

إجراء جودة	وزارة التربية والتعليم
موافقة الأمين العام للشؤون الإدارية والمالية :	رقم الوثيقة: QP-72-7 إصدار: ١/٤ التاريخ: ٢٠٢٣/١٠/٣
اعتماد مدير التربية والتعليم للواء قصبة عمان: د. رائد راشد	صفحة: ٤/١
اعتماد مدير التربية والتعليم للواء الجامعة:	العنوان: ضبط العمليات في قسم الديوان
اعتماد ممثل الجودة:	

- ١

الهدف:

١/١

يهدف هذا الإجراء إلى توضيح الخدمات التي يقوم بها قسم الديوان في مديريات التربية والتعليم.

- ١

نطاق العمل:

١/٢

يطبق هذا الإجراء على الخدمات التي يقوم بها قسم الديوان في مديريات التربية والتعليم وهي:

- بوابة الإلكترونية (ال الصادر والوارد).
- الملف العام.
- التصوير.
- المقسم.

- ٣

تعريفات:

١/٣

لا يوجد.

- ٤

المسؤوليات:

١/٤

يتولى رئيس قسم الديوان مسؤولية التخطيط ومتابعة تنفيذ أعمال القسم وتقييم أداء العاملين فيه حسب ما سيرد في بند العملية.

٢/٤

يتولى جميع موظفي القسم مسؤولية تنفيذ الأعمال المنطة بهم حسب ما سيرد في بند العملية.

- ٥

العملية:

١/٥

يقوم رئيس قسم الديوان بعملية التخطيط ومتابعة تنفيذ أعمال القسم وتقييم أداء العاملين فيه حسب سجل الأداء المعتمد بإتباع الأساليب التالية:

- القيام بالزيارات التفقدية خلال أوقات الدوام الرسمي.
- التأكد من تنفيذ الموظفين للأعمال المنطة بهم.

عقد الاجتماعات الخاصة بالقسم بين الموظفين ورئيس قسم الديوان.

تزويد قسم الرقابة الداخلية بنسخة من البريد الصادر والوارد يومياً (نسخة ورقية أو الكترونية).

الأشراف على توزيع الكتب الرسمية بعدأخذها رقم صادر لأقسام المديرية والمدارس .

٢/٥

يقوم رئيس وموظفو القسم بما يلي:

١/٢/٥

الإشراف على سير العملية التنفيذية للقسم وإعداد الخطة السنوية (QF12-1-1).

٢/٢/٥

الاتصال مع الجهات المتعاقد معها التي تتولى صيانة الأجهزة والآلات في مديرية التربية والتعليم.

إجراءات جودة	وزارة التربية والتعليم
موافقة الأمين العام للشؤون الإدارية والمالية :	رقم الوثيقة: QP-72-7 إصدار: ١٤
اعتماد مدير التربية والتعليم للواء قصبة عمان: د. جعفر العبدالله	التاريخ: ٢٠٢٣/١٠/٣ صفحة: ٤٢
اعتماد مدير التربية والتعليم للواء الجامعة:	العنوان: ضبط العمليات في قسم الديوان
اعتماد ممثل الجودة:	

الطلب من رئيس قسم اللوازم والكتب المدرسية والنقليات بتأمينه بالقرطاسية عند الحاجة إليها حسب الأصول، أما مستلزمات الآلات والأجهزة فيقوم بإصدار طلب مشترى محلي لقسم اللوازم والكتب المدرسية والنقليات بعد اخذ موافقة مدير التربية والتعليم عليه.

بعد تنفيذ الصيانة الازمة للأجهزة والآلات من قبل الجهات المختصة يقوم بفتح سجل زيارات جهة الصيانة (QF72-7-1) والذي يسجل فيه طبيعة الصيانة التي تمت على الآلات والأجهزة من قبل الجهة المختصة.

التأكد من دوام الحراس في المديرية بزيارتهم ليلاً أو الاتصال بهم عن طريق الهاتف ومتابعة أعمال المراسلين.

الاطلاع على فواتير الهاتف التي ترد إلى المديرية وإرسالها لقسم الشؤون المالية.

استقبال المواطنين وتوجيههم إلى الأقسام المعنية.

الطباعة والتدقيق:

استلام الكتب والتقارير المطبوعة من موظفي المديرية والتأكد من تنسيقها وعدم وجود أخطاء مطبعية أو لغوية وإعطائها رقم صادر وفق تعليمات الترميز بعد توقيعها.

التصوير / النسخ:

استلام كافة الكتب والوثائق المراد تصويرها والتأكد من أنها مكتملة وغير ناقصة (توقيع، تاريخ، رقم الصادر أو الوارد) قبل المباشرة بتصويرها أو نسخها بعد اطلاع رئيس قسم الديوان عليها.
إبلاغ رئيس قسم الديوان عن الأعطال التي تحدث للآلات من أجل الاتصال مع الشركات المتعاقد معها لصيانتها وذلك بعد التنسيق مع قسم الشؤون المالية لتأمين المبالغ الازمة.

المقسم:

استقبال وتحويل المكالمات الهاتفية من وإلى المديرية لكافة الموظفين، وتسجيل المكالمات الخارجية في نموذج (QF72-7-2).
مخاطبة رئيس الديوان عند الحاجة لعمل صيانة لأجهزة المقسم من قبل الشركات المتعاقد معها.
عمل الصيانة الازمة لبعض خطوط الهاتف داخل المديرية ان كانت بسيطة ولا تحتاج إلى جهات مختصة.

حراسة مبني المديرية:

استلام وتسلیم المباني للحراسة من وإلى الحراس.
يقوم عمال النظافة (المستخدمون) بتنظيف مكاتب وغرف المديرية يومياً.
يقوم المستخدمون بنقل الأوراق والمعاملات من الديوان إلى الأقسام الأخرى وبالعكس وبين الأقسام المختلفة في المديرية وتأمين ما يطلب منهم من أعمال من قبل موظفي الأقسام المختلفة حسب الأصول.

إجراءات جودة	وزارة التربية والتعليم
موافقة الأمين العام للشؤون الإدارية والمالية :	رقم الوثيقة: QP-72-7 إصدار: ١/٤ التاريخ: ٢٠٢٣/١٠/٣
اعتماد مدير التربية والتعليم للواء قصبة عمان: د.م. ر.ن. ر.د. ر.د.	صفحة: ٤
اعتماد مدير التربية والتعليم للواء الجامعة: د.م. ر.ن. ر.د. ر.د.	العنوان: ضبط العمليات في قسم الديوان
اعتماد مثل الجودة:	

٥/٣٥ استقبال وإصدار المراسلات وحفظها (ال الصادر والوارد)

- ينطلق القسم في عمله من خلال المدخلات والضوابط التالية:
- المراسلات الواردة للمديرية من الوزاره والمدارس التابعة للمديرية والمؤسسات العامة والخاصة عن طريق البريد أو بواسطة الفاكس والبوابة الإلكترونية.
 - مسودات الكتب التي سيتم إصدارها عن المديرية المعنية.

المراسلات الصادرة عن المديرية

استلام الكتب المراد تصديرها من المديرية بعد طباعتها وتوزيعها.

تدقيق الواقع على الكتب الرسمية من حيث صلاحية التوقيع والجهة المرسل إليها وعدد النسخ ووجود رقم الصادر.

ختم الكتاب المراد تصديره بالخاتم الرسمي للشخص الذي وقع الكتاب وإعطائه تاريخاً ورقمًا متسللاً.

تسجيل الكتاب في سجل الصادر (نظام الأرشفة الإلكترونية حسب الجهة الموجه إليها تحت رقم متسلسل كالتالي: رمز المديرية / الرقم الرئيسي للقسم / رقم الصادر التسليلي وذلك حسب الترميز الموجود في WI72-7-1).

إرساله إلى وحدة التصوير لتصويره حسب عدد النسخ المبينة في نهاية الكتاب.

فرز البريد الصادر ووضعه في حافظات خاصة، حسب الجهات الموجه لها، موجودة في غرفة الصادر، وتوزيع البريد للمعنيين من خارج المديرية من قبل موزع البريد ويتم تسليم البريد الصادر للوزارة الإلكتروني وفق البوابة الإلكترونية والمدارس وفق نموذج (QF72-7-4) ..

المراسلات الواردة للمديرية

استقبال المراسلات والتتأكد من أن البريد خاص بالمديرية، وفي حال ورود مراسلات بطريق الخطأ للمديرية يتم إعادةه لل المصدر وتم استقبال البريد الوارد من المدارس وفق نموذج استلام وتسلیم البريد المدرسي (QF72-7-5).

التدقيق على أرقام المراسلات الواردة وتاريخها وفي حال تبين وجود خلل ما يتم إعادةه للمصدر.

دراسة وفرز المراسلات الخاصة بالمديرية وإطلاع مدير التربية والتعليم على المراسلات الواردة من الوزارة وختمتها بالخاتم الرسمي وتسجيلها في سجل الوارد وإعطاؤها رقم متسلسل يثبت على المراسلة.

تحويل البريد إلى الأقسام المعنية مرفقاً بورقة وقائع في حال كونه المعاملة تحتاج إلى إجراءات، ويقوم مستلم البريد بالتوقيع على سجل تسليم البريد الوارد إلى أقسام المديرية (QF72-7-3).

حفظ المعاملات في الملفات الخاصة بها بعد إنتهاء الإجراءات المتخذة عليها.

المخرج:

- مراسلات صادرة، وكتب رسمية.

- ملاحظة: يقوم رئيس وموظفو القسم بما يلى:
- استقبال المواطنين وتوجيههم إلى الأقسام المعنية.
 - الأرشفة ورقياً و الكترونياً.
 - دراسة اقتراحات المواطنين والموظفين الواردة إلى المديرية عبر صندوق الاقتراحات وفق نموذج (QF72-7-12) ومتابعتها مع الأقسام المعنية.

إجراءات جودة	وزارة التربية والتعليم
موافقة الأمين العام للشؤون الإدارية والمالية :	رقم الوثيقة: 7-QP-72-7 إصدار: ١/٤
اعتماد مدير التربية والتعليم للواء قصبة عمان: ٢٠٢٣/١٠/٣ ال تاريخ: ٤/٤	العنوان: ضبط العمليات في قسم الديوان
اعتماد مدير التربية والتعليم للواء الجامعة:	
اعتماد ممثل الجودة:	

-٦

وثائق متعلقة

WI 72-7-1

تغطية الترميز

١/٦

الرقم	اسم السجل	رقم السجل	مكان الحفظ	مدة الحفظ
٢/٦	سجل زيارات جهة الصيانة	QF72-7-1	الديوان	مدة وجود الآلة أو الجهاز
٣/٦	اعطاء خط صفر للموظفين	QF72-7-2	الديوان	٦ أشهر
٤/٦	نموذج تسلیم البريد الوارد إلى أقسام المديرية	QF72-7-3	الديوان	٦ أشهر
٥/٦	سجل تسلیم البريد الصادر للوزارة	QF72-7-4	الديوان	٦ أشهر
٦/٦	نموذج استلام وتسليم البريد المدرسي الرسمي	QF72-7-5	الديوان	٦ أشهر
٧/٦	سجل الوارد	-----	الديوان	دائم
٨/٦	سجل الصادر	-----	الديوان	دائم
٩/٦	نموذج تقديم إقتراح	(QF72-7-12)	قسم الديوان	سنة

- ١٠/٦ منهجية رصد احتياجات متلقي الخدمة (QP - 87)
- ١١/٦ منهجية التعامل مع الاقتراحات (QP - 157)
- ١٢/٦ منهجية قياس رضا متلقي الخدمة (QP - 09)
- ١٣/٦ منهجية قياس رضا العاملين (QP - 153)