



عملية النقل والخدمات (بديوان عام الوزارة والمحافظات التعليمية)



التوزيع:

لإعلام	للتطبيق	التقسيم
X		في مستوى ديوان عام الوزارة
	X	دائرة ضبط الجودة
	X	المديرية العامة للشؤون الإدارية
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
	X	رئيس قسم مواصفات الجودة
	X	رؤساء أقسام الشؤون الإدارية والمالية بالمحافظة التعليمية
X		دائرة التخطيط وضبط الجودة بالمحافظة التعليمية ورؤساء الأقسام التابعة لها
	X	مدير مكتب الإشراف التربوي
	X	رئيس قسم الشؤون الإدارية والمالية بمكتب الإشراف التربوي
X		رئيس قسم التخطيط والمشاريع بمكتب الإشراف التربوي
	X	مدير عام المحافظة التعليمية

الاعتماد النهائي والإقرار بالصلاحية

التحقق

المراجعة

الصياغة

رئيس مجلس نظام إدارة الجودة

د. مديحة بنت أحمد الشيبانية

ممثل الإدارة العليا

نبيلة بنت عبدالله الغسانية

أخصائي الجودة بقسم

مواصفات الجودة

حبيب بن حمود الظفري

عضو الفريق من دائرة

النقل والخدمات

أحمد بن ناصر الجرداني



عملية النقل والخدمات (بديوان عام الوزارة والمحافظات التعليمية)



1- الموضوع.

تصف هذه العملية أنشطة التخطيط والتنفيذ والمراقبة والتحسين المطبقة على الخدمات الموجهة من دائرة النقل والخدمات بديوان عام الوزارة والمحافظات التعليمية.

2- مجال التطبيق.

تُطبَّق هذه العملية في مستوى أقسام دائرة النقل والخدمات بديوان عام الوزارة والموجهة لكافة تقسيمات الوزارة والمحافظات التعليمية ومدارس التربية الخاصة، بخصوص الأنشطة التالية:

☒ توفير وسائل النقل المختلفة لدوائر ديوان عام الوزارة والمحافظات التعليمية وصيانتها ومتابعة حركتها.

☒ توفير خدمة النظافة والصحف وخطوط الهواتف وتجميل الحدائق لدوائر ديوان عام الوزارة وغيرها من الخدمات

☒ توفير خدمة توزيع المراسلات الصادرة والواردة لدوائر ديوان عام الوزارة والمحافظات التعليمية والجهات الخارجية.

☒ توفير خدمة صيانة الأجهزة والمعدات المكتبية لدوائر ديوان عام الوزارة.

أما بالنسبة للمشتريات الضرورية لأداء الأنشطة التابعة لهذه العملية فيتم ضبطها عن طريق تعاقد باطني وبين التقسيمات التابعة لمجال المطابقة المستفيدة من خدماتها. والتعاقد الباطني هو اتفاق يبرم بين تقسيمين من داخل مجال المطابقة وخارجه متضمنا المقاييس والاشتراطات ومعايير تنفيذ الخدمات وآليات مراقبتها وتقييمها.

3- المشرف على العملية.

مدير دائرة النقل والخدمات بديوان عام الوزارة.

4- الإجراءات المكونة للعملية.

1. إجراء النقلات

2. إجراء الخدمات

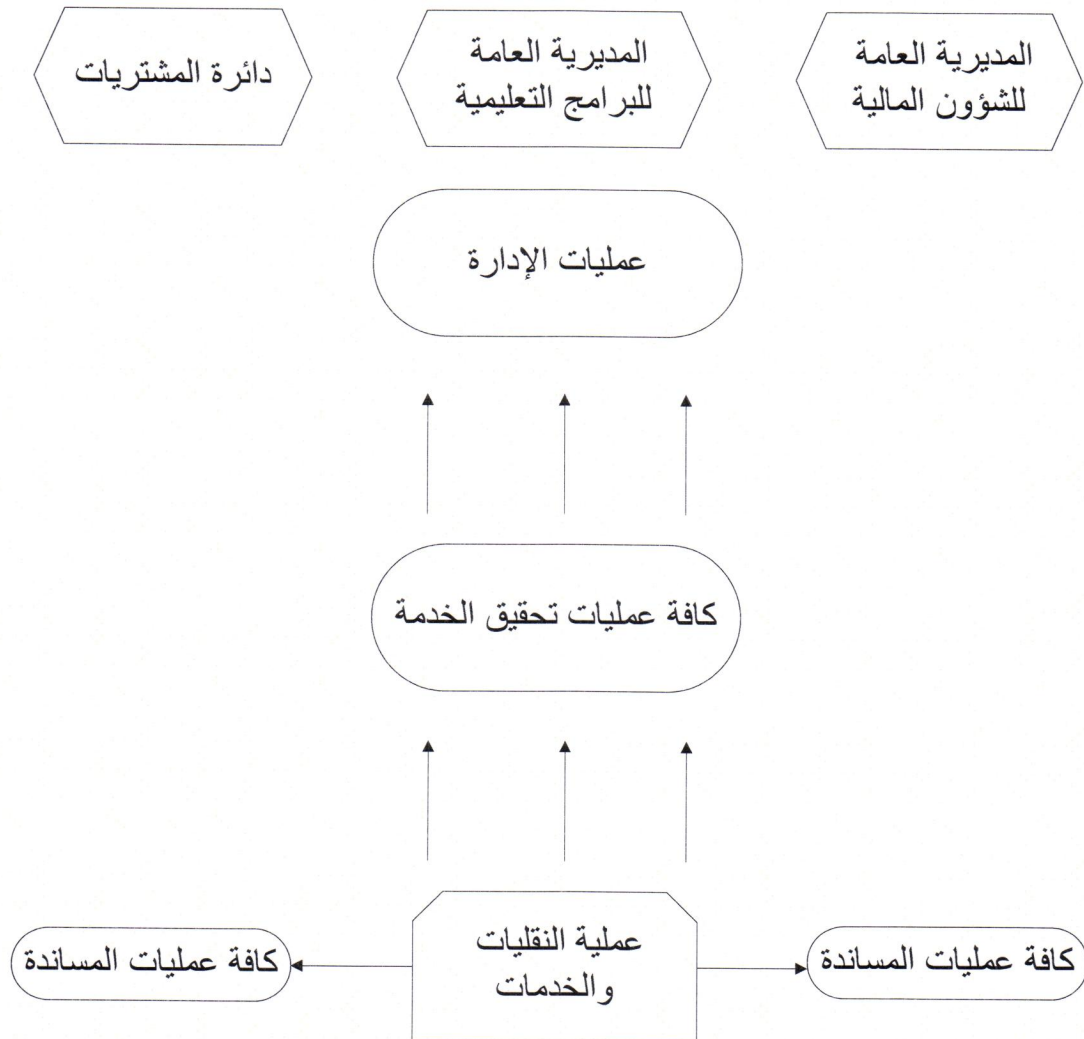
3. إجراء التحكم بالمراسلات الصادرة والواردة والمحفوظات

4. إجراء صيانة الأجهزة والمعدات المكتبية

5- مدخلات ومخرجات العملية.

الإجراء	المدخلات	المخرجات
إجراء النقلات	<ul style="list-style-type: none"> - قائمة السيارات موزعة على مديريات الوزارة والمحافظات التعليمية - قائمة السائقين وبياناتهم - قوائم تقديم الطلبات - طلب استئجار مركبات إضافية 	<ul style="list-style-type: none"> - توفير وسائل النقل - فاتورة صيانة - إحلال
إجراء الخدمات	<ul style="list-style-type: none"> - طلبات من التقسيم المعني - مناقصة 	<ul style="list-style-type: none"> - توفير خدمة النظافة وصيانة الحدائق وخطوط الهاتف وخدمة البصمة للحضور والانصراف وتوفير الصحف - فواتير الشركات المتعاقدة
إجراء التحكم بالمراسلات الصادرة والواردة والمحفوظات	استلام المراسلات من تقسيمات ديوان عام الوزارة والمحافظات التعليمية والجهات الأخرى	<ul style="list-style-type: none"> - تسليم المراسلات - فواتير الشركات المتعاقدة
إجراء صيانة الأجهزة والمعدات المكتبية	- استلام طلب توفير أو استبدال أو صيانة آلة تصوير أو آلة فرم	- توفير آلة تصوير أو فرم أو صيانتها واعتماد فواتيرها

6- ترابطات العملية.





عملية النقلات والخدمات (بديوان عام الوزارة والمحافظات التعليمية)



7- المستفيدون.

تعريف المستفيدين من العملية	كافة موظفي الوزارة
متطلبات المستفيدين	<ul style="list-style-type: none">- الالتزام بتطبيق اللائحة التنفيذية لقانون الخدمة المدنية- الالتزام بالتعاميم الواردة حول استخدام المركبات الحكومية- الحصول على خدمات جيدة في مجالات الصيانة والنظافة- السرعة والدقة والمساواة والعدالة والشفافية في كافة الخدمات الموجهة- استخدام التقنية الحديثة





نظام إدارة الجودة
Quality Management System

عملية النقليات والخدمات (بديوان عام الوزارة والمحافظات التعليمية)



8- مراقبة وقياس العملية.

آليات القياس	آليات المراقبة
<ul style="list-style-type: none">- قياس مؤشرات العملية- تحليل نتائج الاستبيان- نسبة تنفيذ القرارات والتوصيات- عدد الشكاوى	<ul style="list-style-type: none">- استمارات فحص المركبات- قوائم الفحص والصيانة الدورية للمركبات الحكومية- تقارير النشاط الدورية- التدقيقات الداخلية- مراجعة العملية- متابعة الشكاوى- استبيان رضا المستفيدين- مراجعة الإدارة- سجل حوافظ التسليم للمراسلات الصادرة والواردة- استمارة استلام وتسليم مركبة- قائمة فحص المركبات

 <p>نظام إدارة الجودة Quality Management System</p>	<h2>عملية النقلات والخدمات</h2> <p>(بديون عام الوزارة والمحافظات التعليمية)</p>	 <p>مملكة البحرين الوزارة المحافظات التعليمية</p>
--	---	--

9- الأهداف والمؤشرات:

دورية القياس	القيمة المستهدفة	طريقة القياس	مؤشر القياس	الهدف	م
شهرية	85%	$\frac{\text{عدد الطلبات المحققة}}{100} \times 100$ العدد الكلي للطلبات	نسبة الاستجابة لطلبات المركبات	السعي لتوفير المركبات الحكومية والمستأجرة لطايبها	1
مراقبة نصف سنوية: قياس سنوي	10%	إجمالي مبلغ الصيانة للسنة الحالية - إجمالي الصيانة للسنة الماضية $100 \times$ إجمالي مبلغ الصيانة للسنة الماضية	الكلفة السنوية للصيانة مقارنة بالسنة الماضية	تخفيض كلفة صيانة	2
مراقبة نصف سنوية: قياس سنوي	10%	إجمالي كلفة استهلاك الوقود للسنة الحالية - إجمالي كلفة الاستهلاك للسنة الماضية $100 \times$ إجمالي كلفة الاستهلاك للسنة الماضية	تخفيض استهلاك الوقود	المركبات	3
شهرية	95%	$\frac{\text{عدد البنود المطابقة كليا للعقد}}{\text{عدد بنود العقد}}$	نسبة تطابق أعمال الشركات مع الشروط التعاقدية	الالتزام بتقديم خدمة النظافة والصحف وخطوط الهاتف وتجميل الحدائق	4
شهرية	85%	$\frac{\text{عدد الطلبات المحققة في 3 أيام}}{\text{العدد الكلي للطلبات}}$	نسبة الاستجابة لطلبات القوطاسيات المخزنة بالقسم في مدة 3 أيام		
شهرية	85%	$\frac{\text{عدد الطلبات المحققة في 5 أيام}}{\text{العدد الكلي للطلبات}}$	نسبة الاستجابة للطلبات في مدة أسبوع	الالتزام بصيانة الأجهزة والمعدات المكتبية	6