

الإدارة العامة للخدمات

الخطة التشغيلية

للعام 2023



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المحتويات

١	الإدارة العامة للخدمات
٤	كلمة المدير :
٥	مقدمة
٦	أولاً: الإطار المؤسسي:.....
٦	نبذة عن الجهة :
٧	الهيكل التنظيمي :
٨	أقسام و وحدات الجهة :
٩	ملخصات بيانات و إحصاءات المنسويين :
١٠	رؤية الإدارة:
١٠	رسالة الإدارة:.....
١١	قيم الإدارة:.....
١٢	الأهداف:
١٣	ثالثاً:مصفوفات الأهداف والمبادرات:
١٨	رابعاً: أهم التحديات والصعوبات المتوقعة:.....
١٩	خامساً: فريق إعداد الخطة:

كلمة المدير:

تؤمن جامعة المجمعة بأهمية وضرورة الخدمات اللوجستية لمساعدة الجامعة وجهاتها المختلفة على أداء مهامها، لذا فإن الجامعة منذ نشأتها قد دأبت على الاتجاه المستمر نحو بناء منظومة متطورة من هذه الخدمات، وذلك بجميع مكاناتها سواء ما يتعلق بالنقل أو الحركة أو الخدمات المساندة، وعملت هذه الإدارة منذ أول نشأة لها على القيام بالمهام المنوطة بها، والمتمثلة في تقديم خدماتها بأفضل الطرق لجميع منسوبي ومنسوبات الجامعة.

إننا ونحن نشهد النمو المتزايد لهذه الإدارة تماشياً مع النمو المتزايد للجامعة لنشكر الله تعالى بأن وفقنا جميعاً إلى الوصول إلى تحقيق هذه النجاحات ، والتي لم تكن لتتحقق لولا فضل منه سبحانه، ثم بفضل الدعم الكبير الذي تلقاه الإدارة من قيادة الجامعة ، وبتعاون جميع جهات الجامعة مع الإدارة ، الأمر الذي مكنها من أداء رسالتها والإبداع في ذلك.

وختاماً: فإنه لا يسعني إلا أن أتوجه بجزيل الشكر لله أولاً، ثم لرئيس الجامعة أ.د صالح بن عبدالله المزعل وللسعادة وكيل الجامعة أ.د مسلم بن محمد الدوسري على الدعم المستمر الذي تلقاه الإدارة من قبلهما، داعياً الله أن يديم على بلادنا نعمة الإسلام والأمن والإيمان.

مقدمة

تؤمن جامعة المجمعة بأهمية وضرورة الخدمات اللوجستية لمساعدة الجامعة وجهاتها المختلفة على أداء مهامها، لذا فإن الجامعة منذ نشأتها قد دأبت على الاتجاه المستمر نحو بناء منظومة متطورة من هذه الخدمات، وذلك بجميع مكوناتها سواء ما يتعلق بالنقل أو الحركة أو الخدمات المساندة، حيث عملت الجامعة في بداية تأسيسها على إنشاء إدارة للخدمات، وربطها بالإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية، وعملت هذه الإدارة منذ أول نشأة لها على القيام بالمهام المنوطة لها، والمتمثلة في تقديم خدماتها بأفضل الطرق لجميع منسوبي ومنسوبات الجامعة.

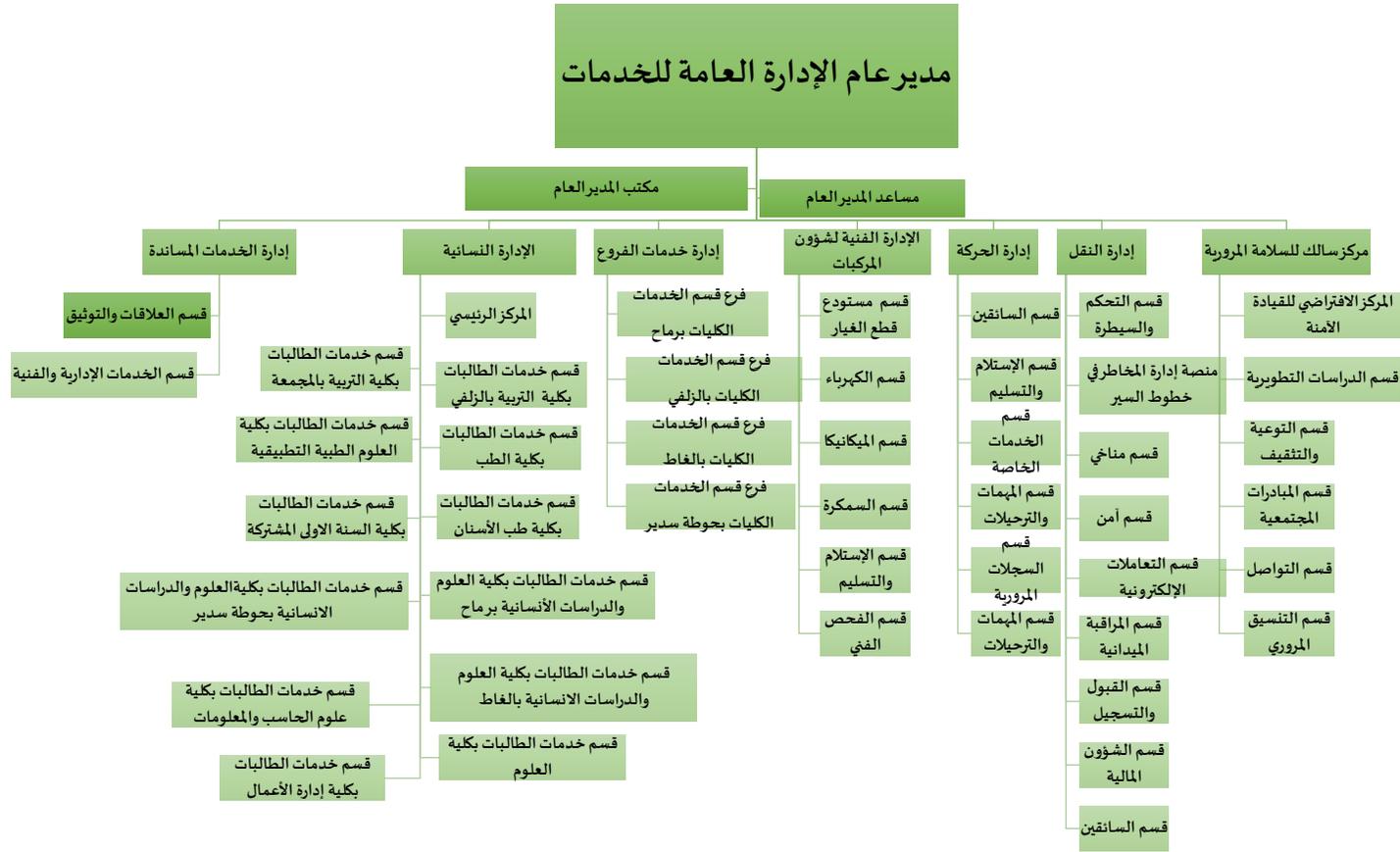
أولاً: الإطار المؤسسي:

نبذة عن الجهة:

تعمل الإدارة العامة للخدمات على تحقيق عدد من الأهداف من أهمها ضمان سير العملية التعليمية على أكمل وجه، وكذلك مساعدة إدارات ووحدات الجامعة وكلياتها على تأدية واجبها تجاه منسوبي الجامعة من الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس، والموظفين، والمستفيدين، والمحيط المجتمعي للجامعة.

وتضم الإدارة في هيكلتها الداخلية عدداً من الوحدات الإدارية المنظمة للعمل، والعديد من الوحدات الفنية الفاعلة واللجان النشطة والبرامج النوعية.

الهيكل التنظيمي:



أقسام ووحدات الجهة:

- إدارة النقل
- مركز سالك للسلامة المرورية
- إدارة الحركة
- الإدارة الفنية لشؤون المركبات.
- إدارة الخدمات المساندة
- إدارة خدمات الفروع.
- الإدارة النسائية.

ملخصات بيانات وإحصاءات المنسوبين:

العدد		الفئة	م
اناث	ذكور		
٢٠	٦٦	الموظفين	.١
٨٦		المجموع	

ثانياً/ الإطار الاستراتيجي والتشغيلي:

رؤية الإدارة:

التميز والريادة في تقديم الخدمة للمستفيد داخل الجامعة وخارجها.

رسالة الإدارة:

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

قيم الإدارة:

- الشفافية
- المحاسبية
- الالتزام
- المبادرة
- الأمانة
- التميز
- العمل الفريقي
- حسن الخلق

الأهداف:

١. تقديم جميع الخدمات المناطة بالإدارة للمستخدمين.
٢. الالتزام التام بالتعليمات والأنظمة المناطة بالإدارة.
٣. الرقي بأعمال الإدارة إلى مستويات متقدمة.
٤. رفع مستوى الخدمة المقدمة للمستخدمين.

ثالثاً: مصفوفات الأهداف والمبادرات:

تحسين جودة الخدمات					الهدف الاستراتيجي للجامعة:	
تحسين الكفاءة التشغيلية للمرافق والتجهيزات / تطوير منظومة الأمن والسلامة.					الهدف التفصيلي:	
تقديم خدمات متميزة للمستخدمين					الهدف الفرعي:	
مسؤولية التنفيذ		مؤشرات الأداء	المستهدف	من خطة الجامعة	مستحثة	المبادرة
المساندة	الأساسية					
قسم التعاملات الإلكترونية	إدارة النقل	نسبة تحقيق الاحتياج الفعلي	%١٠٠		√	استحداث مسارات النقل لذوي الاحتياجات الخاصة.
عمادة تقنية المعلومات	إدارة الخدمات العامة	نسبة رضا المستخدمين	%٨٠		√	أتمتة أنظمة الخدمات إلكترونياً .

مدة التنفيذ												المبادرة	م
١٢	١١	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١		
								√	√	√	√	استحداث مسارات النقل لذوي الاحتياجات الخاصة.	١.
√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	أتمته أنظمة الخدمات إلكترونياً .	٢.

تحسين جودة الخدمات					الهدف الاستراتيجي للجامعة:	
تحسين الكفاءة التشغيلية للمرافق والتجهيزات					الهدف التفصيلي:	
رفع مستوى الخدمات المقدمة للمستخدمين					الهدف الفرعي:	
مسؤولية التنفيذ		مؤشرات الأداء	المستهدف	من خطة الجامعة	مستحدثة	المبادرة
المساندة	الأساسية					
المراقبة الميدانية	النقل	نسبة رضا الطالبات	%٨٠		√	تهيئة مقر لانتظار الطالبات.

مدة التنفيذ												المبادرة	م
١٢	١١	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١		
								√	√	√	√	تهيئة مقر لإنتظار الطالبات .	١.

رابعاً: أهم التحديات والصعوبات المتوقعة:

م	المعوقات	مقترحات التحسين
١	عدم وجود ورشة متخصصة ومكملة لأداء أعمال الصيانة على أكمل وجه	احداث ورشة متخصصة ومكملة لأداء أعمال الصيانة
٢	قُدُم موديلات المركبات وأعباء الصيانة المتزايدة	تجديد مركبات الجامعة واحداث ورشة متخصصة للصيانة
٣	عدم وجود عقد تشغيل لأعمال الصيانة للمركبات	وجود عقود تشغيل لأعمال الصيانة
٤	قلة الكوادر الإدارية والفنية المتخصصة	زيادة الكوادر الإدارية والفنية المتخصصة

خامساً: فريق إعداد الخطة:

الاسم	الصفة
الأستاذ/متعب محمد الميموني	مدير عام الإدارة العامة للخدمات
الأستاذ/محمد ناصر الغنيمان	رئيس وحدة الشؤون الإدارية والفنية
الأستاذة/غرامه راجح السبيعي	إدارة الخدمات المساندة