



نظام إدارة الجودة
Quality Management System

إجراء الخدمات (بديوان عام الوزارة)



سلطنة عُمان
وزارة التربية والتعليم



التوزيع:

لإعلام	للتطبيق	التقسيم
X		المديرية العامة للتخطيط وضبط الجودة
	X	المديرية العامة للشؤون الإدارية والتقسيمات التابعة لها
	X	المحافظات التعليمية (التقسيمات التابعة لمجال المطابقة)
	X	مكاتب الإشراف التربوي (الأقسام التابعة لمجال المطابقة)
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 بالصلاحيّة

التحقق

المراجعة

الصياغة

رئيس لجنة نظام إدارة الجودة

ممثل الإدارة العليا

أخصائي الجودة من قسم
مواصفات الجودة

عضو فريق الجودة من قسم
الخدمات

سعود بن سالم البلوشي

نبيلة بنت عبدالله الغسانية

حبيب بن حمود الظفري

عبدالله بن أحمد المجيني



نظام إدارة الجودة
Quality Management System

إجراء الخدمات

(بديوان عام الوزارة)



سلطنة عمان
وزارة الصحة والرفاهية

فهرس التعديلات:

الصفحات التي تم تعديلها	محتوى التعديلات	التاريخ	الإصدار
كافة الصفحات	إنشاء	2013 - 2 - 9	00



نظام إدارة الجودة
Quality Management System

إجراء الخدمات

(بديوان عام الوزارة)



1- الموضوع:

يصف هذا الأجراء جميع الأنشطة المتعلقة بتوفير الخدمات (الإشراف على أعمال النظافة للمباني التابعة لديوان عام الوزارة، الإشراف على صيانة حدائق المباني، توفير الصحف للمستحقين، توفير خطوط الهاتف، توفير العمالة العرضية ... الخ) لمختلف تقسيمات ديوان عام الوزارة ومدارس التربية الخاصة، بهدف حصر الخدمات المقدمة من القسم لأقسام مجال المطابقة بالوزارة.

2- مجال التطبيق:

يطبق هذا الإجراء في قسم الخدمات بدائرة النقلات والخدمات ويطبق على جميع تقسيمات ديوان عام الوزارة ومدارس التربية الخاصة، ويشمل على أنشطة النظافة والصيانة وتوفير الصحف وتجميل الحدائق وتوفير خطوط الهاتف ومتابعة نظام البصمة وتوفير العمالة العرضية.

3- تعريف المصطلحات:

- تعرف المصطلحات الواردة بالإجراء الحالي كالتالي :-
- الحدائق/ تعني الحديقة أو المزروعات الملحقة بالمباني المخصصة للوزارة.
 - صيانة الحدائق / تعني متابعة الأعمال الزراعية الخاصة بالحدائق وهي: (الحرث وتوفير الأسمدة ورش المبيدات والتقليم وأعمال البستنة... الخ).
 - البصمة/ تعني النظام المعمول به في متابعة حضور وانصراف الموظف.
 - المخزن المصغر التابع للدائرة ويتم فيه تخزين القرطاسيات والأحبار المطلوبة في ديوان عام الوزارة.

4- المراجع:

- القرار الوزاري رقم 2008/69 باعتماد التقسيمات الإدارية لوزارة التربية والتعليم وتحديد اختصاصاتها.
- العقود المبرمة مع الموردين.
- أوامر الشراء من دائرة المشتريات.
- مواصفة الأيزو 2000/9000
- مواصفة الأيزو 2008/9001

5- المسؤوليات والصلاحيات:

مدير دائرة النقلات والخدمات ورئيس القسم وكافة الموظفين بالقسم مسئولون على تطبيق الإجراء والإشراف



نظام إدارة الجودة
Quality Management System

إجراء الخدمات

(بديوان عام الوزارة)



سأطنة عسأان
مأازة الرعمة والعلمة

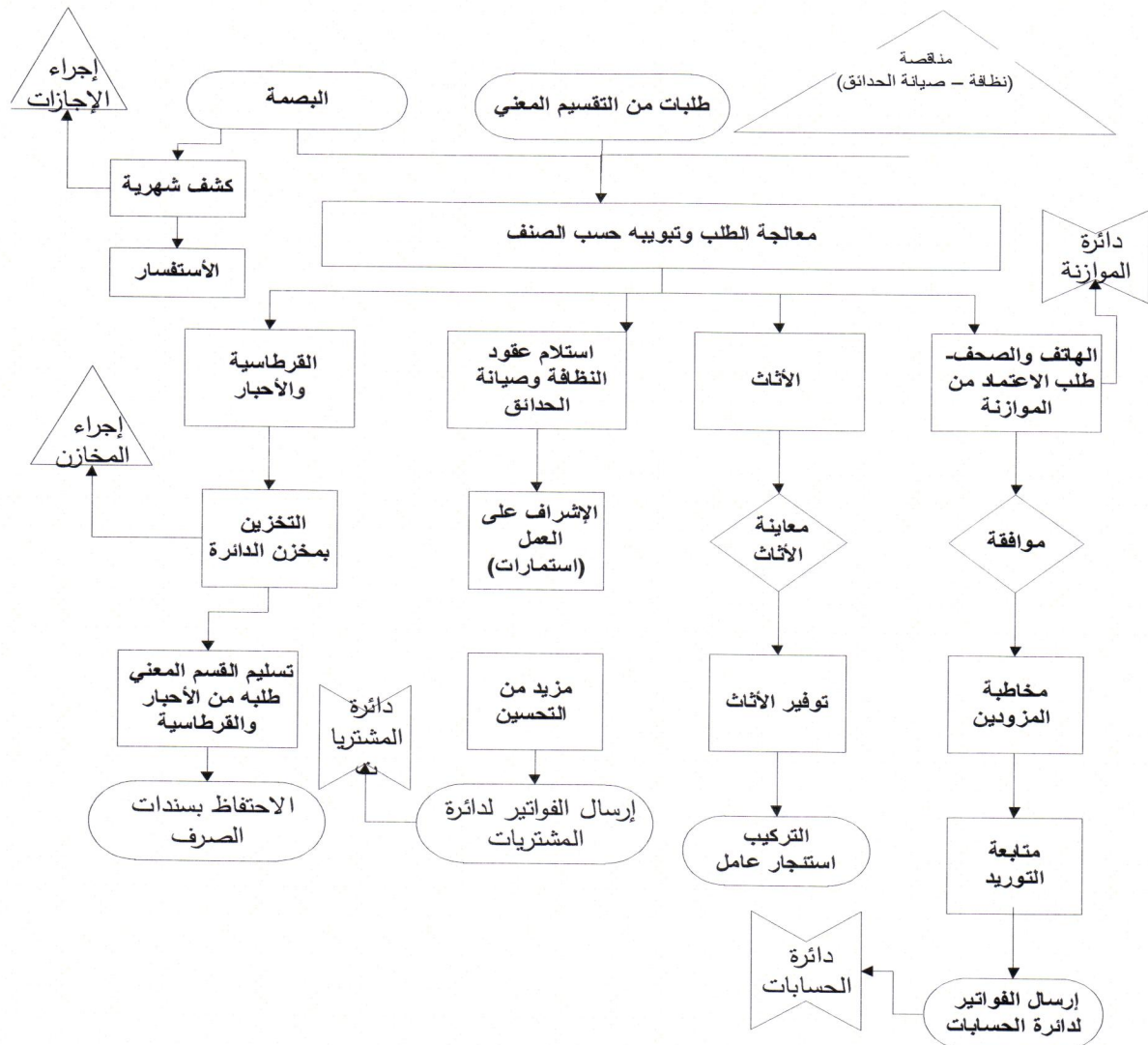
والمأبعة والحفاظ عله.

6- المأحق.

- أقرقر مأبنة الأأأ المسأعمل.

7- المخطط المرهلي

إجراء الخدمات





نظام إدارة الجودة
Quality Management System

إجراء الخدمات (بديوان عام الوزارة)



8- الجدول التفصيلي

م	وصف النشاط	المسؤوليات والصلاحيات	السجل/ الطريقة
1	<p>يتم بالنسبة لعقود النظافة وصيانة الحدائق تشكيل لجنة عند فتح المظاريف بعضوية الموظف المختص بقسم الخدمات بدائرة النقلات والخدمات لمعرفة الشركة التي ترسي لها المناقصة.</p> <p>وتستقبل الطلبات من مختلف التقسيمات بالوزارة عن طريق نظام المراسلات بديوان عام الوزارة لمدير دائرة النقلات والخدمات الذي يحولها بدوره لقسم الخدمات موجهة بمتابعة الطلب، حول توفير الخدمة أو الأثاث أو خطوط الهاتف أو الصحف أو متابعه أعمال البصمة والإشراف على أعمال النظافة وصيانة الحدائق ...</p>	<p>مدير دائرة النقلات والخدمات رئيس قسم الخدمات وموظفي القسم</p>	نظام المراسلات
2	<p>معالجة الطلبات: يتم بعد ذلك معالجة الطلبات وفرزها حسب (نوع الطلب (يوزع للموظف المختص) + التأكد هل الطلب جديد أم متابعة لطلب سابق)</p>	<p>رئيس القسم / الموظفين</p>	السجلات
3	<p>إذا كان الطلب الوارد من التقسيمات يخص الهاتف أو الصحف يتم التأكد فيما إذا كان مستوفيا لشروط استحقاقه حسب الأنظمة واللوائح المعمول بها، فإذا ما كان مستوفيا تتم مخاطبة دائرة الموازنة للموافقة والاعتماد المالي وذلك عن طريق نظام المراسلات وفي حالة الموافقة يخاطب المزود لتوفير المطلوب برسالة رسمية من مدير الدائرة مع مراعاة وقت التسليم وبداية توفير الخدمة وتحديد مكانها إن كانت صحف.</p> <p>آلية المتابعة:</p> <p>الاتصال بطرق الاتصال المختلفة بالجهة الطالبة للتأكد من توفير الخدمة وفي حالة الإخلال بعدم توفير الخدمة يتم مخاطبة المزود برسالة من مدير الدائرة للاستيضاح حول أسباب عدم تقديم الخدمة مع حفظ الرسالة في ملف للحفظ حسب تاريخها ورقمها. وبعد توفير الخدمة وإصدار الفواتير يتم التأكد من مطابقة الفاتورة لوقت توفير الخدمة ومن ثم يتم مخاطبة دائرة الحسابات بالفواتير لصرف المبالغ للجهة المزودة للخدمة</p>	<p>رئيس القسم / الموظفين</p>	نظام المراسلات



نظام إدارة الجودة
Quality Management System

إجراء الخدمات (بديوان عام الوزارة)



سلك التعليم
وزارة التربية والتعليم

م	وصف النشاط	المسؤوليات والصلاحيات	السجل/ الطريقة
4	<p>إذا كان الطلب الوارد من التقسيمات يخص الأثاث يتم معالجة الطلب من حيث :- = <u>طلب استبدال أثاث لتلفه أو عدم صلاحيته:</u> يتم تشكيل لجنة بقرار إداري من وكيل الوزارة للشؤون الإدارية والمالية بعضوية كل من: دائرة النقلات والخدمات ودائرة المشتريات ودائرة المخازن للتأكد من التلف وعدم صلاحيته من خلال استمارة (معاينة أثاث) فإذا كان الأثاث قابل للتصليح لا يتم استبداله ويستأجر عامل لإصلاحه، أما إذا كان تالفاً ولا يمكن إصلاحه تقرر اللجنة بتلف الأثاث وترفع لمدير دائرة النقلات والخدمات لاعتمادها وترفع لمدير عام الشؤون الإدارية ومدير عام الشؤون المالية وبعد اعتمادها ترفع مع رسالة الجهة الطالبة إلى دائرة المخازن لعملية الصرف بموجب سند صرف مواد. وإعادة القديم إلى دائرة المخازن.</p> <p>= في حالة طلب أثاث جديد: تقوم الجهة الطالبة بمخاطبة مدير الدائرة لتوفير أثاث لموظف جديد برسالة مرفق معها قرار التعيين ، بعد ذلك يتم مخاطبة دائرة المخازن لتوفير الأثاث المطلوب وبعد موافقة المخازن بتوفير الأثاث برسالة عن طريق نظام المراسلات يقوم الموظف المختص من قسم الخدمات بالذهاب لاستلام الأثاث بموجب سند صرف مواد. يتم استئجار عمال للتحميل والتنزيل بموجب تعاقد الدائرة مع إحدى الشركات المختصة لتوفير الخدمة المطلوبة وبعد إصدار الفواتير يتم مخاطبة دائرة الحسابات بالفواتير لصرف المبالغ. كما يتم أيضا استئجار عمال لتركيب أثاث بأجر يومي من قبل الدائرة مباشرة.</p>	رئيس القسم / الموظفين	نظام المراسلات استمارة معاينة أثاث سند صرف مواد
5	<p>بالنسبة لعقود النظافة وصيانة الحدائق: يقوم مدير دائرة المشتريات بمخاطبة مدير دائرة النقلات والخدمات عن طريق نظام المراسلات للإفادة بالشركة التي رست لها المناقصة والمتعلقة بالمباني التابعة لديوان عام الوزارة مرفقا معها نسخة من المناقصة ويتم تحويلها لرئيس قسم الخدمات الذي يقوم بطباعتها وحفظها في ملف.</p>	مدير الدائرة رئيس القسم / الموظفين	نظام المراسلات



نظام إدارة الجودة
Quality Management System

إجراء الخدمات (بديوان عام الوزارة)



سلطنة عُمان
وزارة التعليم والبحث العلمي

م	وصف النشاط	المسؤوليات والصلاحيات	السجل/ الطريقة
5	<p>يشرف قسم الخدمات مباشرة على عمل الشركات المسند لها الخدمة مع رفع تقرير شهري من قبل رئيس قسم الخدمات لدائرة المشتريات حول مدى جودة الخدمة المقدمة من الشركات مرفقا معه الفاتورة الشهرية للخدمة لصرف المبلغ المستحق مع حث الشركات على بذل المزيد من الخدمة وفي حالة إخلال الشركة ببنود العقد من حيث جودة تقديم الخدمة يتم مخاطبتها في البداية هاتفيا عن طريق رئيس قسم الخدمات وفي حالة عدم استجابتها يتم مخاطبتها برسالة رسمية من قبل مدير الدائرة وفي حالة عدم الاستجابة يتم رفع تقرير لدائرة المشتريات لاتخاذ اللازم بخصوصها حسب اللوائح والنظم المتبعة والواردة في بنود العقد.</p>	<p>مدير الدائرة رئيس القسم / الموظفين</p>	<p>نظام المراسلات</p>
6	<p><u>طلبات توفير القرطاسية والأحبار:</u> تم عمل مخزن مصغر لتوفير القرطاسيات والأحبار لمختلف المديرات والدوائر بديوان عام الوزارة (في حرم ديوان عام الوزارة) ثم يتم مخاطبة دائرة المخازن عن طريق استمارة (طلب مواد) من قبل مدير دائرة النقلات والخدمات لتوفير القرطاسيات والأحبار اللازمة، لتخزينها ويتم صرفها من قبل دائرة المخازن بموجب سند صرف مواد، وبعد صدور التعميم الصادر من مكتب وكيل الوزارة للشؤون الإدارية والمالية بتشكيل لجان الجرد السنوي للمخازن بديوان عام الوزارة والمحافظات التعليمية المختلفة واستلامه ، يتم عمل لجنة مشكلة بدائرة النقلات والخدمات برئاسة مدير الدائرة وعضوية رؤساء الأقسام بالدوائر للقيام بجرد محتويات مخزن الدائرة عن طريق (نموذج مخازن رقم 10) (قائمة جرد)) على أن ترفع اللجنة تقرير بالجرد مرفقا معه قوائم الجرد إلى مكتب سعادة الوكيل.</p> <p>وبعد تلقي الطلب من تقسيمات الوزارة المختلفة بديوان عام الوزارة برسالة (استمارة طلب قرطاسيات) إلى مدير الدائرة الذي يحوله لقسم الخدمات بحيث يقوم الموظف المختص بالتأكد من توفر الكمية المطلوبة من عددها:</p> <p>إذا كانت الكمية متوفرة: يتم صرفها بموجب استمارة طلب قرطاسيات مع حفظ الاستمارة في ملف خاص بها.</p> <p>إذا كانت الكمية غير متوفرة: (أ): إذا كانت الكمية الغير متوفرة مطلوبة كثيرا من قبل</p>	<p>رئيس القسم الموظفين</p>	<p>نظام المراسلات استمارة طلب مواد قائمة جرد استمارة طلب قرطاسيات استمارة صرف قرطاسيات</p>



نظام إدارة الجودة
Quality Management System

إجراء الخدمات (بديوان عام الوزارة)



		<p>تقسيمات الوزارة المختلفة يتم مخاطبة دائرة المخازن برسالة رسمية من قبل الدائرة لتوفير الكمية المطلوبة وبعد توفيرها يتم تسليمها للدائرة الطالبة مع الاحتفاظ بسندات الصرف في ملف خاص.</p> <p>(ب): إذا كانت الكمية غير مطلوبة كثيرا: يتم مخاطبة دائرة المشتريات لتوفير هذه الكمية والنوعية وبعد استلامها يتم صرفها للجهة الطالبة بموجب استمارة صرف قرطاسيات مع الاحتفاظ باستمارة الصرف.</p>	
نظام المراسلات	رئيس القسم الموظفين	<p>البصمة:</p> <p>بعد صدور القرار الوزاري رقم (.....) باعتماد نظام البصمة لمتابعة حضور وانصراف الموظفين بديوان عام الوزارة تم اسناد العمل لدائرة النقليات والخدمات بقسم الخدمات لمتابعة آلية عمل نظام البصمة من حيث متابعة حضور وانصراف الموظفين يوميا حيث يقوم الموظف المختص بعمل بصمة لكل موظف مربوط بها رقم ملفه لتخزينها في نظام البصمة وذلك لمتابعة حضوره وانصرافه بشكل يومي وفي نهاية كل شهر يتم سحب كشوف حضور وانصراف الموظفين ومخاطبة مدراء الدوائر المختلفة بديوان عام الوزارة للإطلاع على هذه الكشوف وإبداء آرائهم إذا كانت هناك استفسارات حول تغيب بعض الموظفين عن طريق نظام المراسلات وفي حالة وجود تغيب دون توضيح أسبابه يتم مخاطبة قسم الإجازات بدائرة الموارد البشرية لاتخاذ الإجراءات المتبعة حسب النظم واللوائح لديهم.</p> <p>وفي حالة الاستفسار من قبل مدراء بعض الدوائر حول آلية حضور وانصراف بعض الموظفين في نطاق اختصاص الدائرة التابع لها مع تحديد الفترة الزمنية المراد الاستفسار عنها يتم تزويدهم بالكشوف اللازمة حسب نظام البصمة.</p>	7

: الرقم
: التاريخ
: الموافق

تقرير معاينة أثاث مستعمل

بعد معاينة الأثاث الخاص بـ التابع للمديرية العامة
بموجب خطابهم رقم بتاريخ / ٢٠١٣م والمتضمن
طلب استبدال الآتي :-

- ١
- ٢
- ٣
- ٤
- ٥

وقد ارتأت اللجنة مالي :-

.....
.....

يعتمد ،

.....	دائرة النقل والخدمات	عيسى بن عبد الله الوضاحي
.....	دائرة المشتريات	خميس بن مبارك العلوي
.....	دائرة المخازن	يعقوب بن شير البلوشي

ملاحظات مدير دائرة النقل والخدمات :-

يعتمد ،

مدير عام المديرية العامة للشؤون الإدارية

يعتمد ،

نائب مدير عام المديرية العامة للشؤون المالية