



جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY

# دليل السياسات والإجراءات الإدارة العامة للخدمات التعليمية الإصدار الثاني

2022 - 2021



## تحرير ومراجعة الوثيقة

الاسم	رقم النسخة	الدور	التاريخ
[الياس عبد الرحيم كدو]	[ V .02 ]	[ إنشاء / مراجعة ]	[2022/03/20]

## المراجعة اللغوية

النسخة التي تمت مراجعتها	الاسم	التاريخ
[ V .02 ]	[ حمزة عصام سبيه ]	[2022/03/20]

## اعتماد الوثيقة

التاريخ	التوقيع	الاسم	الدور
[ اليوم/الشهر/السنة ]		[ د. خالد بن حاتم المطيري ]	[ المشرف العام ]

محتوى هذه الوثيقة تشرف عليه الإدارة العامة للخدمات التعليمية، وهي إدارة عامة تابعة لووكالة 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 بأيّة طريقة كانت دون موافقة خطية مسبقة من جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.



## الرؤية

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

## الرسالة

تسعى الإدارة العامة للخدمات 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

## قائمة المحتويات

3	الرسالة
3	الهدف
7	مقدمة:
8	<b>الوحدات التابعة للمشرف العام</b>
11	السياسة: استقبال التذاكر الالكترونية الخاصة بتوفير المستلزمات والأجهزة التعليمية
13	السياسة: استقبال التذاكر الالكترونية الخاصة بصيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية
14	السياسة: استقبال التذاكر الالكترونية الخاصة بطلب توثيق نشاط
15	السياسة: التواصل الهاتفي
16	السياسة: استلام المعاملات الإدارية
17	السياسة: استقبال الرسائل البريدية
18	السياسة: استلام تذكرة خدمة تواصل التابعة لوزارة التعليم
19	السياسة: المحادثات "المراسلات الكتابية" - مواقع التواصل الاجتماعي "تطبيق الواتساب"
30	وحدة الاعلام الرقمي
31	السياسة: إخراج التصاميم
32	السياسة: النشر والترويج في وسائل التواصل الاجتماعي (تويتر- واتساب - لينكد إن - يوتيوب)
33	السياسة: وضع وتنفيذ خطط المبادرات الاعلامية
34	السياسة: التصوير الفوتوغرافي والفيديو غرافي
36	السياسة: تغذية الموقع الإلكتروني
37	السياسة: رسائل البريد الإلكتروني للجماهير المستهدفة
38	السياسة: إقامة برنامج اجتماعي / حدث علمي / حفل تكريم
39	السياسة: إقامة ومشاركة ملتقى / ندوة أونلاين أو بث مباشر عبر يوتيوب
40	السياسة: عمليات استطلاع الرأي واستبانات قياس الأداء
52	الشؤون الإدارية بشطر الطالبات:
53	السياسة: الاشراف على إعداد الخطابات للجهات ذات العلاقة مع شطر الطالبات
53	السياسة: متابعة تنفيذ مهام قسم الشؤون الإدارية
54	السياسة: متابعة برنامج الاتصالات الإدارية " مسار" وإتمام المعاملات الواردة والصادرة
55	السياسة: إدارة حضور وانصراف الموظفين
61	<b>التطوير</b>
62	التطوير:
62	وحدة تقنية المعلومات
63	السياسة: توزيع الصلاحيات على التطبيقات والتذاكر الالكترونية
63	السياسة: إنشاء النماذج الالكترونية
64	السياسة: تحديث المنظومة الأكاديمية

65	السياسة: النشر على الموقع الرسمي (رفع خبر/رفع صفحة):
65	السياسة: تطوير تطبيق
73	وحدة التدريب
74	السياسة: طلب دورة تدريبية خارجي
74	السياسة: طلب دورة تدريبية داخلي
75	السياسة: تقييم الدورات التدريبية
79	وحدة الجودة
80	السياسة: متابعة تنفيذ مبادرات الخطة الاستراتيجية مع الأقسام والوحدات بالإدارة
81	السياسة: تطوير سياسات واجراءات العمل في جميع الأقسام ووحدات الإدارة العامة للخدمات التعليمية
82	السياسة: تطوير وثائق وسجلات الأقسام والوحدات بالإدارة
83	السياسة: متابعة تحقيق الموظفين لأهداف الدورة السنوية للأداء الوظيفي
84	السياسة: تنفيذ أعمال التدقيق الداخلي لنظام الجودة ورفع تقارير نتائج التدقيق
85	السياسة: المراجعة المستمرة لإجراءات عمليات الإدارات والأقسام والوحدات والعمل على إعادة بناء العمليات
86	السياسة: المراجعة المستمرة لوثائق وسجلات الإدارات والأقسام والوحدات بالإدارة والعمل على أتمتتها
95	<b>الشؤون الفنية</b>
96	الشؤون الفنية:
96	مكتب إدارة المشاريع والميزانية
97	السياسة: طرح مشروع
98	السياسة: متابعة تنفيذ مشروع
101	السياسة: عملية استلام نهائي واغلاق المشروع
108	المعامل والمختبرات
109	السياسة: المتابعة الدورية للمعامل والمختبرات
110	السياسة: تجهيز المعامل والمختبرات بالأجهزة العلمية والهندسية
111	السياسة: توفير طلبات المستهلكات والمواد الكيميائية والأجهزة
112	السياسة: حصر الاجهزة وتقييم المعامل والمختبرات
113	السياسة: صيانة الأجهزة الطبية والعملية
120	الفصول الدراسية
121	السياسة: توفير وتجهيز طلبات العملاء من المستلزمات والأجهزة التعليمية
123	السياسة: المتابعة الدورية للقاعات الدراسية
124	السياسة: تغيير نشاط موقع
125	السياسة: حصر وتقييم الفصول الدراسية والقاعات
126	السياسة: تحديث / إضافة بيانات في المنظومة الأكاديمية
127	السياسة: صيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية والعملية
135	النقل والاتصال المرئي
136	السياسة: التشغيل والاشراف على المحاضرات الدراسية اليومية

136.....	السياسة: التشغيل والإشراف على الندوات والمناقشات داخل وخارج الحرم الجامعي
137.....	السياسة: إنشاء اللقاءات الافتراضية عن طريق برنامج الويبيكس والإشراف عليها
138.....	السياسة: توثيق الأنشطة التعليمية
146.....	السياسة: إعداد التقارير الدورية
146.....	السياسة: إعداد الخطابات واعتمادها وتصديرها
147.....	السياسة: تنفيذ الأعمال الإدارية بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة
148.....	السياسة: متابعة المعاملات

## 154..... الشؤون الإدارية

### 156 ..... 1. الاتصالات الادارية:

156.....	السياسة: إدارة المعاملات الصادرة والواردة عبر منصة مسار
157.....	السياسة: إدارة التذاكر الالكترونية (الاستفسارات والاقتراحات)
157.....	السياسة: إدارة البريد الإلكتروني الجامعي
158.....	السياسة: إدارة الاجتماعات
159.....	السياسة: إدارة برنامج تواصل عبر منصة مسار

### 160 ..... 2. الموارد البشرية:

160.....	السياسة: إدارة القرارات والتعاميم التنظيمية
161.....	السياسة: إدارة ملفات الموظفين الحكوميين على برنامج أوراكل
161.....	السياسة: إدارة ملفات موظفي الشركات على برنامج أوراكل
162.....	السياسة: إدارة نظام الاجازات
163.....	السياسة: إدارة حضور وانصراف الموظفين
164.....	السياسة: إدارة ملفات الموظفين المعيّنين
165.....	السياسة: إدارة استئذان الموظفين خلال فترة ساعات العمل

180 ..... خاتمة:

## مقدمة:

تعد عملية وضع الأطر الصحيحة لسياسات وإجراءات 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 دليل السياسات والإجراءات 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 سياسات 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 لسياسات وإجراءات كافة العمليات الإدارية والتنظيمية والفنية بالإدارة العامة للخدمات التعليمية وفقا 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:

1. رسم سياسات واضحة للعمل وبشفافية عالية مع وضع آليات تنفيذها.
2. تحديد كافة الإجراءات العملية لكل سياسة وتوضيح مراحلها وخطواتها بكل دقة ووضوح.
3. تصميم النماذج والوثائق والمستندات وتوثيقها وتحديد آليات واضحة لاستخدامها في تنفيذ سياسات العمل.
4. تحديد الأهداف الآنية والمستقبلية لكل سياسة واجراءاتها وكيفية تحقيقها.
5. تحديد المهام الفعلية لكل وظيفة والصلاحيات والمسؤوليات والمطلوبات الوظيفية.
6. وضع آليات واضحة ذات جدوى في متابعة تحقيق الموظفين لنسب الأهداف لدورة الأداء الوظيفي لكل عام لجميع منسوبي الإدارة العامة للخدمات التعليمية.
7. 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.





الإدارة العامة  
للخدمات التعليمية

# الوحدات التابعة للمشرف العام

## الوحدات التابعة للمشرف العام

### 1. وحدة خدمة العملاء

اسم الإجراء:	إجراءات وحدة خدمة العملاء	الرقم:	P-Csu-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 خدمة العملاء.
2. التعاريف:
  - 2.1 لا يوجد.
3. المسؤوليات:
  - 3.1 المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية
  - 3.2 رئيس وحدة خدمة العملاء
  - 3.3 ممثل 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 بتوفير المستلزمات والأجهزة التعليمية
    - 4.1.3 استقبال التذاكر الالكترونية الخاصة بصيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية
    - 4.1.4 استقبال التذاكر الالكترونية الخاصة بطلب توثيق نشاط
    - 4.1.5 التواصل الهاتفي
    - 4.1.6 استلام البريد الإلكتروني الجامعي
    - 4.1.7 استقبال الرسائل البريدية
    - 4.1.8 استلام تذكرة خدمة تواصل التابعة لوزارة التعليم
    - 4.1.9 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	
الخدمات التعليمية	المجال
<ul style="list-style-type: none"> <li>- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية</li> <li>- رئيس وحدة خدمة العملاء</li> <li>- الشؤون الادارية</li> </ul>	المسؤولية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تذكرة استقبال الاقتراحات الاستفسارات</li> <li>- نموذج تقييم خدمة</li> </ul>	النماذج المستخدمة
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. استقبال التذاكر الالكترونية من نموذج الاستفسارات والاقتراحات</li> <li>2. إحالة التذكرة الى قسم الشؤون الادارية واسنادها تلقائي لمسؤول القسم من خلال الإجراءات الداخلية</li> <li>3. افادة العميل سواء كان المستفيد من داخل الجامعة -المجتمع الجامعي "طلبة / الكوادر الاكاديمية / الكوادر الادارية" او المستفيد من خارج الجامعة من قبل مساعد المشرف العام للشؤون الإدارية</li> <li>4. مراسلة مسؤول القسم - وإرفاق تقارير أسبوعية عن حالة التذاكر الالكترونية لدى القسم موضحا عدد التذاكر (مفتوحة /محولة- معلقة - تحت الاجراء)، والعدد الإجمالي</li> <li>5. اغلاق المعاملة</li> </ol>	الإجراءات

## جدول رقم (2)

القسم / الوحدة: خدمة العملاء	
السياسة: استقبال التذاكر الالكترونية الخاصة بتوفير المستلزمات والأجهزة التعليمية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية</li> <li>- رئيس وحدة خدمة العملاء</li> <li>- قسم الفصول الدراسية</li> <li>- مستودع الخدمات التعليمية</li> <li>- مركز الصيانة</li> </ul>
النماذج المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تذكرة استقبال طلبات توفير الأجهزة والمستلزمات التعليمية</li> <li>- نموذج تقييم خدمة</li> </ul>
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. استقبال التذاكر الالكترونية من نموذج توفير المستلزمات والأجهزة التعليمية</li> <li>2. يتم إضافة ملاحظة داخلية موجه لرئيس القسم عند الضرورة في حال تم التواصل مع العميل لتوضيح بعض الأمور الغير المكتملة وفي حال عدم الرد من قبل العميل بعد 5 أيام، يتم إغلاق التذكرة وإفادة العميل بالإغلاق لعدم وجود رد.</li> <li>3. يتم إشعار العميل باستلام التذكرة و تحويلها للقسم المختص</li> <li>4. تغيير سير المعاملة من وحدة خدمة العملاء الى قسم الفصول الدراسية واسنادها تلقائي لرئيس القسم من خلال الإجراءات الداخلية</li> <li>5. يتولى رئيس قسم الفصول الدراسية اسناد التذكرة لمنسوبي القسم حسب التوجه الداخلي لديهم واضافة ملاحظة توضح مجريات آلية عمل إتمام إجراءات الطلب وإفادة خدمة العملاء بما تم ليم إضافة رد أولي للعميل في خلال 5 أيام عمل من استلام التذكرة، وفي حال عدم الإفادة بعد التواصل مع القسم يتم إرسال تقرير في اليوم السادس لمساعد المشرف العام للشؤون الفنية بعدم الإفادة من قبل القسم. وفي حال لم تتم الافادة خلال 5 ايام عمل أخرى يتم تصعيد التذاكر في اليوم السادس للمشرف العام .</li> <li>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 إضافة ملاحظة لإفادة العميل بالطلب الذي تم إنجازه ولم يتم إنجازه في التذكرة ورفاق ما يثبت ذلك (نموذج نقل عهدة أو محضر- تجهيز موقع، صور أو فيديو للمستلزمات التعليمية بالإضافة إلى تقرير الفني). وفي حال وجود تذكرة مكررة لعميلين متطابقين في الطلب يتم الغاء التذكرة الجديدة واعتماد التذكرة القديمة واشعار العميل بذلك</li> <li>7. عند استلام التذكرة المسندة الى وحدة خدمة العملاء، يتم إضافة الرد للعميل بناء على افادة قسم الفصول وإضافة روابط التقييم</li> <li>8. يتم اغلاق التذكرة، ومن ثم اسنادها الى رئيس القسم، ليم احتسابها ضمن التذاكر المغلقة للقسم</li> </ol>



9. يتم تعليق جميع التذاكر الغير منجزه بسبب عدم توفر المستلزم التعليمي وإشعار رئيس القسم- بالتذاكر المعلقة (رفع الاحتياج) شهرياً. وعند توفر المستلزم، يقوم رئيس القسم- بإضافة ملاحظة داخلية ليتم التواصل مع العميل للاستفسار عن مدى استمرارية حاجته للمستلزم ومن ثم إعادة فتح التذكرة لإنجازها
10. يتم مراسلة رئيس القسم- وإرفاق تقارير أسبوعية عن حالة التذاكر الالكترونية لدى القسم- موضحاً عدد التذاكر (مفتوحة /محوّلة- معلقة - تحت الاجراء) ، والعدد الإجمالي
11. الاغلاق

### جدول رقم (3)

القسم / الوحدة: خدمة العملاء	
السياسة: استقبال التذاكر الالكترونية الخاصة بصيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - رئيس وحدة خدمة العملاء - مركز الصيانة
النماذج المستخدمة	- تذكرة استقبال طلبات صيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية - نموذج تقييم خدمة
الإجراءات	<p>1. استقبال بلاغات الصيانة (إتقان) من نموذج طلب صيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية</p> <p>2. يتم اعتماد البلاغ بعد التأكد من سلامة وصحة البيانات المدخلة ويتم تحويله إلى مركز الصيانة أو رفض البلاغ في حال كان ليس من اختصاص مركز الصيانة ويتم توجيه العميل إلى جهة الاختصاص.</p> <p>3. يتم إشعار العميل باستلام البلاغ واحالته للقسم المختص</p> <p>4. يتولى رئيس قسم- الفصول بتسليم مهمة انجاز الطلب لفريق المركز حسب التوجه الداخلي لديهم واطافة ملاحظة توضح مجريات آلية عمل إتمام إجراءات الطلب من خلال التقرير خلال 5 أيام عمل من استلام البلاغ وفي حال عدم الإفادة بعد التواصل مع المركز يتم إرسال تقرير في اليوم السادس لمساعد المشرف للشؤون الفنية بعدم الإفادة من قبل المركز. وفي حال لم تتم الإفادة خلال 5 أيام عمل أخرى يتم تصعيد البلاغ في اليوم السادس للمشرف العام .</p> <p>5. عند الانتهاء من الطلب سواء (تم الإنجاز، لم يتم الإنجاز، .... الخ) يتولى رئيس المركز أو أحد موظفيه بتحويل البلاغ الى وحدة خدمة العملاء. وفي حال وجود بلاغ لعميلين متطابقين في الطلب يتم الغاء البلاغ الجديد واعتماد البلاغ القديم وإشعار العميل بذلك</p> <p>6. عند احالة البلاغ المنجز (إتقان) إلى وحدة خدمة العملاء، يتم اغلاق البلاغ بعد التأكد من المرفقات (نموذج نقل عهدة أو محضر- تجهيز موقع، صور أو فيديو للمستلزمات التعليمية بالإضافة الى تقرير الفني). وإشعار العميل بالإنجاز مع إضافة روابط التقييم. وفي حال كان البلاغ غير منجز (رفع احتياج) يتم تعليق البلاغ وافادة العميل بذلك.</p> <p>7. يتم حصر- جميع البلاغات المعلقة بعدم الإنجاز لعدم توفر المستلزم التعليمي لدى مركز الصيانة وإشعار رئيس المركز بالحصر- شهريا. وعند توفر المستلزم، يقوم رئيس المركز بإضافة ملاحظة داخلية ليتم التواصل مع العميل للاستفسار عن مدى استمرارية حاجته للمستلزم ومن ثم إعادة فتح البلاغ لإنجازه</p> <p>8. يتم مراسلة رئيس المركز وارفاق تقارير أسبوعية عن حالة التذاكر الالكترونية لدى المركز موضحا عدد التذاكر (مفتوحة /محولة- معلقة - تحت الاجراء)، والعدد الإجمالي</p> <p>9. الإغلاق</p>

## جدول رقم (4)

القسم / الوحدة: خدمة العملاء	
السياسة: استقبال التذاكر الالكترونية الخاصة بطلب توثيق نشاط	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - رئيس وحدة خدمة العملاء - قسم النقل والاتصال المرئي
النماذج المستخدمة	- تذكرة استقبال طلبات توثيق نشاط - نموذج تقييم خدمة
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. استقبال التذاكر الالكترونية من نموذج طلب توثيق نشاط</li> <li>2. سيتم إضافة ملاحظة داخلية موجه رئيس القسم عند الضرورة في حال تم التواصل مع العميل لتوضيح بعض الأمور الغير مكتملة</li> <li>3. تغير سير المعاملة من وحدة خدمة العملاء الى قسم النقل والاتصال المرئي واسنادها تلقائي لرئيس القسم من خلال الإجراءات الداخلية</li> <li>4. يتولى رئيس قسم النقل والاتصال المرئي اسناد التذكرة لمنسوبي القسم حسب التوجه الداخلي لديهم واضافة ملاحظة توضح مجريات آلية عمل إتمام إجراءات الطلب</li> <li>5. 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</li> <li>6. عند استلام التذكرة المسندة الى قسم خدمة العملاء، يتم إضافة الرد للعميل بناء على افادة رئيس القسم او أحد موظفيه</li> <li>7. يتم اغلاق التذكرة، ومن ثم اسنادها الى رئيس القسم، ليتم احتسابها ضمن التذاكر المغلقة للقسم</li> <li>8. يتم إضافة رابط تقييم الخدمة برد الاشعار</li> <li>9. يتم مراسلة رئيس القسم وإرفاق تقارير أسبوعية عن حالة التذاكر الالكترونية لدى القسم موضحاً عدد التذاكر (مفتوحة /محوّلة- معلقة - تحت الاجراء)، والعدد الإجمالي</li> <li>10. الاغلاق</li> </ol>



## جدول رقم (5)

القسم / الوحدة: خدمة العملاء	
السياسة: التواصل الهاتفي	
الخدمات التعليمية	المجال
<ul style="list-style-type: none"> <li>- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية</li> <li>- رئيس وحدة خدمة العملاء</li> </ul>	المسؤولية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- نموذج قناة التواصل الهاتفي - الحضور</li> </ul>	النماذج المستخدمة
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. يقوم ممثل وحدة خدمة العملاء باستقبال جميع المكالمات الواردة للإدارة عبر نظام شبكة الهاتفية للجامعة (تحويله / رقم ثابت )</li> <li>2. الترحيب بالعميل والتعريف بالاسم والجهة</li> <li>3. تسجيل معلومات العميل.</li> <li>4. (اسم العميل الثلاثي* - الفئة (أكاديمي-إداري-طلاب) - رقم الجوال* - جهة العمل)</li> <li>5. كتابة استفسار العميل والتأكد من الطلب</li> <li>6. يكون الرد بتوجيه وارشاد العميل بطريقة الرفع المعتمدة وهي استخدام التذاكر الالكترونية في حال كان الطلب من اختصاص الإدارة</li> <li>7. يكون الرد بإرشاد العميل في حال كون الطلب ليس من اختصاص الإدارة</li> <li>8. يكون التوجيه لفظي بالنظام المتبع بالإدارة وبالإمكان ارسال الروابط للعميل من خلال تطبيق التواصل الاجتماعي (الواتساب)</li> <li>9. يتم ارسال رابط تقييم ممثل الخدمة للعميل (تقييم الخدمة المقدمة - تقييم أداء الموظف)</li> <li>10. الاغلاق</li> </ol>	الإجراءات



## جدول رقم (6)

القسم / الوحدة: خدمة العملاء	
السياسة: استلام المعاملات الإدارية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - رئيس وحدة خدمة العملاء - الشؤون الإدارية
النماذج المستخدمة	- نموذج استلام المعاملات الإدارية
الإجراءات	<p>1. تتولى وحدة خدمة العملاء بالرد على جميع المعاملات الواردة للإدارة والتي تخص طلبات المستلزمات التعليمية والتي تم تصنيفها من قبل الشؤون الإدارية</p> <p>2. معالجة الردود تكون وفق معايير محددة متسلسلة وفق ثلاث طرق:</p> <p>أ- في حال تضمن الخطاب (طلب / صيانة) مستلزمات تعليمية، يتم الرد بواسطة ارشاد وتوجيه الجهة بالألية المتبع (استخدام التذاكر الالكترونية وارسال الرابط للجهة )</p> <p>ب- في حال تضمن الخطاب طلب أجهزة معملية او أجهزة حاسب آلي ، يتم إحالة المعاملة لقسم المعامل والمختبرات ، وجاري العمل على انشاء نموذج خاص بالقسم</p> <p>ج- في حال تضمن الخطاب طلبات غير المذكورة أعلاه يتم الرجوع الى صاحب الصلاحية بالإدارة والاستفسار منهم بالإجراءات المتبعة</p> <p>د- في حال تضمن الخطاب طلب ليس من اختصاص الإدارة، يتم الرد بواسطة ارشاد وتوجيه الجهة لجهة الاختصاص</p> <p>3. الاغلاق</p>

## جدول رقم (7)

القسم / الوحدة: خدمة العملاء	
السياسة: استقبال الرسائل البريدية	
المجال	- الخدمات التعليمية
المسؤولية	- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - رئيس وحدة خدمة العملاء
النماذج المستخدمة	- صور رسائل البريد الإلكتروني
الإجراءات	<p>1. تتولى الوحدة استقبال الرسائل البريدية الواردة للإدارة عبر البريد الإلكتروني الجامعي للإدارة وفرز الرسائل حسب مضمون الرسالة</p> <p>2. نقل الرسائل البريدية التي تخص طلبات المستلزمات التعليمية او طلبت غير الاختصاص لمجلد " رسائل بريدية لوحدة خدمة العملاء "</p> <p>3. ويتم اعداد الرد للمرسل بحيث تكون الردود وفق معايير محددة متسلسلة وفق التالي :</p> <p>أ- في حال تضمن الرسالة البريدية (طلب / صيانة ) مستلزمات تعليمية ، يتم الرد بواسطة ارشاد وتوجيه الجهة بالألية المتبع (استخدام التذاكر الإلكترونية وارسال الرابط للجهة).</p> <p>ب- في حال تضمن الرسالة البريدية طلب ليس من اختصاص الإدارة، يتم الرد بواسطة ارشاد وتوجيه الجهة لجهة الاختصاص</p> <p>4. يتم ارسال الرد للمرسل ونسخة لسعادة المشرف العام</p> <p>5. يتم حصر جميع الردود المرسل في ملف " ردود خدمة العملاء "</p> <p>6. اعداد تقرير نصف سنوي عن اعداد الرسائل البريدية سواء اختصاص الوحدة او اختصاص الإدارة بالإضافة الى عدد الرسائل المرسله للعملاء</p> <p>7. يتم استقبال جميع الرسائل والاستفسارات والاقتراحات والبلاغات من خلال المحادثات "المراسلات الكتابية "</p> <p>8. الاغلاق</p>

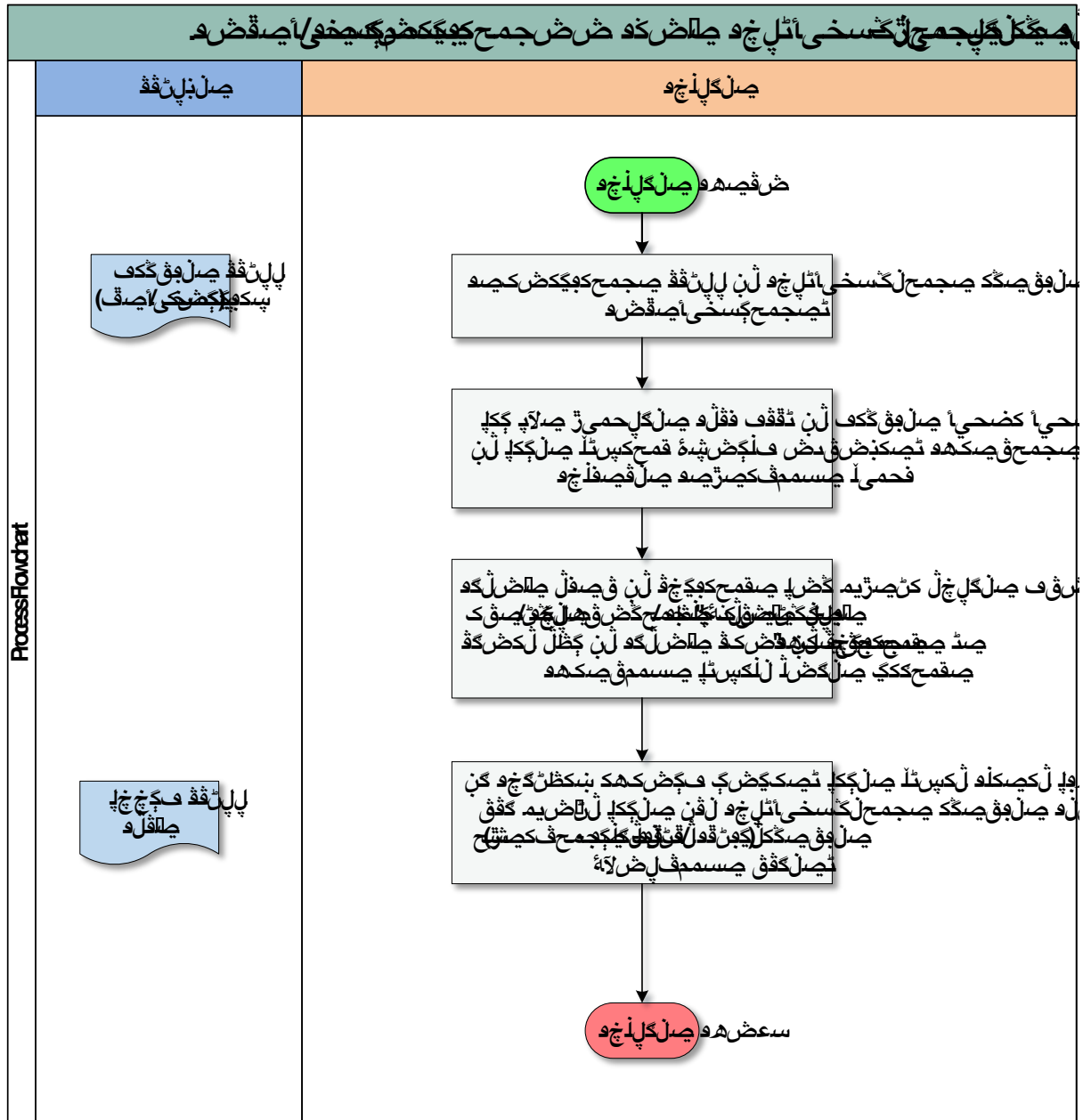
## جدول رقم (8)

القسم / الوحدة: خدمة العملاء	
السياسة: استلام تذكرة خدمة تواصل التابعة لوزارة التعليم	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - رئيس وحدة خدمة العملاء
النماذج المستخدمة	- تذكرة خدمة تواصل
الإجراءات	<p>1. يتم اشعار منسق خدمة تواصل عبر رسالة نصية SMS باستلام تذكرة جديدة، وطلب سرعة معالجتها</p> <p>2. يتم استلام التذكرة سواءً كان الغرض منها (شكوى / استفسار / اقتراح / بلاغ فني)</p> <p>3. تم التواصل مع العميل لتوضيح بعض الأمور الغير مكتملة او المبهمة او اشعاره باستلام الطلب وجاري عمل اللازم</p> <p>4. معالجة الردود تكون وفق معايير محددة متسلسلة وفق ثلاث طرق: أ- في حال تضمن الطلب (طلب / صيانة) مستلزمات تعليمية لمقر جامعة ام القرى، يتم الرد بواسطة ارشاد وتوجيه المستفيد بالآلية المتبع (استخدام التذاكر الالكترونية وارسال الرابط له)</p> <p>ب- في حال تضمن الطلب خدمة من اختصاص الإدارة العامة للخدمات التعليمية و ليس ضمن المستلزمات التعليمية المدرجة في نماذج الإدارة، يتم انشاء معاملة داخلية ترفع من قبل وحدة خدمة العملاء صاحب الصلاحية بالإدارة والاستفسار منهم بالإجراءات المتبعة، مع ضرورة اشعار العميل برقم المعاملة المحالة، وتزويده برابط استعلام عن المعاملات الإدارية</p> <p>ج- في حال تضمن الطلب خدمة ليس من اختصاص الإدارة، يتم إضافة الرد وتحويل التذكرة لجهة الاختصاص.</p> <p>5. الاغلاق</p>

## جدول رقم (9)

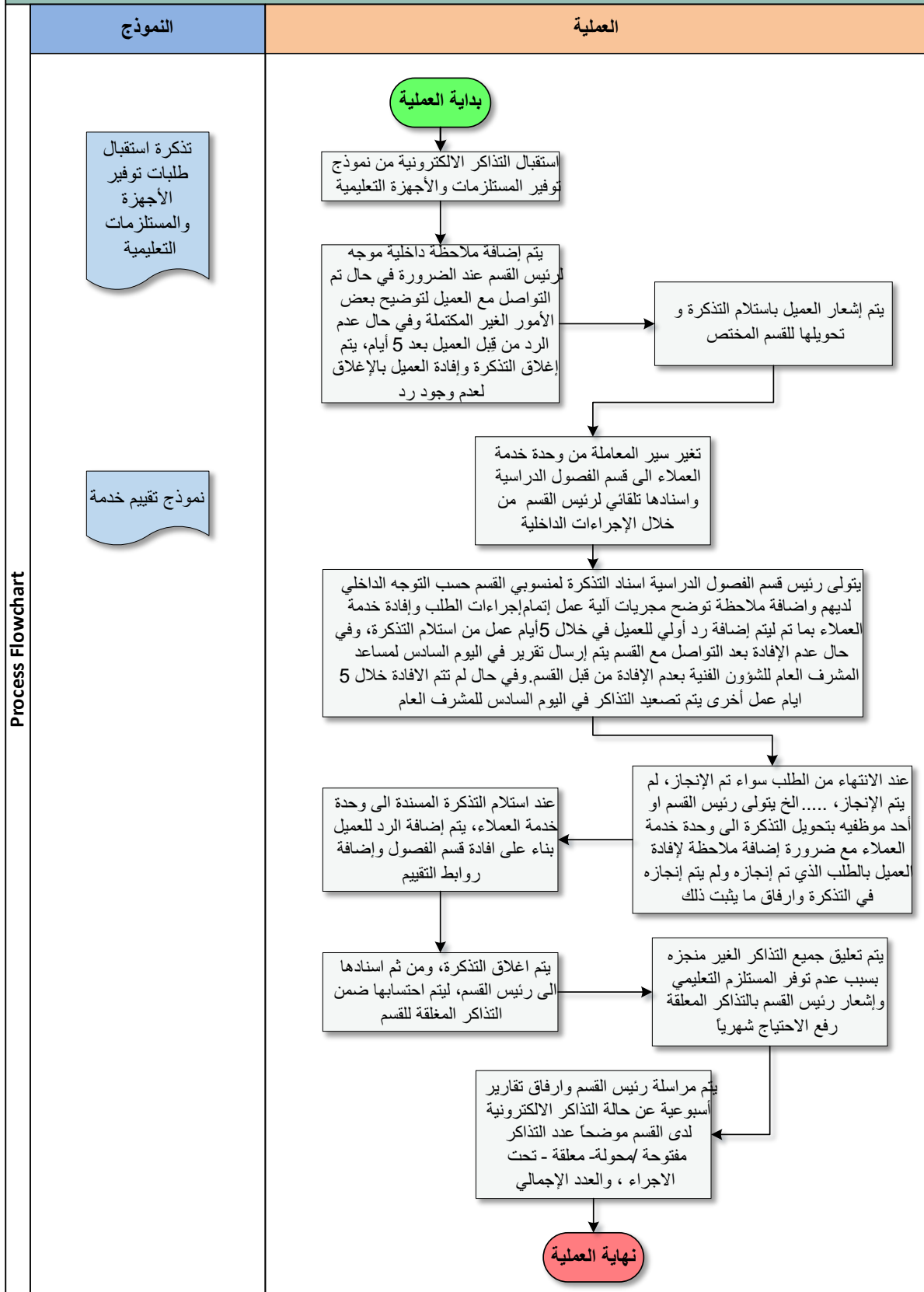
القسم / الوحدة: خدمة العملاء	
<b>السياسة: المحادثات "المراسلات الكتابية" - مواقع التواصل الاجتماعي "تطبيق الواتساب"</b>	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - رئيس وحدة خدمة العملاء
النماذج المستخدمة	- صور رسائل الواتساب
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. يتم استقبال جميع الرسائل والاستفسارات والاقتراحات والبلاغات من خلال المحادثات "المراسلات الكتابية" للتطبيق</li> <li>2. اد راج رد تلقائي بترحيب العميل وتوضيح ساعات العمل</li> <li>3. يتم طلب معلومات العميل وتشمل (1:- الاسم 2:- الجهة 3:- الفئة ) كادر اكاديمي / كادر اداري / طلبه ( 4:- الاستفسار</li> <li>4. يتم ادراج رد استجابة ممثل خدمة العملاء</li> <li>5. ويتم اعداد الرد للعميل بحيث تكون الردود وفق معايير محددة متسلسلة وفق التالي</li> <li>أ- في حال تضمن المحادثة الكتابية (طلب / صيانة) مستلزمات تعليمية، يتم الرد بواسطة ارشاد وتوجيه الجهة بالآلية المتبع (استخدام التذاكر الالكترونية وارسال الرابط للجهة).</li> <li>ب- في حال تضمن المحادثة الكتابية طلب ليس من اختصاص الإدارة، يتم الرد بواسطة ارشاد وتوجيه الجهة لجهة الاختصاص، بالإمكان الاستعانة من الردود التلقائية " بنك المعرفة " المعدة سابقاً للرد على العميل.</li> <li>6. يتم ارسال التقييم للعميل</li> <li>7. بالإمكان استخدام التطبيق لإشعار عملاء المستخدمين للتذاكر الالكترونية بوصول تذكرة وجاري معالجتها، أو عند الحاجة الى الاستفسار عن طلب تذكرة مبهم أو غير مكتمل فيتم مراسلة العميل عبر التطبيق</li> <li>8. الاغلاق</li> </ol>

4.3 توضح المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بوحدة خدمة العملاء:



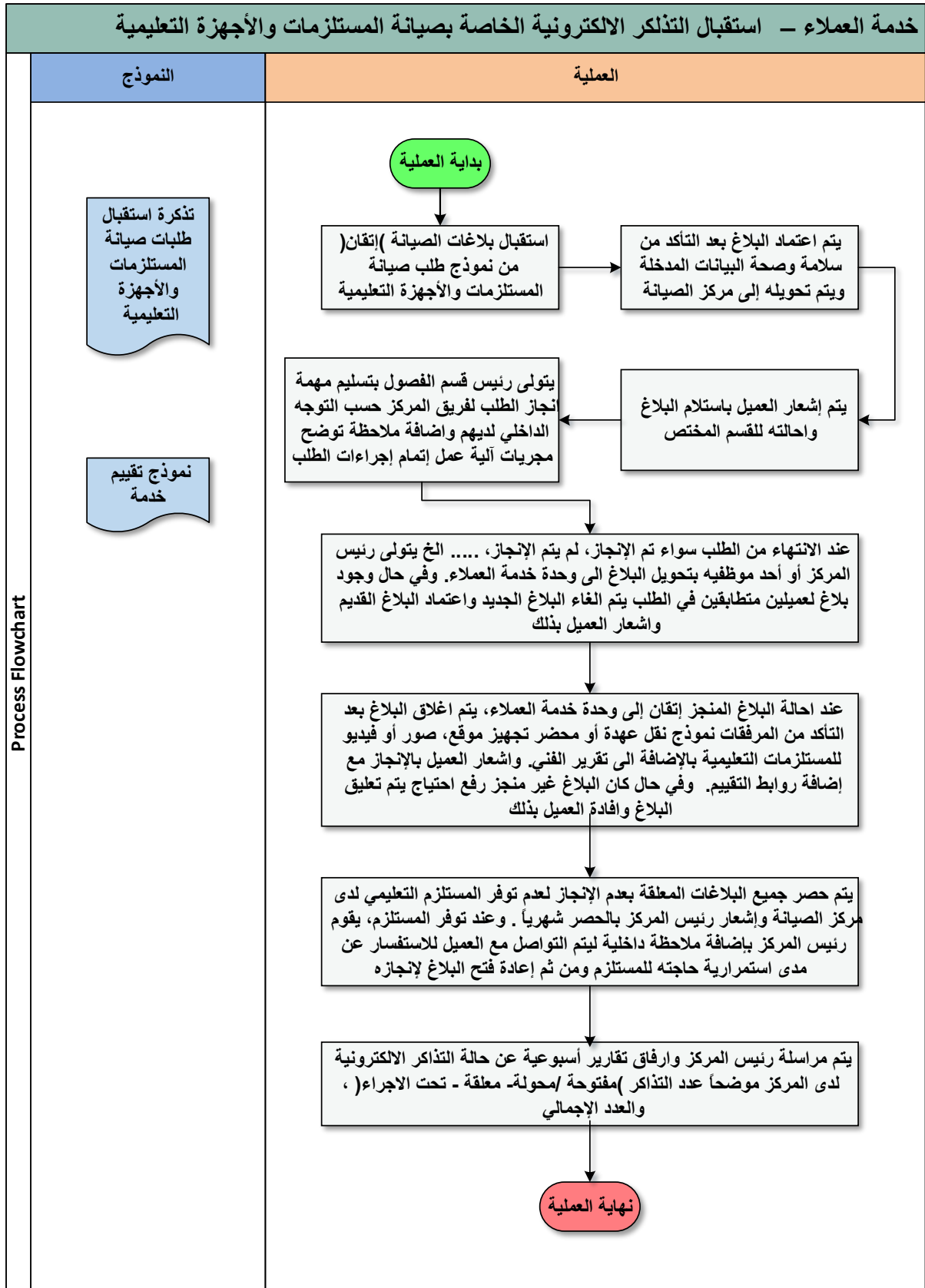
Qp-Csu-01

## خدمة العملاء - استقبال التذاكر الالكترونية الخاصة بتوفير المستلزمات والاجهزة التعليمية



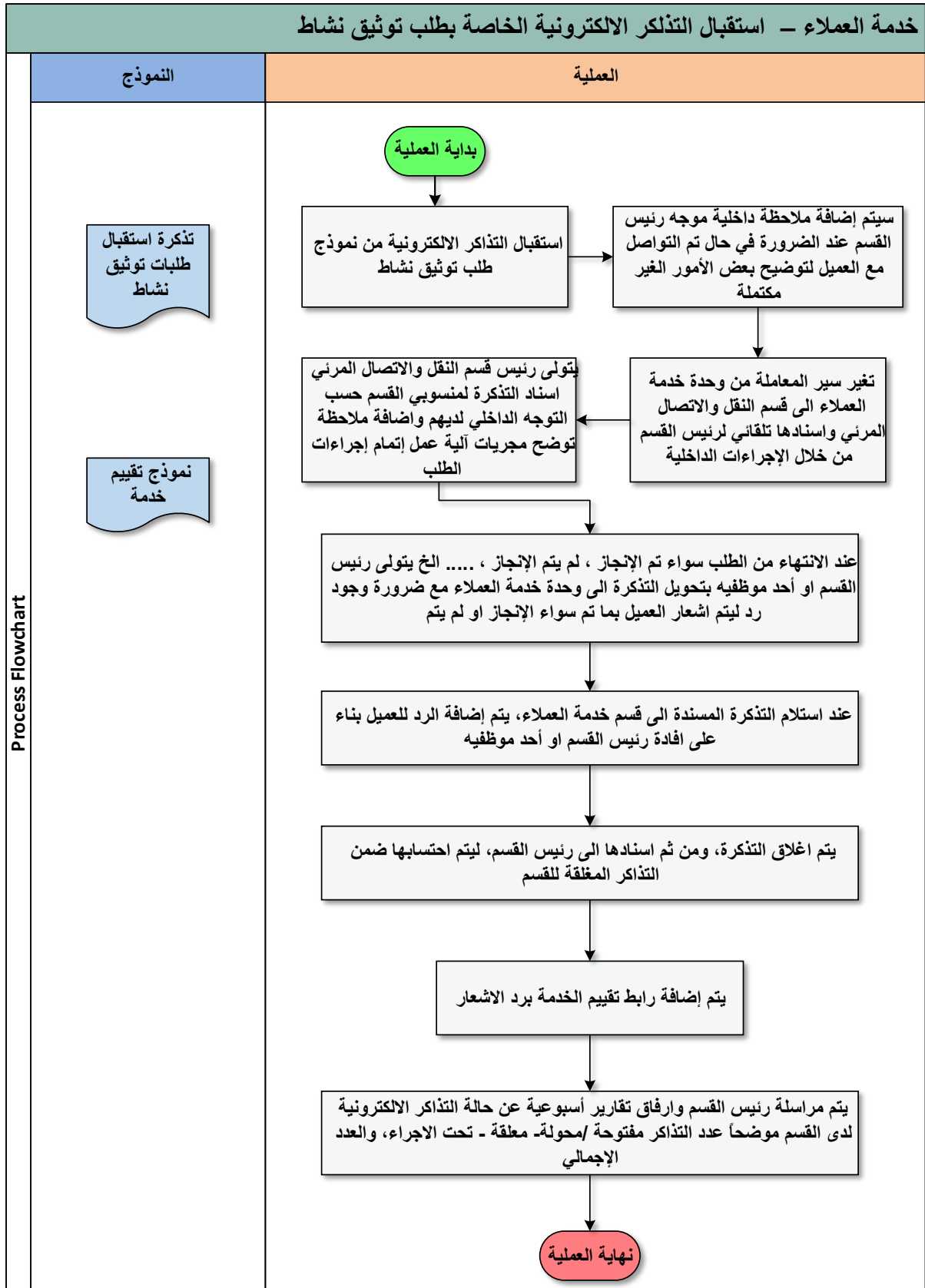
Process Flowchart

## خدمة العملاء – استقبال التذكر الإلكتروني الخاصة بصيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية



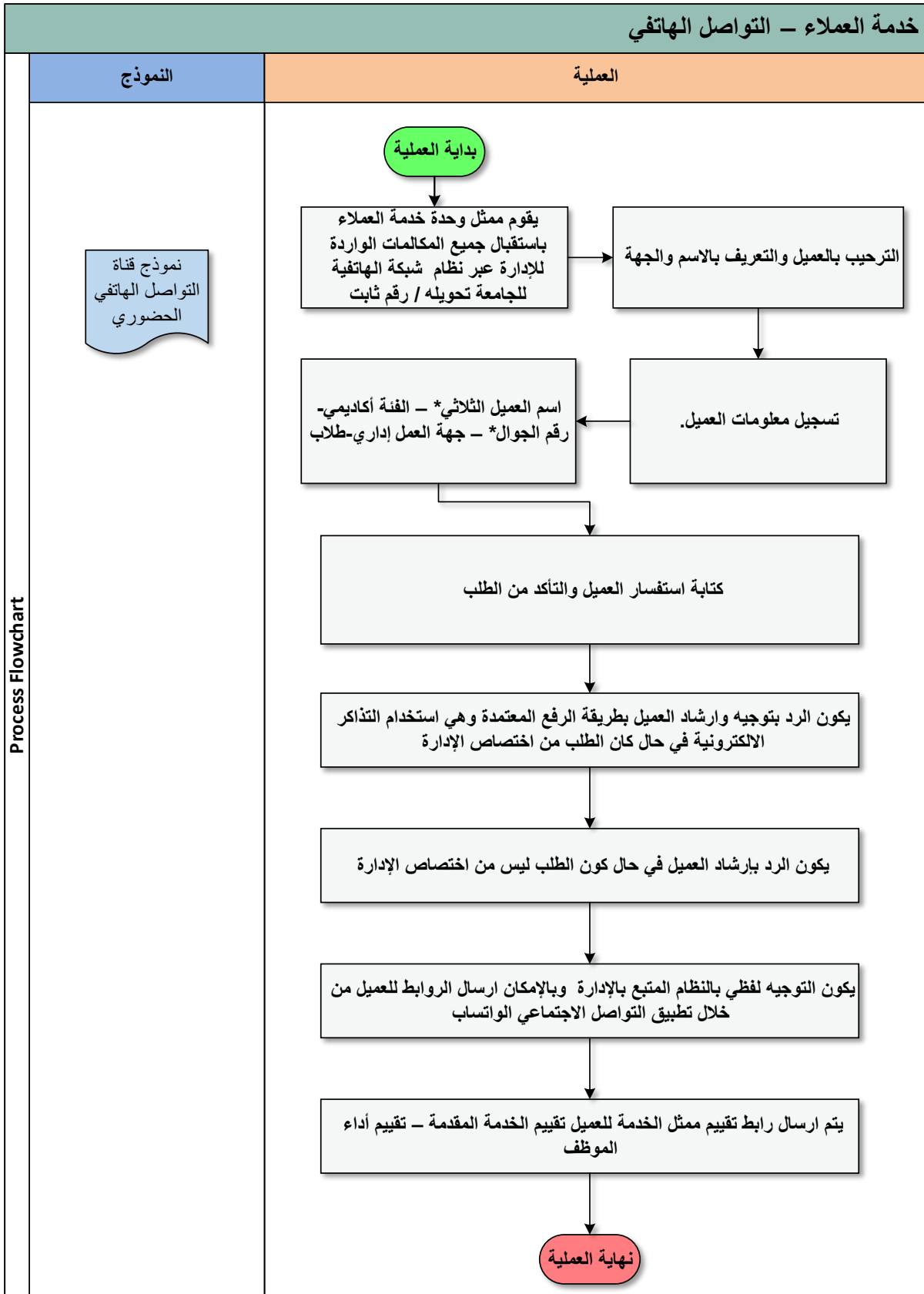
Process Flowchart

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

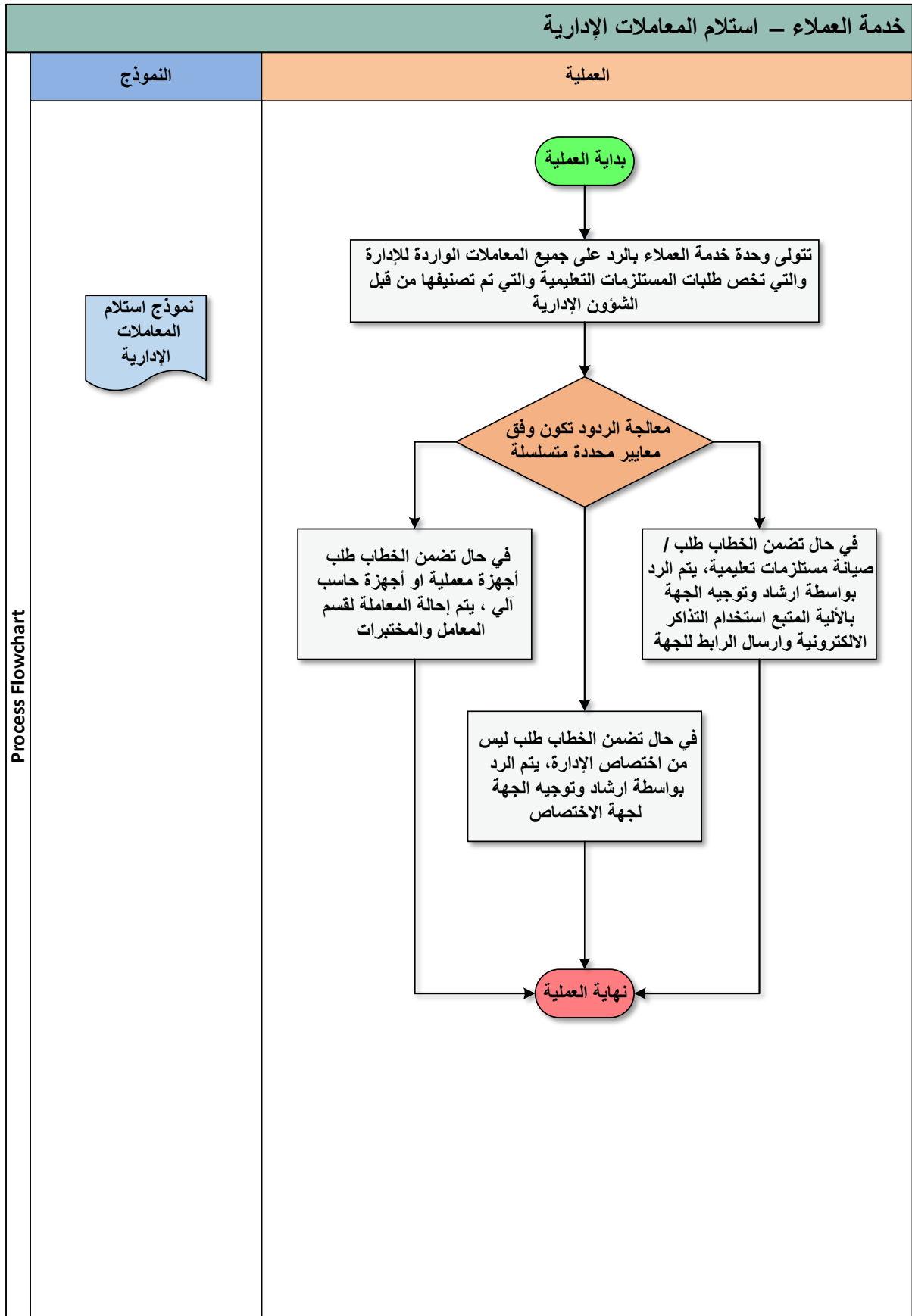


Process Flowchart

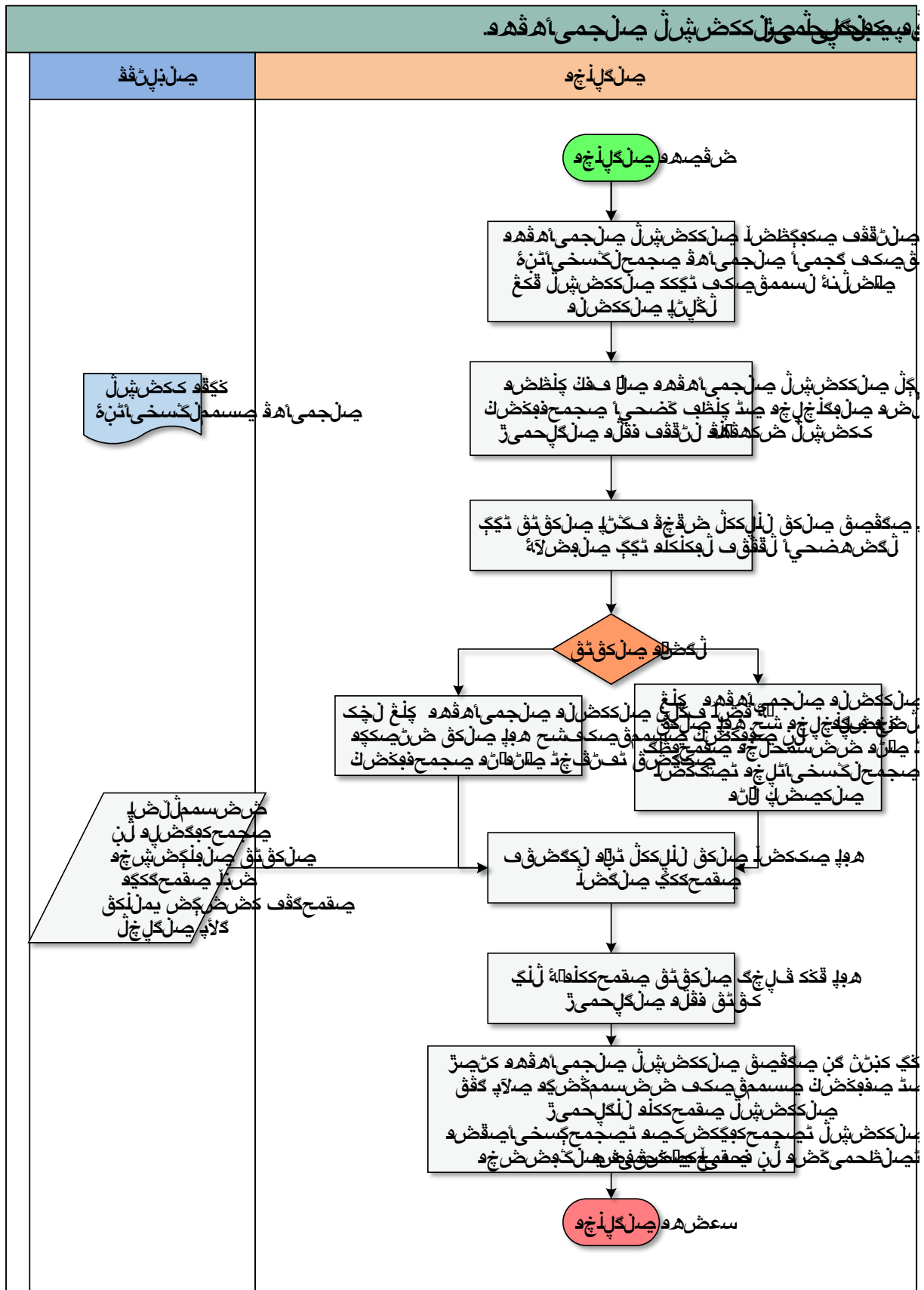




خدمة العملاء – استلام المعاملات الإدارية



Process Flowchart









## 5. الوثائق والسجلات:

نموذج إلكتروني	تذكرة استقبال الاقتراحات الاستفسارات	5.1
نموذج إلكتروني	نموذج تقييم خدمة	5.2
نموذج إلكتروني	تذكرة استقبال طلبات توفير الأجهزة والمستلزمات التعليمية	5.3
نموذج إلكتروني	تذكرة استقبال طلبات صيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية	5.4
نموذج إلكتروني	تذكرة استقبال طلبات توثيق نشاط	5.5
F-CSu-01	نموذج قناة التواصل الهاتفي - الحضور	5.6
نموذج إلكتروني	نموذج استلام المعاملات الإدارية	5.7
نموذج إلكتروني	صور من صفحة رسائل البريد الإلكتروني	5.9
نموذج إلكتروني	تذكرة خدمة تواصل	5.10
نموذج إلكتروني	صور رسائل الواتساب	5.11

## 2. وحدة الاعلام الرقمي

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

1. الهدف:  
1.1 يهدف هذا الإجراء إلى شرح خطوات ومراحل العمل التي تقوم بها وحدة الاعلام الرقمي.
2. التعاريف:  
2.1 لا يوجد.
3. المسؤوليات:  
3.1 المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات 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	- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - رئيس وحدة الاعلام الرقمي
النماذج المستخدمة	- نموذج طلب تصميم
الإجراءات	<p>أ) عند قيام الأقسام بالإدارة بطلب تصاميم يتم إتباع الاجراءات التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. يتم تعبئة نموذج طلب تصميم وطرح الهدف من التصميم لوحدة العلاقات العامة</li> <li>2. تتم مناقشة النموذج في الوحدة بعد استلامه من القسم. وكيفية إخرجه بموامة الهوية البصرية للإدارة</li> <li>3. كتابة المحتوى واختيار الأيقونات أو الصور المناسبة</li> <li>4. إرسالها للتصميم ومراجعتها والتأكد من المحتوى النصي بها</li> <li>5. اعتمادها ونشرها على وسائل التواصل المختلفة للإدارة</li> </ol> <p>ب) عند تجهيز التصاميم الخاصة بالمبادرات والحملات الاعلامية يتم إتباع الإجراءات التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. يتم كتابة المحتوى المطلوب</li> <li>2. اعتماد رأس وتذييل التصاميم بشعار الإدارة ووسائل التواصل الخاصة بها</li> <li>3. مراجعة المواقع للبحث عن أفكار لتصاميم مختلفة يمكن محاكاتها والخروج بتصاميم خاصة بالمبادرة</li> </ol>
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. مساعدة المصمم في اختيار الأيقونات أو الصور المناسبة للتصاميم ووضعها في ملف بوربوينت بكتابة كامل التفاصيل المطلوبة من المصمم</li> <li>5. إرسالها للمصمم ثم مراجعتها والتأكد من خلو التصاميم من الأخطاء الإملائية والنحوية ومناسبة التصاميم للمحتوى</li> <li>6. اعتمادها من قبل المشرف العام</li> <li>7. النشر والترويج على وسائل التواصل المختلفة للإدارة</li> </ol> <p>ج) عند تجهيز التصاميم المتعلقة بالمناسبات المختلفة (بالأيام والمناسبات العالمية والدينية والوطنية / التهنئات / الترقيات / التكريم / تكليف أو تجديد تكليف أو انتهاء تكليف/ تهنئة القيادات العليا بالجامعة وغيرها يتم إتباع الإجراءات التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. يتم تجهيز التصاميم تبعا للموضوعات المحددة كل سنة فيما يخص المناسبات التي تقوم جامعة أم القرى بتفعيلها</li> <li>2. يتم تجهيز التصاميم تبعا للقوالب المعتمدة على الهوية البصرية للإدارة فيما يخص والمناسبات</li> </ol>



<p>3. يتم اعتماد محتوى محدد تبعا للقالب المناسب للتصميم</p> <p>4. إرسالها للمصمم ثم مراجعتها والتأكد من خلو التصميم من الأخطاء الإملائية والنحوية ومناسبة التصميم للمحتوى</p> <p>5. اعتمادها من قبل المشرف العام</p> <p>6. النشر والترويج على وسائل التواصل المختلفة للإدارة</p> <p>- الاغلاق</p>	
---	--

## جدول رقم (2)

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

### جدول رقم (3)

القسم / الوحدة: الاعلام الرقمي	
السياسة: وضع وتنفيذ خطط المبادرات الاعلامية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - رئيس وحدة الاعلام الرقمي
النماذج المستخدمة	- نموذج طلب تصمي
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. دراسة الوضع الحالي للإدارة واحتياجات المجتمع الجامعي منها</li> <li>2. تفعيل العصف الذهني مع فريق وحدة العلات العامة والاعلام ووضع أفكار لتنفيذ حملات ومبادرات اعلامية تستهدف الجمهور</li> <li>3. الاجتماع مع رؤساء الأقسام المعنيين لطرح الفكرة وكيفية تنفيذها وتزويد الوحدة بالمعلومات المطلوبة</li> <li>4. تجهيز المحتوى النصي- والبصري بعد اختيار الاستراتيجية الاعلامية المناسبة</li> <li>5. إرسالها للمصمم</li> <li>6. المراجعة للتصاميم</li> <li>7. تجهيز خبر المبادرة والصور المستهدف نشرها</li> <li>8. الاعتماد الكامل من قبل المشرف العام لكامل المبادرة</li> <li>9. النشر والترويج على وسائل التواصل المختلفة للإدارة</li> <li>10. تزويد المركز الاعلامي بالجامعة والصحف الإخبارية بخبر المبادرة لزيادة النشر والترويج</li> <li>11. وضع المبادرة كاملة على الموقع الإلكتروني للإدارة</li> <li>12. بعد انتهاء الحملة يتم توثيق الأخبار المنشورة في الموقع الإلكتروني للإدارة</li> <li>13. مراقبة ردود الفعل للجماهير الداخلية والخارجية للإدارة</li> <li>14. الاغلاق</li> </ol>

## جدول رقم (4)

القسم / الوحدة: الاعلام الرقمي	
السياسة: التصوير الفوتوغرافي والفيديو غرافي	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - رئيس وحدة الاعلام الرقمي
النماذج المستخدمة	- توثيق تصوير
الإجراءات	أ) التقرير الميداني: 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 العلاقات العامة والاعلام 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 ب) تصوير storytelling: 1. اجتماع وحدة العلاقات العامة والاعلام 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 المشرف العام للتطوير 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 المشرف العام 11. النشر والترويج على وسائل التواصل المختلفة للإدارة ج) تصوير استلام فيديوهات المشاريع من الشركات المتعاقدة: 1. يتم التواصل مع الشركات المتعاقدة لاستلام نسخة فيديو احترافية للأعمال المنجزة بالجامعة



2. اجتماع فريق وحدة العلاقات العامة والاعلام وإعادة إخراج اللقطات
3. كتابة المحتوى المناسب لإبراز الإدارة بصورة اعلامية مميزة أمام المجتمع الجامعي
4. المراجعة واعتماد النسخة الأخيرة من الفيديو مع المشرف العام
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
10. كتابة نسخ من السيناريو الخاص بكل قسم لاختيار الأفضل
11. إرسال السيناريو للتسجيل الصوتي
12. إرسال السيناريو للتصميم الجرافيكي
13. استلام الموشن جرافيك ومراجعتة للتأكد من خلوه من الأخطاء
14. إرسال الموشن جرافيك للمشرف العام 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	
الخدمات التعليمية	المجال
- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - رئيس وحدة الاعلام الرقمي	المسؤولية
-	النماذج المستخدمة
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. يتم تزويد رئيس وحدة التقنية بالمحتوى المخصص لكل مبادرة للنشر على الموقع</li> <li>2. يتم استحداث بانرات جديدة لكل مبادرة ووضعها على الصفحة الرئيسية للموقع</li> <li>3. يتم استحداث تبويبات جديدة لوضع محتوى إثرائي عن الإدارة وإنجازاتها</li> <li>4. اعتماد المحتوى الغير خاص بالمبادرات من قبل المشرف العام على الإدارة للتطوير</li> <li>5. يتم صياغة الأخبار الجديدة عن الإدارة وإدراجها في الموقع</li> <li>6. يتم تغذية الموقع بالمحتوى المرئي من الصور أو سلسلة التقارير المصورة أو تقارير الأعمال الميدانية المخرجة من قبل الوحدة</li> <li>7. الاغلاق</li> </ol>	الإجراءات

## جدول رقم (6)

القسم / الوحدة: الاعلام الرقمي	
السياسة: رسائل البريد الإلكتروني للجماهير المستهدفة	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - رئيس وحدة الاعلام الرقمي
النماذج المستخدمة	-
الإجراءات	أ) الجمهور الداخلي: 1. يتم تحديد جدولة 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) الجمهور الخارجي: 1. يتم تحديد جدولة 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 المشرف العام على الإدارة للتطوير 5. النشر من خلال "راسل" ج) النشرة البريدية الشهرية للإدارة: 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 المشرف العام على الإدارة 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	- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - رئيس وحدة الاعلام الرقمي
النماذج المستخدمة	- نموذج طلب تصميم
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. يتم اعتماد جدولة تواريخ الأيام والمناسبات المهمة لدى الإدارة والمتابعة مع الجامعة</li> <li>2. اجتماع وحدة العلاقات العامة والاعلام لطرح الأفكار ومناقشتها في جلسة العصف الذهني</li> <li>3. اختيار أسهل وأكثر الطرق ذكاء في الترويج للمناسبة أو الحفل المطلوب</li> <li>4. تجهيز ملف متكامل يشتمل على: الهدف من المناسبة وتفعيلها- كيفية تفعيلها- اختيار الأساليب والقنوات المناسبة للترويج للحدث</li> <li>5. تجهيز شهادات الشكر والتقدير للمنسوبيين المستهدفين</li> <li>6. طرح الملف للاعتماد من قبل المشرف العام</li> <li>7. تجهيز المحتوى النصي والمرئي</li> <li>8. إرساله للتصميم</li> <li>9. المراجعة والتأكد من المعلومات</li> <li>10. توثيق الحدث بالصور</li> <li>11. اختيار أكثر الصور ملائمة للنشر. والمشاركة في وسائل التواصل المختلفة للإدارة</li> <li>12. الاغلاق</li> </ol>

## جدول رقم (8)

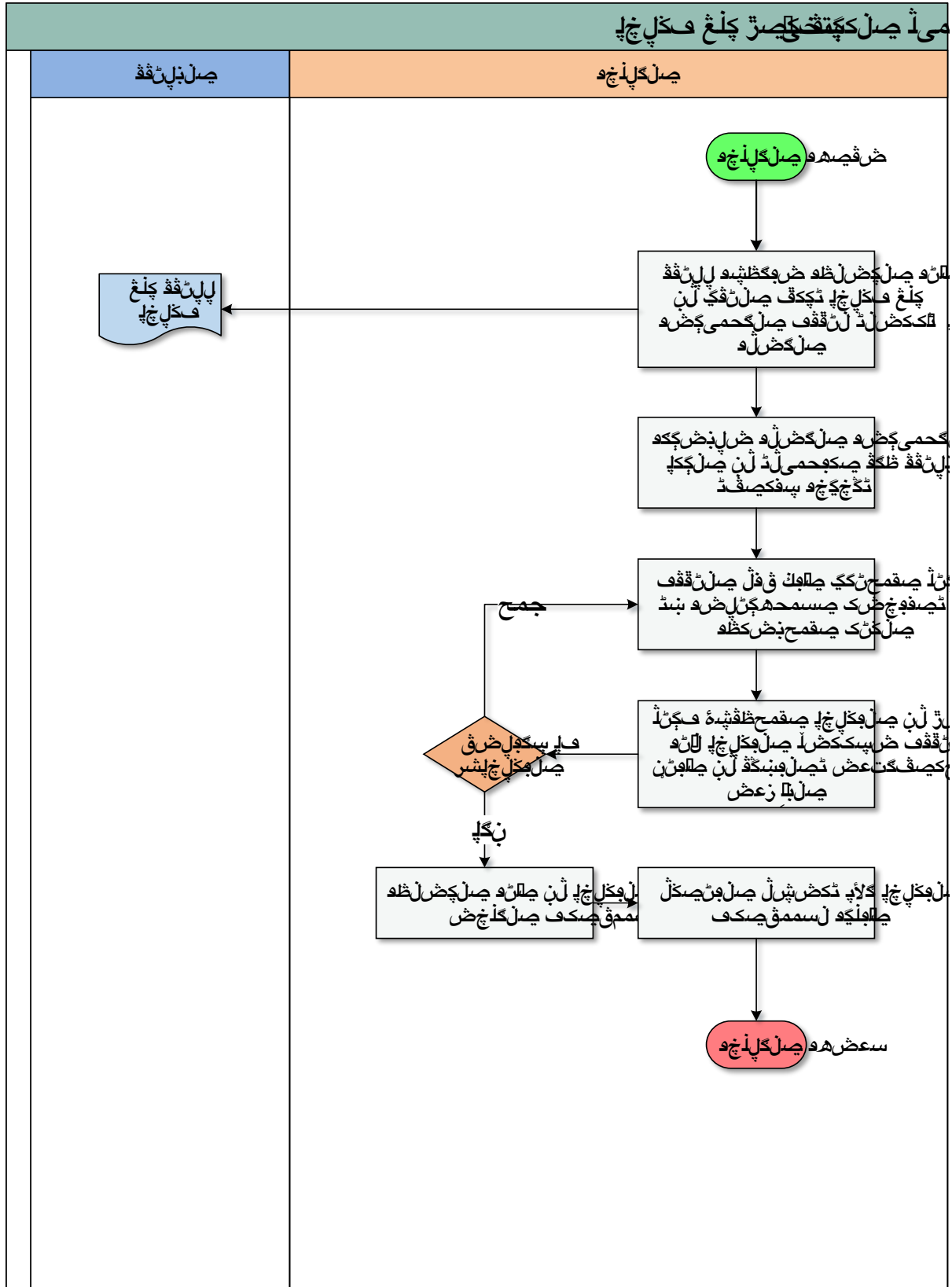
القسم / الوحدة: الاعلام الرقمي	
السياسة: إقامة ومشاركة ملتقى / ندوة أونلاين أو بث مباشر عبر يوتيوب	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - رئيس وحدة الاعلام الرقمي
النماذج المستخدمة	- نموذج طلب تصميم
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. إقامة ملتقى أو بث مباشر</li> <li>2. تحديد موضوع الندوة أو الملتقى</li> <li>3. التواصل الرسمي مع الشخصيات وضيوف اللقاء</li> <li>4. تجهيز ملف متكامل يشتمل على الشخصيات المستهدفة للإلقاء والعرض والجهات المشاركة من داخل أو خارج الجامعة</li> <li>5. اعتماد المحتوى لكل شخصية</li> <li>6. تجهيز العرض لخروجه بصورة موحدة تبعا للهوية البصرية الخاصة بالإدارة</li> <li>7. اعتماد برنامج الملتقى بالأوقات</li> <li>8. تجهيز التصاميم المطلوبة في حال وجودها</li> <li>9. اعتماد الملتقى - الندوة كاملة من قبل المشرف العام</li> <li>10. النشر والترويج للإعلان المستهدف</li> <li>11. مراقبة ردود الفعل لمعرفة اتجاهات الجمهور</li> <li>12. مشاركة في ملتقى تعريفى</li> <li>13. تجهيز الملف التعريفى للإدارة</li> <li>14. اعتماد الملف التعريفى من قبل المشرف العام على الإدارة للتطوير</li> <li>15. تجهيز المحتوى النصي والمرئى للإدارة</li> <li>16. إرسال التصاميم المطلوبة للمصمم ومراجعتها</li> <li>17. تجهيز عرض لإنجازات الإدارة وأعمالها</li> <li>18. الاعتماد من قبل المشرف العام</li> <li>19. اختيار الشخصية التي تعرف عن الإدارة (المشرف العام أو من ينوب عنه)</li> <li>20. توثيق اللقاء بصور</li> <li>21. اختيار أفضل الصور للنشر والتداول على وسائل تواصل الإدارة</li> <li>22. مراقبة التفاعلات الاجتماعية</li> <li>23. الاغلاق</li> </ol>



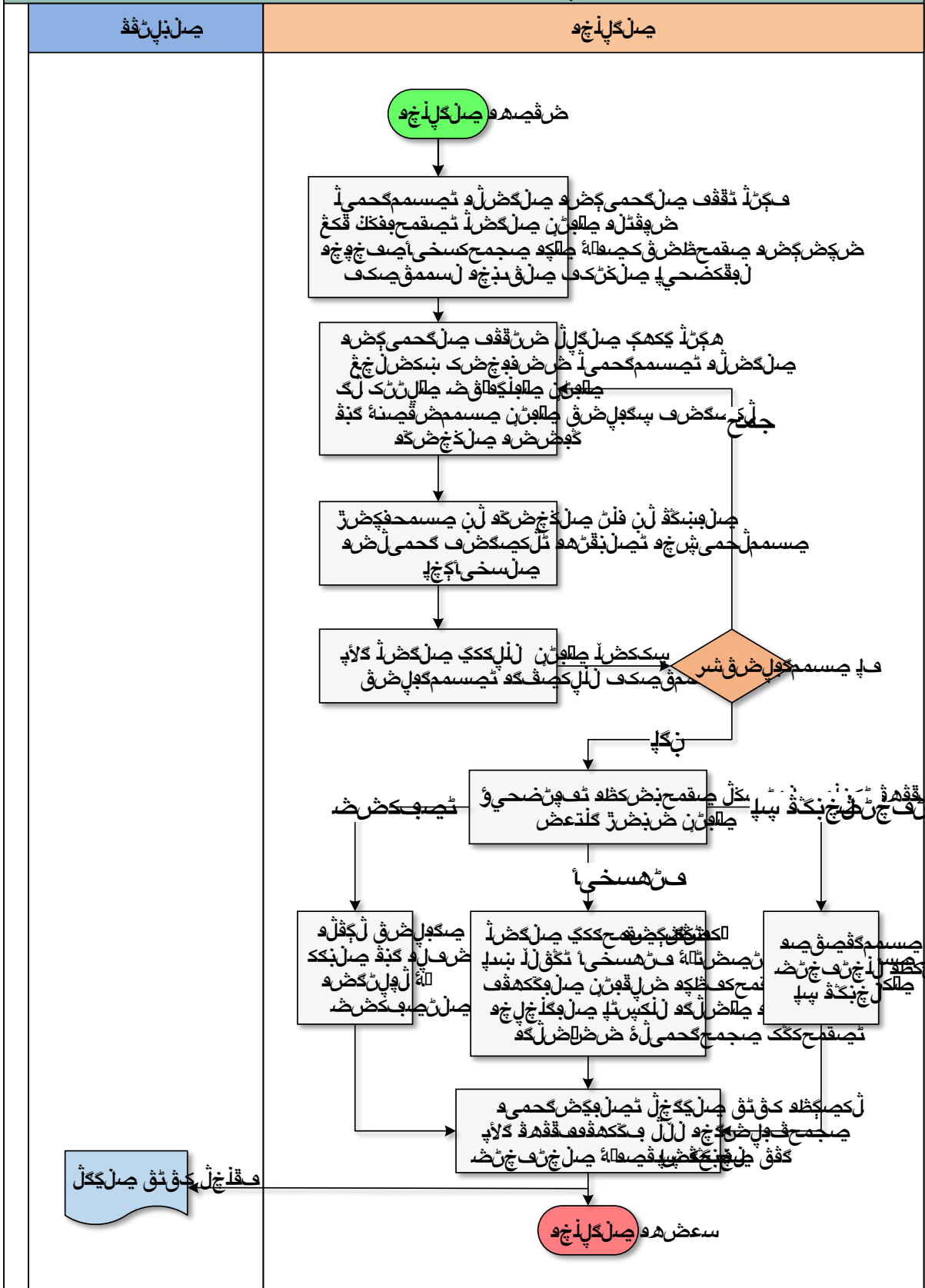
## جدول رقم (9)

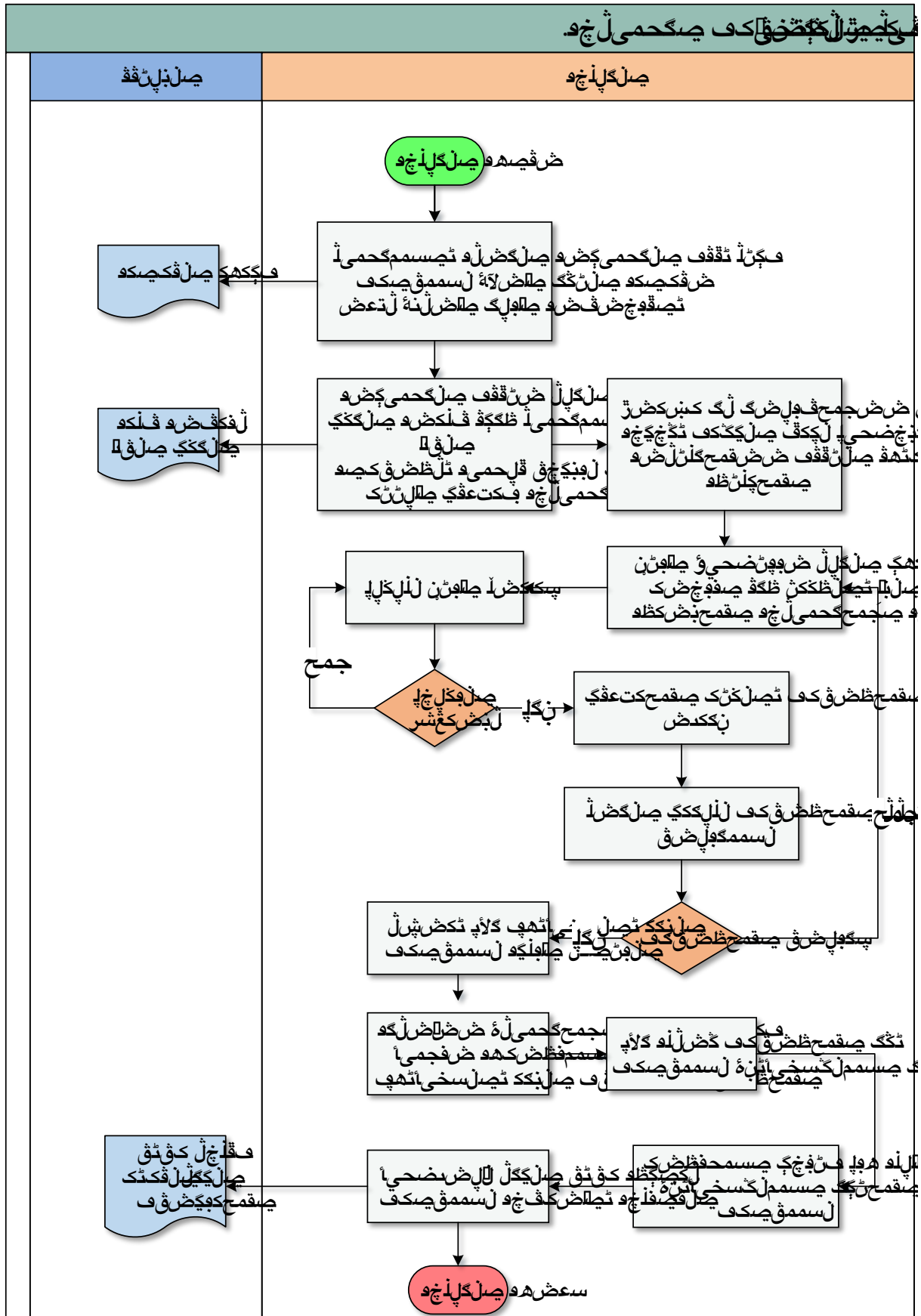
القسم / الوحدة: الاعلام الرقمي	
السياسة: عمليات استطلاع الرأي واستبانات قياس الأداء	
الخدمات التعليمية	المجال
- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - رئيس وحدة الاعلام الرقمي	المسؤولية
-	النماذج المستخدمة
1. تحديد الأقسام المستهدفة من إجراء القياس 2. الاجتماع مع وحدة العلاقات العامة والاعلام للاستزادة بالمعلومات المشمولة بالأرقام والإحصاءات الشهرية 3. تجهيز نموذج استبانة قياس أداء وأسئلة استطلاع رأي 4. عرضها للمناقشة والتداول مع وحدة العلاقات العامة والاعلام 5. مراجعتها من قبل المشرف العام لوضع التعديلات 6. الاعتماد من قبل المشرف العام 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	الإجراءات

4.3- توضيح المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بوحدة الاعلام الرقمي:



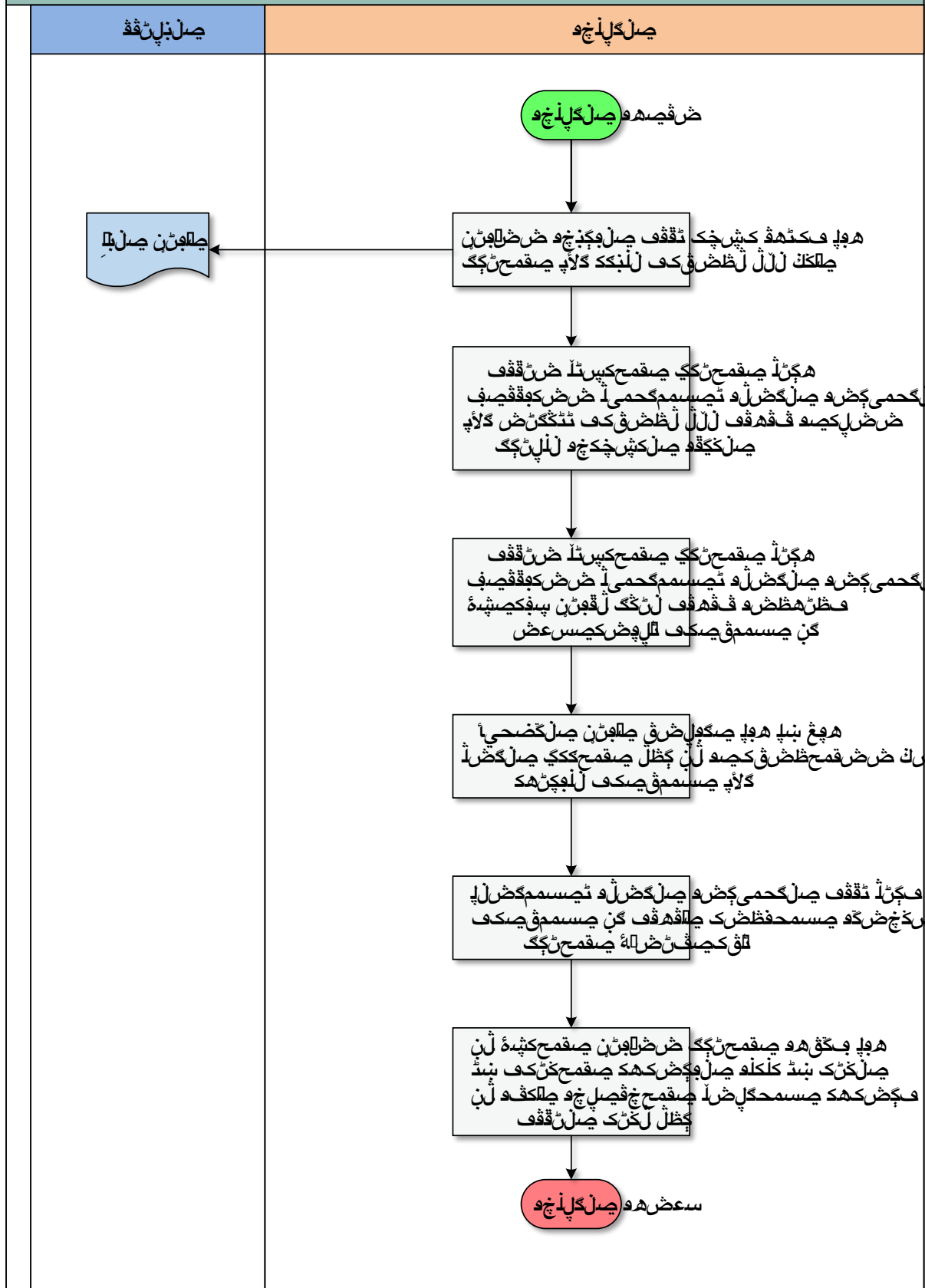
بعض ضلوع كقوتل وبل صكل صلجم قلوب ضلوع ل سممق هسك هسفعل كضل خچ بكة هسلوك چنض



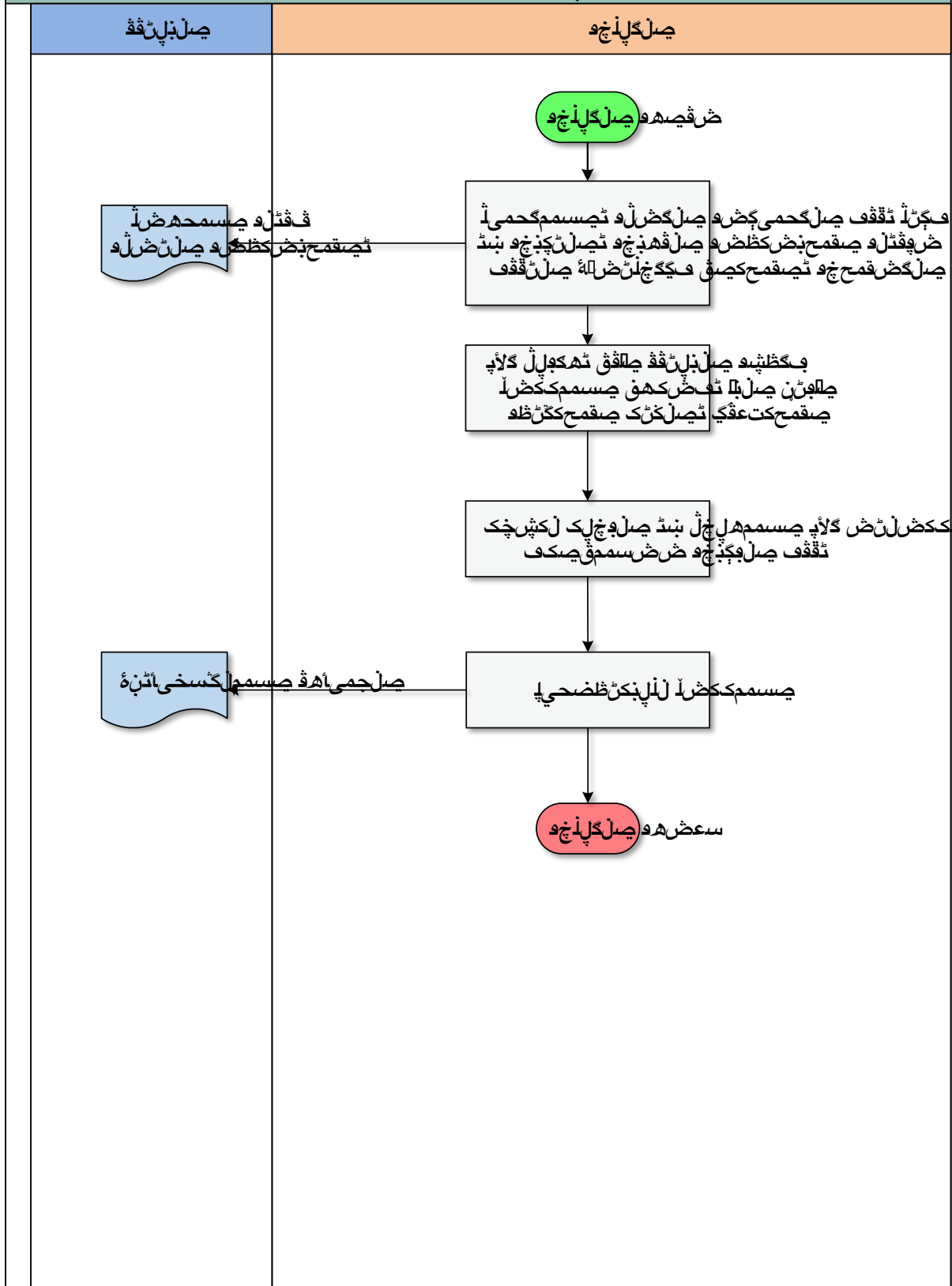




نظرة عامة في إجراءات فحص طلبات تعيين أعضاء هيئة التدريس في كليات التربية والعلوم التطبيقية.

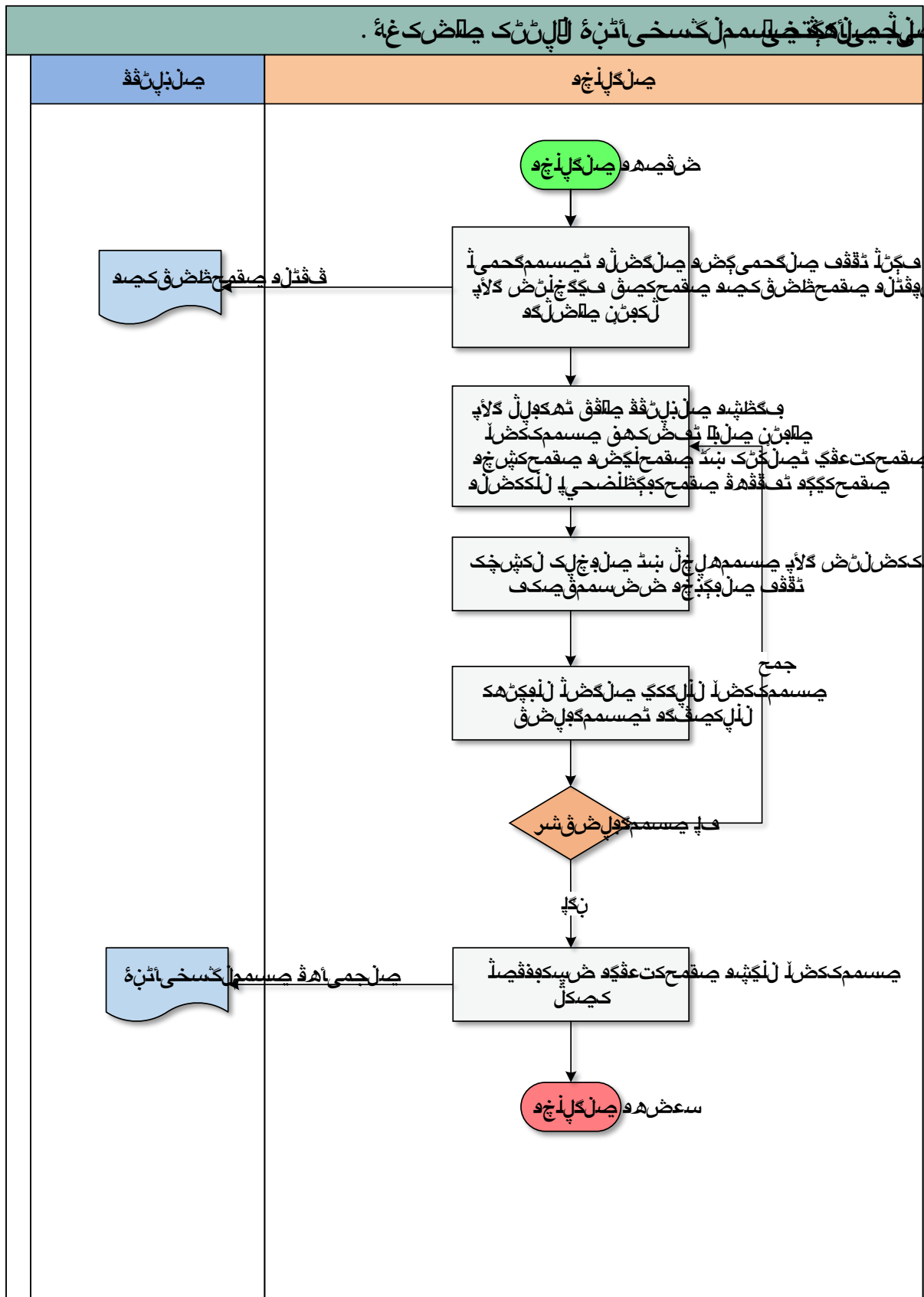


### نظامية انكشاف تعليمي للمدرسة كسخرى ائنه لال لرك صيل قيفلأه .



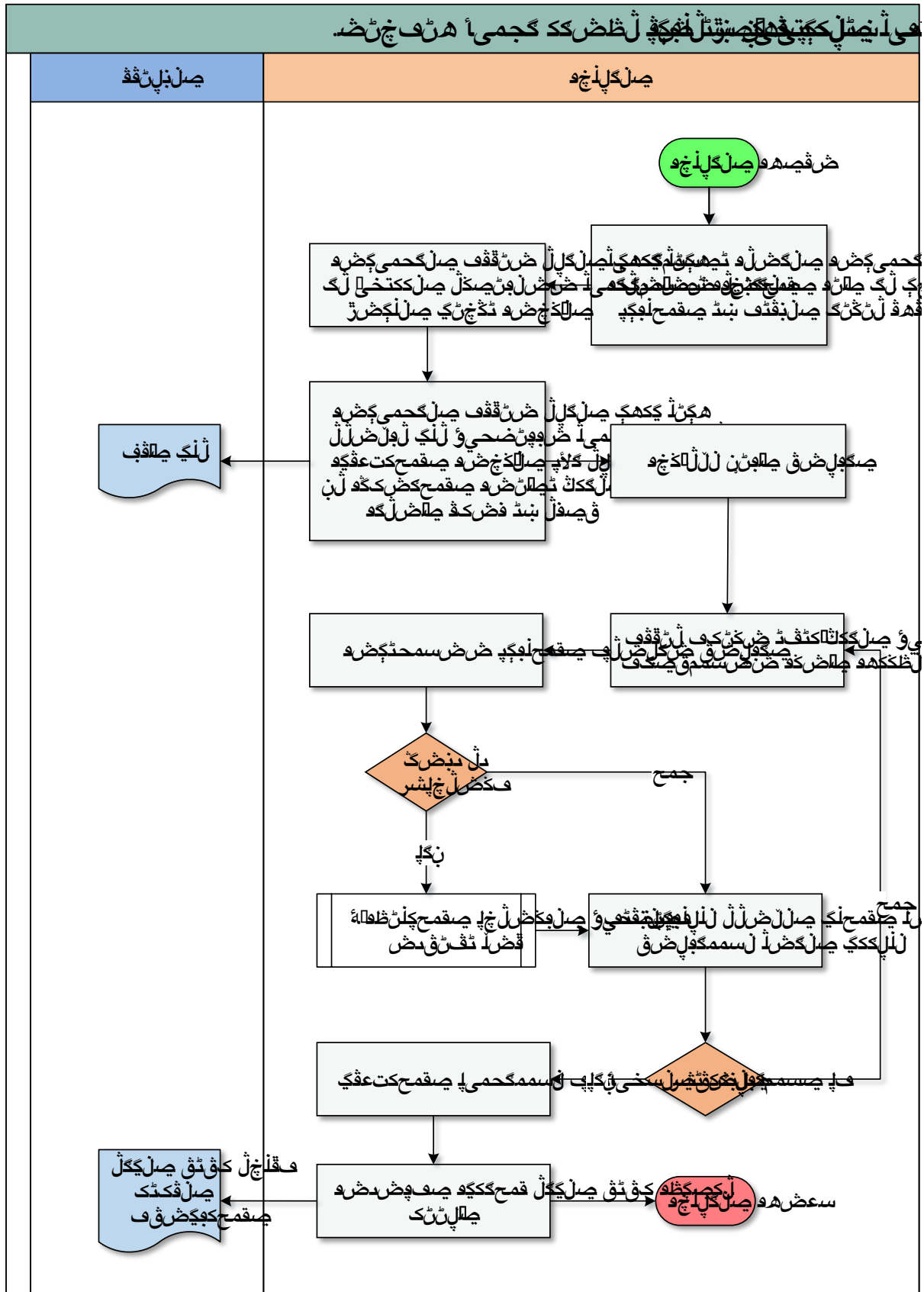


عملية تقييم أداء المعلمين كسرخى أئنه لائل نك جلاض كغه .

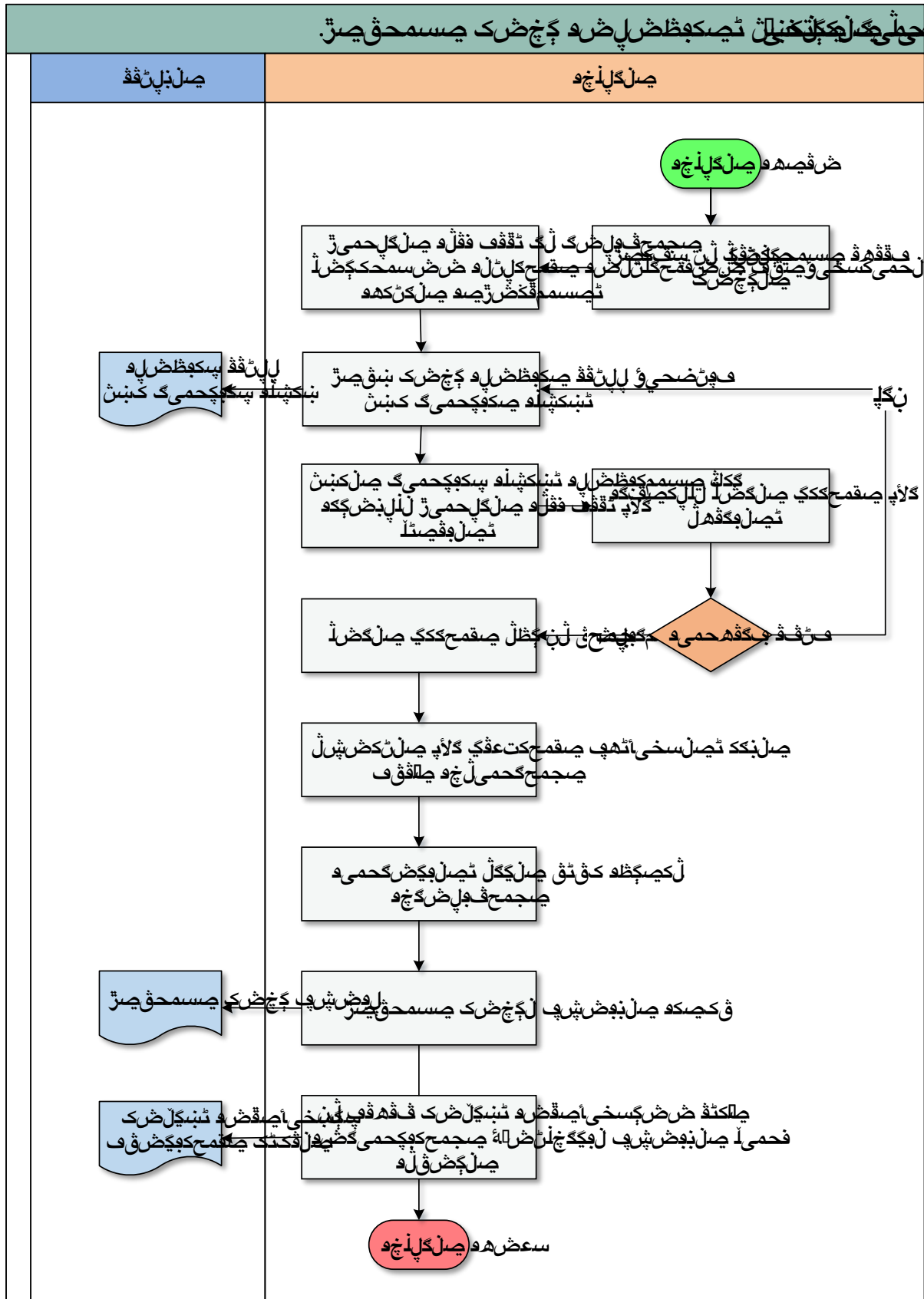








جھلی گ لہجگن کنیان ٹیکووظض لہض و کچض ک یسمحق یتر





5- الوثائق والسجلات:

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



### 3. الشؤون الإدارية بشطر الطالبات:

P-Fe-02	الرقم:	إجراءات الشؤون الإدارية بشطر الطالبات	اسم الإجراء:
20/03/2022	التاريخ:	إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى	الإدارة:

1- الهدف:  
1.1 يهدف هذا الإجراء إلى شرح خطوات ومراحل العمل التي يقوم بها الشؤون الإدارية بشطر الطالبات.

2- التعاريف:  
2.1 لا يوجد.

3- المسؤوليات:  
3.1 المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية  
3.2 مساعدة المشرف العام لشطر الطالبات

4- العملية:  
4.1 يقوم شطر الطالبات بعدة مهام رئيسية تشمل:  
4.1.1 الاشراف على إعداد الخطابات للجهات ذات العلاقة مع شطر الطالبات  
4.1.2 متابعة تنفيذ مهام قسم الشؤون الإدارية  
4.1.3 متابعة برنامج الاتصالات الإدارية " مسار " واتمام المعاملات الواردة والصادرة  
4.1.4 إدارة حضور وانصراف الموظفين

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

## جدول رقم (1)

القسم / الوحدة: شطر الطالبات	
<b>السياسة: الاشراف على إعداد الخطابات للجهات ذات العلاقة مع شطر الطالبات</b>	
المجال	عمليات شطر الطالبات
المسؤولية	- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - مساعدة المشرف العام لشطر الطالبات
النماذج المستخدمة	- نماذج الخطابات
الإجراءات	1. إعداد الخطابات للجهات المعنية بالجامعة ممثلة في الشؤون الإدارية-ج 2. ارسال الخطابات للجهة 3. استلام الخطابات الواردة منهم 4. الرد على الخطابات الواردة 5. تزويد الشؤون الإدارية بشطر الطالبات بنسخة للحفظ 6. أرشفة وحفظ الخطابات 7. الاغلاق

## جدول رقم (2)

القسم / الوحدة: شطر الطالبات	
<b>السياسة: متابعة تنفيذ مهام قسم الشؤون الإدارية</b>	
المجال	عمليات شطر الطالبات
المسؤولية	- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - مساعدة المشرف العام لشطر الطالبات
النماذج المستخدمة	- طلب إجازة - طلب استئذان - نقل عهدة داخلي - محضر اجتماعات - طلب تقرير طبي
الإجراءات	1. اعداد وانشاء القوائم الخاصة بالأعمال 2. توزيع المهام على الأقسام والوحدات 3. البدء في تنفيذ المهام من الأقسام والوحدات 4. متابعة تنفيذ المهام 5. طلب التقارير اليومية بتنفيذ المهام 6. اعتماد التقارير 7. أرشفة التقارير وحفظها 8. الاغلاق

### جدول رقم (3)

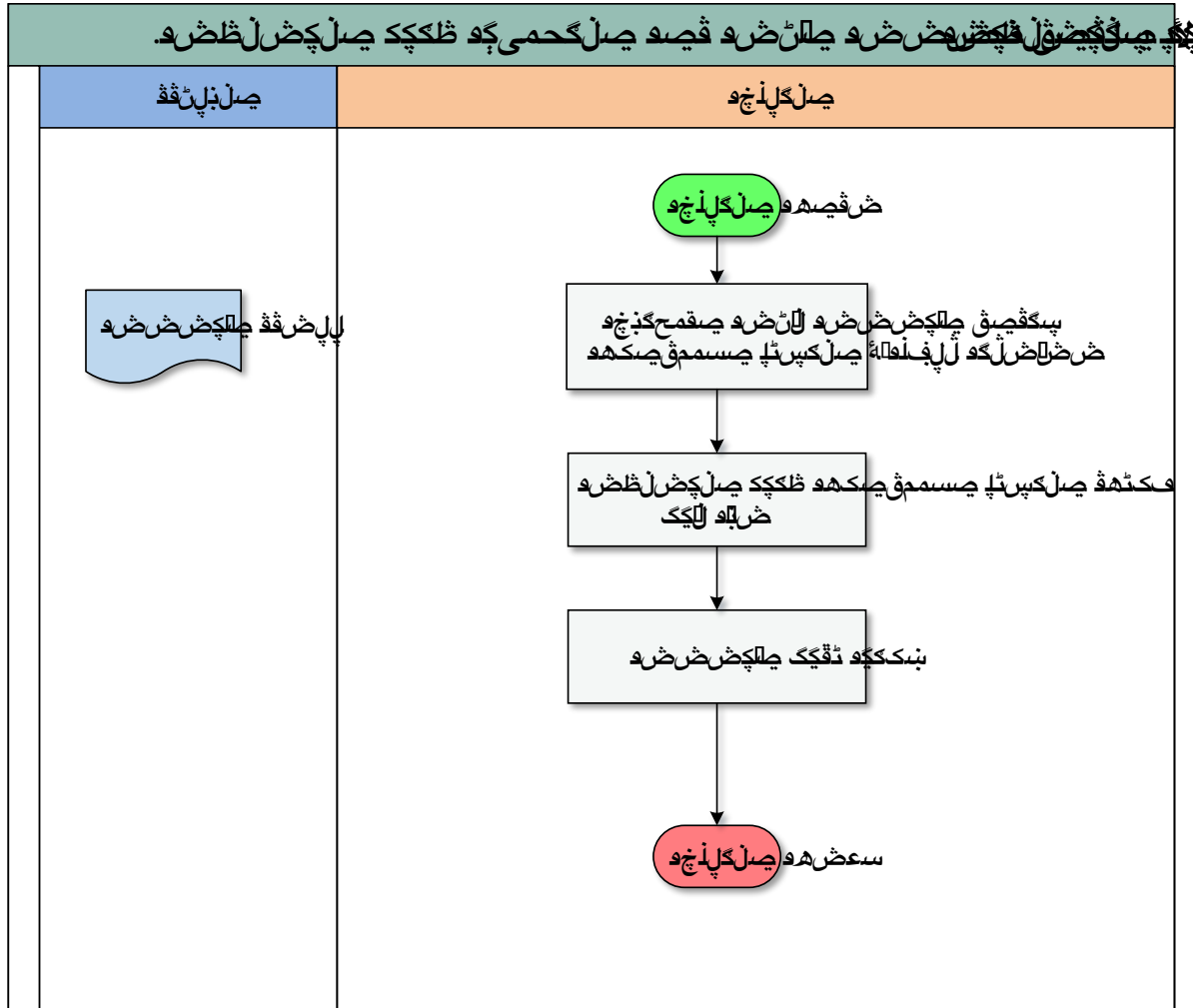
القسم / الوحدة: شطر الطالبات	
السياسة: متابعة برنامج الاتصالات الإدارية " مسار" واطمام المعاملات الواردة والصادرة	
المجال	عمليات شطر الطالبات
المسؤولية	- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - مساعدة المشرف العام لشطر الطالبات
النماذج المستخدمة	- شاشة برنامج مسار
الإجراءات	<p>أ) المعاملات الواردة :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. استلام المعاملة</li> <li>2. طباعة تذكرة إحالة وتوضع على المعاملة</li> <li>3. عرض المعاملة على مساعدة المشرف العام لشطر الطالبات</li> <li>4. إعادة المعاملة للموظفة لإحالتها إلكترونياً حسب التوجيه</li> <li>5. التوقيع بالاستلام</li> <li>6. تسليم المعاملات الورقية للأقسام المعنية وحفظ نسخة منها</li> <li>7. التوقيع بالاستلام</li> <li>8. إغلاق المعاملة</li> </ol> <p>ب) المعاملات الصادرة :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. إحالة المعاملة إلكترونياً من الأقسام الداخلية إلى قسم الشؤون الإدارية</li> <li>2. إرفاق خطاب الرد مع المعاملة</li> <li>3. تصدير المعاملة</li> <li>4. الربط مع المعاملة السابقة في حال وجود رقم جديد</li> <li>5. حفظ أصل المعاملة الورقية بملف الصادر في الشؤون الإدارية</li> <li>6. طباعة ورقة استلام من برنامج مسار</li> <li>7. أرشفة الأوراق وحفظها</li> <li>8. إغلاق المعاملة</li> </ol>

## جدول رقم (4)

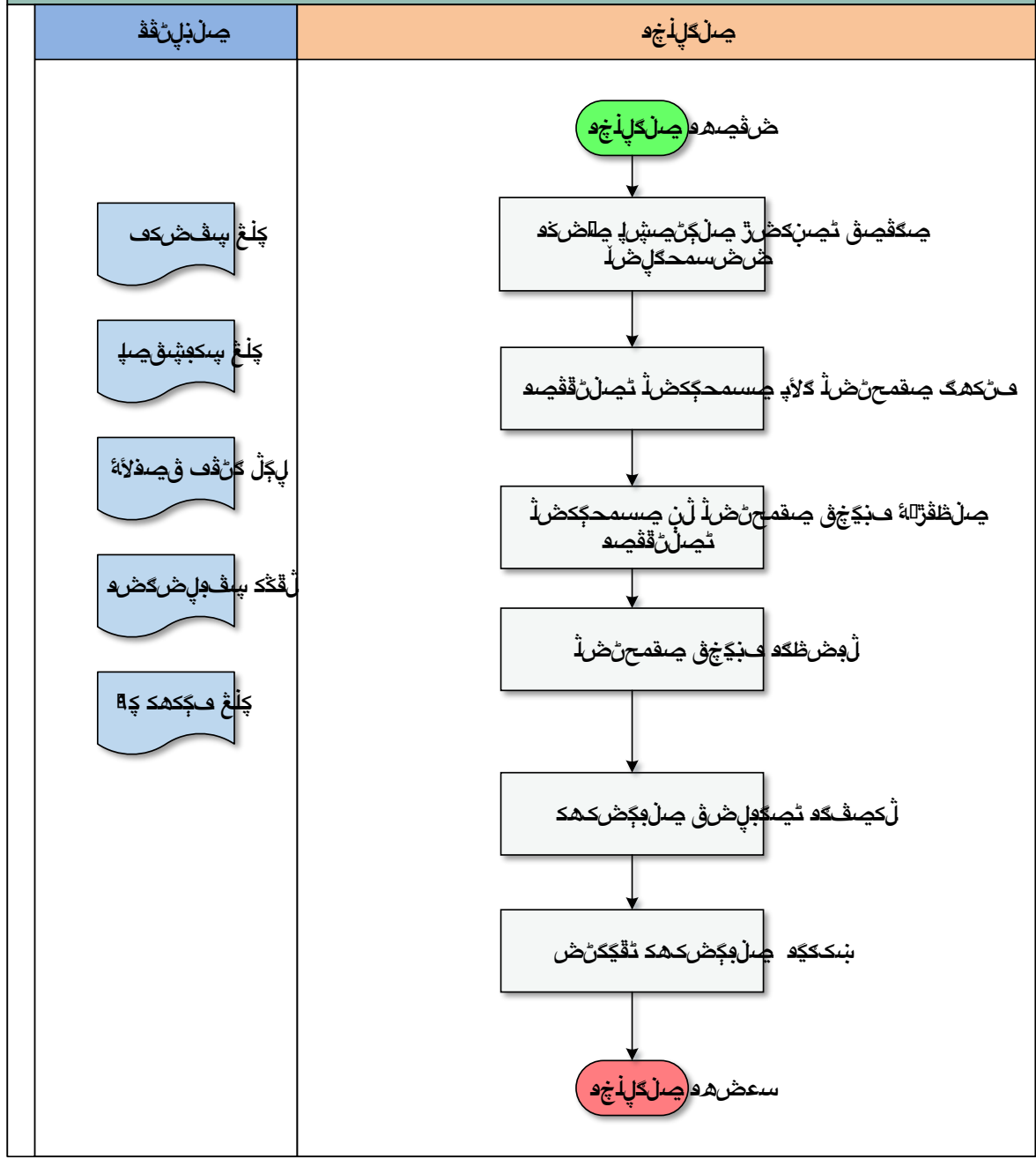
القسم / الوحدة: شطر الطالبات	
السياسة: إدارة حضور وانصراف الموظفين	
المجال	عمليات شطر الطالبات
المسؤولية	- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - مساعدة المشرف العام لشطر الطالبات
النماذج المستخدمة	- حضور وانصراف منسوبات الادارة - تقرير حضور وانصراف المنسوبات العام - ملخص تقرير شهري
الإجراءات	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 تكرار 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



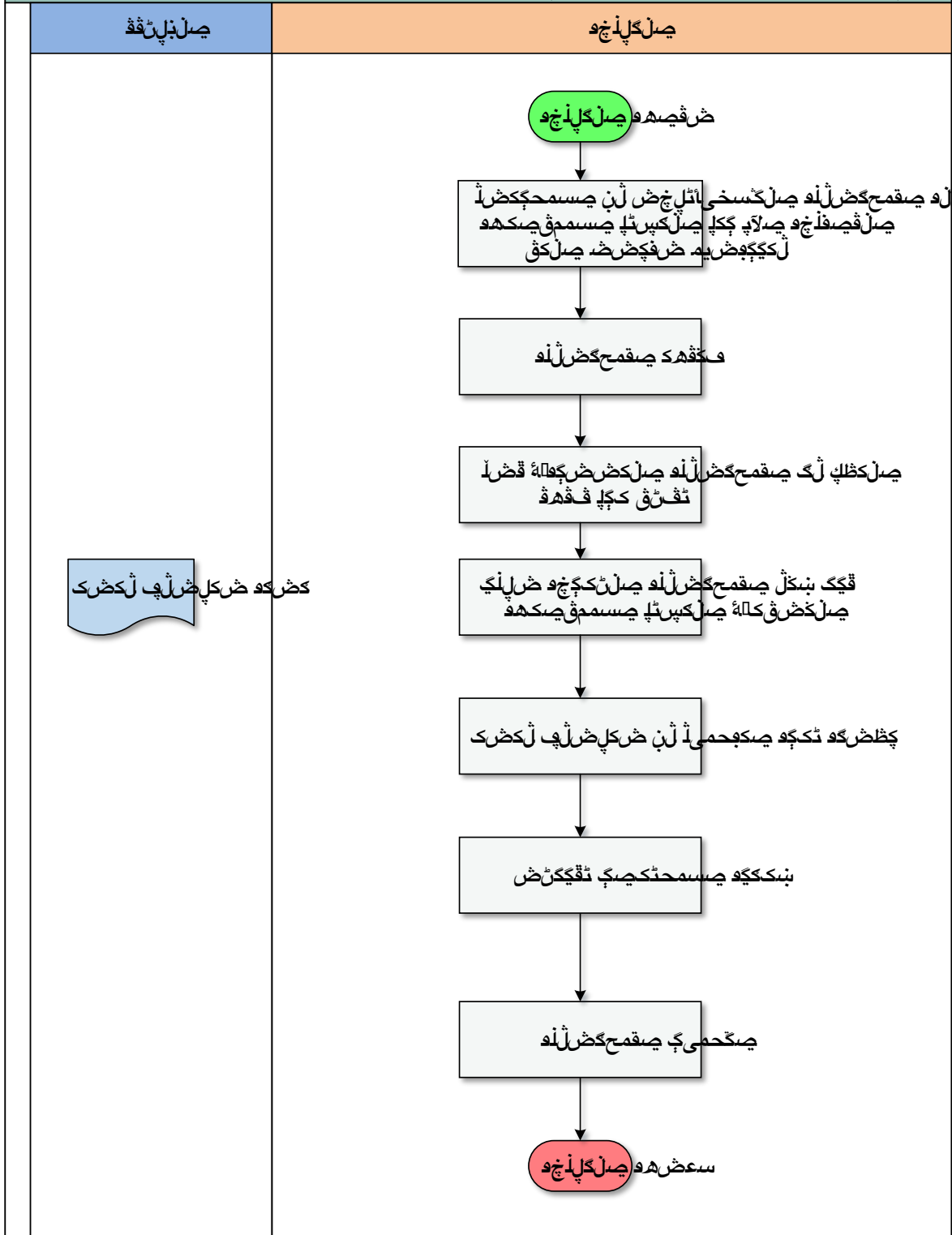
4.3 توضيح المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بالشؤون الإدارية لشطر الطالبات:



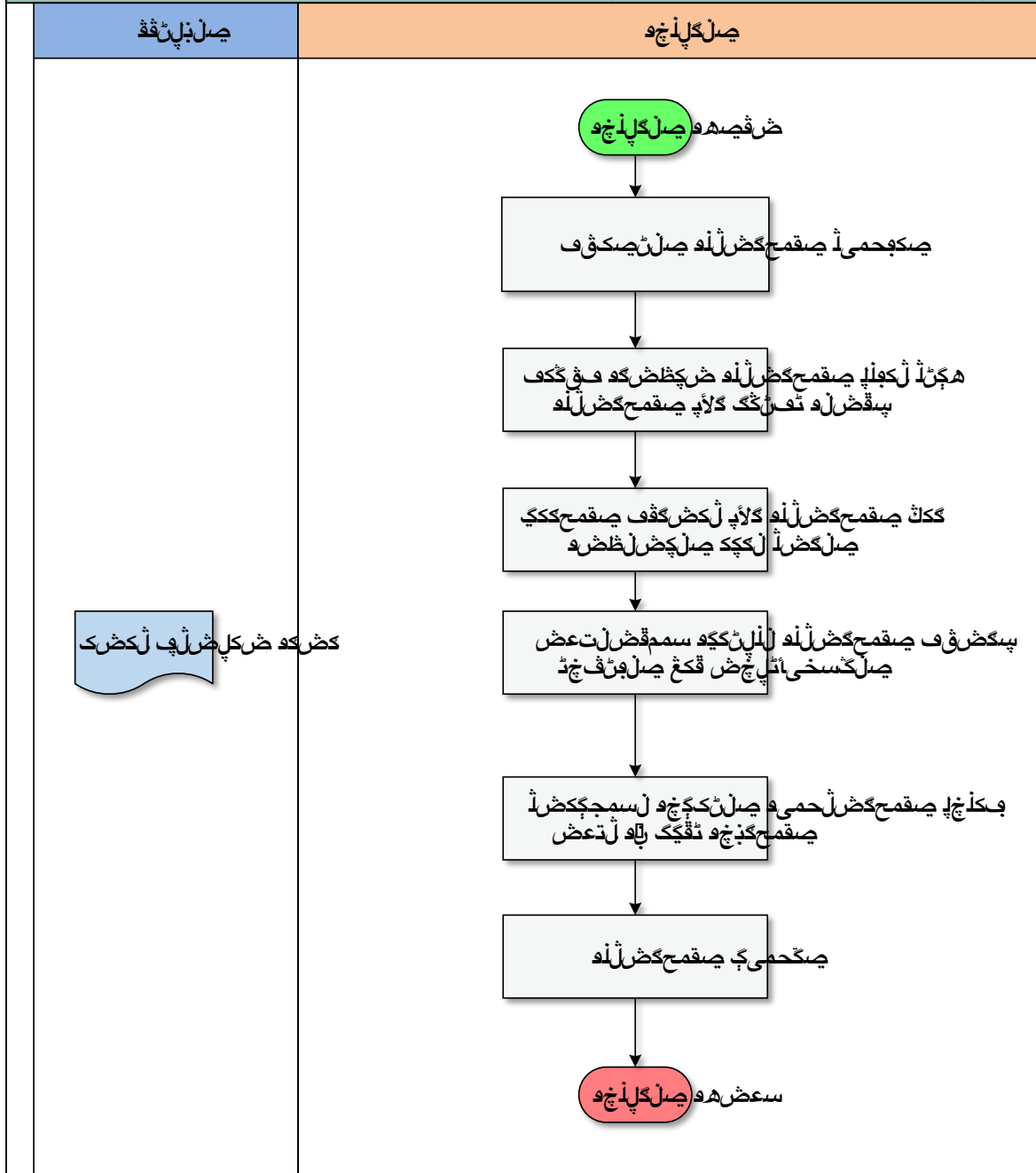
تعليمية كوشون كوشون كوشون لئ ضئ ككلا لئل كسئلا لئ سمئق لئ كءء



پکښي کلي پخښل اوظايزو جمع و کښو جمع په پيلو شو او نوي قهغه او کښل کمي و ميل کښو کف .



پکشی کل پښتونخوا ضلعو د ژمنه د پلي شونو د پيغامونو د کونډو کومې د پيلن پيکوف .



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



الإدارة العامة  
للخدمات التعليمية

AL-QADISIYAH UNIVERSITY

Gate 1

جامعة القادسية

# التطوير

## التطوير:

### 1. وحدة تقنية المعلومات

P-IT-02	الرقم:	إجراءات وحدة تقنية المعلومات	اسم الإجراء:
20/03/2022	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:

- 1.1 نائب المشرف العام للتطوير
- 1.2 رئيس وحدة تقنية المعلومات.
- 1.3 المشرف العام على إدارة الخدمات التعليمية
- 1.4 رئيس قسم الفصول الدراسية

#### 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 تحديث المنظومة الأكاديمية.
  - 4.1.4 النشر على الموقع الرسمي (رفع خبر/رفع صفحة)
  - 4.1.5 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	- نائب المشرف العام للتطوير - 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 المصرح لهم بالوصول لخدمة التذاكر 2. يتم توزيع الصلاحيات للموظفين المذكورين في القائمة 3. في حال رحل أحد المنسوبين 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	- نائب المشرف العام للتطوير - 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 نائب المشرف العام للتطوير ومناقشته للاعتماد 3. في حالة الاعتماد يتم تصميم النموذج وربطه بخدمة التذاكر أو المسيرات وتوزيع الصلاحيات الخاصة به للأطراف المعنية.



### جدول رقم (3)

القسم / الوحدة: تقنية المعلومات	
السياسة: تحديث المنظومة الأكاديمية	
الخدمات التعليمية	المجال
<ul style="list-style-type: none"> <li>- نائب المشرف العام للتطوير</li> <li>- رئيس وحدة تقنية المعلومات</li> <li>- المشرف العام على إدارة الخدمات التعليمية</li> <li>- رئيس قسم الفصول الدراسية</li> </ul>	المسؤولية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- نموذج اعتماد التحديثات في المنظومة الأكاديمية</li> </ul>	النماذج المستخدمة
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ترفع الجهة المستفيدة اعتماد المدخلات أو التغييرات الجديدة على الغرف (الفصول، المعامل إلخ) من قبل عميد عمادة القبول والتسجيل والمشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية</li> <li>2. بعد رفع الاعتماد تقوم وحدة تقنية المعلومات بإدخال/تحديث البيانات الجديدة على المنظومة الأكاديمية.</li> <li>3. الإغلاق</li> </ol>	الإجراءات

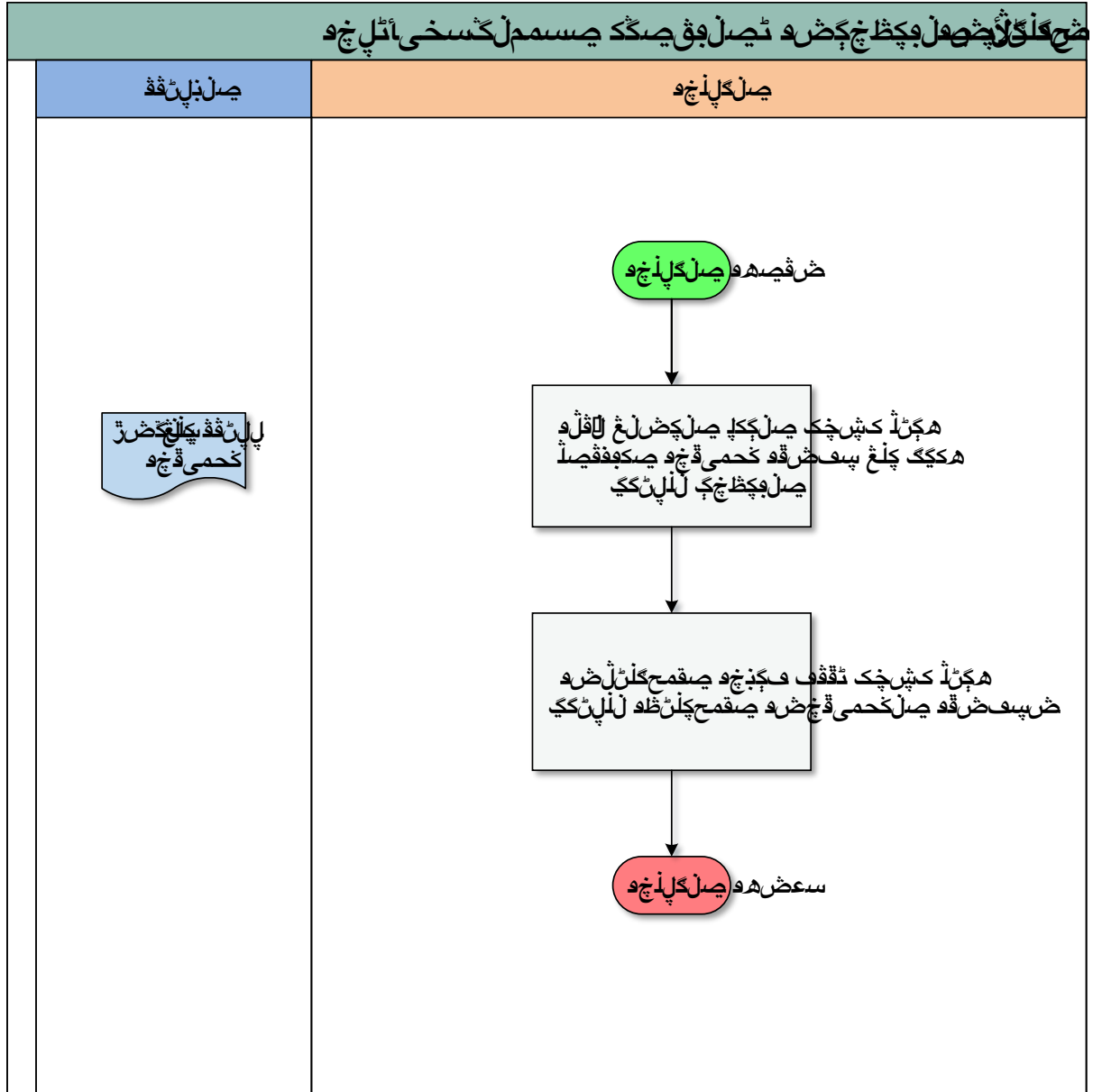
## جدول رقم (4)

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

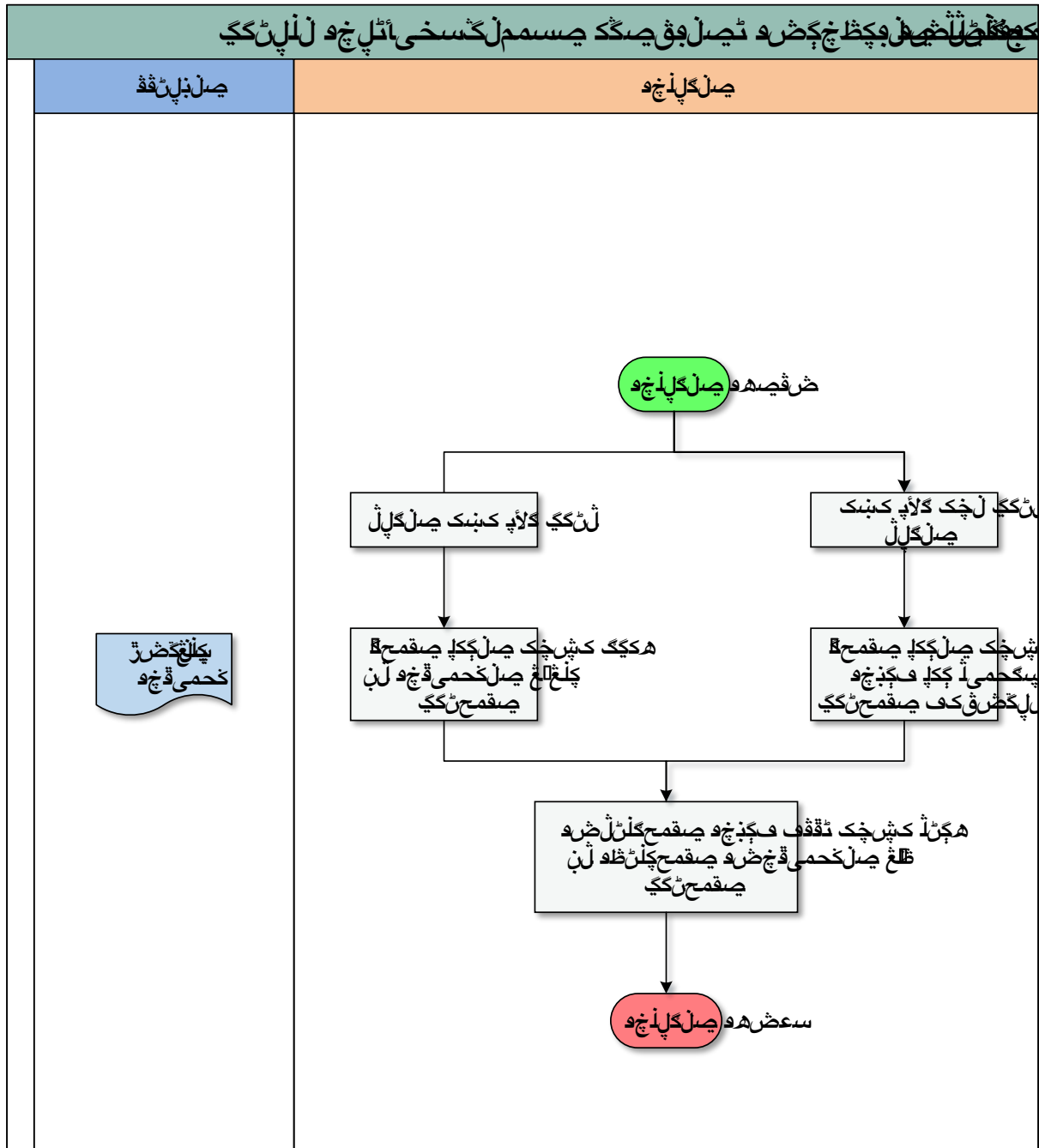
## جدول رقم (5)

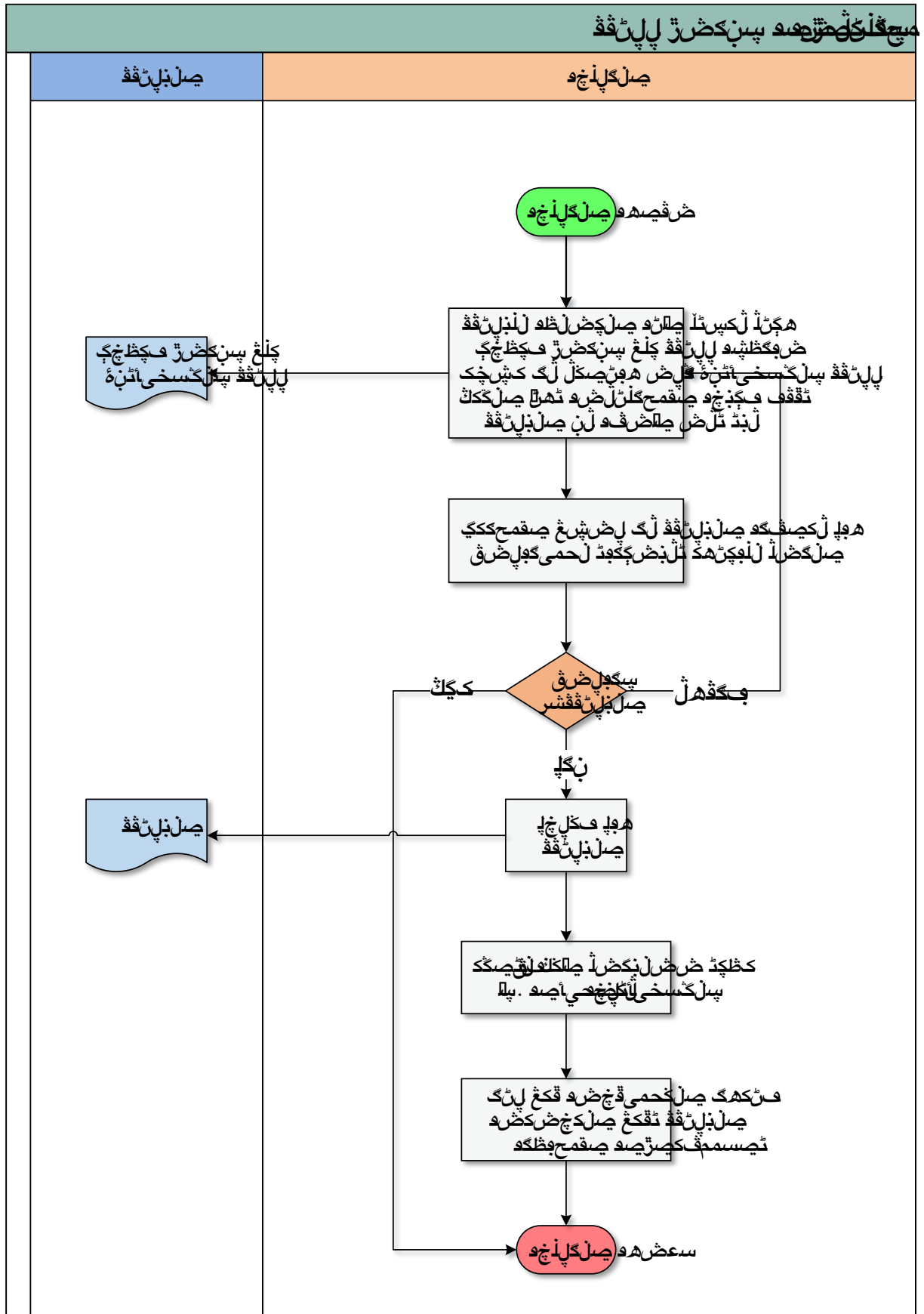
القسم / الوحدة: تقنية المعلومات	
السياسة: تطوير تطبيق	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- نائب المشرف العام للتطوير - رئيس وحدة تقنية المعلومات
النماذج المستخدمة	- نموذج اختبار توافق البرنامج مع متطلبات المستخدم - نموذج طلب تطبيق أو تذكرة الاللكترونية
الإجراءات	1. تقديم مقترح تطبيق 2. الاجتماع مع أصحاب 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 توضیح المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بوحدة تقنية المعلومات:

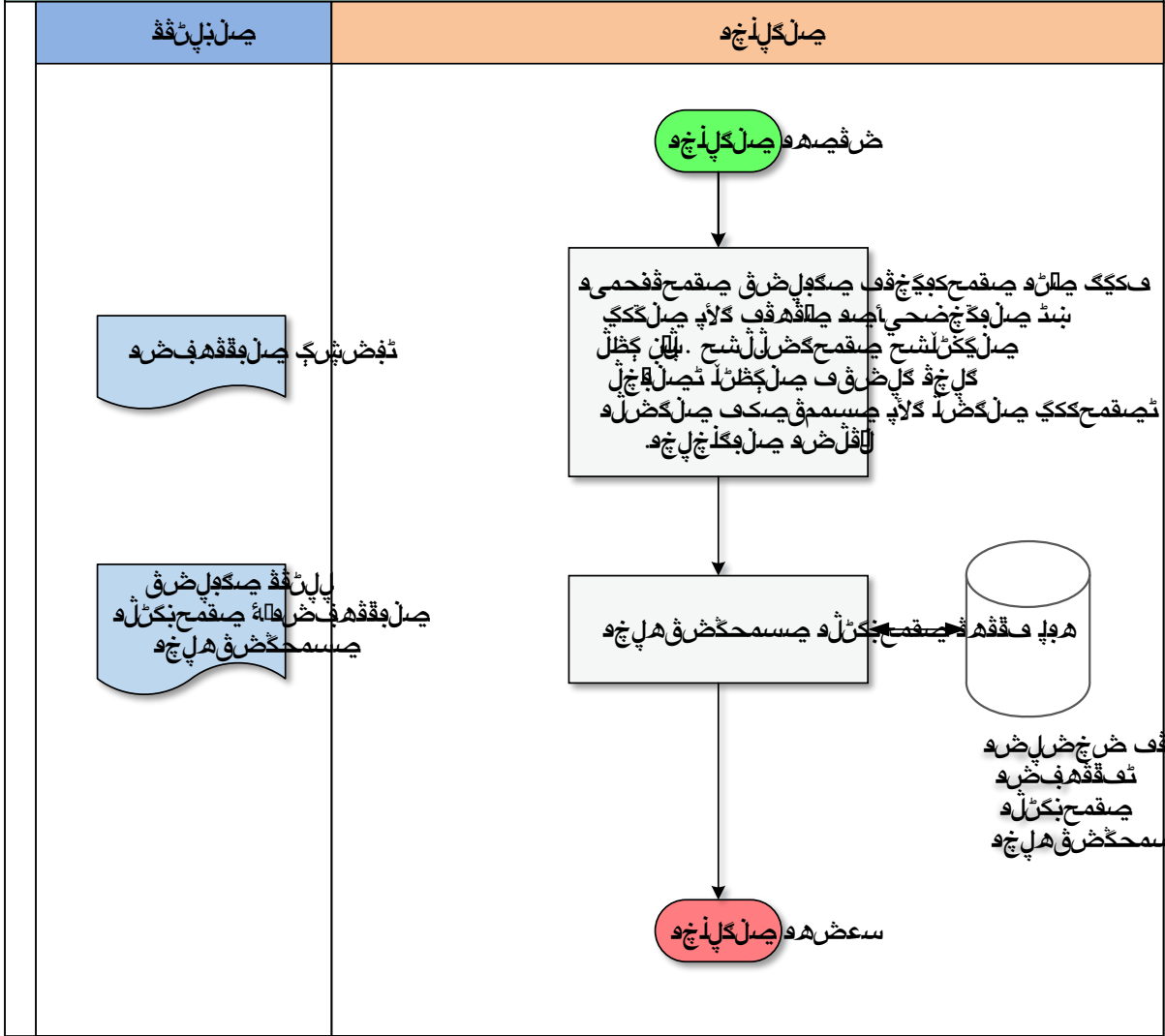


كيفية اختيار أعضاء مجلس إدارة الجمعية الخيرية وصحة العمل في الجمعية الخيرية



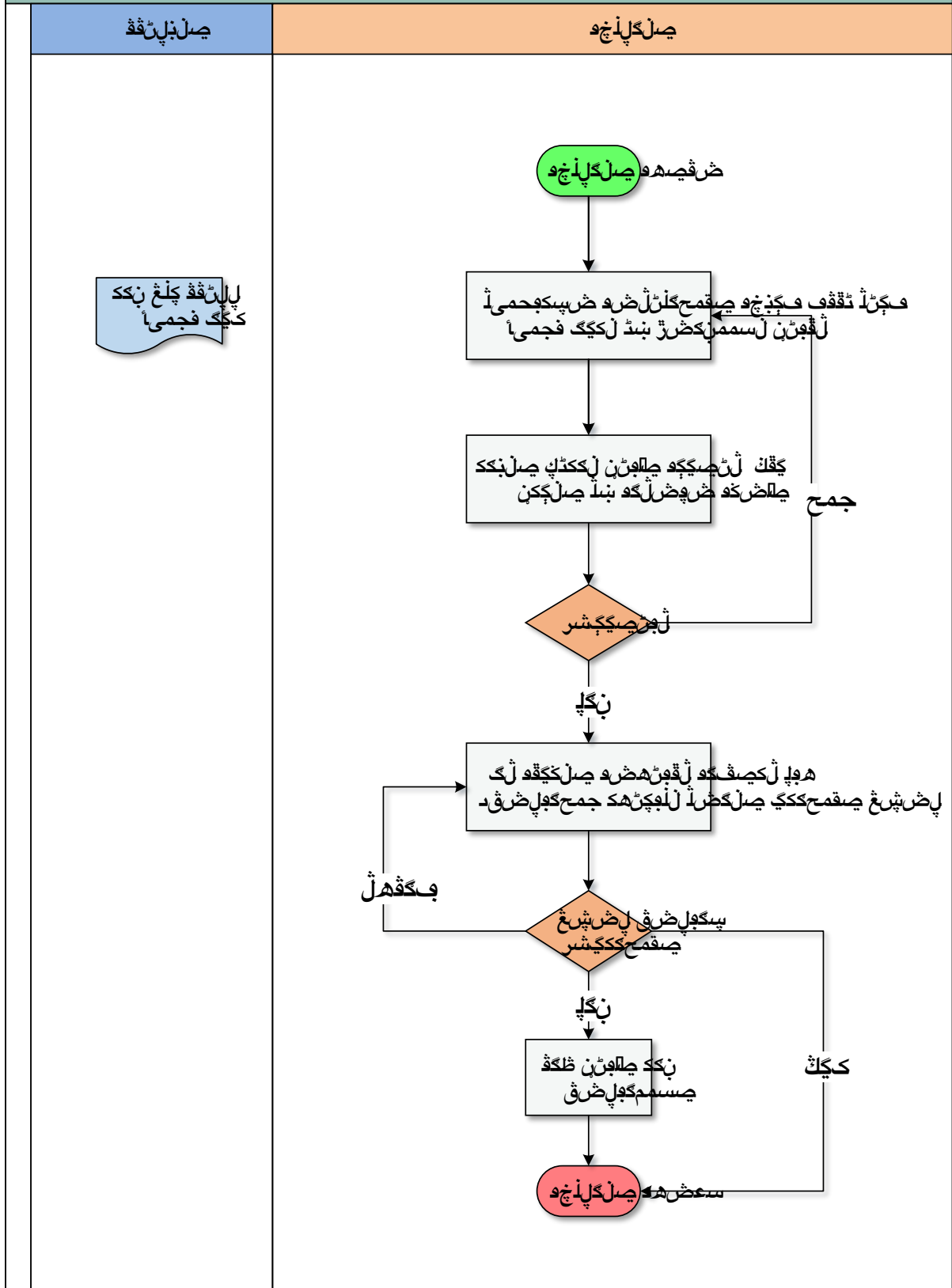


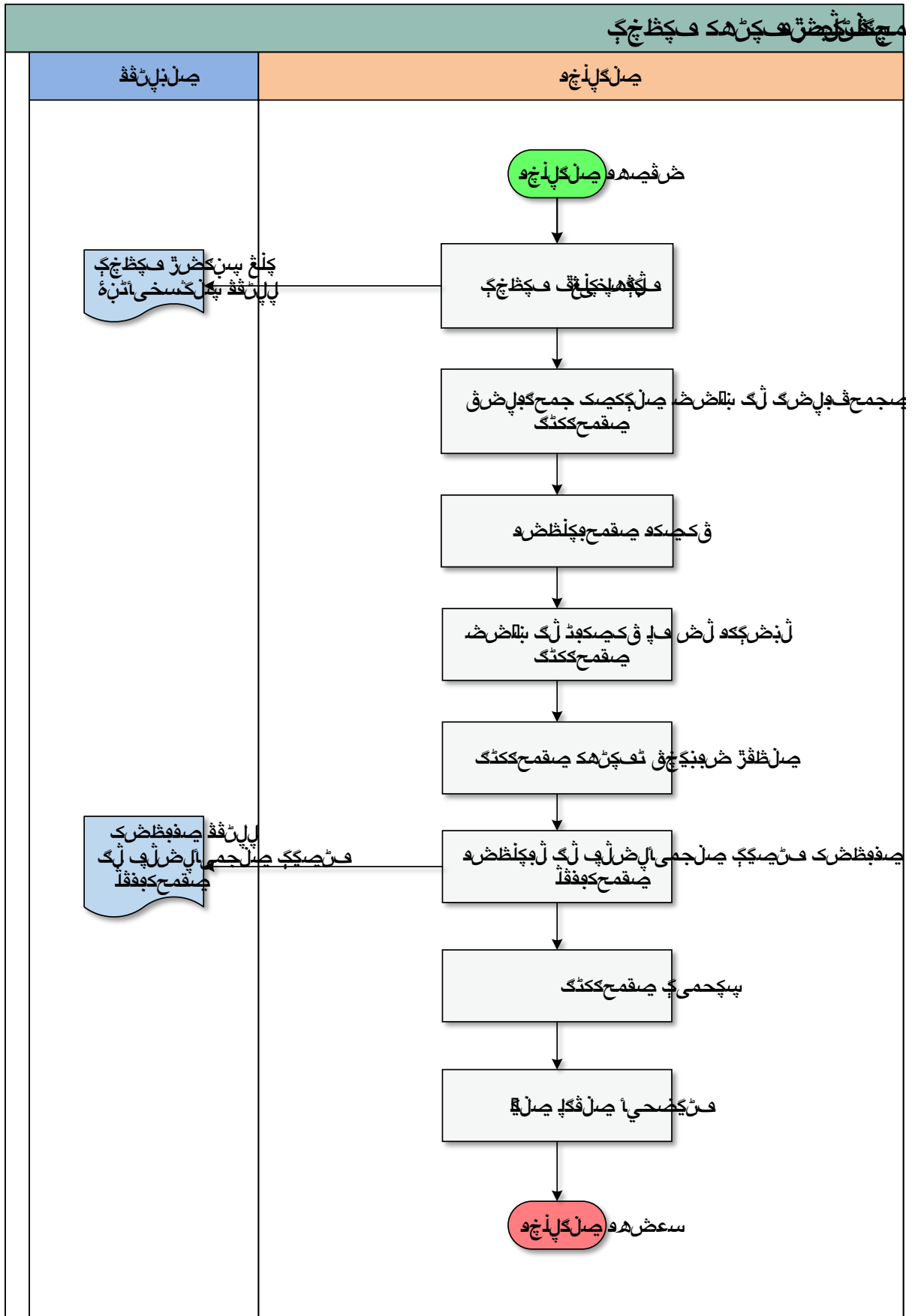
### هېچ گڼن لاس ته د پرمخ نېکول د جسم گڼن د هر لاس ته چاره





فحص كواليتي تعليمي بنائين كيك فجميا گلاپ يصفمحن كيك







## 5- الوثائق والسجلات:

نموذج إلكتروني	نموذج طلب/ إلغاء صلاحية	5.1
نموذج إلكتروني	نموذج طلب تطبيق أو تذكرة الالكترونية	5.2
-	نموذج اعتماد التحديثات في المنظومة الأكاديمية	5.3
نموذج إلكتروني	نموذج طلب نشر/ رفع خبر	5.4
F-IT-01	نموذج اختبار توافق البرنامج مع متطلبات المستخدم	5.5



## 2. وحدة التدريب

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

1- الهدف:  
1.1 يهدف هذا الإجراء إلى شرح خطوات ومراحل العمل التي تقوم بها وحدة التدريب.

2- التعاريف:  
2.1 لا يوجد.

3- المسؤوليات:  
3.1 نائب المشرف العام للتطوير  
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: طلب دورة تدريبية خارجي	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- نائب المشرف العام للتطوير - 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 والاغلاق

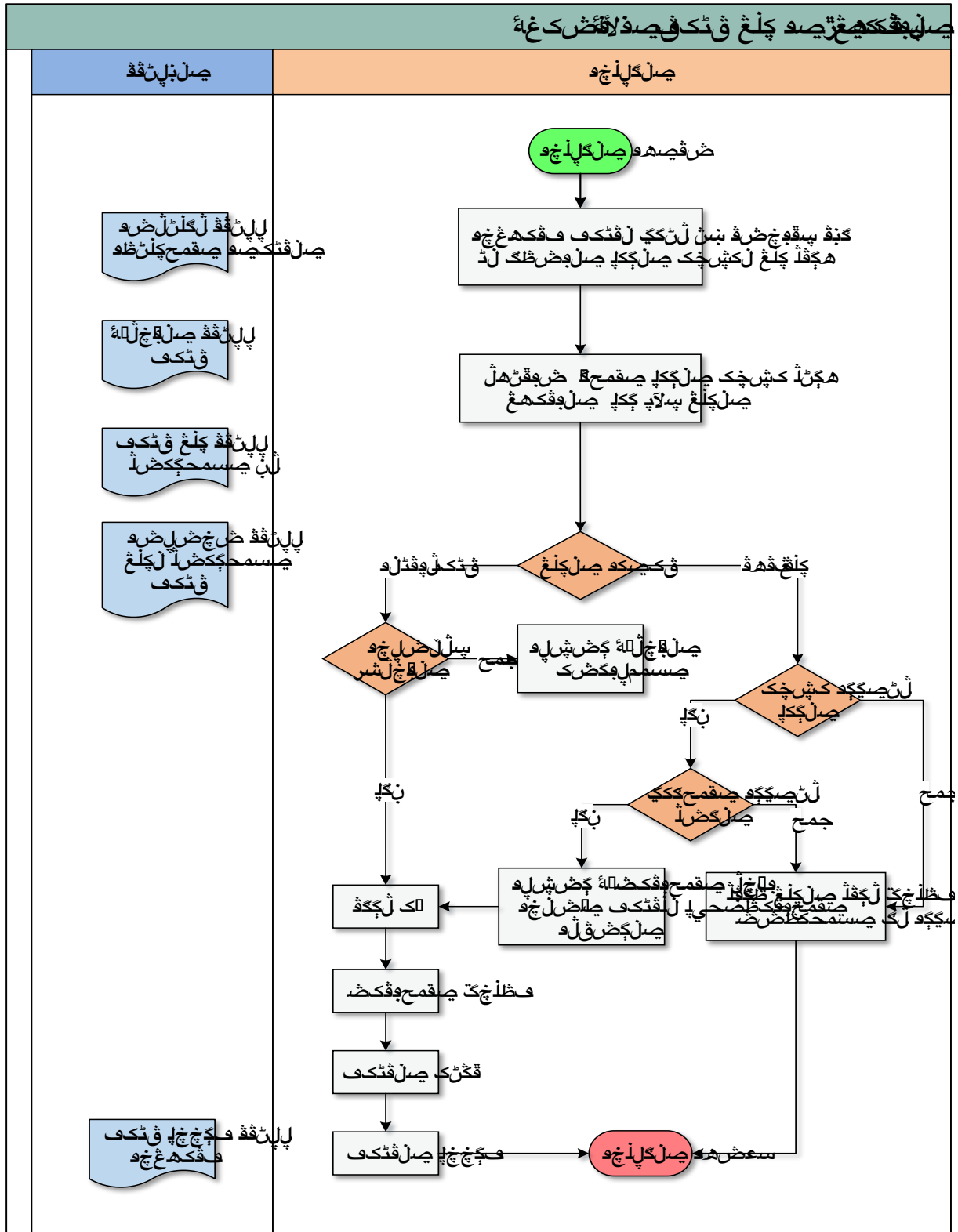
## جدول رقم (2)

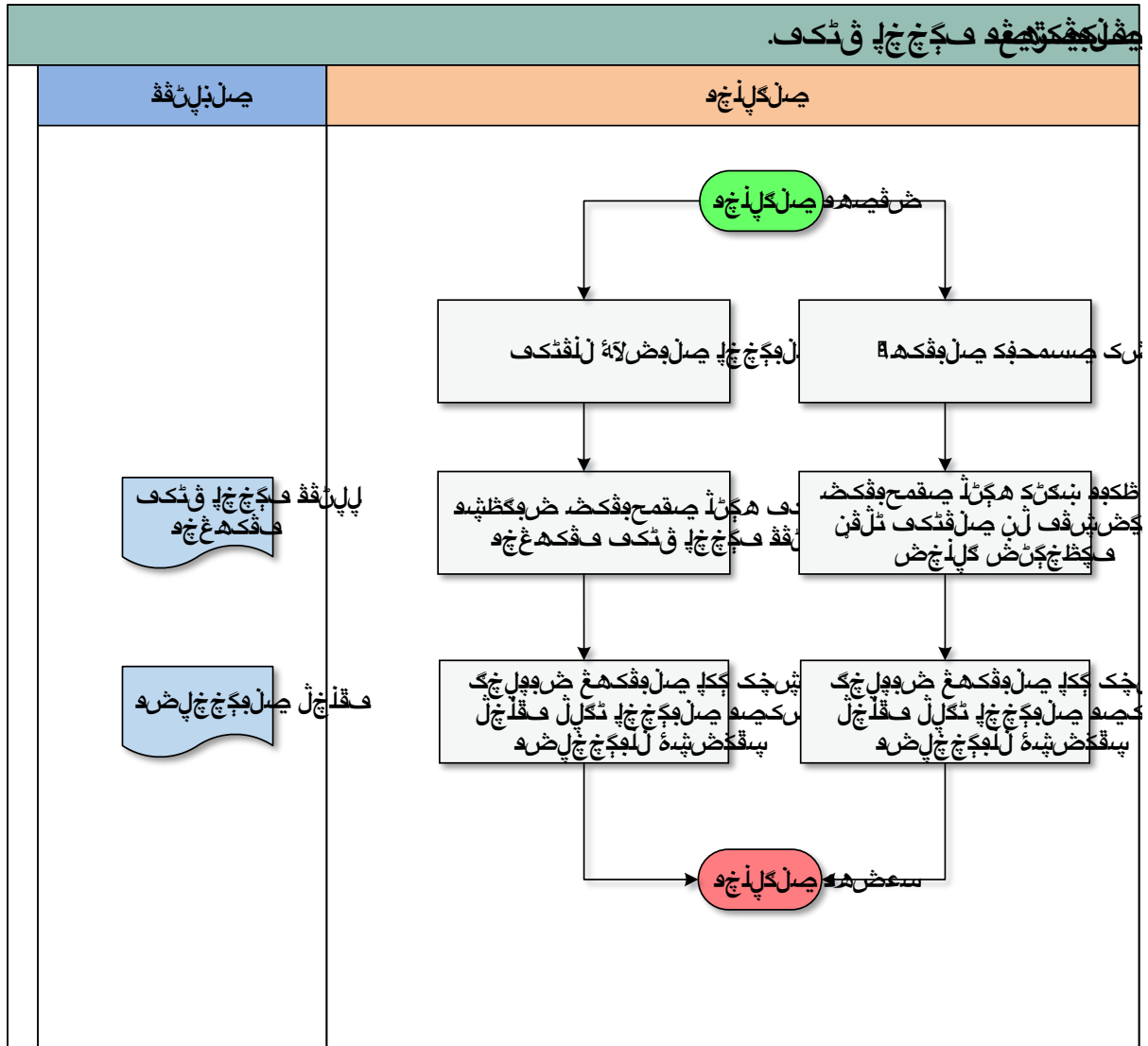
القسم / الوحدة: التدريب	
السياسة: طلب دورة تدريبية داخلي	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- نائب المشرف العام للتطوير - رئيس وحدة التدريب
النماذج المستخدمة	- نموذج طلب دورة من الأقسام - نموذج بيانات الأقسام لطلب دورة - نموذج التسجيل في دورة
الإجراءات	1. دراسة الطلب 2. موافقة رئيس القسم في حال الرفض 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	
<b>السياسة: تقييم الدورات التدريبية</b>	
الخدمات التعليمية	المجال
- نائب المشرف العام للتطوير - رئيس وحدة التدريب	المسؤولية
- نموذج تقييم دورة تدريبية	النماذج المستخدمة
التقييم التالي للدورة	الإجراءات
1. بعد انتهاء الدورة يقوم المتدرب بتعبئة نموذج تقييم دورة تدريبية	
2. يقوم رئيس وحدة التدريب بتجميع إستمارات التقييم وعمل تحليل إحصائي للتقييمات	
3. بعد الدورة بستة أشهر يقوم المتدرب بتقييم الفائدة من الدورة ومدى تطبيقها عمليا	
4. يقوم رئيس وحدة التدريب بتجميع إستمارات التقييم وعمل تحليل إحصائي للتقييمات	
5. الاغلاق	

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





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

### 3. وحدة الجودة

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

#### 1- الهدف:

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

#### 2- التعاريف:

2.1 لا يوجد.

#### 3- المسؤوليات:

3.1 نائب المشرف العام للتطوير

3.2 رئيس وحدة الجودة

#### 4- العملية:

4.1 تقوم وحدة الجودة بعدة مهام رئيسية تشمل:

2.1.1 متابعة تنفيذ مبادرات الخطة الاستراتيجية مع الأقسام والوحدات بالإدارة

2.1.2 تطوير سياسات وإجراءات العمل في جميع إدارات وأقسام ووحدات الإدارة العامة للخدمات التعليمية

2.1.3 تطوير وثائق وسجلات الإدارات والأقسام والوحدات بالإدارة العامة للخدمات التعليمية

2.1.4 متابعة تحقيق الموظفين لأهداف الدورة السنوية للأداء الوظيفي

2.1.5 تنفيذ أعمال التدقيق الداخلي لنظام الجودة ورفع تقارير نتائج التدقيق

2.1.6 المراجعة المستمرة لإجراءات عمليات الأقسام والوحدات والعمل على إعادة بناء العمليات

2.1.7 المراجعة المستمرة لوثائق وسجلات الإدارات والأقسام والوحدات بالإدارة والعمل على أتمتها

4.2 توضح الجداول التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بوحدة الجودة:



## جدول رقم (1)

القسم / الوحدة: الجودة	
<b>السياسة: متابعة تنفيذ مبادرات الخطة الاستراتيجية مع الأقسام والوحدات بالإدارة</b>	
الخدمات التعليمية	المجال
- نائب المشرف العام للتطوير - رئيس وحدة الجودة	المسؤولية
- نموذج متابعة نسب إنجاز مبادرات الخطة الاستراتيجية. - تقارير إنجازات مبادرات الخطة الاستراتيجية.	النماذج المستخدمة
1. تحديد المبادرات الخاصة بكل قسم ووحدة 2. إعداد جدول خاص بنسب تحقيق المبادرات شهرياً لكل قسم ووحدة 3. تسليم الأقسام والوحدات الجداول لتعبئتها شهرياً بما تم إنجازه 4. استلام جداول المتابعة التي تم تعبئتها من كل قسم- ووحدة نهاية كل شهر 5. تفريغ البيانات التي تم جمعها من الأقسام والوحدات في نموذج اكسل 6. رفع تقرير لنائب المشرف العام للتطوير بالنتائج الشهرية 7. متابعة جمع البيانات من الأقسام والوحدات في كل شهر 8. تسجيل كافة البيانات الخاصة بنتائج تنفيذ المبادرات في النموذج المخصص 9. مراجعة بيانات الأقسام والوحدات قبل نهاية الخطة الاستراتيجية 10. حساب إجمالي النسب المئوية المحققة لتنفيذ المبادرات من كل قسم- ووحدة 11. إعداد تقرير خاص بنسب إنجاز المبادرات من كل قسم ووحدة 12. رفع التقرير لنائب المشرف العام للتطوير 13. الإغلاق	الإجراءات

## جدول رقم (2)

القسم / الوحدة: الجودة	
السياسة: تطوير سياسات واجراءات العمل في جميع الأقسام ووحدات الإدارة العامة للخدمات التعليمية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- نائب المشرف العام للتطوير - رئيس وحدة الجودة
النماذج المستخدمة	- دليل السياسات والجراءات - التقرير الدوري للأعمال المنجزة - تقرير الاجتماعات وورش العمل - جدول الاجتماعات - محضر الاجتماعات - قائمة الاعتمادات - قائمة المشاركين في ورشة/اجتماع/دورة
الإجراءات	1. حصر السياسات والجراءات لكل الأقسام والوحدات 2. مراجعة السياسات والجراءات بجميع الأقسام والوحدات 3. تحديد سياسات وإجراءات كل قسم ووحدة من خلال الخدمات والمهام التي يتم تقديمها 4. كتابة الإجراءات التفصيلية لكل سياسة 5. عمل خارطة تدفق لخطوات إجراءات كل سياسة 6. إعداد دليل شامل للسياسات والجراءات الخاصة بالإدارة العامة للخدمات التعليمية 7. مراجعة الدليل 8. عرض الدليل للمشرف العام ونائب المشرف العام للتطوير 9. الحصول على ملاحظاتهم للدليل 10. عمل التعديلات اللازمة على الدليل وفق ملاحظات الإدارة العليا 11. اعتماد الدليل من المشرف العام 12. طباعة الدليل 13. الإغلاق

### جدول رقم (3)

القسم / الوحدة: الجودة	
<b>السياسة: تطوير وثائق وسجلات الأقسام والوحدات بالإدارة</b>	
الخدمات التعليمية	المجال
- نائب المشرف العام للتطوير - رئيس وحدة الجودة	المسؤولية
- دليل الوثائق والمستندات - جداول الوثائق والمستندات للإدارات والأقسام والوحدات وربطها - جداول تحكم ومتابعة الوثائق والمستندات للإدارات والأقسام والوحدات	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 بالإدارة العامة للخدمات التعليمية 5. مراجعة دليل النماذج 6. عرض الدليل للمشرف العام ونائب المشرف العام للتطوير 7. الحصول على ملاحظاتهم للدليل 8. عمل التعديلات اللازمة على الدليل وفق ملاحظات الإدارة العليا 9. اعتماد الدليل من المشرف العام 10. طباعة الدليل 11. الإغلاق	الإجراءات

#### جدول رقم (4)

القسم / الوحدة: الجودة	
<b>السياسة: متابعة تحقيق الموظفين لأهداف الدورة السنوية للأداء الوظيفي</b>	
الخدمات التعليمية	المجال
- نائب المشرف العام للتطوير - رئيس وحدة الجودة	المسؤولية
- جداول الأهداف والمهام والمسمى الوظيفي - متابعة إنجاز الموظفين في تحقيق الأهداف لدورة الأداء الوظيفي	النماذج المستخدمة
1. إعداد نموذج متابعة إنجاز الموظفين في تحقيق الأهداف 2. عرض النموذج على المشرف العام 3. الموافقة واعتماد النموذج 4. ارسال نسخة الكترونية لرؤساء الأقسام لمتابعة نسب تحقيق الأهداف لدورة الأداء الوظيفي للعام موضوع التقييم. 5. تعبئة النموذج 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 السنوي الأول 9. رفع تقرير بيانات جميع الإدارات والأقسام والوحدات للمشرف العام 10. اعتماد التقرير من المشرف العام 11. حفظ التقرير وأرشفته 12. تعبئة بيانات الربع الثاني والثالث والرابع تباعاً 13. رفع تقرير الربع الثاني والثالث والرابع للمشرف العام 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 للمشرف العام 16. اعتماد التقارير من المشرف العام 17. أرشفة الملفات وحفظها 18. الاغلاق	الإجراءات

## جدول رقم (5)

القسم / الوحدة: الجودة	
<b>السياسة: تنفيذ أعمال التدقيق الداخلي لنظام الجودة ورفع تقارير نتائج التدقيق</b>	
الخدمات التعليمية	المجال
- نائب المشرف العام للتطوير - رئيس وحدة الجودة	المسؤولية
- الجدول الزمني للتدقيق الداخلي - قوائم الفحص - نموذج طلبات التعديل والإضافة والالغاء - سجل طلبات الإجراءات التصحيحية - تقرير عملية التدقيق الداخلي للأقسام والوحدات - التقرير الشامل للتقرير الداخلي	النماذج المستخدمة
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 التقرير التدقيق الداخلي لكل قسم ووحدة 9- إعداد التقرير النهائي للتدقيق الداخلي من قبل وحدة الجودة 10- أرشفة المستندات 11- الاغلاق	الإجراءات

## جدول رقم (6)

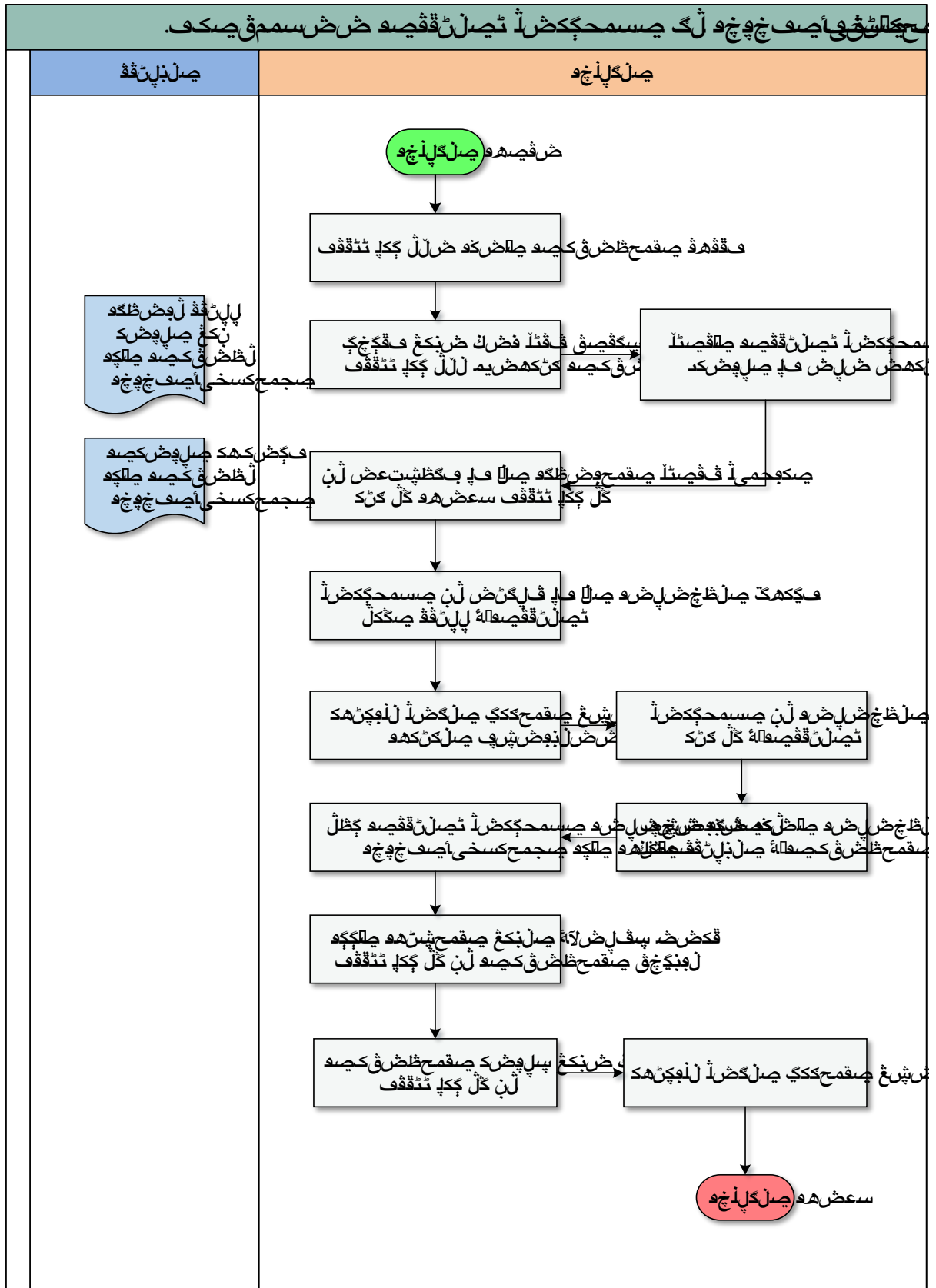
القسم / الوحدة: الجودة	
السياسة: المراجعة المستمرة لإجراءات عمليات الإدارات والأقسام والوحدات والعمل على إعادة بناء العمليات	
الخدمات التعليمية	المجال
<ul style="list-style-type: none"> <li>- نائب المشرف العام للتطوير</li> <li>- رئيس وحدة الجودة</li> <li>- أخصائي الجودة</li> <li>- رئيس القسم أو الوحدة</li> </ul>	المسؤولية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- جداول العمليات والإجراءات</li> <li>- نموذج طلب التعديل أو الاضافة أو الإلغاء</li> </ul>	النماذج المستخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>1- تحديد موعد مراجعة عمليات وإجراءات الإدارة أو القسم أو الوحدة بالتنسيق مع رئيس القسم أو الوحدة</li> <li>2- في الموعد المحدد يتم البدء في مراجعة الإجراءات مع رئيس القسم والنائبة من شطر الطالبات</li> <li>3- تحديد الأجزاء المراد تعديلها أو حذفها أو إضافة إجراءات في عمليات الإدارة أو القسم أو الوحدة</li> <li>4- البدء في تنفيذ التعديلات أو الإضافة أو الحذف ومراجعتها</li> <li>5- إتمام جميع التعديلات والاضافات والحذف المراد تنفيذها في الإجراءات</li> <li>6- الحصول على موافقة وحدة الجودة على التعديلات أو الحذف أو الإضافات على الإجراءات</li> <li>7- تعبئة نموذج طلب تعديل أو الحذف أو الإضافة بالبيانات المطلوبة</li> <li>8- توقيع رئيس الإدارة/القسم/الوحدة</li> <li>9- الاعتماد من الرئيس المباشر</li> <li>10- الاعتماد من وحدة الجودة</li> <li>11- أرشفة المستندات</li> <li>12- الاغلاق</li> </ul>	الإجراءات

## جدول رقم (7)

القسم / الوحدة: الجودة	
السياسة: المراجعة المستمرة لوثائق وسجلات الإدارات والأقسام والوحدات بالإدارة والعمل على أتممتها	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- نائب المشرف العام للتطوير
	- رئيس وحدة الجودة
	- أخصائي الجودة
	- رئيس القسم أو الوحدة
النماذج المستخدمة	- جداول العمليات والإجراءات
	- نموذج طلب التعديل أو الاضافة أو الإلغاء
الإجراءات	13- تحديد موعد مراجعة وثائق وسجلات الإدارات والأقسام والوحدات بالتنسيق مع رئيس الإدارة / القسم / الوحدة
	14- في الموعد المحدد يتم البدء في مراجعة الوثائق والسجلات مع رئيس الإدارة/ القسم/ الوحدة والناطقة 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 والاضافات 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 الإدارة/القسم /الوحدة
	21- الاعتماد من الرئيس المباشر
	22- الاعتماد من وحدة الجودة
23- أرشفة المستندات	
24- الاغلاق	

4.3 توضیح المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بوحدة الجودة:

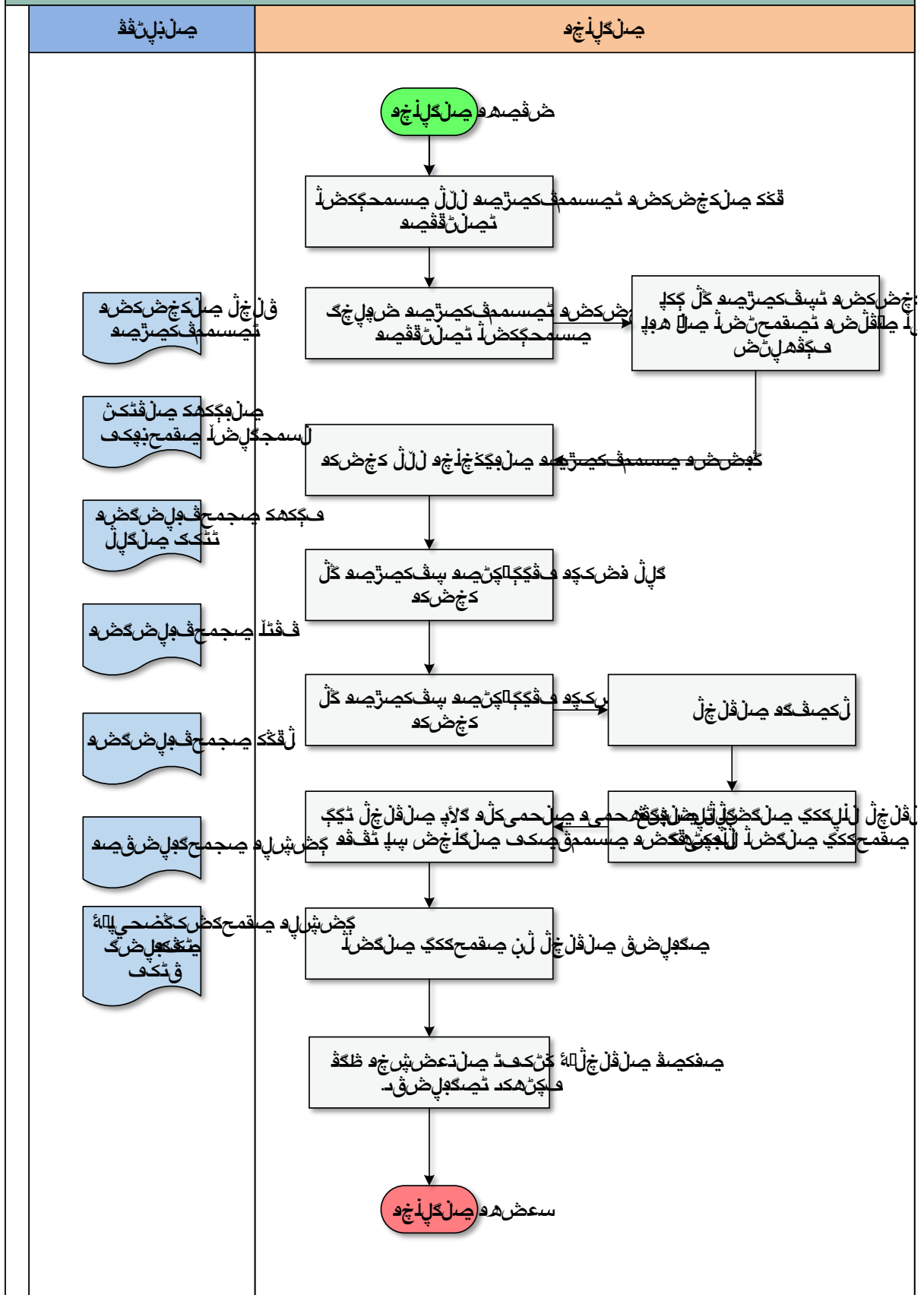
توضیح المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بوحدة الجودة:



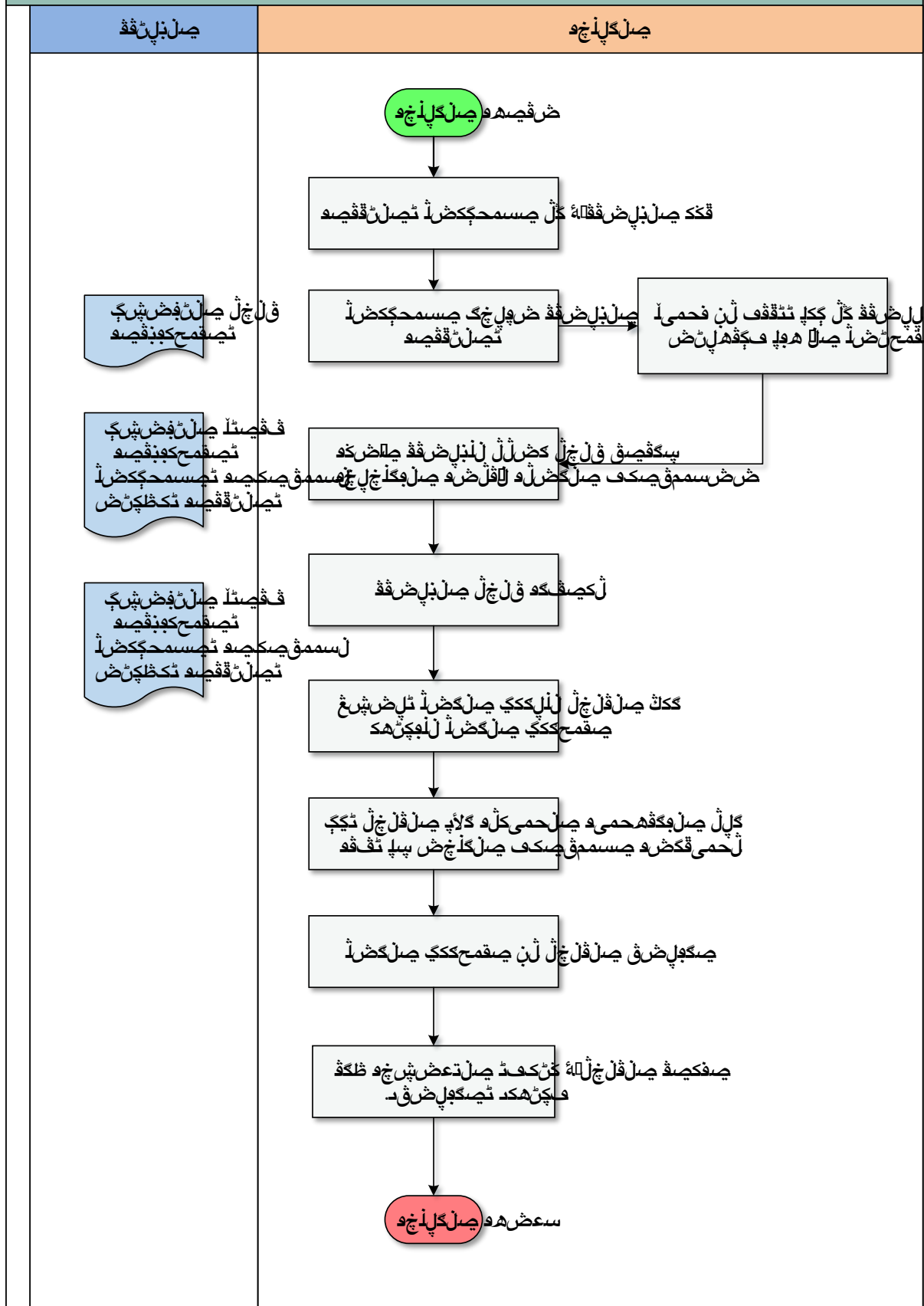




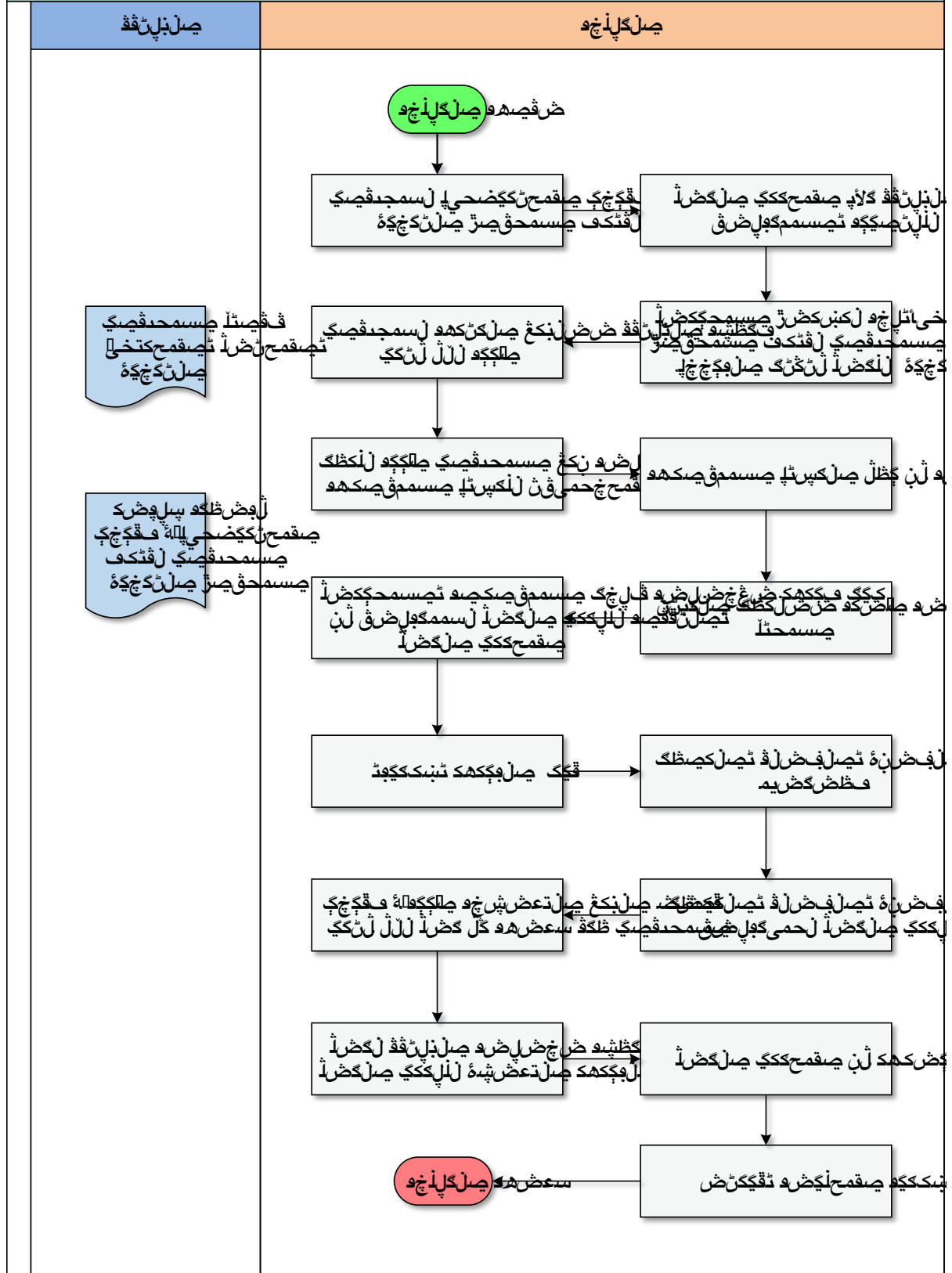
العملية التي يجب تسميتها بـ "تقديم طلب عضوية" في الجمعية الخيرية



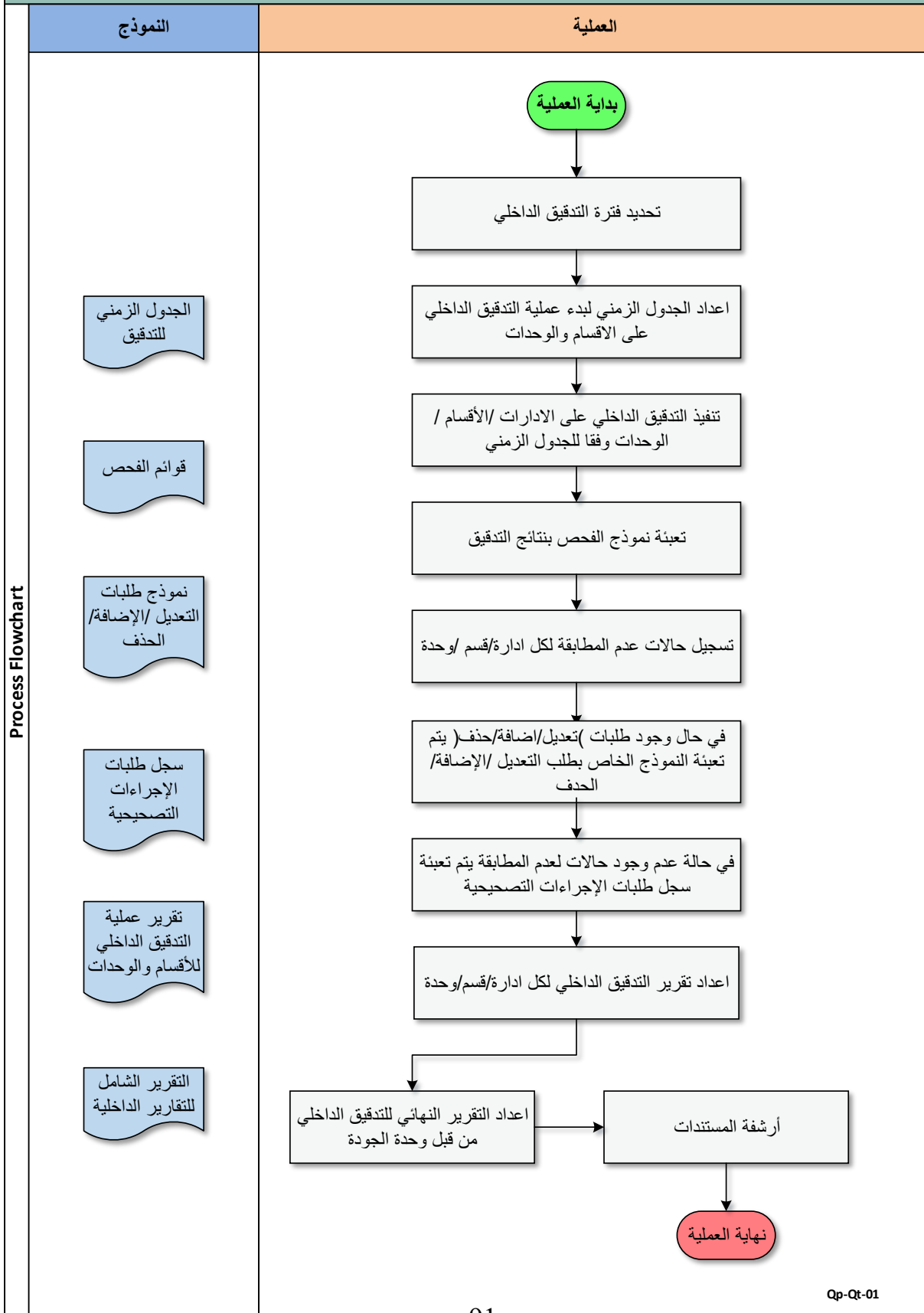
بشوات شمسدككضا ئيصلن ققسيو ضض سمدق صكف.



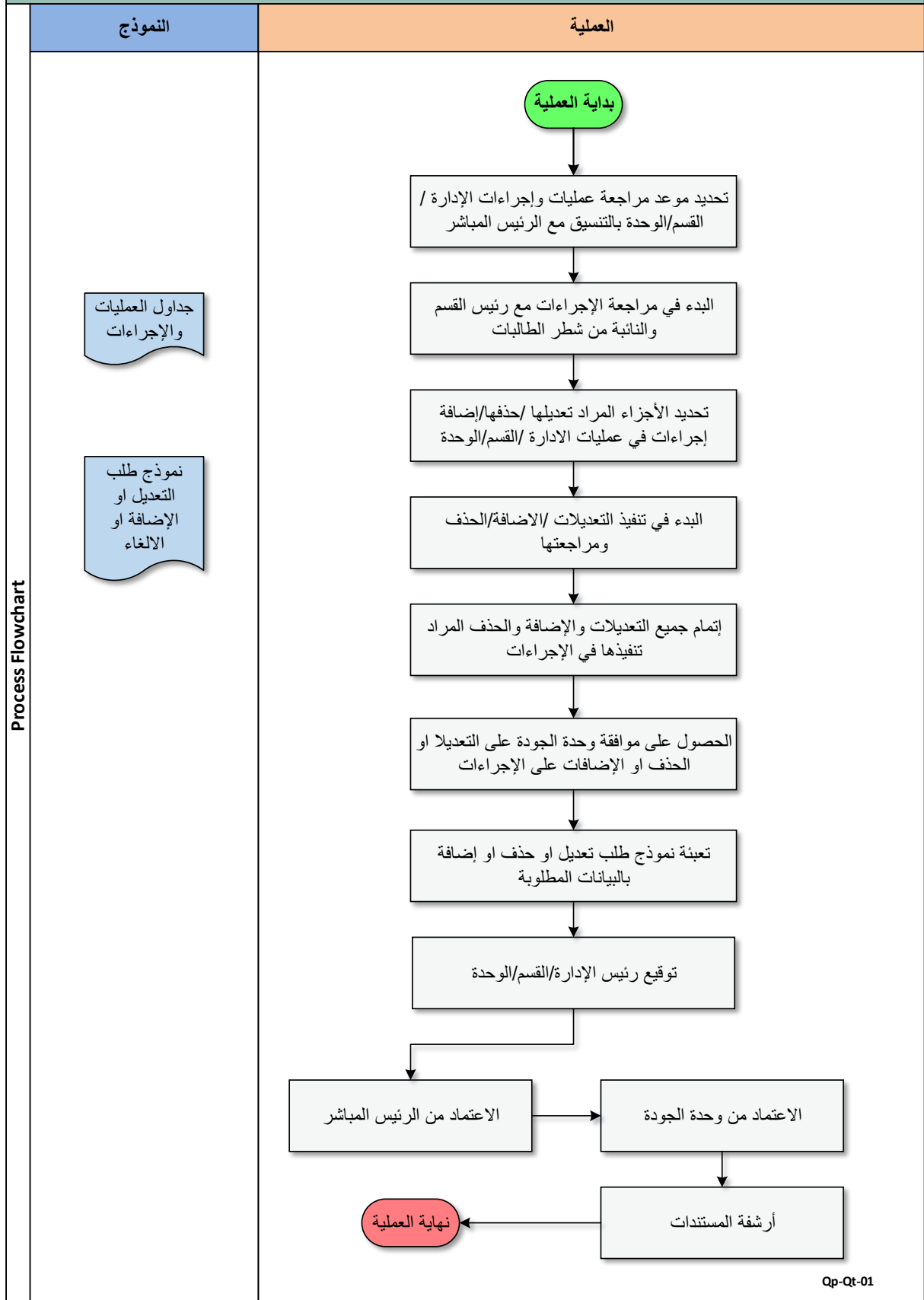
تقييم الكفاءة المهنية لمعلمي التعليم في المدارس الثانوية



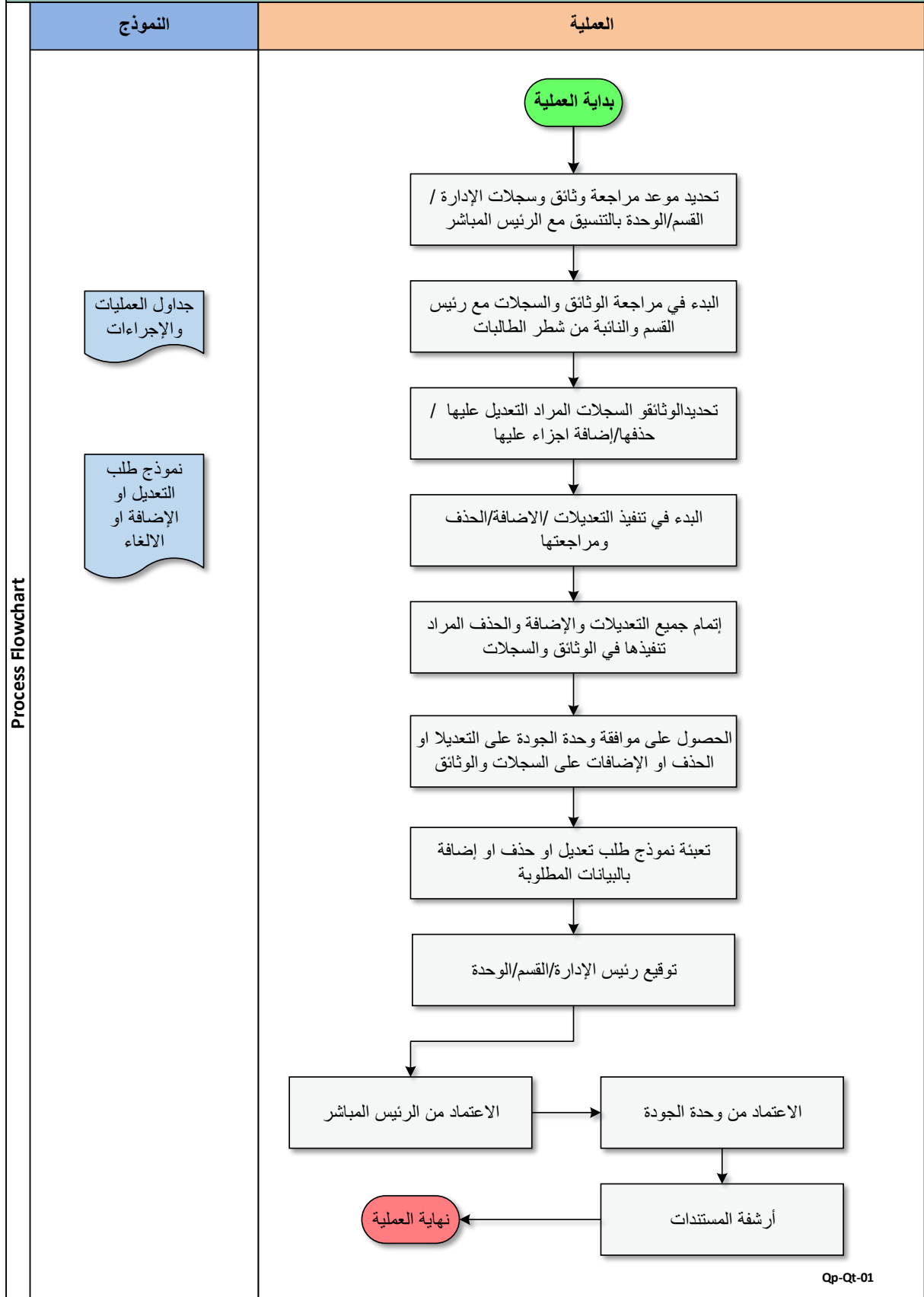
وحدة الجودة - أعمال التدقيق الداخلي لنظام الجودة ورفع تقارير نتائج التدقيق



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



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



## 1- الوثائق والسجلات:

F- Qt -01	تقارير انجازات مبادرات الخطة الاستراتيجية	5.2
F- Qt -02	دليل السياسات والاجراءات	5.3
F- Qt -03	التقرير الدوري للأعمال المنجزة	5.4
F-Qt-04	تقرير الاجتماعات وورش العمل	5.5
F-Qt-05	جدول الاجتماعات	5.6
F-Qt-06	قائمة المشاركين في ورشة/اجتماع/دورة	5.9
F-Qt-07	دليل الوثائق والمستندات	5.10
F-Qt-08	جداول الوثائق والمستندات للإدارات والأقسام والوحدات وربطها بالإجراءات.	5.11
F-Qt-09	جداول تحكم ومتابعة الوثائق والمستندات للإدارات والأقسام والوحدات	5.12
F-Qt-10	جداول الأهداف والمهام والمسمى الوظيفي	5.13
F-Qt-11	متابعة إنجاز الموظفين في تحقيق الأهداف لدورة الأداء الوظيفي	5.14



الإدارة العامة  
للخدمات التعليمية

AL-QADISIYAH UNIVERSITY

Gate 1

الجامعة العراقية

# الشؤون الفنية



## الشؤون الفنية:

### 1. مكتب إدارة المشاريع والميزانية

اسم الإجراء:	إجراءات مكتب إدارة المشاريع والميزانية	الرقم:	P-PB-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 يقوم بها مكتب إدارة المشاريع والميزانية.

#### 2- التعاريف:

2.1 لا يوجد.

#### 3- المسؤوليات:

3.1 المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية

3.2 رئيس مكتب إدارة المشاريع والميزانية.

#### 4- العملية:

4.1 يقوم مكتب إدارة المشاريع والميزانية 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 إدارة المشاريع

والميزانية:

## جدول رقم (1)

القسم / الوحدة: مكتب ادارة المشاريع والميزانية	
السياسة: طرح مشروع	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية</li> <li>- رئيس مكتب ادارة المشاريع والميزانية</li> <li>- مساعد المشرف العام للشؤون الفنية</li> <li>- رؤساء الأقسام</li> </ul>
النماذج المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نموذج طلب احتياج (الاقسام)</li> <li>- بيان المنافسة (حذف)</li> <li>- نموذج تجهيز كراسة المنافسة إلكترونياً</li> <li>- نموذج تقرير سير منافسة</li> <li>- نظام وافي</li> </ul>
الإجراءات	<p>8. طلبات الطرح</p> <p>(a) احتياج من الأقسام (نموذج طلب احتياج )</p> <p>(b) عقود مستمرة تشغيل وصيانة</p> <p>(c) منافسات منبثقة من المكتب</p> <p>9. الدراسة والتحقق من جدوى الطلب (قبول/رفض)</p> <p>(a) في حال الرفض يتم إعادة الاحتياج الى القسم المختص ويتم ارشفة المستندات</p> <p>(b) في حالة القبول يتم استكمال إجراءات الموافقة على الطرح كمنافسة</p> <p>10. رفع الطلب على منصة وافي للحصول على الموافقات بتعبئة بيانات المنافسة .</p> <p>(a) في حال عدم الموافقة على طلب الطرح لوجود ملاحظات يتم تعديل الملاحظات واستكمال إجراءات الموافقات وفي حال الرفض النهائي يتم ارشفة مستندات المنافسة .</p> <p>(b) في حالة الموافقة يتم البدء بإعداد الكراسة .</p> <p>11. إعداد وتجهيز كراسة المنافسة الالكترونية (نموذج رقم) 4.1 - مشاركة الجهات ذات العلاقة (عمادة تقنية المعلومات - الإدارة العامة للمشاريع) في اعداد الكراسة في حال الحاجة الى ذلك بالمشروع .</p> <p>12. التدقيق والاعتماد من رئيس المكتب</p> <p>13. اعتماد الكراسة من الأقسام والجهات الطالبة .</p> <p>14. تسليم وثائق المنافسة لمساعد المشرف العام للشؤون الفنية لإرسالها لإدارة المشتريات عبر مسار لطرحتها على منصة اعتماد .</p> <p>15. تحديث التقارير الدورية الخاصة بطرح المنافسة خلال فترة الدراسة وحتى ترسية المشروع (نموذج رقم)</p> <p>16. المشاركة في لجان فحص العروض ومعايير التقييم اذا دعت الحاجة لذلك.</p> <p>17. استلام نسخة من العقد او التعميد من قبل إدارة المشتريات والمناقصات</p> <p>18. الارشفة والاعلاق حيث يتم التأكد من ارشفة جميع وثائق المنافسة وفق منهجية مكتب متابعة المشاريع .</p>

## جدول رقم (2)

القسم / الوحدة: مكتب ادارة المشاريع والميزانية	
السياسة: متابعة تنفيذ مشروع	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - رئيس مكتب ادارة المشاريع والميزانية
النماذج المستخدمة	- محضر اجتماع - محضر تسليم موقع - الجدول الزمني للمشروع - ميثاق المشروع - خطة المشروع - تقرير سير المشروع
الإجراءات	9. التحقق من استلام العقد او التعميد أ- مشاريع التوريد: <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد موعد تسليم موقع مع المقاول. والتنسيق مع الجهة المستفيدة في ذلك في حال وجود مستفيدة بالمشروع.</li> <li>• التنسيق مع إدارة المستودعات في حال كان التوريد بمستودع الجامعة</li> <li>• في حال وجود جهة مستفيدة يتم التنسيق معها بتحديد مكان التوريد</li> <li>• يتم استلام الجدول الزمني المخطط لأعمال توريد الأصناف من المقاول خلال أسبوع من تسليم الموقع ويتم اعتماده من الإدارة والجهة المستفيدة.</li> <li>• متابعة تنفيذ المشروع وفق الخطة والجدول الزمني المعتمد، حيث يتم المتابعة مع المقاول باجتماعات والتقارير الدورية مع المقاول يتم الاتفاق بها بحسب المدة الزمنية للمشروع</li> <li>• رفع تقرير سير المشروع نموذج رقم ( ) من قبل مدير المشروع بشكل دوري للإدارة.</li> <li>• في حال التوريد داخل احدى الكليات المستفيدة يتم عمل محضر مشترك بالتنسيق مع إدارة المستودعات. وتعبئة نماذج 3 الخاصة بالمستودعات ويتم الاستلام بواسطة الكلية</li> <li>• وفي حال التوريد داخل المستودع مباشرة يتم الاستلام بواسطة إدارة المستودعات وتعبئة نموذج 3.</li> <li>• في حال وجود مطالبات مالية للأصناف الموردة يتم استلام الفواتير من المقاول يتم مراجعتها وتدقيقها واعتماد كامل وثائق المطالبات من قبل المدقق المالي بمكتب متابعة المشاريع بالإدارة وارشفتها.</li> <li>• يتم رفع جميع الوثائق لإدارة المشتريات والمناقصات عبر برنامج مسار بواسطة مكتب الشؤون الفنية..</li> <li>• يتم تحديث الجدول الزمني والكميات الموردة بالمشروع.</li> </ul>

• الارشفة والاعلاق  
ب- مشاريع التشغيل والصيانة:

- تحديد موعد تسليم موقع مع المقاول. والتنسيق مع الجهة المستفيدة في ذلك في حال وجود مستفيدة بالمشروع.
- يتم استلام الجدول الزمني المخطط لأعمال تنفيذ المشروع خلال شهر من تسليم الموقع ويتم اعتماده من الإدارة والجهة المستفيدة.
- في حال وجود فريق تشغيل بالمشروع يتم اعتماد موظفي المشروع بعد تدقيق السير الذاتية والمقابلات الشخصية من قبل اللجنة الفنية بالإدارة العامة للخدمات التعليمية والجهة المستفيدة بناء على الإجراءات المتبعة في دليل التوطين في مشاريع التشغيل والصيانة بالجهات العامة.
- في حال مشاريع الصيانة يقوم المقاول بتقديم جدول زمني لأعمال الصيانة ويتم اعتماده من قبل الإدارة والجهة المستفيدة
- عمل اجتماعات دورية مع المقاول لمتابعة سير تنفيذ المشروع واستلام تقارير دورية عن حالة المشروع
- يتم رفع طلبات الصرف الشهرية المقدمة من المقاول ويتم مراجعتها وتدقيقها واعتماد كامل وثائق المطالبات من قبل المدقق المالي بمكتب متابعة المشاريع بالإدارة وارشفتها.
- يتم رفع جميع الوثائق لإدارة المشتريات والمناقصات عبر برنامج مسار بواسطة مكتب الشؤون الفنية.
- رفع تقرير شهري عن حالة المشروع من قبل مدير مشروع للإدارة
- الارشفة والاعلاق

ج- مشاريع التهيئة والتجهيز

- تحديد موعد تسليم موقع مع المقاول. والتنسيق مع الجهة ذات العلاقة (عمادة تقنية المعلومات - الإدارة العامة للمشاريع-...) والجهة المستفيدة في حال يتطلب المشروع ذلك حيث يتم عقد اجتماع مع المقاول لذلك وكتابة محضر اجتماع وتوقيعه
- يتم تقسيم متابعة تنفيذ الاعمال على الجهات ذات العلاقة بحسب الاختصاص.
- اعتماد الجداول الزمنية الخاصة بالمشروع والمقدمة من المقاول في تنفيذ الاعمال كل بحسب اختصاصه تحت اشراف الإدارة العامة للخدمات التعليمية.
- عمل اجتماعات دورية مع المقاول لمتابعة سير تنفيذ المشروع واستلام تقارير دورية عن حالة المشروع
- رفع تقرير شهري عن حالة المشروع من قبل مدير مشروع للإدارة
- الارشفة والاعلاق .
- 10. تعبئة نماذج ووثائق إدارة المشروع من قبل المقاول: -  
في حال مشاريع التوريد يتم الاكتفاء بنموذج الجدول الزمني لأعمال التوريد.  
أما في المشاريع التشغيل والصيانة ومشاريع التجهيز يتم تعبئة نماذج (ميثاق المشروع وخطة المشروع)
- 11. متابعة تنفيذ المشروع وفق الخطة والجدول الزمني المعد: -

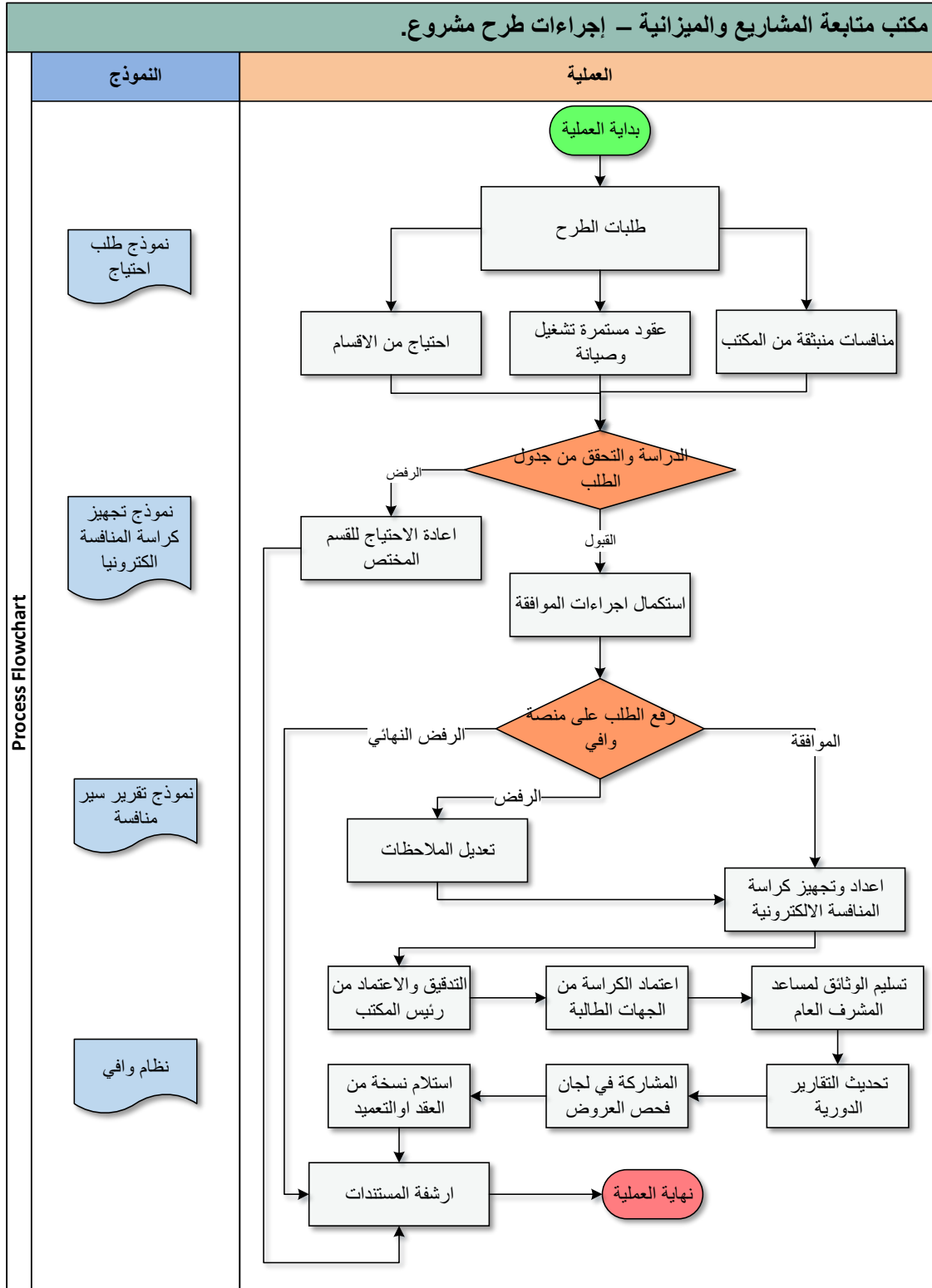


- حيث يتم المتابعة مع المقاول بشكل دوري بالاعتماد على نموذج تقرير سير المشروع ويتم اعتماده من قبل مدير المشروع.
- عمل اجتماعات دورية مع المقاول لمتابعة سير تنفيذ المشروع .
12. في حال مطابقة المخرجات - طلب اعتماد تسليم مخرجات
13. التحقق من استلام جميع البنود
14. استلام ومراجعة المطالبات والمستندات
15. التوصية لجهة الاختصاص للبدء بإجراءات الدفع
16. الاغلاق

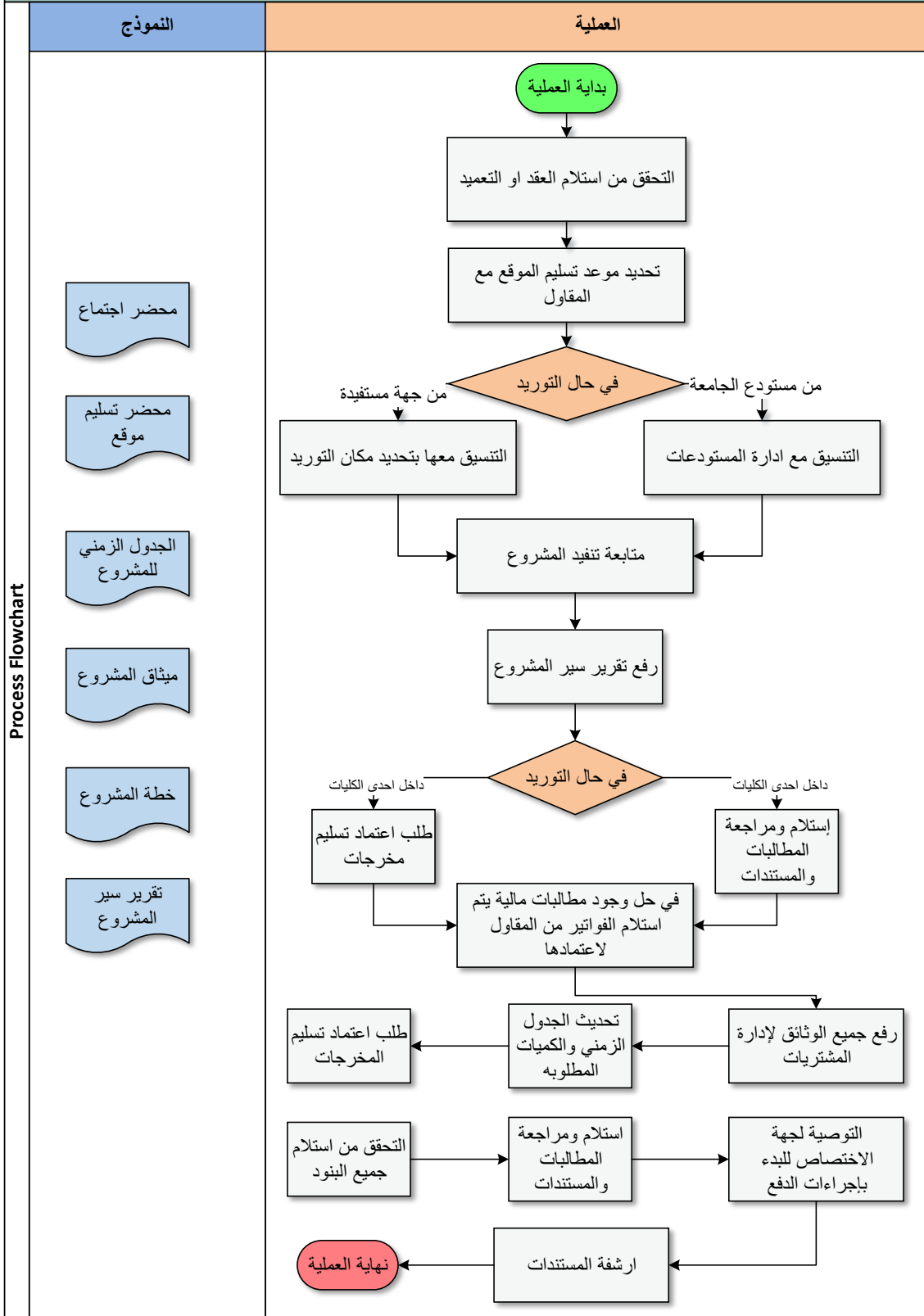
### جدول رقم (3)

القسم / الوحدة: مكتب ادارة المشاريع والميزانية	
السياسة: عملية استلام نهائي واغلاق المشروع	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية - رئيس مكتب ادارة المشاريع والميزانية - الشؤون الفنية
النماذج المستخدمة	- محضر الإنجاز - وثيقة آلية أرشفة المشاريع - الدروس المستفادة - نماذج المستودعات رقم (3)
الإجراءات	9. استلام المطالبة المالية (الاستلام الابتدائي) من المقاول 10. التحقق من استكمال جميع الاعمال او التوريدات بالمشروع من قبل مدير المشروع. والتواصل مع الجهات المستفيدة بالمشروع في حال وجود جهة مستفيدة. 11. تعبئة نموذج 3 في حال مشاريع التوريد ويتم اعتمادها من قبل الجهة المستلمة وادارة المستودع . 12. إعداد محضر الإنجاز النهائي وينطبق على جميع المشاريع بالادارة ويتم اعتماده من قبل الإدارة. وفي حال مشاريع الجهات المستفيدة يتم تجهيز محضر الإنجاز واعتماده من قبلها. 13. يتم مراجعة تدقيق واعتماد كامل وثائق المطالبات من قبل المدقق المالي بمكتب متابعة المشاريع بالإدارة وارشفتها . 14. يتم رفع جميع الوثائق لإدارة المشتريات والمناقصات عبر برنامج مسار بواسطة مكتب الشؤون الفنية . 15. أرشفة أوراق ووثائق المشروع. 16. اعداد نموذج الدروس المستفادة وتقييم المشروع . 17. يتم الاغلاق النهائي للمشروع بعد الافراج عن الضمان البنكي من قبل الإدارة المالية. 18. الاغلاق .

4.3 توضح المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بمكتب إدارة المشاريع والميزانية

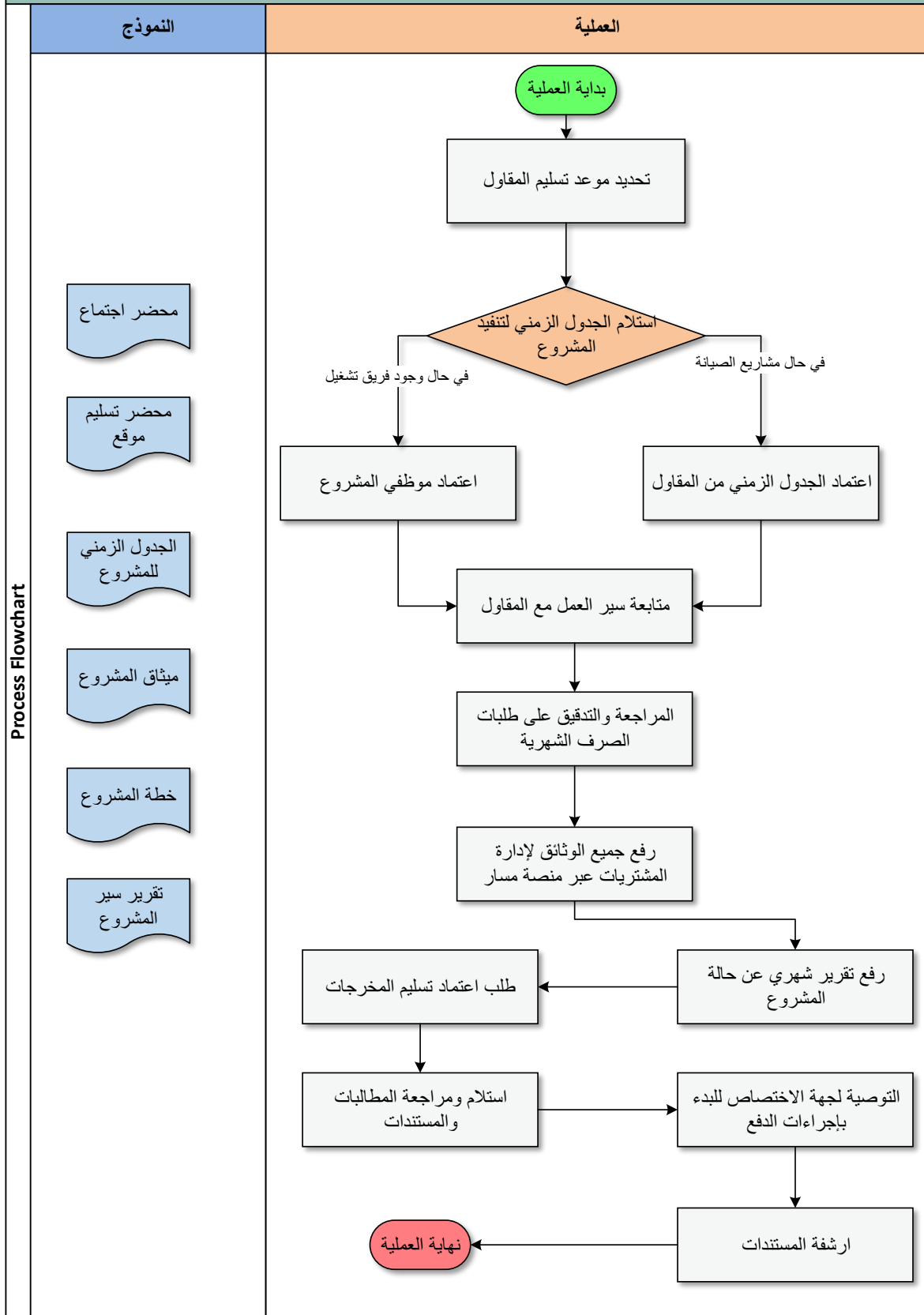


مكتب ادارة المشاريع والميزانية - إجراءات متابعة وتنفيذ مشروع. أ - مشاريع التوريد

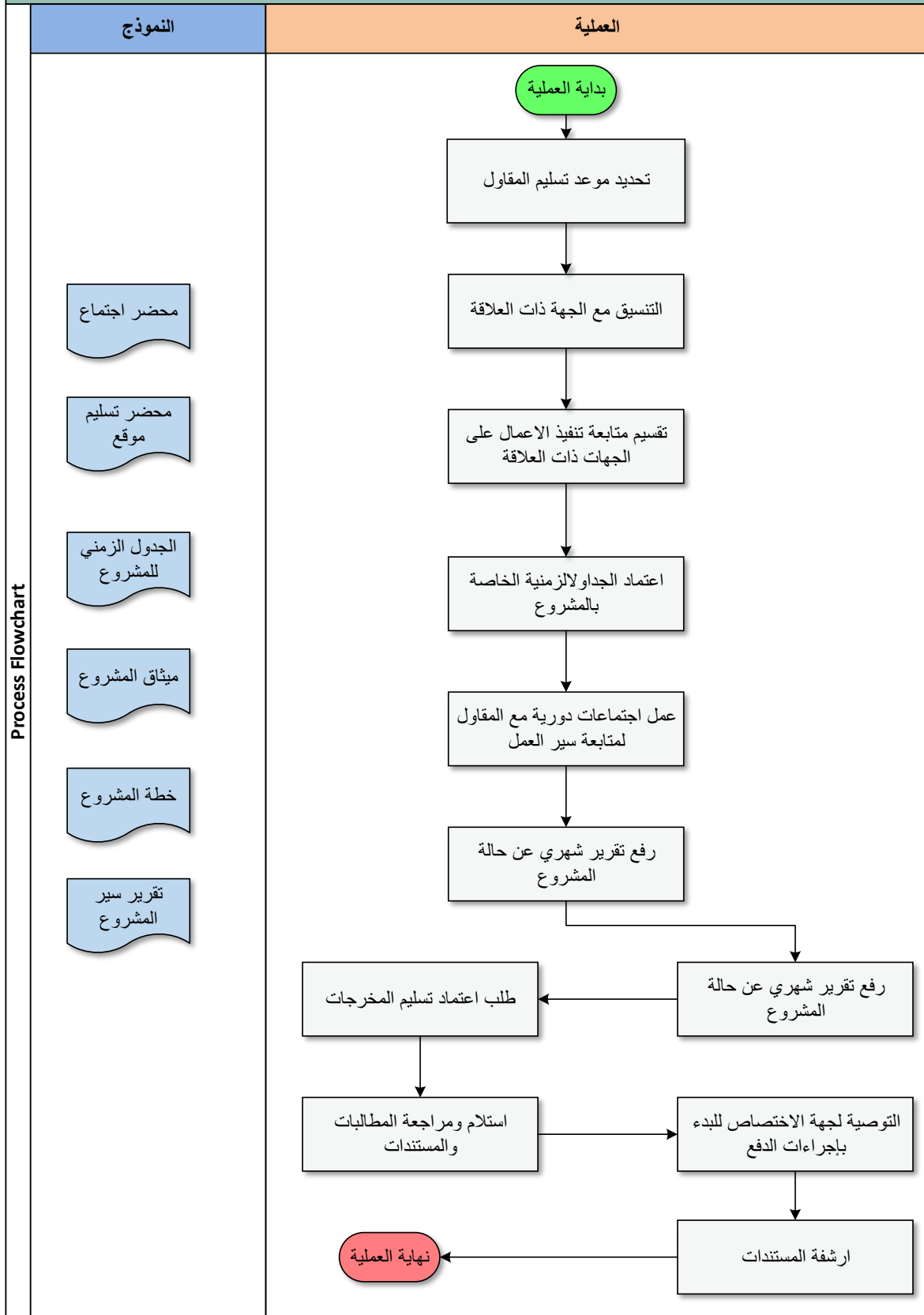




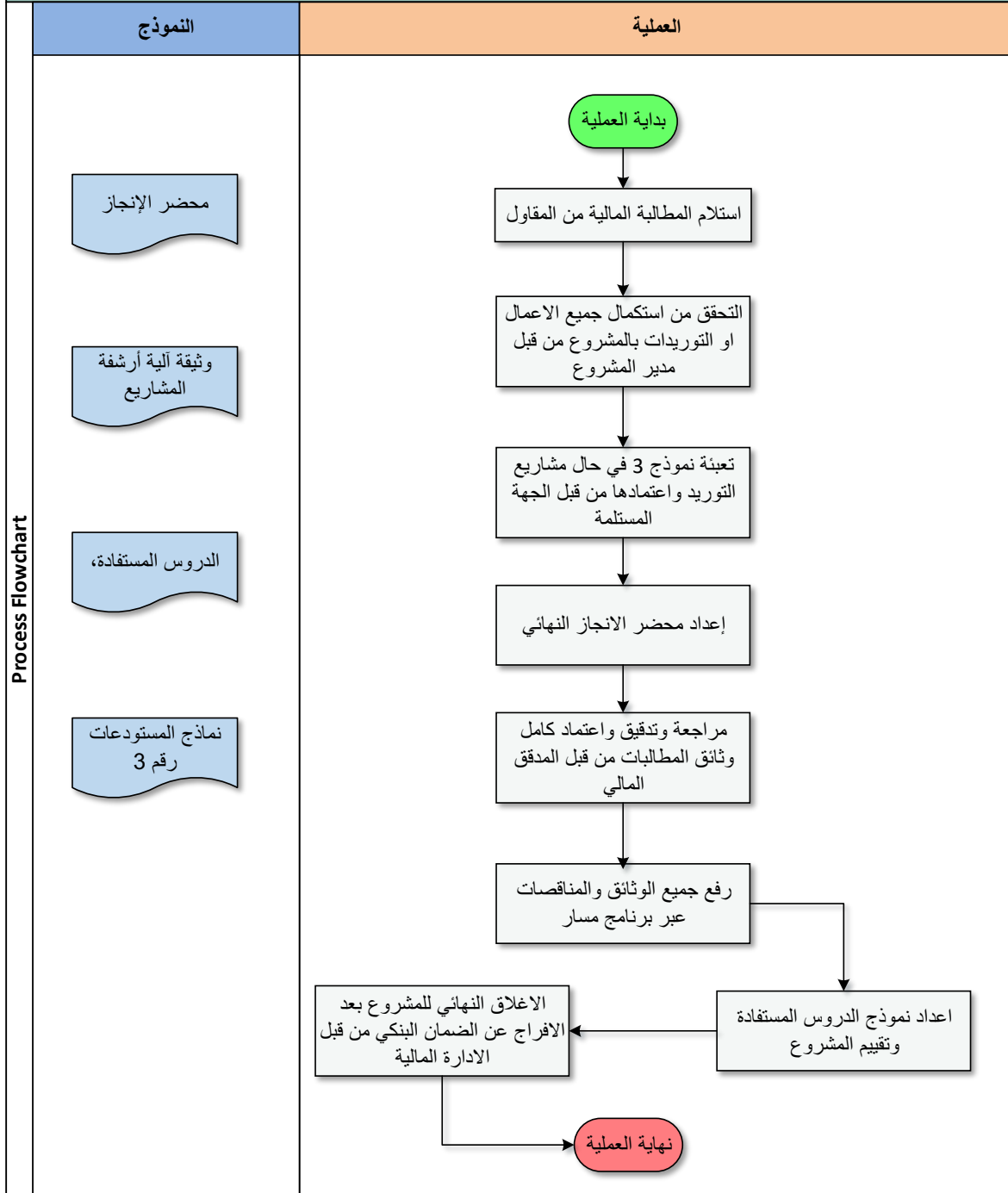
مكتب ادارة المشاريع والميزانية – إجراءات متابعة وتنفيذ مشروع. ب – مشاريع التشغيل والصيانة



مكتب ادارة المشاريع والميزانية – إجراءات متابعة وتنفيذ مشروع. ج – مشاريع التهيئة والتجهيز



مكتب ادارة المشاريع والميزانية – عملية إستلام نهائي وإغلاق المشروع.



5- الوثائق والسجلات:

ESRV-F-10-50	نموذج طلب احتياج لمشروع	5.1
ESRV-F-10-51	نموذج بيان المنافسة	5.2
ESRV-F10-61	نموذج تجهيز كراسة المنافسة الإلكترونية	5.3
ESRV-F10-62	محضر اجتماع	5.4
ESRV-F10-55	محضر تسليم موقع	5.5
ESRV-F-10-54	الجدول الزمني للمشروع	5.6
ESRV-F10-56	نموذج ميثاق المشروع	5.7
ESRV-F10-60	نموذج خطة المشروع	5.8
ESRV-F10-58	تقرير سير المشروع	5.9
ESRV-F-10-59	نموذج محضر الانجاز	5.10
ESRV-F-10-65	وثيقة آلية أرشفة المشاريع	5.11
ESRV-F-10-67	الدروس المستفادة	5.12
Esrv-f-10-68	تقرير سير منافسة	5.13

## 2. المعامل والمختبرات

اسم الإجراء:	إجراءات قسم المعامل والمختبرات	الرقم:	P -Lab-02
الإدارة:	إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى	التاريخ:	20/03/2022

- 1- الهدف:
    - 1.1 هدف هذا الإجراء إلى شرح خطوات ومراحل العمل التي يقوم بها قسم المعامل والمختبرات.
  - 2- التعاريف:
    - 2.1 لا يوجد.
  - 3- المسؤوليات:
    - 3.1 مساعد المشرف العام للشؤون الفنية
    - 3.2 رئيس قسم المعامل والمختبرات
    - 3.3 فني المعامل والمختبرات
    - 3.4 رئيس قسم الفصول
    - 3.5 فني صيانة الأجهزة والمستلزمات التعليمية.
    - 3.6 مكتب متابعة المشاريع
  - 4- العملية:
    - 4.1 يقوم قسم المعامل والمختبرات بعدة مهام رئيسية تشمل:
      - 4.1.1 المتابعة الدورية للمعامل والمختبرات
      - 4.1.2 تجهيز المعامل والمختبرات بالأجهزة العلمية والهندسية
      - 4.1.3 توفير طلبات المستهلكات والمواد الكيميائية والأجهزة
      - 4.1.4 حصر الاجهزة وتقييم المعامل والمختبرات
      - 4.1.5 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 للمعامل والمختبرات	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مساعد المشرف العام للشؤون الفنية</li> <li>- رئيس قسم المعامل والمختبرات</li> <li>- فني المعامل والمختبرات</li> <li>- رئيس قسم الفصول الدراسية</li> <li>- فني صيانة الاجهزة الطبية</li> </ul>
النماذج المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تذكرة الكترونية</li> <li>- نموذج خطاب زيارة (ورقي)</li> <li>- خطاب تصريح دخول (ورقي)</li> <li>- نموذج تقييم المعامل</li> <li>- جدول الزيارات الدورية (غير معتمد)</li> </ul>
الاجراءات	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. عمل جدول الزيارات الدورية للمعامل والمختبرات كل أربع شهور.</li> <li>2. التنسيق ومخاطبة الكليات بموعد الزيارة وتحديد منسق.</li> <li>3. قيام فريق العمل بزيارة المعامل والمختبرات للمتابعة الدورية</li> <li>4. تجهيز تقرير الجولات الميدانية واعتماده من قبل الرئيس المباشر</li> <li>5. رفع تذاكر بالملاحظات من قبل الفني المسؤول للجهة المختصة (قسم- الفصول / قسم المعامل)</li> <li>6. متابعة التذاكر من قبل الفني المسؤول</li> <li>7. ارشفة السجلات من قبل الفني المسؤول</li> <li>8. تحديث البيانات في المنظومة الأكاديمية</li> <li>9. ارسال التذكرة لخدمة العملاء</li> <li>10. اغلاق التذكرة</li> </ol>

## جدول رقم (2)

القسم / الوحدة: المعامل والمختبرات	
السياسة: تجهيز المعامل والمختبرات بالأجهزة العلمية والهندسية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مساعد المشرف العام للشؤون الفنية</li> <li>- رئيس قسم المعامل والمختبرات</li> <li>- فني المعامل والمختبرات</li> <li>- مكتب ادارة المشاريع والميزانية</li> </ul>
النماذج المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تقرير زيارة موقع</li> <li>- نموذج خطاب زيارة</li> <li>- نموذج تقييم العمل</li> <li>- نموذج استلام موقع</li> <li>- محضر انجاز</li> </ul>
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. استلام الطلب عن طريق خطاب من الجهة المستفيدة</li> <li>2. مخاطبة الجهات المعنية لتنسيق الزيارة الميدانية (تقنية المعلومات /ادارة المشاريع/ادارة المرافق....)</li> <li>3. تكليف فريق العمل بزيارة الموقع مع الجهات الخارجية اللازمة (تقنية المعلومات /ادارة المشاريع/ادارة المرافق.....) للتأكد من مساحة الموقع واهلية التجهيز</li> <li>4. تحديد نوع التجهيزات المطلوبة حسب نوع العمل او المختبرات</li> <li>5. تعبئة نموذج تقرير زيارة موقع ودراسته مع الشؤون الفنية</li> <li>6. احالة المعاملة بعد الاعتماد لمكتب ادارة المشاريع للميزانية للحصول على الموافقات الرسمية للمشروع</li> <li>7. طلب طرح مشروع بالاحتياج</li> <li>8. تسليم المواقع للشركة المنقذة</li> <li>9. متابعة تنفيذ المشروع من قبل مشرف المشروع</li> <li>10. عمل محضر انجاز بعد اتمام المشروع</li> <li>11. اعداد المستخلص النهائي ورفع له للصرف</li> <li>12. تحديث البيانات في المنظومة الاكاديمية</li> <li>13. أرشفة المستندات</li> <li>14. اغلاق</li> </ol>

### دول رقم (3)

القسم / الوحدة: المعامل والمختبرات	
السياسة: توفير طلبات المستهلكات والمواد الكيميائية والأجهزة	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مساعد المشرف العام للشؤون الفنية</li> <li>- قسم المعامل والمختبرات</li> <li>- مكتب إدارة المشاريع</li> <li>- لجنة الفحص والحصر</li> </ul>
النماذج المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- جدول رفع الطلبات (أكسل)</li> <li>- محضر الإنجاز</li> <li>- نموذج (3)</li> <li>- محضر استلام موقع</li> </ul>
الاجراءات	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. استلام المعاملة بواسطة قسم المعامل والمختبرات</li> <li>2. دراسة معاملة طلبات المستهلكات والمواد الكيميائية قبل ارسالها للجنة الفحص والحصر</li> <li>3. دراسة معاملة طلبات الأجهزة قبل ارسالها لمكتب إدارة المشاريع</li> <li>4. استلام معاملة المستهلكات والمواد الكيميائية بواسطة اللجنة (قبول/رفض/ملاحظات ملاحظات)</li> <li>5. في حالة القبول يتم التحويل الى مكتب ادارة المشاريع</li> <li>6. في حالة الرفض تعاد للجهة الطالبة</li> <li>7. في حالة وجود ملاحظات يتم ارجاع المعاملة لقسم المعامل لإتمام النواقص</li> <li>8. في حال استكمال النواقص يتم تحويلها لمكتب ادارة المشاريع</li> <li>9. تزويد قسم المعامل بنسخة من الموافقات ونسخة الكراسة المختومة وعقد المشروع .</li> <li>10. استلام الموقع من قبل قسم المعامل والمختبرات وتزويد مكتب إدارة المشاريع بصورة من الاستلام لمتابعة تنفيذ اعمال المشروع</li> <li>11. بعد الانتهاء من التوريد يتم تعبئة محضر الإنجاز من قبل الأطراف التالية (المستودع- قسم المعامل- الجهة المستفيدة) ونموذج الاستلام (3) من قبل الجهة المستفيدة</li> <li>12. اعداد المستخلص النهائي ورفعها للصرف</li> <li>13. تحديث البيانات في المنظومة الاكاديمية</li> <li>14. أرشفة المستندات</li> <li>15. الاغلاق</li> </ol>



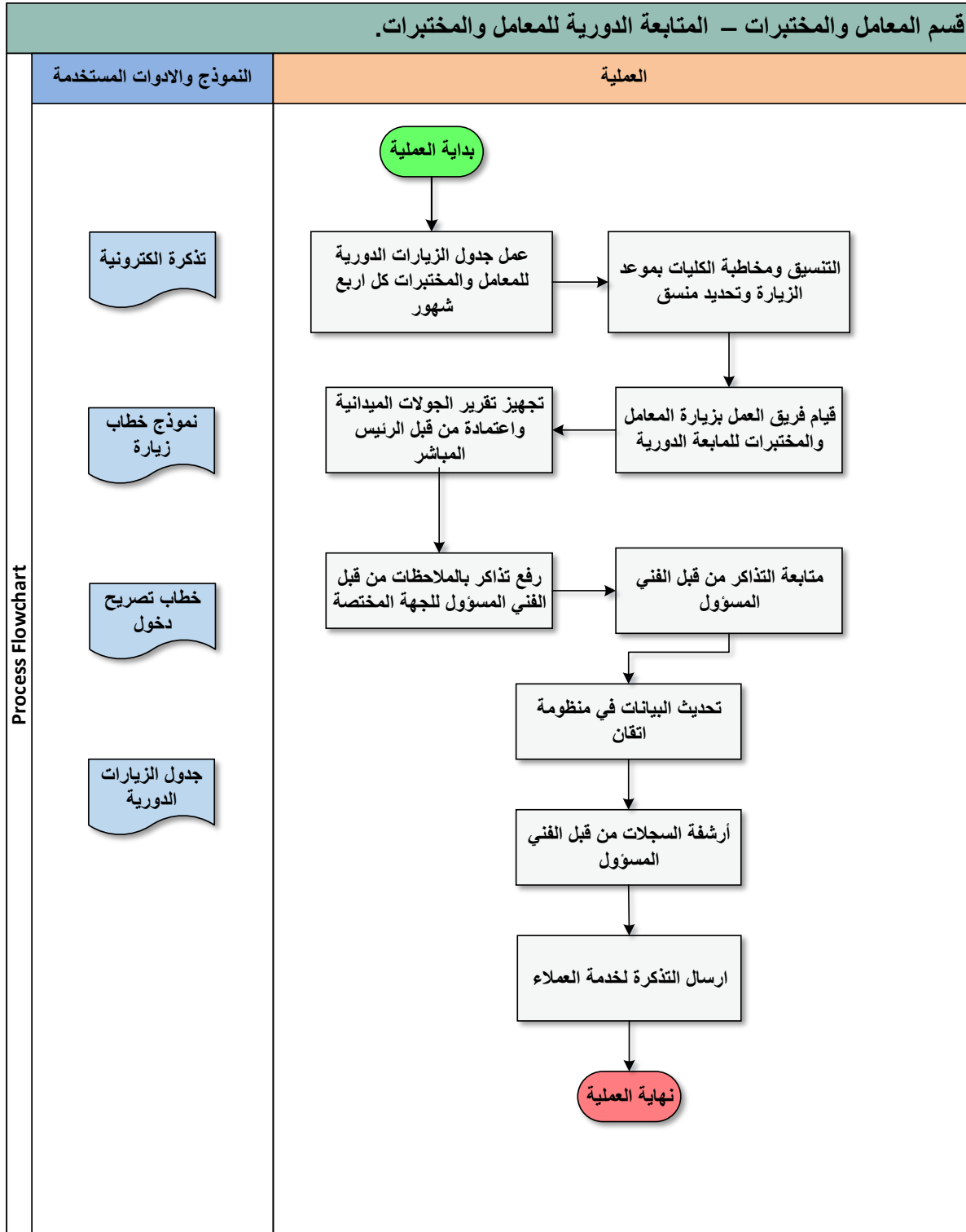
## جدول رقم (4)

القسم / الوحدة: المعامل والمختبرات	
السياسة: حصر الاجهزة وتقييم المعامل والمختبرات	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مساعد المشرف العام للشؤون الفنية</li> <li>- رئيس قسم المعامل والمختبرات</li> <li>- فني معامل ومختبرات</li> </ul>
النماذج المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- قائمة التحقق من المعامل والمختبرات</li> <li>- شاشات حصر وتقييم المعامل والمختبرات</li> <li>- نموذج خطاب زيارة</li> <li>- نموذج حصر الاجهزة المعملية والطبية</li> </ul>
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. اعداد جدول زمني لعمليات حصر المعامل والاجهزة والتقييم يشمل جميع الكليات</li> <li>2. ارسال خطاب إلى الكليات بخصوص تعيين منسق لكل كلية يكون ضمن فريق عمل الحصر والتقييم المعامل والمختبرات والاجهزة</li> <li>3. بدء عمليات حصر الاجهزة وقياس مساحات وتقييم للمعامل والمختبرات من ناحية البنية التحتية الامن والسلامة والنظافة.</li> <li>4. حصر المستلزمات التعليمية والمحتويات من (الكراسي بأنواعها، الطاولات، اللوحات، الشاشات، الستائر)</li> <li>5. ادخال البيانات في المنظومة الأكاديمية</li> <li>6. إعداد تقرير شامل للإدارة بنتائج الحصر والتقييم</li> <li>7. تحديث البيانات في المنظومة الأكاديمية</li> <li>8. أرشفة المستندات</li> <li>9. الاغلاق</li> </ol>

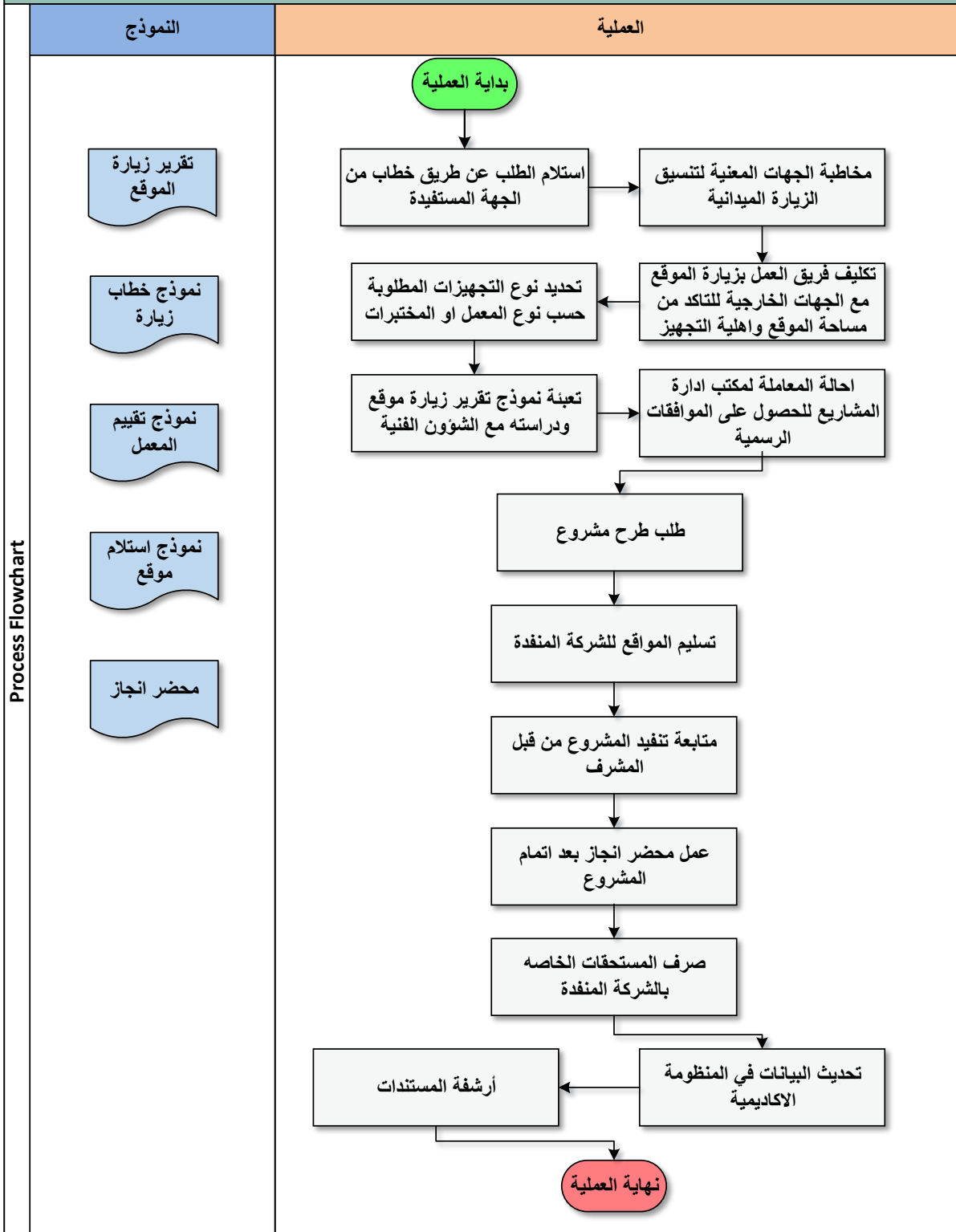
## جدول رقم (5)

القسم / الوحدة: مركز الصيانة	
السياسة: صيانة الأجهزة الطبية والمعملية	
الخدمات التعليمية	المجال
<ul style="list-style-type: none"> <li>- مساعد المشرف العام للشؤون الفنية</li> <li>- مكتب ادارة المشاريع</li> <li>- رئيس قسم المعامل</li> <li>- فني صيانة الأجهزة الطبية</li> </ul>	المسؤولية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- شاشات تسجيل بلاغات الصيانة</li> <li>- تقرير فني صيانة الأجهزة الطبية</li> <li>- تذكرة طلب صيانة الأجهزة الطبية</li> </ul>	النماذج المستخدمة
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. استلام البلاغ بواسطة خدمة العملاء عبر التذاكر الالكترونية من موقع الادارة والتطبيق</li> <li>2. إحالة البلاغ إلى قسم المعامل والمختبرات</li> <li>3. استلام البلاغ واعتماده</li> <li>4. تحديد موعد الزيارة للفريق المتخصص في صيانة الأجهزة الطبية للقيام بإجراءات الصيانة التالية <ul style="list-style-type: none"> <li>• الصيانة الفورية وهي قيام الفريق بإصلاح الجهاز في الحال بسبب عطل بسيط</li> <li>• إذا كان الجهاز فني حاجة الى قطع غيار يتم توفيرها ليتم تركيبها في ورشة مركز الصيانة وفي حال عدم توفرها يتم توفيرها عن طريق طرح مشروع</li> <li>• 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</li> </ul> </li> <li>5. تعبئة التقرير بواسطة الفني المسؤول</li> <li>6. ارسال التذكرة لخدمة العملاء للأغلاق</li> </ol>	الاجراءات

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

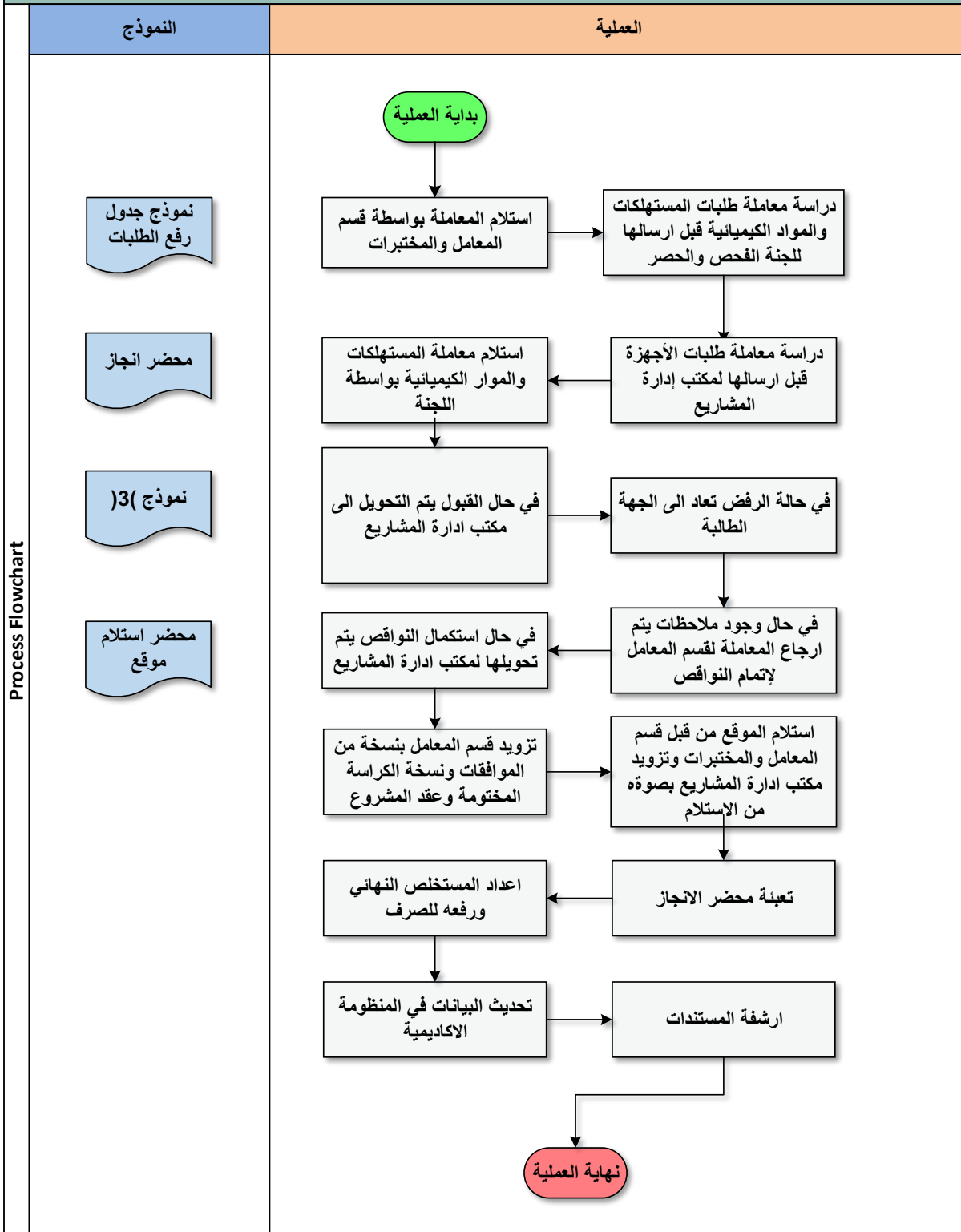


قسم المعامل والمختبرات - تجهيز المعامل والمختبرات بالأجهزة العلمية والهندسية

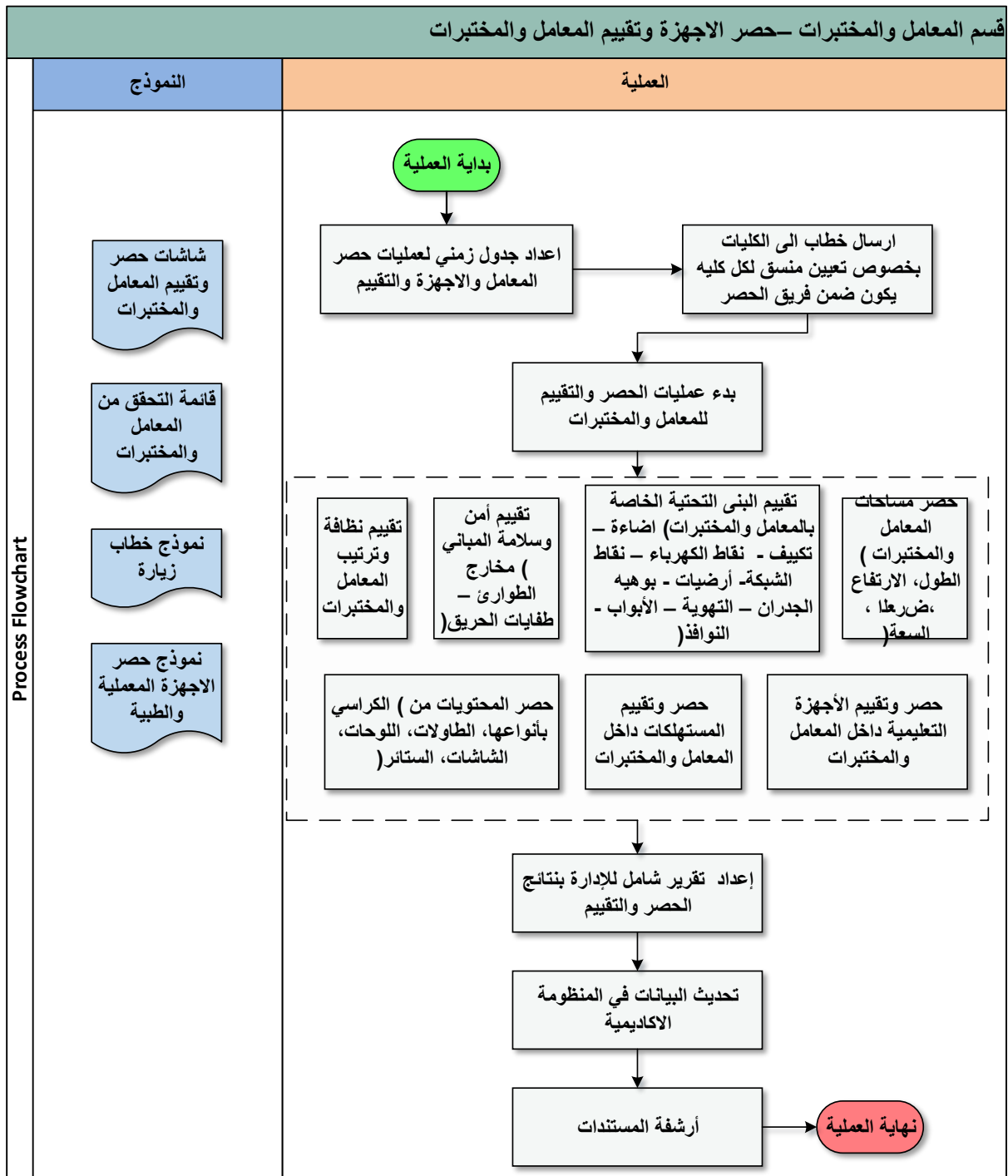


Qp-Lab-01

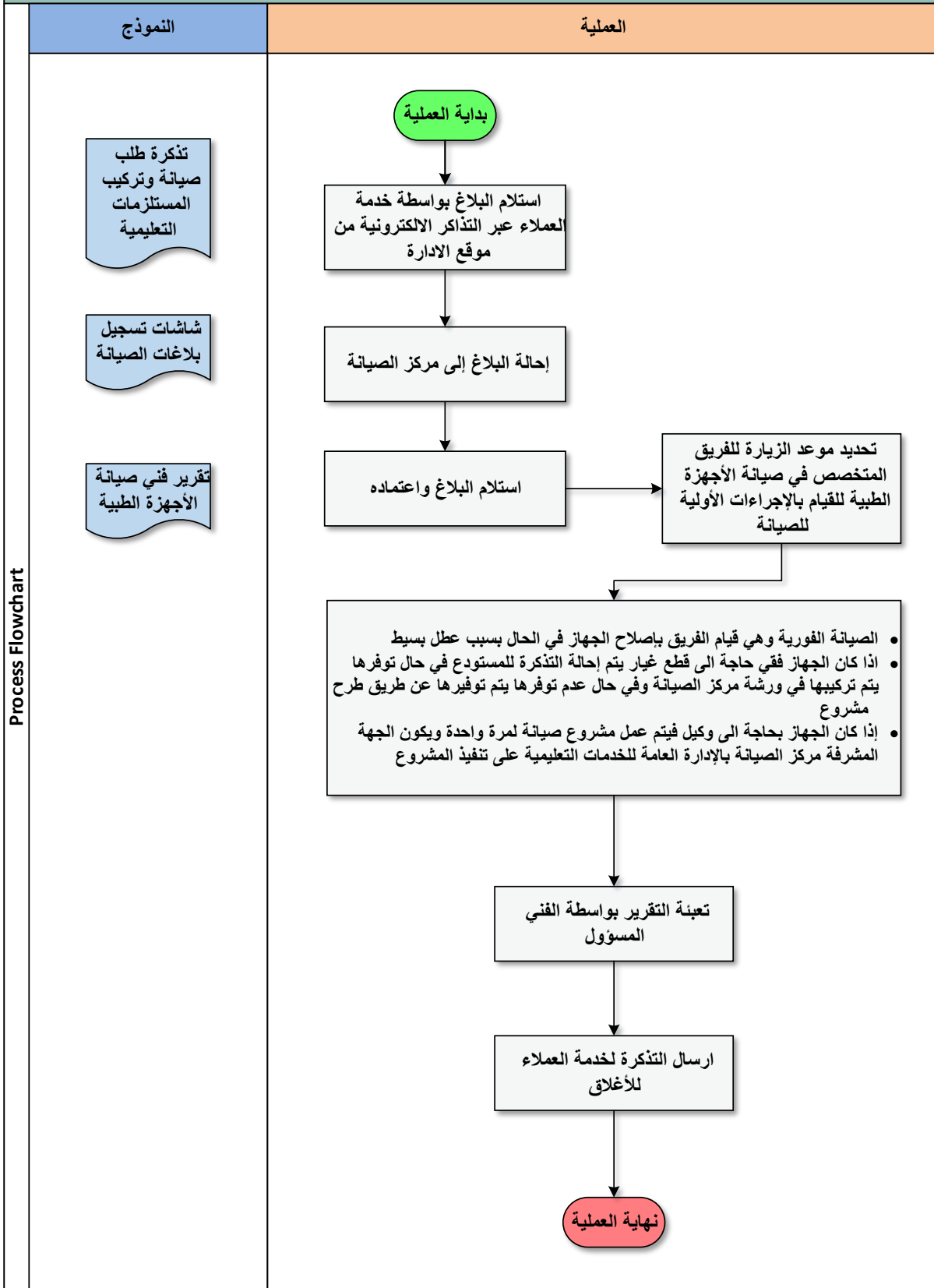
قسم المعامل والمختبرات – توفير طلبات المستهلكات والمواد الكيميائية والأجهزة



.5



## مركز الصيانة – إجراءات تجهيز وتثبيت وصيانة الأجهزة الطبية .



5- الوثائق والسجلات:

F-Lab-01	تقرير الجولات الميدانية للمعامل والمختبرات	5.1
F- Lab -02	تقرير انجاز المهام	5.2
F- Lab -03	تقرير زيارة موقع	5.3
F- Lab -04	جدول رفع الطلبات	5.4
F- Lab -05	قائمة التحقق من المعامل والمختبرات	5.5
نموذج إلكتروني	شاشات حصر وتقييم المعامل والمختبرات	5..6
F- lab -06	خطاب تسهيل مهمة فريق الحصر والتقييم	5.7
نموذج حكومي	نموذج استلام رقم (3)	5.8



### 3. الفصول الدراسية

P-CI-02	الرقم:	إجراءات قسم الفصول الدراسية	اسم الإجراء:
20/03/2022	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- التعاريف:
  - 1.2 لا يوجد.
- 3- المسؤوليات:
  - 2.2 مساعد المشرف العام للشؤون الفنية
  - 2.3 رئيس قسم الفصول الدراسية
  - 2.4 رئيس المعامل والمختبرات
  - 2.5 فني صيانة الأجهزة والمستلزمات التعليمية
  - 2.6 مشرف ميداني
  - 2.7 رئيس خدمة العملاء
- 4- العملية:
  - 4.1 يقوم قسم الفصول الدراسية بعدة مهام رئيسية تشمل:
    - 4.1.1 توفير وتجهيز طلبات العملاء من 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 العملاء من المستلزمات والأجهزة التعليمية	
الخدمات التعليمية	المجال
<ul style="list-style-type: none"> <li>- مساعد المشرف العام للشؤون الفنية</li> <li>- رئيس قسم الفصول الدراسية</li> <li>- فني صيانة الأجهزة والمستلزمات التعليمية</li> <li>- إخصائي فصول</li> <li>- مسؤول المنظومة الأكاديمية</li> <li>- خدمة العملاء</li> </ul>	المسؤولية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تذكرة طلبات المستلزمات والأجهزة التعليمية</li> <li>- نقل عهدة 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>	النماذج والأدوات المستخدمة
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تقديم الطلب من المستفيد (تذكرة الكترونية)</li> <li>2. استلام الطلب بواسطة خدمة العملاء</li> <li>3. إحالة الطلب إلى قسم الفصول (خدمة العملاء).</li> <li>4. إسناده لأخصائي الفصول (وحدة المتابعة في قسم الفصول).</li> <li>5. مراجعة المنظومة الأكاديمية والتأكد من أن القاعة مسجلة (المشرف الميداني / مسؤول المنظومة الأكاديمية).</li> <li>6. إذا كانت الغرفة غير مسجلة في المنظومة الأكاديمية يتم إغلاق التذكرة حتى يتم تعريفها</li> <li>7. التأكد من أن القاعة مستخدمة (المشرف الميداني / مسؤول المنظومة الأكاديمية).</li> <li>8. إذا كانت القاعة غير مستخدمة يتم التحقق والاستفسار عن سبب عدم استخدام القاعة</li> <li>9. إذا كانت القاعة ستستخدم كغرفة دراسية يتم توفير المستلزمات ولا يتم تجهيزها خلاف ذلك</li> <li>10. في حال كان هناك طلب جهاز اتصال يتم التأكد من أن القاعة تدعم النقل المرئي والتجهيز حسب سياسة توفير أجهزة الاتصال ويرفض الطلب إذا لم تدعم أو خلاف ذلك (المشرف الميداني / مسؤول المنظومة الأكاديمية).</li> <li>11. مراجعة اتقان والتأكد من أن القاعة محصورة (المشرف الميداني / مسؤول المنظومة الأكاديمية).</li> <li>12. في حال كانت القاعة محصورة ومضى على تاريخ آخر تحديثها من 3 شهور وأكثر يتم النزول مباشرة وتحديث بيانات القاعة في اتقان والمنظومة الأكاديمية (المشرف الميداني / مسؤول المنظومة الأكاديمية).</li> </ol>	الإجراءات

13. القيام بزيارة ميدانية وتعبئة نموذج تقرير زيارة موقع مع توضيح الاحتياج الفعلي وتقديم البدائل في حال تعذر توفير/تركيب المستلزم المطلوب. (المشرف الميداني).
14. استلام التقرير ودراسته من رئيس القسم لاعتماد الصرف (قبول/عدم قبول)
15. في حال عدم القبول يتم تحويل التذكرة لخدمة العملاء للإغلاق مع التوضيح.
16. في حال قبول رئيس القسم على الصرف يتواصل المشرف الميداني مع مسؤول المستودع للبدء بإجراءات الصرف
17. في حال كان الطلب لدى شطر الطالبات يتم ارفاق تقرير الزيارة وتحويل الطلب لشطر الطلاب لاستكمال الاجراءات
18. في حال عدم توفر المستلزمات في المستودع يتم وضع الطلب من ضمن الاحتياجات وتحويل التذكرة لخدمة العملاء لتغيير الحالة الى(معلق)
19. في حال التوفر يلى اخصائي الفصول نموذج (7) للبدء بإجراءات الصرف
20. اذا كان هناك تركيب يتابع المشرف الميداني مع فريق التركيب حتى انتهاء العمل على توفير الطلب
21. تعبئة التوثيقات (نموذج نقل عهدة إدارية/ نقل عهدة شخصية)
22. تعبئة محضر إنجاز. (المشرف الميداني).
23. رفع مرفقات التذكرة كملاحظات وتصعيدها إلى رئيس القسم. (المشرف الميداني).
24. تحديث اتقان والمنظومة الأكاديمية (مسؤول المنظومة الأكاديمية).
25. إحالة الطلب إلى خدمة العملاء للإغلاق (وحدة المتابعة في قسم الفصول).

## جدول رقم (2)

القسم / الوحدة: الفصول الدراسية	
السياسة: المتابعة الدورية للقاعات الدراسية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مساعد المشرف العام للشؤون الفنية</li> <li>- رئيس الفصول الدراسية</li> <li>- أخصائي فصول الدراسية</li> <li>- فني صيانة الأجهزة والمستلزمات التعليمية</li> </ul>
النماذج المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- التقرير الدوري للفصول الدراسية والقاعات</li> <li>- نموذج اعتماد التحديثات في المنظومة الأكاديمية</li> <li>- التقرير الدوري لإنجاز المهام</li> </ul>
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. القيام بعمل جدول زمني لزيارات الفصول الدراسية (رئيس القسم/المساعدة)</li> <li>2. إعداد الفريق (رئيس القسم/المساعدة)</li> <li>3. التنسيق مع الكليات المختلفة واطارهم بمواعيد الزيارات (أخصائي الفصول الدراسية)</li> <li>4. تنفيذ الزيارات للفصول الدراسية حسب الجدول الزمني (أخصائي الفصول الدراسية)</li> <li>5. فحص جميع المستلزمات والأجهزة بالفصل الدراسي لتحديد التلفيات والأعطال في الأجهزة (أخصائي الفصول الدراسية)</li> <li>6. رفع تذكرة عن طريق اتقان الخاص بالحصص مع تحديد المشكلة (أخصائي الفصول)</li> <li>7. رفع تقرير عن الزيارة لرئيس القسم (أخصائي الفصول الدراسية)</li> <li>8. متابعة فريق الصيانة وتنفيذ عمليات الصيانة للمستلزمات والأجهزة (أخصائي الفصول الدراسية)</li> <li>9. الأرشفة الاغلاق</li> </ol>

### جدول رقم (3)

القسم / الوحدة: الفصول الدراسية	
السياسة: تغيير نشاط موقع	
الخدمات التعليمية	المجال
<ul style="list-style-type: none"> <li>- مساعد المشرف العام للشؤون الفنية</li> <li>- رئيس قسم الفصول الدراسية</li> <li>- أخصائي فصول دراسية</li> </ul>	المسؤولية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تقرير زيارة موقع</li> <li>- محضر تغيير نشاط موقع</li> <li>- نموذج تعريف واعتماد التحديثات في المنظومة الأكاديمية</li> </ul>	النماذج المستخدمة
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تقديم طلب من الجهة المستفيدة باحتياج تغيير نشاط</li> <li>2. استلام الطلب (مساعد المشرف للشؤون الفنية)</li> <li>3. زيارة الموقع ودراسة الطلب (مساعد المشرف للشؤون الفنية، رئيس قسم الفصول الدراسية)</li> <li>4. رفع التقرير لرئيس/مساعدة رئيس قسم الفصول الدراسية</li> <li>5. رفع المرئيات للمشرف العام على الخدمات التعليمية (نموذج)</li> <li>6. في حالة عدم الموافقة تبليغ الجهة صاحبة الطلب</li> <li>7. في حالة الموافقة على الطلب يتم البدء بتجهيز الطلبات</li> <li>8. اسناد الطلب لأخصائي الفصول للإشراف على التجهيزات</li> <li>9. إشعار الجهات ذات العلاقة (الكلية + عمادة القبول والتسجيل) بالتحديثات على نشاط الغرفة</li> <li>10. عمل محضر مشترك مع الجهات ذات العلاقة</li> <li>11. البدء بتوفير التجهيزات الجديدة وإجراءات تحديث المنظومة (فريق قسم الفصول الدراسية/مسؤول المنظومة الأكاديمية)</li> <li>12. أرشفة المستندات</li> <li>13. الاغلاق</li> </ol>	الإجراءات

## جدول رقم (4)

القسم / الوحدة: الفصول الدراسية	
السياسة: حصر وتقييم الفصول الدراسية والقاعات	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مساعد المشرف العام للشؤون الفنية</li> <li>- رئيس قسم الفصول الدراسية</li> <li>- فريق قسم الفصول الدراسية</li> <li>- وحدة التقنية بإدارة الخدمات التعليمية</li> </ul>
النماذج والأدوات المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تطبيق الحصر وتقييم الفصول والقاعات</li> <li>- التقرير الدوري للجولات الميدانية</li> <li>- تسجيل الاحتياجات</li> <li>- نموذج اعتماد التحديثات في المنظومة الأكاديمية</li> </ul>
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. وضع خطة عمل لإجراء حصر وتقييم الفصول الدراسية والقاعات (رئيس قسم الفصول الدراسية)</li> <li>2. اختيار فريق العمل من موظفي القسم (رئيس قسم الفصول الدراسية)</li> <li>3. إعداد جدول زمني لعمليات الحصر والتقييم (فريق الحصر والتقييم بقسم الفصول الدراسية)</li> <li>4. حصر وتقييم محتويات الفصول الدراسية والقاعات والانتهاؤها منها وفق الجدول الزمني (فريق الحصر والتقييم)</li> <li>5. التأكد من جاهزية الفصول والقاعات وتسجيل الاحتياجات</li> <li>6. تحديث بيانات المنظومة الأكاديمية</li> <li>7. أرشفة المستندات</li> <li>8. الإغلاق</li> </ol>

## جدول رقم (5)

القسم / الوحدة: الفصول الدراسية	
السياسة: تحديث / إضافة بيانات في المنظومة الأكاديمية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مساعد المشرف العام للشؤون الفنية</li> <li>- رئيس قسم الفصول الدراسية</li> <li>- مساعدة رئيس قسم الفصول الدراسية</li> <li>- أخصائي الفصول الدراسية</li> </ul>
النماذج المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تذكرة الكترونية</li> <li>- تقرير زيارة موقع</li> <li>- نموذج اعتماد التحديثات في المنظومة الأكاديمية</li> <li>- خطاب اشعار بالتحديثات / إضافة جديدة</li> </ul>
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 غرفة غير مسجلة في المنظومة الأكاديمية / وجود تحديثات على الغرفة في المنظومة الأكاديمية / طلب تحديث نشاط غرفة</li> <li>2 مراجعة المنظومة الأكاديمية للتأكد من حالة التسجيل لبيانات الغرفة</li> <li>3 القيام بزيارة الموقع من فريق العمل بالقسم المختص وتعبئة نموذج التقرير</li> <li>4 استلام التقرير ودراسته من رئيس القسم (قبول/عدم قبول)</li> <li>5 في حال عدم القبول يتم تحويل التذكرة لخدمة العملاء للإغلاق</li> <li>6 في حال قبول التقرير يتم تعبئة نموذج (اعتماد التحديثات / إضافة جديدة) في المنظومة الأكاديمية</li> <li>7 يتم اشعار الجهة المستفيدة وعمادة القبول والتسجيل بالتحديثات أو الإضافة الجديدة</li> <li>8 الاغلاق</li> </ol>

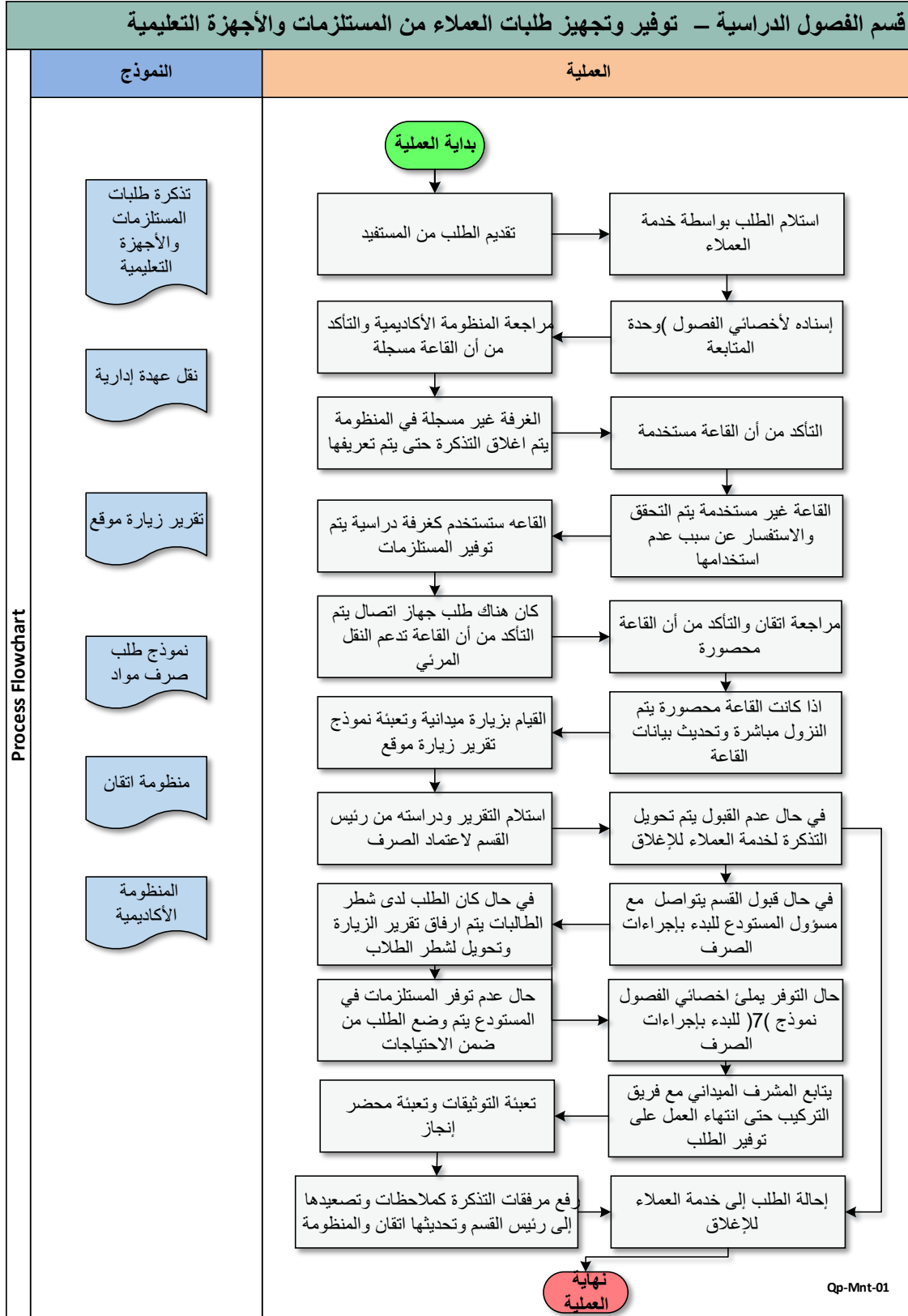
## جدول رقم (6)

القسم / الوحدة: قسم الفصول	
السياسة: صيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية والمعملية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مساعد المشرف العام للشؤون الفنية</li> <li>- رئيس قسم الفصول الدراسية</li> <li>- وحدة المتابعة بقسم الفصول الدراسية</li> <li>- مدراء الشركات المسؤولة عن الصيانات والتركييبات</li> <li>- منسق المستودع ( أحمد الأحمدى )</li> <li>- فني صيانة الأجهزة والمستلزمات التعليمية</li> <li>- خدمة العملاء</li> </ul>
النماذج والأدوات المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بلاغ صيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية والمعملية (اتقان)</li> <li>- منظومة إدارة بلاغات الصيانة</li> <li>- خطاب تصريح دخول شطر الطالبات</li> </ul>
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تقديم بلاغ من العميل</li> <li>2. استلام البلاغ بواسطة خدمة العملاء عبر التذاكر الالكترونية من موقع الادارة</li> <li>3. التأكد من بيانات البلاغ وأنه من مسؤوليات قسم الفصول الدراسية</li> <li>4. إحالة البلاغ إلى قسم الفصول الدراسية</li> <li>5. تحديد الفريق المختص بمتابعة البلاغ (مسؤولية وحدة المتابعة)</li> <li>6. يقوم مدير المشروع من الشركة بتحديد الفني المسؤول والفنيين المساعدين لمتابعة البلاغ</li> <li>7. في حال كان البلاغ من شطر الطالبات يتم التواصل مع الجهة لتحديد موعد الزيارة</li> <li>8. يتوجه الفنيين إلى معاينة الموقع والبدء بعملية الصيانة الفورية.</li> <li>9. في حال كانت الغرفة مغلقة عند الزيارة وتم إبلاغ الجهة مسبقا بموعد الزيارة يتم إغلاق البلاغ مع التوضيح أن الباب كان مغلق عند الزيارة.</li> <li>10. حال عدم تمكن الفريق من حل المشكلة والاحتياج الى قطع غيار أو بديل يتم رفع احتياج إلى مدير المشروع للتوفير.</li> <li>11. يقوم مدير المشروع بتزويد الفنيين بالاحتياجات اللازمة</li> <li>12. في حال عدم توفر القطع لدى مدير المشروع يتواصل مدير المشروع مع رئيس قسم الفصول الدراسية للتنسيق مع منسق المستودع لتوفير الاحتياجات</li> <li>13. يتم تعليق العمل على البلاغ حتى توفر المستلزمات</li> <li>14. بعد استلام المستلزمات يتم إعادة تنشيط العمل على البلاغ</li> <li>15. القيام بصيانة الأجهزة والمستلزمات التعليمية</li> <li>16. رفع التقرير على اتقان بإنجاز/عدم انجاز العمل</li> <li>17. ارسال التذكرة لخدمة العملاء للأغلاق</li> <li>18. الاغلاق</li> </ol>



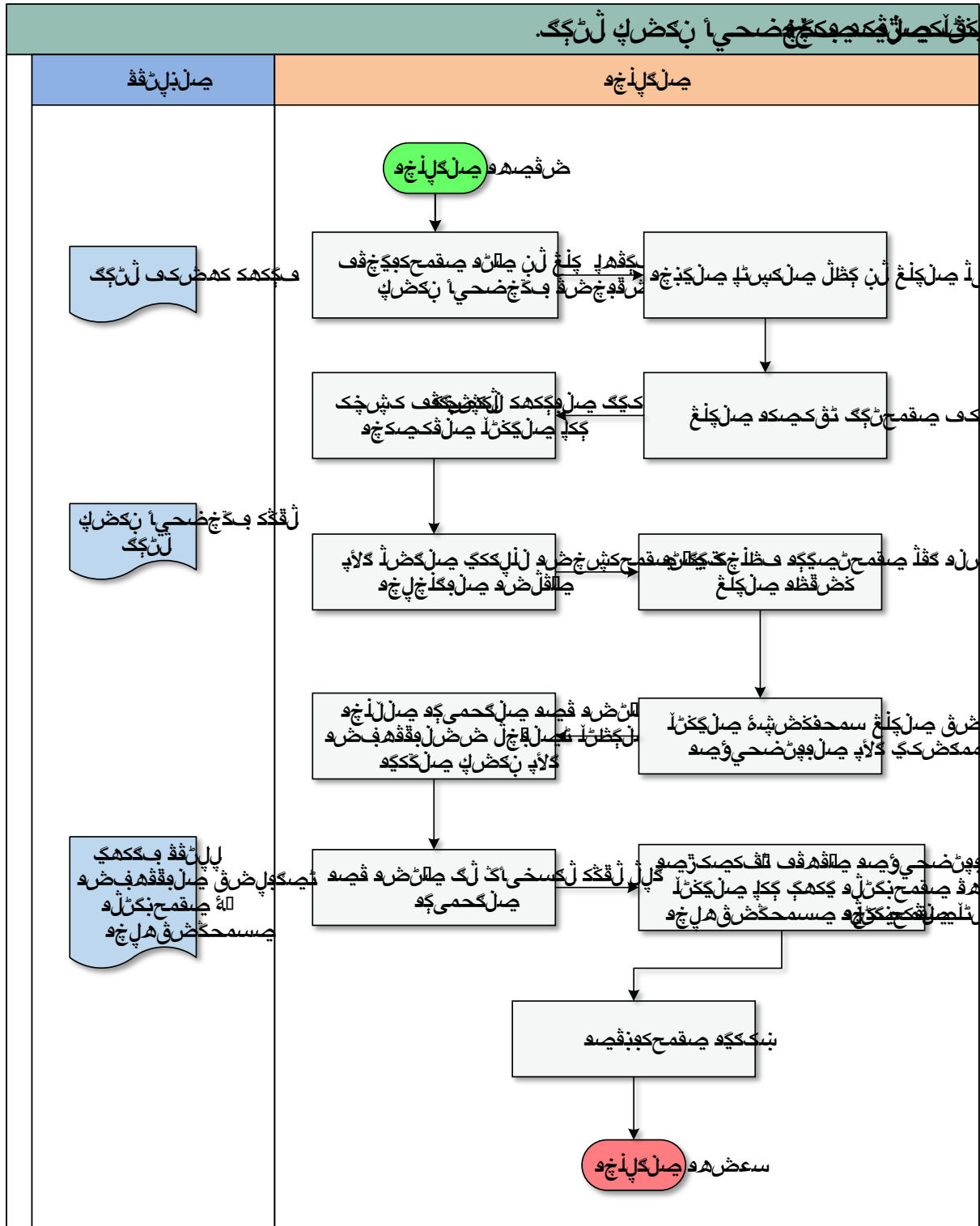
### 4.3 المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بقسم الفصول الدراسية:

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

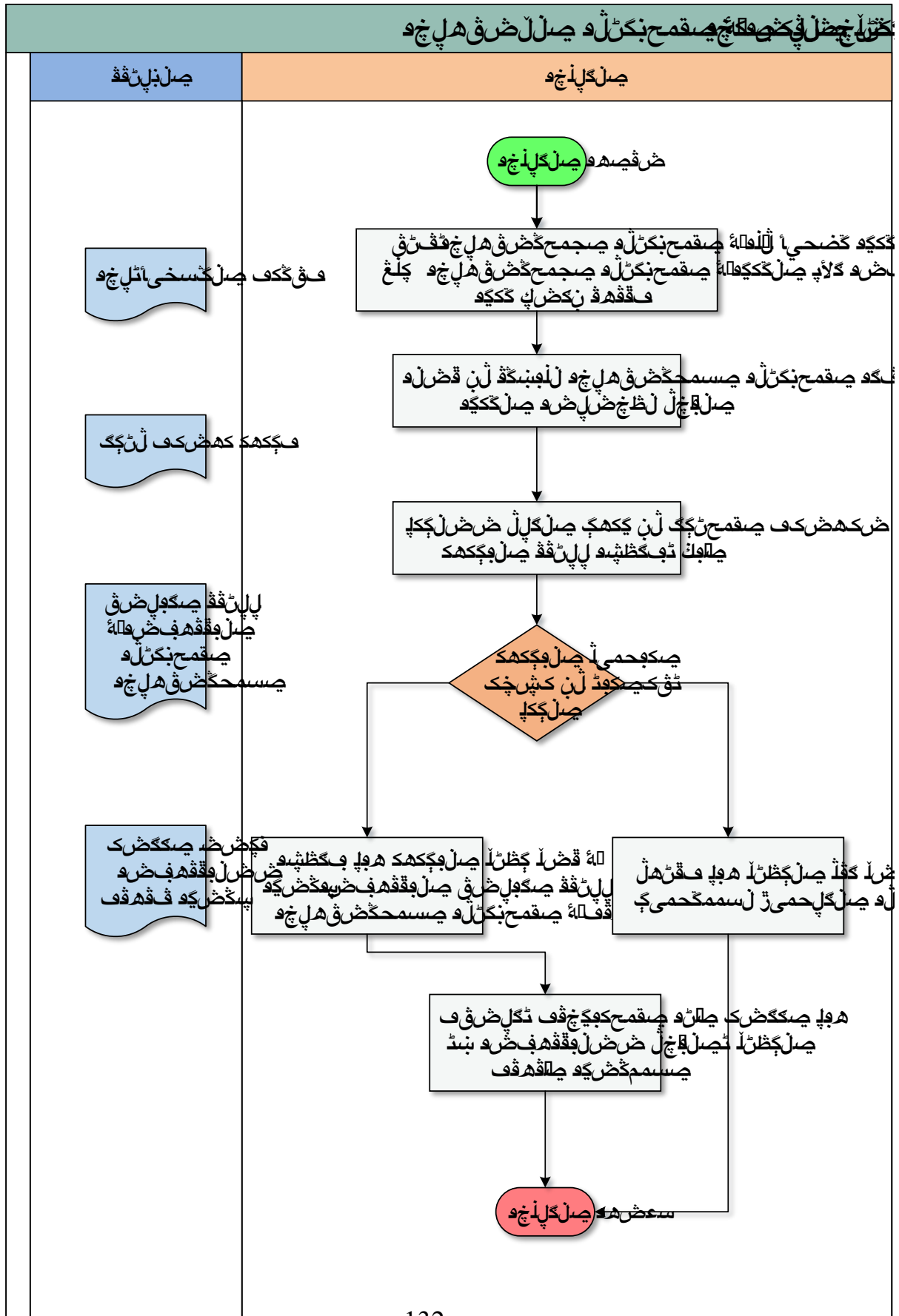




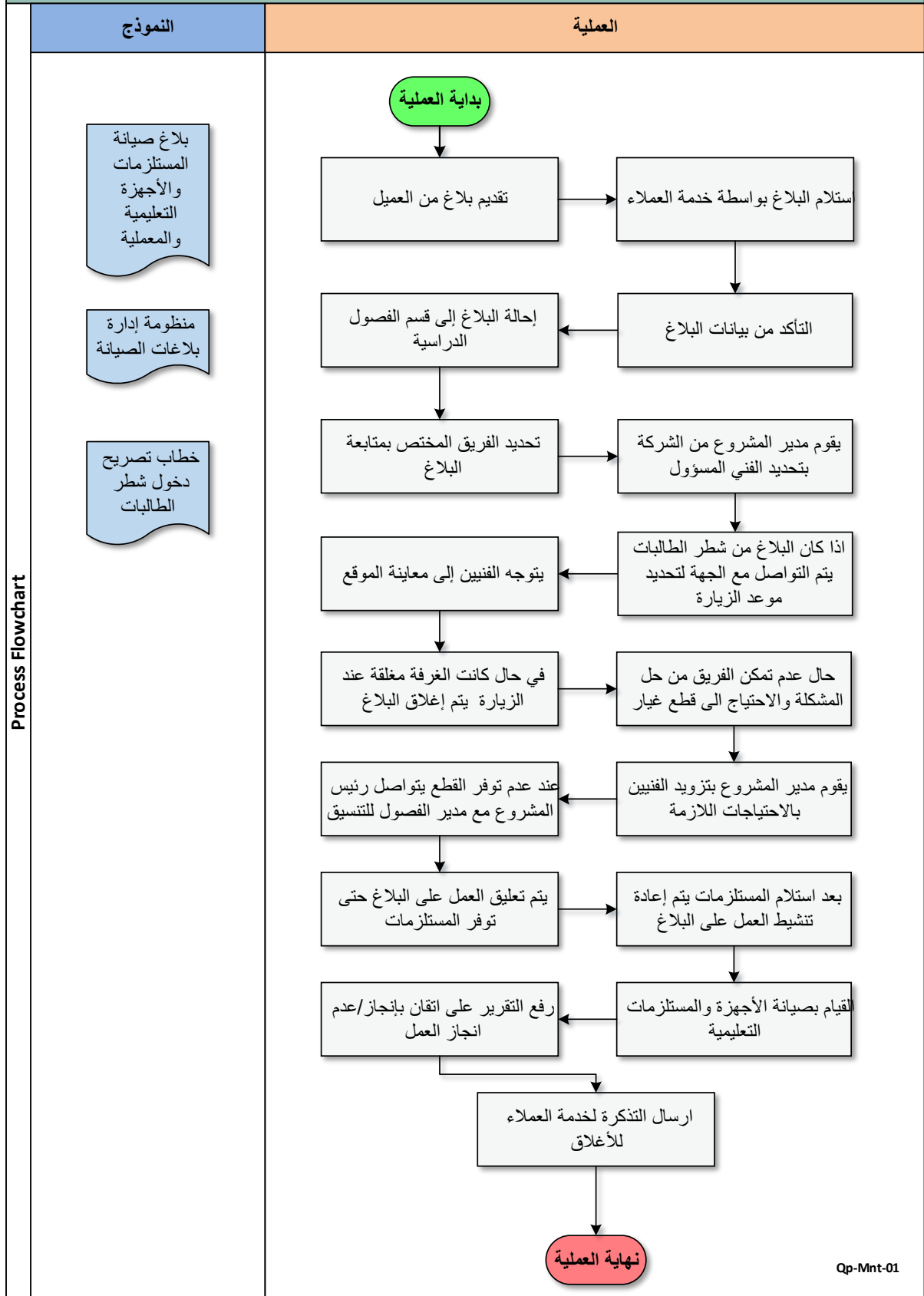
بىخاكىسىن ئىكەنلىكىنى بىخىيائىي نىكەت ئىشەنچى.







قسم الفصول الدراسية - صيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية والمعملية



Process Flowchart

## 6- الوثائق والسجلات:

نموذج الكتروني	تذكرة طلبات المستلزمات والأجهزة التعليمية	5.1
F- Cl -01	نقل عهدة إدارية	5.2
F- Cl -02	التقرير الدوري لإنجاز المهام	5.3
F- Cl -03	خطاب تسهيل اجراءات نقل المستلزمات والأجهزة التعليمية	5.4
F- Cl -04	تقرير زيارة موقع	5.5
F- Cl -05	محضر اثبات تجهيز موقع	5.6
F- Cl -06	نموذج اعتماد التحديثات في المنظومة الأكاديمية	5.7
F- Cl -07	محضر اثبات تغيير نشاط موقع	5.8
نموذج الكتروني	شاشات حصر وتقييم الفصول والقاعات	5.9
F- Cl -08	التقرير الدوري للجولات الميدانية	5.10
نموذج الكتروني	تذكرة طلب صيانة المستلزمات والأجهزة التعليمية	5.11
نموذج الكتروني	شاشات تسجيل بلاغات الصيانة	5.12
F-Cl-09	خطاب تصريح دخول شطر الطالبات	5.13

#### 4. النقل والاتصال المرئي

P-Com-02	الرقم:	إجراءات قسم النقل والاتصال المرئي	اسم الإجراء:
20/03/2022	التاريخ:	إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى	الإدارة:

- 1- الهدف:  
1.1 يهدف هذا الإجراء إلى شرح خطوات ومراحل العمل التي يقوم بها قسم النقل والاتصال المرئي.
- 2- التعاريف:  
2.1 لا يوجد.
- 3- المسؤوليات:  
1.3 مساعد المشرف العام للشؤون الفنية  
1.4 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 والاشراف على المحاضرات الدراسية اليومية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مساعد المشرف العام للشؤون الفنية - رئيس قسم النقل والاتصال المرئي
النماذج المستخدمة	- نموذج جداول المحاضرات
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 والاشراف على الندوات والمناقشات داخل وخارج الحرم الجامعي	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مساعد المشرف العام للشؤون الفنية - 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. الاشراف 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

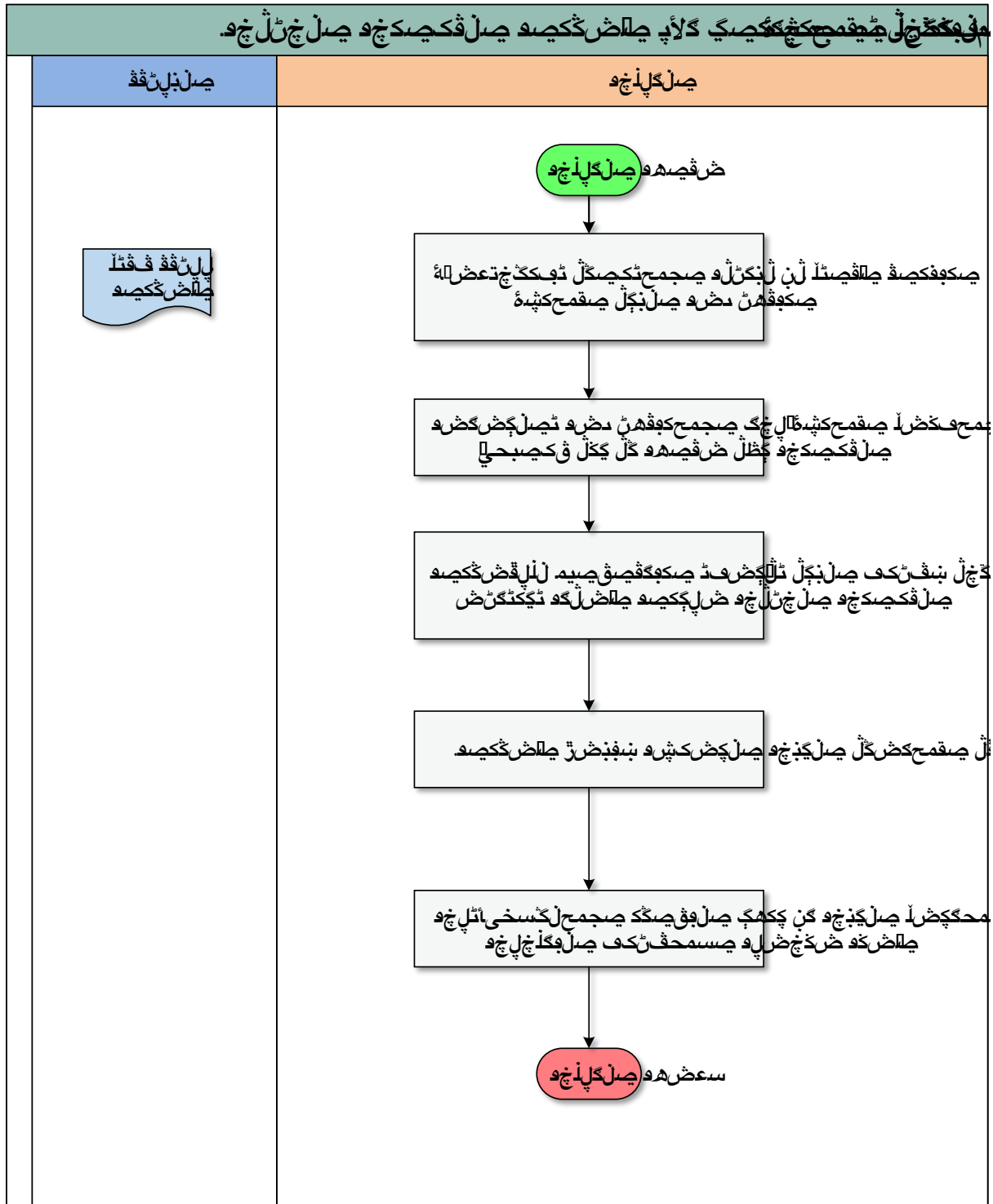
### جدول رقم (3)

القسم / الوحدة: النقل والاتصال المرئي	
السياسة: إنشاء اللقاءات الافتراضية عن طريق برنامج الويبيكس والإشراف عليها	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مساعد المشرف العام للشؤون الفنية - رئيس قسم النقل والاتصال المرئي
النماذج المستخدمة	- نموذج جداول محاضرات برنامج الويبيكس
الإجراءات	<p>أ) مناقشة علمية :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. يتم ارسال ايميل وجدول المناقشات العلمية عن طريق عمادة التعلم الالكتروني قبل موعد المناقشة بيومين</li> <li>2. تقسيم المناقشات على الفنيين عبر الايميل الجامعي عن طريق مساعدي رئيس قسم النقل والاتصال المرئي</li> <li>3. يتم فتح الجلسة الافتراضية قبل موعد المناقشة بنصف ساعة.</li> <li>4. إيقاف التسجيل مؤقتاً لأنه يعمل تلقائياً.</li> <li>5. التأكد من سلامة الصوت والعرض بالنسبة للمناقشين والطالب/هـ</li> <li>6. إعادة التسجيل عند بداية المناقشة.</li> <li>7. مراقبة المناقشة ك (host) لحل المشاكل الطارئة.</li> <li>8. وقت المداولة يتم إيقاف التسجيل مؤقت وإخراج الطالب/هـ لغرفة الانتظار.</li> <li>9. بعد الانتهاء من المداولة يتم إعادة الطالب/هـ للجلسة وتشغيل التسجيل.</li> <li>10. بعد الانتهاء من اعلان النتيجة للطالب/هـ إيقاف التسجيل نهائياً واغلاق الجلسة</li> </ol> <p>ب) محاضرات يومية :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. يستخدم المحاضر برنامج الويبيكس كبديل لاستديو النقل الاعتيادي وذلك لإتمام المحاضرة الدراسية في وقتها ومكانها بالنسبة للطلبات</li> <li>2. تقوم الكليات بإخطار الإدارة العامة للخدمات التعليمية برغبة عضو هيئة التدريس بإلقاء المحاضرة عن طريق برنامج الويبيكس والإفادة ب (اسم المحاضر، اليوزر الخاص الويبيكس، وقت المحاضرة، رقم التواصل)</li> <li>3. يتم التأكد من توافق جهاز الاتصال المرئي مع برنامج الويبيكس.</li> <li>4. الاشراف على المحاضرة وحل المشاكل الطارئة.</li> <li>5. التأكد من انتهاء الاتصال المرئي عند نهاية وقت المحاضرة.</li> <li>6. الاغلاق</li> </ol>

## جدول رقم (4)

القسم / الوحدة: النقل والاتصال المرئي	
السياسة: توثيق الأنشطة التعليمية	
الخدمات التعليمية	المجال
- مساعد المشرف العام للشؤون الفنية - رئيس قسم النقل والاتصال المرئي	المسؤولية
- نموذج جداول محاضرات برنامج الوبكس	النماذج المستخدمة
1. يتم تحويل تذكرة إلكترونية 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. الإغلاق	الإجراءات

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













5- الوثائق والسجلات:

F-Com-01	5.1	نموذج جدول المحاضرات
نموذج الالكتروني	5.2	طلب توثيق نشاط
F- Com -02	5.3	نموذج جداول محاضرات برنامج الويكس

## 2. مكتب الشؤون الفنية

P-TA-02	الرقم:	إجراءات مكتب الشؤون الفنية	اسم الإجراء:
02/03/2022	التاريخ:	إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى	الإدارة:

### 1- الهدف:

1.1 يهدف هذا الإجراء إلى شرح خطوات ومراحل العمل التي يقوم بها مكتب الشؤون الفنية.

### 2- التعاريف:

2.1 لا يوجد.

### 3- المسؤوليات:

3.1 مساعد المشرف العام للشؤون الفنية

3.2 مساعد إداري للشؤون الفنية

### 4- العملية:

4.1 يقوم مكتب الشؤون الفنية بعدة مهام رئيسية تشمل:

4.1.1 إعداد التقارير الإدارية.

4.1.2 إعداد الخطابات واعتمادها وتصديرها

4.1.3 تنفيذ الأعمال الإدارية بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة

4.1.4 إجراءات متابعة المعاملات

4.2 توضح الجداول التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بمكتب الشؤون الفنية:

## جدول رقم (1)

القسم / الوحدة: مكتب الشؤون الفنية	
السياسة: إعداد التقارير الدورية	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مساعد المشرف العام للشؤون الفنية - مساعد إداري للشؤون الفنية
النماذج المستخدمة	- نموذج التقرير الدوري
الإجراءات	1. استلام توجيه المكتب بعمل التقارير اللازمة 2. تعبئة التقارير 3. الاطلاع على التقارير واعتمادها 4. ارسال التقارير للجهة المعنية 5. الاغلاق

## جدول رقم (2)

القسم / الوحدة: مكتب الشؤون الفنية	
السياسة: إعداد الخطابات واعتمادها وتصديرها	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مساعد المشرف العام للشؤون الفنية - مساعد إداري للشؤون الفنية
النماذج المستخدمة	- نموذج الخطابات - نموذج استلام المعاملات وتصديرها
الإجراءات	1. استلام المعاملة 2. اطلاع مساعد المشرف على المعاملة 3. هل تحتاج توجيه للأقسام (نعم / لا) 4. في حالة الإجابة بنعم يتم إحالة المعاملة للأقسام المعنية 5. تفريغ 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. تسليم المعاملات بالنموذج الخاص 10. تصدير الخطاب للجهة 11. تفريغ البيانات في ملف المتابعة 12. أرشفة المستندات وحفظها

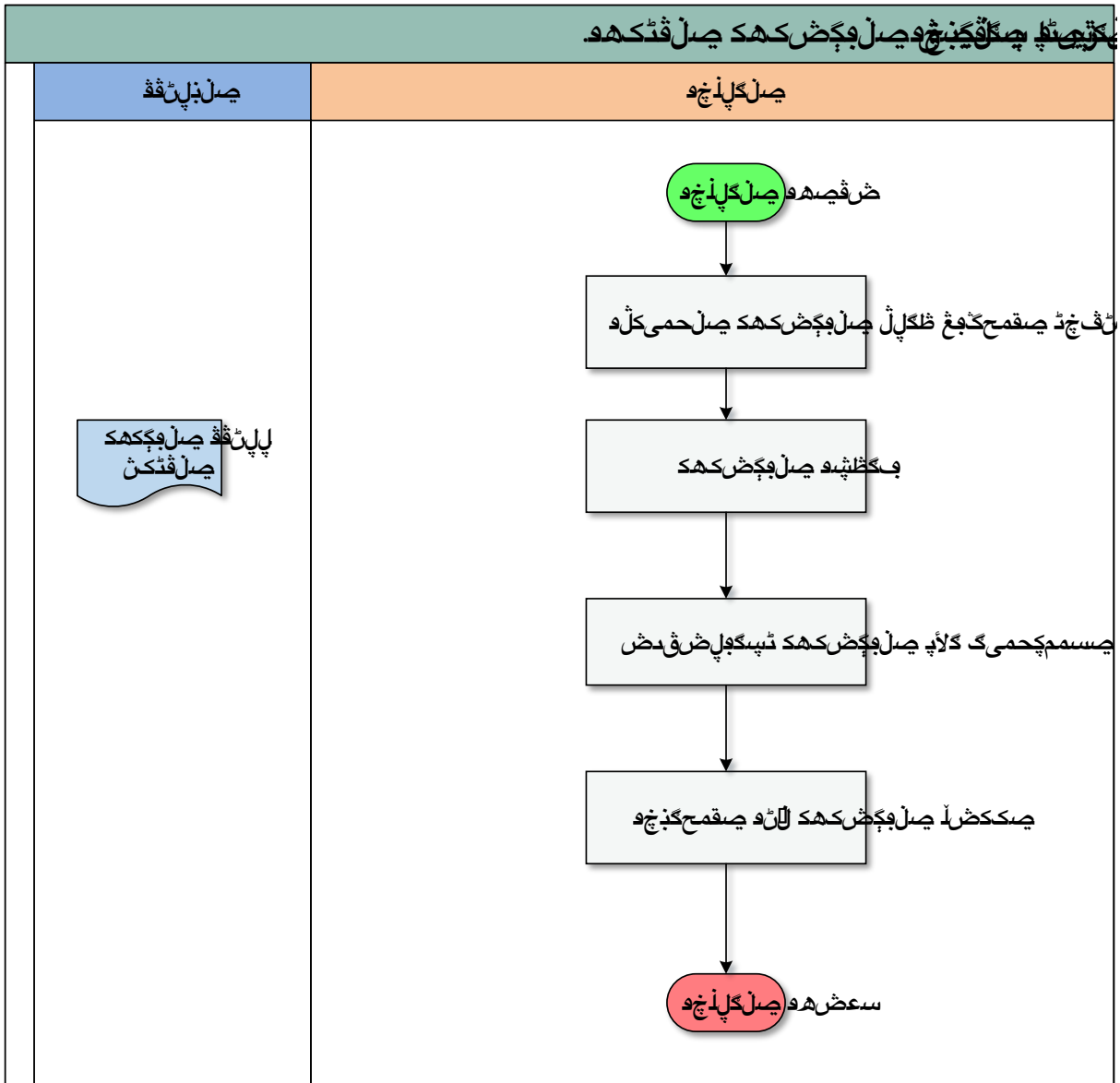
### جدول رقم (3)

القسم / الوحدة: مكتب الشؤون الفنية	
السياسة: تنفيذ الأعمال الإدارية بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مساعد المشرف العام للشؤون الفنية - مساعد إداري للشؤون الفنية
النماذج المستخدمة	- نموذج الخطابات
الإجراءات	1. استلام المعاملات من مساعد المشرف العام للشؤون الفنية 2. اطلاع مساعد المشرف على المعاملة 3. التنسيق مع الجهات (نعم/لا) 4. في حالة الإجابة بنعم يتم توجيه المكتب بالتنسيق مع الجهات 5. التواصل والتنسيق مع الجهات 6. ارسال المطلوب من الجهات 7. الرفع لمساعد المشرف العام لاعتماد المطلوب 8. اغلاق المعاملة 9. أرشفة المستندات وحفظها 10. في حالة الإجابة بلا يتم اغلاق المعاملة

## جدول رقم (4)

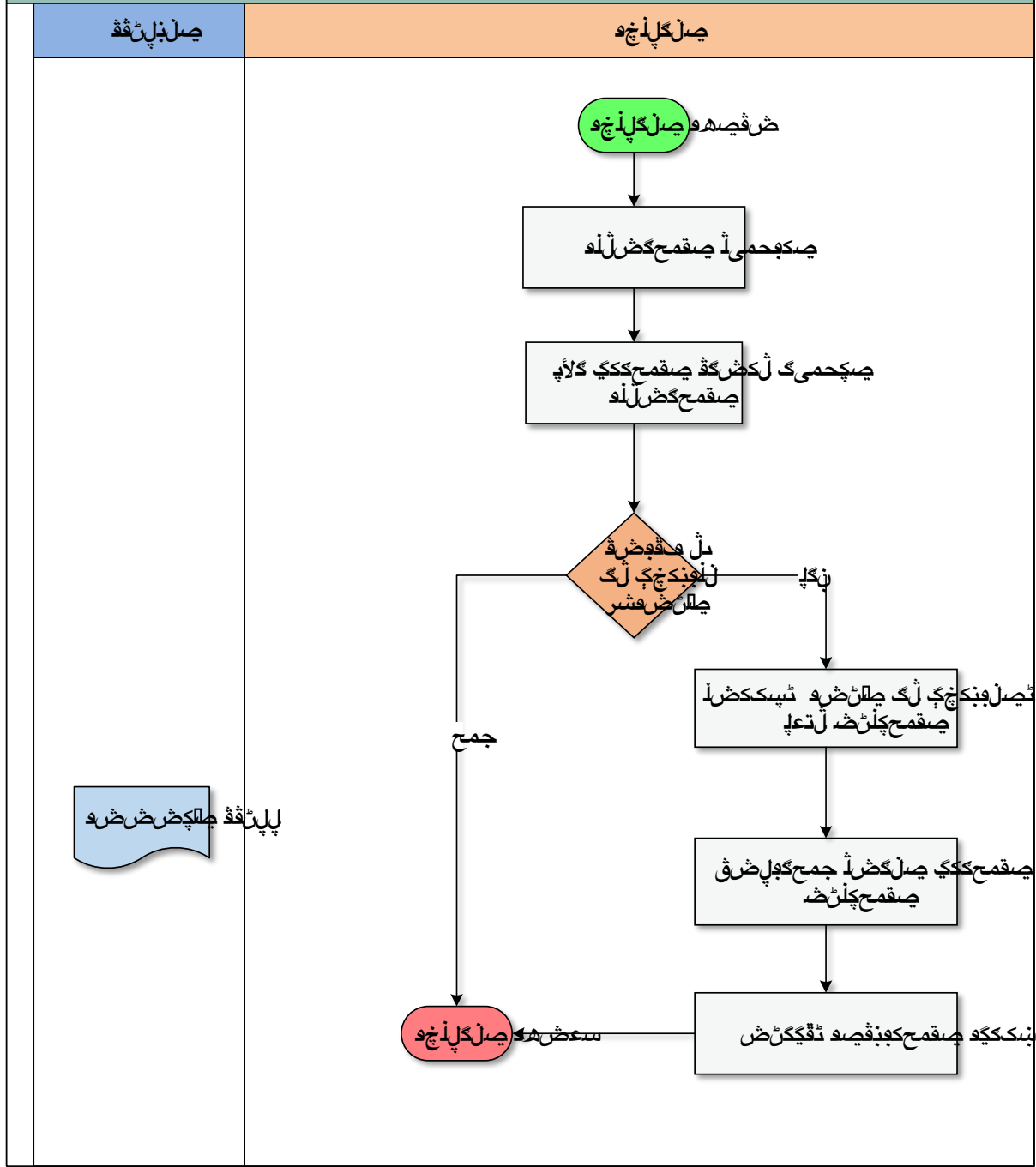
القسم / الوحدة: مكتب الشؤون الفنية	
السياسة: متابعة المعاملات	
الخدمات التعليمية	المجال
<ul style="list-style-type: none"> <li>- مساعد المشرف العام للشؤون الفنية</li> <li>- مساعد إداري للشؤون الفنية</li> </ul>	المسؤولية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- نموذج متابعة المعاملات</li> <li>- نموذج استلام المعاملات وتصديرها</li> </ul>	النماذج المستخدمة
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. استلام المعاملة من مساعد المشرف العام للشؤون الفنية</li> <li>2. اطلاع مساعد المشرف على المعاملة</li> <li>3. هل تحتاج لإعداد خطاب في حال الإجابة بنعم</li> <li>4. توجيه المكتب بعمل الخطاب اللازم</li> <li>5. استخدام نموذج الخطاب</li> <li>6. اعتماد وتوقيع الخطاب</li> <li>7. تسليم المعاملات بالنموذج الخاص</li> <li>8. تصدير الخطاب للجهة</li> <li>9. تفريغ البيانات في ملف المتابعة</li> <li>10. اغلاق المعاملة</li> <li>11. في حالة الإجابة بلا</li> <li>12. تفريغ البيانات في ملف المتابعة</li> <li>13. ارشفة واغلاق المعاملة</li> </ol>	الإجراءات

4.3 توضح المخططات التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بمكتب الشؤون الفنية:





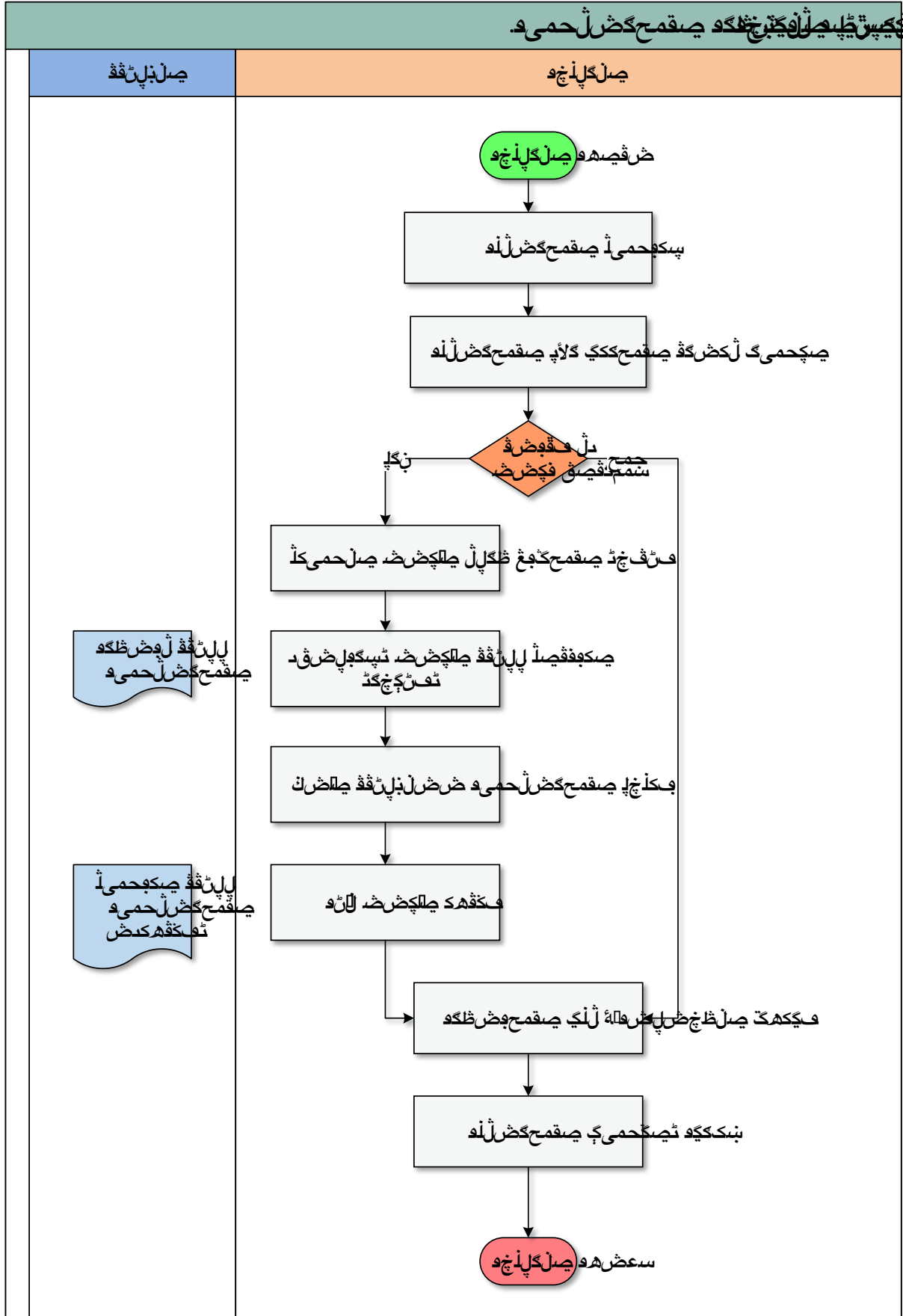
تخطيط وتصميم وتنفيذ ورش عمل لطلاب المدارس في مجال التعليم الإلكتروني







تقييم تطلعات وتوقعات الطلبة في صفاحة كذا لهما



5- الوثائق والسجلات:

F-TA- 01	نموذج التقرير الدوري	5.1
F- TA - 02	نموذج الخطابات	5.2
F- TA - 03	نموذج استلام المعاملات وتصديرها	5.3
F- TA - 04	نموذج متابعة المعاملات	5.4



الإدارة العامة  
للخدمات التعليمية

# الشؤون الإدارية

## الشؤون الإدارية

P-Adm-02	الرقم:	إجراءات إدارة الشؤون الإدارية	اسم الإجراء:
20/03/2022	التاريخ:	الإدارة العامة للخدمات التعليمية	الإدارة:

1. الهدف:
  - 1.1 يهدف هذا الإجراء إلى شرح خطوات ومراحل العمل التي تقوم بها إدارة الشؤون الإدارية.
2. التعاريف:
  - 2.1 لا يوجد.
3. المسؤوليات:
  - 3.1 مساعد المشرف العام للشؤون الإدارية
  - 3.2 المساعد الإداري للشؤون الإدارية
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 التذاكر الإلكترونية (الاستفسارات والاقتراحات)
    - 4.1.3 إدارة البريد الإلكتروني الجامعي.
    - 4.1.4 إدارة الاجتماعات
    - 4.1.5 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 على برنامج أوراكل
    - 4.2.3 إدارة ملفات موظفي الشركات على برنامج أوراكل
    - 4.2.4 إدارة نظام الاجازات
    - 4.2.5 إدارة حضور وانصراف الموظفين
    - 4.2.6 إدارة ملفات الموظفين المعيّنين
    - 4.2.7 إدارة استئذان الموظفين خلال فترة ساعات العمل
  - 4.3 توضح الجداول التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بإدارة الشؤون الإدارية - الاتصالات الإدارية

## 1. الاتصالات الادارية:

### جدول رقم (1)

الإدارة القسم / الوحدة: الشؤون الإدارية	
<b>السياسة: إدارة المعاملات الصادرة والواردة عبر منصة مسار</b>	
الخدمات التعليمية	المجال
- المساعد الإداري للشؤون الادارية	المسؤولية
- مذكرة إحالة - نموذج تسليم معاملة داخلية - نموذج المعاملات الصادرة بيد المراسل - شاشة برنامج مسار	النماذج المستخدمة
أ) المعاملات الواردة: 1. طباعة تذكرة الاحالة ووضعها على المعاملة 2. عرض المعاملة على الشؤون الإدارية 3. اعادة المعاملة للموظف لإحالتها الكترونيا للقسم المعنى 4. إحالة المعاملات الورقية الى القسم - ويسلم أصل المعاملة للموظف بنموذج (تسليم معاملة داخلية) 5. الاغلاق	الإجراءات
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	الإجراءات

## جدول رقم (2)

الإدارة/ القسم / الوحدة: الشؤون الإدارية	
السياسة: إدارة التذاكر الالكترونية (الاستفسارات والاقتراحات)	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مساعد المشرف العام للشؤون الادارية
النماذج	- نموذج التذكرة الالكترونية
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. استلام التذاكر الالكترونية من الموقع بصورة يومية</li> <li>2. فرز التذاكر</li> <li>3. تحديد طبيعة التذاكر كل على حده</li> <li>4. مراجعة التذاكر من حيث المحتوى</li> <li>5. الرد على الاستفسارات والاقتراحات</li> <li>6. تحويل التذاكر لخدمة العملاء للإغلاق</li> <li>7. الاغلاق</li> </ol>

## جدول رقم (3)

الإدارة/ القسم / الوحدة: الشؤون الإدارية	
السياسة: إدارة البريد الإلكتروني الجامعي	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مساعد المشرف العام للشؤون الادارية
النماذج	- صفحة البريد الوارد والمرسل
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. استلام رسالة SMS بوجود بريد الكتروني من وزارة التعليم</li> <li>2. الدخول على بريد الجامعة الرسمي</li> <li>3. استلام رسالة البريد الواردة من الوزارة</li> <li>4. الاطلاع على الرسالة ومعرفة محتواها</li> <li>5. عرض الرسائل على المشرف العام</li> <li>6. التوجيه بالرد على الرسائل</li> <li>7. الرد على الاستفسارات والاقتراحات المرسله من خلال البريد</li> <li>8. الاغلاق</li> </ol>

## جدول رقم (4)

الإدارة/ القسم / الوحدة: الشؤون الادارية	
السياسة: إدارة الاجتماعات	
الخدمات التعليمية	المجال
- مساعد المشرف العام للشؤون الادارية	المسؤولية
- محضر الاجتماعات	النماذج
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. اعداد جدول زمني لاجتماعات الإدارة الشهرية</li> <li>2. إعداد نموذج خاص بمحاضر الاجتماعات</li> <li>3. التحضير لعقد الاجتماع حسب الجدول الزمني</li> <li>4. تحديد أسماء الحضور</li> <li>5. ارسال رسائل تذكيرية للأشخاص بعقد الاجتماع مع تحديد التاريخ واليوم والزمن</li> <li>6. تجهيز قاعة الاجتماعات وتنظيمها</li> <li>7. حضور الاجتماع</li> <li>8. كتابة أجندة الاجتماع</li> <li>9. تسجيل موضوعات الاجتماع</li> <li>10. اعداد محضر يحتوي على الأجندة والموضوعات</li> <li>11.مراجعة المحضر</li> <li>12. طباعة المحضر</li> <li>13. عرض محضر الاجتماع على المشرف العام</li> <li>14. اعتماد المحضر</li> <li>15. أرشفة الأوراق</li> <li>16. الاغلاق</li> </ol>	الاجراءات

## جدول رقم (5)

الإدارة/ القسم / الوحدة: الشؤون الادارية	
السياسة: إدارة برنامج تواصل عبر منصة مسار	
الخدمات التعليمية	المجال
- مساعد المشرف العام للشؤون الادارية - المساعد الإدارى للشؤون الادارية	المسؤولية
- شاشة برنامج تواصل	النماذج
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. فرز رسائل البريد الالكتروني</li> <li>2. الرد على البريد الخاص بالشؤون الإدارية</li> <li>3. إعادة توجيه الرسائل الخاصة بالمشرف العام</li> <li>4. إعادة توجيه الرسائل الخاصة بالإدارات والأقسام والوحدات</li> <li>5. استلام رسائل برنامج تواصل من وزارة التعليم</li> <li>6. الرد على رسائل برنامج تواصل</li> <li>7. حذف الرسائل المزعجة والواردة بالخطأ</li> <li>8. حصر الرسائل الشهرية الوارد بالبريد الالكتروني</li> <li>9. اعداد تقرير شهري لرسائل البريد الالكتروني</li> <li>10. رفع التقرير للمشرف العام</li> <li>11. أرشفة الرسائل وحفظها</li> <li>12. الاغلاق</li> </ol>	الإجراءات



## 2. الموارد البشرية:

4.4 توضح الجداول التالية الخطوات المتبعة لتنفيذ الأعمال الرئيسية بإدارة الشؤون الإدارية - الموارد البشرية

### جدول رقم (1)

الإدارة/ القسم / الوحدة: الشؤون الإدارية	
<b>السياسة: إدارة القرارات والتعاميم التنظيمية</b>	
الخدمات التعليمية	المجال
- مساعد المشرف العام للشؤون الادارية	المسؤولية
- نموذج قرار تكليف داخلي - نموذج تعميم	النماذج
1. توجيه المشرف العام 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 المشرف العام للاعتقاد 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	الإجراءات

## جدول رقم (2)

الإدارة/ القسم / الوحدة: الشؤون الإدارية	
السياسة: إدارة ملفات الموظفين الحكوميين على برنامج أوراق	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مساعد المشرف العام للشؤون الادارية
النماذج	- شاشة برنامج أوراق
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تسجيل الدخول على برنامج أوراق</li> <li>2. فتح الشاشة الخاصة بتسكين الموظفين الحكوميين</li> <li>3. اختيار القسم الخاص بتسكين الموظف</li> <li>4. اتباع الخطوات حسب أوامر البرنامج</li> <li>5. مراجعة البيانات قبل الحفظ</li> <li>6. حفظ العملية</li> <li>7. ظهور بيانات تسكين الموظف في القسم الذى تم اختيار</li> <li>8. الاغلاق</li> </ol>

## جدول رقم (3)

الإدارة/ القسم / الوحدة: الشؤون الإدارية	
السياسة: إدارة ملفات موظفي الشركات على برنامج أوراق	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مساعد المشرف العام للشؤون الادارية - المساعد الإدارى للشؤون الادارية
النماذج	- شاشة برنامج أوراق - بينات وملخص الحضور والانصراف
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تسجيل الدخول على برنامج أوراق</li> <li>2. فتح الشاشة الخاصة بتسكين موظفى الشركات</li> <li>3. اختيار القسم الخاص بتسكين الموظف</li> <li>4. اتباع الخطوات حسب أوامر البرنامج</li> <li>5. مراجعة البيانات قبل الحفظ</li> <li>6. حفظ العملية</li> <li>7. ظهور بيانات تسكين الموظف في القسم الذى تم اختيار</li> <li>8. الاغلاق</li> </ol>

## جدول رقم (4)

الإدارة/ القسم / الوحدة: الشؤون الإدارية	
السياسة: إدارة نظام الاجازات	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مساعد المشرف العام للشؤون الادارية - المساعد الإداري للشؤون الادارية
النماذج	- شاشة النظام - نموذج طلب إجازة
الإجراءات	<p>أ) الموظفين الحكوميين</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. اخطار الموظف لرئيسه بموعد إجازته بفترة كافية</li> <li>2. تقديم طلب الإجازة السنوية للرئيس المباشر</li> <li>3. تسليم الطلب للرئيس المباشر (موافق / غير موافق)</li> <li>4. في حالة الموافقة تعبئة نموذج طلب الإجازة</li> <li>5. تقديم الإجازة عبر موقع عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين الخدمات الالكترونية</li> <li>6. طباعة بيانات المسير وإرفاق أصل نموذج إجازة داخلية إلى إدارة الشؤون الإدارية.</li> <li>7. بعد انتهاء الإجازة يتم تزويد الشؤون الإدارية بنموذج المباشرة</li> <li>8. حفظ المستندات في ملف الموظف</li> <li>9. الاغلاق</li> </ol> <p>ب) موظفي الشركات</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. اخطار الموظف شركته بموعد إجازته بفترة كافية</li> <li>2. تقديم طلب الاجازة للشركة (موافق / غير موافق)</li> <li>3. في حالة الموافقة تعبئة نموذج طلب الاجازة المعتمد</li> <li>4. اعتماد طلب الاجازة من الرئيس المباشر في جهة العمل</li> <li>5. ارسال الطلب للشركة بعد اعتماده</li> <li>6. اعتماد الشركة للطلب والتوقيع عليه</li> <li>7. ارسال صورة بعد الاعتماد لجهة العمل</li> <li>8. بعد انتهاء الإجازة يتم تزويد الشؤون الإدارية بنموذج المباشرة</li> <li>9. حفظ المستندات في ملف الموظف</li> <li>10. الاغلاق</li> </ol>

## جدول رقم (5)

الإدارة/ القسم / الوحدة: الشؤون الإدارية	
السياسة: إدارة حضور وانصراف الموظفين	
المجال	الخدمات التعليمية
المسؤولية	- مساعد المشرف العام للشؤون الادارية - المساعد الإداري للشؤون الادارية
النماذج	- بيان الحضور والانصراف - بيان وملخص الحضور والانصراف - نموذج الكتروني من نظام البصمة "برنامج حضر"
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 للشؤون الإدارية من كل الأقسام 6. رفع تقرير للإدارة العليا من الشؤون الإدارية 7. اتخاذ الإجراءات اللازمة من الإدارة العليا 8. أرشفة المستندات 9. الاغلاق

## جدول رقم (6)

الإدارة/ القسم / الوحدة: الشؤون الإدارية	
السياسة: إدارة ملفات الموظفين المعينين	
الخدمات التعليمية	المجال
<ul style="list-style-type: none"> <li>- مساعد المشرف العام للشؤون الادارية</li> <li>- المساعد الإداري للشؤون الادارية</li> </ul>	المسؤولية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- نموذج حصر الإجازات</li> <li>- نموذج بيانات موظف متعاقد</li> <li>- شهادة شكر وتقدير</li> </ul>	النماذج
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. استلام الأوراق الخاصة بتعيين الموظفين الجدد</li> <li>2. عمل مسح ضوئي للأوراق الخاصة بالموظفين</li> <li>3. فتح ملفات للموظفين الجدد</li> <li>4. وضع مستنداتهم الشخصية في الملف بعد عمل المسح الضوئي</li> <li>5. وضع الملفات في المجلد الخاص بالموظفين الجدد</li> <li>6. ترتيب الملفات داخل المجلد</li> <li>7. حفظ المجلد على جهاز الحاسوب</li> <li>8. أرشفة النسخ الورقية وحفظها في ملف خاص بالشؤون الإدارية</li> <li>9. أرشفة المخاطبات الخاصة بهم</li> <li>10. الاغلاق</li> </ol>	الإجراءات

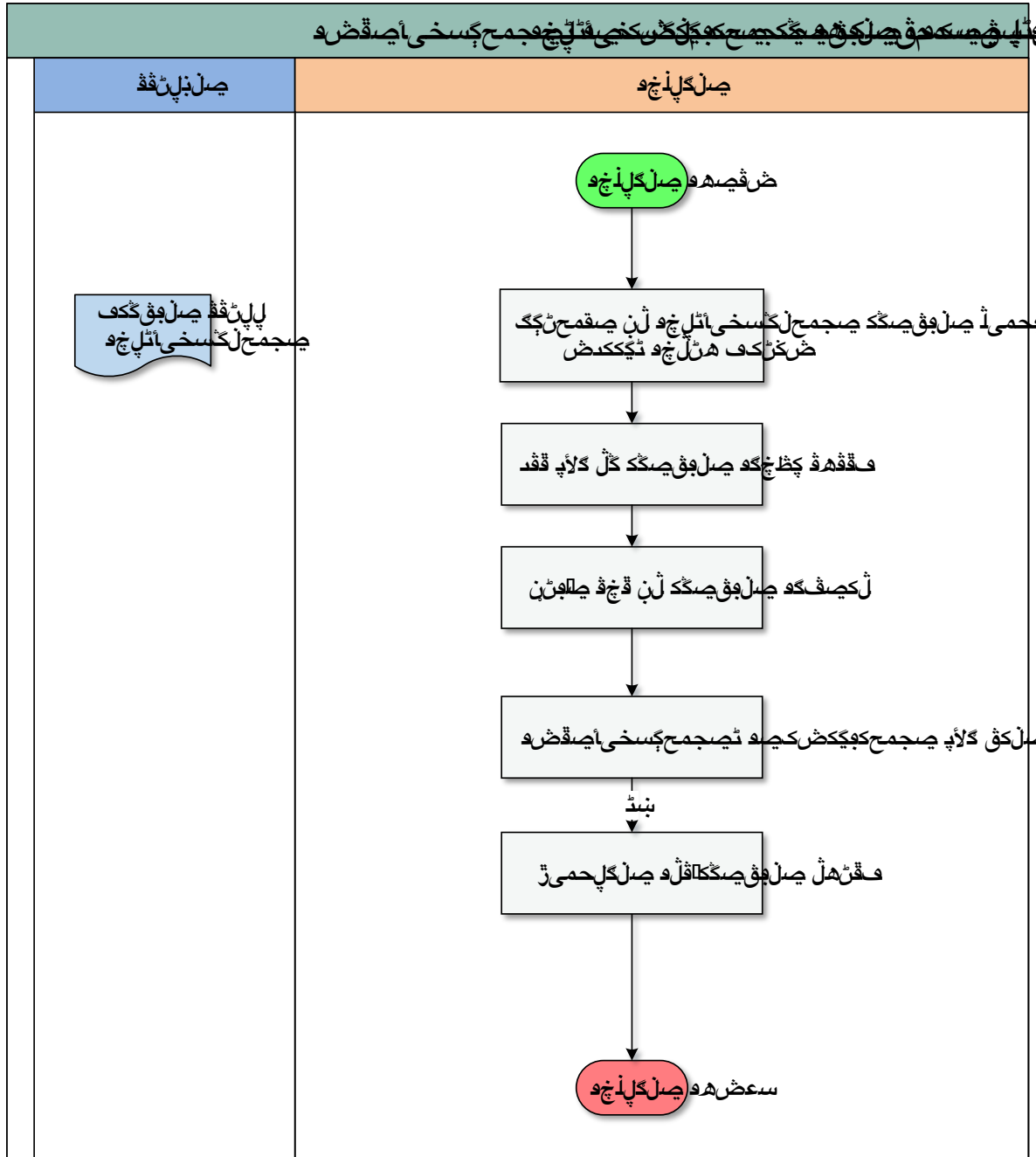
## جدول رقم (7)

الإدارة/ القسم / الوحدة: الشؤون الإدارية	
السياسة: إدارة استئذان الموظفين خلال فترة ساعات العمل	
الخدمات التعليمية	المجال
- مساعد المشرف العام للشؤون الادارية - المساعد الإداري للشؤون الادارية	المسؤولية
- نموذج الاستئذان	النماذج
1. إخطار الموظف لرئيسه بالاستئذان أثناء العمل 2. موافقة رئيس القسم على الاستئذان 3. تعبئة النموذج الخاص بالاستئذان من قبل الموظف 4. اعتماد النموذج من رئيس القسم 5. ارفاق النموذج ضمن التقرير الشهري الخاص بالحضور والانصراف الى إدارة الشؤون الإدارية 6. اعتماد النموذج من الشؤون الإدارية 7. أرشفة النموذج وحفظه 8. الاغلاق	الإجراءات

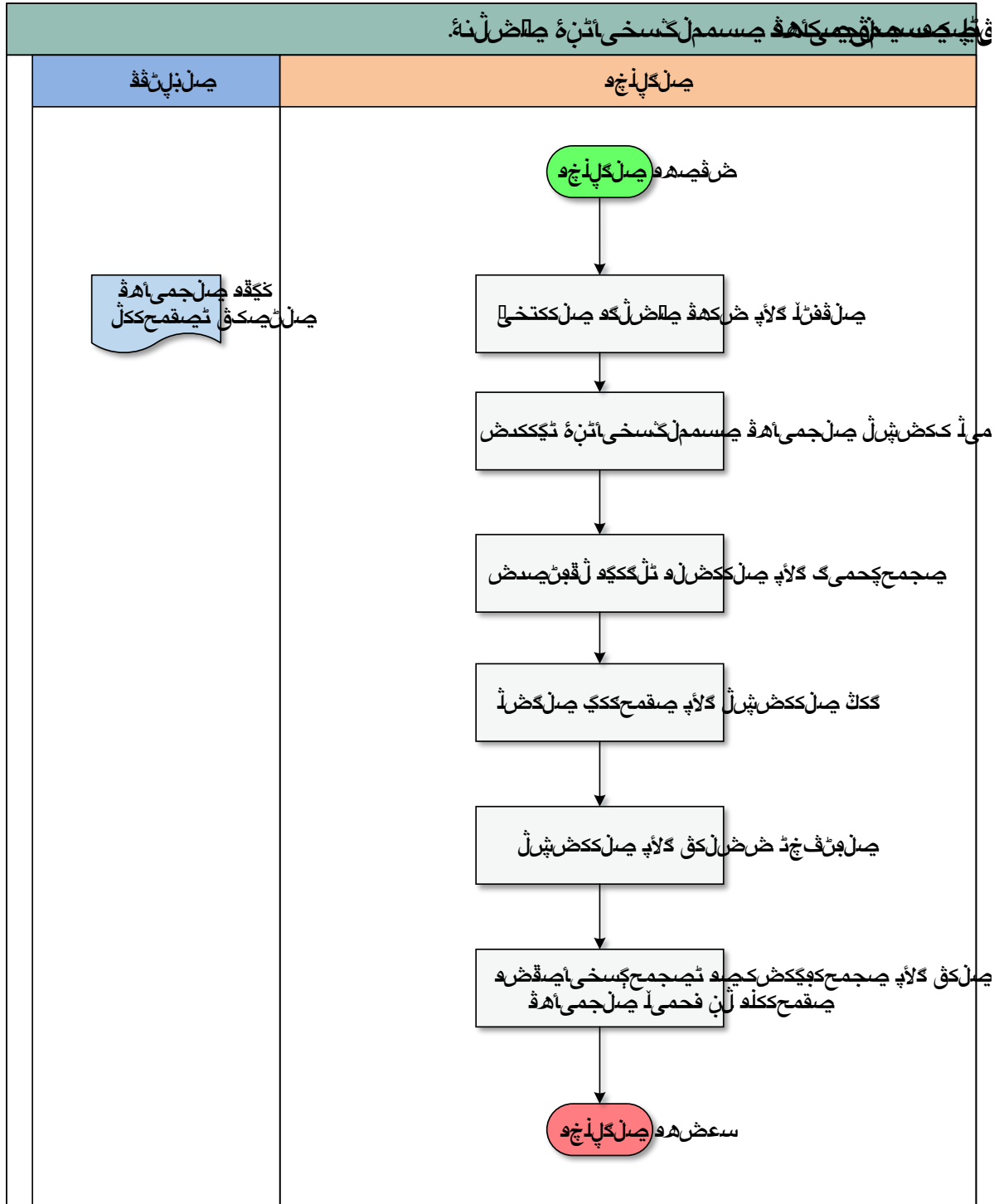




هياكل تنظيمية من أجل تحسين جودة التعليم





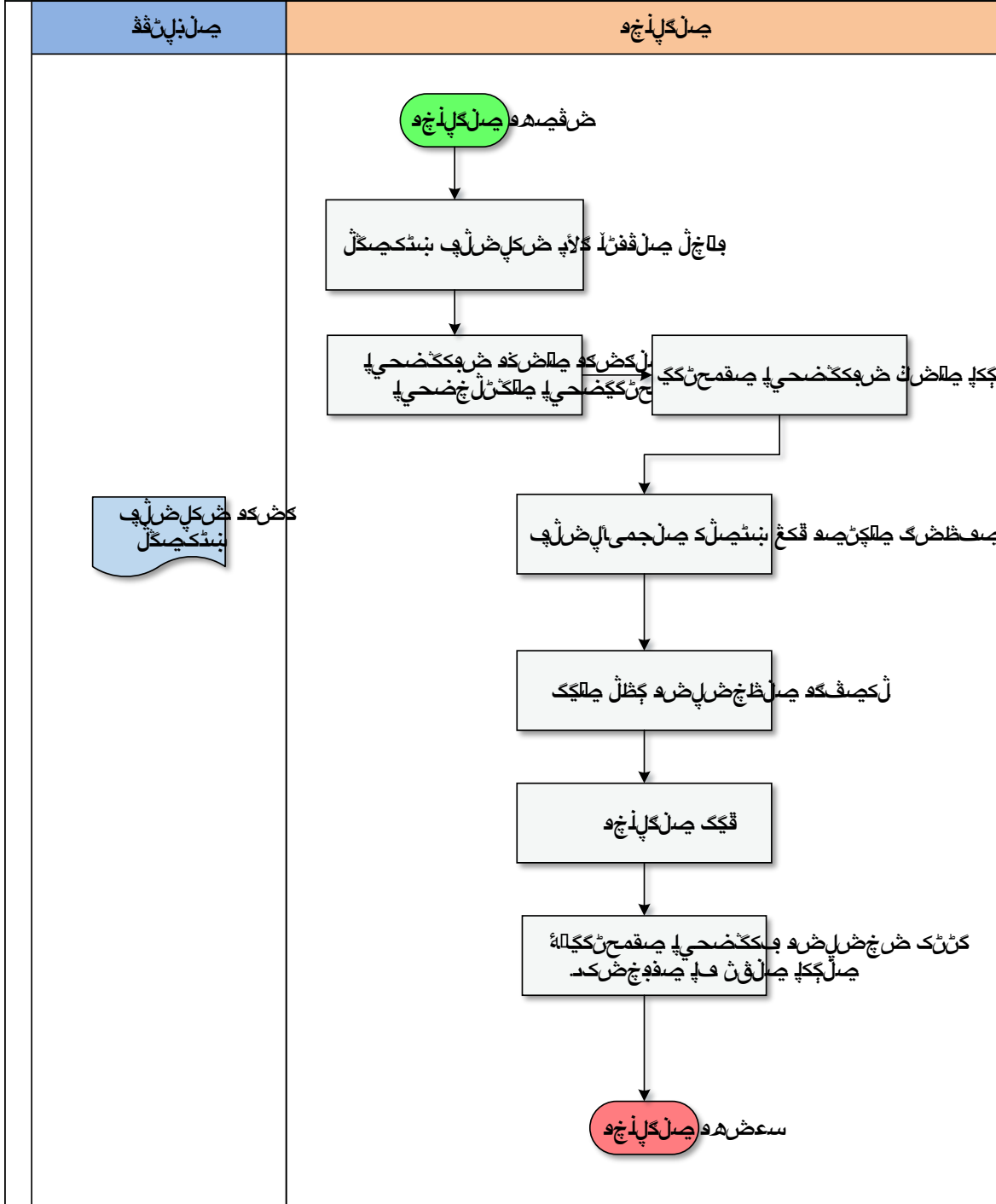








بصفتك من أعضاء مجلس إدارة جامعة الملك سعود، يمكنك القيام بالخطوات التالية:



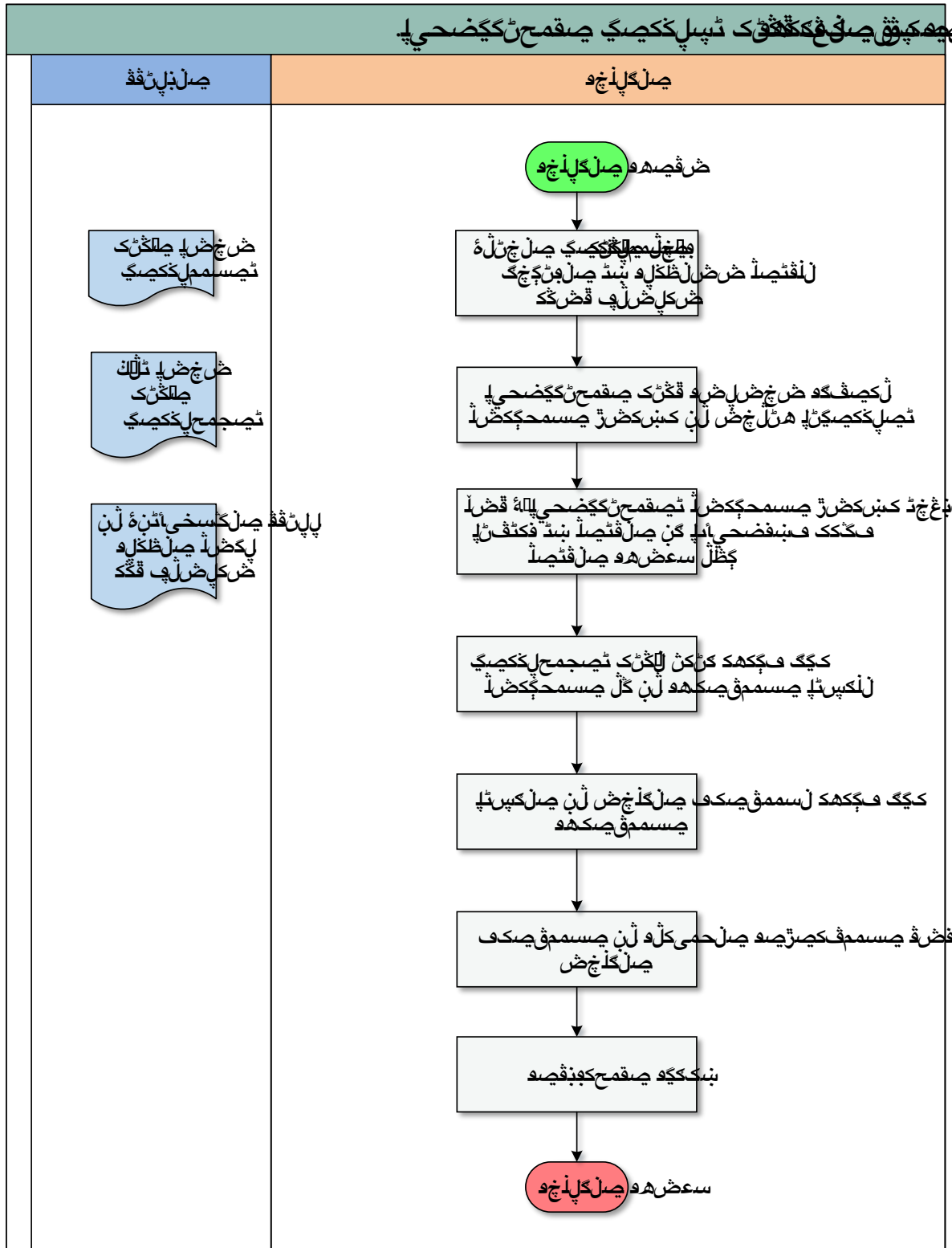








تجهيز وثائق سجل التفتيش كإسبيل ككصيگ يصقمح ن ككصيحي.







## 5. 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
نموذج إلكتروني	صفحة البريد الوارد والمرسل	5.6
F- Adm -04	محضر الاجتماعات	5.7
نموذج إلكتروني	شاشة برنامج تواصل	5.8
F- Adm -05	نموذج قرار تكليف داخلي	5.9
F- Adm -06	نموذج تعميم	5.10
نموذج إلكتروني	شاشة برنامج أوراكل	5.11
نموذج إلكتروني	شاشة نظام الإجازات	5.12
F- Adm -07	نموذج طلب إجازة	5.13
F- Adm -08	بيان الحضور والانصراف	5.14
F- Adm -09	بيان وملخص الحضور والانصراف	5.15
نموذج إلكتروني	نموذج الالكتروني من نظام البصمة "برنامج حضر"	5.16
F- Adm -10	نموذج حصر الإجازات	5.17
F- Adm -11	نموذج بيانات موظف متعاقد	5.18
F- Adm -12	شهادة شكر وتقدير	5.19
F- Adm -13	نموذج الاستئذان	5.20



## خاتمة:

إن إعداد هذا الدليل يمثل خطوة أساسية وخطوة طريق في التوجه إلى الأمام نحو آفاق المستقبل الزاخر بالطموحات ولإبراز الجهود المتواصلة والمستمرة للقائمين على أمر هذه الإدارة، ولتثمين جهودهم المثمرة وعلى رأسهم المشرف العام على الإدارة العامة للخدمات التعليمية ونوابه ومساعديه ورؤساء الأقسام وجميع الموظفين والعاملين بالإدارات والأقسام والوحدات 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 السياسيات والاجراءات التي انتهجتها الإدارة العامة للخدمات 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 السياسيات والإجراءات الواردة في هذا الدليل من حين لآخر وذلك لإجراء التحديثات اللازمة والضرورية عليها وتوثيقها بناء على منهجيات وخطط وإجراءات معايير المواصفة العالمية أيزو 9001 - 2015.



جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY