

الدليل الاجرائي لمركز الاتصالات الإدارية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المحتوى

| | |
|-------|---|
| 3 | منسوبو مركز الاتصالات الإدارية |
| 4 | مقدمة |
| 4 | نشأة الإدارة |
| 5 | الرؤية |
| 5 | الرسالة |
| 5 | القيم المؤسسية |
| 5 | الأهداف |
| 6 | الهيكل التنظيمي |
| 7 | مدير مركز الاتصالات الإدارية |
| 7 | مساعد مدير مركز الاتصالات الإدارية |
| 8 | مكتب مدير مركز الاتصالات الإدارية |
| 9 | إدارة الصادر العام |
| 10 | إدارة الوارد العام |
| 11-12 | مهام الوارد الإلكتروني |
| 13-14 | مهام الوارد السري |
| 15 | إدارة خدمة العملاء |
| 15 | إدارة البريد |
| 15 | إدارة فروع الاتصالات الإدارية بالزلفي والفاط وحوطة سدير ورماح |
| 15 | إدارة الخدمات المساندة |

منسوبو مركز الاتصالات الإدارية

| م | الاسم | الوظيفة |
|----|----------------------------|---|
| ١ | خالد محمد العتيبي | مدير مركز الاتصالات الإدارية |
| ٢ | ناصر عبدالله المناع | مساعد مدير مركز الاتصالات الإدارية |
| ٣ | عبدالله خالد الشنيفي | مدير مكتب مركز الاتصالات الإدارية |
| ٤ | زيد حمد الفيصل | مدير إدارة الصنادق العام |
| ٥ | عثمان عبدالرحمن الشنيفي | مدير إدارة الوارد العام |
| ٦ | نادر زويد الزويد | مدير إدارة خدمة العملاء |
| ٧ | محمد أحمد السلبيد | مدير إدارة المراسلين والبريد |
| ٨ | صالح أحمد الشايح | مدير مركز الاتصالات الإدارية بالزلفي والمشرف على مركز الاتصالات الإدارية بالغايط |
| ٩ | أحمد حمد محمد العيسى | مدير مركز الاتصالات الإدارية بمركز أسحور |
| ١٠ | ماهر عبدالعزيز المناع | إدارة الصنادق العام |
| ١١ | ناصر دغيم المحلسي | إدارة الصنادق العام |
| ١٢ | حمد محمد الموسى | إدارة الوارد العام |
| ١٣ | محمد عبدالرحمن الشنيفي | إدارة البريد |
| ١٤ | عبدالإله سلمان الدويسي | إدارة البريد |
| ١٥ | ناصر عبداللطيف الدايل | إدارة خدمة العملاء |
| ١٦ | عبدالكريم عبدالحميد العامر | مركز الاتصالات الإدارية بالزلفي |
| ١٧ | طارق سعود الفنيسان | مركز الاتصالات الإدارية بالزلفي |
| ١٨ | عبدالحكيم أحمد الدويش | مركز الاتصالات الإدارية بالزلفي |
| ١٩ | سعود دغيم العنزري | مركز الاتصالات الإدارية بالغايط |
| ٢٠ | عبدالعزيز عبدالرحمن الجاسر | مركز الاتصالات الإدارية بالغايط |
| ٢١ | زياد يحيى اليحيى | مركز الاتصالات الإدارية بالغايط |
| ٢٢ | عبدالله حمد المناع | مركز الاتصالات الإدارية بحوطة سدير |
| ٢٣ | ثامر محمد الحماد | مركز الاتصالات الإدارية بحوطة سدير |
| ٢٤ | ثامر خليل الكديان | مركز الاتصالات الإدارية بحوطة سدير |

مقدمة

في إطار سعي إدارة الجامعة لإنشاء نظم متكاملة للاتصال و التواصل مع الجهات الحكومية والمؤسسات، فإننا نسعى لتطوير العمل الإداري، ونقله من الإجراء التقليدي إلى العمل المتطور، وذلك باستخدام وسائل التقنية الحديثة في ضوء النهج التكاملي الذي بدأتها الجامعة في ضبط وربط جميع نظم الاتصال والتواصل مع بعضها البعض التي تُسهل العمل التنظيمي والإجرائي، وتختصر الزمن والوقت والجهد، وسنبذل قصارى جهدنا في سبيل الرقي بالإدارة واضعين هدفنا إرضاء جميع إدارات الجامعة بإيصال ما يخصهم من مراسلات، وكما يسعدنا التواصل مع الجميع لتقديم خدماتنا لهم على الوجه الأكمل.

نشأة الإدارة

نشأ مركز الاتصالات الإدارية منذ إنشاء إدارة الجامعة ويعتبر حلقة الوصل بين وحدات الجامعة المختلفة والجهات الأخرى خارج الجامعة. وقد كان العمل يدويًا عن طريق السجلات والبيانات، إلى أن تم اعتماد وتنفيذ نظام الاتصالات الإدارية إلكترونيًا الذي كان يعمل تحت مظلة إدارة الشؤون المالية والإدارية. وفي تاريخ 0441/5/81هـ صدر قرار معالي رئيس الجامعة رقم (7881) بإنشاء مركز الاتصالات الإدارية ويكون ارتباطه تنظيميًا بمكتب معالي رئيس الجامعة، ليحل محل النظام السابق. وتنبع أهمية المركز بالوحدات التي ترتبط بالعمل معها مباشرةً وكون الارتباط وثيق بالإدارة العليا في الجامعة، بالإضافة إلى مختلف وحدات الجامعة، وبالتالي فإن المركز يعتبر الشريان الذي يخدم المعاملات داخل الجامعة وخارجها.

الرؤية

رفع الوعي بأهمية الفهرسة، وتوفير إحصائيات حول عدد المعاملات الموثقة.

الرسالة

تقنين وترتيب منظومة المعاملات والوثائق الصادرة والواردة.

القيم المؤسسية

تقنين وترتيب منظومة المعاملات والوثائق الصادرة والواردة.

القيم المؤسسية

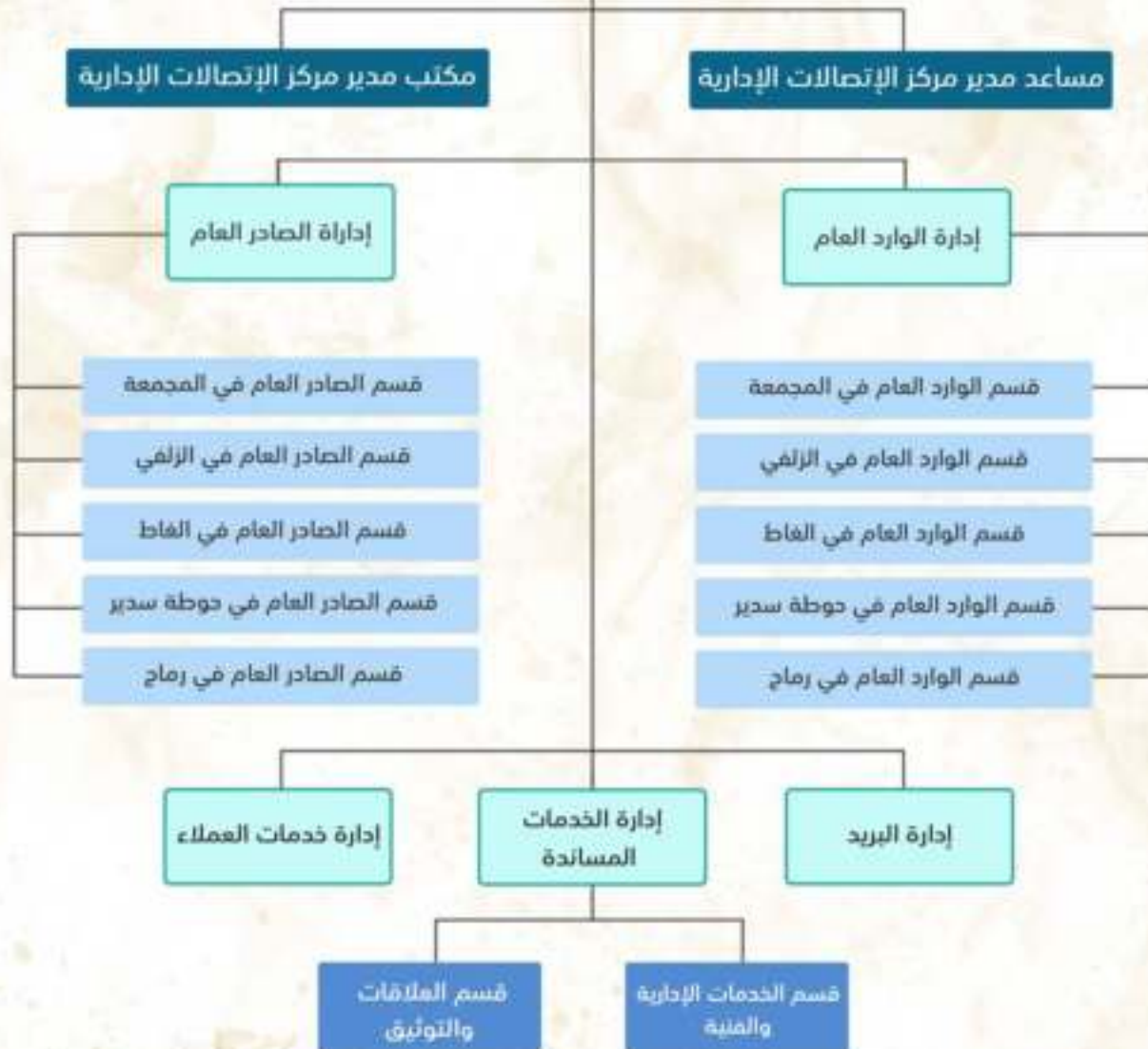
بناء شراكات متميزة للعمل بروح الفريق

الأهداف

توفير نسخ رقمية وبناء قاعدة بيانات لأعمال الجامعة.
تطبيق معايير الجودة على أنظمة الاتصالات والوثائق.
تمكين الجميع للاستفادة من خدمات الجامعة بطريقة رسمية وآمنة ومتكاملة ويسهل الرجوع إليها.
حفظ جميع المعاملات الصادرة والواردة إلكترونياً، وسهولة الرجوع إليها.

الهيكل التنظيمي

مدير مركز الاتصالات الإدارية



مدير مركز الاتصالات الإدارية

يقوم بالإشراف على إدارات المركز ويتبع ذلك التخطيط والتنظيم والتنسيق للوصول إلى خدمات بريدية أفضل، والإشراف على الموظفين وتوجيههم وتوزيع الأعمال بينهم والقيام بالأعمال الأخرى ذات العلاقة بهذا المجال.

خواصه

- الإشراف على تخطيط وتنظيم الأعمال البريدية.
- الإشراف على استلام وفرز وتوزيع الطرود والرسائل البريدية.
- الاشتراك والإشراف على تدريب الموظفين المستجدين على الأعمال البريدية.
- إعداد التقارير والتوصيات والمقترحات التي تؤدي إلى تبسيط العمل والوصول إلى نتائج أفضل.
- الإشراف على حفظ السجلات والملفات.

مساعد مدير مركز الاتصالات الإدارية

يقوم بالإشراف على المكاتب داخل المناطق والمحافظات التابعة للمركز بما في ذلك استقبال البريد من الجمهور وإرسال الإرساليات البريدية والإشراف على توزيعها والإشراف على الموظفين وتوجيههم وتوزيع العمل بينهم والقيام بالأعمال الأخرى ذات العلاقة بهذا المجال.

خواصه

- الإشراف على تنظيم العمل وتنسيقه بين أقسام المكتب.
- الإشراف على الموظفين وتوزيع العمل بينهم وتوجيههم وتقييم أدائهم.
- مراقبة الأعمال.
- حصر الاحتياجات من الأجهزة والمعدات والقوى العاملة والمواد.
- تحديد وسائل رفع مستوى كفاءة العاملين واقتراح البرامج التدريبية المناسبة لهم.
- مباشرة الأعمال الخاصة بشؤون الموظفين (إجازات - انتدائيات - جزاءات)
- إعداد التقارير عن سير العمل في المكتب واقتراح الحلول الكفيلة برفع مستوى الأداء ورفعها إلى مدير المركز

مكتب مدير مركز الاتصالات الإدارية

- التنسيق وعمل جداول مواعيد الإدارة.
- استقبال وإرسال الفاكسات.
- استقبال وتحويل البريد الإلكتروني الخاص بالإدارة وعرضها على الأقسام المتخصصة.
- الرد على الاستفسارات البسيطة عبر الهاتف.
- التواصل مع الجهات الداخلية داخل الجامعة.
- الإشراف على ترتيب ونظافة المكاتب الإدارية.
- استرجاع وفرز الملفات الخاصة بالإدارة.
- التنسيق مع الأقسام الإدارية عند الطلب.
- استقبال الزوار والإشراف على الضيافة.
- متابعة الأعمال الإدارية.

خواصه

إدارة الصادر العام

الإدارة الخاصة بتصدير المعاملات إلى الجهات الخارجية داخل المحافظة وخارجها، وهي الجهة المشرفة على حركة المعاملات الصادرة داخل المركز.

استلام المعاملات
الخارجية من

• البريد السعودي.
• موظفي الجامعة بالجهات الداخلية للتصدير الخارجي.

تصدير المعاملات
الإدارية خارجياً بواسطة

• البريد السعودي.
• البريد الممتاز.
• البريد الإلكتروني.

طباعة وأرشفة الكشوفات التالية

طباعة كشف البريد
السعودي لتسليم
المعاملات الصادرة
خارجياً إلى البريد
السعودي وأرشفته

• طباعة كشف استلام المعاملات بالجهات الفرعية والتي تأتي من البريد السعودي والإشراف على أرشفته من خلال موزعي البريد بالمركز.
• طباعة نموذج إعادة المعاملة وتجهيزها وأرشفته.

• تجهيز الصحف اليومية أو المجلات وتوزيعها من خلال موزعي البريد بالمركز حسب البيان الخاص بذلك.
• التدقيق على أرقام المعاملات الموجودة في كشف البريد السعودي بالبحث عنها في نظام الاتصالات الإدارية برقم الوارد.
• فرز المعاملات الشخصية على النحو التالي:

الكتب والرسائل الشخصية المسجلة يتم تسليمها إلى الشخص بنفسه للرجال أو النساء في المركز الرئيسي وتسليم نموذج الاستلام لوحددة الوارد العام.

• الالتزام بضوابط الصادر وعمل تسليم جدول الاحصائيات الى وحدة الشؤون الإدارية بمركز الوثائق والاتصالات الإدارية.

إدارة الوارد العام

الجهة المسؤولة عن استلام جميع المعاملات الواردة للجامعة من مختلف الجهات الخارجية وتسجيلها على نظام الاتصالات الإدارية وعرضها على صاحب الصلاحية ثم ترسل للجهات ذات العلاقة.

تسجيل الوارد من

- المعاملات المستلمة من البريد السعودي أو البريد الممتاز.
- مندوب الجهات الحكومية.
- مندوب القطاع الخاص.
- نظام راسل (التابع لنظام الاتصالات الإدارية بوزارة التعليم).
- نموذج استلام المعاملات الشخصية المسجلة الصادر من وحدة الصادر العام بالمركز.
- الالتزام بضوابط التسجيل الآتية:
- تخضع جميع المعاملات إلى إجراءات التجهيز.
- إضافة موضوع المعاملة بشكل مفهوم وبدون أخطاء إملائية.
- إضافة ربط للمعاملة إن وجد.
- إضافة صاحب المعاملة إن وجد.
- اختيار التصنيف المناسب للمعاملة.
- التأكد من سلامة عرض المرفقات وترتيبها حسب سياق المعاملة.
- عند استلام معاملة متأخرة أو بها موعد قريب يتم إرسالها مباشرة للجهة المعنية في الخطاب دون المرور إلى إجراءات التجهيز.
- إعداد قائمة بموضوعات المعاملة بشكل أسبوعي.
- إعداد قائمة بالتصنيفات الجديدة المناسبة.

مهام الوارد الإلكتروني

استلام المعاملات الإلكترونية الواردة من نظام راسل للاتصالات الإدارية بوزارة التعليم أو من خلال المعاملات الإدارية المرفقة بالبريد الإلكتروني.

تحميل المعاملة الواردة وحفظها في المجلد الخاص بنظام راسل في نظام الأرشيف، وفق الآلية التالية

- حفظ المجلد باسم رقم المعاملة الخاصة بنظام الاتصالات الإدارية ونظام الاتصالات الإدارية (راسل) في المجلد الخاص بحفظ معاملات.
- تسجيل المعاملات المحفوظة في المجلد الخاص بنظام راسل في نظام الاتصالات الإدارية وتورد.
- تصدير المعاملات الإدارية الخاصة بكافة قطاعات وزارة التعليم من خلال نظام الاتصالات الإدارية (راسل).
- تحميل المرفقات من نظام الاتصالات الإدارية إلى المجلد الخاص بالصادر لنظام راسل.
- تصدير المعاملات الإدارية بنظام راسل وفق الآلية التالية:
- **رفع المرفقات بحيث كل صفحة بمرفق مستقل حتى لا يزيد حجم الملف عن (005) كيلو بايت.**
- **رفع المرفقات ملونة في حال أن المرفق به توقيع صاحب الصلاحية.**
- اختيار نوع الصادر (الإلكتروني) للمعاملات الصادرة إلكترونياً فقط، ولا تحتاج إلى إرسالها ورقياً بالبريد السعودي.
- اختيار نوع الصادر (مرسلة بالبريد) للمعاملات الصادرة ورقياً وتكون عادة بها مرفقات مثل: قرص ليزر أو كتب.. الخ.
- اختيار الجهة الواردة والجهة الصادرة بعناية.
- طباعة كشف استلام المعاملة من نظام الاتصالات الإدارية راسل، وإضافتها ضمن المجلد المخصص (راسل الصادر) في نظام الأرشيف.
- حفظ المعاملة في المجلد المخصص بنظام الأرشيف برقم الصادر من (الاتصالات الإدارية) والوارد من (راسل).
- حفظ المعاملات الورقية في المستودع الخاص بمعاملات راسل بالمركز.

- الالتزام بضوابط التسجيل الآتية:
- البحث برقم المعاملة الصادرة قبل عملية التسجيل.
- تخضع جميع المعاملات إلى إجراءات التجهيز.
- إضافة موضوع المعاملة بشكل مفهوم وبدون أخطاء إملائية.
- إضافة ربط للمعاملة إن وجد.
- إضافة صاحب المعاملة إن وجد.
- اختيار التصنيف المناسب للمعاملة.
- التأكد من سلامة عرض المرفقات وترتيبها حسب سياق المعاملة.
- عند استلام معاملة متأخرة، أو بها موعد قريب، يتم إرسالها مباشرة للجهة المعنية في الخطاب دون المرور إلى إجراءات التجهيز، مع التنبيه بأنها معاملة متأخرة، وكتابة وقت وتاريخ استلام المعاملة في شرح الإجراءات بنظام الاتصالات الإدارية.
- في حال وجود أي ملاحظة، يتم إرسالها إلى الوزارة عبر نظام (راسل) مباشرةً مثال:
- عند وجود نقص في المرفقات.
- عدم وجود خطاب موجه إلى جامعة المجمعة.
- مراجعة توجيهات نسخ الخطاب الموجود بصور المعاملات الإدارية.
- عدم استلام أي معاملة إلكترونية بنظام (راسل) نوعها (مرسلة بالبريد)، إلا بعد التأكد من استلام المشفوعات.
- طباعة كشف تسليم المعاملة الورقية.
- إعداد قائمة بموضوعات المعاملة بشكل أسبوعي.
- إعداد قائمة بالتصنيفات الجديدة المناسبة.
- إعداد تقارير إحصائية من نظام (راسل) كل نهاية شهر ميلادي، وإرسالها إلى وحدة الشؤون الإدارية بالمركز.
- إعداد أدلة وتعريفات باستخدام نظام (راسل)، وترسل إلى وحدة الخدمات الإلكترونية للنشر.

مهام الوارد السري

تسجيل المعاملات
السرية الواردة من

- البريد السعودي.
- مندوب الجهات الحكومية.
- مندوب القطاع الخاص.
- نظام راسل (التابع لنظام الاتصالات الإدارية بوزارة التعليم).

تسجيل المعاملات
المالية (الفواتير)
الواردة من

- البريد السعودي.

تسجيل التقارير
الطبية الواردة من

- البريد السعودي.
- مندوب الجهات الحكومية.
- مندوب القطاع الخاص.

تسجيل وتعميم قرارات نقل الموظفين / الموظفين

تسجيل وإحالة معاملات الاستدعاء والشكاوى

حفظ المعاملات الورقية في الأرشيف الورقي للصادر والوارد

حفظ معاملات الاستدعاء والشكاوى

الالتزام بضوابط التسجيل الآتية

- عند استلام معاملة متأخرة أو بها موعد قريب يتم إرسالها مباشرة للجهة المعنية في الخطاب دون المرور إلى إجراءات التجهيز.
- تخصيص ملفات إفرنجية للمعاملات.
- تخصيص ملفات إفرنجية للمعاملات للاستدعاء أو الشكاوى.
- إعداد قائمة بموضوعات المعاملة بشكل أسبوعي.
- إعداد قائمة بالتصنيفات الجديدة المناسبة للمعاملة ولفواتير والتقارير.

- تخضع جميع المعاملات إلى إجراءات التجهيز ما عدا المعاملة السرية.
- إضافة موضوع المعاملة بشكل مفهوم وبدون أخطاء إملائية.
- إضافة رقم للمعاملة إن وجد.
- إضافة صاحب المعاملة إن وجد.
- اختيار التصنيف المناسب للمعاملة ولفواتير والتقارير الطبية.
- التأكد من سلامة عرض المرفقات وترتيبها حسب سياق المعاملة.

إدارة خدمة العملاء

خدمة جميع المراجعين من أولى الاهتمامات حيث تتولى الرد على جميع الأسئلة والاستفسارات المتعلقة بالمعاملات وذلك من خلال المركز.

إدارة البريد

تعتبر إدارة البريد حلقة الوصل بين المركز والجهات الخارجية حيث إنها الإدارة المسؤولة عن استلام المعاملات الواردة للجامعة عن طريق البريد السعودي وتحويلها للإدارة المختصة داخل المركز، ويقع تحت مسؤوليتها استلام المعاملات الصادرة من المركز وتسليمها للبريد السعودي، والجهات الخارجية ذات العلاقة بكشوفات استلام.

- 1- تصدير المعاملات الخارجية الصادرة من فروع الجامعة.
- 2- توريد المعاملات الخارجية الواردة لفروع الجامعة.
- 3- تسليم المعاملات الصادرة أو الواردة للبريد.
- 4- الرد على استفسارات المراجعين.

إدارة فروع الاتصالات الإدارية بالزلفي والفاط
وحوطة سدير ورماح

إدارة الخدمات المساندة

- 1- **الخدمات الإدارية والفنية:** تقدم الخدمات الخاصة لموظفي المركز من حيث الحضور والانصراف والمعاملات الخاصة بموظفي المركز وكذلك احتياجات المركز من أجهزة.
- 2- **العلاقات والتوثيق:** متابعة موقع المركز الإلكتروني وتحديث الاخبار وتوثيق المناسبات والزيارات وخلافه.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جامعة المجمعة
Majmaah University