

المملكة العربية السعودية  
جامعة الملك خالد  
عمادة الخدمات الإلكترونية



# سياسة الجودة لعمادة الخدمات الإلكترونية



2024

## قائمة الاعتمادات:

التاريخ	الحالة	الاسم	المنصب
18-04-2024	إعداد	م. هند جابر ال شلعان	مدير وحدة الجودة الشاملة
21-04-2024	مراجعة	م. محمد علي ال غانم	مدير التحول الرقمي والبنية المؤسسية
05-05-2024	إعتماد	د. حامد صالح القحطاني	عميد عمادة الخدمات الالكترونية



# سياسة الجودة لعمادة الخدمات الإلكترونية

تلتزم عمادة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك خالد بتقديم خدمات إلكترونية ونظم إدارية عالية الجودة تتماشى مع متطلبات مواصفات الجودة العالمية .  
نحن في عمادة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك خالد، ندرك أن مسؤوليتنا الأساسية هي توفير خدمات عالية الجودة تلبى الأهداف الاستراتيجية للجامعة وتلبي تطلعات المستخدمين وفق متطلباتهم المفصلة في اتفاقية مستوى الخدمة.



## وتحقق عمادة الخدمات الالكترونية بجامعة الملك خالد ذلك من خلال:

- الاستفادة من الخبرة التي اكتسبتها العمادة على مر السنين.
- تميز العمادة المبني على ثقافة عالية من خلال تنفيذ أفضل الممارسات العالمية في توفير جميع الخدمات المقدمة.
- العمل مع المستخدمين والموردين لوضع أعلى معايير ومستويات تقديم الخدمات.
- إبلاغ جميع أصحاب المصلحة بأهداف الخدمات وأدائها في تحقيق هذه الأهداف.
- تنفيذ مبادرات التحسين المستمر بأفضل ممارسات معايير الجودة العالمية Kaizen continuous improvement والاستفادة القصوى من جميع الموارد (ISO9001:2015 / ISO20000-1 / ISO22301 / ISO27032).
- الامتثال لجميع التشريعات ذات الصلة بتوريد الخدمات الالكترونية.
- استخدام أحدث الأدوات لتقديم الخدمة للمستخدمين.
- المراجعة الدورية للموظفين والموردين والأدوات والنظم والإجراءات.
- تدريب جميع الموظفين على احتياجات ومسؤوليات الخدمات الالكترونية المقدمة.
- توفير بيئة عمل جاذبة لجميع الموظفين والموظفات في العمادة.

## مبادئ الإدارة داخل عمادة الخدمات الإلكترونية هي كما يلي:

- التركيز على المستخدمين - يجب تحقيق رضا المستخدمين كونهم أساس جميع الخدمات الالكترونية من خلال تقديم خدمة عالية الجودة.
- التركيز التقني - الاستفادة من تقنيات تكنولوجيا المعلومات المتطورة من خلال العمليات والممارسات المبتكرة.
- مواءمة التغييرات في الخدمات المقدمة - مواءمة الخدمات الالكترونية مع مجال عمل المستخدمين لتلبية احتياجات وتوقعات اعمالهم مع الاستخدام الأمثل لأصول وموارد عمادة الخدمات الالكترونية.
- توجيه الافراد ودعم رأس المال البشري - توظيف الأفضل والاحتفاظ به في المجال وتحسين الإنتاجية باستمرار عن طريق إثراء مجموعة المعارف بالأدوات والتقنيات والدورات التدريبية المناسبة.
- التحسين المستمر - للخدمات بناء على تقارير استقصاء رضى المستخدمين واستخدام الموارد البشرية والتقنية لتحقيق ذلك، ودراسة اتجاهات الخدمات وحالات عدم المطابقة الرئيسة المحددة في عمليات المراجعة الداخلية على عمادة الخدمات الالكترونية واتخاذ الاجراءات التصحيحية لذلك



## سياسة التحسين المستمر في خدمات عمادة الخدمات الالكترونية

تدرك عمادة الخدمات الالكترونية بجامعة الملك خالد أهمية جودة الخدمات وتحسينها المستمر من أجل ضمان وتعزيز تجربة المستخدمين. وتماشيا مع ذلك، والتزاما به، حددت عمادة الخدمات الالكترونية بجامعة الملك خالد مجالات للتحسين في تقديم الخدمات ودعمها تشمل إدماج ما يلي:

المستخدمين الداخليين - العمليات - التقنية - (الشركاء - العملاء - الموردون) - مراجعة الخدمات المقدمة- التغذية الراجعة ودرجة رضا المستخدم - المراجعة الداخلية على وكالات العمادة - خطط تحسين الخدمة SIP - استخدام منهجية إدارة المخاطر - تحديد وتحقيق أهداف الجودة - مراجعة وتحديث السياسة بصفة دورية.

## المستفيدين الداخليين :

- يعين الموظفون في بيئة عمادة الخدمات الالكترونية وفقا للمؤهلات والخبرات الأكاديمية المطلوبة في كل مجال من مجالات الخدمة والعملية.
- يوفر التدريب التوجيهي للموظفين ولجميع الذين ينضمون إلى للعمادة.
- استنادا إلى المتطلبات، يقدم التدريب الوظيفي للموظفين لتعزيز الكفاءة ومجموعات المهارات حيث يمكن أن يكون التدريب المنقول إما داخليًا أو مرتبًا من خلال وكالة خارجية حسب الحاجة.
- تقاس فعالية التدريب على أساس برنامج التدريب الذي يجري تنفيذه.
- يتم تقييم أداء الموظفين وفقًا لعملية الموارد البشرية المحددة من أجل استعراض أداء كل فرد واتخاذ الإجراءات المناسبة للنمو الوظيفي والتحسين.

## العمليات:

- تحدد العمادة مجموعة من العمليات وفقا للمتطلبات القياسية للمكتب الدولي لتوحيد المقاييس المستقلة ويتم مراجعة هذه العمليات لضمان فعالية النظام.
- تُجرى مراجعات داخلية دورية لهذه العمليات لضمان الامتثال لمعايير ومتطلبات المستفيدين المفصلة في اتفاقات مستوى الخدمة.
- تنفيذ مبادرات التحسين المستمر بأفضل ممارسات معايير الجودة العالمية Kaizen continuous improvement

## التقنية:

- يتم تحديد منصات التقنية اللازمة لتقديم الخدمات ونشرها لتحقيق الأهداف المطلوبة في كل بيئة.
- تُستخدم الأدوات والتقنية المناسبة لرصد الخدمات وتقديمها بفعالية وفقا للأهداف المحددة للخدمات.

### الشركاء - المستفيدين - الموردون:

- يجب تلبية احتياجات المستفيدين بشكل مستمر وفق ما يستجد.
- يجب تحديد اتفاقيات مستوى الخدمة مع كل مستفيد لتحديد متطلباته ومستويات خدمته على وجه الدقة.
- يجب توفير مصفوفة التصعيد للاستجابة للخدمة.
- توقع العقود الأساسية مع كل مورد لتحديد مستويات الخدمة المتوقعة.

### مراجعة الخدمات المقدمة:

- تقاس مستويات الخدمة على أساس الأهداف المحددة ويتم مراجعتها بصورة دورية.
- وتجري هذه المراجعات داخليا في بيئة تقديم الخدمات والدعم وكذلك مع المستفيد.
- كما يتم مراجعة الموردون لرصد مستويات خدمتهم و يتم تحديد خطة تحسين الخدمات وتنفيذها لجميع الخدمات.

### التغذية الراجعة ودرجة رضا المستفيد:

- يجب جمع ردود الفعل من الاستبانات على رضا المستفيدين بشكل دوري لقياس مستوى رضا المستفيدين فيما يتعلق بالخدمات المقدمة.
- تحليل التعليقات وتتخذ الإجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة.

### المراجعة الداخلية على وكالات العمادة:

- تخضع عمادة الخدمات الالكترونية لعمليات مراجعة داخلية دورية لقياس فعالية النظام المنشور واتخاذ الإجراءات المناسبة مقابل حالات عدم المطابقة المحددة في النظام.

### ✦ **خطط تحسين الخدمة :**

- يجب تحديد خطة تحسين الخدمات وتنفيذها وتحسينها لجميع الخدمات.
- تحصل خطة تحسين الخدمات على مدخلات من تقارير استقصاء رضا المستخدمين، واستخدام/احتياجات الموارد، واتجاهات الخدمات، وحالات عدم المطابقة الرئيسية المحددة في عمليات المراجعة الداخلية على إدارة الخدمات ، ونتائج مراجعات الخدمات المقدمة للمستخدمين.

### ✦ **استخدام منهجية إدارة المخاطر:**

- نطبق منهجية قائمة على التفكير المبني على المخاطر لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر المحتملة. نستخدم أحدث التقنيات لضمان أن تكون خدماتنا موثوقة وآمنة، مع تعزيز فعالية النظام والحد من الفاقد في العمليات.

### ✦ **تحديد وتحقيق أهداف الجودة:**

- تضع الإدارة العليا جدولاً زمنياً لإنشاء ومراجعة أهداف الجودة. تلتزم الأهداف بأن تكون محددة، قابلة للقياس، قابلة للتحقيق، واقعية، ومرتبطة بوقت معين (SMART)، بما يتماشى مع الخطة الاستراتيجية للعمادة.

### ✦ **مراجعة وتحديث السياسة بصفة دورية:**

- يجب بمراجعة سياسة الجودة وإجراءاتها بشكل دوري لضمان مواكبتها لأحدث التطورات في مجال الخدمات الإلكترونية وتقنية المعلومات كما يجب أن تكون هذه السياسة مرنة بما يكفي لاستيعاب التغيرات المستقبلية والتحسين المستمر.

اعتماد عميد الخدمات الالكترونية

د. حامد صالح القحطاني







المملكة العربية السعودية  
جامعة الملك خالد  
عمادة الخدمات الإلكترونية

