



نظام إدارة الجودة
Quality Management System

إجراء الخدمات (المحافظات التعليمية)



سلطنة عمان
وزارة التربية والتعليم

التوزيع:

| للإعلام | للتطبيق | التقسيم |
|---------|---------|--|
| X | | المديرية العامة للتخطيط وضبط الجودة |
| | X | المديرية العامة للشؤون الإدارية |
| | X | المحافظات التعليمية (قسم الخدمات والإسكان) |
| | X | مكاتب الإشراف التربوي (قسم الخدمات والإسكان) |
| X | | مكتب وكيل الوزارة للتخطيط التربوي وتنمية الموارد البشرية |
| | X | مكتب وكيل الوزارة للشؤون الإدارية والمالية |
| X | | بقية أعضاء مجلس الجودة غير المنتمين لمجال المطابقة |

الاعتماد النهائي والإقرار بالصلاحيات

التحقق

المراجعة

الصياغة

رئيس لجنة نظام إدارة الجودة

ممثل الإدارة العليا

أخصائي الجودة من قسم مواصفات الجودة
مع عضو فريق الجودة من دائرة النقلات
والخدمات

عضو فريق الجودة بالمحافظات
مع قسم الخدمات والإسكان

سعود بن سالم البلوشي

نبيلة بنت عبدالله

علي بن محمد الدرمني

أحمد بن محمد الصوافي

عبدالله بن أحمد المجيني

علي بن سليم المعمرى



إجراء الخدمات (المحافظات التعليمية)



فهرس التعديلات:

| الإصدار | التاريخ | محتوى التعديلات | الصفحات التي تم تعديلها |
|---------|--------------|-----------------|-------------------------|
| ٠٠ | ٢٠١٣ - ٢ - ٩ | إنشاء | كافة الصفحات |

١. الموضوع:

يصف الإجراء الحالي جميع الأنشطة المتعلقة بتوفير الخدمات والموجهة للمديرية والمدارس الحكومية التابعة للمديريات التعليمية ومكاتب الإشراف التربوي بالمحافظات التعليمية بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان.

٢. مجال التطبيق:

يطبق الإجراء الحالي في كافة أقسام الخدمات والإسكان بدوائر الشؤون الإدارية والمالية بالمديريات التعليمية ومكاتب الإشراف التربوي التابعة للمحافظات التعليمية وكافة الأقسام الداخلة في مجال المطابقة بدائرة تخطيط الاحتياجات التعليمية وضبط الجودة ودائرة الشؤون الإدارية والمالية بالمحافظات التعليمية بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، وتتعلق (بتوفير المياه الحكومية أو المستأجرة، ومراجعة فواتير الكهرباء والماء والهواتف ومتابعتها وخدمة إعداد لوحات مسميات المدارس وخدمة توزيع الصحف وخدمة الإشراف على شركات النظافة وخدمة الإشراف على حراس المديريات التعليمية وحراس السكنات التابعة للمديرية، وخدمة التنسيق لشطف مياه الصرف الصحي، ومتابعة مدى صلاحية أثاث الموظفين بالمديرية).

٣. المصطلحات:

تعرف المصطلحات التالية الواردة بالإجراء الحالي:

- خطة التشكيلات المدرسية: يقصد بها الخطة التفصيلية المقدمة من قسم التخطيط التابع لدائرة تخطيط الاحتياجات التعليمية وضبط الجودة والتي توضح بيانات تفصيلية عن المدارس والمباني وأعداد الصفوف والشعب وأعداد المعلمين والطلاب وغيرها من البيانات.
- المياه المستأجرة: يقصد بها المياه المستأجرة والمنقولة عن طريق صهاريج مياه أو المياه المنقولة عن طريق خطوط وأنابيب.



نظم إدارة الجودة
Quality Management System

إجراء الخدمات (المحافظات التعليمية)



سلطنة عُمان
وزارة التربية والتعليم

- كراس الشروط: هو عبارة عن بيانات تفصيلية وشروط واجب توافرها عن الخدمة المراد توفيرها.

٤. المراجع :

- قانون الخدمة المدنية (المرسوم السلطاني رقم ١٢٠/٢٠٠٤م)
- اللائحة التنفيذية لقانون الخدمة المدنية (المرسوم السلطاني رقم ١٢٠/٢٠٠٤م)
- الهيكل التنظيمي (المرسوم السلطاني ٦٩/٢٠٠٨)
- مواصفة الايزو ٩٠٠٠ / ٢٠٠٠ الأسس والمصطلحات
- مواصفة الأيزو ٩٠٠١ / ٢٠٠٨ المتطلبات والشروط

٥. المسؤوليات والصلاحيات:

يتولى المدير العام بالمديرية العامة للتربية والتعليم بالمحافظة التعليمية ومدير دائرة الشؤون الإدارية والمالية ورئيس قسم الخدمات والإسكان وموظفي القسم بالمحافظات التعليمية ومكاتب الإشراف التربوي مسؤولية إنشاء وتطبيق هذا الإجراء ومتابعته والمحافظة عليه.

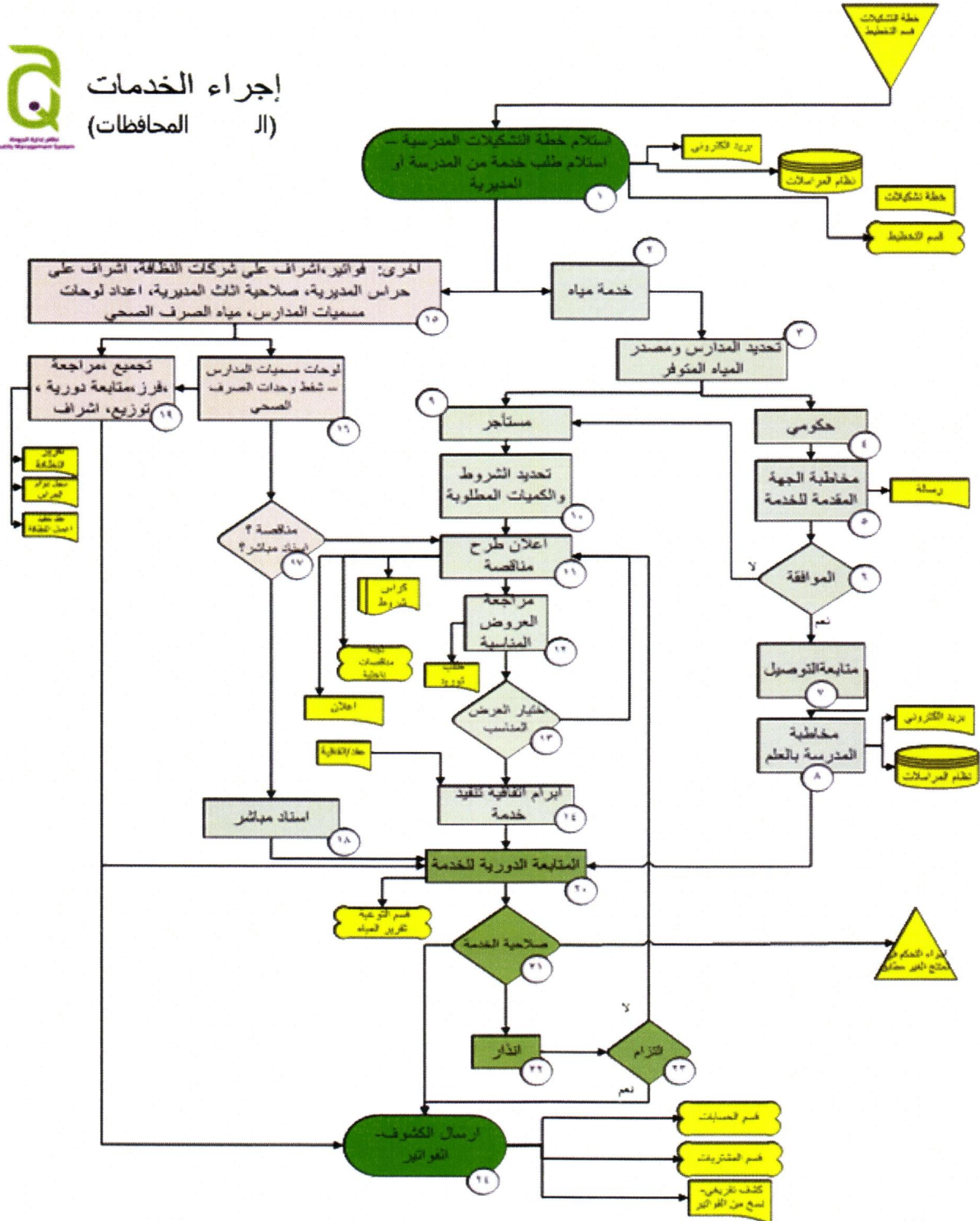
٦. الملاحق :

- نموذج تقرير أعمال نظافة المباني (نموذج الظاهرة والباطنة شمال)
- نموذج عقد توريد مياه صالحة للشرب مستأجر (نموذج الظاهرة والباطنة شمال)
- نموذج إعلان طرح مناقصة توريد مياه مستأجر
- نموذج طلب توريد مياه مستأجر
- نموذج عقد تنفيذ أعمال النظافة لمباني المديرية التعليمية (نموذج الظاهرة والباطنة شمال)
- نموذج سجل دوام الحراس

٧. المخطط المرحلي:



إجراء الخدمات (المحافظات)





نظام إدارة الجودة
Quality Management System

إجراء الخدمات

(المحافظات التعليمية)



٨. الجدول التفصيلي:

| م | وصف النشاط | المسؤوليات والصلاحيات | السجل/ الطريقة |
|---|--|-------------------------------|--|
| ١ | ينطلق هذا الإجراء بتحديد الخدمة المطلوبة عن طريق مراجعة خطة التشكيلات المدرسية المستلمة من قسم التخطيط عن طريق نظام المراسلات والتي تحدد أعداد المدارس وتحدد المدارس الجديدة والقديمة ومسمياتها وأعداد المعلمين والطلاب وغيرها من البيانات، أو استلام طلب خدمة من أحد الأقسام بالمديرية عن طريق نظام المراسلات ، أو استلام طلب خدمة من المدارس الحكومية عن طريق البريد الإلكتروني أو نظام المراسلات ، حيث يحدد الطلب نوع الخدمة المطلوبة. ترد الطلبات إلى مكتب المدير العام أو مدير دائرة الشؤون الإدارية والمالية وتحويل إلى رئيس قسم الخدمات والإسكان بواسطة نظام المراسلات أو البريد الإلكتروني. | رئيس القسم الموظفين بالقسم | نظام المراسلات البريد الإلكتروني خطة التشكيلات |
| ٢ | يتم تصنيف الطلبات الخاصة بتوصيل المياه (يطبق طلب على جميع المحافظات ماعدا محافظة ظفار : قسم المشاريع) | رئيس القسم الموظفين | |
| ٣ | يتم تحديد المدارس التي بحاجة لتوصيل مياه وتصنيف الطلب حسب مصدر المياه المتوفر | رئيس القسم الموظفين | |
| ٤ | يتم تحديد المدارس التي يمكن توصيل المياه الحكومية إليها | رئيس القسم مدير الدائرة | |
| ٥ | في حالة وجود خط للمياه الحكومية يتم مخاطبة الجهة المقدمة | المدير العام - مدير | رسالة ورقية |



نظام إدارة الجودة
Quality Management System

إجراء الخدمات

(المحافظات التعليمية)



سلطنة عمان
وزارة التربية والتعليم

| | | | |
|----|--|--|---|
| | الدائرة- رئيس القسم- الموظفين | للخدمة (بلدية أو أي جهة أخرى مسؤولة عن توصيل المياه) برسالة معتمدة من المدير العام أو مدير الدائرة | |
| ٦ | رئيس القسم- الموظفين | بعد مخاطبة الجهة المقدمة يتم النظر في الرد المستلم وتحديد النشاط المترتب عليه، وفي حالة موافقة الجهة الحكومية على الطلب يتم متابعة الإجراء وفي حالة الرفض يتم تحويل الطلب لتوفير مياه مستأجرة | |
| ٧ | رئيس القسم- الموظفين | في حالة موافقة الجهة المقدمة للخدمة يتم متابعة توصيل الخدمة | |
| ٨ | مدير الدائرة- رئيس القسم | بعد انتهاء توصيل الخدمة يتم مخاطبة المدرسة بإتمام توصيل خدمة المياه الحكومية للمدرسة | البريد الالكتروني نظام المراسلات |
| ٩ | مدير الدائرة- رئيس القسم | عند عدم توفر مياه حكومية يتم متابعة الإجراء لتوفير الخدمة عن طريق المياه المستأجرة ويتم البحث عن مصدر مناسب وصحي للمياه وبالتنسيق مع مدير المدرسة. | |
| ١٠ | رئيس القسم- موظفي القسم | تحدد الكميات والشروط لتقديم الخدمة حسب وضع المدرسة بالتعاون مع مدير المدرسة وبالرجوع إلى التشكيلات المدرسية | |
| ١١ | رئيس القسم | يتم بعد ذلك إعلان ل طرح مناقصة لتوفير مياه للمدرسة مع تحديد الشروط الصحية المطلوبة والكميات المطلوب توفيرها وعمل كراس للشروط مع وجود لجنة للمناقصات الداخلية | - كراس شروط (ورقي) - إعلان عن مناقصة |
| ١٢ | المدير العام - مدير الدائرة - رئيس القسم - لجنة المناقصات الداخلية | يتم فتح العروض المقدمة عن طريق لجنة المناقصات الداخلية والمشكلة بموجب قرار إداري برئاسة مدير عام المحافظة وعضوية كل من مدير دائرة الشؤون الإدارية والمالية ورئيس قسم الحسابات والموازنة ورئيس قسم الخدمات والإسكان | |



نظم إدارة الجودة
Quality Management System

إجراء الخدمات

(المحافظات التعليمية)



سلطنة عمان
وزارة التربية والتعليم

| | | | |
|------|---|--|----|
| | المدير العام - مدير الدائرة - رئيس القسم - لجنة المناقصات الداخلية | يتم اختيار العرض المناسب ومتابعة الإجراء وفي حالة عدم وجود عرض مناسب يتم طرح إعلان جديد | ١٣ |
| ورقي | المدير العام - مدير الدائرة - رئيس القسم | بعد اختيار العرض المناسب يتم إبرام عقد أو اتفاقية لتنفيذ الخدمة المطلوبة | ١٤ |
| | رئيس القسم - الموظفين | يتم تحديد الخدمات الأخرى الخاصة بمراجعة فواتير الهاتف والكهرباء والماء، والإشراف على شركات النظافة بالمديرية، والإشراف على حراس المديرية، وصلاحية أثاث المديرية، وتوزيع الصحف الخاص بالمديرية، وشفط مياه الصرف الصحي. توفير الأثاث : إذا كانت الطلبات الواردة من احد أقسام المديرية يخص الأثاث يتم التأكد من كونه: أ. طلب استبدال أثاث تالف أو غير قابل للتصليح : بعد استلام الرسالة من إحدى الدوائر الطالبة يقوم الموظف المختص بقسم الخدمات بمعينة الأثاث التالف وبعد التأكد من تلفه يتم التنسيق مع قسم المخازن لاستبداله واسترجاع الأثاث القديم لاتخاذ الإجراءات المتبعة لديهم فيه ويتم تسليم الجهة الطالبة للأثاث الجديد, ب. طلب أثاث جديد : بعد استلام رسالة الجهة الطالبة والتي تفيد بطلب أثاث جديد لموظف نظرا لتعيينه أو نديه أو انتقاله يتم التنسيق مع المخازن لتوفير الأثاث المطلوب حسب نوعيته وتزويد الدائرة المعنية الطالبة | ١٥ |
| | رئيس القسم - الموظفين | يتم تحديد خدمة إعداد لوحات مسميات المدارس وخدمة شفط وحدات الصرف الصحي (في بعض المحافظات فقط) | ١٦ |



نظام إدارة الجودة
Quality Management System

إجراء الخدمات

(المحافظات التعليمية)



سلطنة عمان
وزارة التربية والتعليم

| | | | |
|---|--|---|----|
| | رئيس القسم - الموظفين | يتم الإعلان عن مناقصة لتقديم الخدمة حسب الخطوات الموضحة أعلاه من رقم (١١) إلى رقم (١٤) وذلك حسب حجم العمل المطلوب، وفي حالة طلب الخدمة بشكل متقطع يتم إبرام اتفاقية مؤقتة بأجر محدد (نشاط ١٤) | ١٧ |
| | مدير الدائرة رئيس القسم - الموظفين | في حالة وجود عدد قليل من المدارس بحاجة لتغيير لوحة المسمى الوظيفي ، أو شطف مياه الصرف الصحي فإنه العمل يتم عن طريق الإسناد المباشر | ١٨ |
| - تقرير النظافة الشهري - سجل دوام الحراس - عقد توريد اعمال النظافة | رئيس القسم - الموظفين | تتم خدمة تجميع ومراجعة فواتير الكهرباء والماء والهاتف للمديرية والمدارس، وخدمة الإشراف على نظافة المديرية والإشراف على نظافة المبنى يتم متابعته بشكل دوري. <ul style="list-style-type: none">• يقوم القسم باستلام ومتابعة الفواتير الواردة وتجميعها من مختلف الجهات الموفرة للخدمات (الهاتف ، الكهرباء ، الماء) في نهاية كل شهر حيث تتم مراجعته تلك الفواتير من حيث مطابقة القراءات وعدم تجاوزها للسقف المعمول به ، وموافاة دائرة الحسابات لصرف المستحقات، وحفظ نسخ منها في ملفات خاصة بالفواتير حسب نوعها.• الإشراف ومتابعة أعمال النظافة : <p>- يقوم القسم بالإشراف على أعمال النظافة الخاصة بمبنى المديرية بشكل دوري باستخدام تقرير متابعة نظافة المباني بعد إرساء المناقصة على إحدى المؤسسات المتخصصة في هذا المجال ، ويتم توزيع الأعمال والعمال على مختلف التقسيمات الإدارية والمرافق بالمبنى والتأكد من بطاقات العمال الخاصة بهم ومدة سريانها وتبقيتهم للمؤسسة المسند إليها الأعمال.</p> | ١٩ |



نظم إدارة الجودة
Quality Management System

إجراء الخدمات

(المحافظات التعليمية)



سلطنة عمان
وزارة التربية والتعليم

| | | | |
|--|--------------------------|---|----|
| | | <p>- يقوم القسم أيضا بمراجعة فواتير المؤسسات أو الشركات شهريا والتأكد من مدى تنفيذ العمل حسب الشروط والضوابط المحددة بكراس شروط المناقصة وإرفاق تقرير الملاحظات مع الفاتورة وترسل إلى قسم المشتريات لاتخاذ الإجراءات المتبعة لديهم .</p> <p>- يقوم القسم بالإشراف على الحراس التابعين للمديرية وحراس السكنات (في بعض المحافظات) من حيث توزيعهم والية العمل المتبادلة بينهم وإجراء التنسيق في دوامهم والإجازات الخاصة بهم.</p> | |
| | رئيس القسم - الموظفين | <p>تتم متابعة جميع الخدمات بشكل دوري ومتابعة تقديمها واستمراريتها بشكل دوري ، كما يتم متابعة ملاحظات قسم التوعية الخاصة بالمياه، وملاحظات أو شكاوي المدرسة من الخدمات المقدمة من القسم</p> <p>- يشرف قسم الخدمات على جميع الأعمال المقدمة من القسم سواء كانت للمدارس أو مختلف تقسيمات المديرية من حيث المتابعات الدورية مع التأكد من انضباط تلك الجهات المقدمة للخدمة حول مدى إتقانها بالشكل المطلوب والمدة المحددة للتنفيذ وإبداء الملاحظات إن وجدت ومن ثم يتم إرسال الفواتير إلى الجهات المالية (قسم الحسابات، قسم المشتريات) لصرف المستحقات لتلك المؤسسات.</p> | ٢٠ |
| | رئيس القسم - الموظفين | يتم متابعة وملاحظة صلاحية الخدمة (إجراء متابعة المنتج الغير مطابق) | ٢١ |
| | رئيس القسم - الموظفين | في حالة وجود ملاحظة على مقدم الخدمة أو عدم تنفيذ الخدمة بالصورة المطلوبة فانه يتم الأتي : | ٢٢ |



نظم إدارة الجودة
Quality Management System

إجراء الخدمات

(المحافظات التعليمية)



سلطنة عُمان
وزارة التربية والتعليم

| | | | |
|--|--------------------------|---|----|
| | | <ul style="list-style-type: none">- تنبيه الجهة المقدمة للخدمة بإخطارها برسالة من مدير دائرة الشؤون الإدارية بواسطة مدير المدرسة إلى وجود تقصير في تنفيذ الخدمة ولأهمية انجازها بالصورة المتفق عليها حسب الاتفاقية المبرمة.- في حالة التكرار يتم إنذار الجهة المقدمة للخدمة واتخاذ الإجراءات القانونية حسب بنود الاتفاق بالمناقصة .- في حالة التكرار بشكل مستمر يتم إلغاء العقد وإلزامه بالغرامات المتفق عليها بالمناقصة الداخلية وطرح مناقصة جديدة أخرى.- بالنسبة لخدمة المياه : في حالة وجود تلوث بالمياه وعدم صلاحيتها للاستخدام يتم إيقاف الخدمة مباشرة وإفادة الجهة المقدمة للخدمة بطرح البديل والتنسيق مع قسم التوعية لاتخاذ إجراءاتهم لإرسال العينات إلى المختبرات الصحية للتأكد من ذلك ومدى ملائمتها للاستخدام . | |
| | مدير الدائرة- رئيس القسم | في حالة الالتزام بعد التنبيه يتم متابعة الإجراء | ٢٣ |
| | رئيس القسم - الموظفين | في حالة استمرار تقديم الخدمة بالطريقة الصحيحة يتم إرسال الكشوف أو الفواتير لقسم الحسابات (تعاقد باطني) | ٢٤ |