

## اجراء قسم الخدمات الالكترونية

رقم الإصدار: 01

2023/08/20

المرجع: HR-ELC-P-01

اعتماد

تحرير ومراجعة

إدارة التواصل الداخلي  
قسم الخدمات الالكترونية



المالك: مدير- قسم الخدمات الالكترونية

اعتماد: مدير- الإدارة العامة للموارد البشرية

نوع الوثيقة: اجراء

تاريخ الإصدار: 2023/08/20

رقم الإصدار: 01

الوثيقة: HR-ELC-P-01

الاسم	المسمى الوظيفي	إعداد (رئيسي)	إعداد (مشارك)	حفظ	ترقيم ونشر	التوقيع
متعب بن سالم الدخيل	مدير التواصل الداخلي	√		√	√	
محمد بن سعيد العتيبي	مستخدم 33		√	√		

الاعتماد		
الاسم:	الوظيفة، الإدارة	التوقيع / التاريخ
عبدالله خلوفة ال السريحة	مدير عام - الإدارة العامة للموارد البشرية	
المصادقة		
الاسم:	الوظيفة، الإدارة	التوقيع / التاريخ
محمد بن سعد الحربي	مسؤول قسم الجودة	



### 1- 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،

### 2. النطاق

ينطبق هذا الإجراء على جميع منسوبي ومنسوبات جامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز

### 3. مرجعية الإجراء

- يلي هذا الإجراء متطلبات المواصفة القياسية الأيزو 9001:2015.
- يتوافق هذا الإجراء مع سياسة الإدارة العامة للموارد البشرية.
- أنظمة ولوائح وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- نظام وزارة التعليم.
- لوائح وتعليمات مجلس الجامعة والمجلس العلمي.
- نظام مجلس التعليم العالي والجامعات ولوائحه.

إدارة التواصل الداخلي  
قسم الخدمات الالكترونية



المالك: مدير- قسم الخدمات الالكترونية

اعتماد: مدير- الإدارة العامة للموارد البشرية

نوع الوثيقة: اجراء

تاريخ الإصدار: 2023/08/20

رقم الإصدار: 01

الوثيقة: HR-ELC-P-01

4. المحتوى (المدخلات والمخرجات)

المدخلات الرئيسية		
النوع	البند	م
(خطاب/بريد الكتروني أو وركي)	طلب حجز وظيفة	1
(خطاب/بريد الكتروني أو وركي)	طلب تقرير	2
(خطاب/وركي)	طلب تسجيل الوظائف	3
(خطاب/وركي)	خطاب تعديل سياسة	4
(خطاب/وركي)	طلب تعديل تقرير	5
(خطاب/وركي)	طلب اتمتة إجراء	6
(الالكتروني/بريد الكتروني)	طلب حل مشكلة تقنية	7
(نموذج/الالكتروني)	طلب منح/الغاء صلاحيات الموظفين	8

المخرجات الرئيسية		
النوع	البند	م
(الالكتروني)	وظيفة محجوزة	1
(الالكتروني)	تقرير	2
(الالكتروني)	وظيفة مسجلة	3
(الالكتروني)	سياسة معدلة	4

إدارة التواصل الداخلي  
قسم الخدمات الالكترونية



المالك: مدير- قسم الخدمات الالكترونية

اعتماد: مدير- الإدارة العامة للموارد البشرية

نوع الوثيقة: اجراء

تاريخ الإصدار: 2023/08/20

رقم الإصدار: 01

الوثيقة: HR-ELC-P-01

المخرجات الرئيسية		
النوع	البند	م
(الالكتروني)	تقرير معدل	5
(الالكتروني)	مشكلة تقنية محلولة	6
(الالكتروني)	صلاحيات ممنوحة/ملغاة	7

إدارة التواصل الداخلي  
قسم الخدمات الالكترونية



المالك: مدير- قسم الخدمات الالكترونية

اعتماد: مدير- الإدارة العامة للموارد البشرية

نوع الوثيقة: اجراء

تاريخ الإصدار: 2023/08/20

رقم الإصدار: 01

الوثيقة: HR-ELC-P-01

5. خطوات الإجراء

#	الخطوة	وصف الخطوة	المسؤول	النظام	مؤشر الأداء (يوم عمل)
<b>1. إجراء حجز وظيفية</b>					
1.0	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 الكتروني	نصف ساعة
1.1	استلام الطلب وتحويلة	استلام طلب حجز الوظيفة من قبل الموظف المختص في بيانات الجامعة.	الموظف المختص	بيانات الجامعة	فوري
1.2	إرسال الوظائف المحجوزة	تزويد الإدارة المعنية بالوظائف التي حجزت من قبل الموظف المختص.	الموظف المختص	بيانات الجامعة	5 دقائق
<b>2. إجراء طلب تقرير من داخل الإدارة العامة للموارد البشرية</b>					
2.0	تقديم الطلب	تقديم طلب رسمي من الإدارة المعنية عن طريق الإيميل أو بخطاب يطلب البيانات.	الإدارة المعنية	خطاب/بريد الكتروني	نصف ساعة
2.1	أخذ الاعتماد	أخذ الاعتماد من صاحب الصلاحية.	صاحب الصلاحية	--	يوم عمل
2.2	سحب البيانات	سحب البيانات من قبل الموظف المختص من النظام وفرزها ومن ثم التدقيق عليها.	الموظف المختص	--	يومين عمل
2.3	إرسال التقرير	تزويد الإدارة المعنية بالتقرير أو الإحصائية المطلوبة.	الموظف المختص	--	ربع ساعة
<b>3. إجراء طلب تقرير من خارج الإدارة العامة للموارد البشرية</b>					
3.0	طلب تقرير	تقديم طلب رسمي من الإدارة المعنية إلى رئيس الجامعة للموافقة بتزويدهم بالبيانات.	الإدارة المعنية	(نموذج الكتروني/ورقي)	نصف ساعة
3.1	عرض الطلب	يتم عرضها على المدير العام للموارد البشرية في حال الموافقة	الموظف المختص	(نموذج الكتروني/ورقي)	ساعتان
3.2	تحديد ما إذا كانت البيانات المطلوبة داخلية أو خارجية	الحالة 1 من 2: في حال كانت البيانات المطلوبة من جهة خارجية رسمية تطلب بيانات تفصيله ليتم عمل الإحصائية والتدقيق فيها بالتنسيق مع تقنية المعلومات الحالة 2 من 2: وفي حال كانت الإحصائية المطلوبة عامة أو من باحث يتم توجيههم إلى مركز الدراسات الإحصائية.	الموظف المختص	(الالكتروني/ورقي)	يوم عمل
3.3	عمل الإحصائية والتدقيق	يتم عمل الإحصائية وتدقيقها وتزويد الجهة المعنية بالبيانات.	الموظف المختص	(الالكتروني)	يوم عمل

إدارة التواصل الداخلي  
قسم الخدمات الالكترونية



المالك: مدير- قسم الخدمات الالكترونية

اعتماد: مدير- الإدارة العامة للموارد البشرية

نوع الوثيقة: اجراء

تاريخ الإصدار: 2023/08/20

رقم الإصدار: 01

الوثيقة: HR-ELC-P-01

#	الخطوة	وصف الخطوة	المسؤول	النظام	مؤشر الأداء (يوم عمل)
<b>4. إجراء رفع ميزانية الوظائف</b>					
4.0	تقديم طلب	تقديم طلب بخطاب رسمي من إدارة عمليات الموارد البشرية الإدارية أو الأكاديمية بتسجيل الوظائف بوزارة المالية.	إدارة عمليات الموارد البشرية الإدارية أو الأكاديمية	(خطاب ورقي)	نصف ساعة
4.1	تدقيق الوظائف	يقوم الموظف المختص بالتدقيق الوظائف بالرموز التصنيفية	الموظف المختص	--	يوم عمل
4.2	تسجيل الوظائف بوزارة المالية	يقوم الموظف المختص بتسجيل الوظائف بوزارة المالية عن طريق برنامج الهايبريون	الموظف المختص	برنامج الهايبريون	نصف ساعة
4.3	تسجيل الوظائف في سجلات الجامعة	يقوم الموظف المختص بتسجيل الوظائف بعد اعتمادها بالميزانية العامة في سجلات الجامعة	الموظف المختص	--	نصف ساعة
4.4	تسجيل الوظائف في وزارة الموارد البشرية	يقوم الموظف المختص بتسجيل الوظائف بعد اعتمادها بالميزانية العامة في وزارة الموارد البشرية	الموظف المختص	--	نصف ساعة
4.5	تسجيل الوظائف في نظام الجامعة	يقوم الموظف المختص بتسجيل الوظائف بعد اعتمادها بالميزانية العامة في نظام الجامعة	الموظف المختص	نظام الجامعة	نصف ساعة
<b>5. إجراء طلب تعديل سياسة خدمة في النظام</b>					
5.0	ارسال خطاب	يقوم صاحب الشأن بإرسال خطاب بطلب تعديل سياسة خدمة بالنظام.	صاحب الشأن	(نموذج الكتروني/ورقي)	نصف ساعة
5.1	طلب المستندات أو اللوائح	يقوم الموظف المختص بطلب المستندات أو اللوائح الداعمة لطلب التعديل.	الموظف المختص	(الالكتروني/ورقي)	نصف ساعة
5.2	التدقيق والعرض على المدير العام	يقوم الموظف المختص بالتدقيق عليها وعرضها على المدير العام للموارد البشرية للاعتماد النهائي.	الموظف المختص	--	يوم عمل
5.3	طلب تعديل	طلب التعديل من عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد بتعديل الخدمة المطلوبة وفق ما هو مبين في الطلب	عمادة تقنية المعلومات والتعليم	--	ربع ساعة
5.4	المتابعة والتدقيق	يقوم الموظف المختص بالمتابعة والتدقيق بعد تنفيذ طلب التعديل للتأكد من عمل الخدمة.	الموظف المختص	--	يوم عمل
<b>6. إجراء طلب تعديل تقرير لقرار صادر من النظام</b>					
6.0	إرسال خطاب	يقوم صاحب الشأن بإرسال خطاب بطلب تعديل تقرير موجود بالنظام.	صاحب الشأن	(خطاب ورقي)	نصف ساعة
6.1	طلب المستندات	يقوم الموظف المختص بطلب المستندات أو اللوائح الداعمة لطلب التعديل وإصدار التقرير.	الموظف المختص	(الالكتروني/ورقي)	نصف ساعة
6.2	التقرير النهائي	استلام التقرير النهائي المطلوب.	الموظف المختص 2	(الالكتروني/ورقي)	يوم عمل

إدارة التواصل الداخلي  
قسم الخدمات الالكترونية



المالك: مدير- قسم الخدمات الالكترونية

اعتماد: مدير- الإدارة العامة للموارد البشرية

نوع الوثيقة: اجراء

تاريخ الإصدار: 2023/08/20

رقم الإصدار: 01

الوثيقة: HR-ELC-P-01

#	الخطوة	وصف الخطوة	المسؤول	النظام	مؤشر الأداء (يوم عمل)
6.3	التدقيق	التدقيق عليه وعرضه على المدير العام للموارد البشرية للاعتماد النهائي.	الموظف المختص 2	--	يوم عمل
6.4	طلب تعديل	طلب التعديل من عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد بتعديل القرار المطلوب وفق ما هو مبين في الطلب.	الموظف المختص 2	--	ربع ساعة
6.5	المتابعة والتدقيق	المتابعة والتدقيق بعد تنفيذ طلب التعديل للتأكد من شكل التقرير النهائي.	الموظف المختص 2	--	يوم عمل
<b>7. إجراء طلب خدمة جديدة بالنظام (أتمتة إجراء)</b>					
7.0	إرسال خطاب	صاحب الشأن يقوم بإرسال خطاب بطلب أتمتة إجراء.	صاحب الشأن	(خطاب/ورقي)	نصف ساعة
7.1	طلب المستندات	يقوم الموظف المختص بطلب المستندات المطلوبة لعمل الخدمة مع توضيح التسلسل الهيكلي للاعتمادات. وسير الإجراء وطريقة عمله حال وجودها	الموظف المختص	--	فوري
7.2	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
7.3	إرسال الملفات والسياسات	إرسال الملفات والسياسات لعمادة تقنية المعلومات وذلك لعكس الخدمة إلكترونياً	الموظف المختص	(الالكتروني)	فوري
7.4	التدقيق من قبل تقنية المعلومات	التدقيق على الخدمة بعد صدورهما واعتمادها من تقنية المعلومات	تقنية المعلومات	(الالكتروني)	ساعتان
7.5	التزويد بالخدمة	تزويد الإدارة المعنية بالخدمة بعد اكتماله	تقنية المعلومات	(الالكتروني)	فوري
<b>8. إجراء حل مشاكل تقنية</b>					
8.0	تقديم الطلب	يقوم صاحب الشأن بتقديم طلب بالمشكلة المطلوبة عن طريق البريد الإلكتروني.	صاحب الشأن	بريد الكتروني	نصف ساعة
8.1	التدقيق على المشكلة	التدقيق على المشكلة لمعرفة أسبابها عن طريق التواصل مع مقدم الطلب.	الموظف المختص	(الالكتروني/اتصال)	يوم عمل
8.2	دراسة المشكلة	يقوم الموظف المختص بالتأكد من إمكانية حلها من قبل القسم.	الموظف المختص	--	يوم عمل
8.3	حل المشكلة	حالة 1-2: في حال تم حل المشكلة من قبل القسم يتم تزويد الإدارة المعنية بالحل. حالة 2-1: في حال وجود صعوبة في حلها يتم رفعها إلى عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بعد.	الموظف المختص	--	ساعة
8.4	التدقيق على حل المشكلة	التدقيق على حل المشكلة بعد حلها من تقنية المعلومات	الموظف المختص	--	ساعتان
8.5	تزويد مقدم الطلب بالحل	تزويد مقدم الطلب بالإجراء المطلوب لحل المشكلة أو بإتمام حل المشكلة.	الموظف المختص	(الالكتروني)	فوري

إدارة التواصل الداخلي  
قسم الخدمات الالكترونية



المالك: مدير- قسم الخدمات الالكترونية

اعتماد: مدير- الإدارة العامة للموارد البشرية

نوع الوثيقة: اجراء

تاريخ الإصدار: 2023/08/20

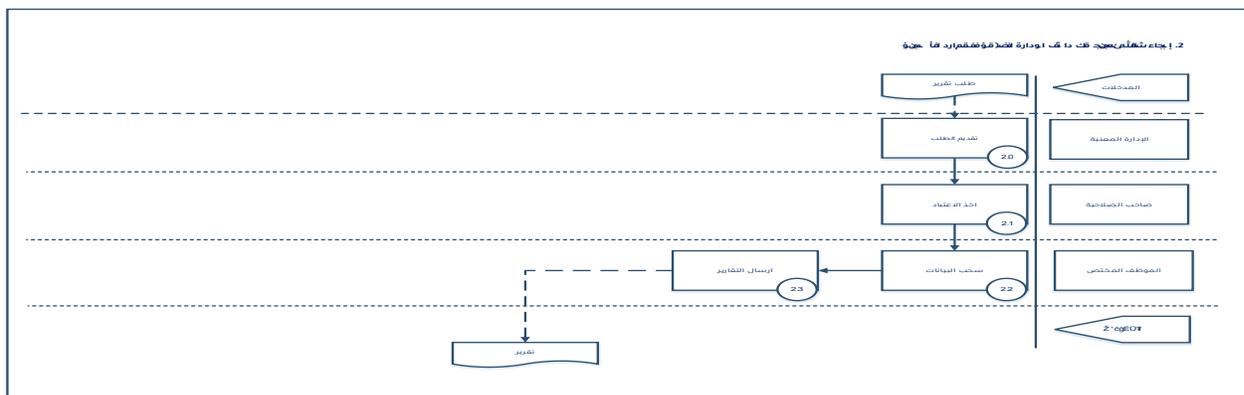
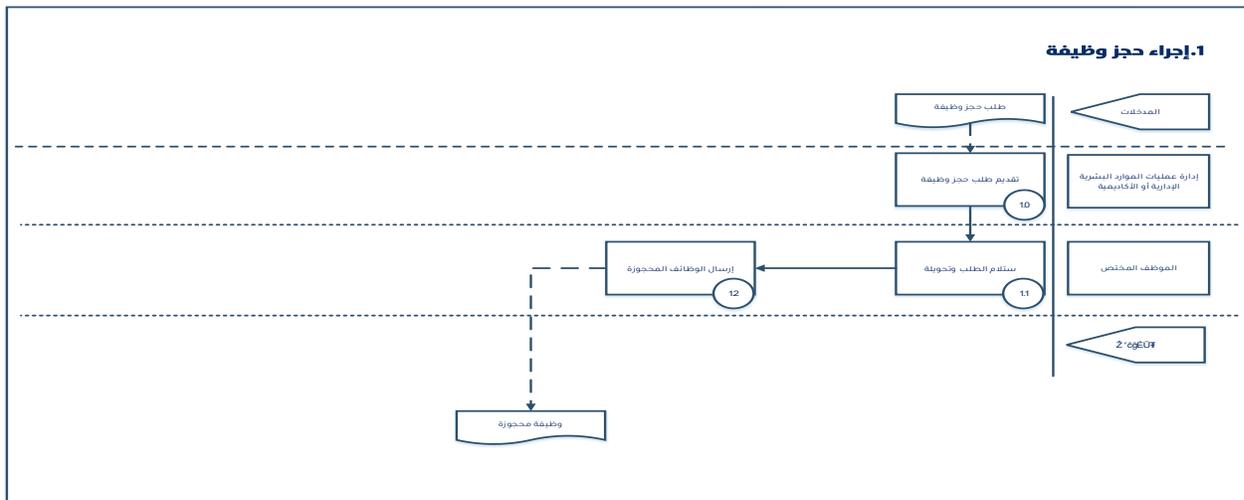
رقم الإصدار: 01

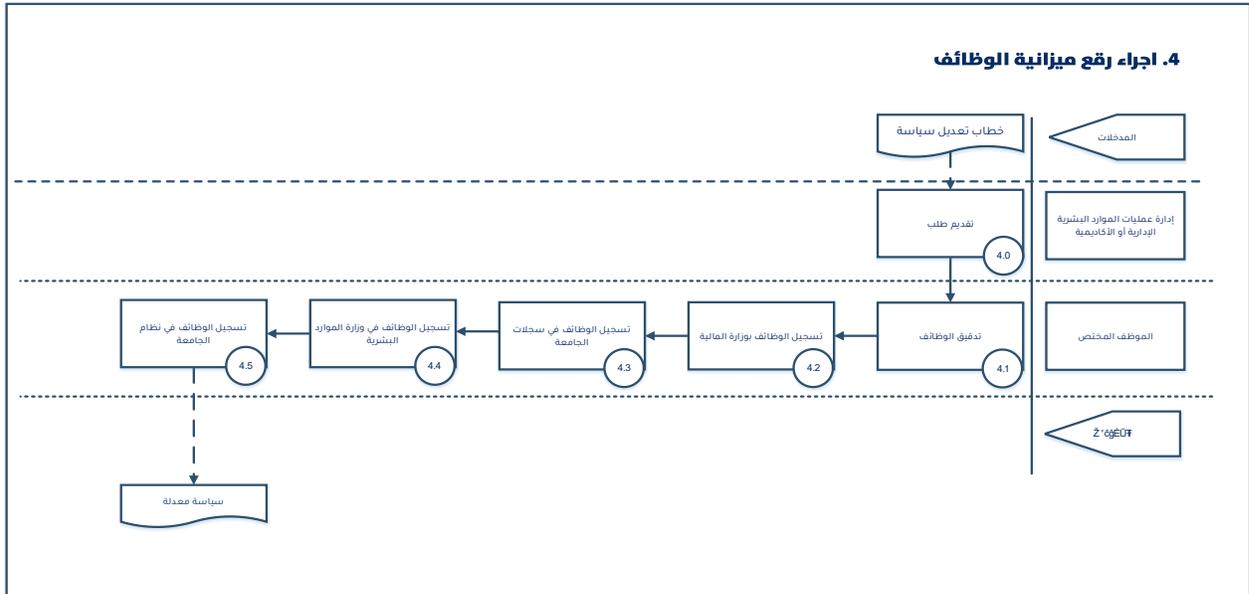
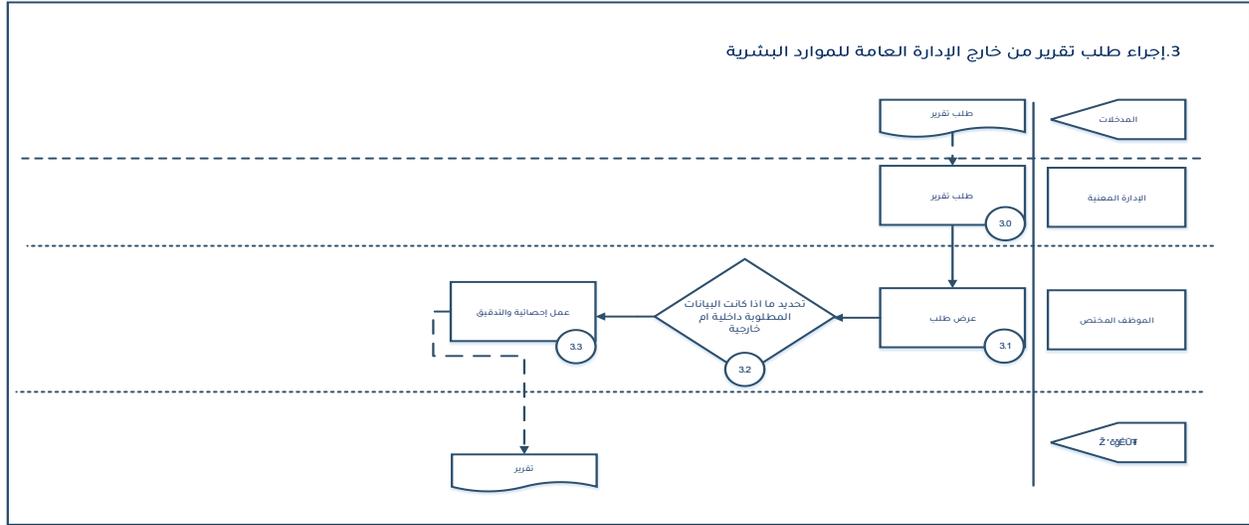
الوثيقة: HR-ELC-P-01

#	الخطوة	وصف الخطوة	المسؤول	النظام	مؤشر الأداء (يوم عمل)
<b>9. إجراء منح صلاحيات الموظفين</b>					
9.0	تقديم الطلب	تقديم الطلب من مدير الإدارة المعنية بمنح الصلاحيات المطلوبة للموظف.	مدير الإدارة المعنية	(نموذج الكتروني/ورقي)	نصف ساعة
9.1	التزويد بقرار التكليف	حالة في حال أن الموظف غير جديد فلا يوجد حاجة لقرار التكليف	قسم الخدمات الإلكترونية	(الالكتروني)	يوم عمل
9.2	التزويد بصورة من قرار التوظيف	حالة في حال أن الموظف جديد يتم تزويدنا بصورة من قرار الموظف			
9.3	رفع الطلب	رفع الطلب لعمادة تقنية المعلومات لتزويد الموظف بالصلاحيات المطلوبة.	الموظف المختص	(الالكتروني)	فوري
9.4	الرد بمنح الصلاحيات	يتم الرد على مدير الإدارة بالإفادة بمنح الصلاحيات للموظف.	يقوم الموظف المختص	(الالكتروني)	فوري
<b>10. إجراء إلغاء صلاحيات الموظفين</b>					
10.0	تقديم الطلب	تقديم الطلب من مدير الإدارة المعنية بإلغاء الصلاحيات المطلوبة للموظف	مدير الإدارة المعنية	(نموذج الكتروني/ورقي)	نصف ساعة
10.1	التزويد بقرار التكليف	حالة 1-2: في حال أن الموظف تم تكليفه بجهة خارج الإدارة المعنية يتم تزويدنا بصورة من قرار الموظف حالة 2-2: في حال أن الموظف تم تكليفه بجهة داخل الإدارة المعنية فلا يوجد حاجة لقرار التكليف	قسم الخدمات الإلكترونية	(الالكتروني)	نصف ساعة
10.2	رفع الطلب	رفع الطلب لعمادة تقنية المعلومات لإلغاء الصلاحيات المطلوبة من قبلنا	الموظف المختص	(الالكتروني)	فوري
10.3	الإفادة بإلغاء الصلاحيات	يتم الرد على مدير الإدارة بالإفادة بإلغاء الصلاحيات للموظف	قسم الخدمات الإلكترونية	(الالكتروني)	ساعة



6. مخطط الاجراء





إدارة التواصل الداخلي  
قسم الخدمات الالكترونية



المالك: مدير- قسم الخدمات الالكترونية

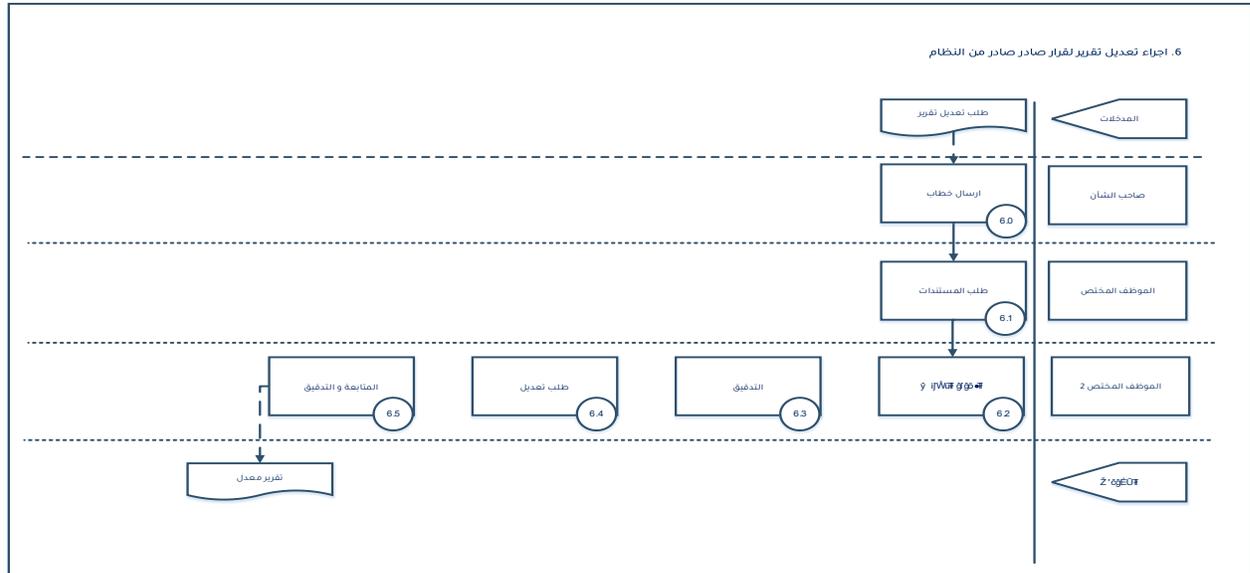
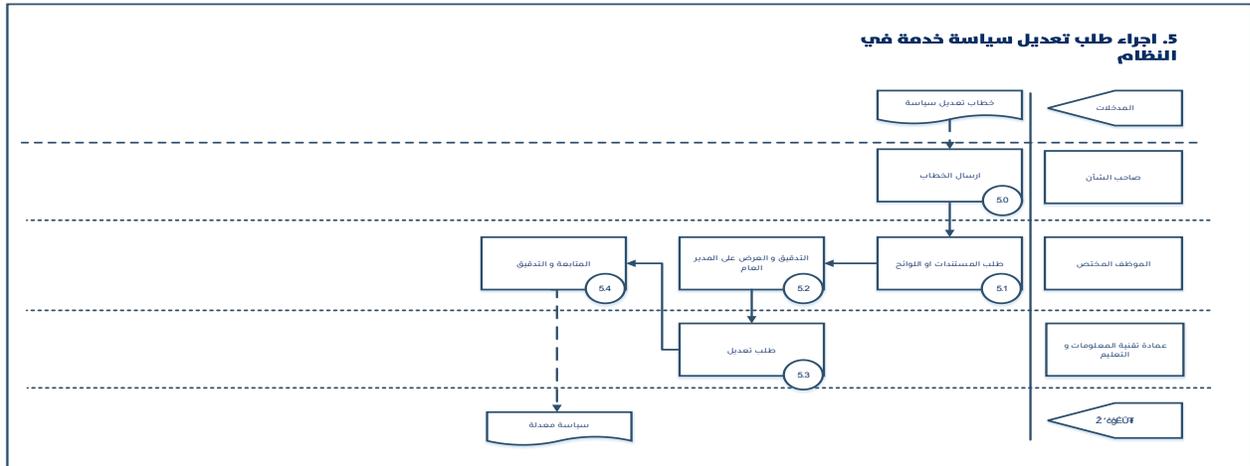
اعتماد: مدير- الإدارة العامة للموارد البشرية

نوع الوثيقة: اجراء

تاريخ الإصدار: 2023/08/20

رقم الإصدار: 01

الوثيقة: HR-ELC-P-01



إدارة التواصل الداخلي  
قسم الخدمات الالكترونية



المالك: مدير- قسم الخدمات الالكترونية

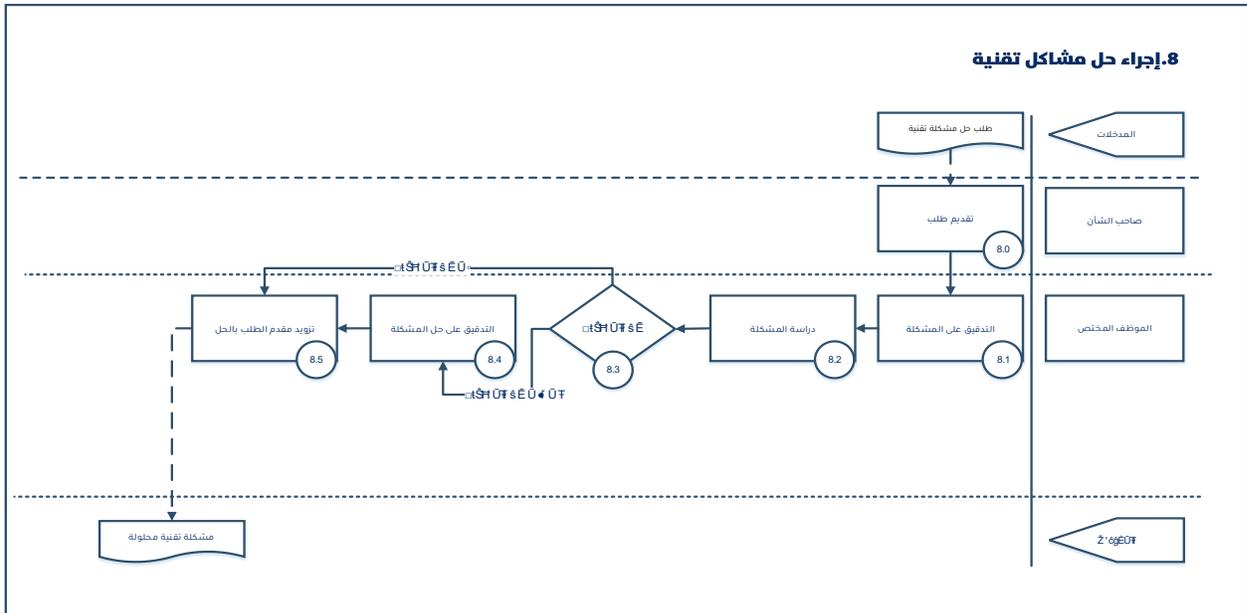
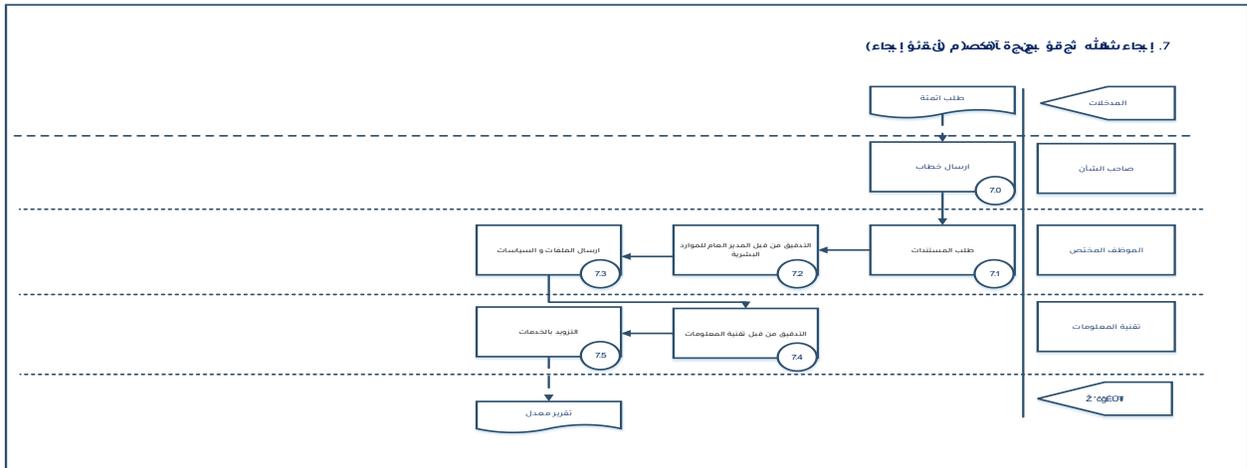
اعتماد: مدير- الإدارة العامة للموارد البشرية

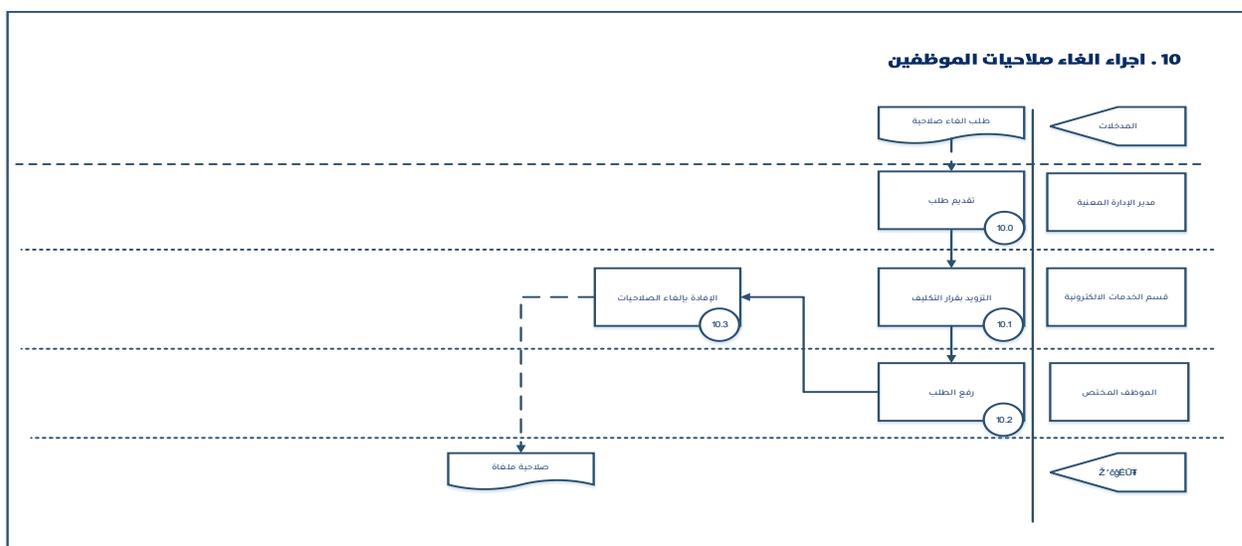
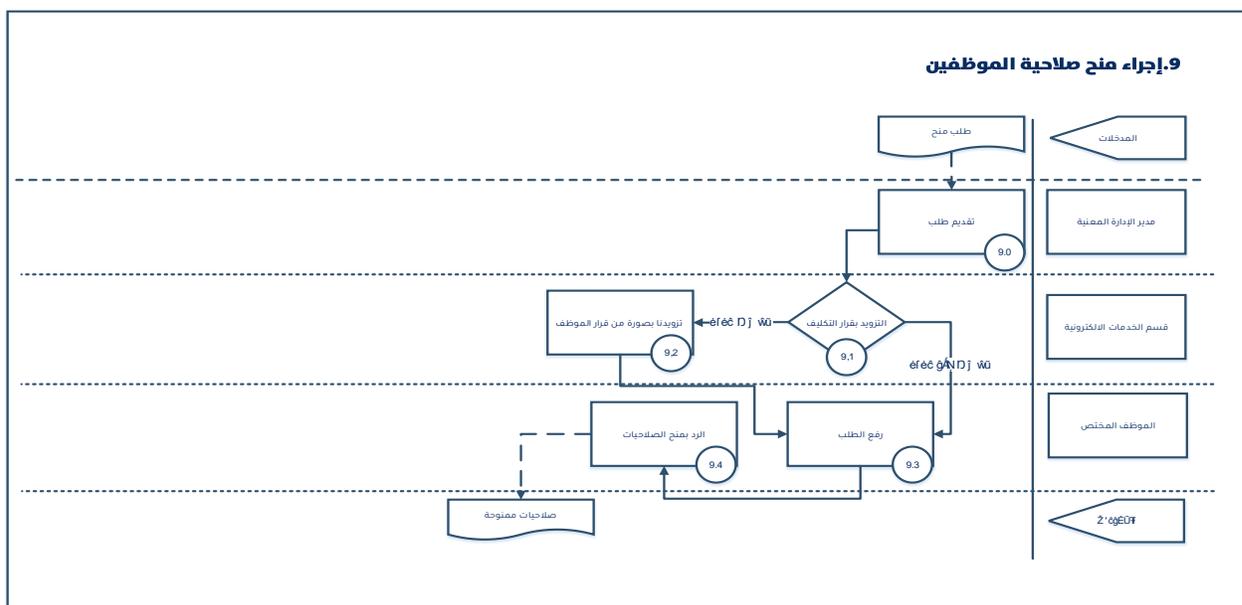
نوع الوثيقة: اجراء

تاريخ الإصدار: 2023/08/20

رقم الإصدار: 01

الوثيقة: HR-ELC-P-01







## 7. مؤشرات قياس أداء الإجراء

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

## 8. النماذج الجاهزة

- نموذج طلب منح/الغاء صلاحيات الموظفين

## 9. تعريف المصطلحات

### 1- 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.

### 2- الآيزو 9001

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

### 3- المصطلح (ELC)

- قسم الخدمات الإلكترونية