



دليل الإجراءات

للإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات

General Administration

of King Abdullah for Female Students

للعام ١٤٤٧هـ - ٢٠٢٦م

رقم الإصدار (٢)





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





فهرس المحتويات:

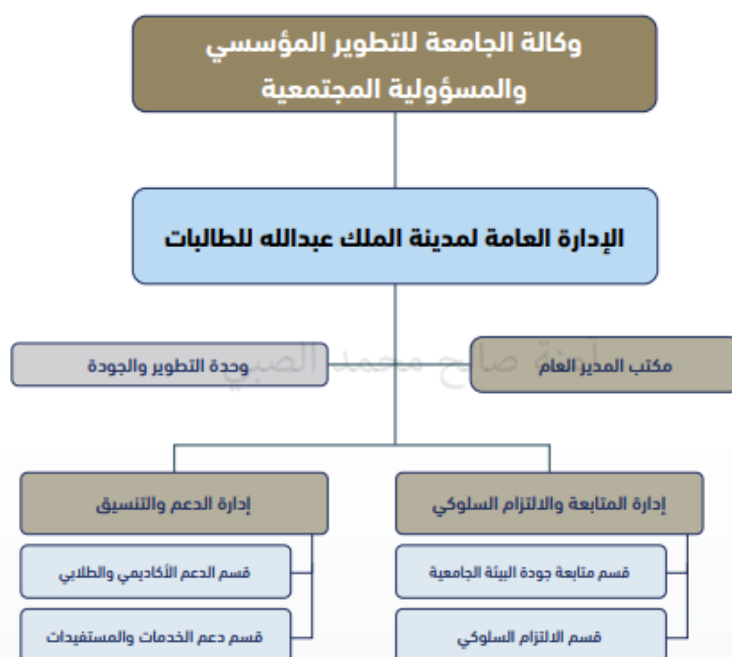
المحتوى	رقم الصفحة
الهيكل التنظيمي للإدارة	٢
الإجراءات التنفيذية لمكتب المدير العام لمدينة الملك عبد الله للطالبات	٥
الإجراءات التنفيذية لوحدة التطوير والجودة	٤٠
الإجراءات التنفيذية لإدارة المتابعة والالتزام السلوكي	٦١
الإجراءات التنفيذية لقسم متابعة جودة البيئة الجامعية	٨٢
الإجراءات التنفيذية لقسم المتابعة والالتزام السلوكي	٩٠
الإجراءات التنفيذية لإدارة الدعم والتنسيق	١٠٠
الإجراءات التنفيذية لقسم الدعم الأكاديمي والطلابي	١١٣
الإجراءات التنفيذية لقسم دعم الخدمات والمستفيدات	١٢٤



الهيكل التنظيمي

للإدارة العامة لمدينة الملك عبدالله للطالبات

1446هـ / 2025م





الإجراءات التنفيذية لمكتب المدير العام لمدينة الملك عبد الله للتطالبات

يتولى مكتب المدير العام الأنشطة الرئيسية الآتية:

م	الأنشطة الرئيسية
١	إعداد الخطط والبرامج والميزانية التقديرية للمكتب.
٢	متابعة تنفيذ الخطط والبرامج والميزانية التقديرية للمكتب بعد اعتمادها.
٣	التنسيق مع الوحدات الداخلية في الإدارة لإنجاز الأعمال المشتركة.
٤	تحرير المراسلات والتقارير الرسمية، ومتابعة ما يكلف به من المدير.
٥	متابعة تنفيذ الأعمال المسندة للمكتب والتنسيق مع الإدارات ذات العلاقة.
٦	استقبال الزوار والمراجعين، وتوثيق ما يقدمونه من طلبات أو استفسارات وعرضها على المدير.
٧	تقييم الأداء الوظيفي لموظفي المكتب، والمراجعة الدورية لميثاق الأداء الوظيفي.
٨	ترشيح الموظفين للدورات التطويرية.
٩	متابعة مستحقات الموظفين والمباشرة والنقل وإخلاء الطرف ورفع المناوبات والدوام المرن والعمل عن بعد للإدارة المختصة بما يحقق مصلحة العمل والعدالة بين الموظفين.
١٠	اعداد الخلاصة الشهرية و انفاذ الاجراءات المرتبطة بالإجازات والتنقلات والجزاءات.
١١	التنسيق مع إدارة الفعاليات والمراسم والإدارة العامة للإعلام والاتصال بشأن إقامة الفعاليات، والمراجعة الإعلامية للمحتوى.
١٢	مراجعة المحتوى الاعلامي الخاص بالإدارة واخذ التوجيه حياله قبل نشره والتأكد من تماشيهِ مع ضوابط النشر.
١٣	متابعة السلف المالية.
١٤	متابعة إغلاق المهام الموجهة للوحدات المرتبطة بالإدارة.
١٥	تنظيم وحفظ السجلات والبيانات بالاستفادة من الانظمة التقنية واتاحتها وفقا للأنظمة والتعليمات ورفع تقارير دورية بذلك.
١٦	استقبال المعاملات وتصديرها وتنظيمها والتوجيه بعرضها، أو تعميمها، أو حفظها، أو دراستها.
١٧	متابعة المعاملات وفق التوجيه أو التفويض الممنوح.

(١) إعداد الخطط والبرامج والميزانية التقديرية للمكتب.

بطاقة الإجراء الأول						
اسم الإجراء		إعداد الخطط والبرامج والميزانية التقديرية للمكتب.				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-DGO-PR-01				
مالك الإجراء		مكتب المدير العام – وحدة التطوير والجودة – مديرات الإدارات				
الهدف من الإجراء		تهدف هذه المهمة إلى توجيه الجهود والموارد لتحقيق رؤية وأهداف الإدارة بشكل فعال.				
نطاق الإجراء		الإدارات التابعة للإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات				
وصف الإجراء		تحديد الأهداف التشغيلية للإدارة ووضع المعايير لقياس الأداء وتحليل البيئة الداخلية والخارجية وتقييم العوامل التي تؤثر على تنفيذ المهام ومنها نقاط القوة، والضعف، والفرص والتهديدات.				
تصنيف الإجراء						
رئيسي	إداري	داعم				
الوقت المستغرق للإجراء		عشرة أيام عمل				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		الأهداف الاستراتيجية من خطة الجامعة - التحليل الرباعي				
مخرجات الإجراء		اعتماد الخطط والبرامج والميزانية التقديرية للمكتب				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		خطة الجامعة / الدليل التنظيمي / دليل المهام والصلاحيات / دليل السياسات والإجراءات				
الإجراء		السابق		التحليل الرباعي / خطط التحسين / نتائج الاستبانات واستطلاعات الرأي		
		اللاحق		متابعة تنفيذ الخطط والبرامج وقياس رضا المستفيد		
الأطراف ذوي العلاقة		المدير العام - وحدة التطوير والجودة، إدارة المتابعة والالتزام السلوكي، إدارة المتابعة والتنسيق، الخدمات المساندة، المستفيدين الداخليين والخارجيين				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج الخطة التشغيلية		IMSIU-KACFS-DGO-PR01-FO01-01		One Drive		
		النظم التقنية المستخدمة		البريد الالكتروني الاتصالات الإدارية (مراسل) / نظام وافي		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	الاطلاع على خطة الجامعة وربط الأهداف والغايات الاستراتيجية بخطة الإدارة التشغيلية	المدير العام – وحدة التطوير والجودة	وحدة التطوير والجودة	ضمان توافق الخطة مع خطة الجامعة	-
٢	صياغة وتحديد الأهداف من الخطط والبرامج	مكتب المدير العام		-	-
٣	رفع مقترح الخطط والميزانية التقديرية للمكتب للاعتماد	مكتب المدير العام		-	نموذج الخطة التشغيلية



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)	
وحدة التطوير والجودة مديرات الإدارات	المدير العام	-	وكيلة الجامعة للتطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية	الاطلاع على خطة الجامعة وربط الأهداف والغايات الاستراتيجية بخطط وبرامج الإدارة
		-		صياغة وتحديد الأهداف من الخطط والبرامج
		-		رفع مقترح الخطط والميزانية التقديرية للمكتب للاعتدال

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	معدل إنجاز الخطط والبرامج	الإنجاز خلال ٣ أشهر	مدة زمنية	ربع سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	نقص في توفر الإمكانيات المادية والموارد البشرية المدربة.	نادر	متوسط	
٢	فرص / تنفيذ البرامج والشراكات المستحدثة	متوسط	متوسط	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	توقف الخطط والبرامج يؤثر بشكل مباشر على تحقيق أهداف الإدارة	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة	عدم الامتثال	المالي	التشغيلي	

(٢) متابعة تنفيذ الخطط والبرامج والميزانية التقديرية للمكتب بعد اعتمادها.

بطاقة الإجراء الثاني						
اسم الإجراء		متابعة تنفيذ الخطط والبرامج والميزانية التقديرية للمكتب بعد اعتمادها.				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-DGO-PR-02				
مالك الإجراء		مكتب المدير العام				
الهدف من الإجراء		تهدف إلى متابعة تنفيذ الخطط والبرامج وقياس نسبة الإنجاز الفعلي				
نطاق الإجراء		الإدارات التابعة للإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات				
وصف الإجراء		حصر كافة الخطط والبرامج المعتمدة للإدارة وتحديد مؤشرات الأداء الخاصة بها، ومقارنة الإنجاز الفعلي للمستهدفات				
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		سنوي				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		الأهداف الاستراتيجية من خطة الجامعة / التقارير الدورية / التحليل الرباعي				
مخرجات الإجراء		التقارير الدورية (الشهرية والربع سنوية، والسنوية) الخطط التصحيحية				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		خطة الجامعة / الدليل التنظيمي / دليل المهام والصلاحيات / دليل السياسات والإجراءات				
الإجراء		السابق		التحليل الرباعي / خطط التحسين / نتائج الاستبانات واستطلاعات الرأي		
		اللاحق		إعداد خطط التحسين		
الأطراف ذوي العلاقة		المدير العام - وحدة التطوير والجودة، إدارة المتابعة والالتزام السلوكي، إدارة المتابعة والتنسيق، الخدمات المساندة، المستفيدين الداخليين والخارجيين				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج تقرير متابعة نماذج استبانات قياس رضا المستفيد (الالكتروني)		IMSIU-KACFS-DGO-PR02-FO02-01		One Drive		
		رابط النموذج				
		النظم التقنية المستخدمة		البريد الالكتروني الاتصالات الإدارية (مراسل) نظام وافي		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	حصر الخطط والبرامج المنفذة	مكتب المدير العام	وحدة التطوير والجودة	ضمان توافق الخطة مع خطة الجامعة	نموذج تقرير متابعة
٢	طلب بيانات الإنجاز والشواهد				
٣	قياس نسبة الإنجاز الفعلي	وحدة التطوير والجودة			
٤	رفع التقارير الدورية				



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A).	المنفذ (R)	
وكالة الجامعة للتطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية		مكتب المدير العام	وحدة التطوير والجودة	حصر البرامج والخطط المنفذة
				طلب بيانات الإنجاز والشواهد
				قياس نسبة الإنجاز الفعلي
				رفع التقارير الدورية
				اتخاذ الإجراءات التصحيحية

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	معدل إنجاز الخطط والبرامج	الإنجاز خلال ٣ أشهر	مدة زمنية	ربع سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
	المخاطر(التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	التأخر في رفع التقارير الدورية	نادر	متوسط	
٢	فرص / الدعم من الإدارة العليا	عالي	عالي	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا	نعم (مع ذكر السبب)		تدني مستوى الجودة في الخدمات المقدمة	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة	عدم الامتثال	المالي	التشغيلي	

(٣) التنسيق مع الوحدات الداخلية في الإدارة لإنجاز الأعمال المشتركة.

بطاقة الإجراء الثالث						
اسم الإجراء		التنسيق مع الوحدات الداخلية في الإدارة لإنجاز الأعمال المشتركة				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-DGO-PR-03				
مالك الإجراء		مديرة مكتب المدير العام				
الهدف من الإجراء		توحيد الجهود بين كافة الوحدات التابعة لإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات لمنع الازدواجية وتحقيق أعلى مستوى من الكفاءة والفعالية في أداء المهام.				
نطاق الإجراء		الوحدات والإدارات التابعة للإدارة				
وصف الإجراء		تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح في المهام التي تشترك فيها أكثر من جهة لرفع كفاءة الإنجاز وتعزيز روح الفريق.				
تصنيف الإجراء						
رئيسي	إداري	داعم				
الوقت المستغرق للإجراء		مستمر				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		الاتصالات الإدارية – البريد الالكتروني – محاضر الاجتماعات، توجيهات الإدارات العليا (الخطابات، التعاميم، القرارات)				
مخرجات الإجراء		المعاملات والتقارير المنجزة، محاضر الاجتماعات، خطط العمل المشتركة. سجلات المتابعة الدورية، التوصيات، والمقترحات التحسينية.				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		دليل هاتف مكاتب مدينة الملك عبد الله للطالبات				
الإجراء		السابق		متابعة الأنظمة الالكترونية - تحديد الأعمال التي تتطلب مشاركة أكثر من جهة عقد الاجتماعات التنسيقية توضيح أدوار ومسؤوليات كل جهة		
		اللاحق		- إعداد محاضرة الاجتماعات، القرارات والتعاميم والتكاليف الموجهة للجهات - المتابعة المستمرة للتأكد من التزام كل جهة بالجدول الزمني المحدد.		
الأطراف ذوي العلاقة		المدير العام، مدير المكتب، مديرات الإدارات التابعة للإدارة العامة، رئيسات الوحدات التابعة، الموظفات التنفيذيات بالإدارة				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج محضر اجتماع		IMSIU-KACFS-DGO-PR03-FO03-01		One Drive		
		IMSIU-KACFS-DGO-PR03-FO03-02				
نموذج تقرير متابعة الإنجاز						
		الأنظمة التقنية المستخدمة		البريد الالكتروني		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	تحديد المهام التي تتطلب مشاركة أكثر من جهة داخلية	المدير العام	مديرية المكتب		
٢	تحديد الأطراف المعنية ومسؤولية كل جهة				
٣	عقد الاجتماعات التنسيقية لمناقشة آليات العمل وتوزيع المهام والجدول الزمني لإنجاز				نموذج محضر اجتماع
٤	المتابعة والتقييم والرفع بالنتائج بشكل نهائي للمدير العام لاتخاذ القرارات أو الاعتماد	مديرية المكتب			نموذج تقرير متابعة الإنجاز

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)	
المدير العام + مديرات الإدارات			وحدة التطوير والجودة منسوبات الإدارة	تقديم المقترحات والخطط لتحسين آلية العمل المشتركة
مديرات الإدارات	المدير العام			اعتماد خطة العمل المشتركة بين الوحدات
	مديرية المكتب			توجيه الموظفين للتعاون مع الوحدات الأخرى

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة الإنجاز في خطة العمل المشتركة	الإنجاز خلال ٣ أشهر	مدة زمنية	شهري
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
	المخاطر (التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	قصوري في تحديد المهام والصلاحيات بين الجهات في الأعمال المشتركة		نادر	متوسط
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	تدني مستوى الإنجاز الكلي.	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي

(٤) تحرير المراسلات والتقارير الرسمية ومتابعة ما يكلف به من المدير.

بطاقة الإجراء الرابع						
اسم الإجراء		تحرير المراسلات والتقارير الرسمية ومتابعة ما يكلف به من المدير.				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-DGO-PR-04				
مالك الإجراء		مديرة مكتب المدير العام				
الهدف من الإجراء		الجودة الفنية في الكتابة، والانضباط الإداري في المتابعة				
نطاق الإجراء		مكتب المدير العام، والوحدات والإدارات التابعة للإدارة				
وصف الإجراء		توحيد معايير إعداد وصياغة المراسلات والتقارير الرسمية				
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
		الوقت المستغرق للإجراء				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		التوجيهات الشفهية والمكتوبة، محاضر الاجتماعات، القرارات والتكاليف، الإحصائيات والأرقام،				
مخرجات الإجراء		الخطابات الرسمية- التعاميم الإدارية- التقارير الدورية				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		الأنظمة واللوائح، نظام المراسلات الإلكترونية، النماذج والقوالب المعتمدة.				
الإجراء		السابق		متابعة الأنظمة الإلكترونية واستلام المعاملات وعرضها على المدير العام		
		اللاحق		- تحرير المراسلات والتقارير ومتابعة التكاليفات - صياغة الإجراء الإداري المناسب لكل توجيه (عقد اجتماع وتحرير محضر، تحرير خطابات، إعداد تقرير) وتوزيع المهام بين الإدارات حسب الاختصاص		
الأطراف ذوي العلاقة		جميع المنسوبات في الادارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج محضر اجتماع		IMSIU-KACFS-DGO-PR04-FO03-01		البريد الالكتروني		
		IMSIU-KACFS-DGO-PR04-FO03-02				
نموذج تقرير دوري				الاتصالات الإدارية (مراسل)		
		الأنظمة التقنية المستخدمة				

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	استلام التوجيهات عبر نظام المراسلات الإلكتروني	مديرة مكتب المدير العام	الاتصالات الإدارية	صلاحية الدخول للنظام	
٢	جمع وتحليل البيانات	مديرة مكتب المدير العام مديرات الإدارات	الموظفة المختصة		نموذج محضر اجتماع
٣	المراجعة والتدقيق للتأكد من سلامة الإجراء ومطابقته للوائح والأنظمة	مديرة مكتب المدير العام			نموذج تقرير دوري
٤	العرض على المدير العام للاعتماد	مديرة مكتب المدير العام مديرات الإدارات	المدير العام		
٥	التنسيق للتصديق بعد التوقيع	مديرة مكتب المدير العام	الاتصالات الإدارية	صلاحية الدخول للنظام	
٦	إغلاق التكليف بعد الإنجاز				

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
جميع الإدارات ذات العلاقة		المدير العام	المدير العام + مديرات الإدارات	إعطاء التوجيهات وصياغة الفكرة الأساسية
		المدير العام	مديرة المكتب	جمع البيانات والمعلومات للمادة المحررة
				صياغة المسودة الأولية للخطابات والتقارير
				المراجعة اللغوية والتدقيق الفني
			المدير العام	الاعتماد النهائي والتوقيع
		مديرة مكتب المدير العام		إغلاق التكليف بعد الإنجاز

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	الوقت المستغرق لإنهاء المعاملات	احتساب المدة من استلام المعاملة وحتى الإغلاق	مدة زمنية	ربع سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	التأخر في إنجاز المعاملات	نادر	متوسط	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا	نعم (مع ذكر السبب)	التأخر في المعاملات يؤثر على أداء المهام ونسب الإنجاز		
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة	عدم الامتثال	المالي	التشغيلي	

(٥) متابعة تنفيذ الأعمال المسندة للمكتب والتنسيق مع الإدارات ذات العلاقة.

بطاقة الإجراء الخامس						
اسم الإجراء		متابعة تنفيذ الأعمال المسندة للمكتب والتنسيق مع الإدارات ذات العلاقة.				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-DGO-PR-05				
مالك الإجراء		مديرة مكتب المدير العام				
الهدف من الإجراء		تحقيق أعلى مستوى من الكفاءة والفعالية في أداء المهام ورفع مستوى الإنجاز في تنفيذ الأعمال				
نطاق الإجراء		الوحدات والإدارات التابعة للإدارة				
وصف الإجراء		■ المتابعة والإشراف على سير إنجاز الأعمال بمكتب المديرة العامة، والوحدات والادارات التابعة له ■ تنظيم المواعيد والاجتماعات. ■ إدارة الوثائق والسجلات. ■ إعداد التقارير. ■ التنسيق بين الأقسام والتواصل الداخلي لمتابعة تنفيذ القرارات والتوصيات الصادرة من المديرة العامة.				
تصنيف الإجراء						
رئيسي	إداري	داعم				
الوقت المستغرق للإجراء		مستمر				
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		الاتصالات الإدارية – البريد الالكتروني – محاضر الاجتماعات				
مخرجات الإجراء		خطة العمل والتوصيات				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		الدليل التنظيمي – دليل التواصل				
الإجراء		السابق	متابعة الأنظمة الالكترونية			
		اللاحق	توزيع المهام بين الإدارات حسب الاختصاص			
الأطراف ذوي العلاقة		جميع المنسوبات في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج	مكان الوصول للنموذج			
نموذج محضر اجتماع		IMSIU-KACFS-DGO-PR05-FO05-01	One Drive			
		IMSIU-KACFS-DGO-PR05-FO05-02				
نموذج تقرير دوري				الأنظمة التقنية المستخدمة		
				الاتصالات الإدارية (مراسل)		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	متابعة المعاملات الصادرة والواردة	مديرة المكتب	الاتصالات الإدارية	المتابعة عن طريق نظام مراسل	نموذج محضر اجتماع
٢	تنسيق جداول الأعمال وتسجيل محاضر الاجتماعات وتوثيق التوصيات	مديرة المكتب	مديرة المكتب	البريد الالكتروني	نموذج تقرير دوري



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
		مديرة المكتب	الاتصالات الإدارية	متابعة المعاملات الصادرة والواردة
جميع الإدارة والوحدات ذات العلاقة	المدير العام	مديرة المكتب	السكرتارية / مديرة المكتب	تنسيق جداول الأعمال وتسجيل محاضر الاجتماعات وتوثيق التوصيات

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	الوقت المستغرق لإنهاء المعاملات	الوقت من استلام المعاملة وحتى الانتهاء منها	مدة زمنية	يومي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
	المخاطر(التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	التأخر في انجاز المعاملات	نادر	متوسط	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	التأخر في الأعمال المسندة للمكتب مؤثر على أداء المهام وتدني رضا المستفيدين	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي

(٦) استقبال الزوار والمراجعين، وتوثيق ما يقدمونه من طلبات أو استفسارات وعرضها على المدير.

بطاقة الإجراء السادس						
اسم الإجراء		استقبال الزوار والمراجعين، وتوثيق ما يقدمونه من طلبات أو استفسارات وعرضها على المدير.				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-DGO-PR-06				
مالك الإجراء		مديرة مكتب المدير العام				
الهدف من الإجراء		تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية بما يضمن تحقيق رضا المستفيدين.				
نطاق الإجراء		جميع المنسوبات والمراجعات من داخل وخارج الجامعة.				
وصف الإجراء		يتضمن هذا الاجراء توثيق بيانات المراجعات والرد على استفسارهن وتقديم الخدمات وتوجيههم للجهات ذات العلاقة.				
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		يوم واحد				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		قائمة الطلبات والاستفسارات				
مخرجات الإجراء		نتائج استطلاع الرأي عن رضا المستفيدين				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		دليل هاتف مكاتب مدينة الملك عبد الله للطلالبات = دليل الخدمات المقدمة				
الإجراء		السابق		جمع البيانات والمعلومات		
		اللاحق		التواصل الفعال مع المراجعات وتقديم الخدمة المطلوبة		
الأطراف ذوي العلاقة		السكرتارية – مديرة المكتب – الجهة المعنية بالاستفسار				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج قائمة المواعيد		IMSIU-KACFS-DGO-PR06-FO06-01				
نموذج استبانة تقييم خدمات (الالكتروني)		نموذج الاستبانة		One Drive		
نموذج بأسماء المراجعات والزاثرات وطرق التواصل		IMSIU-KACFS-DGO-PR06-FO06-02				
		الأنظمة التقنية المستخدمة		البريد الالكتروني		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	استقبال المراجعات والزاثرات	مديرة المكتب	السكرتارية	-	قائمة المواعيد
٢	جمع البيانات والمعلومات عن الاستفسارات الواردة	مديرة المكتب	السكرتارية	-	-
٣	عرضها على المدير العام وتحديد قائمة المواعيد	المدير العام	مديرة المكتب		
٤	نشر استبانات تقييم الخدمات المقدمة للمراجعين	السكرتارية	المدير العام		نموذج استبانة تقييم خدمات (الالكتروني)
٥	توثيق عدد المراجعات والزاثرات				قائمة بأسماء المراجعات وطرق التواصل



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المتنفذ (R)	
		مديرة المكتب مديرات الإدارات	السكرتارية	استقبال المراجعات والزايرات
			الموظفة المسؤولة	جمع البيانات والمعلومات عن الاستفسارات الواردة
الجهة المعنية			مديرة المكتب	عرضها على المدير العام والتوجيه للجهة المختصة
المدير العام		مديرة المكتب	السكرتارية	نشر استبانات تقييم الخدمات المقدمة للمراجعين

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	متابعة استطلاعات الرأي	متابعة الاستجابات	%	ربع سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	تدني مستوى الرضا عن الخدمات	نادر	متوسط	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
	لا	نعم (مع ذكر السبب)	تدني مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة	عدم الامتثال	المالي	التشغيلي	

(٧) تقييم الأداء الوظيفي لموظفي المكتب، والمراجعة الدورية لميثاق الأداء الوظيفي.

بطاقة الإجراء السابع						
اسم الإجراء			تقييم الأداء الوظيفي لموظفي المكتب والمراجعة الدورية لميثاق الأداء الوظيفي.			
رمز الإجراء			IMSIU-KACFS-DGO-PR-07			
مالك الإجراء			الخدمات المساندة			
الهدف من الإجراء			يهدف إلى قياس كفاءة وفاعلية أداء الموظفين بشكل دوري وفق معايير واضحة، بهدف تحسين كفاءة العمل، وتحديد نقاط القوة لتعزيزها ونقاط التحسين لمعالجتها، بما يدعم تحقيق أهداف الجهة ويرفع جودة الأداء المؤسسي.			
نطاق الإجراء			منسوبات الإدارة			
وصف الإجراء			● رفع أهداف ميثاق الأداء الوظيفي عن طريق نظام وافي ● تقييم الأداء الوظيفي واعتماده من المدير المباشر			
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		سنوي				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء			سجل بيانات الموظفين - دليل المهام والصلاحيات – تقارير انجاز الموظفين			
مخرجات الإجراء			تقييم أداء منسوبات الإدارة			
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء			سياسات وإجراءات الموارد البشرية في الجامعة - تعاميم ميثاق الأداء الوظيفي - طلبات التقييم في نظام وافي)			
الإجراء		السابق		تحديث بيانات الموظفين		
		اللاحق		تقييم أداء الموظفين واعتماده ورفع له للجهة المختصة		
الأطراف ذوي العلاقة			مديرة المكتب – الخدمات المساندة			
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
سجل بيانات الموظفين		IMSIU-KACFS-DGO-PR07-FO07-01		One Drive		
		IMSIU-KACFS-DGO-PR07-FO07-02		نموذج انجاز الموظفين		
الأنظمة التقنية المستخدمة		نظام وافي				

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	إعداد وتحديد الأهداف المطلوب إنجازها خلال العام	المدير المباشر	الموظفات	صلاحية الدخول لنظام وافي	سجل بيانات الموظفين
٢	رفع أهداف ميثاق الأداء الوظيفي عن طريق نظام وافي	الموظفات	المدير المباشر		
٣	مراجعة الأهداف وتعبئة الجداول	المدير المباشر	المدير المباشر		
٤	اعتماد الأهداف بعد مراجعتها	المدير العام	المدير المباشر		
٥	تعبئة المستهدف في نموذج الإنجاز شهرياً	الموظفات	الموظفات	صلاحية الدخول One Drive	نموذج انجاز الموظفين
٦	متابعة الإنجاز شهرياً من قبل الرئيس المباشر	المدير المباشر	المدير المباشر		
٧	مراجعة وتعديل الأهداف النصف السنوية وربطها بالمنجزات	المدير المباشر	الموظفات	صلاحية الدخول لنظام وافي	
٨	تقييم الأداء الوظيفي نهاية العام واعتماده من المدير المباشر	المدير المباشر	المدير العام		
٩	اطلاع الموظفة على تقييم الأداء الوظيفي عن طريق نظام وافي	الموظفات	الموظفات		
١٠	اعتماد النهائي لتقييم الأداء من المدير العام	المدير العام	المدير العام		

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
المدير العام		المدير المباشر	الموظفات	رفع أهداف ميثاق الأداء الوظيفي عن طريق نظام وافي
الموظفات		المدير العام	المدير المباشر	تقييم الأداء الوظيفي واعتماده من المدير المباشر
قسم قياس الأداء الوظيفي		المدير العام + وكالة الجامعة	المدير العام	اعتماد التقييم النهائي

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة الإنجاز في تحقيق المستهدف خلال العام	الإنجاز الشهري	%	نصف سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	تأخر الموظفين في رفع أهداف ميثاق الأداء الوظيفي	نادر	متوسط	
٢	التأخر في الاطلاع على تقييم الأداء والموافقة عليه بعد رفعه من المدير المباشر	نادر	متوسط	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)		مؤثر بشكل مباشر على الموظفين والإجراءات المرتبطة بعمل الموارد البشرية
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال		المالي
				التشغيلي

(٨) ترشيح الموظفين للدورات التطويرية.

بطاقة الإجراء الثامن						
اسم الإجراء		ترشيح الموظفين للدورات التطويرية.				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-DGO-PR-08				
مالك الإجراء		الخدمات المساندة				
الهدف من الإجراء		ترشيح الموظفين للدورات التدريبية وفق الاحتياج بهدف تطوير الأداء ورفع الكفاءة.				
نطاق الإجراء		منسوبات الإدارة				
وصف الإجراء		الترشيح للدورات التطويرية حسب الاحتياج				
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		سنوي				
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		سجل بيانات الموظفين - دليل المهام والصلاحيات – نموذج الاحتياجات التدريبية -خطة التدريب				
مخرجات الإجراء		تحديد الدورات التدريبية المناسبة للموظفات				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		سياسات وإجراءات الموارد البشرية في الجامعة – طلب التحاق بدورة تدريبية (نظام وافي) - سجل بيانات الموظفين				
الإجراء		السابق		تحديث بيانات الموظفين – حصر احتياج الدورات التطويرية		
		اللاحق		ترشيح الموظفين للدورات التطويرية		
الأطراف ذوي العلاقة		السكرتارية – مديرة المكتب – الخدمات المساندة				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج			مكان الوصول للنموذج	
نموذج استبيان لقياس الاحتياج للدورات		نموذج الاستبيان				
		IMSIU-KACFS-DGO-PR08-FO08-01				
نموذج خطة للدورات التدريبية		الأنظمة التقنية المستخدمة			نظام وافي	

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	إعداد نموذج استبيان لقياس الاحتياج للدورات	الخدمات المساندة	الموظفات		نموذج استبيان لقياس الاحتياج للدورات
٢	إعداد خطة التدريب السنوية	الخدمات المساندة	الخدمات المساندة		نموذج خطة للدورات التدريبية
٣	اعتماد خطة التدريب السنوية	الخدمات المساندة	المدير العام		
٤	الترشيح للدورات حسب الاحتياج	مديرات الإدارات	مديرات الإدارات		

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)	
الموظفات	الخدمات المساندة		المدير العام	إعداد نموذج استبيان لقياس الاحتياج للدورات
الخدمات المساندة	المدير العام	وحدة التطوير والجودة		إعداد خطة للدورات التدريبية
المدير العام	المدير العام			اعتماد خطة التدريب السنوية
مديرات الإدارات	المدير العام	مديرات الإدارات رئيسة وحدة التطوير والجودة		الترشيح للدورات التطويرية حسب الاحتياج

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة الإنجاز في الخطة التدريبية	عدد المرشحات ÷ إجمالي المستهدف) × ١٠٠	%	نصف سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	نقص في الكفاءات المتخصصة	نادر	متوسط	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا	نعم (مع ذكر السبب)	مؤثر بشكل مباشر على الموظفين والإجراءات المرتبطة بالترقيات والكفاءة المهنية		
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة	عدم الامتثال	المالي	التشغيلي	

(٩) متابعة مستحقات الموظفين والمباشرة والنقل وإخلاء الطرف ورفع المناوبات والدوام المرن والعمل عن بعد للإدارة المختصة بما يحقق مصلحة العمل والعدالة بين الموظفين.

بطاقة الإجراء التاسع						
اسم الإجراء			متابعة مستحقات الموظفين والمباشرة والنقل وإخلاء الطرف ورفع المناوبات والدوام المرن والعمل عن بعد للإدارة المختصة بما يحقق مصلحة العمل والعدالة بين الموظفين.			
رمز الإجراء			IMSIU-KACFS-DGO-PR-09			
مالك الإجراء			الخدمات المساندة.			
الهدف من الإجراء			ضمان متابعة وتنفيذ جميع إجراءات شؤون الموظفين (المستحقات، المباشرة، النقل، إخلاء الطرف، المناوبات، الدوام المرن، والعمل عن بُعد) بكفاءة ودقة، بما يحقق العدالة والامتثال للأنظمة ويحافظ على استمرارية العمل.			
نطاق الإجراء			منسوبات الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات.			
وصف الإجراء			استلام الطلبات ومراجعتها والتحقق من استيفائها للمتطلبات النظامية المعتمدة، واعتمادها من الجهات المختصة، وتنفيذها وتوثيقها وحفظ سجلاتها.			
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		من يوم عمل إلى ٣ أيام				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		القرارات الإدارية - نماذج معتمدة - بيانات الموظفين - الخطابات الرسمية				
مخرجات الإجراء		اعتماد وتنفيذ الطلبات - تحديث بيانات الموظفين- رفع المعاملات للإدارة المختصة- التقارير الدورية				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		التعاميم واللوائح الخاصة بالموارد البشرية- القرارات الإدارية				
الإجراء		السابق		استقبال طلبات شؤون الموظفين من الجهات المستفيدة -التحقق من اكتمال البيانات والمستندات المطلوبة-اعتماد الطلب مبدئيًا من الإدارة المباشرة-		
		اللاحق		تحديث بيانات موظفات الإدارة -إشعار الجهات ذات العلاقة-إعداد تقارير دورية		
الأطراف ذوي العلاقة		منسوبات الإدارة -وحدة شؤون الموظفين - الإدارة العامة للموارد البشرية				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج خطاب رسمي للمباشرة		IMSIU-KACFS-DGO-PR09-FO09-01				
نموذج خطاب رسمي لإخلاء الطرف		IMSIU-KACFS-DGO-PR09-FO09-02				
نموذج خطاب رسمي للدوام المرن		IMSIU-KACFS-DGO-PR09-FO09-03				
		الأنظمة التقنية المستخدمة		الاتصالات الإدارية / مراسل البريد الالكتروني		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	الدخول لنظام مراسل	موظفة الاتصالات الإدارية	الاتصالات الإدارية	صلاحية الدخول للنظام	
٢	إرسال المعاملات حسب التوجيه				
٣	استلام المعاملة أو الطلب	رئيسة وحدة شؤون الموظفين	وحدة شؤون الموظفين		
٤	مراجعة الطلب والتأكد من مطابقته للأنظمة		وحدة شؤون الموظفين		
٥	تحرير خطاب المباشرة – الدوام المرن		وحدة شؤون الموظفين		نموذج خطاب رسمي للمباشرة نموذج خطاب رسمي للدوام المرن
٦	تحرير إخلاء الطرف	مديرة المكتب	الخدمات المساندة		نموذج خطاب رسمي لإخلاء الطرف
٧	اعتماد الخطابات	مديرة إدارة الخدمات المساندة	الخدمات المساندة		
٨	إرسال المعاملة إلى الجهات المختصة	موظفة الاتصالات الإدارية			

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)	
الاتصالات الإدارية	مدير إدارة الخدمات المساندة	-	حسب التوجيه	الدخول لنظام مراسل
		-		إرسال المعاملات حسب التوجيه
رئيسة وحدة شؤون الموظفين	مدير إدارة الخدمات المساندة	-		تحرير الخطابات
مدير إدارة الخدمات المساندة	المدير العام	-		اعتماد الخطابات

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	عدد الخطابات المعتمدة	خلال شهر	مدة زمنية	شهري
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
	المخاطر (التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	التأخر في رفع معاملات مباشرة الموظفين ومتابعة المستحقات		نادر	متوسط
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)		يؤثر على أعمال الإدارة والعلاقات مع المستفيدين
الاثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال		المالي
				التشغيلي



(١٠) اعداد الخلاصة الشهرية و انفاذ الاجراءات المرتبطة بالإجازات والتنقلات والجزاءات.

بطاقة الإجراء العاشر						
اسم الإجراء		اعداد الخلاصة الشهرية و انفاذ الاجراءات المرتبطة بالإجازات والتنقلات والجزاءات.				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-DGO-PR-10				
مالك الإجراء		الخدمات المساندة وحدة شؤون الموظفين – إدارة الموارد البشرية				
الهدف من الإجراء		إعداد الخلاصة الشهرية بدقة وفي الوقت المحدد، وضمان تنفيذ ومتابعة جميع الإجراءات المرتبطة بالإجازات والتنقلات والجزاءات وفق الأنظمة المعتمدة.				
نطاق الإجراء		الإدارات التابعة لمدينة الملك عبد الله للطالبات.				
وصف الإجراء		إعداد الخلاصة الشهرية وتنفيذ ومتابعة الإجراءات المرتبطة بالإجازات والتنقلات والجزاءات، من خلال جمع البيانات، ومراجعتها والتحقق من دقتها واكتمالها، ثم اعتمادها وفق الصلاحيات المحددة،				
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		يوم عمل				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		قاعدة البيانات -بيان الحضور والانصراف -طلبات الاجازات -شهادات حضور الدورات- خطابات المباشرة – قرارات النقل واخلاء الطرف				
مخرجات الإجراء		الخلاصة الشهرية المعتمدة –رفع الخلاصة الشهرية - تقارير شهرية				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		تعاميم ولوائح الموارد لبشرية -				
الإجراء		السابق		بيانات الحضور والانصراف -طلبات الاجازات – التحقق من اكتمال المستندات – خطابات المباشرة واخلاء الطرف وشهادات الدورات		
		اللاحق		اعتماد الخلاصة الشهرية – رفع الخلاصة للجهات المختصة -اعداد التقارير		
الأطراف ذوي العلاقة		وحدة شؤون الموظفين – مديرات الإدارات – منسوبات الإدارة – إدارة الموارد البشرية				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج بيان الحضور والانصراف المعتمد		IMSIU-KACFS-DGO-PR10-FO10-01				
نموذج الموحد للخلاصة الشهرية		IMSIU-KACFS-DGO-PR10-FO10-02				
		الأنظمة التقنية المستخدمة		الاتصالات الإدارية (نظام مراسل) نظام وافي		
خطوات تنفيذ الإجراء						
م	إجراءات التنفيذ		مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	العمل على نموذج بيان الحضور والانصراف المعتمد		وحدة شؤون الموظفين	وحدة شؤون الموظفين	-	نموذج بيان الحضور والانصراف المعتمد
٢	تفريغ البيان في الخلاصة الشهرية المعتمدة		وحدة شؤون الموظفين	وحدة شؤون الموظفين	-	النموذج الموحد للخلاصة الشهرية
٣	اعتمادها من مديرات الإدارة		مديرة الإدارة	الإدارات التابعة للإدارة العامة	-	
٤	إرسال الخلاصة الشهرية عن طريق نظام وافي		رئيسة وحدة شؤون الموظفين	وحدة شؤون الموظفين	-	



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
	مديرات الإدارات	رئيسة وحدة شؤون الموظفين	وحدة شؤون الموظفين	إعداد الخلاصة الشهرية
قسم مراقبة الدوام		مديرة الخدمات المساندة	رئيسة وحدة شؤون الموظفين	اعتماد الخلاصة الشهرية
				إرسال الخلاصة الشهرية للجهات المختصة

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	متابعة إنجاز الخلاصة الشهرية	الإنجاز خلال شهر	مدة زمنية	شهري
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	التأخر في رفع اجازات الموظفين المرضية والاعتيادية واعتمادها في النظام	نادر	متوسط	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	يؤدي إلى تعطل العمليات الرئيسية في الموارد البشرية	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة	عدم الامتثال	المالي	التشغيلي	

(١١) التنسيق مع إدارة الفعاليات والمراسم والإدارة العامة للإعلام والاتصال بشأن إقامة الفعاليات والمراجعة الإعلامية للمحتوى.

بطاقة الإجراء الحادي عشر						
اسم الإجراء		التنسيق مع إدارة الفعاليات والمراسم والإدارة العامة للإعلام والاتصال.				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-DGO-PR-11				
مالك الإجراء		مديرة مكتب المدير العام				
الهدف من الإجراء		ضمان تنظيم الفعاليات وفق الأنظمة الجامعية المعتمدة، ورفع جودة المحتوى الإعلامي والتأكد من خلوه من الأخطاء والتوافق مع سياسة النشر بالجامعة.				
نطاق الإجراء		جميع الوحدات والأقسام التابعة للإدارة العامة بمدينة الملك عبد الله للطالبات.				
وصف الإجراء		تنظيم وإدارة كافة المسارات التنسيقية اللازمة لإقامة الفعاليات داخل الادارة لضمان خروج الفعاليات والمخرجات الإعلامية بصورة احترافية تتفق مع سياسات الجامعة وهويتها المؤسسية.				
تصنيف الإجراء						
رئيسي	إداري	داعم				
الوقت المستغرق للإجراء		خمس أيام عمل				
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		طلب إقامة فعالية مع بيان الموقع والموعد والمستهدفين				
		المحتوى المراد مراجعته (خطط ، نصوص أو تعميم)				
مخرجات الإجراء		توجيهات الإدارة العليا بشأن المناسبة				
		الموافقة النهائية على إقامة الفعالية				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		جدول الفعاليات المعتمد للإدارة من قبل الادارة العليا				
		سياسة النشر الإلكتروني والتعامل مع وسائل التواصل الاجتماعي				
الإجراء		السابق		إعداد مقترح لخطة الفعاليات واعتمادها		
		اللاحق		إعداد تقارير ما بعد التنفيذ لتوثيق المخرجات وقياس الأثر		
الأطراف ذوي العلاقة		إدارة الفعاليات والمراسم/ الإدارة العامة للإعلام والاتصال/ وحدة البرامج والانشطة بالإدارة				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج حجز مرافق (نظام وافي)		الشؤون الفنية (حجز مرافق)				
		الأنظمة الإلكترونية المستخدمة		نظام وافي لحجز المرافق البريد الالكتروني		

خطوات تنفيذ الإجراء				
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات
١	رفع الطلب للجهات المشاركة في تنفيذ الفعالية قبل موعد الفعالية بمدة كافية	مسؤولية البرامج والأنشطة	المدير العام	صلاحية الدخول للنظام
٢	التنسيق مع الجهات المعنية (الشؤون الفنية – إدارة الفعاليات والمراسم – اعلام والاتصال - الأمن والسلامة)	مسؤولية البرامج والأنشطة	المدير العام	نموذج حجز مرافق
٥	اعتماد المحتوى المراد نشره للإعلام والاتصال (أخبار، تغريدات) بعد مراجعته والتأكد من مطابقته للهوية البصرية للجامعة	مديرة الخدمات المساندة	المدير العام	

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)	
مسؤولية البرامج والأنشطة	المدير العام		وكالة الجامعة للتطوير	اعتماد الخطة الخاصة بالفعاليات
المدير العام	مديرة الخدمات المساندة	المدي العام	المؤسسي والمسؤولية المجتمعية	مراجعة المحتوى الإعلامي واعتماده

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
	نسبة الأخطاء في المحتوى المنشور	عدد الأخطاء في المحتوى	عدد	بعد كل فعالية
٢	زمن الاستجابة لطلبات التنسيق	المدة المحتسبة من رفع الطلب وحتى الانتهاء من التنفيذ	مدة زمنية	ربع سنوي
٣	نسبة رضا المستفيدين من الفعالية	استبانات	%	بعد كل فعالية
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	تزامن تنفيذ الفعاليات في مباني متفرقة مما يقلل عدد المستفيدات لكل فعالية	نادر	متوسط	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)		
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي

(١٢) مراجعة المحتوى الاعلامي الخاص بالإدارة واخذ التوجيه حياله قبل نشره والتأكد من تماشيهِ مع ضوابط النشر.

بطاقة الإجراء الثاني عشر						
اسم الإجراء		مراجعة المحتوى الاعلامي الخاص بالإدارة واخذ التوجيه حياله قبل نشره والتأكد من تماشيه مع ضوابط النشر				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-DGO-PR-12				
مالك الإجراء		مدير إدارة الخدمات المساندة				
الهدف من الإجراء		تحقيق الكفاءة الإعلامية في إدارة المحتوى الذي يستجيب لاحتياجات الجمهور				
نطاق الإجراء		منسوبات مدينة الملك عبد الله للطالبات				
وصف الإجراء		مراجعة المحتوى الاعلامي الخاص بالإدارة واخذ التوجيه حياله قبل نشره والتأكد من تماشيه مع ضوابط النشر				
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		يوم عمل				
التكرار/ الفترة						
يومي		أسبوعي		شهري		ربعي
						نصف سنوي
						سنوي
						حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		المحتوى الإعلامي – سياسات وضوابط النشر المعتمدة- التوجيهات الادارية				
مخرجات الإجراء		محتوى اعلامي معتمد وجاهز للنشر – ملاحظات وتعديلات على المحتوى ان وجدت - موافقة الرسمية على النشر				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		دليل حوكمة وتنظيم استخدام حسابات التواصل الاجتماعي لجامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية – دليل الهوية البصرية				
الإجراء		السابق		إعداد المحتوى الإعلامي		
		اللاحق		نشر المحتوى الإعلامي		
الأطراف ذوي العلاقة		الإدارة العامة للإعلام والاتصال – منسوبات مدينة الملك عبد الله للطالبات – الإدارات – المدير العام				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
وثيقة استلام وإدارة حساب في شبكات التواصل الاجتماعية		IMSIU-KACFS-DGO-PR12-FO12-01		الاتصالات الإدارية / نظام مراسل		
		الأنظمة التقنية المستخدمة				

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	كتابة المحتوى الاعلامي	مديرة إدارة الخدمات المساندة	إدارة الخدمات المساندة	التحقق من توافق المحتوى مع ضوابط النشر	وثيقة استلام وإدارة حساب في شبكات التواصل الاجتماعية
٢	اعتماد المحتوى	المدير العام	إدارة الخدمات المساندة	مطابقة المحتوى لسياسة النشر المعتمدة	
٣	نشر المحتوى الإعلامي	مديرة إدارة الخدمات المساندة	إدارة الخدمات المساندة		
٤	اعداد التقارير	مديرة المكتب	إدارة الخدمات المساندة		



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)	
مديرة إدارة الخدمات المساندة	إدارة الخدمات المساندة			كتابة المحتوى الاعلامي
المدير العام	إدارة الخدمات المساندة			اعتماد المحتوى
مديرة إدارة الخدمات المساندة	إدارة الخدمات المساندة			نشر المحتوى الإعلامي
مديرة المكتب	إدارة الخدمات المساندة			اعداد التقارير

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	عدد المنشورات	خلال شهر	مدة زمنية	يومي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
٢	مخالفة سياسات النشر	نادر	عالي	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا	نعم (مع ذكر السبب)	مؤثر على الاتصال والتواصل		
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة	عدم الامتثال	المالي	التشغيلي	

(١٣) متابعة السلف المالية.

بطاقة الإجراء الثالث عشر						
اسم الإجراء		متابعة وتسوية السلف المالية للإدارة				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-DGO-PR-13				
مالك الإجراء		مديرة مكتب المدير العام				
المهدف من الإجراء		ضمان إدارة السلف المالية "المؤقتة والدائمة" بكفاءة والتأكد من صرفها وفق الأنظمة واللوائح.				
نطاق الإجراء		كافة الإدارات والوحدات التابعة للإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات التي يصرف لها سلف مالية				
وصف الإجراء		الحصر والرقابة والتصفية لكافة المبالغ المالية المستلمة كعهده مؤقتة للإدارة والتأكد من مطابقة الصرف والتسليم للأنظمة واللوائح المالية				
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		شهر				
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		طلب صرف السلفة موضح به الغرض والمبلغ موافقة صاحب الصلاحية فواتير ومستندات الصرف الاصلية				
مخرجات الإجراء		تقرير تسوية السلف المالية				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		تعميم خاص بالسلف -				
الإجراء		السابق		التخطيط المالي وتحديد البنود التي تحتاج سلف مالية		
		اللاحق		التدقيق المالي النهائي ورفع تسوية بنود السلفة		
الأطراف ذوي العلاقة		المدير العام - مديرة المكتب				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج بيانات مستلم السلفة نموذج تسوية سلفة		IMSIU-KACFS-DGO-PR13-FO13-01				
		IMSIU-KACFS-DGO-PR13-FO13-02				
		الأنظمة التقنية المستخدمة		مراسل / البريد الالكتروني		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	تقديم طلب رسمي للجهات المختصة بوضع الحاجة للسلفة	المدير العام	مديرة المكتب		
٢	رفع بيانات مستلم السلفة للجهة المختصة بعد الموافقة على الصرف				نموذج بيانات مستلم السلفة
٣	مر اقبة الصرف للغرض الذي تم استلام السلفة له				
٤	استلام الفواتير وجمع المستندات الاصلية والتأكد من مطابقتها للأنظمة المعتمدة "التاريخ، الرقم الضريبي، اسم الجهة.."				
٥	إعداد بيان التسوية سلفة ومبلغ المصروفات				نموذج تسوية سلفة
٦	رفع المستندات كاملة للإدارة المالية لإغلاق العهدة				

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع(I)	المستشار(C)	المسؤول(A)	المنفذ (R)	
وكيل الجامعة	وكيل الجامعة للتطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية	المدير العام	مديرة المكتب	رفع خطاب طلب سلفة
		الإدارة المالية	المدير العام	اعتماد طلب السلفة
			تنفيذ عملية الصرف وجمع الفواتير	
المدير العام		مديرة المكتب	تدقيق الفواتير ومطابقتها نظامياً	
			إعداد تقرير التسوية النهائي	

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة السلف التي تم تسويتها في موعدها	موعد التسليم	تاريخ	ربع سنوي
٢	معدل الفواتير المرفوضة	عدد الفواتير التي تم رفضها ÷ إجمالي الفواتير × ١٠٠	%	ربع سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
	المخاطر (التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	رفع فواتير لا تنطبق عليها الشروط في السلف المؤقتة		نادر	متوسط
٢	التأخر في اعتماد السلف المطلوبة			
٣	نقص في الكادر الإداري المدرب لإعداد تقارير التسوية النهائية			
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)		مؤثر على تنفيذ الفعاليات ومستوى جودة التنفيذ
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال		المالي
				التشغيلي

(١٤) متابعة إغلاق المهام الموجهة للوحدات المرتبطة بالإدارة.

بطاقة الإجراء الرابع عشر						
اسم الإجراء		متابعة إغلاق المهام الموجهة للوحدات المرتبطة بالإدارة.				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-DGO-PR-14				
مالك الإجراء		مدير مكتب المدير العام				
الهدف من الإجراء		ضمان تنفيذ المهام والتكاليف الصادرة من الإدارة للوحدات المرتبطة بها بدقة وفي المواعيد المحددة وقياس مستوى إنجاز الوحدات				
نطاق الإجراء		جميع الوحدات والأقسام التابعة للإدارة العامة بمدينة الملك عبد الله للطالبات				
وصف الإجراء		حصر ومتابعة كافة التكاليف والمهام الرسمية المسندة إلى الجهات بالإدارة وتقديم الدعم للتأكد من مطابقة المخرجات للمعايير المطلوبة				
تصنيف الإجراء						
رئيسي	إداري	داعم				
الوقت المستغرق للإجراء						
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		خطابات التكاليف أو توجيهات المدير العام عبر الأنظمة الإلكترونية والاجتماعات التقارير الدورية المرفوعة من الوحدات التابعة للإدارة				
مخرجات الإجراء		سجلات متابعة المهام تقارير الإنجاز بعد إغلاق المهام				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		الدليل التنظيمي – الخطة التشغيلية				
الإجراء		السابق		إصدار التكاليف من مديرية الإدارة أو نتائج الاجتماعات		
		اللاحق		تقييم الأداء السنوي للوحدات بناءً على نتائج إغلاق المهام		
الأطراف ذوي العلاقة		جميع الوحدات والأقسام التابعة للإدارة العامة بمدينة الملك عبد الله للطالبات				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
One Drive		IMSIU-KACFS-DGO-PR14-FO14-01		نموذج الخطابات والتكاليف		
		IMSIU-KACFS-DGO-PR14-FO14-02		نموذج تقرير الإنجاز الدورية		
		IMSIU-KACFS-DGO-PR14-FO14-03		نموذج تقرير الأداء		
		IMSIU-KACFS-DGO-PR14-FO14-04		سجل متابعة الاغلاق		
مراسل / البريد الالكتروني		الأنظمة التقنية المستخدمة				

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	تسليم المهمة للجهة المختصة	المدير العام	مديرية المكتب		نموذج الخطابات والتكاليف
٢	متابعة الجهات في التنفيذ				سجل متابعة الاغلاق
٣	استقبال التقارير من الوحدات.				نموذج تقرير الأداء
٤	عرض المنجز على المدير العام للاعتماد				نموذج تقرير الإنجاز الدورية



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
مديرات الإدارات		المدير العام	مديرة مكتب المدير العام وحدة التطوير والجودة	إصدار التكاليف وتحديد موعد تنفيذ المهمة ورفع المنجز وتسليمه
				متابعة سير العمل، ومراجعة الإنجاز لحين إغلاق المهمة

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة المهام المغلقة في وقتها	(عدد المهام التي تم العمل عليها ÷ إجمالي المهام) ١٠٠ ×	%	شهري
٢	نسبة المهام المعاد فتحها	(عدد المهام التي تم إعادة فتحها ÷ إجمالي المهام) ١٠٠ ×	%	شهري
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
	المخاطر(التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
٢	اغلاق المهام دون القيام بالإجراءات التصحيحية		نادر	عالي
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	تأخر تنفيذ الأعمال والمهام الموكلة للجهات في الإدارة	
الاثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي

(١٥) تنظيم وحفظ السجلات والبيانات بالاستفادة من الانظمة التقنية و اتاحتها وفقا للأنظمة والتعليمات ورفع تقارير دورية بذلك.

بطاقة الإجراء الخامس عشر						
تنظيم وحفظ السجلات والبيانات بالاستفادة من الانظمة التقنية و اتاحتها وفقا للأنظمة والتعليمات ورفع تقارير دورية بذلك.						اسم الإجراء
IMSIU-KACFS-DGO-PR15						رمز الإجراء
مكتب المدير العام – الخدمات المساندة.						مالك الإجراء
ضمان تنظيم وحفظ وإدارة السجلات والبيانات بشكل آمن ومنهجي باستخدام الأنظمة التقنية، وإتاحتها للمستفيدين وفق الصلاحيات المعتمدة، مع إعداد تقارير دورية.						الهدف من الإجراء
يشمل جميع السجلات والبيانات الورقية والإلكترونية في الجهة، وآليات حفظها، وأرشفتها، وإتاحتها.						نطاق الإجراء
تنظيم وتصنيف وحفظ السجلات والبيانات باستخدام الأنظمة التقنية المعتمدة، مع ضمان دقة البيانات وسلامتها وسهولة استرجاعها، وإتاحتها وفق الصلاحيات المحددة، إضافة إلى إعداد تقارير دورية عن حالة السجلات، بما يحقق الامتثال للأنظمة ويعزز كفاءة إدارة المعلومات والتحسين المستمر.						وصف الإجراء
تصنيف الإجراء						
رئيسي			إداري		داعم	
التكرار/ الفترة						
يومي		أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي
						حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		القرارات الإدارية – اخلاء الطرف- المباشرة – الدورات – التقييم الوظيفي				
مخرجات الإجراء		سجلات محفوظة ومؤرشفة - قاعدة بيانات محدثة منظمة- تقارير دورية				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		لا يوجد				
الإجراء		السابق		استلام السجلات من الجهات المعنية -القرارات الإدارية – بيانات الموظفين		
		اللاحق		حفظ السجلات والوثائق لكل موظفة ورتقي والكتروني -تحديث قاعدة البيانات		
الأطراف ذوي العلاقة		موظفات الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات – الإدارة العليا				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج			مكان الوصول للنموذج	
نموذج تقرير دوري		IMSIU-KACFS-DGO-PR15-FO15-01			One Drive	
		IMSIU-KACFS-DGO-PR15-FO15-02				
سجل متابعة إغلاق المهام					الأنظمة التقنية المستخدمة	
					نظام شارك	
					مراسل / البريد الالكتروني	

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	استلام الوثائق	موظفة السجلات	شعبة السجلات	اكتمال المستندات	
٢	تصنيف وفهرسة الملفات	موظفة السجلات	شعبة السجلات		سجل متابعة إغلاق المهام
٣	حفظ الوثائق الكتروني وورقي	موظفة السجلات	شعبة السجلات	صلاحيية الدخول لنظام شارك	
٤	تحديث البيانات	موظفة السجلات	شعبة السجلات		
٥	اعداد التقارير الدورية	موظفة السجلات	شعبة السجلات		نموذج تقرير دوري



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
المدير العام	-	مديرة الخدمات المساندة	شعبة السجلات	استلام الوثائق
				تصنيف وفهرسة الملفات
				حفظ الوثائق الكتروني وورقي
				تحديث البيانات
				اعداد التقارير الدورية

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	عدد الوثائق المؤرشفة ورقى والكتروني	خلال شهر	مدة زمنية	يومي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	نقص في الكفاءات المتخصصة في اعداد التقارير والأرشفة الالكترونية	نادر	متوسط	
٢	فرصة / الأرشفة الإلكترونية	نادر	متوسط	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)		
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال		المالي
				التشغيلي

(١٦) استقبال المعاملات وتصديرها وتنظيمها والتوجيه بعرضها، أو تعميمها، أو حفظها، أو دراستها.

بطاقة الإجراء السادس عشر						
اسم الإجراء		استقبال المعاملات وتصديرها، وتنظيمها والتوجيه بعرضها، أو تعميمها، أو حفظها، أو دراستها.				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-DGO-PR-16				
مالك الإجراء		مكتب المدير العام – الخدمات المساندة				
الهدف من الإجراء		ضبط المعاملات الصادرة، والواردة وتنظيمها وأرشفتها.				
نطاق الإجراء		جميع المعاملات الصادرة من الإدارة والواردة وإليها.				
وصف الإجراء		استلام المعاملات الصادرة والواردة عبر نظام الاتصالات الإدارية (مراسل) وعرضها على المدير العام وتوجيهها حسب الاختصاص وتصنيفها وأرشفتها وإعداد تقرير بالمعاملات المنجزة بعد إتمام الإجراء.				
تصنيف الإجراء						
رئيسي	إداري	داعم				
الوقت المستغرق للإجراء		ثلاث أيام عمل				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		المعاملات الصادرة والواردة ومرفقاتها.				
مخرجات الإجراء		استلام المعاملة – توجيهها للجهة المعنية – توثيق حالة المعاملة – إعداد تقرير متابعة المعاملات – إعداد تقرير دوري للمعاملات				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		نظام الاتصالات الإدارية – النماذج الرسمية للمعاملات – التعاميم والوائح التنظيمية الوزارية / الجامعية				
الإجراء	السابق	تحديد الجهة المعنية بالمعاملة – تحديد آلية استلام المعاملة والرد عليها				
	اللاحق	تصنيف المعاملات وتوثيقها – توجيه المعاملات للجهات المعنية – إعداد تقرير عن المعاملات المنجزة – إغلاق المعاملات بعد إتمام الإجراءات.				
الأطراف ذوي العلاقة		السكرتارية – مديرة المكتب – الوحدات والادارات المعنية				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج متابعة المعاملات		IMSIU-KACFS-DGO-PR16-FO16-01				
		الأنظمة التقنية المستخدمة		نظام الاتصالات الإدارية / مراسل		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	الدخول لنظام مراسل	الاتصالات الإدارية	مديرة المكتب	صلاحية الدخول للنظام	نموذج متابعة المعاملات
٢	ارسال المعاملات حسب التوجيه		المدير العام		
٣	متابعة المعاملات	مديرة المكتب	مديرة المكتب		
٤	تنظيم المعاملات وأرشفتها	الاتصالات الإدارية	مديرة المكتب		



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
حسب التوجيه		مديرة المكتب	الاتصالات الإدارية	الدخول لنظام مراسل
				ارسال المعاملات حسب التوجيه
		المدير العام	مديرة المكتب	متابعة المعاملات
		مديرة المكتب	الاتصالات الإدارية	تنظيم المعاملات وأرشفتها

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	الزمن المستغرق لاستلام وتوجيه ومتابعة المعاملات	الوقت المستغرق من استلام المعاملة وحتى اعتمادها وارسالها للجهة المعنية	مدة زمنية	اسبوعي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	التأخر في رفع المعاملات	نادر	متوسط	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	يؤثر على أعمال الإدارة والعلاقات مع المستفيدين الداخليين والخارجيين	
الاثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي

(١٧) متابعة المعاملات وفق التوجيه أو التفويض الممنوح.

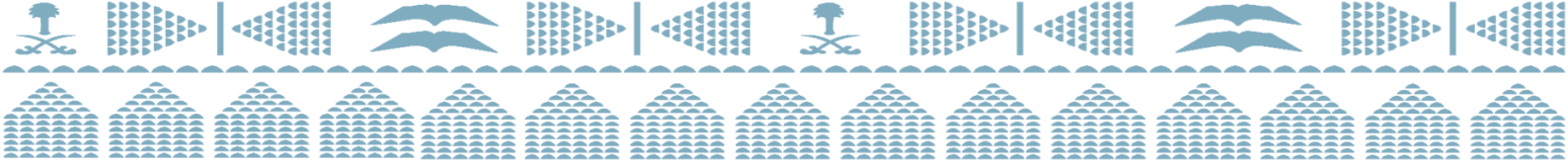
بطاقة الإجراء السابع عشر						
اسم الإجراء		متابعة المعاملات وفق التوجيه أو التفويض الممنوح.				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-DGO-PR-17				
مالك الإجراء		مكتب المدير العام				
الهدف من الإجراء		ضمان تنفيذ كافة التوجيهات الصادرة عن المدير العام، ومتابعة ممارسة الصلاحيات المفوضة بدقة				
نطاق الإجراء		جميع المعاملات الصادرة من الإدارة والواردة إليها				
وصف الإجراء		التأكد من التزام الجهات بالتعليمات بما يضمن تحقيق الانضباط وسرعة الانجاز				
تصنيف الإجراء						
رئيسي	إداري	داعم				
الوقت المستغرق للإجراء		ثلاث أيام عمل				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		خطاب-بريد الكتروني-تقرير-قرار-توجيه				
مخرجات الإجراء		المعاملات المنجزة-تقارير المتابعة الدورية-الإجراءات التصحيحية				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		نظام الاتصالات الإدارية – النماذج الرسمية للمعاملات – التعاميم واللوائح التنظيمية الوزارية / الجامعية				
الإجراء		السابق		التوجيهات المكتوبة والاحالات على المعاملات الواردة		
		اللاحق		اغلاق المعاملة وحفظها بعد التنفيذ		
الأطراف ذوي العلاقة		السكرتارية – مديرة المكتب – الوحدات والادارات المعنية				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج متابعة المعاملات		IMSIU-KACFS-DGO-PR17-FO17-01				
		الأنظمة التقنية المستخدمة		نظام الاتصالات الإدارية / مراسل		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	استلام التوجيه والشرح على المعاملة	مديرة المكتب الاتصالات الإدارية	المدير العام	صلاحيات الدخول لنظام مراسل للاتصالات الإدارية	نموذج متابعة المعاملات
٢	الإحالة والتكليف للجهة المعنية				
٣	المتابعة لحالة المعاملة في النظام	مكتب المدير	الاتصالات الإدارية		
٤	العرض النهائي والاغلاق للمعاملة				



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)	
الاتصالات الإدارية	المدير العام		وكالة الجامعة للتطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية	استلام التوجيه والشرح على المعاملة
				الإحالة والتكليف للجهة المعنية
مكتب المدير	الاتصالات الإدارية			المتابعة لحالة المعاملة في النظام
				العرض النهائي والاغلاق للمعاملة

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة الإنجاز في متابعة المعاملات	(عدد المعاملات التي تم إغلاقها ÷ العدد الإجمالي للمعاملات) × ١٠٠	نسبة مئوية %	اسبوعي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
	المخاطر(التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	فرصة / توفر أنظمة إلكترونية تسهل إجراءات العمل		نادر	عالي
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	عدم التزام الجهات المعنية بمواعيد تنفيذ المعاملات	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي



الإجراءات التنفيذية لوحدة التطوير والجودة
تتولى وحدة التطوير والجودة الأنشطة الرئيسية الآتية:

م	الأنشطة الرئيسية
١	إعداد الخطة التشغيلية وبناء مؤشرات الأداء بالمشاركة مع الإدارات والأقسام والوحدات.
٢	متابعة تنفيذ الخطة التشغيلية بعد اعتمادها، وقياس الأداء، بالتنسيق مع الإدارة العامة للتخطيط الاستراتيجي.
٣	إعداد ومتابعة خطة وبرامج التدقيق الداخلي على كافة الإدارات والأقسام والوحدات للتأكد من تطبيق معايير التدقيق بالتنسيق مع الإدارة العامة للمراجعة الداخلية.
٤	تنفيذ الدراسات والمقارنات المرجعية لتعزيز كفاءة أداء الإدارة مع توثيق أفضل الممارسات وتعميمها داخل الإدارة من أجل التحسين المستمر مع المراجعة الدورية لنظام إدارة الجودة والتأكد من فاعلية تطبيقه وتوفير متطلبات الاعتمادات الأكاديمية والمؤسسية بالتنسيق مع عمادة التطوير والجودة.
٥	تحديث الأدلة التنظيمية والإجرائية الخاصة بالإدارة بالتنسيق مع عمادة التطوير والجودة.
٦	تحديث أدلة الوصف الوظيفي لكافة وظائف الإدارة بالتنسيق مع الإدارة العامة للموارد البشرية
٧	تحديث اللوائح الداخلية والسياسات مع السعي لتعزيز مبادئ الحوكمة والالتزام وإدارة المخاطر الخاصة بالإدارة العامة بالتنسيق مع الإدارة العامة للحوكمة والمخاطر والالتزام.
٨	تحديث مصفوفة الصلاحيات مع السعي لتعزيز مبادئ الحوكمة والالتزام وإدارة المخاطر الخاصة بالإدارة العامة بالتنسيق مع الإدارة العامة للحوكمة والمخاطر والالتزام.
٩	إعداد التقارير التي توضح نسب الإنجاز العامة فيما يتعلق بأعمال الإدارة في ضوء خططها ومؤشراتها، وعرضها على الإدارة العليا، وإحاطتهم بمختلف التحديات والمستجدات مع تقديم الدعم اللازم.
١٠	تقديم ورش العمل واقتراح البرامج التدريبية بالتنسيق مع إدارة الابتعاث والتدريب لرفع كفاءة منسوبي الإدارة في مجالات التخطيط، التطوير، الجودة، الحوكمة، الالتزام، وإدارة المخاطر.

(١) إعداد الخطة التشغيلية وبناء مؤشرات الأداء بالمشاركة مع الإدارات والأقسام والوحدات.

بطاقة الإجراء الأول:						
اسم الإجراء			إعداد الخطة التشغيلية وبناء مؤشرات الأداء. بالمشاركة مع الإدارات والأقسام والوحدات			
رمز الإجراء			IMSIU-KACFS-DQU-PR-01			
مالك الإجراء			وحدة التطوير والجودة - الإدارة العامة للتخطيط الاستراتيجي، وكالة الجامعة للتطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية			
الهدف من الإجراء			تحقيق أهداف الإدارة بما يتسق مع الأهداف الاستراتيجية للجامعة.			
نطاق الإجراء			الوحدات والإدارات التابعة لمدينة الملك عبد الله للطالبات.			
وصف الإجراء			تحديد الأهداف للإدارة ووضع المعايير لقياس الأداء وتحليل البيئة الداخلية والخارجية وتقييم العوامل التي تؤثر على تنفيذ المهام ومنها نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات			
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		١٥ يوم عمل				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء			الأهداف الاستراتيجية من خطة الجامعة - التحليل الرباعي - خطة التحسين			
مخرجات الإجراء			الأهداف التشغيلية - الخطة التشغيلية - الاحصائيات			
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء			خطة الجامعة / الدليل التنظيمي المعتمد			
الإجراء		السابق	التحليل الرباعي - خطة التحسين - نتائج الاستبانات واستطلاعات الرأي			
		اللاحق	متابعة تنفيذ الخطة التشغيلية وقياس مؤشرات الأداء			
الأطراف ذوي العلاقة			المدير العام، وحدة الجودة، إدارة المتابعة والالتزام السلوكي، إدارة المتابعة والتنسيق، الخدمات المساندة الإدارة العامة للتخطيط الاستراتيجي، وكالة الجامعة للتطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية، المستفيدين الداخليين والخارجيين			
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج الخطة التشغيلية		IMSIU-KACFS-DQU-PR01-FO01-01		One Drive		
نموذج تحليل SWOT		IMSIU-KACFS-DQU-PR01-FO01-02				
النظم التقنية المستخدمة				الاتصالات الإدارية(مراسل) / نظام وافي		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	الاطلاع على خطة الجامعة وربط الأهداف والغايات الاستراتيجية بخطة الإدارة التشغيلية	وحدة التطوير والجودة - مديرات الإدارات	المدير العام	ضمان توافق الخطة التشغيلية للإدارة مع الخطة الاستراتيجية للجامعة	
٢	التحليل الرباعي للإدارة			-	نموذج تحليل SWOT
٣	بناء مؤشرات الأداء			-	-
٤	رفع مقترح الخطة التشغيلية للاعتماد			-	نموذج الخطة التشغيلية

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)	
- وحدة التطوير والجودة - مديرات الإدارات	المدير العام		وكالة الجامعة للتطوير المؤسسي	ربط أهداف وغايات خطة الجامعة بالخطة التشغيلية
				التحليل الرباعي للإدارة
				صياغة الأهداف التشغيلية للإدارة
				بناء مؤشرات الأداء
				رفع مقترح الخطة التشغيلية للاعتماد

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	ألية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	معدل إنجاز الخطة التشغيلية	الإنجاز خلال ٣ أشهر	مدة زمنية	ربع سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	نقص في توفر الإمكانيات المادية والموارد البشرية المدربة		نادر	عالي
٢	فرص / تنفيذ البرامج والشراكات المستحدثة		متوسط	متوسط
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	مؤثر على نسبة الإنجاز الكلي للإدارة	
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي

(٢) متابعة تنفيذ الخطة التشغيلية بعد اعتمادها، وقياس الأداء، بالتنسيق مع الإدارة العامة للتخطيط الاستراتيجي.

بطاقة الإجراء الثاني:						
اسم الإجراء			متابعة تنفيذ الخطة التشغيلية وقياس الأداء بالتنسيق مع الإدارة العامة للتخطيط الاستراتيجي.			
رمز الإجراء			IMSIU-KACFS-DQU -PR-2			
مالك الإجراء			وحدة التطوير والجودة - الإدارة العامة للتخطيط الاستراتيجي، وكالة الجامعة للتطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية			
الهدف من الإجراء			ضمان تنفيذ الخدمات والأنشطة بكفاءة وفاعلية مع الالتزام بالجدول الزمني المحدد.			
نطاق الإجراء			الوحدات والإدارات التابعة لمدينة الملك عبد الله للطالبات.			
وصف الإجراء			متابعة تحقيق المستهدفات في الخطة التشغيلية وقياس الأداء			
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		سنوي				
التكرار/ الفترة						
يومي		أسبوعي		شهري		ربعي
مدخلات الإجراء		الخطة التشغيلية – التقارير الدورية				
مخرجات الإجراء		الأهداف التشغيلية – الخطة التشغيلية – الاحصائيات				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		خطة الجامعة / الدليل التنظيمي المعتمد / نماذج متابعة مؤشرات الأداء / نموذج متابعة إنجاز الخطة التشغيلية				
الإجراء		السابق		إعداد الخطة التشغيلية وبناء مؤشرات الأداء		
		اللاحق		إعداد خطط التحسين بناء على نتائج المؤشرات		
الأطراف ذوي العلاقة		المدير العام، وحدة الجودة، إدارة المتابعة والالتزام السلوكي، إدارة المتابعة والتنسيق، الخدمات المساندة الإدارة العامة للتخطيط الاستراتيجي، وكالة الجامعة للتطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية، المستفيدين الداخليين والخارجيين				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج			مكان الوصول للنموذج	
نموذج التقارير الشهرية – الكتروني (اكسل)		IMSIU-KACFS-DQU-PR02-FO02-01			One Drive	
		IMSIU-KACFS-DQU-PR02-FO02-02				
		IMSIU-KACFS-DQU-PR02-FO02-03				
نموذج متابعة مؤشرات الخطة التشغيلية						
نموذج تقرير متابعة إنجاز الخطة التشغيلية						
		النظم التقنية المستخدمة			الاتصالات الإدارية(مراسل) / نظام وافي	

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	طلب إعداد تقارير شهرية لأنشطة الإدارات والأقسام	الإدارات والأقسام	وحدة التطوير والجودة	صلاحية الدخول على النموذج الالكتروني المشترك	
٢	إعداد تقارير شهرية لأنشطة الإدارات والأقسام	الإدارات والأقسام	وحدة التطوير والجودة	الالتزام بالوقت المحدد لرفع التقارير	نموذج الكتروني – اكسل
٣	إعداد تقرير ربع سنوي لمتابعة المؤشرات وتحقيق المستهدفات	وحدة التطوير والجودة	المدير العام		نموذج متابعة مؤشرات
٤	إعداد تقرير متابعة الإنجاز للخطة التشغيلية				نموذج تقرير متابعة إنجاز الخطة التشغيلية
٥	اعتماد التقارير بعد المراجعة وإرسالها للجهات العليا	وحدة التطوير والجودة	المدير العام	الالتزام بالنماذج المعتمدة	

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
		وحدة التطوير الجودة	الإدارات والأقسام	طلب إعداد تقارير شهرية لأنشطة الإدارات والأقسام
المدير العام		وحدة التطوير والجودة	جميع الإدارات والأقسام	إعداد تقارير شهرية لأنشطة الإدارات والأقسام
وكالة الجامعة للتطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية		المدير العام	وحدة التطوير والجودة	إعداد تقارير ربع سنوي لمتابعة المؤشرات وتحقيق المستهدفات
				إعداد تقرير متابعة الإنجاز للخطة التشغيلية
		المدير العام	وحدة التطوير والجودة	اعتماد التقارير بعد المراجعة وإرسالها للجهات العليا

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	عدد التقارير المنجزة	الإنجاز خلال ٣ أشهر	مدة زمنية	ربع سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	التأخر في رفع التقارير الدورية		نادر	متوسط
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)		تأخر في توثيق الإنجاز ورفع التقارير الدورية
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال		المالي
				التشغيلي

(٣) إعداد ومتابعة خطة وبرامج التدقيق الداخلي على كافة الإدارات والأقسام والوحدات للتأكد من تطبيق معايير التدقيق بالتنسيق مع الإدارة العامة للمراجعة الداخلية.

بطاقة الإجراء الثالث						
اسم الإجراء				إعداد ومتابعة خطة وبرامج التدقيق الداخلي.		
رمز الإجراء				IMSIU-KACFS-DQU-PR-03		
مالك الإجراء				وحدة التطوير والجودة - الإدارة العامة للمراجعة الداخلية		
الهدف من الإجراء				التأكد من امتثال الوحدات والإدارات لمعايير الجودة، وتطوير الأداء المؤسسي.		
نطاق الإجراء				الوحدات والإدارات التابعة للإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات		
وصف الإجراء				في هذا الاجراء يتم تحديد معايير التدقيق الداخلي والإدارات المستهدفة والمدة الزمنية لتنفيذ خطة التدقيق الداخلي بالتنسيق مع الإدارة العامة للمراجعة الداخلية.		
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		شهر واحد				
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		أهداف الخطة التشغيلية – اللوائح والأنظمة والسياسات الداخلية				
مخرجات الإجراء		خطة وبرامج التدقيق الداخلي – خطة إجراءات تصحيحية				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		معايير التدقيق الداخلي، لوائح الإدارة العامة للمراجعة الداخلية بالجامعة				
الإجراء		السابق		تحديد معايير الجودة ونطاق التدقيق		
		اللاحق		متابعة تنفيذ خطة الإجراءات التصحيحية		
الأطراف ذوي العلاقة		الوحدات والإدارات التابعة للإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات، الإدارة العامة للمراجعة الداخلية				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
One Drive		IMSIU-KACFS-DQU-PR03-FO03-01		نموذج خطة التدقيق السنوية/الفصلية.		
		IMSIU-KACFS-DQU-PR03-FO03-02		نموذج قائمة التحقق (Checklist) الخاصة بمعايير التدقيق		
		IMSIU-KACFS-DQU-PR03-FO03-03		نموذج تقرير عدم المطابقة (Non-conformity Report).		
		IMSIU-KACFS-DQU-PR03-FO03-04		نموذج خطة الإجراءات التصحيحية والوقائية		
				النظم التقنية المستخدمة		
				الاتصالات الإدارية(مراسل) / نظام وافي		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	التنسيق الأولي: التواصل مع الإدارة العامة للمراجعة الداخلية لتحديد المعايير المحدثة ونطاق التدقيق.	وحدة التطوير والجودة	المدير العام		
٢	حصر النطاق: تحديد قائمة الإدارات والأقسام والوحدات المستهدفة بالتدقيق خلال الدورة الحالية.			نموذج قائمة التحقق الخاصة (Checklist) بمعايير التدقيق	
٣	إعداد المسودة: بناء مسودة خطة التدقيق (الجدول الزمني، الأدوات، معايير التحقق).				



٤	الاعتماد: عرض الخطة على الإدارة العامة للمراجعة الداخلية لضمان عدم التعارض واعتمادها من صاحب الصلاحية.			توافق معايير الخطة مع المعايير المعتمدة من الإدارة العامة للمراجعة الداخلية	نموذج خطة التدقيق
٥	الإبلاغ: إرسال تعاميم للوحدات المعنية بمواعيد الزيارات ومتطلبات التدقيق قبل الموعد بوقت كافٍ.	وحدة التطوير والجودة	المدير العام		
٦	التنفيذ الميداني: إجراء عمليات التدقيق وجمع الأدلة والشواهد على تطبيق المعايير.				نموذج تقرير عدم المطابقة (Non-conformity Report).
٧	التقرير الختامي: إعداد مسودة تقرير الملاحظات وفرص التحسين وإرسالها للجهة المعنية للرد.				نموذج خطة التدقيق السنوية/الفصلية.
٨	المتابعة (Follow-up): متابعة تنفيذ الخطط التصحيحية للملاحظات المرصودة خلال الفترات المحددة.				نموذج خطة الإجراءات التصحيحية والوقائية

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء					
المصفوفة				المهام	
المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)		
وحدة التطوير والجودة	المدير العام				التنسيق الأولي: التواصل مع الإدارة العامة للمراجعة الداخلية لتحديد المعايير المحدثة ونطاق التدقيق.
					حصر النطاق: تحديد قائمة الإدارات والأقسام والوحدات المستهدفة بالتدقيق خلال الدورة الحالية.
					إعداد المسودة: بناء مسودة خطة التدقيق (الجدول الزمني، الأدوات، معايير التحقق).
					الاعتماد: عرض الخطة على الإدارة العامة للمراجعة الداخلية لضمان عدم التعارض واعتمادها من صاحب الصلاحية.
			الإدارات والأقسام والوحدات المعنية		الإبلاغ: إرسال تعاميم للوحدات المعنية بمواعيد الزيارات ومتطلبات التدقيق قبل الموعد بوقت كافٍ.
					التنفيذ الميداني: إجراء عمليات التدقيق وجمع الأدلة والشواهد على تطبيق المعايير.
			الإدارات والأقسام والوحدات المعنية		التقرير الختامي: إعداد مسودة تقرير الملاحظات وفرص التحسين وإرسالها للجهة المعنية للرد.
					المتابعة (Follow-up): متابعة تنفيذ الخطط التصحيحية للملاحظات المرصودة خلال الفترات المحددة.

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة إنجاز خطة المراجعة الداخلية	عدد الإدارات التي تم التدقيق عليها ÷ إجمالي الإدارات المستهدفة) × ١٠٠	%	سنوي
٢	نسبة الملاحظات التي تم إغلاقها بنجاح من الادارات	عدد الملاحظات التي تم اغلاقها ÷ إجمالي الملاحظات) × ١٠٠	%	
٣	مدى التوافق بين المواعيد في الخطة والمواعيد الفعلية	عدد المواعيد المنفذة حسب الخطة ÷ إجمالي المواعيد) × ١٠٠	%	ربع سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	التأخر في رفع التقارير	نادر	عالي	
٢	نقص في الكوادر المتخصصة في المراجعة الداخلية			
٣	فرص / تعزيز ثقافة الجودة والتحسين المستمر			
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	الاجراء مؤثر على جودة البيانات والنتائج واتخاذ القرارات	
السمعة		عدم الامتثال		المالي
		التشغيلي		

(٤) تنفيذ الدراسات والمقارنات المرجعية لتعزيز كفاءة أداء الإدارة مع توثيق أفضل الممارسات وتعميمها داخل الإدارة من أجل التحسين المستمر مع المراجعة الدورية لنظام إدارة الجودة والتأكد من فاعلية تطبيقه وتوفير متطلبات الاعتمادات الأكاديمية والمؤسسية بالتنسيق مع عمادة التطوير والجودة.

بطاقة الإجراء الرابع						
اسم الإجراء			تنفيذ الدراسات المرجعية والمراجعة الدورية لنظام إدارة الجودة.			
رمز الإجراء			IMSIU-KACFS-DQU-PR-04			
مالك الإجراء			وحدة التطوير والجودة - عمادة التطوير والجودة - وكالة التطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية.			
الهدف من الإجراء			تعزيز كفاءة الأداء، توثيق الممارسات المتميزة، وضمان فاعلية نظام إدارة الجودة.			
نطاق الإجراء			الإدارات والوحدات التابعة لإدارة الملك عبد الله للطالبات.			
وصف الإجراء			يتم هذا الاجراء على عدة مراحل:			
			الدراسات المرجعية: تحديد مجالات التحسين، اختيار جهات المقارنة المرجعية (Benchmarking)، جمع وتحليل البيانات والمؤشرات.			
			توثيق أفضل الممارسات: حصر أفضل الممارسات المطبقة داخل الوحدات، صياغتها في أدلة إجرائية موحدة، تعميمها عبر القنوات الرسمية للإدارة.			
			المراجعة الدورية: تنفيذ جولات تدقيق داخلي على نظام الجودة، التأكد من امتثال الوحدات للنماذج والمعايير المعتمدة.			
			دعم الاعتماد: التنسيق مع عمادة التطوير والجودة لتوفير المتطلبات، استيفاء مؤشرات الأداء والأدلة للملفات الاعتماد التحسين المستمر: رصد فرص التحسين بناءً على مخرجات المراجعات تقييم أثر التعديلات المجرأة على كفاءة الأداء			
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري	داعم			
الوقت المستغرق للإجراء		سنوي				
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		متطلبات الاعتماد				
مخرجات الإجراء		سجل أفضل الممارسات المؤثقة، تقارير المراجعة الدورية وخطط التطوير السنوية.				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		معايير عمادة التطوير والجودة بالجامعة + متطلبات الاعتماد (NCAAA).				
الإجراء		السابق		التقارير الدورية.		
		اللاحق		إعداد خطط التحسين.		
الأطراف ذوي العلاقة		الإدارات والوحدات التابعة لإدارة مدينة الملك عبد الله للطالبات، عمادة التطوير والجودة، وكالة التطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
One Drive		IMSIU-KACFS-DQU-PR04-FO04-01		نموذج تقرير مقارنة مرجعية		
		IMSIU-KACFS-DQU-PR04-FO04-02		نموذج تقرير عدم مطابقة والإجراءات التصحيحية		
		IMSIU-KACFS-DQU-PR04-FO04-03		سجل توثيق ممارسة مميزة		
الاتصالات الإدارية(مراسل) نظام وافي		النظم التقنية المستخدمة				

خطوات تنفيذ الإجراء				
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات
١	تحديد مجالات التحسين، واختيار جهات المقارنة المرجعية، وجمع البيانات والمؤشرات	وحدة التطوير والجودة	المدير العام	الوثائق والنماذج
٢	حصر أفضل الممارسات المطبقة داخل الوحدات			نموذج تقرير مقارنة مرجعية
٣	صياغة الممارسات المطبقة في أدلة إجرائية موحدة			سجل توثيق ممارسة مميزة
٤	تعميم الأدلة الإجرائية عبر القنوات الرسمية للإدارة.			
٥	المراجعة الدورية تنفيذ جولات تدقيق داخلي على نظام الجودة. التأكد من امتثال الوحدات للنماذج والمعايير المعتمدة.			إعداد خطة التدقيق وتكليف فريق العمل
٦	رصد فرص التحسين بناءً على مخرجات المراجعات وتقييم أثر التعديلات المنفذة على كفاءة الأداء.			نموذج تقرير عدم مطابقة والإجراءات التصحيحية

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)	
وحدة التطوير والجودة	المدير العام	مديرات الإدارات		تحديد مجالات التحسين، واختيار جهات المقارنة المرجعية، وجمع البيانات والمؤشرات
			عمادة التطوير والجودة	حصر أفضل الممارسات المطبقة داخل الوحدات.
			وكالة التطوير المؤسسي	صياغة الممارسات المطبقة في أدلة إجرائية موحدة
				تعميم الأدلة الإجرائية عبر القنوات الرسمية للإدارة.
		مديرات الإدارات		تنفيذ جولات تدقيق داخلي على نظام الجودة والتأكد من امتثال الوحدات للنماذج والمعايير المعتمدة.
			عمادة التطوير والجودة	رصد فرص التحسين بناءً على مخرجات المراجعات وتقييم أثر التعديلات المجرأة على كفاءة الأداء.

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	عدد الدراسات المرجعية المنفذة سنوياً	عدد الدراسات المنفذة خلال عام	مدة زمنية	سنوي
٢	نسبة الانحرافات المعالجة في نظام إدارة الجودة	(عدد الانحرافات المعالجة ÷ الإجمالي) × ١٠٠	%	

المخاطر المتعلقة بالإجراء			
م	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير
١	التأخر في تسليم تقارير المؤشرات من الجهات المستهدفة	نادر	متوسط
أثر توقف الإجراء			
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة			
لا	نعم (مع ذكر السبب)	الاجراء مؤثر بشكل مباشر على الابتكار والتطوير في الإدارة	
السمعة	عدم الامتثال	المالي	التشغيلي

(٥) تحديث الأدلة التنظيمية والإجرائية الخاصة بالإدارة بالتنسيق مع عمادة التطوير والجودة

بطاقة الإجراء الخامس						
اسم الإجراء		تحديث الأدلة التنظيمية والإجرائية.				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-DQU -PR-05				
مالك الإجراء		وحدة التطوير والجودة — عمادة التطوير والجودة				
الهدف من الإجراء		تحديث الأدلة التنظيمية والإجرائية بما يضمن اتساقها مع السياسات واللوائح المعتمدة، وتوثيق إجراءات العمل وفق نماذج موحدة.				
نطاق الإجراء		يشمل هذا الاجراء جميع الوحدات والإدارات التابعة لمدينة الملك عبد الله للطالبات				
وصف الإجراء		يحدد هذا الإجراء الخطوات اللازمة لتحديث الأدلة التنظيمية والاجرانية الخاصة بالإدارة، بدأ برفع طلب تعديل للإدارة العليا، ثم المراجعة والتدقيق الداخلي ثم الرفع للاعتماد وتحديد آلية المتابعة بهدف التحسين المستمر.				
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		١٥ يوم عمل				
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		الهيكل التنظيمي – المهام والصلاحيات – الأنظمة واللوائح – الخطة التشغيلية - نتائج مؤشرات الأداء - سياسة الجودة				
مخرجات الإجراء		الأدلة التنظيمية والإجرائية الخاصة بالإدارة				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		الدليل التنظيمي لجامعة الامام بن سعود الإسلامية - سياسة إعداد ومراجعة الأدلة التنظيمية المرتبطة بالجودة المعتمدة من عمادة التطوير والجودة – قائمة النماذج والقوالب الموحدة الصادرة عن عمادة التطوير والجودة				
الإجراء		السابق		التقرير السنوي - التوصيات في خطط التحسين		
		اللاحق		نشر الأدلة التنظيمية والإجرائية في الموقع الالكتروني		
الأطراف ذوي العلاقة		جميع الوحدات والإدارات التابعة لإدارة الملك عبد الله لمدينة للطالبات، عمادة التطوير والجودة، وكالة الجامعة للتطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية.				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
One Drive		IMSIU-KACFS-DQU-PR05-FO05-01		نموذج الدليل التنظيمي		
		IMSIU-KACFS-DQU-PR05-FO05-02		نموذج دليل المهام والصلاحيات		
		IMSIU-KACFS-DQU-PR05-FO05-03		نموذج دليل السياسات والإجراءات		
		IMSIU-KACFS-DQU-PR05-FO05-04		نموذج دليل نظام الجودة		
الاتصالات الإدارية(مراسل)		النظم التقنية المستخدمة				

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	إرسال طلب تعديل للجهات العليا	وحدة التطوير والجودة	المدير العام		
٢	مقارنة الدليل الحالي بالمتطلبات الجديدة وتحديد ما سيتم تعديله	وحدة التطوير والجودة	وحدة التطوير والجودة	-	- الدليل التنظيمي - دليل المهام والصلاحيات
٣	إعداد مسودة للدليل (النسخة المعدلة)	مديرات الإدارات		-	- دليل السياسات والإجراءات - دليل نظام الجودة
٤	إرسال الدليل بعد المراجعة والتدقيق للإدارة العليا للاعتماد	المدير العام	المدير العام	-	

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				الصلاحيات
المنفذ (R)	المسؤول (A).	المستشار(C)	المطلع (I)	
وحدة التطويروالجودة	المدير العام		وكيلة الجامعة للتطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية	إرسال طلب تعديل للجهات العليا
وحدة التطويروالجودة مديرات الادارات	وحدة التطويروالجودة	عمادة التطوير والجودة		مقارنة الدليل الحالي بالمتطلبات الجديدة وتحديد ما سيتم تعديله
				إعداد مسودة للدليل (النسخة المعدلة)
المدير العام	المدير العام			إرسال الدليل بعد المراجعة والتدقيق للإدارة العليا للاعتماد

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة الأدلة التي تم تحديثها واعتمادها	حسب المدة المحددة من وكالة الجامعة	مدة زمنية	حسب الحاجة
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر(التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	التأخرفي إعداد أومراجعة الأدلة التنظيمية عن المدة الزمنية المحددة		نادر	عالي
٢	تدني دقة البيانات اللازمة لإعداد الدليل			
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثرتوقف الإجراء بشكل مباشرعلى أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكرالسبب)	يؤثرعلى سيرالعمليات الإدارية وتوافقها مع الدليل التنظيمي للجامعة	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي

(٦) تحديث أدلة الوصف الوظيفي لكافة وظائف الإدارة بالتنسيق مع الادارة العامة للموارد البشرية.

بطاقة الإجراء السادس						
اسم الإجراء			تحديث أدلة الوصف الوظيفي.			
رمز الإجراء			IMSIU-KACFS-DQU -PR-06			
مالك الإجراء			وحدة التطوير والجودة – الإدارة العامة للموارد البشرية			
الهدف من الإجراء			ضمان توفر أدلة وصف وظيفي حديثة ودقيقة تعكس مهام ومؤهلات ومسؤوليات كافة الوظائف في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات دعم عمليات الموارد البشرية (تقييم أداء – تدريب وتطوير – استقطاب)			
نطاق الإجراء			يشمل هذا الاجراء كافة الوحدات وإدارات الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بما فيها من مناصب إشرافية وإدارية وفنية.			
وصف الإجراء			▪ يبدأ هذا الاجراء بحصر الوظائف المطلوب إعداد بطاقة وصف وظيفي لها أو تحديثها ▪ جمع المعلومات الخاصة بكل وظيفة وصياغتها وتشمل (البيانات الأساسية - الهدف العام من الوظيفة -المهام والمسؤوليات - المؤهلات والمتطلبات – الجدارات العامة) ▪ مراجعة الوصف الوظيفي من شاغر الوظيفة والمدير المباشر للتأكد من مطابقة الوصف للواقع ▪ المراجعة والتدقيق ثم الرفع للإدارة العليا للاعتماد			
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		١٥ يوم عمل				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		الهيكل التنظيمي المعتمد – الخطة التشغيلية – استجابات الاستبيانات الخاصة بالرضا الوظيفي التقارير السنوية				
مخرجات الإجراء		أدلة الوصف الوظيفي				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		الدليل التنظيمي للجامعة – دليل المهام والصلاحيات				
الإجراء		السابق		تحديث الهيكل التنظيمي – تحديث دليل المهام والصلاحيات		
		اللاحق		نشر الدليل عبر البريد الالكتروني للمنسوبات وفي الموقع الالكتروني الخاص بالإدارة		
الأطراف ذوي العلاقة		كافة الوحدات والإدارات التابعة لمكتب المدير العام – الإدارة العامة للموارد البشرية				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج بطاقة الوصف الوظيفي		IMSIU-KACFS-DQU-PR06-FO06-01		One Drive		
		الأنظمة الالكترونية المستخدمة		الاتصالات الإدارية (مراسل) البريد الالكتروني		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	حصر الوظائف المطلوب إعداد بطاقة وصف وظيفي لها أو تحديثها	وحدة التطوير والجودة الخدمات المساندة	المدير العام	التوافق مع اللوائح والأنظمة في الجامعة	
٢	جمع البيانات والمعلومات الخاصة بكل وظيفة			اكتمال البيانات ودقتها	
٤	مراجعة البيانات وتدقيقها		وحدة التطوير والجودة		
٥	إعداد نسخة للدليل بعد التعديل (مسودة)	وحدة التطوير والجودة			نموذج بطاقة الوصف الوظيفي
٦	الرفع للإدارة العليا لاعتماد الدليل	وحدة التطوير والجودة	المدير العام		

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)	
الخدمات المساندة	وحدة التطوير والجودة	-		حصر الوظائف المطلوب إعداد بطاقة وصف وظيفي لها أو تحديثها
مديرات الإدارات	وحدة التطوير والجودة مديرات الإدارات	-		جمع البيانات والمعلومات الخاصة بكل وظيفة
شاغل الوظيفة + المدير المباشر	مديرات الإدارات الخدمات المساندة			مراجعة البيانات وتدقيقها
وحدة التطوير والجودة	رئيس وحدة التطوير والجودة			إعداد نسخة للدليل بعد التعديل (مسودة)
رئيس وحدة التطوير والجودة	المدير العام			الرفع للإدارة العليا لاعتماد الدليل
وحدة التطوير والجودة	رئيس وحدة التطوير والجودة			المتابعة الدورية لتحديث الدليل

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	مدة انجاز إعداد أو تحديث أدلة الوصف الوظيفي	المدة بين تاريخ البدء بالعمل على الإعداد أو التحديث وتاريخ الاعتماد	مدة زمنية	حسب الحاجة
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	نقص البيانات اللازمة لإعداد الدليل		نادر	عالي
٢	التأخر في رفع المعلومات والبيانات اللازمة لتحديث الدليل			
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	يؤثر توقف الإجراء في تحديد الكفاءات المطلوبة للوظائف	
الاثار المترتبة على توقف الإجراء				
○ السمعة	○ عدم الامتثال	○ المالي	○ التشغيلي	

(٧) تحديث اللوائح الداخلية والسياسات وتحديث مصفوفة الصلاحيات مع السعي لتعزيز مبادئ الحوكمة والالتزام وإدارة المخاطر الخاصة بالإدارة العامة بالتنسيق مع الإدارة العامة للحوكمة والمخاطر والالتزام.

بطاقة الإجراء السابع						
اسم الإجراء		تحديث اللوائح الداخلية والسياسات.				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-DQU -PR-07				
مالك الإجراء		وحدة التطوير والجودة – الإدارة العامة للحوكمة والمخاطر والالتزام				
الهدف من الإجراء		ضمان الامتثال للأنظمة واللوائح والتشريعات الجديدة ضمان الالتزام بمتطلبات الاعتماد والتميز المؤسسي				
نطاق الإجراء		الوحدات والإدارات التابعة لمدينة الملك عبد الله للطالبات.				
وصف الإجراء		جمع البيانات والمتطلبات المطلوب تحديثها في اللوائح الداخلية والسياسات والتأكد من توافقها مع الأنظمة المعمول بها في الجامعة ثم صياغة التعديلات بشكل دقيق مع توثيق سبب التعديل وإعداد مسودة التحديث برقم إصدار وتاريخ ثم رفعها للإدارة العليا للاعتماد				
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		١٥ يوم عمل				
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		اللوائح والأنظمة الجديدة في الجامعة – متطلبات الاعتماد والتميز المؤسسي				
مخرجات الإجراء		اللوائح والأنظمة الداخلية محدثة - سياسة الجودة				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		اللوائح والأنظمة الجديدة – متطلبات الاعتماد والتميز المؤسسي				
الإجراء		السابق		صياغة التعديلات بشكل دقيق مع توثيق سبب التعديل وإعداد مسودة التحديث برقم إصدار وتاريخ		
		اللاحق		الرقابة والتقييم المستمر والتأكد من الالتزام باللوائح والسياسات الجديدة		
الأطراف ذوي العلاقة		مكتب المدير العام - الوحدات والإدارات التابعة لمدينة الملك عبد الله للطالبات – الإدارة العامة للحوكمة والمخاطر والالتزام – وكالة الجامعة للتطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية – المستفيدين الداخليين والخارجيين				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
		IMSIU-KACFS-DQU-PR07-FO07-07				
نموذج مقترح سياسة				الأنظمة الالكترونية المستخدمة		
				الاتصالات الإدارية (مراسل)		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	إعداد خطة عمل لتحديد الحاجة لتحديث اللوائح الداخلية والسياسات والجهات المعنية والمدة الزمنية اللازمة	وحدة التطوير والجودة	المدير العام	التوافق مع الأنظمة واللوائح في الجامعة	
٢	جمع البيانات والمتطلبات المطلوب تحديثها في اللوائح الداخلية والسياسات والتأكد من توافقها مع الأنظمة المعمول بها				
٣	صياغة التعديلات بشكل دقيق مع توثيق سبب التعديل وإعداد مسودة التحديث برقم إصدار وتاريخ				
٤	مراجعة المسودة من الجهات المعنية ثم رفعها للإدارة العليا للاعتماد				



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
وكالة التطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية	-	المدير العام	وحدة التطوير والجودة	إعداد خطة العمل وتحديد الجهات المعنية والمدة الزمنية اللازمة
	-		مديرات الادارات	جمع البيانات والمتطلبات المطلوب والتأكد من توأقها مع الأنظمة المعمول بها
		رئيسة وحدة التطوير والجودة	وحدة التطوير والجودة	صياغة التعديلات بشكل دقيق مع توثيق سبب التعديل وإعداد مسودة التحديث برقم إصدار وتاريخ
وكالة التطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية		المدير العام	وحدة التطوير والجودة	مراجعة المسودة من الجهات المعنية ثم رفعها للإدارة العليا للاعتماد

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة اللوائح والسياسات التي تم اعتمادها الى إجمالي عدد اللوائح الداخلية والسياسات المحدثة	عدد اللوائح والسياسات المعتمدة / عدد المحدثة * ١٠٠	%	عند الحاجة
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر(التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	ضعف متابعة التحديثات التنظيمية الخارجية ذات العلاقة		نادرة	عالي
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	توقف الإجراء مؤثر على الاتساق مع التحديثات التنظيمية الخارجية مما يؤدي إلى ضعف المتابعة والتقييم والتحسين وينتج عنه انخفاض في جودة الأداء المؤسسي.	
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي

(٨) تحديث مصفوفة الصلاحيات مع السعي لتعزيز مبادئ الحوكمة والالتزام وإدارة المخاطر الخاصة بالإدارة العامة بالتنسيق مع الإدارة العامة للحوكمة والمخاطر والالتزام.

بطاقة الإجراء الثامن						
اسم الإجراء		تحديث مصفوفة الصلاحيات.				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-DQU -PR-08				
مالك الإجراء		وحدة التطوير والجودة – الإدارة العامة للحوكمة والمخاطر والالتزام				
الهدف من الإجراء		ربط الصلاحيات بالمسؤوليات وخلق مسار يسهل المراجعة والمساءلة ويعزز مبادئ الحوكمة والالتزام وإدارة المخاطر.				
نطاق الإجراء		الوحدات والإدارات التابعة لمدينة الملك عبد الله للطالبات.				
وصف الإجراء		تحديث مصفوفة الصلاحيات بما يضمن دقة توزيع الصلاحيات والمسؤوليات بين الأدوار وموافقتها مع التغييرات التنظيمية.				
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		١٥ يوم عمل				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		الدليل التنظيمي المعتمد – دليل المهام والصلاحيات				
مخرجات الإجراء		مصفوفة الصلاحيات				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		الدليل التنظيمي – دليل المهام والصلاحيات				
الإجراء		السابق		تحديث الدليل التنظيمي		
		اللاحق		تحديث دليل المهام والصلاحيات		
الأطراف ذوي العلاقة		مكتب المدير العام - الوحدات والإدارات التابعة لمدينة الملك عبد الله للطالبات – الإدارة العامة للحوكمة والمخاطر والالتزام – وكالة الجامعة للتطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية – المستفيدين الداخليين والخارجيين				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج مصفوفة الصلاحيات		IMSIU-KACFS-DQU-PR08-FO08-01		One Drive		
		الأنظمة الالكترونية المستخدمة				

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	تشكيل فريق مكون من ممثلي الإدارات والخدمات المساندة للمراجعة وحصر أي تغييرات في الهيكل التنظيمي (إدارات جديدة، دمج إدارات، تغيير مسميات وظيفية)	وحدة التطوير والجودة	المدير العام		
٢	مراجعة المصفوفة الحالية (المعتمدة سابقاً) لتحديد مواطن الضعف، التداخل في المسؤوليات، أو الصلاحيات التي لم تعد ذات صلة.	وحدة التطوير والجودة			
٣	تعديل المصفوفة لتشمل الأدوار الجديدة، وتغييرات الصلاحيات، وإلغاء الصلاحيات القديمة.	مديرات الإدارات			
٤	رفع المسودة النهائية للإدارة العليا	وحدة التطوير والجودة			نموذج مصفوفة الصلاحيات

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
-	-	المدير العام	وحدة التطوير والجودة	تشكيل فريق مكون من ممثلي الإدارات والخدمات المساندة للمراجعة وحصر أي تغييرات في الهيكل التنظيمي (إدارات جديدة، دمج إدارات، تغيير مسميات وظيفية)
-	-		وحدة التطوير والجودة	مراجعة المصفوفة الحالية (المعتمدة سابقاً) لتحديد مواطن الضعف، التداخل في المسؤوليات، أو الصلاحيات التي لم تعد ذات صلة.
-	-		مديرات الإدارات	تعديل المصفوفة لتشمل الأدوار الجديدة، وتغييرات الصلاحيات، وإلغاء الصلاحيات القديمة.
وكالة التطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية	-		وحدة التطوير والجودة	رفع المسودة النهائية للإدارة العليا

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة امتثال العمليات للمصفوفة	(عدد العمليات التي تمت وفقاً للصلاحيات المحددة ÷ إجمالي العمليات) × ١٠٠	%	حسب الحاجة
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	ضعف تحديث أدلة الوصف الوظيفي والأدلة التنظيمية	نادر	ضعيف	
٢	التأخر في رفع البيانات والمعلومات اللازمة لتحديث مصفوفة الصلاحيات			
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا	نعم (مع ذكر السبب)	توقف هذا الإجراء يؤدي إلى فجوات في المسؤوليات وقد تمنح الصلاحيات لأشخاص لا يتطلب عملهم منح الصلاحية مما يزيد من التداخل والازدواجية في العمل		
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة	عدم الامتثال	المالي	التشغيلي	

(٩) إعداد التقارير التي توضح نسب الإنجاز العامة فيما يتعلق بأعمال الإدارة في ضوء خططها ومؤشراتها، وعرضها على الإدارة العليا، وإحاطتهم بمختلف التحديات والمستجدات مع تقديم الدعم اللازم.

بطاقة الإجراء التاسع						
اسم الإجراء				إعداد التقارير التي توضح نسب الإنجاز العامة فيما يتعلق بأعمال الإدارة.		
رمز الإجراء				IMSIU-KACFS-DQU -PR-09		
مالك الإجراء				وحدة التطوير والجودة		
الهدف من الإجراء				قياس مستوى الأداء وتحليل النتائج منهجياً لتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف ووضع خطط التحسين بناء على الأدلة والشواهد.		
				رفع تقارير دورية (شهرية ونصف سنوية وسنوية) لتعزيز ثقافة المراجعة الذاتية والمسائلة المؤسسية		
نطاق الإجراء				جميع الوحدات والإدارات التابعة لإدارة الملك عبد الله للطالبات		
وصف الإجراء				تحديد المؤشرات المطلوب قياسها حسب الخطة التشغيلية للإدارة		
				جمع البيانات والمعلومات باستخدام أدوات قياس معتمد مثل (تقارير داخلية – استبانات -) إعداد تقرير يتضمن خلاصة التحليل والتوصيات والمقترحات ويرفع للاعتماد.		
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		١٥ يوم عمل				
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء				التقارير الشهرية – استبانات استطلاع الرأي		
مخرجات الإجراء				تقارير الإنجاز الدورية – التقرير السنوي للإدارة		
الإجراء				نموذج مؤشرات الأداء – نموذج متابعة الخطة التشغيلية - نموذج التقرير السنوي		
				السابق	تحديد المؤشرات المطلوب قياسها حسب الخطة التشغيلية للإدارة	
				اللاحق	إعداد خطط التحسين والتطوير بناء على التوصيات والمقترحات	
الأطراف ذوي العلاقة				جميع الوحدات والادارات التابعة لمكتب المدير العام – وكالة الجامعة للتطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية – المستفيدين الداخليين والخارجيين		
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
One Drive		IMSIU-KACFS-DQU-PR09-FO09-01		نموذج التقرير الشهري		
		IMSIU-KACFS-DQU-PR09-FO09-02		نموذج متابعة مؤشرات الأداء		
		IMSIU-KACFS-DQU-PR09-FO09-03		نموذج استبانة الكتروني		
		IMSIU-KACFS-DQU-PR09-FO09-04		نموذج التحليل الرباعي SWOT		
		IMSIU-KACFS-DQU-PR09-FO09-05		نموذج التقرير نصف / السنوي		
		IMSIU-KACFS-DQU-PR09-FO09-06		نموذج متابعة الخطة التشغيلية		
		IMSIU-KACFS-DQU-PR09-FO09-07		نموذج خطة التحسين		
النظم التقنية المستخدمة				الاتصالات الإدارية (نظام مراسل) – البريد الالكتروني		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	تحديد المؤشرات المطلوب قياسها حسب الخطة التشغيلية	وحدة التطوير والجودة	وحدة التطوير والجودة		نموذج متابعة مؤشرات الأداء
٢	جمع البيانات والمعلومات باستخدام أدوات قياس معتمد مثل (تقارير داخلية – استبيانات)	مديرات الإدارات والأقسام			نموذج التقرير الشهري نموذج استبانة الكتروني
٣	تحليل النتائج ومقارنتها بالمستهدفات	وحدة التطوير والجودة			نموذج التحليل الرباعي
٤	إعداد تقرير دوري يتضمن خلاصة التحليل والتوصيات والمقترحات ويرفع للاعتماد.				نموذج التقرير النصف / سنوي
٥	متابعة تنفيذ التوصيات وإعداد تقرير للتغذية الراجعة وخطط التحسين وارسالها للجهات المعنية				نموذج متابعة الخطة التشغيلية نموذج خطة التحسين

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
وكالة الجامعة للتطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية	-	رئيسة وحدة التطوير والجودة	وحدة التطوير والجودة	تحديد المؤشرات المطلوب قياسها حسب الخطة التشغيلية للإدارة
	-		مديرات الإدارات والأقسام	جمع البيانات والمعلومات باستخدام أدوات قياس معتمد مثل (تقارير داخلية – استبيانات -)
	-		وحدة التطوير والجودة	تحليل النتائج ومقارنتها بالمستهدفات إعداد تقرير دوري يتضمن خلاصة التحليل والتوصيات والمقترحات ويرفع للاعتماد.
	المدير العام			
(عدد الدورات المنفذة ÷ إجمالي عدد الدورات في الخطة) × ١٠٠	-	وحدة التطوير والجودة		متابعة تنفيذ التوصيات وإعداد تقرير للتغذية الراجعة وخطط التحسين وارسالها للجهات المعنية

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة التقارير المنجزة	(عدد التقارير المنجزة ÷ عدد التقارير المستهدفة) × ١٠٠	%	شهري / نصف سنوي / سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	قلة الشواهد الداعمة لنسب الإنجاز المسجلة		نادر	متوسط
٢	فرص / الأرشفة الالكترونية		متوسطة	عالي
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	مؤثر بشكل مباشر على توثيق البيانات وإعداد الخطط التطويرية	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي

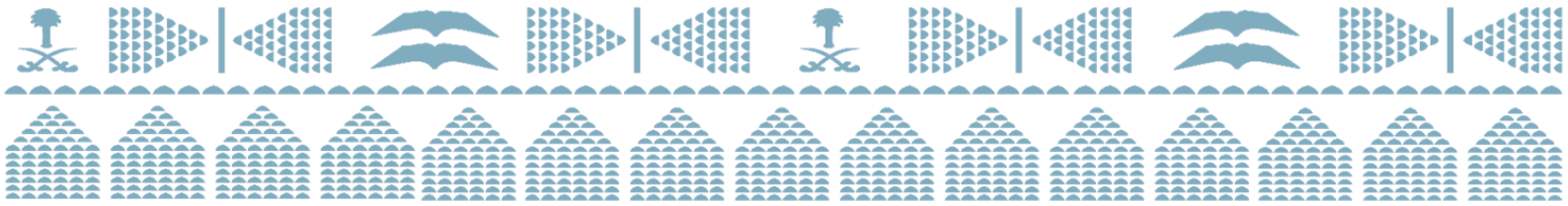
(١٠) تقديم ورش العمل و اقتراح البرامج التدريبية بالتنسيق مع إدارة الابتعاث والتدريب لرفع كفاءة منسوبي الإدارة في مجالات التخطيط، التطوير، الجودة، الحوكمة، الالتزام، وإدارة المخاطر.

بطاقة الإجراء العاشر						
اسم الإجراء				تقديم ورش العمل و اقتراح البرامج التدريبية.		
رمز الإجراء				IMSIU-KACFS-DQU-PR-10		
مالك الإجراء				وحدة التطوير والجودة – إدارة الابتعاث والتدريب		
الهدف من الإجراء				رفع كفاءة المنسوبين في مجالات (التخطيط، التطوير، الحوكمة، الالتزام، إدارة المخاطر).		
نطاق الإجراء				جميع المنسوبات في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات		
وصف الإجراء				تحديد الاحتياجات التدريبية وإعداد خطة تدريبية بالتنسيق مع إدارة الابتعاث والتدريب		
				تحديد الفئة المستهدفة من منسوبات الإدارة		
				الإعلان عن الدورات التدريبية وطريقة التسجيل فيها		
				إعداد تقرير للمتابعة والتنفيذ والتقييم		
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		١٥ يوم عمل				
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		قاعدة بيانات المنسوبات في الإدارة – تحديد الاحتياجات التدريبية -				
مخرجات الإجراء		الخطة التدريبية الموجهة للمنسوبات				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		الدليل التنظيمي – دليل الوصف الوظيفي				
الإجراء		السابق		تحديد الفجوات بين مؤهلات المنسوبات الحالية والمؤهلات والجدارات المطلوبة في دليل الوصف الوظيفي		
		اللاحق		إعداد خطة تحسين بناء على تقارير التقييم والمتابعة .		
الأطراف ذوي العلاقة		المدير العام - منسوبات الإدارة – الإدارة العامة للابتعاث والتدريب – الجهات المنفذة للدورات الداخلية والخارجية				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
One Drive		IMSIU-KACFS-DQU-PR10-FO10-01		نموذج الخطة التدريبية		
		IMSIU-KACFS-DQU-PR10-FO10-02		نموذج تقرير متابعة التنفيذ		
		قياس أثر البرامج التدريبية على كفاءة الأداء		نموذج استبيان قياس أثر البرامج التدريبية		
النظم التقنية المستخدمة				نظام وافي – البريد الالكتروني		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	تحديد الاحتياجات التدريبية وإعداد خطة تدريبية بالتنسيق مع إدارة الابتعاث والتدريب	الخدمات المساندة			نموذج الخطة تدريبية
٢	تحديد الفئة المستهدفة من منسوبات الإدارة	مديرات الإدارات			
٣	الإعلان عن الدورات التدريبية وطريقة التسجيل فيها	الخدمات المساندة		صلاحية الدخول للنظام	نموذج طلب تسجيل في دورة (نظام وافي)
٤	إعداد تقرير للمتابعة والتنفيذ والتقييم				نموذج تقرير متابعة التنفيذ
٥	نشر استبانة لقياس أثر البرامج التدريبية				نموذج استبيان تقييم دورة

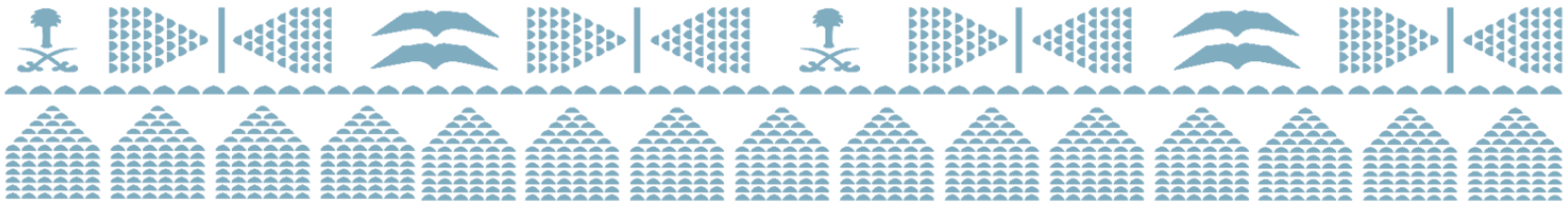
مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)	
الخدمات المساندة	وحدة التطوير والجودة		المدير العام	تحديد الاحتياجات التدريبية وإعداد خطة تدريبية بالتنسيق مع إدارة الابتعاث والتدريب
مديرات الإدارات	مديرات الإدارات			تحديد الفئة المستهدفة من منسوبات الإدارة
الخدمات المساندة	الخدمات المساندة		المنسوبات في الإدارة	الإعلان عن الدورات التدريبية وطريقة التسجيل فيها
وحدة التطوير والجودة	المدير العام			إعداد تقرير للمتابعة والتنفيذ والتقييم نشر استبانات لتقييم الدورات المنفذة

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة الإنجاز في الخطة التدريبية	(عدد الدورات المنفذة ÷ إجمالي عدد الدورات في الخطة) × ١٠٠	%	نصف سنوي
م	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	قلة الكفاءات المتخصصة	نادر	متوسط	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	توقف الاجراء مؤثر على كفاءة الموارد البشرية مما يؤدي الى انخفاض جودة الأداء والإنتاجية	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي



الإجراءات التنفيذية لإدارة المتابعة والالتزام السلوكي
تتولى إدارة المتابعة والالتزام السلوكي الأنشطة الرئيسية الآتية:

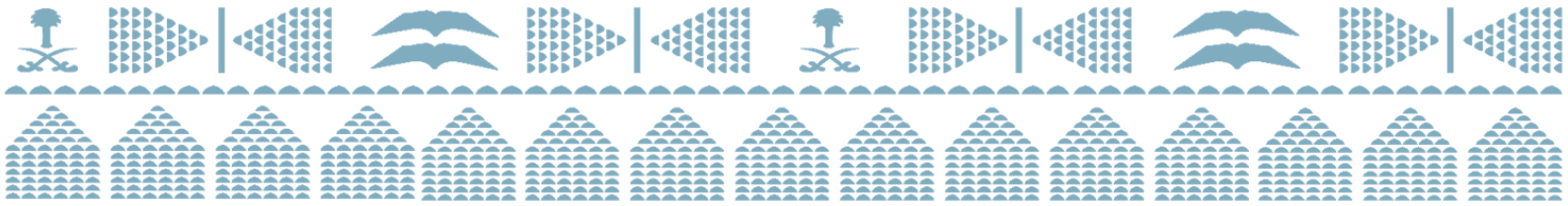
م	الأنشطة الرئيسية
١	الإشراف على تنفيذ الخطط والبرامج المعتمدة للإدارة، ومتابعة اعتمادها
٢	التنسيق مع الوحدات التنظيمية الأخرى بالجامعة لإنجاز الأعمال المشتركة
٣	المتابعة الإدارية والفنية للوحدات التنظيمية المرتبطة، والتنسيق فيما يضمن التكامل وتوحيد التنسيق بين نشاطاتها والاستفادة القصوى من الإمكانيات المتاحة لها
٤	الإسهام في توعية الطالبات والمنسوبات بأهمية الالتزام السلوكي المؤسسي
٥	وضع آليات داخلية لمتابعة البلاغات، ورصد الملاحظات وتوثيقها بسرية ومهنية
٦	تقديم المبادرات التي تسهم تحسين بيئة الالتزام والانضباط داخل المدينة
٧	التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لاتخاذ الإجراءات النظامية عند وقوع مخالفة
٨	تنظيم وحفظ السجلات والبيانات، بالاستفادة من الأنظمة والتعليمات، ورفع تقارير دورية بذلك.
٩	إعداد التقارير الدورية عن مستوى الانضباط داخل المدينة
١٠	متابعة جودة البيئة الجامعية في مدينة الملك عبد الله للطالبات والتأكد من تحقيقها لمعايير السلامة
قسم جودة البيئة الجامعية	
١	رصد الملاحظات والاشكاكات المتعلقة بجودة البيئة الجامعية ورفعها للجهة المختصة.
٢	متابعة نظافة المرافق الجامعية وسلامة التجهيزات والمرافق الخدمية.
٣	التحقق من توفر معايير السلامة والصحة المهنية في جميع مواقع المدينة ومتابعة توفرها.
٤	إعداد تقارير دورية عن مستوى جودة البيئة الجامعية واقتراح التحسينات.
قسم الالتزام السلوكي	
١	متابعة السلوكيات داخل المدينة والتأكد من الالتزام بالأنظمة واللوائح المعتمدة
٢	تلقي البلاغات والملاحظات المتعلقة بالسلوكيات غير المنضبطة والتحقق منها
٣	إعداد تقارير بشأن الوقائع السلوكية ومخالفات القواعد التنظيمية، ورفعها للجهات المختصة
٤	المشاركة في لجان التحقيق أو التقويم السلوكي وفق الأنظمة واللوائح والتعليمات
٥	متابعة تنفيذ العقوبات أو الإجراءات الإصلاحية وفقاً للأنظمة



(١): الاشراف على تنفيذ الخطط والبرامج المعتمدة للإدارة، ومتابعة اعتمادها.

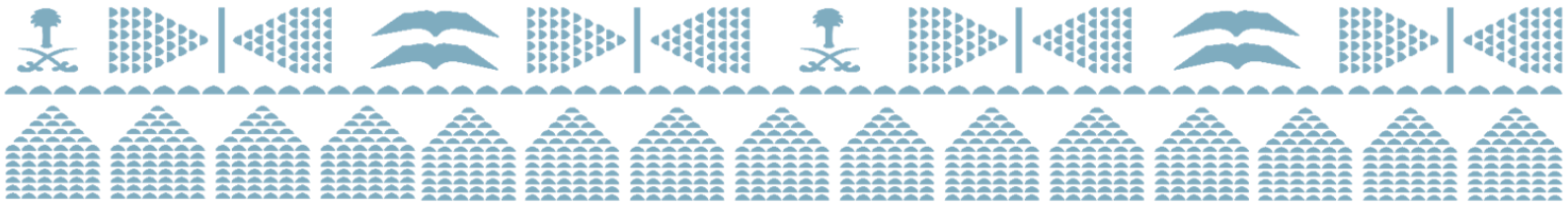
بطاقة الإجراء الأول						
اسم الإجراء			الإشراف على تنفيذ الخطط والبرامج المعتمدة للإدارة، ومتابعة اعتمادها			
رمز الإجراء			IMSIU-KACFS-MBCD-PR-01			
مالك الإجراء			إدارة المتابعة والالتزام السلوكي			
الهدف من الإجراء			ضمان اعتماد وتنفيذ الخطط والبرامج المعتمدة بكفاءة وفق الأهداف المعتمدة.			
نطاق الإجراء			جميع ما يخص الإدارة، والبرامج ضمن الخطط والبرامج التشغيلية المعتمدة			
وصف الإجراء			إجراء تنظيمي يوضح آلية مراجعة ورفع ومتابعة اعتماد الخطط والبرامج الخاصة بالإدارة والإشراف على تنفيذها، ومتابعة الأداء ورفع التقارير.			
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		مستمر (فترة تنفيذ الخطة)				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		نموذج الخطة التشغيلية – الخطط والبرامج المقترحة				
مخرجات الإجراء		عناصر خطة معتمدة تحصى الإدارة- تقارير متابعة التنفيذ- تقارير التوصيات والتحسينات				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		نموذج الخطة التشغيلية اعتماد الخطط والبرامج				
الإجراء		السابق		إعداد الخطة التشغيلية والبرامج		
		اللاحق		متابعة الأداء والتقارير الدورية		
الأطراف ذوي العلاقة		إدارة المتابعة والالتزام السلوكي – المدير العام – المستفيدين الداخليين والخارجيين				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج متابعة الأداء		IMSIU-KACFS-MBCD-PR01-FO01-01				
نموذج التقارير		IMSIU-KACFS-MBCD-PR01-FO01-02				
		الأنظمة التقنية المستخدمة		نظام مراسل / البريد الرسمي للإدارة		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	إعداد خطط وبرامج الإدارة ضمن الخطة التشغيلية	مديرية الإدارة	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	اكتمال البيانات	
٢	مراجعة الخطط والبرامج والتأكد من اكتمالها				
٣	رفع الخطط والبرامج لاعتمادها				
٤	متابعة تنفيذ الخطط والبرامج بعد اعتمادها			خطة معتمدة	نموذج متابعة الأداء
٥	اعداد تقارير الاداء			مؤشرات الأداء	نموذج تقرير



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
	إدارة المتابعة	الإدارة العليا	الجهة المعنية	إعداد خطط وبرامج الإدارة ضمن الخطة التشغيلية
	الجهة المعنية	إدارة المتابعة	إدارة المتابعة	مراجعة الخطط والبرامج والتأكد من اكتمالها
الإدارة العليا		الإدارة العليا	إدارة المتابعة	رفع الخطط والبرامج لاعتمادها
		إدارة المتابعة		متابعة تنفيذ الخطط والبرامج بعد اعتمادها
			مديرية المكتب	مسؤولة التقارير

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة الإنجاز من الخطط والبرامج	(عدد البرامج المنفذة ÷ إجمالي عدد البرامج في الخطة) × ١٠٠	%	ربع سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	نقص في توفر الإمكانيات المادية والموارد البشرية المدربة	نادر	متوسط	
٢	فرص / تنفيذ البرامج والشراكات المستحدثة	متوسط	متوسط	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)		ضعف إنجاز المهام وتحقيق الأهداف
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
○ السمعة		عدم الامتثال	المالي	○ التشغيلي



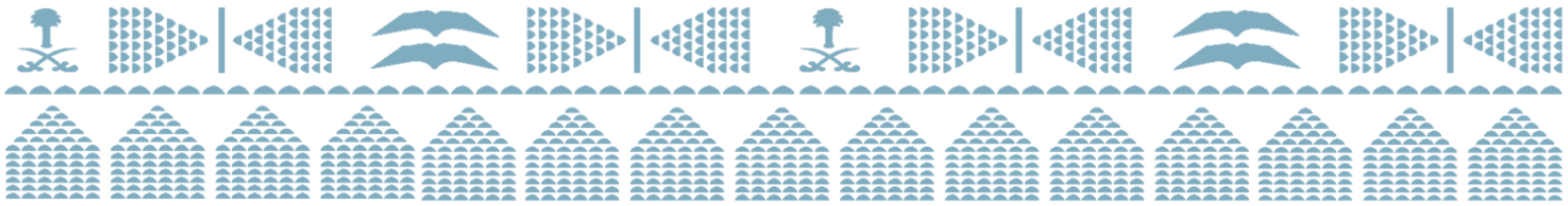
(٢): التنسيق مع الوحدات التنظيمية الأخرى بالجامعة لإنجاز الأعمال المشتركة

بطاقة الإجراء الثاني						
اسم الإجراء			التنسيق مع الوحدات التنظيمية الأخرى بالجامعة لإنجاز الأعمال المشتركة			
رمز الإجراء			IMSIU-KACFS-MBCD-PR-02			
مالك الإجراء			مديرة إدارة المتابعة والالتزام السلوكي			
الهدف من الإجراء			ضمان تكامل الجهود بين الوحدات لإنجاز الأعمال المشتركة بكفاءة ووفق الهداف المحددة			
نطاق الإجراء			جميع الوحدات التنظيمية داخل الجامعة ذات العلاقة			
وصف الإجراء			اجراء تنظيمي يوضح آلية التنسيق بين الإدارة والوحدات الأخرى لمتابعة تنفيذ الأعمال المشتركة ورفع تقارير الإنجاز			
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		مستمر				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		توجيهات المدير العام - خطابات . طلب تنسيق من الوحدات ذات العلاقة خطط العمل المشتركة				
مخرجات الإجراء		تنفيذ الأعمال المشتركة- تقارير متابعة – تحسين مستوى الخدمات والبيئة الجامعية				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		التعاميم-- الخطابات الرسمية – محاضر الاجتماع				
الإجراء		السابق		استلام طلبات التنسيق- أو توجيهات الإدارة		
		اللاحق		متابعة تنفيذ عمليات التنسيق بين الجهات - اعداد التقارير		
الأطراف ذوي العلاقة		الإدارات الداعمة				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج رصد الملاحظات		IMSIU-KACFS-MBCD-PR02-FO02-01				
سجل المتابعة		IMSIU-KACFS-MBCD-PR02-FO02-02				
نموذج التقارير		IMSIU-KACFS-MBCD-PR02-FO02-03				
		الأنظمة التقنية المستخدمة		نظام مراسل		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	استلام طلبات التنسيق	اقسام الإدارة (جودة البيئة – الالتزام السلوكي)	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	جولات ميدانية أو بلاغات خطابات	نموذج رصد الملاحظات
٢	مراجعة الطلب وتحديد الجهات	مديرة الإدارة		وضوح نوع الحالة واختصاص الجهة	
٣	التنسيق مع الجهة المعنية	مديرة الإدارة		موافقة الجهات ذات العلاقة	
٤	تنفيذ الأعمال المشتركة	الجهات ذات العلاقة		توفر الموارد والالتزام بالمدة	سجل المتابعة
٥	متابعة التنفيذ واعداد التقارير	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي			نموذج التقارير

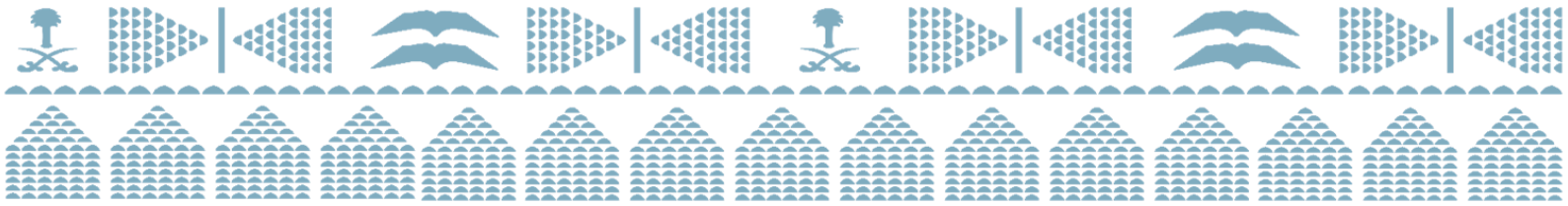
مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
المدير العام	الجهات ذات العلاقة	مديرة الإدارة	موظفة المتابعة والالتزام	استلام طلبات التنسيق
			إدارة المتابعة والالتزام	مراجعة الطلب وتحديد الجهات
المدير العام		مديرة الإدارة	التنسيق مع الجهة المعنية	
المدير العام + الوحدات ذات العلاقة		مديرة الإدارة	إدارة المتابعة والالتزام +الجهات ذات العلاقة	تنفيذ الأعمال المشتركة
			إدارة المتابعة والالتزام	متابعة التنفيذ واعداد التقارير
المدير العام				

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة إنجاز الأعمال المشتركة	عدد الاعمال المنجزة ÷ الإجمالي (الحالات)	%	ربع سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	التأخر في تنفيذ الأعمال المشتركة	منخفض	عالي	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	تعطل إنجاز الأعمال المشتركة وضعف التكامل وتحقيق أهداف الإدارة	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
○ السمعة		عدم الامتثال	المالي	○ التشغيلي



(٣): المتابعة الإدارية والفنية والتنسيق بين الوحدات التنظيمية بما يحقق التكامل وتوحيد الجهود ويرفع كفاءة الأداء ويعزز الاستفادة من الموارد المتاحة.

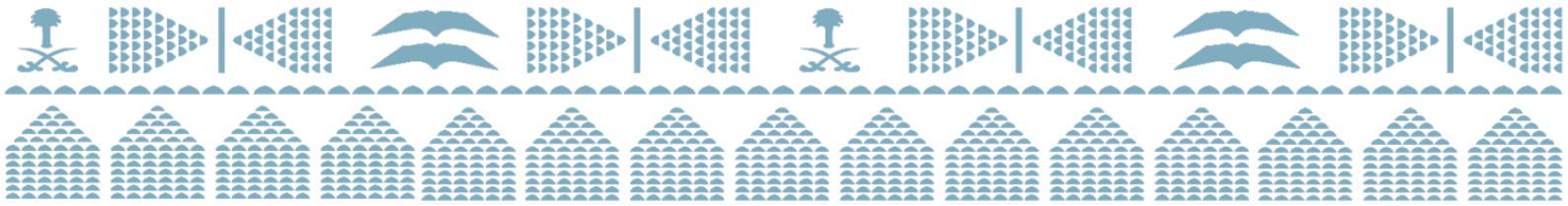
بطاقة الإجراء الثالث						
اسم الإجراء			المتابعة الإدارية والفنية والتنسيق بين الوحدات التنظيمية بما يحقق التكامل وتوحيد الجهود ويرفع كفاءة الأداء ويعزز الاستفادة من الموارد المتاحة.			
رمز الإجراء			IMSIU-KACFS-MBCD-PR-03			
مالك الإجراء			مديرة إدارة المتابعة والالتزام السلوكي			
الهدف من الإجراء			ضمان فعالية متابعة أعمال الوحدات التنظيمية وتعزيز التنسيق بينهما بما يسهم في رفع كفاءة الاداء وتحسين استغلال الموارد المتاحة			
نطاق الإجراء			يشمل جميع الوحدات التنظيمية التابعة لإدارة بما في ذلك أقسمها (قسم الالتزام السلوكي، وقسم متابعة جودة البيئة الجامعية).			
وصف الإجراء			آلية متابعة أداء الوحدات من خلال استقبال التقارير الدورية، وتحليلها، والتنسيق لمعالجة الملاحظات والتحديات، ورفع التوصيات والإجراءات التصحيحية والتحسينية.			
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء			تقارير الأقسام- الخطط -المراسلات - الملاحظات - - مؤشرات الأداء			
مخرجات الإجراء			تقارير متابعة - التوصيات - إجراءات تصحيحية – فرص تحسين			
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء			دليل المهام والصلاحيات			
الإجراء		السابق	إعداد الخطط التشغيلية- -استلام تقارير الأقسام-			
		اللاحق	رفع التوصيات ومتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية والتحسينية			
الأطراف ذوي العلاقة			إدارة المتابعة والالتزام السلوكي – وحدة التطوير والجودة – الجهات المعنية			
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج التقارير الدورية نماذج رصد الملاحظات والمخالفات نموذج تقرير المتابعة نموذج التقرير النهائي		IMSIU-KACFS-MBCD-PR03-FO03-01		الاتصالات الإدارية / مراسل نظام شارك البريد الالكتروني		
		IMSIU-KACFS-MBCD-PR03-FO03-02				
		IMSIU-KACFS-MBCD-PR03-FO03-03				
		IMSIU-KACFS-MBCD-PR03-FO03-04				
		الأنظمة التقنية المستخدمة				



خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	استلام تقارير الأقسام الدورية	الاتصالات الإدارية - مسؤولية التقارير	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	نماذج التقارير	نموذج التقارير الدورية
٢	مراجعة وتحليل التقارير ورصد الملاحظات	اقسام الإدارة (جودة البيئة - الالتزام السلوكي)	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	تقارير - مؤشرات أداء - البيانات ملاحظات	نموذج رصد الملاحظات والمخالفات
٣	التنسيق بين الأقسام المعنية	مديرة الإدارة	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	ملاحظات مرصودة	
٤	متابعة تنفيذ الأعمال والإجراءات التصحيحية	اقسام الإدارة الجهات ذات العلاقة	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	خطة تصحيحية	نموذج تقرير المتابعة
٥	إعداد ورفع التقارير الدوري	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	تقارير الأداء	نموذج التقرير النهائي

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)	
موظفة المتابعة	مديرة الادارة	الأقسام	الإدارة العليا	استلام وتحليل التقارير
موظفة المتابعة				رصد الملاحظات والتحديات
مديرة المكتب	الإدارة العليا		جميع الوحدات	التنسيق بين الجهات
موظفة المتابعة	مديرة الادارة	الجهات المعنية	الإدارة العليا	متابعة الإجراءات التصحيحية
إدارة المتابعة				إعداد التقارير ورفع التوصيات

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة الالتزام الأقسام بالتقارير	(عدد التقارير المستلمة ÷ إجمالي المطلوب) × ١٠٠	%	شهري
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	التأخر في رفع التقارير من الأقسام	نادر	عالي	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	لأنه يؤدي إلى ضعف التنسيق والمتابعة مما يؤثر على كفاءة الأداء وإنجاز الأعمال	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
○ السمعة		عدم الامتثال	المالي	○ التشغيلي



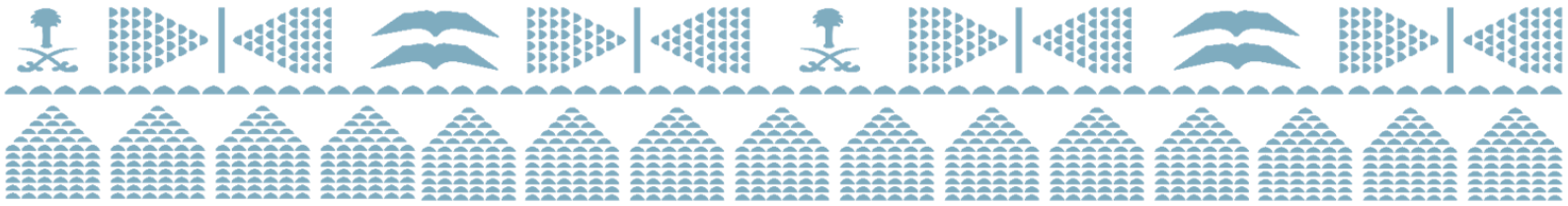
(٤): الاسهام في توعية الطالبات والمنسوبات بأهمية الالتزام السلوكي والمؤسسي.

بطاقة الإجراء الرابع						
اسم الإجراء				الاسهام في توعية الطالبات والمنسوبات بأهمية الالتزام السلوكي والمؤسسي.		
رمز الإجراء				IMSIU-KACFS-MBCD-PR-04		
مالك الإجراء				مديرة إدارة المتابعة والالتزام السلوكي		
الهدف من الإجراء				رفع مستوى الوعي للطالبات والمنسوبات بالالتزام السلوكي والمؤسسي من خلال تنفيذ برامج توعوية وقياس أثرها		
نطاق الإجراء				جميع الطالبات والمنسوبات داخل المدينة الجامعة		
وصف الإجراء				إجراء تنظيمي يوضح آلية تخطيط وتنفيذ برامج التوعية السلوكية / من خلال إعداد خطط توعوية، وتنفيذ الحملات وقياس مستوى الوعي والالتزام بالأنظمة.		
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء				تقارير المخالفات السلوكية. توجيهات الإدارة العليا، نتائج تحليل المخالفات- الخطط التشغيلية – مؤشرات الأداء		
مخرجات الإجراء				برامج توعوية – مواد إعلامية – تقارير قياس الأثر- تقارير قياس الأثر، انخفاض المخالفات		
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء				لائحة قواعد السلوك والانضباط الطلابي ولائحة ضوابط المظهر العام، التعاميم		
الإجراء		السابق		تحليل المخالفات، وتحديد الاحتياج		
		اللاحق		قياس الأثر وتحسين البرامج		
الأطراف ذوي العلاقة				الكليات، الإدارات الداعمة مثل (الأمن، عمادة شؤون الطلاب) الطالبات المنسوبات		
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
One Drive		IMSIU-KACFS-MBCD-PR04-FO04-01		نموذج تقرير		
		IMSIU-KACFS-MBCD-PR04-FO04-02		نموذج خطة التوعية		
		IMSIU-KACFS-MBCD-PR04-FO04-03		نموذج التقرير النهائي		
		رابط الاستبانة		نموذج التقييم		
نظام الاتصالات الإدارية (مراسل) البريد الالكتروني الرسمي		الأنظمة التقنية المستخدمة				

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	تحديد احتياجات التوعية من خلال تحليل المخالفات	قسم الالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	توفر بيانات دقيقة	نموذج تقرير
	اعداد الخطة البرامج التوعوية	إدارة المتابعة		اعتماد الخطة	نموذج الخطة
٣	التنسيق مع الجهات المعنية	فريق العمل	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	موافقة الجهات	
٤	تنفيذ الحملات	اقسام الإدارة الجهات ذات العلاقة	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	توفر المواد التوعوية والموارد	
	إعداد التقارير	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	تنفيذ استبيان وتحليل النتائج	نموذج التقييم نموذج التقرير النهائي

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
الإدارة العليا	الأقسام المعنية	مديرة الإدارة	موظفة المتابعة	تحديد احتياج التوعية
		مديرة الإدارة	إدارة المتابعة	إعداد خطة التوعية
	الجهات المعنية	الإدارة العليا	مديرة الإدارة	التنسيق مع الجهات
	إدارة المتابعة	مديرة الإدارة	الجهات المنفذة	تنفيذ البرامج
			الجودة	تقييم البرامج

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة البرامج المنفذة	(عدد البرامج المنفذة ÷ الإجمالي) × ١٠٠	%	نصف سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	ضعف الموارد الداعمة لتنفيذ البرامج		متوسط	متوسط
٢	فرصة/ الاستفادة من التحويل الرقمي بتطوير أساليب مبتكرة لزيادة التفاعل مع الحملات (مثل التفاعل الرقمي، والتحفيز)		متوسط	عالي
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)		
		زيادة عدد المخالفات وضعف الالتزام السلوكي		
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
عدم الامتثال		المالي		○ التشغيلي
السمعة				○ التشغيلي



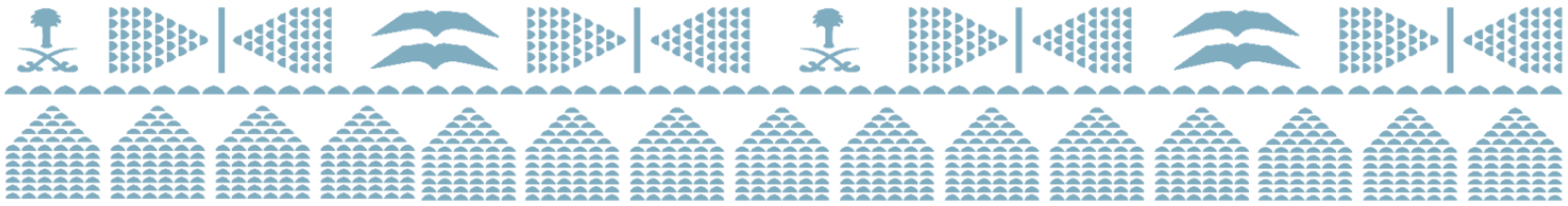
(٥): وضع آليات داخلية لمتابعة البلاغات ورصد الملاحظات وتوثيقها بسرية ومهنية

بطاقة الإجراء الخامس						
اسم الإجراء		وضع آليات داخلية لمتابعة البلاغات ورصد الملاحظات وتوثيقها بسرية ومهنية				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-MBCD-PR-05				
مالك الإجراء		مديرة إدارة المتابعة والالتزام السلوكي				
الهدف من الإجراء		تنظيم آليات داخلية لمتابعة البلاغات ورصد الملاحظات ومعالجتها بفعالية، مع توثيقها بسرية ومهنية بما يسهم في تحسين البيئة الجامعية وتعزيز الالتزام السلوكي				
نطاق الإجراء		جميع البلاغات والملاحظات المتعلقة بالبيئة الجامعية والمخالفات السلوكية				
وصف الإجراء		اجراء يوضح آلية الرصد الداخلي والملاحظات من خلال الجولات الميدانية والتقارير وتوثيقها ومتابعة معالجتها حتى الإغلاق وحفظ بيانات المخالفات في قاعدة بيانات داخلية بسرية ودقة المعلومات				
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		مستمر				
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		البلاغات – خطابات – ملاحظات الميدانية – توجيهات الإدارة				
مخرجات الإجراء		تقارير متابعة – معالجة البلاغات - إجراءات تحسينية- بيانات موثقة				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		دليل الإجراء – التعاميم				
الإجراء		السابق		رصد الملاحظات والبلاغات		
		اللاحق		اغلاق الملاحظات واعداد التقارير		
الأطراف ذوي العلاقة		إدارة المتابعة والالتزام السلوكي -الجهات المعنية – طالبات - منسوبات				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج رصد إشكالية		IMSIU-KACFS-MBCD-PR05-FO05-01				
		IMSIU-KACFS-MBCD-PR05-FO05-02				
نموذج ضبط مخالفة		IMSIU-KACFS-MBCD-PR05-FO05-03				
نموذج تقرير شامل						
الاتصالات الإدارية / مراسل نظام شارك البريد الالكتروني		الأنظمة التقنية المستخدمة				

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	إعداد نماذج الكترونية لرصد البلاغات وتوثيقها	اقسام الادارة	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	صلاحيه الدخول للنظام	نموذج رصد إشكالية نموذج ضبط مخالفة
٢	إنشاء قاعدة بيانات خاصة بالمخالفات والاشكالات	*رئيسات الأقسام			
٣	رفع طلب صلاحيه الدخول لنظام بنر	*مدير الادارة	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	خطاب	
٤	إعداد التقارير الشاملة				نموذج تقرير شامل

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
الجهات المعنية	المدير العام	مديرة الإدارة	رئيسات الأقسام	إعداد الآلية لرصد البلاغات
				تحديد النماذج والتنفيذ
				إعداد التقرير الشامل

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة اغلاق البلاغات بعد المتابعة	(عدد البلاغات بعد المتابعة ÷ إجمالي البلاغات) × ١٠٠	%	شهري
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	ضعف الالتزام بالتوثيق الالكتروني	متوسط	متوسط	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا	نعم (مع ذكر السبب)		توقف الاجراء يعطل متابعة البلاغات والملاحظات، مما يؤدي إلى تراكم المشكلات وضعف الرقابة وعدم معالجة المخالفات.	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
○ السمعة	عدم الامتثال	المالي	○ التشغيلي	

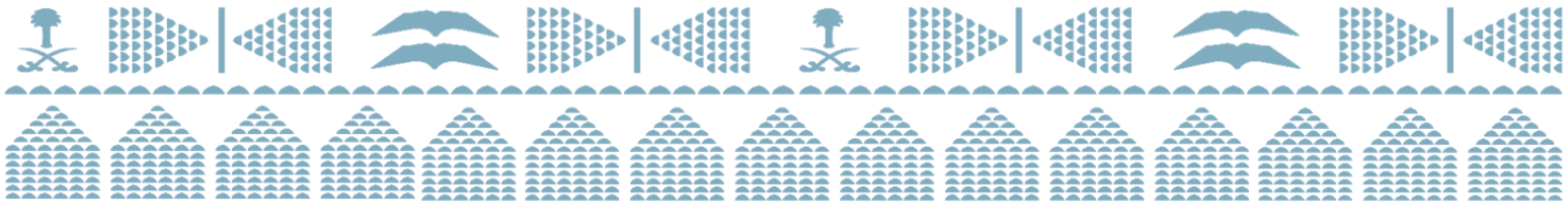


(٦): تقديم المبادرات التي تسهم في تحسين بيئة الالتزام والانضباط داخل المدينة.

بطاقة الإجراء السادس						
اسم الإجراء			تقديم المبادرات التي تسهم تحسين بيئة الالتزام والانضباط داخل المدينة.			
رمز الإجراء			IMSIU-KACFS-MBCD-PR-06			
مالك الإجراء			إدارة المتابعة والالتزام السلوكي			
الهدف من الإجراء			تعزيز مستوى الالتزام والانضباط داخل المدينة الجامعية من خلال تنفيذ مبادرات نوعية تعالج المخالفات السلوكية غير المنضبطة.			
نطاق الإجراء			الطالبات والمنسوبات وجميع مر افق المدينة			
وصف الإجراء			يتضمن رصد التحديات المتعلقة بالالتزام والانضباط الطلابي مثل (استخدام المرافق أو المخارج) وإجراء الدراسات التحليلية، تم تنفيذ مبادرات تحسين (توعوية، تنظيمية، وقائية) وقياس الأثر لضمان التحسين المستمر			
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		مستمر				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		الجولات الميدانية - تقارير المخالفات- الدراسات التحليلية (مثل مخارج الطوارئ) شكاوى أو ملاحظات المستفيدين				
مخرجات الإجراء		مبادرات تحسين معتمدة ومنفذة – تقارير قياس الأثر (انخفاض المخالفات) توصيات تطويرية				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		لائحة قواعد السلوك والانضباط الطلابي لائحة ضوابط المظهر العام سياسات الأمن والسلامة بالمدينة				
الإجراء		السابق		رصد المخالفات السلوكية – اجراء الدراسات والتحليل – جمع الملاحظات من الجهات ذات العلاقة		
		اللاحق		تقييم أثر المبادرات- إعداد تقارير تحسين		
الأطراف ذوي العلاقة		المستفيدين الداخليين والخارجيين				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج دراسة مقترحة		IMSIU-KACFS-MBCD-PR06-FO06-01				
نموذج خطة		IMSIU-KACFS-MBCD-PR06-FO06-02				
نموذج تقرير		IMSIU-KACFS-MBCD-PR06-FO06-03				
		الأنظمة التقنية المستخدمة				
إجراءات التنفيذ						
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج	
١	إجراء دراسة لقياس الاحتياج	رئيسيات الاقسام	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	جولات ميدانية وبيانات دقيقة	نموذج دراسة مقترحة	
٢	اقتراح المبادرة واعداد خطط التنفيذ			توافق مع الأنظمة	نموذج خطة	
٣	اعتماد المبادرة	مديرة الإدارة	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي			
٤	تنفيذ المبادرة بعد اعتمادها (تنظيم - توعوي- ميداني)	فريق التنفيذ	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	توفر الموارد والتنسيق		
٥	اعداد التقارير	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	توفر البيانات قبل وبعد المبادرة	نموذج تقرير	

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء					
المصفوفة				المهام	
المطلع(I)	المستشار(C)	المسؤول(A).	المنفذ (R)		
المدير العام	إدارة المتابعة	رئيسة القسم	مسؤولة مبنى بقسم الالتزام السلوكي	إجراء دراسة لقياس الاحتياج	
	الجهات ذات العلاقة		مديرة إدارة المتابعة /رئيسة القسم	اقتراح المبادرة واعداد خطط التنفيذ	
الجهات ذات العلاقة	إدارة المتابعة / رئيسة القسم		المدير العام		اعتماد المبادرة
المدير العام	الأمن والسلامة / التشغيل والصيانة	رئيسة القسم	فريق التنفيذ	تنفيذ المبادرة بعد اعتمادها (تنظيم - توعوي- ميداني)	
	فريق العمل			اعداد التقارير والتحسين	

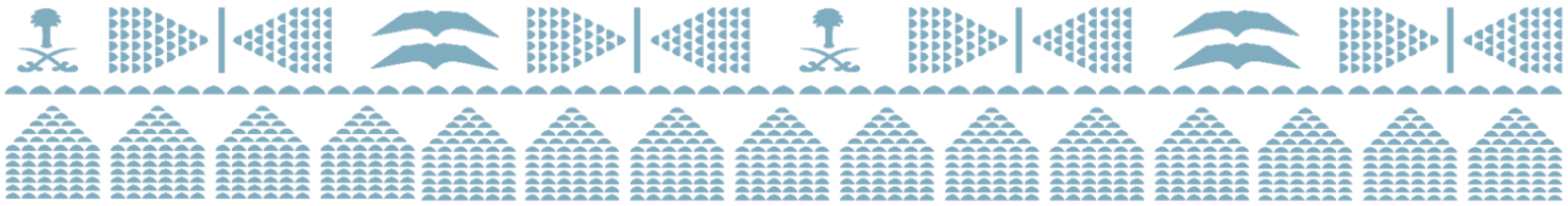
مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	الاية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	عدد المبادرات المنفذة	عدد المبادرات المنفذة خلال العام	مدة زمنية	ربع سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر(التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	ضعف الموارد الداعمة للمبادرة	متوسط	عالي	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)		ويؤثر سلبا على الالتزام والانضباط وزيادة المخالفات
الاثار المترتبة على توقف الإجراء				
عدم الامتثال		المالي		○ التشغيلي
○ السمعة				



(٧): التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لاتخاذ الإجراءات النظامية عند وقوع مخالفة.

بطاقة الإجراء السابع						
اسم الإجراء			التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لاتخاذ الإجراءات النظامية عند وقوع مخالفة			
رمز الإجراء			IMSIU-KACFS-MBCD-PR-07			
مالك الإجراء			إدارة المتابعة والالتزام السلوكي			
الهدف من الإجراء			ضمان حصر المخالفات السلوكية و اتخاذ الإجراءات النظامية بحق المخالفات بالتنسيق مع الجهات المختصة			
نطاق الإجراء			جميع المخالفات السلوكية داخل البيئة الجامعة			
وصف الإجراء			حصر المخالفات السلوكية وتوثيقها، والتنسيق مع الجهات المختصة (الكليات – إدارات -عمادات – الأمن) أو إحالتها للجان التأديبية، ومتابعة الإجراءات حتى الاغلاق			
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		مستمر				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		ضبط مخالفة - تقارير – بلاغات				
مخرجات الإجراء		إحالات رسمية -قرارات لجان = تقارير				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		لائحة قواعد السلوك والانضباط الطلابي – لائحة ضوابط المظهر العام – التعاميم				
الإجراء		السابق		رصد مخالفات والبلاغات		
		اللاحق		تنفيذ القرارات التأديبية وإغلاق الحالة		
الأطراف ذوي العلاقة		الكليات – الأمن الجامعي – الجهات الإدارية ذات العلاقة- اللجان التأديبية الفرعية				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج الضبط نموذج محضر لجنة نموذج متابعة		IMSIU-KACFS-MBCD-PR07-FO07-01		الاتصالات الإدارية / مراسل البريد الالكتروني		
		IMSIU-KACFS-MBCD-PR07-FO07-02				
		IMSIU-KACFS-MBCD-PR07-FO07-03				
		الأنظمة التقنية المستخدمة				

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	تحديد الجهة المختصة وإحالة الحالة	مدير الادارة	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	اكتمال البيانات	نموذج الضبط
٢	دراسة الحالة (لجنة الفرعية) ورفع التوصية للجنة العليا	اللجنة الفرعية	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	اكتمال الملف	نموذج محضر لجنة
٣	إصدار القرار التأديبي	اللجنة العليا	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	اعتماد الحالة	
٤	متابعة التنفيذ وإغلاق الحالة	مدير الادارة	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	تنفيذ القرار	نموذج متابعة



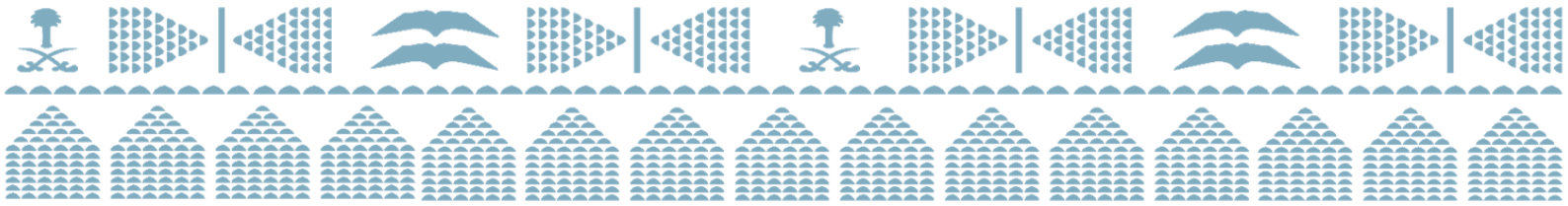
مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع(II)	المستشار(C)	المسؤول(A)	المنفذ (R)	
	الجهات المختصة	مديرة الإدارة	قسم المتابعة والالتزام السلوكي	تحديد الجهة المختصة وإحالة الحالة
	إدارة المتابعة	رئيس اللجنة		دراسة الحالة ورفع التوصية للجهة المختصة
	اللجنة الفرعية	الجهة المعتمدة	اللجنة العليا	إصدار القرار التأديبية
	اللجنة الفرعية	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي		متابعة التنفيذ وإغلاق الحالة

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة الحالات المحالة والمتابعة حتى الإغلاق	(عدد الحالات المغلقة بعد الإحالة ÷ إجمالي الحالات المحالة) × ١٠٠	%	شهري
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	ضعف التنسيق بين الجهات	متوسط	عالي	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)		عدم اتخاذ القرارات وتراكم المخالفات
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
○ السمعة		عدم الامتثال		المالي
○ التشغيلي				

(٨): تنظيم وحفظ السجلات والبيانات، بالاستفادة من الأنظمة والتعليمات، ورفع تقارير دورية بذلك.

بطاقة الإجراء الثامن						
اسم الإجراء		تنظيم وحفظ السجلات والبيانات، بالاستفادة من الأنظمة والتعليمات، ورفع تقارير دورية بذلك.				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-MBCD-PR-08				
مالك الإجراء		إدارة المتابعة والالتزام السلوكي				
الهدف من الإجراء		ضمان تنظيم وحفظ السجلات والبيانات باستخدام الأنظمة الاللكترونية المعتمدة في الجامعة، بما يعزز كفاءة العمل وسهولة الوصول للمعلومات.				
نطاق الإجراء		جميع السجلات والبيانات المرتبطة بأعمال المتابعة والالتزام السلوكي				
وصف الإجراء		جمع السجلات والبيانات ثم إدخالها وتحديثها في الأنظمة الإلكترونية المعتمدة مثل (نظام شارك وغيره من الأنظمة) وتصنيف البيانات، وأرشفتها الكتروني والتحقق من دقتها وإعداد تقارير دورية بناء على البيانات المدخلة.				
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		مستمر				
التكرار / الفترة						
يومي		أسبوعي		شهري		ربعي
مدخلات الإجراء		بيانات/ تقارير المتابعة / نماذج رصد المخالفات / محاضر /				
مخرجات الإجراء		قواعد بيانات- أرشفيف الكتروني (ملفات اللجان التأديبية القديمة الورقية) تقارير دورية دقيقة				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		لائحة قواعد السلوك والانضباط الطلابي – لائحة ضوابط المظهر العام – التعاميم				
الإجراء		السابق		جمع البيانات – رصد وتوثيق الإشكالات والمخالفات – ادخال البيانات في الأنظمة		
		اللاحق		اعداد التقرير الدورية/ تحليل البيانات ومؤشرات / تحسين جودة البيانات والسجلات		
الأطراف ذوي العلاقة		المدير العام / الوحدات التنظيمية/ إدارة تقنية المعلومات				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج ادخال بيانات		IMSIU-KACFS-MBCD-PR08-FO08-01				
نموذج تقرير دوري		IMSIU-KACFS-MBCD-PR08-FO08-02				
الاتصالات الإدارية (مراسل) البريد الاللكتروني نظام شارك		الأنظمة التقنية المستخدمة				

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	جمع البيانات والسجلات	مديرة الإدارة موظفات الادارة	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	توفير بيانات دقيقة ومحدثة	نموذج ادخال بيانات
٢	تصنيف وتنظيم وأرشفة السجلات			الالتزام بسياسات الأرشفة	
٣	اعداد التقارير الدورية ورفعها			توفر بيانات معتمدة	نموذج تقرير دوري



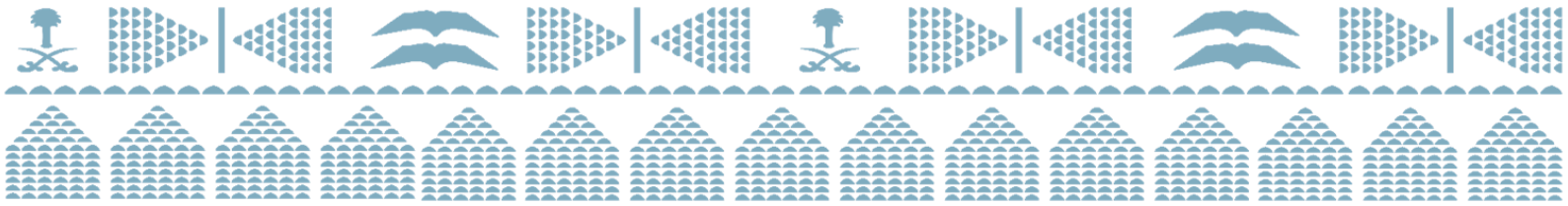
مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
المدير العام	الجهات ذات العلاقة	رئيسة القسم	مسؤولة المبنى	جمع البيانات والسجلات
	تقنية المعلومات		مسؤولة متابعة	تصنيف وتنظيم وأرشفة السجلات
الجهات ذات العلاقة	فريق العمل	مديرة الإدارة	رئيسة القسم	اعداد التقارير الدورية ورفعها

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة الأرشفة الالكترونية	(عدد السجلات المؤرشفة الكترونياً ÷ إجمالي السجلات) × ١٠٠	%	ربع سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	نقص في الكفاءات المتخصصة في اعداد التقارير والأرشفة الالكترونية	متوسط	متوسط	
٢	فرصة / الأرشفة الالكترونية	متوسط	عالي	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)		فقدان البيانات أو عدم دقتها وبالتالي ضعف القدرة على المتابعة والتحليل.
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
○ السمعة	عدم الامتثال	المالي		○ التشغيلي

(٩): إعداد التقارير الدورية عن مستوى الانضباط داخل المدينة.

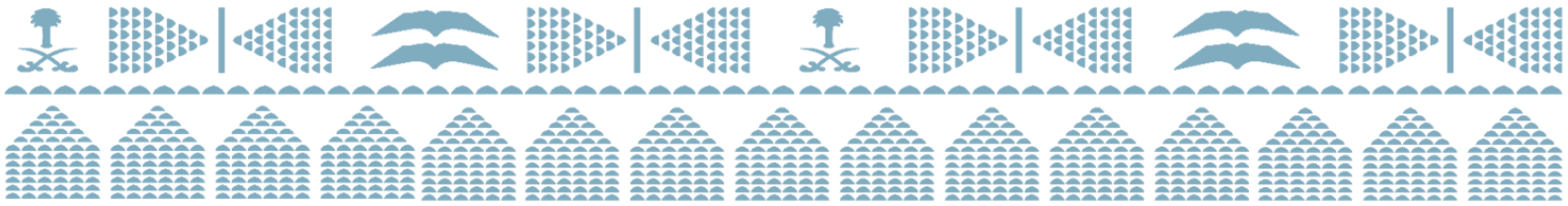
بطاقة الإجراء التاسع						
اسم الإجراء		إعداد التقارير الدورية عن مستوى الانضباط داخل المدينة				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-MBCD-PR-09				
مالك الإجراء		إدارة المتابعة والالتزام السلوكي				
الهدف من الإجراء		قياس وتحليل مستوى الانضباط السلوكي بشكل دوري ودعم اتخاذ القرار وتحسين البيئة الجامعية لبيئة آمنة ومنضبطة.				
نطاق الإجراء		جميع بيانات المخالفات والسلوكيات داخل المدينة الجامعية				
وصف الإجراء		يتم جمع البيانات والإحصائيات المتعلقة بالمخالفات والسلوكيات بشكل دوري وتحليلها واستخراج المؤشرات ثم اعداد تقارير دورية تتضمن الاتجاهات والتوصيات ورفعها للإدارة				
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		من ٣ الى ٥ ايام				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		بيانات المخالفات - تقارير القسم - سجلات الرصد				
مخرجات الإجراء		تقارير تحليلية- توصيات تحسين – مؤشرات أداء				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		لائحة السلوك والانضباط الطلابي -لائحة ضوابط المظهر العام – نماذج تقارير المعتمدة				
الإجراء		السابق		رصد وتوثيق المخالفات السلوكية		
		اللاحق		تحليل نتائج التقارير واتخاذ الإجراءات التصحيحية ومتابعة تنفيذ التوصيات		
الأطراف ذوي العلاقة		الكليات – والإدارات				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
سجلات ضبط المخالفات المعتمدة		IMSIU-KACFS-MBCD-PR09-FO09-01		قاعدة البيانات للمخالفات		
نموذج التقرير الدوري		IMSIU-KACFS-MBCD-PR09-FO09-02				
نموذج تحليل المؤشرات		IMSIU-KACFS-MBCD-PR09-FO09-03				
		الأنظمة الالكترونية المستخدمة		نظام البانر الاتصالات الإدارية (مراسل) البريد الالكتروني الرسمي		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	جمع بيانات المخالفات السلوكية	قسم الالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	بيانات محدثة ودقيقة	سجلات ضبط المخالفات المعتمدة
٢	تحليل البيانات واستخراج المؤشرات			اكتمال البيانات	نموذج تحليل المؤشرات
٣	إعداد التقرير الدوري ورفع التوصيات	مدير الادارة		نموذج التقرير المعتمد	نموذج التقرير الدوري



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)	
قسم الالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	الإدارات ذات العلاقة / الكليات	المدير العام	جمع وتحليل البيانات
موظفة المتابعة				إعداد التقرير الدوري ورفع التوصيات
إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	مدير الإدارة			مراجعة واعتماد التقرير

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة التقارير المنجزة في الوقت المحدد	عدد التقارير المنجزة ÷ إجمالي التقارير المطلوبة × ١٠٠	%	شهري/ نصف سنوي/ سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر(التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	نقص في الكفاءات المتخصصة في اعداد التقاريروالأرشفة الالكترونية		متوسط	متوسط
٢	فرصة / الاستفادة من الأنظمة الالكترونية الإدارية في إعداد ومشاركة التقارير		متوسط	متوسط
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)		يؤثر على متابعة تنفيذ الأعمال وتقييم الأداء
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
○ السمعة		عدم الامتثال		○ التشغيلي
		المالي		



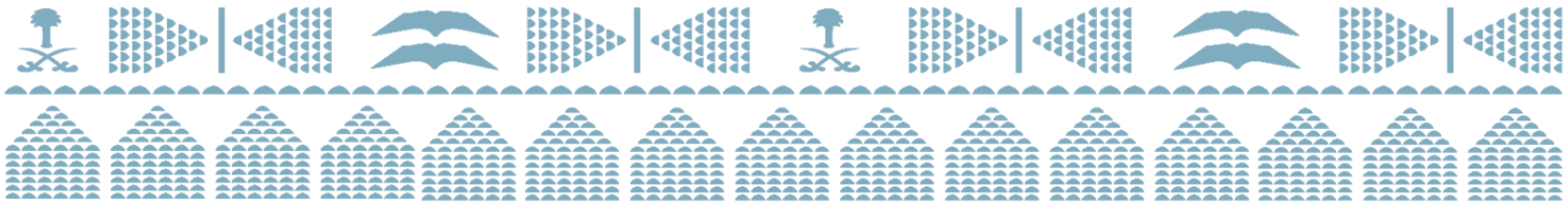
(١٠): متابعة جودة البيئة الجامعية في مدينة الملك عبد الله للطالبات والتأكد من تحقيقها لمعايير السلامة.

بطاقة الإجراء العاشر						
اسم الإجراء			متابعة جودة البيئة الجامعية في مدينة الملك عبد الله للطالبات والتأكد من تحقيقها لمعايير السلامة			
رمز الإجراء			IMSIU-KACFS-MBCD-PR-10			
مالك الإجراء			مديرة إدارة المتابعة والالتزام السلوكي			
الهدف من الإجراء			ضمان بيئة جامعية آمنة وصحية لجميع منسوبي الجامعة.			
نطاق الإجراء			جميع المرافق داخل البيئة الجامعية			
وصف الإجراء			يتم التحقق من خلال الجولات الميدانية او البلاغات ثم توثيقها وتحليلها وتحويلها للجهة المختصة ومتابعة المعالجة حتى الإغلاق.			
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
		الوقت المستغرق للإجراء				
التكرار / الفترة						
يومي		أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي
مدخلات الإجراء		بلاغات، جولات ميدانية، تقارير، خطابات				
مخرجات الإجراء		تقارير رصد ومتابعة معالجة الإشكالات وإغلاقها، توصيات، خاطبة الجهات المعنية				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		التعاميم الخاصة بمعايير لوائح السلامة، أرقام بلاغات، نماذج متابعة، تقارير				
الإجراء		السابق	التخطيط للجولات الميدانية			
		اللاحق	معالجة الإشكالات والمخالفات ورفع التقارير التصحيحية (مثل دراسة مخارج الطوارئ)			
الأطراف ذوي العلاقة		الكليات، الإدارات الداعمة مثل (الأمن، إدارة المرافق شركات النظافة المتعاقدة، التشغيل والصيانة)				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج رصد الإشكالية المعتمد		IMSIU-KACFS-MBCD-PR10-FO10-01				
نموذج تقرير رصد الإشكالية والملاحظات		IMSIU-KACFS-MBCD-PR10-FO10-02				
نموذج سجل متابعة		IMSIU-KACFS-MBCD-PR10-FO10-03				
نموذج تقرير دوري		IMSIU-KACFS-MBCD-PR10-FO10-04				
		الأنظمة التقنية المستخدمة		نظام شارك الاتصالات الإدارية (نظام مراسل) البريد الالكتروني		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	تنفيذ الجولات الميدانية ورصد الإشكالات	قسم متابعة جودة البيئة الجامعية + مديرة الإدارة	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	خطة جولات وضوح نطاق الجولة	نموذج رصد الإشكالية المعتمد
٢	تصنيف الإشكالات وإحالتها للجهات المختصة ومتابعة معالجتها			دقة التصنيف، وتحديد الجهة المسؤولة، الالتزام بالمدّة	نموذج تقرير رصد الإشكالية نموذج سجل متابعة،
٣	التحقق من الإغلاق وإعداد التقارير الدورية	رئيس قسم متابعة جودة البيئة الجامعية	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	اكتمال المعالجة، التحقق الميداني، اكتمال البيانات	نموذج تقرير دوري

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)	
قسم متابعة جودة البيئة	مدير الإدارة	المدير العام		تنفيذ الجولات الميدانية ورصد الإشكالات
				تصنيف الإشكالات وإحالتها للجهات المختصة ومتابعة معالجتها
				التحقق من الإغلاق وإعداد التقارير الدورية

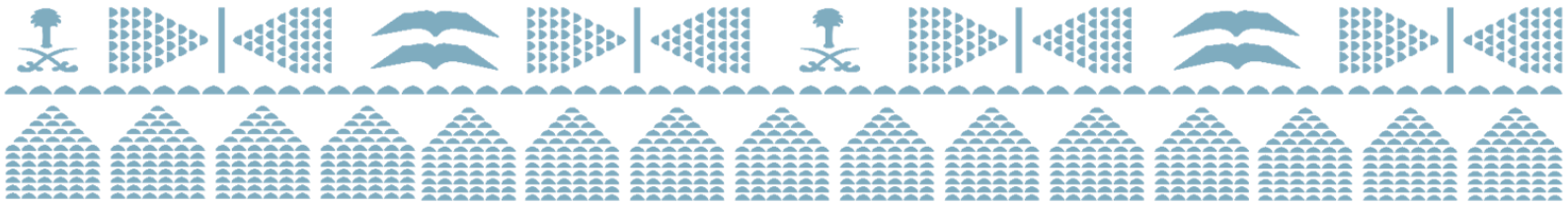
مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة معالجة الإشكالات الواردة	(عدد الإشكالات التي تمت معالجتها ÷ الإجمالي) × ١٠٠	%	ربع /نصف سنوي
	نسبة الجولات المنفذة في الخطة	عدد الجولات المنفذة ÷ عدد الجولات المستهدفة في الخطة × ١٠٠	%	ربع سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	تأخر الجهات في معالجة الإشكالات		نادر	عالي
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	لأنه يمثل أداة الرقابية الأساسية لضمان تحقيق معايير السلامة وجودة البيئة الجامعية.	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
○ السمعة		عدم الامتثال	المالي	○ التشغيلي



قسم متابعة جودة البيئة الجامعية

(١): رصد الملاحظات والمخالفات المتعلقة بجودة البيئة الجامعية ورفعها للجهات المختصة.

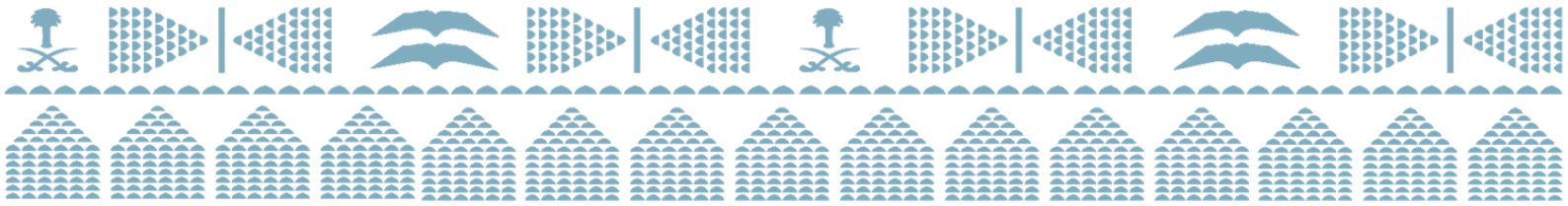
بطاقة الإجراء الأول						
اسم الإجراء		رصد الملاحظات والمخالفات المتعلقة بجودة البيئة الجامعية ورفعها للجهات المختصة.				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-CEQM-PR-01				
مالك الإجراء		رئيس قسم متابعة جودة البيئة الجامعية				
الهدف من الإجراء		تعزيز وتحسين جودة البيئة الجامعية وضمان بيئة تعليمية آمنة ومحفزة				
نطاق الإجراء		جميع المرافق داخل البيئة الجامعية				
وصف الإجراء		يتم رصد الإشكالات من خلال الجولات الميدانية أو البلاغات ثم توثيقها وتحليلها وتحويلها للجهة المختصة ومتابعة المعالجة حتى الإغلاق.				
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		من ٣-٥ أيام عمل				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		بلاغات، جولات ميدانية، تقارير، خطابات				
مخرجات الإجراء		تقارير رصد ومتابعة معالجة الإشكالات وإغلاقها، مخاطبة الجهات المعنية				
الإجراء		الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء				
		التعاميم الخاصة بالبيئة الجامعية، أرقام بلاغات، نماذج متابعة، تقارير تعميم بشأن القيام بوضع ملصقات إعلانية على الجدران تعميم بشأن آلية تفكيك الأثاث ونقله (الأثاث المهمل)				
		السابق	إعداد خطة الجولات الميدانية.			
		اللاحق	متابعة معالجتها وإغلاقها.			
الأطراف ذوي العلاقة		الكلية، الإدارات الداعمة مثل (الأمن، الشؤون الفنية، إدارة المستودعات)				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج رصد الإشكالية المعتمد		IMSIU-KACFS-CEQM-PR01-FO01-01				
		الأنظمة التقنية المستخدمة		نظام مراسل البريد الرسمي		



خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	رصد الإشكالات ورفع البلاغات	قسم متابعة جودة البيئة الجامعية	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	وجود إشكالية تخالف التعاميم واللوائح	نموذج رصد الإشكالية المعتمد
٢	توثيق الاشكال وتصنيفها حسب الخطورة	قسم متابعة جودة البيئة الجامعية	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	دقة ووضوح البيانات واكتمالها	
٣	إحالة الإشكال للجهة المختصة	الجهات المعنية	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	تحديد الجهة المسؤولة عن المخالفة	
٤	متابعة المعالجة حتى الإغلاق	رئيسة قسم متابعة جودة البيئة	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	استجابة وتفاعل الجهة	

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المهام	المصفوفة			
	المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)
رصد الإشكالات	قسم متابعة جودة البيئة الجامعية	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	-	الإدارة العليا
متابعة معالجة الإشكالات	قسم متابعة جودة البيئة الجامعية	الجهات المعنية	الإدارة العليا	
تقييم الأثر	الجودة	مديرية الإدارة		

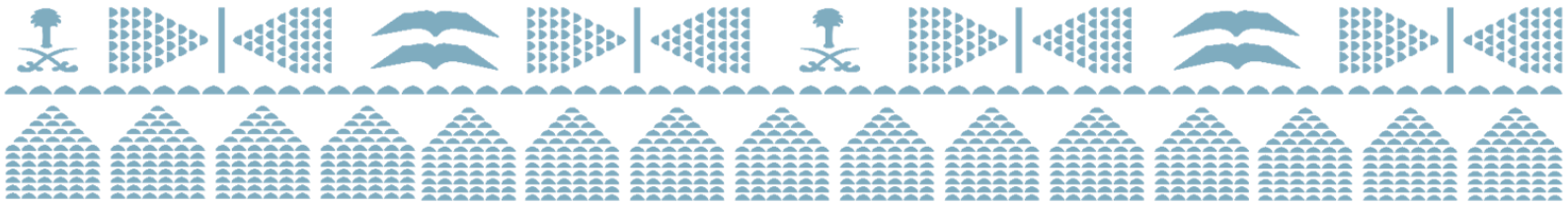
مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة معالجة الإشكالات	(عدد الإشكالات التي تمت معالجتها ÷ الإجمالي) × ١٠٠	%	ربع /نصف سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر(التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	تأخر الجهات في معالجة الإشكالات	متوسط	عالي	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	لأنه يؤدي إلى تراكم الإشكالات مما يؤثر على جودة البيئة الجامعية	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
○ السمعة		عدم الامتثال	المالي	○ التشغيلي



(٢): متابعة نظافة المرافق الجامعية وسلامة التجهيزات والمرافق الخدمية.

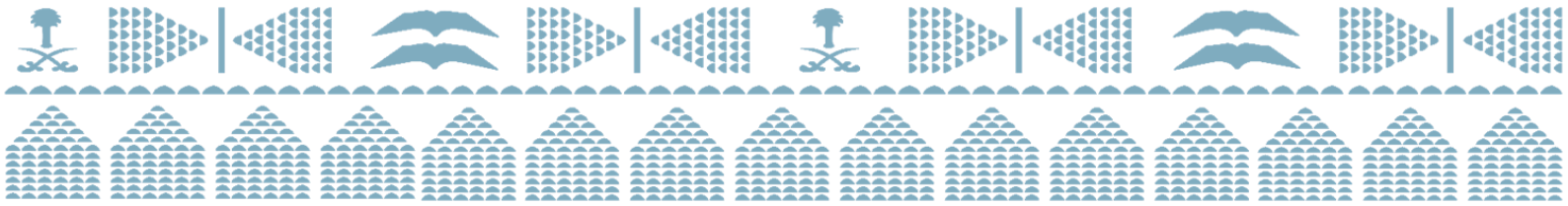
بطاقة الإجراء الثاني						
اسم الإجراء			متابعة نظافة المرافق الجامعية وسلامة التجهيزات والمرافق الخدمية.			
رمز الإجراء			IMSIU-KACFS-CEQM-PR-02			
مالك الإجراء			رئيس قسم متابعة جودة البيئة الجامعية			
الهدف من الإجراء			ضمان توفير بيئة جامعية نظيفة وأمنة ومطابقة لمعايير السلامة من خلال المتابعة المستمرة لنظافة المرافق وسلامة التجهيزات والمرافق الخدمية، ورصد الإشكالات ومتابعة معالجتها حتى الإغلاق.			
نطاق الإجراء			جميع المرافق داخل البيئة الجامعية			
وصف الإجراء			يتم من خلال الجولات الميدانية الدورية لمتابعة نظافة المرافق الجامعية وسلامة التجهيزات والمرافق الخدمية ورصد الملاحظات والمخالفات وتوثيقها بالنماذج المعتمدة، ثم رفعها للجهات المختصة ومتابعة معالجتها حتى الإغلاق			
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
التكرار/ الفترة						
يومي		أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي
						حسب الحاجة
مدخلات الإجراء			خطة الجولات الميدانية، نماذج الرصد المعتمدة - معايير النظافة والسلامة، البلاغات والملاحظات الواردة			
مخرجات الإجراء			تقارير الجولات، سجل رصد ومتابعة معالجة الإشكالات وإغلاقها، توصيات، مخاطبة الجهات المعنية- توصيات التحسين			
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء			التعاميم الخاصة بمعايير ولوائح السلامة، أرقام بلاغات.			
الإجراء		السابق	إعداد خطة الجولات الميدانية			
		اللاحق	متابعة تنفيذ المعالجة مع الجهات المختصة والإغلاق			
الأطراف ذوي العلاقة			الإدارات الداعمة مثل (الأمن، إدارة المرافق شركات النظافة المتعاقدة، التشغيل والصيانة)			
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
تقرير الجولات ورصد ملاحظات النظافة		IMSIU-KACFS-CEQM-PR02-FO02-01				
		IMSIU-KACFS-CEQM-PR02-FO02-02				
تقرير سلامة التجهيزات						
		الأنظمة التقنية المستخدمة		الاتصالات الإدارية (نظام مراسل) البريد الإلكتروني		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	القيام بجولات ميدانية يومية أو أسبوعية او شهرية	قسم متابعة جودة البيئة الجامعية	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	وجود إشكالية تخالف التعاميم واللوائح	نموذج الرصد المعتمد
٢	رصد الملاحظات وتوثيقها	قسم متابعة جودة البيئة الجامعية	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	دقة ووضوح البيانات واكتمالها	تقرير الجولات ورصد ملاحظات النظافة تقرير سلامة التجهيزات
٣	إحالة الإشكال للجهة المختصة	الجهات المعنية	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	تحديد الجهة المسؤولة عن المخالفة	
٤	متابعة المعالجة حتى الإغلاق	رئيسة قسم متابعة جودة البيئة	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	استجابة الجهة	



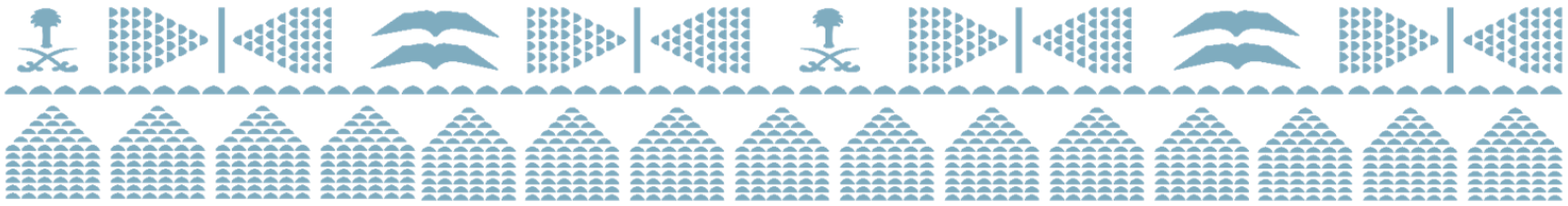
مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
المدير العام	-	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	قسم متابعة جودة البيئة الجامعية	رصد الملاحظات والاشكالات
		الجهات المعنية	قسم متابعة جودة البيئة الجامعية/ مديرية الإدارة	متابعة معالجة الإشكالات
		مديرية الإدارة	الجودة	تقييم الأثر

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	مستوى الالتزام بمعايير النظافة والسلامة	(عدد المواقع المطابقة ÷ العدد الإجمالي للمواقع) × ١٠٠	%	شهري
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر(التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	تأخر الجهات في معالجة الإشكالات	متوسط	عالي	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)		
لأنه يؤثر على جودة وسلامة البيئة الجامعية				
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
○ السمعة		عدم الامتثال		المالي
○ التشغيلي				



(٣): التحقق من توفر معايير السلامة والصحة المهنية في جميع مواقع المدينة ومتابعة توفرها

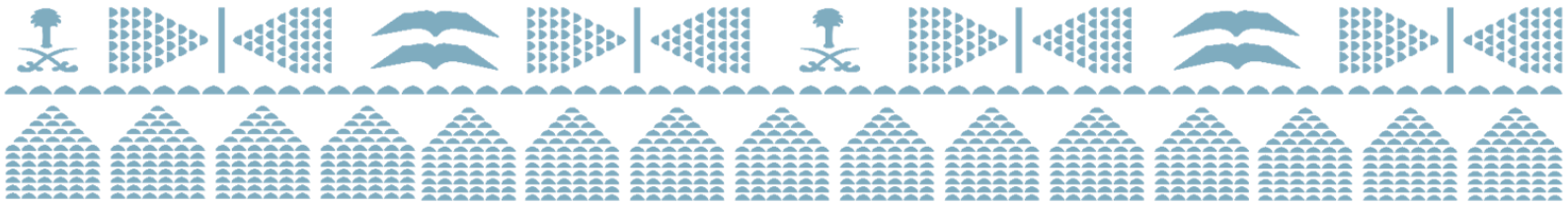
بطاقة الإجراء الثالث						
اسم الإجراء		التحقق من توفر معايير السلامة والصحة المهنية في جميع مواقع المدينة ومتابعتها				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-CEQM-PR-03				
مالك الإجراء		رئيس قسم متابعة جودة البيئة الجامعية				
الهدف من الإجراء		ضمان توفر وتطبيق معايير السلامة والصحة في جميع مرافق الجامعة من خلال التحقق المستمر ورصد أوجه القصور ورفعها للجهات ذات العلاقة ومتابعة معالجتها حتى الإغلاق.				
نطاق الإجراء		جميع المرافق داخل البيئة الجامعية				
وصف الإجراء		يقوم القسم بتنفيذ جولات ميدانية دورية للتحقق من توفر وتطبيق معايير السلامة والصحة المهنية، ورصد أي ملاحظات أو مخالفات، وتوثيقها باستخدام النماذج المعتمدة، ثم رفعها للجهات المختصة، ومتابعة إجراءات المعالجة حتى الإغلاق.				
تصنيف الإجراء						
رئيسي	إداري	داعم				
الوقت المستغرق للإجراء		مستمر				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		معايير السلامة والصحة المهنية، خطة جولات ميدانية ونماذج الرصد، البلاغات، الملاحظات الواردة				
مخرجات الإجراء		تقارير رصد الملاحظات والإشكاليات ومتابعة معالجتها وإغلاقها، مخاطبة الجهات المعنية، توصيات تحسين.				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		التعاميم الخاصة بمعايير ولوائح السلامة، أرقام بلاغات، نماذج متابعة، تقارير				
الإجراء		السابق	أعداد خطة الجولات وتحديد معايير التحقق			
		اللاحق	متابعة معالجتها الملاحظات حتى الإغلاق.			
الأطراف ذوي العلاقة		الإدارات ذات العلاقة (إدارة الأمن والسلامة، الشؤون الفنية، الصيانة، الخ)				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج رصد الإشكالية المعتمد نموذج سجل المتابعة نموذج التقرير الدوري		IMSIU-KACFS-CEQM-PR03-FO03-01		One Drive		
		IMSIU-KACFS-CEQM-PR03-FO03-02				
		IMSIU-KACFS-CEQM-PR03-FO13-03				
		الأنظمة التقنية المستخدمة		مراسل/ البريد الالكتروني / نظام شارك		



خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	تنفيذ الجولات الميدانية للتحقق من توفر وتطبيق معايير السلامة والصحة المهنية	فريق قسم متابعة جودة البيئة الجامعية	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	خطة جولات معتمدة ومعايير السلامة	
٢	رصد الملاحظات وتوثيقها			دقة ووضوح البيانات و اكتمالها	نموذج رصد الإشكالية المعتمد
٣	إحالة الإشكال للجهة المختصة	مدير الادارة	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	قنوات تواصل رسمية مع الجهات	
٤	متابعة المعالجة حتى الإغلاق واعداد التقارير الدورية	القسم / ورئيسة القسم	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	استجابة الجهة والمتابعة المستمرة	سجل المتابعة التقارير الدورية

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)	
فريق قسم متابعة جودة البيئة الجامعية	رئيسة قسم متابعة جودة البيئة الجامعية			تنفيذ الجولات الميدانية للتحقق من توفر وتطبيق معايير السلامة والصحة المهنية
				رصد الملاحظات وتوثيقها
	مدير عام الإدارة	الجهات المختصة		إحالة الإشكال للجهة المختصة
	قسم متابعة جودة البيئة الجامعية / مديرة الإدارة		المدير العام	متابعة المعالجة حتى الإغلاق واعداد التقارير الدورية

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة الالتزام بمعايير السلامة والصحة المهنية	عدد المواقع المطابقة لمعايير السلامة ÷ الإجمالي للمواقع × ١٠٠	%	ربع سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	تأخر الجهات في معالجة الإشكالات	متوسط	عالي	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
	لا	نعم (مع ذكر السبب)	مؤثر على مستوى السلامة والصحة في البيئة الجامعية	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
○ السمعة	عدم الامتثال	المالي	○ التشغيلي	



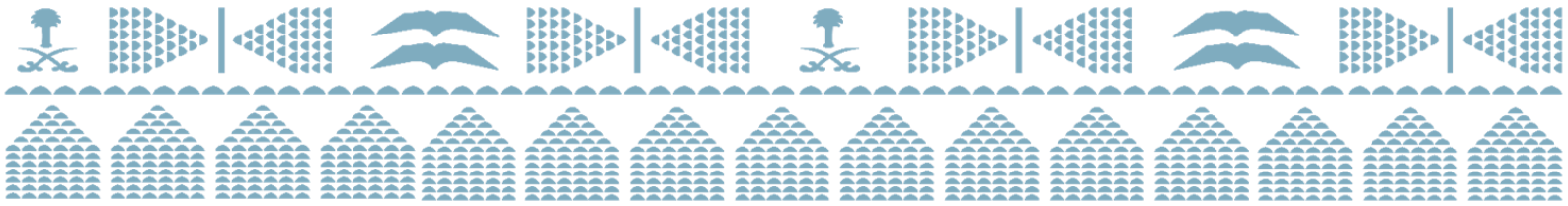
(٤): إعداد تقارير دورية عن مستوى جودة البيئة الجامعية و اقتراح التحسينات

بطاقة الإجراء الرابع						
اسم الإجراء		إعداد تقارير دورية عن مستوى جودة البيئة الجامعية و اقتراح التحسينات				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-CEQM-PR-04				
مالك الإجراء		رئيس قسم متابعة جودة البيئة الجامعية				
الهدف من الإجراء		تحسين وتطوير جودة البيئة الجامعية				
نطاق الإجراء		جميع المرافق داخل البيئة الجامعية				
وصف الإجراء		عملية منظمة لجمع وتحليل وتوثيق بيانات القاعات والمباني لتحسين جودة البيئة الجامعية.				
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
		الوقت المستغرق للإجراء				
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		استبانات. جولات ميدانية. تقارير. نماذج				
مخرجات الإجراء		تقارير جاهزية مباني المدينة. توصيات. مخاطبة الجهات المعنية				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		التعاميم واللوائح المنظمة لجودة البيئة.				
الإجراء		السابق		جولات ميدانية شاملة للمباني والقاعات الدراسية ومرافق الجامعة		
		اللاحق		اعداد خطط ومقترحات لتحسين جودة البيئة الجامعية		
الأطراف ذوي العلاقة		الكليات، الإدارات الداعمة مثل (الأمن، إدارة المرافق شركات النظافة المتعاقدة. التشغيل والصيانة)				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج تقرير الرصد المعتمد		IMSIU-KACFS-CEQM-PR04-FO04-01				
		IMSIU-KACFS-CEQM-PR04-FO04-02				
		النظم التقنية المستخدمة		(منصة نظام) الاتصالات الإدارية (نظام مراسل) البريد الالكتروني الرسمي		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	القيام بجولات ميدانية بداية كل فصل دراسي او حسب الحاجة	قسم متابعة جودة البيئة الجامعية	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	وجود إشكالية تخالف التعاميم واللوائح	نموذج تقرير الرصد المعتمد من الإدارة.
٢	رصد الملاحظات وتوثيقها في نماذج متابعة رصد معتمدة	قسم متابعة جودة البيئة الجامعية	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	دقة ووضوح البيانات واكتمالها	نموذج تقرير الرصد المعتمد من الإدارة
٣	إحالة تقرير جاهزية المباني الى الإدارة العليا	الجهات المعنية	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	تحديد الجهات	
٤	المتابعة والتقييم والتحسين	الجهات المعنية	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	استجابة وتفاعل الجهات	نموذج التقرير الفصلي لجاهزية مباني المدينة

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)	
قسم متابعة جودة البيئة الجامعية	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	-	الإدارة العليا	رصد الملاحظات والاشكالات
قسم متابعة جودة البيئة الجامعية	الجهات المعنية	الإدارة العليا		متابعة معالجة الإشكالات
الجودة	مديرية الإدارة			تقييم الأثر

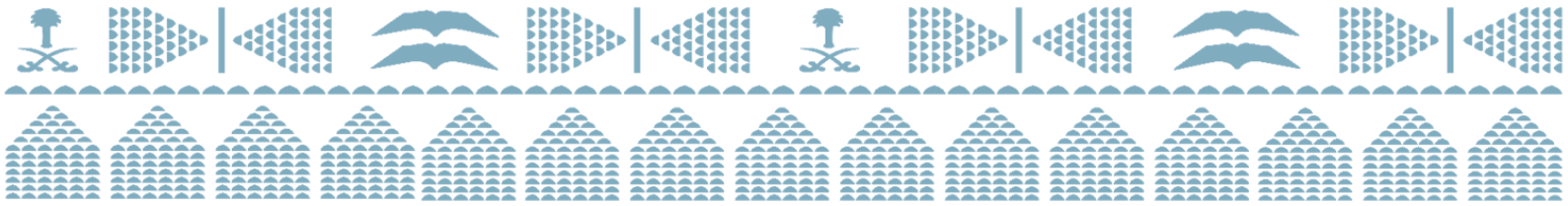
مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة انجاز ومعالجة لإشكالات.	(عدد الإشكالات التي تمت معالجتها ÷ الإجمالي) × ١٠٠	%	ربع /نصف سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	تأخر الجهات المعنية في تزويد الإدارات بالمعلومات المطلوبة		متوسط	عالي
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)		
لأنه يؤثر سلبا على جودة وسلامة البيئة الجامعية				
الاثار المترتبة على توقف الإجراء				
○ السمعة		عدم الامتثال	المالي	○ التشغيلي



قسم المتابعة والالتزام السلوكي :

(١): متابعة السلوكيات داخل المدينة والتأكد من الالتزام بالأنظمة واللوائح المعتمدة.

بطاقة الإجراء الأول						
اسم الإجراء			متابعة السلوكيات داخل المدينة والتأكد من الالتزام بالأنظمة واللوائح المعتمدة.			
رمز الإجراء			IMSIU-KACFS-BCD-PR-01			
مالك الإجراء			رئيس قسم المتابعة والالتزام السلوكي			
الهدف من الإجراء			ضمان الالتزام بالأنظمة واللوائح المعتمدة داخل المدينة الجامعية والحد من السلوكيات غير المنضبطة بما يعزز بيئة أمنة ومنظمة.			
نطاق الإجراء			جميع منسوبات الجامعة			
وصف الإجراء			رصد السلوكيات من خلال الجولات الميدانية ثم التحقق منها وفق اللوائح المعتمدة و اتخاذ الإجراءات اللازمة حسب نوع المخالفة مع توثيق الحالات ورفع التقارير الدورية.			
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء			من يوم إلى ٥ أيام عمل (حسب نوع المخالفة)			
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء			جولات ميدانية – بلاغات المخالفات. نماذج ضبط المخالفات			
مخرجات الإجراء			تقارير ضبط المخالفات- محاضر- التوصيات – تقارير دورية عن مستوى الانضباط			
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء			لائحة قواعد السلوك والانضباط الطلابي_ لائحة ضوابط المظهر العام_ نماذج ضبط المخالفات			
الإجراء		السابق	تنفيذ الجولات الرقابية وضبط المخالفات السلوكية			
		اللاحق	اتخاذ الاجراءات التأديبية والقرارات الصادرة			
الأطراف ذوي العلاقة			قسم المتابعة والالتزام السلوكي - الكليات والإدارات .إدارة الامن والسلامة – المستفيدين الداخليين والخارجيين			
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نماذج الجولات الميدانية نماذج الضبط المعتمدة نموذج تقرير نموذج التقرير الشامل		IMSIU-KACFS-BCD-PR01-FO01-01		منصة نظام الاتصالات الإدارية / مراسل نظام شارك البريد الالكتروني		
		IMSIU-KACFS-BCD-PR01-FO01-02				
		IMSIU-KACFS-BCD-PR01-FO01-03				
		IMSIU-KACFS-BCD-PR01-FO01-04				
		الأنظمة التقنية المستخدمة				



خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	جولات ميدانية وضبط المخالفات السلوكية	المسؤولة بقسم الالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	خطة الجولات، ومحاضر ضبط مخلفات معتمد	نماذج الجولات الميدانية، نماذج الضبط المعتمدة
٢	توثيق المخالفة السلوكية			تعبئة بيانات المخالفة بشكل دقيق وصحيح	نماذج الضبط المعتمدة
٣	المراجعة ورفع التقارير	رئيسة القسم		مراجعة واعتماد داخلي	نموذج تقرير
٤	تحليل التقارير ورفعها للإدارة متضمنة التوصيات والتحسينات	قسم الالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	توفر بيانات مكتملة	نموذج التقرير شامل

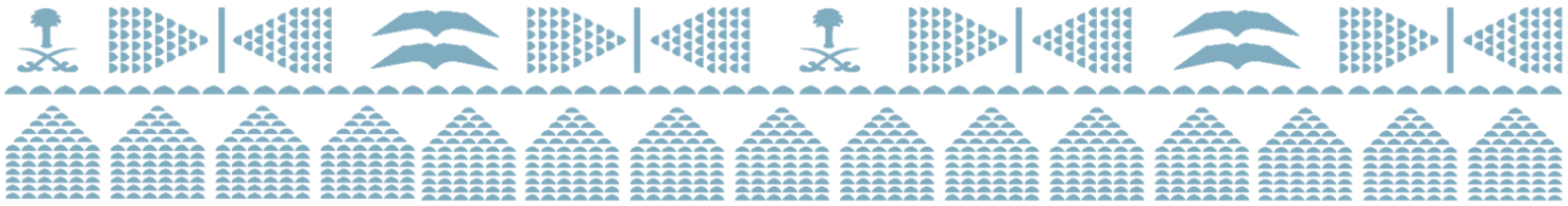
مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)	
الإدارة العامة	المسؤولة بقسم الالتزام السلوكي	رئيسة القسم	-	جولات ميدانية وضبط المخالفات السلوكية
			-	توثيق المخالفة السلوكية
	رئيسة القسم	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي		المراجعة ورفع التقارير
	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	مدير عام الإدارة العامة	الجهات ذات العلاقة	تحليل التقارير ورفعها للإدارة متضمنة التوصيات والتحسينات

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة معالجة المخالفات السلوكية خلال المدة المحددة	عدد المخالفات التي تم اتخاذ اجراء بشأنها خلال الفترة المحددة ÷ الإجمالي المخالفات المرصودة) ١٠٠	%	شهري
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	نقص في بيانات المخالفة	نادر	متوسط	
٢	نقص في الكوادر الإدارية المدربة على الجولات الميدانية			
٣	الفرص: تنفيذ حملات توعية للطلالبات	متوسط	عالي	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	زيادة عدد المخالفات وضعف الرقابة	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
○ السمعة	عدم الامتثال	المالي	○ التشغيلي	

(٢): تلقي البلاغات والملاحظات المتعلقة بالسلوكيات غير المنضبطة والتحقق منها

بطاقة الإجراء الثاني						
اسم الإجراء		تلقي البلاغات والملاحظات المتعلقة بالسلوكيات غير المنضبطة والتحقق منها				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-BCD-PR-2				
مالك الإجراء		رئيس قسم المتابعة والالتزام السلوكي				
الهدف من الإجراء		ضمان رصد ومعالجة السلوكيات غير المنضبطة بشكل منظم وفعال بما يحقق الانضباط العام.				
نطاق الإجراء		جميع البلاغات والملاحظات الصادرة من الطالبات او منسوبي الجامعة.				
وصف الإجراء		استقبال البلاغات، ثم توثيقها وتصنيفها، والتحقق منها واتخاذ الإجراءات اللازمة وفق اللوائح المعتمدة				
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		من يوم الى ٥ ايام				
التكرار/ الفترة						
يومي		أسبوعي		شهري		ربعي
مدخلات الإجراء		جولات ميدانية – بلاغات المخالفات. نماذج ضبط				
مخرجات الإجراء		تقارير ضبط المخالفات- محاضر اللجان التأديبية- التوصيات - قرارات العقوبات				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		لائحة قواعد السلوك والانضباط الطلابي_ لائحة ضوابط المظهر العام				
الإجراء		السابق		تلقي البلاغات والملاحظات وضبط المخالفات السلوكية.		
		اللاحق		اتخاذ الإجراءات التصحيحية او التأديبية وفق الأنظمة المعتمدة		
الأطراف ذوي العلاقة		مقدم البلاغ. الجهة المعنية. الطرف المخالف. جهات داعمة (الامن. الشؤون القانونية عند الحاجة)				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نماذج ضبط المخالفات		IMSIU-KACFS-BCD-PR02-FO02-01				
		IMSIU-KACFS-BCD-PR02-FO02-02				
		IMSIU-KACFS-BCD-PR02-FO02-03				
نماذج اللجان التأديبية				الاتصالات الإدارية (نظام مراسل) منصة نظام		
				الأنظمة التقنية المستخدمة		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	تنفيذ جولات ميدانية تلقي البلاغات	قسم الالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	ضبط مخالفات وفق ما ذكر في لائحة قواعد السلوك والانضباط الطلابي	نماذج ضبط المخالفات
٢	توثيق المخالفة السلوكية والتحقق منها	المسؤولة بقسم الالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	توثيق وتحديد بيانات المخالفة في النظام او النموذج المعتمد وجمع الأدلة اللازمة.	نماذج ضبط المخالفات
٣	اتخاذ الإجراءات اللازمة	اللجنة الفرعية للمخالفات السلوكية	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	تطبيق لائحة قواعد السلوك والانضباط الطلابي ورفع التوصيات	نماذج اللجان التأديبية
٤	إغلاق البلاغ	قسم الالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	-اعتماد القرار للعقوبات وحفظه	



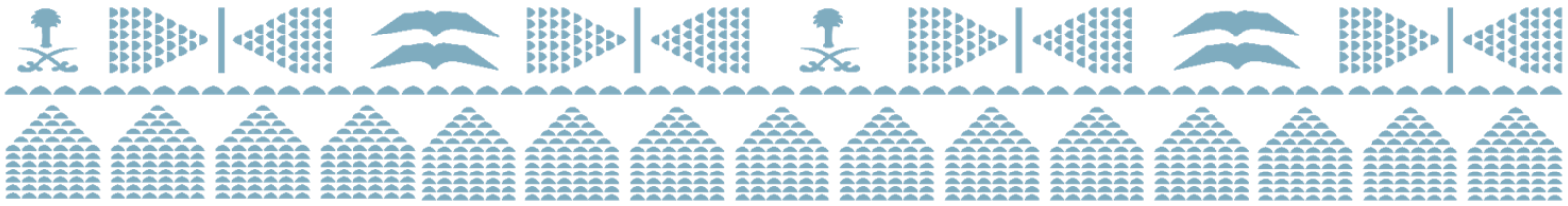
مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)	
المسؤولة بقسم الالتزام السلوكي	الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطلاب	-	الجهات ذات العلاقة	ضبط المخالفات
اللجنة الفرعية للمخالفات السلوكية	رئيسة اللجنة الفرعية للمخالفات السلوكية	الشؤون القانونية		عقد اللجان التأديبية

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة البلاغات المعالجة التي تم التحقق منها	عدد البلاغات التي تم التحقق منها ÷ إجمالي البلاغات × ١٠٠	%	ربع /نصف سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر(التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	صعوبة التحقق من صحة البلاغات	نادر	عالي	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	ارتفاع نسبة المخالفات في البيئة الجامعية	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
○ السمعة	عدم الامتثال	المالي	○ التشغيلي	

(٣): إعداد تقارير بشأن الوقائع السلوكية ومخالفات القواعد التنظيمية، ورفعها للجهات المختصة.

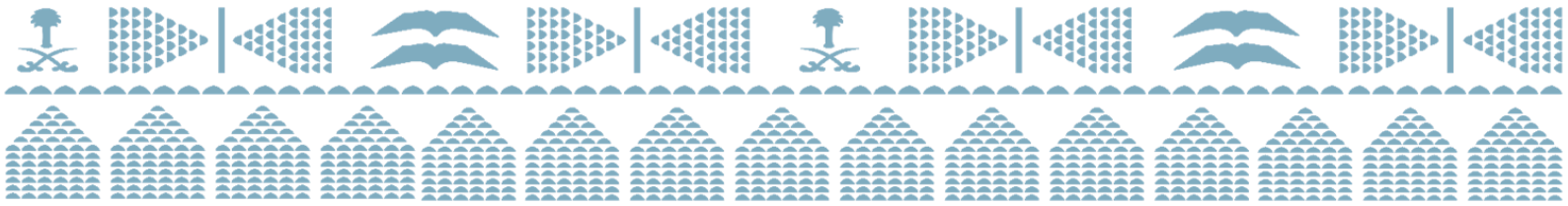
بطاقة الإجراء الثالث						
اسم الإجراء		إعداد تقارير بشأن الوقائع السلوكية ومخالفات القواعد التنظيمية، ورفعها للجهات المختصة				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-BCD-PR-03				
مالك الإجراء		رئيس قسم المتابعة والالتزام السلوكي				
الهدف من الإجراء		قياس وتحليل مستوى الانضباط السلوكي بشكل دوري ودعم اتخاذ القرارات وتحسين البيئة الجامعية لبيئة آمنة ومنضبطة.				
نطاق الإجراء		جميع بيانات المخالفات والسلوكيات داخل المدينة الجامعية				
وصف الإجراء		يتم جمع البيانات والإحصائيات المتعلقة بالمخالفات والسلوكيات بشكل دوري وتحليلها واستخراج المؤشرات ثم اعداد تقارير دورية تتضمن الاتجاهات والتوصيات ورفعها للإدارة				
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		من ٣ الى ٥ ايام				
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		بيانات المخالفات - تقارير القسم -سجلات الرصد				
مخرجات الإجراء		تقارير تحليلية- توصيات تحسين – مؤشرات أداء				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		لائحة السلوك والانضباط الطلابي -لائحة ضوابط المظهر العام – نماذج تقارير المعتمدة				
الإجراء		السابق		رصد وتوثيق المخالفات السلوكية		
		اللاحق		تحليل نتائج التقارير واتخاذ الإجراءات التصحيحية ومتابعة تنفيذ التوصيات		
الأطراف ذوي العلاقة		الكليات - والادارات				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نماذج ضبط المخالفات المعتمدة		IMSIU-KACFS-BCD-PR03-FO03-01				
		IMSIU-KACFS-BCD-PR03-FO03-02				
		IMSIU-KACFS-BCD-PR03-FO03-03				
نموذج التقرير الدوري						
نموذج تحليل المؤشرات						
نظام بانر البريد الالكتروني		الأنظمة التقنية المستخدمة				

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	جمع بيانات المخالفات السلوكية	قسم الالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	بيانات محدثة ودقيقة	نماذج ضبط المخالفات
٢	تحليل البيانات واستخراج المؤشرات	قسم الالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	اكتمال البيانات	نموذج تحليل المؤشرات
٣	إعداد التقرير الدوري ورفع التوصيات	قسم الالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي		نموذج التقرير المعتمد



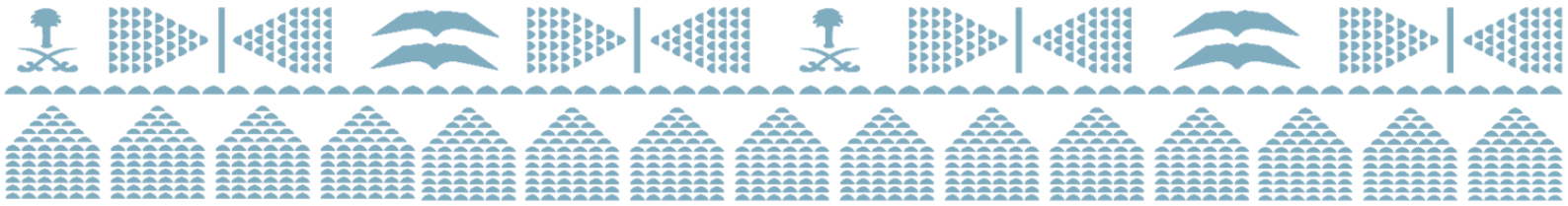
مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
المدير العام	الإدارات ذات العلاقة - الكليات	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	قسم الالتزام السلوكي	جمع وتحليل البيانات
		إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	موظفة المتابعة	إعداد التقرير الدوري ورفع التوصيات
		مدير الإدارة	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	مراجعة واعتماد التقرير

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة التقارير المنجزة في الوقت المحدد	عدد التقارير المنجزة ÷ إجمالي التقارير المطلوبة × ١٠٠	%	شهري/نصف سنوي/سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	نقص في الكفاءات المتخصصة في اعداد التقارير والأرشفة الالكترونية		متوسط	متوسط
٢	فرصة / الاستفادة من الأنظمة الالكترونية الإدارية في إعداد ومشاركة التقارير		نادر	متوسط
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)		التأخر في رفع الخطط التحسينية
الاثار المترتبة على توقف الإجراء				
○ السمعة		عدم الامتثال		المالي
				○ التشغيلي



(٤) المشاركة في لجان التحقيق أو التقويم السلوكي، وفق الأنظمة، واللوائح، والتعليمات.

بطاقة الإجراء الرابع						
اسم الإجراء			المشاركة في لجان التحقيق أو التقويم السلوكي، وفق الأنظمة واللوائح والتعليمات.			
رمز الإجراء			IMSIU-KACFS-BCD-PR-04			
مالك الإجراء			رئيس قسم المتابعة والالتزام السلوكي			
الهدف من الإجراء			ضمان تطبيق الأنظمة واللوائح بشكل عادل وشفاف من خلال المشاركة الفعالة في لجان التحقيق والتقويم السلوكي والمساهمة في اتخاذ قرارات منضبطة مبنية على الأدلة.			
نطاق الإجراء			جميع حالات التحقيق والتقويم السلوكي في اللجان التأديبية.			
وصف الإجراء			دراسة الحالة ومراجعة الأدلة ثم ابداء الرأي وفق اللوائح المعتمدة والمساهمة في اصدار التوصيات والقرارات مع توثيق الإجراءات.			
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		من ٣ الى ٥ أيام (حسب نوع المخالفة)				
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		نماذج بلاغات، محاضر ضبط، اللوائح المعتمدة، المستندات المطلوبة				
مخرجات الإجراء		محاضر اللجان، توصيات وقرارات، تقارير التحقيق				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		لائحة السلوك والانضباط الطلابي - لائحة التحقيق والإجراءات التأديبية				
الإجراء		السابق		اعداد نماذج محاضر اللجان وجدول الموضوعات.		
		اللاحق		تنفيذ القرارات الصادرة ومتابعة الالتزام بها		
الأطراف ذوي العلاقة		الكليات، الإدارات، الشؤون القانونية، إدارة الأمن = المستفيدين الداخليين والخارجيين				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج تحقيق تقرير محضر اللجنة نموذج إشعار العقوبة نموذج تقرير		IMSIU-KACFS-BCD-PR04-FO04-01				
		IMSIU-KACFS-BCD-PR04-FO04-02				
		IMSIU-KACFS-BCD-PR04-FO04-03				
		IMSIU-KACFS-BCD-PR04-FO04-04				
		الأنظمة التقنية المستخدمة				



خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	المشاركة في اجتماع اللجنة ودراسة الحالة	رئيسة قسم الالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	توثيق البيانات بدقة في النموذج المعتمد وجمع الأدلة اللازمة.	نموذج تحقيق
٢	توثيق محاضر اللجان واتخاذ الإجراءات اللازمة نظاماً	اللجنة الفرعية للمخالفات السلوكية	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	تطبيق لائحة قواعد السلوك والانضباط الطلابي ورفع التوصيات	نموذج محضر اللجنة
٣	اعداد التوصيات وإصدار قرارات العقوبات	اللجنة العليا للمخالفات	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	اعتماد القرار للعقوبات وحفظه	نموذج إشعار العقوبة
٤	رفع تقرير محاضر اللجان	رئيسة قسم الالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	خطاب رسمي	نموذج تقرير

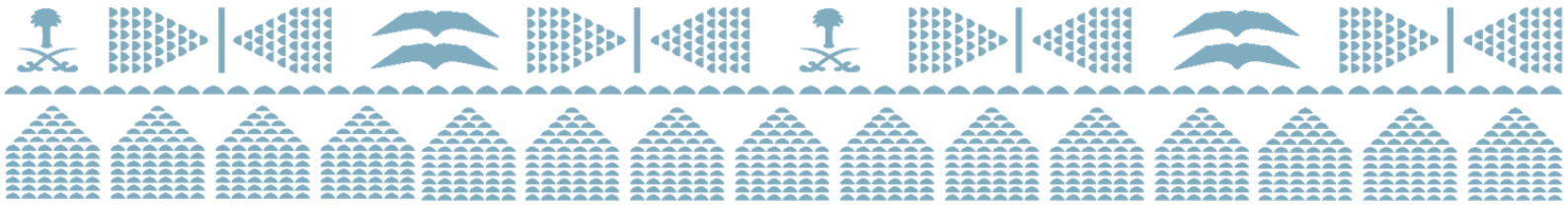
مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المهام	المصفوفة			
	المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)
المشاركة ودراسة الحالة	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	الشؤون القانوني-	الإدارة العليا
اصدار القرارات والتوصيات	اللجنة العليا للمخالفات			

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة انجاز المشاركة في اللجان في الوقت المحدد	عدد اللجان المنجزة÷ اجمالي اللجان المطلوبة×١٠٠	%	شهري/نصف سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر(التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	نقص الكفاءات الإدارية المتخصصة في إدخال البيانات والتوثيق بدقة		متوسط	عالي
٢	الفرص/ المساهمة في تحديد نوعية البرامج والاحتياجات التوعوية للطلاب		متوسط	عالي
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)		كثرة المخالفات السلوكية
الاثار المترتبة على توقف الإجراء				
○ السمعة		عدم الامتثال		المالي
		○ التشغيلي		

(٥): متابعة تنفيذ العقوبات أو الإجراءات الإصلاحية وفقاً للأنظمة.

بطاقة الإجراء الخامس						
اسم الإجراء			متابعة تنفيذ العقوبات أو الإجراءات الإصلاحية وفقاً للأنظمة			
رمز الإجراء			IMSIU-KACFS-BCD-PR-05			
مالك الإجراء			رئيس قسم المتابعة والالتزام السلوكي			
الهدف من الإجراء			تحقيق العدالة والانضباط والاسهام في تحسين السلوكيات داخل البيئة الجامعية.			
نطاق الإجراء			جميع حالات العقوبات والإجراءات الإصلاحية			
وصف الإجراء			استلام قرارات اللجان والتنسيق مع الجهات المعنية لتنفيذها ثم التحقق من الالتزام بالتنفيذ ضمن المدة المحددة مع توثيق الاجراءات ومعالجة أي حالات عدم التزام.			
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		من ٣ الى ٥ ايام				
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		قرارات العقوبات . محاضر اللجان . اللوائح المعتمدة				
مخرجات الإجراء		تقارير متابعة . اشعارات عدم التزام . اثباتات تنفيذ				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		لائحة السلوك والانضباط الطلابي -لائحة ضوابط المظهر العام – نماذج تقارير المعتمدة				
الإجراء		السابق		تسليم او ارسال قرارات العقوبات للجهات المعنية		
		اللاحق		اجتماعات دورية مع الجهات الأكثر مخالفة		
الأطراف ذوي العلاقة		الكليات والإدارات . منسوبات الجامعة				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
محاضر اللجان قرارات العقوبات تقارير متابعة التنفيذ		IMSIU-KACFS-BCD-PR05-FO05-01				
		IMSIU-KACFS-BCD-PR05-FO05-02				
		IMSIU-KACFS-BCD-PR05-FO05-03				
		الأنظمة التقنية المستخدمة				

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	استلام قرارات اللجان	رئيسة قسم الالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	اعتماد قرارات العقوبات	نماذج محاضر اللجان .
٢	ارسال نسخة للجهات المعنية للاطلاع والتنفيذ	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	خطابات رسمية للجهات المعنية	قرارات العقوبات
٣	المتابعة والتحقق من الالتزام بالتنفيذ	قسم الالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	رصد تقارير متابعة	تقارير متابعة التنفيذ
٤	المعالجة والاغلاق	قسم الالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	اتخاذ الإجراءات اللازمة	



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
الجهات ذات العلاقة	الإدارة العليا	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	إدارة المتابعة والالتزام السلوكي	تزويد الجهات المعنية بقرارات العقوبات
			قسم الالتزام السلوكي	متابعة تنفيذ العقوبات

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة التزام الجهات المعنية بتنفيذ قرارات العقوبات	عدد قرارات العقوبات المنفذة ÷ إجمالي القرارات الصادرة × ١٠٠	%	شهري/نصف سنوي/سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	تأخر الجهات في تنفيذ قرارات العقوبات	نادر	متوسط	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	التساهل في تنفيذ العقوبات والإجراءات الإصلاحية	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
○ السمعة	عدم الامتثال	المالي	○ التشغيلي	



الإجراءات التنفيذية لإدارة الدعم والتنسيق

تتولى إدارة الدعم والتنسيق الأنشطة الرئيسية الآتية:

م	الأنشطة الرئيسية
١	الإشراف على تنفيذ الخطة التشغيلية لإدارة الدعم والتنسيق.
٢	تقديم الدعم اللوجستي والإداري للوحدات المختلفة داخل المدينة الجامعية
٣	التنسيق مع الجهات ذات العلاقة داخل وخارج المدينة الجامعية لضمان سلاسة الإجراءات
٤	رفع التقارير الدورية للإدارة العامة حول سير العمل والملاحظات التشغيلية
٥	متابعة تنفيذ القرارات الإدارية وتسهيل مهام فرق العمل واللجان
٦	المتابعة الإدارية والفنية للوحدات التنظيمية المرتبطة بها، والتنسيق فيما بينها
قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	
١	تنفيذ الخطط والبرامج المعتمدة للقسم ومتابعتها بعد اعتمادها.
٢	تنسيق الجوانب الأكاديمية المتعلقة بجداول المحاضرات وتوزيع القاعات الدراسية وسير الاختبارات بالتعاون مع الكليات والإدارات ذات العلاقة.
٣	استقبال متابعة استفسارات الشؤون الطلابية اليومية داخل المدينة وتقديم الدعم اللازم وتوجيهها للجهات المختصة لمعالجتها
٤	دعم برامج الهيئة والإرشاد الأكاديمي والتربوي داخل المدينة
٥	دعم وتنسيق الفعاليات والأنشطة التعليمية والثقافية الموجهة للطلالبات من الكليات والعمادات والمشاركة في تنظيمها
٦	رفع التقارير الدورية المتعلقة باحتياجات الطالبات وتوصيات التحسين للإدارة المختصة
قسم دعم الخدمات والمستفيدات	
١	متابعة تنفيذ الدعم والخدمات اليومية للمستفيدات والزايرات بالرد على الاستفسارات والتعريف بالخدمات والأنشطة والمرافق والجهات في المدينة بالتنسيق مع الإدارات من خلال (خدمة الخط الساخن-نظام تواصل-مكاتب الاستعلام)
٢	إعداد تقارير دورية عن جودة وكفاءة الخدمات المقدمة داخل المدينة الجامعية
٣	تنسيق مع مزودي الخدمات لضمان الالتزام بالمعايير المحددة وتحسين تجربة المستفيدات
٤	متابعة رضا المستفيدات وقياس الانطباع العام عن مستوى الخدمات
٥	العمل على تطوير أدوات وآليات تقديم الخدمات بما يسهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية



(١) الاشراف على تنفيذ الخطة التشغيلية لإدارة الدعم والتنسيق.

بطاقة الإجراء الأول						
اسم الإجراء			الإشراف على تنفيذ الخطة التشغيلية لإدارة الدعم والتنسيق.			
رمز الإجراء			IMSIU-KACFS-SCD-PR-01			
مالك الإجراء			مديرة إدارة الدعم والتنسيق			
الهدف من الإجراء			تهدف هذه المهمة إلى متابعة سير عمل الأقسام والتأكد من تحقيق الأهداف الإستراتيجية مع رفع مستوى جودة الأداء وتحسين العمل.			
نطاق الإجراء			تنطبق هذه المهمة على إدارة الدعم والتنسيق و أقسامها.			
وصف الإجراء			الاطلاع على الخطة التشغيلية توزيع المهام والتنسيق بين الإدارات. قياس الأداء. التقييم والتحسين المستمر			
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		مستمر				
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		الخطة التشغيلية				
مخرجات الإجراء		تقارير التنفيذ الدورية نسبة الإنجاز مؤشرات الأداء				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		الخطة التشغيلية دليل الإجراء التنظيمي				
الإجراء		السابق		تعميم الخطة التشغيلية وإرسالها للأقسام		
		اللاحق		متابعة عمل الأقسام وفق الخطة التشغيلية.		
الأطراف ذوي العلاقة		أدارة الدعم والتنسيق المدير العام وحدة التطوير والجودة				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
تقارير متابعة		IMSIU-KACFS-SCD-PR01-FO01-01				
نموذج تقييم الأداء		IMSIU-KACFS-SCD-PR01-FO01-02				
		الأنظمة التقنية المستخدمة		مراسل / البريد الإلكتروني		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	الاطلاع على الخطة التشغيلية	مدير الإدارة	إدارة الدعم والتنسيق		
٢	توزيع المهام بين الأقسام	مدير الإدارة	أقسام إدارة الدعم والتنسيق		
٣	تنفيذ البرامج والأنشطة	أقسام إدارة الدعم والتنسيق	أقسام إدارة الدعم والتنسيق	توفر الموارد	تقارير التنفيذ
٥	تقييم الأداء والتحسين	وحدة الجودة	وحدة الجودة	استبيانات ونتائج	نموذج تقييم الأداء

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المهام	المصفوفة			
	المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)
متابعة التنفيذ	إدارة الدعم والتنسيق	مدير الإدارة		
إعداد التقارير				الجهات ذات العلاقة
تقييم الأداء	وحدة الجودة			المدير العام

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة انجاز الخطة التشغيلية	(عدد الأهداف المنجزة ÷ إجمالي المستهدف) × ١٠٠	%	ربعي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	نقص في توفر الإمكانيات المادية والموارد البشرية المدربة	متوسط	عالي	
٢	فرص / تنفيذ البرامج والشراكات المستحدثة	متوسط	متوسط	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	تدني مستوى رضا المستفيدين	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة	عدم الامتثال	المالي	التشغيلي	



(٢): تقديم الدعم اللوجستي والإداري للوحدات المختلفة داخل المدينة الجامعية.

بطاقة الإجراء الثاني						
اسم الإجراء						تقديم الدعم اللوجستي والإداري للوحدات المختلفة داخل المدينة الجامعية
رمز الإجراء						IMSIU-KACFS-SCD-PR-02
مالك الإجراء						مديرة إدارة الدعم والتنسيق
الهدف من الإجراء						ضمان تقديم دعم إداري ومؤسسي فعال يسهم في تحسين كفاءة عمل الوحدات داخل الجامعة
نطاق الإجراء						يشمل جميع الوحدات والإدارات داخل البيئة الجامعية التي تحتاج إلى دعم إداري
وصف الإجراء						يتم استقبال طلبات الدعم من الوحدات المختلفة وتحليل احتياجاتهم ثم تقديم الدعم المناسب بما يحقق كفاءة الأداء
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء				يومين عمل		
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء						استقبال طلبات الدعم من الإدارات والوحدات
مخرجات الإجراء						تقرير إنجاز الأعمال رفع مستوى رضا المستفيدين
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء						الدليل التنظيمي
الإجراء		السابق		استلام طلب الدعم		
		اللاحق		رفع تقرير إنجاز الأعمال		
الأطراف ذوي العلاقة						الإدارات والوحدات داخل الجامعة إدارة الدعم والتنسيق إدارة مدينة الملك عبد الله للطالبات
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج			رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج	
نموذج سجل متابعة			IMSIU-KACFS-SCD-PR02-FO02-01		One Drive	
			الأنظمة الالكترونية المستخدمة		البريد الالكتروني مراسل	

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	استقبال الطلب	موظفات إدارة الدعم والتنسيق	إدارة الدعم والتنسيق	اكتمال البيانات	
٢	تسجيل الطلب	موظفات إدارة الدعم والتنسيق	إدارة الدعم والتنسيق		نموذج سجل متابعة
٤	التنسيق مع الجهات	موظفات إدارة الدعم والتنسيق	الجهات المعنية أقسام إدارة الدعم والتنسيق		
٥	تنفيذ الخدمة	الجهات المعنية أقسام إدارة الدعم والتنسيق	الجهات المعنية أقسام إدارة الدعم والتنسيق	الالتزام بالإجراءات	



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
المدير العام	-	مدير الإدارة	إدارة الدعم والتنسيق	استقبال طلبات الدعم
	الجهات ذات العلاقة	رئيس القسم	مدير الإدارة	تحديد الاحتياج
المستفيدون		رئيس القسم	أقسام إدارة الدعم والتنسيق	تنفيذ الدعم
المدير العام	وحدة التطوير والجودة	مدير الإدارة	مدير الإدارة	متابعة تقييم الدعم

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة إنجاز طلبات الدعم في الوقت المحدد	عدد الطلبات المنجزة	%	يومي
٢	مستوى رضا المستفيدين	عدد استجابة الاستبيان	%	شهري
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	عدم اكتمال بيانات طلب الدعم		متوسط	عالي
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	تأخر الإنجاز	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي

(٣): التنسيق مع الجهات ذات العلاقة داخل وخارج المدينة الجامعية لضمان سلاسة الإجراءات.

بطاقة الإجراء الثالث						
اسم الإجراء						التنسيق مع الجهات ذات العلاقة داخل وخارج المدينة الجامعية لضمان سلاسة الإجراءات
رمز الإجراء						IMSIU-KACFS-SCD-PR-03
مالك الإجراء						مديرة إدارة الدعم والتنسيق
الهدف من الإجراء						تحقيق التكامل بين الجهات ذات العلاقة
نطاق الإجراء						يشمل جميع الجهات الداخلية والخارجية المرتبطة بأعمال الإدارة
وصف الإجراء						يتم التواصل مع الجهات المعنية وتنسيق الأعمال المشتركة ومتابعة تنفيذ الإجراءات بما يضمن الالتزام والتنظيم وسلامة العمليات
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		يوم عمل				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		طلبات التنسيق توجيهات إدارة مدينة الملك عبد الله				
مخرجات الإجراء		خطط العمل والفعاليات تقارير متابعة التنسيق				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		الدليل التنظيمي - دليل مكاتب مدينة الملك عبد الله للطالبات				
الإجراء		السابق		استلام طلب التنسيق		
		اللاحق		خطط العمل والفعاليات تقارير متابعة التنسيق		
الأطراف ذوي العلاقة		إدارة الدعم والتنسيق المدير العام والإدارات والوحدات الداخلية الجهات الخارجية ذات العلاقة				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج بيان الطلبات		IMSIU-KACFS-SCD-PR03-FO03-01				
		الأنظمة التقنية المستخدمة		مراسل / البريد الإلكتروني		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	استقبال الطلب	موظف إدارة الدعم والتنسيق	موظف إدارة الدعم والتنسيق	وضوح الطلب	نموذج بيان الطلبات
٣	تحديد الجهات المعنية	مديرة إدارة الدعم والتنسيق	مديرة إدارة الدعم والتنسيق	وضوح الأدوار	
٤	التواصل مع الجهات	أقسام إدارة الدعم والتنسيق	أقسام إدارة الدعم والتنسيق	توفر وسائل الاتصال	
٥	تنفيذ الطلب	الجهات المعنية	الجهات المعنية	الالتزام بالإجراءات	



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)	
موظف إدارة الدعم والتنسيق	رئيس الإدارة	-	المدير العام	استقبال طلبات التنسيق
إدارة الدعم والتنسيق	إدارة الدعم والتنسيق		المستفيدون	تنفيذ التنسيق بين الجهات
أقسام إدارة الدعم والتنسيق	إدارة الدعم والتنسيق		المدير العام	متابعة التنفيذ

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة عمليات التنسيق المنفذة	(عدد طلبات التنسيق المنفذة ÷ إجمالي الطلبات الواردة) × ١٠٠	%	شهري
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	تأخر استجابة الجهات	عالية	متوسطة	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	تعطل الأعمال المشتركة ضعف التكامل المؤسسي	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة	عدم الامتثال	المالي	التشغيلي	

(٤): رفع التقارير الدورية للإدارة العامة حول سير العمل والملاحظات التشغيلية.

بطاقة الإجراء الرابع							
اسم الإجراء						رفع التقارير الدورية للإدارة العامة حول سير العمل والملاحظات التشغيلية	
رمز الإجراء						IMSIU-KACFS-SCD-PR-04	
مالك الإجراء						مديرة إدارة الدعم والتنسيق	
الهدف من الإجراء						تمكين الإدارة العليا من متابعة الأداء و اتخاذ القرارات المبينة على بيانات دقيقة	
نطاق الإجراء						يشمل جميع أعمال الإدارة والتقارير المتعلقة بها	
وصف الإجراء						يتم اعداد تقارير دورية تضمن الإجراءات والتحديثات ومؤشرات الأداء ثم رفعها للإدارة العليا بشكل منتظم	
تصنيف الإجراء							
رئيسي		إداري		داعم			
الوقت المستغرق للإجراء				ثلاثة أيام عمل			
التكرار / الفترة							
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة	
مدخلات الإجراء						تقارير الأقسام	
مخرجات الإجراء						التقارير الدورية	
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء						دليل الإجراءات الخطة التشغيلية	
الإجراء						السابق	جمع التقارير من الأقسام
						اللاحق	متابعة تنفيذ التوصيات
الأطراف ذوي العلاقة						إدارة مدينة الملك عبد الله للطالبات إدارة الدعم والتنسيق قسم الدعم الأكاديمي والطلابي قسم دعم الخدمات والمستفيدات وحدة التطوير والجودة	
النماذج المرتبطة بالإجراء							
مسمى النموذج				رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج	
نموذج التقرير				IMSIU-KACFS-SCD-PR04-FO04-01			
				الأنظمة التقنية المستخدمة		مراسل / البريد الإلكتروني	

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	جمع البيانات من الأقسام	موظف إدارة الدعم والتنسيق	موظف إدارة الدعم والتنسيق	بيانات دقيقة	
٢	إعداد التقرير ورفع	موظف إدارة الدعم والتنسيق	موظف إدارة الدعم والتنسيق		نموذج التقرير



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
المدير العام	أقسام إدارة الدعم والتنسيق	موظف إدارة الدعم والتنسيق	موظف إدارة الدعم والتنسيق	جمع البيانات
	أقسام إدارة الدعم والتنسيق	موظف إدارة الدعم والتنسيق	موظف إدارة الدعم والتنسيق	إعداد التقرير

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	عدد التقارير المرفوعة التي تم اعدادها خلال الربع الأول	عدد التقارير	مدة زمنية	شهري
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	التأخر في رفع التقارير الدورية	متوسط	عالي	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	تأخر اتخاذ قرارات مؤثرة في سير العمل والعمليات التشغيلية	
الاثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة	عدم الامتثال	المالي	التشغيلي	



(٥): متابعة تنفيذ القرارات الإدارية وتسهيل مهام فرق العمل واللجان.

بطاقة الإجراء الخامس						
اسم الإجراء				متابعة تنفيذ القرارات الإدارية وتسهيل مهام فرق العمل واللجان		
رمز الإجراء				IMSIU-KACFS-SCD-PR-05		
مالك الإجراء				مديرة إدارة الدعم والتنسيق		
الهدف من الإجراء				تعزيز كفاءة تنفيذ القرارات الإدارية وتمكين فرق العمل واللجان من أداء مهامها بكفاءة وفاعلية		
نطاق الإجراء				يشمل هذا الإجراء جميع القرارات الإدارية الصادرة من إدارة مدينة الملك عبد الله وجميع طلبات مهام فرق العمل.		
وصف الإجراء				يتم استلام القرارات الإدارية وتسجيلها وتوزيعها على الجهات التنفيذية ومتابعة سير العمل بشكل دوري يتم استلام طلبات تسهيل مهام الفرق وتزويدهم بالخطط والإجراءات		
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		ثلاثة أيام عمل				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		البيانات من الإدارات والأقسام خطة العمل				
مخرجات الإجراء		التقارير الدورية التوصيات التطويرية				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		الخطة التشغيلية دليل الإجراءات دليل مكاتب مدينة الملك عبد الله للطلاليات دليل الخدمات والخريطة التفاعلية				
الإجراء		السابق		استقبال الطلبات الإدارية جمع بيانات الطلبات		
		اللاحق		تقارير وتوصيات تطويرية		
الأطراف ذوي العلاقة		المدير العام إدارة الدعم والتنسيق وحدة الجودة الإدارات والأقسام المستفيدون الداخليون والخارجيون				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج التقرير		IMSIU-KACFS-SCD-PR05-FO05-01				
		الأنظمة التقنية المستخدمة		مراسل / البريد الإلكتروني		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	استقبال طلبات فرق العمل واللجان	إدارة الدعم والتنسيق	أقسام إدارة الدعم والتنسيق	وضوح الطلبات والارسال بخطاب رسمي	
٢	وضع خطة عمل	إدارة الدعم والتنسيق	أقسام إدارة الدعم والتنسيق		
٣	إعداد التقارير	أقسام إدارة الدعم والتنسيق	أقسام إدارة الدعم والتنسيق	اكتمال البيانات	نموذج التقرير

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المهام	المصفوفة			
	المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)
متابعة التنفيذ	إدارة الدعم والتنسيق	إدارة الدعم والتنسيق	المدير العام	
وضع خطة العمل	أقسام إدارة الدعم والتنسيق	مدير إدارة الدعم والتنسيق		
إعداد التقارير	أقسام إدارة الدعم والتنسيق	مدير إدارة الدعم والتنسيق		

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتمساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة القرارات المنفذة	(عدد القرارات المنفذة ÷ إجمالي القرارات) × ١٠٠	%	شهري
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	تأخر وصول القرار عن الوقت المحدد	متوسط	عالي	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	تعطل الأعمال المشتركة ضعف التكامل المؤسسي انخفاض كفاءة الأداء	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة	عدم الامتثال	المالي	التشغيلي	

(٦): المتابعة الإدارية والفنية للوحدات التنظيمية المرتبطة بها، والتنسيق فيما بينها بما يضمن التكامل وتوحيد التنسيق بين نشاطاتها، والاستفادة القصوى من الإمكانيات المتاحة لها.

بطاقة الإجراء السادس						
اسم الإجراء		المتابعة الإدارية والفنية للوحدات التنظيمية المرتبطة بها، والتنسيق فيما بينها بما يضمن التكامل وتوحيد التنسيق بين نشاطاتها، والاستفادة القصوى من الإمكانيات المتاحة لها.				
رمز الإجراء		IMSIU-KACFS-SCD-PR-06				
مالك الإجراء		مديرة إدارة الدعم والتنسيق				
الهدف من الإجراء		تنسيق العمل بين الوحدات بما يضمن التكامل.				
نطاق الإجراء		يشمل هذا الإجراء جميع الوحدات التنظيمية التابعة والمرتبطة بإدارة الدعم والتنسيق				
وصف الإجراء		يتم متابعة أداء الوحدات التنظيمية من خلال جمع البيانات والتقارير الدورية				
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء			ثلاثة أيام عمل			
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		تقارير الأقسام				
مخرجات الإجراء		توصيات تطويرية خطط تحسين				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		الخطة التشغيلية دليل الإجراءات نماذج التقارير				
الإجراء		السابق		استقبال تقارير الأقسام		
		اللاحق		وضع خطط وتوصيات تحسينية		
الأطراف ذوي العلاقة		إدارة الدعم والتنسيق - وحدة التطوير والجودة – المستفيدين الداخليين والخارجيين				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج التقارير الدورية		IMSIU-KACFS-SCD-PR06-FO06-01				
		الأنظمة التقنية المستخدمة		مراسل / البريد الإلكتروني		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	الاطلاع على التقارير	إدارة الدعم والتنسيق	إدارة الدعم والتنسيق		نموذج التقارير الدورية
٢	رفع التوصيات والخطط التحسينية	إدارة الدعم والتنسيق	إدارة الدعم والتنسيق		

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المهام	المصفوفة			المطلع (I)
	المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	
متابعة الوحدات	إدارة الدعم والتنسيق	مدير إدارة الدعم والتنسيق		المدير العام
التنسيق بين الأقسام	إدارة الدعم والتنسيق	مدير إدارة الدعم والتنسيق		
التوصيات والخطط التحسينية	مدير إدارة الدعم والتنسيق	مدير إدارة الدعم والتنسيق		

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة التقارير المرفوعة	(عدد التقارير المرفوعة ÷ إجمالي التقارير) × ١٠٠	%	شهري
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	تأخر رفع تقارير الوحدات	متوسط	متوسط	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	ضعف التكامل بين الوحدات انخفاض كفاءة الأداء تأخر اتخاذ القرارات المؤثرة على سير العمل	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة	عدم الامتثال	المالي	التشغيلي	



الإجراءات التنفيذية لقسم الدعم الأكاديمي والطلابي

(١): تنفيذ الخطط والبرامج المعتمدة للقسم ومتابعتها بعد اعتمادها.

بطاقة الإجراء الأول						
اسم الإجراء			تنفيذ الخطط والبرامج المعتمدة للقسم ومتابعتها بعد اعتمادها.			
رمز الإجراء			IMSIU-KACFS-ASSD-PR-01			
مالك الإجراء			رئيس قسم الدعم الأكاديمي والطلابي			
الهدف من الإجراء			ضمان سير العمل بكفاءة			
نطاق الإجراء			تنطبق هذه المهمة على قسم الدعم الأكاديمي والطلابي.			
وصف الإجراء			توزيع المهام بين موظفات القسم			
			متابعة سير التنفيذ			
			رصد التحديات والمعوقات ومعالجتها			
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء			ربع سنوي			
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء			الخطة التشغيلية			
مخرجات الإجراء			تقارير التنفيذ الدورية			
			توصيات تحسينية			
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء			الخطة التشغيلية			
			دليل الإجراء التنظيمي			
الإجراء			السابق		الاطلاع على الخطة وتوزيع المهام	
			اللاحق		رفع التقارير الدورية	
الأطراف ذوي العلاقة			المدير العام			
			وحدة الجودة			
			أدارة الدعم والتنسيق			
			قسم الدعم الأكاديمي والطلابي			
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج			رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج	
نموذج متابعة			IMSIU-KACFS-ASSD-PR01-FO01-01		One Drive	
			IMSIU-KACFS-ASSD-PR01-FO01-02			
نموذج تقرير			الأنظمة التقنية المستخدمة		مراسل / البريد الإلكتروني	

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	توزيع المهام	مدير قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي		
٢	تنفيذ المهام	موظفات قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي		
٣	متابعة التنفيذ	مدير قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي		نموذج المتابعة
٤	خطط التحسين	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي		نموذج تقارير

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المهام	المصفوفة			
	المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)
متابعة التنفيذ	مدير قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	مدير القسم	مدير إدارة الدعم والتنسيق	المدير العام
إعداد التقارير	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي			

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة الإنجاز في الخطة	(عدد المهام المنجزة ÷ إجمالي المهام في الخطة) × ١٠٠	%	ربع سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	التأخر في رفع التقارير الدورية	منخفض	عالي	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)		
		تعطل الخدمات و انخفاض رضا المستفيدين		
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة	عدم الامتثال	المالي	التشغيلي	

(٢): تنسيق الجوانب الأكاديمية المتعلقة بجداول المحاضرات وتوزيع القاعات الدراسية وسير الاختبارات بالتعاون مع الكليات والإدارات ذات العلاقة.

بطاقة الإجراء الثاني						
اسم الإجراء						تنسيق الجوانب الأكاديمية المتعلقة بجداول المحاضرات وتوزيع القاعات الدراسية وسير الاختبارات بالتعاون مع الكليات والإدارات ذات العلاقة.
رمز الإجراء						IMSIU-KACFS-ASSD-PR-02
مالك الإجراء						رئيس قسم الدعم الأكاديمي والطلابي
الهدف من الإجراء						تعزيز التكامل والتعاون بين الكليات والإدارات داخل الجامعة لضمان انجاز الأعمال بكفاءة
نطاق الإجراء						يشمل جميع الكليات والإدارات داخل الجامعة ذات العلاقة بالأعمال المشتركة
وصف الإجراء						يتم التواصل الكليات والإدارات ذات العلاقة لتحديد الأدوار والمسؤوليات والتنسيق لتنفيذ الأعمال المشتركة مع متابعة التنفيذ لضمان تحقيق الأهداف المطلوبة
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء				ربع سنوي		
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء						طلبات التنسيق من الكليات والإدارات
مخرجات الإجراء						تقارير التنفيذ التوصيات التطويرية
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء						الخطة التشغيلية دليل مكاتب مدينة الملك عبد الله للطالبات - دليل خدمات مدينة الملك عبد الله للطالبات
الإجراء		السابق		استقبال طلبات التنسيق		
		اللاحق		اعداد خطة تقديم الدعم تقارير وتوصيات		
الأطراف ذوي العلاقة						إدارة الدعم والتنسيق - قسم الدعم الأكاديمي والطلابي – الكليات والإدارات – الطالبات
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج			رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج	
نموذج تقرير			IMSIU-KACFS-ASSD-PR02-FO02-01			
			الأنظمة التقنية المستخدمة		مراسل / البريد الإلكتروني	

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	استلام الطلب	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	وجود طلب رسمي	
٢	تنفيذ الطلب	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	وضوح الطلب	
٣	إعداد تقرير	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	اكتمال البيانات	تقرير



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
المدير العام		مدير إدارة الدعم والتنسيق	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	طلب التنسيق
	مدير إدارة الدعم والتنسيق	رئيس القسم	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	متابعة التنفيذ
	-	رئيس القسم	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	إعداد التقارير ورفعها

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة الطلبات المنفذة	(عدد طلبات التنسيق المنفذة÷ اجمالي الطلبات الواردة) × ١٠٠	%	ربعي
م	المخاطر(التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	عدم دقة واكتمال البيانات الواردة من الجهات الأخرى		متوسط	عالي
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	تأخر انجاز العمل و انخفاض رضا المستفيدين	
الاثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي

(٣): استقبال ومتابعة استفسارات الشؤون الطلابية اليومية داخل المدينة وتقديم الدعم اللازم وتوجيهها للجهات المختصة لمعالجتها .

الإجراء الثالث						
اسم الإجراء						استقبال ومتابعة استفسارات الشؤون الطلابية اليومية داخل المدينة وتقديم الدعم اللازم وتوجيهها للجهات المختصة لمعالجتها
رمز الإجراء						IMSIU-KACFS-ASSD-PR-03
مالك الإجراء						رئيس قسم الدعم الأكاديمي والطلابي
الهدف من الإجراء						تهدف هذه المهمة إلى تسهيل الخدمات المقدمة للطالبات.
نطاق الإجراء						تنطبق هذه المهمة على طالبات مدينة الملك عبد الله
وصف الإجراء						رصد احتياجات الطالبات وتقديم الدعم المناسب
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		يوم عمل				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		استفسارات وطلبات الطالبات				
مخرجات الإجراء		معالجة الطلبات رفع التوصيات للإدارة				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		الخطة التشغيلية دليل مكاتب مدينة الملك عبد الله للطالبات - دليل خدمات مدينة الملك عبد الله للطالبات				
الإجراء		السابق		استقبال الطلبات والاستفسارات		
		اللاحق		معالجة الطلبات رفع التوصيات للإدارة		
الأطراف ذوي العلاقة		قسم الدعم الأكاديمي والطلابي الطالبات الإدارات ذات العلاقة				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
لا يوجد				نظام حقوقي/ نظام تواصل		
				الأنظمة التقنية المستخدمة		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	استقبال طلبات الطالبات	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	وجود قنوات استقبال	
٢	معالجة الطلب	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	الجهات المختصة		
٣	إغلاق الطلب	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي		



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المتنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)	
قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	إدارة الدعم والتنسيق	-	المدير العام	استقبال الطلبات
قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	إدارة الدعم والتنسيق	-		معالجة الطلبات
قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	إدارة الدعم والتنسيق	الجهات المعنية		التنسيق مع الجهات
قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	إدارة الدعم والتنسيق			إتمام الطلب

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة معالجة الطلبات الواردة	(عدد الطلبات المغلقة ÷ إجمالي الطلبات الواردة) × ١٠٠	%	شهري
م	المخاطر(التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	تأخر استجابة الجهة المعنية لتلبية احتياج الطالبة		متوسط	عالي
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	تأخر تقديم الدعم اللازم	
الاثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي

(٤): دعم برامج التهيئة والإرشاد الأكاديمي والتربوي داخل المدينة.

الإجراء الرابع							
اسم الإجراء						دعم برامج التهيئة والإرشاد الأكاديمي والتربوي داخل المدينة	
رمز الإجراء						IMSIU-KACFS-ASSD-PR-04	
مالك الإجراء						رئيس قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	
الهدف من الإجراء						رفع مستوى وعي الطالبات أكاديميًا وتربويًا ودعم اندماجهن في البيئة الجامعية	
نطاق الإجراء						يشمل برامج التهيئة والإرشاد الأكاديمي والتربوي المقدمة للطالبات داخل المدينة	
وصف الإجراء						يتم التخطيط لبرامج التهيئة والإرشاد والتنسيق مع الجهات المعنية لتنفيذها وتنظيم الفعاليات ومتابعة أثرها على الطالبات وتحسينها بشكل مستمر	
تصنيف الإجراء							
رئيسي		إداري		داعم			
الوقت المستغرق للإجراء				نصف سنوي			
التكرار / الفترة							
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة	
مدخلات الإجراء						اللوائح والأنظمة والخدمات اللازمة للطالبة معرفتها	
مخرجات الإجراء						تنفيذ برامج التهيئة والإرشاد تقارير البرامج توصيات تطويرية	
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء						الخطة التشغيلية دليل مكاتب مدينة الملك عبد الله للطالبات - دليل خدمات مدينة الملك عبد الله للطالبات	
الإجراء						السابق	تحديد اللوائح والأنظمة والخدمات والبيانات اللازمة لتهيئة الطالبات
						اللاحق	اعداد خطة البرامج - رفع تقارير البرامج
الأطراف ذوي العلاقة						الطالبات قسم الدعم الأكاديمي والطلابي الكليات	
النماذج المرتبطة بالإجراء							
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج			
نموذج تقرير		IMSIU-KACFS-ASSD-PR04-FO04-01					
		الأنظمة التقنية المستخدمة		مراسل / البريد الإلكتروني			

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	تحديد احتياجات الطالبات	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	بيانات حديثة	
٢	إعداد خطة البرامج	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	اعتماد الخطة	
٣	تنفيذ البرامج	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	الزام الجهات	
٤	رفع تقرير	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي الجهات المعنية	اكتمال البيانات	نموذج التقرير



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
المدير العام		مديرة إدارة الدعم والتنسيق	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	إعداد البرنامج
	الجهات ذات العلاقة	مديرة إدارة الدعم والتنسيق	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	تنفيذ البرنامج

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة تنفيذ البرامج	(عدد البرامج المنفذة ÷ إجمالي البرامج في الخطة) × ١٠٠	%	نصف سنوي
م	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	فرصة/ تعزيز التواصل مع الكليات في إعداد برامج التهيئة	نادر	متوسط	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	تدني جودة الخدمات الطلابية	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي



(٥): دعم وتنسيق الفعاليات والأنشطة التعليمية والتثقيفية الموجهة للطلّابات من الكليات والعمادات والمشاركة في تنظيمها.

بطاقة الإجراء الخامس						
اسم الإجراء			دعم وتنسيق الفعاليات والأنشطة التعليمية والتثقيفية الموجهة للطلابات من الكليات والعمادات والمشاركة في تنظيمها			
رمز الإجراء			IMSIU-KACFS-ASSD-PR-05			
مالك الإجراء			قسم الدعم الأكاديمي والطلابي			
الهدف من الإجراء			تعزيز كفاءة التكامل بين الجهات ورفع ثقافة التفاعل مع الأنشطة			
نطاق الإجراء			يشمل هذا الإجراء جميع الفعاليات والأنشطة التعليمية والتثقيفية التي تنظمها الكليات والعمادات			
وصف الإجراء			يتم استقبال طلبات تنظيم الفعاليات من الكليات والعمادات وإدارات ودراستها والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتحديد المتطلبات ثم دعم تنفيذ الفعاليات والإشراف عليها			
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		أسبوع				
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		طلبات تنظيم الفعاليات احتياجات الجهات المنظمة				
مخرجات الإجراء		وضع خطة إرسال خطابات بالفعالية تقارير الفعاليات				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		الخطة التشغيلية دليل مكاتب مدينة الملك عبد الله للطلابات - دليل خدمات مدينة الملك عبد الله للطلابات				
الإجراء		السابق	تقديم طلب تنظيم فعالية			
		اللاحق	تقارير الفعاليات			
الأطراف ذوي العلاقة		الطلابات الكليات والعمادات والإدارات قسم الدعم الأكاديمي والطلابي				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج تقرير		IMSIU-KACFS-ASSD-PR05-FO05-01				
		الأنظمة التقنية المستخدمة		مراسل / البريد الإلكتروني		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	استقبال طلب الفعالية	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	الجهات المختصة	طلب رسمي	
٢	دراسة الطلب	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	وضوح الهدف	
٣	التنسيق مع الجهات	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	توفر الموارد	
٤	تنفيذ الفعالية	الجهات المختصة	الجهات المختصة	جاهزية الموقع	
٥	إعداد تقرير عن الفعالية	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	إتمام الفعالية	نموذج تقرير

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء:				
المهام	المصفوفة			
	المنفذ (R)	المسؤول (A).	المستشار (C)	المطلع (I)
استقبال طلب الفعالية	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	مدير إدارة الدعم والتنسيق	الجهات المعنية	المدير العام
التنسيق مع الجهات	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	الجهات المعنية	
إعداد تقرير	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	رئيس قسم الدعم الأكاديمي والطلابي		

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة تقارير الفعاليات	(عدد التقارير للفعاليات المنفذة ÷ اجمالي الطلبات الواردة) × ١٠٠	%	شهري
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	تأخر رفع طلب الدعم للفعاليات		متوسط	متوسط
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	توقف الإجراء يؤثر على تنسيق جهود الجهات المنفذة للفعاليات	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي



(٦): رفع التقارير الدورية المتعلقة باحتياجات الطالبات وتوصيات التحسين للإدارة المختصة.

الإجراء السادس						
رفع التقارير الدورية المتعلقة باحتياجات الطالبات وتوصيات التحسين للإدارة المختصة						اسم الإجراء
IMSIU-KACFS-ASSD-PR-06						رمز الإجراء
رئيس قسم الدعم الأكاديمي والطلابي						مالك الإجراء
يهدف هذا الإجراء إلى رصد احتياجات الطالبات بشكل دوري ورفع تقارير متكاملة تتضمن التوصيات والمقترحات التطويرية للإدارة المختصة.						الهدف من الإجراء
يشمل هذا الإجراء جميع عمليات احتياجات الطالبات						نطاق الإجراء
يتم جمع احتياجات الطالبات من خلال نظام تواصل وحقوق واستخلاص أبرز التحديات والفرص وإعداد تقارير تتضمن توصيات تحسين ورفعها للإدارة لمديرية إدارة الدعم والتنسيق						وصف الإجراء
تصنيف الإجراء						
داعم					إداري	رئيسي
يوم عمل					الوقت المستغرق للإجراء	
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
ملاحظات وشكاوى الطالبات						مدخلات الإجراء
توصيات تحسين						مخرجات الإجراء
الخطة التشغيلية						الوثائق النظامية
دليل مكاتب مدينة الملك عبد الله للطالبات - دليل خدمات مدينة الملك عبد الله للطالبات						المتعلقة بالإجراء
السابق					استقبال طلب الاحتياج	الإجراء
اللاحق					دراسة الاحتياج	
					معالجة الطلب	
الطالبات						الأطراف ذوي العلاقة
قسم الدعم الأكاديمي والطلابي						
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج			رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج	
نموذج تقرير			IMSIU-KACFS-ASSD-PR06-FO06-01			
			الأنظمة التقنية المستخدمة			



خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	جمع البيانات	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	صحة البيانات عن طريق نظام تواصل وحقوق	
٢	دراسة الطلبات	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	بيانات مكتملة	
٣	معالجة الطلب	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	وضوح النتائج	
٤	إعداد التقارير الدورية	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي		نموذج تقرير

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المهام	المصفوفة			
	المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)
جمع البيانات	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	إدارة الدعم والتنسيق	-	المدير العام
دراسة الطلبات	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	إدارة الدعم والتنسيق	-	
إغلاق الطلب	قسم الدعم الأكاديمي والطلابي	إدارة الدعم والتنسيق		

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة التذاكر المغلقة	(عدد التذاكر التي تم اغلاقها ÷ إجمالي التذاكر الواردة) × ١٠٠	%	شهري
م	المخاطر (التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	التأخر في رفع التقارير الدورية		متوسط	عالي
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	انخفاض جودة الخدمات	
الاثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي



الإجراءات التنفيذية لقسم الخدمات والمستفيدات

(١): متابعة تنفيذ الدعم والخدمات اليومية للمستفيدات والزائرات بالرد على الاستفسارات والتعريف بالخدمات والأنشطة والمرافق والجهات في المدينة بالتنسيق مع الإدارات من خلال (خدمة الخط الساخن-نظام تواصل-مكاتب الاستعلام).

الإجراء الأول						
اسم الإجراء						متابعة تنفيذ الدعم والخدمات اليومية للمستفيدات والزائرات
رمز الإجراء						IMSIU-KACFS-ASSD-PR-01
مالك الإجراء						قسم دعم الخدمات والمستفيدات
الهدف من الإجراء						الرفع من مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدات
نطاق الإجراء						يشمل جميع المستفيدات داخليا وخارجيا
وصف الإجراء						يتم استقبال المستفيدات والزائرات وتقديم الإرشادات اللازمة لهن والرد على استفساراتهن عبر القنوات المتاحة مع التنسيق مع الإدارات المختصة لتقديم الخدمة ومتابعة الطلبات حتى اغلاقها
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء				يوم عمل		
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		استفسارات المستفيدات				
مخرجات الإجراء		مستفيدات موجهات للخدمات تقارير مستوى رضا المستفيدات				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		دليل الخدمات والخريطة التفاعلية دليل مكاتب مدينة الملك عبد الله للطلبات				
الإجراء		السابق		استقبال الطلبات		
		اللاحق		توثيق الطلبات		
الأطراف ذوي العلاقة		المستفيدات الزائرات الإدارات الداخلية تقنية المعلومات				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
بيان بعدد الاتصالات الواردة للخط الساخن		IMSIU-KACFS-SBSD-PR01-FO01-01		الكثروني / وركي		
		IMSIU-KACFS-SBSD-PR01-FO01-02				
بيان بعدد الاستفسارات الواردة لمكاتب الاستعلام				One Drive		
نموذج استبيان لقياس الرضا		نموذج الاستبانة				
		الأنظمة التقنية المستخدمة				

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	استقبال المستفيدين	موظف دعم الخدمات والمستفيدين	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	حسن الاستقبال	
٢	تسجيل الطلب	موظف دعم الخدمات والمستفيدين	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	بيانات كاملة	بيان بعدد الاتصالات الواردة للخط الساخن
٣	الرد على الاستفسارات	موظف دعم الخدمات والمستفيدين	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	دقة المعلومات	بيان بعدد الاستفسارات الواردة لمكاتب الاستعلام
٤	تحويل الطلب	موظف دعم الخدمات والمستفيدين	الإدارات والأقسام الأخرى	تحديد الجهة	
٥	إغلاق الطلب	موظف دعم الخدمات والمستفيدين	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	اكتمال الخدمة	
٦	قياس الرضا	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	استبيان	نموذج استبيان لقياس الرضا

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المهام	المصفوفة			
	المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)
استقبال المستفيدين	موظف دعم الخدمات والمستفيدين	مدير قسم دعم الخدمات والمستفيدين	-	
الرد على الاستفسارات	موظف دعم الخدمات والمستفيدين	مدير قسم دعم الخدمات والمستفيدين	-	-
التنسيق مع الإدارات	موظفات قسم دعم الخدمات والمستفيدين	مدير قسم دعم الخدمات والمستفيدين	--	-
متابعة الطلبات	موظفات قسم دعم الخدمات والمستفيدين	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	-	-
تقييم الخدمات	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	إدارة الدعم والتنسيق	-	-

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	عدد الاستفسارات	عدد الاستفسار الواردة خلال شهر	مدة زمنية	شهري
٢	نسبة رضا المستفيدين	عدد الاستجابات	%	شهري
م	المخاطر (التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	عزوف الموظفين عن العمل في مكاتب الاستعلام		متوسط	عالي
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	تدنى مستوى الرضا لدى المستفيدين	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي



(٢): إعداد تقارير دورية عن جودة وكفاءة الخدمات المقدمة داخل المدينة الجامعية.

بطاقة الإجراء الثاني						
إعداد تقارير دورية عن جودة وكفاءة الخدمات المقدمة داخل المدينة الجامعية						اسم الإجراء
IMSIU-KACFS-SBSD-PR-02						رمز الإجراء
قسم دعم الخدمات والمستفيدات						مالك الإجراء
توفير بيانات دقيقة عن مستوى جودة وكفاءة الخدمات المقدمة داخل المدينة بما يدعم اتخاذ القرار وتحسين الأداء ورفع مستوى رضا المستفيدات						الهدف من الإجراء
يشمل جميع الخدمات المقدمة داخل المدينة						نطاق الإجراء
يتم جمع البيانات المتعلقة بأداء الخدمات من خلال الجولات ثم اعداد تقارير دورية تتضمن مستوى الجودة والكفاءة ونقاط القوة وفرص التحسين ورفعها للإدارة العليا لعمل التطوير المناسب						وصف الإجراء
تصنيف الإجراء						
داعم					إداري	رئيسي
ثلاثة أيام عمل					الوقت المستغرق للإجراء	
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
ملاحظات المستفيدات ملاحظات الجولات						مدخلات الإجراء
التقارير الدورية توصيات التحسين						مخرجات الإجراء
دليل مكاتب مدينة الملك عبد الله للطالبات دليل الخدمات والخريطة التفاعلية						الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء
جمع بيانات الخدمات المقدمة				السابق		الإجراء
عمل جولات رفع تقارير بالخدمات المقدمة				اللاحق		
إدارة مدينة الملك عبد الله للطالبات إدارة الدعم والتنسيق جميع الإدارات والأقسام المستفيدات						
الأطراف ذوي العلاقة						
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مكان الوصول للنموذج				رمز النموذج		مسمى النموذج
				IMSIU-KACFS-SBSD-PR02-FO02-01		نموذج تقرير
				IMSIU-KACFS-SBSD-PR02-FO02-02		نموذج خطة التحسين
				الأنظمة التقنية المستخدمة		

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	جمع البيانات من الإدارات	موظف دعم الخدمات والمستفيدين	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	توفر البيانات	
٢	إعداد التقارير	موظف دعم الخدمات والمستفيدين	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	صحة التقرير	نموذج التقرير
٣	رفع التقرير	موظف دعم الخدمات والمستفيدين	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	الوقت المحدد للتقرير	
٤	التوصيات والتحسين	موظف دعم الخدمات والمستفيدين	إدارة الدعم والتنسيق	تنفيذ التوصيات والتحسين	خطة التحسين

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المهام	المصفوفة			
	المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)
جمع البيانات	موظف دعم الخدمات والمستفيدين	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	-	إدارة الدعم والتنسيق
إعداد التقارير	موظف دعم الخدمات والمستفيدين	رئيس دعم الخدمات والمستفيدين	وحدة التطوير الجودة	إدارة مدينة الملك عبد الله للطالبات

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	عدد التقارير المرفوعة خلال الربع الأول	عدد التقارير	مدة زمنية	ربع سنوي
م	المخاطر (التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	عدم استجابة الجهات المعنية للتوصيات والتحسينات المقترحة		نادر	عالي
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	مؤثر على جودة الخدمات المقدمة والعمليات التطويرية	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي



(٣): تنسيق مع مزودي الخدمات لضمان الالتزام بالمعايير المحددة وتحسين تجربة المستفيدين.

الإجراء الثالث						
اسم الإجراء						تنسيق مع مزودي الخدمات لضمان الالتزام بالمعايير المحددة وتحسين تجربة المستفيدات
رمز الإجراء						IMSIU-KACFS-SBSD-PR-03
مالك الإجراء						قسم دعم الخدمات والمستفيدات
الهدف من الإجراء						الرفع من مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدات
نطاق الإجراء						يشمل جميع مزودي الخدمات داخل المدينة الجامعية ويطبق على كافة الجهات المتعاقدة مع الجامعة
وصف الإجراء						يتم التنسيق المستمر مع مزودي الخدمات من خلال متابعة مستوى الأداء وفق المعايير المحددة واستقبال الملاحظات والشكاوى وتقييم جودة الخدمة ورفع التقارير واتخاذ الإجراءات التصحيحية والتحسينية
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء				ثلاثة أيام عمل		
التكرار/ الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء						شكاوى وملاحظات المستفيدات
مخرجات الإجراء						نتائج الزيارات الميدانية التقارير خطط التحسين
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء						دليل مكاتب مدينة الملك عبد الله للطالبات دليل الخدمات والخريطة التفاعلية
الإجراء		السابق		التنسيق مع الجهات لمعرفة الخدمات المقدمة للطالبات		
		اللاحق		الإجابة على استفسارات الطالبات وتوجيههم للمكان الصحيح		
الأطراف ذوي العلاقة						إدارة الدعم والتنسيق مزودي الخدمات المستفيدات
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج			رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج	
نموذج تقرير			IMSIU-KACFS-SBSD-PR03-FO03-01			
			الأنظمة التقنية المستخدمة			

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	تنفيذ زيارات ميدانية	موظف دعم الخدمات والمستفيدين	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	خطة للزيارة	
٢	إعداد التقارير	موظف دعم الخدمات والمستفيدين	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	بيانات محدثة	نموذج تقرير



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
الجهات المعنية	إدارة الدعم والتنسيق	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	موظف دعم الخدمات والمستفيدين	تقييم الخدمات

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	مستوى رضا المستفيدين	عدد الاستجابات	%	شهري
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	ضعف التزام موردي الخدمة بالمعايير المحددة		متوسط	عالي
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	انخفاض جودة الخدمات وتدني رضا المستفيدين	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي



(٤): متابعة رضا المستفيدين وقياس الانطباع العام عن مستوى الخدمات.

بطاقة الإجراء الرابع						
اسم الإجراء						متابعة رضا المستفيدين وقياس الانطباع العام عن مستوى الخدمات
رمز الإجراء						IMSIU-KACFS-SBSD-PR-04
مالك الإجراء						قسم دعم الخدمات والمستفيدين
الهدف من الإجراء						الارتقاء بالخدمات المقدمة للمستفيدين
نطاق الإجراء						يشمل جميع الخدمات المقدمة داخل المدينة الجامعية
وصف الإجراء						يتم جمع الاستجابات وتحليلها لرفع مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		مستمر				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		البيانات نتائج الاستبيانات شكاوى وملاحظات المستفيدين				
مخرجات الإجراء		التقارير الدورية التوصيات التحسينية				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		الخطة التشغيلية - دليل مكاتب مدينة الملك عبد الله للطالبات دليل الخدمات والخريطة التفاعلية				
الإجراء		السابق		جمع البيانات شكاوى وملاحظات المستفيدين		
		اللاحق		إعداد التقارير التوصيات التحسينية		
الأطراف ذوي العلاقة		إدارة الدعم والتنسيق قسم دعم الخدمات والمستفيدين المستفيدين المدير العام				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
نموذج تقرير		IMSIU-KACFS-SBSD-PR04-FO04-01		OneDrive		
نموذج استبانة الكتروني		نموذج الاستبانة				
		الأنظمة التقنية المستخدمة				

خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	جمع البيانات	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	توفر البيانات	
٢	نشر الاستبانة تحليل الاستجابات	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	توفر استجابات	نموذج استبانة
٣	اعداد التقارير	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	بيانات مكتملة	نموذج التقرير



مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المصفوفة				المهام
المطلع (I)	المستشار (C)	المسؤول (A)	المنفذ (R)	
المدير العام	وحدة التطوير والجودة	إدارة الدعم والتنسيق	موظفات قسم دعم الخدمات والمستفيدات	جمع البيانات
		إدارة الدعم والتنسيق	موظفات قسم دعم الخدمات والمستفيدات	إعداد التقارير

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	نسبة رضا المستفيدات	عدد الاستجابات	%	ربع سنوي
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)	الاحتمالية	التأثير	
١	قلة عدد الاستجابات الواردة	متوسط	عالي	
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	تدني مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدات	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة	عدم الامتثال	المالي	التشغيلي	



(٥): العمل على تطوير أدوات وآليات تقديم الخدمات بما يسهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية.

بطاقة الإجراء الخامس						
اسم الإجراء				العمل على تطوير أدوات وآليات تقديم الخدمات بما يسهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية		
رمز الإجراء				IMSIU-KACFS-SBSD-PR-05		
مالك الإجراء				قسم دعم الخدمات والمستفيدات		
الهدف من الإجراء				تحسين كفاءة وفعالية تقديم الخدمات من خلال تطوير الأدوات والآليات المستخدمة بما يسهم في رفع جودة الخدمات وتحقيق رضا المستفيدات		
نطاق الإجراء				يشمل جميع الأدوات والآليات المرتبطة بتقديم الخدمات داخل المدينة الجامعية ويطبق على كافة الإدارات والوحدات المعنية		
وصف الإجراء				تقديم الخدمات من خلال تحديث الأدوات والآليات المستخدمة بما يسهم في رفع جودة الخدمات وتحقيق رضا المستفيدات		
تصنيف الإجراء						
رئيسي		إداري		داعم		
الوقت المستغرق للإجراء		شهر				
التكرار / الفترة						
يومي	أسبوعي	شهري	ربعي	نصف سنوي	سنوي	حسب الحاجة
مدخلات الإجراء		ملاحظات المستفيدات نتائج الاستبيانات مقترحات التحسين				
مخرجات الإجراء		دليل مكاتب مدينة الملك عبد الله – دليل الخدمات – الخريطة التفاعلية خطط تطوير وتحسين				
الوثائق النظامية المتعلقة بالإجراء		دليل مكاتب مدينة الملك عبد الله – دليل الخدمات – الخريطة التفاعلية				
الإجراء		السابق		جمع البيانات و نتائج الاستبيانات		
		اللاحق		تحديث دليل مكاتب مدينة الملك عبد الله – دليل الخدمات – الخريطة التفاعلية		
الأطراف ذوي العلاقة		قسم دعم الخدمات والمستفيدات إدارة الدعم والتنسيق المستفيدين الداخليين والخارجيين				
النماذج المرتبطة بالإجراء						
مسمى النموذج		رمز النموذج		مكان الوصول للنموذج		
دليل المكاتب		IMSIU-KACFS-SBSD-PR-05-FO01				
		IMSIU-KACFS-SBSD-PR-05-FO02		دليل الخدمات والخريطة التفاعلية		
		الأنظمة التقنية المستخدمة		موقع مدينة الملك عبد الله للطالبات		



خطوات تنفيذ الإجراء					
م	إجراءات التنفيذ	مسؤولية التنفيذ	جهة التنفيذ	الشروط والمتطلبات	الوثائق والنماذج
١	جمع البيانات	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	اكتمال البيانات	
٢	اعداد دليل مكاتب مدينة الملك عبد الله للطالبات	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	دقة البيانات	دليل المكاتب
٣	إعداد دليل الخدمات والخريطة التفاعلية	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	دقة البيانات	دليل الخدمات والخريطة

مصفوفة تحديد الصلاحيات للإجراء				
المهام	المصفوفة			
	المنفذ (R)	المسؤول (A)	المستشار (C)	المطلع (I)
إعداد دليل المكاتب	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	رئيس قسم دعم الخدمات والمستفيدين	-	المدير العام
إعداد دليل الخدمات	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	رئيس قسم دعم الخدمات والمستفيدين	-	
إعداد وتصميم الخريطة التفاعلية	قسم دعم الخدمات والمستفيدين	رئيس قسم دعم الخدمات والمستفيدين	-	

مؤشر قياس الأداء KPIs				
م	المؤشر	آلية الاحتساب	وحدة القياس	تكرار القياس
١	مستوى رضا المستفيدين	عدد الاستجابات	%	شهري
المخاطر المتعلقة بالإجراء				
م	المخاطر (التهديد / الفرص)		الاحتمالية	التأثير
١	ضعف دقة البيانات الواردة من الجهات		متوسطة	عالي
٢	فرصة / تسهيل الوصول لمواقع الخدمات وتفعيل قنوات الاتصال		متوسطة	عالي
أثر توقف الإجراء				
هل يؤثر توقف الإجراء بشكل مباشر على أعمال الإدارة				
لا		نعم (مع ذكر السبب)	يؤثر على تطوير الخدمات وانخفاض الكفاءة التشغيلية	
الآثار المترتبة على توقف الإجراء				
السمعة		عدم الامتثال	المالي	التشغيلي



جمال الدين