

دليل خدمات عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات

(المدينة الجامعية للطالبات)

تماشياً مع توجهات عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات نحو تقديم خدمات إلكترونية شاملة ومتميزة، وذلك بهدف دعم المستخدمين وتمكين الجامعة من تحقيق أهدافها بأفضل المنهجيات والمعايير العالمية، مرفق أدناه ملخص للخدمات المقدمة من قبل العمادة، والإجراءات المطلوب إتباعها من قبل الجهات المستفيدة، آمليين أن يساهم في تعريفها بطريقة واضحة والاستفادة منها بشكل ميسر.

أ- خدمات البوابة الإلكترونية (E-Services):

تقدم البوابة الإلكترونية جميع الخدمات الإلكترونية الخاصة بمنسوبي الجامعة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين، حيث يمكن زيارة البوابة عبر الرابط: <https://e.ksu.edu.sa> واختيار الخدمة المطلوبة، ومن ثم تعبئة النموذج الخاص بالخدمة، مع ضرورة إرفاق أي متطلبات أخرى إلكترونياً في حال اشتراط تقديمها.

صاحب الصلاحية برفع الطلب	متطلبات أخرى	مدة التنفيذ	الخدمة	الخدمات الإلكترونية
الموظفة المعنية	تحديث الملف الإلكتروني واعتماده.	قصيرة	الخدمات الإدارية مثل: (التعريف الإلكتروني، إخلاء الطرف وغيرها).	
الموظفة المعنية		قصيرة	خدمات الاستعلام مثل: (الرواتب، المسيرات، العهد، الإجازات وغيرها).	
الموظفة المعنية	- تحديث الملف الإلكتروني واعتماده. - تحقيق متطلبات الخدمة المطلوبة من قبل الجهة المعنية بالخدمة.	متوسطة	الخدمات الأكاديمية مثل: (العبء التدريسي، ترقية معيد إلى محاضر، حضور المؤتمرات، الدورات التدريبية، ورش العمل وغيرها).	
الموظفة المعنية		قصيرة	الخدمات العامة مثل: (تقديم طلب هاتف شبكي، فاكس إلكتروني وغيرها).	

صاحب الصلاحية برفع الطلب	متطلبات أخرى	مدة التنفيذ	الخدمة	خدمات البريد الإلكتروني
الرئيس المباشر	-	قصيرة	طلب إنشاء بريد إلكتروني لموظف (رسمي).	
الرئيس المباشر	- إرفاق صورة من عقد الموظف إلكترونياً. - إرفاق صورة من إثبات هوية الموظف إلكترونياً.	قصيرة	طلب إنشاء بريد إلكتروني لموظف (متعاقد).	
المسؤولة عن البريد	إعداد خطاب موجه لعمادة التعاملات الإلكترونية من قبل صاحب الصلاحية	قصيرة	طلب إنشاء بريد إلكتروني للجهات.	
المسؤولة عن البريد	بالجهة المستفيدة وإرفاقه إلكترونياً.	قصيرة	طلب إنشاء مجموعة بريدية.	
الموظفة المعنية	-	قصيرة	طلب استرجاع أو تغيير كلمة مرور البريد الإلكتروني.	
الموظفة المعنية	- تستلزم الحضور الشخصي لمقر وحدة العناية بالمستفيدين بمبنى ٢٠-الطابق الثالث- مكتب رقم ٢٣. - إحضار إثبات الهوية الموظفة.	قصيرة	طلب تغيير رقم الجوال.	

٢- خدمات الدعم الفني (IT-Support):

يمثل موقع الدعم الفني قناة رئيسية لحصول منسوبي الجامعة على الدعم الفني والتقني المطلوب.

١. يتم زيارة الموقع عن طريق رابط النظام: <https://itsupport.ksu.edu.sa>

والرفع بالبلاغ وتفصيل المشكلة التقنية التي تمت مواجهتها.

٢. يقوم النظام بإنشاء رقم للبلاغ ليتسنى متابعته، علماً بأن المدة الأدنى للتنفيذ تستغرق ٤٨ ساعة.

٣. يقوم النظام بإرسال بريد إلكتروني بمجرد إغلاق البلاغ.

ملاحظات هامة:

- ضرورة التأكد من صحة معلومات التواصل في البلاغ، علماً بأنه في حال تعذر التواصل مع الموظفة المعنية سيتم إغلاق البلاغ تلقائياً.
- تم تخصيص الرقم الموحد (٧٥٥٥٧-٤٦-١١) للتواصل في حال مواجهة أي صعوبات عند رفع البلاغ.

صاحب الصلاحية برفع البلاغ	متطلبات أخرى	مدة التنفيذ	الخدمة
الموظفة المعنية	-	تتراوح بين القصيرة إلى المتوسطة بحسب الخدمة المطلوبة	أعطال الأجهزة المكتبية وملحقاتها (كمبيوتر، طابعات، ماسح ضوئي، ... إلخ).
الموظفة المعنية	-		صيانة الآلات المكتبية وأجهزة حفظ الملفات.
الموظفة المعنية	-		أعطال الأجهزة الشبكية (هواتف، فاكسات، بصمة إلكترونية).
الموظفة المعنية	-		أعطال الشبكات السلكية واللاسلكية.
الموظفة المعنية	-		أعطال الأنظمة الإلكترونية.
الموظفة المعنية	-		أعطال أجهزة المعامل والقاعات والفصول الدراسية.
الموظفة المعنية	-		أعطال الشاشات الإعلامية.
الموظفة المعنية	-		مشاكل البريد الإلكتروني.
الموظفة المعنية	اختيار التصنيف المناسب. إعداد خطاب موجه لعمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات من قبل صاحب الصلاحية بالجهة المستفيدة وإرفاقه إلكترونياً مع تزويدنا باسم ورقم الموظفة المسؤولة للتواصل معها.	قصيرة	زيادة سعة البريد الإلكتروني.
الموظفة المعنية		قصيرة	نقل صلاحية بريد جهة إلى موظف آخر.
الموظفة المعنية		متوسطة	طلب صفر دولي للهاتف.
الموظفة المعنية		متوسطة	طلب سيرفر خاص.
الموظفة المكلفة		متوسطة	طلب التزويد بالصلاحيات على الأجهزة بالمعامل.
الموظفة المكلفة		قصيرة	طاب إضافة حساب مسؤول بالمعامل لتثبيت البرامج عن طريق شركة خارجية.
الموظفة المكلفة		طويلة	طلب فحص عدد كبير من الأجهزة.

صاحب الصلاحية برفع البلاغ	متطلبات أخرى	مدة التنفيذ	الخدمة	طلب البرامج المرخصة
الموظفة المعنية	-	قصيرة	تثبيت البرامج المرخصة.	
الموظفة المعنية	التأكد من توفر البرنامج ضمن قائمة البرامج المرخصة على الرابط: http://etc.ksu.edu.sa/ar/swtools	قصيرة	تفعيل البرامج المرخصة.	

صاحب الصلاحية برفع البلاغ	متطلبات أخرى	مدة التنفيذ	الخدمة	الشبكات السلكية واللاسلكية
الموظفة المكلفة	- اختيار التصنيف المناسب وتحديد الموقع والعدد المطلوب.	طويلة	طلب تركيب جهاز Access Point.	
الموظفة المكلفة	- إعداد خطاب موجه لعمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات <u>من قبل صاحب الصلاحية بالجهة المستفيدة</u> وإرفاقه إلكترونياً مع تزويدنا باسم ورقم الموظفة المسؤولة للتواصل معها.	طويلة	طلب VPN.	
الموظفة المكلفة		طويلة	طلب تفعيل نقاط الإنترنت المثبتة مسبقاً.	

٣- خدمات يتم طلبها عن طريق الرفع بكتاب للعمادة:

هناك بعض الخدمات التي تتطلب إعداد خطاب رسمي والرفع به للعمادة من قبل صاحب الصلاحية بالجهة (عميد الكلية/ العمادة –وكيلة الكلية/ العمادة) على نظام ديوان. عادة تحتاج هذه الخدمات إلى شرح مفصل بالاحتياجات، وتوضيح لمواصفات وخصائص محددة تذكر في الخطاب لتسريع الإجراءات.

صاحب الصلاحية برفع الخطاب	متطلبات أخرى	مدة التنفيذ	الخدمة	
وكيلة العمادة/ الكلية	تزويدنا باسم ورقم الموظفة المسؤولة للتواصل معها.	متوسطة إلى طويلة	طلب تقارير عن حالة القاعات او المعامل بالمبنى ككل.	الخدمات الأخرى التي تستلزم الرفع بخطابات على نظام ديوان
وكيلة العمادة/ الكلية		قصيرة	طلب توافق الأجهزة مع البرامج الموفرة من قبل الكلية.	
وكيلة العمادة/ الكلية		متوسطة	طلب التدريب في أي مجال من مجالات الدعم الفني.	
وكيلة العمادة/ الكلية		قصيرة	توفير الأجهزة الشبكية مثل: لواقط الانترنت، هاتف شبكي (بشاشة – بدون شاشة).	
وكيلة الجامعة للشؤون الطلابية والعميدات	إعداد خطاب موجه لعمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات، والرفع به على نظام ديوان مع تزويدنا باسم ورقم الموظفة المسؤولة للتواصل معها.	طويلة	تجهيز الفصول الدراسية والقاعات مثل توفير: أدوات السبورة الذكية، جهاز عرض مرئي، شاشة عرض، جهاز تحكم (جهاز البث – جهاز العرض).	
وكيلة العمادة/ الكلية	تزويدنا باسم ورقم الموظفة المسؤولة للتواصل معها.	قصيرة	تجهيز المسارح والفعاليات مثل توفير: أجهزة الحاسب المحمول، شاشات البلازما، سماعات، ميكروفونات (سلكي – لاسلكي – معلق – نجمي).	
وكيلة العمادة/ الكلية	تزويدنا باسم ورقم موظفتين مسؤولتين على الأقل للتواصل معهن.	متوسطة	تشغيل الفعاليات.	
وكيلة العمادة/ الكلية	تزويدنا باسم ورقم الموظفة المسؤولة للتواصل معها.	متوسطة	طلب الدخول على الشبكة اللاسلكية للزوار من خارج الحرم الجامعي.	
وكيلة العمادة/ الكلية		قصيرة	طلب الصلاحيات للمواقع الإلكترونية الخاصة بالكليات.	
وكيلة العمادة/ الكلية	تزويدنا باسم ورقم الموظفة المسؤولة للتواصل معها.	طويلة	طلب إنشاء وتفعيل نقاط الإنترنت الجديدة.	المشروع

صاحب الصلاحية يرفع الخطاب	متطلبات أخرى	مدة التنفيذ	الخدمة	خدمات نظام الحضور والانصراف الإلكتروني (البصمة) التي تسيطر الرفع بخجانات على نظام ديوان
وكيلة العمادة/الكلية	تزيدنا باسم ورفه الموظفة المسؤولة للتواصل معها.	قصيرة	طلب تثبيت ودعم نظام الحضور والانصراف الإلكتروني (البصمة).	
وكيلة العمادة/الكلية		قصيرة	طلب تثبيت برنامج نظام الحضور والانصراف الإلكتروني (البصمة) لمسؤولات النظام.	
وكيلة العمادة/الكلية		قصيرة	طلب إعطاء وإلغاء صلاحيات للموظفات.	
وكيلة العمادة/الكلية		قصيرة	طلب نقل أو إزالة موظفة من نظام الحضور والانصراف الإلكتروني (البصمة).	
وكيلة العمادة/الكلية		قصيرة	طلب تعريف بعض الموظفات على أجهزة البصمة الغير تابعة لجهتها.	
وكيلة العمادة/الكلية		متوسطة	طلب صيانة أو تركيب أو نقل أجهزة البصمة.	
وكيلة العمادة/الكلية		قصيرة	طلب استرجاع بيانات لموظفة محذوفة.	
وكيلة العمادة/الكلية		قصيرة	طلب إضافة أرقام وهمية لموظفات العقود.	
وكيلة العمادة/الكلية		قصيرة	إضافة وتعديل جداول المناوبات.	

٤- الخدمات الإعلامية:

صاحب الصلاحية يرفع الطلب	متطلبات أخرى	مدة التنفيذ	الخدمة	النشريات الإعلامية
الموظفة المكلفة	رفع الطلب عن طريق الموظفة المسؤولة عن إرسال طلبات التصميم والنشر في كل جهة، والتي تم اعتمادها مسبقاً بالاتفاق مع العمادة. ملاحظة: في حال تغيير الموظفة المسؤولة المعتمدة يستلزم الرفع بخطاب من قبل صاحب الصلاحية بالجهة المستفيدة والرفع به على نظام ديوان.	قصيرة	طلبات التصميم والنشر في النشريات الإعلامية لجهات الجامعة المختلفة.	
وكيلة العمادة/الكلية	إعداد خطاب موجه لعمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات من قبل صاحب الصلاحية بالجهة المستفيدة والرفع به على نظام ديوان.	قصيرة	طلب تعميم النشر في كامل المدينة الجامعية للطالبات.	

٥- الخدمات التعليمية والأكاديمية:

صاحب الصلاحيه برفع الطلبي	متطلبات أخرى	مدة التنفيذ	الخدمة	
الموظفة المعنية	- التواصل مع وحدة المحتوى الرقمي مبنى رقم ٢-الطابق M-مكتب رقم ٤. - أو عبر الرقم ٧٥٥٥٧-٤٦-١١.	قصيرة	طلب دعم أعضاء هيئة التدريس في نظام إدارة التعلم.	دعم المحتوى الرقمي
الموظفة المعنية		قصيرة	حل مشاكل الطالبات في نظام إدارة التعلم.	
الموظفة المعنية	عن طريق الدخول على المنصة التدريبية https://tp.ksu.edu.sa	قصيرة	تقديم دورات عبر منصة التدريب الإلكترونية (طلاب - أعضاء هيئة تدريس - موظفين).	خدمات تعليمية وأكاديمية
وكيلة العمادة/الكلية	إعداد خطاب موجه لعمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات من قبل صاحب الصلاحيه بالجهة المستفيدة والرفع به على نظام ديوان.	طويلة	طلب إحصائيات الأداء الأكاديمي (معياري مؤسسي للجامعة) فيما يخص نظام إدارة التعلم.	
وكيلة العمادة/الكلية	- إعداد خطاب موجه لعمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات من قبل صاحب الصلاحيه بالجهة المستفيدة والرفع به على نظام ديوان.	طويلة	طلب تطوير دورات مخصصة لجهات في الجامعة بمنصة التدريب الإلكتروني.	
وكيلة العمادة/الكلية	- ذكر اسم ورقم الموظفة المسؤولة للتواصل معها.	طويلة	تطوير مقررات أكاديمية.	

قنوات التواصل

عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات
مكتب وكالة التعاملات الإلكترونية والاتصالات

تحويلة: ٥١٣٤/٥٥٤٨٠/٥٨٤٩٥

البريد الإلكتروني: fetc@ksu.edu.sa

الموقع الإلكتروني: <https://etc.ksu.edu.sa>

المقر: مبنى ٢٠ - الطابق الثالث