



Quality Assurance Unit
وحدة ضمان جودة النظم الإدارية



الإدارة العامة للشئون الإدارية



إجراء شئون المقر

AA/PR-03

تاريخ التعديل

رقم الإصدار/التعديل (٠/ ٠٢)

قائمة التوثيق

اعتماد	مراجعة	إعداد	
أ/ صبحى ذكرى بشاى	أ/محمد عبد الظاهر عبد العال	أ/ محمود مصطفى محمد	الاسم
قائم بعمل مدير عام الإدارة العامة للشئون الإدارية	مدير إدارة	كاتب ثالث	الوظيفة
			التوقيع
			التاريخ

قائمة المحتويات

رقم البند	الوصف	رقم الصفحة
-	صفحة الغلاف	١
-	قائمة التوثيق	٢
-	قائمة المحتويات	٣
-	قائمة التوزيعات	٤
-	قائمة التعديلات	٥
١	الغرض	٦
٢	مجال التطبيق	٦
٣	التعريفات والمصطلحات	٦
٤	المراجع المستخدمة	٧
٥	المسئوليات	٨
٦	الإجراءات	٨
٧	مؤشرات قياس الأداء	١١
٨	خرائط التدفق	١٢
٩	النماذج والسجلات	١٤
١٠	خريطة التواصل	١٤
١١	خريطة العمليات	١٤
١٢	خطة مجابهة المخاطر	١٤
١٣	خطة الفرص	١٤

قائمة التوزيعات

اسم حائز النسخة	الإدارة/القسم	نسخة رقم
	وحدة ضمان جودة النظم الإدارية	٠
	المكتب الفني لرئيس الجامعة	١
	مكتب نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب	٢
	الإدارة العامة للشئون الإدارية	٣
	إدارة شئون المقر	٤
	مكتب أمين عام الجامعة	٥
		٦
		٧
		٨
		٩
		١٠
		١١
		١٢
		١٣
		١٤
		١٥
		١٦
		١٧

قائمة التعديلات

ملاحظات	صفحة/فقرة/سطر	ملخص التعديل	تاريخ التعديل	تعديل رقم

تاريخ التعديل

رقم الإصدار/التعديل (٠/ ٠٢)

١ - الغرض:

يهدف هذا الإجراء إلى تحديد الإجراءات والمسئوليات المطلوبة تجاه تنفيذ ومتابعة الأنشطة الآتية:

- ١-١ الاستلام الإداري لجميع مباني الجامعة داخل الحرم الجامعي..
- ٢-١ تجهيز وتنظيف مبنى الامتحانات.
- ٣-١ الإشراف على نظافة شوارع الحرم الجامعي كاملة بمعرفة شركة النظافة .
- ٤-١ الإشراف على نظافة وتشغيل دورات المياه المجمع الخاصة بالطلاب داخل الحرم الجامعي بمعرفة شركة النظافة.
- ٥-١ الإشراف على توجيه متعهد نقل المخلفات الزراعية والعضوية.
- ٦-١ تأخير مدرج ٨ أ .
- ٧-١ ضبط السجلات.

٢ - مجال التطبيق:

يطبق هذا الإجراء بالإدارة العامة للشئون الإدارية.

٣ - التعريفات والمصطلحات:

- ١-٣ استلام إداري: هو استلام محتويات المبنى مرة واحدة سواء (مدرج أو قاعة) من شبابيك وأبواب... الخ بحالته الأساسية دون تدخل بالأعمال الفنية للمبنى فهي من مسئولية الإدارة الهندسية أو مركز الصيانة ويطلق عليه استلام فني من الإدارة الهندسية بدون محضر فحص لتوقيع غرامة على المقال في حالة المخالفات أو التأخير.
- ٢-٣ لجنة الاستلام الإداري: هي لجنة يقوم رئيس الجامعة أو من ينوب عنه بتشكيلها وتتكون من موظف على الأقل درجة ثانية من الإدارة العامة للشئون الإدارية بالإضافة إلى عامل من إدارة شئون المقر يسند إليه العهدة وعضو من الإدارة العامة للمشتريات والمخازن وعضو من الإدارة الهندسية وتختص بإجراءات تسليم مبنى/مدرج/قاعة... الخ للإدارة العامة للشئون الإدارية.
- ٣-٣ نموذج (٢ مخازن حكومة): هو نموذج يستخدم لصرف خامات شئون المقر الخاصة بالصيانة مثل خامات(السباكة - الكهرباء - النجارة .. الخ) من مخزن شئون المقر.

- ٣-٤ دورات المياه المجمعّة: هو مبنى يحتوي على أكثر من دورة مياه.
- ٣-٥ القطاع: هو مساحة من أرض الجامعة تحتوي على عدد من المدرجات ودورات المياه المجمعّة والشوارع الجانبية حيث أن الحرم الجامعي مقسم إلى ستة قطاعات، متمثلة في الآتي:
- قطاع ١: من مدرج ١ إلى ٩ بالشوارع المحيطة يشمل البوابة الرئيسية، شعار الجامعة.
 - قطاع ٢: من مدرج ١٠ إلى ١٧ بالشوارع المحيطة.
 - قطاع ٣: مبنى الامتحانات ومدرج ١٨ ومباني المعامل والفصول الصالات (من صالة ٣ إلى صالة ٦).
 - قطاع ٤: شارع رئيس الجامعة الرئيسي وقاعة كبار الزوار.
 - قطاع ٥: المدن الجامعية و الطريق الدائري داخل سور الجامعة.

تخضع القطاعات (٣، ٢، ١) لإدارة شئون المقر ، القطاع (٤-٥) لشركة النظافة تحت إشراف إدارة شئون المقر.

(إن ارتجاع) تسوية عهدة: هو نموذج يتم استيفاء بياناته بهدف استئصال العهدة من على العامل بناء على محضر تركيب موقع من الفني المختص ومعتمد من المدير العام للشئون الإدارية.

- ٣-٦ نقاط تجميع: هي نقاط لتجميع القمامة يتم تحديدها في كل موقع/شارع.
- ٣-٧ المخلفات العضوية: هي المخلفات الناتجة عن المطعم المركزي (بواقي الطعام).
- ٣-٨ القيادات الجامعية: (رئيس الجامعة، النواب، أمين عام الجامعة، الأمناء المساعدين، مدير العموم).
- ٣-٩ الوحدة الزراعية: هي الوحدة المسؤولة عن إجراء قص أوراق الأشجار وهي تابعة للإدارة الهندسية.
- ٣-١٠ الجهة المختصة: هي الإدارة الطالبة لاستخدام المبنى مثل إدارة رعاية الشباب أو المدن الجامعية أو أي إدارة أخرى من إدارات الجامعة.
- ٣-١١ المبنى المطلوب: هو المبنى المطلوب القيام بأعمال النظافة بداخله بناء على طلب من إدارة معينة مثل (الصالة المغطاة أو قاعة أ.د حسن حسني أو كبار الزوار أو إعداد القادة أو المسرح المكشوف، ...الخ).

٤- المراجع المستخدمة:

- ٤-١ قانون تنظيم الجامعات رقم ٤٩ لسنة ١٩٧٢
- ٤-٢ اللائحة الدائمة لمحفوظات جامعة حلوان بقرار رقم (١٩٢٧) لسنة ٢٠٠٣.
- ٤-٣ تعليمات الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة.

٤-٤ المواصفة القياسية الدولية لمتطلبات نظام إدارة الجودة "أيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥".

٥ - المسئوليات:

مدير عام الإدارة العامة للشئون الإدارية وكلا حسب موقعة في الإجراء .

٦ - الإجراءات:

٦-١ الاستلام الإداري لجميع مباني الجامعة:

٦-١-١ يقوم رئيس الجامعة أو من يفوضه بتشكيل لجنة التسليم الإداري لإجراء عملية تسليم المبنى للإدارة العامة للشئون الإدارية بموجب محضر استلام إداري، ويتم التسليم بدون أثاث (ستائر ومكاتب وأجهزة... الخ).

٦-١-٢ تقوم اللجنة بتسليم المبنى للإدارة العامة للشئون الإدارية (إدارة شئون المقر) ، وبعد التسليم تتولى إدارة شئون المقر الإشراف على المبنى إلى أن يتم تسليمه إلى أي إدارة أخرى بحاجة إليه لفترة معينة.

٦-١-٣ يخصص لكل قطاع عدد "١" من المشرفين للإشراف على العمال الموجودين بالقطاع ورئيس قطاع ، ويتم إسناد مسئولية جزء من المبنى للعامل ليكون في عهده الشخصية.

٦-١-٤ في حالة وجود أي ملاحظات/عيوب في (البلاط - الرخام - السلم - الخ...)، يتم مخاطبة الإدارة الهندسية من خلال خطاب معتمد من مدير إدارة شئون المقر أو مخاطبة مركز الصيانة التابع للإدارة الهندسية إذا كان الخلل في (الكهرباء - السباكة - النجارة).

٦-١-٥ تتولى الإدارة الهندسية اتخاذ إجراءات الصيانة المطلوبة طبقاً لعملية صيانة المباني والمنشآت

رقم EA/PR-02

٦-٢ الإشراف والإبلاغ عن المدرجات التابعة للجامعة وتشغيلها ونظافتها:

٦-٢-١ تشغيل المدرجات:

- يقوم العامل المسئول عن المدرج بفتح المدرج قبل ميعاد توقيت المحاضرات بوقت كافي مع التأكد من نظافته وصلاحيته جميع محتويات المدرج من (إضاءة - صوتيات - كهرباء - بروجيكتور - الخ...).

- في حالة غياب عامل المدرج المختص، يقوم رئيس القطاع بتكليف عامل بديل عنه واعطاءه نسخة من مفتاح المدرج المحفوظ في إدارة شئون المقر لفتح المدرج.
- بعد انتهاء اليوم الدراسي يقوم العامل بالتأكد من اغلاق مصدر الكهرباء وأن جميع عهدة المدرج سليمة.
- يقوم مشرف القطاع بالمرور اليومي على المدرجات التابعة للقطاع وتسجيل نتائج المرور في نموذج صلاحية مدرج رقم QF-01/AA/PR-03 وفقاً لقائمة حصر المدرجات والمباني والمعامل والفصول والصالات التي تخضع لإشراف إدارة شئون المقر .
- يقوم رئيس القطاع بالمرور الدوري على المدرجات التابعة للقطاع للتأكد من قيام العامل والمشرف بمهام مسؤولياته واتخاذ الاجراءات اللازمة في حالة وجود ملاحظات خاصة بتشغيل مدرجات القطاع.

٦-٢-٢ صيانة المدرجات:

- عند قيام العامل/المشرف بملاحظة أي خلل أو عطل في إحدى محتويات المدرج (إضاءة - صوتيات - سبابة - نجارة- بروجيكتور - ...الخ)، يتم إخطار إدارة الصيانة التنفيذية وفقاً لنموذج بلاغ أعطال/صيانة رقم QF-04/EA/PR-02.
- يقوم الفني المختص من إدارة الصيانة التنفيذية بعمل معاينة واتخاذ الإجراءات اللازمة طبقاً لعملية صيانة المباني والمنشآت رقم EA/PR-02.
- في حالة ما إذا كانت معاينة الفني المختص تتطلب تدبير خامات يقوم مشرف القطاع بالإجراءات اللازمة لتدبيرها من خلال الصرف مباشرة من مخازن شئون المقر باستخدام نموذج (٢ مخازن حكومة) أو من مخازن الجامعة طبقاً لعملية المخازن رقم PS/PR-02.

٦-٣ تجهيز وتنظيف مبنى الامتحانات:

عام : يتكون مبنى الامتحانات من طابق أرضي وأربعة أدوار سعة ٦٧٢٠ ممتحن يتم تجهيزه قبل الامتحانات بأسبوعين .

٦-٣-١ يقوم مدير إدارة شئون المقر بتكليف عدد "٢" من المشرفين وعدد من العمال حيث يتم توزيعهم على الخمسة أدوار أثناء فترة الامتحانات للقيام بأعمال النظافة اليومية حتى انتهاء فترة الامتحانات وبعدها تتم أعمال النظافة باستمرار داخل المبنى وخارجه ليكون جاهز لأي استخدام.

٦-٣-٢ بعد انتهاء فترة الامتحانات يقوم مدير إدارة شئون المقر بإسناد عهدة مبنى الامتحانات لعدد "١" من عامل مثبت.

٤-٦ نظافة شوارع الحرم الجامعي كاملة:

* عام: يتم التعاقد مع شركات مخصصة للقيام بعملية نظافة شوارع الحرم الجامعي ورفع المخلفات من الجامعة وفقا لما جاء بوثيقة إجراء المشتريات رقم PS/PR-01 ، تقوم إدارة شئون المقر بتقييم أعمال الشركة شهريا وفقا للنموذج رقم QF-03/AA/PR-03 .

٦-٥ نظافة وتشغيل دورات المياه المجمع الخاصة بالطلاب داخل الحرم الجامعي بمعرفة شركة النظافة تحت أشرف إدارة شئون المقر:

٦-٥-١ يقوم مشرفين الإدارة بإسناد مسئولية نظافة وتشغيل دورات المياه لعمال شركة النظافة، وفي نهاية اليوم يقوم العامل بالتأكد من غلق محابس المياه، وأبواب دورات المياه مع مراعاة أنه يتم تشغيل جميع دورات المياه في أيام الدراسة بخلاف فترة الاجازات.
٦-٥-٢ يقوم المشرف بمراقبة أعمال نظافة دورات المياه المجمع طوال العام.

٦-٦ الإشراف على توجيه متعهد نقل المخلفات الزراعية والعضوية:

عام: تتولى إدارة شئون المقر الإشراف على نظافة الشوارع من المخلفات الناتجة عن قص أوراق الأشجار.
٦-٦-١ يتم تجميع أوراق الأشجار ورفعها في سيارات الجامعة الخاصة بتجميع القمامة والمخلفات العضوية، وفي حالة الحاجة إلى التعاقد مع مقاول نقل خارج الجامعة لنقل المخلفات الزراعية والعضوية يقوم مدير إدارة شئون المقر بتحرير مذكرة معتمدة من المدير العام للعرض على أمين عام الجامعة للموافقة على طلب التعاقد ليقوم بنقلها إلى خارج الجامعة في الأماكن المخصصة لهذا الغرض، ويتم تقييم متعهد رفع المخلفات شهريا وفقا للنموذج رقم QF-04/AA/PR-03.

٧-٦ تأخير مدرج (٨ أ):

عام : تقوم إدارة شئون المقر بالتعاون مع مكتب مدير عام الإدارة بتأجير مدرج (٨ أ) لمناقشة الرسائل العلمية (الماجستير-الدكتوراة) والندوات العلمية .

١-٦-٦ يقوم الدراس بالتوجه لمكتب مدير عام الشئون الإدارية لتحديد اليوم المناسب ، يقوم الدراس بتقديم طلب باسم نائب رئيس الجامعة لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة معتمد من مكتب الدراسات العليا التابع لها الدراس .

٢-٦-٦ يقوم أخصائي السكرتارية بمكتب المدير العام بتحرير أذن دفع للطالب و يتم السداد بخزانة الجامعة .

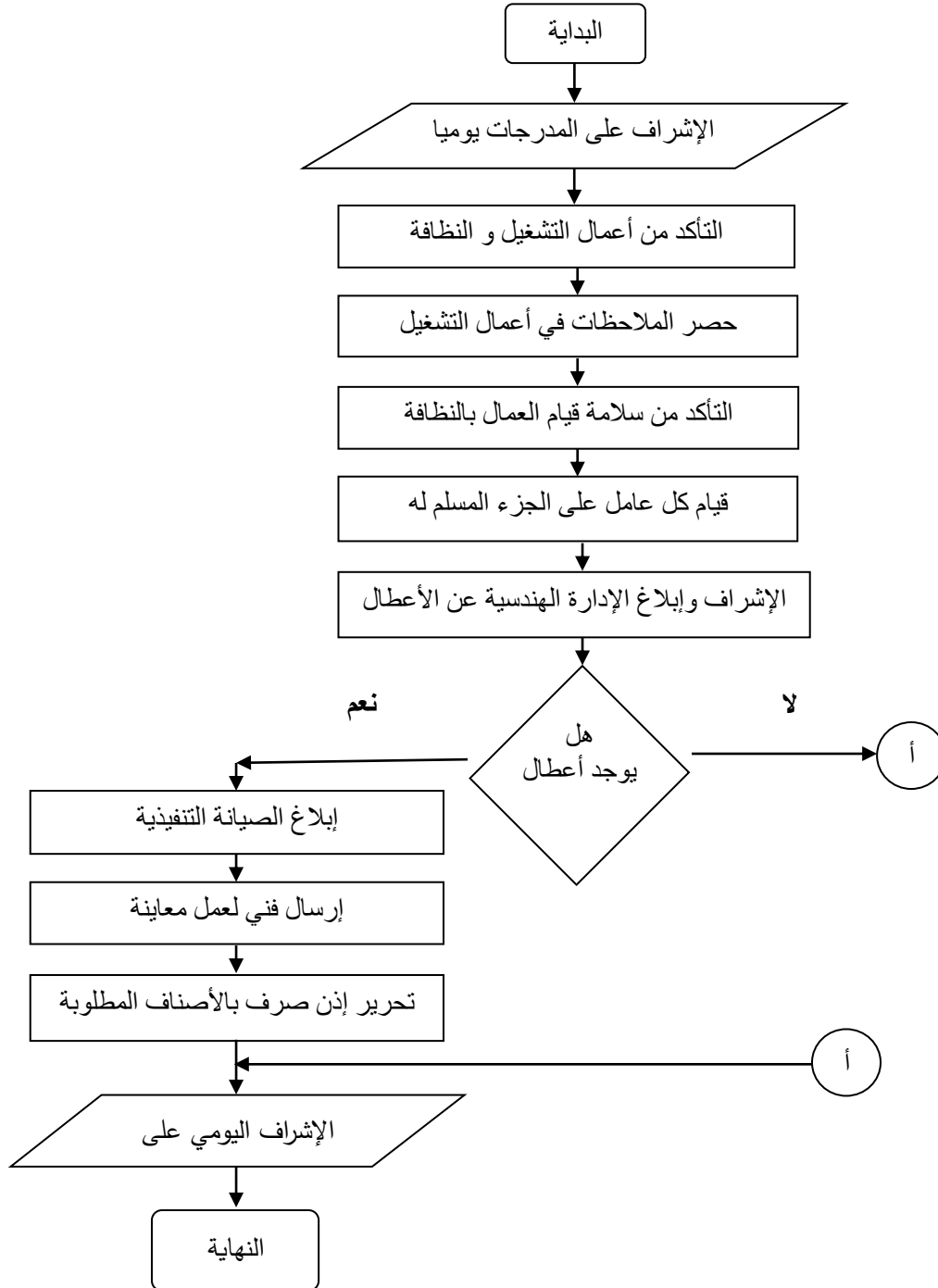
٨-٦ ضبط السجلات:

يتم حفظ وضبط السجلات الدالة على تنفيذ الأنشطة المختلفة التي يتم متابعتها في الصورة " الورقية والحاسوبية والتي تقوم عليها عملية شئون المقر طبقاً لإجراء ضبط السجلات رقم: QAU/PD-02 .

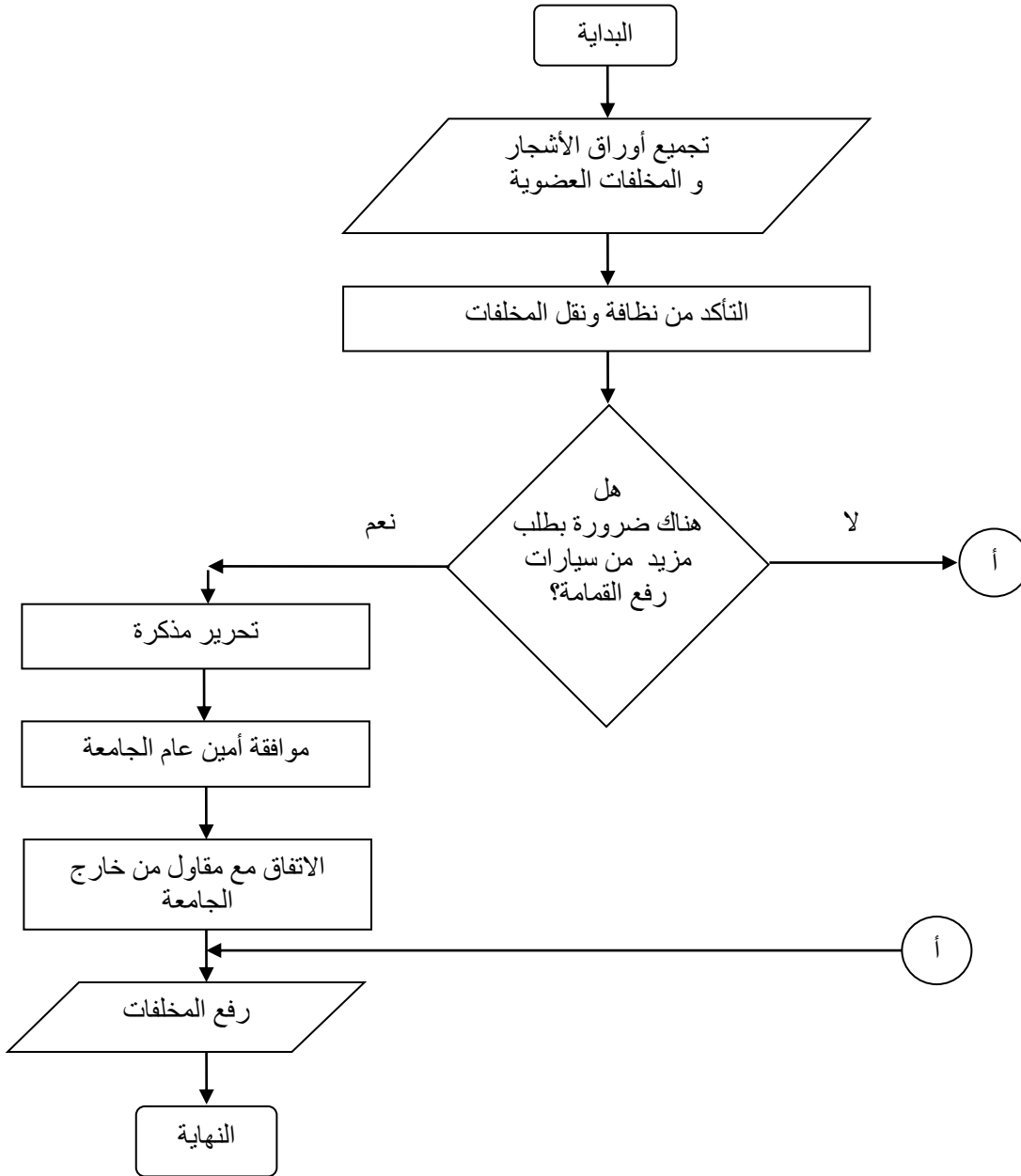
٧- مؤشرات قياس الأداء: وفقاً للمرفق

خرائط التدفق:

٨-١ الإشراف والإبلاغ عن صيانة مبنى والمدرجات التابعة للجامعة وتشغيلها ونظافتها



٨-٢ الإشراف على نقل المخلفات الزراعية والعضوية



٨- النماذج والسجلات:

م	الوصف	الرقم
١	نموذج صلاحية مدرج	QF-01/AA/PR-03
٢	نموذج بلاغ أعطال	QF-04/EA/PR-02
٣	إذن صرف	٢ مخازن حكومة
٤	نموذج استقصاء رأي العملاء	QF-02/AA/PR-03
٥	نموذج تقييم شركة النظافة	QF-03/AA/PR-03
٦	نموذج تقييم شركة رفع المخلفات	QF-04/AA/PR-03

٩- خريطة التواصل : وفقا للمرفق

١٠- خريطة العمليات : وفقا للمرفق١١- خطة المخاطر : وفقا للمرفق١٢- خطة الفرص : وفقا للمرفق

بيان صلاحية مدرج

مدرج/ مبنى رقم () عدد القاعات () الفترة من / / ٢٠ إلى / / ٢٠

م	الحالة / اليوم	كهرباء	إنارة	صوتيات	داتاشو	نظافة	سباكة	نجارة
١								
٢								
٣								
٤								
٥								
٦								
٧								
٨								
٩								
١٠								
١١								
١٢								
١٣								
١٤								
١٥								
١٦								
١٧								
١٨								
١٩								
٢٠								
٢١								
٢٢								
٢٣								
٢٤								
٢٥								
٢٦								
٢٧								
٢٨								
٢٩								
٣٠								
٣١								

مدير الإدارة

/ الاسم

/ التوقيع

رئيس القطاع

/ الاسم

/ التوقيع

عامل المدرج

/ الاسم

/ التوقيع

م	أماكن الإشراف	السبت	الأحد	الاثنين	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس
١	دورات المياه بالمجمع						
٢	المخلفات الصلبة بالحرم الجامعى						

• التقرير:

.....
.....
.....

مدير الإدارة

مشرف المرور

(نموذج ٢) مخازن حكومة)

اسم الجهة :

رقم الإذن : التاريخ : / / ٢٠

مستديم
مستهلك
طلب وإذن صرف

مخزن :
تاريخ الطلب : / / ٢٠

الرجاء الطالب : (المخزن / الإدارة / العامل)

رقم الصنف	اسم الصنف	الوحدة	الكمية المطلوبة	الكمية المصرح بها	الكمية المنصرفة	حالة الصنف (**)	سعر الوحدة	القيمة	ملاحظات

الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية ٤٦٧٠ س ٢٠١٠ - ٢٠٠٧.٠٠٠

توقيع المستلم

كاتب الشطب

تم الصرف

أمين المخزن

يصرح بالصرف

مدير المخازن

توقيع الطالب

(*) كشف العجز - سند خصم أصناف فاقدة أو تالفة - محضر بيع - طلب تشغيل - إهداءات ليست النشاط الرئيسي للجهة .

(**) جديدة - مستعمل - قابل للإصلاح - كهنة أو خردة .

عملاؤنا الأعزاء ،،،،،

انطلاقا من حرصنا الدائم على تطوير وتحسين مستوى خدماتنا للوصول إلى أقصى درجات الرضاء عن الخدمات المقدمة إليكم يرجى التكرم بوضع علامة (✓) في المكان المناسب بما يعكس مستوى رضائكم عن الخدمة :

اسم المدرج / القاعة / الصالة
التاريخ:

الخدمة	راضي جدا	راضي	راضي إلى حد ما	غير راضي	غير راضي على الإطلاق
ما رأيك في نظافة المكان ؟					
مدى ملائمة مكان تقديم الخدمة					
ملائمة الإضاءة والتهوية					
هل التجهيزات الموجودة بالمدرج كافية من وجهة نظرك؟					
هل يوفر لك أثاث المدرج (البنش، الكراسي، الخ) الراحة الكافية ؟					
ما رأيك في جودة أجهزة و شاشات العرض المرئي والصوتي؟					
ما مدى ملائمة مواعيد فتح المدرجات لك ؟					
ما رأيك في أسلوب التعامل من جانب المسؤولين عن المدرج معك (عمال، مشرفين..... الخ)؟					
توافر المعلومات والإرشادات الخاصة بإجراءات الخدمة					
وسائل الاتصال بالجهة المقدمة للخدمة متاحة ومناسبة					
<input type="checkbox"/> موقع إلكتروني <input type="checkbox"/> تليفون <input type="checkbox"/> موبايل <input type="checkbox"/>					
التقييم العام لأداء الخدمة					

❖ المشاكل التي واجهتك عند التعامل مع إدارة شئون المقر (المسئولة عن تجهيز المدرجات) أو تعليقات أخرى:

❖ مقترحات تحسين الخدمة :

الاسم (اختياري):

رقم التليفون:

م	أماكن الإشراف	السبت	الأحد	الإثنين	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس
١	دورات المياه المجمع						
٢	حول المدرجات						
٣	حول الكليات						
٤	حول شوارع المدن الجامعية						
٥	الشوارع الرئيسية						
٦	الطريق الدائرى						
٧	حول سور الجامعة						

• التقرير:

.....
.....
.....

مدير الإدارة

مشرف المرور

م	أماكن الإشراف	السبت	الأحد	الاثنين	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس
١	دورات المياه بالمجمعة						
٢	المخلفات الصلبة بالحرم الجامعى						

• التقرير:

.....

.....

.....

مدير الإدارة

مشرف المرور