



الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية

General Authority for Communications and Informatics

الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية

# دليل إجراءات العمل

الإدارة العامة للخدمات الإلكترونية 2017

# إجراءات

**مكتب شؤون رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية**

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	البريد الصادر لمكتب رئيس الهيئة
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتسجيل المراسلات الصادرة وحفظها في ملفاتها الخاصة في منظومة الأرشيف الإلكتروني حتى يسهل الرجوع إليها.
الجهة طالبة الخدمة	مكتب رئيس الهيئة.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرفقات المطلوبة	نسخة من المراسلة للاستلام.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المحرّجات	تسليم المراسلات.
طريقة التسليم	يدوي.
عدد العاملين	3 موظفين.
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/
متوسط عدد الطلب على الخدمة	20-15 في اليوم.
ملاحظات	

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يحلل مدير مكتب رئيس الهيئة المراسلة إلى الموظف المختص بالبريد الصادر.	مدير مكتب رئيس الهيئة		كتاب معتمد	كتاب معتمد
2	يسجل الموظف المختص بالمحفوظات الرقمية على الكتاب بناءً على تسلسل الأرقام الإشارية في منظومة الأرشيف (الصادر).	الموظفي المختص		كتاب معتمد ومسجل	كتاب معتمد
3	يدخل الموظف المختص العرض من الكتاب والجهات المرسل إليها ورقم الإشاري وتاريخ إصداره في منظومة البريد الصادر وينسخ الكتاب بالماحة الضوئية في المنظومة ويحفظها.	الموظفي المختص		كتاب معتمد ومسجل	كتاب معتمد ومسجل منظومة البريد الصادر محدثة
4	ينسخ الموظف المختص الكتاب بعدد الجهات المرسل إليها ويسلمه للمندوب لتسليمها إلى الجهات المرسلة إليها.	الموظفي المختص		كتاب معتمد ومسجل نسخ بعدد الجهات المرسل إليها	كتاب معتمد ومسجل
5	يسلم مندوب البريد الكتاب إلى الجهة المعنية ويستلم إثبات التسلیم.	مندوب البريد	توقيع على نسخة من الرسالة (تم الاستلام)	كتاب معتمد ومسجل نسخ بعدد الجهات المرسل إليها	تم التسلیم إلى الجهات المعنية
6	يسلم مندوب البريد نسخة الاستلام إلى الموظف المختص للتأكد من تسلیمها للجهات المرسلة إليها.	مندوب البريد	نسخة الاستلام تحفظ بملف الصادر بالمنظومة	تم التسلیم إلى الجهات المعنية	تسليم نسخة الاستلام
7	يحدث الموظف المختص بالبريد الصادر نسخة الاستلام في منظومة الأرشيف للرجوع إليها عند الحاجة.	الموظفي المختص		التأكيد من التسلیم للجهات المعنية	حفظ نسخة في الملف الدوري

الاسم	المرفقات
عدد الصفحات	
نسخة من المراسلة للاستلام	1

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ م. أحمد الحمادي</li> <li>▪ سراج فهمي</li> </ul>	2017/05/04	م. أحمد الحمادي	عبد الله حماد	2017/05/04	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	إعداد المراسلات الصادرة لرئيس الهيئة
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو إعداد المراسلات الصادرة ومراجعتها لغرض اعتمادها من قبل رئيس الهيئة أو من مدير مكتبه.
الجهة طالبة الخدمة	مكتب رئيس الهيئة.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرفقات المطلوبة	سوابق موضوع المراسلة ان وجدت.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	مراسلة جاهزة للاعتماد.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	2 موظف.
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/
متوسط عدد الطلب على الخدمة	20-15 في اليوم.
ملاحظات	لا يوجد

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسلم الموظف المختص بإعداد المراسلات الصادرة تعليمات كتابية أو شفهية بخصوص موضوع المراسلة ومكوناتها.	الموظف المختص بإعداد المراسلات		تعليمات كتابية أو شفهية	امر بإعداد كتاب
2	يُعد الموظف المختص مسودة الكتاب ويحيله إلى مدير مكتب رئيس الهيئة.	الموظف المختص بإعداد المراسلات		امر بإعداد كتاب	مسودة الكتاب الصادر
3	يراجع مدير مكتب رئيس الهيئة مسودة الكتاب من حيث التحرير ويقرر.	مدير مكتب رئيس الهيئة	لا توجد ملاحظات توجد ملاحظات	مسودة الكتاب الصادر	■ لا توجد ملاحظات (4) ■ توجد ملاحظات (1)
4	يحيل مدير مكتب رئيس الهيئة مسودة الكتاب إلى رئيس الهيئة للاعتماد.	مدير مكتب رئيس الهيئة		مسودة الكتاب الصادر	مسودة الكتاب الصادر
5	يراجع رئيس الهيئة العامة للاتصالات مسودة الكتاب ويقرر.	رئيس الهيئة	لا توجد ملاحظات توجد ملاحظات	مسودة الكتاب الصادر	■ لا توجد ملاحظات (6) ■ توجد ملاحظات (3)
6	يعتمد رئيس الهيئة الكتاب ويحيله إلى مدير المكتب للإجراء.	رئيس الهيئة		مسودة الكتاب الصادر	كتاب معتمدة
7	يحيل مدير مكتب رئيس الهيئة الكتاب إلى الموظف المختص بالبريد الصادر لتوثيقه وإحالته إلى الجهة المعنية.	مدير مكتب رئيس الهيئة		كتاب معتمدة	كتاب معتمدة

## اسم الخدمة: إعداد المراسلات الصادرة لرئيس الهيئة

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
نسخة من المراسلة للاستلام	1	

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	إعداد
	2017/5/4	عبد الله حماد	م. أحمد الحمادي	المعتز بالله صميدة سراج فهمي	م. أحمد الحمادي

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	البريد الوارد لرئيس الهيئة
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتسجيل المراسلات الواردة وحفظها في ملفاتها الخاصة حتى يسهل الرجوع إليها.
الجهة طالبة الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الإدارات والمكاتب</li> <li>▪ جهات خارجية</li> </ul>
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	سوابق موضوع المراسلة إن وجدت.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المخرجات	استلام المراسلات
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	3 موظفين.
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/
متوسط عدد الطلب على الخدمة	20 في اليوم.
ملاحظات	

## اسم الخدمة: البريد الوردي لرئيس الهيئة

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسسلم الموظف المختص بالبريد الوردي المراسلات ويعتمدها بختم الوارد ويدخل البيانات في مكانها المخصص على الختم (التاريخ، اسم المستلم، التوقيع).	الموظف المختص		المراسلات الواردة	مراسلات واردة مستلمة
2	يدخل الموظف المختص المراسلات الواردة في منظومة البريد الوارد ويسجل تاريخ الاستلام والرقم الاشاري عليها بناء على تسلسل الأرقام الاشارية في منظومة الأرشيف (الوارد).	الموظف المختص		مراسلات واردة مستلمة ومسجلة	مراسلات واردة مستلمة
3	يرفق الموظف المختص سوابق الموضوع ان وجدت مع المراسلات ويعيلها إلى مدير مكتب رئيس الهيئة للابلاغ وحالتها للرئيس.	الموظف المختص		مراسلات واردة مستلمة مسجلة ومحالة	مراسلات واردة مستلمة
4	يصنف مدير مكتب رئيس الهيئة المراسلات حيث الأهمية والأولوية ويعيلها إلى رئيس الهيئة لاتخاذ الإجراءات.	مدير مكتب رئيس الهيئة		مراسلات واردة مستلمة مسجلة ومحالة	المراسلات تصنيفها حسب الأهمية والأولوية
5	يعاين رئيس الهيئة البريد الوردي ويدون تعليماته عليها ويعيلها إلى مدير مكتبه لاستكمال الإجراءات وحالتها إلى جهات الاختصاص.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات		المراسلات تصنيفها حسب الأهمية والأولوية	المراسلات بعد اتخاذ الإجراءات اللازمة بخصوصها
6	يطلع مدير مكتب رئيس الهيئة على التعليمات الواردة من الرئيس ويعيلها إلى الموظف المختص لإدخال تعليمات الرئيس المدونة على الكتاب منظومة البريد الوردي.	مدير مكتب رئيس الهيئة		المراسلات بعد اتخاذ القرار بخصوصها	المراسلات بعد اتخاذ القرار بخصوصها
7	يفعل الموظف المختص بالأرشيف خدمة اعداد المراسلات.	الموظف المختص			

## اسم الخدمة: البريد الوراد لرئيس الهيئة

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
سوابق موضوع المراسلة ان وجدت.	1	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة ▪ سراج فهمي	▪ م. أحمد الحمادي	▪ م. أحمد الحمادي	▪ م. أحمد الحمادي	عبد الله حماد	2017/05/04	

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

.....

# إجراءات

## الادارة العامة للشؤون الإدارية والمالية والخدمات

# إجراءات الادارة المالية

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

		إسم الخدمة:	
		إحالة كشوفات الغياب الخاصة بموظفي الهيئة	
مدير الإدارة المالية.	جهة الاعتماد	الغرض من هذه الخدمة هو إثبات قيمة خصومات غياب الموظفين وأحالتها لوزارة المالية حسب كشف المرتبات الشهرية.	نبذة عن الخدمة
رئيس قسم الشؤون المالية.	الجهة المسئولة عن الخدمة	الإدارة المالية	الجهة طالبة الخدمة
خدمات إدارية.	نوع الخدمة	كشف الغياب	النماذج المستخدمة
لا يوجد	الإدارات المشاركة في الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ رسالة إهالة</li> <li>▪ صك</li> <li>▪ كشف الغياب</li> </ul>	المرافق المطلوبة
منظومة المرتبات	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد	رسوم الخدمة
القانون المالي للدولة.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	لا يوجد	طريقة الدفع
ورقي	نوع المخرج	كشف خاص بالغياب.	الخرجات
لا يوجد	متوسط عدد المعاملات المنجزة	يدوي	طريقة التسلیم
لا يوجد	عدد المرجعات لطالب الخدمة	موظف واحد	عدد العاملين
وزارة المالية	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	1 في الشهر	متوسط زمن تقديم الخدمة
ورقي	نوع المدخل	لا يوجد	متوسط عدد الطلبات الراجعة
منظومة المرتبات، الخزينة.	التوزيع والحفظ	1 في الشهر	متوسط عدد الطلب على الخدمة
مندوب الهيئة لدى الجهات هو أمين الخزينة			ملاحظات

## اسم الخدمة: إحالة كشوفات الغياب الخاصة بموظفي الهيئة

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	عند اعداد المرتبات يقوم رئيس قسم الشؤون المالية بالإيعاز إلى الموظف المختص بالمرتبات بأن يسحب كشف الغياب.	رئيس الشؤون المالية		كشف الغياب	كشف الغياب
2	يقوم الموظف المختص بالمرتبات بسحب كشف بقيمة خصومات الغياب بناء على كشف الغياب ويجيلها إلى الموظف المختص بالحسابات.	الموظف المختص بالمرتبات		كشف الغياب	كشف بقيمة خصومات التغيب
3	يفعل الموظف المختص بالحسابات خدمة إعداد إذن صرف.	الموظف المختص بالحسابات	عند اصدار الصك يسلم الى مندوب الهيئة لتسليم الصك وكشف الغياب		
4	يسلم مندوب الهيئة لدى الجهات الصك مرفق بكشف الغياب إلى وزارة المالية.	مندوب الهيئة		صك وكشف الغياب	صك وكشف الغياب
5	يستلم مندوب الهيئة لدى الجهات إيصال باستلام القيمة ويوضع الإيصال في أصل الصرف ويحفظ في الخزينة.	مندوب الهيئة		إيصال باستلام القيمة	صك وكشف الغياب

## اسم الخدمة: إحالة كشوفات الغياب الخاصة بموظفي الهيئة

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
رسالة إحالة	1	1
صك	2	1
كشف الغياب	3	2 - 1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	▪ ▪ ▪	غادة حدود أسماء علي مهند التركي	أحمد حمادي	وليد الزواوي	2017-3-26	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	استلام الإيرادات
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو تحصيل ايرادات الخدمات التي تقدمها الهيئة العامة للاتصالات.
الجهة طالبة الخدمة	الادارة العامة لشئون التنظيم.
النماذج المستخدمة	نموذج استلام الإيرادات م ح 5.
المرفقات المطلوبة	رسالة إحالة مرفقة بمطالبات مالية صادرة عن الادارة العامة لشئون التنظيم.
رسوم الخدمة	حسب قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010.
طريقة الدفع	يدوي
المخرجات	استلام إيرادات.
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	موظ واحد.
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم
متوسط عدد الطلبات الراجعة	
متوسط عدد الطلب على الخدمة	10-1 في اليوم.
ملاحظات	لا يوجد

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد رئيس وحدة خدمات الزبائن بالإدارة العامة لشئون التنظيم كتاب مرفق بالمطالبة المالية ويحيله إلى أمين الخزينة.	رئيس وحدة خدمات الزبائن		كتاب مرفق بمطالبة مالية	كتاب مرفق بمطالبة مالية
2	يعد أمين الخزينة إيصال استلام ايرادات (م ح 5) من أصل وصورتين.	أمين الخزينة		كتاب مرفق بمطالبة مالية	إيصال القبض من أصل ونسختين
3	يعتمد الموظف المختص أصل الإيصال (م ح 5) ويسلمه للزبون فور استلام الصك.	أمين الخزنة		إيصال القبض من أصل ونسختين	إيصال قبض معتمد
4	يحفظ النسختين من إيصال القبض م ح 5 في الخزنة وتعد في نهاية الدوام قسيمة إيداع بإجمالي القيمة المستلمة بالسكوك ويحيلها إلى المصرف لإدراج القيمة في حساب إيرادات الهيئة.	أمين الخزنة		إيصال قبض معتمد	قسيمة الإيداع
5	يقوم الموظف المختص بإيداع السكوك في حساب الهيئة وفقاً لقسيمة إيداع السكوك أو حافظة استلام نقود معتمدة من المصرف.	أمين الخزنة		قسيمة الإيداع	قسيمة إيداع معتمدة
6	يحفظ أمين الخزينة نسخة من قسيمة الإيداع في ملف الإيرادات وصورة مع رسالة الإحالاة بعد أن يوثقها في منظومة الحسابات كإيراد.	أمين الخزينة		قسيمة الإيداع	منظومة الحسابات المالية محدثة. ملف الإيرادات محدث.

## اسم الخدمة: استلام الإيرادات

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	إيصال قبض	
2	قسيمة ايداع	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
المعتز بالله صميدة	المعتز بالله صميدة	أسماء علي غادة حدول	أحمد حمادي	وليد الزواوي	2017/03/15	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	إصدار تسلسل المرتبات	نقطة عن الخدمة	نقطة طالبة الخدمة	نماذج المستخدمة	المرافق المطلوبة	رسوم الخدمة	طريقة الدفع	الخرجات	طريقة التسليم	عدد العاملين	متوسط زمن تقديم الخدمة	متوسط عدد الطلبات الراجعة	متوسط عدد الطلب على الخدمة	ملاحظات
نقطة عن الخدمة	نقدم هذه الخدمة للموظفين المحالين الى التقاعد لبيان تسلسل مرتباتهم عن فترة ثلاثة سنوات ماضية.	مدير الإدارة المالية.	جهة الاعتماد	الجهة المسئولة عن الخدمة	رئيس القسم المالي.	نماذج تسلسل المرتبات	إدارة الموارد البشرية	نماذج المستخدمة	إخلاء طرف معتمد.	لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	تسليمه طرقاً ملائمة	نماذج تسلسل المرتبات
الجهة طالبة الخدمة	إدارة الموارد البشرية	الجهة المسئولة عن الخدمة	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج المستخدمة	إخلاء طرف معتمد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	تسليمه طرقاً ملائمة	يدوي	موظف واحد	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات
نماذج المستخدمة	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج المستخدمة	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	قرار تقاعد الموظف.	الأنظمة وال التطبيقات الداعمة للخدمة	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	تسليمه طرقاً ملائمة	يدوي	موظف واحد	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات
المرافق المطلوبة	إخلاء طرف معتمد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	تسليمه طرقاً ملائمة	قرار تقاعد الموظف.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	تسليمه طرقاً ملائمة	يدوي	موظف واحد	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات
رسوم الخدمة	لا يوجد	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	تسليمه طرقاً ملائمة	قرار تقاعد الموظف.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	تسليمه طرقاً ملائمة	يدوي	موظف واحد	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات
طريقة الدفع	لا يوجد	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	تسليمه طرقاً ملائمة	قرار تقاعد الموظف.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	تسليمه طرقاً ملائمة	يدوي	موظف واحد	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات
الخرجات	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	يدوي	موظف واحد	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات
طريقة التسليم	يدوي	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	يدوي	موظف واحد	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات
عدد العاملين	موظف واحد	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	يدوي	موظف واحد	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	يدوي	موظف واحد	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	يدوي	موظف واحد	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات
متوسط عدد الطلب على الخدمة	5-2 في السنة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	تسليمه طرقاً ملائمة	يدوي	موظف واحد	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات	نماذج تسلسل المرتبات
ملاحظات														

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	الخرجات
1	يعد مدير إدارة الموارد البشرية كتاب يطلب فيه إصدار كشف بمرتبات موظف للثلاثة سنوات الماضية مرفق بصورة من قرار تقاعد الموظف وصورة من نموذج إخلاء الطرف ويعيله إلى مدير الإدارية المالية.	مدير إدارة الموارد البشرية		الكتاب مع المرفقات	الكتاب مع المرفقات
2	يحيل مدير الإدارية المالية الكتاب والمرفقات لرئيس قسم الشؤون المالية للإجراء.	مدير الإدارية المالية		الكتاب مع المرفقات	الكتاب مع المرفقات
3	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية الكتاب والمرفقات إلى الموظف المختص لأعداد تسلسل مرتبات الموظف المعنى.	رئيس قسم الشؤون المالية		الكتاب مع المرفقات	الكتاب مع المرفقات
4	يعد الموظف المختص تسلسل مرتبات الموظف المعنى لثلاثة سنوات سابقة ويعتمده في خانة الموظف المعد للنموذج ويعيله إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	الموظفي المختص		الكتاب مع المرفقات	كتش بتسليسل للمرتبات
5	يراجع رئيس قسم الشؤون المالية النموذج ويقرر.	رئيس قسم الشؤون المالية	لا توجد ملاحظات وجود ملاحظات	كتش بتسليسل للمرتبات	لا توجد ملاحظات (6) توجد ملاحظات (4)
6	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية كشف تسلسل المرتبات المعد من الموظف المختص إلى مدير الإدارية المالية لاعتماده.	رئيس قسم الشؤون المالية		كتش بتسليسل للمرتبات	كتش بتسليسل للمرتبات معتمد
7	يعتمد مدير الإدارية المالية كشف تسلسل المرتبات ويعيله إلى مدير ادارة الموارد البشرية ردا على كتابه السابق ويحتفظ بصورة من الأجراء في ملف الموظف المالي ونسخة في أرشيف الإدارية المالية.	مدير الإدارية المالية		كتش بتسليسل للمرتبات معتمد	كتش بتسليسل للمرتبات معتمد

## اسم الخدمة: إصدار تسلسل المرتبات

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
إخلاء طرف معتمد	1	
قرار تقاعد الموظف	2	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
المعتز بالله صميدة		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ أسماء علي</li> <li>▪ غادة حدود</li> <li>▪ مهند التركي</li> </ul>	م. أحمد الحمادي	وليد الزواوي	2017/03/15	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	إصدار شهادة الدفع الأخير	نبذة عن الخدمة
نبذة عن الخدمة	تصدر هذه الشهادة لمعرفة آخر مرتب تقاضاه الموظف خلال السنة المالية عن طريق منظومة المرتبات.	مدير الإدارة المالية.
الجهة طالبة الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ صندوق التقاعد الاجتماعي في حالة التقاعد.</li> <li>▪ جهة أخرى منتقل لها الموظف الطالب للخدمة.</li> </ul>	الادارة المالية.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.	خدمات الموظف.
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ إخلاء طرف للمعنى</li> <li>▪ قرار إحالة(ندب-تقاعد-استقالة-نقل)</li> </ul>	ادارة الموارد البشرية.
رسوم الخدمة	لا يوجد	منظومة المرتبات.
طريقة الدفع	لا يوجد	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ قانون النظام المالي للدولة.</li> <li>▪ قانون العمل رقم 12 لسنة 2010</li> <li>▪ اللائحة الإدارية والمالية بالهيئة.</li> </ul>
المرجات	شهادة الدفع الأخير	ورقي
طريقة التسلیم	يدوي	متوسط عدد المعاملات المنجزة 10-1 في السنة.
عدد العاملين	موظف واحد	/
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم	جهات أخرى خارجية ذات علاقة صندوق التقاعد الاجتماعي في حالة التقاعد أو الجهات الخارجية الأخرى المنتقل لها الموظف.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/	ورقي
متوسط عدد الطلب على الخدمة	10-1 في السنة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ منظومة المرتبات.</li> <li>▪ الملف المالي للموظف.</li> </ul>
ملاحظات	/	

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	بعد صدور قرار بخصوص (تقاعد-ندب - نقل - استقالة) موظفي يحيل مدير الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية والخدمات صورة من القرار إلى مدير الإدارة المالية	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		صورة من القرار	صورة من القرار
2	يهمش مدير الإدارة المالية على الاجراء ويحيله إلى رئيس قسم الشؤون المالية	مدير الإدارة المالية		صورة من القرار	صورة من القرار للإجراء
3	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية الاجراء إلى الموظف المختص لإصدار شهادة الدفع الأخير	رئيس قسم الشؤون المالية		صورة من القرار للإجراء	صورة من القرار للإجراء
4	يعد الموظف المختص بالمرتبات شهادة الدفع الأخير بعد طلب نموذج أخلاء الطرف المعتمد من الموظف المعنى ويحيلها إلى مدير الإدارة المالية للاعتماد	الموظف المختص		صورة من القرار للإجراء نموذج أخلاء الطرف معتمد	شهادة الدفع الأخير
5	يعتمد مدير الإدارة المالية شهادة الدفع الأخير ويسلمها للموظف المعنى	مدير الإدارة المالية		شهادة الدفع الأخير	شهادة الدفع الأخير معتمدة

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
إخلاء طرف المعنى	1	
قرار (ندب-تقاعد-استقالة-نقل)	2	

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	أسماء على غادة حدود	أحمد حمادي	وليد الزواوي	2017-3-26	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	إصدار شهادة مرتب	نبذة عن الخدمة
نبذة عن الخدمة	هي شهادة يطلبها الموظف من الإدارة المالية للاستفادة منها في خدمات تقدمها جهات أخرى.	مدير الإدارة المالية.
الجهة طالبة الخدمة	كل الموظفين.	رئيس قسم الشؤون المالية.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.	خدمات الموظف.
المرفقات المطلوبة	لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة
رسوم الخدمة	لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
طريقة الدفع	لا يوجد.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
الخرجات	شهادة مرتب.	ورقي.
طريقة التسلیم	يدوي.	متوسط عدد المعاملات المنجزة 2-1 في الأسبوع.
عدد العاملين	موظف واحد.	/ عدد المراجعات لطالب الخدمة
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة لا يوجد.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/	ورقي.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	8-4 في الشهر.	التوزيع والحفظ منظومة المرتبات.
ملاحظات		

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعني	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقدم الموظف طلب كتابي لمدير الإداره المالية مباشرة يطلب فيه الحصول على شهادة مرتب.	الموظف طالب الخدمة		طلب كتابي للحصول على شهادة مرتب	طلب الحصول على شهادة مرتب
2	يحيل مدير الإداره المالية الطلب الى رئيس قسم الشؤون المالية.	مدير الإداره المالية		طلب الحصول على شهادة مرتب	طلب الحصول على شهادة مرتب
3	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية الطلب الى الموظف المختص لإصدار شهادة مرتب.	رئيس القسم المالي		طلب الحصول على شهادة مرتب	طلب الحصول على شهادة مرتب
4	يعد الموظف المختص شهادة المرتب من منظومة المرتبات ويحيلها إلى مدير إدارة الشؤون المالية للاعتماد.	الموظف المختص		طلب الحصول على شهادة مرتب	شهادة مرتب
5	يعتمد مدير إدارة الشؤون المالية الشهادة ويحيلها إلى الموظف المختص.	مدير الإداره المالية		شهادة مرتب معتمدة	شهادة مرتب
6	يسلم الموظف المختص الشهادة إلى الموظف المعنى.	الموظف المختص		شهادة مرتب معتمدة	تم التسليم

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	لا يوجد.	

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017-3-26	وليد الزواوي	م. أحمد الحمادي	أسماء علي غادة حود مهند التركي	المعتز بالله صميدة

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	إعداد إذن صرف.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو صرف مستحقات الجهات الخارجية مقابل تقديمها خدمات للهيئة.
الجهة طالبة الخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة.
النماذج المستخدمة	نموذج إذن صرف.
المرفقات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>رسالة إحالة من السيد مدير عام الشؤون المالية.</li> <li>فاتورة مصدقة من الضرائب موضح فيها قيمة ونوع الخدمة (في حالة سداد الفواتير).</li> <li>تقرير بانتهاء أعمال المقاولة.</li> <li>تقرير من الإدارة المختصة في حالة المشروعات أو المستخلصات.</li> </ul>
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	صك مسحوب للمستفيد.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	موظف واحد
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	10-1 في الشهر
ملاحظات	لا يوجد

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	بعد الموظف المختص اذن صرف المعاملة ويحيلها إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	الموظف المختص بالحسابات		مطالبة مالية مرفقة بكتاب رسمي	إذن الصرف مع المرفقات
2	يراجع رئيس قسم الشؤون المالية اذن الصرف ويبدئ ملاحظاته إن وجدت.	رئيس قسم الشؤون المالية	لا توجد ملاحظات ▪ ▪ توجد ملاحظات (1) ▪ لا توجد ملاحظات (3)	إذن الصرف مع المرفقات	إذن الصرف مع المرفقات
3	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية إذن الصرف والمرفقات إلى المراجع الداخلي.	رئيس قسم الشؤون المالية		إذن الصرف مع المرفقات	إذن الصرف مع المرفقات
4	يراجع مدير مكتب المراجعة اذن الصرف ومرفقات المطالبة المالية ويبدئ ملاحظاته إن وجدت.	المراجع الداخلي	لا توجد ملاحظات ▪ ▪ توجد ملاحظات	إذن الصرف مع المرفقات	لا توجد ملاحظات (5) ▪ ▪ توجد ملاحظات (2)
5	يعتمد مدير مكتب المراجعة إذن الصرف والمرفقات ويحيلها إلى رئيس قسم الشؤون المالية ويحتفظ بصورة من الإجراء في أرشيف المكتب.	المراجع الداخلي		موافقة على إذن الصرف	إذن صرف معتمد
6	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية إذن الصرف والمرفقات إلى مكتب المراقب المالي لاعتماد الصرف.	رئيس قسم الشؤون المالية		إذن صرف معتمد	إذن صرف معتمد
7	يراجع المراقب المالي اذن الصرف ومرفقات المطالبة المالية ويبدئ ملاحظاته إن وجدت.	المراقب المالي	لا توجد ملاحظات ▪ ▪ توجد ملاحظات	إذن صرف معتمد	لا توجد ملاحظات (8) ▪ ▪ توجد ملاحظات (2)
8	يعتمد المراقب المالي إذن الصرف والمرفقات للصرف ويحيله إلى رئيس قسم الشؤون المالية	المراقب المالي		موافقة على الصرف	إذن صرف معتمد للصرف
9	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية إذن الصرف والمرفقات إلى أمين الخزينة لإصدار سكوك.	رئيس قسم الشؤون المالية		إذن صرف معتمد للصرف	إذن صرف معتمد للصرف
10	يصدر أمين الخزينة الصك ويحيله مرفق مع إذن الصرف والمطالبة المالية إلى المراقب المالي للتوفيق على الصك.	أمين الخزينة		إذن صرف معتمد للصرف	صك مرفق بإذن الصرف والمرفقات
11	يوقع المراقب المالي الصك بالتوفيق الأول ويحيله إلى رئيس قسم شؤون المالية.	المراقب المالي	التوفيق الأول	صك مرفق بإذن الصرف والمرفقات	صك موقع بالتوفيق الأول مرفق بإذن الصرف والمرفقات

صك موقع بالتوقيع الأول والثاني مرفق بإذن الصرف والمرفقات	صك موقع بالتوقيع الأول مرافق بإذن الصرف والمرفقات	التوقيع الثاني بـ	رئيس قسم الشؤون المالية	يوقع رئيس قسم الشؤون المالية الصك بالتوقيع الثاني ويحيله إلى أمين الخزينة لتسليمها.	12
تم تسلیم الصك	صك جاهز للصرف	لا يسلم الصك الا بوجود رسالة معتمدة من الجهة بتخويل المستلم لاستلام الصكوك	أمين الخزينة	بعد التأكيد من صلاحيات المخول من الجهة باستلام الصك عن طريق رسالة معتمدة صادرة من الجهة واتباع الهوية يسلم أمين الخزينة الصك للمستفيد بعد التوقيع والختم من قبل المستلم في خانة المستلم على إذن الصرف في حال كان المستفيد شركة.	13
تحديث أرشيف الخزينة	أصل إذن الصرف المعتمد		أمين الخزينة	يحفظ أمين الخزينة بإذن الصرف ويسلم الصك	14

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	رسالة إحالة من السيد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	1
2	فاتورة مصدقة من الضرائب موضح فيها قيمة ونوع الخدمة.	3 - 1
3	تقرير بانتهاء أعمال المقاولة.	
4	تقرير من الإدارة المختصة في حالة المشروعات أو المستخلصات	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
غادة حدد		اسماء علي : مهند التركي :	م. أحمد الحمادي	وليد الزواوي	الاثنين 27/3/2017	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	إعداد التفويض المصلحي
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو إعداد التفويض المصلحي لبعض الموظفين المستقلين او المنتدبين من الهيئة او إلى الهيئة.
الجهة طالبة الخدمة	جهة العمل المنتقل إليها الموظف.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>قرار نقل الموظف.</li> <li>شهادة الدفع الأخير.</li> <li>اخلاء طرف معتمد.</li> </ul>
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	تفويض مصلحي.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	1
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم واحد
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/
متوسط عدد الطلب على الخدمة	1 الى 3 في السنة.
ملاحظات	لا يوجد.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	تعد الجهة المنتقل إليها الموظف كتاب تطلب فيه مرتبات المعنى عن الأشهر المطلوبة وتحيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	الجهة المنتقل إليها الموظف		نقل أو ندب موظف	كتاب معتمد
2	يحيل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الكتاب إلى مدير الإدارة المالية للإجراء.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		كتاب معتمد	كتاب معتمد
3	يحيل مدير الإدارة المالية الكتاب إلى رئيس قسم الشؤون المالية للإجراء.	مدير الإدارة المالية		كتاب معتمد	كتاب معتمد
4	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية الطلب إلى الموظف المختص بالمرتبات لإعداد تفويض مصلحي بمرتبات المعنى للفترة المطلوبة.	رئيس قسم الشؤون المالية		كتاب معتمد	كتاب معتمد
5	بعد الموظف المختص بالمرتبات التفويض بقيمة مرتبات الموظف المعنى للمدة المطلوبة عن طريق منظومة المرتبات ويحيله إلى الموظف المختص بالحسابات.	الموظف المختص بالمرتبات		كتاب معتمد	تفويض بقيمة مرتبات الموظف المعنى عن المدة المطلوبة
6	يفعل الموظف المختص بالحسابات خدمة إذن صرف	الموظف المختص بالحسابات			
7	يحيل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الصك بر رسالة رسمية إلى الجهة المنتقل إليها الموظف.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية		صك بقيمة التفويض المصلحي	الصك مرفق بكتاب رسمي

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
قرار نقل الموظف	1	
شهادة الدفع الأخير	2	
اخلاء طرف معتمد	3	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
	غادة حدود	اسماء علي معتز صميدة مهند التركي	م. أحمد الحمادي	وليد الزواوي	2017/3/26	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	إعداد المرتبات
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لصرف مرتبات موظفي الهيئة عن شهر معين متضمنة الحوافظ والضمان والتضامن والضرائب.
الجهة طالبة الخدمة	مدير الإدارة المالية
النماذج المستخدمة	لا يوجد
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ المتغيرات في المرتبات.</li> <li>▪ كشف المصادر والحوافز.</li> <li>▪ استماراة المرتب.</li> <li>▪ استماراة التحليل العرضي.</li> </ul>
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المخرجات	مرتبات.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	موظف واحد.
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	مرة في الشهر.
ملاحظات	لا يوجد.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يصدر مدير الإدارة المالية أمر رئيس قسم الشؤون المالية لإعداد استثمارات الرواتب وصرف المرتبات.	مدير الإدارة المالية		إذن بصرف المرتبات	إذن بصرف المرتبات
2	يلغى رئيس قسم الشؤون المالية الموظف المختص بالمرتبات لإعداد استثمارات الرواتب.	رئيس قسم الشؤون المالية		إذن بصرف المرتبات	إذن بصرف المرتبات
3	يدخل الموظف المختص المتغيرات عن الشهر المراد صرفه ومن ثم يطبع استثماره الراتب وكافة الكشوفات الممثلة في (استثمار التحليل العرضي) من منظومة المرتبات ويحيلها للموظف المختص بالحسابات.	الموظف المختص بالمرتبات	كشف الغياب -كشف السلف - كشف العلاوات -المكافآت - العمل الإضافي -الخصومات الأخرى.	إذن بصرف المرتبات	استثمار الراتب والكشوفات المالية الأخرى
4	بعد الموظف المختص كشوفات استقطاعات المرتب الشهري لضريبة الجهاد وقسط الاشتراك الضماني والتضامن وكشف بقيمة استقطاعات غياب الموظفين ويحيلها للموظف المختص بالحسابات.	الموظف المختص بالمرتبات		المتغيرات عن الشهر المراد صرفه	كشوفات استقطاعات الضمان والتضامن والجهاد وخصومات التغيب
6	يفعل الموظف المختص بالحسابات خدمة اعداد إذن صرف.	الموظف المختص بالحسابات			
7	يسلم مندوب الهيئة لدى الجهات الصكوك مرفق بالكشوفات الى الجهات المعنية.	مندوب الهيئة		صكوك وكشوفات	صكوك وكشوفات
8	يستلم مندوب الهيئة لدى الجهات إيصال بالاستلام ويحفظ أصل نسخ الاستلام في الخزينة.	مندوب الهيئة		صكوك وكشوفات	تم التسلیم

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
.1	المتغيرات في المرتبات.	
.2	كشف المصروف والحافظ.	
.3	استماراة المرتب.	
.4	استماراة التحليل العرضي.	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	مراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
غادة حدود	▪ مهند التركي ▪ اسماء علي	▪ م. أحمد الحمادي	وليد الزواوي	2017/3/27		

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	اعداد تقرير عن العهد المالية والدفعتات تحت الحساب وسلف السفر والمبيت.
نبذة عن الخدمة	هو تقرير يبين قيم العهد والدفعتات وسلف السفر والمبيت للموظفين المنوبحين الذين لم يسورو أو يقفلوا عهدهم خلال السنة المالية.
الجهة طالبة الخدمة	رئيس قسم الشؤون المالية.
النماذج المستخدمة	خدمات إدارية.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	الإدارات المشاركة في الخدمة لا يوجد.
طريقة الدفع	الأنظمة والتطبيقات الداعمة لخدمة منظومة الحسابات.
الخرجات	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء القانوني المالي للدولة.
طريقة التسلیم	ورقي.
عدد العاملين	نوع المخرج
متوسط زمن تقديم الخدمة	متوسط عدد المعاملات المنجزة مرة في السنة.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	عدد المراجعات لطالب الخدمة لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة لا يوجد.
ملاحظات	▪ التوزيع والحفظ ▪ منظومة الحسابات ▪ أرشيف قسم الشؤون المالية

## اسم الخدمة: اعداد تقرير عن العهد المالية والدفعات تحت الحساب والسلف والسفر والمبيت.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعني	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يطلب رئيس قسم الشؤون المالية من الموظف المختص بالتقارير إعداد تقرير عن العهد المالية والدفعات تحت الحساب والسلف والسفر والمبيت.	رئيس قسم الشؤون المالية	في نهاية السنة المالية	نهاية السنة المالية	طلب إعداد تقرير
2	يعد الموظف المختص بالتقارير التقرير عن طريق منظومة الحسابات ويحيله إلى رئيس قسم الشؤون المالية ويحفظ نسخة في منظومة الحسابات.	الموظف المختص بالتقارير	طلب إعداد تقرير	تقدير عن العهد المالية والدفعات تحت الحساب والسلف والسفر والمبيت	تقدير عن العهد المالية والدفعات تحت الحساب والسلف والسفر والمبيت
3	يراجع رئيس قسم الشؤون المالية التقرير ويقرر	رئيس قسم الشؤون المالية	▪ توجد تعديلات ▪ لا توجد تعديلات	▪ تقرير عن العهد المالية والدفعات تحت الحساب والسلف والسفر والمبيت ▪ لا توجد تعديلات	▪ تقرير عن العهد المالية والدفعات تحت الحساب والسلف والسفر والمبيت ▪ لا توجد تعديلات (1) ▪ لا توجد تعديلات (4)
4	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية التقرير إلى مدير الإداره المالية للاعتماد.	رئيس قسم الشؤون المالية		تقدير عن العهد المالية والدفعات تحت الحساب والسلف والسفر والمبيت	إحالة التقرير
5	يعاين مدير الإداره المالية التقرير ويقر.	مدير الإداره المالية	▪ توجد تعديلات ▪ لا توجد تعديلات	تقدير عن العهد المالية والدفعات تحت الحساب والسلف والسفر والمبيت	▪ تقرير عن العهد المالية والدفعات تحت الحساب والسلف والسفر والمبيت ▪ لا توجد تعديلات (1) ▪ لا توجد تعديلات (6)
6	يعتمد مدير الإداره المالية التقرير ويحيله إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	مدير الإداره المالية		تقدير عن العهد المالية والدفعات تحت الحساب والسلف والسفر والمبيت	تقرير معتمد
7	يحفظ رئيس قسم الشؤون المالية نسخة من التقرير في الأرشيف الخاص بالقسم.	رئيس قسم الشؤون المالية		تقرير معتمد	تم الحفظ

اسم الخدمة: اعداد تقرير عن العهد المالية والدفعات تحت الحساب والسلف والسفر والمبيت.

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
.	لا يوجد.	1.

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة		أسماء علي غادة حود مهند التركي	م. أحمد الحمادي	وليد الزواوي	2017/3/26	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	إغلاق الدفعات المقدمة للفنادق	جهة الاعتماد	مدير الإدارة المالية
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو تسوية وإغلاق الدفعات المقدمة للفنادق لغرض إسكان الموظفين أو وفود الهيئة في الفندق المعتمد لدى الهيئة وذلك بموجب تكليفات من مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	الجهة المسئولة عن الخدمة	الادارة المالية.
الجهة طالبة الخدمة	مدير الإدارية المالية.	نوع الخدمة	عمليات إدارية.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة	الراجح الداخلي
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ كشف تفاصيل حساب الهيئة لدى الفندق.</li> <li>▪ صور تكليفات من مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات للفندق بالسكن.</li> </ul>	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	منظومة الحسابات
رسوم الخدمة	لا يوجد.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	القانون المالي للدولة.
طريقة الدفع	لا يوجد.	نوع المخرج	ورقي.
المخرجات	تسوية وإغلاق الدفعات المقدمة للفنادق.	متوسط عدد المعاملات المنجزة	1 في السنة.
طريقة التسلیم	يدوي.	عدد المرجعات لطالب الخدمة	لا يوجد.
عدد العاملين	موظفي.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ المراقب المالي</li> <li>▪ الفندق المعنى</li> </ul>
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم	نوع المدخل	ورقي.
متوسط عدد الطلبات الراجعة		التوزيع والحفظ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ منظومة الحسابات.</li> <li>▪ الراجح الداخلي.</li> </ul>
متوسط عدد الطلب على الخدمة	1 في السنة		
ملاحظات			

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات كتاب مرفق مع كشف بتفاصيل حساب الهيئة لدى الفندق اوامر التكليف بالتسكين الواردة من الفندق المعنى ويعيلها الى مدير الإدارة المالية.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		كشف بتفاصيل حساب الهيئة لدى الفندق اوامر التكليف بالتسكين	رسالة إحالة مع المرفقات.
2	يهمش مدير الإدارة المالية على الكتاب للإجراء ويحيله الى رئيس قسم الشؤون المالية.	مدير الإدارة المالية		رسالة إحالة مع المرفقات.	رسالة إحالة مع المرفقات للإجراء.
3	يهمش رئيس قسم الشؤون المالية على الكتاب بتفاصيل الاجراء ويحيله الى الموظف المختص بالحسابات	رئيس قسم الشؤون المالية		رسالة إحالة مع المرفقات مفصلة للإجراء.	رسالة إحالة مع المرفقات مفصلة للإجراء.
4	يعد الموظف المختص بالحسابات نموذج التبوييب لتسوية الدفعة المالية المقدمة عن طريق منظمة الحسابات يرفقها بإذن إقفال الدفعة المالية ويحيله.	الموظف المختص بالحسابات		رسالة إحالة مع المرفقات مفصلة للإجراء.	نموذج تبوييب تسوية الدفعة المالية المقدمة. إذن إقفال الدفعة المالية المقدمة.
5	يعاين المراجع الداخلي نموذج التبوييب وإذن الإقفال ويقرر.	المراجع الداخلي	▪ توجد تعديلات ▪ لا توجد تعديلات	▪ إذن إقفال الدفعة المالية المقدمة. ▪ لا توجد تعديلات (6)	▪ وجود تعديلات (4)
6	يعتمد المراجع الداخلي الإجراء ويحيله إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	المراجع الداخلي		▪ إذن إقفال الدفعة المالية المقدمة.	معتمد من المراجع الداخلي
7	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية الإجراء إلى المراقب المالي للاعتماد.	رئيس قسم الشؤون المالية		▪ إذن إقفال الدفعة المالية المقدمة ▪ معتمد من المراجع الداخلي	إذن إقفال الدفعة المالية المقدمة
8	يعاين المراقب المالي نموذج التبوييب وإذن الإقفال ويقرر.	المراقب المالي	▪ توجد تعديلات ▪ لا توجد تعديلات	▪ إذن إقفال الدفعة المالية المقدمة ▪ معتمد من المراجع الداخلي	▪ توجد تعديلات (4) ▪ لا توجد تعديلات (9)
9	يعتمد المراقب المالي الإجراء ويحيله إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	المراقب المالي		▪ إذن إقفال الدفعة المالية المقدمة ▪ معتمد من المراجع الداخلي	إذن إقفال الدفعة المالية المقدمة معتمد من المراجع الداخلي والمراقب المالي
10	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية الإجراء الى الموظف المختص.	رئيس قسم الشؤون المالية		▪ إذن إقفال الدفعة المالية المقدمة ▪ معتمد	إذن إقفال الدفعة المالية المقدمة معتمد.
11	يفعل الموظف المختص العهدة المالية ويحفظ أصل إذن الإقفال في أرشيف الإدارة ويحيل صورة للفندق للعلم.	الموظف المختص		▪ إذن إقفال الدفعة المالية المقدمة ▪ معتمد.	تم إقفال الدفعة المالية المقدمة.

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	كشف تفاصيل حساب الهيئة لدى الفندق.	
2	صور تكليفات من مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات للفندق بالسكنين	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	■ غادة حدود ■ مهند التركي	م. أحمد الحمادي	وليد الزواوي	2017-03-26		

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	إغفال العهد المالية.
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو وضع آلية لففل العهد الممنوحة للموظفين حسب قرارات منح العهد خلال السنة.
الجهة طالبة الخدمة	الادارة المالية.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	فوائير نهاية معتمدة، قرار منح عهدة مالية.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	اقفال عهدة مالية.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	موظف واحد.
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	2 في السنة.
ملاحظات	يجب اغفال كل العهد المالية قبل نهاية السنة المالية. بالنسبة للعهد المستعاضة تحمل مصروفاتها على البنود مباشرة خلال العام ويغفل المتبقى منها كعهدة في نهاية السنة المالية.
جهة الاعتماد	مدير الادارة المالية.
قسم شؤون الموظفين	الجهة المسئولة عن الخدمة
عمليات إدارية	نوع الخدمة
مكتب المراجع الداخلي.	الإدارات المشاركة في الخدمة
منظومة الحسابات.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
القانون المالي للدولة.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
ورقي	نوع المخرج
2 في السنة.	متوسط عدد المعاملات المنجزة
لا يوجد.	عدد المراجعات لطالب الخدمة
مراقب المالي.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
ورقي	نوع المدخل
منظومة الحسابات. ملف الحجز للحساب المعنى الخزينة	التوزيع والحفظ

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يحيل الموظف الممنوح عهدة مالية فواتير النهاية للمصروفات مرفقة بصورة من قرار منح عهدة مالية إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	الموظف المعنى		صرف العهدة المالية بالكامل	فاتور نهائية مرفقة بصورة من القرار.
2	يحيل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الإجراء إلى مدير الإدارة المالية.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		فاتور نهائية مرفقة بصورة من القرار.	فاتور نهائية مرفقة بصورة من القرار.
3	يحيل مدير الإدارة المالية الإجراء إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	مدير الإدارة المالية		فاتور نهائية مرفقة بصورة من القرار.	فاتور نهائية مرفقة بصورة من القرار.
4	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية الإجراء إلى الموظف المختص بالتقارير.	رئيس قسم الشؤون المالية		فاتور نهائية مرفقة بصورة من القرار.	فاتور نهائية مرفقة بصورة من القرار.
5	يعد الموظف المختص بالتقارير نموذج التبوب لتسوية العهدة المالية عن طريق منظومة الحسابات يرفقها بإذن إقفال عهدة مالية ويحيله.	الموظف المختص بالتقارير		فاتور نهائية مرفقة بصورة من القرار.	▪ نموذج تبوب تسوية العهدة المالية. ▪ إذن إقفال عهدة مالية.
6	يعاين المراجع الداخلي نموذج التبوب وإذن الاقفال ويقرر.	المراجع الداخلي	▪ توجد تعديلات ▪ لا توجد تعديلات	▪ إذن إقفال عهدة مالية ▪ لا توجد تعديلات (7)	▪ وجود تعديلات (4)
7	يعتمد المراجع الداخلي الإجراء ويهيله إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	المراجع الداخلي		▪ إذن إقفال عهدة مالية	▪ إذن إقفال عهدة مالية معتمد من المراجع الداخلي
8	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية الإجراء إلى المراقب المالي للاعتماد.	رئيس قسم الشؤون المالية		▪ إذن إقفال عهدة مالية معتمد من المراجع الداخلي	▪ إذن إقفال عهدة مالية معتمد من المراجع الداخلي
9	يعاين المراقب المالي نموذج التبوب وإذن الاقفال ويقرر.	المراقب المالي	▪ توجد تعديلات ▪ لا توجد تعديلات	▪ إذن إقفال عهدة مالية معتمد من المراجع الداخلي ▪ لا توجد تعديلات (10)	▪ وجود تعديلات (4)
10	يعتمد المراقب المالي الإجراء ويهيله إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	المراقب المالي		▪ إذن إقفال عهدة مالية معتمد من المراجع الداخلي والمراقب المالي	▪ إذن إقفال عهدة مالية معتمد من المراجع الداخلي
11	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية الإجراء إلى الموظف المختص.	رئيس قسم الشؤون المالية		▪ إذن إقفال عهدة مالية معتمد	▪ إذن إقفال عهدة مالية معتمد
12	يفعل الموظف المختص العهدة المالية ويحفظ أصل من إذن الاقفال في ملف الحجز للحساب المعنى والمصروفات للخزينة.	الموظف المختص		▪ إذن إقفال عهدة مالية معتمد	تم إقفال العهدة المالية

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
فواتير نهائية معتمدة.	1	
قرار منح عهدة مالية.	2	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة		أسماء علي غادة حود مهند التركي	م. أحمد الحمادي	وليد الزواوي	2017/3/26	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	اقفال سلفة السفر والمبيت	نبذة عن الخدمة
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو تحديد آلية لإقفال سلف السفر والمبيت المنوحة للموظفين الموفدين بعد إنتهاء المهمة وبما لا يتجاوز أسبوعان.	مدير الادارة المالية
الجهة طالبة الخدمة	الادارة المالية	الموظف المختص بالحسابات
النماذج المستخدمة	نموذج اقفال سلفة السفر والمبيت.	خدمات موظف
المرفقات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ قرار ايفاد موظف.</li> <li>■ صورة من جواز السفر الصفحة الأولى.</li> <li>■ صورة من تأشيرة الدخول والخروج.</li> <li>■ الإيصال المالي الأصلي وصورة من الشهادة.</li> </ul>	مكتب المراجع الداخلي
رسوم الخدمة	لا يوجد	منظومة الحسابات
طريقة الدفع	لا يوجد	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
الخرجات	اقفال سلفة السفر والمبيت.	ورقي
طريقة التسلیم	يدوي.	متوسط عدد المعاملات المنجزة 10 في الشهر.
عدد العاملين	موظف.	لا يوجد.
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد	مراقب المالي.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	10 في الشهر.	ورقي.
ملاحظات	لا يوجد.	منظومة الحسابات.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يملئ الموظف المعنى نموذج إقفال سلفة السفر والمبيت ويحله إلى مدير إدارته مع المرفقات.	الموظف المعنى		نموذج مستوفي البيانات مع المرفقات	نموذج إقفال سلفة السفر والمبيت مع المرفقات
2	يعتمد مدير إدارة الموظف المعنى النموذج ويحله مع المرفقات إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	مدير الإدارة أو المكتب		نموذج مستوفي البيانات مع المرفقات	نموذج مستوفي البيانات مع المرفقات معتمد
3	يهمش مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات على الإجراء "لإجراء" ويحله إلى مدير الإدارة المالية.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		نموذج مستوفي البيانات مع المرفقات معتمد	نموذج مستوفي البيانات مع المرفقات للإجراء
4	يحيل مدير الإدارة المالية النموذج والمرفقات إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	مدير الإدارة المالية		نموذج مستوفي البيانات مع المرفقات للإجراء	نموذج مستوفي البيانات مع المرفقات للإجراء معتمد
5	يعتمد رئيس قسم الشؤون المالية الإجراء في "خانة رئيس القسم" ويحله إلى الموظف المختص بالحسابات.	رئيس قسم الشؤون المالية		نموذج مستوفي البيانات مع المرفقات للإجراء معتمد.	إجراء إقفال سلفة سفر ومبيت معتمد.
6	بعد الموظف المختص بالحسابات إذن إقفال سلفة السفر والمبيت عن طريق منظومة الحسابات ويرفقه بالنماذج المعتمد والمرفقات ويحله إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	الموظف المختص بالحسابات		إجراء إقفال سلفة سفر ومبيت معتمد.	إذن إقفال سلفة السفر والمبيت مع المرفقات
7	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية الإجراء إلى المراجع الداخلي.	رئيس قسم الشؤون المالية		إذن إقفال سلفة السفر والمبيت مع المرفقات	إذن إقفال سلفة السفر والمبيت مع المرفقات
8	يراجع المراجع الداخلي إذن الإقفال مع المرفقات ويقرر.	المراجع الداخلي	▪ توجد تعديلات ▪ لا توجد تعديلات	▪ إذن إقفال سلفة السفر والمبيت مع المرفقات ▪ لا توجد تعديلات	(6) (9)
9	يعتمد المراجع الداخلي الإجراء ويحله إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	المراجع الداخلي		إذن إقفال سلفة السفر والمبيت مع المرفقات معتمد من المراجع الداخلي	إذن إقفال سلفة السفر والمبيت مع المرفقات معتمد من المراجع الداخلي
10	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية الإجراء إلى المراقب المالي للاعتماد.	رئيس قسم الشؤون المالية		إذن إقفال سلفة السفر والمبيت مع المرفقات معتمد من المراجع الداخلي	إذن إقفال سلفة السفر والمبيت مع المرفقات معتمد من المراجع الداخلي

11	<p>▪ توجد تعديلات (6) ▪ لا توجد تعديلات (12)</p> <p>إذن إغفال سلفة السفر والمبيت مع المرفقات معتمد من المراجع الداخلي</p>	<p>إذن إغفال سلفة السفر والمبيت مع المرفقات معتمد من المراجع الداخلي</p>	<p>▪ توجد تعديلات ▪ لا توجد تعديلات</p>	<p>المراقب المالي</p>	<p>يعاين المراقب المالي إذن الإغفال ويقرر.</p>
12	<p>إذن إغفال سلفة السفر والمبيت مع المرفقات معتمد من المراجع الداخلي والمراقب المالي</p>	<p>إذن إغفال سلفة السفر والمبيت مع المرفقات معتمد من المراجع الداخلي</p>		<p>المراقب المالي</p>	<p>يعتمد المراقب المالي الاجراء ويجيله الى رئيس قسم الشؤون المالية.</p>
13	<p>إذن إغفال سلفة السفر والمبيت مع المرفقات معتمد من المراجع الداخلي والمراقب المالي</p>	<p>إذن إغفال سلفة السفر والمبيت مع المرفقات معتمد من المراجع الداخلي والمراقب المالي</p>		<p>رئيس قسم الشؤون المالية</p>	<p>يجيل رئيس قسم الشؤون المالية الاجراء الى الموظف المختص.</p>
	<p>تم إغفال سلفة السفر والمبيت</p>	<p>الإجراء معتمد</p>		<p>الموظف المختص</p>	<p>يقلل الموظف المختص سلفة السفر والمبيت ويحفظ أصل إذن الإغفال في أرشيف الإدارة ويجيل صورة للموظف المعنى للعلم</p>

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
.1	قرار ايفاد موظف.	
.2	صورة من جواز السفر الصفحة الأولى.	
.3	صورة من تأشيرة الدخول والخروج.	
.4	الإيصال المالي الأصلي وصورة من الشهادة.	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ اسماء علي</li> <li>▪ غادة حدود</li> <li>▪ مهند التركي</li> </ul>	أحمد حمادي	وليد الزواوي	2017-3-26	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	التسوية المصرفية للحسابات.
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو مطابقة رصيد الحسابات الدفترى مع كشف الحساب المصرفي للهيئة.
الجهة طالبة الخدمة	الادارة المالية.
النماذج المستخدمة	نموذج تسوية المصرفية.
المرافق المطلوبة	كشف حساب.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المخرجات	تسوية الأرصدة الدفترية بكشف حساب المصارف.
طريقة التسليم	يدوي.
عدد العاملين	موظف واحد.
متوسط زمن تقديم الخدمة	يومين.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/
متوسط عدد الطلب على الخدمة	مرة في الشهر.
ملاحظات	لا يوجد.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد رئيس قسم الشؤون المالية كتاب يطلب فيه كشف حساب المصرف لجميع حسابات الهيئة عن شهر معين ويحيله إلى المصرف عن طريق المندوب الهيئة لدى الجهات.	رئيس قسم الشؤون المالية		نهاية كل شهر	كتاب يطلب فيه كشف حساب المصرف
2	يحيل مندوب الهيئة لدى الجهات الكتاب للمصرف ويستمل كشوفات حساب المصرف للهيئة ويسلمها إلى رئيس قسم شؤون المالية.	مندوب الهيئة لدى الجهات		كتاب يطلب فيه كشف حساب المصرف	كشوفات الحسابات المصرفية للهيئة
3	يحيل رئيس قسم شؤون المالية الكشوفات إلى الموظف المختص.	رئيس قسم شؤون المالية		كشوفات الحسابات المصرفية للهيئة	كشوفات الحسابات المصرفية للهيئة
4	يدخل الموظف المختص أرقام الصكوك وقيمتها والمتغيرات الواردة في كشف حساب المصرف في منظومة الحسابات ويحفظها.	الموظف المختص		كشوفات الحسابات المصرفية للهيئة	تحديث منظومة الحسابات
5	يطبع الموظف المختص الكشوفات (مذكرة تسوية حساب المصرف - كشف بالعمليات المسجلة في الدفاتر ولم تظهر بكشف المصرف - كشف بالعمليات الظاهرة بكشف المصرف ولم تسجل بالدفاتر) من منظومة الحسابات ويحيلها إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	الموظف المختص		تحديث منظومة الحسابات	مذكرة تسوية حساب المصرف
6	يراجع رئيس قسم الشؤون المالية مذكرة تسوية حساب المصرف ويقرر.	رئيس قسم الشؤون المالية	▪ لا توجد تعديلات ▪ توجد تعديلات (3)	مذكرة تسوية حساب المصرف	لا توجد تعديلات (7) ▪ توجد تعديلات (3)
7	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية الكشوفات لمكتب المراجعة الداخلية.	رئيس قسم الشؤون المالية		مذكرة تسوية حساب المصرف	مذكرة تسوية حساب المصرف تمت مراجعتها

8	يعلن المراجع الداخلي مذكرة تسوية حساب المصرف ويقر.	مكتب المراجعة المالية	لا توجد تعديلات	مذكرة تسوية حساب المصرف	لا توجد تعديلات (9) توجد تعديلات (3)	
9	يعتمد المراجع الداخلي مذكرة التسوية ويحييها إلى مدير الإدارية المالية للاعتماد.	المراجع الداخلي	لا توجد تعديلات	لا توجد تعديلات	لا توجد تعديلات من المراجع الداخلي	مذكرة تسوية حساب المصرف معتمدة من المراجع الداخلي
10	يعاين مدير الإدارية المالية مذكرة تسوية حساب المصرف ويقر.	مدير الإدارية المالية	لا توجد تعديلات	مذكرة تسوية حساب المصرف معتمدة من المراجع الداخلي	لا توجد تعديلات (11) توجد تعديلات (3)	
11	يعتمد مدير الإدارية المالية مذكرة التسوية ويحييها إلى المراقب المالي للاعتماد.	مدير الإدارية المالية	لا توجد تعديلات	لا توجد تعديلات	لا توجد تعديلات من المراجع الداخلي ومدير الإدارية المالية	مذكرة تسوية حساب المصرف معتمدة من المراجع الداخلي ومدير الإدارة المالية
12	يعاين المراقب المالي مذكرة تسوية حساب المصرف ويقر.	المراقب المالي	لا توجد تعديلات	مذكرة تسوية حساب المصرف معتمدة من المراجع الداخلي ومدير الإدارة المالية	لا توجد تعديلات (13) توجد تعديلات (3)	
13	يعتمد المراقب المالي مذكرة التسوية ويحييها إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	المراقب المالي	لا توجد تعديلات	لا توجد تعديلات	لا توجد تعديلات من المراجع الداخلي ومدير الإدارة المالية والمراقب المالي	مذكرة تسوية حساب المصرف معتمدة من المراجع الداخلي ومدير الإدارة المالية والمراقب المالي
14	يحفظ رئيس قسم الشؤون المالية مذكرة التسوية المعتمدة في ملف التسويات المصرفية.	رئيس قسم الشؤون المالية		مذكرة تسوية حساب المصرف معتمدة	حفظ نسخة في ملف التسويات المصرفية.	

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
كشف حساب المصرف	1	

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
غادة حدود	اسماء علي مهند التركي	م. أحمد الحمادي	وليد الزواوي	2017/3/27	

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	سداد المستخلصات والالتزامات المالية المستحقة.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو سداد مستحقات الجهات الخارجية مقابل تقديمها خدمات للهيئة.
الجهة طالبة الخدمة	الجهات الخارجية ((الاثنين)).
النماذج المستخدمة	نموذج إذن صرف.
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>رسالة إحالة مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.</li> <li>فاتورة مصدقة من الصنائب موضح فيها قيمة ونوع الخدمة.</li> <li>تقرير بانتهاء أعمال المقاولة.</li> <li>تقرير من الإدارة المختصة في حالة المشروعات أو المستخلصات.</li> </ul>
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المخرجات	صك مسحوب للمستفيد.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	موظف واحد
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/
متوسط عدد الطلب على الخدمة	10-1 في الشهر
ملاحظات	لا يوجد

**اسم الخدمة: سداد المستخلصات والالتزامات المالية المستحقة.**

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعني	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات كتاب ويحيله مرفق بالمطالبة المالية إلى مدير الإدارة المالية.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		مطالبات مالية حالة من الإدارات والمكاتب	مطالبة مالية مرفقة بكتاب رسمي
2	يحيل مدير الإدارة المالية المعاملة إلى رئيس قسم الشؤون المالية للإجراء.	مدير الإدارة المالية		مطالبة مالية مرفقة بكتاب رسمي	مطالبة مالية مرفقة بكتاب رسمي
3	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية المعاملة إلى الموظف المختص لإعداد إذن صرف.	رئيس قسم الشؤون المالية		مطالبة مالية مرفقة بكتاب رسمي	مطالبة مالية مرفقة بكتاب رسمي
4	يفعل الموظف المختص بالحسابات خدمة اعداد إذن صرف.	الموظف المختص بالحسابات			

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	رسالة إحالة مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	1
2	فاتورة مصدقة من الضرائب موضح فيها قيمة ونوع الخدمة.	3 - 1
3	تقرير بانتهاء أعمال المقاولة.	
4	تقرير من الإدارة المختصة في حالة المشروعات أو المستخلصات	

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
غادة حدد	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ اسماء علي</li> <li>▪ معتز صميدة</li> <li>▪ مهند التركي</li> </ul>	م. أحمد الحمادي	وليد الزواوي	الاثنين 27/3/2017	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	منح الدفعات المقدمة للفنادق	جهة الاعتماد	مدير الإدارية المالية.
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو صرف الدفعات المالية المقدمة للمصارف لغرض إسكان الموظفين أو الوفود في الفنادق المعتمدة لدى الهيئة وذلك بموجب تكليفات من مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	الادارة المالية.	الادارة المالية.
الجهة طالبة الخدمة	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	نوع الخدمة	خدمات إدارية.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة	الراجح الداخلي.
المرافق المطلوبة	نسخة من اعتماد الفندق لدى الهيئة.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	منظومة الحسابات.
رسوم الخدمة	لا يوجد.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	القانون المالي للدولة.
طريقة الدفع	صك مصدق.	نوع المخرج	ورقي.
المحرّجات	منح الدفعات المالية للفنادق.	متوسط عدد المعاملات المنجزة	1 في السنة.
طريقة التسلیم	يدوي.	عدد المرجعات لطالب الخدمة	لا يوجد.
عدد العاملين	موظفي.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	▪ المراقب المالي. ▪ الفندق المعني.
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم.	نوع المدخل	ورقي.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.	التوزيع والحفظ	منظومة الحسابات.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	1 في السنة		
ملاحظات	لا يوجد		

## اسم الخدمة: منح الدفعات المقدمة للفنادق.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات كتاب يطلب فيه منح دفعة مالية مقدمة للفندق مرفقة بصورة من اعتماد الفنادق لدى الهيئة ويحيلها إلى مدير الإدارة المالية.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		اعتماد فندق لدى الهيئة	كتاب مرافق بصورة من اعتماد الفنادق لدى الهيئة
2	يهمش مدير الإدارة المالية على الكتاب للإجراء ويحيله إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	مدير الإدارة المالية		كتاب مرافق بصورة من اعتماد الفنادق لدى الهيئة	كتاب مرافق بصورة من اعتماد الفنادق لدى الهيئة
3	يهمش رئيس قسم الشؤون المالية على الكتاب ويحيله إلى الموظف المختص بالحسابات.	رئيس قسم الشؤون المالية		كتاب مرافق بصورة من اعتماد الفنادق لدى الهيئة للإجراء	كتاب مرافق بصورة من اعتماد الفنادق لدى الهيئة للإجراء
4	يفعل الموظف المختص بالحسابات خدمة اعداد اذن صرف.				
5	يسلم مندوب الهيئة لدى الجهات الصك إلى الفندق.	مندوب الهيئة		صك مصدق	تم تسلیم الصك

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
نسخة من اعتماد الفندق لدى الهيئة.	1	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة غادة حدود مهند التركي		▪ مهند التركي ▪ غادة حدود	م. أحمد الحمادي	وليد الزواوي	2017-3-26	

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	منح سلفة السفر والمبيت	جهة الاعتماد	نبذة عن الخدمة
الجهة طالبة الخدمة	هو صرف أو منح سلفة السفر والمبيت للموظفين الموفدين داخل أو خارج ليبيا سواء دورة تدريبية أو مؤتمر أو معرض أو مهمة رسمية.	مدير الإدارة المالية.	النماذج المستخدمة
المرافق المطلوبة	جميع الموظفين الموفدين.	رئيس قسم الشؤون المالية.	نحو مصروف سلفة السفر والمبيت.
رسوم الخدمة	لا يوجد.	عمليات إدارية.	الإدارات المشاركة في الخدمة
طريقة الدفع	لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	مكتب المراجع الداخلي.
الخرجات	منح سلفة السفر والمبيت.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	منظومة الحسابات.
طريقة التسلیم	يدوي.	ورقي.	القانون المالي للدولة.
عدد العاملين	موظف واحد.	/	نوع المخرج
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم.	10 في الشهر.	متوسط عدد المعاملات المنجزة
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/	ورقي.	عدد المرجعات لطالب الخدمة
متوسط عدد الطلب على الخدمة	10 في الشهر.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
ملاحظات	في حال لم يصرف للموظف المعني سلفة سفر ومبيت قبل ايفاده فإنه يمنح سلفة السفر والمبيت بعد رجوعه من المهمة ويشترط في هذه الحالة أن يملئ نموذج صرف سلفة السفر والمبيت.	التوزيع والحفظ	منظومة الحسابات.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يحلل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات قرار إيفاد الموظف إلى مدير الإدارة المالية للإجراء.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		قرار إيفاد موظف	قرار إيفاد موظف
2	يحلل مدير الإدارة المالية القرار إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	مدير الإدارة المالية		قرار إيفاد موظف	قرار إيفاد موظف
3	يحلل رئيس قسم الشؤون المالية القرار إلى الموظف المختص بالحسابات.	رئيس قسم الشؤون المالية		قرار إيفاد موظف	قرار إيفاد موظف
4	يغسل الموظف المختص بالحسابات خدمة إعداد إذن صرف.				
5	يقوم أمين الخزينة بتسليم الصك إلى الموظف المعنى.	أمين الخزينة		صك مصدق	تم التسلیم

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	لا يوجد	

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017-3-26	وليد الزواوي	أحمد حمادي	أسماء على غادة حدود مهند التركي	معتز صميدة

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	التسجيل في دفتر الصندوق.
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو قيام الموظف بتسجيل الحركة اليومية في دفتر ح/6 وذلك قبل نهاية دوام كل يوم لمطابقة الرصيد الدفتري مع رصيد المصرف.
الجهة طالبة الخدمة	الادارة المالية
النماذج المستخدمة	دفتر الصندوق م ح/6.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	اثبات العمليات المالية في دفتر الصندوق م ح/6.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	موظف واحد.
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد
متوسط عدد الطلب على الخدمة	1 في الشهر
ملاحظات	لا يوجد
الجهة المسئولة عن الخدمة	مدير الإدارية المالية.
نوع الخدمة	أمين الخزينة.
الإدارات المشاركة في الخدمة	عمليات إدارية.
منظومة الحسابات	مكتب المراجع الداخلي
القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
نوع المخرج	القانون المالي للدولة.
ورقي	ورقي.
متوسط عدد المعاملات المنجزة في الشهر.	1
عدد المراجعات لطالب الخدمة	لا يوجد
جهات أخرى خارجية ذات علاقة	المراقب المالي.
نوع المدخل	ورقي.
التوزيع والحفظ	▪ منظومة الحسابات ▪ الخزينة

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	عند نهاية كل يوم يقوم الموظف المختص بتسجيل الحركة اليومية للحسابات في دفتر الصندوق ومطابقة المصاروفات والابرادات.	أمين الخزينة		الحركة اليومية للحسابات	اثبات الحركة اليومية للحسابات في دفتر الصندوق.
2	في نهاية الشهر يقوم الموظف المختص بترصيد اجمالي البنود واعتمادها في السجل ويحيله الى رئيس قسم الشؤون المالية.	أمين الخزينة		اثبات الحركة اليومية للحسابات في دفتر الصندوق.	ترصيد اجمالي البنود في دفتر الصندوق.
3	يفعل رئيس قسم الشؤون المالية خدمة التسوية المصرفية للحسابات				

المرفقات	الاسم	لا يوجد	عدد الصفحات

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
غادة حدود	▪ ▪	اسماء علي مهند التركي	م. أحمد الحمادي	وليد الزواوي	2017/3/27	

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تسليم كوبونات البنزين وكروت الهاتف النقال.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تسليم كوبونات البنزين وكروت الهاتف النقال حسب قرار مجلس الوزراء رقم 346 لسنة 2013 والذي يحدد فيه المستفيدين من الخدمة.
الجهة طالبة الخدمة	المدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.
النماذج المستخدمة	أمين الخزينة.
المرافق المطلوبة	خدمات ادارية.
رسوم الخدمة	الإدارات المشاركة في الخدمة لا يوجد.
طريقة الدفع	أنظمة وتطبيقات الداعمة للخدمة منظومة الحسابات المالية.
الخرجات	قوانين ولوائح خاصة بالإجراء قرار مجلس الوزراء رقم 346 لسنة 2013.
طريقة التسلیم	ورقي
عدد العاملين	نوع المخرج مرتين في الشهر.
متوسط زمن تقديم الخدمة	متوسط عدد المعاملات المنجزة مرة في الشهر.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	عدد المراجعات لطالب الخدمة /.
ملاحظات	جهات أخرى خارجية ذات علاقة لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	نوع المدخل ورقي.
	التوزيع والحفظ سجل تسليم كروت الهاتف النقال وكوبونات البنزين سجل ترصيد كروت الهاتف النقال وكوبونات البنزين

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات كتاب مرفق بكشف معتمد بأسماء الموظفين	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		كتاب مرفق بكشف معتمد بأسماء الموظفين	كتاب مرفق بكشف معتمد بأسماء الموظفين
2	يهمش مدير الإدارة المالية على الكتاب "للإجراء" ويحيله إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	مدير الإدارة المالية		كتاب مرفق بكشف معتمد بأسماء الموظفين	كتاب مرفق بكشف معتمد بأسماء الموظفين
3	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية الكتاب والكشف إلى أمين الخزينة لصرف كروت الهاتف وكوبونات البنزين الكشف المرفق.	رئيس قسم الشؤون المالية		كتاب مرفق بكشف معتمد بأسماء الموظفين للإجراء	كتاب مرفق بكشف معتمد بأسماء الموظفين للإجراء
4	بعد أمين الخزينة كشف تسليم بأسماء الموظفين وقيمة الماليّة للكروت وكوبونات البنزين.	أمين الخزنة		كتاب مرفق بكشف معتمد بأسماء الموظفين للإجراء	كتاب مرفق بكشف معتمد بأسماء الموظفين للإجراء
5	يسلم أمين الخزينة كروت الهاتف المحمول وكوبونات البنزين إلى الموظفين الواردين في الكشف بعد توقيعهم بالاستلام على الكشف وسجل تسليم كروت الهاتف النقال وكوبونات البنزين.	أمين الخزنة		كتاب مرفق بكشف معتمد بأسماء الموظفين للإجراء	تسليم كروت الهاتف وكوبونات البنزين تحدث سجل تسليم كروت الهاتف النقال وكوبونات البنزين
6	يرصد أمين الخزينة قيمة الكوبونات وكروت المصرفية في سجل ترصيد كروت الهاتف النقال وكوبونات البنزين ويحفظ كشف التسليم الموقع من قبل الموظفين المستلمين في الخزينة.	أمين الخزنة		تسليم كروت الهاتف وكوبونات البنزين	تم الترصيد في سجل ترصيد كروت الهاتف النقال وكوبونات البنزين تم حفظ كشف التسليم في الخزينة

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
كشف بأسماء الموظفين.	1	

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
غادة حدود	اسماء علي مهند التركي	م. أحمد الحمادي	وليد الزواوي	2017/3/27	

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

# إجراءات

## إدارة الموارد البشرية

# إجراءات قسم شؤون الموظفين

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	الترقيات
نبذة عن الخدمة	تقدم هذه الخدمة لجميع الموظفين المستوفين 10 سنوات عمل كاملة ومتحصلين على 10 علاوات حيث أن هذه الخدمة تزيد من درجتهم الوظيفية.
الجهة طالبة الخدمة	ادارة الموارد البشرية.
النماذج المستخدمة	نموذج استحقاق درجة وظيفية (الترقيات).
المرافق المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	ترقية موظف درجة وظيفية.
طريقة التسليم	يدوي.
عدد العاملين	1 موظف.
متوسط زمن تقديم الخدمة	سنة.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	كل الموظفين المستحقين
ملاحظات	في حال ارتبطت لجنة شؤون الموظفين عدم استحقاق الموظف للدرجة الوظيفية الأعلى يبقى الموظف على نفس درجته. للموظف الحق في الطعن في قرار اللجنة عند رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية وتنتمي دراسة ملفه الشخصي مرة أخرى.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	بعد الموظف المختص كتاب مرفق بنموذج الترقية من نسختين ويحيله الى رئيس قسم شؤون الموظفين.	الموظف لمختص	تحسب الترقية بعد 10 سنوات عمل	شعار باستحقاق الموظف للترقية	كتاب مرفق بنموذج استحقاق درجة وظيفية.
2	يعتمد رئيس قسم شؤون الموظفين النماذج ويحيطها مرفقة مع الكتاب الى مدير ادارة الموارد البشرية.	رئيس قسم شؤون الموظفين		كتاب مرفق بنموذج استحقاق درجة وظيفية	كتاب مرفق بنموذج استحقاق درجة وظيفية.
3	يعتمد مدير الموارد البشرية الخطاب ويحيله مع المرفقات الى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	مدير ادارة الموارد البشرية		كتاب مرفق بنموذج استحقاق درجة وظيفية	كتاب معتمد مرفق بنموذج استحقاق درجة وظيفية
4	يحيى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الخطاب والنماذج الى لجنة شؤون الموظفين بالهيئة.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		كتاب معتمد مرفق بنموذج استحقاق درجة وظيفية	كتاب معتمد مرفق بنموذج استحقاق درجة وظيفية
5	تجمع لجنة شؤون الموظفين لدراسة نماذج الترقية مستوى البيانات المعتمدة وتقرر بشأنها.	لجنة شؤون الموظفين		كتاب معتمد مرفق بنموذج استحقاق درجة وظيفية	طلب بعد دراسته من اللجنة
6	يوثق مقرر لجنة شؤون الموظفين مخرجات الاجتماع في محضر رسمي ويحيله مع نماذج استحقاق درجة وظيفية إلى رئيس الهيئة لاعتماده.	مقرر لجنة شؤون الموظفين		مخرجات الاجتماع	محضر اجتماع لجنة شؤون الموظفين
7	يعاين رئيس الهيئة مسودة محضر الاجتماع ويقرر.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية	لا توجد ملاحظات.	محضر اجتماع لجنة شؤون الموظفين	▪ لا توجد ملاحظات (8) ▪ توجد ملاحظات (5)
8	يعتمد رئيس الهيئة محضر الاجتماع ويهمش بتعليماته ويحيلها الى رئيس لجنة شؤون الموظفين.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية	محضر اجتماع لجنة شؤون الموظفين	محضر اجتماع لجنة شؤون الموظفين معتمد	
9	يحيى رئيس لجنة شؤون الموظفين كشف الموظفين المقرر ترقيتهم الى مدير مكتب الشؤون القانونية لإعداد مشروع قرار.	رئيس لجنة شؤون الموظفين		محضر اجتماع لجنة شؤون الموظفين معتمد	
10	يحيى مدير مكتب الشؤون القانونية مشروع القرار بعد صياغته الى رئيس الهيئة لاعتماده.	مدير مكتب الشؤون القانونية		محضر اجتماع لجنة شؤون الموظفين معتمد	مشروع قرار

11	يعتمد رئيس الهيئة القرار ونماذج استحقاق درجة وظيفية ويحيله إلى رئيس لجنة شؤون الموظفين وصورة إلى مدير مكتب الشؤون القانونية وصورة وتحفظ نسخة في مكتب رئيس الهيئة.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية	مشروع قرار	قرار مرافق بنموذج استحقاق درجة وظيفية معتمد
12	يحيل رئيس لجنة شؤون الموظفين القرار والنماذج إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	رئيس لجنة شؤون الموظفين	قرار مرافق بنموذج استحقاق درجة وظيفية معتمد	قرار مرافق بنموذج استحقاق درجة وظيفية معتمد
13	يحيل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات صورة من القرار وأصل النموذج إلى مدير إدارة الموارد البشرية لصورة إلى الإدارة المالية.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	قرار مرافق بنموذج استحقاق درجة وظيفية معتمد	قرار مرافق بنموذج استحقاق درجة وظيفية معتمد
14	يحيل مدير ادارة الموارد البشرية صورة من القرار وأصل النموذج إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير ادارة الموارد البشرية	قرار مرافق بنموذج استحقاق درجة وظيفية معتمد	قرار مرافق بنموذج استحقاق درجة وظيفية معتمد
15	يهمش رئيس قسم شؤون الموظفين على صورة القرار بتعليماته للإجراء ويجعلها وأصل النموذج إلى الموظف المختص	رئيس قسم شؤون الموظفين	قرار مرافق بنموذج استحقاق درجة وظيفية معتمد	قرار مرافق بنموذج استحقاق درجة وظيفية معتمد لإجراء
16	يحفظ الموظف المختص صورة القرار وأصل النموذج في ملف الموظف الشخصي وصورة في الملف الدوري	الموظف المختص	قرار مرافق بنموذج استحقاق درجة وظيفية معتمد	قرار مرافق بنموذج استحقاق درجة وظيفية معتمد
17	يبلغ الموظف المختص الموظف المعنى بالرد.	الموظف المعنى	الرد	الرد

المرفقات	الاسم	لا يوجد.	عدد الصفحات
			1

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
عائشة ابودينة	علاء الدين اعمارة سارة راشد زينب العربي غادة حدود أسماء علي	م. أحمد الحمادي ايد الدسوقي	انتصار أبو الزمازم أسماء أبو ودن مبروكة التومي حنان الصيد ناجية نصر	2017/02/13	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	التقادم الإجباري.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتقاعد موظف وحفظ حقوقه وإحالة ملفه إلى صندوق الضمان الاجتماعي عند بلوغه سن التقاعد الإجباري.
الجهة طالبة الخدمة	جميع الموظفين البالغين سن التقاعد.
النماذج المستخدمة	نموذج إخلاء طرف.
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ إخلاء طرف معتمد.</li> <li>▪ الملف الوظيفي للموظف.</li> </ul>
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الإجراءات	تقاعد موظف.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	1 موظف.
متى تقدم الخدمة	شهر.
متى تراجع البيانات	لا يوجد.
متى يطلب على الخدمة	5-3 في السنة
ملاحظات	لا يوجد

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل	المدخلات	المخرجات
1	بعد الموظف المختص قائمة بأسماء الموظفين البالغين سن التقاعد ويحيلها إلى رئيس قسم شؤون الموظفين	الموظف المختص		اشعار من ملف اكسل بالموظفين البالغين سن التقاعد	قائمة بأسماء الموظفين البالغين سن التقاعد
2	يعتمد رئيس قسم شؤون الموظفين القائمة ويحيلها إلى مدير إدارة الموارد البشرية	رئيس قسم شؤون الموظفين		قائمة بأسماء الموظفين البالغين سن التقاعد	قائمة بأسماء الموظفين البالغين سن التقاعد
3	بعد مدير إدارة الموارد البشرية كتاب مرافق بالقائمة ويحيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	مدير ادارة الموارد البشرية		قائمة بأسماء الموظفين البالغين سن التقاعد	قائمة بأسماء الموظفين البالغين سن التقاعد
4	بعد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات كتاب للمكتب القانوني يطلب فيه إعداد مشروع قرار مرافق بقائمة الأسماء.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		كتاب قائمة بأسماء الموظفين البالغين سن التقاعد معتمد	كتاب قائمة بأسماء الموظفين البالغين سن التقاعد
5	بعد مدير مكتب القانوني مسودة القرار ويحيلها إلى رئيس الهيئة لاعتمادها.	مدير مكتب الشؤون القانونية		مسودة قرار	كتاب قائمة بأسماء الموظفين البالغين سن التقاعد معتمد
6	يعتمد رئيس الهيئة القرار ويحيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات وصورة للمكتب القانوني.	رئيس الهيئة		قرار بإحالاة موظفين للتقاعد	مسودة قرار بإحالاة موظفين للتقاعد
7	يحيل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات القرار إلى مدير إدارة الموارد البشرية لإتمام إجراءات التقاعد وصورة من القرار إلى الإدارة المالية لإيقاف مرتب المعنى.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		قرار بإحالاة موظفين للتقاعد	قرار بإحالاة موظفين للتقاعد
8	يحيل مدير إدارة الموارد البشرية القرار إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير إدارة الموارد البشرية		قرار بإحالاة موظفين للتقاعد	قرار بإحالاة موظفين للتقاعد
9	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين القرار إلى الموظف المختص.	رئيس قسم شؤون الموظفين		قرار بإحالاة موظفين للتقاعد	قرار بإحالاة موظفين للتقاعد
10	بعد الموظف المختص كتاب يطلب فيه احضار المستندات المطلوبة للتقاعد موجه للموظفين المعينين مرفقة بثلاثة نماذج إخلاء طرف ويحيلها إلى رئيس قسم شؤون الموظفين	الموظف المختص		قرار بإحالاة موظفين للتقاعد	كتاب مرافق بقائمة أسماء الموظفين

11	يجيل رئيس قسم شؤون الموظفين الكتاب والمرفقات الى مدير عام الموارد البشرية لاعتماده.	كتاب مرفق بقائمة اسماء الموظفين	كتاب مرفق بقائمة اسماء الموظفين		رئيس قسم شؤون الموظفين
12	يعتمد مدير إدارة الموارد البشرية الخطاب ويجيله الى الموظفين المعينين عن طريق إداراتهم أو مكاتبهم.	كتاب مرفق بقائمة اسماء الموظفين	كتاب مرفق بقائمة اسماء الموظفين	مدير إدارة الموارد البشرية	مدیر اداره الموارد البشرية الخاطب ويجيله الى
13	يجهز الموظف المعنى المستندات المطلوبة ونموذج إخلاء طرف بعد اعتماده ويجيله الى مدير إدارة الموارد البشرية.	نموذج إخلاء طرف معتمد مع المستندات المطلوبة.	اخطار بتجهيز المستندات المطلوبة	الموظف المعنى	إخلاء طرف بعد اعتماده ويجيله الى مدير اداره الموارد البشرية.
14	يجيل مدير إدارة الموارد البشرية نسخة من النماذج والمستندات الى رئيس قسم شؤون الموظفين ونسخة الى مدير الإدارة المالية لاقاف مرتب المعنى.	نموذج إخلاء طرف معتمد مع المستندات المطلوبة	نموذج إخلاء طرف معتمد مع المستندات المطلوبة	مدير إدارة الموارد البشرية	يجيل مدير اداره الموارد البشرية نسخة من النماذج والمستندات الى رئيس قسم شؤون الموظفين ونسخة الى مدير الإداره المالية لاقاف مرتب المعنى.
15	يجيل رئيس قسم شؤون الموظفين الإجراء الى الموظف المختص للإجراء	نموذج إخلاء طرف معتمد مع المستندات المطلوبة	نموذج إخلاء طرف معتمد مع المستندات المطلوبة	رئيس قسم شؤون الموظفين	يجيل رئيس قسم شؤون الموظفين الإجراء الى الموظف المختص للإجراء
16	يتتحقق الموظف المختص من رصيد إجازات الموظف المعنى.	يوجد رصيد (17) لا يوجد رصيد (20)	رصيد الإجازات	الموظف المختص	يتتحقق الموظف المختص من رصيد إجازات الموظف المعنى.
17	يعد الموظف المختص كتاب موجه للادارة المالية مرفق بكشف رصيد اجازات الموظف المعنى ويجيله الى رئيس قسم شؤون الموظفين.	كتاب مرفق بكشف رصيد اجازات الموظف	يوجد رصيد إجازي	الموظف المختص	يعد الموظف المختص كتاب موجه للادارة المالية مرفق بكشف رصيد اجازات الموظف المعنى ويجيله الى رئيس قسم شؤون الموظفين.
18	يجيل رئيس قسم شؤون الموظفين الكتاب مع المرفقات الى مدير إدارة الموارد البشرية لاعتماده.	كتاب مرفق بكشف رصيد اجازات الموظف معتمد	كتاب مرفق بكشف رصيد اجازات الموظف	رئيس قسم شؤون الموظفين	يجيل رئيس قسم شؤون الموظفين الكتاب مع المرفقات الى مدير اداره الموارد البشرية لاعتماده.
19	يعتمد مدير إدارة الموارد البشرية الكتاب ويجيله الى مدير الإدارة المالية وصورة موجة الى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات للعلم.	كتاب مرفق بكشف رصيد اجازات الموظف معتمد	كتاب مرفق بكشف رصيد اجازات الموظف	مدير إدارة الموارد البشرية	يعتمد مدير اداره الموارد البشرية الكتاب ويجيله الى مدير الإداره المالية وصورة موجة الى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات للعلم.
20	بعد الموظف المختص مراسلة مرفقة بالمستندات المطلوبة موجهة إلى الضمان الاجتماعي ويجيلها إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	كتاب مع المستندات المطلوبة للتقاعد	نموذج إخلاء طرف معتمد مع المستندات المطلوبة للتقاعد	الموظف المختص	بعد الموظف المختص مراسلة مرفقة بالمستندات المطلوبة موجهة إلى الضمان الاجتماعي ويجيلها إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.
21	يجيل رئيس قسم شؤون الموظفين الكتاب والمرفقات الى مدير إدارة الموارد البشرية.	كتاب مع المستندات المطلوبة للتقاعد	كتاب مع المستندات المطلوبة للتقاعد	رئيس قسم شؤون الموظفين	يجيل رئيس قسم شؤون الموظفين الكتاب والمرفقات الى مدير اداره الموارد البشرية.

22	بحيل مدير إدارة الموارد البشرية الكتاب الى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	مدير إدارة الموارد البشرية	كتاب مع المستندات المطلوبة للتقاعد	كتاب مع المستندات المطلوبة للتقاعد	كتاب مع المستندات المطلوبة للتقاعد
23	يعتمد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الكتاب ويحيله الى صندوق التقاعد.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	كتاب مع المستندات المطلوبة للتقاعد معتمد	كتاب مع المستندات المطلوبة للتقاعد	كتاب موجه لصندوق التقاعد مرفق بالمستندات المطلوبة للتقاعد معتمد
24	بحيل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات قرار التقاعد الوارد من صندوق التقاعد الى مدير إدارة الموارد البشرية وصورة الى الإدارة المالية.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	قرار تقاعد موظف من صندوق التقاعد	قرار تقاعد موظف من صندوق التقاعد	قرار تقاعد موظف من صندوق التقاعد
25	بحيل مدير إدارة الموارد البشرية القرار الى رئيس قسم شؤون الموظفين	مدير إدارة الموارد البشرية	قرار تقاعد موظف من صندوق التقاعد	قرار تقاعد موظف من صندوق التقاعد	قرار تقاعد موظف من صندوق التقاعد
26	بلغ رئيس قسم شؤون الموظفين المعنى بالقرار وبحيل صورة منه الى الموظف المختص	رئيس قسم شؤون الموظفين	قرار تقاعد موظف من صندوق التقاعد	قرار تقاعد موظف من صندوق التقاعد	قرار تقاعد موظف من صندوق التقاعد
27	بحيل الموظف المختص ملف الموظف المعنى لحفظه في أرشيف الموظفين المتقاعدين بعد ان يحفظ نسخة من قرار التقاعد في الملف الشخصي.	الموظف المختص	قرار تقاعد موظف من صندوق التقاعد	قرار تقاعد موظف من صندوق التقاعد	حفظ ملف المعنى في أرشيف الموظفين المتقاعدين

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
سارة راشد	أسماء علي غادة حود زيتب العربي عاشرة ابودينة	م. أحمد الحمادي	انتصار أبو الزمازم أسماء أبو ودن مبروكه التومي حنان الصيد ناجية نصر	2017/02/13	اعتماد

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	العلاوات السنوية
نبذة عن الخدمة	تقدم هذه الخدمة لكافة الموظفين عند بلوغهم سنة وظيفية كاملة وعادة ما تكون مقيدة ب المباشرة العمل.
الجهة طالبة الخدمة	ادارة الموارد البشرية.
النماذج المستخدمة	نموذج استحقاق علاوة.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المخرجات	علاوة سنوية لموظفي.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	1 لكل مجموعة.
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	كل الموظفين خلال السنة
ملاحظات	لا يوجد

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد الموظف المختص كتاباً بنموذج استحقاق علاوة من نسختين ويحيله.	الموظف المختص		أشعار باستحقاق الموظف للعلاوة	كتاب مرفق بنموذج استحقاق علاوة
2	يعتمد رئيس قسم شؤون الموظفين نموذج استحقاق علاوة ويحيله مرفقاً بالكتاب لمدير ادارة الموارد البشرية.	رئيس قسم شؤون الموظفين		كتاب مرفق بنموذج استحقاق علاوة	كتاب مرفق بنموذج استحقاق علاوة
3	يعتمد مدير ادارة الموارد البشرية الكتاب ويحيله الى مدير عام الشؤون الادارية والمالية والخدمات.	مدير ادارة الموارد البشرية		كتاب مرفق بنموذج استحقاق علاوة معتمد	كتاب مرفق بنموذج استحقاق علاوة معتمد
4	يعتمد مدير عام الشؤون الادارية والمالية والخدمات النموذجين ويصدر تعليماته باتخاذ الإجراءات اللازمة ويحيلها للادارة المالية للإجراءات ويحيل نسخة من النموذج الأصلي الى قسم شؤون الموظفين.	مدير عام الشؤون الادارية والمالية والخدمات		كتاب مرفق بنموذج استحقاق علاوة معتمد للإجراء	كتاب مرفق بنموذج استحقاق علاوة معتمد للإجراء
5	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين النموذج المعتمد الى الموظف المختص.	رئيس قسم شؤون الموظفين		كتاب مرفق بنموذج استحقاق علاوة معتمد للإجراء	كتاب مرفق بنموذج استحقاق علاوة معتمد للإجراء
6	يحفظ الموظف المختص أصل النموذج في ملف الموظف المعنى وصورة في الملف الدوري وصورة للموظف لإعلامه.	الموظف المختص		كتاب مرفق بنموذج استحقاق علاوة معتمد للإجراء	تضاف علاوة سنوية للموظف

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	لا يوجد	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
عائشة أبو دينة	٥	أسماء علي عائشة أبو دينة غادة حدود علااء الدين اعمارة	م. أحمد الحمادي	انتصار أبو الزمازم أسماء ابو ودن مبروكة التوم حنان الصيد ناجية نصر	2017/2/13	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	انهاء الخدمة بالاستقالة
نبذة عن الخدمة	تقدم هذه الخدمة بناء على طلب موظف يرغب في الاستقالة من الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.
الجهة طالبة الخدمة	جميع الموظفين
النماذج المستخدمة	نموذج إخلاء طرف
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ قرارات التعيين (بالوزارة وخارجها).</li> <li>▪ استمرارية بالعمل.</li> </ul>
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	استقالة
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	1 موظف.
متوسط زمن تقديم الخدمة	من 1 إلى 4 أسابيع.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	طلب واحد في السنة.
ملاحظات	لا يوجد.
جهة الاعتماد	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.
الجهة المسؤولة عن الخدمة	قسم شؤون الموظفين
نوع الخدمة	خدمات موظف
الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد.
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	ملف اكسل.
القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل).</li> <li>▪ تعديل رقم 13 لسنة 2010.</li> <li>▪ اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.</li> </ul>
نوع المخرج	ورقي.
متوسط عدد المعاملات المنجزة	0 - 1 في السنة
عدد المراجعات لطالب الخدمة	لا يوجد.
جهات أخرى خارجية ذات علاقة	لا يوجد.
نوع المدخل	ورقي.
التوزيع والحفظ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الملف الشخصي.</li> <li>▪ الملف الدوري.</li> </ul>

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقدم الموظف طلب كتابي الى مدير إدارته يطلب فيه الاستقالة لاعتમاده.	الموظف طالب الخدمة		طلب كتابي	طلب كتابي
2	يعاين مدير الإدارة الطلب ويقرر.	مدير الإدارة او المكتب	موافقة الرفض	طلب كتابي	الموافقة على الطلب (2) رفض الطلب (ينتهي الأجراء)
2	بعد مدير الإدارة او المكتب كتاب يرفقه بالطلب بعد اعتماده ويحيله الى مدير إدارة الموارد البشرية.	مدير الإدارة او المكتب		طلب موافق عليه	مراسلة مرفقة بطلب استقالة معتمد
3	يحيل مدير إدارة الموارد البشرية الرسالة والمرفقات الى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	مدير ادارة الموارد البشرية		مراسلة مرفقة بطلب معتمد	مراسلة مرفقة بطلب معتمد
4	يحيل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الرسالة الى مكتب الشؤون القانونية لإعداد مشروع قرار.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		مراسلة مرفقة بطلب معتمد يوصي بإصدار مشروع قرار	مراسلة مرفقة بطلب معتمد
5	بعد مدير مكتب الشؤون القانونية مسودة قرار ويحيله الى رئيس الهيئة لاعتتماده.	مدير مكتب الشؤون القانونية		مسودة قرار استقالة موظف يوصي بإصدار مشروع قرار	مراسلة مرفقة بطلب معتمد
6	يعتمد رئيس الهيئة القرار ويحيله الى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات وصورة الى مكتب الشؤون القانونية لحفظ.	رئيس الهيئة		مسودة قرار استقالة موظف	قرار استقالة موظف معتمد
7	يحيل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات القرار الى مدير إدارة الموارد البشرية.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		قرار استقالة موظف معتمد	قرار استقالة موظف معتمد
8	يحيل مدير إدارة الموارد البشرية القرار الى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير ادارة الموارد البشرية		قرار استقالة موظف معتمد	قرار استقالة موظف معتمد
9	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين القرار الى الموظف المختص.	رئيس قسم شؤون الموظفين		قرار استقالة موظف معتمد	قرار استقالة موظف معتمد
10	يحفظ الموظف المختص صورة من القرار في الملف الشخصي للموظف ويحيل صورة منه للموظف طالب الخدمة مرفقة بثلاثة نسخ من نموذج اخلاء طرف.	الموظف المختص		قرار استقالة موظف معتمد	قرار محفوظ ابلاغ الموظف طالب الخدمة

11	يملئ الموظف طالب الخدمة نماذج إخلاء الطرف ويعتمدها من الإدارات المختصة.	الموظفي طالب الخدمة		نموذج إخلاء الطرف	اخلاء الطرف معتمد
12	يسلم الموظف طالب الخدمة النماذج المعتمدة الى رئيس قسم شؤون الموظفين ويحتفظ بنسخه اصلية عنده.	الموظفي طالب الخدمة		نموذج إخلاء الطرف معتمد	نموذج إخلاء الطرف معتمد
13	يجيل رئيس قسم شؤون الموظفين نسخة من النموذج الى الموظف المختص ونسخة الى مدير إدارة الموارد البشرية	رئيس قسم شؤون الموظفين		نموذج إخلاء الطرف معتمد	نموذج إخلاء الطرف معتمد
14	يعد مدير إدارة الموارد البشرية كتاب مرفق بنموذج إخلاء الطرف الى الإدارة المالية لإنقاف مرتب المعني وصورة منه الى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات للعلم.	مدير إدارة الموارد البشرية		نموذج إخلاء الطرف معتمد	كتاب مرفق بنموذج إخلاء طرف معتمد
15	يحفظ الموظف المختص نسخة من نموذج إخلاء الطرف في الملف الشخصي للموظف طالب الخدمة.	الموظف المختص		نموذج إخلاء الطرف معتمد	تحديث الملف الشخصي للموظف

المرفقات	الاسم
1	قرارات التعيين (بالهيئة أو خارجها)
2	استمرارية بالعمل

فريق التوثيق						
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد	
	2017/2/13	انتصار أبو الزمازم أسماء ابوودن مبروكه التوم حنان الصيد ناجية نصر	■ ■ ■ ■ ■	م. أحمد الحمادي	■ ■ ■ ■	أسماء علي عائشة أبو دينة علاء الدين اعمارة غادة حدود

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

.....

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	إيقاف خصم قسط الاشتراك الضماني.
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو وضع آلية لإيقاف خصم قسط الاشتراك الضماني للموظف بعد بلوغه 35 سنة خدمة حسب قانون صندوق التقاعد.
الجهة طالبة الخدمة	كافة الموظفين عند بلوغ 35 سنة في الحياة الوظيفية.
النماذج المستخدمة	لا يوجد
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ بيان تفصيلي للمرتب الشهري وملحقاته أو الدخل المفترض عن هذه المدة.</li> <li>▪ تسلسل الحياة الوظيفية.</li> </ul>
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	قرار إيقاف خصم قسط الاشتراك الضماني من موظف.
طريقة التسليم	يدوي.
عدد العاملين	1 موظف.
متوسط زمن تقديم الخدمة	شهر.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	30- في السنة.
ملاحظات	في حال لم تتم مخاطبة الضمان فور وصول الموظف للسن القانونية لإيقاف الاشتراك يتم بعدها مكاتبة الضمان باسترداد القيمة التي تم خصمها عن تلك المدة.

## اسم الخدمة: إيقاف خصم قسط الاشتراك الضماني.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	بعد الموظف المختص كتاب موجه إلى صندوق التقاعد بشأن إيقاف خصم قسط اشتراك الضماني مرفق بكشف بأسماء الموظفين والمستندات المطلوبة ويعيله إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	الموظف المختص		اشعار ببلوغ موظف 35 سنة وظيفية	كتاب مرفق بكشف أسماء الموظفين
2	يحليل رئيس قسم شؤون الموظفين الكتاب والمرفقات التي مدير إدارة الموارد البشرية.	رئيس قسم شؤون الموظفين		كتاب مرفق بكشف أسماء الموظفين	كتاب مرفق بكشف أسماء الموظفين
3	يحليل مدير ادارة الموارد البشرية الكتاب الى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	مدير ادارة الموارد البشرية		كتاب مرفق بكشف أسماء الموظفين	كتاب مرفق بكشف أسماء الموظفين
4	يعتمد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الكتاب ويحليله إلى صندوق الضمان الاجتماعي.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		كتاب مرفق بكشف أسماء الموظفين	كتاب معتمد موجه الى صندوق التقاعد
5	يستلم مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات قرار إيقاف خصم الاشتراك الضماني من صندوق الضمان الاجتماعي. ويتحقق من وجود ما يتعلق باسترخاع قيمة الخصومات.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	في حال خصم قيمة الأقساط لأكثر من 35 سنة من الموظف ترجع القيمة الى حسابه.	قرار إيقاف خصم الاشتراك الضماني	■ يوجد استرجاعه لقيمة (6) ■ لا يوجد استرجاع لقيمة (7)
6	يعهد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات كتاب موجه لمدير الادارة المالية بشأن ارجاع قيمة الأقساط للموظف ويعيله.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		توجد قيمة مستحقة للترجع	كتاب مرفق بقرار صندوق التقاعد
7	يحيل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات القرار الى مدير الادارة المالية لبدأ التنفيذ وصورة لمدير ادارة الموارد البشرية لحفظ بملف المعنى.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		قرار إيقاف خصم الاشتراك الضماني	قرار إيقاف خصم الاشتراك الضماني
8	يحيل مدير إدارة الموارد البشرية الإجراء إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير إدارة الموارد البشرية		قرار إيقاف خصم الاشتراك الضماني	قرار إيقاف خصم الاشتراك الضماني
9	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين الاجراء الى الموظف المختص.	رئيس قسم شؤون الموظفين		قرار إيقاف خصم الاشتراك الضماني	قرار إيقاف خصم الاشتراك الضماني
10	يسلم الموظف المختص نسخة من القرار إلى الموظف المعنى ويحفظ نسخة من القرار في ملف الموظف الشخصي	الموظف المختص		الرد	الرد

المرفقات	الاسم	بيان تفصيلي للمرتب الشهري وملحقاته أو الدخل المفترض عن هذه المدة.	عدد الصفحات
	1	بيان تفصيلي للمرتب الشهري وملحقاته أو الدخل المفترض عن هذه المدة.	
	2	تسلسل الحياة الوظيفية	

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ أسماء علي</li> <li>■ معتز صميدة</li> <li>■ زينب العربي</li> <li>■ عائشة ابودينہ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ م. أحمد الحمادي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ انتصار أبو الزمامز</li> <li>■ أسماء أبو دن</li> <li>■ مبروكة التومي</li> <li>■ حنان الصيد</li> <li>■ ناجية نصر</li> </ul>		2017/02/14	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تسجيل مضمون.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تسجيل الموظف في صندوق الضمان الاجتماعي واستخراج بطاقة ضمانية له.
الجهة طالبة الخدمة	الموظفين الغير مسجلين في صندوق التقاعد.
النماذج المستخدمة	نموذج طلب تسجيل مضمون مشترك.
المرفقات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ عدد 2 صور شخصية.</li> <li>▪ صورة من أثبات الهوية.</li> </ul>
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	بطاقة ضمانية لموظفي.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	1 لكل مجموعة
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد
متوسط عدد الطلب على الخدمة	8-3 في الشهر.
ملاحظات	لا يوجد

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقوم الموظف بتبليغ نموذج طلب تسجيل مضمون مشترك ويقدمه إلى رئيسه الأعلى لاعتماده.	الموظف طالب الخدمة		نموذج طلب تسجيل مضمون مشترك	طلب تسجيل مضمون
2	يعتمد مدير إدارة الموظف الطلب ويجيله إلى المدير إدارة الموارد البشرية.	مدير الإداره أو المكتب		طلب تسجيل مضمون	طلب تسجيل مضمون
3	يجيل مدير إدارة الموارد البشرية الطلب إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير ادارة الموارد البشرية		طلب تسجيل مضمون	طلب تسجيل مضمون
4	يجيل رئيس قسم شؤون الموظفين الطلب إلى الموظف المختص.	رئيس قسم شؤون الموظفين		طلب تسجيل مضمون	طلب تسجيل مضمون
5	يتأند الموظف المختص من البيانات في النموذج وبعد كتاب ويجيله إلى رئيس قسم شؤون الموظفين لاعتماده.	الموظف المختص		نموذج تسجيل مضمون معتمد	نموذج تسجيل مضمون معتمد
6	يعتمد رئيس قسم شؤون الموظفين النموذج ويجيله مرافق بالكتاب إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	رئيس قسم شؤون الموظفين		كتاب مرافق بنموذج مضمون معتمد	كتاب مرافق بنموذج مضمون
7	يعتمد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الكتاب ويجيله إلى صندوق الضمان الاجتماعي لاتخاذ الاجراء.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الكتاب		كتاب مرافق بنموذج مضمون معتمد	كتاب مرافق بنموذج مضمون معتمد
8	يسسلم مندوب الهيئة لدى صندوق التقاعد البطاقات الصمانية ويجيلها إلى مدير إدارة الموارد البشرية.	مندوب الهيئة لدى صندوق التقاعد		بطاقة ضمانية	بطاقة ضمانية
9	يجيل مدير إدارة الموارد البشرية البطاقات إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير ادارة الموارد البشرية		بطاقة ضمانية	بطاقة ضمانية
10	يجيل رئيس قسم شؤون الموظفين البطاقات إلى الموظف المختص لتسليمها.	رئيس قسم شؤون الموظفين		بطاقة ضمانية	بطاقة ضمانية
11	يسلم الموظف المختص البطاقة إلى الموظف طالب الخدمة ويحفظ صورة في الملف الشخصي.	الموظف المختص		▪ تسلیم البطاقة للموظف ▪ تحديث الملف الشخصي	▪ بطاقه ضمانية

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
عدد 2 صور شخصية.	1	
صورة من ثبات الهوية	2	

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	أسماء علي غادة حدود زينب العربي عاشرة ابودينہ	م. أحمد الحمادي	انتصار أبو الزمامز أسماء أبو ودن ميروكة التومي حنان الصيد ناجية نصر	2017/02/14	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	ضم خدمة مضمون
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة ضم سنوات عمل سابق الى سنوات العمل الحالية في الهيئة لدى صندوق التقاعد.
الجهة طالبة الخدمة	الموظفين المنتقلين الى العمل بالهيئة.
النماذج المستخدمة	نموذج ضم خدمة لمضمون
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ قرارات التعيين السابقة.</li> <li>▪ استمرارية بالعمل.</li> <li>▪ تسلسل الحياة الوظيفية.</li> </ul>
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	ضم خدمة لموظف.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	1 لكل مجموعة.
متوسط زمن تقديم الخدمة	شهر.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	5-3 في السنة.
ملاحظات	لا يوجد

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يملئ الموظف نموذج ضم خدمة لمضمون برفقه بطلب كتابي يطلب فيه ضم سنوات العمل السابقة عن طريق مدير ادارته.	الموظف طالب الخدمة		نموذج ضم خدمة لمضمون	طلب بضم سنوات العمل
2	يحيل مدير الإدارة الطلب الى مدير إدارة الموارد البشرية.	مدير الإدارة		طلب بضم سنوات العمل	طلب بضم سنوات العمل
3	يحيل مدير إدارة الموارد البشرية الطلب الى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير ادارة الموارد البشرية		طلب بضم سنوات العمل	طلب بضم سنوات العمل
4	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين الطلب إلى الموظف المختص.	رئيس قسم شؤون الموظفين		طلب بضم سنوات العمل	طلب بضم سنوات العمل
5	بعد الموظف المختص كتاب إلى صندوق التقاعد مرفق بنموذج تسلسل الحياة الوظيفية للموظف ويعيله.	الموظف المختص		طلب بضم سنوات العمل	طلب بضم سنوات العمل
6	يعتمد رئيس قسم شؤون الموظفين النموذج ويعيله الى مدير إدارة الموارد البشرية.	رئيس قسم شؤون الموظفين		كتاب مرفق بنموذج معتمد	كتاب مرفق بنموذج معتمد
7	يحيل مدير إدارة الموارد البشرية الكتاب المرفق بالنموذج الى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	مدير إدارة الموارد البشرية		كتاب مرفق بنموذج معتمد	كتاب مرفق بنموذج معتمد
8	يعتمد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الكتاب ويحيله الى صندوق التقاعد.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		كتاب مرفق بنموذج معتمد	كتاب مرفق بنموذج معتمد
8	يستلم مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الرد من صندوق التقاعد ويعيله الى مدير إدارة الموارد البشرية.	مدير العام للشؤون الإدارية والمالية والخدمات		قرار ضم خدمة لمضمون	قرار ضم خدمة لمضمون
10	يحيل مدير إدارة الموارد البشرية الإجراء الى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير إدارة الموارد البشرية		قرار ضم خدمة لمضمون	قرار ضم خدمة لمضمون
11	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين الاجراء إلى الموظف المختص.	رئيس قسم شؤون الموظفين		قرار ضم خدمة لمضمون	قرار ضم خدمة لمضمون
12	يحفظ الموظف المختص نسخة من القرار في ملف الموظف الشخصي ويسلم نسخة الى الموظف المعنى.	الموظف المختص		الرد	الرد

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
قرارات التعيين السابقة.	1	
استمرارية بالعمل.	2	
تسلسل الحياة الوظيفية.	3	

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	أسماء علي غادة حود زينب العربي عاشرة ابودينـة	م. أحمد الحمادي	انتصار أبو الزمازم أسماء أبو ودن ميروكـة التومي حنان الصيد ناجـية نصر	2017/02/14	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	طلب اجازة الحج.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لمنح الموظف إجازة لأداء فريضة الحج مرة واحدة خلال حياته الوظيفية.
الجهة طالبة الخدمة	قسم شؤون الموظفين.
النماذج المستخدمة	جهة المسئولة عن الخدمة
المرافق المطلوبة	الادارات المشاركة في الخدمة
رسوم الخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
طريقة الدفع	قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل). تعديل رقم 13 لسنة 2010. اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.
المخرجات	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
طريقة التسلیم	ورقي.
عدد العاملين	نوع المخرج
متوسط زمن تقديم الخدمة	متوسط عدد المعاملات المنجزة
متوسط عدد الطلبات الراجعة	عدد المراجعات لطالب الخدمة
متوسط عدد الطلب على الخدمة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
ملاحظات	مدة الاجازة 45 يوم وتمتنح مرة واحدة خلال الحياة الوظيفية للموظف. في حال رغب الموظف بالحج للمرة الثانية يقوم طلب إجازة سنوية.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقدم الموظف طلب كتابي يذكر فيه رغبته في أداء فريضة الحج ويرفقه بوثيقة الحج إن وجدت إلى مدير ادارته.	الموظف المعنى	يقوم الموظف صورة من تأشيرة الدخول والخروج أو وثيقة الحج فور مباشرته للعمل	طلب كتابي مع المرفقات إن وجدت	طلب كتابي مع المرفقات ان وجدت
2	يحيل مدير الإدارة أو المكتب الطلب إلى مدير الموارد البشرية.	مدير الادارة أو المكتب		طلب كتابي	طلب كتابي
3	يحيل مدير الموارد البشرية الطلب إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير إدارة الموارد البشرية		طلب كتابي	طلب كتابي
4	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين الطلب إلى الموظف المختص.	رئيس قسم شؤون الموظفين		طلب كتابي	طلب كتابي
5	يتتحقق الموظف المختص من حق الموظف في إجازة الحج	الموظف المختص بإجازة الحج	حق للموظف إجازة الحج لا يحق للموظف إجازة الحج (6) حق للموظف إجازة الحج (7)	طلب كتابي	طلب كتابي
6	يعرض الموظف المختص على الموظف طالب الخدمة أن يطلب إجازة سنوية وفي حال قبل الموظف تقلع خدمة إجازة سنوية.			ينتقل الإجراء إلى الخطوة رقم (8)	
7	يثبت الموظف المختص الإجازة في منظومة الحضور والانصراف ومنظومة الإجازات ويحفظ نسخة في ملف الموظف.	الموظف المختص بإجازة الحج		إجازة الحج	إثبات الإجازة
8	يبلغ الموظف المختص الموظف المعنى بالرد.	الموظف المختص بإجازة الحج		إجازة الحج	الرد

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
طلب كتابي.	1	
صورة من التأشيرة او صورة من وثيقة الحج.	2	

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2016/10/26	انتصار أبو الزمازم اسماء أبو ودن مبروكه التومي حنان الصيد ناجية نصر	م. أحمد الحمادي اياد الدسوقي	اسماء علي غادة حدود زينب العربي عانشة ابو دينة	سارة راشد

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	طلب إجازة الراحة المرضية	نبذة عن الخدمة
الجهة طالبة الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لمنح اجازة مرضية مدفوعة المرتب للموظف.	نديم إدارة الموارد البشرية
النماذج المستخدمة	▪ طلب كتابي ▪ الراحة الطبية	الجهة المسئولة عن الخدمة رئيس قسم شؤون الموظفين.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.	نوع الخدمة خدمات موظف.
رسوم الخدمة	لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة ملف إكسل.
المحرّجات	منح موظف إجازة راحة مرضية.	قوانين واللوائح الخاصة بالإجراء قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل). تعديل رقم 13 لسنة 2010. اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.
طريقة التسليم	يدوي.	نوع المخرج ورقي
عدد العاملين	2 موظفين.	متوسط عدد المعاملات المنجزة 6 في الشهر.
متوسط زمن تقديم الخدمة	من يوم الى شهر.	عدد المراجعات لطالب الخدمة 1
متوسط عدد الطلبات الراجعة	1	جهات أخرى خارجية ذات علاقة صندوق الضمان الاجتماعي.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	6 في الشهر.	نوع المدخل ورقي
ملاحظات	<p>مدة الإجازة المسموح بها قبل احتالة الإجراء الى اللجنة الطبية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ خمسة وأربعين يوماً متصلة.</li> <li>▪ ستين يوماً متقطعة.</li> <li>▪ في جميع الاحوال يجب ألا تزيد مدة الإجازة المرضية الممنوحة للموظف على ثلاثة أشهر خلال السنة الواحدة.</li> </ul>	الملف الشخصي الملف الدوري ملف منظومة الحضور والانصراف ملف الإجازات

## اسم الخدمة: طلب إجازة الراحة المرضية.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقدم الموظف المعنى الراحة المرضية إلى مدير ادارته.	الموظفي المعنى	تقديم الراحة الطبية خلال ثلاثة أيام من تاريخ مباشرة العمل إذا كانت مدة الإجازة أقل من 15 يوم متصلة تقدم الراحة الطبية خلال أسبوع من تاريخها إذا كانت مدة الإجازة أكثر من 15 يوم	طلب كتابي مرفق بالراحة المرضية	طلب كتابي مرفق بالراحة المرضية
2	يجيل مدير ادارة الموظف المعنى الراحة المرضية إلى مدير الموارد البشرية.	مدير الادارة أو المكتب		طلب كتابي مرفق بالراحة المرضية	طلب كتابي مرفق بالراحة المرضية
3	يجيل مدير الموارد البشرية الإجراء إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير إدارة الموارد البشرية		طلب كتابي مرفق بالراحة المرضية	طلب كتابي مرفق بالراحة المرضية
4	يجيل رئيس قسم شؤون الموظفين الإجراء إلى الموظف المختص.	رئيس قسم شؤون الموظفين		طلب كتابي مرفق بالراحة المرضية	طلب كتابي مرفق بالراحة المرضية
5	يتتحقق الموظف المختص من مدة الإجازة المرضية المطلوبة ومجموع الإجازة المرضية خلال السنة.	الموظفي المختص بإجازة الراحة المرضية	لاجازة المطلوبة تتجاوز المدة لاجازة المطلوبة لا تتجاوز المدة	طلب كتابي مرفق بالراحة المرضية	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ الاجازة المطلوبة لا تتجاوز مدة الإجازة المرضية المتصلة او مجموع الإجازة المرضية المتقطعة المسموح بها (15)</li> <li>■ الإجازة المطلوبة تتجاوز مدة الإجازة المرضية المتصلة او مجموع الإجازة المرضية المتقطعة المسموح بها (6)</li> </ul>
6	يجيل الموظف المختص الإجراء إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	الموظفي المختص بإجازة الراحة المرضية		طلب كتابي مرفق بالراحة المرضية	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ طلب كتابي مرفق بالراحة المرضية</li> <li>■ تقرير بإجازات الموظف المرضية السابقة خلال السنة</li> </ul>
7	يجيل رئيس قسم شؤون الموظفين الإجراء إلى مدير إدارة الموارد البشرية.	رئيس قسم شؤون الموظفين		طلب كتابي مرفق بالراحة المرضية	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ طلب كتابي مرفق بالراحة المرضية</li> </ul>

■ مع تقرير بإجازات الموظف المرضية السابقة	■ مع تقرير بإجازات الموظف المرضية السابقة				
■ طلب كتابي مرافق بالراحة المرضية مع تقرير بإجازات الموظف المرضية السابقة	■ طلب كتابي مرافق بالراحة المرضية مع تقرير بإجازات الموظف المرضية السابقة		مدير إدارة الموارد البشرية	يحيل مدير الموارد البشرية الاجراء الى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	8
■ رسالة مخاطبة للجنة الطبية بصندوق الضمان مرفقة بالطلب الكتابي والراحة المرضية	■ طلب كتابي مرافق بالراحة المرضية مع تقرير بإجازات الموظف المرضية السابقة		مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	بعد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات كتاب وبحيله مرافق مع الراحة المرضية الى لجنة طبية في صندوق الضمان الاجتماعي لتحديد نسبة العجز.	9
تقرير اللجنة الطبية بصندوق الضمان	تقرير اللجنة الطبية		مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	يسأتم مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات تقرير اللجنة الطبية وبحيله إلى مدير إدارة الموارد البشرية	10
■ نسبة عجز التقاعد (12) نسبة عجز مسموح بها (13)	تقرير اللجنة الطبية بصندوق الضمان	سية عجز التقاعد سية عجز مسموح بها	مدير إدارة الموارد البشرية	يعاين مدير الموارد البشرية تقرير اللجنة الطبية ويقرر.	11
يفعل خدمة إحالة موظف للتقاعد.					12
تقرير اللجنة الطبية بصندوق الضمان	تقرير اللجنة الطبية بصندوق الضمان		مدير إدارة الموارد البشرية	يحيل مدير الموارد البشرية الاجراء الى رئيس قسم شئون الموظفين.	13
تقرير اللجنة الطبية بصندوق الضمان	تقرير اللجنة الطبية بصندوق الضمان		رئيس قسم شئون الموظفين	يحيل رئيس قسم شئون الموظفين التقرير الى الموظف المختص.	14
إجازة مثبتة	رصيد اجازات الراحة المرضية للموظفي.		الموظف المختص بإجازة الراحة المرضية	يثبت الموظف المختص الاجازة في منظومة الراحات المرضية ومنظومة الحضور والانصراف.	15
■ ملف شخصي محدث ابلاغ المعنى بالرد	إجازة مثبتة		الموظف المختص بإجازة الراحة المرضية	يحفظ الموظف المختص نسخة من الطلب في ملف الموظفي الشخصي وبلغه بالرد.	16

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
طلب كتابي	1	
الراحة الطبية	2	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
غادة حدود		أسماء علي زينب العربي عاشرة ابودينة سارة راشد	م، أحمد الحمادي إياد الدسوقي	انتصار أبو الزمازم أسماء أبو ودن ميروكة التومي حنان الصيد ناجية نصر	2016/10/26	

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	طلب إجازة امتحان.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لمنح الموظف إجازة للاستعداد وإجراء الامتحان. تكون الإجازة يومان لكل امتحان ويشترط أن يكون الموظف حاصلًا على موافقة للدراسة من الإدارة المعنية.
الجهة طالبة الخدمة	الموظف.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	طلب كتابي. الموافقة على الدراسة من الإدارة المختصة. جدول بمواعيد الامتحانات.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	منح موظف إجازة لأداء امتحان.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	2 موظفين.
متى تتم تقديم الخدمة	يوم.
متى تتم الراجعة	/
متى تتم طلب الخدمة	10 في الشهر.
ملاحظات	مدة الإجازة يومان يوم الامتحان ويوم قبله. على الموظف حضوره للامتحان في حالة عدم تقديمها لجدول الامتحانات.

## اسم الخدمة: طلب إجازة امتحان.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقدم الموظف طلب كتابي يذكر فيه يوم الامتحان مع المرفقات المطلوبة إلى مدير ادارته.	الموظف طالب الخدمة		طلب كتابي مع المرفقات	طلب كتابي مع المرفقات
2	يحيل مدير الإدارة التي يتبعها الموظف الطلب إلى مدير الموارد البشرية.	مدير الادارة أو المكتب		طلب كتابي مع المرفقات	طلب كتابي مع المرفقات
3	يحيل مدير الموارد البشرية الطلب إلى مسؤول رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير إدارة الموارد البشرية		طلب كتابي مع المرفقات	طلب كتابي مع المرفقات
4	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين الإجراء إلى الموظف المختص.	رئيس قسم شؤون الموظفين		طلب كتابي مع المرفقات	طلب كتابي مع المرفقات
5	يتأكد الموظف المختص من المستندات المطلوبة	الموظف المختص بإجازة الامتحان	وجد نقص في المرفقات المطلوبة لا يوجد نقص في المرفقات المطلوبة	طلب كتابي مع المرفقات	وجد نوافص (6) لا توجد نوافص (7)
6	يطلب الموظف المختص المستندات الناقصة من الموظف المعنى ومن ثم يقوم باستلامها من الموظف المعنى.	الموظف المختص بإجازة الامتحان		توجد نوافص	طلب مكتمل
7	يحدد الموظف المختص أيام الإجازة ويثبتها في منظومة الإجازات ومنظومة الحضور والانصراف	الموظف المختص بإجازة الامتحان		طلب مكتمل	موافقة
8	يحفظ الموظف المختص صورة من الإجراء في الملف الشخصي.	الموظف المختص بإجازة الامتحان		الموافقة	ملف شخصي محدث
9	يبلغ الموظف المختص الموظف المعنى.	الموظف المختص بإجازة الامتحان		الموافقة	التبلیغ بالرد

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
طلب كتابي.	1	
الموافقة على الدراسة من الإدارة المختصة.	2	
جدول الامتحانات.	3	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
أسماء علي		سارة راشد غادة حدود زينب العربي عائشة ابودينہ	م. أحمد الحمادي ايد الدسوقي	انتصار أبو الزمازم أسماء أبو ودن مبروكه التومي حنان الصيد ناجية نصر	2016/10/23	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	طلب إجازة بدون مرتب.	نبذة عن الخدمة
رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.	جهة الاعتماد	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لمنح الموظف إجازة بدون مرتب لغرض المراقبة للدراسة أو للعلاج أو لأى أسباب أخرى تقدرها الإدارة. تمنع هذه الإجازة بقرار من رئيس الهيئة وتحفظ للموظف حق العودة للعمل بعد انقضائها مع الحفاظ على أقدميته.
الجهة طالبة الخدمة	الموظف	النماذج المستخدمة
قسم شؤون الموظفين.	الجهة المسئولة عن الخدمة	لا يوجد.
المرفقات المطلوبة	طلب كتابي. قرار الایفاد ومدته في حالة السفر. تقدير العلاج في حالة العلاج أو مراقبة المريض.	رسوم الخدمة
خدمات موظف.	نوع الخدمة	لا يوجد.
مكتب الشؤون القانونية.	الإدارات المشاركة في الخدمة	طريق الدفع
ملف اكسل.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.
قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل). تعديل رقم 13 لسنة 2010. اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	منح موظف إجازة بدون مرتب.
طريقة التسليم	النحو	الخرجات
7 في السنة.	متوسط عدد المعاملات المنجزة	يدوي.
عدد العاملين	عدد المراجعات لطالب الخدمة	2 موظفين.
متى زمان تقديم الخدمة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	2 أيام.
متى زمان تقديم الخدمة	نوع المدخل	1
متى زمان تقديم الخدمة	التوزيع والحفظ	7 في السنة.
الملف الشخصي الملف الدوري ملف منظومة الحضور والانصراف ملف الإجازات		ملاحظات

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقدم الموظف طلب كتابي مرفق بالمسوغات ان وجدت الى مدير ادارته.	الموظف طالب الخدمة		طلب كتابي مع المرفقات	طلب كتابي مع المرفقات
2	يقيم مدير الادارة الغرض من الاجازة.	مدير الادارة او المكتب	لغرض العلاج او الایفاد لأغراض اخرى	طلب كتابي مع المرفقات	العلاج أو الایفاد (4) أغراض أخرى (3)
3	يعين مدير الادارة الطلب ويقرر.	مدير الادارة او المكتب	الموافقة على الطلب رفض الطلب	طلب كتابي مع المرفقات	الموافقة على الطلب (4) رفض الطلب (23)
4	يعتمد مدير الادارة الطلب ويحيله الى مدير إدارة الموارد البشرية.	مدير الادارة او المكتب		الطلب بعد موافقة مدير الادارة او المكتب	الطلب بعد موافقة مدير (4) او المكتب
5	يحيل مدير إدارة الموارد البشرية الطلب الى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير إدارة الموارد البشرية		الطلب بعد موافقة مدير الادارة او المكتب	الطلب بعد موافقة مدير الادارة او المكتب
6	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين الطلب الى الموظف المختص.	رئيس قسم شؤون الموظفين		الطلب بعد موافقة مدير الادارة او المكتب	الطلب بعد موافقة مدير (8) او المكتب
7	ينتحق الموظف المختص من مدة الاجازة المطلوبة إذا كانت في نطاق المدة المسموح بها.	الموظف المختص بالإجازة بدون مرتب	المدة مسموح بها المدة غير مسموح بها	الطلب بعد موافقة مدير الادارة او المكتب	المدة مسموح بها (8) المدة غير مسموح بها(21)
8	يعتمد الموظف المختص مدة الاجازة ويحيل الإجراء الى رئيس قسم شؤون الموظفين.	الموظف المختص بالإجازة بدون مرتب		الطلب بعد معاينة المدة المطلوبة للإجازة بدون مرتب	الطلب بعد معاينة المدة المطلوبة للإجازة بدون مرتب
9	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين الاجراء مدير إدارة الموارد البشرية.	رئيس قسم شؤون الموظفين		الطلب بعد معاينة المدة المطلوبة للإجازة بدون مرتب	الطلب بعد معاينة المدة المطلوبة للإجازة بدون مرتب
10	يحيل مدير إدارة الموارد البشرية الطلب مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	مدير إدارة الموارد البشرية		الطلب بعد معاينة المدة المطلوبة للإجازة بدون مرتب	الطلب بعد معاينة المدة المطلوبة للإجازة بدون مرتب
11	يعتمد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الطلب ويحيله الى رئيس الهيئة للاعتماد النهائي.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		الطلب بعد معاينة المدة المطلوبة للإجازة بدون مرتب	الطلب معتمد من المدير العام
12	يعين رئيس الهيئة طلب الإجازة بدون مرتب ويقرر.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية	الموافقة على الطلب رفض الطلب	الطلب معتمد من المدير العام	الموافقة على الطلب (13) رفض الطلب (23)

طلب معتمد من رئيس الهيئة	الطلب معتمد من المدير العام		رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية	يعتمد رئيس الهيئة طلب الإجازة بدون مرتب ويهمش بتعلیمات التنفيذ ويحيله إلى مدير مكتب الشؤون القانونية لإعداد مشروع قرار.	13
مشروع قرار	مشروع قرار		مدير مكتب الشؤون القانونية	يحل مدير مكتب الشؤون القانونية مشروع القرار بعد صياغته إلى رئيس الهيئة لاعتماده.	14
قرار منح إجازة بدون مرتب لموظفي	مشروع قرار		رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية	يعتمد رئيس الهيئة القرار ويحيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات وصورة إلى مدير مكتب الشؤون القانونية وتحفظ نسخة في مكتب رئيس الهيئة.	15
قرار منح إجازة بدون مرتب لموظفي	قرار منح إجازة بدون مرتب لموظفي		مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	يحل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات أصل القرار إلى مدير إدارة الموارد البشرية وصورة من القرار إلى مدير إدارة الشؤون المالية لإيقاف مرتب المعنى وصورة من القرار إلى مدير إدارة المعنى.	16
قرار منح إجازة بدون مرتب لموظفي	قرار منح إجازة بدون مرتب لموظفي		مدير إدارة الموارد البشرية	يحل مدير إدارة الموارد البشرية القرار إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	17
قرار منح إجازة بدون مرتب لموظفي	قرار منح إجازة بدون مرتب لموظفي		رئيس قسم شؤون الموظفين	يحل رئيس قسم شؤون الموظفين القرار إلى الموظف المختص بالإجازة بدون مرتب.	18
إجازة مثبتة ملف شخصي محدث ينتقل الإجراء إلى (23)	قرار منح إجازة بدون مرتب لموظفي		الموظف المختص بالإجازة بدون مرتب	يثبت الموظف المختص الإجازة في منظومة الحضور والانصراف ويحفظ أصل القرار في ملف الموظف المعنى.	19
رفض الإجازة بدون مرتب	الطلب بعد معاينة المدة المطلوبة للإجازة بدون مرتب		الموظف المختص بالإجازة بدون مرتب	يرفض الموظف المختص الإجازة بسبب تجاوز مدة الإجازة للمدة المسموح بها ويحلل الإجراء إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	20
الرد	الرد		رئيس قسم شؤون الموظفين	يحل رئيس قسم شؤون الموظفين الرد على الطلب إلى مدير إدارة الموارد البشرية.	21
الرد	الرد		مدير إدارة الموارد البشرية	يحل مدير إدارة الموارد البشرية الرد على الطلب إلى مدير إدارة المعنى.	22
الرد	الرد		مدير الإدارة أو المكتب	يبلغ مدير إدارة المعنى الرد للموظف صاحب الطلب.	23

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
<span style="float: right;">عائشة ابوالدين</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ أسماء علي</li> <li>▪ غادة حدود</li> <li>▪ زينب العربي</li> <li>▪ سارة راشد</li> </ul> <p>▪ م. أحمد الحمادي ▪ اياد الدسوقي</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ انتصار أبو الزمامز</li> <li>▪ أسماء أبو ودن</li> <li>▪ مبروكه التومي</li> <li>▪ حنان الصيد</li> <li>▪ ناجية نصر</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> <li>▪</li> <li>▪</li> <li>▪</li> <li>▪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> <li>▪</li> <li>▪</li> <li>▪</li> <li>▪</li> </ul>	2016/10/24	<span style="float: right;">اعتماد</span>	

ملاحظات إضافية:

## شروط وضوابط منح إجازة بدون مرتب.

- لا نقل عن شهرين ولا تزيد عن سنة وقابلة للتجديد.
  - ايفاد الزوج او الزوجة الى الخارج ولا تتجاوز مدة الایفاد.
  - لغرض العلاج.
  - اسباب اخرى يبديها الموظف وتقدرها جهة العمل.
  - تمدد الاجازة لمدة أربعة سنوات في حالة الایفاد.

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	طلب إجازة حالة وفاة أحد الأقارب.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لمنح الموظف إجازة في حالة وفاة أحد الأقارب حسب درجة القرابة ولا تحسب هذه الإجازة من رصيد الإجازات السنوية.
الجهة طالبة الخدمة	الموظف
النماذج المستخدمة	لا يوجد
المرافق المطلوبة	طلب كتابي صورة من شهادة الوفاة
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	منح موظف إجازة حالة وفاة.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	موظفي.
متوسط زمن تقديم الخدمة	1 يوم.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	1
متوسط عدد الطلب على الخدمة	3 في الأسبوع.
ملاحظات	تنص إجازة حالة الوفاة حسب درجات القرابة كالتالي: العدة: يحق للموظفة أيام العدة كاملة (أربعة أشهر وعشرة أيام قمرية) في وفاة الزوج. الدرجة الأولى: يحق للموظف 7 أيام في وفاة الزوجة، الأب، الأم، الأبناء { الدرجة الثانية: يحق له 3 أيام في وفاة الأخ، الأخت، الحال، الخالة، العمة، الجد، الجدة، أم الزوج، أم الزوجة، أب الزوج، أب الزوجة}

## اسم الخدمة: طلب إجازة حالة وفاة أحد الأقارب.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعني	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يبلغ الموظف الادارة التي يتبعها عن حالة الوفاة.	الموظف طالب الخدمة		تبليغ بحالة الوفاة	10
2	تبلغ ادارة الموظف المعنى رئيس قسم شؤون الموظفين عن حالة الوفاة.	مدير الادارة او المكتب		تبليغ بحالة الوفاة	تبليغ بحالة الوفاة
3	يجيل رئيس قسم شؤون الموظفين البلاغ للموظف المختص بالإجازات.	رئيس قسم شؤون الموظفين		تبليغ بحالة الوفاة	تبليغ بحالة الوفاة
4	يحدد الموظف المختص درجة القرابة ليحدد مدة الإجازة.	الموظف المختص	حسب قانون العمل واللائحة الإدارية الداخلية	تبليغ بحالة الوفاة	تحديد مدة الإجازة
5	يبلغ الموظف المختص ادارة الموظف المعنى بمدة الاجازة	الموظف المختص		مدة الإجازة	مدة الإجازة
6	تبلغ ادارة الموظف المعنى الموظف بمدة الاجازة	ادارة المعنى		مدة الإجازة	ابلاغ الموظف
7	يقدم الموظف المعنى طلب كتابي مع صورة من شهادة الوفاة فوراً مباشرته للعمل إلى مدير ادارته.	الموظف المعنى		طلب كتابي صورة من شهادة الوفاة	طلب كتابي صورة من شهادة الوفاة
8	يجيل مدير الادارة او المكتب الطلب والمرفقات الى مدير الموارد البشرية	مدير الادارة او المكتب		طلب كتابي صورة من شهادة الوفاة	طلب كتابي صورة من شهادة الوفاة
9	يجيل مدير إدارة الموارد البشرية الطلب والمرفقات الى رئيس قسم شؤون الموظفين	مدير إدارة الموارد البشرية		طلب كتابي	طلب كتابي
10	يجيل رئيس قسم شؤون الموظفين الطلب والمرفقات الى الموظف المختص	رئيس قسم شؤون الموظفين		صورة من شهادة الوفاة	صورة من شهادة الوفاة
11	يجيل الموظف المختص الفرق بين أيام الإجازة المسموحة وعدد أيام الغياب الفعليه ويحسب الفرق خصم تغيب.	الموظف المختص		طلب كتابي صورة من شهادة الوفاة	مدة الاجازة
12	يثبت الموظف المختص مدة الإجازة ويحدث منظومة الحضور والانصراف.	الموظف المختص		مدة الإجازة	اثبات إجازة وفاة أحد الأقارب
13	يجيل الموظف المختص نتيجة الإجراء إلى مدير إدارة الموظف المعنى.	الموظف المختص		إجازة وفاة أحد الأقارب	إجازة وفاة أحد الأقارب
14	يبلغ مدير الادارة او المكتب الموظف طالب الخدمة بالرد	مدير الادارة او المكتب		إجازة وفاة أحد الأقارب	ابلاغ الموظف بالرد

**اسم الخدمة:** طلب إجازة حالة وفاة أحد الأقارب.

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	طلب كتابي قرار الایفاد ومدته في حالة السفر.	
2		
3	تقرير العلاج في حالة العلاج أو مرافقه المريض.	

فريق التوثيق						
الإعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعدي التوثيق	الإعداد	
	2016/10/24	انتصار أبو الزمامز أسماء أبو ودن مبروكه التومي حنان الصيد ناجية نصر	م. أحمد الحمادي اياد الدسوقي	أسماء علي سارة راشد غادة حدود عائشة ابودينہ	Zainab Al-Araifi	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	طلب إجازة سنوية.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لمنح وحفظ مستحقات الموظف من الإجازة السنوية، ولا يجوز منع الإجازة السنوية أو تأجيلها أو قطعها إلا لضرورة تقضي بها مصلحة العمل أو إذا رغب الموظف بذلك.
الجهة طالبة الخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة
النماذج المستخدمة	نموذج إجازة سنوية.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	منح موظف إجازة سنوية.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	2 موظفين.
متى تتم تقديم الخدمة	2 يوم.
متى تتم الراجعة	/
متى تتم طلب الخدمة	15 في الشهر.
ملاحظات	<p>يحق للموظف:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 يوم في السنة.</li> <li>• 45 يوم في السنة لمن بلغ سن الخمسين أو تجاوزت مدة خدمته عشرين عاما.</li> <li>• ترحيل شهر فقط للسنة التي تليها.</li> <li>• في حال رفض الرئيس المباشر أو مدير الادارة تكتب لمصلحة العمل "تحفظ الإجازة بقرار من رئيس الهيئة".</li> </ul>

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يملئ الموظف طالب الخدمة نموذج الإجازة السنوية بالمدة المطلوبة ويقدمه إلى الموظف المختص بالإجازة السنوية.	الموظف طالب الخدمة		نموذج اجازة سنوية	طلب اجازة سنوية
2	يتتحقق الموظف المختص من الرصيد الإجازة السنوية للموظف.	الموظف المختص بالإجازة السنوية	■ يوجد رصيد كافي ■ لا يوجد رصيد إجازة سنوية (ينتهي الإجراء)	طلب اجازة سنوية	طلب اجازة سنوية
3	يسجل الموظف المختص الرصيد المتبقى للموظف في نموذج الإجازة.	الموظف المختص بالإجازة السنوية		طلب اجازة سنوية	طلب اجازة سنوية بعد الترصيد
4	يقدم الموظف المعنى طلب الإجازة إلى رئيسه المباشر للموافقة عليه.	الموظف المعنى		طلب اجازة سنوية بعد الترصيد	طلب اجازة سنوية بعد الترصيد
5	يقيم الرئيس المباشر الطلب ويقرر الموافقة من عدمها وبحيله إلى رئيسه الأعلى.	الرئيس المباشر	■ موافق ■ غير موافق	طلب اجازة سنوية	طلب اجازة بعد رفض او قبول الرئيس المباشر
6	يقيم الرئيس الأعلى طلب الإجازة ويصدر تعليماته النهائية وبحيله إلى مدير إدارة الموارد البشرية.	مدير الادارة او المكتب	■ موافق ■ غير موافق	طلب اجازة بعد رفض او قبول الرئيس المباشر	طلب اجازة بعد رفض او قبول مدير الادارة او المكتب
7	يحدد مدير الموارد البشرية رد مدير إدارة الموظف المعنى بخصوص الإجازة.	مدير ادارة الموارد البشرية	■ موافق ■ غير موافق	طلب اجازة بعد رفض او قبول مدير الادارة او المكتب	موافق (17) غير موافق (8)
8	يحيل مدير الموارد البشرية الطلب إلى لجنة شؤون الموظفين لاتخاذ قرار لحفظ إجازة الموظف.	مدير ادارة الموارد البشرية		إجازة مرفوضة	إجازة مرفوضة
9	تجتمع لجنة شؤون الموظفين لدراسة طلبات الإجازات السنوية المرفوضة وتقرر بشأنها.	لجنة شؤون الموظفين		إجازة مرفوضة	طلب إجازة مرفوضة بعد دراسته من اللجنة
10	يوثق مقرر لجنة شؤون الموظفين مخرجات الاجتماع في محضر رسمي وبحيله إلى رئيس الهيئة لاعتماده.	مقرر لجنة شؤون الموظفين		مخرجات الاجتماع	محضر اجتماع لجنة شؤون الموظفين
11	يعاين رئيس الهيئة مسودة محضر الاجتماع ويقرر.	رئيس الهيئة	■ لا توجد ملاحظات. ■ توجد ملاحظات.	محضر اجتماع لجنة شؤون الموظفين	لا توجد ملاحظات (12) توجد ملاحظات (9)

محضر اجتماع لجنة شؤون الموظفين معتمد	محضر اجتماع لجنة شؤون الموظفين		رئيس الهيئة	يعتمد رئيس الهيئة محضر الاجتماع ويعطى تعليماته بخصوص التنفيذ ويحيله إلى لجنة شؤون الموظفين وصورة إلى مدير مكتب الشؤون القانونية لإعداد مشروع قرار حفظ إجازة سنوية لموظفي.	12
مسودة قرار حفظ الإجازة	محضر اجتماع لجنة شؤون الموظفين معتمد		مدير مكتب الشؤون القانونية	يحيل مدير مكتب الشؤون القانونية مسودة القرار رئيس الهيئة لاعتماده.	13
قرار حفظ إجازة سنوية لموظفي	مسودة قرار حفظ الإجازة		رئيس الهيئة	يعتمد رئيس الهيئة القرار ويحيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات وصورة إلى مدير مكتب الشؤون القانونية وصورة إلى لجنة شؤون الموظفين وتحفظ نسخة في مكتب رئيس الهيئة.	14
قرار حفظ إجازة سنوية لموظفي	قرار حفظ إجازة سنوية لموظفي		مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	يحيل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات القرار إلى مدير الموارد البشرية.	15
قرار حفظ إجازة سنوية لموظفي	قرار حفظ إجازة سنوية لموظفي		مدير إدارة الموارد البشرية	يحيل مدير الموارد البشرية القرار إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	16
إجازة سنوية (18) قرار حفظ الإجازة (19)	رد	إجازة سنوية قرار حفظ الإجازة	رئيس قسم شؤون الموظفين	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين الإجراء إلى الموظف المختص بالإجازة السنوية.	17
إجازة مثبتة	إجازة سنوية		الموظف المختص بالإجازة السنوية	يثبت الموظف المختص الإجازة في منظومة الإجازات ومنظومة الحضور والانصراف.	18
رد	رد		الموظف المختص بالإجازة السنوية	يحفظ الموظف المختص الإجراء في الملف الشخصي وبلغ الموظف المعنى.	19

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
	محمد الجدوعي	سارة راشد عائشة ابودينة زينب العربي غادة حود أسماء علي	م. أحمد الحمادي إياد الدسوقي	انتصار أبو الزمازم أسماء أبو ودن ميروكة التومي حنان الصيد ناجية نصر	2016/10/25	

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	طلب اجازة لغرض الزواج.	
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لمنح الموظف إجازة لغرض الزواج مرة واحدة خلال حياته الوظيفية. يتم في الخدمة التأكيد من رصيد الإجازة وتحديثه عند منحها.	
الجهة طالبة الخدمة	الموظف.	
النماذج المستخدمة	لا يوجد	
المرفقات المطلوبة	طلب كتابي.	
رسوم الخدمة	لا يوجد	
طريقة الدفع	لا يوجد	
الخرجات	منح موظف إجازة لأداء فريضة الحج.	
طريقة التسلیم	يدوي.	
عدد العاملين	موظفي.	
متوسط زمن تقديم الخدمة	يومان.	
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/	
متوسط عدد الطلب على الخدمة	10-1 في السنة.	
ملاحظات	يحق للموظف التمتع ب 21 يوم مرة واحدة في حياته الوظيفية. في حالة رغب الموظف بالزواج للمرة الثانية يقدم طلب إجازة سنوية.	
جهة الاعتماد	مدير إدارة الموارد البشرية.	مدیر ادارۃ الموارد البشریۃ.
الجهة المسئولة عن الخدمة	قسم شؤون الموظفين.	جہہ المسؤلیۃ عن الخدمۃ
نوع الخدمة	خدمات موظف.	نوع الخدمۃ
الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد.	الادارات المشارکۃ فی الخدمۃ
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	ملف اکسل.	الأنظمة والتطبیقات الداعمة للخدمۃ
القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل). تعديل رقم 13 لسنة 2010. اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
نوع المخرج	ورقي.	ورقی.
متوسط عدد المعاملات المنجزة	10-1 في السنة.	متوسط عدد المعاملات المنجزۃ
عدد المرجعات لطالب الخدمة	/	عدد المرجعات لطالب الخدمۃ
جهات أخرى خارجية ذات علاقة	لا يوجد.	جهات أخیری خارجیۃ ذات علاقۃ
نوع المدخل	ورقي.	ورقی.
التوزيع والحفظ	الملف الشخصي. الملف الدوري. ملف منظومة الحضور والانصراف. ملف الإجازات.	التوزیع والحفظ

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقدم الموظف طلب كتابي يطلب فيه إجازة لغرض الزواج الى مدير ادارته.	الموظف المعنى		طلب كتابي	طلب اجازة لغرض الزواج
2	يحيل مدير ادارة الموظف الطلب الى مدير الموارد البشرية.	مدير الإدارة والمكتب		طلب اجازة لغرض الزواج	طلب اجازة لغرض الزواج
3	يحيل مدير الموارد البشرية الطلب الى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير ادارة الموارد البشرية		طلب اجازة لغرض الزواج	طلب اجازة لغرض الزواج
4	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين الطلب الى الموظف المختص.	رئيس قسم شؤون الموظفين.		طلب اجازة لغرض الزواج	طلب اجازة لغرض الزواج
5	يتحقق الموظف المختص من حق الموظف في اجازة الزواج	الموظف المختص بإجازة الزواج	حق للموظف لا يحق للموظف	طلب اجازة لغرض الزواج	حق للموظف لإجازة الزواج لا يحق للموظف اجازة الزواج (6)
6	يعرض الموظف المختص على الموظف طالب الخدمة أن يطلب إجازة سنوية وفي حال قبل الموظف تفعل خدمة إجازة سنوية.	الموظف المختص بإجازة الحج			ينتقل الإجراء الى الخطوة رقم (8)
7	يثبت الموظف المختص الاجازة في منظومة الحضور والانصراف ومنظومة الاجازات ويحفظ صورة من الطلب في ملف الموظف الشخصي.	الموظف المختص بإجازة الزواج		موافقة على الإجازة	إجازة مثبتة ملف شخصي محدث
8	يبلغ الموظف المختص الموظف المعنى بالرد.	الموظف المختص بإجازة الحج		إجازة لغرض الزواج	الرد

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
طلب كتابي.	1	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ اسماء علي</li> <li>■ غادة حود</li> <li>■ زينب العربي</li> <li>■ عائشة ابودينة</li> <li>■ علاء الدين اعمارة</li> </ul>	سارة راشد	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ م. أحمد الحمادي</li> <li>■ اياد الدسوقي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ انتصار أبو الزمازم</li> <li>■ اسماء أبو ودن</li> <li>■ مبروكه التومي</li> <li>■ حنان الصيد</li> <li>■ ناجية نصر</li> </ul>		2016/10/25	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	طلب اجازة وضع.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لمنح الموظفة إجازة ولادة مع ضمان استمرار مستحقاتها الوظيفية. تمنح إجازة الوضع عند كل ولادة دون أي شرط.
الجهة طالبة الخدمة	قسم شؤون الموظفين.
النماذج المستخدمة	خدمات موظف.
المرافق المطلوبة	الإدارات المشاركة في الخدمة لا يوجد.
رسوم الخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة ملف اكسل.
طريقة الدفع	قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل). تعديل رقم 13 لسنة 2010. اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.
المخرجات	ورقي.
طريقة التسليم	متوسط عدد المعاملات المنجزة 8 في السنة.
عدد العاملين	عدد المرجعات لطالب الخدمة 1.
متوسط زمن تقديم الخدمة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة لا يوجد.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	ورقي.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	الملف الشخصي. الملف الدوري. ملف منظومة الحضور والانصراف. ملف الاجازات.
ملاحظات	يحق للموظفة التمتع بثمانية وتسعون يوماً في كل ولادة

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	تقديم الموظفة ورقة الخروج من المستشفى إلى مدير ادارتها.	الموظفة المعنية		ورقة الخروج من المستشفى	ورقة الخروج من المستشفى
2	يعد مدير إدارة الموظفة رسالة إحالة مرفقة بورقة الخروج من المستشفى إلى مدير الموارد البشرية.	مدير الإدارة أو المكتب		رسالة إحالة مرفقة بورقة الخروج من المستشفى	رسالة إحالة مرفقة بورقة الخروج من المستشفى
3	يحيل مدير الموارد البشرية الرسالة مع المرفقات إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير إدارة الموارد البشرية		رسالة إحالة مرفقة بورقة الخروج من المستشفى	رسالة إحالة مرفقة بورقة الخروج من المستشفى
4	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين الرسالة والمرفقات إلى الموظف المختص للإجراء	رئيس قسم شؤون الموظفين		رسالة إحالة مرفقة بورقة الخروج من المستشفى	رسالة إحالة مرفقة بورقة الخروج من المستشفى
5	يحتسب الموظف المختص مدة الإجازة بدأً من تاريخ الدخول إلى المستشفى ويثبت الإجازة فيمنظومة الإجازات ومنظومة الحضور والانصراف	الموظف المختص		رسالة إحالة مرفقة بورقة الخروج من المستشفى	إثبات إجازة الوضع

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
قة الخروج من المستشفى.	1	

فريق التوثيق	ساعدي التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ سارة راشد</li> <li>■ غادة حدود</li> <li>■ زينب العربي</li> <li>■ عائشة ابودينہ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ م. أحمد الحمادي</li> <li>■ ایاد الدسوقي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■</li> <li>■</li> <li>■</li> <li>■</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ انتصار أبو الزمازم</li> <li>■ أسماء أبو ودن</li> <li>■ مبروكة التومي</li> <li>■ حنان الصيد</li> <li>■ ناجية نصر</li> </ul>	2016/10/23	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	طلب إيقاف اجازة
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لإيقاف إجازة الموظف وحفظ مستحقاته الإجازية.
الجهة طالبة الخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة.
النماذج المستخدمة	خدمات موظف.
المرفقات المطلوبة	الإدارات المشاركة في الخدمة لا يوجد.
رسوم الخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة ملف اكسل.
طريقة الدفع	قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل). تعديل رقم 13 لسنة 2010. اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.
الخرجات	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
طريقة التسليم	نوع المخرج
عدد العاملين	ورقي.
متوسط زمن تقديم الخدمة	متوسط عدد المعاملات المنجزة 4-1 في السنة.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	نوع المدخل
متوسط عدد الطلب على الخدمة	التوزيع والحفظ
ملاحظات	الملف الشخصي. الملف الدوري. ملف منظومة الحضور والانصراف. ملف الإجازات.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقدم الموظف طلب يطلب فيه إيقاف اجازته الى مدير الإداره.	الموظف طالب الخدمة		طلب كتابي	طلب كتابي
2	يحيل مدير الإداره الطلب الى مدير الموارد البشرية.	مدير الإداره أو المكتب		طلب كتابي	طلب كتابي
3	يحيل مدير الموارد البشرية الطلب الى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير إدارة الموارد البشرية		طلب كتابي	طلب كتابي
4	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين الطلب الى الموظف المختص للإجراء.	رئيس قسم شؤون الموظفين		طلب كتابي	طلب كتابي
5	يثبت الموظف المختص إيقاف الاجازة في منظومة الحضور والانصراف ويرجع المتبقى من أيام الاجازة الى رصيد إجازات الموظف	الموظف المختص		طلب كتابي	اثبات إيقاف الاجازة
6	يحفظ الاجراء في الملف الشخصي ويبلغ الموظف المعنى.	الموظف المختص		اثبات إيقاف الاجازة	ملف شخصي محدث

**اسم الخدمة:** طلب إيقاف اجازة.

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
نموذج الاجازة معتمد.	1	

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2016/10/26	انتصار أبو الزمازم أسماء أبو ودن مبروكه التومي حنان الصيد ناجية نصر	م. أحمد الحمادي اياد الدسوقي	أسماء علي سارة راشد غادة حدود عانشة ابودينہ	زينب العربي

**ملاحظات إضافية:**

---



---



---



---

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	طلب تمديد إجازة بدون مرتب.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتمديد إجازة بدون مرتب للموظف خارج الدولة.
الجهة طالبة الخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة الموظف.
النماذج المستخدمة	نوع الخدمة خدمات موظف.
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ طلب كتابي.</li> <li>■ أفاده بوجود الموظف خارج الدولة معتمدة من السفارة الليبية بالدولة الموجود بها الموظف.</li> <li>■ إيضاح سبب التمديد.</li> </ul>
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل).</li> <li>■ تعديل رقم 13 لسنة 2010.</li> <li>■ اللائحة الداخلية للهيئة.</li> </ul>
الخرجات	قرار تمديد إجازة بدون مرتب.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	2 موظف.
متوسط زمن تقديم الخدمة	3 أيام.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/
متوسط عدد الطلب على الخدمة	6-1 في السنة.
ملاحظات	

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقدم الموظف المقيم بالخارج طلب كتابي لغرض تمديد الإجازة بدون مرتب مع المرفقات عن طريق البريد الإلكتروني او ارسالها مع أي شخص آخر الى مدير ادارته.	الموظف طالب الخدمة	الموظف خارج الدولة	قرار منح إجازة بدون مرتب	طلب كتابي مع المرفقات
2	يحيل مدير الإدارة الطلب الى مدير الموارد البشرية.	مدير الإداره او المكتب		طلب كتابي مع المرفقات	طلب كتابي مع المرفقات
3	يحيل مدير الموارد البشرية الطلب الى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير إدارة الموارد البشرية		طلب كتابي مع المرفقات	طلب كتابي مع المرفقات
4	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين الطلب الى الموظف المختص	رئيس قسم شؤون الموظفين		طلب كتابي مع المرفقات	طلب كتابي مع المرفقات
5	يفعل الموظف المختص خدمة إجازة بدون مرتب.				

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
طلب كتابي	1	
افادة بوجود الموظف خارج الدولة معتمدة من السفارة الليبية بالدولة الموجود بها الموظف	2	
إيضاح سبب التمديد.	3	

اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد	فريق التوثيق
	2016/10/25	انتصار أبو الزمامز أسماء أبو ودن ميروكة التومي حنان الصيد ناجية نصر	▪ م. أحمد الحمادي ▪ ايات الدسوقي	▪ أسماء علي ▪ غادة حدود ▪ زينب العربي ▪ سارة راشد		عائشة ابو دينة

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	منح إجازة طارئة.
نبذة عن الخدمة	لفرض من الخدمة هو تحديد آلية لمنح الموظف إجازة طارئة لسبب قهري لا يتمكن معه من استئذان رؤسائه مقدماً للترخيص له في الغياب.
الجهة طالبة الخدمة	الموظف
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	طلب كتابي. سبب الإجازة إن وجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	احتساب أيام غياب الموظف إجازة طارئة.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	موظفي.
متى تقدم الخدمة	2 يوم.
متى ترسل البيانات الراجعة	1
متى تطلب على الخدمة	5 في اليوم.
ملاحظات	لا تكون الإجازة الطارئة لأكثر من ثلاثة أيام في المرة الواحدة ولا تتجاوز أثني عشر يوماً في كل سنة ويسقط حقه فيها بمضي السنة ولا تحسب هذه الإجازة من الإجازات السنوية.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقدم الموظف طلب إلى مدير إدارته ويوضح فيه سبب الإجازة الطارئة بالمرفقات إن وجدت فور مباشرته للعمل.	الموظف المعنى	خلال ثلاثة أيام من مباشرة العمل	طلب كتابي مع المرفقات ان وجدت	طلب كتابي مع المرفقات
2	يعاين مدير ادارة الموظف الطلب ويقرر.	مدير الادارة او المكتب	موافق غير موافق	طلب كتابي مع المرفقات	موافق (4) غير موافق (3)
3	يحفظ مدير الإدارة الطلب وبلغ الموظف طالب الخدمة بالرد.	مدير الادارة او المكتب		طلب الاجازة بعد رفض مدير الادارة او المكتب	يرفض المدير الاجازة ويحفظها ينتهي الاجراء
4	يهمش مدير ادارة الموظف بعد الممانعة على الطلب ويحيله إلى مدير الموارد البشرية.	مدير الادارة او المكتب		طلب كتابي مع المرفقات	طلب كتابي مع المرفقات
5	يهمش مدير الموارد البشرية على الطلب للإجراء ويحيله إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير إدارة الموارد البشرية		طلب كتابي مع المرفقات	طلب كتابي مع المرفقات
6	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين الطلب الى الموظف المختص	رئيس قسم شؤون الموظفين		طلب كتابي مع المرفقات	طلب كتابي مع المرفقات
7	يتتحقق الموظف المختص من رصيد الإجازة الطارئة لمقدم الطلب.	الموظف المختص بالإجازة الطارئة	يوجد رصيد لا يوجد رصيد	طلب كتابي مع المرفقات	يوجد رصيد ينتقل الاجراء (6) لا يوجد رصيد ينتقل الاجراء للخطوة رقم (7)
8	يخصم الموظف المختص الإجازة من رصيد الإجازات الطارئة للموظف طالب الخدمة في منظومة الإجازات.	الموظف المختص بالإجازة الطارئة		طلب الاجازة الطارئة	إجازة مثبتة (10)
9	بعد الموظف المختص افاده بحالة الإجازة الطارئة للموظف ويحيلها إلى رئيس قسم شؤون الموظفين للتوجيه	الموظف المختص بالإجازة الطارئة		لا يوجد رصيد إجازة طارئة كافي	الطلب مرافق بالإفادة
10	يهمش رئيس قسم شؤون الموظفين على الطلب باحتساب المدة خصم تغيب ويحيل الإجراء الى الموظف المختص.	رئيس قسم شؤون الموظفين		الطلب مرافق بالإفادة	احتساب المدة خصم تغيب للموظف
11	يثبت الموظف المختص المدة خصم تغيب في منظومة الحضور والانصراف	الموظف المختص بالإجازة الطارئة		احتساب المدة خصم تغيب للموظف وتخصم من رصيد إجازة الموظف	إجازة مثبتة (10)
12	يحفظ الموظف المختص الطلب المعتمد في الملف الشخصي.	الموظف المختص بالإجازة الطارئة		ملف شخصي محدث	

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
طلب كتابي	1	
سبب الاجازة ان وجد	2	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
غادة حدود		سارة راشد أسماء علي زينب العربي عائشة ابودينة	م. أحمد الحمادي إياد الدسوقي	انتصار أبو الزمارم أسماء أبو ودن مبروكة التومي حنان الصيد ناجية نصر	2016/10/26	

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

# إجراءات قسم التدريب

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	اعتماد العروض التدريبية المقدمة.
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو اختيار العرض الفني والمالي الأنسب من العروض المقدمة من المراكز التدريبية المعتمدة.
الجهة طالبة الخدمة	ادارة الموارد البشرية.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	خطة تنفيذ البرامج التدريبية.
طريقة التسليم	يدوي.
عدد العاملين	4 موظفين.
متوسط زمن تقديم الخدمة	اسبوعين
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	6-1 في السنة
ملاحظات	

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	بعد اعتماد الخطة التدريبية السنوية يعد مدير إدارة الموارد البشرية كتاب يطلب فيه مخاطبة المراكز التدريبية المعتمدة لدى الهيئة بشأن تقديم عروض مالية وفنية لتنفيذ البرامج التدريبية مرافق بالخطة التدريبية ويعيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	مدير إدارة الموارد البشرية		خطة تدريبية سنوية معتمدة	كتاب معتمد مرافق بالخطة التدريبية السنوية المعتمدة
2	يعد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات كتاب يطلب فيه تقديم عرض فني ومالي من المراكز التدريبية المعتمدة لدى الهيئة يحدده بفترة زمنية ويرفقه بنسخة من الخطة التدريبية.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		كتاب معتمد مرافق بالخطة التدريبية السنوية المعتمدة	كتاب موجه لمراكز التدريب المعتمدة مرافق بالخطة التدريبية السنوية المعتمدة
3	يسلم مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات العروض المقدمة من المراكز التدريبية ويعيلها إلى مدير إدارة الموارد البشرية ونسخة إلى لجنة التدريب.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		عروض فنية ومالية مقدمة من مراكز التدريب	عروض فنية ومالية مقدمة من مراكز التدريب
4	يعقد اجتماع بين (و)مدير إدارة الموارد البشرية ورئيس قسم التدريب ورئيس قسم تحفيظ القوى العاملة) للاتفاق على آلية اختيار أنساب العروض المقدمة وتوثيق مخرجات الاجتماع في محضر رسمي.	مدير إدارة الموارد البشرية		عروض فنية ومالية مقدمة من مراكز التدريب	محضر اجتماع
5	يقدم مدير إدارة الموارد البشرية نسخة من محضر الاجتماع المعتمد إلى رئيس لجنة التدريب.	مدير إدارة الموارد البشرية		محضر اجتماع معتمد	محضر اجتماع معتمد
6	تدرس لجنة التدريب العروض الفنية والمالية المقدمة من مراكز التدريب ومخرجات محضر اجتماع إدارة الموارد البشرية وتحتاج الأنساب من العروض المقدمة.	لجنة التدريب		محضر اجتماع إدارة الموارد البشرية عروض فنية ومالية مقدمة من مراكز التدريب	دراسة العروض الفنية والمالية ومحضر اجتماع إدارة الموارد البشرية
7	يوثق مقرر لجنة التدريب مخرجات الاجتماع في محضر رسمي ويحيله إلى رئيس الهيئة لاعتماده.	مقرر لجنة التدريب		مخرجات الاجتماع	محضر اجتماع لجنة التدريب
8	يعاين رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية مسودة محضر الاجتماع ويقرر.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية	لا توجد ملاحظات. توجد ملاحظات.	محضر اجتماع لجنة التدريب	لا توجد ملاحظات (9) توجد ملاحظات (6)

9	يعتمد رئيس الهيئة محضر الاجتماع ويعطي تعليماته بخصوص التنفيذ ويجيله إلى لجنة التدريب وصورة إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية	محضر اجتماع لجنة التدريب معتمد	محضر اجتماع لجنة التدريب معتمد	محضر اجتماع لجنة التدريب معتمد
10	يجيل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات نسخة محضر الاجتماع المعتمد إلى مدير إدارة الموارد البشرية.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	محضر اجتماع لجنة التدريب معتمد	محضر اجتماع لجنة التدريب معتمد	محضر اجتماع لجنة التدريب معتمد
11	يهمش مدير إدارة الموارد البشرية على محضر الاجتماع ويحيله إلى رئيس قسم التدريب.	مدير إدارة الموارد البشرية	محضر اجتماع لجنة التدريب معتمد	محضر اجتماع لجنة التدريب معتمد	محضر اجتماع لجنة التدريب معتمد
12	يجيل رئيس قسم التدريب محضر الاجتماع إلى الموظف المختص بالخطيط.	رئيس قسم التدريب	محضر اجتماع لجنة التدريب معتمد	محضر اجتماع لجنة التدريب معتمد	محضر اجتماع لجنة التدريب معتمد
13	يعد الموظف المختص بالخطيط جدول بالبرامج التدريبية الواردة في الخطة التربوية وجهة التنفيذ وتاريخ ومكان الانعقاد حسب توصيات محضر اجتماع اللجنة المعتمد ويحيله إلى رئيس قسم التدريب.	الموظف المختص بالخطيط	محضر اجتماع لجنة التدريب معتمد	محضر اجتماع لجنة التدريب معتمد	خطة التنفيذ
14	يعاين رئيس قسم التدريب خطة التنفيذ ويقرر.	رئيس قسم التدريب	لا توجد ملاحظات.	لا توجد ملاحظات.	لا توجد ملاحظات (15). توجد ملاحظات (13).
15	يعتمد رئيس قسم التدريب خطة التنفيذ ويجيلها إلى مدير إدارة الموارد البشرية للاعتماد.	رئيس قسم التدريب	خطة التنفيذ	خطة التنفيذ	خطة التنفيذ موافق عليها
16	يعاين مدير إدارة الموارد البشرية خطة التنفيذ ويقرر.	مدير إدارة الموارد البشرية	لا توجد ملاحظات.	لا توجد ملاحظات.	لا توجد ملاحظات (17). توجد ملاحظات (14).
17	يعتمد مدير إدارة الموارد البشرية خطة التنفيذ ويجيلها إلى رئيس قسم التدريب للإجراء.	مدير إدارة الموارد البشرية	خطة التنفيذ موافق عليها	خطة التنفيذ موافق عليها	خطة التنفيذ معتمدة

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ اسماء علي</li> <li>■ زينب العربي</li> <li>■ مهند مفتاح التركي</li> </ul>	م. أحمد الحمادي	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ناجي عبد الرحمن</li> <li>■ محمد التركى</li> <li>■ ميسون الأندلسي</li> </ul>	2017/3/21	

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	إعداد الخطة التدريبية السنوية.
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة وضع آلية لتحديد الاحتياجات التدريبية لسنة معينة لكل موظفي الهيئة العامة للاتصالات.
الجهة طالبة الخدمة	ادارة الموارد البشرية.
النماذج المستخدمة	نموذج تحديد الاحتياجات التدريبية.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	خطة تدريبية.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	4 موظفين.
متوسط زمن تقديم الخدمة	10 أيام
متوسط عدد الطلبات الراجعة	1
متوسط عدد الطلب على الخدمة	1 في سنة
ملاحظات	لا يوجد.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات كتاب يطلب فيه اعداد الخطة التدريبية السنوية للموظفين ويحيله إلى مدير إدارة الموارد البشرية.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		كتاب	كتاب معتمد
2	يهمش مدير إدارة الموارد البشرية على الكتاب ويحيله إلى رئيس قسم التدريب للإجراء.	مدير إدارة الموارد البشرية		كتاب معتمد للإجراء	كتاب معتمد
3	يشكل رئيس قسم التدريب فريق عمل لإعداد الخطة التدريبية ويطلب منهم وضع خطة لحصر الاحتياجات التدريبية والنمذج الخاصة بها.	رئيس قسم التدريب		كتاب معتمد للإجراء	فريق عمل اعداد الخطة التدريبية
4	يجهز فريق إعداد الخطة التدريبية خطة العمل نموذج تحديد الاحتياجات التدريبية ويحيلها إلى رئيس قسم التدريب.	فريق إعداد الخطة التدريبية		كتاب معتمد للإجراء	بنموذج تحديد الاحتياجات التدريبية
5	يحيل رئيس قسم التدريب نموذج تحديد الاحتياجات التدريبية إلى مدير إدارة الموارد البشرية.	رئيس قسم التدريب		نموذج تحديد الاحتياجات التدريبية	نموذج تحديد الاحتياجات التدريبية
6	يعد مدير إدارة الموارد البشرية كتاب مرفق بنموذج تحديد الاحتياجات التدريبية ويعمله على كل الإدارات بالهيئة.	مدير إدارة الموارد البشرية		نموذج تحديد الاحتياجات التدريبية	كتاب معتمد مع المرفقات
7	يعمل كل مدير إدارة أو مكتب النمذج على الموظفين التابعين له.	مدير الإدارة أو المكتب		كتاب معتمد مع المرفقات	كتاب معتمد مع المرفقات
8	يملى كل موظف نموذج تحديد الاحتياجات التدريبية ويحيله إلى رئيس المباشر للاعتماد.	الموظف المعنى		نموذج تحديد الاحتياجات التدريبية	نموذج تحديد الاحتياجات التدريبية
9	يعتمد الرئيس المباشر النموذج ويضع توصياته بخصوص البرامج التدريبية المقترحة ويحيله إلى رئيسه الأعلى لاعتماده.	الرئيس المباشر		نموذج تحديد الاحتياجات التدريبية	طلب برامج تدريبية
10	يعتمد الرئيس الأعلى النموذج ويضع توصياته بخصوص البرامج التدريبية المقترحة ويحيله بكتاب معتمد إلى مدير إدارة الموارد البشرية.	مدير الإدارة أو المكتب		طلب برامج تدريبية	كتاب معتمد مرفق بطلب برامج تدريبية معتمد

11	يجمع مدير إدارة الموارد البشرية طلبات البرامج التدريبية الواردة من كل إدارة ويحيلها إلى رئيس قسم التدريب.	مدير إدارة الموارد البشرية	كتاب معتمد مرفق بطلب ببرامج تدريبية معتمد	كتاب معتمد مرفق بطلب ببرامج تدريبية معتمد
12	يحيل رئيس قسم التدريب طلبات البرامج التدريبية إلى فريق إعداد الخطة التدريبية لوضع خطة التدريب السنوية.	رئيس قسم التدريب	كتاب معتمد مرفق بطلب ببرامج تدريبية معتمد	كتاب معتمد مرفق بطلب ببرامج تدريبية معتمد
13	يفزغ فريق إعداد الخطة التدريبية النماذج في ملف اكسل لغرض دراستها.	فريق إعداد الخطة التدريبية	كتاب معتمد مرفق بطلب ببرامج تدريبية معتمد	ملف اكسل بأسماء الموظفين والبرامج التدريبية المقترحة
14	يدرس فريق إعداد الخطة التدريبية البرامج التدريبية المقترحة من قبل الإدارات وبعد جدول بأعداد المتدربين والوعاء الزمني لكل برنامج ويحيله إلى رئيس قسم التدريب للاعتماد.	فريق إعداد الخطة التدريبية	ملف اكسل بأسماء الموظفين والبرامج التدريبية المقترحة	مقرح خطة تدريبية سنوية
15	يعالج رئيس قسم التدريب مقرح الخطة التدريبية ويقرر.	رئيس قسم التدريب	لا توجد ملاحظات ▪ ▪ توجد ملاحظات (14)	مقرح خطة تدريبية سنوية ▪ ▪ توجد ملاحظات (16)
16	يعتمد رئيس قسم التدريب مقرح الخطة التدريبية ويحيلها إلى مدير إدارة الموارد البشرية.	رئيس قسم التدريب	مقرح خطة تدريبية سنوية ▪ ▪ توجد ملاحظات (15)	خطة تدريبية سنوية معتمدة من رئيس قسم التدريب
17	يعالج مدير إدارة الموارد البشرية الخطة التدريبية ويقرر.	مدير إدارة الموارد البشرية	خطة تدريبية سنوية معتمدة من رئيس قسم التدريب ▪ ▪ توجد ملاحظات (18)	خطة تدريبية سنوية معتمدة من رئيس قسم التدريب (15)
18	يعتمد مدير إدارة الموارد البشرية الخطة التدريبية السنوية ويحيلها إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	مدير إدارة الموارد البشرية	خطة تدريبية سنوية معتمدة من رئيس قسم التدريب ▪ ▪ توجد ملاحظات (17)	خطة تدريبية سنوية معتمدة من إدارة الموارد البشرية
19	يعالج مدير الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية والخدمات الخطة التدريبية ويقرر.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	خطة تدريبية سنوية معتمدة من إدارة الموارد البشرية ▪ ▪ توجد ملاحظات (20)	خطة تدريبية سنوية معتمدة (17)
20	يعتمد مدير إدارة الموارد البشرية الخطة التدريبية السنوية ويحيلها إلى لجنة التدريب لدراستها.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	خطة تدريبية سنوية معتمدة من إدارة الموارد البشرية ▪ ▪ توجد ملاحظات (22)	خطة تدريبية سنوية معتمدة
21	تدرس لجنة التدريب الخطة التدريبية المقترحة وتقرر بشأنها.	لجنة التدريب	خطة تدريبية سنوية معتمدة ▪ ▪ توجد ملاحظات (19)	لا توجد ملاحظات (22)

22		تعتمد لجنة التدريب الخطة التدريبية ويوثق مقرر اللجنة مخرجات الاجتماع بخصوص الخطة التدريبية في محضر رسمي ويحيله إلى رئيس الهيئة لاعتماده.
23		يعاين رئيس الهيئة الخطة التدريبية ومحضر اجتماع اللجنة ويقر.
24		يعتمد رئيس الهيئة الخطة التدريبية ومحضر الاجتماع ويعطي تعليماته بخصوص التنفيذ ويحيلها إلى اللجنة.

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
لا يوجد	1	

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ اسماء علي</li> <li>▪ مهند التركي</li> <li>▪ خادة حود</li> </ul>	م. أحمد الحمادي	أ. محمد التريكي	2017-3-21	اعتماد

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	التدريب حسب الطلب	نقطة عن الخدمة
نبذة عن الخدمة	تقديم هذه الخدمة لكل الموظفين الراغبين في تطوير مهاراتهم أو حضور برامج تدريبية تخصصة في أحد المجالات بما لا يتعارض مع اختصاصات وظائفهم.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات
الجهة طالبة الخدمة	كل الموظفين.	المدير إدارة الموارد البشرية.
النماذج المستخدمة	نموذج طلب تدريب.	نوع الخدمة خدمات الموظف.
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ العرض المالي والفني للبرنامج التدريبي.</li> <li>▪ قبول مبدئي من الجهة المقدمة للبرنامج التدريبي.</li> </ul>	الإدارات المشاركة في الخدمة لجنة التدريب.
رسوم الخدمة	لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ قانون العمل رقم 12 لسنة 2010.</li> <li>▪ اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.</li> </ul>
المرجعات	الموافقة على الالتحاق بالبرنامج التدريبي.	نوع المخرج ورقي.
طريقة التسلیم	يدوي.	متوسط عدد المعاملات المنجزة 2 في الشهر.
عدد العاملين	2	عدد المراءجعات لطالب الخدمة /
متوسط زمن تقديم الخدمة	5 - 8 أيام	جهات أخرى خارجية ذات علاقة الجهة المقدمة للدورة التدريبية.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/	نوع المدخل ورقي.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	2 في الشهر	التوزيع والحفظ <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الملف الدوري العام الخاص بقسم التدريب</li> </ul>
ملاحظات	في حال عدم توفر الميزانية الخاصة بالتدريب للهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية ف يتم سداد اتعاب البرنامج التدريبي من قبل الموظف ويتم تعييضاً للمتدرب في حالة توفر الميزانية.	

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد الموظف طلب كتابي لغرض الالتحاق ببرنامج تدريبي مرفق بالعرض الفني والمالي للبرنامج التدريبي ويحيله إلى رئيسه الأعلى للاعتماد.	الموظف المعنى		العرض الفني والمالي	طلب كتابي مرفق بالعرض الفني والمالي
2	يقرر الرئيس الأعلى بشأن الطلب.	مدير الإدارة أو المكتب	موافقة على الطلب	طلب كتابي مرفق بالعرض الفني والمالي	موافقة على الطلب (4) رفض الطلب (3)
3	يبلغ الرئيس الأعلى الموظف طالب الخدمة بأسباب الرفض ويحفظ الإجراء في أرشيف الإدارة.	مدير الإدارة أو المكتب		رفض الطلب	ابلاغ الموظف بأسباب الرفض يحفظ الإجراء
4	يعتمد الرئيس الأعلى الطلب ويحيله إلى مدير إدارة الموارد البشرية.	مدير الإدارة أو المكتب		موافقة على الطلب	طلب معتمد مع المرفقات
5	يهمش مدير إدارة الموارد البشرية على الطلب ويحيله إلى رئيس قسم التدريب للإجراء.	مدير إدارة الموارد البشرية		طلب معتمد مع المرفقات	طلب معتمد مع المرفقات للإجراءات
6	يهمش رئيس قسم التدريب على الطلب ويحيله إلى الموظف المختص لدراسة العرض الفني للبرنامج التدريبي.	رئيس قسم التدريب		طلب معتمد مع المرفقات للدراسة وابداء الرأي	طلب معتمد مع المرفقات للدراسة وابداء الرأي
7	يدرس الموظف المختص العرض الفني ويسجل ملاحظاته على العرض ويحيله إلى رئيس قسم التدريب.	الموظف المختص		طلب معتمد مع المرفقات للدراسة وابداء الرأي	الملحوظات على العرض الفني
8	يعاين رئيس قسم التدريب الملحوظات ويقرر.	رئيس قسم التدريب	موافقة على الطلب	الملحوظات على العرض الفني	موافقة على الطلب (9) رفض الطلب (2)
9	يوافق رئيس قسم التدريب على الطلب ويحيله إلى مدير إدارة الموارد البشرية.	رئيس قسم التدريب		طلب معتمد مع المرفقات للإجراءات	موافقة على الطلب
10	يقرر مدير إدارة الموارد البشرية بشأن الطلب حسب الميزانية المخصصة للتدريب.	مدير إدارة الموارد البشرية	توجد مخصصات (12) لا توجد مخصصات (11)	موافقة على الطلب	

11	يعتمد مدير إدارة الموارد البشرية الطلب بشرط عدم تكفل الهيئة بنكاليف الدورة التدريبية في الوقت الحالي وسيتم ارجاع القيمة المالية للموظف عندما تتوفر المخصصات المالية لبند التدريب في الميزانية وبحيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	مدير إدارة الموارد البشرية	الموافقة على الطلب	طلب معتمد (15)
12	يعتمد مدير إدارة الموارد البشرية الطلب وبحيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية للاعتماد وصرف اتعاب البرنامج التدريبي.	مدير إدارة الموارد البشرية	الموافقة على الطلب	طلب معتمد
13	يعتمد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الطلب وبحيله إلى مدير إدارة الموارد البشرية ونسخة من الطلب والمرفقات إلى مدير الإدارة المالية للصرف حسب المخصصات المالية لبند التدريب في الميزانية.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	طلب معتمد	طلب معتمد
14	يفعل مدير الإدارة المالية خدمة اعداد إذن صرف			
15	بحيل مدير إدارة الموارد البشرية الطلب المعتمد إلى رئيس قسم التدريب للمتابعة واستكمال الإجراءات.	مدير إدارة الموارد البشرية	طلب معتمد	طلب معتمد
16	يبلغ رئيس قسم التدريب الموظف طالب الخدمة بالموافقة ويطلب منه إحضار القبول للالتحاق بالبرنامج التدريبي وجدول بساعات وأيام المحاضرات من الجهة المقدمة للدورة التدريبية.	رئيس قسم التدريب	طلب معتمد	ابلاغ الموظف المعنى بالموافقة وطلب احضار المسوغات
17	يجهز الموظف المعنى المسوغات المطلوبة وبحيلها إلى رئيس قسم التدريب.	الموظف المعنى	ابلاغ الموظف المعنى بالموافقة وطلب احضار المسوغات	المسوغات المطلوبة
18	يفعل رئيس قسم التدريب خدمة تنفيذ البرامج التدريبية.			

المرفقات	الاسم
1	العرض المالي والفني للبرنامج التدريبي.
2	قبول مبدئي من الجهة المقدمة للبرنامج التدريبي.

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ اسماء علي</li> <li>▪ مهند التركي</li> <li>▪ غادة حود</li> </ul>	م. أحمد الحمادي	محمد التركي	2017-3-21	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	الموافقة على الدراسة:	
نبذة عن الخدمة	تقديم هذه الخدمة لكل الموظفين الراغبين في استكمال دراستهم الجامعية أو الدراسات العليا في أحد المجالات بما لا يتعارض مع اختصاصات وظائفهم.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات
الجهة طالبة الخدمة	كل الموظفين.	الجهة المسئولة عن الخدمة
النماذج المستخدمة	نموذج طلب تدريب.	نوع الخدمة
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ العرض المالي والفني للبرنامج التربوي.</li> <li>▪ قبول مبدئي من الجهة المقدمة للبرنامج التربوي.</li> </ul>	الإدارات المشاركة في الخدمة
رسوم الخدمة	لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
طريقة الدفع	لا يوجد.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
المرجعات	الموافقة على متابعة الدراسة.	ورقي.
طريقة التسلیم	يدوي.	متوسط عدد المعاملات المنجزة
عدد العاملين	2	عدد المراءجعات لطالب الخدمة
متوسط زمن تقديم الخدمة	1	أحد المعاهد أو الجامعات أو الأكاديميات الليبية.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	1	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متوسط عدد الطلب على الخدمة	4 في الشهر	ورقي
ملاحظات	في حال عدم توفر الميزانية الخاصة بالتدريب للهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية ف يتم سداد اتعاب البرنامج التربوي من قبل الموظف ويتم تعييضاً لها للمتدرب في حالة توفر الميزانية.	التوزيع والحفظ

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد الموظف طلب كتابي لغرض الالتحاق ببرنامج تدريبي مرفق بالعرض الفني والمالي للبرنامج التدريبي ويحيله إلى رئيسه الأعلى للاعتماد.	الموظف المعنى		العرض الفني والمالي	طلب كتابي مرفق بالعرض الفني والمالي
2	يقرر الرئيس الأعلى بشأن الطلب.	مدير الإداره أو المكتب	موافقة على الطلب	طلب كتابي مرفق بالعرض الفني والمالي	موافقة على الطلب (4) رفض الطلب (3)
3	يبلغ الرئيس الأعلى الموظف طالب الخدمة بأسباب الرفض ويحفظ الإجراء في أرشيف الإداره.	مدير الإداره أو المكتب	رفض الطلب	رفض الطلب	ابلاغ الموظف بأسباب الرفض يحفظ الإجراء
4	يعتمد الرئيس الأعلى الطلب ويحيله إلى مدير إدارة الموارد البشرية.	مدير الإداره أو المكتب	موافقة على الطلب	موافقة على الطلب	طلب معتمد مع المرفقات
5	يهمش مدير إدارة الموارد البشرية على الطلب ويحيله إلى رئيس قسم التدريب للإجراء.	مدير إدارة الموارد البشرية	طلب معتمد مع المرفقات	طلب معتمد مع المرفقات للإجراءات	طلب معتمد مع المرفقات للدراسة وابداء الرأي
6	يهمش رئيس قسم التدريب على الطلب ويحيله إلى الموظف المختص لدراسة العرض الفني للبرنامج التدريبي.	رئيس قسم التدريب	طلب معتمد مع المرفقات للدراسة وابداء الرأي	طلب معتمد مع المرفقات على العرض الفني	الملحوظات على العرض الفني
7	يدرس الموظف المختص العرض الفني ويسجل ملاحظاته على العرض ويحيله إلى رئيس قسم التدريب.	الموظف المختص	موافقة على الطلب	الملحوظات على العرض الفني	الموافقة على الطلب (9) رفض الطلب (2)
8	يعاين رئيس قسم التدريب الملحوظات ويقرر.	رئيس قسم التدريب	موافقة على الطلب	الملحوظات على العرض الفني	الموافقة على الطلب
9	يوافق رئيس قسم التدريب على الطلب ويحيله إلى مدير إدارة الموارد البشرية.	رئيس قسم التدريب	طلب معتمد مع المرفقات للإجراءات	موافقة على الطلب	الموافقة على الطلب
10	يقرر مدير إدارة الموارد البشرية بشأن الطلب حسب الميزانية المخصصة للتدريب.	مدير إدارة الموارد البشرية	توجد مخصصات (12) لا توجد مخصصات (11)	موافقة على الطلب	الموافقة على الطلب

11	يعتمد مدير إدارة الموارد البشرية الطلب بشرط عدم تكفل الهيئة بنكاليف الدورة التدريبية في الوقت الحالي وسيتم ارجاع القيمة المالية للموظف عندما تتوفر المخصصات المالية لبند التدريب في الميزانية وبحيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	مدير إدارة الموارد البشرية	الموافقة على الطلب	طلب معتمد (15)
12	يعتمد مدير إدارة الموارد البشرية الطلب وبحيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية للاعتماد وصرف اتعاب البرنامج التدريبي.	مدير إدارة الموارد البشرية	الموافقة على الطلب	طلب معتمد
13	يعتمد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الطلب وبحيله إلى مدير إدارة الموارد البشرية ونسخة من الطلب والمرفقات إلى مدير الإدارة المالية للصرف حسب المخصصات المالية لبند التدريب في الميزانية.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	طلب معتمد	طلب معتمد
14	يفعل مدير الإدارة المالية خدمة اعداد إذن صرف			
15	بحيل مدير إدارة الموارد البشرية الطلب المعتمد إلى رئيس قسم التدريب للمتابعة واستكمال الإجراءات.	مدير إدارة الموارد البشرية	طلب معتمد	طلب معتمد
16	يبلغ رئيس قسم التدريب الموظف طالب الخدمة بالموافقة ويطلب منه إحضار القبول للالتحاق بالبرنامج التدريبي وجدول بساعات وأيام المحاضرات من الجهة المقدمة للدورة التدريبية.	رئيس قسم التدريب	طلب معتمد	ابلاغ الموظف المعنى بالموافقة وطلب احضار المسوغات
17	يجهز الموظف المعنى المسوغات المطلوبة وبحيلها إلى رئيس قسم التدريب.	الموظف المعنى	ابلاغ الموظف المعنى بالموافقة وطلب احضار المسوغات	المسوغات المطلوبة
18	يفعل رئيس قسم التدريب خدمة تنفيذ البرامج التدريبية.			

المرفقات	الاسم
1	العرض المالي والفني للبرنامج التدريبي.
2	قبول مبدئي من الجهة المقدمة للبرنامج التدريبي.

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ اسماء علي</li> <li>▪ مهند التركي</li> <li>▪ غادة حود</li> </ul>	م. أحمد الحمادي	محمد التركي	2017-3-21	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تنفيذ البرامج التدريبية.
نبذة عن الخدمة الغرض من هذه الخدمة هو تجهيز احتياجات البرنامج التدريبي ومتابعة آلية تنفيذه سواء كان التنفيذ بالداخل أو بالخارج.	نديم إدارة الموارد البشرية.
الجهة طالبة الخدمة إدارة الموارد البشرية.	الجهة المسئولة عن الخدمة قسم التدريب.
النماذج المستخدمة ▪ نموذج تقييم متدرب. ▪ نموذج تقييم مدرب. ▪ كشوفات الحضور والانصراف.	نوع الخدمة خدمات إدارية.
المرافق المطلوبة لا يوجد.	المرفقات المطلوبة لا يوجد.
رسوم الخدمة لا يوجد.	رسوم الخدمة لا يوجد.
طريقة الدفع لا يوجد.	طريقة الدفع قانون رقم 12 لسنة 2010. القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء اللائحة الداخلية للهيئة.
الخرجات تنفيذ البرامج التدريبية. يدوي.	طريقة التسلیم ورقي.
عدد العاملين 4 موظفين.	متوسط زمن تقييم الخدمة اسبوعين.
متوسط عدد الطلبات الراجعة /	متوسط عدد المعاملات المنجزة 8-1 في السنة
متوسط عدد الطلب على الخدمة 8-1 في السنة	نوع المخرج التوزيع والحفظ
ملاحظات في حال كان تنفيذ البرنامج التدريبي بالخارج فإن الموظف الموفد للتدريب يتولى مسؤولية إحالة النماذج الخاصة بمتابعة تنفيذ البرنامج التدريبي (النقطة 4) ومهام متابعة سير البرنامج التدريبي (النقطة 5 و 6)، وكذلك يكون ملزم بإعداد تقرير عن البرنامج التدريبي يقدمه إلى رئيس قسم التدريب.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة مراكز التدريب المتعاقد معهم.

## اسم الخدمة: تنفيذ البرامج التدريبية.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يحيى رئيس قسم التدريب خططة التنفيذ إلى الموظف المختص بتنفيذ البرامج التدريبية ومتابعتها.	رئيس قسم التدريب		خطة التنفيذ معتمدة	خطة التنفيذ معتمدة
2	يعد الموظف المختص بتنفيذ البرامج التدريبية ومتابعتها مراسلات للإدارات حسب تواريخ وأماكن انعقاد البرامج التدريبية لإعلام الموظفين المعينين بحضور البرامج التدريبية ويحيى لها إلى مدير إدارة الموارد البشرية لاعتمادها وتوزيعها على الإدارات.	الموظف المختص بتنفيذ البرامج التدريبية		خطة التنفيذ معتمدة	مسودة مراسلات للإدارات والمكاتب المعنية.
3	يعتمد مدير إدارة الموارد البشرية المراسلات ويحيى لها إلى الإدارات المعنية.	مدير إدارة الموارد البشرية		مسودة مراسلات للإدارات والمكاتب المعنية.	راسلات للإدارات والمكاتب المعنية.
4	يعد الموظف المختص بتنفيذ البرامج التدريبية ومتابعتها قائمة بأسماء المتدربين مرقة بنماذج التنفيذ.	الموظف المختص بتنفيذ البرامج التدريبية		خطة التنفيذ المعتمدة	قائمة بأسماء المتدربين مرقة بنماذج التنفيذ.
5	عند بدء البرنامج التدريبي يكلف رئيس قسم التدريب موظف يكون مسؤولاً عن متابعة سير البرنامج التدريبي.	رئيس قسم التدريب		بداية انعقاد البرنامج التدريبي	تكليف مسؤول متابعة البرنامج التدريبي
6	عند نهاية البرنامج التدريبي يحيى الموظف المسؤول عن متابعته التقييمات المعتمدة من المدرب وجهة التنفيذ وكذلك تقييم المتدربين للمدرب وكشوفات الحضور والانصراف وصورة من شهائد حضور البرنامج التدريبي الخاصة بالموظفين إلى الموظف المختص بتنفيذ البرامج التدريبية.	مسؤول متابعة البرنامج التدريبي		تكليف مسؤول متابعة البرنامج التدريبي	إحالة صور من شهائد الحضور ونماذج التقييم المعتمدة وكشف الحضور والانصراف
7	يعد الموظف المختص بتنفيذ البرامج التدريبية تقرير عن البرنامج التدريبي المنفذ ويحيى له إلى رئيس قسم التدريب	الموظف المختص بتنفيذ البرامج التدريبية		صور من شهائد الحضور ونماذج التقييم المعتمدة وكشف الحضور والانصراف	تقرير عن سير البرنامج التدريبي
8	يراجع رئيس قسم التدريب التقرير ويحيى له إلى مدير إدارة الموارد البشرية.	رئيس قسم التدريب		تقرير عن سير البرنامج التدريبي	تقرير عن سير البرنامج التدريبي
9	يعتمد مدير إدارة الموارد البشرية التقرير ويحيى له إلى لجنة التدريب والإدارات والمكاتب المعنية.	مدير إدارة الموارد البشرية		تقرير عن سير البرنامج التدريبي	تقرير عن سير البرنامج التدريبي معتمد

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
نموذج تقييم متدرب.	1	
نموذج تقييم مدرب.	2	
كتشوفات الحضور والانصراف.	3	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
غادة حدود	■ اسماء علي ■ زينب العربي ■ مهند مقناح التركي	■ م. أحمد الحمادي	■ ناجي عبد الرحمن ■ محمد التركى ■ ميسون الأندلسى	■ 2017/3/21		

ملاحظات إضافية:

# إجراءات

## مكتب شبكات المعلومات

## نموذج الاستعلام عن الاجراءات الادارية

حصر المعلومات عن الاجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	الدعم الفني الإلكتروني.	نبذة عن الخدمة
الجهة طالبة الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو تقديم خدمات الدعم الفني لكل موظفي الهيئة العامة للاتصالات.	مدير مكتب شبكات المعلومات
النماذج المستخدمة	الموظف.	مدراء نظام مركز الدعم الفني.
المرافق المطلوبة	/http://support.cim.gov.ly	نوع الخدمة
رسوم الخدمة	لا يوجد.	الجهة المسئولة عن الخدمة
طريقة الدفع	لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة
المخرجات	اصلاح الأعطال.	نظام مركز الدعم الفني.
طريقة التسلیم	إلكتروني.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
عدد العاملين	9 موظفين.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
متى تم تقديم الخدمة	1 يوم	سياسات مكتب شبكات المعلومات.
متى تم إصدار المخرجات	لا يوجد.	نوع المخرج
متى تم تقديم المدخلات	لا يوجد.	متى تم إصدار المدخلات
متى تم تقديم الطلب على الخدمة	3 في اليوم.	نوع المخرج
ملاحظات		نظام مركز الدعم الفني.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقوم الموظف بالولوج إلى موقع خدمات الدعم الفني عن طريق الرابط "http://support.cim.gov.ly"	الموظف طالب الخدمة		وجود اعطال	http://support.cim.gov.ly
2	يملئ الموظف تذكرة الصيانة ويضغط ارسال.	الموظف طالب الخدمة		http://support.cim.gov.ly	تذكرة طلب الدعم الفني.
3	يرسل النظام اشعار تم انشاء التذكرة برقم التذكرة للمراجعة.	نظام مركز الدعم الفني		تذكرة طلب الدعم الفني. رقم التذكرة للمراجعة	▪ ▪
4	يعاين مدير النظام التذاكر المفتوحة ويحيلها إلى الموظف المختص حسب الاختصاص.	مدير النظام		تذكرة طلب الدعم الفني.	ارسال تذكرة الأعطال حسب الاختصاص
5	يتصل الموظف المختص بالموظف طالب الخدمة لإصلاح العطل.	الموظف المختص بالدعم الفني	يمكن اصلاح العطل لا يمكن اصلاح العطل لا توجد أعطال (7) العطل خارج الاختصاص (4)	تذكرة طلب الدعم الفني.	▪ ▪ ▪ ▪ ▪ ▪ ▪
6	يصلاح الموظف المختص العطل ويدرج ملاحظاته على التذكرة.	الموظف المختص بالدعم الفني	تم اصلاح العطل (7) تم اصلاح العطل ويوجد عطل فني خارج الاختصاص (4)	يمكن اصلاح العطل	▪ ▪
7	يحيل الموظف المختص التذكرة والملاحظات إلى مدير النظام.	الموظف المختص بالدعم الفني	▪ ▪	تذكرة طلب الدعم الفني. ملاحظات الموظف المختص.	تمت الصيانة
8	يغير مدير النظام حالة التذكرة ويفحصها بتفاصيلها وملاحظاتها في أرشيف مركز الدعم الفني.			تمت الصيانة	تحديث أرشيف نظام مركز الدعم الفني.

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
سارة راشد	▪ سراج فهمي	▪ م. أحمد الحمادي	▪ م. أبراهيم الراجحي ▪ م. هيثم أبو القاسم	2017/04/27		

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	إنشاء بريد الكتروني جديد.
نبذة عن الخدمة	تقدم هذه الخدمة لغرض حصول الموظف على بريد الكتروني مسجل رسمي في قاعدة بيانات الهيئة العامة للاتصالات.
الجهة طالبة الخدمة	الموظف
النماذج المستخدمة	نموذج إنشاء بريد الكتروني جديد.
المرفقات المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	بريد الكتروني مسجل رسمي باسم الموظف.
طريقة التسليم	عن طريق البريد الإلكتروني المساند.
عدد العاملين	2
متوسط زمن تقديم الخدمة	1 يوم
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	مرة واحدة لكل موظف
ملاحظات	

الرقم	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	الخرجات
1	يملئ الموظف نموذج طلب انشاء بريد الكتروني ويحيله لرئيسه الأعلى للاعتماد.	الموظف		نموذج انشاء بريد الكتروني	طلب انشاء بريد الكتروني
2	يعتمد مدير الإداره الطلب ويحيله لمدير مكتب شبكات المعلومات.	مدير ادارة شبكات المعلومات.		طلب انشاء بريد الكتروني	طلب انشاء بريد الكتروني
3	يعتمد مدير مكتب شبكات المعلومات الطلب ويحيله إلى موظف المختص.	مدير ادارة شبكات المعلومات		طلب انشاء بريد الكتروني معتمد	طلب انشاء بريد الكتروني
4	يقوم الموظف المختص بإنشاء بريد الكتروني للموظف طالب الخدمة عن طريق نظام إدارة البريد الإلكتروني.	الموظف المختص		طلب انشاء بريد الكتروني معتمد	بريد الكتروني جديد لموظف
5	يرسل النظام بيانات البريد الإلكتروني الجديد الى الموظف طالب الخدمة في بريده الإلكتروني الاحتياطي Gmail مثلاً.	نظام البريد الإلكتروني		اسم المستخدم وكلمة المرور للموظف طالب الخدمة	اسم المستخدم فقط لقسم شؤون الموظفين ومدير المكتب
6	يعلم الموظف المختص الموظف طالب الخدمة ببريمته الإلكتروني الجديد ويحفظ الطلب في أرشيف المكتب	الموظف المختص		طلب انشاء بريد الكتروني معتمد	اعلام الموظف

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	23/11/2016	▪ م. إبراهيم الراجحي ▪ م. نور الهدى رمضان	▪ م. أحمد الحمادي	▪ أسماء علي ▪ زينب العربي ▪ عائشة ابو دينة ▪ علاء الدين اعمارة	▪ معتز صميدة

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

## نموذج الاستعلام عن الاجراءات الادارية

حصر المعلومات عن الاجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

**اسم الخدمة:** تركيب نظام تشغيل او أحد البرمجيات.

نبذة عن الخدمة	تقدم هذه الخدمة للحصول على ترخيص استخدام أحد البرمجيات	جهة الاعتماد	مكتب شبكات المعلومات
الجهة طالبة الخدمة	الموظف	الجهة المسئولة عن الخدمة	مكتب شبكات المعلومات
النماذج المستخدمة	نموذج منح تراخيص استخدام برمجيات	نوع الخدمة	خدمات موظف.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة	. لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء سيراسات مكتب شبكات المعلومات.
المخرجات	نظام تشغيل او أحد البرمجيات مرخصة	نوع المخرج	نظام تشغيل او أحد البرمجيات موضوعة ومسجلة.
طريقة التسليم	يدوي	متوسط عدد المعاملات المنجزة	5 في اليوم.
عدد العاملين	الفريق بالكامل	عدد المراجعات لطالب الخدمة	لا يوجد.
متوسط زمن تقديم الخدمة	1 يوم	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.	نوع المدخل	ورقي
متوسط عدد الطلب على الخدمة	5 في اليوم.	التوزيع والحفظ	أرشيف مكتب شبكات المعلومات.
ملاحظات			

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يملئ الموظف نموذج منح ترخيص استخدام برمجيات مع تحديد نوع البرنامج المطلوب ويحيله الى رئيسه الأعلى.	الموظف طالب الخدمة		نموذج منح ترخيص	طلب تركيب أحد البرمجيات
2	يعتمد مدير الإداره الطلب ويحيله الى مدير مكتب شبكات المعلومات.	مدير الإداره أو المكتب		طلب تركيب أحد البرمجيات	طلب تركيب أحد البرمجيات
3	يعتمد مدير مكتب شبكات المعلومات الطلب ويحيله الى الموظف المختص.	مدير مكتب شبكات المعلومات		طلب تركيب أحد البرمجيات	طلب تركيب أحد البرمجيات معتمد
4	يجهز الموظف المختص البرمجيات المطلوبة ويتصل بالموظف طالب الخدمة لتنصيب البرنامج في جهازه.	الموظف المختص		طلب تركيب أحد البرمجيات معتمد	موعد محدد لتنصيب البرنامج
5	بعد حضور الموظف طالب الخدمة يقوم الموظف المختص بتنصيب البرنامج في جهازه.	الموظف المختص		موعد محدد لتنصيب البرنامج	تم تنصيب البرنامج
6	يوقع الموظف طالب الخدمة على نموذج منح ترخيص برمجيات في حالة تم تنصيب البرنامج بعد التأكد من تنصيب البرنامج في جهازه.	الموظف طالب الخدمة		تم تنصيب البرنامج	نموذج معتمد من الموظف

الاسم	المرفقات	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ أسماء علي</li> <li>■ معتز صميدة</li> <li>■ زينب العربي</li> <li>■ عائشة ابو دينة</li> <li>■ علاء الدين عمارة</li> </ul>	غادة حدود		م. أحمد الحمادي	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ م. نور الهدى رمضان</li> <li>■ م. ابراهيم الراجحي</li> </ul>	24/11/2016	

ملاحظات إضافية:

---



---



---

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	طلب خدمة الولوج للشبكة.	نبذة عن الخدمة
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو تحديد آلية لولوج الموظفين المتواجدين في مبني الهيئة لشبكة الانترنت.	مكتب شبكات المعلومات
الجهة طالبة الخدمة	الموظف	الجهة المسئولة عن الخدمة
النماذج المستخدمة	نموذج طلب خدمة الولوج للشبكة.	خدمات موظف
المرافق المطلوبة	لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة
رسوم الخدمة	لا يوجد.	PF SINCE
طريقة الدفع	لا يوجد.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
المخرجات	الولوج للشبكة الداخلية للهيئة.	خدمة انترنت
طريقة التسليم	يدوي	متوسط عدد المعاملات المنجزة
عدد العاملين	3 موظفين.	عدد المراجعات لطالب الخدمة
متوسط زمن تقديم الخدمة	1 يوم	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.	نوع المدخل
متوسط عدد الطلب على الخدمة	/	أرشيف مكتب شبكات المعلومات.
ملاحظات		التوزيع والحفظ

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يملئ الموظف نموذج طلب خدمة الولوج للشبكة ويعيله إلى رئيسه الأعلى للاعتماد.	الموظف طالب الخدمة		نموذج طلب خدمة الولوج للشبكة	طلب خدمة الولوج للشبكة
2	يعتمد مدير الإدارة الطلب ويعيله إلى مدير مكتب شبكات المعلومات.	مدير الإدارة او المكتب		طلب خدمة الولوج للشبكة	طلب خدمة الولوج للشبكة معتمد
3	يعتمد مدير ادارة شبكات المعلومات الطلب ويعيله الى الموظف المختص.	مدير مكتب شبكات المعلومات		طلب خدمة الولوج للشبكة معتمد	طلب خدمة الولوج للشبكة معتمد
4	ينتشر الموظف المختص اسم مستخدم وكلمة مرور خاصة بالموظف طالب الخدمة ويكتبها على النموذج ويعيلها الى مدير مكتب شبكات المعلومات.	الموظف المختص		طلب خدمة الولوج للشبكة معتمد	اسم المستخدم وكلمة المرور خاصة بالموظفي
5	يعيل مدير مكتب شبكات المعلومات وكلمة المرور باسم المستخدم لمدير إدارة الموظف المعنى.	مدير مكتب شبكات المعلومات		اسم المستخدم وكلمة المرور خاصة بالموظفي	اسم المستخدم وكلمة المرور خاصة بالموظفي
6	يسلم مدير إدارة الموظف المعنى اسم المستخدم وكلمة المرور	مدير الإدارة او المكتب		اسم المستخدم وكلمة المرور خاصة بالموظفي	اسم المستخدم وكلمة المرور خاصة بالموظفي
7	يحفظ الموظف المختص الطلب في الأرشيف الخاص.	مدير مكتب شبكات المعلومات		طلب خدمة الولوج للشبكة معتمد	طلب خدمة الولوج للشبكة معتمد واسم المستخدم وكلمة المرور

فريق التوثيق					
الاعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعده في التوثيق	ادعاء
	23/11/2016	م. أبراهيم الراجحي م. نور الهدى رمضان	م. أحمد الحمادي	أسماء علي غادة حدود زينب العربي عاشرة ابو دينة علاء الدين عمارة	معتز صميدة

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	نوع المخرج	نوع المدخل	بيانات العملاء	بيانات الخدمة
تغيير اسم المستخدم أو كلمة المرور.	غير ملحوظ	غير ملحوظ	غير ملحوظ	غير ملحوظ
نبذة عن الخدمة	نقدم هذه الخدمة في حال رغب الموظف في تغيير اسم المستخدم أو كلمة المرور الخاصة به.	جهة الاعتماد	مكتب شبكات المعلومات	الجهة المسئولة عن الخدمة
الجهة طالبة الخدمة	الموظف	الجهة المسئولة عن الخدمة	مكتب شبكات المعلومات	خدمات موظف.
النماذج المستخدمة	نموذج تغيير اسم المستخدم أو كلمة المرور	نوع الخدمة	غير ملحوظ	غير ملحوظ
المرافق المطلوبة	لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة	غير ملحوظ	غير ملحوظ.
رسوم الخدمة	لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	غير ملحوظ	غير ملحوظ.
طريقة الدفع	لا يوجد.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	غير ملحوظ	غير ملحوظ.
المخرجات	تغيير اسم مستخدم أو كلمة مرور	نوع المخرج	غير ملحوظ	غير ملحوظ.
طريقة التسلیم	يدوي	متوسط عدد المعاملات المنجزة	غير ملحوظ	غير ملحوظ.
عدد العاملين	3 موظفين.	عدد المراجعات لطالب الخدمة	غير ملحوظ	غير ملحوظ.
متوسط زمن تقديم الخدمة	1 يوم	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	غير ملحوظ	غير ملحوظ.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.	نوع المدخل	ورقي	غير ملحوظ.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	2 في اليوم.	التوزيع والحفظ	أرشيف مكتب شبكات المعلومات.	غير ملحوظ.
ملاحظات				

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يملئ الموظف نموذج تغيير اسم المستخدم أو كلمة المرور ويحيله لرئيسه الأعلى للاعتماد.	الموظف طالب الخدمة		نموذج تغيير اسم مستخدم أو كلمة مرور	طلب تغيير اسم مستخدم أو كلمة مرور
2	يعتمد مدير الإداره الطلب ويحيله لمدير مكتب شبكات المعلومات.	مدير الإداره او المكتب		طلب تغيير اسم مستخدم أو كلمة مرور	طلب تغيير اسم مستخدم أو كلمة مرور معتمد
3	يعتمد مدير مكتب شبكات المعلومات الطلب ويحيله إلى الموظف المختص.	مدير مكتب شبكات المعلومات		طلب تغيير اسم مستخدم أو كلمة مرور معتمد	طلب تغيير اسم مستخدم أو كلمة مرور معتمد
4	يعامل الموظف المختص مع الطلب بحسب نوعه سواء كانت تغيير اسم المستخدم أو كلمة المرور	الموظف المختص		طلب تغيير اسم مستخدم أو كلمة مرور معتمد	تم تعديل اسم المستخدم أو كلمة المرور
5	يرسل النظام بيانات البريد الإلكتروني الجديد الي: 1) الموظف طالب الخدمة في بريده الاحتياطي Gmail مثلًا.	نظام البريد الإلكتروني	في حال تم تعديل اسم المستخدم ترسل نسخة الى: - قسم شؤون الموظفين. - مدير مكتب شبكات المعلومات.	تحديث بيانات البريد الإلكتروني	اسم المستخدم وكلمة المرور للموظف طالب الخدمة اسم المستخدم فقط لقسم شؤون الموظفين ومدير المكتب.
6	يحفظ الموظف المختص الطلب في أرشيف المكتب.	الموظف المختص		تم تعديل اسم المستخدم أو كلمة المرور	يحفظ الاجراء

الاسم	المرفقات	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	24/11/2016	م. نور الهدى رمضان م. ابراهيم الراجحي	م. أحمد الحمادي	زينب العربي اسماء علي عائشة أبو دينة غادة حدود علاء الدين	معتز صميدة

ملاحظات إضافية:

# إجراءات قسم الخدمات

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	بيان التأشيرات
نبذة عن الخدمة	حجز تأشيرة سواء للضيوف أو للموظفين الموفدين لدورات تدريبية أو مهام عمل.
الجهة طالبة الخدمة	الإدارات والمكاتب
النماذج المستخدمة	لا يوجد
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• صورة من جواز السفر.</li> <li>• صورة من قرار الإيفاد.</li> </ul>
رسوم الخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	لا يوجد
المرجات	تأشيره دخول أو خروج.
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	2 موظف
متى يحصل على الخدمة	يوم
متى يحصل على البيانات المرجعية	4-1 في الشهر
متى يحصل على البيانات المرجعية	4-1 في الشهر
ملاحظات	

## اسم الخدمة: إتمام التأشيرات

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات كتاب بقرار ايفاد أو مراقبة من الإدارات أو المكاتب باستجلاب ضيوف.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		قرار ايفاد أو مراقبة من الإدارات أو المكاتب باستجلاب ضيوف	كتاب مرفق بقرار ايفاد أو مراقبة من الإدارات أو المكاتب باستجلاب ضيوف
2	يعد رئيس قسم الخدمات تكليف إلى موظف المختص لإتمام إجراءات.	رئيس قسم الخدمات		كتاب مرفق بقرار ايفاد أو مراقبة من الإدارات أو المكاتب باستجلاب ضيوف	تكليف لإتمام إجراءات تأشيرة
3	يطلب الموظف المختص المستندات للبدء في الإجراء من الادارة المعنية او الموظف المعنى.	الموظف المختص		تكليف لإتمام إجراءات تأشيرة	مستندات اصدار تأشيرة
4	يقوم الموظف المختص بحجز موعد تأشيرة بعد الحصول على المستندات المطلوبة عن طريق مكتب الحجوزات المعتمد من الوزارة.	الموظف المختص		مستندات اصدار تأشيرة	طلب موعد تأشيرة
5	يقوم الموظف المختص باتصال هاتفينا أو تبليغ إدارة المعنى بصدور تأشيرة أو ما يفيد بالحجز للمعني.	الموظف المختص		موعد تأشيرة	ابلاغ المعنى
6	يحيل الموظف المختص الفواتير إلى رئيس قسم الخدمات ويحفظ صورة من الاجراء والتاشيرة في مكتب الخدمات	الموظف المختص		صدور التأشيرة	صورة من التأشيرة مرفقة بالفواتير النهائية
7	يحيل رئيس قسم الخدمات الفواتير إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية.	رئيس قسم الخدمات		صورة من التأشيرة مرفقة بالفواتير النهائية	صورة من التأشيرة مرفقة بالفواتير النهائية
8	يحيل مدير إدارة الشؤون المالية الفواتير إلى الإدارة المالية للأجراء.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية		صورة من التأشيرة مرفقة بالفواتير النهائية	صورة من التأشيرة مرفقة بالفواتير النهائية

الاسم	المرفقات	الاصل	عدد الصفحات
صورة من جواز السفر.	1		1
صورة من قرار الایفاد.	2		1

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2016/11/21	أشرف التاورغاي	م. أحمد الحمادي	أسماء على المعتر بالله صميدة زينب العربي عانشة ابو دينة علاء الدين عمارة	غادة حدود

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	استلام نهائي لمركبة
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو تحديد آلية لاستلام المركبات من الموظفين التابعين للهيئة العامة للاتصالات وذلك حسب القوانين واللوائح المعمول بها.
الجهة طالبة الخدمة	الموظف المسؤول عن الحركة والنقل.
النماذج المستخدمة	نموذج استلام نهائي لمركبة.
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ المركبة</li> <li>▪ مستندات المركبة</li> </ul>
رسوم الخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	لا يوجد
المرجات	استلام مركبة من موظف.
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	1
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم
متوسط عدد الطلبات الراجعة	
متوسط عدد الطلب على الخدمة	8-1 في سنة.
ملاحظات	

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يراسل مدير الادارة أو المكتب المعنى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية بخصوص استلام مركبة	مدير الادارة أو المكتب		مراسلة بخصوص استلام نهائي لمركبة	مراسلة بخصوص استلام نهائي لمركبة
2	يعاين مدير عام الشؤون الإدارية والمالية الطلب ويقر.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	موافقة عدم الموافقة	مراسلة بخصوص استلام نهائي لمركبة	الموافقة(4) الرفض(3)
3	يراسل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات مدير إدارة الموظف المعنى بالرفض مع توضيح الأسباب.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		رفض استلام المركبة	مراسلة بالرفض مع توضيح الأسباب ينتهي الاجراء
4	يصدر مدير عام الشؤون الإدارية والمالية تعليمات كتابية لقسم الخدمات للإجراء ويعيلها.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		الموافقة على استلام المركبة نهائيا	تعليمات كتابية
5	يحيل رئيس قسم الخدمات الإجراء إلى الموظف المختص.	رئيس قسم الخدمات		تعليمات كتابية لاستلام مركبة نهائيا	تعليمات كتابية لاستلام مركبة نهائيا
6	يبلغ الموظف المختص الموظف المعنى بموعد احضار المركبة لمعايتها.	الموظفي المختص		تعليمات كتابية لاستلام مركبة نهائيا	ابلاغ الموظف المعنى بالموعد
7	يعاين الموظف المختص المركبة المراد استلامها من الموظف المعنى.	الموظفي المختص		موعد معاينة المركبة	تم معاينة المركبة
8	بعد الموظف المختص نموذج الاستلام من نسختين أصليتين ويحيله إلى رئيسه.	الموظفي المختص		نسختين أصليتين من نموذج استلام مركبة	نسختين أصليتين من نموذج استلام مركبة
9	يحيل رئيس قسم الخدمات الإجراء إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية.	رئيس قسم الخدمات		نسختين أصليتين من نموذج استلام مركبة	نسختين أصليتين من نموذج استلام مركبة
10	يعتمد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية الإجراء ويحيله لرئيس قسم الخدمات.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		نسختين أصليتين من نموذج استلام مركبة معتمد	نموذج استلام مركبة معتمد
11	يحيل رئيس قسم الخدمات الإجراء إلى الموظف المختص	رئيس قسم الخدمات		نموذج استلام مركبة معتمد	نموذج استلام مركبة معتمد

12	يبلغ الموظف المختص الموظف المعني بموعد استلام المركبة.	الموظف المختص		نموذج استلام مركبة معتمد	تحديد موعد لاستلام مركبة
13	يحضر الموظف المعني ويسلم السيارة للموظف المختص ويسلم نسخة اصلية من نموذج استلام المركبة معتمد	الموظف المعنى		موعد استلام المركبة	تم استلام المركبة
14	يحفظ الموظف المختص النسخة الثانية من نموذج التسلیم في ملف السيارة ويحدث منظومة متابعة المركبات.	الموظف المختص		تم استلام المركبة	تحديث منظومة متابعة السيارات وملف السيارة

المرفقات	الاسم	الرقم
المركبة		1
مستندات المركبة		2

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2016/11/22	▪ بلاط أبو عمود	▪ م. أحمد الحمادي	أسماء علي غادة حدود محمد الجدعوي معتز إصميده	▪ عانسة أبو زينة

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تجديد الإجراءات القانونية للمركبات
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو الإبقاء على سريان مفعول الإجراءات القانونية للمركبات التابعة للهيئة.
الجهة طالبة الخدمة	الموظف المسؤول عن الحركة والنقل
النماذج المستخدمة	نموذج تسليم مؤقت لغرض إتمام الإجراءات
المرافق المطلوبة	المركبة . كتيب المركبة .
رسوم الخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	لا يوجد
الخرجات	إجراءات مرکبة سارية المفعول
طريقة التسليم	يدوي
عدد العاملين	2
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم
متوسط عدد الطلبات الراجعة	8-1 في الشهر
متوسط عدد الطلب على الخدمة	8-1 في الشهر
ملاحظات	تقدم هذه الخدمة حسب الاشعار الوارد من منظومة متابعة المركبات.

## اسم الخدمة: تجديد الإجراءات القانونية للمركبات

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يتم استدعاء الموظف المتحصل على مركبة تابعة للهيئة حسب الأشعار الوارد في المنظومة وذلك لتجديده إجراءاتها.	الموظف المختص		أشعار من منظومة متابعة المركبات	استدعاء
2	يحضر الموظف المعنى المركبة ومستنداتها الى الموظف المختص.	الموظف المعنى		المركبة ومستنداتها	المركبة ومستنداتها
3	يقوم الموظف المختص بإعداد نموذج تسليم مؤقت لعرض إتمام الإجراءات ويعتمد هو والموظف المعنى.	الموظف المختص		نموذج تسليم مؤقت معتمد	نموذج تسليم مؤقت
4	يسلم الموظف المختص المركبة من الموظف المعنى مؤقتاً	الموظف المختص		نموذج تسليم مؤقت معتمد	استلام المركبة ومستنداتها مؤقتاً
5	يقوم الموظف المختص بإعداد تصريح مؤقت لمندوب قسم الخدمات لإتمام إجراءات المركبة.	الموظف المختص		استلام مركبة مؤقتاً	تصريح مؤقت
6	يجدد المندوب إجراءات المركبة ويحدد قيمة الرسوم بناء على العهدة الشخصية	المندوب		تقديم المستندات للتجديد	إجراءات سارية المفعول مع سداد قيمة الرسوم
7	يقدم المندوب مستندات المركبة وإيصالات السداد الى الموظف المختص	المندوب		إيصالات السداد	إيصالات السداد
8	يقوم الموظف المختص بإدراج تواريخ الإجراءات القانونية الجديدة الخاصة بالمركبة في منظومة متابعة المركبات ويحفظ نسخة في ملف المركبة.	الموظف المختص		تواریخ الإجراءات الجديدة	تواریخ الإجراءات الجديدة
9	يجيل الموظف المختص إيصالات السداد إلى رئيس قسم الخدمات.	الموظف المختص		إيصالات السداد	إيصالات السداد
10	يقوم الموظف المختص باستدعاء الموظف المعنى لعرض تسليمها المركبة والمستندات.	الموظف المختص		إجراءات سارية المفعول	استدعاء
11	يسلم الموظف المختص المركبة للموظف المعنى	الموظف المختص		مركبة بإجراءات سارية المفعول	مركبة بإجراءات سارية المفعول

المرفقات	الاسم	الصفحة	عدد
المركبة	1		
كتيب المركبة	2		

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
عائشة أبودينـة	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ اسماء علي</li> <li>■ غادة حدود</li> <li>■ محمد الجدعـي</li> <li>■ اسماء علي</li> <li>■ معنـز إصـمـيدـة</li> </ul>	م. أحمد الحمادي	بلـلـأـبـوـعـمـود	22/11/2016		

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تجديد تصريح قيادة مركبة	نبذة عن الخدمة
الجهة طالبة الخدمة	الموظف المسؤول عن الحركة	تقدم هذه الخدمة لكل الموظفين المتصلين على سيارة من الهيئة وذلك لغرض تجديد التصريح.
النماذج المستخدمة	نموذج تصريح قيادة	رئيس قسم الخدمات.
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ التصريح السابق للسيارة</li> <li>▪ مستندات السيارة</li> <li>▪ رخصة القيادة</li> </ul>	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات
رسوم الخدمة	لا يوجد	نوع الخدمة
طريقة الدفع	لا يوجد	الجهة المسئولة عن الخدمة
المرجعات	تصريح قيادة مركبة ساري المفعول	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
طريقة التسلیم	يدوي	القواعد واللوائح الخاصة بالإجراء
عدد العاملين	1	قانون العمل رقم 12 لسنة 2010
متى تم تقديم الخدمة	يوم	اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة
متى تم إصدار الطلب على الخدمة	8-1 في الشهر	نوع المخرج
متى تم تقديم الطلب على الخدمة	/	نوع المدخل
ملاحظات	تقديم هذه الخدمة حسب الأشعارات الوارد من منظومة متابعة المركبات.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
		أرشيف قسم الخدمات.
		ملف المركبة.
		منظومة متابعة المركبات.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقوم الموظف المختص بالاتصال بالموظفي المعنى حسب الاشعار الوارد من منظومة متابعة المركبات وأبلاغه بإحضار مستندات السيارة والتصريح السابق.	الموظفي المعنى		اشعار من منظومة متابعة المركبات	اتصال بالموظفي المعنى
2	يسلم الموظف المعنى تصريح القيادة السابق وباقى المستندات الى الموظف المختص بقسم الخدمات.	الموظفي المعنى		موعد الحضور	تسليم تصريح قيادة منتهي الصلاحية مستندات السيارة
3	يبدأ الموظف المختص التصريح الجديد ويرفقه بتصريح السابق ويحيله إلى رئيس قسم الخدمات.	الموظفي المعنى		تصريح الجديد مرفق بالتصريح السابق	تصريح الجديد مرفق بالتصريح السابق
4	يحيل رئيس قسم الخدمات الاجراء إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات لاعتماده.	رئيس قسم الخدمات		تصريح الجديد مرفق بالتصريح السابق	تصريح الجديد مرفق بالتصريح السابق
5	يعتمد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية التصريح ويحيله إلى رئيس قسم الخدمات.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية		تصريح الجديد مرفق بالتصريح السابق	تصريح ساري المفعول معتمد
6	يحيل رئيس قسم الخدمات الاجراء إلى الموظف المختص لتسليميه للموظف المعنى.	رئيس قسم الخدمات		تصريح ساري المفعول معتمد	تصريح ساري المفعول معتمد
7	يحفظ الموظف المختص نسخة من التصريح في ملف السيارة ويدخل تاريخ انتهاء التصريح الجديد في منظومة متابعة المركبات.	الموظفي المعنى		تصريح ساري المفعول معتمد	ملف سيارة محدث منظومة متابعة السيارات محدثة
8	يسلم الموظف المختص التصريح الجديد إلى الموظف المعنى.	الموظفي المعنى		تصريح ساري المفعول معتمد	تصريح ساري المفعول معتمد

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
التصريح السابق للسيارة	1	1
مستندات السيارة	2	
رخصة القيادة	3	1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
عائشة أبودينـة	■ أسماء علي ■ غادة حدود ■ محمد الجدعـي ■ معتز صمـيدـة	م. أحمد الحمادي	بلـلـأـبـوـعـمـود	2016/11/20		

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تسليم مرکبة لموظفي.
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو تحديد آلية لتسليم المركبات للموظفين التابعين للهيئة العامة للاتصالات وذلك حسب القوانين واللوائح المعتمدة بها.
الجهة طالبة الخدمة	الإدارات والمكاتب
النماذج المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ نموذج تسليم مرکبة.</li> <li>▪ تصريح قيادة المركبة.</li> </ul>
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ صورة من إثبات الهوية.</li> <li>▪ صورة من رخصة القيادة.</li> </ul>
رسوم الخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	لا يوجد
الخرجات	تسليم سيارة لموظفي.
طريقة التسليم	يدوي
عدد العاملين	1
متوسط زمن تقديم الخدمة	يومان
متوسط عدد الطلبات الراجعة	
متوسط عدد الطلب على الخدمة	
ملاحظات	أغلب التسليمات لا تتم حسب الإجراءات، وإنما بالتعليمات.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعني	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد مدير الإدارة أو المكتب كتاب يطلب فيه توفير مركبة ويحيله إلى مدير الإدارة العامة للشئون الإدارية والمالية والخدمات.	مدير الإدارة أو المكتب		مراسلة بخصوص توفير مركبة لموظف	مراسلة بخصوص توفير مركبة لموظف
2	يعاين مدير عام الشئون الإدارية والمالية والخدمات الطلب.	مدير عام الشئون الإدارية	▪ موافقة ▪ عدم الموافقة	مراسلة بخصوص توفير مركبة لموظف	الموافقة (3) ▪ عدم الموافقة (14)
3	يحدد مدير إدارة الشئون الإدارية والمالية نوع المركبة ويصدر تعليمات كتابية لرئيس قسم الخدمات للإجراءات.	مدير إدارة الشئون الإدارية والمالية	نوع المركبة باص، شاحنة، سيارة نقل ....	موافقة على الطلب	كتاب موجه لرئيس قسم الخدمات مرفق بالطلب المعتمد
4	يحيل رئيس قسم الخدمات الإجراء إلى الموظف المختص للإجراء.	رئيس قسم الخدمات			كتاب موجه لرئيس قسم الخدمات مرفق بالطلب المعتمد
5	يعاين موظف الحركة والنقل المركبة المراد تسليمها للموظف المعنى.	الموظفي المختص			كتاب موجه لرئيس قسم الخدمات مرفق بالطلب المعتمد
6	يقوم الموظف المختص باستفادة المصوّغات المطلوبة من الموظف المعنى وإعداد نموذج تسليم المركبة من نسختين أصليتين.	الموظفي المختص		صورة من إثبات الهوية والرخصة	نموذج تسليم مركبة من نسختين
7	يحيل موظف الحركة والنقل النموذج إلى رئيس قسم الخدمات لاعتماده.	الموظفي المختص		نموذج تسليم مركبة	نموذج تسليم مركبة.
8	يحيل رئيس قسم الخدمات الإجراء للمدير العام للاعتماد.	رئيس قسم الخدمات		نموذج تسليم مركبة	نموذج تسليم مركبة
9	يعتمد المدير العام النموذج ويحيله إلى رئيس قسم الخدمات لإتمام إجراءات التسليم.	المدير العام		نموذج تسليم مركبة معتمد	نموذج تسليم مركبة معتمد
10	يحيل رئيس قسم الخدمات الإجراء للموظف المختص	رئيس قسم الخدمات		نموذج تسليم مركبة معتمد	نموذج تسليم مركبة معتمد

ملف للمركبة تحديث منظومة متابعة المركبات	نموذج تسليم مرکبة معتمد		الموظف المختص	ينشئ الموظف المختص ملف للمركبة ويدرجها في منظومة متابعة السيارات.	11
				يُفعّل خدمة إصدار تصريح قيادة مرکبة	12
تسليم المركبة	نموذج تسليم مرکبة ملف للمركبة تحديث منظومة متابعة المركبات تصريح بقيادة مرکبة	لا يتم تسليم المركبة الا بعد اصدار تصريح قيادة	الموظف المختص	يسلم الموظف المختص المركبة الى الموظف المعنى	13
الرد	الرد		مدير الإدارية العامة للشؤون الإدارية والمالية	يراسل مدير الإدارية العامة للشؤون الإدارية والمالية الإدارية والمالية الإدارة أو المكتب مقدم الطلب بإبلاغه بأسباب الرفض.	14

المرفقات	الاسم
صورة من إثبات الهوية	1
صورة من رخصة القيادة	2

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2016/11/20	بلال أبو عمود	م. أحمد الحمادي	أسماء علي غادة حمود محمد الجدعوي معتز إصميده	عائشة أبو دينة

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	جز الفنادق	
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لإتمام حجوزات الفنادق داخل الدولة وخارجها للوفود والمؤلفين.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية
الجهة طالبة الخدمة	الإدارات والمكاتب	رئيس قسم الخدمات
النماذج المستخدمة	لا يوجد	نوع الخدمة
المرافق المطلوبة	في حالة الفنادق الخارجية ترافق صورة من جواز سفر المعنى.	الإدارية المالية
رسوم الخدمة	لا يوجد	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
طريقة الدفع	لا يوجد	قانون العمل رقم 12 لسنة 2010 اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة
الخرجات	حجز فندق	ورقي
طريقة التسلیم	يدوي	متوسط عدد المعاملات المنجزة
عدد العاملين	3 موظفين	عدد المراجعات لطالب الخدمة
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متوسط عدد الطلبات الراجعة		شركة أوتار للسفر والسياحة شركة أم الريبع للسفر والسياحة
متوسط عدد الطلب على الخدمة	8-4 في الشهر	ورقي
ملاحظات	في حالة عدم تمكن الضيف من القدوم إلى الفندق يبلغ مسؤول الفندق الموظف المختص في اليوم التالي بعدم قدوم الضيف واستلام الغرفة ويقوم الموظف المختص بالاتصال بالضيف وإبلاغه بـإلغاء الحجز.	أرشيف قسم الخدمات

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات أمر تكليف بإتمام حجوزات فندق مرفقة بقرار إيفاد للموظف أو مراسلة من الإدارات أو المكاتب باستجلاب ضيوف ويحيلها لرئيس قسم الخدمات.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		أمر تكليف مع المرفقات	أمر تكليف مع المرفقات
2	يصدر رئيس قسم الخدمات تعليماته بالخصوص ويحيلها إلى الموظف المختص.	رئيس قسم الخدمات		أمر تكليف مع المرفقات	أمر تكليف مع المرفقات ▪ تعليمات رئيس القسم
3	يتتحقق الموظف المختص من أمكانية حجز الفندق و يعد كتاب موجه للفندق باسم مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	الموظف المختص		أمر تكليف مع المرفقات ▪ تعليمات رئيس القسم	كتاب موجه للفندق المعنى
4	يعتمد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات أمر التكليف ويحيله إلى رئيس قسم الخدمات لإتمام الحجز.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		أمر تكليف معتمد	أمر تكليف معتمد
5	يحيل رئيس قسم الخدمات أمر التكليف المعتمد إلى الموظف المختص.	رئيس قسم الخدمات		أمر تكليف معتمد	أمر تكليف معتمد
6	يحيل الموظف المختص أمر التكليف إلى الفندق لإتمام الحجز حسب التواریخ المطلوبة.	الموظف المختص		أمر تكليف معتمد	اتمام الحجز
7	يقوم الفندق بارسال تأكيد باستلام أمر التكليف واتمام عملية الحجز	الفندق المعنى		اتمام الحجز	تأكيد حجز الغرفة حسب التواریخ المطلوبة
8	يرسل الموظف المختص نسخة من تأكيد الحجز للإدارة طالبة الخدمة أو الموظف المعنى ويحتفظ بنسخة في أرشيف القسم.	الموظف المختص		تأكيد حجز الغرفة حسب التواریخ المطلوبة	تحديث أرشيف القسم

المرفقات	الاسم	في حالة الفنادق الخارجية ترافق صورة من جواز سفر المعنى.	عدد الصفحات
1			1

فريق التوثيق	اعداد	سادع في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
المعتز بالله صميدة		أسماء علي غادة حدود خالد حمزة	م. أحمد الحمادي	▪ عبد الرزاق الزايد ▪ بلعيد غني	2017/03/13	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	صيانة مركبة تابعة للهيئة	
نبذة عن الخدمة	لغرض صيانة أو تقديم خدمات عامة للمركبات التابعة للوزارة سواء في حالة الأعطال أو الصيانة الدورية.	
الجهة طالبة الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الإدارات والمكاتب في حال الأعطال</li> <li>▪ مسؤول الحركة والنقل في حال الصيانة الدورية</li> </ul>	
النماذج المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ نموذج استلام مركبة مؤقت</li> <li>▪ نموذج إتمام صيانة مركبة</li> </ul>	
المرافق المطلوبة	لا يوجد	
رسوم الخدمة	لا يوجد	
طريقة الدفع	لا يوجد	
الخرجات	مركبة صالحة للاستعمال	
طريقة التسلیم	يدوي	
عدد العاملين	1	
متوسط زمن تقديم الخدمة	يoman لإتمام الكشف الفني	
متوسط عدد الطلبات الراجعة		
متوسط عدد الطلب على الخدمة	8-1 في الشهر	
ملاحظات		

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
<b>في حالة الأعطال</b>					
1	يملئ الموظف طالب الخدمة نموذج طلب صيانة مركبة ويحيله إلى رئيسه الأعلى لاعتماده.	الموظف طالب الخدمة		نموذج صيانة مركبة	طلب صيانة مركبة
2	يعتمد مدير إدارة الموظف طالب الخدمة النموذج ويحيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية.	مدير الإدارية أو المكتب		طلب صيانة مركبة	طلب صيانة مركبة معتمد
<b>في حالة الصيانة الدورية</b>					
1	يقوم الموظف المختص بمخاطبة مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات عن طريق رئيس قسم الخدمات بصيانة المركبة حسب الاشعار الوارد من منظومة متابعة المركبات.	الموظف المختص		اشعار صيانة دورية من منظومة متابعة المركبات	مراسلة بصيانة مركبة
<b>خطوات الإجراء</b>					
1	يعاين مدير عام الشؤون الإدارية والمالية الطلب ويقرر.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	عدم الموافقة	طلب صيانة مركبة معتمد	▪ الموافقة(4) ▪ عدم الموفق(19)
2	يحيل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الاجراء إلى رئيس قسم الخدمات للإجراء.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		طلب صيانة سيارة بعد الموافقة	طلب صيانة سيارة معتمد
3	يحيل رئيس قسم الخدمات الإجراء إلى موظف الحركة للإجراء.	رئيس قسم الخدمات		طلب صيانة سيارة معتمد	طلب صيانة سيارة معتمد
4	يقوم الموظف المختص بالكشف على المركبة لتحديد العطل.	رئيس قسم الخدمات		مركبة	قائمة بأعطال المركبة
5	ينسق موظف المختص مع الورشة أو مركز الصيانة المعتمد لدى الهيئة للكشف عن المركبة وتحويل فاتورة مبدئية بقيمة وبنود الصيانة.	موظف الحركة والنقل		قائمة بأعطال المركبة	فاتورة مبدئية بقيمة وبنود الصيانة

6	يجيل الموظف المختص الفاتورة لرئيس قسم الخدمات	الفاتورة مبدئية	الفاتورة مبدئية	الموظف المختص
7	يجيل رئيس قسم الخدمات الفاتورة لمدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	فاتورة مبدئية	فاتورة مبدئية	رئيس قسم الخدمات
8	يعد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات تكليف لمركز الصيانة ويجيله إلى رئيس قسم الخدمات.	تكاليف بالصيانة	موافقة على الفاتورة المبدئية	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات
9	يجيل رئيس قسم الخدمات التكليف إلى الموظف المختص	تكاليف بالصيانة	تكليف بالصيانة	رئيس قسم الخدمات
10	ينسق الموظف المختص مع مركز الصيانة لتحديد موعد البدء في صيانة السيارة.	موعد بدء صيانة	تكليف بالصيانة	الموظف المختص
11	يسنتم الموظف المختص المركبة من الموظف طالب الخدمة بنموذج استلام مركبة مؤقت ويسلمها إلى مركز الصيانة.	استلام مركبة مؤقت وتسليمها إلى مركز الصيانة	موعد بدء صيانة	الموظف المختص
12	يسنتم الموظف المختص المركبة من مركز الصيانة مصحوبة بفاتورة نهائية معتمدة من الضرائب	المركبة بعد الصيانة وفاتورة نهائية معتمدة من الضرائب	المركبة بعد الصيانة وفاتورة نهائية معتمدة من الضرائب	الموظف المختص
13	يعد موظف المختص نموذج تسليم صيانة مركبة ويعتمده من الموظف طالب الخدمة ويسلمه المركبة.	نموذج استلام مركبة معتمد	المركبة بعد الصيانة وفاتورة نهائية معتمدة من الضرائب	الموظف المختص
14	يجيل موظف المختص النموذج وفاتورة لرئيس قسم الخدمات	نموذج استلام مركبة وفاتورة نهائية معتمدة	نموذج استلام مركبة وفاتورة نهائية معتمدة	الموظف المختص
15	يجيل رئيس قسم الخدمات النموذج وفاتورة لمدير إدارة الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	نموذج استلام صيانة مركبة وفاتورة نهائية معتمدة	نموذج استلام صيانة مركبة وفاتورة نهائية معتمدة	رئيس قسم الخدمات
16	يجيل مدير إدارة الشؤون الإدارية والمالية الفاتورة إلى رئيس قسم الشؤون المالية للإجراء.	الفاتورة النهائية معتمدة	الفاتورة النهائية معتمدة	مدير إدارة الشؤون الإدارية والمالية
17	يرفض مدير عام الشؤون الإدارية والمالية الطلب ويحفظه في أرشيف الادارة وبلغ مدير إدارة الموظف طالب الخدمة وبحفظ.	الرد	الرد	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
صورة من إثبات الهوية	1	1
صورة من رخصة القيادة	2	1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
عائشة أبودينـة	■ أسماء علي ■ غادة حمود ■ محمد الجدعـي ■ معتز إصميـدة	م. أحمد الحمادي	■ بلال أبو عمود	21/11/2016		

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	طلب صيانة مبني
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو تقديم خدمات الصيانة لكل المباني التابعة الهيئة العامة للاتصالات في حالة الأعطال أو الصيانة الدورية.
الجهة طالبة الخدمة	الإدارات والمكاتب
النماذج المستخدمة	نموذج تحديد الاحتياجات.
المرافق المطلوبة	لا يوجد
رسوم الخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	لا يوجد
الخرجات	تنفيذ أعمال الصيانة.
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	موظف واحد
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم
متوسط عدد الطلبات الراجعة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متوسط عدد الطلب على الخدمة	أرشيف قسم الخدمات
ملاحظات	في حال عدم تمكن القسم من صيانة الأضرار وعدم تمكن فريق شركة البنية للاستثمار من صيانة الأضرار يتم إبلاغ الادارة بعدم امكانية الصيانة وذلك لعدم توفر الإمكانيات.
نوع الخدمة	خدمات ادارية
جهة الاعتماد	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.
الجهة المسئولة عن الخدمة	قسم الخدمات
الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد
تعليمات	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء</li> <li>▪ اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة</li> </ul>
نوع المخرج	ورقي
متوسط عدد المعاملات المنجزة	4-3 في الأسبوع
عدد المراءجعات لطالب الخدمة	
شركة البنية للاستثمار	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
نوع المدخل	ورقي
متوسط عدد الطلب على	4-3 في الأسبوع

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يملئ مدير الإداره أو المكتب نموذج تحديد احتياجات وينظر فيه نوع الأعطال المطلوب صيانتها ويحيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	الإدارات أو المكاتب		نموذج تحديد احتياجات	طلب صيانة أتعطل
2	يهمش مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات على الطلب للإجراء ويحيله إلى رئيس قسم الخدمات.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		طلب صيانة أتعطل	طلب صيانة أتعطل معتمد
3	يحيل رئيس قسم الخدمات الطلب إلى الموظف المختص للإجراء.	رئيس قسم الخدمات		طلب صيانة أتعطل معتمد	طلب صيانة أتعطل معتمد
4	يعاين الموظف المختص الطلب ونوع الأعطال ويقرر	الموظف المختص	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ يمكن تنفيذ أعمال الصيانة</li> <li>▪ لا يمكن تنفيذ أعمال الصيانة</li> </ul>	طلب صيانة معتمد	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يمكن تنفيذ أعمال الصيانة</li> <li>• لا يمكن تنفيذ أعمال الصيانة</li> </ul>
5	يحيل الموظف المختص الطلب إلى فريق الصيانة التابع لشركة البنية للاستثمار لصيانة الأعطال.			طلب صيانة معتمد	انتهاء أعمال الصيانة (7)
6	يقوم الموظف المختص بصيانة الأعطال المطلوبة حسب ما ورد في طلب الإداره.	الموظف المختص		طلب صيانة معتمد	انتهاء أعمال الصيانة
7	يعتمد الموظف المختص نموذج تحديد احتياجات من الجهة طالبة الخدمة ويوقفه بملاحظة تمت أعمال الصيانة.	الموظف المختص		انتهاء أعمال الصيانة	انتهاء أعمال الصيانة
8	يحفظ الموظف المختص بنموذج تحديد الاحتياجات المعتمد في أرشيف القسم.	الموظف المختص		انتهاء أعمال الصيانة	تحديث أرشيف القسم

المرفقات	الاسم	نموذج تحديد احتياجات	عدد الصفحات
1		نموذج تحديد احتياجات	1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
المعتز بالله صميدة	• خالد حمزة • خادة حدود • أسماء علي	م. أحمد الحمادي	• بلغيد غني	2017/03/13		

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تجهيز قاعات الاجتماعات
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو تحديد آلية لحجز وتجهيز قاعات الاجتماعات الموجودة في مبني الهيئة العامة للاتصالات الرئيسي وتوفير كافة احتياجات الاجتماعات.
الجهة طالبة الخدمة	الإدارات والمكاتب
النماذج المستخدمة	لا يوجد
المرافق المطلوبة	لا يوجد
رسوم الخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	لا يوجد
الخرجات	تجهيز قاعات الاجتماعات
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	2 موظف
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم
متوسط عدد الطلبات الراجعة	
متوسط عدد الطلب على الخدمة	8-6 في الشهر
ملاحظات	

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد مدير الإدارية أو المكتب كتاب بخصوص حجز قاعة يذكر فيه تاريخ وساعة الاجتماع وعدد الحضور ويحيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	مدراء الإدارات أو المكاتب		كتاب بخصوص حجز قاعة اجتماعات	كتاب بخصوص حجز قاعة اجتماعات
2	يعتمد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الطلب ويحيله إلى رئيس قسم الخدمات.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		كتاب بخصوص حجز قاعة اجتماعات معتمد	كتاب بخصوص حجز قاعة اجتماعات
3	يحيل رئيس قسم الخدمات الكتاب المعتمد إلى رئيس وحدة الأمن والسلامة للإجراء.	رئيس قسم الخدمات		كتاب بخصوص حجز قاعة اجتماعات معتمد	كتاب بخصوص حجز قاعة اجتماعات معتمد
4	يقوم رئيس وحدة الأمن والسلامة بمراجعة جدول حجز القاعات ويقرر.	رئيس وحدة الأمن والسلامة	الموافقة عدم الموافقة	كتاب بخصوص حجز قاعة اجتماعات معتمد جدول حجز القاعات	كتاب بخصوص حجز قاعة اجتماعات معتمد عدم الموافقة جدول حجز القاعات
5	يتم تبليغ الإدارة المعنية شفرياً عن طريق رئيس وحدة الأمن والسلامة بحجز القاعة حسب الموعد والتاريخ المقترحين.	رئيس وحدة الأمن والسلامة		كتاب بخصوص حجز قاعة اجتماعات معتمد جدول حجز القاعات	تم الحجز
6	يبلغ رئيس وحدة الأمن والسلامة الإدارية طالبة الخدمة بتغير حجز القاعة ويقترح تغيير الموعد حسب المواعيد الشاغرة في جدول حجز القاعات.	رئيس وحدة الأمن والسلامة		كتاب بخصوص حجز قاعة اجتماعات معتمد جدول حجز القاعات	لم يتم الحجز اقتراح موعد جديد
7	يقوم رئيس وحدة الأمن والسلامة بحفظ نسخة من الأجراء في أرشيف وحدة الأمن والسلامة	رئيس وحدة الأمن والسلامة		نسخة من الأجراء	تم الحفظ

فريق التوثيق						
الاعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد	فريقي التوثيق
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ اسماء علي</li> <li>▪ غادة حدود</li> <li>▪ خالد حمزة</li> </ul>	م. أحمد الحمادي	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ عبد الرزاق الزايد</li> <li>▪ بلعيد غني</li> </ul>	2017/03/13		

ملاحظات إضافية:

# إجراءات قسم المشتريات

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	طلب التزويد بمواد
نبذة عن الخدمة	<p>الغرض من الخدمة تحديد الاحتياجات الإدارات من المواد وطلبها للموردين وتسلیم الاحتياجات لمخازن لكي تتم عملية توفير المواد للإدارات عن طريق المخازن.</p>
الجهة طالبة الخدمة	الإدارات والمكاتب
النماذج المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ نموذج تحديد احتياجات</li> <li>▪ نموذج استلام مواد من الموردين.</li> <li>▪ نموذج تسليم الاحتياجات من المخازن للإدارات.</li> </ul>
المرافق المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المحرّجات	توفير المواد المطلوبة.
طريقة التسليم	يدوي
عدد العاملين	5
متوسط زمن تقديم الخدمة	من 2 يوم الى 11 يوم
متوسط عدد الطلبات الراجعة	
متوسط عدد الطلب على الخدمة	2 الى 5
ملاحظات	

## اسم الخدمة: طلب التزويد بمواد

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعني	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يملئ الموظف طالب الخدمة نموذج تحديد الاحتياجات ويقدمه إلى رئيسه الأعلى لاعتماده.	الموظف طالب الخدمة		نموذج تحديد الاحتياجات	طلب تحديد الاحتياجات
2	يعتمد مدير الإدارية او المكتب الطلب ويحيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	مدير الإدارية او المكتب		طلب تحديد الاحتياجات	طلب تحديد الاحتياجات معتمد من الرئيس الأعلى
3	يصدر مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات القرار بشأن الطلب.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	الموافقة عدم الموافقة	طلب تحديد الاحتياجات معتمد من الرئيس الأعلى	الموافقة (4) عدم الموافقة (يحفظ الاجراء)
4	يحيل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الطلب إلى رئيس قسم المشتريات للإجراء.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		طلب تحديد الاحتياجات	طلب تحديد الاحتياجات معتمد
5	يحيل رئيس قسم المشتريات الطلب إلى الموظف المختص بالمخازن للإجراء.	رئيس قسم المشتريات		طلب تحديد الاحتياجات معتمد	طلب تحديد الاحتياجات معتمد
6	يتتحقق الموظف المختص بالمخازن من توفر المواد المطلوبة في المخزن.	الموظف المختص بالمخازن		طلب تحديد الاحتياجات معتمد	المواد متوفرة في المخازن (19) المواد غير متوفرة في المخازن (7)
7	يحيل الموظف المختص بالمخازن إذن توريد مواد الغير موجودة بالمخازن إلى رئيس قسم المشتريات	الموظف المختص بالمخازن		المواد غير موجودة بالمخازن	إذن توريد مواد
8	يخاطب رئيس قسم المشتريات المدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات بمنحه الموافقة على توريد المواد من الموردين المعتمدين	رئيس قسم المشتريات		إذن توريد مواد	كتاب مرفق بإذن توريد المواد
9	يعاين مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات إذن توريد المواد ويقرر	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	الموافقة عدم الموافقة	كتاب مرفق بإذن توريد المواد	الموافقة (10) عدم الموافقة (يحفظ الاجراء)
10	يبلغ المدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات رئيس قسم المشتريات بالموافقة على توريد المواد	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		الموافقة على استحلاب المواد المطلوبة	الموافقة على توريد المواد المطلوبة
11	يكلف رئيس قسم المشتريات مندوب القسم بالتحقق من إمكانية توفير المواد المطلوبة عند الموردين المعتمدين للهيئة	رئيس قسم المشتريات		الموافقة على توريد المواد المطلوبة	تكليف مندوب قسم المشتريات

<p>المواد المطلوبة متوفرة عند الموردين المعتمدين (14) المواد المطلوبة غير متوفرة عند الموردين المعتمدين (13)</p>	<p>طلب تحديد الاحتياجات معتمد تکلیف باستجلاب عروض</p>	<p>لا بد ان يكون الموردين معتمدين لدى الهيئة</p>	<p>مندوب القسم</p>	<p>يتتحقق مندوب قسم المشتريات من وجود المواد المطلوبة لدى الموردين المعتمدين.</p>
يفعل خدمة اعتماد موردين جدد				12
<p>إحالة العروض الى رئيس القسم</p>	<p>عروض من موردين جدد</p>		<p>مندوب القسم</p>	<p>يسسلم الموظف المختص في قسم المشتريات العروض ويحيلها الى رئيس قسم المشتريات للمفاضلة بينها</p>
<p>الترسية على أحد الموردين المعتمدين للهيئة</p>	<p>عروض من موردين جدد</p>		<p>رئيس قسم المشتريات</p>	<p>يعاين رئيس قسم المشتريات العروض ويختار انساب عرض على اساس السعر والجودة ويجيل العروض الى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات</p>
<p>امر تکلیف للمورد المعنى</p>	<p>الترسية على أحد الموردين المعتمدين للهيئة</p>		<p>مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات</p>	<p>يعد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات امر تکلیف بتوريد مواد ويحيله الى رئيس قسم المشتريات</p>
<p>يتم الاتفاق على موعد التسلیم وطريقة الدفع</p>	<p>امر التکلیف المعتمد</p>		<p>رئيس قسم المشتريات</p>	<p>يجيل رئيس قسم المشتريات امر التکلیف المعتمد للمورد ويحدد موعد لتسلیم المواد المطلوبة.</p>
<p>توريد مواد للمخزن</p>	<p>قائمة بالمواد الموردة</p>		<p>الموظف المختص بالمخازن</p>	<p>يعد موظف المخازن نموذج استلام مواد من مورد ويتحقق من المواد الموردة ويسسلم المواد من المورد.</p>
<p>نموذج صرف مواد معتمد</p>	<p>طلب تحديد الاحتياجات معتمد</p>		<p>الموظف المختص بالمخازن</p>	<p>بعد الموظف المختص بالمخازن نموذج صرف مواد ويسلم المواد الى الإدارية طالبة الخدمة حسب نموذج طلب المواد</p>
<p>تسليم الاحتياجات للإدارة طالبة الخدمة</p>	<p>نموذج صرف مواد معتمد</p>		<p>الموظف المختص بالمخازن</p>	<p>يسلم الموظف المختص بالمخازن المواد المطلوبة للإدارة بعد اعتماد نموذج صرف مواد ويحفظ نسخة في أرشيف المخزن وصورة الى أرشيف قسم المشتريات.</p>

المرفقات	الاسم
	ايصال قبض 1
	قسيمة ابداع 2

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
عائشة أبو دينة <ul style="list-style-type: none"> <li>■ اسماء علي</li> <li>■ غادة حدود</li> <li>■ محمد جدعوي</li> <li>■ معتز اصميده</li> </ul>	أحمد حمادي	عصام عبد الحفيظ الفيزاني	2017/03/12		

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	اعتماد موردين جدد	نبذة عن الخدمة	قسم المشتريات	جهة الاعتماد
الجهة طالبة الخدمة	وهو طلب موردين جدد للهيئة العامة للاتصالات حسب الاحتياجات المطلوبة.	الهيئة العامة للاتصالات	الجهة المسئولة عن الخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة
النماذج المستخدمة	لا يوجد	الهيئة العامة للاتصالات	نوع الخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة
المرافق المطلوبة	الملف القانوني - عقد التأسيس - الرخصة التجارية - قيد السجل في الغرفة التجارية - السجل المدني - السداد الضريبي - نبذة عن الشركة والخدمات القائمة بها.	الإدارية المشاركة في الخدمة	لا يوجد	قسم المشتريات
رسوم الخدمة	لا يوجد	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	كشف الموردين	جهة الاعتماد
طريقة الدفع	لا يوجد	قانون العمل رقم 12 لسنة 2010 . ■ القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء ■ اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.	نوع المخرج	القواعد والمتطلبات
المرجات	اعتماد الموردين بالهيئة	ورقي	نوع المخرج	نوع المخرج
طريقة التسلیم	يدوي	6-3 في السنة	متوسط عدد المعاملات المنجزة	متوسط عدد المعاملات المنجزة
عدد العاملين	1	لا يوجد.	عدد المراجعات لطالب الخدمة	نوع المخرج
متوسط زمن تقديم الخدمة	21-15 يوم	لا يوجد	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	نوع المدخل
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد	ورقي	التوزيع والحفظ	نوع المدخل
متوسط عدد الطلب على الخدمة	6-3 في السنة	أرشيف قسم المشتريات كشف الموردين	النماذج المستخدمة	نوع المخرج
ملاحظات				

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
<b>في حال طلب الهيئة تسجيل واعتماد موردين</b>					
1	يعد رئيس قسم المشتريات كتاب يطلب فيه الإعلان عن حاجة الهيئة لاعتماد موردين جدد ويحيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	رئيس قسم المشتريات		الحاجة الى اعتماد موردين جدد	كتاب للإعلان عن اعتماد موردين
2	يقوم مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات بالموافقة على اعتماد موردين جدد وإعطاء لا مانع.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		كتاب للإعلان عن اعتماد موردين بعد الموافقة	كتاب للإعلان عن اعتماد موردين
<b>في حال تقديم الموردين للاعتماد لدى الهيئة</b>					
1	يقوم المورد بتقديم ملف التعريف بشركته عن طريق رسالة رسمية موجهة إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات بطلب فيها اعتماده ضمن الموردين المعتمدين لدى الهيئة.	المورد		كتاب معتمد مرافق بملف التعريف بالشركة	كتاب معتمد مرافق بملف التعريف بالشركة
2	يقوم مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات بإحالته عرض المورد إلى رئيس قسم المشتريات.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		كتاب معتمد مرافق بملف التعريف بالشركة	كتاب معتمد مرافق بملف التعريف بالشركة
<b>خطوات الإجراء</b>					
1	يقوم رئيس قسم المشتريات بمعاينة كل العروض مع المرفقات المطلوبة	رئيس قسم المشتريات	في حالة نقص المرفقات يتم تصال بالموردين لاستكمال باقي سوוגات.	كتاب معتمد مرافق بملف التعريف بالشركة	كتاب معتمد مرافق بملف التعريف بالشركة
2	يسنتم رئيس قسم المشتريات كامل المرفقات ويتم حفظها في كشف الموردين.	رئيس قسم المشتريات		تحديث ملف الموردين	كتاب معتمد مرافق بملف التعريف بالشركة

## اسم الخدمة: اعتماد موردين جدد

الاسم	المرفقات
الملف القانوني	1
عقد التأسيس	1
الرخصة التجارية	1
قيد السجل في الغرفة التجارية	4
السجل المدني	5
السداد الضريبي	6
نبذة عن الشركة والخدمات القائمة بها	7

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	٩٩٩٩٩٩	عصام القيزاني	م. أحمد الحمادي	أسماء علي غادة حدود مهند التركي	معتز صميدة

ملاحظات إضافية:

# إجراءات وحدة المحفوظات

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	البريد الصادر	جهة الاعتماد	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتسجيل المراسلات الصادرة وحفظها في ملفاتها الخاصة حتى يسهل الرجوع إليها.
نبذة عن الخدمة		مدير عام إدارة الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	
الجهة طالبة الخدمة		الجهة المسئولة عن الخدمة	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.
النماذج المستخدمة		نوع الخدمة	النموذج الإشاري.
المرافق المطلوبة		الإدارات المشاركة في الخدمة	نسخة من المراسلة للاستلام.
رسوم الخدمة		الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع		القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	لا يوجد.
المخرجات		نوع المخرج	تسليم المراسلات.
طريقة التسليم		متوسط عدد المعاملات المنجزة	يدوي.
عدد العاملين		عدد المراجعات لطالب الخدمة	3 موظفين.
متوسط زمن تقديم الخدمة		جهات أخرى خارجية ذات علاقة	يوم.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/	نوع المدخل	/
متوسط عدد الطلب على الخدمة	3-1 في اليوم.	التوزيع والحفظ	منظومة الارشيف.
ملاحظات			

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يحل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الكتاب الموجه للجهة بعد اعتماده للموظف المختص بالمحفوظات	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الكتاب		كتاب معتمد	كتاب معتمد
2	يسجل الموظف المختص بالمحفوظات الرقم الاشاري على الكتاب بناء على تسلسل الأرقام الاشارية في سجل البريد الصادر ويسجل موضوع المراسلة في السجل.	الموظف المختص		كتاب معتمد	كتاب معتمد ومسجل
3	يدخل الموظف المختص الغرض من الكتاب والجهات المرسل إليها ورقمها الاشاري في منظومة البريد الصادر ويحفظها	الموظف المختص		كتاب معتمد ومسجل	كتاب معتمد ومسجل منظومة البريد الصادر محدثة
4	ينسخ الموظف المختص الكتاب بعدد الجهات المرسل إليها ويسلمها للمندوب لتسليمها إلى الجهات المرسلة إليها	الموظف المختص		كتاب معتمد ومسجل ▪ نسخ بعدد الجهات المرسل إليها	كتاب معتمد ومسجل
5	يسلم مندوب البريد الرسالة إلى الجهة المعنية ويستلم إثبات التسلیم.	مندوب البريد	توقيع على نسخة من الرسالة (تم الاستلام)	كتاب معتمد ومسجل ▪ نسخ بعدد الجهات المرسل إليها	تم التسلیم إلى الجهات المعنية
6	يسلم مندوب البريد نسخ الاستلام إلى الموظف المختص للتأكد من تسلیمها للجهات المرسلة إليها.	مندوب البريد		تم التسلیم إلى الجهات المعنية	تسليم نسخ الاستلام
7	يحفظ الموظف المختص نسخة من الكتاب في ملف الاستلام.	الموظف المختص		التأكد من التسلیم للجهات المعنية	حفظ نسخة في الملف الدوري

الاسم	المرفقات
عدد الصفحات	
نسخة من المراسلة للاستلام	1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	مراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
غادة حدود	▪ اسماء علي ▪ معتز صميدة ▪ مهند التركي			سلبيان محمد عاشور	2017/03/13	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	البريد الوارد	جهة الاعتماد	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتسجيل المراسلات الواردة وحفظها في ملفاتها الخاصة حتى يسهل الرجوع إليها.
نبذة عن الخدمة		مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	
الجهة طالبة الخدمة	▪ الإدارات والمكاتب ▪ جهات خارجية	الجهة المسئولة عن الخدمة	موظف المحفوظات.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.	نوع الخدمة	خدمات إدارية.
المرافق المطلوبة	سوابق موضوع المراسلة ان وجدت.	الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	منظومة المحفوظات. اكسيل
طريقة الدفع	لا يوجد.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل). تعديل قانون علاقات العمل رقم 13 لسنة 2010. اللائحة الداخلية للهيئة.
المخرجات	استلام المراسلات	نوع المخرج	ورقي.
طريقة التسلیم	يدوي.	متوسط عدد المعاملات المنجزة	متوسط 30-10 في اليوم.
عدد العاملين	3 موظفين.	عدد المراجعات لطالب الخدمة	/
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/	نوع المدخل	ورقي.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	30-10 في اليوم.	التوزيع والحفظ	منظومة المحفوظات.
ملاحظات			

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسلم الموظف المختص المراسلات ويعتمدها بختم الوارد ويدخل البيانات على مكانها المخصص على الختم (التاريخ، اسم المستلم، التوقيع)	الموظف المختص		المراسلات الواردة	مراسلات واردة مستلمة
2	يسجل الموظف المختص المراسلات في منظومة البريد الوراد.	الموظف المختص		مراسلات واردة مستلمة ومسجلة	مراسلات واردة مستلمة
3	يحيل الموظف المختص المراسلات إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	الموظف المختص		مراسلات واردة مستلمة ومسجلة ومحالة	مراسلات واردة مستلمة
4	يعالج مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات البريد الوراد ويسجل ملاحظاته.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		مراسلات واردة مستلمة ومسجلة	المراسلات بعد تسجيل الملاحظات عليها
5	يوزع سكرتير الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية والخدمات المراسلات على الجهات المرسل إليها بعد النسخ ويسنل	سكرتير الإدارة		المراسلات بعد تسجيل الملاحظات عليها	المراسلات

المرفقات	الاسم	نسخة من المراسلة للاستلام	عدد الصفحات
			.2

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017/03/13	سليمان محمد عاشور		اسماء علي المعتر بالله اصميده مهند التركي	غادة حدود

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	البريد الخارجي	نبذة عن الخدمة
الجهة طالبة الخدمة	الغرض من الخدمة هو عملية ربط بريد الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية بجهات خارجية أو دولية.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات
النماذج المستخدمة	1.نموذج خدمة البريد السريع. 2.نموذج بوليصة الشحن.	الجهة المسئولة عن الخدمة
المرفقات المطلوبة	لا يوجد.	نوع الخدمة
رسوم الخدمة	لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة
طريقة الدفع	لا يوجد.	أنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
الخرجات	تسليم البريد	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
طريقة التسليم	يدوي.	▪ 1-قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل). ▪ 2-الانحصار الداخلية للهيئة.
عدد العاملين	1	متوسط عدد المعاملات المنجزة
متوسط زمن تقديم الخدمة	يومان	عدد المراجعات لطالب الخدمة
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متوسط عدد الطلب على الخدمة	4-1 في اليوم	التوزيع والحفظ
ملاحظات	في حالة عدم استلام البريد الخارجي من مندوب شركة بريد ليبيا لعدم معرفة العنوان يتم إرجاعه إلى الإدارية أو المكتب الصادر منها للتأكد على العنوان الصحيح.	منظومة المحفوظات. 2-أرشيف المحفوظات.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	لمخرجات
1	يسلم الموظف المختص بالمحفوظات البريد من الإدارات والمكاتب.	الموظف المختص		البريد	بريد مستلم
2	يسجل الموظف المختص بالمحفوظات الرقم الاشاري على البريد الصادر بناء على تسلسل الأرقام الاشارية في سجل البريد الصادر الخارجي ويسجل بيانات البريد في سجل خدمة البريد السريع.	الموظف المختص		بريد مستلم	بريد مستلم ومسجل
2	يقوم الموظف المختص بتسجيل البيانات في بوليصة الشحن من 4 نسخ.	الموظف المختص	▪ ▪ نموذج بوليصة شحن ▪ بريد مستلم ومسجل	بريد مع 4 نسخ من بوليصة الشحن	البريد مع 4 نسخ من بوليصة الشحن
3	يحفظ الموظف المختص نسخة في أرشيف المحفوظات ويسلم البريد مرفق بثلاثة نسخ من البوليصة لمندوب شركة بريد ليبيا.	الموظف المختص	البريد مع 4 نسخ من بوليصة الشحن	البريد مع 4 نسخ من بوليصة الشحن	أرشيف المحفوظات محدث بريد مع 3 نسخ من البوليصة
5	يسسلم مندوب شركة بريد ليبيا البريد الخارجي ويوقع في سجل خدمة البريد السريع بالاستلام	مندوب البريد		بريد خارجي	بريد خارجي

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	البريد الصادر الخارجي	
2	بوليصة الشحن	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
اسماء علي		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ غادة حدود</li> <li>▪ زينب العربي</li> <li>▪ معتز صميدة</li> </ul>		عز الدين الشراف بالرخا	2017-3-13	

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

# إجراءات

## الادارة العامة لشؤون التنظيم

# إجراءات الادارة الفنية

# إجراءات

## قسم تراخيص خدمات الاتصالات

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية
نبذة عن الخدمة	وهي الخدمة التي لا تحتاج إلى موارد نادرة سواء طيف أو شبكة ودون امتلاك موارد خاصة بها.
الجهة طالبة الخدمة	شركات الاتصالات الخاصة العاملة داخل الهيئة.
النماذج المستخدمة	النموذج الخاص بترخيص بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية.
المرافق المطلوبة	يوجد
رسوم الخدمة	يوجد
طريقة الدفع	صك مصدق
الخرجات	ترخيص بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	3 موظفين
متوسط زمن تقديم الخدمة	5-3 أيام
متوسط عدد الطلبات الراجعة	مرتين
متوسط عدد الطلب على الخدمة	2-3 في الشهر.
ملاحظات	هذه الخدمة من خدمات الفئة الثالثة.
نوع الخدمة	خدمات قطاع الأعمال
جهة الاعتماد	المدير العام شؤون التنظيم
الجهة المسئولة عن الخدمة	قسم تراخيص خدمات الاتصالات
الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	Excel sheet
القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ لائحة تقديم خدمات الاتصالات من الفئتين الثانية والثالثة.</li> <li>▪ قانون تنظيم الاتصالات.</li> </ul>
نوع المخرج	ورقي.
متوسط عدد المعاملات المنجزة	3-2 في الشهر.
عدد المراجعات لطالب الخدمة	مرتين
جهات أخرى خارجية ذات علاقة	مصلحة الجمارك
نوع المدخل	ورقي.
التوزيع والحفظ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أرشيف وحدة خدمات الزبائن.</li> <li>• قسم التراخيص (نسخة إلكترونية).</li> </ul>

**اسم الخدمة:** بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسلم مدير الإدارة الفنية الإجراء من وحدة خدمات الزبائن.	مدير الإدارة الفنية		إجراء طلب خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية	إجراء طلب خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية
2	يُحيل مدير الإدارة الفنية الإجراء إلى قسم تراخيص خدمات الاتصالات.	مدير الإدارة الفنية		إجراء طلب خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية	إجراء طلب خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية
3	يتحقق الموظف المختص من البيانات الفنية إن كانت كاملة وصحيحة.	الموظف المختص	• كاملة • غير كاملة (3)	إجراء طلب خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية	• إجراء طلب خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية • غير كاملة (4)
4	يقوم الموظف المختص باتمام الإجراء عبر إدخال الترخيص في المنظومة.	الموظف المختص		رسالة مرفقة بترخيص خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية	رسالة مرفقة بترخيص خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية
5	يُحيل الموظف المختص الرسالة والترخيص إلى وحدة خدمات الزبائن.	الموظف المختص		رسالة مرفقة بترخيص خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية	رسالة مرفقة بترخيص خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية
6	تقوم وحدة خدمات الزبائن بتفعيل خدمة تسديد رسوم.	وحدة خدمات الزبائن		رسالة مرفقة بترخيص خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية	تفعل خدمة تسديد الرسوم
7	يعتمد مدير عام شؤون التنظيم الإجراء ويحيله إلى وحدة خدمات الزبائن.	مدير عام شؤون التنظيم		ترخيص خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية وخدمة تسديد الرسوم مفعلة	ترخيص خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية معتمد
8	تقوم وحدة خدمات الزبائن بتفعيل خدمة تسليم الردود.	وحدة خدمات الزبائن		ترخيص خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية معتمد	تفعل خدمة تسليم الردود

## اسم الخدمة: بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية.

المرفقات	الاسم
عدد الصفحات	
1	تعبئة نموذج طلب ترخيص بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية.
2	تسديد المقابل المالي المحدد للترخيص مرفق بصك مصدق لصالح الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.
3	صورة من التخويل وإثبات الهوية للمخول له بالتوقيع.
4	صورة طبق الأصل من السجل التجاري ساري المفعول وخالي من القيود مع إحضار الأصل للمطابقة، على أن يتضمن نشاطاً خاصاً بالاتصالات أو تقنية المعلومات.
5	صورة طبق الأصل من ترخيص أو اذن المزاولة
6	صورة طبق الأصل من عقد التأسيس
7	صورة طبق الأصل من شهادة اثبات القيد بالغرفة التجارية

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017/4/4	• م. عاشور المجراب	م. علي سالم سليمان	<ul style="list-style-type: none"> <li>• علاء الدين اعمارة</li> <li>• مهند التركي</li> <li>• ربيع ابوخريرص</li> </ul>	معتز صميدة

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	ادارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.	نبذة عن الخدمة
نبذة عن الخدمة	وهي الخدمة التي لا تحتاج إلى موارد نادرة سواء طيف أو شبكة.	شبكة
الجهة طالبة الخدمة	شركات الاتصالات الخاصة العاملة داخل الهيئة.	الجهة المسئولة عن الخدمة
النماذج المستخدمة	النموذج الخاص بترخيص إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات	خدمات قطاع الأعمال
المرافق المطلوبة	يوجد	الادارات المشاركة في الخدمة
رسوم الخدمة	يوجد	Excel sheet
طريقة الدفع	صك مصدق	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
طريقة التسليم	يدوي	لائحة تقييم خدمات الاتصالات من الفئتين الثانية والثالثة.
الخرجات	ترخيص إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
عدد العاملين	3 موظفين	متوسط عدد المعاملات المنجزة 3-2 في الشهر.
متى يحصل على الخدمة	5-3 أيام	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متى يحصل على الخدمة	متى يحصل على الخدمة	شركات الهاتف المحمول (بيانات - المدار)
متى يحصل على الخدمة	متى يحصل على الخدمة	ورقي
متى يحصل على الخدمة	متى يحصل على الخدمة	نوع المخرج
متى يحصل على الخدمة	متى يحصل على الخدمة	مرتين
متى يحصل على الخدمة	متى يحصل على الخدمة	عدد المراجعات لطالب الخدمة
متى يحصل على الخدمة	متى يحصل على الخدمة	متى يحصل على الخدمة
متى يحصل على الخدمة	متى يحصل على الخدمة	نوع المدخل
متى يحصل على الخدمة	متى يحصل على الخدمة	التوزيع والحفظ
متى يحصل على الخدمة	متى يحصل على الخدمة	أرشيف وحدة خدمات الزبائن.
متى يحصل على الخدمة	متى يحصل على الخدمة	قسم التراخيص (نسخة إلكترونية).
متى يحصل على الخدمة	متى يحصل على الخدمة	تعتبر هذه الخدمة من خدمات الفئة الثالثة.
متى يحصل على الخدمة	متى يحصل على الخدمة	ملحوظات

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسلم مدير الادارة الفنية الإجراء من وحدة خدمات الزبائن.	مدير الادارة الفنية		إجراء طلب خدمة إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.	إجراء طلب خدمة إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.
2	يُحيل مدير الادارة الفنية الإجراء إلى قسم تراخيص خدمات الاتصالات.	مدير الادارة الفنية		إجراء طلب خدمة إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.	إجراء طلب خدمة إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.
3	يتحقق الموظف المختص من البيانات الفنية ان كانت كاملة وصحيحة.	الموظف المختص	• كاملة • غير كاملة (3)	• إجراء طلب خدمة إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات. • غير كاملة (4)	إجراء طلب خدمة إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.
4	يقوم الموظف المختص بإتمام الإجراء عبر إدخال الترخيص في المنظومة.	الموظف المختص		رسالة مرفقة بترخيص خدمة إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.	رسالة طلب خدمة إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.
5	يحيل الموظف المختص الرسالة والترخيص إلى وحدة خدمات الزبائن.	الموظف المختص		رسالة مرفقة بترخيص خدمة إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.	رسالة مرفقة بترخيص خدمة إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.
6	تقوم وحدة خدمات الزبائن بتفعيل خدمة تسديد رسوم.	وحدة خدمات الزبائن		رسالة مرفقة بترخيص خدمة إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.	تفعيل خدمة تسديد الرسوم
7	يعتمد مدير عام شؤون التنظيم الإجراء وبحيله إلى وحدة خدمات الزبائن.	مدير عام شؤون التنظيم		ترخيص خدمة إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات وخدمة تسديد الرسوم مفعلاً	ترخيص خدمة إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات
8	تقوم وحدة خدمات الزبائن بتفعيل خدمة تسليم الردود.	وحدة خدمات الزبائن		ترخيص إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات معتمد	تفعيل خدمة تسليم الردود

## اسم الخدمة: إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	تعبئة نموذج طلب ترخيص إدارة أسطول السيارات وتتبع الآليات.	
2	تسديد المقابل المالي المحدد للترخيص مرفق بصلب مصدق لصالح الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.	
3	صورة من التخويل وإثبات الهوية للمخول له بالتوقيع.	
4	صورة طبق الأصل من السجل التجاري ساري المفعول وخالي من القيد مع إحضار الأصل للمطابقة، على أن يتضمن نشاطاً خاصاً بالاتصالات أو تقنية المعلومات.	
5	صورة طبق الأصل من ترخيص أو اذن المزاولة	
6	صورة طبق الأصل من عقد التأسيس	
7	صورة طبق الأصل من شهادة اثبات القيد بالغرفة التجارية	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ علاء الدين اعمارة</li> <li>▪ مهند التركي</li> <li>▪ ربيع أبوخريص</li> </ul>		م. علي سالم سليمان	▪ م. عاشر المجراب	2017/4/4	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	خدمات مركز الاتصال.
نبذة عن الخدمة	وهي الخدمة التي لا تحتاج إلى موارد نادرة سواء طيف أو شبكة دون امتلاك موارد خاصة بها.
الجهة طالبة الخدمة	شركات الاتصالات الخاصة العاملة داخل الهيئة.
النماذج المستخدمة	النموذج الخاص بترخيص خدمات مركز الاتصال
المرافق المطلوبة	يوجد
رسوم الخدمة	يوجد
طريقة الدفع	صك مصدق
الخرجات	ترخيص خدمات مركز الاتصال
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	3 موظفين
متوسط زمن تقديم الخدمة	5-3 أيام
متوسط عدد الطلبات الراجعة	مرتين
متوسط عدد الطلب على الخدمة	3-2 في الشهر.
ملاحظات	تعتبر هذه الخدمة من خدمات الفنة الثالثة.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسلم مدير الادارة الفنية الإجراء من وحدة خدمات الزبائن.	مدير الادارة الفنية		إجراء طلب خدمة خدمات مركز الاتصال	إجراء طلب خدمة خدمات مركز الاتصال
2	يُحيل مدير الادارة الفنية الإجراء إلى قسم تراخيص خدمات الاتصال.	مدير الادارة الفنية		إجراء طلب خدمة خدمات مركز الاتصال	إجراء طلب خدمة خدمات مركز الاتصال
3	يتحقق الموظف المختص من البيانات الفنية ان كانت كاملة وصحيحة.	الموظف المختص	• البيانات كاملة (4) • البيانات غير كاملة (3)	بيانات كاملة بيانات غير كاملة	إجراء طلب خدمة خدمات مركز الاتصال
4	يقوم الموظف المختص بإتمام الإجراء عبر إدخال الترخيص في المنظومة.	الموظف المختص		إجراء طلب خدمة خدمات مركز الاتصال	رسالة مرفقة بترخيص خدمة خدمات مركز الاتصال
5	يُحيل الموظف المختص الرسالة والترخيص إلى وحدة خدمات الزبائن.	الموظف المختص		رسالة مرفقة بترخيص خدمة خدمات مركز الاتصال	رسالة مرفقة بترخيص خدمة خدمات مركز الاتصال
6	تقوم وحدة خدمات الزبائن بتفعيل خدمة تسديد رسوم.	وحدة خدمات الزبائن		رسالة مرفقة بترخيص خدمة خدمات مركز الاتصال	تفعيل خدمة تسديد الرسوم
7	يعتمد مدير عام شؤون التنظيم الإجراء ويحيله إلى وحدة خدمات الزبائن.	مدير عام شؤون التنظيم		ترخيص خدمات مركز الاتصال خدمة تسديد الرسوم مفعلة	ترخيص خدمة ا خدمات مركز الاتصال معتمد
8	تقوم وحدة خدمات الزبائن بتفعيل خدمة تسليم الردود.	وحدة خدمات الزبائن		ترخيص خدمة ا خدمات مركز الاتصال معتمد	تفعيل خدمة تسليم الردود

المرفقات	الاسم
عدد الصفحات	
1	تعبئة نموذج طلب ترخيص خدمات مركز الاتصال.
2	تسديد المقابل المالي المحدد للترخيص مرفق بصلك مصدق لصالح الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.
3	صورة من التخويل وإثبات الهوية للمخول له بالتوقيع.
4	صورة طبق الأصل من السجل التجاري ساري المفعول وخالي من القيود مع إحضار الأصل للمطابقة، على أن يتضمن نشاطاً خاصاً بالاتصالات أو تقنية المعلومات.
5	صورة طبق الأصل من ترخيص أو اذن المزاولة
6	صورة طبق الأصل من عقد التأسيس
7	صورة طبق الأصل من شهادة اثبات القيد بالغرفة التجارية

اعداد	فريق التوثيق
اعتماد	مقدم المعلومات
تاريخ التوثيق	المراجعة
2017/4/4	<p>م. عاشور المجراب</p> <p>▪ م. علي سالم سليمان</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ علاء الدين اعمارة</li> <li>▪ مهند التركي</li> <li>▪ ربيع أبوخريرص</li> </ul> <p>معتز صميدة</p>

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	خدمات الاتصالات عبر الأقمار الاصطناعية بتقنية VSAT
نبذة عن الخدمة	وهي الخدمة التي لا تحتاج إلى موارد نادرة سواء طيف أو شبكة ودون امتلاك موارد خاصة بها.
الجهة طالبة الخدمة	شركات الاتصالات الخاصة العاملة داخل الهيئة.
النماذج المستخدمة	النموذج الخاص بترخيص خدمة الربط عبر الأقمار الاصطناعية عبر تقنية VSAT.
المرافق المطلوبة	يوجد
رسوم الخدمة	يوجد
طريقة الدفع	صك مصدق
الخرجات	ترخيص خدمة الربط عبر الأقمار الاصطناعية عبر تقنية VSAT.
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	3 موظفين
متى زمان تقديم الخدمة	5-3 أيام
متى زمان عدد الطلب الراجعة	مرتين
متى زمان عدد الطلب على الخدمة	3-2 في الشهر.
ملاحظات	تعتبر هذه الخدمة من خدمات الفئة الثانية.

## اسم الخدمة: خدمة الربط عبر الأقمار الصناعية عبر تقنية VSAT

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يستم مدیر الإدارۃ الفنیۃ الإجراء من وحدة خدمات الزبائن.	مدیر الإدارۃ الفنیۃ		إجراء طلب خدمة الربط عبر الأقمار الصناعية عبر تقنية VSAT	إجراء طلب خدمة الربط عبر الأقمار الصناعية عبر تقنية VSAT
2	يُحيل مدیر الإدارۃ الفنیۃ الإجراء إلى قسم تراخيص خدمات الاتصالات.	مدیر الإدارۃ الفنیۃ		إجراء طلب خدمة الربط عبر الأقمار الصناعية عبر تقنية VSAT	إجراء طلب خدمة الربط عبر الأقمار الصناعية عبر تقنية VSAT
3	يتتحقق الموظف المختص من البيانات الفنية ان كانت كاملة وصحيحة.	الموظف المختص	كاملة : غير كاملة	إجراء طلب خدمة الربط عبر الأقمار الصناعية عبر تقنية VSAT	• كاملة(4) • غير كاملة(3)
4	يقوم الموظف المختص بإتمام الإجراء عبر إدخال الترخيص في المنظومة.	الموظف المختص		إجراء طلب خدمة الربط عبر الأقمار الصناعية عبر تقنية VSAT	رسالة مرفقة بترخيص خدمة الربط عبر الأقمار الصناعية عبر تقنية VSAT
5	يحيل الموظف المختص الرسالة والترخيص إلى وحدة خدمات الزبائن.	الموظف المختص		رسالة مرفقة بترخيص خدمة الربط عبر الأقمار الصناعية عبر تقنية VSAT	رسالة مرفقة بترخيص خدمة الربط عبر الأقمار الصناعية عبر تقنية VSAT
6	تقوم وحدة خدمات الزبائن بتفعيل خدمة تسديد رسوم.	وحدة خدمات الزبائن		رسالة مرفقة بترخيص خدمة الربط عبر الأقمار الصناعية عبر تقنية VSAT	تفعل خدمة تسديد الرسوم
7	يعتمد مدیر عام شؤون التنظيم الإجراء ويحيله إلى وحدة خدمات الزبائن.	مدیر عام شؤون التنظيم		ترخيص خدمة الربط عبر الأقمار الصناعية عبر تقنية VSAT مفعولة	ترخيص خدمة الربط عبر الأقمار الصناعية عبر تقنية VSAT وخدمة تسديد الرسوم معتمد.
8	تقوم وحدة خدمات الزبائن بتفعيل خدمة تسليم الردود.	وحدة خدمات الزبائن		ترخيص خدمة الربط عبر الأقمار الصناعية عبر تقنية VSAT معتمد.	تفعل خدمة تسليم الردود

## اسم الخدمة: خدمة الربط عبر الأقمار الاصطناعية عبر تقنية VSAT

المرفقات	الاسم	الرقم
1	تعبئة نموذج طلب ترخيص الربط عبر الأقمار الاصطناعية عبر تقنية VSAT.	
2	تسديد المقابل المالي المحدد للترخيص مرفق بصلب مصدق لصالح الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.	
3	صورة من التخويل وإثبات الهوية للمخول له بالتوقيع.	
4	صورة طبق الأصل من السجل التجاري ساري المفعول وخالي من القيد مع إحضار الأصل للمطابقة، على أن يتضمن نشاطاً خاصاً بالاتصالات أو تقنية المعلومات.	
5	صورة طبق الأصل من ترخيص أو اذن المزاولة	
6	صورة طبق الأصل من عقد التأسيس	
7	صورة طبق الأصل من شهادة اثبات القيد بالغرفة التجارية	

فريق التوثيق		
اعداد	ساعد في التوثيق	
المراجعة	مقدم المعلومات	
معتز صميدة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ علاء الدين اعمارة</li> <li>▪ مهند التركي</li> <li>▪ ربيع أبوخريص</li> </ul>	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	خدمة الإنترنت
نبذة عن الخدمة	وهي الخدمة التي لا تحتاج إلى موارد نادرة سواء طيف أو شبكة ودون امتلاك موارد خاصة بها.
الجهة طالبة الخدمة	شركات الاتصالات الخاصة العاملة داخل الهيئة.
النماذج المستخدمة	النموذج الخاص بترخيص تقديم خدمات الانترنت من الفنة الثانية.
المرافق المطلوبة	يوجد
رسوم الخدمة	يوجد
طريقة الدفع	صك مصدق
الخرجات	ترخيص خدمة الانترنت
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	3 موظفين
متى زمان تقديم الخدمة	5-3 أيام
متى عدد الطلب الرائحة	مرتين
متى عدد الطلب على الخدمة	3 في الشهر.
ملاحظات	خدمة الانترنت من خدمات الفنة الثانية.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسلم مدير الإدارة الفنية الإجراء من وحدة خدمات الزبائن.	مدير الإدارة الفنية		إجراء طلب خدمة إنترنت	إجراء طلب خدمة إنترنت
2	يُحيل مدير الإدارة الفنية الإجراء إلى قسم تراخيص خدمات الاتصالات.	مدير الإدارة الفنية		إجراء طلب خدمة إنترنت	إجراء طلب خدمة إنترنت
3	يتحقق الموظف المختص من البيانات الفنية أن كانت كاملة وصحيحة.	الموظف المختص	• كاملة • غير كاملة (3)	إجراء طلب خدمة إنترنت	• إجراء طلب خدمة إنترنت
4	يقوم الموظف المختص بإتمام الإجراء عبر إدخال الترخيص في المنظومة	الموظف المختص		إجراء طلب خدمة إنترنت	رسالة مرفقة بترخيص خدمة إنترنت
5	يُحيل الموظف المختص الرسالة والترخيص إلى وحدة خدمات الزبائن.	الموظف المختص		رسالة مرفقة بترخيص خدمة إنترنت	رسالة مرفقة بترخيص خدمة إنترنت
6	تقوم وحدة خدمات الزبائن بتفعيل خدمة تسديد رسوم.	وحدة خدمات الزبائن		رسالة مرفقة بترخيص خدمة إنترنت	تفعيل خدمة تسديد الرسوم
7	يعتمد مدير عام شؤون التنظيم الإجراء ويحيله إلى وحدة خدمات الزبائن	مدير عام شؤون التنظيم		ترخيص خدمة إنترنت وخدمة تسديد الرسوم مفعلة	ترخيص خدمة إنترنت معتمد
8	تقوم وحدة خدمات الزبائن بتفعيل خدمة تسليم الردود.	وحدة خدمات الزبائن		ترخيص خدمة إنترنت معتمد	تفعيل خدمة تسليم الردود

المرفقات	الاسم
عدد الصفحات	
1	تعبئة نموذج طلب ترخيص إنترنـت.
2	تسديد المقابل المالي المحدد للترخيص مرفق بصلك مصدق لصالح الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.
3	صورة من التخويل وإثبات الهوية للمخول له بالتوقيع.
4	صورة طبق الأصل من السجل التجاري ساري المفعول وخالي من القيود مع إحضار الأصل للمطابقة، على أن يتضمن نشاطاً خاصاً بالاتصالات أو تقنية المعلومات.
5	صورة طبق الأصل من ترخيص أو اذن المزاولة
6	صورة طبق الأصل من عقد التأسيس
7	صورة طبق الأصل من شهادة اثبات القيد بالغرفة التجارية

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017/4/4	م. عاشور المجراب	م. علي سالم سليمان	▪ علاء الدين اعمارة ▪ مهند التركي ▪ ربيع أبوخريرص	معتز صميدة

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تقديم الخدمات المضافة لشركة الهاتف		
نبذة عن الخدمة	وهي الخدمة التي لا تحتاج إلى موارد نادرة سواء طيف أو شبكة ودون امتلاك موارد خاصة بها (خدمات الفئة الثالثة).	جهة الاعتماد	مدير عام شؤون التنظيم
الجهة طالبة الخدمة	شركات الاتصالات الخاصة العاملة داخل الهيئة.	الجهة المسئولة عن الخدمة	قسم تراخيص خدمات الاتصالات
النماذج المستخدمة	النموذج الخاص بتقديم الخدمات المضافة لشركة الهاتف	نوع الخدمة	خدمات قطاع الأعمال
المرفقات المطلوبة	يوجد	الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد
رسوم الخدمة	يوجد	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	Excel sheet
طريقة الدفع	صك مصدق	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	▪ لائحة تقديم خدمات الاتصالات من الفئتين الثانية والثالثة. ▪ قانون تنظيم الاتصالات.
الخرجات	الخدمات المضافة لشركة الهاتف	نوع المخرج	ورقي.
طريقة التسليم	يدوي	متوسط عدد المعاملات المنجزة	3-2 في الشهر.
عدد العاملين	3 موظفين	عدد المراجعات لطلب الخدمة	مرتدين
متوسط زمن تقديم الخدمة	5-3 أيام	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	• هاتف ليبيا • شركات الهاتف المحمول (ليبيانا-المدار)
متوسط عدد الطلبات الراجعة	مرتدين	نوع المدخل	ورقي.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	2-3 في الشهر.	التوزيع والحفظ	• أرشيف وحدة خدمات الزبائن. • قسم التراخيص (نسخة إلكترونية).
ملاحظات	هذه الخدمة من خدمات الفئة الثانية.		

## اسم الخدمة: تقديم الخدمات المضافة لشركة الهاتف

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسلم مدير الإداراة الفنية الإجراء من وحدة خدمات الزبائن.	مدير الإداراة الفنية		إجراء طلب تقديم الخدمات المضافة لشركة الهاتف	إجراء طلب تقديم الخدمات المضافة لشركة الهاتف
2	يُحيل مدير الإداراة الفنية الإجراء إلى قسم تراخيص خدمات الاتصالات.	مدير الإداراة الفنية		إجراء طلب تقديم الخدمات المضافة لشركة الهاتف	إجراء طلب تقديم الخدمات المضافة لشركة الهاتف
3	يتحقق الموظف المختص من البيانات الفنية ان كانت كاملة وصحيحة.	الموظف المختص	• كاملة (4) • غير كاملة (3)	إجراء طلب تقديم الخدمات المضافة لشركة الهاتف	إجراء طلب تقديم الخدمات المضافة لشركة الهاتف
4	يقوم الموظف المختص بإتمام الإجراء عبر إدخال الترخيص في المنظومة.	الموظف المختص		رسالة مرفقة بترخيص تقديم الخدمات المضافة لشركة الهاتف	رسالة مرفقة بترخيص تقديم الخدمات المضافة لشركة الهاتف
5	يُحيل الموظف المختص الرسالة والترخيص إلى وحدة خدمات الزبائن.	الموظف المختص		رسالة مرفقة بترخيص تقديم الخدمات المضافة لشركة الهاتف	رسالة مرفقة بترخيص تقديم الخدمات المضافة لشركة الهاتف
6	تقوم وحدة خدمات الزبائن بتفعيل خدمة تسديد رسوم.	وحدة خدمات الزبائن		رسالة مرفقة بترخيص تقديم الخدمات المضافة لشركة الهاتف	تفعيل خدمة تسديد الرسوم
7	يعتمد مدير عام شؤون التنظيم الإجراء ويحيله إلى وحدة خدمات الزبائن.	مدير عام شؤون التنظيم		ترخيص خدمة تقديم الخدمات المضافة لشركة الهاتف وخدمة تسديد الرسوم مفعلة	ترخيص خدمة تقديم الخدمات المضافة لشركة الهاتف معتمد
8	تقوم وحدة خدمات الزبائن بتفعيل خدمة تسليم الردود.	وحدة خدمات الزبائن		ترخيص خدمة تقديم الخدمات المضافة لشركة الهاتف معتمد	تفعيل خدمة تسليم الردود

## اسم الخدمة: تقديم الخدمات المضافة لشركة الهاتف.

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	تعبئة نموذج طلب ترخيص تقديم الخدمات المضافة لشركة الهاتف.	
2	تسديد المقابل المالي المحدد للترخيص مرفق بصك مصدق لصالح الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية	
3	صورة من التخويل وإثبات الهوية للمخول له بالتوقيع.	
4	صورة طبق الأصل من السجل التجاري ساري المفعول وخالي من القيود مع إحضار الأصل للمطابقة، على أن يتضمن نشاطاً خاصاً بالاتصالات أو تقنية المعلومات.	
5	صورة طبق الأصل من ترخيص أو اذن المزاولة	
6	صورة طبق الأصل من عقد التأسيس	
7	صورة طبق الأصل من شهادة اثبات القيد بالغرفة التجارية	

فريق التوثيق					
اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ علاء الدين اعمارة</li> <li>▪ مهند التركي</li> <li>▪ ربيع أبوخريرص</li> </ul>	م. علي سالم سليمان	▪ م. عاشور المجراب	2017/4/4	

ملاحظات إضافية:

# إجراءات

## قسم ترقيم الإعتماد النوعي

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلّق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تصنيف الأرقام المميزة التعرفة والمجانية (0800xxxxxx_0900xxxxx)
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتصنيف سلسلة أرقام هواتف (0800xxxxxx_0900xxxxx)
الجهة طالبة الخدمة	جهات عامة أو خاصة أو أفراد.
النماذج المستخدمة	نموذج الأرقام المميزة التعرفة المجانية.
المرفقات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>رسالة طلب من الجهة الطالبة للخدمة.</li> <li>موافقة الهيئة العامة للمطبوعات.</li> <li>صك مصدق بقيمة تخصيص الخدمة المطلوبة</li> <li>الاتفاقية بين الجهة المستفيدة والراديو عند الضرورة.</li> </ul>
رسوم الخدمة	500 دينار ليبي إيجار سنوي للسلسلة الأرقام (0900xxxxxx) 150 دينار ليبي إيجار سنوي لسلسلة الأرقام (0800xxxxxx)
طريقة الدفع	يدوي.
المخرجات	تصنيف أرقام التعريف المجانية.
طريقة التسليم	إلكتروني.
عدد العاملين	2
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم _ يومين
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/
متوسط عدد الطلب على الخدمة	/
ملاحظات	

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يستلم رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات المقيدة من الجهة المستفيدة من الخدمة ويراجعها للتأكد من صحتها واستكمال البيانات	رئيس وحدة العلاقات والزبائن	• البيانات غير صحيحة أو ناقصة (2) • البيانات صحيحة وكاملة (3)	المستندات المقدمة	المستندات غير صحيحة أوناقصة البيانات صحيحة وكاملة
2	يعيد رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات للجهة المستفيدة لاستكمالها	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		المستندات ناقصة	المستندات كاملة.
3	يحيل رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات المقيدة إلى مدير عام شؤون التنظيم	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		المستندات	المستندات
4	يطلع مدير عام شؤون التنظيم على المستندات ويحيلها إلى مدير الإدارة الفنية.	مدير عام شؤون التنظيم		المستندات	المستندات
5	يحيل مدير الإدارة الفنية المستندات إلى رئيس قسم الترقيم والاعتماد النوعي.	مدير الإدارة الفنية		المستندات	المستندات
6	يحيل رئيس قسم الترقيم والاعتماد النوعي المستندات إلى الموظف المختص للإجراء.	قسم الترقيم والاعتماد النوعي		المستندات	المستندات
7	يتتحقق الموظف المختص من أن الأرقام المقترحة بالنموذج متاحة.	الموظف المختص	• الأرقام غير متاحة • الأرقام متاحة	المستندات	الأرقام غير متاحة(10) الأرقام متاحة(12)
8	يطلب الموظف المختص أرقام بديلة من الجهة طالبة الخدمة عن طريق رئيس وحدة العلاقات والزبائن.	الموظف المختص		طلب بأرقام بديلة	طلب بأرقام بديلة
9	يستلم الموظف المختص الأرقام البديلة من الجهة طالبة الخدمة عن طريق رئيس وحدة العلاقات والزبائن.	الموظف المختص		الأرقام البديلة	الأرقام البديلة
10	يخصص الموظف المختص الأرقام المقترحة ويرسل عبر البريد الإلكتروني لكل من شركات القطاع	الموظف المختص		الأرقام المفعولة	الأرقام المقترحة

				والجهة المستفيدة بتخصيص الأرقام وتفعيلها للجهة المستفيدة ويخفظها في أرشيف القسم.	
ايصال استلام الصك المصدق	صك مصدق بالمقدمة المالية المتفق عليها.		رئيس وحدة العلاقات والزبائن	يحيل رئيس وحدة العلاقات والزبائن الصك المصدق بالقيمة المتفق عليها إلى رئيس قسم إدارة الشؤون المالية لإعداد ايصال باستلام القيمة المالية من الجهة المستفيدة.	11
ايصال استلام الصك المصدق	ايصال استلام الصك المصدق.		رئيس وحدة العلاقات والزبائن	يسلم رئيس وحدة العلاقات والزبائن ايصال استلام الصك المصدق إلى الجهة المستفيدة.	12

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
رسالة طلب من الجهة الطالبة للخدمة.	1	
موافقة الهيئة العامة للمطبوعات	2	
صك مصدق بقيمة تخصيص الخدمة المطلوبة	3	
الاتفاقية بين الجهة المستفيدة والراديو عند الضرورة.	4	

فريق التوثيق	اعداد	ساعدي في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز اصميدة	▪ مهند التركي ▪ ربيع ابو خريص	▪ م. علي سالم سليمان	▪ م. محمود النعاس	▪ 2017/4/17	▪ تاريخ التوثيق	▪ اعتماد

## ملاحظات إضافية:

- سلسلة الأرقام (0800xxxxxx) مجانية للمواطن.
  - سلسلة الأرقام (0900xxxxxx) غير مجانية.
- يتم إعلام الزبون أو الجهة المستفيدة بوضع معاملته بالبريد الإلكتروني.

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	إصدار ترخيص مزاولة نشاط البريد السريع
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو إصدار ترخيص للشركات الخاصة لمزاولة نشاط النقل السريع من خارج ليبيا إلى داخلها
الجهة طالبة الخدمة	الشركات والجهات العامة أو الخاصة.
النماذج المستخدمة	لا يوجد
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أوراق تأسيس الشركة الطالبة للخدمة.</li> <li>• العقد المبرم بين الشركة الطالبة للخدمة وشركة بريد Libya.</li> <li>• صك مصدق بقيمة الإيجار السنوي.</li> </ul>
رسوم الخدمة	خمسون ألف دينار ليبي إيجار سنوي.
طريقة الدفع	يدوي.
المخرجات	ترخيص مزاولة نشاط البريد السريع.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	1
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم _ يومين
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد
متوسط عدد الطلب على الخدمة	لا يوجد
ملاحظات	

## اسم الخدمة: إصدار ترخيص مزاولة نشاط البريد السريع

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يستلم رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات المقدمة من الجهة المستفيدة من الخدمة ويراجعها للتأكد من صحتها واستكمال البيانات	رئيس وحدة العلاقات والزبائن	• البيانات غير صحيحة • البيانات صحيحة وناقصة (2) • البيانات صحيحة وكاملة (3)	المستندات المقدمة	المستندات غير صحيحة وناقصة البيانات صحيحة وكاملة
2	يعيد رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات للجهة المستفيدة لاستكمالها	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		المستندات ناقصة	المستندات كاملة.
3	يحيل رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات المقدمة إلى مدير عام شؤون التنظيم	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		المستندات	المستندات
4	يطبع مدير عام شؤون التنظيم على المستندات ويحيلها إلى مدير الإدارة الفنية.	مدير عام شؤون التنظيم		المستندات	المستندات
5	يحيل مدير الإدارة الفنية المستندات إلى رئيس قسم الترقيم والاعتماد النوعي.	مدير الإدارة الفنية		المستندات	المستندات
6	يحيل رئيس قسم الترقيم والاعتماد النوعي المستندات إلى الموظف المختص للإجراء.	قسم الترقيم والاعتماد النوعي		المستندات	المستندات
7	بعد الموظف المختص الترخيص بمزاولة نشاط البريد السريع.	الموظف المختص		المستندات	ترخيص بمزاولة نشاط البريد السريع.
8	يرسل الموظف المختص الترخيص بمزاولة نشاط البريد السريع إلى مدير عام شؤون التنظيم لاعتماده	الموظف المختص		ترخيص بمزاولة نشاط البريد السريع.	ترخيص بمزاولة نشاط البريد السريع.
9	يسلم رئيس وحدة الزبائن والعلاقات إيصال استلام الصك المصدق إلى الجهة المستفيدة	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		إيصال استلام الصك المصدق.	إيصال استلام الصك المصدق.
10	يحتفظ رئيس وحدة العلاقات والزبائن بصورة من الترخيص في الأرشيف.	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		ترخيص بمزاولة نشاط البريد السريع معتمد.	ترخيص بمزاولة نشاط البريد السريع معتمد.

## اسم الخدمة: إصدار ترخيص مزاولة نشاط البريد السريع

المرفقات	الاسم	الصفحة
1	أوراق تأسيس الشركة الطالبة الخدمة.	
2	العقد المبرم بين الشركة الطالبة للخدمة وشركة بريد ليبيا.	
3	صك مصدق بقيمة الايجار السنوي.	

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017/4/17	م. محمود النعاس	م. علي سالم سليمان	▪ ربيع ابو خريص ▪ مهند التركي	معتز نجيب صميدة

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلّق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تجديد ترخيص مزاولة نشاط البريد السريع
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تجديد ترخيص للشركات الخاصة لمزاولة نشاط النقل السريع من خارج ليبيا إلى داخلها
الجهة طالبة الخدمة	الشركات والجهات العامة أو الخاصة.
النماذج المستخدمة	لا يوجد
المرفقات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• صك بقيمة الديون المستحقة من الشركة الطالبة للخدمة إن وجدت ديون.</li> <li>• رسالة من شركة بريد Libya تفيد بأن الشركة الطالبة للخدمة ليست عليها أي ديون.</li> <li>• صك مصدق بقيمة الإيجار السنوي.</li> <li>• الترخيص السابق لشركة المنتهي الصلاحية.</li> </ul>
رسوم الخدمة	50 ألف دينار ليبي إيجار سنوي.
طريقة الدفع	يدوي.
المخرجات	ترخيص مزاولة نشاط البريد السريع.
طريقة التسليم	يدوي
عدد العاملين	1
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	
متوسط عدد الطلب على الخدمة	
ملاحظات	

## اسم الخدمة: تجديد ترخيص مزاولة نشاط البريد السريع

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسنتم رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات المقدمة من الجهة المستفيدة من الخدمة ويراجعها للتأكد من صحتها واستكمال البيانات	رئيس وحدة العلاقات والزبائن	• البيانات غير صحيحة وناقصة (2) • البيانات صحيحة وكاملة (3)	المستندات المقدمة	المستندات غير صحيحة وناقصة البيانات صحيحة وكاملة
2	يعيد رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات للجهة المستفيدة لاستكمالها	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		المستندات ناقصة	المستندات كاملة.
3	يسنتم رئيس وحدة الزبائن والعلاقات المستندات الكاملة من الجهة المستفيدة.	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		المستندات كاملة.	المستندات كاملة.
4	يحليل رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات المقدمة إلى مدير عام شؤون التنظيم	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		المستندات كاملة.	المستندات كاملة.
5	يطبع مدير عام شؤون التنظيم على المستندات ويحلوها إلى مدير الإدارة الفنية.	مدير عام شؤون التنظيم		المستندات كاملة.	المستندات كاملة.
6	يحليل مدير الإدارة الفنية المستندات إلى رئيس قسم الترقيم والاعتماد التوسيعى.	مدير الإدارة الفنية		المستندات كاملة.	المستندات كاملة.
7	يحليل رئيس قسم الترقيم والاعتماد التوسيعى المستندات إلى الموظف المختص للإجراء.	قسم الترقيم والاعتماد النوعي		المستندات كاملة.	المستندات كاملة.
8	يراجع الموظف المختص المستندات ويتحقق من وجود مستحقات مالية على الجهة المستفيدة.	الموظف المختص	• توجد مستحقات مالية (9). • لا توجد مستحقات مالية (11).	المستندات كاملة	توجد مستحقات مالية لا توجد مستحقات مالية
9	بعد الموظف المختص رسالة للجهة المستفيدة يطلب فيها تسديد الديون المستحقة ويحلوها إلى رئيس وحدة الزبائن.	الموظف المختص		رسالة للجهة المستفيدة.	رسالة للجهة المستفيدة.
10	يرسل رئيس وحدة الزبائن الجهة المستفيدة ويسنتم صك بالديون المستحقة ويحلوها إلى مدير عام الشؤون	الموظف المختص		رسالة للجهة المستفيدة.	صك بقيمة الديون المستحقة.

				الإدارية والمالية ويعلم الموظف المختص بتسديد الديون.
11	ترخيص مزاولة نشاط البريد السريع مجدد.	ترخيص مزاولة نشاط البريد السريع القديم	الموظف المختص	يحدد الموظف المختص ترخيص مزاولة نشاط البريد السريع للجهة المستفيدة ويعيله إلى مدير عام شؤون التنظيم لاعتماده.
12	ترخيص مزاولة نشاط البريد السريع مجدد ومعتمد.	ترخيص مزاولة نشاط البريد السريع مجدد.	مدير عام شؤون التنظيم	يعتمد مدير عام شؤون التنظيم الترخيص ويعيله إلى رئيس وحدة العلاقات والزبائن.
13	ترخيص مزاولة نشاط البريد السريع مجدد ومعتمد.	ترخيص مزاولة نشاط البريد السريع مجدد ومعتمد.	رئيس وحدة العلاقات والزبائن	يحفظ رئيس وحدة العلاقات والزبائن بصورة من الترخيص في الأرشيف ويرسل الترخيص للجهة الطالبة للخدمة.

## اسم الخدمة: تجديد ترخيص مزاولة نشاط البريد السريع

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	صلك بقيمة الديون المستحقة من الشركة الطالبة للخدمة إن وجدت ديون.	
2	رسالة من شركة بريد ليبيا تفيد بأن الشركة الطالبة للخدمة ليست عليها أي ديون.	
3	صلك مصدق بقيمة الإيجار السنوي.	
4	الترخيص السابق لشركة المنتهي الصلاحية.	

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017/4/17	م. محمود النعاس	م. علي سالم سليمان	ربيع ابو خريص مهند التركي	معتز صميدة

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تفصيص حزمة أرقم 0300
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتفصيص 200 ألف رقم من حزمة أرقم (0300) تخصص لشركة الاتصالات النوعية.
الجهة طالبة الخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة
النماذج المستخدمة	نوع الخدمة
المرافق المطلوبة	الإدارات المشاركة في الخدمة
رسوم الخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
طريقة الدفع	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
المخرجات	نوع المخرج
طريقة التسليم	متوسط عدد المعاملات المنجزة
عدد العاملين	عدد المراسلات طالب الخدمة
متوسط زمن تقديم الخدمة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متوسط عدد الطلبات الراجعة	نوع المدخل
متوسط عدد الطلب على الخدمة	التوزيع والحفظ
ملاحظات	

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسلم رئيس الهيئة العامة للاتصالات رسالة من شركة الاتصالات النوعية بطلب الموافقة على تخصيص حزمة من الأرقام (0300) ويقرر بالخصوص.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات	يرفض الطلب يوافق على الطلب	طلب المقدم	يرفض الطلب يوافق على الطلب
2	يرسل رئيس الهيئة العامة للاتصالات الشركة المشغلة ويعلمهم بأسباب الرفض	رئيس الهيئة العامة للاتصالات		طلب المقدم	رسالة بأسباب رفض الطلب.
3	يحيل رئيس الهيئة العامة للاتصالات طلب المقدم من شركة الاتصالات النوعية إلى رئيس وحدة العلاقات والزبائن	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		طلب المقدم	طلب المقدم
4	يحيل رئيس وحدة الزبائن والعلاقات الصك المصدق بالقيمة المتفق عليها إلى رئيس قسم إدارة الشؤون المالية لإعداد إيصال باستلام القيمة المالية من شركة الاتصالات النوعية.	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		صك مصدق بالقيمة المالية المنفق عليها.	إيصال استلام الصك المصدق.
5	يسلم رئيس وحدة الزبائن والعلاقات إيصال استلام الصك المصدق إلى شركة الاتصالات النوعية.	رئيس وحدة الزبائن والعلاقات		إيصال استلام الصك المصدق.	
6	يحيل رئيس وحدة العلاقات والزبائن طلب إلى مدير عام شؤون التنظيم.	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		طلب المقدم	طلب المقدم
7	يحيل مدير عام شؤون التنظيم طلب إلى مدير الإدارية الفنية.	مدير عام شؤون التنظيم		طلب المقدم	طلب المقدم
8	يحيل مدير الإدارية الفنية طلب إلى رئيس قسم الترقيم	مدير الإدارية الفنية		طلب المقدم	طلب المقدم
9	يحيل رئيس قسم الترقيم طلب إلى الموظف المختص للإجراء	رئيس قسم الترقيم		طلب المقدم	طلب المقدم
11	يخصص الموظف المختص حزمة الأرقام المطلوبة ويجعل التخصيص إلى مدير عام شؤون التنظيم.	الموظف المختص		طلب المقدم	التخصيص بحزمة الأرقام المطلوبة

12	يحيل مدير عام شؤون التنظيم التخصيص إلى رئيس الهيئة العامة للاتصالات.	مدير عام شؤون التنظيم		التخصيص بجزمة الأرقام المطلوبة	التخصيص بجزمة الأرقام المطلوبة
13	يعتمد رئيس الهيئة العامة للاتصالات التخصيص ويحيله إلى رئيس وحدة العلاقات والبيان بإدارة شؤون التنظيم لإبلاغ شركة الاتصالات النوعية والحفظة في الأرشيف.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات		التخصيص بجزمة الأرقام المطلوبة معتمد	التخصيص بجزمة الأرقام المطلوبة

المرفقات	الاسم	رسالة طلب من شركة الاتصالات النوعية.	عدد الصفحات
1			
2		صك مصدق بقيمة تخصيص الخدمة المطلوبة.	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
	معتز صميدة	مهند التركي ربيع ابو خريص	م. علي سالم سليمان	م. محمود النعاس	2017/4/17	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تخصيص أرقام قصيرة (Short Numbers)
نبذة عن الخدمة الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتخصيص سلسلة أرقام هواتف قصيرة لمشغلي الهواتف .14xx_15xx .	مدير قسم الترقيم والاعتماد النوعي.
الجهة طالبة الخدمة جهات عامة أو خاصة أو أفراد.	قسم الترقيم والاعتماد النوعي
النماذج المستخدمة نموذج تخصيص رقم قصير (14xx_15xx)	خدمات عمومية
المرفقات المطلوبة رسالة طلب من الجهة الطالبة للخدمة. موافقة الهيئة العامة للمطبوعات. صك مصدق بقيمة تخصيص الخدمة المطلوبة الاتفاقية بين الجهة المستفيدة والراديو عند الضرورة.	الادارات المشاركة في الخدمة الادارة العامة للشئون الإدارية المالية والخدمات.
رسوم الخدمة عشرون ألف دينار ليبي إيجار سنوي.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
طريقة الدفع يدوي.	قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010 . القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء اللوائح الداخلية للهيئة . خطة الترقيم .
المخرجات تخصيص أرقام قصيرة.	نوع المخرج الكتروني.
طريقة التسليم الكتروني.	متوسط عدد المعاملات المنجزة
عدد العاملين 2	عدد المراجعات لطالب الخدمة تمت المراجعة عبر البريد الإلكتروني.
متوسط زمن تقديم الخدمة يوم _ يومين	جهات أخرى خارجية ذات علاقة شركة هاتف ليبيا.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	نوع المدخل ورقي
متوسط عدد الطلب على الخدمة	التوزيع والحفظ قسم الترقيم بالإدارة الفنية لشؤون التنظيم . أرشيف وحدة العلاقات والزيارات .
ملاحظات	

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يستلم رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات المقدمة من الجهة المستفيدة من الخدمة ويراجعها للتأكد من صحتها واستكمال البيانات	رئيس وحدة العلاقات والزبائن	• البيانات غير صحيحة • صحيحة وناقصة (2) • البيانات صحيحة وكاملة (3)	المستندات المقدمة	• البيانات غير صحيحة وناقصة • البيانات صحيحة وكاملة
2	يعيد رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات للجهة المستفيدة لاستكمالها	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		المستندات ناقصة	المستندات كاملة.
3	يحيل رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات المقدمة إلى مدير عام شؤون التنظيم.	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		المستندات	المستندات
4	يطبع مدير عام شؤون التنظيم على المستندات ويحيلها إلى مدير الإدارية الفنية.	مدير عام شؤون التنظيم		المستندات	المستندات
5	يحيل مدير الإدارية الفنية المستندات إلى رئيس قسم الترقيم والاعتماد النوعي.	مدير الإدارية الفنية		المستندات	المستندات
6	يحيل رئيس قسم الترقيم والاعتماد النوعي المستندات إلى الموظف المختص للإجراءات.	قسم الترقيم والاعتماد النوعي		المستندات	المستندات
7	يتحقق الموظف المختص من أن الأرقام المقترحة بالنموذج متاحة.	الموظف المختص	• الأرقام غير ممتلكة (8) • الأرقام ممتلكة (10)	المستندات	• الأرقام غير ممتلكة • الأرقام ممتلكة
8	يطلب الموظف المختص أرقام بديلة من الجهة طالبة الخدمة عن طريق رئيس وحدة العلاقات والزبائن.	الموظف المختص		طلب بأرقام بديلة	المستندات
9	يستلم الموظف المختص الأرقام البديلة من الجهة طالبة الخدمة عن طريق رئيس وحدة العلاقات والزبائن.	الموظف المختص		الأرقام البديلة	الأرقام المفعولة
10	يخصص الموظف المختص الأرقام المقترحة ويرسل عبر البريد الإلكتروني لكل من شركات القطاع	الموظف المختص		الأرقام المقترحة	الأرقام المفعولة

				والجهة المستفيدة بتخصيص الأرقام وتفعيلها للجهة المستفيدة ويخفظها في أرشيف القسم.	
ايصال استلام الصك المصدق	صك مصدق بالقيمة المالية المنقولة عليها		رئيس وحدة العلاقات والزبائن	يحيل رئيس وحدة الزبائن والعلاقات الصك المصدق بالقيمة المنقولة عليها إلى رئيس قسم إدارة الشؤون المالية لإعداد ايصال باستلام القيمة المالية من الجهة المستفيدة.	11
ايصال استلام الصك المصدق	ايصال استلام الصك المصدق		رئيس وحدة العلاقات والزبائن	يسلم رئيس وحدة الزبائن والعلاقات ايصال استلام الصك المصدق إلى الجهة المستفيدة.	12

## اسم الخدمة: تخصيص أرقام قصيرة

المرفقات	الاسم	رسالة طلب من الجهة الطالبة للخدمة.	عدد الصفحات
1	موافقة الهيئة العامة للمطبوعات.		
2	صك مصدق بقيمة تخصيص الخدمة المطلوبة.		
3	الاتفاقية بين الجهة المستفيدة والراديو عند الضرورة.		
4			

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	• مهند التركي • ربيع ابو خريص	م. علي سالم سليمان	م. محمود النعاس	2017/4/17		

## ملاحظات إضافية:

- سلسلة الأرقام (14xx) مجانية للمواطن.
- سلسلة الأرقام (15xx) غير مجانية.
- يتم إعلام الزبون أو الجهة المستفيدة بوضع معاملته بالبريد الإلكتروني

#### **نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية**

حصر المعلومات عن الاجراءات بالهيئة وما يتعلّق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تفصيص سلسلة أرقام هواتف للمشغلين (099xxxxxxxx إلى 091xxxxxxxx) (099xxxxxxxx إلى 091xxxxxxxx)
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتفصيص حزمة ارقم هواتف لمشغلي الهواتف المحمولة من (091xxxxxxxx إلى 099xxxxxxxx)
الجهة طالبة الخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>رسالة طلب من الجهة الطالبة للخدمة.</li> <li>صك مصدق بقيمة تفصيص الخدمة المطلوبة</li> <li>ترخيص مزاولة المشغل.</li> </ul>
رسوم الخدمة	15 درهم رسوم إيجار سنوية لكل رقم في الحزمة.
طريقة الدفع	يدوي.
المخرجات	تفصيص حزمة أرقام.
طريقة التسليم	ورقي
عدد العاملين	2
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم _ يومين
متوسط عدد الطلبات الراجعة	نوع المدخل
متوسط عدد الطلب على الخدمة	التوزيع والحفظ
ملاحظات	رئيس الهيئة العامة للاتصالات. قسم الترقيم والاعتماد النوعي. الادارة العامة للشئون الادارية والمالية والخدمات. قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010. القوانين ولوائح خاصة بالإجراء اللوائح الداخلية بالوزارة. الخطة الوطنية لترقيم. شركة هاتف ليبيا-شركة ليبيانا - شركة المدار. قسم الترقيم بالإدارة الفنية لشئون التنظيم. أرشيف وحدة العلاقات والزيارات. أرشيف رئيس الهيئة.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسنم رئيس الهيئة العامة للاتصالات رسالة من الشركة المشغلة بطلب الموافقة على تخصيص حزمة من الأرقام ويقرر بالخصوص.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات	• يرفض الطلب (2) • يوافق على الطلب (3)	طلب المقدم	• يرفض الطلب (2) • يوافق على الطلب (3)
2	يراسل رئيس الهيئة العامة للاتصالات الشركة المشغلة ويعلمهم بأسباب الرفض	رئيس الهيئة العامة للاتصالات		طلب المقدم	رسالة بأسباب رفض الطلب.
3	يحيل رئيس الهيئة العامة للاتصالات الطلب المقدم من الشركة المشغلة إلى رئيس وحدة العلاقات والزبائن بالإدارة العامة لشئون التنظيم.	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		طلب المقدم	طلب المقدم
4	يحيل رئيس وحدة العلاقات والزبائن الطلب إلى مدير عام شئون التنظيم.	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		طلب المقدم	طلب المقدم
5	يحيل مدير عام شئون التنظيم الطلب إلى مدير الإدارية الفنية.	مدير عام شئون التنظيم		طلب المقدم	طلب المقدم
6	يحيل مدير الإدارية الفنية الطلب إلى رئيس قسم الترقيم	مدير الإدارية الفنية		طلب المقدم	طلب المقدم
7	يحيل رئيس قسم الترقيم الطلب إلى الموظف المختص.	رئيس قسم الترقيم		طلب المقدم	طلب المقدم
8	يخصص الموظف المختص حزمة الأرقام المطلوبة ويجعل التخصيص إلى مدير الإدارية الفنية.	الموظف المختص		طلب المقدم	التخصيص بحزمة الأرقام المطلوبة

9	يحيل رئيس وحدة الزبائن وال العلاقات الصك المصدق بالقيمة المتفق عليها إلى رئيس قسم إدارة الشؤون المالية لإعداد ايداع اتصال باستلام القيمة المالية من الجهة المستفيدة.	رئيس وحدة الزبائن وال العلاقات		صك مصدق بالقيمة المالية المتفق عليها	ايصال استلام الصك المصدق
11	يخصص الموظف المختص حزمة الأرقام المطلوبة ويحيل التخصيص إلى مدير عام شؤون التنظيم.	الموظف المختص		الطلب المقدم	التخصيص بحزمة الأرقام المطلوبة
10	يسلم رئيس وحدة الزبائن وال العلاقات اتصال استلام الصك المصدق إلى الجهة المستفيدة.	رئيس وحدة الزبائن وال العلاقات		ايصال استلام الصك المصدق	ايصال استلام الصك المصدق
11	يحيل مدير عام شؤون التنظيم التخصيص إلى رئيس الهيئة العامة للاتصالات.	مدير عام شؤون التنظيم		التخصيص بحزمة الأرقام المطلوبة معتمد	التخصيص بحزمة الأرقام المطلوبة
12	يعتمد رئيس الهيئة العامة للاتصالات التخصيص ويحيله إلى رئيس وحدة العلاقات والزبائن بإدارة شؤون التنظيم لإبلاغ الجهة طالبة الخدمة ويرى في الأرشيف.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات		التخصيص بحزمة الأرقام المطلوبة معتمد.	التخصيص بحزمة الأرقام المطلوبة معتمد.

اسم الخدمة: تخصيص سلسلة ارقام هواتف للمشغلين (099xxxxxxxxx إلى 091xxxxxxxxx)

المرفقات	الاسم	رسالة طلب من الجهة الطالبة للخدمة.	رقم
1	رسالة طلب من الجهة الطالبة للخدمة.	رسالة طلب من الجهة الطالبة للخدمة.	
2	صك مصدق بقيمة تخصيص الخدمة المطلوبة	صك مصدق بقيمة تخصيص الخدمة المطلوبة	
3	ترخيص مزاولة المشغل.	ترخيص مزاولة المشغل.	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة		• ربيع ابو خريص • مهند التركي	م. علي سالم سليمان	م. محمود النعاس	2017/4/17	اعتماد

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تخصيص رقم طوارئ
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتخصيص أرقام للطوارئ تتكون من 3 خانات (190 إلى 199) وتخصص للجهات التي تقدم خدمات الطوارئ مثل الشرطة والإسعاف والدفاع المدني.
الجهة طالبة الخدمة	الجهات المتعلقة بالطوارئ التابعة للدولة مثل: الدفاع المدني، الإسعاف، الشرطة.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	رسالة من الجهة الطالبة للخدمة.
رسوم الخدمة	خدمة مجانية.
طريقة الدفع	
المخرجات	تخصيص رقم طوارئ
طريقة التسلیم	الكتروني.
عدد العاملين	2
متوسط زمن تقديم الخدمة	
متوسط عدد الطلبات الراجعة	
متوسط عدد الطلب على الخدمة	
ملاحظات	يتم إعلام الزبائن أو الجهة المستفيدة بوضع معاملته بالبريد الإلكتروني.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسنتم رئيس وحدة العلاقات والزبائن الرسالة من الجهة الطالبة للخدمة.	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		رسالة طلب تخصيص رقم طوارئ.	رسالة طلب تخصيص رقم طوارئ.
2	يحليل رئيس وحدة العلاقات والزبائن الرسالة المقدمة إلى مدير عام شؤون التنظيم	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		رسالة طلب تخصيص رقم طوارئ.	رسالة طلب تخصيص رقم طوارئ.
3	يحليل مدير عام إدارة شؤون التنظيم الإجراء إلى مدير الإدارة الفنية.	مدير عام شؤون التنظيم		رسالة طلب تخصيص رقم طوارئ.	رسالة طلب تخصيص رقم طوارئ.
4	يحليل مدير الإدارة الفنية الإجراء إلى رئيس قسم الترقيم والاعتماد النوعي.	مدير الإدارة الفنية		رسالة طلب تخصيص رقم طوارئ.	رسالة طلب تخصيص رقم طوارئ.
5	يحليل رئيس قسم الترقيم والاعتماد النوعي الإجراء إلى الموظف المختص.	رئيس قسم الترقيم		رسالة طلب تخصيص رقم طوارئ.	رسالة طلب تخصيص رقم طوارئ.
6	يخصص الموظف المختص الأرقام المقترحة ويرسل عبر البريد الإلكتروني لكل من شركات القطاع والجهة المستفيدة بتخصيص الأرقام وتفعيلها للجهة المستفيدة ويعقدها في أرشيف القسم.	الموظف المختص		رسالة طلب تخصيص رقم طوارئ.	تخصيص أرقام طوارئ.

المرفقات	الاسم	رسالة من الجهة الطالبة للخدمة.	عدد الصفحات
		1	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة		ربيع ابو خريص مهند التركي		م. محمود النعاس	2017/4/17	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلّق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	خدمة إصدار شهادة الاعتماد النوعي
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لمنح شهادة لاعتماد أجهزة الاتصالات المطابقة للمواصفات الفنية المعannel بها حتى يتم استعمالها ومداواتها في ليبيا.
الجهة طالبة الخدمة	شركات الاتصالات المصنعين ووكالاتهم الموردين شركات التفتيش
النماذج المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نموذج طلب اعتماد نوعي لأجهزة اتصالات.</li> <li>• نموذج استلام معاملة.</li> </ul>
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• السجل التجاري، عقد التأسيس، إثبات قيد بالغرفة التجارية، رخصة مزاولة النشاط.</li> <li>• وصف فني مفصل،دليل المستخدم،مخطط التصميم الداخلي للجهاز، الاسم التجاري، طريقة التوصيل بشبكات الاتصالات،شهادة مطابقة تفيد بتطابق الجهاز مع المتطلبات الأساسية حسب المعايير الدولية صادرة عن الجهة المصنعة، صك مصدق بقيمة الشهادة، تقارير الاختبار من المعامل المعتمدة.</li> </ul>
رسوم الخدمة	500 دينار ليبي.
طريقة الدفع	يدوي.
الخرجات	شهادة اعتماد نوعي.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	2
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم _ يومين
متوسط عدد الطلبات الراجعة	
متوسط عدد الطلب على الخدمة	
ملاحظات	

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسنم رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات المقدمة من الجهة المستفيدة من الخدمة ويراجعها للتأكد من صحتها واستكمال البيانات	رئيس وحدة العلاقات والزبائن	• البيانات غير صحيحة وناقصة • البيانات صحيحة وكاملة (3)	المستندات المقدمة	• البيانات غير صحيحة وناقصة • البيانات صحيحة وكاملة
2	يعيد رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات للجهة المستفيدة لاستكمالها	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		المستندات ناقصة	المستندات كاملة.
3	يحيل رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات المقدمة إلى مدير عام شؤون التنظيم	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		المستندات	المستندات
4	يطبع مدير عام شؤون التنظيم على المستندات ويحيلها إلى مدير الإدارة الفنية.	مدير عام شؤون التنظيم		المستندات	المستندات
5	يحيل مدير الإدارة الفنية المستندات إلى رئيس قسم الترقيم والاعتماد النوعي.	مدير الإدارة الفنية		المستندات	المستندات
6	يحيل رئيس قسم الترقيم والاعتماد النوعي المستندات إلى الموظف المختص للإجراء.	قسم الترقيم والاعتماد النوعي		المستندات	المستندات
7	يتتحقق الموظف المختص من مطابقة الموصفات الفنية للأجهزة حسب المعايير المعمول بها في ليبيا.	الموظف المختص	• الموصفات مطابقة(12) • الموصفات غير مطابقة(8)	المستندات	• الموصفات مطابقة(12) • الموصفات غير مطابقة(8)
8	يعد الموظف المختص الرد بالرفض مع توضيح الأسباب وبحيله إلى مدير إدارة الشؤون الفنية.	الموظف المختص		المستندات	رد بالرفض

رد بالرفض معتمد	رد بالرفض		مدير عام شؤون التنظيم	يعتمد مدير عام شؤون التنظيم الرد وبحيله إلى رئيس وحدة العلاقات والزبائن.	9
رد بالرفض معتمد	رد بالرفض معتمد		رئيس وحدة العلاقات	يحتفظ رئيس وحدة العلاقات والزبائن بنسخة من الرد في الأرشيف ويرسل الرد للجهة الطالبة للخدمة.	10
شهادة الاعتماد	المستندات		الموظف المختص	بعد الموظف المختص شهادة الاعتماد النوعي للجهاز.	11
ايصال استلام الصك المصدق	صك مصدق بالقيمة المالية المتفق عليها.		رئيس وحدة العلاقات والزبائن	يحيل رئيس وحدة الزبائن ووحدات الصك المصدق بالقيمة المتفق عليها إلى رئيس قسم إدارة الشؤون المالية لإعداد ايصال باستلام القيمة المالية من الجهة المستفيدة.	12
شهادة الاعتماد	شهادة الاعتماد		الموظف المختص	يحيل الموظف المختص شهادة الاعتماد النوعي للجهاز إلى مدير عام شؤون التنظيم لاعتمادها	13
شهادة الاعتماد معتمدة	شهادة الاعتماد		مدير عام شؤون التنظيم	يعتمد مدير إدارة الشؤون الفنية شهادة الاعتماد النوعي ويحيلها إلى رئيس وحدة العلاقات والزبائن.	14
ايصال استلام الصك المصدق.	ايصال استلام الصك المصدق.		رئيس وحدة العلاقات والزبائن	يسلم رئيس وحدة الزبائن ووحدات ايصال استلام الصك المصدق إلى الجهة المستفيدة.	15
شهادة الاعتماد معتمدة	شهادة الاعتماد معتمدة		رئيس وحدة العلاقات	يحتفظ رئيس وحدة العلاقات والزبائن بنسخة من الشهادة في الأرشيف ويرسل الشهادة إلى الجهة الطالبة للخدمة.	16

## اسم الخدمة: خدمة إصدار شهادة الاعتماد النوعي

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	السجل التجاري، عقد التأسيس، إثبات قيد بالغرفة التجارية، رخصة مزاولة النشاط.	1
2	وصف فني مفصل، دليل المستخدم، مخطط التصميم الداخلي للجهاز، الاسم التجاري، طريقة التوصيل بشبكات الاتصالات، شهادة مطابقة تفيد بتطابق الجهاز مع المتطلبات الأساسية حسب المعايير الدولية صادرة عن الجهة المصنعة، صك مصدق بقيمة الشهادة، تقارير الاختبار من المعامل المعتمدة.	

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017/4/17	م. محمود النعاس	م. علي سالم سليمان	ربيع ابو خريص مهند التركي	معتز صميدة

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تخصيص أرقام خدمة الرسائل القصيرة SMS (xxxxxx)
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتخصيص أرقام شركات الخدمات المضافة للجهات الطالبة وتشمل الرسائل النصية القصيرة.
الجهة طالبة الخدمة	شركات الخدمات المضافة.
النماذج المستخدمة	نموذج تخصيص أرقام خدمات مضافة SMS.
المرفقات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>رسالة طلب من الجهة الطالبة للخدمة.</li> <li>موافقة الهيئة العامة المطبوعات على محتوى الرسالة.</li> <li>صك مصدق بقيمة تخصيص الخدمة المطلوبة</li> <li>الاتفاقية بين الجهة المستفيدة والراديو عند الضرورة.</li> </ul>
رسوم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>أرقام عادية (1800) دينار ليبي.</li> <li>أرقام فضية (2400) دينار ليبي.</li> <li>أرقام ذهبية (3000) دينار ليبي.</li> <li>أرقام ماسية (3600) دينار ليبي.</li> </ul>
طريقة الدفع	يدوي.
الخرجات	تخصيص أرقام خدمة الرسائل القصيرة SMS.
طريقة التسلیم	الكتروني.
عدد العاملين	2
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم _ يومين
متوسط عدد الطلبات الراجعة	نوع المخرج
متوسط عدد الطلبات على الخدمة	التوزيع والحفظ
ملاحظات	

## اسم الخدمة: تخصيص أرقام خدمة الرسائل القصيرة.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسسلم رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات المقدمة من شركات الخدمات المضافة ويراجعها للتأكد من صحتها واستكمال البيانات	رئيس وحدة العلاقات والزبائن	• البيانات غير صحيحة وناقصة (2) • البيانات صحيحة وكاملة (3)	المستندات المقدمة	• البيانات غير صحيحة وناقصة • البيانات صحيحة وكاملة
2	يعيد رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات لشركات الخدمات المضافة لاستكمالها	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		المستندات ناقصة	المستندات كاملة.
3	يحليل رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات المقدمة إلى مدير عام شؤون التنظيم	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		المستندات	المستندات
4	يطبع مدير عام شؤون التنظيم على المستندات ويحليلها إلى مدير الإدارة الفنية.	مدير عام شؤون التنظيم		المستندات	المستندات
5	يحلل مدير الإدارة الفنية المستندات إلى رئيس قسم الترقيم والاعتماد.	مدير الإدارة الفنية		المستندات	المستندات
6	يحلل رئيس قسم الترقيم والاعتماد التوعي للمستندات إلى الموظف المختص للإجراءات.	قسم الترقيم والاعتماد التوعي		المستندات	المستندات
7	يتتحقق الموظف المختص من أن الأرقام المقترحة بالنموذج متاحة.	الموظف المختص	• الأرقام غير متاحة • الأرقام متاحة	المستندات	• الأرقام غير متاحة • الأرقام متاحة (9) • الأرقام متاحة (11)
8	يطلب الموظف المختص أرقام بديلة من الجهة طالبة الخدمة عن طريق رئيس وحدة العلاقات والزبائن.	الموظف المختص		طلب بأرقام بديلة	طلب بأرقام بديلة
9	يسسلم الموظف المختص الأرقام البديلة من الجهة طالبة الخدمة عن طريق رئيس وحدة العلاقات والزبائن.	الموظف المختص		الأرقام البديلة	الأرقام البديلة
10	يخصص الموظف المختص الأرقام المقترحة حسب الباقة المختارة والمدة الزمنية المطلوبة ويرسل عبر البريد الإلكتروني لكل من شركات القطاع والجهة	الموظف المختص		الأرقام المقترحة	الأرقام المفعولة

				المستفيدة بتخصيص الأرقام وتفعيلها للجهة المستفيدة ويحفظها في أرشيف القسم.	
إيصال استلام الصك المصدق.	صك مصدق بالقيمة المالية المتفق عليها.		رئيس وحدة العلاقات والبيان	يحيل رئيس وحدة البيانات والعلاقات الصك المصدق بالقيمة المتفق عليها إلى رئيس قسم إدارة الشؤون المالية لإعداد إيصال باستلام القيمة المالية من شركات الخدمات المضافة	12
إيصال استلام الصك المصدق.	إيصال استلام الصك المصدق.		رئيس وحدة العلاقات والبيان	يسلم رئيس وحدة البيانات والعلاقات إيصال استلام الصك المصدق إلى شركات الخدمات المضافة.	13

## اسم الخدمة: تخصيص أرقام خدمة الرسائل القصيرة

المرفقات	الاسم	رسالة طلب من الجهة الطالبة للخدمة.	عدد الصفحات
1	موافقة الهيئة العامة للمطبوعات.		
2	صك مصدق بقيمة تخصيص الخدمة المطلوبة		
3	الاتفاقية بين الجهة المستفيدة والراديو عند الضرورة.		
4			

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	• مهند التركي • ربيع ابو خريص	م. علي سالم سليمان	م. محمود النعاس	2017/4/17	تم	

## ملاحظات إضافية:

- يتم إعلام الزبائن أو الجهة المستفيدة بوضع معاملته بالبريد الإلكتروني.
- يمنح استثناء بطلب هذه الخدمة أي جهة غير ربحية أو عائد لها من جراء تقديم الخدمة.
- يوجد خيار للاشتراك بهذه الخدمة لمدة ثلاثة أشهر أو ستة أشهر أو تسعة أشهر مع زيادة في قيمة الاشتراك.

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	منح نطاق علوي (domain) للجهات التشريعية والتنفيذية.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو الموافقة على النطاق العلوي <a href="http://WWW.AAAAAA.LY">WWW.AAAAAA.LY</a> للجهات التشريعية والتنفيذية في الدولة.
الجهة طالبة الخدمة	الجهات التشريعية والتنفيذية بالدولة.
النماذج المستخدمة	نوع الخدمة
المرفقات المطلوبة	طلب بتخصيص نطاق علوي (domain) (domain) • ما يثبت أن الجهة الطالبة للخدمة جهة تشريعية أو تنفيذية بالدولة.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
المخرجات	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء ورقي.
طريقة التسليم	نوع المخرج
عدد العاملين	متوسط عدد المعاملات المنجزة
متوسط زمن تقديم الخدمة	عدد المرجعات لطالب الخدمة
متوسط عدد الطلبات الراجعة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة شركة إيببا للاتصالات والتقنية (LT
متوسط عدد الطلب على الخدمة	نوع المدخل
ملاحظات	التوزيع والحفظ • قسم الترقيم بالإدارة الفنية لشؤون التنظيم. • أرشيف وحدة العلاقات والبيان.

## اسم الخدمة: منح نطاق علوي (domain) للجهات التشريعية والتنفيذية.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسسلم رئيس وحدة العلاقات والزيائن الطلب المقدم من الجهة المستفيدة من الخدمة.	رئيس وحدة العلاقات والزيائن		الطلب	الطلب
2	يحيل رئيس وحدة العلاقات والزيائن المستندات المقدمة إلى مدير عام شؤون التنظيم.	رئيس وحدة العلاقات والزيائن		الطلب	الطلب
3	يطبع مدير عام شؤون التنظيم على المستندات ويحيلها إلى مدير الإدارة الفنية.	مدير عام شؤون التنظيم		الطلب	الطلب
4	يحيل مدير الإدارة الفنية المستندات إلى رئيس قسم الترقيم والاعتماد النوعي.	مدير الإدارة الفنية		الطلب	الطلب
5	يحيل رئيس قسم الترقيم والاعتماد النوعي المستندات إلى الموظف المختص للإجراء.	رئيس قسم الترقيم والاعتماد النوعي		الطلب	الطلب
6	يتتحقق الموظف المختص من تبعية الجهة الطالبة للخدمة للجهات التشريعية أو التنفيذية الدولة.	الموظف المختص	• جهة حكومية • جهة غير حكومية	الطلب	• جهة حكومية • جهة غير حكومية
7	بعد الموظف المختص رد بالرفض ويحيله لمدير الشؤون الفنية.	الموظف المختص		رد بالرفض	رد بالرفض
8	يطبع مدير الشؤون الفنية على الرد ويحيله إلى رئيس وحدة العلاقات والزيائن.	مدير عام شؤون التنظيم		رد بالرفض	رد بالرفض
9	يحتفظ رئيس وحدة العلاقات والزيائن بصورة من الرد في الأرشيف ويرسل الرد للجهة الطالبة للخدمة.	رئيس وحدة العلاقات والزيائن		رد بالرفض	رد بالرفض
10	بعد الموظف المختص الرد بالموافقة على تخصيص نطاق علوي (domain) للجهة الطالبة للخدمة ويحيله لمدير عام شؤون التنظيم لاعتماده.	الموظف المختص		رد بالموافقة	رد بالموافقة
11	يعتمد مدير عام شؤون التنظيم الرد ويحيله إلى رئيس وحدة العلاقات والزيائن.	مدير عام شؤون التنظيم		رد بالموافقة معتمد	رد بالموافقة

التخصيص معتمد	التخصيص معتمد		رئيس وحدة العلاقات والزبائن	يحتفظ رئيس وحدة العلاقات والزبائن بصورة من الرد في الأرشيف ويرسل الرد للجهة الطالبة للخدمة.	12
---------------	---------------	--	-----------------------------	---	----

## اسم الخدمة: منح نطاق علوي (domain) للجهات التشريعية والتنفيذية.

المرفقات	الاسم
1	طلب بتخصيص منح نطاق علوي (domain).
2	ما يثبت أن الجهة الطالبة للخدمة جهة تشريعية أو تنفيذية بالدولة.

فريق التوثيق						
اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد	
معتز صميدة:	• ربيع ابو خريص • مهند التركي	م. علي سالم سليمان	م. محمود النعاس	2017/4/17		

ملاحظات إضافية:

# إجراءات

## قسم تنظيم المنافسة

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	اعداد الضوابط الخاصة بتعرفة خدمات الاتصالات.	نبذة عن الخدمة	
الجهة طالبة الخدمة	وهي ضوابط يعدها قسم تنظيم المنافسة لتعريفة خدمات الاتصالات.	رئيس الهيئة	جهة الاعتماد
النماذج المستخدمة	الشركات العامة	قسم تنظيم المنافسة	الجهة المسئولة عن الخدمة
المرافق المطلوبة	لا يوجد	خدمات إدارية	نوع الخدمة
رسوم الخدمة	رسالة إحالة.	لا يوجد	الإدارات المشاركة في الخدمة
طريقة الدفع	لا يوجد	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
المحرّجات	اعداد الضوابط الخاصة بتعرفة خدمات الاتصالات	قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010. القانون التجاري رقم 23.	ورقي
طريقة التسليم	يدوي	متوسط عدد المعاملات المنجزة	مرة في السنة أو في حالة التعديل فيها
عدد العاملين	4 موظفين	عدد المراجعات لطالب الخدمة	لا يوجد
متوسط زمن تقديم الخدمة	شهر	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	لا يوجد
متوسط عدد الطلبات الراجعة		نوع المدخل	ورقي
متوسط عدد الطلب على الخدمة	مرة في السنة ويتم تغييرها ومراجعتها عند الطلب.	التوزيع والحفظ	• قسم تنظيم المنافسة
ملاحظات	لتسریع الإجراء يمكن التواصل مباشرة ما بين قسم تنظيم المنافسة ومدير عام إدارة شؤون التنظيم.		

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد قسم تنظيم المنافسة الضوابط الخاصة بتعريفة خدمات الاتصالات ويحيلها الى مدير إدارة الشؤون الفنية والأقسام التابعة للإدارة للاطلاع والتعديل.	قسم تنظيم المنافسة		ضوابط معدة	ضوابط معدة
2	يراجع مدير الشؤون الفنية النسخة الاولى من الضوابط ويقرر.	مدير الإدارة الفنية	وجود ملاحظات • لا توجد ملاحظات (3)	ضوابط معدة	ضوابط معدة
3	يحيل مدير إدارة الشؤون الفنية الضوابط بعد المراجعة إلى مدير عام شؤون التنظيم للاطلاع والتعديل.	مدير الإدارة الفنية		ضوابط معدة	ضوابط معدة
4	يراجع مدير عام شؤون التنظيم اللائحة المعدة ويقرر.	مدير عام شؤون التنظيم	وجود ملاحظات • لا توجد ملاحظات (5)	ضوابط معدة	ضوابط معدة
5	يحيل مدير عام شؤون التنظيم اللائحة المعدة إلى رئيس الهيئة للاعتماد.	مدير عام شؤون التنظيم		ضوابط معدة و معتمدة	ضوابط معدة

المرفقات	الاسم	رسالة إحالة.	عدد الصفحات
1			

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• علاء عمارة</li> <li>• مهند التركي</li> <li>• ربيع أبو خريص</li> </ul>	م. علي سالم سليمان	عبد الرؤوف أبو دنданة	2017/4/11	

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:		اعداد الضوابط والاليات الخاصة بالمشاركة في المواقع والشبكات	
نبذة عن الخدمة	وهي ضوابط يعدها قسم تنظيم المنافسة للمشاركة في المواقع والشبكات.	رئيس الهيئة	جهة الاعتماد
الجهة طالبة الخدمة	الشركات العامة	قسم تنظيم المنافسة	الجهة المسئولة عن الخدمة
النماذج المستخدمة	لا يوجد.	خدمات إدارية	نوع الخدمة
المرافق المطلوبة	رسالة إحالة.	الإدارات المشاركة في الخدمة	الإدارات المشاركة في الخدمة
رسوم الخدمة	لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
طريقة الدفع	لا يوجد.	قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010 . • القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء • القانون التجاري رقم 23.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
المخرجات	يدوي	ورقي	نوع المخرج
طريقة التسليم	4 موظفين	لا يوجد.	متوسط عدد المعاملات المنجزة
عدد العاملين	شهر	لا يوجد.	عدد المرجعات لطالب الخدمة
متوسط زمن تقديم الخدمة	متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متوسط عدد الطلب على الخدمة	مرة واحدة ويتم تغييرها ومراجعتها عند الطلب.	ورقي	نوع المدخل
ملاحظات	لتسریع الإجراء يمكن التواصل مباشرة ما بين قسم تنظيم المنافسة ومدير عام شؤون التنظیم.	قسم تنظيم المنافسة	التوزیع والحفظ

## اسم الخدمة: اعداد الضوابط والاليات الخاصة بالمشاركة في المواقع والشبكات.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعني	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد قسم تنظيم المنافسة الضوابط الخاصة بالمشاركة في المواقع والشبكات ويحيلها الى مدير إدارة الشؤون الفنية والأقسام التابعة للإدارة للاطلاع والتعديل.	قسم تنظيم المنافسة		ضوابط معدة	ضوابط معدة
2	يراجع مدير إدارة الشؤون الفنية النسخة الاولى من الضوابط المعدة ويقرر	مدير الإداره الفنية	• توجد ملاحظات • لا توجد ملاحظات (3)	ضوابط معدة	ضوابط معدة
3	يحيل مدير إدارة الشؤون الفنية الضوابط بعد المراجعة إلى مدير عام شؤون التنظيم للاطلاع والتعديل.	مدير الإداره الفنية		ضوابط معدة	ضوابط معدة
4	يراجع مدير عام شؤون التنظيم الضوابط المعدة ويقرر.	مدير عام شؤون التنظيم	• توجد ملاحظات • لا توجد ملاحظات (5)		
5	يحيل مدير عام شؤون التنظيم الضوابط المعدة إلى رئيس الهيئة للاعتماد.	مدير عام شؤون التنظيم		ضوابط معدة ومعتمدة	ضوابط معدة
6	يتم حفظ نسخة في قسم تنظيم المنافسة	قسم تنظيم المنافسة		ضوابط معدة ومعتمدة	تم الحفظ

**اسم الخدمة:** اعداد الضوابط والاليات الخاصة بالمشاركة في المواقع والشبكات.

المرفقات	الاسم	رسالة إحالة.	عدد الصفحات
1			

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• علاء عمارة</li> <li>• مهند التركي</li> <li>• ربيع ابو خريص</li> </ul>	م. علي سالم سليمان	عبد الرؤوف أبو دنانة	2017/4/11		

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

		اعداد لوائح خاصة بتوفير الخدمات بالحزمة العريضة		اسم الخدمة:
رئيس الهيئة	جهة الاعتماد	هو عبارة عن اعداد لوائح خدمات الحزمة العريضة		نبذة عن الخدمة
قسم تنظيم المنافسة	الجهة المسؤولة عن الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الادارة الفنية</li> <li>• مدير عام شؤون التنظيم</li> </ul>		الجهة طالبة الخدمة
خدمات إدارية	نوع الخدمة	لا يوجد.		النماذج المستخدمة
	الإدارات المشاركة في الخدمة	رسالة إحالة.		المرافق المطلوبة
	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.		رسوم الخدمة
قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010 . القانون التجاري رقم 23.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	لا يوجد.		طريقة الدفع
ورقي	نوع المخرج	لائحة خدمات الحزمة العريضة		المخرجات
مرة واحدة أو في حاجة التعديل عند الطلب	متوسط عدد المعاملات المنجزة	يدوي		طريقة التسليم
لا يوجد.	عدد المراجعات لطالب الخدمة	4 موظفين		عدد العاملين
مجلس الوزراء	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	شهر		متوسط زمن تقديم الخدمة
ورقي	نوع المدخل			متوسط عدد الطلبات الراجعة
قسم تنظيم المنافسة	التوزيع والحفظ	مرة واحدة أو في حاجة التعديل عند الطلب		متوسط عدد الطلب على الخدمة
لتسریع الإجراء يمكن التواصل مباشرة ما بين قسم تنظيم المنافسة ومدير عام إدارة شؤون التنظيم.				ملاحظات

## اسم الخدمة: اعداد اللوائح الخاصة بتوفير الخدمات بالجزمة العربية.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد قسم تنظيم المنافسة اللوائح الخاصة بتوفير الخدمات بالجزمة العربية ويحيلها الى مدير إدارة الشؤون الفنية والأقسام التابعة للادارة للاطلاع والتعديل.	قسم تنظيم المنافسة		لائحة معدة	لائحة معدة
2	يراجع مدير إدارة الشؤون الفنية النسخة الاولى من اللائحة ويقرر.	مدير الإدارة الفنية	• • لا توجد ملاحظات	لائحة معدة توجد ملاحظات (1) لا توجد ملاحظات (3)	لائحة معدة
3	يحيل مدير إدارة الشؤون الفنية اللائحة بعد المراجعة إلى مدير عام شؤون التنظيم للاطلاع والتعديل.	مدير الإدارة الفنية		لائحة معدة	لائحة معدة
4	يراجع مدير عام شؤون التنظيم اللائحة المعدة ويقرر.	مدير عام شؤون التنظيم	• • لا توجد ملاحظات	لائحة معدة توجد ملاحظات (2) لا توجد ملاحظات (5)	لائحة معدة
5	يحيل مدير عام شؤون التنظيم اللائحة المعدة إلى رئيس الهيئة للاطلاع	مدير عام شؤون التنظيم		لائحة معدة	لائحة معدة
6	يحيل رئيس الهيئة اللائحة المعدة إلى مجلس الوزراء للاعتماد.	رئيس الهيئة		لائحة معدة و معتمدة	لائحة معدة

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
رسالة إحالة.	1	

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• علاء عمارة</li> <li>• مهند التركي</li> <li>• ربيع ابو خريص</li> </ul>	م. علي سالم سليمان	عبد الرؤوف أبو دنданة	2017\11\11	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	إعداد اللوائح الخاصة بالربط البيني	نبذة عن الخدمة
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة وضع لوائح وسياسات تنظيمية خاصة بشركات الاتصالات لتنظيم الربط البيني بما لا يتعارض مع قانون تنظيم الاتصالات.	رئيس الهيئة
الجهة طالبة الخدمة	الادارة العامة لشئون التنظيم	جهة الاعتماد
النماذج المستخدمة	لا يوجد.	الجهة المسئولة عن الخدمة
المرفقات المطلوبة	رسالة إحالة.	نوع الخدمة
رسوم الخدمة	لا يوجد	المكتب القانوني
طريقة الدفع	لا يوجد.	الأرشيف الداخلي لقسم تنظيم المنافسة.
المخرجات	وضع لوائح تنظيمية خاصة بشركات الاتصالات	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
طريقة التسليم	يدوي	متوسط عدد المعاملات المنجزة
عدد العاملين	4 موظفين	عدد المراءعات لطالب الخدمة
متوسط زمن تقديم الخدمة	شهر	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متوسط عدد الطلبات الراجعة		نوع المدخل
متوسط عدد الطلب على الخدمة	مرة في السنة	التوزيع والتغطية
ملاحظات	لتسريع الإجراء يمكن التواصل مباشرةً ما بين قسم تنظيم المنافسة ومدير عام إدارة شئون التنظيم.	• قسم تنظيم المنافسة • مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات • المكتب القانوني • الادارة العامة لشئون التنظيم

## اسم الخدمة: اعداد التوائح الخاصة بالربط البياني

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد قسم تنظيم المنافسة اللائحة المناسبة المنظمة للربط البياني ويحيلها الى مدير إدارة الشؤون الفنية والأقسام التابعة للإدارة للاطلاع والتعديل.	قسم تنظيم المنافسة		لائحة معدة	لائحة معدة
2	يراجع مدير إدارة الشؤون الفنية النسخة الاولى من اللائحة ويقر.	مدير الإداراة الفنية	• وجود ملاحظات • لا توجد ملاحظات	لائحة معدة	■ وجود ملاحظات (1) ■ لا توجد ملاحظات (3)
3	يحيل مدير إدارة الشؤون الفنية اللائحة بعد المراجعة إلى مدير عام شؤون التنظيم للاطلاع والتعديل.	مدير الإداراة الفنية		لائحة معدة	لائحة معدة
4	يراجع مدير عام شؤون التنظيم اللائحة المعدة ويقر.	مدير عام شؤون التنظيم	• وجود ملاحظات • لا توجد ملاحظات	لائحة معدة	■ وجود ملاحظات (2) ■ لا توجد ملاحظات (5)
5	يحيل مدير عام شؤون التنظيم اللائحة المعدة إلى رئيس الهيئة للاطلاع.	مدير عام شؤون التنظيم		لائحة معدة	لائحة معدة
6	يحيل رئيس الهيئة اللائحة المعدة إلى مجلس الوزراء لاعتماد.	رئيس الهيئة		لائحة معدة ومعتمدة	لائحة معدة

## اسم الخدمة: اعداد التوائح الخاصة بالربط البياني

المرفقات	الاسم	رسالة إحاله.	عدد الصفحات

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
<ul style="list-style-type: none"> <li>• علاء عمارة</li> <li>• مهند التركي</li> <li>• ربيع أبو خريص</li> </ul>	معتز صميدة		م. علي سالم سليمان	عبد الرؤوف أبو دنданة	2017\11\11	

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلّق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

الاسم الخدمة:	الإذام المشغلين بتسعيرة خدمات الاتصالات.
نبذة عن الخدمة	إذام المشغلين بتسعيرة خدمات الاتصالات وفقاً لنماذج التكلفة
الجهة طالبة الخدمة	قسم تنظيم المنافسة والشركات المعينة
النماذج المستخدمة	نماذج التكلفة
المرافق المطلوبة	رسالة إحالة.
رسوم الخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	لا يوجد
المخرجات	تحديد تسعيرة خدمات الاتصالات
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	4 موظفين
متروض زمن تقديم الخدمة	6 شهور الى سنة
متروض عدد الطلبات الراجعة	ورقي
متروض عدد الطلبات على الخدمة	التوزيع والحفظ
ملحوظات	لتسريع الإجراء يمكن التواصل مباشرةً ما بين قسم تنظيم المنافسة ومدير عام إدارة شؤون التنظيم.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	تقدم الشركات المعنية رسالة لتحديد تسعيره خدمات الاتصال الى مدير عام شؤون التنظيم لاعتمادها.	الشركات المعنية		رسالة لتحديد تسعيره خدمات الاتصال	رسالة لتحديد تسعيره خدمات الاتصال
2	يحيل مدير عام شؤون التنظيم الرسالة الى مدير إدارة الشؤون الفنية	مدير عام شؤون التنظيم		رسالة لتحديد تسعيره خدمات الاتصال	رسالة لتحديد تسعيره خدمات الاتصال
3	يحيل مدير إدارة الشؤون الفنية الرسالة الى قسم تنظيم المنافسة	مدير الإدارة الفنية		رسالة لتحديد تسعيره خدمات الاتصال	رسالة لتحديد تسعيره خدمات الاتصال
4	يدرس قسم تنظيم المنافسة الاتفاقية بناء على مطابقتها للائحة ويقرر.	قسم تنظيم المنافسة	في حالة وجود تعارض • في حالة عدم وجود تعارض • في حالة عدم وجود تعارض(1) (5)	رسالة لتحديد تسعيره خدمات الاتصال	رسالة لتحديد تسعيره خدمات الاتصال
5	يحيل قسم تنظيم المنافسة الرسالة الى مدير إدارة الشؤون الفنية	مدير الإدارة الفنية		تسعيرة خدمات الاتصال مطابقة للوائح	تسعيرة خدمات الاتصال مطابقة للوائح
6	يحيل مدير إدارة الشؤون الفنية الرسالة الى مدير عام شؤون التنظيم لاعتمادها	مدير الإدارة الفنية		تسعيرة خدمات الاتصال مطابقة للوائح معتمدة	تسعيرة خدمات الاتصال مطابقة للوائح معتمدة
7	يحيل مدير عام شؤون التنظيم الرسالة الى رئيس الهيئة لاعتمادها	مدير عام شؤون التنظيم		تسعيرة خدمات الاتصال مطابقة للوائح معتمدة	تسعيرة خدمات الاتصال مطابقة للوائح معتمدة
8	يتم حفظ نسخة في قسم تنظيم المنافسة	قسم تنظيم المنافسة		تسعيرة خدمات الاتصال مطابقة للوائح معتمدة	تم الحفظ

المرفقات	الاسم	رسالة إحالة.	عدد الصفحات
			1

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017/4/11	عبدالرؤوف أبو دنданة	م. علي سالم سليمان	علاء عمارة مهند التركي ربيع ابو خريص	معتز صميدة

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

# إجراءات إدارة الطيف الترددية

## موجز الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	إدارة المخطط الوطني للطيف وتحديده		
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو إدخال المخطط الوطني للطيف داخل منظومة الطيف لتسهيل تحديد الترددات وإدارتها.	جهة الاعتماد	الاتحاد الدولي للاتصالات / رئيس الوزراء.
الجهة طالبة الخدمة	الاتحاد الدولي للاتصالات	الجهة المسئولة عن الخدمة	قسم تخطيط الطيف الترددية
النماذج المستخدمة	لا يوجد	نوع الخدمة	خدمات فنية.
المرفقات المطلوبة	لا يوجد	الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد
رسوم الخدمة	لا يوجد	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	منظومة الطيف الترددية
طريقة الدفع	لا يوجد	القوانين واللوائح الخاصة	قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010 لوائح الراديو الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات
المخرجات	مخطط وطني للطيف.	نوع المخرج	الكتروني
طريقة التسلیم	يدوي	متوسط عدد المعاملات المنجزة	/
عدد العاملين	3	عدد المرجعات لطالب الخدمة	
متوسط زمن تقديم الخدمة	ستين ثلاثة سنين	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	إدارة الملاحة الجوية/مصلحة الطيران المدني / إدارة المخابرات/ الإرصاد الجوي /مصلحة الموانئ.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/	نوع المدخل	الكتروني
متوسط عدد الطلب على الخدمة	/	التوزيع والحفظ	الأرشيف الورقي والإلكتروني لإدارة الطيف الترددية.
ملاحظات	لا يوجد		

## اسم الخدمة: إعداد المخطط الوطني للطيف وتحديده

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسسلم الاتحاد الدولي للاتصالات (table five) من المؤتمر العام للاتصالات للاطلاع عليه.	الاتحاد الدولي للاتصالات		(table five)	(table five)
2	يبحيل الاتحاد الدولي للاتصالات (table five) لمدير عام شؤون التنظيم.	الاتحاد الدولي للاتصالات		(table five)	(table five)
3	يطلع مدير عام شؤون التنظيم على (table five) ويحيله إلى مدير إدارة الطيف الترددية.	مدير عام شؤون التنظيم		(table five)	(table five)
4	يبحيل مدير إدارة الطيف الترددية (table five) إلى رئيس قسم تخطيط الطيف الترددية.	مدير إدارة الطيف الترددية		(table five)	(table five)
5	يبحيل رئيس قسم تخطيط الطيف الترددية (table five) إلى الفريق المختص للاطلاع.	رئيس قسم تخطيط الطيف الترددية		(table five)	(table five)
6	يطلع الفريق المختص على (table five) ويفعله وبعد تقرير بالخصوص.	الفريق المختص		(table five)	(table five) مفعل
7	يبحيل الفريق المختص التقرير إلى رئيس قسم تخطيط الطيف الترددية	الفريق المختص		(table five) مفعل	تقرير
8	يبحيل رئيس قسم تخطيط الطيف الترددية التقرير إلى مدير إدارة الطيف الترددية	رئيس قسم تخطيط الطيف الترددية		التقرير	التقرير
9	يبحيل مدير إدارة الطيف الترددية التقرير إلى مدير عام شؤون التنظيم لاعتماده.	مدير إدارة الطيف الترددية		التقرير معتمد	التقرير
10	يبحيل مدير عام شؤون التنظيم التقرير المعتمد إلى الاتحاد الدولي للاتصالات ورئيس الوزراء لاعتماده النهائي.	مدير عام شؤون التنظيم		التقرير المعتمد	التقرير المعتمد

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1		

اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	فريق التوثيق
	2017/04/02	• م. عبد الله فوزي محفوظ • م. سالم الهادي الثابت • م. عثمان الخازمي	م. علي سالم سليمان	سارة راشد	غادة حدود

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	التفتيش على المعدات.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لضبط معدات الاتصالات المخالفة والتأكد من مطابقة شروط التراخيص المنوحة.
الجهة طالبة الخدمة	مدير إدارة الطيف التردد़ي
النماذج المستخدمة	نموذج شكوى بخصوص تداخل ضار
المرفقات المطلوبة	رسالة تكليف.
رسوم الخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	/
الخرجات	التفتيش على المعدات.
طريقة التسلیم	/
عدد العاملين	5 موظفين.
متوسط زمن تقديم الخدمة	من أسبوع الى أسبوعين.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/
متوسط عدد الطلب على الخدمة	/
ملاحظات	يتم توفير الإقامة والإعاشرة إذا كان المكان خارج طرابلس.
نوع الخدمة	جهاز الاعتماد
الجهة المسؤولة عن الخدمة	إدارة الطيف التردد़ي/قسم مراقبة الطيف الترددِي
الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد
القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010 ولوائحه التراخيص المنوحة.
نوع المخرج	ورقي
متوسط عدد المعاملات المنجزة	/
عدد المراجعات لطالب الخدمة	/
جهات أخرى خارجية ذات علاقة	غير موجود.
نوع المدخل	ورقي.
التوزيع والحفظ	ملف القسم.

## اسم الخدمة: التفتيش على المعدات.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يكلف مدير إدارة الطيف التردد़ي فريق من قسم مراقبة الطيف الترددِي للتفتيش على معدات مرخصة لشركة معينة ويحيل التكليف إلى رئيس قسم مراقبة الطيف الترددِي	مدير إدارة الطيف الترددِي		رسالة تكليف	رسالة تكليف
2	يحيل رئيس قسم مراقبة الطيف الترددِي التكليف إلى منسق فريق التفتيش	رئيس قسم مراقبة الطيف الترددِي		رسالة تكليف	رسالة تكليف
3	يعد منسق الفريق رسالة إلى الجهة المعنية بالخصوص وبحيلها إلى رئيس قسم مراقبة الطيف الترددِي	منسق الفريق		رسالة تكليف	رسالة بخصوص الكشف
4	يحيل رئيس قسم مراقبة الطيف الترددِي الرسالة إلى مدير إدارة الطيف الترددِي للاعتماد	رئيس قسم مراقبة الطيف الترددِي		رسالة بخصوص الكشف	رسالة بخصوص الكشف
5	يعتمد مدير إدارة الطيف الترددِي الرسالة وبحيلها إلى وحدة خدمات الزبائن	مدير إدارة الطيف الترددِي		رسالة بخصوص الكشف	رسالة بخصوص الكشف
6	يستلم مندوب الشركة المعنية الرسالة من وحدة خدمات الزبائن	مندوب الشركة المعنية		رسالة بخصوص الكشف	رسالة بخصوص الكشف
7	يقيم مدير إدارة الطيف الترددِي مكان الكشف	مدير إدارة الطيف الترددِي	يحتاج علاوة مبيت لا يحتاج علاوة مبيت	رسالة بخصوص الكشف	صرف علاوة مبيت (8) • عدم صرف علاوة مبيت (9)
8	يخاطب مدير إدارة الطيف الترددِي مدير عام إدارة الشؤون الإدارية والمالية لصرف علاوة المبيت.	مدير إدارة الطيف الترددِي		صرف علاوة مبيت	علاوة مبيت
9	يكشف فريق العمل المكلف على المعدات وبعد تقريرًا عن نتيجة الكشف ويحيله إلى مدير إدارة الطيف الترددِي	فريق العمل		رسالة بخصوص الشكوى	تقرير بالكشف

## اسم الخدمة: التفتيش على المعدات.

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
رسالة تكليف	1	

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
خادة حدود	سارة راشد	م. علي سالم سليمان	• م. عاصم فوزي الحراتي. • م. عبد الحميد الرمالي.	2017/04/02	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

		<b>اسم الخدمة:</b>	تحديث سجلات ليبيا في الاتحاد الدولي للاتصالات.
	الاتحاد الدولي للاتصالات.	جهة الاعتماد	نبذة عن الخدمة الغرض من الخدمة هو تجميع البيانات وتحديثها لإرسالها إلى الاتحاد الدولي للاتصالات عليها واعتمادها وتحيلها في السجل الرسمي.
	قسم تخطيط الطيف الترددية.	الجهة المسئولة عن الخدمة	الجهة طالبة الخدمة إدارة الطيف الترددية.
	خدمات فنية.	نوع الخدمة	النماذج المستخدمة لا يوجد
	لا يوجد	الإدارات المشاركة في الخدمة	المرافق المطلوبة لا يوجد
	منظومة الطيف	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	رسوم الخدمة لا يوجد
• قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010 • لوائح الراديو الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات	القوانين ولوائح الخاصة بالإجراء		طريقة الدفع لا يوجد
الكتروني.	نوع المخرج	تحديث وتجديد سجلات ليبيا في الاتحاد الدولي للاتصالات.	
/	متوسط عدد المعاملات المنجزة		طريقة التسلیم يدوي
/	عدد المراجعات لطالب الخدمة	3	عدد العاملين
الاتحاد الدولي للاتصالات/ إدارة الملاحة الجوية/الطيران المدني / إدارة المخابرات /الإرصاد الجوي /مصلحة الموانئ.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة		متوسط زمن تقديم الخدمة /
الكتروني.	نوع المدخل		متوسط عدد الطلبات الراجعة /
الأرشيف الدولي والإلكتروني للإدارة.	التوزيع والحفظ	حسب الطلب	متوسط عدد الطلب على الخدمة لا يوجد
			ملاحظات

## اسم الخدمة: تجديد وتحديث سجلات ليبيا في الاتحاد الدولي للاتصالات.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يجمع فريق العمل بقسم تخطيط الطيف التردد़ي البيانات والسجلات المحدثة ويحيلها إلى رئيس قسم تخطيط الطيف الترددِي.	فريق العمل بقسم تخطيط الطيف الترددِي		تجميع البيانات والسجلات المحدثة	البيانات والسجلات المحدثة
2	يحيل رئيس قسم تخطيط الطيف الترددِي البيانات والسجلات المحدثة إلى مدير إدارة الطيف الترددِي.	رئيس قسم تخطيط الطيف الترددِي		البيانات والسجلات المحدثة	البيانات والسجلات المحدثة
3	يحيل مدير إدارة الطيف الترددِي البيانات والسجلات المحدثة إلى مدير عام شؤون التنظيم للاطلاع والاعتماد قسم التخطيط	مدير إدارة الطيف الترددِي		البيانات والسجلات المحدثة	البيانات والسجلات المحدثة
4	يرسل قسم التخطيط البيانات والسجلات المحدثة إلى الاتحاد الدولي للاتصالات للاطلاع عليه وتسجيلها في السجل الرئيسي.	رئيس قسم التخطيط		البيانات والسجلات المحدثة	البيانات والسجلات المحدثة معتمدة
5	ينشر الاتحاد الدولي للاتصالات البيانات والسجلات المحدثة عبر الموقع الإلكتروني والنشرات الدورية والفاكس إلى الدول المعنية لتنسيق.	الاتحاد الدولي للاتصالات		البيانات والسجلات المحدثة معتمدة	البيانات والسجلات المحدثة معتمدة

**اسم الخدمة:** تجديد سجلات ليبيا في الاتحاد الدولي للاتصالات.

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق	ساعدي التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
غادة حدود	سارة راشد	م. علي سالم سليمان	• م. عبد الله فوزي محفوظ • م. سالم الهادي الثابت • م. عثمان الخازمي	2017/04/02	

**ملاحظات إضافية:**

---



---



---

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تفاصيل الوصلات اللاسلكية المستترية ما ميكروويف.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتخفيض تردد لوصلات لاسلكية ستنترية لغرض التوصيل بين المواقع لتزويد خدمة البيانات والصوت والفيديو.
الجهة طالبة الخدمة	الادارة العامة لشؤون التنظيم
النماذج المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نموذج تخصيص ترددات لوصلة اتصالات ثابتة لموجات ستيمترية</li> <li>• نموذج تخصيص ترددات لوصلة تجسير عاملة على النطاقين 2.4 جيجا و 5.8 جيجا ISM Band</li> </ul>
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• المواصفات الفنية للوصلة</li> <li>• الطلب</li> </ul>
رسوم الخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	/
الخرجات	الوصلات اللاسلكية المستترية ما ميكروويف.
طريقة التسليم	يدوي.
عدد العاملين	2 موظفين.
متى تتم تقديم الخدمة	3 أيام إلى أسبوع.
متى تتم إصدار الطلب	/
ملاحظات	منع تخصيص الوصلات اللاسلكية المستترية مايكروويف لشركات الخاصة إلا بموافقة هاتف ليبيا والجيل الجديد بامكانية الربط.

## اسم الخدمة: تخصيص الوصلات اللاسلكية السنتمترية ما ميكروويف.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	نقدم الجهة الطالبة للخدمة طلب كتابي لتجهيز تردد للوصلة مرفق بالنموذج والمواصفات الفنية الى مدير عام شؤون التنظيم	الجهة الطالبة للخدمة		طلب كتابي مرفق بالنموذج والمواصفات الفنية	طلب كتابي مرفق بالنموذج والمواصفات الفنية
2	يحل مدير عام شؤون التنظيم الطلب الى مدير إدارة الطيف الترددية	مدير عام شؤون التنظيم		طلب كتابي مرفق بالنموذج والمواصفات الفنية	طلب كتابي مرفق بالنموذج والمواصفات الفنية
3	يحل مدير إدارة الطيف الترددية الطلب الى رئيس قسم التراخيص	مدير إدارة الطيف الترددية		طلب كتابي مرفق بالنموذج والمواصفات الفنية	طلب كتابي مرفق بالنموذج والمواصفات الفنية
4	يحل رئيس قسم التراخيص الطلب الى الموظف المختص	رئيس قسم التراخيص		طلب كتابي مرفق بالنموذج والمواصفات الفنية	طلب كتابي مرفق بالنموذج والمواصفات الفنية
5	يراجع الموظف المختص البيانات ويقرر	الموظف المختص	بيانات كاملة بيانات غير كاملة	طلب كتابي مرفق بالنموذج والمواصفات الفنية	بيانات كاملة ينتقل (7) بيانات غير كاملة (6)
6	يطلب الموظف المختص استكمال البيانات من الزبون ويستلم الموظف المختص البيانات من الزبون	الموظف المختص		البيانات مكتملة	ينتقل الى الخطوة (5)
7	يتتحقق الموظف المختص من توفر التردد المطلوب	الموظف المختص	التردد المطلوب غير متوفّر لم يتم الاتفاق على تردد	البيانات مكتملة	يتنقّل الموظف المختص مع الجهة المعنية على تردد بديل(9) الرد بتغذّر التخصيص(8)
8	بعد الموظف المختص الرد بتغذّر التخصيص ويحلّله إلى رئيس قسم الطيف الترددية.	الموظف المختص		الرد بتغذّر التخصيص	ينتقل الى (11)
9	يستلم الموظف المختص التردد البديل ويخصص الموظف المختص التردد عن طريق المنظومة	الموظف المختص		تردد بديل	تردد بديل
10	بعد الموظف المختص الرد بالتجهيز الى ادارة التراخيص ويحلّلها الى رئيس قسم الطيف الترددية	الموظف المختص		تردد بديل	الرد بالتجهيز
11	يحل رئيس قسم الطيف الترددية الرد الى مدير ادارة الطيف الترددية لاعتماده	رئيس قسم الطيف الترددية		الرد	الرد

## اسم الخدمة: تخصيص الوصلات اللاسلكية السنتمترية ما ميكروويف

المرفقات	الاسم	المواصفات الفنية للوصلة	عدد الصفحات
1			
2		الطلب	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
غادة حدود	سارة راشد	م. علي سالم سليمان	م. عصام الجدي • م. توفيق ميلاد الحضري.	2017/04/02		

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

.....

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تفاصيل ترددات لخدمة اتصالات أرضية خاصة	نبذة عن الخدمة
الجهة طالبة الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتخصيص ترددات لمعدات وأجهزة الاتصالات الأرضية الخاصة.	مدير إدارة الطيف التردددي
النماذج المستخدمة	نموذج طلب تخصيص ترد لمحطة اتصالات لاسلكية	الجهة المسئولة عن الخدمة
المرافق المطلوبة	المواصفات الفنية للمعدات	نوع الخدمة
رسوم الخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	الإدارات المشاركة في الخدمة
طريقة الدفع	قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010 • القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء • مسودة المخطط الوطني للطيف التردد • لوائح الراديو الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات.	ورقي
طريقة التسلیم	رخصة بتخصيص ترددات لخدمة اتصالات أرضية	نوع المخرج
عدد العاملين	2	متوسط عدد المعاملات المنجزة
متوسط زمن تقديم الخدمة		عدد المراجعات لطالب الخدمة
متوسط عدد الطلبات الراجعة		جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متوسط عدد الطلب على الخدمة		ورقي
ملاحظات	الموساغات المطلوبة تسلم من ادارة التراخيص • زمن الخدمة يعتمد على استيفاء المسوغات ورد ادارة المخابرة في بعض الاحيان	التوزيع والحفظ

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسلم رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات المقدمة من الجهة المستفيدة من الخدمة ويراجعها للتأكد من صحتها واستكمال البيانات	رئيس وحدة العلاقات والزبائن	• البيانات غير صحيحة وناقصة (2) • البيانات غير صحيحة وكاملة (3)	ال المستندات	• البيانات غير صحيحة وناقصة • البيانات غير صحيحة وكاملة
2	يعيد رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات للجهة المستفيدة لاستكمالها	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		المستندات ناقصة	المستندات كاملة
3	يجيل رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات المقدمة إلى مدير عام شؤون التنظيم	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		المستندات	المستندات
4	يجيل مدير عام شؤون التنظيم المستندات إلى مدير إدارة الطيف التردددي	مدير عام شؤون التنظيم		المستندات	المستندات
5	يجيل مدير إدارة الطيف التردددي الإجراء إلى رئيس قسم ادارة الطيف التردددي	مدير إدارة الطيف التردددي		المستندات	المستندات
6	يجيل رئيس قسم ادارة الطيف التردددي الإجراء إلى الموظف المختص	رئيس قسم ادارة الطيف التردددي		المستندات	المستندات
7	يراجع الموظف المختص الإجراء للتأكد من صحة واستكمال البيانات	الموظفي المختص	البيانات غير كاملة (2) البيانات كاملة (8)	المستندات	المستندات
8	يتتحقق الموظف المختص من التردد المطلوب	الموظفي المختص	التردد المطلوب تحتاج الي موافقة المخابرة (9) التخصيص ممكناً (14)	المستندات	المستندات
9	يعد الموظف المختص مراسلة الى جهاز المخابرة لطلب التخصيص ويحيلها إلى مدير إدارة الطيف التردددي للاعتماد	الموظفي المختص		مراسلة الى جهاز المخابرة	المراسلة
10	يعتمد مدير ادارة الطيف التردددي المراسلة ويحيلها الى وحدة العلاقات والزبائن	مدير ادارة الطيف التردددي		مراسلة الى جهاز المخابرة معتمدة	مراسلة الى جهاز المخابرة

11	يفعل رئيس قسم وحدة العلاقات والزبائن خدمة البريد الصادر والوارد.	رئيس قسم وحدة العلاقات والزبائن		مراسلة الى جهاز المخبرة معتمدة	مراسلة الى جهاز المخبرة معتمدة
12	يسنم مدير إدارة الطيف الترددى الرد على المراسلة عن طريق وحدة العلاقات والزبائن	مدير إدارة الطيف الترددى		الرد من جهاز المخبرة	الرد من جهاز المخبرة
13	يجيل مدير إدارة الطيف الترددى رد جهاز المخبرة الى الموظف المختص.	مدير إدارة الطيف الترددى		الرد من جهاز المخبرة	الرد من جهاز المخبرة
14	يتحقق الموظف المختص من رد جهاز المخبرة.	الموظف المختص	التخصيص ممكناً (15) التخصيص غير ممكناً (24)	الرد من جهاز المخبرة	الرد من جهاز المخبرة
15	يخصص الموظف المختص التردد ويعد الرد بالتخصيص الى ادارة التراخيص	الموظف المختص	رد بتخصيص تردد	الرد من جهاز المخبرة	
16	يجيل الموظف المختص الرد الى مدير ادارة الطيف الترددى للاعتماد	الموظف المختص	رد بتخصيص تردد	رد بتخصيص تردد	
17	يراجع مدير إدارة الطيف الترددى الإجراء	مدير إدارة الطيف الترددى	توجد ملاحظات (18) لا توجد ملاحظات (21)	رد بتخصيص تردد	توجد ملاحظات لا توجد ملاحظات
18	يجيل مدير إدارة الطيف الترددى إلى الموظف المختص	مدير إدارة الطيف الترددى	رد بتخصيص تردد	رد بتخصيص تردد	
20	بعد الموظف المختص الرد على الملاحظات	الموظف المختص	الخطوة (16)	رد بتخصيص تردد	
21	يعتمد مدير إدارة الطيف الترددى الإجراء ويجيل صورة إلى الموظف المختص	مدير إدارة الطيف الترددى	رد بتخصيص تردد معتمد	رد بتخصيص تردد	
22	يحفظ الموظف المختص التردد في قوائم التخصيصات	الموظف المختص	رد بتخصيص تردد معتمد	رد بتخصيص تردد معتمد	
23	يجيل مدير إدارة الطيف الترددى الرد الى ادارة التراخيص	مدير إدارة الطيف الترددى	رد بتخصيص تردد معتمد	رد بتخصيص تردد معتمد	
24	بعد الموظف المختص الرد الى ادارة التراخيص بالتعذر عن التخصيص مع ذكر الاسباب	الموظف المختص	رد بتعذر عن التخصيص	رد بتعذر عن التخصيص	

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017/04/02	• م. عصام الجدي. • م. توفيق ميلاد الحضري.	م. علي سالم سليمان	خالدة حدول	سارة راشد

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تفصيص ترددات بحرية
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتخصيص ترددات لمعدات وأجهزة الاتصالات للسفن والمحطات الساحلية.
الجهة طالبة الخدمة	ادارة التراخيص في حالة إصدار التراخيص للجهات العامة أو الخاصة أو أي جهة أخرى
النماذج المستخدمة	نموذج طلب تفصيص تردد لمحطة اتصالات لاسلكية
المرافق المطلوبة	المواصفات الفنية للمعدات
رسوم الخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
طريقة الدفع	<ul style="list-style-type: none"> <li>• انون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010</li> <li>• مسودة المخطط الوطني للطيف التردد</li> <li>• لوائح الراديو الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات.</li> </ul>
المرجعات	ورقي
طريقة التسلیم	متوسط عدد المعاملات المنجزة
عدد العاملين	عدد المرجعات لطالب الخدمة
متوسط زمن تقديم الخدمة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متوسط عدد الطلبات الراجعة	ورقي
متوسط عدد الطلب على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ملف رسائل التخصيص بإدارة الطيف التردد</li> <li>• أرشيف وحدة العلاقات والزيارات.</li> </ul>
ملاحظات	<ul style="list-style-type: none"> <li>• المسوغات المطلوبة تأتي عن طريق ادارة التراخيص</li> <li>• زمن الخدمة يعتمد على استيفاء المسوغات ورد جهاز المخبرة</li> </ul>

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسلم رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات المقدمة من الجهة المستفيدة من الخدمة ويراجعها للتأكد من صحتها واستكمال البيانات	رئيس وحدة العلاقات والزبائن	• البيانات غير صحيحة وناقصة • البيانات غير صحيحة وكاملة (3)	المستندات	• البيانات غير صحيحة وناقصة • البيانات غير صحيحة وكاملة
2	يعيد رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات للجهة المستفيدة لاستكمالها	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		المستندات ناقصة	المستندات كاملة
3	يحيل رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات المقدمة إلى مدير عام شؤون التنظيم	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		المستندات	المستندات
4	يحيل مدير عام شؤون التنظيم المستندات إلى مدير إدارة الطيف التردددي	مدير عام شؤون التنظيم		المستندات	المستندات
5	يحيل مدير إدارة الطيف التردددي الإجراء إلى رئيس قسم إدارة الطيف التردددي	مدير إدارة الطيف التردددي		المستندات	المستندات
6	يحيل رئيس قسم إدارة الطيف التردددي الإجراء إلى الموظف المختص	رئيس قسم إدارة الطيف التردددي		المستندات	المستندات
7	يراجع الموظف المختص الإجراء للتأكد من صحة واستكمال البيانات	الموظف المختص	• البيانات غير كاملة (2) • البيانات كاملة (8)	المستندات	البيانات غير كاملة (2) البيانات كاملة (8)
8	يتتحقق الموظف المختص من التردد المطلوب	الموظف المختص	• التردد المطلوب يقع في نطاق الترددات العالية (9) • التخصيص ممكّن (14)	المستندات	التردد المطلوب يقع في نطاق الترددات العالية التخصيص ممكّن
9	بعد الموظف المختص مراسلة إلى جهاز المخابرة لطلب التخصيص ويحيلها للاعتماد	الموظف المختص		ال المستندات	مراسلة إلى جهاز المخابرة
10	يعتمد مدير إدارة الطيف التردددي المراسلة ويحيلها لرئيس وحدة العلاقات والزبائن	مدير إدارة الطيف التردددي		مراسلة إلى جهاز المخابرة معتمدة	مراسلة إلى جهاز المخابرة

11	يفعل رئيس وحدة العلاقات والزبائن خدمة البريد الصادر والوارد ويحيل الرد إلى مدير إدارة الطيف الترددية	رئيس وحدة العلاقات والزبائن	مراسلة إلى جهاز المخابرة	رد جهاز المخابرة
12	يحل مدير ادارة الطيف الترددية الرد الى الموظف المختص	مدير ادارة الطيف الترددية	رد جهاز المخابرة	رد جهاز المخابرة
13	يتتحقق الموظف المختص من رد جهاز المخابرة	الموظف المختص	التخصيص ممكناً (14) التخصيص غير ممكناً (22)	رد جهاز المخابرة
14	يخصص الموظف المختص التردد وبعد الرد بالتخصيص الى ادارة التراخيص	الموظف المختص	رد بتخصيص تردد	رد جهاز المخابرة
15	يحل الموظف المختص الرد الى مدير ادارة الطيف الترددى للاعتماد	الموظف المختص	رد بتخصيص تردد	رد جهاز المخابرة
16	يراجع مدير ادارة الطيف الترددى الإجراء	مدير ادارة الطيف الترددى	توجد ملاحظات (17) لا توجد ملاحظات (19)	رد بتخصيص تردد
17	يحل مدير ادارة الطيف الترددى إلى الموظف المختص	مدير ادارة الطيف الترددى	رد بتخصيص تردد	رد جهاز المخابرة
18	بعد الموظف المختص الرد على الملاحظات	الموظف المختص	ينتقل الاجراء إلى الخطوة (15)	رد بتخصيص تردد
19	يعتمد مدير ادارة الطيف الترددى الإجراء ويحل صورة إلى الموظف المختص	مدير ادارة الطيف الترددى	رد بتخصيص تردد معتمد	رد جهاز المخابرة
20	يحفظ الموظف المختص التردد في قوائم التراخيص	الموظف المختص	رد بتخصيص تردد معتمد	رد بتخصيص تردد معتمد
21	يحل مدير ادارة الطيف الترددى الرد الى ادارة التراخيص	مدير ادارة الطيف الترددى	رد بتخصيص تردد معتمد	رد جهاز المخابرة
22	بعد الموظف المختص الرد الى ادارة التراخيص بالتعذر عن التخصيص مع ذكر الاسباب	الموظف المختص	رد بتغذر عن التخصيص	رد جهاز المخابرة

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017/04/02	م. عصام الجدي. م. توفيق ميلاد الحضري.	م. علي سالم سليمان • •	غادة حدود	سارة راشد

## ملاحظات إضافية:

يتم إجراء الترخيص مباشرة دون إجراءات التخصيص.

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تفاصيل ترددات لخدمة اتصالات جوية
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتخصيص ترددات معدات الاتصالات بالمطارات والطائرات.
الجهة طالبة الخدمة	إدارة التراخيص في حالة إصدار التراخيص للجهات العامة أو الخاصة أو أي جهة أخرى
النماذج المستخدمة	نموذج طلب محطة اتصالات لاسلكية
المرافق المطلوبة	رسالة من مصلحة الطيران المدني بتخصيص تردد
رسوم الخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
طريقة الدفع	قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2013 مسودة المخطط الوطني للطيف التردد لوائح الراديو الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات
المرجعات	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
طريقة التسلیم	ورقي
عدد العاملين	نوع المخرج
متطلبات تقديم الخدمة	متوسط عدد المعاملات المنجزة
متطلبات الراجعة	عدد المراجعات لطالب الخدمة
ملاحظات	رسالة من مصلحة الطيران المدني - إدارة المخابرات
ملخص المطلوبات تأتي عن طريق إدارة التراخيص زمن الخدمة يعتمد على استيفاء المسوگات ورد مصلحة الطيران المدني بعض الحالات يتم الاستعانة بإدارة المخابرات لمنع الترددات ضمن محتويات الرخصة	

## اسم الخدمة: تخصيص ترددات لخدمة اتصالات جوية.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسسلم رئيس وحدة العلاقات والبيان المستندات المقيدة من الجهة المستفيدة من الخدمة ويراجعها للتأكد من صحتها واستكمال البيانات.	رئيس وحدة العلاقات والبيان	• البيانات غير صحيحة وناقصة (2) • البيانات صحيحة و كاملة (3)	المستندات	• البيانات غير صحيحة وناقصة • البيانات صحيحة و كاملة
2	يعيد رئيس وحدة العلاقات والبيان المستندات للجهة المستفيدة لاستكمالها	رئيس وحدة العلاقات والبيان		المستندات ناقصة	المستندات كاملة
3	يحيل رئيس وحدة العلاقات والبيان المستندات المقيدة إلى مدير عام شؤون التنظيم	رئيس وحدة العلاقات والبيان		المستندات	المستندات
4	يحيل مدير عام شؤون التنظيم المستندات إلى مدير إدارة الطيف التردددي	مدير عام شؤون التنظيم		المستندات	المستندات
5	يحيل مدير إدارة الطيف التردددي الإجراء إلى رئيس قسم ادارة الطيف التردددي	مدير إدارة الطيف التردددي		المستندات	المستندات
6	يحيل رئيس قسم ادارة الطيف التردددي الإجراء إلى الموظف المختص	رئيس قسم إدارة الطيف التردددي		المستندات	المستندات
7	يراجع الموظف المختص الإجراء للتأكد من صحة واستكمال البيانات من الناحية الفنية	الموظف المختص	البيانات صحيحة و كاملة (8) البيانات غير صحيحة وناقصة (2)	المستندات	المستندات
8	يعيد الموظف المختص الإجراء إلى رئيس وحدة العلاقات والبيان لتسجيلها في المنظومة	الموظف المختص		المستندات	المستندات
9	يسجل رئيس وحدة العلاقات والبيان المستندات في المنظومة ويعيدها للموظف المختص	رئيس وحدة العلاقات والبيان		المستندات	المستندات
10	بعد الموظف المختص مقترح تخصيص تردد جوي وبحيلها إلى مدير إدارة الطيف التردددي	الموظف المختص		المستندات	مقترح تخصيص تردد جوي

11	يحيل مدير إدارة الطيف الترددية المقترح إلى مدير عام شؤون التنظيم للاعتماد.	مدير إدارة الطيف الترددية	مقترن تخصيص تردد جوي جوي	مقترن تخصيص تردد جوي معتمد
12	يحيل مدير عام شؤون التنظيم المقترن معتمد إلى رئيس وحدة الرسائل والعلاقات لحفظها في الأرشيف	مدير عام شؤون التنظيم	مقترن تخصيص تردد جوي معتمد	مقترن تخصيص تردد جوي معتمد

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
	سارة راشد	غادة حدود	م. علي سالم سليمان	• م. عصام الجدي. • م. توفيق ميلاد الحضري.	2017/04/02	

## ملاحظات إضافية:

يتم إجراء الترخيص مباشرة دون إجراءات التخصيص.

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	التنسيق الدولي.
نبذة عن الخدمة الغرض من الخدمة هو التنسيق بين ليبيا ودول الجوار فيما يخص الترددات واستخداماتها في الخدمات الأرضية والفضائية لتلافي حدوث تداخلات بين المخصصات التردديّة لحماية الأراضي الليبية.	نبذة عن الخدمة
الجهة طالبة الخدمة ادارة الطيف التردد़ي.	الجهة طالبة الخدمة
النماذج المستخدمة لا يوجد.	النماذج المستخدمة
المرافق المطلوبة لا يوجد.	المرافق المطلوبة
رسوم الخدمة لا يوجد.	رسوم الخدمة
طريقة الدفع لا يوجد.	طريقة الدفع
المرجعات تنسيق دولي.	المرجعات
طريقة التسليم لا يوجد.	طريقة التسليم
عدد العاملين 3	عدد العاملين
متى يحصل العميل على الخدمة اسبوعين /3 أسابيع	متى يحصل العميل على الخدمة
متى يحصل العميل على الخدمة لا يوجد.	متى يحصل العميل على الخدمة
متى يحصل العميل على الخدمة لا يوجد.	متى يحصل العميل على الخدمة
متى يحصل العميل على الخدمة لا يوجد.	متى يحصل العميل على الخدمة
متى يحصل العميل على الخدمة حسب الطلب	متى يحصل العميل على الخدمة
متى يحصل العميل على الخدمة ملاحظات	متى يحصل العميل على الخدمة

#	خطوات العمل الرئيسية للاجراء	الطرف المعني	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يستلم مدير عام شؤون التنظيم البلاغ إما عن طريق الموقع الإلكتروني أو الفاكس أو عن طريق النشرة الدولية التي تصدر كل أسبوعين بوجود محطة قد تؤثر على الأراضي الليبية.	مدير عام شؤون التنظيم		البلاغ	البلاغ
2	يجيل مدير عام شؤون التنظيم المعاملة إلى مدير إدارة الطيف الترددية	مدير عام شؤون التنظيم		المعاملة	المعاملة
3	يجيل مدير إدارة الطيف الترددية المعاملة إلى رئيس قسم التخطيط الطيف الترددية	مدير إدارة الطيف الترددية		المعاملة	المعاملة
4	يجيل رئيس قسم التخطيط الطيف الترددية المعاملة إلى الفريق المختص	رئيس قسم التخطيط الطيف		المعاملة	المعاملة
5	يطلع الفريق المختص على المعاملة ويقوم بالتنسيق مع الجهات المعنية لإجراء تحديات لإيجاد حل المشكلة بين الطرفين.	الفريق المختص		المعاملة	تنسيق مع الجهات المعنية بالمعاملة

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
	1	

اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	فريق التوثيق
	2017/04/02	م. عبد الله فوزي محفوظ م. سالم الهادي الثابت م. عثمان الخازمي	• م. علي سالم سليمان • غادة حدود	غادة حدود	سارة راشد

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	مراقبة التداخل في الطيف التردد़ي.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية للتحقق من وجود التداخل في الطيف الترددِي بناء على شكوى من جهة مخصوص لها.
الجهة طالبة الخدمة ذات علاقَة.	الجهات العامة أو الخاصة أو المشغلين أو أي جهات أخرى ذات علاقَة.
النماذج المستخدمة	نموذج شكوى بخصوص تداخل ضار.
المرفقات المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المخرجات	مراقبة التداخل في الطيف الترددِي.
طريقة التسلیم	لا يوجد.
عدد العاملين	5 موظفين.
متوسط زمن تقديم الخدمة	أسبوعين.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	لا يوجد.
ملاحظات	<ul style="list-style-type: none"> <li>بعض الشركات ترفق تفاصيل فنية مع الشكوى.</li> <li>الزمن يعتمد على مكان التشويش.</li> </ul>
جهة الاعتماد	مدير إدارة الطيف الترددِي.
نوع الخدمة	خدمات إدارية.
الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد.
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.
القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	<ul style="list-style-type: none"> <li>قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010</li> <li>لوائح الراديو الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات</li> </ul>
نوع المخرج	ورقي
متوسط عدد المعاملات المنجزة	لا يوجد.
عدد المراجعات لطالب الخدمة	لا يوجد.
جهات أخرى خارجية ذات علاقَة بالاتحاد الدولي للاتصالات	
نوع المدخل	ورقي.
التوزيع والحفظ	ملف القسم.

## اسم الخدمة: مراقبة التداخل في الطيف التردددي.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسسلم مدير إدارة الطيف التردددي نموذج الشكوى التداخل من الجهة المعنية عن طريق رئيس وحدة العلاقات والبيان.	مدير إدارة الطيف التردددي		نموذج شكوى التدخل في الطيف التردددي	نموذج شكوى التدخل في الطيف التردددي
2	يحيل مدير ادارة الطيف التردددي نموذج الشكوى الى رئيس قسم مراقبة الطيف التردددي	مدير إدارة الطيف التردددي		نموذج شكوى التدخل في الطيف التردددي	نموذج شكوى التدخل في الطيف التردددي
3	يحل رئيس قسم مراقبة الطيف التردددي الشكوى الى الموظف المختص لمراجعتها	رئيس قسم مراقبة الطيف التردددي		نموذج شكوى التدخل في الطيف التردددي	نموذج شكوى التدخل في الطيف التردددي
4	يتتحقق الموظف المختص من امكانية حل مشكلة التداخل عن طريق منظومة مراقبة الطيف التردددي.	الموظف المختص	يمكن حلها بالمنظومة لا يمكن حلها بالمنظومة	نموذج شكوى التدخل في الطيف التردددي	يمكن (7) لا يمكن (5)
5	يتتحقق الموظف المختص من توفر اجهزة اخرى لحل مشكلة التداخل	الموظف المختص	الأجهزة غير متوفرة الأجهزة متوفرة	نموذج شكوى التدخل في الطيف التردددي	ينتقل الإجراء الى (6) ينتقل الإجراء إلى (7)
6	بعد الموظف المختص التقرير بعدم إمكانية حل المشكلة ويحفظ نسخة منه في ملف القسم ويجيل التقرير إلى مدير إدارة الطيف التردددي للاعتماد.	الموظف المختص		تقرير بعدم إمكانية حل المشكلة(19)	تقرير بعدم إمكانية حل المشكلة
7	يبلغ الموظف المختص رئيس قسم مراقبة الطيف التردددي بإمكانية حل المشكلة	الموظف المختص		نموذج شكوى التدخل في الطيف التردددي	تبليغ بإمكانية حل المشكلة
8	يكلف رئيس قسم مراقبة الطيف فريق من المهندسين المختصين لحل مشكلة التداخل	رئيس قسم مراقبة الطيف		تبليغ بإمكانية حل المشكلة	تبليغ بإمكانية حل المشكلة
9	يسسلم منسق الفريق التكليف ويباشر فريق العمل حل المشكلة.	منسق الفريق		تبليغ بإمكانية حل المشكلة	حل المشكلة
10	يقدم منسق الفريق المكلف تقرير بالنتيجة ويجيله الى رئيس قسم مراقبة الطيف التردددي ويحفظ نسخة منه في ملف القسم	منسق الفريق		حل المشكلة	تقرير بالنتيجة وصورة لحفظ
11	يجيل رئيس قسم مراقبة الطيف التردددي التقرير الى مدير ادارة الطيف التردددي	رئيس قسم مراقبة الطيف التردددي		تقرير بالنتيجة	تقرير بالنتيجة

	• يوجد تداخل ينتقل (13) • لا يوجد تداخل ينتقل(17)	تقرير بالنتيجة	• يوجد تداخل • لا يوجد تداخل	مدير ادارة الطيف التردددي	يراجع مدير ادارة الطيف التردددي التقرير ويتخذ القرار	12
الالتزام بالشروط الفنية لترخيص	الالتزام بالشروط الفنية لترخيص			مدير ادارة الطيف التردددي	يلزم مدير ادارة الطيف التردددي الجهة بالشروط الفنية في الترخيص.	13
تقرير مرفق بالشروط الفنية لترخيص	تقرير مرفق بالشروط الفنية لترخيص			مدير ادارة الطيف التردددي	يجيل مدير ادارة الطيف التردددي التقرير مرفق بالشروط الفنية لترخيص إلى رئيس قسم إدارة الطيف التردددي	14
تفعيل خدمة تخصيص تردد(17)	تقرير مرفق بالشروط الفنية لترخيص			رئيس قسم إدارة الطيف التردددي	يفعل رئيس قسم إدارة الطيف التردددي خدمة تخصيص التردد ويحيله مدير ادارة الطيف التردددي	15
الرد بالتحصيص(19)	تفعيل خدمة تخصيص تردد			رئيس قسم إدارة الطيف التردددي	بعد رئيس قسم الطيف التردددي الرد بشأن تخصيص تردد بديل للجهة المعنية ويحيله مدير إدارة الطيف التردد	16
الرد	الرد			مدير ادارة الطيف التردددي	يجيل مدير ادارة الطيف التردددي الإجراء إلى الموظف المختص لإعداد الرد بعد وجود تداخل	17
الرد	الرد			الموظف المختص	بعد الموظف المختص الرد ويحيلها إلى مدير ادارة الطيف التردد للاعتماد	18
الإجراء معتمد	الرد			مدير ادارة الطيف التردددي	يعتمد مدير ادارة الطيف التردددي الإجراء ويحيلها إلى رئيس وحدة العلاقات والزيارات لتسليمها إلى الجهة المعنية.	19
الرد	الرد			مدير ادارة الطيف التردددي	يجيل مدير ادارة الطيف التردددي صورة من الإجراء إلى الموظف المختص للحفظ	20

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017/04/02	• م. عاصم فوزي الحاراتي. • م. عبد الحميد الرمالي.	• م. علي سالم سليمان	سارة راشد	غادة حدود

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

.....

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	مراقبة الطيف التردد (مسح الترددات).
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لمسح تردد للنطاقات الترددي للتحقق من صحة البيانات والمخالفات بالترخيص.
الجهة طالبة الخدمة	مدير إدارة الطيف التردد.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	النطاق التردد والموقع.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	مسح الترددات
طريقة التسليم	لا يوجد.
عدد العاملين	5 موظفين.
متوسط زمن تقديم الخدمة	4 اسابيع
متوسط عدد الطلبات	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	مرة في السنة
ملاحظات	قد تتغدر عملية المراقبة باستخدام المنظومة فستستخدم أجهزة أخرى لذلك.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يكلف مدير إدارة الطيف التردد فريق من الموظفين المختصين بقسم مراقبة الطيف التردد بمسح نطاق تردد.	مدير إدارة الطيف التردد		تكليف بمسح النطاق التردد	تكليف بمسح النطاق التردد
2	يجيل مدير إدارة الطيف التردد التكليف إلى رئيس قسم مراقبة الطيف التردد.	مدير إدارة الطيف التردد		تكليف بمسح النطاق التردد	تكليف بمسح النطاق التردد
3	يجيل رئيس قسم مراقبة الطيف التردد التكليف إلى فريق العمل المكلف.	رئيس قسم مراقبة الطيف التردد		تكليف بمسح النطاق التردد	تكليف بمسح النطاق التردد
4	يقوم فريق العمل المكلف بمسح الترددات باستخدام منظومة مراقبة الطيف التردد.	فريق العمل		تكليف بمسح النطاق التردد	مسح النطاق التردد
5	بعد منسق فريق العمل تقرير بنتيجة المسح ويجيله إلى رئيس قسم مراقبة الطيف.	منسق فريق العمل		تقرير بنتيجة المسح	تقرير بنتيجة المسح
6	يجيل رئيس قسم مراقبة الطيف التقرير إلى مدير إدارة الطيف التردد.	رئيس قسم مراقبة الطيف		تقرير بنتيجة المسح	تقرير بنتيجة المسح

## اسم الخدمة: مراقبة الطيف التردد (مسح الترددات)

المرفقات	الاسم	النطاق التردد	الصفحات
		1	
		2	

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017/04/02	م. عاصم فوزي الحاراتي. م. عبد الحميد الرمالي.	• • م. علي سالم سليمان	سارة راشد	غادة حدود

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	مراقبة وقياس الإشعاعات الضارة.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هي خدمة ميدانية تتم فيها مراقبة وقياس الإشعاعات الضارة الصادرة من المعدات.
الجهة طالبة الخدمة	مدير إدارة / جهة خاصة/جهة عامة /مواطن
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المخرجات	مسح ميداني
طريقة التسلیم	لا يوجد.
عدد العاملين	5 موظفين.
متوسط زمن تقديم الخدمة	3 أيام /الي اسبوع.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	على حسب عدد الشكاوى.
ملاحظات	يتم إنجاز هذه الخدمة كعمل دوري دون الحاجة الى الشكوى من جهة معينة.
جهة الاعتماد	مدير إدارة الطيف التردد़ي.
الجهة المسؤولة عن الخدمة	ادارة الطيف التردد़ي/قسم مراقبة الطيف التردد़ي
نوع الخدمة	خدمات ميدانية.
الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد.
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.
القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	<ul style="list-style-type: none"> <li>• قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010 ولوائحه</li> <li>• التراخيص الممنوحة.</li> </ul>
نوع المخرج	ورقي
متوسط عدد المعاملات المنجزة	لا يوجد.
عدد المراءجعات لطالب الخدمة	لا يوجد.
جهات أخرى خارجية ذات علاقة	لا يوجد.
نوع المدخل	ورقي.
التوزيع والحفظ	ملف القسم.

## اسم الخدمة: مراقبة وقياس الإشعاعات الضارة.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يبلغ مدير إدارة الطيف التردد़ي الشكوى صادر من جهة معينة أو مواطن	مدير إدارة الطيف الترددِي		شكوى صادر من جهة معينة أو مواطن	شكوى صادر من جهة معينة أو مواطن
2	يحيل مدير إدارة الطيف الترددِي الشكوى إلى رئيس قسم مراقبة الطيف الترددِي	مدير إدارة الطيف الترددِي		شكوى صادر من جهة معينة أو مواطن	شكوى صادر من جهة معينة أو مواطن
3	يحيل رئيس قسم مراقبة الطيف الترددِي الشكوى إلى الموظف المختص ويكلفه بإجراء مسح ميداني لموقع المعدات.	رئيس قسم مراقبة الطيف الترددِي		شكوى صادر من جهة معينة أو مواطن	شكوى صادر من جهة معينة أو مواطن
4	يقوم الموظف المختص بالمسح الميداني لموقع المحدد وبعد تقرير بالخصوص وبحيله إلى رئيس قسم مراقبة الطيف.	الموظف المختص		شكوى صادر من جهة معينة أو مواطن	مسح ميداني للموقع
5	يحيل رئيس قسم مراقبة الطيف الترددِي تقرير إلى مدير إدارة الطيف الترددِي	رئيس قسم مراقبة الطيف الترددِي	في حالة وجود مشكلة في حالة عدم وجود مشكلة	تقدير بخصوص المسح	مراسلة للجهة المالكة للمعدات. • تحفظ الشكوى.

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
سارة راشد	غادة حود	م. علي سالم سليمان	م. عاصم فوزي الحاراتي. م. عبد الحميد الرمالي.	• •	2017/04/02	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	مراقبة وقياس الإشعاعات الضارة	نبذة عن الخدمة
مدير إدارة الطيف الترددية.	جهة الاعتماد	الغرض من الخدمة هي خدمة ميدانية تتم فيها مراقبة وقياس الإشعاعات الضارة الصادرة من المعدات.
إدارة الطيف الترددية/قسم مراقبة الطيف الترددية	الجهة المسئولة عن الخدمة	مدير إدارة / جهة خاصة/جهة عامة /مواطن
خدمات ميدانية.	نوع الخدمة	لا يوجد.
لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد.
لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010 ولوائحه</li> <li>• التراخيص الممنوحة.</li> </ul>	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	لا يوجد.
ورقي	نوع المخرج	مسح ميداني
لا يوجد.	متوسط عدد المعاملات المنجزة	طريقة التسلیم
لا يوجد.	عدد المراجعات لطالب الخدمة	عدد العاملين
لا يوجد.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	متوسط زمن تقديم الخدمة
ورقي.	نوع المدخل	متوسط عدد الطلبات الراجعة
ملف القسم.	التوزيع والحفظ	متوسط عدد الطلب على الخدمة
يتم إنجاز هذه الخدمة كعمل دوري دون الحاجة إلى الشكوى من جهة معينة.		ملاحظات

## اسم الخدمة: مراقبة وقياس الإشعاعات الضارة

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يبلغ مدير إدارة الطيف التردد़ي الشكوى صادر من جهة معينة أو مواطن بحوث مشكلة بخصوص تداخل ضار صادر من معدات.	مدير إدارة الطيف الترددِي		شكوى صادر من جهة معينة أو مواطن	شكوى صادر من جهة معينة أو مواطن
2	يحيل مدير إدارة الطيف الترددِي الشكوى الى رئيس قسم مراقبة الطيف الترددِي	مدير إدارة الطيف الترددِي		شكوى صادر من جهة معينة أو مواطن	شكوى صادر من جهة معينة أو مواطن
3	يحيل رئيس قسم مراقبة الطيف الترددِي الشكوى إلى الموظف المختص ويكلفه بإجراء مسح ميداني لموقع المعدات.	رئيس قسم مراقبة الطيف الترددِي		شكوى صادر من جهة معينة أو مواطن	شكوى صادر من جهة معينة أو مواطن
4	يقوم الموظف المختص بالمسح الميداني لموقع المحدد وبعد تقرير بالخصوص ويحيله الى رئيس قسم مراقبة الطيف.	الموظف المختص		شكوى صادر من جهة معينة أو مواطن	مسح ميداني لموقع
5	يحيل رئيس قسم مراقبة الطيف الترددِي تقرير الى مدير إدارة الطيف الترددِي	رئيس قسم مراقبة الطيف الترددِي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• في حالة وجود مشكلة</li> <li>• في حالة عدم وجود مشكلة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقرير بخصوص المسح</li> <li>• مراسلة للجهة المالكة للمعدات.</li> </ul>	تحفظ الشكوى.

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017/04/02	م. عاصم فوزي الحاراتي. م. عبد الحميد الرمالي.	• • م. علي سالم سليمان	سارة راشد	غادة حدود

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

# إجراءات

## الإدارية العامة للخدمات الإلكترونية

# إجراءات

## ادارة الإستراتيجية والتخطيط والمتابعة

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	إعداد التقارير الدورية.
نبذة عن الخدمة	يتم خلال هذه الخدمة إعداد تقارير دورية أسبوعية أو شهرية لمتابعة أي أعمال تكلف بها الإدارات والمكاتب داخل الهيئة وتقييم تقرير مفصل عنها.
الجهة طالبة الخدمة	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.
النماذج المستخدمة	مجموعة نماذج حسب نشاط الإدارية أو المكتب.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	تقرير حسب النشاط.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	.10-1
متوسط زمن تقديم الخدمة	2-1 أسبوع.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	1 في أسبوع أو في الشهر.
ملاحظات	لا يوجد.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد الموظف المختص مراولة لكل الإدارات والمكاتب يطلب فيها المعلومات الخاصة عن نشاط الإداره.	الموظف المختص بقسم المتابعة		مهام واعمال الإدارات والمكاتب	كتاب بخصوص جمع معلومات
2	يسسلم الموظف المختص الردود من الإدارات والمكاتب.	الموظف المختص بقسم المتابعة		كتاب بخصوص جمع معلومات	ردود من الإدارات والمكاتب
3	بعد الموظف المختص مسودة تقرير بعد تبويض المعلومات الواردة ويضيف ملاحظاته.	الموظف المختص بقسم المتابعة		ردود من الإدارات والمكاتب	مسودة تقرير دوري
4	يبحيل الموظف المختص مسودة التقرير إلى رئيس قسم المتابعة.	الموظف المختص بقسم المتابعة		مسودة تقرير دوري	مسودة تقرير دوري
5	يعاين رئيس قسم المتابعة مسودة التقرير.	رئيس قسم المتابعة	▪ توجد ملاحظات (3). ▪ لا توجد ملاحظات (6).	مسودة تقرير دوري	▪ توجد ملاحظات ▪ لا توجد ملاحظات
6	يوافق رئيس قسم المتابعة على التقرير ويعحيله إلى مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة للاعتماد.	رئيس قسم المتابعة	لا توجد ملاحظات	لا توجد ملاحظات	تقرير عن البرامج والخطط بالهيئة موافق عليه من رئيس القسم
7	يراجع مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة التقرير ويفقرر.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة	▪ توجد ملاحظات ▪ لا توجد ملاحظات	تقرير عن البرامج والخطط بالهيئة موافق عليه من رئيس القسم	▪ توجد ملاحظات (5) ▪ لا توجد ملاحظات (8)
8	يعتمد مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة التقرير ويعحيله إلى رئيس الهيئة.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة	لا توجد ملاحظات	لا توجد ملاحظات	تقرير دوري معتمد مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
لا يوجد	1	

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	إعداد
	2017/04/17	م. عبد الله الدبashi	م. أحمد الحمادي	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ مهند التركي</li> <li>▪ سعاد بحري</li> <li>▪ زينب العربي</li> </ul>	عائشة أبودينة

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	إعداد المؤشرات والإحصائيات.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحليل البيانات المتحصل عليها من جميع الإدارات والمكاتب داخل الهيئة والجهات الخارجية المماثلة في شركات القطاع من خلال تعبئة نماذج يتم إرسالها مسبقاً.
الجهة طالبة الخدمة	قسم البيانات والمؤشرات.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المرجعات	تحليل البيانات وتحويلها إلى مؤشرات وإحصائيات.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	7 موظفين.
متوسط زمن تقديم الخدمة	أسبوع.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	ربع سنوي.

## اسم الخدمة: إعداد المؤشرات والإحصائيات.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يرسل مدير الإداراة عند نهاية كل ربع سنة النماذج المخصصة لجمع البيانات والمعلومات إلى كل الإدارات والمكاتب داخل الهيئة وكذلك شركات القطاع.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة	عند نهاية كل ربع سنة	(دوري: نهاية كل ربع سنة)	نماذج حصر البيانات والمعلومات
2	تملأ الإدارات والمكاتب وشركات القطاع النماذج وترسلها إلى إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.	الإدارات والمكاتب وشركات القطاع		نماذج حصر البيانات والمعلومات	نماذج مستوفية البيانات
3	يحل رئيس قسم البيانات والمؤشرات البيانات والمعلومات وصولاً بها إلى مؤشرات وإحصائيات.	رئيس قسم البيانات والمؤشرات		نماذج مستوفية البيانات	مؤشرات وإحصائيات
4	يفرز موظفي قسم البيانات والمؤشرات البيانات إلى بيانات محلية وبيانات دولية بناء على القانون الدولي للاتصالات وتحال إلى مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة للاعتماد.	موظفي قسم البيانات والمؤشرات		مؤشرات وإحصائيات مفرزة ( محلية ودولية )	مؤشرات وإحصائيات مفرزة ( محلية ودولية )
5	يعتمد مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة البيانات والمؤشرات والإحصائيات وبحيلها إلى رئيس الهيئة.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة البيانات		مؤشرات وإحصائيات مفرزة ( محلية ودولية ) معتمدة	مؤشرات وإحصائيات مفرزة ( محلية ودولية )
6	التنسيق مع مصلحة الإحصاء والتعداد في كتابة الاستبيان الخاص باستخدام وانتشار الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للأسر والأفراد والجهات العامة والخاصة.	مصلحة الإحصاء والتعداد	سنويًا	مؤشرات وإحصائيات للاستخدام والانتشار	تم الحفظ

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	لا يوجد	

فريق التوثيق	إعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
▪ مهند التركي ▪ أحمد القنصل	▪ م. معتز صميدة	▪ م. أحمد الحمادي	▪ م. نجمي عبد الله تاته	2017/04/18		

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	إعداد تقرير نشاط الهيئة
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو إعداد تقرير عن نشاطات الهيئة لمتابعة أعمال الأدارات والمكاتب وتقديم تقرير مفصل عن النشاطات.
الجهة طالبة الخدمة	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.
النماذج المستخدمة	نموذج المتابعة.
المرفقات المطلوبة	مرفقات متعددة حسب التقرير.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المرجعات	تقدير.
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملین	10-1
متى يحصل العميل على نتائج الخدمة	2-1 أسبوع.
متى يحصل العميل على ملخص الخدمة	لا يوجد.
متى يحصل العميل على تقرير الخدمة	1 في أسبوع أو في الشهر.
ملاحظات	لا يوجد.

#	خطوات العمل الرئيسية لإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد رئيس قسم المتابعة نماذج تجميع بيانات تقرير نشاط الهيئة ويحيله إلى مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.	رئيس قسم المتابعة		نماذج تجميع بيانات تقرير نشاط الهيئة	نماذج تجميع بيانات تقرير نشاط الهيئة
2	يحيل مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة النماذج إلى الإدارات والمكاتب بالهيئة لتعبتها.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة		نماذج تجميع بيانات تقرير نشاط الهيئة	نماذج تجميع بيانات تقرير نشاط الهيئة
3	يسلم مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة تقرير نشاط كل الإدارات والمكاتب ويحيلها إلى رئيس قسم المتابعة	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة		نماذج تجميع بيانات تقرير نشاط الهيئة	نماذج تجميع بيانات تقرير نشاط الهيئة
4	يكلف رئيس قسم المتابعة فريق مختص من القسم لمراجعة وتقييم وتبسيب نشاط الإدارات والمكاتب واعداد تقرير بالخصوص.	رئيس قسم المتابعة		تقرير نشاط الإدارات والمكاتب منفرد	تكليف فريق عمل اعداد تقرير نشاط الهيئة
5	يعد الفريق المختص التقرير ويحيله إلى رئيس قسم المتابعة.	الفريق المختص		مسودة تقرير نشاط الهيئة	تکلیف فریق عمل اعداد تقریر نشاط الهیئة
6	يراجع رئيس قسم المتابعة مسودة التقرير ويقرر.	رئيس قسم المتابعة	▪ توجد ملاحظات ▪ لا توجد ملاحظات	مسودة تقرير	(7) لا توجد ملاحظات (9)
7	يحيل رئيس قسم المتابعة مسودة التقرير إلى الفريق المختص مرفقة بالتعديلات والملاحظات.	رئيس قسم المتابعة		مسودة التقرير بعد المراجعة	مسودة التقرير مرفرفة بالتعديلات والملاحظات
8	يعدل الفريق المختص مسودة التقرير ويحيلها إلى رئيس قسم المتابعة.	الفريق المختص		مسودة التقرير مرفرفة بالتعديلات والملاحظات	مسودة التقرير معدلة (6)
9	يحيل رئيس قسم المتابعة التقرير إلى مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة للاعتماد.	رئيس قسم المتابعة		تقرير نشاط الهيئة	تقرير نشاط الهيئة
10	يراجع مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة ويقرر.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة	▪ توجد ملاحظات (7) ▪ لا توجد ملاحظات (11)	تقرير النشاط	
11	يعتمد مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة التقرير ويحيله إلى رئيس الهيئة.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة		تقرير نشاط الهيئة	التقرير معتمد

## اسم الخدمة: إعداد تقرير نشاط الهيئة

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
	سعاد البحري	عائشة ابو دينة زينب العربي	م. أحمد الحمادي	م. عبد الله الدباشي	2017/04/17	

## ملاحظات إضافية:

ما ذكر أعلاه من حصر المعلومات عن الإجراءات فيما يخص تقرير نشاط الهيئة بإدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة هو الطريقة المثالية والتوثيق الاجرامي الصحيح ولكن الوضع الحالي الطرف المعنى بالأمر التي يقوم بالأجراء هو مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة باعتباره تكليف من رئاسة الوزراء إلى رئيس الهيئة كتقرير سنوي عن قطاع الاتصالات

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تجميع البرامج وخطط العمل من الإدارات والمكاتب.
نبذة عن الخدمة	<p>يتم خلال هذه الخدمة تجميع خطط وبرامج كل الإدارات والمكاتب الموجودة بالهيئة حتى يتم وضعها في خطة عامة تتسم مع استراتيجية الهيئة وذلك في كل عام.</p>
الجهة طالبة الخدمة	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.
النماذج المستخدمة	نموذج خطط وبرامج الإدارات.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المرجعات	خطة عامة حسب استراتيجية الهيئة.
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	6 موظفين.
متوسط زمن تقديم الخدمة	2 شهر.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	1 في سنة.
ملاحظات	

## اسم الخدمة: تجميع البرامج وخطط العمل من الإدارات والمكاتب.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد رئيس قسم الاستراتيجية مراسلة بتجميع معلومات عن الخطط والبرامج ويحيلها إلى مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة للتوزيع	رئيس قسم الاستراتيجية		تكليف بتجميع معلومات عن الخطط والبرامج	مسودة مراسلة طلب معلومات عن البرامج والخطط
2	يحيل مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة مراسلة تجميع كل الخطط والبرامج إلى كل الإدارات والمكاتب	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة		مسودة مراسلة طلب معلومات عن البرامج والخطط	مراسلة طلب معلومات عن البرامج والخطط معتمدة
3	يستلم مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة التقرير من كل الإدارات والمكاتب ويحيلها إلى رئيس قسم الاستراتيجية	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة		مراسلة مرفقة بالبرامج والخطط لكل إدارة أو مكتب	مراسلة مرفقة بالبرامج والخطط
4	يكلف رئيس قسم الاستراتيجية فريق من قسمه بتجميع وتقديم ومراجعة كل التقارير.	رئيس قسم الاستراتيجية		البرامج والخطط لكل الإدارات والمكاتب بالهيئة	تقرير عن البرامج والخطط بالهيئة
5	بعد الفريق التقرير ويحيله إلى رئيس قسم الاستراتيجية.	فريق الاستراتيجية		تقرير عن البرامج والخطط بالهيئة	تقرير عن البرامج والخطط بالهيئة معتمد من رئيس القسم
6	يراجع رئيس قسم الاستراتيجية التقرير ويقرر.	رئيس قسم الاستراتيجية	▪ توجد ملاحظات (5) ▪ لا توجد ملاحظات (7)	▪ تقرير عن البرامج والخطط بالهيئة معتمد من رئيس القسم ▪ لا توجد ملاحظات	▪ تقرير عن البرامج والخطط
7	يوافق رئيس قسم الاستراتيجية على التقرير ويحيله إلى مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة التقرير للاعتماد	رئيس قسم الاستراتيجية	لا توجد ملاحظات		تقرير عن البرامج والخطط بالهيئة معتمد من مدير الإدارة
8	يراجع مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة التقرير ويقرر بشأنه.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة	▪ توجد ملاحظات (6) ▪ لا توجد ملاحظات (9)	▪ تقرير عن البرامج والخطط بالهيئة معتمد من رئيس القسم ▪ لا توجد ملاحظات	▪ تقرير عن البرامج والخطط
9	يعتمد مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة التقرير ويحيله إلى رئيس الهيئة.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة	لا توجد ملاحظات		تقرير معتمد عن البرامج والخطط بالهيئة

## اسم الخدمة: تجميع البرامج وخطط العمل من الإدارات والمكاتب.

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق						
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد	
	2017/04/17	م. حسن إبراهيم	م. أحمد الحمادي	سعاد بحري زينب العربي	عاشرة أبودينة	

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	توثيق القرارات.
نبذة عن الخدمة	تبسيط القرارات الصادرة عن الهيئة وحفظها.
الجهة طالبة الخدمة	مكتب رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرفقات المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	قرارات مؤثثة.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	1 موظف.
متى يحصل على الخدمة	1 يوم.
متى يحصل على البيانات الراجعة	1
ملاحظات	الغرض من الاجراء هو حفظ نسخ من القرارات بقسم المتابعة

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يحلل مدير مكتب رئيس الهيئة نسخة من القرار إلى مدير ادارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.	رئيس مكتب رئيس الهيئة		نسخة من القرار	نسخة من القرار
2	يحلل مدير ادارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة نسخة من القرار إلى قسم المتابعة لحفظ.	رئيس قسم المتابعة		نسخة من القرار	نسخة من القرار
3	يبوّب الموظف المختص بالقسم القرار ويحفظ نسخة منه في الملف الخاص به.	الموظف المختص		نسخة من القرار	نسخة من القرار مبوّبة

الاسم	المرفقات
عدد الصفحات	
	1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
غانشة ابودينـة مهند التركي	غادة حدود	▪	م. أحمد الحمادي	د. عبد الرحمن أبوذيرـة	2017/04/19	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	متابعة الشكاوى.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو متابعة الإجراءات المتوقفة أو المتأخرة وشكواوى الجهات الاعتبارية والخواص والموظفين والمشاكل التي تحدث في الجهات والشركات التابعة للهيئة.
الجهة طالبة الخدمة	الشركات والموظفيين التابعين للهيئة أو الشركات المستفيدة من خدمات الهيئة والشركات التابعة لها.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المحررات	تقرير عن الشكوى.
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	2
متوسط زمن تقديم الخدمة	5أيام
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/
متوسط عدد الطلب على الخدمة	/
ملاحظات	لا يوجد.
نوع المخرج	ورقي
متوسط عدد المعاملات المنجزة	/
عدد المراءجعات لطالب الخدمة	/
جهات أخرى خارجية ذات علاقة	/
نوع المدخل	ورقي
التوزيع والحفظ	محفوظات إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة، الدوري العام.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد رئيس الهيئة كتاب بخصوص متابعة شكوى واردة إلى مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات		مراسلة شكوى واردة	كتاب بخصوص متابعة شكوى واردة للإجراء
2	يحيل مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة الكتاب إلى رئيس قسم المتابعة للإجراء.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة		كتاب بخصوص متابعة شكوى واردة للإجراء	كتاب بخصوص متابعة شكوى واردة للإجراء
3	يحيل رئيس قسم المتابعة الإجراء إلى الموظف المختص للإجراء.	رئيس قسم المتابعة		كتاب بخصوص متابعة شكوى واردة للإجراء	كتاب بخصوص متابعة شكوى واردة للإجراء
4	يعاين الموظف المختص الموضوع ويحدد الأطراف المعنية بالشكوى والإشكال.	الموظف المختص		كتاب بخصوص متابعة شكوى واردة للإجراء	حيثيات الموضوع والأطراف المعنية
5	يجمع الموظف المختص المعلومات المتعلقة بالموضوع عن طريق المقابلات الشخصية والزيارات الميدانية لأطراف الموضوع.	الموظف المختص		حيثيات الموضوع والأطراف المعنية	أسباب الشكوى وموطن الخل
6	يعد الموظف المختص مسودة تقرير ويحيلها إلى رئيس قسم المتابعة للمراجعة.	الموظف المختص		أسباب الشكوى وموطن الخل	مسودة تقرير عن الشكوى
7	يراجع رئيس قسم المتابعة مسودة التقرير ويقرر.	رئيس قسم المتابعة	▪ توجد ملاحظات (6). ▪ لا توجد ملاحظات (8).	▪ توجد ملاحظات ▪ لا توجد ملاحظات	▪ مسودة تقرير عن الشكوى ▪ لا توجد ملاحظات
8	يوافق رئيس قسم المتابعة على التقرير ويحيله إلى مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.	رئيس قسم المتابعة	▪ تقرير عن الشكوى بعد المراجعة		▪ تقرير عن الشكوى معتمد من رئيس قسم المتابعة
9	يراجع مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة ويقرر.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة	▪ توجد ملاحظات (7) ▪ لا توجد ملاحظات (10)	▪ توجد ملاحظات ▪ لا توجد ملاحظات	▪ تقرير عن الشكوى معتمد من رئيس قسم المتابعة
10	يعتمد مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة التقرير ويحيله بكتاب رسمي إلى رئيس الهيئة.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة	▪ تقرير عن الشكوى معتمد من رئيس قسم المتابعة		▪ تقرير عن الشكوى معتمد من رئيس قسم المتابعة

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017/04/19	د. عبد الرحمن أبو ديرة	م. أحمد الحمادي	عائشة ابو دينة مهند التركي	غادة حدود

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	متابعة المعاملات الصادرة من رئيس الهيئة.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو متابعة جميع المعاملات الخاصة برئيس الهيئة سواء داخل الهيئة أو خارجها
الجهة طالبة الخدمة	رئيس الهيئة
النماذج المستخدمة	نموذج المتابعة.
المرفقات المطلوبة	المرفقات حسب نوع المعاملة.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	تقرير عن الوضع الحالي للمعاملة.
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	10 موظفين.
متوسط زمن تقديم الخدمة	2-1 أسبوع.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	6 في أسبوع.
ملاحظات	لا يوجد.
جهة الاعتماد	مدير إدارة الاستراتيجية والخطيط والمتابعة.
الجهة المسؤولة عن الخدمة	رئيس قسم المتابعة.
نوع الخدمة	خدمات إدارية.
الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد.
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.
القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	<ul style="list-style-type: none"> <li>قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل).</li> <li>تعديل رقم 13 لسنة 2010.</li> <li>اللائحة الداخلية للهيئة.</li> </ul>
نوع المخرج	يدوي
متوسط عدد المعاملات المنجزة في الشهر	25-1 في الشهر
عدد المراجعات لطالب الخدمة	لا يوجد.
جهات أخرى خارجية ذات علاقة	<ul style="list-style-type: none"> <li>كل شركات القطاع.</li> <li>جميع الجهات خارج القطاع.</li> </ul>
نوع المدخل	ورقي
التوزيع والحفظ	<ul style="list-style-type: none"> <li>محفوظات مكتب رئيس الهيئة.</li> <li>محفوظات إدارة الاستراتيجية والخطيط والمتابعة.</li> <li>الدوري العام.</li> </ul>

**اسم الخدمة: متابعة المعاملات الصادرة من رئيس الهيئة**

المرفقات	الاسم	حسب نوع المعاملة	عدد الصفحات
			1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ عائشة أبودينہ</li> <li>■ مهند التركي</li> <li>■ زينب العربي</li> <li>■ سعاد بحري</li> </ul>			م. أحمد الحمادي	م. عبد الله الدباشي	2017/04/17	

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

.....

---

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	متابعة تنفيذ الاستراتيجية.
نبذة عن الخدمة	يتم خلال هذه الخدمة الوقوف على أماكن عرفة تنفيذ الاستراتيجية وت تقديم المقترنات حتى تنفيذ الاستراتيجية.
الجهة طالبة الخدمة	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتتابعة.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	تقرير.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	.6-1
متوسط زمن تقديم الخدمة	5-1 سنة.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	5-1 سنة.
ملاحظات	

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	بعد مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة كتاب بخصوص متابعة تنفيذ الاستراتيجية	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة		البدء في تنفيذ الاستراتيجية	كتاب بخصوص متابعة تنفيذ الاستراتيجية
2	يكلف رئيس قسم الاستراتيجية فريق من القسم بمراجعة الأهداف ودراسة الوضع الحالي ودراسة الواقع الإدارية بالتعاون مع قسم المؤشرات.	رئيس قسم الاستراتيجية		كتاب بخصوص متابعة تنفيذ الاستراتيجية	تشكيل فريق عمل
3	بعد فريق العمل مسودة تقرير بالوضع الحالي لتنفيذ الاستراتيجية وبحيله إلى رئيس قسم الاستراتيجية	فريق من قسم الاستراتيجية		تشكيل فريق عمل	مسودة تقرير بالوضع الحالي لتنفيذ الاستراتيجية
4	يعالج رئيس قسم الاستراتيجية مسودة التقرير ويقرر.	رئيس قسم الاستراتيجية	▪ توجد ملاحظات ▪ لا توجد ملاحظات	▪ توجد ملاحظات لتنفيذ الاستراتيجية ▪ لا توجد ملاحظات	▪ مسودة تقرير بالوضع الحالي لتنفيذ الاستراتيجية مرفق مع المقترنات ▪ تقرير بالوضع الحالي لتنفيذ الاستراتيجية مرفق مع المقترنات معتمد من رئيس القسم
5	يوافق رئيس قسم الاستراتيجية التقرير وبحيله إلى مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة	رئيس قسم الاستراتيجية		تقرير بالوضع الحالي لتنفيذ الاستراتيجية مرفق مع المقترنات معتمد من رئيس القسم	تقرير بالوضع الحالي لتنفيذ الاستراتيجية مرفق مع المقترنات معتمد من رئيس القسم
6	يعالج مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة التقرير ويقرر.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة	▪ توجد ملاحظات ▪ لا توجد ملاحظات	▪ توجد ملاحظات لتنفيذ الاستراتيجية مرفق مع المقترنات ▪ لا توجد ملاحظات	▪ تقرير بالوضع الحالي لتنفيذ الاستراتيجية مرفق مع المقترنات معتمد من رئيس القسم ▪ لا توجد ملاحظات
7	يعتمد مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة التقرير وبحيله إلى رئيس الهيئة.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة		لا توجد ملاحظات	تقرير بالوضع الحالي لتنفيذ الاستراتيجية مرفق مع المقترنات معتمد

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
سعاد بحري زينب العربي	عائشة أبو دينة	▪	م. أحمد الحمادي	م. حسن إبراهيم	2017/04/17	

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	وضع إطار عمل لاستراتيجية الهيئة.	نبذة عن الخدمة
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو وضع مقترن إطار عمل للاستراتيجية الهيئة.	مدير ادارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.
الجهة طالبة الخدمة	رئيس الهيئة.	قسم الاستراتيجية.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.	خدمات إدارية.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة
رسوم الخدمة	لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
طريقة الدفع	لا يوجد.	قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل). تعديل رقم 13 لسنة 2010. اللائحة الداخلية للهيئة. تعليمات رئيس الهيئة.
المرجعات	مقترن إطار عمل الاستراتيجية.	نوع المخرج
طريقة التسلیم	يدوي.	متوسط عدد المعاملات المنجزة
عدد العاملين	6 موظفين.	عدد المراجعات لطالب الخدمة
متوسط زمن تقديم الخدمة	3 أشهر.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متوسط عدد الطلبات الراجعة	3 أسبوع.	نوع المدخل
متوسط عدد الطلب على الخدمة	1 في سنة.	التوزيع والحفظ
ملاحظات		محفوظات مكتب رئيس الهيئة. محفوظات إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة. الدوري العام.

## اسم الخدمة: وضع إطار عمل للاستراتيجية الهيئة

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	بعد مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة كتاب بخصوص إعداد إطار عمل للاستراتيجية المعتمدة ويحيله إلى رئيس قسم الاستراتيجية	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة		اعتماد استراتيجية الهيئة	كتاب بخصوص إعداد إطار عمل للاستراتيجية المعتمدة
2	يكلف رئيس قسم الاستراتيجية فريق من القسم بعمل دراسة وجمع المعلومات اللازمة.	رئيس قسم الاستراتيجية		كتاب بخصوص إعداد إطار عمل للاستراتيجية المعتمدة	فريق عمل اعداد إطار عمل الاستراتيجية
3	بعد فريق العمل مسودة تقرير إطار عمل الاستراتيجية ويحيلها إلى رئيس قسم الاستراتيجية	فريق من قسم الاستراتيجية		فريق عمل اعداد إطار عمل الاستراتيجية	مسودة تقرير إطار عمل الاستراتيجية
4	يراجع رئيس قسم الاستراتيجية مسودة التقرير ويقرر.	رئيس قسم الاستراتيجية	▪ توجد ملاحظات ▪ لا توجد ملاحظات	مسودة تقرير إطار عمل استراتيجي للهيئة	▪ توجد ملاحظات (3) ▪ لا توجد ملاحظات (5)
5	يوافق رئيس قسم الاستراتيجية على التقرير ويحيله إلى مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.	رئيس قسم الاستراتيجية	لا توجد ملاحظات		تقرير إطار عمل استراتيجي للهيئة معتمد من رئيس القسم
6	يعاين مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة التقرير ويقرر.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة	▪ توجد ملاحظات ▪ لا توجد ملاحظات	تقرير إطار عمل استراتيجي للهيئة معتمد من رئيس القسم	▪ توجد ملاحظات (4) ▪ لا توجد ملاحظات (7)
7	يعتمد مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة التقرير ويحيله إلى رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة	لا توجد ملاحظات		تقرير إطار عمل استراتيجي للهيئة معتمد مرافق بالملحقات

## اسم الخدمة: وضع إطار عمل للاستراتيجية الهيئة

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق						
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد	
	2017/04/17	م. حسن إبراهيم	م. أحمد الحمادي	سعاد بحري زنيد العربي	عاشرة أبودينـة	

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

---

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:			
مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.	جهة الاعتماد	إلى أي مدى تم تحقيق المستهدف بالأهداف الموضوعة في الخطة.	نبذة عن الخدمة
قسم البيانات والمؤشرات.	الجهة المسئولة عن الخدمة	قسم البيانات والمؤشرات	الجهة طالبة الخدمة
عمليات إدارية.	نوع الخدمة	لا توجد.	النماذج المستخدمة
لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد.	المرفقات المطلوبة
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Excel sheet</li> <li>▪ منظومة مؤشرات ITU</li> <li>▪ Power point sheet</li> </ul>	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.	رسوم الخدمة
الاتحاد الدولي للاتصالات.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	لا يوجد.	طريقة الدفع
ورقي.	نوع المخرج	تحليل البيانات وتحويلها إلى مؤشرات وإحصائيات.	المخرجات
3_4 في السنة.	متوسط عدد المعاملات المنجزة	يدوي.	طريقة التسليم
لا يوجد.	عدد المراجعات لطالب الخدمة	7 موظفين.	عدد العاملين
ديوان رئاسة الوزراء. مصلحة الإحصاء والتعداد. الاتحاد الدولي للاتصالات. منظمة التعاون الاقتصادي والاجتماعي. البنك الولي. جامعة الدول العربية. الهيئة العامة للمعلومات والتوثيق.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة		متوسط زمن تقديم الخدمة أسبوع.
ورقي.	نوع المدخل	لا يوجد.	متوسط عدد الطلبات الراجعة
أرشيف الإدارة. الجهات ذات العلاقة والاختصاص.	التوزيع والحفظ	ربع سنوي.	متوسط عدد الطلب على الخدمة
			ملاحظات

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعني	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	الخرجات
1	يرسل مدير الإدارة عند نهاية كل ربع سنة النماذج المخصصة لجمع البيانات والمعلومات إلى كل الإدارات والمكاتب داخل الهيئة وكذلك شركات القطاع.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة	عند نهاية كل ربع سنة	(نهاية كل ربع سنة)	نماذج حصر البيانات والمعلومات
2	تملاً للإدارات والمكاتب وشركات القطاع النماذج وترسلها إلى إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.	الإدارات والمكاتب وشركات القطاع		نماذج حصر البيانات والمعلومات	نماذج مستوفية البيانات
3	يحل رئيس البيانات والمؤشرات البيانات والمعلومات وصولاً بها إلى مؤشرات وإحصائيات.	رئيس قسم البيانات والمؤشرات		نماذج مستوفية البيانات	مؤشرات وإحصائيات
4	يفرز موظفي قسم البيانات والمؤشرات البيانات إلى بيانات محلية وبيانات دولية بناء على القانون الدولي للاتصالات وتحال إلى مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة لاعتماد.	موظفي قسم البيانات والمؤشرات		مؤشرات وإحصائيات	مؤشرات وإحصائيات مفرزة (محليّة ودولية)
5	يعتمد مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة البيانات والمؤشرات والإحصائيات ويجيلها إلى رئيس الهيئة.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة		مؤشرات وإحصائيات مفرزة (محليّة ودولية) معتمدة	مؤشرات وإحصائيات مفرزة (محليّة ودولية)
6	التنسيق مع مصلحة الإحصاء والتعداد في كتابة الاستبيان الخاص باستخدام وانتشار الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للأسر والأفراد والجهات العامة والخاصة.	مصلحة الإحصاء والتعداد	سنويًا	مؤشرات وإحصائيات للاستخدام والانتشار	تم الحفظ

**اسم الخدمة:** إنشاء دليل قياس كفاءة الأداء من خلال بطاقة الأداء المتوازن.

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
م. معز صميدة ▪ مهند التركي ▪ أحمد القصل	م. نجمي عبد الله تاته ▪ م. أحمد الحمادي	2017/08/ 22				

**ملاحظات إضافية:**

---



---



---



---



---

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	تقييم التفاعل مع خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
نبذة عن الخدمة	ما هو مستوى رضا الزبون على خدمات الاتصالات المتنوعة.
الجهة طالبة الخدمة	قسم البيانات والمؤشرات.
النماذج المستخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة
المرفقات المطلوبة	نوع الخدمة
رسوم الخدمة	الإدارات المشاركة في الخدمة
طريقة الدفع	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
المخرجات	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
طريقة التسلیم	الاتحاد الدولي للاتصالات.
عدد العاملين	نوع المخرج
متوسط زمن تقديم الخدمة	ورقي.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	متوسط عدد المعاملات المنجزة ٣_٤ في السنة.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	عدد المرجعات لطالب الخدمة
ملاحظات	الجهات أخرى خارجية ذات علاقة <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ديوان رئاسة الوزراء.</li> <li>▪ مصلحة الإحصاء والتعداد.</li> <li>▪ الاتحاد الدولي للاتصالات.</li> <li>▪ منظمة التعاون الاقتصادي والاجتماعي.</li> <li>▪ الاسكوا.</li> <li>▪ البنك الدولي.</li> <li>▪ جامعة الدول العربية.</li> <li>▪ الهيئة العامة للمعلومات والتوثيق.</li> </ul>

أسم الخدمة: تقييم التفاعل مع خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يرسل مدير الإدارة عند نهاية كل ربع سنة النماذج المخصصة لجمع البيانات والمعلومات إلى كل الإدارات والمكاتب داخل الهيئة وكذلك شركات القطاع.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة	عند نهاية كل ربع سنة	(نهاية كل ربع سنة)	نماذج حصر البيانات والمعلومات
2	تملاً للإدارات والمكاتب وشركات القطاع النماذج وترسلها إلى إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.	الإدارات والمكاتب وشركات القطاع		نماذج حصر البيانات والمعلومات	نماذج مستوفية البيانات
3	يحل رئيس البيانات والمؤشرات البيانات والمعلومات وصولاً بها إلى مؤشرات وإحصائيات.	رئيس قسم البيانات والمؤشرات		نماذج مستوفية البيانات	مؤشرات وإحصائيات
4	يفوز موظفي قسم البيانات والمؤشرات البيانات إلى بيانات محلية وبيانات دولية بناء على القانون الدولي للاتصالات وتحال إلى مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة لاعتماد.	موظفي قسم البيانات والمؤشرات		مؤشرات وإحصائيات	مؤشرات وإحصائيات مفرزة ( محلية ودولية )
5	يعتمد مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة البيانات والمؤشرات والإحصائيات وبحيلها إلى رئيس الهيئة.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة البيانات		مؤشرات وإحصائيات مفرزة ( محلية ودولية ) معتمدة	مؤشرات وإحصائيات مفرزة ( محلية ودولية )
6	التنسيق مع مصلحة الإحصاء والتعداد في كتابة الاستبيان الخاص باستخدام وانتشار الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للأسر والأفراد والجهات العامة والخاصة.	مصلحة الإحصاء والتعداد	سنويًا	مؤشرات وإحصائيات للاستخدام والانتشار	تم الحفظ

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق	إعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
مهند التركي أحمد القنصل	م. معتز صميدة		م. أحمد الحمادي	م. نجمي عبد الله تاته	2017/08/ 22	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	رصد توفير خدمات الاتصالات	نبذة عن الخدمة
الجهة طالبة الخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والتابعة.
النماذج المستخدمة	نوع الخدمة	قسم البيانات والمؤشرات.
المرفقات المطلوبة	الإدارات المشاركة في الخدمة	عمليات إدارية.
رسوم الخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	Excel sheet ITU امنظومة مؤشرات Power point sheet
طريقة الدفع	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	الاتحاد الدولي للاتصالات.
المخرجات	نوع المخرج	ورقي.
طريقة التسلیم	متوسط عدد المعاملات المنجزة 3 في السنة.	
عدد العاملين	عدد المراجعات لطالب الخدمة	لا يوجد.
متوسط زمن تقديم الخدمة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	ديوان رئاسة الوزراء. مصلحة الإحصاء والتعداد. الاتحاد الدولي للاتصالات. منظمة التعاون الاقتصادي والاجتماعي. الاسكوا. البنك الدولي. جامعة الدول العربية. الهيئة العامة للمعلومات والتوثيق.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	نوع المدخل	ورقي.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	التوزيع والحفظ	أرشيف الإدارة. الجهات ذات العلاقة والاختصاص.
ملاحظات		

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعني	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يرسل مدير الإدارة عند نهاية كل ربع سنة النماذج المخصصة لجمع البيانات والمعلومات إلى كل الإدارات والمكاتب داخل الهيئة وكذلك شركات القطاع.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة	عند نهاية كل ربع سنة	(نهاية كل ربع سنة)	نماذج حصر البيانات والمعلومات
2	تملاً للإدارات والمكاتب وشركات القطاع النماذج وترسلها إلى إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.	الإدارات والمكاتب وشركات القطاع		نماذج حصر البيانات والمعلومات	نماذج مستوفية البيانات
3	يحل رئيس البيانات والمؤشرات البيانات والمعلومات وصولاً بها إلى مؤشرات وإحصائيات.	رئيس قسم البيانات والمؤشرات		نماذج مستوفية البيانات	مؤشرات وإحصائيات
4	يفوز موظفي قسم البيانات والمؤشرات البيانات إلى بيانات محلية وبيانات دولية بناء على القانون الدولي للاتصالات وتحال إلى مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة لاعتماد.	موظفي قسم البيانات والمؤشرات		مؤشرات وإحصائيات	مؤشرات وإحصائيات مفرزة ( محلية ودولية )
5	يعتمد مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة البيانات والمؤشرات والإحصائيات ويحيطها إلى رئيس الهيئة.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة		مؤشرات وإحصائيات مفرزة ( محلية ودولية ) معتمدة	مؤشرات وإحصائيات مفرزة ( محلية ودولية )
6	التنسيق مع مصلحة الإحصاء والتعداد في كتابة الاستبيان الخاص باستخدام وانتشار الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للأسر والأفراد والجهات العامة والخاصة.	مصلحة الإحصاء والتعداد	سنويًا	مؤشرات وإحصائيات للاستخدام والانتشار	تم الحفظ

الاسم	المرفقات	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق	إعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
م. معتز صميدة مهند التركي أحمد القنصل	م. معتز صميدة	مهند التركي أحمد القنصل	م. أحمد الحمادي	م. نجمي عبد الله ناته	2017/08/ 22	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	قياس الأثر الاقتصادي وال社会效益 للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.		
نبذة عن الخدمة	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.	جهة الاعتماد	قياس الأثر على مؤسسات الدولة مثل التعليم والصحة والاقتصاد.
الجهة طالبة الخدمة	قسم البيانات والمؤشرات.	الجهة المسئولة عن الخدمة	قسم البيانات والمؤشرات
النماذج المستخدمة	عمليات إدارية.	نوع الخدمة	لا توجد.
المرفقات المطلوبة	الاًدارات المشاركة في الخدمة	الاًنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	▪ Excel sheet ▪ منظومة مؤشرات ITU ▪ Power point sheet	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	لا يوجد.
طريقة الدفع	الاتحاد الدولي للاتصالات.	نوع المخرج	تحليل البيانات وتحويلها إلى مؤشرات وإحصائيات.
المخرجات	ورقي.	متوسط عدد المعاملات المنجزة 4_3 في السنة.	يدوي.
طريقة التسلیم	عدد المراجعات لطالب الخدمة	لا يوجد.	7 موظفين.
متوسط زمن تقديم الخدمة أسبوع.	ديوان رئاسة الوزراء. مصلحة الإحصاء والتعداد. الاتحاد الدولي للاتصالات. منظمة التعاون الاقتصادي والاجتماعي. البنك الدولي. جامعة الدول العربية. الهيئة العامة للمعلومات والتوثيق.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	
متوسط عدد الطلبات الراجعة	ورقي.	نوع المدخل	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	أرشيف الإدارة. الجهات ذات العلاقة والاختصاص.	التوزيع والحفظ	ربع سنوي.
ملاحظات			

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعني	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يرسل مدير الإدارة عند نهاية كل ربع سنة النماذج المخصصة لجمع البيانات والمعلومات إلى كل الإدارات والمكاتب داخل الهيئة وكذلك شركات القطاع.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة	عند نهاية كل ربع سنة	(نهاية كل ربع سنة)	نماذج حصر البيانات والمعلومات
2	تملأ الإدارات والمكاتب وشركات القطاع النماذج وترسلها إلى إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.	الإدارات والمكاتب وشركات القطاع		نماذج حصر البيانات والمعلومات	نماذج مستوفية البيانات
3	يحل رئيس البيانات والمؤشرات البيانات والمعلومات وصولاً بها إلى مؤشرات وإحصائيات.	رئيس قسم البيانات والمؤشرات		نماذج مستوفية البيانات	مؤشرات وإحصائيات
4	يفوز موظفي قسم البيانات والمؤشرات البيانات إلى بيانات محلية وبيانات دولية بناء على القانون الدولي للاتصالات وتحال إلى مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة للاعتماد.	موظفي قسم البيانات والمؤشرات		مؤشرات وإحصائيات	مؤشرات وإحصائيات مفرزة (محليه ودوليه)
5	يعتمد مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة البيانات والمؤشرات والإحصائيات ويحالها إلى رئيس الهيئة.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة		مؤشرات وإحصائيات مفرزة (محليه ودوليه) معتمدة	مؤشرات وإحصائيات مفرزة (محليه ودوليه)
6	التنسيق مع مصلحة الإحصاء والتعداد في كتابة الاستبيان الخاص باستخدام وانتشار الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للأسر والأفراد والجهات العامة والخاصة.	مصلحة الإحصاء والتعداد	سنويًا	مؤشرات وإحصائيات للاستخدام والانتشار	تم الحفظ

**اسم الخدمة:** قياس الأثر الاقتصادي والاجتماعي للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

الاسم	المرفقات	العدد
عدد الصفحات		

إعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد	فريق التوثيق
م. معتز صميدة	مهند التركي أحمد القنصل	م. أحمد الحمادي	م. نجمي عبد الله تاته	2017/08/ 22		

**ملاحظات إضافية:**

---



---



---



---

# إجراءات إدارة المشروعات

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	خدمة متابعة وتوثيق المشاريع.
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو تجميع كافة البيانات المتعلقة بالمشاريع الخاصة بالاتصالات سواء على مستوى الهيئة او شركات القطاع وتتضمن اسم المشروع والموقع الجغرافي للمشروع وهدف المشروع وتاريخ التعاقد والقيمة الإجمالية.
الجهة طالبة الخدمة	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	توثيق ومتابعة المشاريع.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	18 موظف.
متوسط زمن تقديم الخدمة	أسبوع.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	1مرة في الشهر.
ملاحظات	لا يوجد.
جهة الاعتماد	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.
الجهة المسئولة عن الخدمة	مدير إدارة المشاريع.
نوع الخدمة	خدمات إدارية.
الإدارات المشاركة في الخدمة	الادارة الاستراتيجية.
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	Excel sheet
القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ قانون العمل رقم 12 لسنة 2010.</li> <li>▪ اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.</li> </ul>
نوع المخرج	ورقي.
متوسط عدد المعاملات المنجزة	1مرة في الشهر.
عدد المراجعات لطالب الخدمة	لا يوجد.
جهات أخرى خارجية ذات علاقة	لا يوجد.
نوع المدخل	ورقي.
التوزيع والحفظ	ملف حفظ المرسلات.

## اسم الخدمة: خدمة متابعة وتوثيق المشاريع.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسلم مدير إدارة المشاريع كتاب من الإدارات والمكاتب بخصوص البدء في تنفيذ مشروع معين.	مدير إدارة المشاريع		كتاب بخصوص البدء في مشروع معين	كتاب بخصوص البدء في مشروع معين
2	يهمش مدير إدارة المشاريع على الكتاب ويشكل من أعضاء الادارة فريق عمل للمشروع، يوزع المهام عليهم بحسب الاختصاص.	مدير إدارة المشاريع		كتاب بخصوص البدء في مشروع معين	كتاب بخصوص البدء في مشروع معين مهمش بتعليمات الإجراء تشكيل فريق عمل للمشروع
3	يعد فريق العمل خطة مرحلية شامل للمشروع ويجهز النماذج والسجلات الخاصة بالمتابعة والتوثيق ويعيلها إلى مدير الإدارة لاعتمادها.	فريق عمل المشروع	▪ تعليمات الإجراء ▪ تشكيل فريق عمل للمشروع		مسودة خطة مرحلية شامل للمشروع
4	يناقش مدير إدارة المشاريع خطة التنفيذ الشاملة والنماذج والسجلات مع الإدارة مالكة المشروع ويقرر.	مدير إدارة المشاريع	▪ توجد ملاحظات. ▪ لا توجد ملاحظات (4).	مسودة خطة مرحلية شامل للمشروع	▪ توجد ملاحظات. ▪ لا توجد ملاحظات (3).
5	يعتمد مدير إدارة المشاريع والإدارة المعنية خطة العمل والنماذج ويعيلها إلى فريق العمل ونسخة إلى الإدارة المعنية ونسخة إلى الإدارة الاستراتيجية للعلم.	مدير إدارة المشاريع		مسودة خطة مرحلية شامل للمشروع	خطة مرحلية شامل للمشروع معتمدة
6	يعد فريق العمل تقارير دورية بناء على النماذج والسجلات المؤقتة لكل خطوة يحيلها إلى مدير إدارة المشاريع.	فريق عمل المشروع		نماذج وسجلات مؤقتة	مسودة تقرير دوري عن سير أعمال المشروع
7	يعاين مدير إدارة المشاريع التقارير الدورية ويقرر.	مدير إدارة المشاريع	▪ توجد ملاحظات. ▪ لا توجد ملاحظات (8).	مسودة تقرير دوري عن سير أعمال المشروع	▪ توجد ملاحظات. ▪ لا توجد ملاحظات (6).
8	يعتمد مدير إدارة المشاريع التقارير ويعيلها إلى الإدارة المعنية ونسخة إلى الإدارة الاستراتيجية للعلم.	مدير إدارة المشاريع		مسودة تقرير دوري عن سير أعمال المشروع معتمد	تقرير دوري عن سير أعمال المشروع معتمد
9	عند نهاية كل مرحلة من مراحل المشروع يعد فريق العمل الخطة التفصيلية للمرحلة التالية. وكذلك تقرير تفصيلي عن خطوات تنفيذ المرحلة السابقة الانحرافات عن الخطة الشاملة ان وجدت ومدى تأثيرها على الخطط الموضوعة ويعيلها إلى مدير إدارة المشاريع.	فريق عمل المشروع	▪ نهاية كل مرحلة من مراحل المشروع		▪ الخطة التفصيلية للمرحلة التالية. ▪ تقرير تفصيلي عن خطوات تنفيذ المرحلة السابقة.
10	يعاين مدير إدارة المشاريع التقرير المرحلي ويقرر.	مدير إدارة المشاريع	▪ توجد ملاحظات. ▪ لا توجد ملاحظات (11).	نهاية كل مرحلة من مراحل المشروع	▪ توجد ملاحظات. ▪ لا توجد ملاحظات (9).
11	يعتمد مدير إدارة المشاريع التقرير المرحلي والخطة التفصيلية للمرحلة التالية ويعيلها إلى الإدارة المعنية ونسخة إلى الإدارة الاستراتيجية للعلم.	مدير إدارة المشاريع		نهاية كل مرحلة من مراحل المشروع	▪ الخطة التفصيلية للمرحلة التالية معتمدة. ▪ تقرير تفصيلي عن خطوات تنفيذ المرحلة السابقة معتمدة

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعدي في التوثيق	اعداد
	2017/04/16	م. خالد الغراري	م. أحمد الحمادي	علاء اعمارة مهند التركي	معتز صميدة

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

# إجراءات

# مكتب التعاون الدولي والفنـي

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	المشاركات الخارجية
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتنسيق المشاركات الخارجية في المعارض والندوات والمؤتمرات والاجتماعات التي تنظمها الدول والاتحادات والمنظمات الدولية.
الجهة طالبة الخدمة	مكتب التعاون الفني والدولي.
النماذج المستخدمة	نماذج التسجيل الخاصة بالمنظمات والجهات ذات العلاقة.
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ جواز السفر.</li> <li>▪ نسخة من الترشيح.</li> </ul>
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	قرار بمشاركة موظفين في حدث معين.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	4 موظفين.
متوسط زمن تقديم الخدمة	من أسبوع إلى شهر.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	150 - 200 مشاركة في السنة.
ملاحظات	لا يوجد.
جهة الاعتماد	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.
الجهة المسئولة عن الخدمة	مدير مكتب التعاون الفني والدولي.
نوع الخدمة	خدمات إدارية.
الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد.
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.
القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	الاتفاقيات والمعاهدات الدولية. قانون الاتصالات لسنة 2010.
نوع المخرج	ورقي.
متوسط عدد المعاملات المنجزة	لا يوجد.
عدد المراجعات لطالب الخدمة	لا يوجد.
جهات أخرى خارجية ذات علاقة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ وزارة الخارجية.</li> <li>▪ المنظمات المشاركة بها الهيئة.</li> </ul>
نوع المدخل	ورقي.
التوزيع والحفظ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ محفوظات مكتب رئيس الهيئة.</li> <li>▪ محفوظات مكتب التعاون الفني والدولي.</li> </ul>

## اسم الخدمة: المشاركات الخارجية.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسلم الموظف المختص بمكتب التعاون الدولي المراسلات والدعوات عن طريق وزارة الخارجية أو مباشرةً عن طريق البريد الإلكتروني من الاتحادات والمنظمات الدولية والعربية أو عن طريق زيارة الموظف المختص للموقع الإلكتروني لهذه المنظمات.	الموظف المختص		مراسلات ودعوات للمشاركة في حدث معين	مراسلات ودعوات للمشاركة في حدث معين
2	يجيل الموظف المختص المراسلات والدعوات وأجنادات الحضور إلى مدير مكتب التعاون الفني الدولي.	الموظف المختص		مراسلات ودعوات للمشاركة في حدث معين	مراسلات ودعوات للمشاركة في حدث معين
3	بعد مدير مكتب التعاون الفني الدولي كتاب بخصوص الموافقة على ترشيح موظفين مرفق بمراسلات دعوات للمشاركة في حدث معين يحيى مدير مكتب التعاون الفني الدولي	مدير مكتب التعاون الفني الدولي		مراسلات ودعوات للمشاركة في حدث معين	كتاب بخصوص الموافقة على ترشيح موظفين مرفق بمراسلات دعوات للمشاركة في حدث معين
4	يعاين رئيس الهيئة الدعوات وأجنادات الحضور ويقرر بشأن المشاركة من عدمها.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية	▪ رفض المشاركة.	▪ كتاب بخصوص الموافقة على ترشيح موظفين مرفق بمراسلات دعوات للمشاركة في حدث معين ▪ رفض المشاركة (5).	▪ كتاب بخصوص الموافقة على ترشيح موظفين مرفق بمراسلات دعوات للمشاركة في حدث معين (6).
5	يعلم رئيس الهيئة مدير مكتب التعاون الدولي برفض المشاركة وعدم الموافقة على الترشيح.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية		كتاب بخصوص الموافقة على ترشيح موظفين مرفق بمراسلات دعوات للمشاركة في حدث معين (12)	كتاب بخصوص الموافقة على ترشيح موظفين مرفق بمراسلات دعوات للمشاركة في حدث معين
6	يوافق رئيس الهيئة على المشاركة وبهimes بتعليماته على المراسلة ويرسلها إلى الإدارات والمكاتب المعنية لترشيح الموظفين خلال مدة معينة.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية		كتاب بخصوص الموافقة على ترشيح موظفين معتمد ومهمش عليه بتعليمات الاجراء.	كتاب بخصوص الموافقة على ترشيح موظفين مرفق بمراسلات دعوات للمشاركة في حدث معين
7	يسلم رئيس الهيئة الترشيحات من الإدارات والمكاتب حسب تعليماته السابقة ويعد كتاب لإعداد قرار بخصوص المرشحين ويجيلها إلى مدير مكتب الشؤون القانونية.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية		مراسلات واردة من الإدارات والمكاتب تحتوي على أسماء المرشحين	كتاب مرفق بقائمة أسماء الموظفين المرشحين لحضور حدث معين.

مشروع قرار	كتاب مرفق بقائمة أسماء الموظفين المرشحين لحضور حدث معين.		مدير مكتب الشؤون القانونية	بعد مدير مكتب الشؤون القانونية مشروع القرار بعد صياغته ويحيله إلى رئيس الهيئة لاعتماده.	8
قرار بشأن مشاركة موظفين تابعين للهيئة في حدث معين	مشروع قرار		رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية	يعتمد رئيس الهيئة القرار ويحيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	9
قرار بشأن مشاركة موظفين تابعين للهيئة في حدث معين	قرار بشأن مشاركة موظفين تابعين للهيئة في حدث معين		مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	يعتمد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات القرار على الإدارات والمكاتب المعنية وصورة إلى مدير الإدارة المالية لصرف سلفة السفر والمبيت.	10
تقرير مفصل عن المهمة	عند نهاية المهمة		الموظف المعنى	بعد الموظف المعنى تقرير مفصل عند نهاية المهمة ويحيله عن طريق رئيسه الأعلى إلى مدير مكتب التعاون الدولي والفنى.	11
تحديث أرشيف المكتب	الرد		مدير مكتب التعاون الفني الدولي	يحفظ مدير مكتب التعاون الدولي نسخة من الاجراء في أرشيف المكتب.	12

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
جواز السفر	1	
نسخة من الترشيح.	2	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
غادة حدود	▪ سعاد البحري ▪ عائشة ابودينة ▪ مهند التركي	▪ م. أحمد الحمادي	▪ م. محمد أحمد عزام ▪ م. مصطفى رجب السويف	2017/04/18		

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلّق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	متابعة الاتفاقيات الدولية.		
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لعقد الاتفاقيات الدولية ومنكرات التفاهم ومتابعتها مع الدول والمؤسسات والمنظمات الدولية والجهات الاعتبارية.	جهة الاعتماد	رئيس الهيئة.
الجهة طالبة الخدمة	كل الإدارات والمكاتب التابعة للهيئة.	الجهة المسئولة عن الخدمة	مدير مكتب التعاون الفني والدولي.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.	نوع الخدمة	خدمات إدارية.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	▪ الاتفاقيات والمعاهدات الدولية. ▪ قانون الاتصالات.
المخرجات	ابرام اتفاقية أو معاهدة.	نوع المخرج	ورقي.
طريقة التسلیم	يدوي.	متوسط عدد المعاملات المنجزة	/
عدد العاملين	4 موظفين	عدد المرجعات لطالب الخدمة	/
متوسط زمن تقديم الخدمة	أسبوع إلى أسبوعين.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	▪ وزارة الخارجية. ▪ المؤسسات والمنظمات والجهات الاعتبارية المعنية.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/	نوع المدخل	ورقي.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	1 إلى 4 في السنة	التوزيع والحفظ	▪ وزارة الخارجية. ▪ إلى الإدارة المعنية. ▪ رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية. ▪ في مكتب التعاون الدولي لحفظ.
ملاحظات	لا يوجد.		

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد مدير الإداره أو المكتب كتاب بخصوص رغبته في التعاون مع وزارة أو منظمة أو هيئة خارجية في موضوع معين ويحيله إلى رئيس الهيئة للموافقة عليه.	مدير الإداره أو المكتب المعنى		الرغبة في عقد اتفاقية	كتاب بخصوص التعاون مع جهة معينة
2	يعاين رئيس الهيئة موضوع الكتاب والغرض منه والجهة التي ترغب الإداره المعنية بالتعاون معها ويقرر.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية	▪ قبول التعاون. ▪ رفض التعاون.	كتاب بخصوص التعاون مع جهة معينة	▪ القبول (4). ▪ الرفض (3).
3	يهتمش رئيس الهيئة على الكتاب بالرفض ويحيله إلى الإداره أو المكتب المعنى.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية		كتاب بخصوص التعاون مع جهة معينة	ينتهي الإجراء
4	يهتمش رئيس الهيئة على الكتاب بتعليماته ويحيله إلى مدير مكتب التعاون الفني والدولي للإجراء.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية		كتاب بخصوص التعاون مع جهة معينة	كتاب بخصوص التعاون مع جهة معينة لإجراء
5	يعاين مدير مكتب التعاون الفني والدولي الكتاب ويهتمش بتعليماته عليه ويحيله إلى الموظف المختص.	مدير مكتب التعاون الفني الدولي		كتاب بخصوص التعاون مع جهة معينة لإجراء	كتاب بخصوص التعاون مع جهة معينة لإجراء
6	يبحث الموظف المختص عن المعلومات من الجهات والمنظمات والهيئات ذات العلاقة بموضوع الاتفاقية التي ترحب الإداره المعنية ابرامها وبعد مسودة الاتفاقية يرفق بها نتائج البحث ويحيله إلى مدير مكتب التعاون الفني والدولي.	الموظف المختص		كتاب بخصوص التعاون مع جهة معينة لإجراء	مسودة اتفاقية مرفقة بنتائج البحث عن المعلومات
7	يعاين مدير مكتب التعاون الفني والدولي مسودة الاتفاقية ونتائج البحث ويقرر.	مدير مكتب التعاون الفني الدولي	▪ توجد ملاحظات. ▪ لا توجد ملاحظات.	مسودة اتفاقية مرفقة بنتائج البحث عن المعلومات	▪ توجد ملاحظات (6). ▪ لا توجد ملاحظات (8).
8	يعتمد مدير مكتب التعاون الفني والدولي مسودة الاتفاقية والمرفقات ويحيلها إلى مدير الإداره أو المكتب المعنى.	مدير مكتب التعاون الفني الدولي		مسودة اتفاقية مرفقة بنتائج البحث عن المعلومات	مسودة اتفاقية مرفقة بنتائج البحث عن المعلومات
9	يحيل مدير الإداره أو المكتب مسودة الاتفاقية إلى مكتب الشؤون القانونية لمراجعة بنودها.	مدير الإداره أو المكتب المعنى		مسودة اتفاقية مرفقة بنتائج البحث عن المعلومات	مسودة اتفاقية مرفقة بنتائج البحث عن المعلومات

		مدير مكتب الشؤون القانونية	يفعل مدير مكتب الشؤون القانونية خدمة "دراسة العقود والاتفاقيات التي تبرم مع الهيئة".	10
مسودة اتفاقية معدلة حسب القوانين واللوائح المعمول بها	مسودة اتفاقية معدلة حسب القوانين واللوائح المعمول بها	مدير الإداره أو المكتب المعنى	يستلم مدير الإداره أو المكتب مسودة الاتفاقية ويعيلها إلى مدير مكتب التعاون الدولي.	11
كتاب مرافق بمسودة اتفاقية معدلة حسب القوانين واللوائح المعمول بها	مسودة اتفاقية معدلة حسب القوانين واللوائح المعمول بها	مدير مكتب التعاون الفني الدولي	يعد مدير مكتب التعاون الدولي كتاب يطلب فيه تحديد موعد لتوقيع الاتفاقية برفقه بمسودة الاتفاقية ويعيله إلى رئيس الهيئة ونسخة إلى الجهة المعنية بالاتفاق.	12
موعد لتوقيع الاتفاقية	كتاب مرافق بمسودة اتفاقية معدلة حسب القوانين واللوائح المعمول بها	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية	يحدد رئيس الهيئة موعد لتوقيع الاتفاقية ويعلم مدير مكتب التعاون الدولي الفني وكل أطراف الاتفاق.	13
اتفاقية موقعة ومحتملة	موعد لتوقيع الاتفاقية	مدير مكتب التعاون الفني الدولي	يوقع الطرفين الاتفاقية ويحيل مدير مكتب التعاون الفني والدولي الاتفاقية بعد استيفائها قانونيا إلى الأطراف المعنية (الجهة طالبة الاتفاقية \ الإدارات أو المكاتب \ وزارة الخارجية)	14
تم متابعة سير الأعمال	اتفاقية موقعة ومحتملة	مكتب التعاون الفني الدولي	يتبع مدير مكتب التعاون الفني الدولي سير الأعمال حسب الاتفاقية ويعد تقارير دورية بالخصوص.	15

فريق التوثيق					
الاعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اداء
	2017/04/18	م. محمد أحمد عزام م. مصطفى رجب السويف	م. أحمد الحمادي	سعاد البحري عائشة ابودينة مهند التركي	غادة حدود

ملاحظات إضافية:



# إجراءات مكتب الشؤون القانونية

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	إعداد المذكرات القانونية وإبداء الرأي والمشورة
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو إفاده اي جهة خارجية او داخلية بالرأي او المشورة القانونية لأى موضوع محال قبلهم.
الجهة طالبة الخدمة	الادارات والمكاتب.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرفقات المطلوبة	حسب نوع الموضوع المحال.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	مذكرة قانونية.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	2-1 موظف.
متوسط زمن تقديم الخدمة	3-1 يوم.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	10 في الاسبوع.
ملاحظات	

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسسلم الموظف الإداري المختص بمكتب الشؤون القانونية المراسلة المحالة من الجهة طالبة الخدمة ويحيلها إلى مدير مكتب الشؤون القانونية.	الموظف الإداري المختص		مراسلة مع المرفقات مستلمة	مراسلة مع المرفقات
2	يطلع مدير مكتب الشؤون القانونية على المراسلة ويهمش تعليماته عليها ويحيلها إلى الموظف المختص للإجراء.	مدير مكتب الشؤون القانونية		مراسلة مع المرفقات مستلمة. تهميشه بالتعليمات.	مراسلة مع المرفقات مستلمة
3	بعد الموظف القانوني المختص مذكرة قانونية بخصوص الموضوع الحال ويحيلها لمدير مكتب الشؤون القانونية.	الموظف القانوني المختص		مراسلة مستلمة. تهميشه بالتعليمات.	مذكرة قانونية
4	يراجع مدير مكتب الشؤون القانونية المذكورة ويقرر.	مدير مكتب الشؤون القانونية	توجد ملاحظات (5) لا توجد ملاحظات (6)	مذكرة قانونية	توجد ملاحظات. لا توجد ملاحظات.
5	يعاين الموظف القانوني المختص الملاحظات ويعدل مسودة المذكرة القانونية حسب الملاحظات ويحيلها لمدير مكتب الشؤون القانونية.	الموظف القانوني المختص		مذكرة قانونية بعد المراجعة	مذكرة قانونية معتمدة (4)
6	يعتمد مدير مكتب الشؤون القانونية المذكرة القانونية ويحيلها إلى الموظف الإداري المختص.	مدير مكتب الشؤون القانونية		مذكرة قانونية بعد المراجعة	مذكرة قانونية معتمدة
7	يسند الموظف الإداري المختص رقم إشاري للمذكرة ويسجلها ضمن البريد الصادر للمكتب.	الموظف الإداري المختص		مذكرة قانونية معتمدة مسجلة	مذكرة قانونية معتمدة
8	يحيل الموظف الإداري المختص المذكرة إلى الجهة الطالبة للخدمة وصورة إلى رئيس الهيئة وإلى الموظف القانوني المختص لحفظ.	الموظف الإداري المختص		مذكرة قانونية معتمدة مسجلة	مذكرة قانونية

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
سوابق الموضوع ان وجدت.	1	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ غادة حدود</li> <li>▪ سعاد البحري</li> <li>▪ عانشة ابودينة</li> </ul>	زينب العربي	▪ م. أحمد الحمادي	▪ عانشة الرحبي	▪ 2017/04/24	▪ اعتماد	

ملاحظات إضافية:

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	إعداد وصياغة اللوائح والقرارات	نبذة عن الخدمة	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.	جهة الاعتماد
الجهة طالبة الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو إعداد القرارات المحالة من قبل رئيس الهيئة مثل التدب والتقل وتشكيل لجان وصياغة اللائحة أو إبداء الرأي بخصوصها.	الادارات والمكاتب.	مدير مكتب الشؤون القانونية.	الجهة المسئولة عن الخدمة
النماذج المستخدمة	نموذج ورقة القرار.	سوابق الموضوع ان وجدت.	خدمات إدارية.	نوع الخدمة
المرفقات المطلوبة	لا يوجد.	لا يوجد.	الادارات المشاركة في الخدمة لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.	لا يوجد.	قانون علاقات العمل رقم 12 لسنة 2010 القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء اللائحة التنفيذية. قوانين اخرى حسب الموضوع المحال.	القواعد والمعايير الداعمة للخدمة
المخرجات	مسودة قرار أو لائحة.		ورقي	نوع المخرج
طريقة التسلیم	يدوي.		10_1 في الشهر	متوسط عدد المعاملات المنجزة
عدد العاملين	1		1	عدد المراجعات لطالب الخدمة
متوسط زمن تقديم الخدمة	2-1 يوم		لا يوجد.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.		ورقي	نوع المدخل
متوسط عدد الطلب على الخدمة	1- 10 في الشهر		منظومة الأرشيف الإلكتروني للمكتب. ملف الصادر ورقي المكتب. النسخة الأصلية للهيئة طالبة الخدمة. نسخة في ملف العضو القانوني المختص.	التوزيع والحفظ
ملاحظات	لا يوجد.			

## اسم الخدمة: إعداد وصياغة الموائح والقرارات.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يستلم الموظف الإداري المختص مراسلة مع المرفقات المحالة من جهة طالبة الخدمة ويعيلها إلى مدير مكتب الشؤون القانونية.	الموظف الإداري المختص		مراسلة مع المرفقات مستلمة	مراسلة مع المرفقات
2	يهتمش مدير مكتب الشؤون القانونية على المراسلة الواردة بالتعليمات ويعيلها للموظف القانوني المختص للإجراء.	مدير مكتب الشؤون القانونية		مراسلة مع المرفقات مستلمة	مراسلة مستلمة. تهميشه بالتعليمات.
3	يعد الموظف القانوني المختص مسودة النص القانوني المناسب حسب المعاملة ويعيلها لمدير مكتب الشؤون القانونية.	الموظف القانوني المختص		مراسلة مستلمة. تهميشه بالتعليمات.	مسودة المذكرة القانونية
4	يعاين مدير مكتب الشؤون القانونية مسودة المذكرة القانونية ويقرر.	مدير مكتب الشؤون القانونية	توجد ملاحظات (5). لا توجد ملاحظات (6).	مسودة المذكرة القانونية	مسودة المذكرة القانونية بعد المراجعة ملاحظات مدير المكتب
5	يعاين الموظف القانوني المختص الملاحظات ويعدل مسودة المذكرة القانونية حسب الملاحظات ويعيلها لمدير مكتب الشؤون القانونية.	الموظف القانوني المختص		مسودة المذكرة القانونية بعد المراجعة ملاحظات مدير المكتب	المذكرة القانونية بعد التعديل (4)
6	يعتمد مدير مكتب الشؤون القانونية المذكرة ويعيلها إلى الموظف الإداري المختص.	مدير مكتب الشؤون القانونية		مسودة المذكرة القانونية بعد المراجعة	مذكرة قانونية معتمدة
7	يسند الموظف الإداري المختص رقم إشاري للمذكرة ويسجلها ضمن البريد الصادر للمكتب.	الموظف الإداري المختص		مذكرة قانونية معتمدة ومسجلة	مذكرة قانونية معتمدة ومسجلة
8	يعيل الموظف الإداري المختص المذكرة إلى الجهة الطالبة للخدمة وصورة إلى رئيس الهيئة والموظف القانوني المختص لحفظ.	الموظف الإداري المختص		مذكرة قانونية معتمدة ومسجلة	مذكرة قانونية معتمدة ومسجلة

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
سوابق الموضوع ان وجدت.	1	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ خالدة حدود</li> <li>▪ سعاد البحري</li> <li>▪ عانشة ابودينہ</li> </ul>	زينب العربي	▪ م. أحمد الحمادي	▪ عانشة الرحبي	▪ 2017/04/24	▪ اعتماد	

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

.....

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	المشاركة في اللجان المشكلة بالهيئة	نبذة عن الخدمة
الجهة طالبة الخدمة	الغرض من الخدمة هو المشاركة في اللجان المشكلة بالهيئة لتقديم الدعم والمشورة القانونية	مدير مكتب الشؤون القانونية
النماذج المستخدمة	لا يوجد.	الجهة المسئولة عن الخدمة
المرافق المطلوبة	لا يوجد.	نوع الخدمة
رسوم الخدمة	لا يوجد.	الادارات المشاركة في الخدمة
طريقة الدفع	لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
المرجعات	ترشيح أحد أعضاء مكتب الشؤون القانونية. (عضو قانوني مرشح)	قوانين رقم 12 لسنة 2010 (قانون علاقات العمل). تعديل رقم 13 لسنة 2010. اللائحة الداخلية الداخلية للهيئة.
طريقة التسليم	يدوي	نوع المخرج
عدد العاملين	1	ورقي
متوسط زمن تقديم الخدمة	1 يوم.	متعدد
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.	نوع المدخل
متوسط عدد الطلب على الخدمة	2-في السنة.	التوزيع والحفظ
ملاحظات		▪ منظومة الأرشيف الإلكتروني للمكتب. ▪ ملف صادر المكتب ورقي.

## اسم الخدمة: المشاركة في اللجان المشكلة بالهيئة.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يستلم الموظف الإداري المختص بمكتب الشؤون القانونية كتاب بخصوص ترشيح أحد موظفي مكتب الشؤون القانونية للمشاركة في لجنة مستلزم	الموظف الإداري المختص		كتاب بخصوص ترشيح أحد موظفي مكتب الشؤون القانونية للمشاركة في لجنة	كتاب بخصوص ترشيح أحد موظفي مكتب الشؤون القانونية للمشاركة في لجنة مستلزم
2	يعد مدير مكتب الشؤون القانونية كتاب يرشح فيه الموظف المناسب للمشاركة بالعمل في اللجنة ويحيله إلى مدير الترشيح إلى الموظف الإداري المختص.	مدير مكتب الشؤون القانونية		كتاب بخصوص ترشيح أحد موظفي مكتب الشؤون القانونية للمشاركة في لجنة مستلزم	كتاب بترشيح أحد موظفي المكتب
3	يسند الموظف الإداري المختص رقم إشاري للذكرة ويسجلها ضمن البريد الصادر للمكتب ويحيله إلى الجهة الطالبة.	الموظف الإداري المختص		كتاب بترشيح أحد موظفي المكتب معتمد ومسجل	كتاب بترشيح أحد موظفي المكتب معتمد ومسجل
4	تعد الجهة طالبة الترشيح قائمة بأسماء الموظفين المرشحين للمشاركة في اللجنة وتحيلها إلى مدير مكتب الشؤون القانونية.	الإدارات والمكاتب		قائمة بأسماء الموظفين المرشحين للمشاركة في اللجنة	كتاب بترشيح أحد موظفي المكتب معتمد ومسجل
5	يعد مدير مكتب الشؤون القانونية مسودة قرار اللجنة ويحيلها إلى رئيس الهيئة للاعتماد.	الجهة الطالبة الخدمة		قائمة بأسماء الموظفين المرشحين للمشاركة في اللجنة	مسودة قرار تشكيل لجنة

**اسم الخدمة:** المشاركة في اللجان المشكلة بالهيئة.

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1		

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
زنب العربي	▪ غادة حدود ▪ سعاد البحري ▪ عانشة ابودينة	▪ م. أحمد الحمادي	▪ عانشة الرحبي	▪ 2017/04/24	▪ اعتماد	

**ملاحظات إضافية:**

---



---



---



---

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	دراسة العقود والاتفاقيات التي تبرم مع الهيئة.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو دراسة العقود والاتفاقيات التي ستبرمها الجهات الاعتبارية الداخلية والخارجية مع الهيئة
الجهة طالبة الخدمة	الادارات والمكاتب.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	نسخة من العقد أو الاتفاقية.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المرجعات	تقرير بخصوص بنود العقد أو الاتفاقية.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	1-2 يوم.
متوسط زمن تقديم الخدمة	2 يوم.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	1 في الشهر.
ملاحظات	

## اسم الخدمة: دراسة العقود والاتفاقيات التي تبرم مع الهيئة.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسلم الموظف الإداري المختص كتاب مرفق بمسودة العقد أو الاتفاقية ويحيلها لمدير المكتب القانوني.	الموظف الإداري المختص		كتاب مرفق بمسودة الاتفاقية أو العقد مستلم	كتاب مرفق بمسودة الاتفاقية أو العقد
2	يطّلع مدير المكتب القانوني على الكتاب والمرفقات ويهمش بتعليمهاتة ويحيلها إلى الموظف المختص للإجراء.	مدير المكتب القانوني		كتاب مرفق بمسودة الاتفاقية أو العقد مستلم	مراسلة مستلمة. تهميشه بالتعليمات.
3	يدرس الموظف القانوني المختص بنود العقد أو الاتفاقية ويصدر الرأي القانوني بخصوصه ويحيلها لمدير المكتب القانوني للمراجعة.	الموظف القانوني المختص		مراسلة مستلمة. تهميشه بالتعليمات.	مسودة المذكورة القانونية بخصوص بنود العقد أو الاتفاقية.
4	يراجع مدير المكتب القانوني المذكورة ويبدي ملاحظاته إن وجدت ويحيلها للموظف القانوني المختص.	مدير المكتب القانوني	نوجد ملاحظات (5) لا توجد ملاحظات (6)	مسودة المذكورة القانونية بخصوص بنود العقد أو الاتفاقية.	
5	يعاين الموظف القانوني المختص الملاحظات ويعدل مسودة المذكورة القانونية حسب الملاحظات ويحيلها لمدير المكتب القانوني.	الموظف القانوني المختص		مسودة المذكورة القانونية بخصوص بنود العقد أو الاتفاقية.	مسودة مذكرة قانونية معدلة (4)
6	يعتمد مدير المكتب القانوني المذكورة ويحيلها إلى الموظف الإداري المختص	مدير المكتب القانوني		مسودة المذكورة القانونية بخصوص بنود العقد أو الاتفاقية.	مذكرة قانونية معتمدة
7	يسند الموظف الإداري المختص رقم إشاري للمذكرة ويسجلها ضمن البريد الصادر للمكتب.	الموظف الإداري المختص		مذكرة قانونية معتمدة	مذكرة قانونية معتمدة
8	يحيل الموظف الإداري المختص المذكرة إلى الجهة الطالبة للخدمة وصورة إلى رئيس الهيئة والموظفي القانوني المختص لحفظها.	الموظف الإداري المختص		مذكرة قانونية معتمدة	مذكرة قانونية معتمدة

**اسم الخدمة:** دراسة العقود والاتفاقيات التي تبرم مع الهيئة.

المرفقات	الاسم	نسخة من العقد أو الاتفاقية.	عدد الصفحات
1			

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
زينب العربي	■ غادة حدود ■ سعاد البحري ■ عائشة ابودينة	م. أحمد الحمادي	عاشرة الرحبي	2017/04/24		اعتماد

**ملاحظات إضافية:**

---



---



---



---

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

متابعة الشكاوى والدعوى المرفوعة على الهيئة.				اسم الخدمة:
رئيس الهيئة (في حالة الرد لإدارة القضايا). مدير المكتب القانوني (داخلية).	جهة الاعتماد	الغرض من هذه الخدمة هو متابعة الشكاوى والدعوى المرفوعة ضد الهيئة وإعداد مذكرات قانونية وذلك بالتنسيق مع إدارة القضايا.		نبذة عن الخدمة
المكتب القانوني	الجهة المسئولة عن الخدمة	رئيس الهيئة		الجهة طالبة الخدمة
عمليات إدارية	نوع الخدمة		لا يوجد.	النماذج المستخدمة
لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ صحيفية الدعوة.</li> <li>▪ حكم المحكمة ان وجد.</li> <li>▪ أي مستند خاص بالموضوع.</li> </ul>	المرفقات المطلوبة
لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة		لا يوجد.	رسوم الخدمة
قانون علاقات العمل رقم 12 لسنة 2010 قوانين اخرى حسب الموضوع المحال. قانون المرافق. قانون العقوبات والقوانين الأخرى. القوانين والتشريعات النافذة بالخصوص.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء		لا يوجد.	طريقة الدفع
ورقي	نوع المخرج		مذكرة قانونية.	المخرجات
2 في الشهر	متوسط عدد المعاملات المنجزة		يدوي	طريقة التسلیم
لا يوجد.	عدد المراجعات لطالب الخدمة		1	عدد العاملين
لا يوجد.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة		-1-2 يوم	متوسط زمن تقديم الخدمة
ورقي.	نوع المدخل		لا يوجد.	متوسط عدد الطلبات الراجعة
منظومة الأرشيف الإلكتروني للمكتب. ملف صادر المكتب ورقي. نسخة في ملفعضو القانوني الذي اعد المذكرة.	التوزيع والحفظ		2 في الشهر	متوسط عدد الطلب على الخدمة
				ملاحظات

**اسم الخدمة:** متابعة القضايا التي ترفع على الهيئة.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسنتم الموظف الإداري المختص بالمكتب القانوني الكتاب مرفق مع سوابق موضوع القضية مستلم ويحيلها لمدير المكتب القانوني.	الموظف الإداري المختص		كتاب مرفق مع سوابق موضوع القضية مستلم	كتاب مرفق مع سوابق موضوع القضية
2	يطلع مدير المكتب القانوني على الكتاب والمرفقات ويهتمش بتعليمه ويجيلها إلى الموظف المختص للإجراء.	مدير المكتب القانوني		كتاب مرفق مع سوابق موضوع القضية مستلم	▪ مراسلة مستلمة. ▪ تهميش بالتعليمات.
3	بعد الموظف القانوني المختص مسودة المذكرة القانونية ويحيلها إلى مدير المكتب القانوني.	الموظف القانوني المختص		▪ مراسلة مستلمة. ▪ تهميش بالتعليمات.	مسودة المذكرة القانونية
4	يراجع مدير المكتب القانوني المذكرة ويقرر.	مدير المكتب القانوني	▪ توجد ملاحظات. ▪ لا توجد ملاحظات.	▪ مسودة المذكرة القانونية	▪ توجد ملاحظات. ▪ لا توجد ملاحظات.
5	يعاين الموظف القانوني المختص الملاحظات ويعدل مسودة المذكرة القانونية حسب الملاحظات ويجيلها لمدير المكتب القانوني.	الموظف القانوني المختص		مسودة المذكرة القانونية مع الملاحظات والتعديلات	مسودة المذكرة القانونية معدلة (4)
6	يعتمد مدير المكتب القانوني المذكرة القانونية ويجيلها إلى الموظف الإداري المختص.	مدير المكتب القانوني		مسودة المذكرة القانونية	مذكرة قانونية معتمدة
7	يسند الموظف الإداري المختص رقم إشاري للمذكرة ويسجلها ضمن البريد الصادر للمكتب.	الموظف الإداري المختص		مذكرة قانونية معتمدة مسجلة	مذكرة قانونية معتمدة
8	يجيل الموظف الإداري المختص المذكرة إلى الجهة الطالبة للخدمة وصورة إلى رئيس الهيئة ونسخة إلى الموظف القانوني المختص لحفظ.	الموظف الإداري المختص		مذكرة قانونية معتمدة مسجلة	مذكرة قانونية

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
صحيفة الدعوى.	1	
حكم المحكمة ان وجد.	2	
أي مستند خاص بالموضوع.	3	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
زنب العربي	▪ غادة حدود ▪ سعاد البحري ▪ عانشة ابودينة	▪ م. أحمد الحمادي	▪ عانشة الرحبي	▪ 2017/04/24	▪ اعتماد	

ملاحظات إضافية:

# إجراءات مكتب الإعلام

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

التوثيق الإعلامي لأحداث وفعاليات قطاع الاتصالات.				اسم الخدمة:
رئيس الهيئة.	جهة الاعتماد	الغرض من هذا الإجراء التوثيق الإعلامي لأحداث وفعاليات قطاع الاتصالات سواء أحداث خاصة بالهيئة أو إحدى شركات القطاع.	نبذة عن الخدمة	
مكتب الإعلام	الجهة المسئولة عن الخدمة	الإدارات والمكاتب أو شركات القطاع.	الجهة طالبة الخدمة	
خدمات إدارية.	نوع الخدمة	لا يوجد.	النماذج المستخدمة	
	الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد.	المرفقات المطلوبة	
أرشيف مكتب الإعلام	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.	رسوم الخدمة	
قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل). تعديل رقم 13 لسنة 2010. اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة. سياسات مكتب الإعلام بالهيئة.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	لا يوجد.	طريقة الدفع	
ورقي.	نوع المخرج	التغطية الإعلامية لأحداث وفعاليات قطاع الاتصالات.	المحرّجات	
1 في الشهر.	متوسط عدد المعاملات المنجزة	يدوي.	طريقة التسلیم	
لا يوجد.	عدد المرجعات لطالب الخدمة	7 موظفين.	عدد العاملين	
لا يوجد.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	متوسط زمن تقديم الخدمة 3-1 أيام	متوسط عدد الطلبات	
ورقي.	نوع المدخل	لا يوجد.	الراجعة	
أرشيف مكتب الإعلام.	التوزيع والحفظ	1 في الشهر.	متوسط عدد الطلب على الخدمة	
		لا يوجد.	ملاحظات	

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	بعد رئيس الهيئة أو أحد مدراء شركات القطاع رسالة تكليف لغطية وتوثيق حدث معين يخص القطاع.	رئيس الهيئة أو أحد مدراء شركات القطاع		تكليف بلغطية حدث معين يخص القطاع	تكليف بلغطية حدث معين يخص القطاع
2	يشكل مدير مكتب الإعلام فريق عمل لغطية الحدث وتوثيقه من الموظفين المختصين.	الموظفين المختصين		تكليف فريق عمل لغطية حدث معين يخص القطاع	تكليف فريق عمل لغطية حدث معين يخص القطاع
3	يوثق فريق العمل المادة الإعلامية الخاصة بالحدث ويحيلها إلى مدير مكتب الإعلام.	الموظفين المختصين		تكليف فريق عمل لغطية وتوثيق الحدث اعلاميا	مادة إعلامية مؤقتة
4	يقيم مدير مكتب الإعلام المادة الإعلامية المؤقتة ويقرر.	مدير مكتب الإعلام	لا توجد تعديلات ▪ ▪ توجد تعديلات	مادة إعلامية مؤقتة	لا توجد تعديلات ▪ ▪ توجد تعديلات
5	يعتمد مدير مكتب الإعلام المادة الإعلامية ويحيل نسخة إلى رئيس الهيئة ونسخة إلى الجهة المعنية.	مدير مكتب الإعلام		مادة إعلامية مؤقتة وجاهزة للعرض	مادة إعلامية مؤقتة معتمدة وجاهزة للعرض
6	يحفظ الموظف المختص نسخة من الإجراء في الأرشيف الداخلي لمكتب الإعلام.	الموظف المختص		مادة إعلامية مؤقتة معتمدة وجاهزة للعرض	تم الحفظ

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
مهند التركي	معتز صميدة	م. أحمد الحمادي	م. عبد الباسط التركي	2017/04/23		

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

.....

.....

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

		اسم الخدمة:	
		نشر الأخبار على الموقع الإلكتروني أو صفحات موقع التواصل الاجتماعي.	
رئيس الهيئة		جهة الاعتماد	
مدير مكتب الإعلام.		الجهة المسئولة عن الخدمة	
خدمات إدارية.		نوع الخدمة	
الإدارات المشاركة في الخدمة		الإدارات والمكاتب بالهيئة أو شركات القطاع.	
أرشيف مكتب الإعلام		لا يوجد.	
تعليمات رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.		أمر تكليف	
سياسات مكتب الإعلام.		لا يوجد.	
ورقي		نوع المخرج	
متوسط عدد المعاملات المنجزة		نشر الأخبار أو الإعلانات على الموقع الإلكتروني أو موقع التواصل الاجتماعي.	
عدد المرجعات لطالب الخدمة		يدوي.	
جهات أخرى خارجية ذات علاقة		موظف	
ورقي		يوم	
أرشيف مكتب الإعلام.		متوسط زمن تقديم الخدمة	
		متوسط عدد الطلبات الراجعة	
		3-2 في الأسبوع	
		متوسط عدد الطلب على الخدمة	
		لا يوجد.	
		ملاحظات	

## اسم الخدمة: نشر الأخبار على الموقع الإلكتروني الرسمي أو صفحات موقع التواصل الاجتماعي.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسنتم مدير مكتب الإعلام كتاب بخصوص نشر اعلان أو خبر في الموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة وصفحات موقع التواصل الاجتماعي.	مدراء الإدارات أو شركات القطاع		كتاب بخصوص نشر اعلان أو خبر في الموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة وصفحات موقع التواصل الاجتماعي.	كتاب بخصوص نشر اعلان أو خبر في الموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة وصفحات موقع التواصل الاجتماعي.
2	يعاين مدير مكتب الإعلام الكتاب وهمش بتعليمهاته ويحيله إلى الموظف المختص بتحرير الخبر للإجراء.	مدير مكتب الإعلام		كتاب بخصوص نشر اعلان أو خبر في الموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة وصفحات موقع التواصل الاجتماعي.	كتاب بخصوص نشر اعلان أو خبر في الموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة وصفحات موقع التواصل الاجتماعي.
3	يحرر الموظف المختص نص الخبر ويحيله إلى مدير مكتب الإعلام لمراجعةه واعتماده.	الموظفي المختص بالتحرير		كتاب بخصوص نشر اعلان أو خبر في الموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة وصفحات موقع التواصل الاجتماعي.	مسودة نص خبر أو اعلان
4	يعاين مدير مكتب الإعلام نص الخبر ويقرره.	مدير مكتب الإعلام	▪ توجد ملاحظات. ▪ لا توجد ملاحظات.	مسودة خبر أو اعلان	(3) ▪ توجد ملاحظات (5) ▪ لا توجد ملاحظات (5)
5	يعتمد مدير مكتب الإعلام نص الخبر ليتم نشره ويحيله إلى الموظف المختص بالنشر ونسخة إلى رئيس الهيئة.	مدير مكتب الإعلام		مسودة نص خبر أو اعلان	نص خبر أو اعلان معتمد
5	ينشر الموظف المختص بالنشر نص الخبر أو الإعلان في الموقع الإلكتروني الرسمي وموقع التواصل الاجتماعي.	الموظفي المختص بالنشر		نص خبر أو اعلان معتمد	تم نشر الخبر أو الإعلان
6	يحفظ الموظف المختص الإجراء في الأرشيف الداخلي لمكتب الإعلام.	الموظفي المختص		تم نشر الخبر أو الإعلان	تم الحفظ

**اسم الخدمة:** نشر الأخبار على الموقع الإلكتروني الرسمي أو صفحات موقع التواصل الاجتماعي.

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
مهند التركي	م. أحمد الحمادي	م. عبد الباسط التركي		2017-4-23	اعتماد

**ملاحظات إضافية:**

---



---



---



---

## نموذج الاستعلام عن الإجراءات الإدارية

حصر المعلومات عن الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	نشر ومتابعة الاعلانات والاخبار على وكالات الانباء والصحف والاذاعات المرئية والمسموعة.		
نبذة عن الخدمة	متابعة لكل الاخبار التي تخص الهيئة وشركات القطاع عن طريق نشرها في كل الصحف او الاذاعات المرئية والمسموعة وموقع التواصل الاجتماعي.	جهة الاعتماد	رئيس الهيئة.
الجهة طالبة الخدمة	▪ رئيس الهيئة. ▪ مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	الجهة المسئولة عن الخدمة	مدير مكتب الإعلام.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.	نوع الخدمة	خدمات إدارية.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	الارشيف الداخلي لمكتب الإعلام
طريقة الدفع	لا يوجد.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	▪ قانون رقم 12 لسنة 2010 (قانون علاقات العمل). ▪ تعديل رقم 13 لسنة 2010. ▪ اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.
المخرجات	نشر أخبار واعلانات الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية وشركات القطاع في الصحف والقنوات الاعلامية.	نوع المخرج	ورقي.
طريقة التسليم	يدوي.	متوسط عدد المعاملات المنجزة	هذه الخدمة متوقفة.
عدد العاملين	2 موظفين	عدد المراجعات لطلب الخدمة	لا يوجد.
متوسط زمن تقديم الخدمة	1 يوم	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	الصحف او الاذاعات المرئية والمسموعة.
متوسط عدد الطلبات	لا يوجد.	نوع المدخل	ورقي.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	هذا الخدمة متوقفة.	التوزيع والحفظ	الارشيف الداخلي لمكتب الإعلام
ملاحظات	لا يوجد.		

## اسم الخدمة: نشر ومتابعة الاعلانات والاخبار على وكلات الاباء والصحف والاذاعات المرئية والمسموعة.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد رئيس الهيئة أو مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات كتاب بخصوص نشر اعلان أو خبر في إحدى الصحف أو القنوات الاذاعية مستلم	▪ رئيس الهيئة. ▪ مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.		كتاب بخصوص نشر اعلان أو خبر في إحدى الصحف أو القنوات الاذاعية	
2	يعاين مدير مكتب الاعلام الكتاب وهمش بتعليماته ويحيله إلى الموظف المختص بتحرير الخبر للإجراء.	مدير مكتب الاعلام		كتاب بخصوص نشر اعلان أو خبر في إحدى الصحف أو القنوات الاذاعية مستلم	▪ مراسلة مستلمة. ▪ تهميش بالتعليمات.
3	يرحر الموظف المختص الخبر ويحيله إلى مدير مكتب الإعلام.	الموظف المختص بالتحرير		مراسلة مستلمة. تهميش بالتعليمات.	مسودة نص خبر أو اعلان
4	يعاين مدير مكتب الإعلام نص الخبر ويقرر.	مدير مكتب الاعلام	▪ توجد ملاحظات. ▪ لا توجد ملاحظات.	مسودة خبر أو اعلان	▪ توجد ملاحظات. ▪ لا توجد ملاحظات.
5	يعتمد مدير مكتب الاعلام نص الخبر ويحيله إلى رئيس الهيئة.	مدير مكتب الاعلام		مسودة نص خبر أو اعلان معتمد	نص خبر أو اعلان معتمد
6	يعاين رئيس الهيئة نص الخبر ويقرر.	رئيس الهيئة	▪ توجد ملاحظات. ▪ لا توجد ملاحظات.	مسودة خبر أو اعلان	▪ توجد ملاحظات. ▪ لا توجد ملاحظات.
7	يعتمد رئيس الهيئة نص الخبر ويحيله إلى مدير مكتب الإعلام.	رئيس الهيئة		نص خبر أو اعلان معتمد	نص خبر أو اعلان معتمد
8	يرسل مدير مكتب الإعلام الاعلان أو الخبر الى وسائل الاعلام عن طريق البريد الالكتروني أو عن طريق المندوب	مدير مكتب الإعلام		نص خبر أو اعلان معتمد	نص خبر أو اعلان معتمد
9	يستمل مدير مكتب الإعلام فاتورة بقيمة نشر الخبر أو الاعلان من وسائل الاعلام	مدير مكتب الاعلام		تم نشر الخبر أو الاعلان	فاتورة بقيمة النشر
10	يعد مدير مكتب الإعلام كتاب مرفق بصورة من نشر الخبر والإعلان والفاتورة النهائية ويحيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات ويحفظ نسخة في أرشيف المكتب.			تم نشر الخبر أو الاعلان	تم نشر الخبر أو الاعلان

الاسم	المرفقات
عدد الصفحات	
	1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	مهند التركي	م. أحمد الحمادي	عبد الباسط التركي	2017/04/23		

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....