

السياق التنظيمي

جامعة الأمير
سغام بن عبدالعزيز
PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY





الاسم	المسمى الوظيفي	التاريخ	التوقيع
اعداد ومراجعة	رئيس الفريق التنفيذي لمشروع الجودة		
اعتماد	مدير تطوير الموارد البشرية		
اعتماد	مدير عام الموارد البشرية		

سجل التعديلات

الرقم المسلسل	تاريخ المراجعة	تفاصيل التعديل	إنشاء	اعتماد
١	١٤٤٧/٥/١٥	إضافة إجراءات وتحديث مسميات ومناصب إدارية	إدارة تطوير الموارد البشرية	
٢				

قائمة التوزيع

الرقم المسلسل	الاسم	المسمى الوظيفي	الإدارة
١	محمد الحربي	رئيس الفريق	تطوير الموارد البشرية

قائمة القوانين واللوائح والإرشادات المعمول بها

الرقم المسلسل	الاسم	الوزارة	التاريخ
١	اللائحة التنفيذية للموارد البشرية		

جدول المحتويات

٥	مقدمة	١
٥	الرؤية	١, ١
٥	مجال العمل	١, ٢
٥	مالك الوثيقة	١, ٣
٥	إدارة الوثيقة	١, ٤
٥	المراجع	١, ٥
٦	المحتوى	١, ٦
٦	النشاط / النطاق	٢
٦	المنهجية	٣
٦	دورة العمليات (PDCA)	٣, ٤
٧	التخطيط	٣, ٤, ١
٩	التنفيذ	٣, ٤, ٢
٩	التحقق	٣, ٤, ٣
٩	التصرف أو اتخاذ الإجراء	٣, ٤, ٤
١١	التكامل مع أنظمة الإدارة الأخرى	٣, ٤
١١	السياق التنظيمي	٤, ٤
١١	فهم الإدارة وسياقها	١, ٤, ٤
١٦	رؤية الإدارة	٢, ٤, ٤
١٦	رسالة الإدارة	٢, ٤, ٤
١٦	استراتيجية الإدارة	٣, ٤, ٤
١٩	الهيكل التنظيمي لإدارة العامة للموارد البشرية	٤, ٤, ٤
١٩	المؤثرات الداخلية والخارجية للإدارة	٥, ٤, ٤
٢٢	احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة (الأطراف المعنية)	٦, ٤, ٤
٢٣	مجال تطبيق نظام الإدارة	٧, ٤, ٤
٢٣	نظام الإدارة والعمليات المنبثقة عنه	٨, ٤, ٤

١ مقدمة

١,١ الرؤية

التميز والريادة في إدارة جميع أنشطة الموارد البشرية.

١,٢ مجال العمل

ينطبق هذا السياق على جميع الأقسام في الإدارة العامة للموارد البشرية - جامعة الأمير سغام بن عبدالعزيز ويتم تطبيقه لجميع منسوبي الجامعة.

١,٣ مالك الوثيقة

وحدة الجودة في الإدارة العامة للموارد البشرية.

١,٤ إدارة الوثيقة

وحدة الجودة في الإدارة العامة للموارد البشرية مسؤول عن إصدار وتحديث هذا السياق التنظيمي ومتابعة تنفيذه.

١,٥ المراجع

تلبي هذه الوثيقة متطلبات المعايير الدولية:

• الآيزو ٢٠١٥:٩٠٠١

كما تتوافق هذه الوثيقة مع قرارات مجلس الجامعة والتي تركز على تفعيل التميز المؤسسي داخل قطاعات الجامعة المختلفة.

١,٦ المحتوى

بيان السياق التنظيمي للإدارة العامة للموارد البشرية في جامعة الأمير سغام بن عبد العزيز بكامل وحداتها التنظيمية وأقسامها مع إدارة الموارد البشرية وموائمتها وامثالها لمتطلبات المعايير الدولية (الآيزو).

٢ النشاط / النطاق

نطاق هذه الوثيقة هو مقر جامعة الأمير سغام بن عبد العزيز بمدينة الخرج مع الإدارة العامة للموارد البشرية.

٣ المنهجية

يعتمد بناء نظام إدارة الجودة في الإدارة العامة للموارد البشرية على منهجية العمليات كنموذج فعال لضبط أنشطة الجامعة وخدماتها ابتداءً من تحديد مدخلاتها وانتهاءً بمخرجاتها مروراً بتقييم كفاءتها من خلال مؤشرات لقياس أدائها من أجل تحسينها وتوجيهها نحو الأهداف التي تطمح الجامعة لتحقيقها. وتعطي الإدارة أهمية عالية لتحديد المخاطر التي يمكن أن تقع أثناء إنجاز الأنشطة المختلفة وما هي الآثار المترتبة على ذلك وكيفية إدارتها وإيجاد الخيارات البديلة وإمكانية تحويلها إلى فرص تصب في مصلحة الإدارة.

٣,١ دورة العمليات (PDCA)

تم بناء نظام الإدارة المتكاملة في الإدارة بناءً على دورة التحسين المستمر (PDCA: Plan-Do-Check-Act) (تخطيط-تنفيذ-تحقق-اتخاذ الإجراء)، والذي من خلاله يتم تبويب وتصنيف جميع المعايير والعوامل المشتركة بين المواصفات. كما يتم تطبيقها على كافة العمليات في جميع منافذ وإدارات الإدارة.

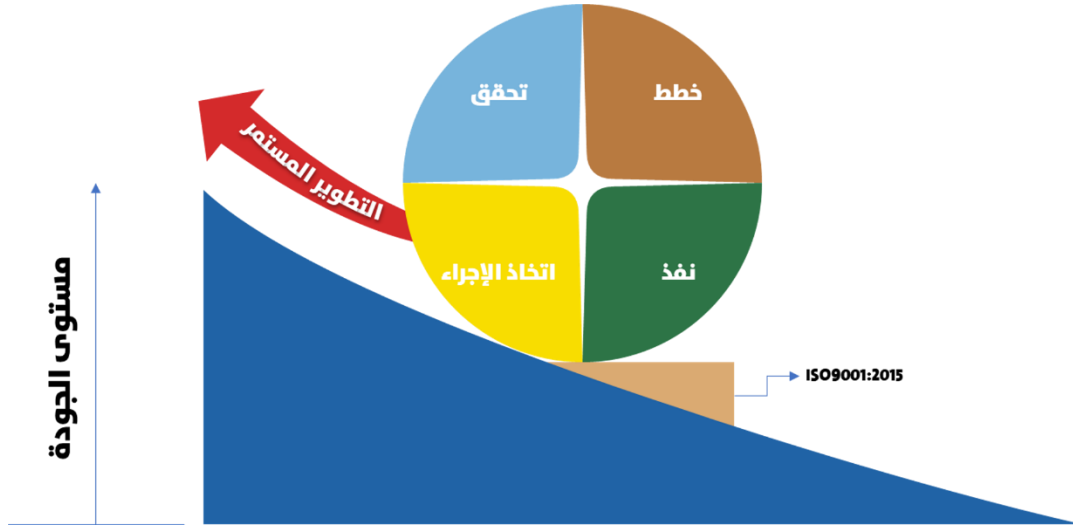


Figure ١ مخطط معلومات بياني للتطوير المستمر (PDCA)

٣,١,٢ التخطيط

في هذه الخطوة، يتم وضع الهدف/الأهداف والعمليات الضرورية لتحقيق النتائج المطلوبة، كما ويتم وضع خطة للعمل على تدريب منسوبي الإدارة من أجل تفعيل الجودة وموائمتها مع المخرجات المتوقعة. يتم تغطية العمليات حول تحديد الأهداف والنتائج عبر الخطوات التالية:

١. تحديد فرص تحسين الجودة وترتيبها حسب الأولوية: تحديد المشاكل وفرص التحسين المتاحة والخاصة بموضوع تطبيق معايير الجودة، حيث يتم ذلك عن طريق صياغة بيان المشكلة عبر المراحل التالية:

أ. كتابة بيان المشكلة

ب. مراجعة البيان خلال عملية التقدم في التخطيط

ج. المراجعة النهائية للبيان بعد الانتهاء من صياغته

٢. تطوير بيان الهدف (AIM Statement) ويتم ذلك عن طريق الإجابة عن الأسئلة التالية:

أ. ما الذي نسعى إلى تحقيقه؟

ب. من هم المستهدفين؟

ج. ما هي المقاييس الرقمية المحددة التي تسعى إلى تحقيقها؟

- د. الهدف من قياس التحسين على أن يتم توثيق عملية التطور للخطة الموضوعة للوصول الى المخرجات المتوقعة.
٣. شرح تقدم العملية: احتواء المشاكل بشكل كامل وتحويلها الى مخططات بيانية من أجل فهم العملية وفرص التحسين المتاحة حيث أنها تتطلب أساساً من متطلبات المعايير الدولية (الآيزو). ومن الأمثلة الجيدة للرسوم البيانية مخططات التدفق.
٤. جمع المعلومات عن سير العملية الحالي: تعتبر هذه الخطوة مهمة جداً والتي تسعى الى زيادة فهم العملية، وإنشاء أساس لقياس التحسينات التي تم تحقيقها.
٥. تحديد السبب الجذري والأسباب المحتملة الأخرى: للوصول لفرص التحسين يجب تحديد جميع المسببات للمشاكل الحالية، ولكن تحديد السبب الجذري وإعطاءه الأهمية الكبرى والعمل على حله يعطي فرصة أكبر للوصول الى نجاح أكبر وملحوظ مما يسهل حل الأسباب المحتملة الأخرى.
٦. تحديد التحسينات المحتملة للسبب الجذري: تعطي هذه الخطوة الفرصة لتحديد أفضل التحسينات التي يمكن تطبيقها لحل السبب الجذري والتقليل من المخاطر والعواقب التي قد تظهر خلال عملية التحسين. توفر هذه الخطوة أيضاً فرصة لتغيير التحسين قبل اكتماله، أو وضع تدابير مضادة حسب الحاجة لمعالجة أي احتمال للمخاطر.
٧. تطوير نظرية التحسين: يتم التطوير من خلال كتابة بيان يوضح التأثيرات المحتملة لعملية تطبيق التحسين.
٨. وضع خطة عمل تشمل ما يجب القيام به، من المسؤول، متى يجب إكماله، البيانات التي سيتم جمعها، كيفية توثيق تلك البيانات، الجدول الزمني، وكيفية تحليل النتائج.
- يتم بعد ذلك شرح الأهداف المختارة في هذه العملية: الهدف والطموح ومؤشرات أداء النظام، الهدف والطموح المختار بحاجة إلى دعم الإدارة العليا. التزام الإدارة العليا نحو تحقيق الأهداف وتحسين العمليات يتطلب أساساً من متطلبات المعايير الدولية (الآيزو).

بعد تحديد الهدف ووضع آلية وبرنامج العمل للوصول إلى الهدف، يجب أن يكون واضحاً كيف سنقوم بتنفيذ العملية. سيتم شرح ذلك في خطوة "التنفيذ".

٣,١,٣ التنفيذ

تنفيذ الخطة والعملية، هذه هي الخطوة الرئيسية خلال هذه المرحلة. حيث يتم جمع وتوثيق البيانات من أجل التخطيط والتحليل لمرحلة التحقق أو الفحص ثم اتخاذ الإجراء أو التصرف والتنفيذ، بعد ذلك يتم توثيق المشاكل والملاحظات غير المتوقعة والدروس المستفادة والمعرفة المكتسبة. يوضح "التنفيذ والتشغيل" كيفية القيام بجمع البيانات والوصول إليها وكيف يتم التحكم في المستندات، لذلك يتم إجراء تحليل البيانات على قاعدة موثوقة ومتينة.

٣,١,٤ التحقق

يتم في هذه المرحلة دراسة النتائج الفعلية التي تم قياسها وجمعها في المرحلة السابقة "التنفيذ" أعلاه (ومقارنتها بالنتائج المتوقعة) الأهداف والمستهدفات المحددة من مرحلة "التخطيط" للتأكد من وجود أي اختلافات.

من الضروري التأكد من دقة البيانات، بعد التحقق من موثوقية البيانات يتم طرح الفرضيات، ويتبعها تقارير عن التطورات نحو تحقيق الهدف. يتم الإجابة عن الأسئلة التالية كجزء من عملية التحقق:

- هل نحن على المسار الصحيح؟
- هل نحتاج إلى اتخاذ إجراءات متابعة للوصول إلى المسار الصحيح؟

وتتم هذه العملية من خلال الاجتماعات والتقارير نصف السنوية والسنوية.

٣,١,٥ التصرف أو اتخاذ الإجراء

إذا أظهر التحقق أن الخطة التي تم تنفيذها في "التنفيذ" هي تحسين للمعيار السابق (خط الأساس)، فسيصبح هذا هو المعيار الجديد (خط الأساس) (تبنى) لكيفية قيام الإدارة بالعمل في المستقبل (يتم سن معايير جديدة). في حال أن جمع المعلومات الداعمة لعملية التحسين لم تكن كافية، فيتم استكمال النواقص وتطبيق (تكيف) خطوة "التنفيذ" على

ما تم إضافته. إذا أظهرت عملية التحقق أن الخطة التي تم تنفيذها في "التنفيذ" لم تعد تحسيناً، فسيظل المعيار الحالي (خط الأساس) في مكانه (تخلي). في كل الحالات، إذا أظهر "التحقق" شيئاً مختلفاً عن المتوقع (سواء كان ذلك أفضل أم أسوأ)، فهناك المزيد من التعلم والعمل الذي يتعين القيام به.

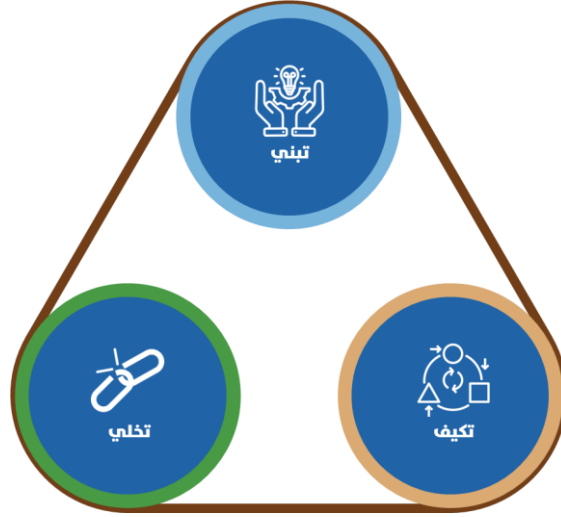


Figure ٢ مخطط معلومات بياني لمعيار الأساس في عملية التحقق

٤ إدارة المخاطر في الإدارة

تبنت الإدارة العامة للموارد البشرية في جامعة الأمير سكام لبناء إطار عمل إدارة المخاطر الإجراء الخاص بإدارة المخاطر، كأساس في عملية تأسيس وممارسة وتطبيق وظيفة المخاطر لديها، بهدف إيجاد نظرة مشتركة تمكن أصحاب المصلحة من التعرف والتعامل مع المخاطر التي قد تؤثر على تحقيق الأهداف بشكل استباقي ووقائي، عبر اتباع المراحل التالية:

- تحديد جميع المخاطر المحتملة التي تؤثر على تحقيق الأهداف سلبياً أو إيجابياً (المخاطر والفرص)، مع حصر الأسباب المؤدية لحدوث الخطر والنتائج المتوقعة في حال وقوع الخطر.

- تحليل وتقييم المخاطر من خلال قياس مدى احتمالية وقوع الخطر ودرجة الأثر المترتب عليه.
- معالجة المخاطر باختيار أنواع الاستجابة المناسبة، ووضع الإجراءات وخطط العلاج المناسبة لها.
- المراجعة الدورية للمخاطر والتحديث عليها، بالإضافة إلى التوعية المستمرة حول مفاهيم وممارسات إدارة المخاطر.

٤,١ التكامل مع أنظمة الإدارة الأخرى
إن نظام إدارة الجودة في الإدارة تم بناؤه ليتوافق مع المعايير الدولية التالية:

- الآيزو ٢٠١٥:٩٠٠١: متطلبات نظام إدارة الجودة.

٤,٢ السياق التنظيمي

٤,٢,١ فهم الإدارة وسياقها
إن مجال عمل الإدارة العامة للموارد البشرية إدارة وتطوير رأس المال البشري لرفع كفايته، حيث أن العمليات التي تقوم بها الإدارة في الوضع الراهن هي:

القسم	وصف العملية
قسم الجودة	المراجعة الدورية لرسالة وأهداف بالإدارة .
	قياس رضا العملاء والتغذية الراجعة
	وضع الخطط التطويرية والاستراتيجية لتحسين أداء الإدارة
	سجل المخاطر ، المراجعة الداخلية ، مراجعة الإدارة
	ضبط وضمان متطلبات الجودة وتنفيذها بفاعلية
	أعداد التقارير الدورية
	العمل على رفع مستوى قسم الجودة وموظفيها والعمل على التطوير المستمر
إدارة العمليات الأكاديمية قسم الاستحقاقات	اجراء خطابات داخلية او خارجية
	بدل التعليم الجامعي
	بدل الضرر
	بدل العمل الإكلينيكي
	بدل ندرة
	إيقاف بدل ندرة
	مكافأة الحاسب الآلي
	صرف مكافأة امتياز
	بدل السكن السنوي للأطباء السعوديين
	بدل الترحيل وبدل النقل للمتقاعدين
	بدل التميز
	الندب و الإعارة
	إجراء النقل داخل الجامعة وخارج الجامعة
	إجراء تكليف داخل الكلية و من كلية إلى كلية
	إجراء الإجازات (الاستثنائية-الاضطرارية- المرافقة- المريضة-الوضع- الوفاة- رعاية المولود للسعوديين)
	التعديل على الإجازات (تمديد-تعديل-إلغاء)
	المباشرات بعد الإجازة
	عدول عن الإجازة
	حسم الغياب
	حسم قيمة إيجار الوحدة السكنية
	إيقاف حسم قيمة إيجار الوحدة السكنية
	قرار بدل تعليم الأبناء لغير السعوديين
	إجراء قطع إجازة الصيفية
	مكافأة (وكلاء الجامعة وعمداء العمدات ووكلاء العمدات وعمداء الكليات ووكلاء الكليات ورؤساء الاقسام
	الاستعانة بالأساتذة الغير متفرغين
	مكافأة مجلس الجامعة والمجلس العلمي وأمين المجلس و العمدات

مكافأة حضور جلسات قسم أو كلية	
الاستعانة بالأساتذة غير المتفرغين	
تعيين أمين المجلس العلمي	
تعيين وكلاء الجامعة تعيين عمداء العمدادات وتعيين وكلاء العمدادات تعيين عمداء الكليات وتعيين وكلاء الكليات وتعيين رؤساء الأقسام	
المجلة العلمية	
توفير معلومات من واقع الملف للترقية	
إنهاء الخدمات	
عدول عن الاستقالة	
كف اليد للسعودي	
بيان الخدمة	
شهادة خبرة	
التعاريف	
إفادة تجديد عقد	
اجراء ساعات تعاون	
إجراء ساعات زائدة	
أمر إركاب لغير السعودي	
تعويض التذاكر عند القدوم أول مرة	
إلغاء التذاكر وإنزال قيمتها من حساب الجامعة	
تعويض التذاكر سنوي ٥٠ %	
تعويض التذاكر قدوم أول مرة ١٠٠ %	
تعويض المواصلات	
تسعيرة التذاكر	
حسم قيمة التذاكر	
اجراء بدل التعيين لأول مره في السعودية	إدارة العمليات الأكاديمية قسم التوظيف والاستقطاب
اجراء بدل التأثيث للمتعاقدين	
اجراء إعادة خدمة عضو هيئة التدريس السعودي	
اجراء خطابات داخلية او خارجية	
اجراء مباشرة بعد التعيين	
اجراء اكتساب سنوات خيرة للسعوديين	
ارسال مخاطبة المرشح بمراجعة الملحقية لاستلام التأشيرة	
اجراء احتساب سنوات الخبرة لغير السعوديين	
اجراء تجديد عقد لمتعاقد تجاوز الستين عام	
اجراء تعيين متعاقد غير سعودي	
اجراء أخذ موافقة وزارة الموارد البشرية لنقل كفالة	
اجراء مخاطبة الملحقية بمنح التأشيرة	
اجراء ترقية متعاقد	

اجراء مباشرة بعد التعيين	قسم الخدمات الوظيفية
اجراء اعتماد ترقية متعاقد	
اجراء تعيين محاضر او أستاذ مساعد	
اجراء عرض مبدئي	
اجراء نقل خدمة عضو هيئة التدريس ومن في حكمه من جهة اخرى إلى الجامعة	
اجراء طلب تأشيرة	
إجراء حجز وظيفية	
إجراء طلب تقرير من داخل الإدارة العامة للموارد البشرية	
إجراء طلب تقرير من خارج الإدارة العامة للموارد البشرية	
إجراء رفع ميزانية الوظائف	
إجراء طلب تعديل سياسة خدمة في النظام	
إجراء طلب تعديل تقرير لقرار صادر من النظام	
إجراء طلب خدمة جديدة بالنظام (أتمتة إجراء)	
إجراء حل مشاكل تقنية	
إجراء منح صلاحيات الموظفين	قسم المستفيدين خدمات
إجراء إلغاء صلاحيات الموظفين	
إجراء البطاقات	
إجراء العهد	
توريد معاملة	
تسليم معاملة	
ارسال معاملة	
إجراء اصدار أو تجديد الإقامة (لغير السعوديين)	
اجراء نقل كفالة عضو هيئة تدريس	
اجراء تأشيرة الخروج النهائي	
إجراءات نقل معلومات لجوازات أعضاء هيئة التدريس غير السعوديين	
إجراءات تدقيق أوامر الراكب لأعضاء هيئة التدريس غير السعوديين	
إجراءات تعديل مهنة أعضاء التدريس غير السعوديين	
اجراء اصدار البطاقات الوظيفية	
اجراء نقل وتحديث معلومات	
اجراء اخلاء طرف	
اجراءات الزيارة	
اجراء تأشيرة الاستقدام	
اجراء طلب تامين مستلزمات مكتبية واثاث مكتبي	
اجراء محضر مناقلة عهدة	
اجراء تأشيرة الخروج والعودة	
اجراء اعتماد التقارير الطبية	

إجراء نقل كفالة مرافق لعضو هيئة التدريس	
إجراء منح صلاحية في برنامج مقيم	
إجراء النقل من الجامعة بدون الوظيفة	قسم الاستقطاب ورعاية المستفيدين- العمليات الإدارية
إجراء النقل إلى الجامعة على وظيفة شاغرة	
إجراء الإعارة الى جهة خارجية	
إجراء الإعارة للعمل في الجامعة	
إجراء تحويل الوظيفة	
إجراء نقل الموظفين بوظائفهم من الجامعة	
إجراء التعيين بالمسابقة للوظائف الإدارية والصحية وبند المستخدمين.	
إجراء طي قيد موظف لعدم صلاحيته للعمل	
إجراء طي قيد موظف لقبول استقالته	
إجراء الفصل التأديبي	
إجراء إلغاء قرار	
إجراء طي قيد موظف لبلوغ سن التقاعد	
إجراء طي قيد متعاقد لانخفاض مستوى الأداء الوظيفي	
إجراء كف اليد	
تمديد خدمات الموظفين السعوديين	
إجراء طي قيد موظف لتعيينه على وظيفة رسمية	
إجراء طلب إجازة الاعتيادية،الاضطرارية،المرضية،الغياب بعذر، الامتحان الدراسي، المشاركة الوطنية، مرافقة المريض، الوفاة، الوضع، الأمومة، الأبوة، التعويضية.	
اجراء حسم غياب	
اجراء طلب اجازة استثنائية وإجراء طلب إجازة دراسية	
اجراء الغاء-تعديل-قطع- تمديد الاجازة	
اجراء التكليف خارج وقت الدوام الرسمي	
اجراء صرف بدل ترحيل	
اجراء صرف بدل طبيعة عمل	
اجراء مكافأة موزع بريد	
إجراء طلب مكافأة لجنة دائمة	
اجراء انتداب	
اجراء صرف بدل (عدوى-ضرر-خطر)	
إجراء ترقية الموظفين	قسم الترقيات والتشكيلات الإدارية- العمليات الإدارية
تعويض رسوم المهام الخارجية الرسمية	إدارة تطوير الموارد البشرية قسم التطوير المهني
المطالبات المالية	
الدورات الداخلية	
الدورات الخارجية	

حضور المؤتمرات والندوات وورش العمل والمعارض والزيارات	
إعداد ميثاق الأداء	قسم التطوير المؤسسي
اعداد التقييم السنوي للأداء	
اعداد المراجعة النصف سنوية	
اجراء قياس معد الدوران الوظيفي	

٤,٢,٢ رؤية الإدارة

التميز والريادة في إدارة جميع أنشطة الموارد البشرية.

٤,٢,٣ رسالة الإدارة

تقديم خدمات إدارية عالية الجودة من خلال تطبيق أفضل الممارسات والتقنيات الحديثة في مجال الموارد البشرية

٤,٢,٤ استراتيجية الإدارة

تسعى الإدارة العامة للموارد البشرية إلى تحقيق رؤيتها وذلك من خلال تحديد الأهداف الاستراتيجية كما يلي:

١. بناء منظومة عمل إدارية محفزة.
٢. تيسير الإجراءات الإدارية والعمل على التحول لتقديم خدمات الكترونية متميزة.
٣. تطوير المهارات ورفع كفاءة الأداء الإداري للموارد البشرية في الجامعة.
٤. تحديث الخطة الاستراتيجية للقوى العاملة بالجامعة سنوياً.
٥. رفع مستوى الوعي باللوائح والأنظمة، ورفع مستوى الثقافة بالمفاهيم الإدارية الحديثة.

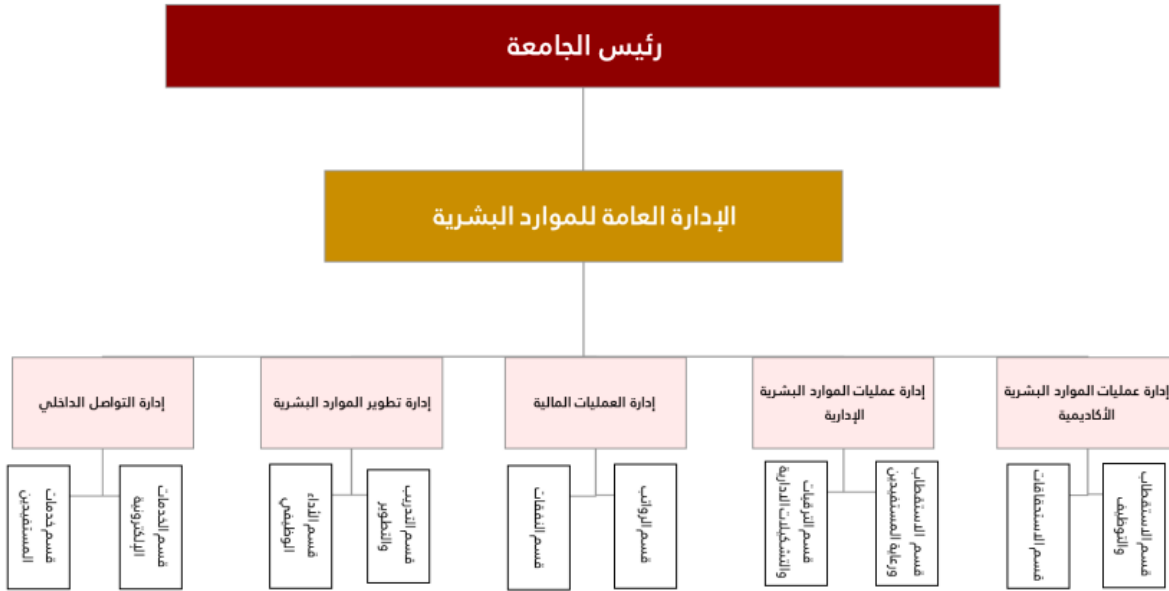
الجدول أدناه يتضمن قائمة الركائز (الممكنات) وربطها بأهداف الإدارة الاستراتيجية والتشغيلية ومؤشرات الأداء والمستهدفات:

#	الركائز/ الممكنات	قائمة الأهداف الإستراتيجية	الأهداف التشغيلية ٢٠٢٣	القسم	برنامج تحقيق الأهداف	مؤشرات الأداء
١	التركيز على المستفيد	بناء منظومة عمل إدارية محفزة	الحصول على شهادة الأيزو ٩٠٠١-٢٠١٥.	وحدة الجودة	- وضع خطة لحصر الإجراءات والنماذج للحصول على شهادة الأيزو اعتماد الخطة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الأيزو عملية - اجراء عملية التدقيق الداخلي	الحصول على الشهادة
			عدد الموظفين الذين تم اعادة توزيعهم في الادارة الى اجمالي عدد الموظفين.	إدارة عمليات الموارد البشرية الادارية	- وضع وتنفيذ خطة لإعادة توزيع القوى العاملة - اعتماد خطة اعادة توزيع القوى العاملة	عدد الموظفين الذين تم اعادة توزيعهم/عدد الموظفين الكلي في الادارة
			عدد المهوبين في وحدات الجامعة	فريق تطوير القيادات	- إنشاء مستودع بيانات يشتغل على: قاعدة بيانات القوى العاملة - قاعدة بيانات عن الموظفين بإدارات العمادة - قاعدة بيانات لمؤشرات الاداء	عدد وحدات الجامعة التي تم حصر المهوبين فيها الى اجمالي عدد وحدات الجامعة
	التميز في الإجراءات والتشغيل والتحول الرقمي	تيسير الإجراءات الإدارية والخدمية لجميع منسوبي الجامعة	عدد الخدمات التي يتم تحويلها إلكترونياً الى العدد الكلي للخدمات	قسم الخدمات الالكترونية	- التوافق مع الاطراف المعنية على تحديد المستهدفات - تحديد المنهجية العلمية اللازمة والجدول الزمني لتحويل الخدمات الكترونياً - إعداد النماذج المقترحة واللازمة لتطوير ومراجعة الخدمات - عدد الخدمات التي تم تطويرها من قبل العمادة	عدد الخدمات الالكترونية/عدد الخدمات الكلي
			درجة رضا المستفيدين من خدمات العمادة	وحدة الجودة	- إعداد نظام دوري لضبط ومراقبة جودة الخدمات الالكترونية - تصميم واقرار استبانة لقياس درجة رضا المستفيدين من خدمات العمادة - تحليل وقياس نتائج الاستبانة ورفع تقرير الى مجلس العمادة	استبانة رضا مستفيدين
٣	التعلم والنمو	تطوير المهارات ورفع كفاءة الأداء الإداري للموارد البشرية في الجامعة	عدد الملتحقين بالدورات التدريبية إلى العدد الكلي للمنسوبين	إدارة تطوير الموارد البشرية	- التوافق مع الاطراف المعنية على	عدد الملتحقين بالدورات التدريبية إلى العدد الكلي للمنسوبين



		- تحديد المستهدفات، تقديم دورات متخصصة للموارد البشرية في الجامعة لتطوير مهاراتهم. - تصميم استبانة لمعرفة المهارات التي تحتاجها للموارد البشرية في الجامعة. - تحليل وقياس نتائج الاستبانة ورفع تقرير الى مجلس العمادة. - وضع خطة تدريبية سنوية لتطوير مهارات الموارد البشرية. - اعتماد الخطة من مجلس العمادة.				
	استبانة رضا مستفيدين	- إعداد نظام دوري لضبط ومراقبة جودة الدورات التدريبية. - تصميم واقرار استبانة لقياس درجة رضا المستفيد من خدمات التدريب. - تحليل وقياس نتائج الاستبانات.	قسم التدريب	درجة رضى المستفيدين عن الدورات التدريبية والتطوير المهني		
	نسبة التقسيمات الإدارية التي زودت الموارد البشرية بالاحتياج/ الى عدد التقسيمات الكلي	- التوافق مع الاطراف المعنية على تحديد المستهدفات تشكيل لجنة من المختصين لدراسة احتياج الجامعة من القوى العاملة. - تتوافق مع توجهات الجامعة الاستراتيجية.	فريق تخطيط القوى العاملة	تحديد الاحتياج السنوي من القوى العاملة	تنفيذ خطة استراتيجية للقوى العاملة في الجامعة وتحديثها سنوياً	4 التحسين المستمر
	عدد تقارير المتابعة في السنة	- تحليل التوجه الاستراتيجي للجامعة. - تحليل عرض القوى العاملة. - تحليل طلب القوى العاملة. - تحليل فجوات القوى العاملة.	فريق تخطيط القوى العاملة	عدد تقارير متابعة الخطة الاستراتيجية للقوى العاملة		
	عدد برامج التهيئة المنفذة سنوياً	- التوافق مع الاطراف المعنية على تحديد المستهدفات.	وحدة المواهب	عدد برامج التهيئة المنفذة للموظف الجديد	توعية الموارد البشرية في الجامعة بالوائح والأنظمة والقوانين	5 التواصل والتوعية
	نسبة الموظفين المستفيدين من برامج التوعية	- تصميم برنامج لاستقبال الموظف الجديد. - تصميم برنامج تدريبي للتوجيه الوظيفي.	وحدة الجودة	عدد المستفيدين من برامج التوعية بأنظمة الجامعة		

٤,٣,١ الهيكل التنظيمي لإدارة العامة للموارد البشرية
إن الهيكل التنظيمي لإدارة العامة للموارد البشرية للهيئة يشمل جميع الأقسام، هناك عدة معايير تم أخذها في الاعتبار عند إنشاء الهيكل التنظيمي والذي يأتي مواكباً لمرحلة التحول التي تشهدها المملكة وممكناً لتحقيق رؤيتها ورسالتها.



٤,٣,٢ المؤثرات الداخلية والخارجية لإدارة
تتأثر الإدارة حالياً بعدد من العوامل الداخلية والخارجية والتي تؤثر إيجاباً أو سلباً على توجهاتها الاستراتيجية والنتائج التي تطمح لتحقيقها، تم توضيح هذه العوامل والأثر الناتج عنها في الجدولين التاليين:

- المؤثرات الداخلية

#	اسم المؤثر	الأثر
١	توفر بيئة الكترونية داعمة للعمل الإداري	إيجابي
٢	وجود كوادر وكفاءات شابة	إيجابي
٣	وجود خطة استراتيجية سابقة متوافقة مع الخطة الاستراتيجية للجامعة يمكن تحديثها.	إيجابي
٤	توافر برامج تدريب للموارد البشرية	إيجابي
٥	وجود نظام لإدارة الجودة في الإدارة.	إيجابي
٦	تعدد وسائل التواصل	إيجابي
٧	فريق عمل مؤهل وقدرته العالية على التواصل	إيجابي
٨	سرعة إنهاء الإجراءات المالية والإدارية	إيجابي
٩	وجود إجراءات مؤتمتة	إيجابي
١٠	وجود سياسات وإجراءات للاستقطاب	إيجابي
١١	وجود منصة للتدريب	إيجابي
١٢	البيئة الإلكترونية بحاجة لمتابعة مستمرة لتصحيح الأخطاء.	سلبي
١٣	مقر الإدارة صغير جدا مقارنة بعدد الموظفين	سلبي
١٤	عدم القدرة على الاحتفاظ بالكفاءات في الإدارة لضعف الحوافز	سلبي
١٥	ضعف الوعي داخل الجامعة بالأنظمة واللوائح	سلبي
١٦	أسلوب نمطي في التدريب	سلبي

- المؤثرات الخارجية

#	اسم المؤثر	الأثر
١	رؤية المملكة ٢٠٣٠	إيجابي
٢	دعم إدارة الجامعة لأنشطة الإدارة المختلفة	إيجابي
٣	مبادرات دعم التحول الرقمي	إيجابي
٤	وجود جهات تدريبية ذات مستوى عالي خارج الجامعة يمكن الاستفادة منها	إيجابي
٥	التوجه نحو البحث عن المبادرات البناءة وتبنيها وتنفيذها	إيجابي
٦	المبادرات المقدمة من قبل وزارة الموارد البشرية	إيجابي
٧	الاستفادة من برنامج تمهير	إيجابي
٨	التسرب الوظيفي من داخل الإدارة وخارجها لعدم وجود ميزة تنافسية	سلبي
٩	قصور الموازنة مما يؤثر على الحوافز	سلبي
١٠	ضعف موارد التدريب	سلبي
١١	التنافس مع الجامعات الأخرى على استقطاب الكفاءات المتميزة	سلبي

٤,٣,٣ احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة (الأطراف المعنية)

#	الأطراف المعتمدة	مستوى الاهتمام منخفض- متوسط- عالي	القدرة على التأثير منخفض- متوسط- عالي	ماذا نريد من أصحاب المصلحة	ماذا يريد أصحاب المصلحة	مستوى الأولوية
١	وزارة الموارد البشرية	عالي	عالي	١- الحصول على الموافقات في الوقت المناسب ٢- التعلم والمساعدة.	الإلتزام بالوقت والتشريعات	عالي
٢	الموردين	عالي	عالي	تطوير المنتجات وتقديم خدمات ذات جودة عالية	انجاز المعاملات المالية بسرعة	متوسط
٣	وزارة المالية	عالي	عالي	الحصول على الاعتمادات المالية	الإلتزام بالأنظمة واللوائح	عالي
٤	التأمينات الاجتماعية	عالي	عالي	الحصول على خدمات تأمينية	الاشتراك في خدمات التأمينات	عالي
٥	هيئة التدريس	عالي	عالي	تقديم خدمات التدريس والالتزام بالتعليمات الإدارية الخاصة بنظام الجودة	توفير خدمات الموارد البشرية	عالي
٦	موظفو الجامعة	عالي	عالي	الإلتزام باللوائح والأنظمة	بيئة عمل محفزة وتوفير خدمات الموارد البشرية	عالي
٧	الإدارات والأقسام والفروع	عالي	عالي	الالتزام بالتعليمات والتعاميم	الحصول على الخدمات من الموارد البشرية	عالي
٨	الجامعات المحلية والدولية	منخفض	منخفض	الاستفادة من خبرات وتجارب الجامعات الأخرى في مجال خدمات الموارد البشرية	الاستفادة من خبرات وتجارب جامعة الأمير سقام في مجال خدمات الموارد البشرية	منخفض
٩	مجلس شؤون الجامعات	متوسط	عالي	توفير تشريعات تنظم مهام الموارد البشرية	الالتزام بالانظمة واللوائح	متوسط
١٠	وزارة التعليم	عالي	عالي	توفير الموارد اللازمة وتطبيق القوانين المنظمة لعمل الجامعات بشكل عام والموارد البشرية بشكل خاص	الالتزام بالأنظمة واللوائح	عالي
١١	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	عالي	عالي	توفير الموارد اللازمة وتطبيق القوانين المنظمة لعمل الجامعات بشكل عام والموارد البشرية بشكل خاص	الالتزام بالأنظمة واللوائح	عالي

٤,٣,٤ مجال تطبيق نظام الإدارة

يتم تطبيق جميع متطلبات المعايير الدولية الآيزو في الإدارة العامة للموارد البشرية في جامعة الأمير سكام بن عبد العزيز وعلى جميع الأقسام الفرعية بما في ذلك الأنشطة التي تنفذ من قبل الموردين الخارجيين.

يستثنى من متطلبات المعيار الدولي الآيزو ٢٠١٥:٩٠٠١

- البند رقم ٨,٣ "التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات" حيث لا ينطبق هذ البند على الأعمال التي تقوم بها الإدارة، حيث لا تقوم الإدارة بأي أعمال تصميم أو تطوير للخدمات التي تقدمها.
- البند رقم ٨,٤ "ضبط العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية" حيث ان المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية يتم ضبطها ومراجعتها من قبل دائرة المشتريات.

٤,٣,٥ نظام الإدارة والعمليات المنبثقة عنه

قامت الإدارة العامة للموارد البشرية في جامعة الأمير سكام بن عبد العزيز بإنشاء نظام الإدارة وتطبيقه ومراقبته بشكل دوري ومستمر من أجل تحسينه وتطويره.

قامت الإدارة العامة للموارد البشرية ببناء نظام الإدارة من خلال منهجية العمليات على النحو الآتي:

- تحديد العمليات الرئيسية والمساندة
- تحديد مدخلات ومخرجات كل عملية
- تحديد تداخل هذه العمليات وتكاملها
- تحديد آليات لمراقبة وضبط العمليات وقياس فعاليتها وكفاءتها
- تحديد الموارد اللازمة لكل عملية
- تحديد الصلاحيات والمسئوليات في كل عملية
- تحديد المخاطر والفرص المؤثرة على العمليات
- تقييم العمليات بناءً على المؤشرات المحددة لكل عملية لتحسينها

تم تحديد العمليات الأساسية في الإدارة طبقاً للنموذج التالي والذي يوضح كيفية تداخل هذه العمليات وتكاملها لتحقيق أهداف الإدارة في خدمة العملاء والأطراف المهمة وتحقيق تطلعاتهم وتجاوز توقعاتهم.

الملحق ١: التعريفات

في مجال تطبيق أحكام السياق التنظيمي يقصد بأبرز المصطلحات التالية المعاني الموضحة أمام كل منها:

" الجامعة " جامعة الأمير سقام بن عبد العزيز.

" الإدارة " الإدارة العامة للموارد البشرية في جامعة الأمير سقام بن عبد العزيز.

" سياسات الجامعة " يقصد بها السياسات العليا والتي يتم تبنيها من قبل الإدارة العليا/مجلس الإدارة/اللجنة التنفيذية نتيجة لأهميتها المالية والإستراتيجية وتأثيرها على الجامعة.

" الإجراءات " عبارة عن الوثائق المرجعية ذات الأهداف الواضحة لتطبيق القرارات وتنظيم العمل الذي تم تحديده من قبل الإدارات المعنية بناء على النظام المعتمد المتفق مع أهداف العمل بالإدارة.

" نظام إدارة الجودة " نظام إدارة يتضمن إنشاء سياسة الجودة وأهداف ومستهدفات لتحسين أداء الجودة وخطط العمل والعمليات لتحقيق تلك الأهداف والمستهدفات.

" الرؤية " تصف باختصار الطموحات التي تسعى الإدارة لتحقيقها.

" الرسالة " بيان مقتضب مكتوب يوضح الهدف من الإدارة. ومن الناحية المثالية، تقوم رسالة المنظمة بتوجيه أنشطة المنظمة، وتحديد هدفها الرئيسي، وتوفير الإحساس بالاتجاه، وتوجيه عملية صنع القرار على جميع مستويات الإدارة.

" الهدف " الهدف يصف شيئاً يجب إنجازه أو نقطة من النقاط المستهدف الوصول إليها، وينبغي أن يكون الهدف ذكياً (SMART)، أي إنه: (محدد - قابل للتحقيق - قابل للقياس - واقعي - مرتبط بزمان).

" أصحاب المصلحة (الأطراف المعنية) " أي جهة قد تؤثر على نظام الإدارة أو تتأثر به مثل إدارة وزارة الموارد البشرية، الموردون الخارجيون،... الخ

" المؤثرات الداخلية " العوامل الداخلية الإيجابية أو السلبية التي تؤثر على توجهات الإدارة الاستراتيجية والنتائج المخطط لها مثل (قيم الإدارة،

ثقافة العاملين، المعرفة التي يمتلكها العاملون وآلية تداولها، أداء الإدارة... الخ).

" **المؤثرات الخارجية** " العوامل الخارجية الإيجابية أو السلبية التي تؤثر على توجهات الإدارة الاستراتيجية والنتائج المخطط لها مثل (عوامل البيئة الخارجية، اقتصادية، قانونية، تقنية، تنافسية، اجتماعية... الخ).

" **الآيزو ٩٠٠١** " نظام إدارة الجودة.

" **PDCA** " دورة التحسين المستمر (Plan-Do-Check-Act).

" **Risk-based thinking** " التفكير المبني على المخاطر وإدارة التعامل معها.

" **فريق تطوير القيادات** " هو الفريق المختص بإعداد الصف الثاني من القيادات " **فريق تخطيط القوى العاملة** " هو فريق مختص بتحديد الاحتياجات الوظيفية لكافة تقسيمات الجامعة.