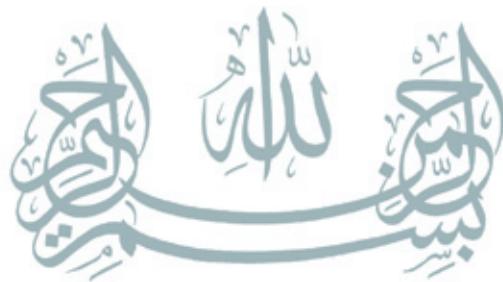




جامعة المجمعة
Majmaah University
الادارة العامة للمتابعة

الدليل الإجرائي للادارة العامة للمتابعة





جامعة المجمعة
Majmaah University

الفهرس

رقم الصفحة	العنوان
٤	كلمة معالي مدير الجامعة
٥	كلمة مدير عام المتابعة
٦	أهداف الدليل
٧	الفرض - مجال التطبيق - مصطلحات
٨	المسؤوليات
٩	قائمة النماذج المستخدمة
١٠	إجراءات المعاملات
١١	إجراءات متابعة الصادر الهام - إجراءات عمل مكتب مدير المتابعة
١٢	الدليل الإجرائي (إدارة الخدمات المساندة) - الدليل الإجرائي (الخاص بالإدارة النسائية)
١٣	الدليل الإجرائي (إدارة التحقيق)
١٧	الدليل الإجرائي (إدارة الرقابة)
١٨	خريطة تدفق المعاملات
١٩	ملحوظات

كلمة معالي مدير الجامعة



تحرص جامعة المجمعة وبكامل منظومتها الأكademية والإدارية على تجويد العمل بإتباع أحدث ما توصلت له النظريات الأكademية والإدارية في هذا المجال.

ومن هذا المنطلق ، يأتي هذا الدليل الإجرائي الذي أعدته الإدارة العامة للمتابعة ليوضح سير وآليات العمل داخل إداراتها وأقسامها ، وليساعد جميع منسوبي الإدارة في التعرف على الأهداف العامة والمهام الخاصة بكل قسم ، وينظم العلاقات فيما بينها وهو ما سيسمهم بإذن الله في أداء مختلف أقسام ووحدات الإدارة العامة للمتابعة لعملها وفق المهام المنوطة بها بطريقة أكثر تكاملاً وفاعليه .

ولاشك أن مثل هذه الأدلة التنظيمية التي تحرص كافة وحدات الجامعة من وكالات وعمادات وإدارات على إعدادها وتفعيلها ، تؤدي إلى تكامل الجهود وتناسقها ووضوح الإجراءات ودقة الإنجاز وتجويد العمل .

ونود في هذا الإطار أن نشيد بجهود كافة من أسهم في إعداد هذا الإصدار من منسوبي ومنسوبات الإدارة العامة للمتابعة .

مدير الجامعة
د. خالد بن سعد المقرن
متحمسن للجميع التوفيق والسداد .

كلمة مدير عام المتابعة

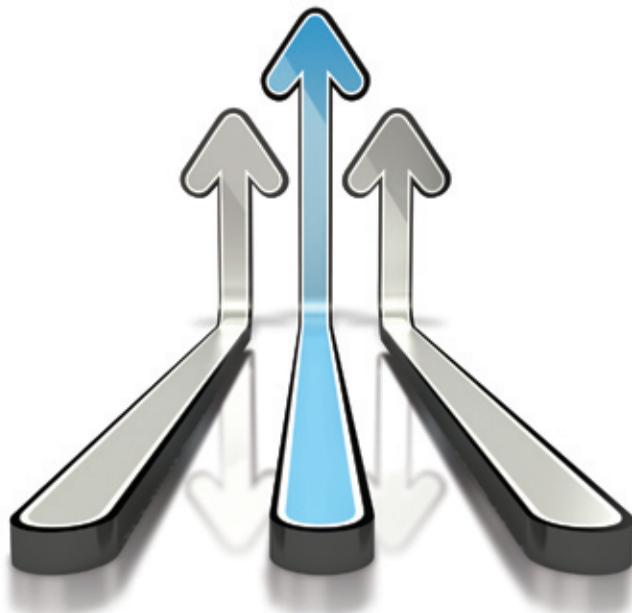


تسعى الإدارة العامة للمتابعة بتوجيهه من معالي مدير الجامعة الدكتور خالد بن سعد المقرن وبالتعاون مع كافة الوكالات والعمادات والإدارات بالجامعة على تطوير عملها ضمانة لأدائها مهامها بالصورة المثلث وهذا الأمر يحتاج إلى وضوح الإجراءات المتبعة والتي تتم ممارستها يومياً في مختلف أقسام الإدارة. فجاء هذا الدليل لتوضيح آليات وتفاصيل طرق أداء العمل داخل الإدارة العامة للمتابعة وعلاقتها بجميع الجهات ذات العلاقة داخل وخارج الجامعة . آملين أن يسهم هذا الدليل في تجويد الأداء لنسوبي الإدارة العامة للمتابعة.

والله الموفق ..

مدير عام المتابعة
خالد بن صنات الزيابي

أهداف الدليل



يحقق هذا الدليل عدد من الأهداف على النحو الآتي :

- يوثق إجراءات العمل بشكل واضح وسهل.
- وضوح سير المعاملات ووجهتها والموظف المختص.
- يمنع حدوث الاجتهدات الشخصية وتفاوت الإجراءات.
- يسهل عملية الإشراف والمتابعة.

١ - الفرض :

يهدف هذا الإجراء الى توضيح جميع المعاملات الوارد والصادرة من مكتب المدير العام للإدارة.

٢ - مجال التطبيق :

يطبق هذا الإجراء على جميع المعاملات الواردة والصادرة من مكتب المدير العام للإدارة.

مُصطلحات:

إجراءات:

وثيقة تصف أسلوب تنفيذ عملية من عمليات نظام الجودة تحدد تتبع الأنشطة للعملية ومسؤولية تنفيذها ، كما توضح العلاقات العرضية والتداخلات بين الوظائف المختلفة ل الهيكل الإداري لتنظيم العمل فيما بينها . وتحتوي هذه الوثيقة على إجابة للتساؤلات الآتية:

- ماذا يجب عمله؟ متى يتم تنفيذه؟ ما هو المطلوب إنجازه؟
- من سيقوم بالتنفيذ؟ أين سيتم التنفيذ؟ كيف سيتم التنفيذ؟
- كيف يتم التأكد من أن التنفيذ يتم طبقاً للمطلوب وبالكفاءة الازمة؟
- ما هي السجلات التي يتم الاحتفاظ بها كدليل على تنفيذ الأنشطة؟

تعليمات العمل:

وثيقة تحدد تفاصيل المهام المطلوبة من أحد الأفراد / وظيفة محددة على وجه الخصوص طبقاً لأسلوب العمل وبالدقة المطلوبة لتنفيذ هذه المهام ، وذلك عند الاحتياج إلى تحديد تفصيلي لهذه المهام.

٣- المسئوليات :

- ممثل الإدارة لشئون الجودة مسؤول عن:
 - مراقبة إصدارات / تعديلات / إلغاءات الوثائق الخاصة بنظام إدارة الجودة.
 - مراجعة جميع وثائق نظام الجودة قبل إصدارها ، فيما عدا دليل الجودة حيث يكون مسؤولاً عن مراجعته فقط قبل الإعتماد والإصدار.
- منسق الجودة في الإدارة : مسؤول هذه العملية ويكون مسؤولاً عن:
 - كفاءة وفعالية تطبيق إجراءاتها وجميع الاتصالات الداخلية والخارجية المرتبطة بالتطبيق الفعال لهذه العملية.
 - تسجيل ومتابعة وتدالو وفهرسة وتوزيع وسحب جميع وثائق نظام إدارة الجودة.
 - حفظ أصول هذه الوثائق والتحفظ على أصول الوثائق الملغاة لمدة عام من تاريخ إلغائها.

- مساعد مدير عام الإدارة :

اعتماد وثائق نظام الجودة قبل إصدارها وبعد مراجعتها من قبل ممثل الإدارة لشئون الجودة .

- مسؤولي الإدارات التنظيمية / الأقسام مسؤولون عن:

تطبيق ما نص في هذا الإجراء .

قائمة النماذج المستخدمة :

نموذج رقم	اسم النموذج	مدة الاحتفاظ
١	محضر تحقيق	دون تحديد
٢	تقرير جولة ميدانية	شهر
٣	محضر مراقبة الدوام	أسبوع
٤	بيان إثبات الحضور والانصراف	٥ سنوات

إجراءات المعاملات

إجراءات المعاملات الواردة:

- يتم استلام المعاملات الواردة للإدارة العامة للمتابعة إلكترونياً كوارد عام من داخل الجامعة.
- في بعض الأحيان يتم استلام المعاملات من قبل سكرتارية مكتب مدير عام المتابعة ورقياً و من ثم توريدتها إلكترونياً إذا كانت خارجية.
- تحال المعاملة بعد التوجيه عليها إلكترونياً للإدارة المختصة بالإدارة العامة للمتابعة .
- تحال المعاملة من قبل الإدارة المختصة للموظف المختص داخل الإدارة .
- إذا كان التوجيه يطلب العرض أو الإفاده فيتم الرد على مدير عام الإدارة من قبل الإدارة المختصة .
- أما إذا كانت إجراءات المعاملة لا تستدعي الإفادة أو العرض فيتم اتخاذ الإجراء المناسب داخل الإدارة و يتم بعد ذلك إغلاق المعاملة إلكترونياً .

إجراءات المعاملات الصادرة:

- يتم بناء المعاملة من الموظف المختص داخل أقسام الإدارة و من ثم ترفع عن طريق النظام لمدير عام الإدارة.
- يتم مراجعة المعاملة من قبل مدير الإدارة و التعديل عليها أن اقتضي الأمر ذلك و يتم إرسالها في النظام لمدير عام الإدارة.
- يتم مراجعة المعاملات من قبل مدير عام الإدارة و التعديل عليها إن اقتضي الأمر ذلك و توجيهها إلى الجهة المختصة بها داخل الجامعة أو خارجها إلكترونياً.
- من خلال النظام يتم اختيار درجة أهمية المعاملة و درجة سريتها و الأجراء المطلوب اتخاذها عليها قبل إرسالها .

إجراءات المعاملات السرية:

- درجة سرية المعاملة صادرة كانت أم واردة يتم اختياره من قبل الإدارة المنشئة من خلال النظام و يتم التعامل معها بسرية تامة بحيث لا يطلع عليها سوى المدير المختص فقط داخل إدارات المتابعة.

إجراءات متابعة الصادر الهام:

- يتم إحالة المعاملة إلى الجهة المعنية إلكترونياً.
- يتم تحديد موعد مسبق لاستقبال الرد من الجهة المطلوب منها الإستفسار وتحديد درجة عاجل في الاختيار المخصص لذلك.
- في حالة الرد يتم إحالة المعاملة كاملة لمدير الإدارة المختص داخل الإدارة العامة للمتابعة لاتخاذ الإجراء المناسب عليها.
- في حالة عدم الرد يتم إعداد خطاب استعجال للرد للجهة المعنية وإرساله عن طريق نظام الاتصالات الإدارية إلكترونياً.
- في بعض الحالات يتم التواصل هاتفياً لطلب استعجال الرد على المعاملات.
- وفي حالات أخرى يتم تكليف مراقب الدوام أثناء جولاته بمقابلة الشخص المسؤول في الجهة وطلب الإستعجال في الرد.

إجراءات عمل مكتب مدير عام المتابعة:

- تحديد وصياغة الأهداف المطلوبة لضبط اداء مكتب مدير عام الإدارة.
- استقبال زوار مدير عام الإدارة.
- متابعة جدول أعماله.
- التأكد من حفظ جميع الملفات الخاصة بمدير عام الإدارة.
- مراجعة أعمال استلام البريد الوارد.
- مراجعة أعمال تسجيل البريد الصادر.
- توجيه الدعوات للمشاركة في الاجتماعات التي يدعو لها مدير عام الإدارة.
- الرد على الإتصالات الهاتفية و تحويلها لمدير عام الإدارة أو توجيهها للإدارات المعنية داخل الإدارة العامة.

الدليل الاجرائي/ إدارة الخدمات المساندة:

- تقوم الخدمات المساندة بالتواصل مع عمادة الجودة لتطوير الأداء في الأدارة وحضور ورش العمل التي تقوم بها العمادة.
- التنسيق مع عمادة تقنية المعلومات فيما يخص موقع الإدارة العامة ومتابعة استطلاع الرأي الخاص لتحسين الأداء.
- تنفيذ الخطة الإستراتيجية .
- تطبيق الخطة التنفيذية .
- عمل دليل اجرائي .
- عمل تقرير سنوي .
- القيام ببعض الأعمال الموجهة من مكتب مدير عام الأدارة.

الدليل الاجرائي/ الخاص بالإدارة النسائية

الإدارة النسائية لديها قسمين هما الرقابة والتحقيق ويستقبل كل قسم معاملاته المتعلقة بالموظفات الكترونياً حيث تحال لها من مدير عام الإداره ويمارس القسمان نفس مهام وإجراءات إدارة الرقابة والتحقيق لدى الرجال . وتشرف مديرية الإدارة النسائية على تسيير العمل داخل الإداره بالتنسيق مع المختصات في الأقسام النسائية داخل الإداره العامة للمتابعة وخارجها وترتبط تنظيمياً بمدير عام المتابعة .

الدليل الإجرائي لإدارة التحقيق

أولاً : أعمال التحقيق:

وهي كالتالي:

- إعداد خطابات الإنقطاع عن العمل للموظفين المنقطعين و مخاطبة عمادة شؤون الموظفين بها .
- إعداد خطابات الإستدعاء للمساءلة والتحقيق مع بعض الموظفين و متابعتها.
- التحقيق مع الموظفين الذين يتم استدعائهم وإعداد محاضر التحقيق وكل ما يخص ذلك .
- حصر أعداد المخالفين بالإضافة إلى إعداد نموذج بيانات لكل موظف والرفع بهم للجنة تأديب الموظفين.

ثانياً : مهام امانة لجنة تأديب الموظفين والموظفات :

وهي كالتالي:

- إعداد وتجهيز جدول أعمال اللجنة وذلك قبل انعقاد كل جلسة.
- بعد انعقاد الجلسة يتم تجهيز محاضر الاجتماع ورفعها إلى رئيس تنسيق أعمال اللجان للاعتماد وذلك عن طريق نظام المجالس الإلكتروني.
- بعد اعتماد المحاضر يتم تجهيز وتجهيز خطابات إلى عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين تمهدًا لإصدار القرارات.

حالات الانقطاع أو التغيب عن العمل يتم التعامل معها من قبل مدير الإدراة

٥	٤	٣	٢	١
<p>في حالة انقطاع الموظف لفترة توجب فصله فيتم تعبئة نموذج انقطاع و يصدق من مرجعه وترفع العاملة بعد ذلك لعمادة شؤون اعضاء هيئة التدريس والموظفين للعرض على صاحب الصلاحية لأخذ الموافقة على فصله نظاماً.</p>	<p>رابعاً، بعد التحقيق مع الموظف وإنهاء كافة الاجراءات المتعلقة بذلك يتم الشرح على العاملة الواردة إلى إدارة التحقيق الخاصة ب المباشرة بالموظفي وإحالتها إلى مدير عام إدارة المتابعة ومسائلته عن سبب انقطاعه وحصر أيام الغياب التي بدون عنبر نظامي ورافقها إداراة المتابعة والذي بدوره يحيطها الى عادة شؤون اعضاء هيئة التدريس والموظفين عن طريق نظام الاتصالات الإدارية وذلك لإيقاف راتب الموظفين والموظفات لاتخاذ الإجراء النظامي بحقه .</p>	<p>ثالثاً، عند عودة الموظف يتم ايضاً مخاطبتنا بذلك من قبل جهة عمله عن طريق نظام الاتصالات الإدارية ومن ثم تقوم الإدارة العامة للمتابعة باستدعاء الموظف المنقطع ومسائلته عن العلاقة عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين عن طريق نظام الاتصالات الإدارية وذلك لإيقاف راتب الموظف المنقطع عن العمل .</p>	<p>ثانياً، بعد ذلك يتم إكمال الإجراءات النظامية والشرح على العاملة وإحالتها الى مدير عام المتابعة والذي بدوره يحيطها الى صاحب العلاقة عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين عن طريق نظام الاتصالات الإدارية الكترونياً والذي بدوره يحيطها الى إدارة التحقيق حسب الاختصاص .</p>	<p>أولاً، في حالة انقطاع الموظف يتم بإشعار إدارة المتابعة بذلك عن طريق معامله رسميه من قبل جهة عمل الموظف يتم ارسالها الى مدير عام المتابعة عن طريق نظام الاتصالات الإدارية الكترونياً والذي بدوره يحيطها الى إدارة التحقيق حسب الاختصاص .</p>

الأعمال المطلوبة من منسوبى إدارة التحقيق تحت إشراف ومتابعة كلًّا من مدير عام المتابعة و مدير إدارة التحقيق

٤	٣	٢	١
<p>رابعًاً ، بعد التأكيد من صحة البيانات يتم إعداد تقارير دورية - شهرية - سنوية لعرضها في نهاية السنة المالية وذلك بهدف عمل مقارنة مع الأعوام السابقة ومعرفة مدى انضباطية الموظفين .</p>	<p>ثالثًاً، بعد اكتمال وحصر جميع قرارات الجسم على مستوى كليات وعمادات وإدارات الجامعة يتم أرشقة كل قرار بملف الجهة الخاص به وذلك تسهيلًا لاسترجاع المعلومات في حالة الحاجة إليها.</p>	<p>ثانيًاً ، عند صدور قرارات الجسم على منسوبى الجامعة المتفقين بدون عنـد نظمي يتم إحالتها إلى الموظفين بالإدارة وذلك للتأكد من دقتها ومتابعة ما تبقى من الإدارات التي لم تكمل إجراءات الجسم يحق الموظفين المتفقين .</p>	<p>أولاً ، يتم رصد ومتابعة عدد أيام الغياب والتأخير في برنامج حاضر الإلكتروني وذلك عن طريق بوابة الخدمات الإلكترونية والتنسيق مع الإدارات بالجامعة وذلك للحرص على سير العمل على أكمل وجه .</p>

علاقة إدارة التحقيق بالإدارات الأخرى بالمتابعة

ثانياً / إدارة الرقابة

ترتبط إدارة التحقيق بإدارة الرقابة بعلاقة تنظيمية وطيدة حيث حيث يتم مساندة إدارة التحقيق من قبل إدارة الرقابة فيما يتعلق بالإبلاغ عن الموظفين المنقطعين أو المتغيبين عن العمل حيث يقوم موظف الرقابة بمتابعة كشوفات بيانات الحضور والإنصراف اليومية وعند ملاحظة تكرار انقطاع أو تغيب الموظف عن العمل يقوم بدوره بمساءلة الشخص المسؤول عن البيانات في الجهة وتوجيهه بمخاطبة الإدارة العامة للمتابعة رسمياً عن حالة الموظف المخالف ، هذا بالإضافة إلى تزويد إدارة الرقابة وإدارة التحقيق بالمعلومات الأخرى مثل كثرة خروج الموظفين من العمل بدون عذر وذلك عن طريق نظام حاضر ببوابة الخدمات الإلكترونية.

أولاً / مكتب مدير عام المتابعة
ترتبط إدارة التحقيق مباشرة بمدير عام الإدارة وذلك لتلقي التعليمات والتوجيهات المتعلقة بسير العمل وتطويره ، بالإضافة إلى تلقي الملاحظات إن وجدت .

الدليل الإجرائي لإدارة الرقابة

تقوم إدارة الرقابة بما يلي:

- إلغاء وتفعيل الصلاحيات لمستخدمي نظام حاضر الإلكتروني.
- متابعة إدخال بيانات الحضور والانصراف في نظام حاضر الإلكتروني ومخاطبة جهات الجامعة بشأنها عند الحاجة لذلك.
- إنشاء بيانات حضور وانصراف جديدة.
- طباعة التقارير ورفعها لمدير عام المتابعة.
- التواصل مع الدعم الفني لنظام حاضر الإلكتروني في عمادة تقنية المعلومات.
- إدخال محضر الجولة الرقابية في نظام حاضر الإلكتروني ثم إرسال إشعار الجولة عن طريق نظام الإتصالات الإدارية.
- رفع ملاحظات الجولات الرقابية لمدير عام المتابعة.
- تدقيق القرارات الإدارية المدخلة من قبل جهات الجامعة في نظام حاضر الإلكتروني ورفع الملاحظات إن وجدت.
- وضع خطة عمل للجولات الرقابية في الفترة الصباحية والمسائية في جميع وحدات الجامعة وتوزيعها بين مراقبين الدوام .
- العمل على متابعة الموظفين المنقطعين عن العمل ، والتواصل مع إدارة التحقيق للتتأكد من رفع خطابات الانقطاع.
- التواصل مع مراقبين الدوام هاتفيًا والكترونيًا لمتابعة الجولات الرقابية.
- عمل تقرير دوري وسنوي لإدارة الرقابة.
- مخاطبة هيئة الرقابة والتحقيق في كل ما يختص بأعمال الهيئة ذات العلاقة بالجامعة والعمل على وضع تسلسل المعلومات لتسهيل الوصول إليها عند الحاجة.
- إنشاء الملفات الخاصة بالإدارة وتصنيفها حسب الجهات التابعة لها في الجامعة.

خريطة تدفق العمليات

خريطة تدفق معاملة واردة للادارة



خريطة تدفق معاملة صادرة للادارة



مفاتيح الرموز:

- م خ: الموظف المختص
- م ك: مدير الإدارية
- ص ١: الاتصالات الإدارية



ملحوظات

يسرا الإدارة العامة للمتابعة أن تتلقى ملحوظاتكم واقتراحاتكم
حول الدليل الإجرائي على البريد الإلكتروني:
fd@mu.edu.sa





جامعة المجمعة
Majmaah University

