

نوع الوثيقة إجراء	إجراءات قسم الخدمات الإلكترونية (بإدارة التواصل الداخلي)	جامعة الأمير سغام بن عبدالعزيز PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY 
اعتماد مدير عام - الإدارة العامة للموارد البشرية	المالك مدير - قسم الخدمات الإلكترونية	قسم الخدمات الإلكترونية

## إجراءات قسم الخدمات الإلكترونية. (بإدارة التواصل الداخلي)



## الإجراءات

نوع الوثيقة إجراء	إجراءات قسم الخدمات الإلكترونية (بإدارة التواصل الداخلي)	جامعة الأمير سغام بن عبدالعزيز PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY
اعتماد مدير عام - الإدارة العامة للموارد البشرية	المالك مدير - قسم الخدمات الإلكترونية	قسم الخدمات الإلكترونية

التوقيع	ترقيم ونشر	حفظ	إعداد (مشارك)	إعداد (رئيسي)	المسمى الوظيفي	الاسم
	√	√		√	مدير التواصل الداخلي	متعب بن سالم الدخيل
		√	√		مستخدم ٣٣	محمد بن سعيد العتبي

الاعتماد		
التوقيع / التاريخ	الوظيفة، الإدارة	الاسم:
	مدير عام - الإدارة العامة للموارد البشرية	حمود بن بادي الحربي
المصادقة		
التوقيع / التاريخ	الوظيفة، الإدارة	الاسم:
	مسؤول قسم الجودة	محمد بن سعد الحربي

نوع الوثيقة إجراء	إجراءات قسم الخدمات الإلكترونية (إدارة التواصل الداخلي)	 جامعة الأمير سattam بن عبدالعزيز PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY
اعتماد مدير عام - الإدارة العامة للموارد البشرية	المالك مدير - قسم الخدمات الإلكترونية	قسم الخدمات الإلكترونية

## ١. الغرض

يهدف هذا الإجراء إلى تحديد العمليات والأساليب المتبعة لحجز الوظائف، وطلب تقرير أو إحصائية من إدارات داخل أو خارج الإدارة العامة للموارد البشرية، ورفع ميزانية الوظائف، وطلب تعديل سياسة خدمة في النظام، وطلب تعديل تقرير لقرار صادر من النظام، طلب خدمة جديدة بالنظام (أتمتة إجراء)، وحل المشاكل التقنية، منح وإلغاء صلاحيات الموظفين في الإدارة العامة للموارد البشرية.

## ٢. النطاق

- ينطبق هذا الإجراء على جميع منسوبي ومنسوبات جامعة الأمير سattam بن عبد العزيز.

## ٣. مرجعية الإجراء

- يلي هذا الإجراء متطلبات المواصفة القياسية الآيزو ٩٠٠١:٢٠١٥.
- يتوافق هذا الإجراء مع سياسة الإدارة العامة للموارد البشرية.
- أنظمة ولوائح وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- نظام وزارة التعليم.
- قرارات مجلس الجامعة.

نوع الوثيقة إجراء	إجراءات قسم الخدمات الإلكترونية (بإدارة التواصل الداخلي)	جامعة الأمير سليمان بن عبدالعزيز PRINCE SULTAN BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY
اعتماد مدير عام - الإدارة العامة للموارد البشرية	المالك مدير - قسم الخدمات الإلكترونية	قسم الخدمات الإلكترونية

#### ٤. المحتوى (المدخلات والمخرجات)

المدخلات الرئيسية		
النوع	البند	
(خطاب/بريد الكتروني أو ورقي)	طلب حجز وظيفة	١
(خطاب/بريد الكتروني أو ورقي)	طلب تقرير	٢
(خطاب/ورقي)	طلب تسجيل الوظائف	٣
(خطاب/ورقي)	خطاب تعديل سياسة	٤
(خطاب/ورقي)	طلب تعديل تقرير	٥
(خطاب/ورقي)	طلب اتمتة إجراء	٦
(الالكتروني/بريد الكتروني)	طلب حل مشكلة تقنية	٧
(نموذج/الالكتروني)	طلب منح/الغاء صلاحيات الموظفين	٨

المخرجات الرئيسية		
النوع	البند	
(الالكتروني)	وظيفة محجوزة	١
(الالكتروني)	تقرير	٢
(الالكتروني)	وظيفة مسجلة	٣
(الالكتروني)	سياسة معدلة	٤
(الالكتروني)	تقرير معدل	٥
(الالكتروني)	مشكلة تقنية محلولة	٦
(الالكتروني)	صلاحيات ممنوحة/ملغاة	٨

نوع الوثيقة إجراء	إجراءات قسم الخدمات الإلكترونية (بإدارة التواصل الداخلي)	 جامعة الأمير سطاتم بن عبدالعزيز PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY
اعتماد مدير عام - الإدارة العامة للموارد البشرية	المالك مدير - قسم الخدمات الإلكترونية	قسم الخدمات الإلكترونية

## ٥. خطوات الإجراء

#	الخطوة	وصف الخطوة	المسؤول	النظام	مؤشر الأداء (يوم عمل)
١. إجراء حجز وظيفية					
١.٠	تقديم طلب حجز وظيفة	تقديم طلب رسمي من إدارة عمليات الموارد البشرية الإدارية أو الأكاديمية عن طريق الإيميل أو بخطاب.	إدارة عمليات الموارد البشرية الإدارية أو الأكاديمية	خطاب/بريد الالكتروني	نصف ساعة
١.١	استلام الطلب وتحويله	استلام طلب حجز الوظيفة من قبل الموظف المختص في بيانات الجامعة.	الموظف المختص	بيانات الجامعة	فوري
١.٢	إرسال الوظائف المحجوزة	تزويد الإدارة المعنية بالوظائف التي حجزت من قبل الموظف المختص.	الموظف المختص	بيانات الجامعة	٥ دقائق
٢. إجراء طلب تقرير من داخل الإدارة العامة للموارد البشرية					
٢.٠	تقديم الطلب	تقديم طلب رسمي من الإدارة المعنية عن طريق الإيميل أو بخطاب بطلب البيانات.	الإدارة المعنية	خطاب/بريد الالكتروني	نصف ساعة
٢.١	أخذ الاعتماد	أخذ الاعتماد من صاحب الصلاحية.	صاحب الصلاحية	--	يوم عمل
٢.٢	سحب البيانات	سحب البيانات من قبل الموظف المختص من النظام وفرزها ومن ثم التدقيق عليها.	الموظف المختص	--	يومين عمل
٢.٣	إرسال التقرير	تزويد الإدارة المعنية بالتقرير أو الإحصائية المطلوبة.	الموظف المختص	--	ربع ساعة
٣. إجراء طلب تقرير من خارج الإدارة العامة للموارد البشرية					
٣.٠	طلب تقرير	تقديم طلب رسمي من الإدارة المعنية إلى رئيس الجامعة للموافقة بتزويدهم بالبيانات.	الإدارة المعنية	(نموذج الالكتروني/ورقي)	نصف ساعة
٣.١	عرض الطلب	يتم عرضها على المدير العام للموارد البشرية في حال الموافقة	الموظف المختص	(نموذج الالكتروني/ورقي)	ساعتان
٣.٢	تحديد ما إذا كانت البيانات المطلوبة داخلية أو خارجية	الحالة ١ من ٢: في حال كانت البيانات المطلوبة من جهة خارجية رسمية تطلب بيانات تفصيله ليتم عمل الإحصائية والتدقيق فيها بالتنسيق مع تقنية المعلومات	الموظف المختص	(الالكتروني/ورقي)	يوم عمل

نوع الوثيقة إجراء	إجراءات قسم الخدمات الإلكترونية (بإدارة التواصل الداخلي)	جامعة الأمير سليمان بن عبدالعزيز PRINCE SULTAN BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY
اعتماد مدير عام - الإدارة العامة للموارد البشرية	المالك مدير - قسم الخدمات الإلكترونية	قسم الخدمات الإلكترونية

			الحالة ٢ من ٢: وفي حال كانت الإحصائية المطلوبة عامة أو من باحث يتم توجيههم إلى مركز الدراسات الإحصائية.		
٣.٣	عمل الإحصائية والتدقيق	الموظف المختص	الموظف المختص (الالكتروني)	يوم عمل	يتم عمل الإحصائية وتدقيقها وتزويد الجهة المعنية بالبيانات.
٤. إجراء رفع ميزانية الوظائف					
٤.٠	تقديم طلب	إدارة عمليات الموارد البشرية الإدارية أو الأكاديمية	(خطاب ورقي)	نصف ساعة	تقديم طلب بكتاب رسمي من إدارة عمليات الموارد البشرية الإدارية أو الأكاديمية بتسجيل الوظائف بوزارة المالية.
٤.١	تدقيق الوظائف	الموظف المختص	--	يوم عمل	يقوم الموظف المختص بالتدقيق الوظائف بالرموز التصنيفية
٤.٢	تسجيل الوظائف بوزارة المالية	الموظف المختص	برنامج الهايبريون	نصف ساعة	يقوم الموظف المختص بتسجيل الوظائف بوزارة المالية عن طريق برنامج الهايبريون
٤.٣	تسجيل الوظائف في سجلات الجامعة	الموظف المختص	--	نصف ساعة	يقوم الموظف المختص بتسجيل الوظائف بعد اعتمادها بالميزانية العامة في سجلات الجامعة
٤.٤	تسجيل الوظائف في وزارة الموارد البشرية	الموظف المختص	--	نصف ساعة	يقوم الموظف المختص بتسجيل الوظائف بعد اعتمادها بالميزانية العامة في وزارة الموارد البشرية
٤.٥	تسجيل الوظائف في نظام الجامعة	الموظف المختص	نظام الجامعة	نصف ساعة	يقوم الموظف المختص بتسجيل الوظائف بعد اعتمادها بالميزانية العامة في نظام الجامعة
٥. إجراء طلب تعديل سياسة خدمة في النظام					
٥.٠	ارسال خطاب	صاحب الشأن	(نموذج الكتروني/ورقي)	نصف ساعة	يقوم صاحب الشأن بإرسال خطاب بطلب تعديل سياسة خدمة بالنظام.
٥.١	طلب المستندات أو اللوائح	الموظف المختص	(الالكتروني/ورقي)	نصف ساعة	يقوم الموظف المختص بطلب المستندات أو اللوائح الداعمة لطلب التعديل.
٥.٢	التدقيق والعرض على المدير العام	الموظف المختص	--	يوم عمل	يقوم الموظف المختص بالتدقيق عليها وعرضها على المدير العام للموارد البشرية للاعتماد النهائي.
٥.٣	طلب تعديل	عمادة تقنية المعلومات والتعليم	--	ربع ساعة	طلب التعديل من عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد بتعديل الخدمة المطلوبة وفق ما هو مبين في الطلب

نوع الوثيقة إجراء	إجراءات قسم الخدمات الإلكترونية (بإدارة التواصل الداخلي)	 جامعة الأمير سattam بن عبدالعزيز PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY
اعتماد مدير عام - الإدارة العامة للموارد البشرية	المالك مدير - قسم الخدمات الإلكترونية	قسم الخدمات الإلكترونية

٥.٤	المتابعة والتدقيق	يقوم الموظف المختص بالمتابعة والتدقيق بعد تنفيذ طلب التعديل للتأكد من عمل الخدمة.	الموظف المختص	--	يوم عمل
٦. إجراء طلب تعديل تقرير لقرار صادر من النظام					
٦.٠	إرسال خطاب	يقوم صاحب الشأن بإرسال خطاب بطلب تعديل تقرير موجود بالنظام.	صاحب الشأن	(خطاب وورقي)	نصف ساعة
٦.١	طلب المستندات	يقوم الموظف المختص بطلب المستندات أو اللوائح الداعمة لطلب التعديل وإصدار التقرير.	الموظف المختص	(إلكتروني/ورقي)	نصف ساعة
٦.٢	التقرير النهائي	استلام التقرير النهائي المطلوب.	الموظف المختص ٢	(إلكتروني/ورقي)	يوم عمل
٦.٣	التدقيق	التدقيق عليه وعرضه على المدير العام للموارد البشرية للاعتماد النهائي.	الموظف المختص ٢	--	يوم عمل
٦.٤	طلب تعديل	طلب التعديل من عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد بتعديل القرار المطلوب وفق ما هو مبين في الطلب.	الموظف المختص ٢	--	ربع ساعة
٦.٥	المتابعة والتدقيق	المتابعة والتدقيق بعد تنفيذ طلب التعديل للتأكد من شكل التقرير النهائي.	الموظف المختص ٢	--	يوم عمل
٧. إجراء طلب خدمة جديدة بالنظام (أتمتة إجراء)					
٧.٠	إرسال خطاب	صاحب الشأن يقوم بإرسال خطاب بطلب أتمتة إجراء.	صاحب الشأن	(خطاب/ورقي)	نصف ساعة
٧.١	طلب المستندات	يقوم الموظف المختص بطلب المستندات المطلوبة لعمل الخدمة مع توضيح التسلسل الهيكلي للاعتمادات. وسير الإجراء وطريقة عمله حال وجودها	الموظف المختص	--	فوري
٧.٢	التدقيق من قبل المدير العام للموارد البشرية	يقوم الموظف المختص بالتدقيق على الخدمة المطلوبة وعرضها على المدير العام للموارد البشرية للاعتماد النهائي	الموظف المختص	--	يوم عمل
٧.٣	إرسال الملفات والسياسات	إرسال الملفات والسياسات لعمادة تقنية المعلومات وذلك لعكس الخدمة إلكترونياً	الموظف المختص	(إلكتروني)	فوري
٧.٤	التدقيق من قبل تقنية المعلومات	التدقيق على الخدمة بعد صدورها واعتمادها من تقنية المعلومات	تقنية المعلومات	(إلكتروني)	ساعتان

نوع الوثيقة إجراء	إجراءات قسم الخدمات الإلكترونية (إدارة التواصل الداخلي)	جامعة الأمير سليمان بن عبدالعزيز PRINCE SULTAN BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY
اعتماد مدير عام - الإدارة العامة للموارد البشرية	المالك مدير - قسم الخدمات الإلكترونية	قسم الخدمات الإلكترونية

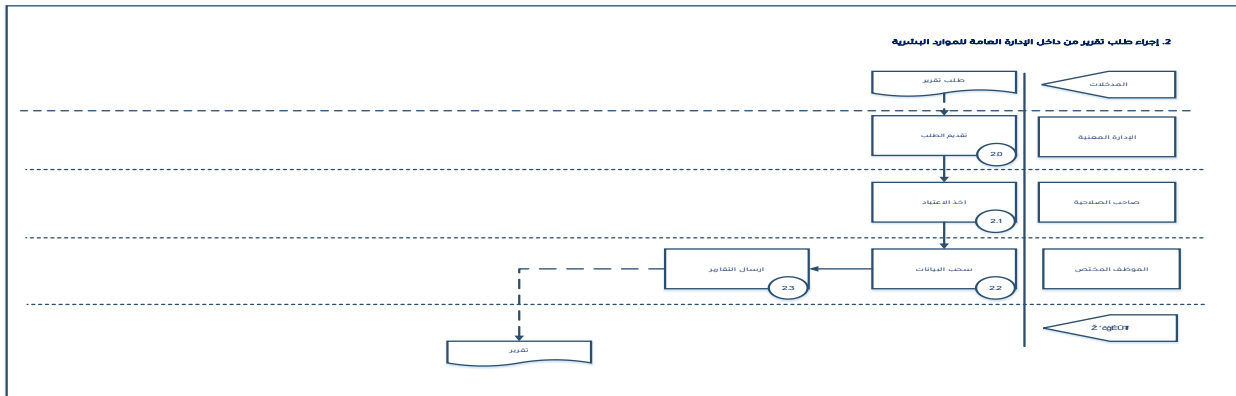
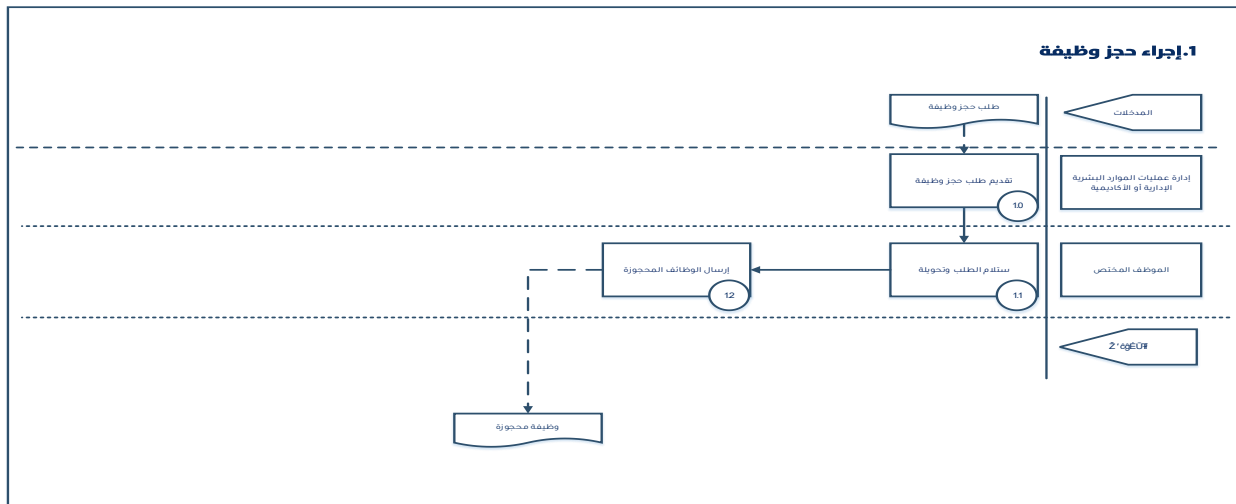
٧.٥	التزويد بالخدمة	تزويد الإدارة المعنية بالخدمة بعد اكتماله	تقنية المعلومات	(الالكتروني)	فوري
٨. إجراء حل مشاكل تقنية					
٨.٠	تقديم الطلب	يقوم صاحب الشأن بتقديم طلب بالمشكلة المطلوبة عن طريق البريد الإلكتروني.	صاحب الشأن	بريد الكتروني	نصف ساعة
٨.١	التدقيق على المشكلة	التدقيق على المشكلة لمعرفة أسبابها عن طريق التواصل مع مقدم الطلب.	الموظف المختص	(الالكتروني/اتصال)	يوم عمل
٨.٢	دراسة المشكلة	يقوم الموظف المختص بالتأكد من إمكانية حلها من قبل القسم.	الموظف المختص	--	يوم عمل
٨.٣	حل المشكلة	حالة ١-٢: في حال تم حل المشكلة من قبل القسم يتم تزويد الإدارة المعنية بالحل. حالة ٢-٢: في حال وجود صعوبة في حلها يتم رفعها إلى عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد.	الموظف المختص	--	ساعة
٨.٤	التدقيق على حل المشكلة	التدقيق على حل المشكلة بعد حلها من تقنية المعلومات	الموظف المختص	--	ساعتان
٨.٥	تزويد مقدم الطلب بالحل	تزويد مقدم الطلب بالإجراء المطلوب لحل المشكلة أو بإتمام حل المشكلة.	الموظف المختص	(الالكتروني)	فوري
٩. إجراء منح صلاحيات الموظفين					
٩.٠	تقديم الطلب	تقديم الطلب من مدير الإدارة المعنية بمنح الصلاحيات المطلوبة للموظف.	مدير الإدارة المعنية	(نموذج الالكتروني/ورقي)	نصف ساعة
٩.١	التزويد بقرار التكليف	حالة في حال أن الموظف غير جديد فلا يوجد حاجة لقرار التكليف	قسم الخدمات الإلكترونية	(الالكتروني)	يوم عمل
٩.٢	التزويد بصورة من قرار التوظيف	حالة في حال أن الموظف جديد يتم تزويدنا بصورة من قرار الموظف			
٩.٣	رفع الطلب	رفع الطلب لعمادة تقنية المعلومات لتزويد الموظف بالصلاحيات المطلوبة.	الموظف المختص	(الالكتروني)	فوري
٩.٤	الرد بمنح الصلاحيات	يتم الرد على مدير الإدارة بالإفادة بمنح الصلاحيات للموظف.	يقوم الموظف المختص	(الالكتروني)	فوري
١٠. إجراء إلغاء صلاحيات الموظفين					
١٠.٠	تقديم الطلب	تقديم الطلب من مدير الإدارة المعنية بالإلغاء الصلاحيات المطلوبة للموظف	مدير الإدارة المعنية	(نموذج الالكتروني/ورقي)	نصف ساعة
١٠.١	التزويد بقرار التكليف	حالة ١-٢: في حال أن الموظف تم تكليفه بجهة خارج الإدارة المعنية يتم تزويدنا بصورة من قرار الموظف	قسم الخدمات الإلكترونية	(الالكتروني)	نصف ساعة



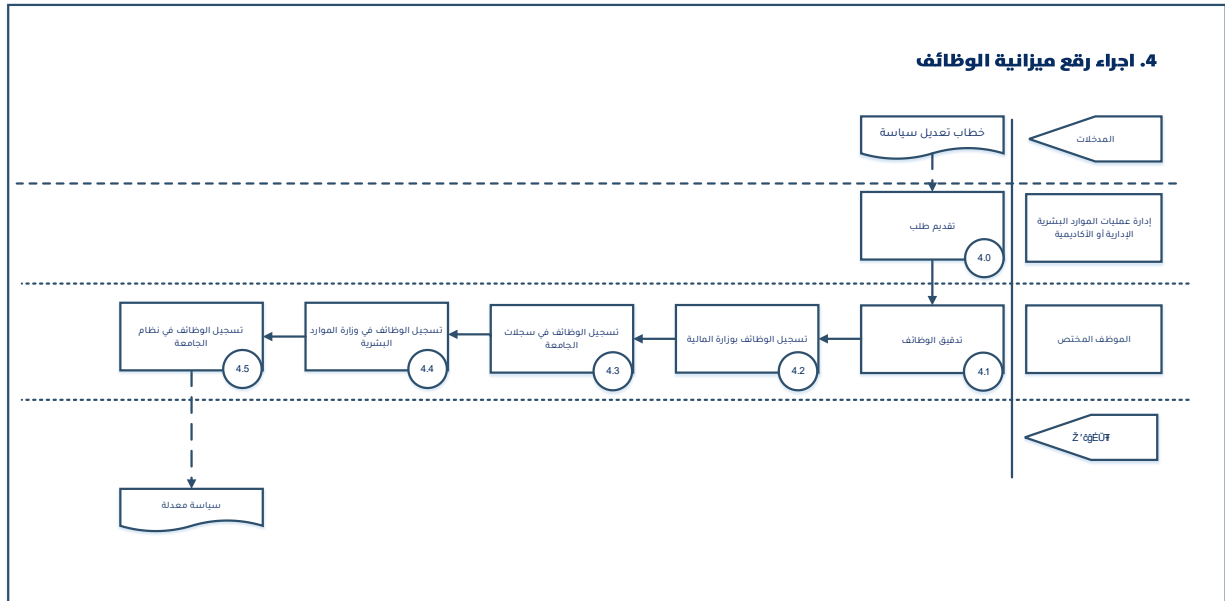
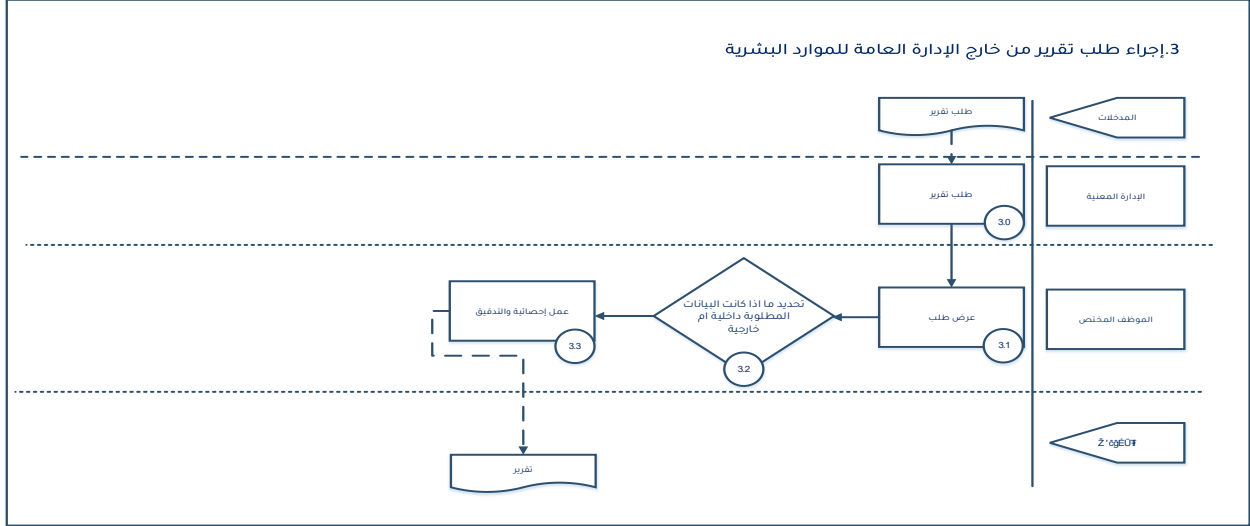
نوع الوثيقة إجراء	إجراءات قسم الخدمات الإلكترونية (بإدارة التواصل الداخلي)	جامعة الأمير سليمان بن عبدالعزيز PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY
اعتماد مدير عام - الإدارة العامة للموارد البشرية	المالك مدير - قسم الخدمات الإلكترونية	قسم الخدمات الإلكترونية

			حالة ٢-٢ في حال أن الموظف تم تكليفه بجهة داخل الإدارة المعنية فلا يوجد حاجة لقرار التكليف		
١٠.٢	رفع الطلب	رفع الطلب لعمادة تقنية المعلومات لإلغاء الصلاحيات المطلوبة من قبلنا	الموظف المختص	(إلكتروني)	فوري
١٠.٣	الإفادة بالغاء الصلاحيات	يتم الرد على مدير الإدارة بالإفادة بالغاء الصلاحيات للموظف	قسم الخدمات الإلكترونية	(إلكتروني)	ساعة

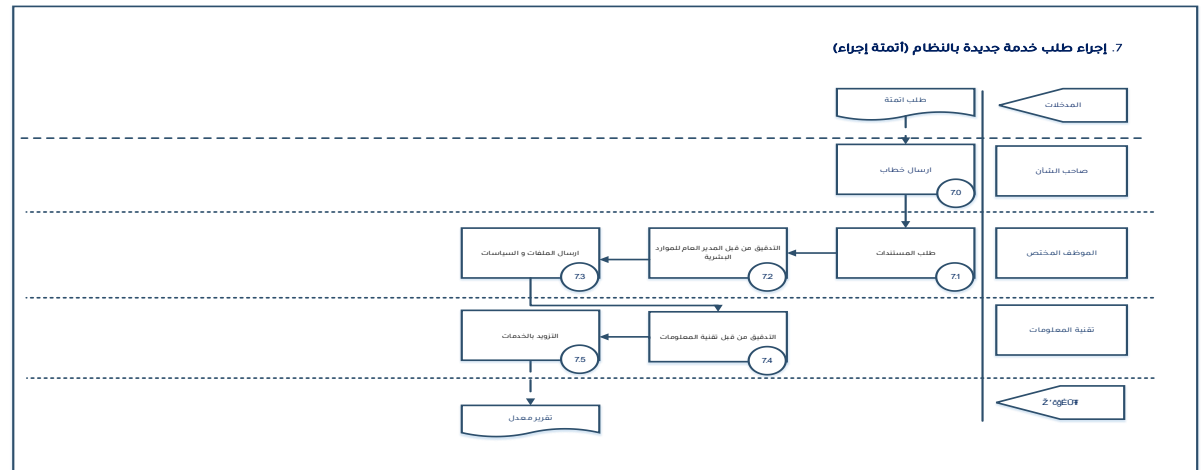
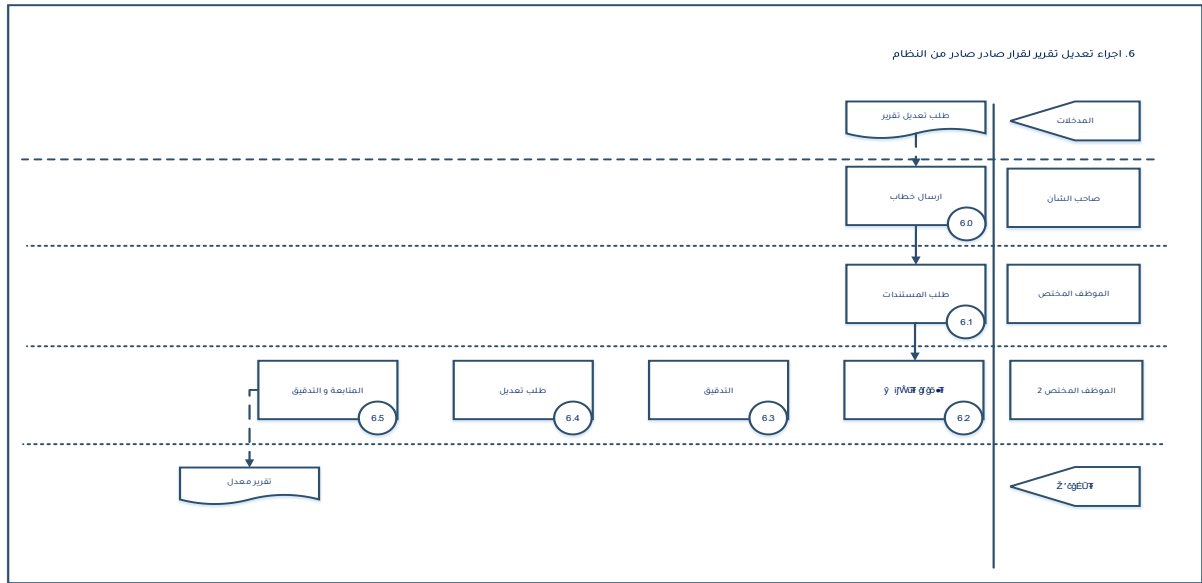
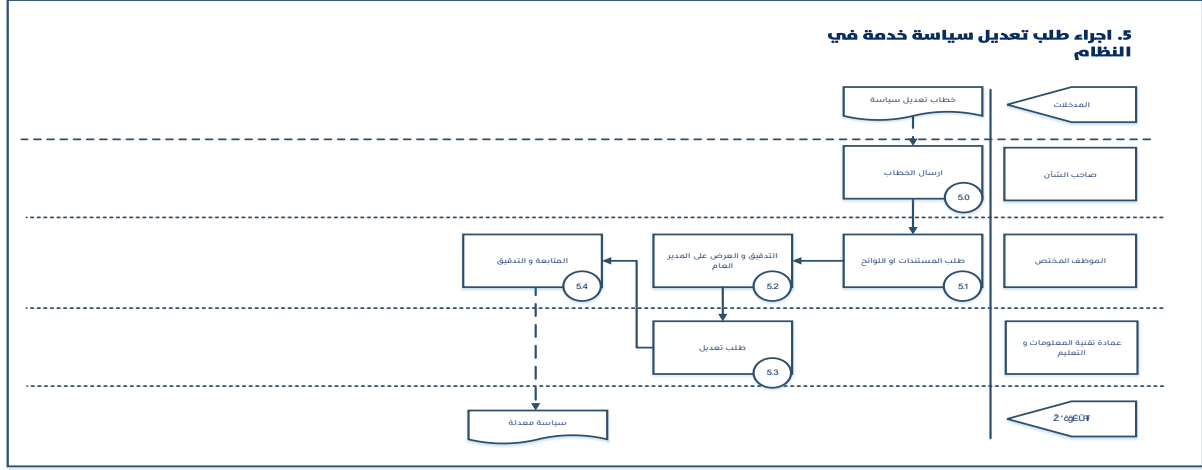
## ٦. مخطط الإجراء



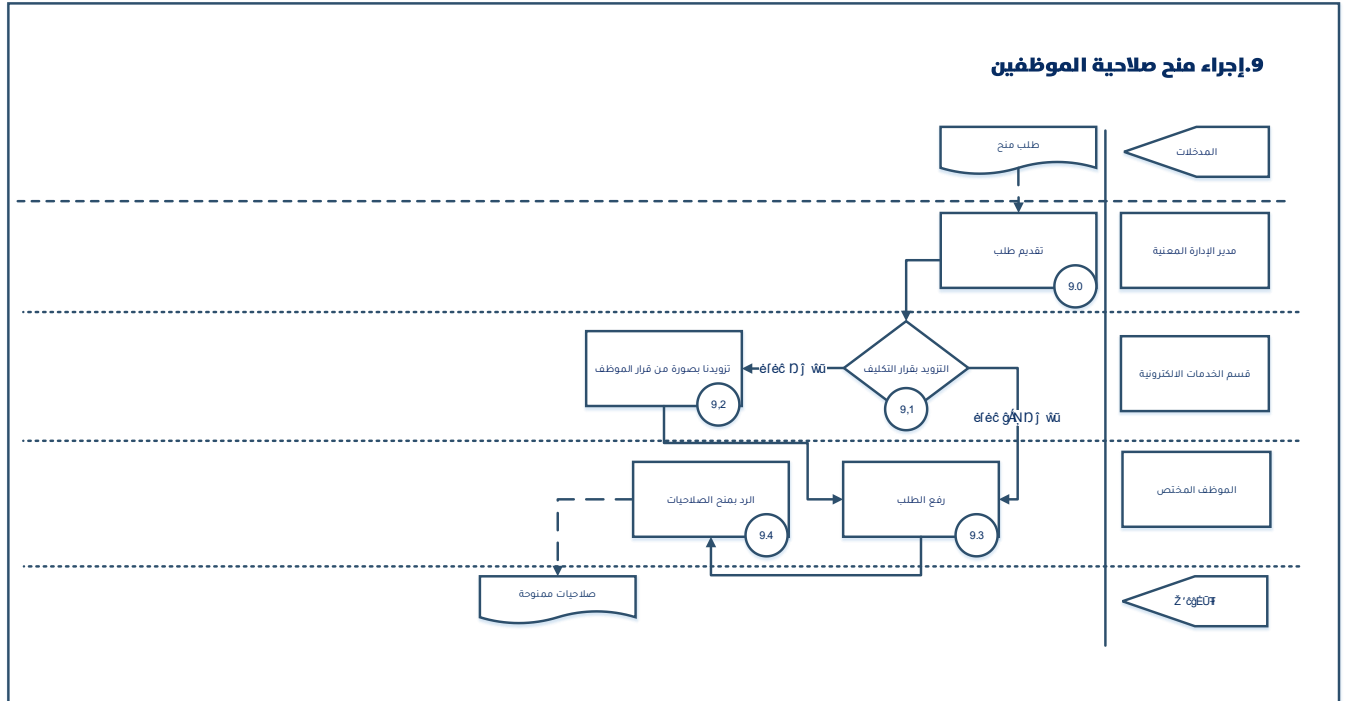
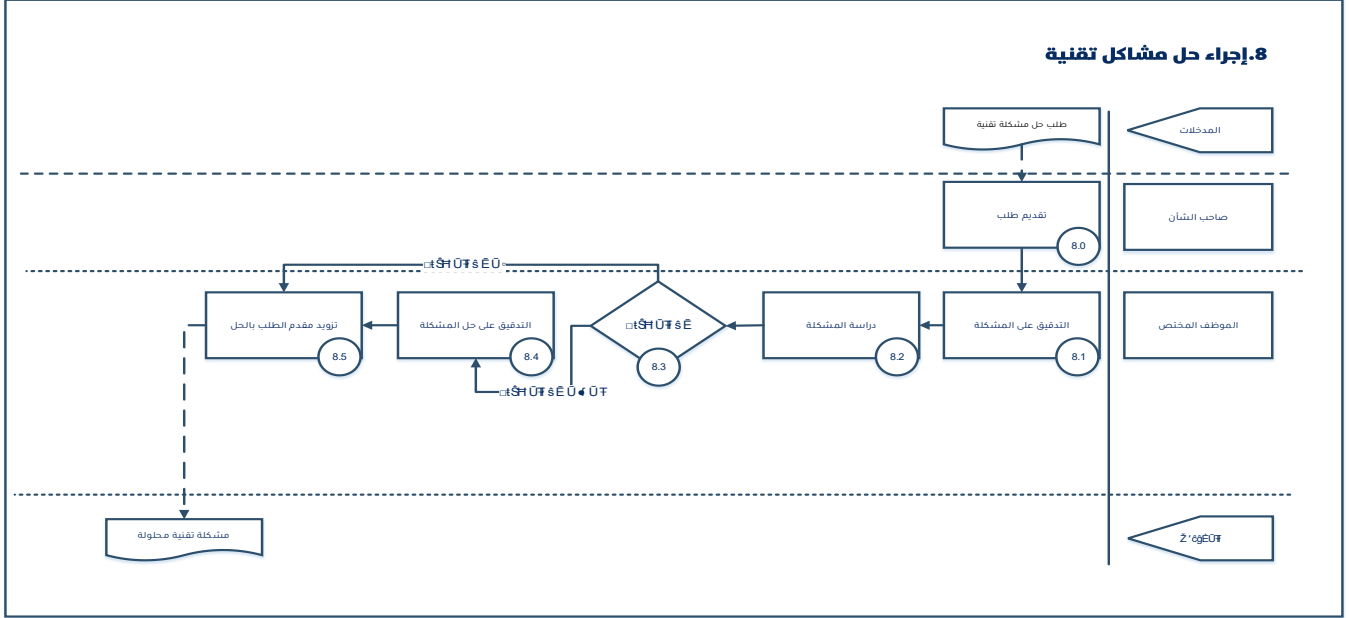
<p>نوع الوثيقة إجراء</p>	<p>إجراءات قسم الخدمات الإلكترونية (بإدارة التواصل الداخلي)</p>	<p>جامعة الأمير سليمان بن عبدالعزيز PRINCE SULTAN BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY</p> 
<p>اعتماد مدير عام - الإدارة العامة للموارد البشرية</p>	<p>المالك مدير - قسم الخدمات الإلكترونية</p>	<p>قسم الخدمات الإلكترونية</p>



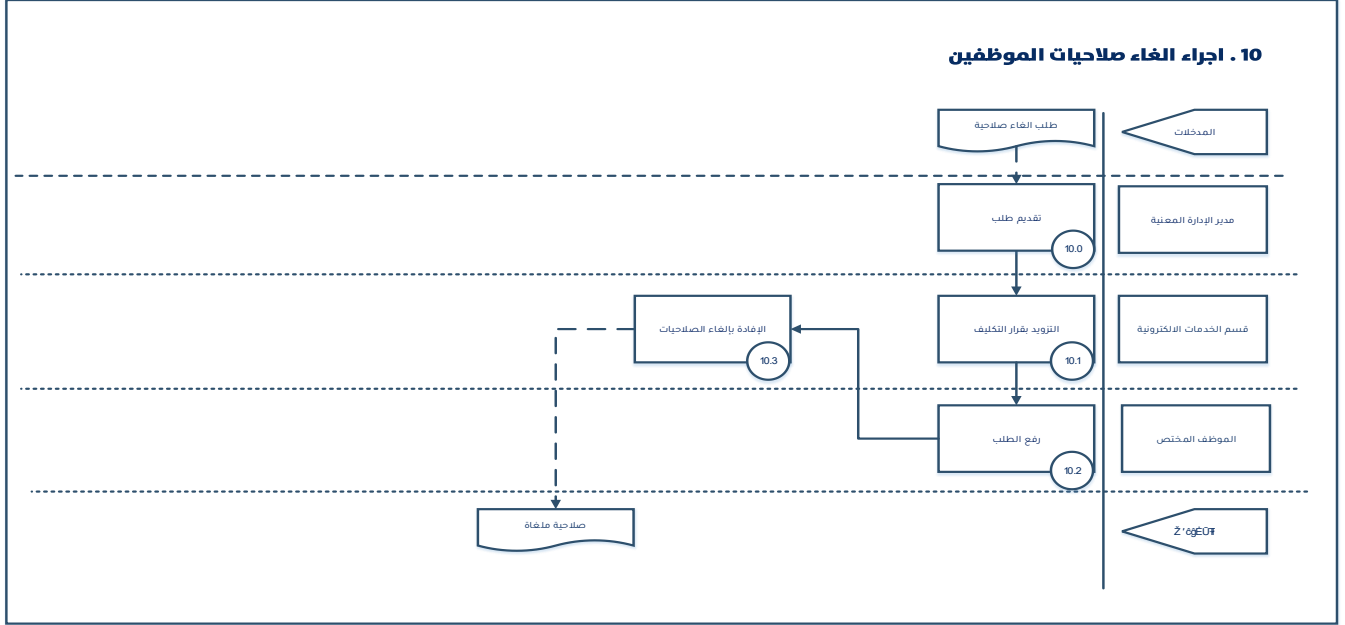
<p>نوع الوثيقة إجراء</p>	<p>إجراءات قسم الخدمات الإلكترونية (بإدارة التواصل الداخلي)</p>	<p>جامعة الأمير سليمان بن عبدالعزيز PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY</p> 
<p>اعتماد مدير عام - الإدارة العامة للموارد البشرية</p>	<p>المالك مدير - قسم الخدمات الإلكترونية</p>	<p>قسم الخدمات الإلكترونية</p>



<p>نوع الوثيقة إجراء</p>	<p>إجراءات قسم الخدمات الإلكترونية (بإدارة التواصل الداخلي)</p>	<p>جامعة الأمير سattam بن عبدالعزيز PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY</p> 
<p>اعتماد مدير عام - الإدارة العامة للموارد البشرية</p>	<p>المالك مدير - قسم الخدمات الإلكترونية</p>	<p>قسم الخدمات الإلكترونية</p>



نوع الوثيقة إجراء	إجراءات قسم الخدمات الإلكترونية (بإدارة التواصل الداخلي)	جامعة الأمير سattam بن عبدالعزيز PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY
اعتماد مدير عام - الإدارة العامة للموارد البشرية	المالك مدير - قسم الخدمات الإلكترونية	قسم الخدمات الإلكترونية



## ٧ . مؤشرات قياس أداء الإجراء

مؤشرات قياس الأداء	
نجاح إجراءات قسم الخدمات الإلكترونية في الوقت المحدد	اسم المؤشر
المدة الزمنية المستغرقة للقيام بتنفيذ إجراءات قسم الخدمات الإلكترونية	الوصف
(تاريخ وساعة نهاية خطوة عكس القرار على نظام موارد - تاريخ وساعة بداية تقديم طلب إجازة)	طريقة القياس
<ul style="list-style-type: none"> <li>سرعة إنجاز إجراءات قسم الخدمات الإلكترونية لتكون وفق البرنامج والخطوة</li> <li>ضبط وتوثيق عملية إجراءات قسم الخدمات الإلكترونية</li> </ul>	الهدف

## ٨ . النماذج الجاهزة

- نموذج طلب منح/إلغاء صلاحيات الموظفين

نوع الوثيقة إجراء	إجراءات قسم الخدمات الإلكترونية (بإدارة التواصل الداخلي)	جامعة الأمير سغام بن عبدالعزيز PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY
اعتماد مدير عام - الإدارة العامة للموارد البشرية	المالك مدير - قسم الخدمات الإلكترونية	قسم الخدمات الإلكترونية

## ٩. تعريف المصطلحات

### (١) الإجراءات:

- عبارة عن الوثائق المرجعية ذات الأهداف الواضحة لتطبيق القرارات وتنظيم العمل الذي تم تحديده من قبل الأقسام المعنية بناءً على النظام المعتمد المتفق مع أهداف العمل بالإدارة.

### (٢) الأيزو ٩٠٠١

- أنظمة إدارة الجودة - متطلبات مع إرشادات للاستخدام المتبعة في بناء هذا الإجراء.

### (٣) المصطلح (EC)

- قسم الخدمات الإلكترونية.