

دليل خدمة المستخدمين

من

خدمات عمادة تقنية المعلومات

1441/1440هـ

كلمة العميد:

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، نبينا
محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد:

تعتبر عمادة تقنية المعلومات من أهم قنوات الاتصال بين الجامعة والمجتمع،
فهي تتجاوز بأعمالها الحدود التقليدية للتواصل، كل ذلك يتم بإبداع يقوده
طموح رائد وبيئة تسعى لتحقيق أعلى مستويات الأمن المعلوماتي لمنسوبي
الجامعة وزوارها وكذلك المستفيدين من خدماتنا .

كما نقدم خدمات متميزة للمستفيدين وتم اعداد هذا الدليل ليكون المؤشر الحقيقي للتعرف على مستوى الأداء وليكون انطلاقة
للتحسين والتطوير المستمر ولتحقيق التميز فالخدمات المقدمة مما ينعكس على المستفيد إيجابياً للوصول بالجامعة إلى أن تكون
نموذجاً تقنياً يحتذى به على مستوى الجامعات.

عميد تقنية المعلومات

د. محمد بن إبراهيم الونين

مهام واختصاصات العمادة.

تركز مهام عمادة تقنية المعلومات في النقاط التالية:-

- 1- أتمتة وإكمال جميع الأنظمة الإلكترونية والخدمات الداخلية وتطوير قنوات التواصل البرمجية بين الجامعة ومختلف القطاعات الأخرى لتفعيل دور الجامعة في دعم مشاريع الحكومة الإلكترونية في المملكة.
- 2- تطبيق أسس الجودة الداخلية وإجراء الاختبارات للأنظمة والبرامج والأجهزة لضمان الجودة.
- 3- ضمان أمن وحماية المعلومات داخل شبكة الجامعة.
- 4- بناء بيئة عمل تجريبية يتم من خلالها اختبار التعديلات والترقيات الفنية قبل تنفيذها على الأنظمة الفعلية.
- 5- تركيب أنظمة التشغيل والأنظمة المساعدة وتهيئتها للعمل، وأخذ النسخ الاحتياطية.
- 6- توفير الحماية والسرية للمستخدمين والتوعية الأمنية بمجال أمن المعلومات.
- 7- مراقبة أداء الأنظمة وشبكة الحاسب المركزي.
- 8- إعداد الخطط والجدول الزمنية للمشاريع البرمجية.
- 9- استقبال طلبات الدعم الفني ويتم توزيعها على فريق العمل بشكل دوري.
- 10- تنفيذ ومتابعة برامج الصيانة بجميع أنواعها (الصيانة الوقائية -الصيانة العلاجية -والطارئة) لأجهزة الحاسب وملحقاتها وشبكاتهما.
- 11- تشغيل وتطوير بوابة الجامعة والمواقع التابعة لها.
- 12- القيام بالمهام الأخرى التي تكلف بها العمادة في مجال اختصاصها.
- 13- الإشراف على تأمين احتياجات مستودع العمادة من خلال المستودعات بالجامعة والإشراف على تنظيمه والتأكد من متطلبات العمادة باستمرار واعتماد محاضر الاستلام ومذكرات إدخال المواد وخروجها من وإلى المستودع.

اهداف الدليل:

1. توفير المعلومات اللازمة عن مستوى الخدمات المقدمة للمستخدمين من عمادة تقنية المعلومات.
2. إشراك المستفيد في توجهات الإدارة نحو الخدمات التي تقدمها عبر قنوات التواصل.
3. تطوير الخدمات التي تقدمها عمادة تقنية المعلومات للمستخدمين بما يتناسب مع ما يفوق توقعاتهم.
4. تكوين وتطوير ثقافة التغيير الإيجابي الفعال القائم على التجديد والتطوير.

مسوغات الدليل:

1. احترام وقت المستفيد والسعي لكسب رضاه واسعاده.
2. تقديم الخدمات للمستخدمين لكل سلامه وانسيابية
3. السرعة والدقة في التنسيق بين الإدارات والأقسام ذات العلاقة.
4. اختصار الكثير من الإجراءات في سير العمليات.

المستفيدون من خدماتنا:

المستفيد الداخلي:

من يعتمد علينا في أداء مهامه ويشمل جميع منسوبي جامعة المجمعة من (أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب).

المستفيد الخارجي:

يكون المستفيد من خارج جامعة المجمعة ويرغب في الاستفادة من الخدمات الإلكترونية المقدمة من عمادة تقنية المعلومات، ونسعد بتقديم كافة الخدمات لهم بكل سلامه وانسيابية.

مقياس جودة الخدمة:

الخدمة العادية:

الأداء الفعلي = التوقعات

الخدمة الرديئة

الأداء الفعلي > التوقعات

الخدمة الجيدة

الأداء الفعلي < التوقعات

ماذا نقيس من اجل رضا المستفيد:

1. قياس رضا المستفيد عن الخدمات التقنية المقدمة من عمادة تقنية المعلومات سواء داخل الجامعة او الجهات الخارجية.
2. قياس رضا المستفيد عن أداء الأجهزة الالكترونية كا (أجهزة الحاسب الآلي -أجهزة الأتصال الصوتي والمرئي والفاكس - وغيرها)

قسم العناية بالمستفيدين:

تهتم عمادة تقنية المعلومات بجامعة المجمعة بالعناية بالمستفيدين من خدماتها من منسوبي الجامعة (أعضاء هيئة التدريس – الموظفين – الطلاب) وكذلك الجهات الخارجية. وتم انشاء قسم العناية بالمستفيدين يحاكي رؤية العمادة ويرفع من نسبة رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم من خلال الدراسات والبرامج المختصة و التي ستساهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين . وذلك عبر قنوات تم تخصيصها ، لإيجاد الحلول للمشكلات والاستفسارات وتحويلها على الجهة المختصة ومتابعة الطلب الى ان يتم انتهائه. وقياس رضئ المستفيد.

أبرز مهام القسم:

- 1- بناء علاقة مع المستفيدين وتحديد عوامل النجاح للوصول إلى مستوى رضا عالٍ.
- 2- تعريف المستفيدين بالخدمات المقدمة من العمادة وطريقة استخدام هذه الخدمات بالشكل الأمثل والخطوات التي يمر بها معالجة الطلب.
- 3- بناء نماذج قياس رضا المستفيدين .
- 4- إعداد التقارير وتحليل النتائج.
- 5- تقديم أفضل الممارسات في التعامل مع المستفيدين ومتابعة حالة الطب.
- 6- التأكد من انتهاء الطلب عبر متابعته مع الأقسام ذات العلاقة. والاتصال بالمستفيد لضمان جودة الخدمة.
- 7- الحرص على استقبال جميع الاستعلامات والشكاوى الواردة من منسوبي الجامعة وسرعة تقديم الخدمات لهم.
- 8- تفعيل وايجاد طرق تواصل مع المستفيدين تكون إبداعية ومتعددة.
- 9- بناء نماذج قياس رضا المستفيدين.
- 10- إعداد التقارير وتحليل النتائج.
- 11- متابعة ملاحظات وشكاوى المستفيدين ووضع إجراءات للتصعيد في الإدارات.
- 12- دراسة مواطن الخلل في الإجراءات التي تمر بها المعاملات المتأخرة ودراسة تلك الإجراءات مع المختصين في الإدارات والأقسام المختصة بهدف تسريع الإجراءات الخاصة بتنفيذها.
- 13- دراسة كافة المقترحات من المستفيدين ورفعها للإدارة العليا بالعمادة لتكون أداة مساعدة في توجيه واتخاذ القرار.
- 14- تصنيف نوع المستفيدين والإمام بطرق التعامل معهم.

القنوات المستخدمة للتعامل مع المستخدمين:

تعتمد عمادة تقنية المعلومات على القنوات المستخدمة في أغلب الجهات الحكومية والتي تحرص للتواصل مع المستخدمين وهي:

- 1- الرقم الداخلي (5555).
- 2- ايقونة تواصل معنا – البوابة الإلكترونية.
- 3- مركز العناية بالمستخدمين-الخدمة السريعة.
- 4- البريد الإلكتروني.
- 5- حساب على موقع التواصل الاجتماعي تويتر.
- 6- الخطابات عبر نظام الاتصالات الإدارية.

أولاً: مركز العناية بخدمة المستخدمين-الرقم الداخلي (5555)

تم تخصيص الرقم الداخلي (5555) لخدمة المستخدمين من خدمات العمادة داخل الجامعة ولخدمة المستخدمين من خدمات العمادة-الجهات الخارجية الاتصال على الرقم المباشر 016405555 وذلك للرد على جميع الطلبات والاستفسارات واحالتها الى الجهة المختصة ويتم متابعة الطلب حتى يتم اغلاقه ويتم الاتصال بالمستفيد لقياس رضى المستفيد من الخدمة.

ثانياً : مركز العناية بخدمة المستخدمين- البوابة الإلكترونية (تواصل معنا)

تم تخصيص أيقونة تواصل معنا على الموقع الإلكتروني لجامعة المجمعة وتركز لخدمة المستخدمين من خدمات جامعة المجمعة وكذلك المستخدمين من خدمات عمادة تقنية المعلومات - الجهات الخارجية ويتم تحويل الطلب إلكترونياً للجهات المختصة والرد على جميع الطلبات والاستفسارات ويتم متابعة الطلبات المحالة لعمادة تقنية المعلومات حتى يتم اغلاقه ويتم الاتصال بالمستفيد لقياس رضى المستفيد من الخدمة.

ثالثاً : مركز العناية بخدمة المستخدمين- (الخدمة السريعة)

يحرص موظفين الخدمة السريعة على استقبال الزائرين والمستخدمين من خدمات العمادة وذلك بمقر عمادة تقنية المعلومات بجامعة المجمعة، سواءاً بموعد او غير ذلك ويحرصون على اللباقة والاحترام والإجابة على جميع الاستفسارات واعطاء الزائر او المستفيد الوقت الكافي ، وشرح الإجراءات المتبعة لكل خدمة.

رابعاً : مركز العناية بخدمة المستخدمين- (البريد الإلكتروني)

تم تخصيص البريد الإلكتروني لعمادة تقنية المعلومات (dit@mu.edu.sa) وذلك للرد على جميع الاستفسارات والطلبات الداخلية والخارجية .

خامساً : مركز العناية بخدمة المستخدمين- وسائل التواصل الاجتماعي (تويتر)

تعزز عمادة تقنية المعلومات مبدأ التواصل مع المستخدمين من خلال قنوات الاتصال الحديثة عبر الشبكة العنكبوتية تويتر (https://twitter.com/DIT_MU) وذلك لتلقي الملاحظات والشكاوي والتعامل معها بصورة عاجلة جداً للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة حيث تعتبر احد أهداف الحكومة الإلكترونية ، ويتميز مسؤولي الحساب على مهارات التواصل مع المستخدمين وكذلك الجمهور.

سادساً : مركز العناية بخدمة المستخدمين- الخطابات

يتم التواصل مع عمادة تقنية المعلومات عبر الخطابات الداخلية عن طريق نظام الاتصالات الإدارية ويتم التعامل معها بصورة عاجلة جداً وذلك للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة حيث تعتبر احد أهداف الحكومة الإلكترونية،

• التطوير المستمر لخدمة المستخدمين:

يسعى قسم العناية بالمستخدمين بعمادة تقنية المعلومات بتوعية المستخدمين على ان تكون جميع الطلبات والاستفسارات والرد عليها من خلال النماذج الإلكترونية ويقوم المستخدم بالدخول الى بوابة الخدمات الإلكترونية من موقع الجامعة ويدون الملاحظات او الأعطال ويقوم بإرسالها ثم تحال الى الجهة المختصة وتقوم بالرد على المستخدم بأسرع وقت، على ان يتم تطويرها بتطبيق خدمتي على أجهزة الجوال.



إجراءات التصعيد :

تم توحيد إجراءات التصعيد من خلال ارسال رسالة إلكترونية للبريد wecare@mu.edu.sa وارقاق رقم الطلب الإلكتروني او المشكلة التي لم يتم حلها من خلال قنوات التواصل السابقة، ويتم الرد على الرسالة الإلكترونية خلال 48 ساعة كحد أقصى .

kingdom of Saudi Arabia
Ministry of higher education
Majmaah University
Deanship of Information
Technology



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة المجمعة
عمادة تقنية المعلومات

التواصل مع العمادة: -

الموقع الإلكتروني: <http://mu.sa/eimAA>

هاتف: 014041456 تحويلة: 5555-1456

البريد الإلكتروني: dit@mu.edu.sa

العنوان البريدي – المملكة العربية السعودية – ص. ب 66 المجموعة 11952