

*هذا الدليل خاضع للمراجعة والتحسين بصورة مستمرة

دليل سياسات وإجراءات إدارة الخدمات والصيانة بجامعة شقراء

الإصدار الأول | 1443هـ - 2022م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإصدار	الأول 30 مايو 2022.
مصادر إعداد الدليل	-نظام وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
الفئة المستهدفة	جميع جهات الجامعة.
الجهة المعدة للدليل	إدارة الخدمات المساندة.
الجهة المعتمدة للدليل	مكتب التحول المؤسسي (إخكام).

المحتويات

5	المقدمة
6	الميثاق الأخلاقي للموظف بجامعة شقراء
7	نبذة عن جامعة شقراء
7	نشأة جامعة شقراء
8	رؤية جامعة شقراء ورسالتها وأهدافها
9	مصطلحات الدليل
10	أولاً: تنظيم إدارة الخدمات والصيانة
10	ثانياً: البناء التنظيمي لجهاز إدارة الخدمات والصيانة
10	أولاً: وحدة النظافة
15	ثانياً: وحدة الصيانة والنقل
15	1. وحدة الصيانة
16	إجراءات تعامل وحدة الصيانة مع أعطال الأجهزة والمعدات
17	2. وحدة النقل والرجيع

المقدمة

في عمل مستمر ودؤوب من جامعة شقراء في سبيل تطوير العملية الإدارية والتعليمية وتحسينها فقد عملت على إنشاء سلسلة من الأدلة الموجهة لمنسوبي الجامعة من طلبة، وأعضاء هيئة تدريس، وموظفين. ويحوي كل دليل بين دفتيه معلومات ضرورية وهامة يستفيد منها كل من يطلع عليه من داخل وخارج الجامعة بحيث يساعده على رسم صورة واضحة حول الأنظمة والقوانين المتبعة في جامعة شقراء.

ومما لا شك فيه فان دليل سياسات وإجراءات إدارة الخدمات والصيانة؛ سيساعد على تكوين صورة واضحة ومبسطة عن السياسات المتبعة في إدارة الخدمات والصيانة بالجامعة وما هي الإجراءات المطلوبة من منسوبي الجامعة لطلب خدمة دعم فني وصيانة. آملين أن تلبى هذه الأدلة احتياجات منسوبيين الجامعة من المعلومات، وأن تعطيهم الإجابات الكافية لجميع الاستفسارات والتساؤلات التي تتبادر إلى أذهانهم.

الميثاق الأخلاقي للموظف بجامعة شقراء

وهي مجموعة القواعد والمعايير الأخلاقية المثالية التي تنظم السلوك المهني الواجب اتباعه من قبل العاملين بالجامعة. وهذا يعكس الالتزام الأدبي والأخلاقي داخل الحرم الجامعي، ومنها:

أخلاقيات التعامل الجامعي

وترتكز على مجموعة من السمات التي تميز العمل الجامعي أهمها:

- التمتع بحسن الأخلاق والتسامح في المعاملة.
- الاحترام المتبادل بين الموظفين بعضهم بعضاً وباقي منسوبي الجامعة من طلبة وأعضاء هيئة تدريس، ومع المراجعين.
- حسن التصرف والالتزان في ردود الأفعال في المواقف المختلفة.
- الإخلاص في العمل واعتبار الوظيفة شرفاً أخلاقياً ورسالة.
- الالتزام بحسن السمات والهيئة والمظهر اللائق.
- الدوام بمظهر لائق ومناسب وبما يتلاءم مع الأنظمة المعمول بها في القطاعات الحكومية بالدولة.
- التحلي بصفة الجدية وروح المسؤولية والتعاون الجماعي لإنجاز الأعمال.
- الحفاظ على مرافق الجامعة وترشيدها واستخدامها.
- الحرص على حضور جميع الاجتماعات وورش العمل التي تقيمها الكليات وإدارة الجامعة.

أخلاقيات الحوار العملي

- الحفاظ على لغة الحوار الهادئ البناء فيما يخص جوانب العمل المختلفة.
- إبراز الجوانب الإيجابية من الحوار لإزالة الأمور السلبية.
- الالتزام بالقواعد والأعراف والتقاليد الجامعية.

نبذة عن جامعة شقراء

نشأة جامعة شقراء

تعد جامعة شقراء من أحدث الجامعات السعودية التي صدر القرار السامي الملكي بإنشائها، حيث صدر المرسوم الملكي الكريم رقم (7305/ م ب و تاريخ 1430/9/3هـ) بإنشاء جامعة شقراء. ويقع المقر الرئيس للجامعة بمدينة شقراء وتضم الجامعة حالياً أكثر من عشرين كلية موزعة في عدة محافظات ومراكز وهي: شقراء، والقوية، والدوادمي، وساجر، وضرعاء، وعفيف، والمزاحمية، وثادق والمحمل، وتضم هذه الكليات العديد من الأقسام الأكاديمية، التي تمنح مختلف الدرجات العلمية في التعليم العالي للتخصصات النظرية والتطبيقية والهندسية والطبية والتقنية؛ إذ تغطي هذه التخصصات مدينة شقراء والمحافظات التابعة لها، وتبلغ مساحة الحرم الجامعي للمدينة الجامعية (13 مليون و707 ألف و436) متر مربع. وقد بلغ عدد طلاب الجامعة 28112 ألف طالباً وطالبة، وبلغ عدد أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم 1337 عضواً، وبلغ عدد الموظفين 987 موظفاً وموظفة. كما تشكل في الجامعة منظومة إدارية بالإضافة للمنظومة الأكاديمية المتكاملة، ففيها (5) وكالات، بالإضافة للعمادات المساندة حيث بلغ عددها (10) عمادات، بالإضافة إلى الإدارات والوحدات مثل إدارة التعاون الدولي ووحدة الوعي الفكري، ووحدة الإرشاد الأكاديمي والنفسي، وجميعها تركز وظائفها الأساسية على دعم العملية التعليمية التي تقدمها الجامعة للطلاب والطالبات بمختلف المستويات الدراسية، وخدمة الجامعة والمجتمع بجميع فئاته وأفراده، لتلبية احتياجات سوق العمل السعودي بالقطاعين العام والخاص.

وفي الجامعة انتهت المرحلة الأولى من البنية التحتية للكليات والعمادات وكذلك إسكان أعضاء هيئة التدريس، وتم تشغيل عدد من مباني كليات الطالبات في عدد من كليات الجامعة في مختلف المحافظات مثل: ثادق، وضرعاء، والقوية، وكليات شقراء، والدوادمي، وعفيف، ولا زال العمل جارياً على تجهيز مباني الكليات للطلاب. ولقد قامت الجامعة ببناء العديد من القاعات الدراسية والمرافق المؤقتة لتلبية احتياجات الأقسام الأكاديمية والكليات والإدارات المختلفة في كليات الطلاب.

رؤية جامعة شقراء ورسالتها وأهدافها

رؤية الجامعة

تعليم متميز، بحث علمي مؤثر، مجتمع حيوي.

الرسالة

بناء كفاءات متخصصة ومميزة تواكب متغيرات سوق العمل من خلال برامج تعليمية تنافسية، وكوادر مؤهلة في بيئة أكاديمية وبحثية جاذبة، وأنظمة فاعلة، وشراكات مجتمعية مثمرة.

القيم الحاكمة

تلتزم الجامعة بالقيم التالية:



الأهداف الاستراتيجية

1. رفع كفاءة وفعالية البيئة التنظيمية والإدارية والمالية.
2. الارتقاء بكفاءة وفعالية الموارد البشرية الأكاديمية والإدارية.
3. تحقيق مخرجات تعليمية تنافسية تواكب متغيرات سوق العمل.
4. تقديم بحث علمي وفق الأولويات التنموية والمجتمعية.
5. تعزيز الشراكة مع المجتمع والمساهمة الفعالة في تنميته وخدمته.
6. تحسين البنى التحتية والتقنية والخدمات المساندة.

مصطلحات الدليل

وحدة النظافة: هي الجهة المتخصصة في متابعة أعمال النظافة في الجامعة وجهاتها والقيام بها؛ وهي وحدة تابعة لإدارة الخدمات المساندة المرتبطة بوكالة الجامعة.

وحدة الصيانة: هي الجهة المتخصصة في القيام بأعمال الصيانة في الجامعة وجهاتها ومتابعتها؛ وهي وحدة تابعة لإدارة الخدمات المساندة المرتبطة بوكالة الجامعة.

أولاً: تنظيم إدارة الخدمات والصيانة

ترتبط إدارة الخدمات والصيانة بوكالة الجامعة، وتتطلع الإدارة للوصول الى خدمات نموذجية ذات مستوى عال لتوفير بيئة تعليمية وعملية مريحة ومنتجة؛ من خلال السعي لتحسين مستوى خدمات الصيانة والنظافة وتزيين المنشآت والمرافق التعليمية والترفيهية وفق نظم إدارة حديثة وكوادر بشرية مؤهلة وبيئة تنظيمية محفزة.

ثانياً: البناء التنظيمي لجهاز إدارة الخدمات والصيانة

أولاً: وحدة النظافة

أ. مهام وحدة النظافة

- ✓ وضع خطة وبرنامج النظافة لجميع مرافق الجامعة.
- ✓ متابعة النظافة في جميع مرافق الجامعة.
- ✓ المشاركة في تحديد احتياج الإدارات من مواد وعدد النظافة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
- ✓ التأكد من تواجد مدراء المواقع والمشرفين ورفع تقارير بذلك.
- ✓ إعداد المستخلصات الشهرية لمتعهدي خدمات النظافة.
- ✓ حصر عمال النظافة مع بداية كل شهر.
- ✓ التأكد من الحرص على تقييد موظفي النظافة والشركات بالزي الرسمي الخاص بهم .
- ✓ الإشراف على مقاولي خدمات النظافة بجميع مرافق الجامعة.
- ✓ مخاطبة الشركات لسرعة توريد مواد وعدد النظافة حسب العقد بشكل شهري والرفع بتقرير شهري يفيد بتوفيرها من عدمه.
- ✓ تجهيز مستودع رئيسي لعدد وأدوات النظافة والتأكد من توفر أدوات الأمن والسلامة فيه.
- ✓ استلام مواد وعدد النظافة والأجهزة وكافة المستلزمات المؤمنة للإدارة بعد استيفاء كافة إجراءاتها.
- ✓ تخزين الأصناف وفقاً لأسس التخزين السليمة.

✓ المحافظة على المخزون والعمل على حمايته من التلف والضياع واتخاذ الإجراءات اللازمة للتخلص من الأصناف الراكدة والمستغنى عنها.
 ✓ عمل جرد وفحص للمواد والتأكد من مدى صلاحيتها بصفة دورية.
 التأكد من توفير مواد وعدد النظافة في المواقع من قبل الشركة كل شهر ورفع تقرير بذلك.

✓ توزيع مواد وأدوات النظافة للكليات والإدارات حسب الاحتياج طبقاً لمواعيد وقواعد محددة ورفع تقارير بذلك.
 ✓ التأكد من وجود مستودع لأدوات ومواد النظافة في كل كليه أو إدارة وتطبيق جميع شروط السلامة عليه.
 ✓ إعداد جدول زيارة ميدانية للكليات وجميع مرافق الجامعة.
 ✓ العمل على إزالة أي أثار للعوامل الطبيعية بجميع مرافق الجامعة مثل السيول والمطار والعواصف الرملية وما شابهها بالتنسيق مع الإدارات ذات العلاقة
 ✓ تأمين عماله لحمل ونقل الأثاث وترتيب القاعات داخل كل مبنى.

ب. قسم النظافة الداخلية

✓ متابعة أعمال النظافة داخل المباني والمنشآت التابعة للجامعة.
 ✓ الإشراف على المستودع واستلام المواد من الإدارة الرئيسية للنظافة والتأكد من توفر مواد وأدوات النظافة بشكل دوري .
 ✓ الوقوف على مستوى النظافة داخل القاعات والمعامل الدراسية والممرات ومكاتب الموظفين وأعضاء هيئة التدريس.
 ✓ الوقوف على مستوى النظافة في دورات المياه والتأكد من توفر الصابون والمعقمات والمناديل داخل دورات المياه.
 ✓ التأكد من تقييد العمال بالزي الرسمي الموحد ووجود بطاقات التعريف.
 ✓ التأكد من توزيع عمال النظافة على المبنى بشكل يرمي في مصلحة خروج أعمال النظافة على الوجه الأمثل.

- ✓ إيجاد منطقة تجميع مهملات في الساحات الخارجية لكل مبنى في مكان بعيد لا يؤدي رواد المبنى .

ج. قسم النظافة الخارجية

متابعة أعمال النظافة بالساحات الخارجية والمواقف والمناطق المفتوحة بالمباني التابعة للجامعة من خلال:

- ✓ التأكد من توفر الآليات والعدد الخاصة بنظافة الممرات والأرصفت المحيطة بالمباني.
- ✓ الوقوف على وضع النظافة في المساحات الخضراء والحدائق المحيطة ببعض الكليات.
- ✓ التأكد من تقييد العمال بالزي الرسمي الموحد ووجود بطاقات التعريف.
- ✓ التأكد من توزيع عمال النظافة على الموقع بشكل يرمي في مصلحة خروج أعمال النظافة على الوجه الأمثل.
- ✓ متابعة منطقة تجميع المهملات وإخراج النفايات وتعقيم المنطقة بشكل يومي في نهاية الدوام.

د. برامج أعمال نظافة المباني والمرافق وفق عقود التشغيل والصيانة والنظافة

تضمن هذه الجزء برامج أعمال نظافة المباني والمرافق وتشمل المواقع الآتية:

- المداخل والفسحات.
- القاعات والمعامل.
- الدرج والمصاعد.
- البهو الداخلي.
- النوافذ وفتحات الإضاءة الشمسية والقباب والواجهات الزجاجية.

- الأسطح العلوية ومنافذ صرف مياه الأمطار في الأسطح .
- المكاتب الإدارية وغرف الاجتماعات والاستراحات.
- المساجد وأماكن الصلاة.
- الحمامات وأماكن الوضوء.
- صالة الألعاب الرياضية.
- الشوارع ومواقف السيارات والممرات، والأرصفة، والميادين والنوافير.
- مناطق تجميع النفايات.

هـ. جدول التنظيف اليومي والأسبوعي والشهري للمكاتب الإدارية وغرف الاجتماعات والاستراحات والمساجد وأماكن الصلاة

أولاً: الخدمات اليومية:

- ✓ تنظيف الأثاث الخشبي.
- ✓ تنظيف وتلميع الأسطح المعدنية والبلاستيكية والزجاجية .
- ✓ مسح وتنظيف الأرضيات.
- ✓ استبدال وتعبئة أوعية المناديل الفارغة.
- ✓ تفرغ سلال النفايات مرتين باليوم وتغيير أكياس التبريد.
- ✓ مسح وتنظيف المواد المنسكبة حال حدوثها وحسب الطلب.
- ✓ مسح حواف اللوحات المغناطيسية والسبورات أن وجدت
- ✓ مكافحة الحشرات عند ملاحظة وجودها طبقاً للتعليمات الموضحة في متطلبات مكافحة الحشرات.

ثانياً: الخدمات الدورية حسب الحاجة (أسبوعية / نصف شهرية / شهرية / فصلية):

- ✓ كنس أرضيات الموكيت بالمكنسة الكهربائية في حالة وجود الموكيت
- ✓ كشط وتشميع وتلميع أسطح البلاط الصلبة باستخدام معدات ومنظفات قابلة للتحلل.

- ✓ تنظيف السجاد بأجهزة البخار وبما يتناسب معها من منظفات.
- ✓ تنظيف كافة فتحات الإضاءة الشمسية وفتحات والتهوية باستخدام منظفات قابلة للتحلل والتأكد من توفر متطلبات السلامة اللازمة لمعدات رفع العمال.
- ✓ إزالة كافة مخلفات وأعشاش الطيور من أطراف النوافذ وفتحات الإضاءة الشمسية وفتحات والتهوية.
- ✓ تنظيف الستائر بكافة أنواعها.
- ✓ تنظيف عتبات الأبواب العليا وحواف النوافذ.

***ملاحظة هامة:** لا يسمح بتنظيف المكاتب الإدارية إلا بوجود أصحابها أو من ينوب عنهم.

و. الأسطح العلوية

- ✓ تشمل أعمال نظافة الأسطح الإجراءات الدورية التالية:
- ✓ كنس أسطح المباني لكامل الأماكن المشمولة في العقد.
- ✓ جمع الأوساخ والقمامة في أكياس ثم تنقل إلى أماكن تجميع المخلفات.
- ✓ تنظيف مسالك تصريف المياه لأسطح لجميع المباني بصفة دورية وخاصة قبل موسم الأمطار.

ز. مواد التنظيف

تتكون مستلزمات التنظيف من المواد والأدوات الآتية:

- ✓ صابون سائل لليدين.
- ✓ صابون تنظيف الأرضيات.
- ✓ مناديل رولات وفاين.
- ✓ معقم لدورات المياه وهي المادة التي توضع بداخل دورات المياه بهدف القضاء على البكتيريا، والجراثيم.
- ✓ منظف ومبيض للأرضيات لإزالة التكلس والاصفرار.
- ✓ منظف ومطهر برائحة للأرضيات.

- ✓ منظف وملمع للزجاج وعدة تنظيف زجاج.
- ✓ منظف وملمع للخشب.
- ✓ معطر الكتروني.
- ✓ أقراص رائحة توضع بالحمامات، كملطف دائم للحمام.
- ✓ فوط تنظيف بأحجام وأنواع مختلفة.
- ✓ مماسح أرضية (خيوط + منشفه).
- ✓ عربة التنظيف - عربة مسح - سلة مواد.
- ✓ مكنسة كهربائية
- ✓ ريشة نفض الغبار
- ✓ مكانس ناعمة - خشنة - مماسح - قشطات ماء بأحجام مختلفة.
- ✓ فرش لتنظيف كراسي دورات المياه.
- ✓ أكياس نفايات بأحجام مختلفة.
- ✓ جميع ما يلزم.

ج. قسم مكافحة الحشرات

مسئولة عن متابعة أعمال مكافحة الحشرات والآفات داخل وخارج المباني من خلال:

- ✓ التأكد من قيام الشركات بأعمال الرش الدورية للمباني.
- ✓ متابعة أعمال الرش الطارئة حسب الاحتياج.
- ✓ متابعة أعمال مكافحة الآفات الزراعية بالحدائق والمساحات الخضراء الموجودة بعدد من المواقع.
- ✓ التأكد من توفر المبيدات الحشرية في المستودعات.

ثانياً: وحدة الصيانة والنقل

1. وحدة الصيانة

وتقوم بالمهام التالية:

- إعداد مستندات عقود التشغيل والصيانة والنظافة والزراعة في جميع وحدات الجامعة وتحديثها بما يتفق مع احتياجات الجامعة.

- الإشراف على أعمال التشغيل والصيانة في ضوء العقود المبرمة مع المقاولين وإعداد التقارير الشهرية عن أداء المقاولين وتنبيههم في حالة ملاحظة أي قصور في الأداء ومتابعة تطبيق ذلك في الدفعات الشهرية.
- تقديم المقترحات اللازمة لتطوير الأنظمة والتجهيزات المختلفة المستخدمة في الجامعة.
- إعداد التقارير السنوية للإدارة.
- وضع برامج ترشيد الطاقة والمياه ومتابعة تنفيذها.
- الإشراف على العاملين والفنيين وتوزيع المهام وإعداد التقارير الدورية عن أدائهم.
- المحافظة على المعدات والأنظمة في وضع يضمن تشغيلها بجودة عالية وتكلفه مناسبة.
- متابعة أعمال الصيانة الوقائية والعلاجية وذلك بمعالجة جميع الأعطال والعيوب التي تظهر في منشآت الجامعة والأنظمة والأجهزة المختلفة، ومتابعة قوائم الأعطال اليومية، واتخاذ ما يلزم لإصلاح هذه الأعطال.
- الإشراف على مستودع قطع الغيار والمراقبة الدقيقة على مخزون قطع الغيار التي تطلبها أعمال التشغيل والصيانة والزراعة والعمل على تعزيزها.
- القيام بأعمال الصيانة الوقائية التي تزيد من عمر الأجهزة والمرافق.
- متابعة الحالة الفنية للأجهزة والمعدات ورفع تقارير دورية من قبل الفنيين ذوي الاختصاص.
- الإشراف على أرشيف المفاتيح بالمدينة الجامعية.

إجراءات تعامل وحدة الصيانة مع أعطال الأجهزة والمعدات

- استقبال طلبات الأعطال من الجهة الطالبة عبر الأنظمة المعتمدة.

- تحويل الأعطال إلى مقاول الصيانة حسب الاختصاص.
- متابعة العطل من قبل الفنيين المختصين بإدارة التشغيل والصيانة.
- عند الانتهاء من إصلاح العطل يتم إعادة أمر العمل إلى مدير عام التشغيل والصيانة.
- يتم إغلاق التذكرة المفتوحة من قبل طالب الصيانة.
- يمكن الاستفادة من برنامج ماكسيمو (نظام إدارة الصيانة - Maximo) في رصد ومتابعة أوامر طلبات الصيانة .
- إرسال استمارة طلب الصيانة قبلها بوقت كافي.

2. وحدة النقل والرجيع

أ. مهام وحدة النقل:

- النقل داخل مباني الجامعة.
- النقل بين مباني الجامعة.
- الإشراف على أعمال النقل بين المواقع المختلفة للجامعة.
- توفير السيارات والعمالة اللازمة لأعمال النقل حسب الاحتياج.
- التأكد من إتمام أعمال النقل على الوجه الأمثل بشكل يحافظ على الأثاث المنقول.
- نقل الرجيع السليم والتالف من الجامعة ومرافقها للمستودعات بعد التنسيق مع إدارة المستودعات.

ب. متطلبات عملية النقل:

- تعبئة الاستمارة الكترونيا بصيغة (word) من قبل موظف العهدة وختمها وإرسالها من البريد الإلكتروني الرسمي للجهة الطالبة للنقل

- ولن يتم اعتماد الطلب من غير ذلك.
- في حال طلب النقل من مبنى إلى مبنى آخر تختم الاستمارة من جهة الطلب والجهة المستفيدة.
 - تعبئة استمارة النقل بشكل دقيق وصحيح، ولن يتم النظر في أي استمارة غير مكتملة البيانات وفي حال وجود أخطاء سيتعرض الطلب للتأخير.
 - التأكد من جميع احتياج المبنى أو الكلية من النقل وإرسالها في استمارة واحدة.
- في حال الرجوع للمستودعات:** يتم تعبئة استمارة النقل نموذج رقم() مع إرفاق خطاب طلب النقل يرسل على إيميل الجهة المختصة بناءً على مقر الجهة الطالبة ([للتواصل اضغط هنا](#))

