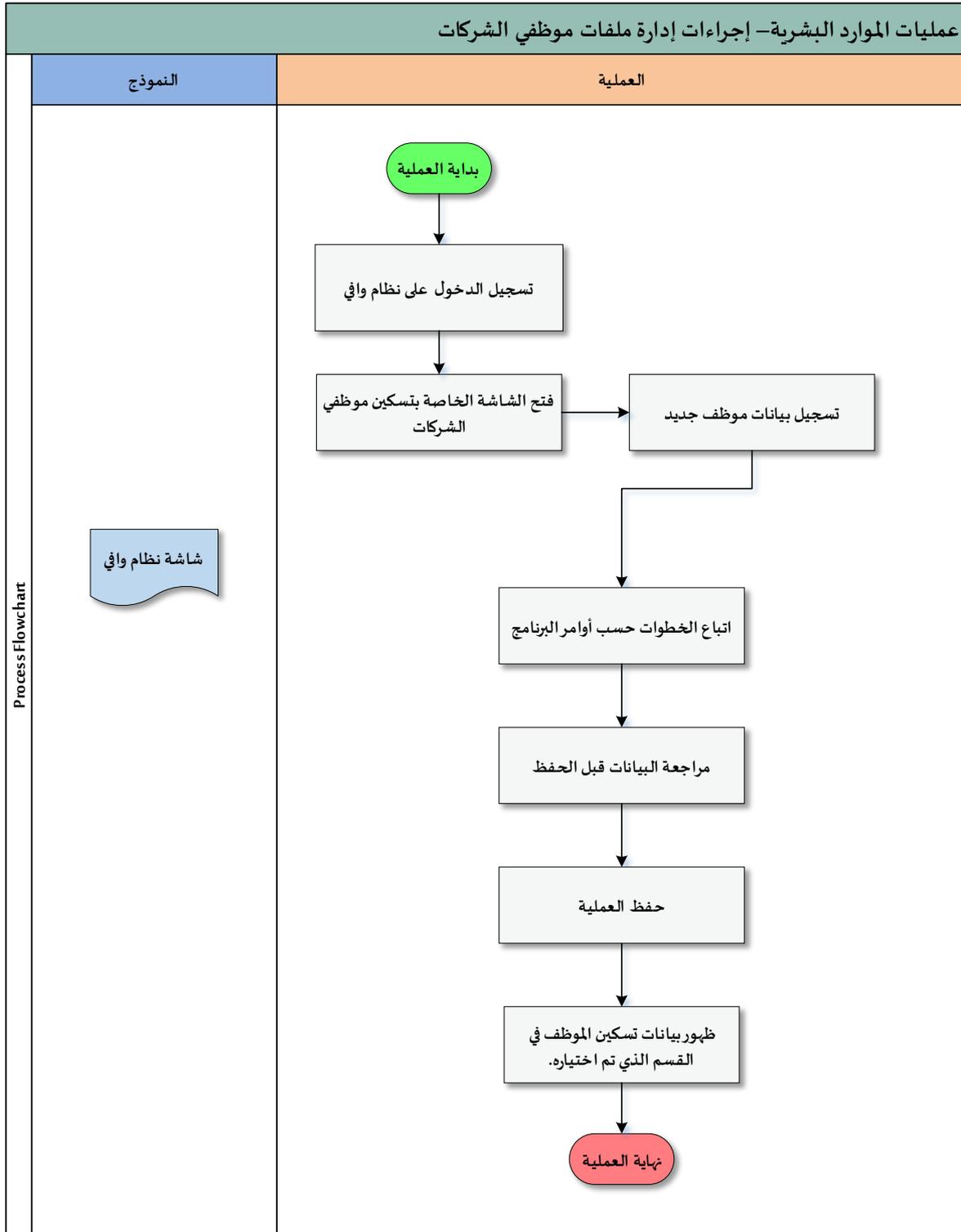
Qp-Hr-01



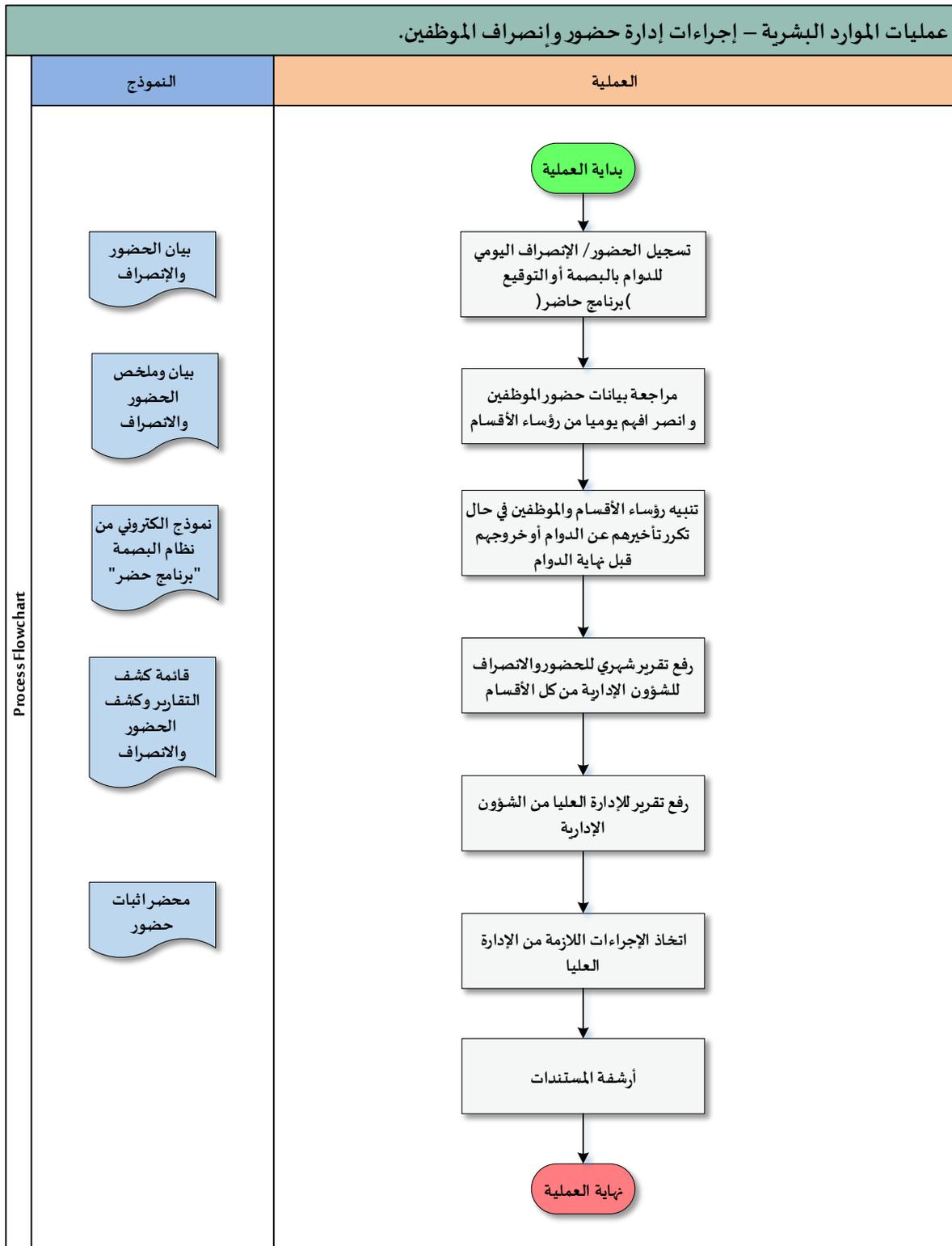
## عمليات الموارد البشرية- إجراءات إدارة ملفات الموظفين الحكوميين



Qp-Hr-01

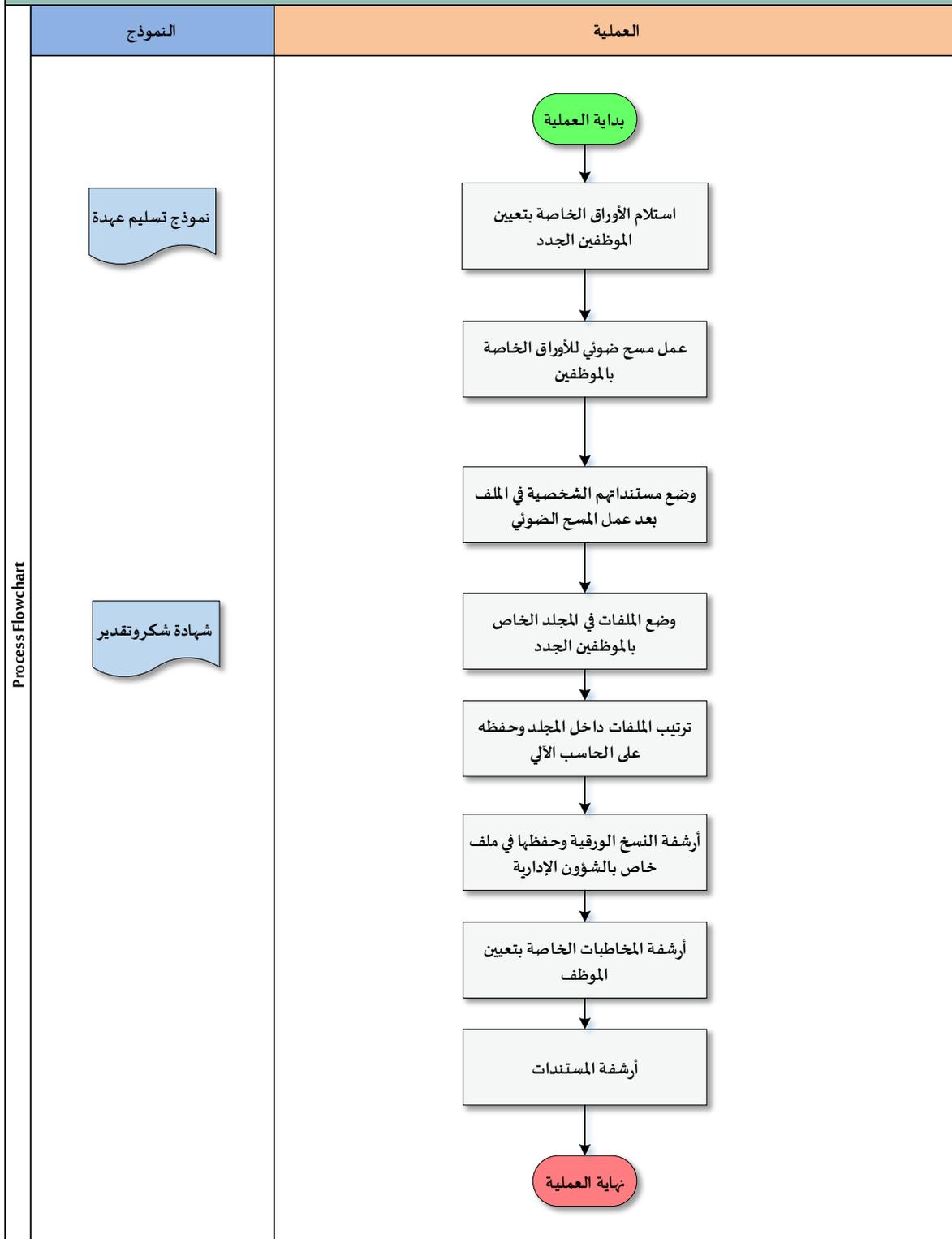


Qp-Hr-01





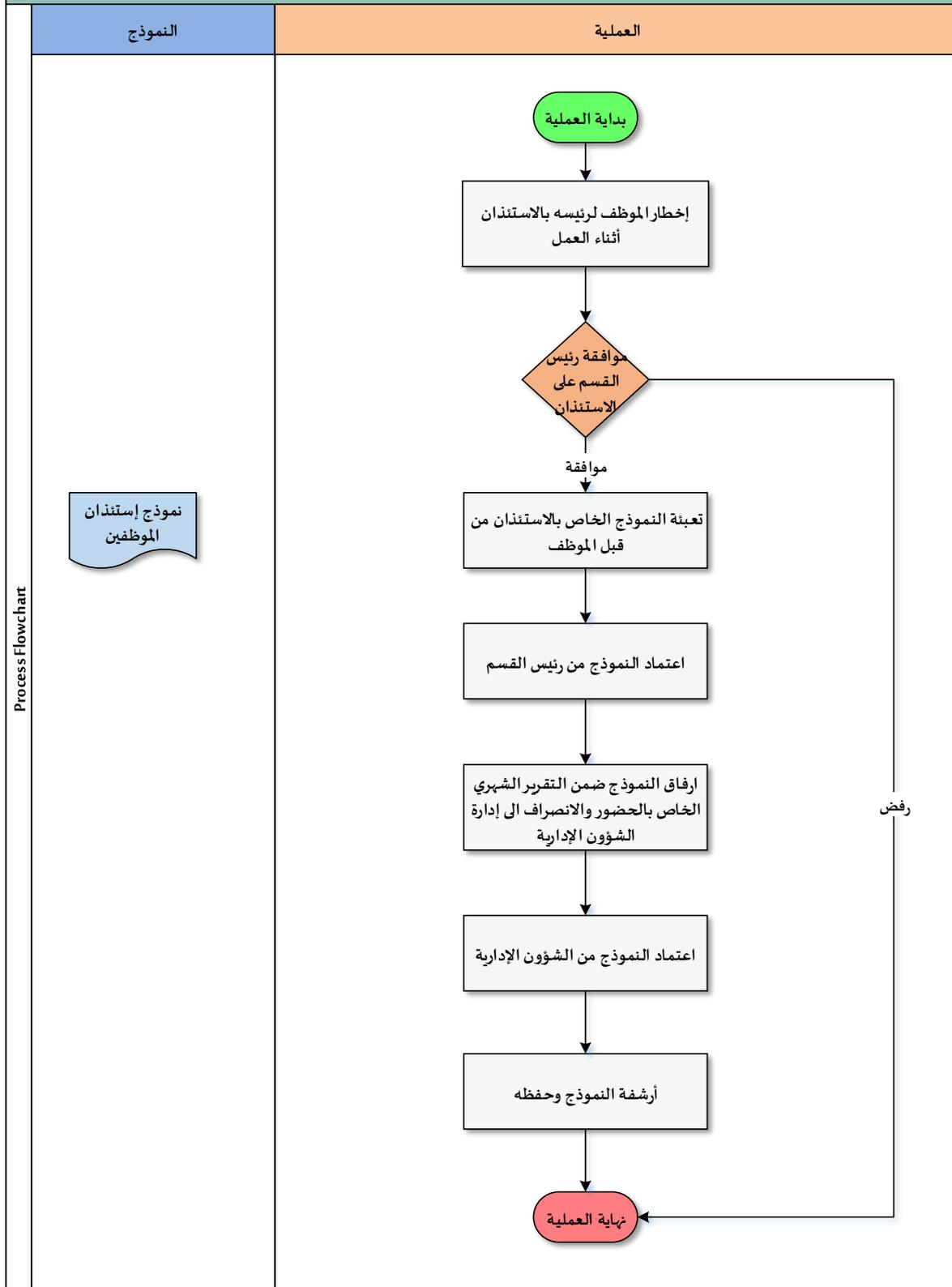
## عمليات الموارد البشرية – إجراءات تعيين الموظفين الحكوميين



Qp-Hr-01



عمليات الموارد البشرية – إجراءات إدارة استئذان الموظفين خلال فترة ساعات العمل.



Qp-Hr-01



## الوثائق والسجلات:

F-Adm-01	مذكرة إحالة	5.1
F- Adm -02	نموذج تسليم معاملة داخلية	5.2
F- Adm -03	نموذج المعاملات الصادرة بيد المراسل	5.3
نموذج إلكتروني	شاشة برنامج مسار	5.4
نموذج إلكتروني	نموذج التذكرة الالكترونية	5.5
F- Adm -04	محضر الاجتماعات	5.6
نموذج إلكتروني	شاشة برنامج تواصل	5.7
F- Adm -05	نموذج قرار تكليف داخلي	5.8
F- Adm -06	نموذج تعميم داخلي	5.9
F- Adm -07	نموذج طلب إجازة	5.10
F- Adm -08	بيان الحضور والانصراف	5.11
F- Adm -09	بيان وملخص الحضور والانصراف	5.12
نموذج إلكتروني	نموذج الالكتروني من نظام البصمة "برنامج حضر"	5.13
F- Adm -10	نموذج بيانات موظف متعاقد	5.14
F- Adm -11	شهادة شكر وتقدير	5.15
F- Adm -12	نموذج الاستئذان	5.16
F-Adm-13	نموذج خطاب رسمي	5.17
F-Adm-14	نموذج تعميم خارجي عام	5.18
F-Adm-15	نموذج تعميم خارجي خاص	5.19
F-Adm-16	قائمة تسليم تقارير الأهداف وكشف الحضور	5.20
F-Adm-17	نموذج تسليم عهدة	5.21
F-Adm-18	دعوة الاجتماع	5.22
F-Adm-19	نموذج متابعة توصيات اجتماعات الادارة	5.23
F-Adm-20	نموذج اسناد مهمة	5.24
F-Adm-21	محضر اثبات حضور	5.25



## شطر الطالبات:

### 1- إجراءات شطر الطالبات:

P-Fe-03	الرقم:	إجراءات شطر الطالبات	اسم الإجراء:
10/10/2022	التاريخ:	إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى	الإدارة:

#### 1- الهدف:

1.1 يهدف هذا الإجراء إلى شرح خطوات ومراحل العمل التي يقوم شطر الطالبات.

#### 2- التعاريف:

2.1 لا يوجد.

#### 3- المسؤوليات:

1.1 مدير إدارة الخدمات التعليمية

1.2 مساعدة مدير إدارة الخدمات التعليمية

#### 4- العملية:

2.2 يقوم شطر الطالبات بعدة مهام رئيسية تشمل:

2.2.1 الاشراف على إعداد الخطابات للجهات ذات العلاقة مع شطر الطالبات

2.2.2 متابعة تنفيذ مهام قسم الشؤون الإدارية

2.2.3 متابعة برنامج الاتصالات الإدارية " مسار " واتمام المعاملات الواردة والصادرة

2.2.4 إدارة حضور وانصراف الموظفين

2.3 توضح الجداول التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بشطر الطالبات:



### جدول رقم (1)

القسم / الوحدة: شطر الطالبات	
السياسة: الاشراف على إعداد الخطابات للجهات ذات العلاقة مع شطر الطالبات	
المجال	عمليات شطر الطالبات
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية
	- مساعدة مدير إدارة الخدمات التعليمية لشطر الطالبات
النماذج المستخدمة	- نماذج الخطابات
الإجراءات	10. إعداد الخطابات للجهات المعنية بالجامعة ممثلة في الشؤون الإدارية-ج
	11. ارسال الخطابات للجهة
	12. استلام الخطابات الواردة منهم
	13. الرد على الخطابات الواردة
	14. تزويد الشؤون الإدارية بشطر الطالبات بنسخة للحفاظ
	15. أرشفة وحفظ الخطابات
	16. الاغلاق

### دول رقم (2)

القسم / الوحدة: شطر الطالبات	
السياسة: متابعة تنفيذ مهام قسم الشؤون الإدارية	
المجال	عمليات شطر الطالبات
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية
	- مساعدة مدير إدارة الخدمات التعليمية لشطر الطالبات
النماذج المستخدمة	- طلب إجازة
	- طلب استئذان
	- نقل عهدة داخلي
	- محضر اجتماعات
	- طلب تقرير طبي
الإجراءات	4. اعداد وانشاء القوائم الخاصة بالأعمال
	5. توزيع المهام على الأقسام والوحدات
	6. البدء في تنفيذ المهام من الأقسام والوحدات
	7. متابعة تنفيذ المهام
	8. طلب التقارير اليومية بتنفيذ المهام
	9. اعتماد التقارير
	10. أرشفة التقارير وحفظها
	11. الاغلاق



### جدول رقم (3)

القسم / الوحدة: شطر الطالبات	
السياسة: متابعة برنامج الاتصالات الإدارية " مسار " و اتمام المعاملات الواردة والصادرة	
المجال	عمليات شطر الطالبات
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - مساعدة مدير إدارة الخدمات التعليمية لشطر الطالبات
النماذج المستخدمة	- شاشة برنامج مسار
الإجراءات	(أ) المعاملات الواردة : 11. استلام المعاملة 12. طباعة تذكرة إحالة وتوضيح على المعاملة 13. عرض المعاملة على مساعدة المشرف العام لشطر الطالبات 14. إعادة المعاملة للموظفة لإحالتها إلكترونياً حسب التوجيه 15. التوقيع بالاستلام 16. تسليم المعاملات الورقية للأقسام المعنية وحفظ نسخة منها 17. التوقيع بالاستلام 18. إغلاق المعاملة (ب) المعاملات الصادرة : 1. إحالة المعاملة إلكترونياً من الأقسام الداخلية الى قسم الشؤون الإدارية 2. إرفاق خطاب الرد مع المعاملة 3. تصدير المعاملة 4. الربط مع المعاملة السابقة في حال وجود رقم جديد 5. حفظ أصل المعاملة الورقية بملف الصادر في الشؤون الإدارية 6. طباعة ورقة استلام من برنامج مسار 7. أرشفة الأوراق وحفظها 8. إغلاق المعاملة

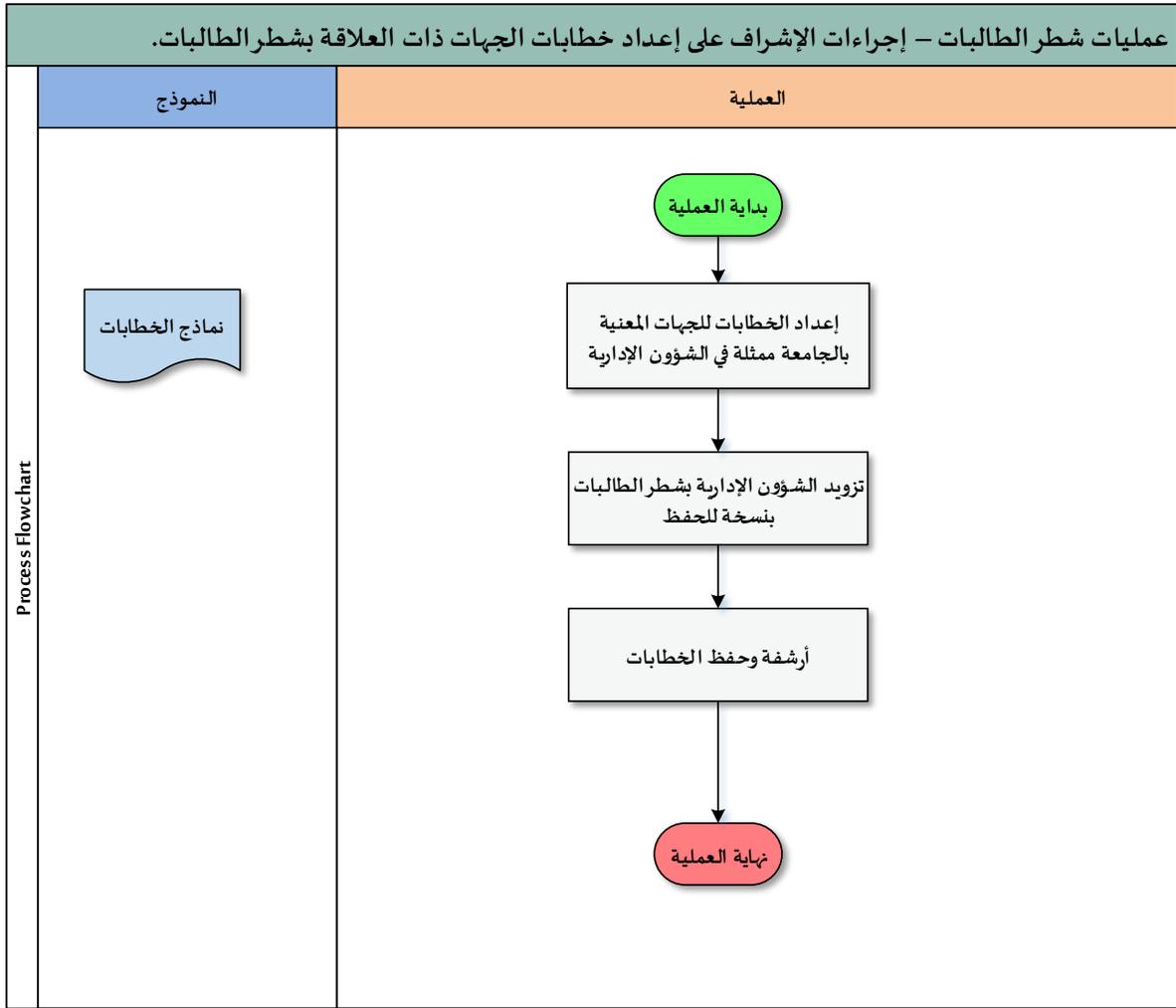


#### جدول رقم (4)

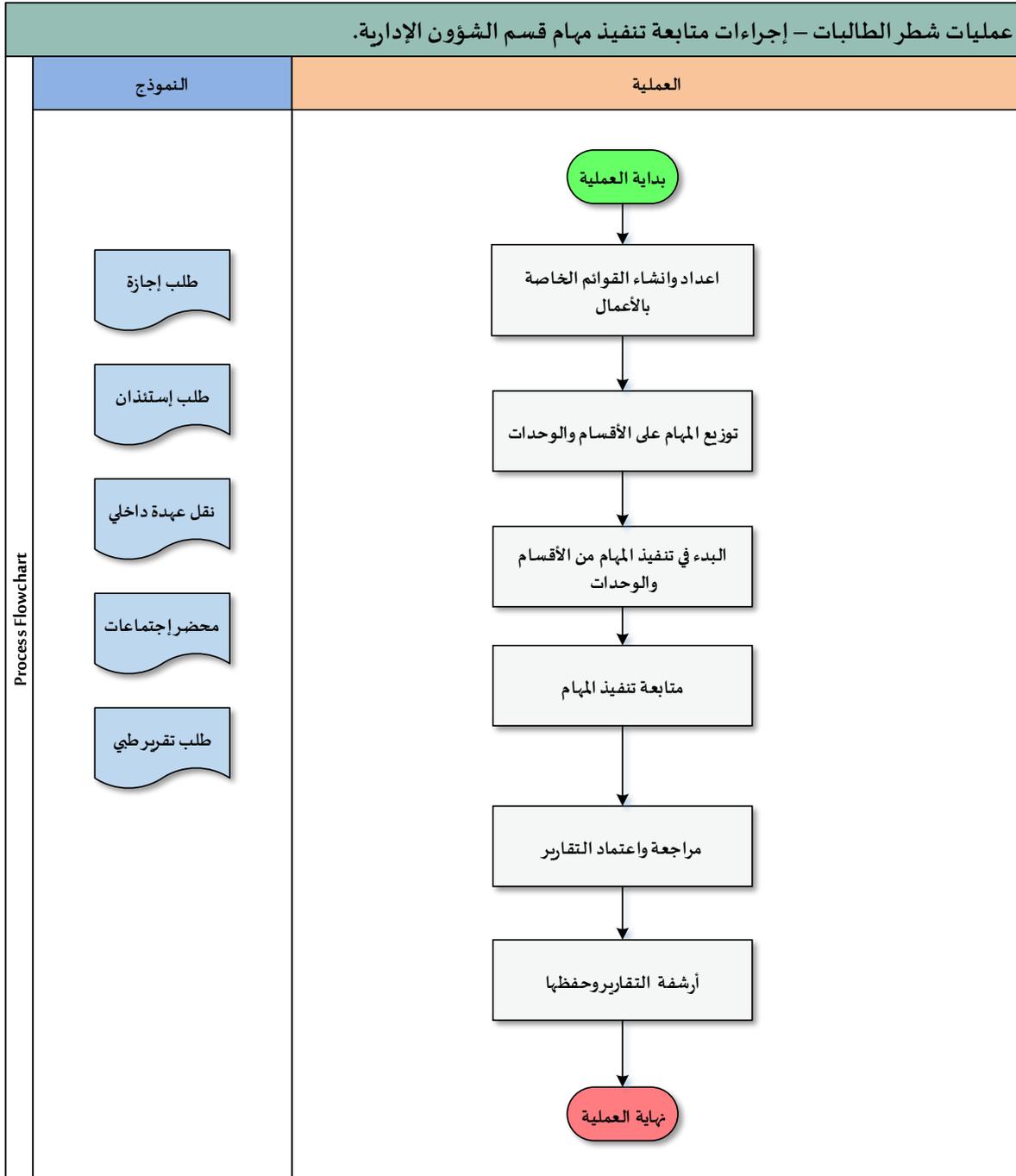
القسم / الوحدة: شطر الطالبات	
السياسة: إدارة حضور وانصراف الموظفين	
المجال	عمليات شطر الطالبات
المسؤولية	- مدير إدارة الخدمات التعليمية - مساعدة مدير إدارة الخدمات التعليمية لشطر الطالبات
النماذج المستخدمة	- حضور وانصراف منسوبات الإدارة - تقرير حضور وانصراف المنسوبات العام - ملخص تقرير شهري
الإجراءات	1. تسجيل الحضور اليومي للدوام بالبصمة أو التوقيع 2. تسجيل الانصراف من الدوام 3. مراجعة بيانات حضور الموظفين وانصرافهم يوميا من رؤساء الأقسام 4. تنبيه رؤساء الأقسام الموظفين في حال تكرر تأخيرهم عن الدوام أو خروجهم قبل نهاية الدوام 5. مراجعة بيانات الحضور والانصراف أسبوعياً 6. مراجعة بيانات الحضور والانصراف نهاية كل شهر 7. رفع تقرير الحضور والانصراف للشؤون الإدارية من كل الأقسام 8. رفع تقرير للإدارة العليا من الشؤون الإدارية 9. اتخاذ الإجراءات اللازمة من الإدارة العليا 10. أرشفة المستندات 11. الاغلاق



## 2.4 توضيح المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بالشؤون الإدارية لشطر الطالبات:



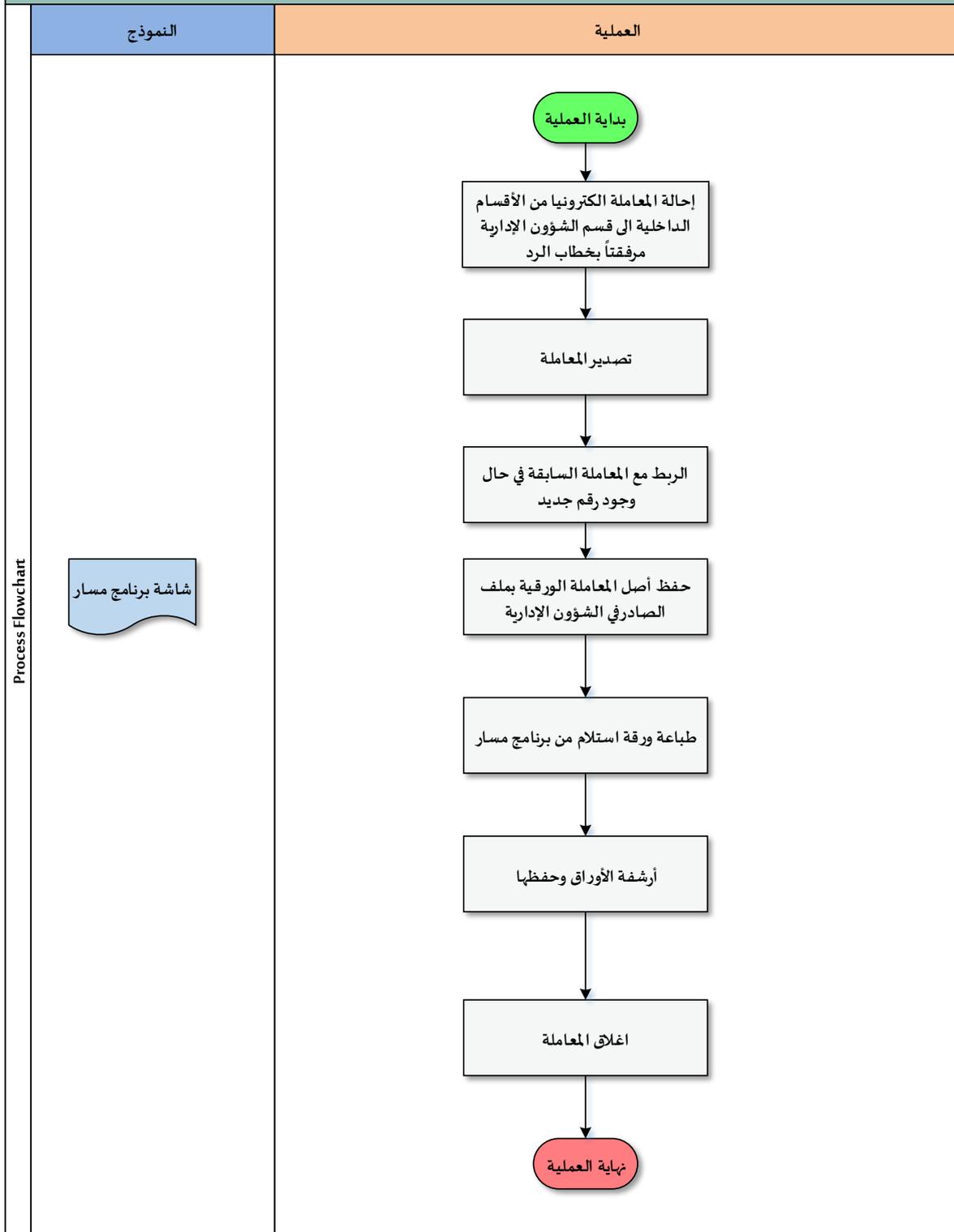
Qp-Fe-01



Qp-Fe-01



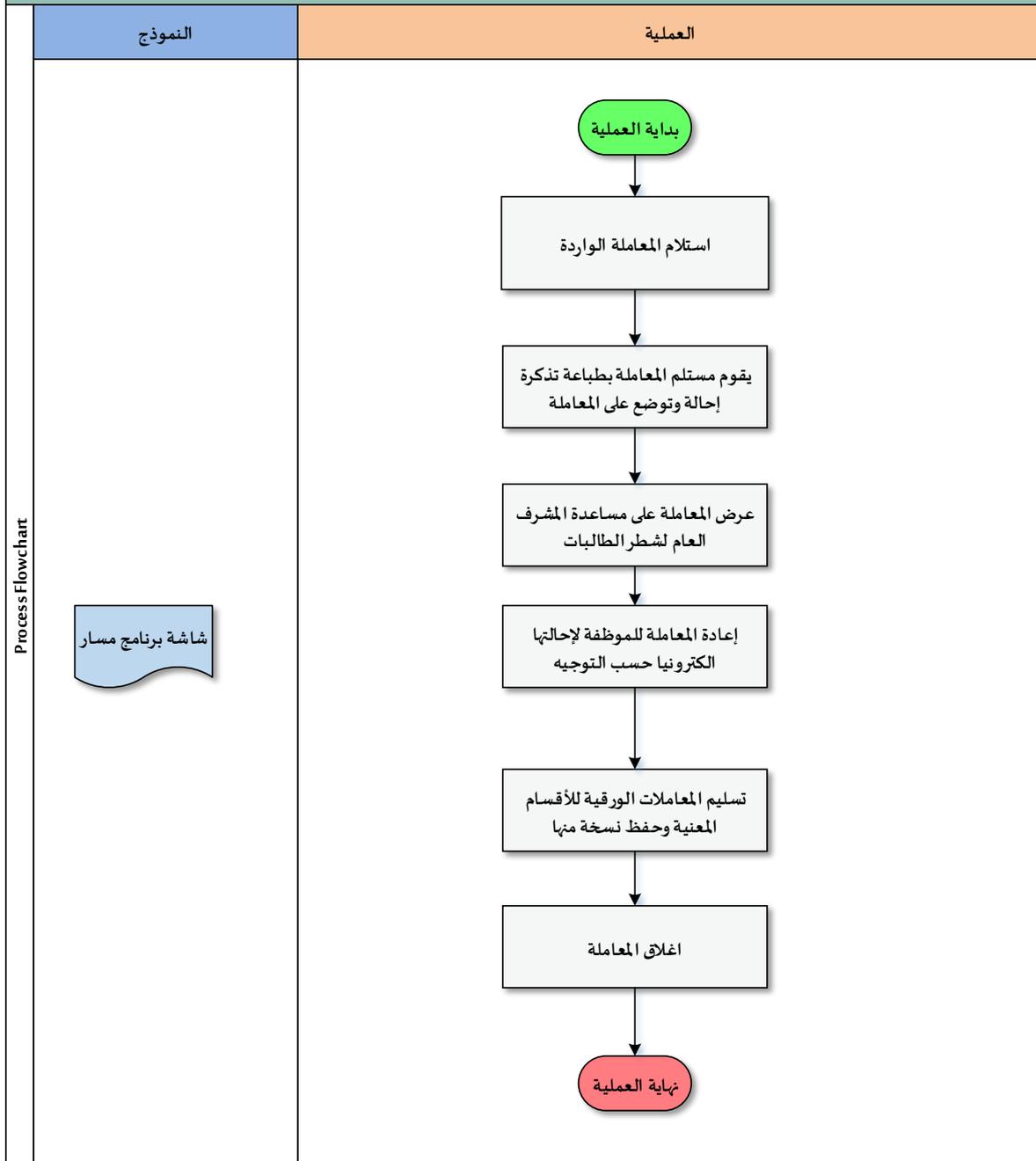
عمليات شطر الطالبات – إجراءات متابعة برنامج الاتصالات الإدارية " مسار " و اتمام المعاملات الصادرة .



Qp-Fe-01



عمليات شطر الطالبات – إجراءات متابعة برنامج الاتصالات الإدارية " مسار " واطمام المعاملات الواردة .



Qp-Fe-01



## 5. الوثائق والسجلات:

F-Fe-01	نماذج الخطابات	5.1
F- Fe -02	طلب إجازة	5.2
F- Fe -03	طلب استئذان	5.3
F- Fe -04	نقل عهدة داخلي	5.4
F- Fe -05	محضر اجتماعات	5.5
F- Fe -06	طلب تقرير طبي	5.6
نموذج إلكتروني	شاشة برنامج مسار	5.7
F- Fe -07	تقرير حضور وانصراف منسوبات الإدارة العام	5.8
F- Fe -08	حضور وانصراف المنسوبات	5.9
F- Fe -09	ملخص تقرير شهري	5.10



## خاتمة:

إن إعداد هذا الدليل يمثل خطوة أساسية وخارطة طريق في التوجه إلى الأمام نحو آفاق المستقبل الزاخر بالطموحات ولإيراز الجهود المتواصلة والمستمرة للقائمين على أمر هذه الإدارة، ولتثمين جهودهم المثمرة وعلى رأسهم مدير إدارة الخدمات التعليمية ورؤساء الأقسام والوحدات وجميع الموظفين والعاملين، الذين يقدمون جهوداً مقدرة ومتميزة من أجل هذه الإدارة الواعدة على وجه الخصوص ولتحقيق أهداف وتطلعات هذا الصرح التعليمي الكبير جامعة أم القرى.

من جانب آخر فإن الاهتمام بمحتويات ومخرجات الدليل وتقديمه للجميع بالشكل المطلوب لهو مثال عملي يبرهن على أهمية هذه العمليات والإجراءات التي انتهجتها إدارة الخدمات التعليمية وأشرفت على تطبيقها من أجل التحسين المستمر لمنظومة العمل الإداري والتنظيمي والفني ولتطوير آليات وإجراءات الخدمات التعليمية التي تقدم لكافة القطاعات الأكاديمية بالجامعة ومنسوبيها والمستفيدين من خارجها.

والجدير بالذكر هنا بأنه يتم مراجعة هذه العمليات والإجراءات الواردة في هذا الدليل من حين لآخر وذلك لإجراء التحديثات اللازمة والضرورية عليها وتوثيقها بناءً على منهجيات وخطط وإجراءات معايير المواصفة العالمية أيزو 9001 – 2015.