

الدليل الإجرائي للإدارة العامة للخدمات

| الفهرس | |
|--------|---------------------------------------|
| ٢ | الرؤية والقيم والأهداف |
| ٣ | المقدمة ومجالات الإدارة |
| ٤ | الهيكل التنظيمي |
| ٥ | إدارة الحركة |
| ٦ | إدارة النقل |
| ٧ | إدارة الخدمات المساندة |
| ٨ | الإدارة النسائية |
| ٩ | إدارة خدمات الفروع |
| ١٠ | استبيان رضا المستفيدين عن جودة الخدمة |

• الرؤية:

تقديم خدمة متميزة ببسر وسهولة.

• الرسالة:

العمل وفقاً للتعليمات المنظمة، ومساندة قطاعات الجامعة للعمل في تقديم خدمة متميزة لطلابها بشكل يلبي الرغبات للمستفيدين ويسهل عملية الخدمة لهم.

• القيم:

الشفافية - المحاسبية - الصدق - الأمانة - التميز - العمل الفريقي

• الأهداف:

١/ تقديم جميع الخدمات المناطة بالإدارة للمستفيدين.

٢/ الالتزام التام بالتعليمات والأنظمة المناطة بالإدارة.

٣/ الرقي بأعمال الإدارة إلى مستويات متقدمة.

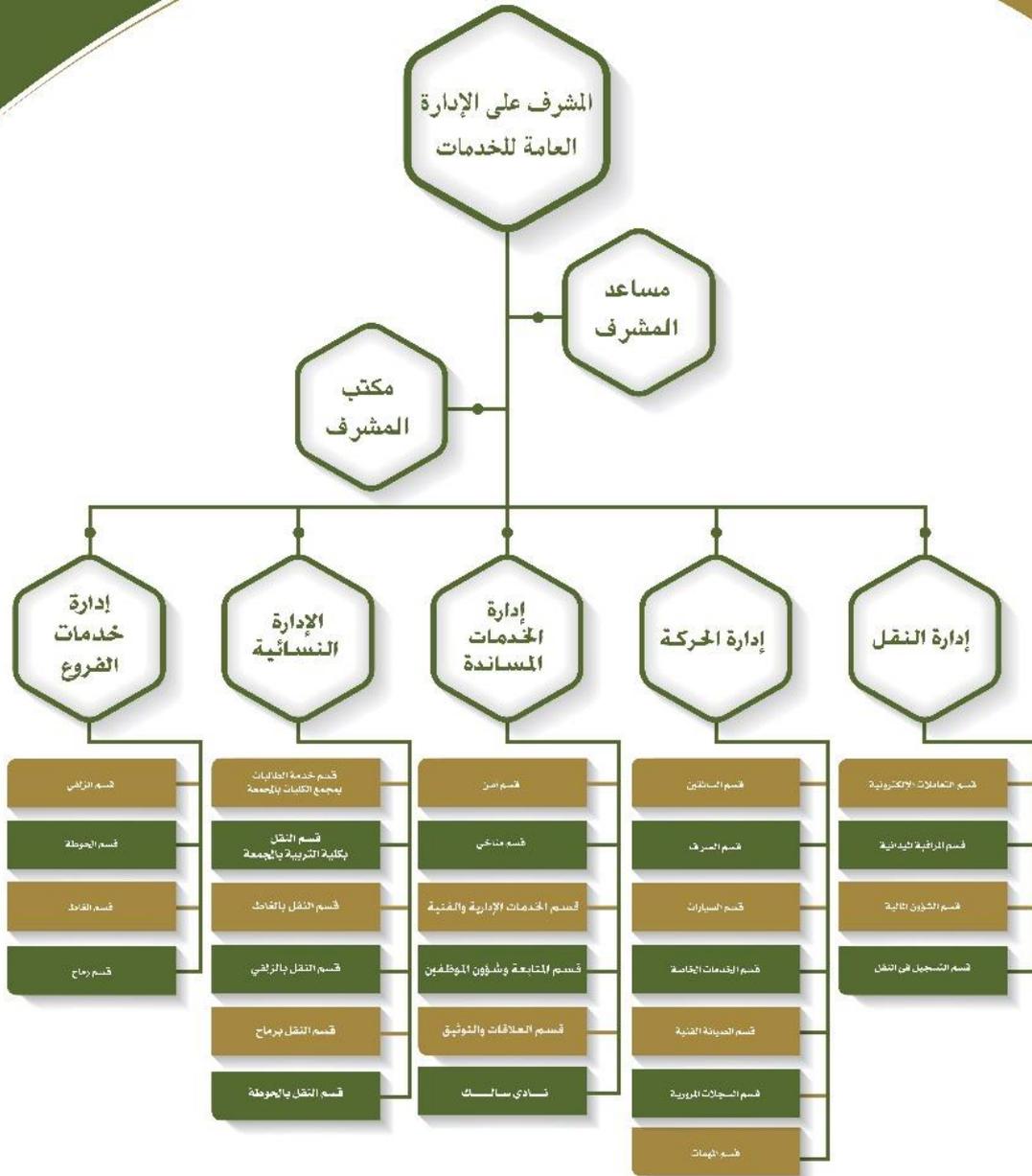
٤/ رفع مستوى الخدمة المقدمة للمستفيدين.

المقدمة

تسعى الإدارة العامة للخدمات إلى منظومة عمل متكاملة وواضحة، والتي تسعى إلى تحديد آلية واضحة في العمل وذلك لتلافي الأخطاء والمعوقات التي قد تواجه الموظفين لذلك سعت الإدارة إلى عمل دليل إجرائي في العمل منظم وواضح ويعمل عليه الموظف وفقاً للخطوات المترتبة.

مجالات الإدارة:

١. إدارة النقل لجميع قطاعات الجامعة.
٢. متابعة حركة السيارات.
٣. الخدمات المساندة مثل (وحدة أمن ومناخي ونادي سالك).



إدارة النقل

الارتباط التنظيمي: ترتبط بالمشرف العام.

الهدف العام: تأمين وسائل النقل لطلاب وطالبات الجامعة.

الاجراءات الرئيسية:

1. نقل طالبات الجامعة من منازلهن إلى جميع الكليات في فروع الجامعة المختلفة.
2. نقل الأنشطة الطلابية.
3. نقل طالبات التدريب الميداني والتطبيق العملي،
4. المراقبة المالية والمتابعة فيما يخص المتعهد (الشركة المشغلة لعملية النقل).
5. المراقبة الميدانية كل صباح ومساء على حركة الحافلات وضمان سير عملية النقل والاستعداد لليوم التالي.

الخطوات التنفيذية لإنجاز المهام:

1. تحديد خطوط السير والمسارات واعتماد النماذج اللازمة للسائقين الواردة من المتعهد لشغل خطوط السير المعتمدة للجامعة.
2. بعد التسجيل في مواقع النقل المختلفة (عن طريق الموقع أو أحد التطبيقات في الأجهزة الذكية). يقوم الموظف بترحيل الطالبات للمسارات المحددة والمعتمدة مسبقاً من وكيل الجامعة.
3. يتم تسجيل طلب عن طريق الخدمات الإلكترونية لخدمة نقل الأنشطة ويقوم الموظف بالتنسيق بين الجهة داخل الجامعة وبين السائق لإنجاز المهمة المطلوبة.
4. يتم طلب عن طريق الاتصالات الإدارية لنقل طالبات التدريب الميداني ويحدد فيه مواعيد وأوقات التدريب ويقوم الموظف بتوفير النقل المناسب والتنسيق بين الجهة داخل الجامعة وبين السائق لإنجاز المهمة المطلوبة.
5. يقوم المراقب الميداني بالمراقبة والإشراف وتحضير الطالبات المستفيدات من النقل يومياً وعلى فترتين (صباحية – مساءً) وذلك للتأكد من اكتمال الطالبات ووجودهم.
6. يقوم المراقب المالي بدراسة المستخلص الوارد من المتعهد واعتماده من قبل المشرف العام وإرساله للشؤون الإدارية والمالية.

إدارة الحركة

الارتباط التنظيمي: ترتبط بالمشرف العام.

الهدف العام: توفير وسائل النقل لمنسوبي الجامعة، توفير المركبات للمهام المنسوبي الجامعة، صرف المحروقات ومستلزماتها، إجراء الصيانة لمركبات الجامعة، نقل الأثاث.

الإجراءات الرئيسية:

تأمين المركبات ووسائل النقل لمنسوبي الجامعة والطلاب، وصرف المحروقات وغسيل السيارات وغيار الزيت، تسجيل التفاويض المرورية، تأمين وسائل نقل الأثاث، وإجراء الصيانة للمركبات.

الخطوات التنفيذية لإنجاز المهام:

1. يقوم الموظف بتأمين المركبة بعد اعتمادها من قبل صاحب الصلاحية وتسجيلها باسم المستخدم وإصدار التفويض بالقيادة حسب المدة الممنوحة له.
2. يقوم الموظف باستقبال طلبات الغسيل وغيار الزيت إلكترونياً واعتمادها من المشرف العام ويتم التشييك على المركبة فنياً وتسجيل المسافة المقطوعة للمركبة منذ آخر صرف للغسيل وغيار الزيت.
3. يقوم الموظف بصرف المحروقات حسب جدول معتمدة من وكيل الجامعة للجهات المستفيدة من مركبات الجامعة.
4. يقوم الموظف بتسجيل تفويض مروري لأي مستخدم جديد وذلك عن طريق برنامج تم بالتعاون مع الإدارة العامة للمرور ونقل أي تفويض وإلغاءه.
5. يقوم الموظف باستقبال طلبات الترحيل والنقل عن طريق البوابة الإلكترونية ويتم التنسيق بين الجهات لنقل ما يراد نقله، ونقل طلاب الأنشطة.
6. يقوم الموظف باستقبال طلبات نقل منسوبي الجامعة ويتم توفير وسيلة النقل المناسبة والتنسيق مع الجهة الوارد منها الطلب لإتمام عملية النقل.
7. إجراء الصيانة لمركبات الجامعة ونقل المتعطل منها للورشة الرئيسية.

إدارة الخدمات المساندة

الارتباط التنظيمي: ترتبط بالمشرف العام.

الهدف العام: تقديم الخدمات المجتمعية، وتوثيق الإنجازات إعلامياً، وخدمة موظفي الإدارة ومنسوبيها.

الإجراءات الرئيسية:

تقديم الخدمات المجتمعية، والرد على التساؤلات الواردة للإدارة، والعمل على خدمة موظفين الإدارة، وتوثيق خدمات الإدارة إعلامياً.

الخطوات التنفيذية لإنجاز المهام:

1. يقوم الموظف المسؤول عن وحدة متابعة التقلبات الجوية (مناخي) بدراسة حالة الطقس بشكل أسبوعي وأيضاً يقوم باستقبال البلاغات الواردة فيما يخص التقلبات الجوية، سواء كانت عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف المخصص للمناخ أو تويتر أو موقع رابط بعد ذلك يقوم بدراسة حالة الطقس والرفع للمشرف العام لعرضها على صاحب الصلاحية فيما يخص تعليق الدراسة من عدمه.
2. يقوم الموظف المسؤول عن الوحدة الرقمية (آمن) بمتابعة حركة الحافلات المخصصة لنقل الطالبات يومياً للتأكد من سلامة وصولها عن طريق الوحدة الرقمية (آمن)، وفي حال وجود أي ملاحظة يتم العرض بها مباشرة على المشرف العام.
3. يقوم الموظف المختص بالخدمات الإدارية والفنية بالإجراءات الإدارية والفنية المتعلقة في القسم كإنجاز المعاملات وفرزها وعرض المعاملات على المشرف العام.
4. يقوم الموظف المسؤول عن العلاقات والتوثيق بإدارة البريد الإلكتروني الخاص بالإدارة ومتابعته بشكل يومي كما يقوم أيضاً بإدارة حسابات الإدارة عبر مواقع التواصل الاجتماعي.
5. يقوم الموظف في قسم المتابعة والموظفين بإنشاء المعاملات الخاصة بالموظفين كطلب الأعدار الطبية والإجازات والاستئذانات وعرضها على المشرف العام أولاً بأول.
6. يقوم الموظف المسؤول عن نادي سالك التوعوي باستقبال زوار النادي وتوعيتهم وتنقيفهم وعرض المنشورات والمطبوعات المخصصة في هذا المجال عليهم، بإشراف مباشر مع المشرف العام.

الإدارة النسائية

الارتباط التنظيمي: ترتبط بالمشرف العام.

الهدف العام: خدمة الطالبات المستفيدات من النقل الجامعي

الإجراءات الرئيسية:

- ١- تسجيل الطالبات وتحديث بيانات الطالبات المستفيدات.
- ٢- تحضير الطالبات في النظام يومياً.
- ٣- رفع طلب عذر للطالبات المتغييات بسبب النقل.
- ٤- استقبال ملاحظات الطالبات والعمل على تفادى الملاحظات وعدم تكرارها.
- ٥- دراسة كشوفات النقل بشكل دوري.
- ٦- التواصل مع المشرف لمتابعة سير الحافلات

الخطوات التنفيذية لإنجاز المهام:

- ١- استقبال الطالبة المستجدة وشرح التعليمات الواجب على الطالبة إتباعها ومن ثم تسجيلها في نظام النقل وادراج المسوغات اللازمة، وتحديث البيانات للطالبات المستفيدات من النقل في بداية كل ترم دراسي.
- ٢- استلام كشوفات التحضير من المشرف ومن ثم رفع حضور الطالبة إلكترونياً عن طريق بوابة الخدمات الإلكترونية لتحضير الطالبات.
- ٣- في حال غياب الطالبة بسبب النقل يتم رفع طلب عذر للطالبة بالنظام بعد التأكد من استفادة الطالبة وغياب السائق.
- ٤- اخذ ملاحظات الطالبات وتدوينها والتأكد من صحتها والمساعدة في تفادى الملاحظات وعدم تكرارها.
- ٥- دراسة دورية للكشوفات والتأكد من استفادة الطالبة من النقل الجامعي وحجب الطالبة الغير مستفيدة.
- ٦- التواصل مع المراقب الميداني لتنظيم سير الحافلات والتأكد من خروج جميع الطالبات.

إدارة خدمات الفروع

الارتباط التنظيمي: ترتبط بالمشرف العام.

الهدف العام: خدمة فروع الإدارة في جميع المواقع.

الإجراءات الرئيسية: خدمة فروع الإدارة في فروع الإدارة المختلفة وتسهيل متطلبات العمل.

الخطوات التنفيذية لإنجاز المهام:

١. يقوم الموظف المسؤول باستقبال المعاملات الواردة من فروع الإدارة في مختلف الكليات (رماح - الزلفي - حوطة سدير - الغاط) وعرضها على المشرف العام.
٢. يقوم الموظف بعمل جولات رقابية على الفروع بشكل دوري وذلك للإشراف على العمل ونقل المشاكل التي تواجه العمل والصعوبات في فروع الإدارة على المشرف العام.
٣. يقوم الموظف بإعداد جدولة باحتياج خدمات الفروع بالكليات من المركبات والنقل وذلك لغرض خدمة الكليات في نطاق الجامعة.

استبيان رضا المستفيدين عن جودة الخدمة:

| | | |
|---|-----------------------------|---------------------------------|
| ١- الخدمات الإلكترونية المقدمة من إدارة الخدمات كإدارة نقل وإدارة حركة | | |
| <input type="radio"/> مرضية جداً | <input type="radio"/> مرضية | <input type="radio"/> غير مرضية |
| ٢- صرفيات المحروقات ومشتقاتها من قبل وحدة الحركة. | | |
| <input type="radio"/> مرضية جداً | <input type="radio"/> مرضية | <input type="radio"/> غير مرضية |
| ٣- النماذج الخدمية الإلكترونية والاعتيادية التي تقدمها إدارة الخدمات لطالبيها | | |
| <input type="radio"/> مرضية جداً | <input type="radio"/> مرضية | <input type="radio"/> غير مرضية |
| ٤- الخدمة المقدمة من موظفي إدارة الخدمات بجميع فروعها للمستفيدين | | |
| <input type="radio"/> مرضية جداً | <input type="radio"/> مرضية | <input type="radio"/> غير مرضية |
| ٥- فرق الصيانة واعمال الصيانة لمركبات الجامعة | | |
| <input type="radio"/> مرضية جداً | <input type="radio"/> مرضية | <input type="radio"/> غير مرضية |
| ٦- خدمات النقل عبر الحافلات | | |
| <input type="radio"/> مرضية جداً | <input type="radio"/> مرضية | <input type="radio"/> غير مرضية |
| ٧- نظام النقل الجامعي الإلكتروني | | |
| <input type="radio"/> مرضية جداً | <input type="radio"/> مرضية | <input type="radio"/> غير مرضية |
| ٨- نظام إدارة التفاوض للمركبات الرسمية | | |
| <input type="radio"/> مرضية جداً | <input type="radio"/> مرضية | <input type="radio"/> غير مرضية |
| ٩- استقبال وتنقلات الأعضاء والطالبات بالحافلات والضيوف بشكل عام | | |
| <input type="radio"/> مرضية جداً | <input type="radio"/> مرضية | <input type="radio"/> غير مرضية |
| ١٠-تنقلات وحافلات فئة الامتياز للطالبات وطالبات النخبة ذوي الاحتياجات الخاصة | | |
| <input type="radio"/> مرضية جداً | <input type="radio"/> مرضية | <input type="radio"/> غير مرضية |
| ١١-التطبيقات الإضافية لخدمات النقل عبر الأجهزة الذكية | | |
| <input type="radio"/> مرضية جداً | <input type="radio"/> مرضية | <input type="radio"/> غير مرضية |
| ١٢-الحافلات والمراقبين والمراقبات عملهم وخدمتهم التي يقدمونها | | |
| <input type="radio"/> مرضية جداً | <input type="radio"/> مرضية | <input type="radio"/> غير مرضية |
| ١٣-توفير وسائل النقل الخدمية للجهات بشكل مؤقت او دائم | | |
| <input type="radio"/> مرضية جداً | <input type="radio"/> مرضية | <input type="radio"/> غير مرضية |
| ١٤-وحدة متابعة التقلبات الجوية أسهمت بضمان سلامة طلاب وطالبات جرى المؤثرات المناخية والتبؤ واخذ الحيطه والحذر | | |
| <input type="radio"/> مرضية جداً | <input type="radio"/> مرضية | <input type="radio"/> غير مرضية |