



دليل الإجراءات

عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات

(المدينة الجامعية للطالبات)

عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات

عن العمادة

تعنى عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات بكل ما يخص البنية التحتية التقنية في الجامعة، والإشراف على متابعة جميع الأعمال التنظيمية المتعلقة بتقنية المعلومات والاتصالات ومعايير الجودة والخطط التنفيذية والبنى التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات في الأقسام النسائية في الجامعة، وفق اللوائح والأنظمة بالجامعة، وذلك من خلال ثلاث وحدات إدارية هي: وحدة مكتب مساعدة وكالة العمادة للتشغيل والصيانة، وحدة مكتب مساعدة وكالة العمادة للشؤون الفنية، وحدة مكتب مساعدة وكالة العمادة للتطوير والجودة، بالإضافة إلى إدارة العمادة في المدينة الجامعية للطالبات.

الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية

الرؤية:

الريادة في تقديم خدمات إلكترونية شاملة ومتميزة على مستوى الجامعات.

الرسالة:

تقديم خدمات إلكترونية متميزة وتواجد فعّال على الشبكة العالمية مدعومان ببنى تقنية معلوماتية آمنة، متاحة، موثوقة، مبتكرة، ومتكاملة لتطوير ودعم المستخدمين وتمكين الجامعة من تحقيق أهدافها بأفضل المنهجيات والمعايير العالمية.

الأهداف الاستراتيجية:

- أتمتة الخدمات والأعمال (إلكترونية).
- توفير وتطوير ودعم البنى التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات.
- تقديم الدعم الفني والمساندة الخاصة بتقنية المعلومات للمستخدمين.
- تطوير منسوبي الجامعة في نواحي تقنية المعلومات.
- حوكمة تقنية المعلومات.
- تواجد إعلامي فاعل وإبراز صورة الجامعة المشرقة عالمياً بطريقة إلكترونية.

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 (متعاقداً).	
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.	

ملاحظة: فترات التنفيذ عادة ما تكون (قصيرة = أقل من شهر)، (متوسطة = من شهر إلى ٤ أشهر)، (طويلة = أكثر من ٤ أشهر)

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 وتفاصيل 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 رفع 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.

الخدمات الدعم الفني والتقني

ملاحظة: فترات التنفيذ عادة ما تكون (قصيرة = أقل من شهر)، (متوسطة = من شهر إلى ٤ أشهر)، (طويلة = أكثر من ٤ أشهر)

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 من قبل صاحب الصلاحية بالجهة المستفيدة وإرفاقه إلكترونياً مع تزويدنا باسم ورقم الموظفة المسؤولة للتواصل معها.	طويلة	طلب VPN.	
الموظفة المكلفة		طويلة	طلب تفعيل نقاط الإنترنت المثبتة مسبقاً.	

ملاحظة: فترات التنفيذ عادة ما تكون (قصيرة = أقل من شهر)، (متوسطة = من شهر إلى ٤ أشهر)، (طويلة = أكثر من ٤ أشهر)

٣- خدمات يتم طلبها عن طريق الرفع بخطاب 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.

الخدمة	مدة التنفيذ	متطلبات أخرى	صاحب الصلاحية برفع الخطاب
الخدمات الأخرى التي تستلزم الرفع بخطاب على نظام ديوان	متوسطة إلى طويلة	تزويدنا باسم ورقم الموظفة المسؤولة للتواصل معها.	وكيلة العمادة/ الكلية
	قصيرة		وكيلة العمادة/ الكلية
	متوسطة		وكيلة العمادة/ الكلية
	قصيرة		وكيلة العمادة/ الكلية
	طويلة	إعداد خطاب موجه لعمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات، والرفع به على نظام ديوان مع تزويدنا باسم ورقم الموظفة المسؤولة للتواصل معها.	وكيلة الجامعة لشؤون الطالبات والعميدات
	قصيرة	تزويدنا باسم ورقم الموظفة المسؤولة للتواصل معها.	وكيلة العمادة/ الكلية
	متوسطة	تزويدنا باسم ورقم موظفتين مسؤولتين على الأقل للتواصل معهن.	وكيلة العمادة/ الكلية
	متوسطة	تزويدنا باسم ورقم الموظفة المسؤولة للتواصل معها.	وكيلة العمادة/ الكلية
	قصيرة	تزويدنا باسم ورقم الموظفة المسؤولة للتواصل معها.	وكيلة العمادة/ الكلية
	طويلة	تزويدنا باسم ورقم الموظفة المسؤولة للتواصل معها.	وكيلة العمادة/ الكلية
المشايخ	طويلة	تزويدنا باسم ورقم الموظفة المسؤولة للتواصل معها.	وكيلة العمادة/ الكلية

ملاحظة: فترات التنفيذ عادة ما تكون (قصيرة = أقل من شهر)، (متوسطة = من شهر إلى ٤ أشهر)، (طويلة = أكثر من ٤ أشهر)

٤- الخدمات الإعلامية:

صاحب الصلاحية يرفع الطلب	متطلبات أخرى	مدة التنفيذ	الخدمة	الشاشات 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 بـ <u>خطاب من قبل صاحب الصلاحية بالجهة المستفيدة</u> والرفع به على نظام ديوان.	قصيرة	طلبات التصميم والنشر في الشاشات الإعلامية لجهات الجامعة المختلفة.	
وكيلة العمادة/الكلية	إعداد خطاب موجه لعمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات <u>من قبل صاحب الصلاحية</u> بالجهة المستفيدة والرفع به على نظام ديوان.	قصيرة	طلب تعميم النشر في كامل المدينة الجامعية للطالبات.	

٥- الخدمات التعليمية والأكاديمية:

صاحب الصلاحية يرفع الطلب	متطلبات أخرى	مدة التنفيذ	الخدمة	دعم المحتوى الرقمي
الموظفة المعنية	- التواصل مع وحدة المحتوى الرقمي مبنى رقم ٢-الطابق M- مكتب رقم ٤٠١- - أو عبر الرقم ٧٥٥٥٧-٤٦-١١	قصيرة	طلب دعم أعضاء هيئة التدريس في نظام إدارة التعلم.	
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).	
وكيلة العمادة/الكلية	إعداد خطاب موجه لعمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات <u>من قبل صاحب الصلاحية</u> 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 <u>من قبل صاحب الصلاحية</u> 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.	

ملاحظة: فترات التنفيذ عادة ما تكون (قصيرة = أقل من شهر)، (متوسطة = من شهر إلى ٤ أشهر)، (طويلة = أكثر من ٤ أشهر)

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

(المدينة الجامعية للطالبات)