

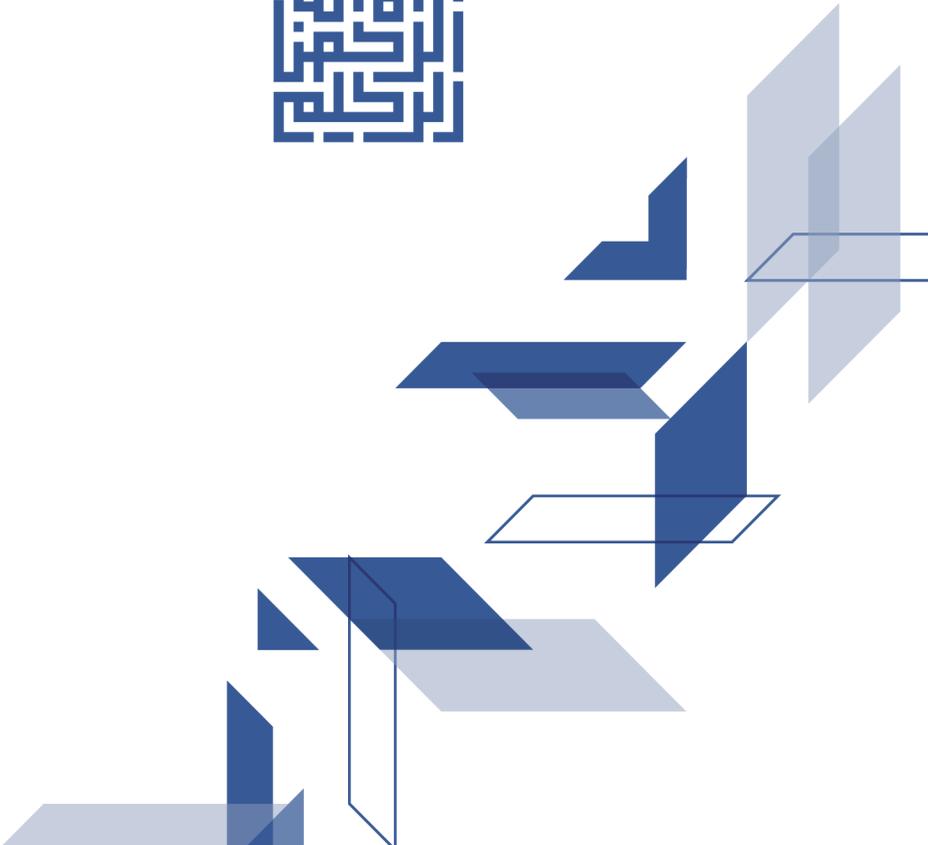


جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل
IMAM ABDULRAHMAN BIN FAISAL UNIVERSITY

وكالة الجامعة للشؤون الإدارية والمالية

الدليل الإجرائي المعتمد للإدارة العامة للمنشآت

أغسطس - ٢٥ . ٢٠٢٥م





دليل الإجراءات للإدارة العامة للمنشآت بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل

مقدمة

انطلاقاً من الدور المحوري الذي تلعبه البيئة الجامعية في تحقيق رسالة الجامعة وأهدافها، وتماشياً مع الخطة الاستراتيجية لجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، يأتي هذا الدليل ليضع إطاراً إجرائياً متكاملماً لأعمال الإدارة العامة للمنشآت. يهدف هذا الدليل إلى حوكمة الإجراءات، ورفع كفاءة الأداء، وضمان تقديم الخدمات بجودة عالية، والمحافظة على أصول ومرافق الجامعة كبيئة تعليمية وبحثية محفزة ومستدامة.

تتولى الإدارة العامة للمنشآت مسؤولية شاملة تشمل التخطيط والتنفيذ والمتابعة لكافة ما يتعلق بالبنية التحتية والمرافق بالجامعة، وتضم تحت مظلتها الإدارات التالية:

- إدارة المشاريع
- إدارة التشغيل والصيانة
- إدارة النظافة والخدمات العامة (وتشمل أعمال النظافة والبستنة)
- إدارة المركز الترفيهي

مسؤوليات الإدارة العامة للمنشآت

إدارة المركز الترفيهي

تشرف على الأنشطة الترفيهية والمرافق.

إدارة المشاريع

تشرف على تخطيط وتنفيذ المشاريع الإنشائية.



إدارة الخدمات العامة

تدير خدمات النظافة والبستنة.

إدارة التشغيل والصيانة

تضمن التشغيل السلس وصيانة المرافق.

Made with Napkin



الإدارة العامة للمنشآت - General Administration of Facilities

الفصل الأول: الإطار العام والأهداف الاستراتيجية

تستمد الإدارة العامة للمنشآت أهدافها من الهدف الاستراتيجي الخامس للجامعة:

"استدامة البيئة العمرانية الجامعية". وبناءً على ذلك، تم تحديد أهداف تشغيلية ومؤشرات أداء رئيسية لقياس مدى التقدم في تحقيقها.

الأهداف الاستراتيجية للإدارة

1. التخطيط العلمي والعملية للمشاريع: إعداد الدراسات والتصاميم ووضع الميزانيات اللازمة لإنشاء وتطوير المباني الأكاديمية وفقاً للخطة الاستراتيجية للجامعة وألويات التنفيذ.³
 - مؤشر الأداء: إعداد الخطة الخمسية للإدارة (مستهدف 100%)
 - مؤشر الأداء: إعداد الدراسات لمشاريع الخطة الخمسية (مستهدف 50%).
2. تنفيذ المشاريع الإنشائية بكفاءة: إنشاء المباني الأكاديمية وفقاً للخطة المعتمدة والأنظمة والقواعد المنظمة لذلك
 - مؤشر الأداء: تحقيق المعدل القياسي لمساحة المرافق التعليمية المخصصة لكل طالب
 - مؤشر الأداء: زيادة مساحة الغطاء الأخضر بالجامعة بنسبة 5% عن المساحة الحالية
3. الإشراف الفعال على المشاريع: تحديث آليات وأساليب الإشراف لضمان إنهاء المشاريع وفق الأصول الهندسية والمواصفات الفنية والجداول الزمنية
 - مؤشر الأداء: نسبة اكتمال مشاريع التطوير والصيانة في حدود المدة الزمنية والميزانية المقررة (مستهدف 95%).
4. الحفاظ على مرافق الجامعة: صيانة ونظافة جميع مباني ومرافق الجامعة لتهيئة بيئة أكاديمية مناسبة.
 - مؤشر الأداء: تحقيق المعدل القياسي للإنفاق السنوي على الخدمات العامة والصيانة لكل طالب (مستهدف 90%).
5. الارتقاء بجودة الخدمات التشغيلية: متابعة التقارير الدورية ومعالجة أي قصور لتحقيق رضا المستفيدين.
 - مؤشر الأداء: تحقيق رضا المستخدمين عن خدمات الصيانة والنظافة عبر نظام "ساند" (مستهدف 85%).
6. التطوير المستمر للموارد البشرية: رفع المستوى الفني والإداري لمنسوبي الإدارة.
 - مؤشر الأداء: نسبة حضور منسوبي الإدارة لدورات تدريبية (مستهدف 80%).

أهداف الإدارة الاستراتيجية



Made with Napkin



الإدارة العامة للمنشآت - General Administration of Facilities

الفصل الثاني: الهيكل التنظيمي وخارطة طريق الخدمات

يعكس الهيكل التنظيمي للإدارة تكامل الأدوار بين إداراتها المختلفة لتحقيق الأهداف المشتركة. توضح الخارطة التالية مسار تقديم الخدمات الرئيسية في الإدارة العامة للمنشآت.

الفصل الثالث: دليل الإجراءات التفصيلي للإدارات

1. إدارة المشاريع

هي الإدارة المعنية بتنفيذ الخطة الإنشائية للجامعة، بدءاً من الفكرة وانتهاءً بتسليم المشروع. إجراءات تنفيذ المشاريع:

i. مرحلة التخطيط والدراسة:

- الخطوة 1: استلام الاحتياج: استقبال الطلبات من كليات وعمادات الجامعة المختلفة.
- الخطوة 2: الدراسة الأولية: تحليل الاحتياج وإعداد دراسة جدوى فنية ومالية مبدئية.
- الخطوة 3: الإدراج في الخطة: تضمين المشاريع ذات الأولوية ضمن خطة الإدارة.

ii. مرحلة التصميم والطرح:

- الخطوة 4: إعداد كراسة الشروط والمواصفات: وضع المتطلبات الفنية والهندسية الكاملة للمشروع.
- الخطوة 5: التعاقد مع استشاري مصمم (في حال تطلبت الأعمال ذلك): طرح المنافسة واختيار المكتب الاستشاري المؤهل لإعداد التصميم.
- الخطوة 6: مراجعة واعتماد التصميم: مراجعة المخططات الهندسية والتأكد من مطابقتها للمعايير واحتياجات الجامعة.
- الخطوة 7: طرح المشروع للتنفيذ: طرح المشروع في منافسة عامة لاختيار المقاول المنفذ.

iii. مرحلة التنفيذ والإشراف:

- الخطوة 8: توقيع العقد وتسليم الموقع: إتمام الإجراءات التعاقدية مع المقاول وتسليمه موقع العمل.
- الخطوة 9: المتابعة والإشراف: الإشراف المباشر على سير العمل من خلال فريق الإدارة الهندسية، وعقد اجتماعات دورية، ورفع تقارير إنجاز منتظمة.

- الخطوة 10: ضبط الجودة: التأكد من جودة المواد المستخدمة ومطابقة التنفيذ للمواصفات الفنية المعتمدة.

iv. مرحلة التسليم والتشغيل:

- الخطوة 11: الاستلام الابتدائي: تشكيل لجنة لفحص المشروع والتأكد من اكتماله حسب العقد والمواصفات.
- الخطوة 12: فترة ضمان الأعمال: متابعة أداء المشروع خلال فترة الضمان ومعالجة أي ملاحظات.
- الخطوة 13: الاستلام النهائي: استلام المشروع بشكل نهائي بعد انتهاء فترة الضمان وإغلاق كافة الالتزامات التعاقدية.



الإدارة العامة للمنشآت - General Administration of Facilities

عملية تنفيذ المشروع



Made with Napkin

لتعزيز الحوكمة والتحكم، أقتراح إضافة مستندات رسمية لكل مرحلة، استنادًا إلى الدليل الوطني لإدارة المشاريع (PMM) الصادر عن مكتب إدارة المشاريع الوطني (مشروعات).

- في مرحلة التخطيط والدراسة: ينتج عن هذه المرحلة وثيقة رسمية توافق عليها الإدارة العليا. موافقة صاحب الصلاحية "ميثاق المشروع" الذي يمثل شهادة ميلاد المشروع الرسمية ويوضح أهدافه ونطاقه وأصحاب المصلحة الرئيسيين.
 - في مرحلة التنفيذ والإشراف: المتابعة يجب أن توثق كل الإجراءات عبر "تقارير أداء دورية" موحدة تقارن بين المخطط له والمنجز الفعلي.
 - في مرحلة التسليم: كل عمليات الاستلام موثقة عبر "شهادات استلام" رسمية لحفظ حقوق جميع الأطراف.
- مستندات الإجراء

- نموذج طلب مشروع: (PRF-01) يقدم من الجهة الطالبة.
- ميثاق المشروع: (PC-01) وثيقة تأسيس المشروع.
- خطة إدارة المشروع: (PMP-01) وثيقة تفصيلية لكيفية إدارة المشروع.
- تقرير أداء المشروع: (PPR-01) يرفع بشكل دوري (شهري/ربع سنوي).
- محضر استلام ابتدائي: (IHC-01) يوثق اكتمال الأعمال مع أي ملاحظات.
- شهادة استلام نهائي: (FHC-01) تغلق المشروع رسميًا.



الإدارة العامة للمنشآت - General Administration of Facilities

2. إدارة التشغيل والصيانة

مسؤولة عن استدامة عمل كافة الأنظمة والمرافق في الجامعة، والحفاظ عليها بأعلى درجات الكفاءة والجاهزية.

خارطة طريق خدمات التشغيل والصيانة:

• أولاً: الصيانة العلاجية (الطارئة):

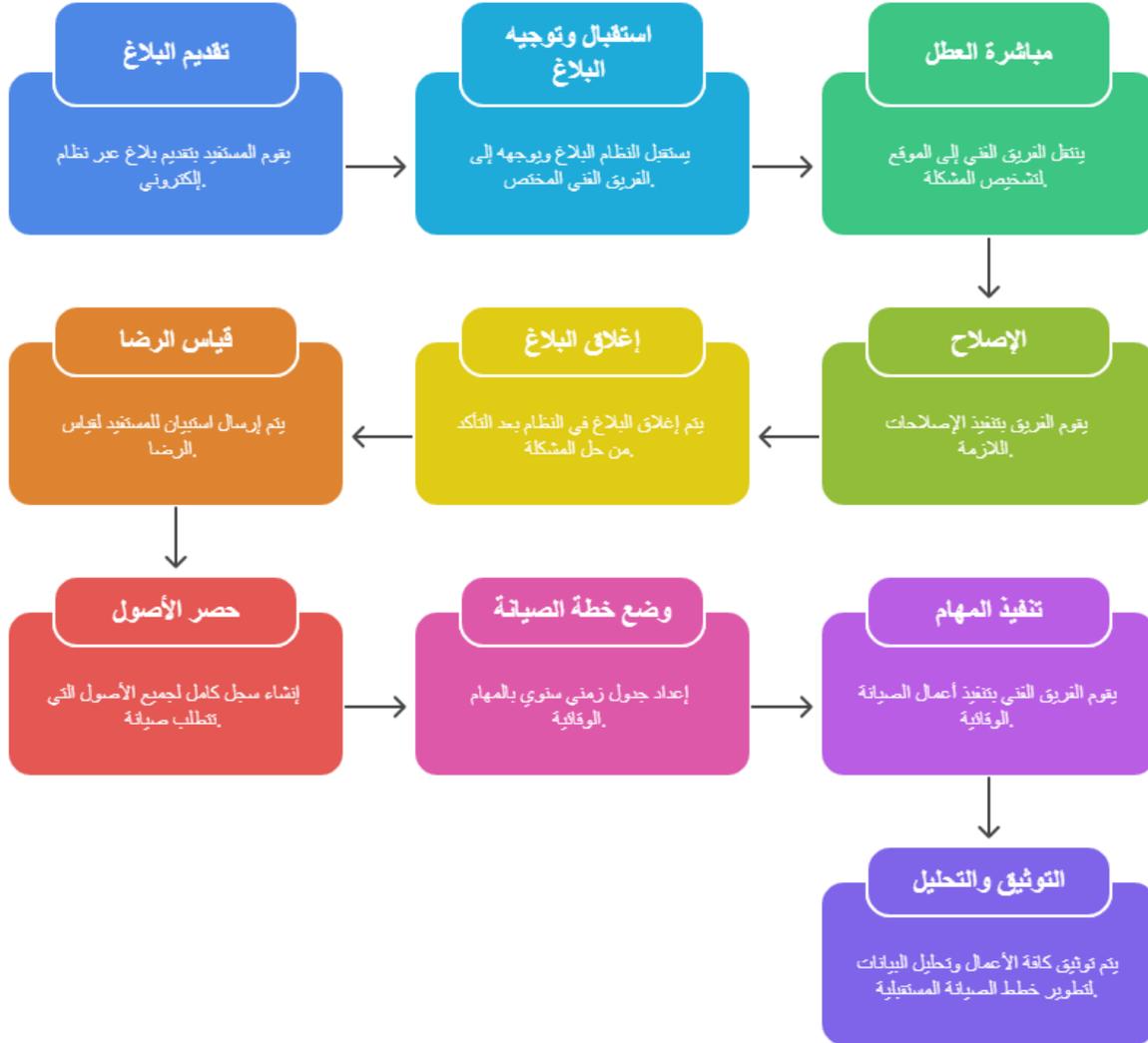
1. تقديم البلاغ: يقوم المستفيد (عضو هيئة تدريس، موظف، طالب) بتقديم بلاغ عن العطل عبر نظام "ساند" الإلكتروني.
2. استقبال وتوجيه البلاغ: يستقبل النظام البلاغ ويوجهه تلقائياً إلى الفريق الفني المختص (تكييف، كهرباء، سباكة، إلخ).
3. مباشرة العطل: ينتقل الفريق الفني إلى الموقع لتشخيص العطل وتحديد الإجراء اللازم وقطع التيار المطلوبة.
4. الإصلاح: يقوم الفريق بتنفيذ الإصلاحات اللازمة.
5. إغلاق البلاغ: بعد التأكد من حل المشكلة، يتم إغلاق البلاغ في النظام.
6. قياس الرضا: يتم إرسال استبيان قصير للمستفيد لقياس مدى رضاه عن الخدمة المقدمة.

• ثانياً: الصيانة الوقائية:

1. حصر الأصول: إنشاء سجل كامل لجميع الأجهزة والمعدات والأنظمة التي تتطلب صيانة دورية.
2. وضع خطة الصيانة: إعداد جدول زمني سنوي بالمهام الوقائية لكل أصل بناءً على توصيات الشركة المصنعة وأفضل الممارسات.
3. تنفيذ المهام: يقوم الفريق الفني بتنفيذ أعمال الصيانة الوقائية حسب الجدول الزمني (مثل فحص المصاعد، تنظيف فلتر التكييف، اختبار أنظمة إنذار الحريق).
4. التوثيق والتحليل: يتم توثيق كافة الأعمال في سجلات الأصول، وتحليل بيانات الأعطال لتطوير خطط الصيانة المستقبلية.



عملية إدارة التشغيل والصيانة



Made with Napkin



الإدارة العامة للمنشآت - General Administration of Facilities

وتسعى إدارة التشغيل والصيانة إلى التطوير الدائم وحسن تطبيق إجراءات وتوجهات الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق، الذي يركز على إدارة دورة حياة الأصل بالكامل، وذلك بتبني سياسات تهدف إلى:

- ربط الصيانة بالأصول: تستند خطة الصيانة الوقائية إلى "سجل أصول" رسمي وشامل. كل جهاز أو نظام يجب أن يكون له معرف فريد (Asset ID) وتاريخ صيانة كامل. هذا يتوافق مع مبدأ "إدارة معلومات الأصول" في الدليل الوطني.
- توحيد أوامر العمل: كل طلب صيانة (علاجي أو وقائي) يتحول إلى "أمر عمل" إلكتروني موحد يحتوي على تفاصيل المهمة، الفنيين المسؤولين، قطع الغيار المستخدمة، والوقت المستغرق.
- تحليل الأسباب الجذرية: بدلاً من مجرد إصلاح العطل، يتم تحليل بيانات الأعطال المتكررة (من أوامر العمل المغلقة) لتحديد الأسباب الجذرية وتحديث خطط الصيانة الوقائية لمنع تكرارها.

مستندات الإجراءات

- تذكرة طلب خدمة (عبر نظام ساند): (SRT-01) للمستفيدين.
- أمر عمل صيانة: (MWO-01) للفنيين، يوضح تفاصيل المهمة المطلوبة.
- جدول الصيانة الوقائية: (PMS-01) يصدر شهرياً أو سنوياً.
- تقرير فحص أصل: (AIR-01) يوثق حالة الأصل بعد الصيانة الوقائية.

3. إدارة النظافة والخدمات العامة

تتولى مسؤولية توفير بيئة جامعية نظيفة وصحية وجمالية، بما في ذلك المباني والمساحات الخارجية وعمال البستنة. خارطة طريق خدمات النظافة والبستنة:

- أولاً: خدمات النظافة:

1. إدارة العقود: إعداد كراسات الشروط والمواصفات لعقود النظافة ومتابعة أداء المقاولين.
2. جداول العمل: وضع وتطبيق جداول نظافة يومية وأسبوعية وشهرية لجميع المرافق (قاعات دراسية، مكاتب، دورات مياه، ممرات).
3. الجولات الإشرافية: تنفيذ جولات ميدانية منتظمة من قبل مشرفي الإدارة لتقييم مستوى النظافة والتأكد من التزام العمالة بالمعايير.
4. إدارة النفايات: الإشراف على جمع ونقل النفايات العامة (الصلبة العادية) والتنسيق لتطبيق برامج إعادة التدوير الممكنة.
5. النظافة التخصصية: تنفيذ أعمال النظافة العميقة والدورية (مثل تلميع الأرضيات، غسل الواجهات الزجاجية) حسب الخطة.

- ثانياً: خدمات البستنة والزراعة:

1. صيانة المسطحات الخضراء: تنفيذ برامج منتظمة للري، والقص، والتسميد، ومكافحة الآفات.
2. تطوير الغطاء النباتي: زراعة أشجار وشجيرات وزهور موسمية جديدة بهدف زيادة المساحات الخضراء وتحسين المظهر الجمالي للجامعة.
3. صيانة شبكات الري: المراقبة الدورية لشبكات الري وإصلاح أي أعطال لضمان كفاءة استخدام المياه.

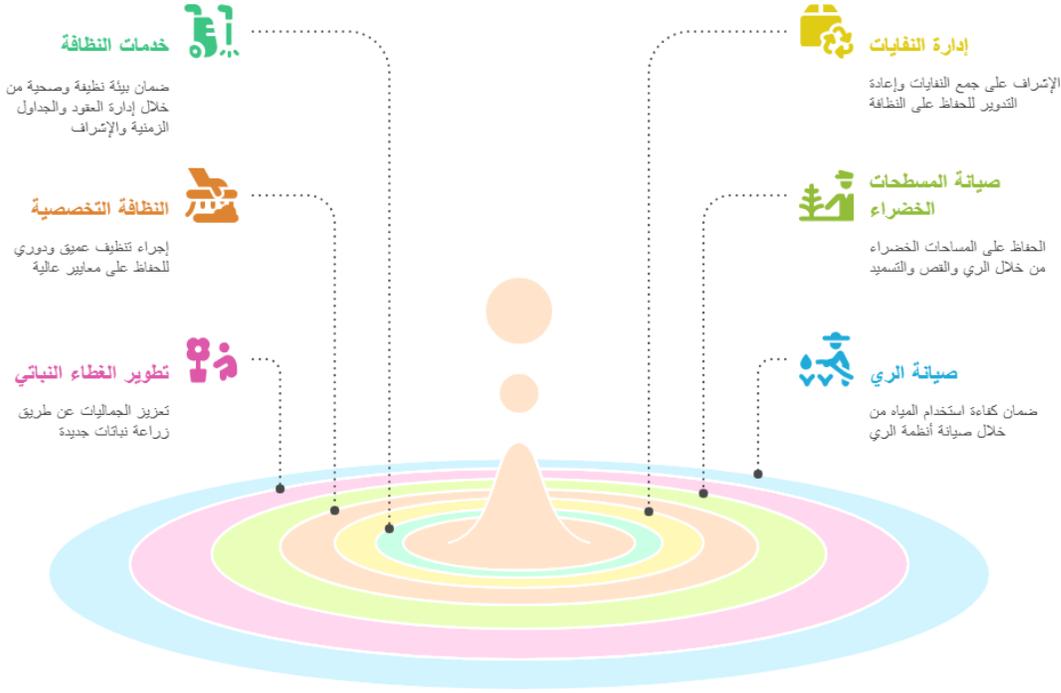
للارتقاء بالخدمة وضمان الجودة المستمر:

- تطبيق قوائم تحقق للجودة: (Checklists) يعمل المشرفون على استخدام "قوائم تحقق إلكترونية" موحدة أثناء جولاتهم التفتيشية. لتحويل التقييم من انطباع شخصي إلى تقييم موضوعي قائم على معايير محددة.
- خطة مرور إشرافية: أسبوعية تضمن تغطية جميع مناطق الجامعة بنسب متفاوتة حسب الأهمية والاستخدام.
- ربط البستنة بالهدف الاستراتيجي: أعمال البستنة موجهة بشكل مباشر لتحقيق مؤشر الأداء المتعلق بزيادة الغطاء الأخضر.
- إنشاء خطة تشجير سنوية "تحدد المناطق المستهدفة وأنواع النباتات.



الإدارة العامة للمنشآت - General Administration of Facilities

إدارة الخدمات العامة في الجامعة



Made with Napkin

مستندات الإجراءات

- خطة المرور الإشرافية: (SIP-01) أسبوعية/شهرية.
- قائمة تحقق جودة النظافة: (CQC-01) تستخدم في الجولات الإشرافية.
- جدول أعمال النظافة الدورية: (SCS-01) يومي/أسبوعي/شهري.
- خطة التشجير السنوية: (AGP-01) للبيستنة والزراعة.

4. إدارة المركز الترفيهي

تُعد بتشغيل وإدارة المرافق الترفيهية والرياضية بالجامعة وتوفير بيئة جاذبة لمنسوبي الجامعة وعائلاتهم. خارطة طريق خدمات المركز الترفيهي:

1. إدارة المرافق: الإشراف على جاهزية كافة المرافق (مساح، ملاعب، صالات رياضية) والتأكد من صيانتها ونظافتها بشكل دوري.
2. جدولة الحجوزات: تنظيم استخدام الملاعب والصالات من خلال نظام حجز واضح وعادل.
3. تنظيم الفعاليات: التنسيق مع الجهات المختلفة داخل الجامعة لتنظيم بطولات رياضية وأنشطة ترفيهية متنوعة.
4. تطوير الخدمات: استطلاع آراء المستفيدين بشكل دوري واستخدام ملاحظاتهم لتطوير الخدمات والبرامج المقدمة.



جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل
IMAM ABDULRAHMAN BIN FAISAL UNIVERSITY