

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة الملك خالد
تقنية المعلومات



Kingdom of Saudi Arabia
Ministry of Education
King Khalid University
Information Technology



سياسة خدمات تقنية المعلومات

قائمة الاعتماد

التاريخ	الحالة	المنصب
٢٠٢٢/١٠/١٠	إعداد	وحدة التحول الرقمي والبنية المؤسسية
٢٠٢٢/١٠/١٥	مراجعة	لجنة تطبيق سياسات هيئة الحكمة الرقمية
٢٠٢٢/١٠/٢٢	اعتماد	المشرف العام على الإدارة العامة ل تقنية المعلومات

سياسات إدارة جودة خدمات تقنية المعلومات

نحن في تقنية المعلومات بجامعة الملك خالد، ندرك أن مسؤوليتنا الأساسية هي توفير الخدمات المدارة عالية الجودة التي تلبى الأهداف الاستراتيجية لعملائنا وجميع المستفيدين ولنلتزم بالتوافق والتطابق مع متطلباتهم المفصلة في اتفاقية مستوى الخدمة.

وتحقق الإدارة العامة لتقنية المعلومات بجامعة الملك خالد ذلك من خلال:

- الاستفادة من الخبرة التي اكتسبتها الإدارة على مر السنين.
- ضمان الإدارة المبني على ثقافة عالية من خلال تنفيذ أفضل الممارسات في توفير جميع الخدمات المدارة والمقدمة.
- العمل عن كثب مع المستفيدين والموردين (المتعاملين) في السعي لوضع أعلى معايير مستويات الخدمات.
- إبلاغ جميع أصحاب المصلحة بأهداف الخدمات وأدائها في تحقيق هذه الأهداف.
- تنفيذ مبادرات التحسين المستمر والاستفادة القصوى من جميع الموارد؛
- والامتثال لجميع التشريعات ذات الصلة بتوريد الخدمات المدارة.
- استخدام أحدث الأدوات لتقديم الخدمة للمستفيدين.
- المراجعة الدوري للموظفين والموردين والأدوات والنظم والإجراءات.
- تدريب جميع الموظفين على احتياجات ومسؤوليات الخدمات المدارة (المقدمة) الجيدة.
- توفير بيئة عمل مبني على التحدي ومجزية لجميع الموظفين.

ومبادئ الإدارة داخل الإدارة العامة لتقنية المعلومات هي كما يلي:

- ١- التركيز على العملاء _ يجب تحقيق رضا العملاء كونهم جوهر جميع الخدمات المدارة من خلال تجاوز متطلبات العملاء من خلال تقديم خدمة عالية الجودة.
- ٢- التركيز التكنولوجي _ الاستفادة من تقنيات تكنولوجيا المعلومات المتطورة من خلال العمليات والممارسات المبتكرة.
- ٣- مواكبة التغيرات في الخدمات المقدمة _ مواكبة الخدمات المدارة مع مجال عمل المستفيدين لتلبية احتياجات وتوقعات اعمالهم مع الاستخدام الأمثل لأصول وموارد تقنية المعلومات.
- ٤- توجيه الأفراد ودعم رأس المال البشري _ توظيف الأفضل والاحتفاظ به في المجال وتحسين الإنتاجية باستمرار عن طريق إثراء مجموعة المعارف بالأدوات والتقنيات والدورات التدريبية المناسبة.
- ٥- التحسين المستمر _ للخدمات على مدخلات من تقارير استقصاء رضا العملاء، واستخدام/احتياجات الموارد، واتجاهات الخدمات، وحالات عدم المطابقة الرئيسية المحددة في عمليات المراجعة الداخلية على إدارة الخدمات.

المشرف العام - تقنية المعلومات
د. حامد بن صالح القحطاني
التاريخ / / الموافق / م

it.kku.edu.sa
it@kku.edu.sa
+966 172419911
twitter.com/kku_it