

2015-2016

مرصد الخدمات بجامعة الملك خالد



GENERAL DEPARTMENT OF IT

المقدمة :-

نظراً لما توليه جامعة الملك خالد من اهتمام كبير في تحويل جميع تعاملاتها التقليدية إلى تعاملات مؤتمته وذلك لرفع مستوى الشفافية والسرعة في الإنجاز تحقيقاً للهدف الأكبر وهو التسهيل على طلاب ومنسوبي الجامعة .

تسعى جامعة الملك خالد ممثلة في الإدارة العامة لتقنية المعلومات الى انشاء مرصد للخدمات والذي من خلاله يمكن للجهات الجامعية حصر جميع خدماتها التي تقدمها للمستفيدين سواء ورقية أو إلكترونية مما يساعد الجامعة في حصر جميع خدمات المستفيدين وبالتالي العمل على أتمتة التقليدية منها وتطوير وتسهيل إجراءات الخدمات المؤتمته من قبل .

م	السؤال	نوع الاجابة	ملاحظات
1	اسم الخدمة - عربي	نص عربي	
2	اسم الخدمة - انجليزي	نص انجليزي	
3	الادارة المقدمة للخدمة	نص عربي	
4	نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> • اساسية • فرعية 	<p>تعتبر الخدمة الأساسية مظلة مشتركة تدرج تحتها مجموعة متنوعة من الخدمات الفرعية مثال ذلك: خدمة "طلب قبول" هي خدمة أساسية يندرج تحتها 4 خدمات فرعية كالتالي:</p> <p>خدمة تقديم طلب قبول خدمة استعلام عن طلب قبول خدمة تعديل طلب قبول خدمة إلغاء طلب قبول</p>
5	الوقت المستغرق بالأيام للحصول على الخدمة (خلال الوضع الراهن)	عدد ايام	

	عدد ايام	الوقت المستغرق بالأيام للحصول على الخدمة (خلال الوضع المستقبلي)	6
المقصود هو معرفة ما إذا كان تقديم الخدمة بشكل كامل للمستخدم يتطلب تقديم بيانات أو معلومات من جهة حكومية أخرى ، مثال الهوية الوطنية من وزارة الداخلية	قائمة منسدة بالجهات الحكومية للتحديد	هل تعتمد الخدمة على خدمات أو بيانات لدى جهات حكومية أخرى؟	7
<p>خدمة معلوماتية: تتمثل في تقديم معلومات عن الخدمة الحكومية من خلال القنوات الإلكترونية؛ كالبوابة الإلكترونية للجهة، بحيث تحتوي على وصف الخدمة ومتطلبات الحصول عليها، بالإضافة إلى طباعة نموذج طلب الخدمة (إن وجد) دون تفاعل من جانب المستخدم أو الجهة.</p> <p>خدمة تفاعلية: يكون التفاعل باتجاه واحد من المستخدم إلى الجهة الحكومية، بحيث تتيح الجهة للمستخدم تعبئة نموذج إلكتروني عن طريق القنوات الإلكترونية، ومن ثم إرساله بشكل إلكتروني، مع إتاحة خاصية الاستعلام ومتابعة الطلب، ولكن يتطلب مراجعة المستخدم للجهة لإتمام الخدمة.</p>	قائمة منسدة تظهر مستوى النضج : معلوماتية تفاعلية اجرائية تكاملية	مستوى نضج الخدمة	8

<p>خدمة إجرائية: يكون التفاعل باتجاهين من المستفيد إلى الجهة الحكومية والعكس، بحيث تتيح الجهة للمستفيد تعبئة نموذج إلكتروني عن طريق القنوات الإلكترونية، ومن ثم إرساله، مع إتاحة خاصية الاستعلام ومتابعة الطلب، وتقوم الجهة بتنفيذ الخدمة بكامل إجراءاتها داخل الجهة حتى انتهاء تقديم الخدمة دون الحاجة لمراجعة المستفيد مقر الجهة.</p> <p>خدمة تكاملية: يكون التفاعل باتجاهين من المستفيد إلى الجهة الحكومية والعكس، بحيث تتيح الجهة للمستفيد تعبئة نموذج إلكتروني عن طريق القنوات الإلكترونية، ومن ثم إرساله، مع إتاحة خاصية الاستعلام ومتابعة الطلب، وتقوم الجهة بتنفيذ الخدمة بكامل إجراءاتها داخل الجهة وخارج الجهة عن طريق التكامل مع الجهات الخارجية الأخرى حتى انتهاء تقديم الخدمة دون الحاجة لمراجعة المستفيد مقر الجهة.</p>			
---	--	--	--

	<p>قائمة اختيار تشمل :</p> <ul style="list-style-type: none"> • الخدمة قابلة للأتمته وهي مؤتمته كاملا حاليا • الخدمة قابلة للأتمته وهي مؤتمته جزئيا حاليا • الخدمة قابلة للأتمته وهي غير مؤتمته حاليا • الخدمة قابلة للأتمته جزئيا فقط • الخدمة غير قابلة للأتمته كليا 	<p>قابلية أتمته الخدمة وحالة الخدمة في وضعها الحالي</p>	9
<p>المطلوب هو التأكد من وجود متطلبات وإجراءات الخدمة وتقديم للمستفيد عند حضوره مقر الجهة في حال كانت الخدمة تقليدية أو تكون متوفرة على البوابة الإلكترونية للإلكترونية للجهة في حال كانت الخدمة الإلكترونية</p>	<p>قائمة اختيار تشمل :</p> <ul style="list-style-type: none"> • نعم متاحة قبل حضور المستفيد للجهة • نعم متاحة للمستفيد عند حضوره للجهة (أثناء طلب الخدمة) 	<p>هل متطلبات وإجراءات الخدمة متاحة</p>	10
	<p>قائمة اختيار تشمل :</p> <ul style="list-style-type: none"> • نعم • لا • في طور الاعداد 	<p>هل تم توثيق اجراءاتها</p>	11

	<p>قائمة اختيار تشمل :</p> <ul style="list-style-type: none"> • نعم • لا • في طور الاعداد 	<p>هل تم رسم مسار عمل الخدمة (WORK FLOW CHART)</p>	12
<p>إعادة هندسة الإجراءات الإدارية تشمل إعادة تفكير جذري وإعادة تصميم للعمليات والإجراءات والأعمال التي تقدمها الجهة لتحقيق تطوير كبير في ما يتعلق بالجودة، سرعة الإنجاز، التكلفة، والخدمة وتماشيا مع رؤية الجهة، وقد يتطلب تحقيق ذلك إعادة هيكلة وترتيب كل أو جزء من الجهة بما في ذلك إنشاء أو إغلاق إدارات بأكملها</p>	<p>قائمة اختيار تشمل :</p> <ul style="list-style-type: none"> • نعم • لا • في طور الاعداد 	<p>هل تم تحسين إجراءاتها أو إعادة هندستها (BPR/BPI)</p>	13
	<p>قائمة تحديد أكثر من خيار تشمل :</p> <ul style="list-style-type: none"> • مقر الجهة (عند الاختيار يتم طلب تقديم نموذج الخدمة) • تطبيق الجوال (وضع رابط التطبيق في المتاجر • مكاتب البريد • البوابة الالكترونية(يتم 	<p>قنوات تقديم الخدمة</p>	14

	وضع رابط الخدمة) • الرد الالبي (يتم وضع الرقم) • مراكز الخدمة • اجهزة الخدمة الذاتية		
	يتم رفع خطوات تنفيذ الخدمة من قبل الجهة نص عربي	خطوات تنفيذ الخدمة	15
	وضع مجال لرفع ادلة الاستخدام	رفع دليل الاستخدام	16