



الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية

General Authority for Communications and Informatics

الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية

دليل إجراءات العمل

عدد الخدمات الموثقة (129) خدمة

الإدارة العامة للخدمات الإلكترونية 2017

إجراءات

مكتب شؤون رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية

عدد الخدمات (3)

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.
الخرجات	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	يحيل 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).	الموظف المختص		كتاب معتمد ومسجل	كتاب معتمد
3	يدخل الموظف المختص الغرض من الكتاب والجهات المرسل إليها ورقم الإشاري وتاريخ إصداره في منظومة البريد الصادر وينسخ الكتاب بالماشية الضوئية في المنظومة ويحفظها.	الموظف المختص		كتاب معتمد ومسجل منظومة البريد الصادر محدثة	كتاب معتمد ومسجل
4	ينسخ الموظف المختص الكتاب بعدد الجهات المرسل إليها ويسلمه للمندوب لتسليمها إلى الجهات المرسلة إليها.	الموظف 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 نسخ الاستلام إلى الموظف المختص للتأكد من تسلیمها للجهات المرسلة إليها.	مندوب البريد	نسخ الاستلام تحفظ بملف الصادر بالمنظومة	تم التسلیم إلى الجهات المعنية	تسليم نسخ الاستلام
7	يحدث الموظف المختص بالبريد الصادر نسخة الاستلام في منظومة الأرشيف للرجوع إليها عند الحاجة.	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	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
▪ م. أحمد الحمادي ▪ سراج فهمي	2017/05/04	▪ م. أحمد الحمادي ▪ سراج فهمي	▪ 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"> ▪ الإدارات والمكاتب ▪ جهات خارجية
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	سوابق موضوع المراسلة إن وجدت.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المرجات	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 الوراد لرئيس الهيئة

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسسلم الموظف المختص بالبريد الوراد 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 ويحيلها إلى مدير مكتب رئيس الهيئة للابلاغ وأحالتها للرئيس.	الموظف المختص		مراسلات واردة مستلمة مسجلة ومحالة	مراسلات واردة مستلمة
4	يصنف مدير مكتب رئيس الهيئة المراسلات حيث الأهمية والأولوية ويحيلها إلى رئيس الهيئة لاتخاذ الإجراءات.	مدير مكتب رئيس الهيئة		مراسلات واردة مستلمة مسجلة ومحالة	المراسلات تصنيفها حسب الأهمية والأولوية
5	يعاين رئيس الهيئة البريد الوراد ويدون تعليماته عليها ويحيلها إلى مدير مكتبه لاستكمال الإجراءات وأحالتها 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 ويحيلها إلى الموظف المختص لإدخال تعليمات الرئيس المدونة على الكتاب منظومة البريد الوراد.	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	عبد الله حماد	2017/05/04	

ملاحظات إضافية:

إجراءات

الادارة العامة للشؤون الإدارية والمالية والخدمات

إجراءات الادارة المالية

عدد الخدمات (16)

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:	إحالة كشوفات الغياب الخاصة بموظفي الهيئة	جهة الاعتماد	مدير الإدارة المالية.
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو إثبات قيمة خصومات غياب الموظفين واحتالتها لوزارة المالية حسب كشف المرتبات الشهرية.	الادارة المالية	رئيس قسم الشؤون المالية.
الجهة طالبة الخدمة	كشف الغياب	نوع الخدمة	خدمات إدارية.
النماذج المستخدمة	رسالة إحالة شك كشف الغياب	الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد
المرفقات المطلوبة	رسالة إحالة شك كشف الغياب	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	منظومة المرتبات
رسوم الخدمة	لا يوجد	نوع المخرج	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء القانوني المالي للدولة.
طريقة الدفع	لا يوجد	متوسط عدد المعاملات المنجزة	ورقي
المحرّقات	كشف خاص بالغياب.	عدد المرجعات لطالب الخدمة	لا يوجد
طريقة التسلیم	يدوي	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	وزارة المالية
عدد العاملين	موظف واحد	نوع المدخل	ورقي
متوسط زمن تقديم الخدمة	1 في الشهر	التوزيع والحفظ	منظومة المرتبات. الخزينة.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد		
متوسط عدد الطلب على الخدمة	1 في الشهر		
ملاحظات	مندوب الهيئة لدى الجهات هو أمين الخزينة		

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

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

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ غادة حدود ▪ أسماء علي ▪ مهند التركي 	أحمد حمادي	وليد الزواوي	2017-3-26	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:	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 بـمطالبات 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	موظف واحد.
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم
متوسط عدد الطلبات الراجعة	ورقي
متوسط عدد الطلب على الخدمة	ورقي
ملاحظات	لا يوجد

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن 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	ايصال قبض	
2	قسيمة ايداع	

فرريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
المعتز بالله صميدة	المعتز بالله صميدة	أسماء علي غادة حدود	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	نبذة عن الخدمة
الجهة طالبة الخدمة	إدارة الموارد البشرية	نقدم هذه الخدمة للموظفين المحالين الى التقاعد لبيان تسلسل مرتباتهم عن فترة ثلاثة سنوات ماضية.
النماذج المستخدمة	نموذج تسلسل المرتبات	الجهة المسئولة عن الخدمة
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ إخلاء طرف معتمد. ▪ قرار تقاعد الموظف. 	نوع الخدمة
رسوم الخدمة	لا يوجد	الإدارات المشاركة في الخدمة
طريقة الدفع	لا يوجد	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
الخرجات	تسلسل مرتبات موظف	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
طريقة التسليم	يدوي	القانون المالي للدولة. قانون العمل رقم 12 لسنة 2010.
عدد العاملين	موظف واحد	نوع المخرج
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم	متوسط عدد المعاملات المنجزة
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/	عدد المراجعات لطالب الخدمة
متوسط عدد الطلب على الخدمة	5-2 في السنة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
ملاحظات		الملف المالي للمعنى. أرشيف الإدارة المالية. منظومة الحسابات

#	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 وبحيله إلى مدير الإدارية المالية.	مدير إدارة الموارد البشرية		كتاب مع المرفقات	كتاب مع المرفقات
2	يحيل مدير الإدارية المالية الكتاب والمرفقات لرئيس قسم الشؤون المالية للإجراء.	مدير الإدارية المالية		كتاب مع المرفقات	كتاب مع المرفقات
3	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية الكتاب والمرفقات إلى الموظف المختص لأعداد تسلسل مرتبات الموظف المعنى.	رئيس قسم الشؤون المالية		كتاب مع المرفقات	كتاب مع المرفقات
4	يعد الموظف المختص تسلسل مرتبات الموظف المعنى لثلاثة سنوات سابقة ويعتمده في خانة الموظف المعد للنموذج وبحيله إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	الموظفي المختص		كتاب مع المرفقات	كتاب مع المرفقات
5	يراجع رئيس قسم الشؤون المالية النموذج ويقرر.	رئيس قسم الشؤون المالية	لا توجد ملاحظات وجود ملاحظات	كتش بتسليسل للمرتبات	كتش بتسليسل للمرتبات ▪ لا توجد ملاحظات ▪ وجود ملاحظات
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 معتمد	كتش بتسليسل للمرتبات
7	يعتمد مدير الإدارية المالية كشف تسلسل المرتبات وبحيله 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	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
أسماء علي غادة حود مهند التركي	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ▪ ▪ المعتر بالله صميدة	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"> ▪ صندوق التقاعد الاجتماعي في حالة التقاعد. ▪ جهة أخرى منتقل لها الموظف الطالب للخدمة. 	الادارة المالية.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.	خدمات الموظف.
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ إخلاء طرف للمعنى ▪ قرار إحالة(ندب-تقاعد-استقالة-نقل) 	إدارات المشاركة في الخدمة.
رسوم الخدمة	لا يوجد	منظومة المرتبات.
طريقة الدفع	لا يوجد	<ul style="list-style-type: none"> ▪ قانون النظام المالي للدولة. ▪ قانون العمل رقم 12 لسنة 2010 ▪ اللائحة الإدارية والمالية بالهيئة.
الخرجات	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"> ▪ منظومة المرتبات. ▪ الملف المالي للموظف.
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 الإدارية العامة للشؤون الإدارية والمالية والخدمات صورة من القرار إلى مدير الإدارية المالية	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		صورة من القرار	صورة من القرار
2	يهمش مدير الإدارية المالية على الاجراء وبحيله إلى رئيس قسم الشؤون المالية	مدير الإدارية 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 الإدارية المالية للاعتماد	الموظف المختص		صورة من القرار للإجراء نموذج أخلاء الطرف معتمد	شهادة الدفع الأخير
5	يعتمد مدير الإدارية المالية شهادة الدفع الأخير ويسلمها للموظف المعنى	مدير الإدارية 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	هي شهادة يطلبها الموظف من الإدارة المالية للاستفادة منها في خدمات تقدمها جهات أخرى.
الجهة طالبة الخدمة	كل الموظفين.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرفقات المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	شهادة مرتب.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	موظف واحد.
متى تم تقديم الخدمة	يوم.
متى تم إصدار البيانات الراجعة	/
ملاحظات	

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	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	لا يوجد.	عدد الصفحات
			1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
المعتز بالله 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:	إعداد إذن صرف.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو صرف مستحقات الجهات الخارجية مقابل تقديمها خدمات للهيئة.
الجهة طالبة الخدمة	الجهة طالبة مستحقات من الهيئة.
النماذج المستخدمة	نموذج إذن صرف.
المرفقات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> رسالة إحالة من السيد مدير عام الشؤون المالية. فاتورة مصدقة من الضرائب موضح فيها قيمة ونوع الخدمة (في حالة سداد الفواتير). تقرير بانتهاء أعمال المقاولة. تقرير من الإدارة المختصة في حالة المشروعات أو المستخلصات.
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	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 ويبدي ملاحظاته إن وجدت.	رئيس قسم الشؤون المالية	لا توجد ملاحظات ▪ ▪ توجد ملاحظات (1)	إذن الصرف مع المرفقات	إذن الصرف مع المرفقات (3)
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 ويبدي 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 ويجعلها إلى رئيس قسم الشؤون المالية وبحتفظ 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 ويبدي 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 ويجعله 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 صكوك.	رئيس قسم الشؤون المالية		إذن صرف معتمد للصرف	إذن صرف معتمد للصرف
10	يصدر أمين الخزينة الصك ويجعله مرافق 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 بالتوقيع الأول ويجعله إلى رئيس قسم شؤون المالية.	المراقب المالي	التوقيع الأول	صك مرفق بإذن الصرف والمرفقات	صك موقع بالتوقيع الأول مرافق 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 الصک	صک جاهز للصرف	لا يسلم الصک الا بوجود رسالة معتمدة من الجهة بتخويل المستلم لاستلام الصکوك	أمين الخزينة	بعد التأكيد من صلاحیات المخول من الجهة باستلام الصک عن طريق رسالة معتمدة صادرة من الجهة واتباع الهوية يسلم أمین الخزینة الصک 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 أمین الخزینة بإذن الصرف ويسلم الصک	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 حدود		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 أو المنتدبين من الهيئة أو إلى الهيئة.
الجهة طالبة الخدمة	جهة العمل المنقول إليها الموظف.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرفقات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ قرار نقل الموظف. ▪ شهادة الدفع الأخير. ▪ أخلاء طرف معتمد.
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 إلى 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 لمدة 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 الحوافز والضمان والتضامن والضرائب.	مدير الإدارة المالية.
الجهة طالبة الخدمة مدير الإدارة المالية	الجهة المسئولة عن الخدمة رئيس قسم الشؤون المالية.
النماذج المستخدمة لا يوجد	نوع الخدمة عمليات إدارية.
المرافق المطلوبة المتغيرات في المرتبات. كشف المصادر والحوافز. استماراة المرتب. استماراة التحليل العرضي.	الإدارية المشاركة في الخدمة إدارة الموارد البشرية.
رسوم الخدمة لا يوجد.	أنظمة وتطبيقات الداعمة للخدمة منظومة المرتبات.
طريقة الدفع لا يوجد.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء القانون المالي للدولة.
المحرّجات مرتبات.	نوع المخرج ورقي.
طريقة التسلیم يدوي.	متوسط عدد المعاملات المنجزة مرة في الشهر.
عدد العاملين موظف واحد.	عدد المراجعات لطالب الخدمة لا يوجد.
متوسط زمن تقديم الخدمة يوم.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة لا يوجد.
متوسط عدد الطلبات الراجعة لا يوجد.	نوع المدخل ورقي.
متوسط عدد الطلب على الخدمة مرة في الشهر.	التوزيع والحفظ منظومة المرتبات. منظومة الحسابات. الخزينة.
ملاحظات لا يوجد.	

#	خطوات العمل الرئيسية للاجراء	الطرف المعني	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يصدر مدير الادارة المالية أمر رئيس قسم الشؤون المالية لإعداد استمارات الرواتب وصرف المرتبات.	مدير الادارة المالية		إذن بصرف المرتبات	إذن بصرف المرتبات
2	يلغى رئيس قسم الشؤون المالية الموظف المختص بالمرتبات لإعداد استمارات الرواتب.	رئيس قسم الشؤون المالية		إذن بصرف المرتبات	إذن بصرف المرتبات
3	يدخل الموظف المختص المتغيرات عن الشهر المراد صرفه ومن ثم يطبع استمارة الراتب وكافة الكشوفات الممثلة في (استمارة 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	استمارة 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					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	مراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017/3/27	وليد الزواوي	م. أحمد الحمادي	اسماء علي 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:	اعداد تقرير عن العهد المالية والدفعت تحت الحساب وسلف السفر والمبيت.
نبذة عن الخدمة	هو تقرير يبين قيمة العهد والدفعت وسلف السفر والمبيت للموظفين المنوھين الذين لم يسوا أو يفلاوا عهدهم خلال السنة المالية.
الجهة طالبة الخدمة	رئيسي قسم الشؤون المالية.
النماذج المستخدمة	خدمات إدارية.
المرافق المطلوبة	الجهة المسئولة عن الخدمة
رسوم الخدمة	الإدارية المالية.
طريقة الدفع	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
المخرجات	منظومة الحسابات.
طريقة التسليم	القانوني واللوائح الخاصة بالإجراء
عدد العاملين	ورقي.
متى تم تقديم الخدمة	نوع المخرج
متى تم الراجعة	مرأة في السنة.
متى تم طلب الخدمة	متوسط عدد المعاملات المنجزة
متى تم تسليم الخدمة	لا يوجد.
متى تم تقديم الطلب على الخدمة	عدد المراجعات لطالب الخدمة
متى تم الراجعة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متى تم طلب الخدمة	ورقي.
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	نهاية السنة المالية	تقرير 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		تقرير عن العهد المالية والدفعات تحت الحساب والسلف والسفر والمبيت	إحاله التقرير
5	يعاين مدير الإداره المالية التقرير ويقر.	مدير الإداره المالية	▪ توجد تعديلات ▪ لا توجد تعديلات	▪ تقرير عن العهد المالية والدفعات تحت الحساب والسلف والسفر والمبيت ▪ لا توجد تعديلات (1) ▪ لا توجد تعديلات (6)	تقرير عن العهد المالية والدفعات تحت الحساب والسلف والسفر والمبيت
6	يعتمد مدير الإداره المالية التقرير ويحيله إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	مدير الإداره المالية		تقرير 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
.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 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:	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 الإدارة المالية.	نوع الخدمة	عمليات إدارية.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة	المراجع الداخلي
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ كشف تفاصيل حساب الهيئة لدى الفندق. ▪ صور تكليفات من مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات للفندق بالسكن. 	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 لطلب الخدمة	لا يوجد.
عدد العاملين	موظفي.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ المراقب المالي ▪ الفندق المعنى
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم	نوع المدخل	ورقي.
متوسط عدد الطلبات الراجعة		التوزيع والحفظ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ منظومة الحسابات. ▪ المراجع الداخلي.
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 ويحيلها 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 المقيدة المالية عن طريق منظومة الحسابات يرفقها بإذن إقفال الدفعة المالية ويحيله.	الموظف المختص بالحسابات		رسالة إحالة مع المرفقات مفصلة للإجراء.	نموذج تبوييب تسوية الدفعة المالية المقيدة. إذن إقفال الدفعة المالية المقيدة.
5	يعاين المراجع الداخلي نموذج التبوييب وإذن الإقفال ويقرر.	المراجع الداخلي	▪ توجد تعديلات ▪ لا توجد تعديلات	▪ إذن إقفال الدفعة المالية المقيدة. ▪ لا توجد تعديلات (6)	▪ وجود تعديلات (4)
6	يعتمد المراجع الداخلي الإجراء ويحيله الى رئيس قسم الشؤون المالية.	المراجع الداخلي		إذن إقفال الدفعة المالية المقيدة.	معتمد من المراجع الداخلي
7	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية الإجراء إلى المراقب المالي للاعتماد.	رئيس قسم الشؤون المالية		إذن إقفال الدفعة المالية المقيدة	إذن إقفال الدفعة المالية المقيدة معتمد من المراجع الداخلي
8	يعاين المراقب المالي نموذج التبوييب وإذن الإقفال ويقرر.	المراقب المالي	▪ توجد تعديلات ▪ لا توجد تعديلات	▪ إذن إقفال الدفعة المالية المقيدة ▪ معتمد من المراجع الداخلي	▪ توجد تعديلات (4) ▪ لا توجد تعديلات (9)
9	يعتمد المراقب المالي الإجراء ويحيله الى رئيس قسم الشؤون المالية.	المراقب المالي		إذن إقفال الدفعة المالية المقيدة	إذن إقفال الدفعة المالية المقيدة معتمد من المراجع الداخلي والمراقب المالي
10	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية الإجراء الى الموظف المختص.	رئيس قسم الشؤون المالية		إذن إقفال الدفعة المالية المقيدة معتمد.	إذن إقفال الدفعة المالية المقيدة معتمد.
11	يقلل الموظف المختص العهدة المالية ويحفظ أصل إذن الإقفال في أرشيف الإدارة ويحيل صورة للفندق للعلم.	الموظف المختص		إذن إقفال الدفعة المالية المقيدة معتمد.	تم إقفال الدفعة المالية المقيدة.

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

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.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يحل 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	فاتورة نهائية مرفقة بصورة من القرار.
2	يحل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الإجراء إلى مدير الإدارة المالية.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		فاتورة نهائية مرفقة بصورة من القرار.	فاتورة نهائية مرفقة بصورة من القرار.
3	يحل مدير الإدارة المالية الإجراء إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	مدير الإدارة المالية		فاتورة نهائية مرفقة بصورة من القرار.	فاتورة نهائية مرفقة بصورة من القرار.
4	يحل رئيس قسم الشؤون المالية الإجراء إلى الموظف المختص بالتقارير.	رئيس قسم الشؤون المالية		فاتورة نهائية مرفقة بصورة من القرار.	فاتورة نهائية مرفقة بصورة من القرار.
5	يعد الموظف المختص بالتقارير نموذج التبديل لنسوية العهدة المالية عن طريق منظومة الحسابات يرفقها بإذن إقفال عهدة مالية ويحله.	الموظف المختص بالتقارير		فاتورة نهائية مرفقة بصورة من القرار.	▪ نموذج تبديل نسوية العهدة المالية. ▪ إذن إقفال عهدة مالية.
6	يعاين المراجع الداخلي نموذج التبديل وإذن الإقفال ويقرر.	المراجع الداخلي	▪ توجد تعديلات ▪ لا توجد تعديلات	▪ إذن إقفال عهدة مالية	▪ وجود تعديلات (4) ▪ لا توجد تعديلات (7)
7	يعتمد المراجع الداخلي الإجراء ويحله إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	المراجع الداخلي		▪ إذن إقفال عهدة مالية	▪ إذن إقفال عهدة مالية معتمد من المراجع الداخلي
8	يحل 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 التبديل وإذن الإقفال ويقرر.	المراقب المالي	▪ توجد تعديلات ▪ لا توجد تعديلات	▪ إذن إقفال عهدة مالية معتمد من المراجع الداخلي	▪ توجد تعديلات (4) ▪ لا توجد تعديلات (10)
10	يعتمد المراقب المالي الإجراء ويحله 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	يحل رئيس قسم الشؤون المالية الإجراء إلى الموظف المختص.	رئيس قسم الشؤون المالية		▪ إذن إقفال عهدة مالية معتمد	▪ إذن إقفال عهدة مالية معتمد
12	يقلل الموظف المختص العهدة المالية ويحفظ أصل من إذن الإقفال 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 يتعلّق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:	اقفال سلفة السفر والمبيت
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو تحديد آلية لإقفال سلف السفر والمبيت المنوحة للموظفين الموظفين بعد إنتهاء المهمة وبما لا يتجاوز أسبوعان.
الجهة طالبة الخدمة	الادارة المالية
النماذج المستخدمة	نموذج اقفال سلفة السفر والمبيت.
المرافقات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> ■ قرار ايفاد موظف. ■ صورة من جواز السفر الصفحة الأولى. ■ صورة من تأشيرة الدخول والخروج. ■ الإيصال المالي الأصلي وصورة من الشهادة.
رسوم الخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	لا يوجد
المخرجات	اقفال سلفة السفر والمبيت.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	موظفي.
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد
متوسط عدد الطلب على الخدمة	10 في الشهر.
ملاحظات	لا يوجد.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يملئ الموظف المعنى نموذج اقفال سلفة السفر والمبيت ويحله إلى مدير إدارته مع المرفقات.	الموظف المعنى		نموذج مستوفي البيانات مع المرفقات	نموذج اقفال 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	يهشم مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات على الإجراء "للإجراء" 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 اقفال سلفة سفر ومبيت معتمد.
6	بعد الموظف المختص بالحسابات إذن إقفال سلفة السفر والمبيت عن طريق منظومة الحسابات ويرفقه بالنموذج المعتمد والمرفقات ويحله إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	الموظف المختص بالحسابات		إجراء اقفال 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 الاقفال مع المرفقات ويقرر.	المراجع الداخلي	▪ توجد تعديلات ▪ لا توجد تعديلات	إذن إقفال سلفة السفر والمبيت مع المرفقات	إذن إقفال سلفة السفر والمبيت مع المرفقات (6) ▪ توجد تعديلات ▪ لا توجد تعديلات (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 المعني 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"> ▪ اسماء على ▪ خادة حدود ▪ 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:	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 المصادر.
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.
الجهة المسئولة عن الخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة
نوع الخدمة	نوع الخدمة
الإدارات المشاركة في الخدمة	الإدارات المشاركة في الخدمة
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
نوع المخرج	نوع المخرج
متوسط عدد المعاملات المنجزة في السنة	متوسط عدد المعاملات المنجزة في السنة
عدد المراسلات لطالب الخدمة	عدد المراسلات لطالب الخدمة
جهات أخرى خارجية ذات علاقة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
نوع المدخل	نوع المدخل
التوزيع والحفظ	التوزيع والحفظ
ملف التسويفات المصرفية بالإدارة المالية.	ملف التسويفات المصرفية بالإدارة المالية.
منظومة الحسابات.	منظومة الحسابات.
مدير الادارة المالية.	مدير الادارة المالية.
رئيس قسم الشؤون المالية.	رئيس قسم الشؤون المالية.
عمليات إدارية.	عمليات إدارية.
مكتب المراجع الداخلي.	مكتب المراجع الداخلي.
منظومة الحسابات.	منظومة الحسابات.
القانوني المالي للدولة.	القانوني المالي للدولة.
ورقي.	ورقي.
/	/
المراقب المالي.	المراقب المالي.
ورقي.	ورقي.

#	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 ▪ ▪ توجد تعديلات (7)
7	يحيل رئيس قسم الشؤون المالية الكشوفات لمكتب المراجع الداخلي.	رئيس قسم الشؤون المالية		مذكرة تسوية حساب المصرف تم مراجعتها	مذكرة تسوية حساب المصرف

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

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
كشف حساب المصرف	1	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
■ اسماء علي ■ مهند التركي	غادة حدود	■ م. أحمد الحمادي	■ وليد الزواوي	2017/3/27	■ تاريخ التوثيق	■ 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:	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 ((الائننين)).
النماذج المستخدمة	نموذج إذن صرف.
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> رسالة إحالة مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات. فاتورة مصدقة من الصنائب موضح فيها قيمة ونوع الخدمة. تقرير بانتهاء أعمال المقاولة. تقرير من الإدارة المختصة في حالة المشروعات أو المستخلصات.
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 المعنى	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
رسالة إحالة مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	1	1
فاتورة مصدقة من الضرائب موضح فيها قيمة ونوع الخدمة.	2	3 - 1
تقرير بانتهاء أعمال المقاولة.	3	
تقرير من الإدارة المختصة في حالة المشروعات أو المستخلصات	4	

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
غادة حدود	<ul style="list-style-type: none"> ▪ اسماء علي ▪ معتز صميدة ▪ 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:	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	المراجع 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 العاملين	لا يوجد.
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	▪ المراقب المالي. ▪ الفندق المعني.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.	نوع المدخل	ورقي.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	1 في السنة	التوزيع والحفظ	منظومة الحسابات.
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 الفندق لدى الهيئة ويحيلها إلى مدير الإدارة المالية.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		اعتماد فندق لدى الهيئة	كتاب مرفق بصورة من اعتماد الفندق لدى الهيئة
2	يهمش مدير الإدارة المالية على الكتاب للإجراء ويحيله إلى رئيس قسم الشؤون المالية.	مدير الإدارة المالية		كتاب مرفق بصورة من اعتماد الفندق لدى الهيئة	كتاب مرفق بصورة من اعتماد الفندق لدى الهيئة للهيئة
3	يهمش رئيس قسم الشؤون المالية على الكتاب ويحيله إلى الموظف المختص بالحسابات.	رئيس قسم الشؤون المالية		كتاب مرفق بصورة من اعتماد الفندق لدى الهيئة للإجراء	كتاب مرفق بصورة من اعتماد الفندق لدى الهيئة للإجراء
4	يفعل الموظف المختص بالحسابات خدمة اعداد اذن صرف.				
5	يسلم مندوب الهيئة لدى الجهات الصك الى الفندق.	مندوب الهيئة		صك مصدق	تم تسليم 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 حود	■ مهند التركي	م. أحمد الحمادي	وليد الزواوي	2017-3-26	وليد الزواوي	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:	منح سلفة السفر والمبيت	نبذة عن الخدمة
الجهة طالبة الخدمة	جميع الموظفين الموفدين.	هو صرف أو منح سلفة السفر والمبيت للموظفين الموفدين داخل أو خارج ليبيا سواء دورة تدريبية أو مؤتمر أو معرض أو مهمة رسمية.
النماذج المستخدمة	نموذج صرف سلفة السفر والمبيت.	الجهة المسئولة عن الخدمة
المرافق المطلوبة	لا يوجد.	نوع الخدمة
رسوم الخدمة	لا يوجد.	المدير الإدارية المالية.
طريقة الدفع	لا يوجد.	رئيس قسم الشؤون المالية.
الخرجات	منح سلفة السفر والمبيت.	عمليات إدارية.
طريقة التسلیم	يدوي.	مكتب المراجع الداخلي.
عدد العاملين	موظف واحد.	الإدارات المشاركة في الخدمة
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
متوسط عدد الطلب على الخدمة	10 في الشهر.	القانون المالي للدولة.
ملاحظات	في حال لم يصرف للموظف المعنى 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.	نوع المخرج
		ورقي.
		متوسط عدد المعاملات المنجزة في الشهر.
		/
		جهات أخرى خارجية ذات علاقة
		ورقي.
		توزيع والتوزيع 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 إدن 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 علي 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 م ح/6 وذلك قبل نهاية دوام كل يوم لمواقبة 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.
المخرجات	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.	متوسط عدد المعاملات المنجزة 1 في الشهر.
عدد المراءجعات 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 وال الإيرادات.	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 إلى 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				

اسم الخدمة: التسجيل في دفتر الصندوق

المرفقات	الاسم
عدد الصفحات	لا يوجد 1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
■ مهند التركي ■ غادة حدود	■ اسماء علي	م. أحمد الحمادي	وليد الزواوي	2017/3/27		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:	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.
المخرجات	قوانين ولوائح خاصة بالإجراء قرار مجلس الوزراء رقم 346 لسنة 2013.
طريقة التسليم	ورقي
عدد العاملين	نوع المخرج متوسط عدد المعاملات المنجزة مرة في الشهر.
متوسط زمن تقديم الخدمة	/ عدد المراجعات لطلب الخدمة لا يوجد.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
ملاحظات	نوع المدخل ورقي.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	▪ التوزيع والحفظ▪ سجل تسلیم کروت الهاتف النقال وكوبونات البنزين▪ سجل ترصید کروت الهاتف النقال وكوبونات البنزين مرة في الشهر.
لا يوجد	لا يوجد

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	بعد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات كتابة مرفق بكشف معتمد بأسماء الموظفين	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	كتاب مرفق بكشف معتمد بأسماء الموظفين	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	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	كتاب مرفق بكشف معتمد بأسماء الموظفين
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	كتاب مرفق بكشف معتمد بأسماء الموظفين
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	كتاب مرفق بكشف معتمد بأسماء الموظفين	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	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

عدد الخدمات (18)

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	تقديم 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.
المخرجات	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 ارتبت 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 وتم دراسة ملفه الشخصي مرة أخرى.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد 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 مرفقاً 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	يحيل 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	الطلب 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	لا توجد ملاحظات.	محضر اجتماع لجنة شؤون الموظفين	محضر اجتماع لجنة شؤون الموظفين معتمد
9	يجيل 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	محضر اجتماع لجنة شؤون الموظفين معتمد
10	يجيل مدير مكتب الشؤون القانونية مشروع القرار بعد صياغته الى رئيس الهيئة لاعتماده.	مدير مكتب الشؤون القانونية		محضر اجتماع لجنة شؤون الموظفين معتمد	مشروع قرار

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

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	لا يوجد.	

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
عائشة ابودينہ	أسماء علي غادة حود زيتب العربي سارة راشد علا الدين اعمارة	م. أحمد الحمادي إياد 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"> ▪ إخلاء طرف معتمد. ▪ الملف الوظيفي للموظف.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	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 بإحالة موظفين للتقاعد	مسودة قرار بإحالة موظفين للتقاعد
7	يحيل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات القرار إلى مدير إدارة الموارد البشرية لإنعام إجراءات التقاعد وصورة من القرار إلى الإدارة المالية لإيقاف مرتب المعنى.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		قرار بإحالة موظفين للتقاعد	قرار بإحالة موظفين للتقاعد
8	يحيل مدير إدارة الموارد البشرية القرار إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير إدارة الموارد البشرية		قرار بإحالة موظفين للتقاعد	قرار بإحالة موظفين للتقاعد
9	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين القرار إلى الموظف المختص.	رئيس قسم شؤون الموظفين		قرار بإحالة موظفين للتقاعد	قرار بإحالة 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 بإحالة 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
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 لإيقاف مرتب المعنى.	نموذج إخلاء طرف معتمد مع المستندات المطلوبة	نموذج إخلاء طرف معتمد مع المستندات المطلوبة	مدير إدارة الموارد البشرية	مدیر اداره الموارد البشرية
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	مدیر اداره الموارد البشرية
16	يتتحقق الموظف المختص من رصيد إجازات الموظف المعنى.	يوجد رصيد (17) لا يوجد رصيد (20)	رصيد الإجازات	في حالة وجود رصيد إجازي يمنح الموظف بدل مالي	الموظف المختص
17	بعد الموظف المختص كتاب موجه للإدارة المالية مرفق بكشف رصيد اجازات الموظف	كتاب مرفق بكشف رصيد اجازات الموظف	يوجد رصيد إجازي	الموظف المختص	مدیر اداره الموارد البشرية
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	مدیر اداره الموارد البشرية
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	مدیر اداره الموارد البشرية
20	بعد الموظف المختص مراسلة مرفقة بالمستندات المطلوبة موجهة إلى الضمان الاجتماعي ويجيلها الى رئيس قسم شؤون الموظفين.	كتاب مع المستندات المطلوبة للتقاعد	نموذج إخلاء طرف معتمد مع المستندات المطلوبة للتقاعد	الموظف المختص	مدیر اداره الموارد البشرية
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	مدیر 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

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
اخلاء طرف معتمد	1	
الملف الوظيفي للموظف	2	

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017/02/13	انتصار أبو الزمام أسماء أبو ودن مبروكه التومي حنان الصيد ناجية نصر	<input type="checkbox"/> م. أحمد الحمادي	<input type="checkbox"/> أسماء علي غادة حدود زينب العربي عائشة ابودينہ	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:	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 (إن 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 معتمدة	كتاب مرفق بنموذج استحقاق علاوة معتمدة
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

الاسم	المرفقات
عدد الصفحات	
لا يوجد	1

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 عانشة أبو دينة غادة حدود علاء الدين اعمارة	عانشة 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:	انهاء الخدمة بالاستقالة	نبذة عن الخدمة
الجهة طالبة الخدمة	تقدم هذه الخدمة بناء على طلب موظف يرغب في الاستقالة من الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.	نبذة عن الخدمة
النماذج المستخدمة	نموذج إخلاء طرف	نماذج المستخدمة
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ قرارات التعيين (بالمؤسسة وخارجها). ▪ استمرارية بالعمل. 	المرافق المطلوبة
رسوم الخدمة	لا يوجد.	رسوم الخدمة
طريقة الدفع	لا يوجد.	طريقة الدفع
المخرجات	استقالة	المخرجات
طريقة التسلیم	يدوي.	طريقة التسلیم
عدد العاملين	1 موظف.	عدد العاملين
متوسط زمن تقديم الخدمة	من 1 إلى 4 أسابيع.	متوسط زمن تقديم الخدمة
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.	متوسط عدد الطلبات الراجعة
متوسط عدد الطلب على الخدمة	طلب واحد في السنة.	متوسط عدد الطلب على الخدمة
ملحوظات		ملحوظات

#	خطوات العمل الرئيسية لإجراء	الطرف المعني	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقدم الموظف طلب كتابي إلى مدير إدارته يطلب فيه الاستقالة لاعتماده.	الموظف طالب الخدمة		طلب كتابي	طلب كتابي
2	يعاين مدير الإدارة الطلب ويقرر.	مدير الإدارة أو المكتب	موافقة الرفض	طلب كتابي	الموافقة على الطلب (2) رفض الطلب (ينتهي الإجراء)
2	بعد مدير الإدارة أو المكتب كتاب يرفقه بالطلب بعد اعتماده ويحيله إلى مدير إدارة الموارد البشرية.	مدير الإدارة أو المكتب		طلب موافق عليه	مراسلة مرفقة بطلب استقالة معتمد
3	يحيل مدير إدارة الموارد البشرية الرسالة والمرفقات إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	مدير إدارة الموارد البشرية		مراسلة مرفقة بطلب معتمد	مراسلة مرفقة بطلب معتمد
4	يحيل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الرسالة إلى 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 إلى رئيس الهيئة لاعتماده.	مدير مكتب الشؤون القانونية		مراسلة مرفقة بطلب معتمد يوصي بإصدار مشروع قرار	مسودة قرار استقالة موظف
6	يعتمد رئيس الهيئة القرار ويحيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات وصورة إلى مكتب الشؤون القانونية لحفظ.	رئيس الهيئة		مسودة قرار استقالة موظف	قرار استقالة موظف معتمد
7	يحيل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات القرار إلى 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 إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير إدارة الموارد البشرية		قرار استقالة موظف معتمد	قرار استقالة موظف معتمد
9	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين القرار إلى 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 أخاء 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 نماذج إخلاء الطرف معتمد	اخلاء الطرف معتمد
12	يسلم الموظف طالب الخدمة النماذج المعتمدة الى رئيس قسم شؤون الموظفين ويحتفظ بنسخة 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 لإيقاف 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	عدد الصفحات
1	قرارات التعيين (بالهيئة أو خارجها)	
2	استمرارية بالعمل	

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
غادة حدود عائشة أبو دينة أسماء علي علا الدين اعمارة	م. أحمد الحمادي	انتصار أبو الزمازم أسماء ابو ودون مبروكه 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:	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"> ▪ بيان تفصيلي للمرتب الشهري وملحقاته أو الدخل المفترض عن هذه المدة. ▪ تسلسل الحياة الوظيفية.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	قرار إيقاف خصم قسط الاشتراك الضماني من موظف.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	1 موظف.
متوسط زمن تقديم الخدمة	شهر.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	30-3 في السنة.
ملاحظات	في حال لم تتم مخاطبة الضمان فور وصول الموظف للسن القانونية لإيقاف الاشتراك يتم بعدها مكاتب 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 مرافق بكشف بأسماء الموظفين والمستندات المطلوبة وبحيله إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	الموظف المختص		اشعار ببلوغ موظف 35 سنة وظيفية	كتاب مرفق بكشف أسماء الموظفين
2	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين الكتاب والمرفقات إلى مدير إدارة الموارد البشرية.	رئيس قسم شؤون الموظفين		كتاب مرفق بكشف أسماء الموظفين	كتاب مرفق بكشف أسماء الموظفين
3	يحيل 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 ويحيله إلى صندوق الضمان الاجتماعي.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		كتاب مرفق بكشف أسماء الموظفين	كتاب معتمد موجه الي صندوق التقاعد
5	يستلم مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات قرار إيقاف خصم الاشتراك الضماني من صندوق الضمان الاجتماعي. ويتحقق من وجود ما يتعلق باسترجاع قيمة الخصومات.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	في حال خصم قيمة الأقساط لأكثر من 35 سنة من الموظف ترجع القيمة إلى حسابه.	قرار إيقاف خصم الاشتراك الضماني	يوجد استرجاعه لقيمة (6) لا يوجد استرجاع لقيمة (7)
6	بعد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات كتاب موجه لمدير الإدارة المالية بشأن ارجاع قيمة الأقساط للموظف وبحيله.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		توجد قيمة مستحقة للترجع	كتاب مرفق بقرار صندوق التقاعد
7	يحيل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات القرار إلى 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 إلى 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"> ■ غادة حدود ■ عانشة ابودينة ■ زينب العربي ■ معتز صميدة ■ اسماء علي 	<ul style="list-style-type: none"> ■ م. أحمد الحمادي 		<ul style="list-style-type: none"> ■ انتصار أبو الزمامز ■ اسماء 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:	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"> ▪ عدد 2 صور شخصية. ▪ صورة من ثبات الهوية.
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
الجهة الاعتماد	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.
نوع الخدمة	قسم شؤون الموظفين.
الإدارات المشاركة في الخدمة	خدمات موظف.
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.
القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	<ul style="list-style-type: none"> ▪ قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل). ▪ تعديل رقم 13 لسنة 2010. ▪ اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.
نوع المخرج	ورقي.
متوسط عدد المعاملات المنجزة	8-3 في الشهر.
عدد المراءجعات لطالب الخدمة	لا يوجد.
جهات أخرى خارجية ذات علاقة	صندوق التقاعد.
نوع المدخل	ورقي.
التوزيع والحفظ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الملف الشخصي. ▪ الملف الدوري.

#	خطوات العمل الرئيسية للاجراء	الطرف المعني	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقوم الموظف بتنبيه 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 ويحيله إلى المدير إدارة الموارد البشرية.	مدير الإداره أو المكتب		طلب تسجيل مضمون	طلب تسجيل مضمون
3	يحيل مدير إدارة الموارد البشرية الطلب إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير ادارة الموارد البشرية		طلب تسجيل مضمون	طلب تسجيل مضمون
4	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين الطلب إلى الموظف المختص.	رئيس قسم شؤون الموظفين		طلب تسجيل مضمون	طلب تسجيل مضمون
5	يتأنى الموظف المختص من البيانات في النموذج وبعد كتاب ويحيله إلى رئيس قسم شؤون الموظفين لاعتماده.	الموظف المختص		نموذج تسجيل مضمون معتمد	نموذج تسجيل مضمون معتمد
6	يعتمد رئيس قسم شؤون الموظفين النموذج ويحيله 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 ويحيله 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 الضمانية ويحيلها إلى مدير إدارة الموارد البشرية.	مندوب الهيئة لدى صندوق التقاعد		بطاقة ضمانية	بطاقة ضمانية
9	يحيل مدير إدارة الموارد البشرية البطاقات إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير ادارة الموارد البشرية		بطاقة ضمانية	بطاقة ضمانية
10	يحيل 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	▪ تسلیم البطاقة للموظف

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

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017/02/14	انتصار أبو الزمام أسماء أبو ودن مبروكه التومي حنان الصيد ناجية نصر	م. أحمد الحمادي	أسماء علي غادة حدود زينب العربي عائشة ابو دينة	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:	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"> ▪ قرارات التعيين السابقة. ▪ استمرارية بالعمل. ▪ تسلسل الحياة الوظيفية.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	ضم خدمة لموظفي.
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 يرفقه 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 مرافق بنموذج معتمد	كتاب مرافق بنموذج معتمد
7	يحيل مدير إدارة الموارد البشرية الكتاب المرفق بالنموذج الى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	مدير إدارة الموارد البشرية		كتاب مرافق بنموذج معتمد	كتاب مرافق بنموذج معتمد
8	يعتمد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات الكتاب ويحيله الى صندوق التقاعد.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		كتاب مرافق بنموذج معتمد	كتاب مرافق بنموذج معتمد
8	يسلم 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 حدول زينب العربي عاشرة ابودينة	م، أحمد الحمادي	انتصار أبو الزمازم أسماء أبو ودن مبروكة 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:	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	خدمات موظف.
المرفقات المطلوبة	الادارات المشاركة في الخدمة لا يوجد.
رسوم الخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة طلب كتابي. صورة من التأشيرة او صورة من وثيقة الحج.
طريقة الدفع	قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل). تعديل رقم 13 لسنة 2010. اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.
المخرجات	ورقي. نوع المخرج منح موظف إجازة لأداء فريضة الحج.
طريقة التسلیم	متوسط عدد المعاملات المنجزة 8-1 في السنة.
عدد العاملين	/ عدد المراجعات لطالب الخدمة موظف.
متوسط زمن تقديم الخدمة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة لا يوجد.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	ورقي. نوع المدخل /
متوسط عدد الطلب على الخدمة	الملف الشخصي. الملف الدوري. ملف منظومة الحضور والانصراف. ملف الاجازات.
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 تفعيل 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	رد

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

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

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:	طلب إجازة الراحة المرضية
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لمنح اجازة مرضية مدفوعة المرتب للموظف.
الجهة طالبة الخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة رئيس قسم شؤون الموظفين.
النماذج المستخدمة	نوع الخدمة خدمات موظف.
المرافق المطلوبة	الإدارات المشاركة في الخدمة لا يوجد.
رسوم الخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة ملف أكسل.
طريقة الدفع	قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل). تعديل رقم 13 لسنة 2010. اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.
المخرجات	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء ورقي.
طريقة التسليم	متوسط عدد المعاملات المنجزة 6 في الشهر.
عدد العاملين	عدد المراجعات لطالب الخدمة 1.
متوسط زمن تقديم الخدمة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة صندوق الضمان الاجتماعي.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	نوع المدخل ورقي.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	التوزيع والحفظ الملف الشخصي الملف الدوري ملف منظومة الحضور والانصراف ملف الإجازات.
ملاحظات	مدة الإجازة المسموح بها قبل حالة الإجراء إلى اللجنة الطبية: ▪ خمسة وأربعين يوماً متصلة. ▪ ستين يوماً متقطعة. ▪ في جميع الأحوال يجب ألا تزيد مدة الإجازة المرضية الممنوحة للموظف على ثلاثة أشهر خلال السنة الواحدة.

#	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	إجازة المطلوبة تتجاوز المدة إجازة المطلوبة لا تتجاوز المدة	طلب كتابي مرفق بالراحة المرضية	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الاجازة المطلوبة لا تتجاوز مدة الإجازة المرضية المتصلة او مجموع الإجازة المرضية المتقطعة المسموح بها (15) ▪ الاجازة المطلوبة تتجاوز مدة الإجازة المرضية المتصلة او مجموع الإجازة المرضية المتقطعة المسموح بها (6)
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"> ▪ طلب كتابي مرفق بالراحة المرضية ▪ تقرير بإجازات الموظف السابقة خلال السنة
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"> ▪ طلب كتابي مرفق بالراحة المرضية

■ 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	مدیر إدارة الموارد البشرية	يجيل مدیر الموارد البشرية الاجراء الى مدیر عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.
■ رسالة مخاطبة للجنة الطبية بصندوق الضمان مرفقه بالطلب الكتابي والراحة المرضية	■ طلب كتابي مرافق بالراحة المرضية مع تقرير بإجازات الموظف المرضية السابقة	■ مدیر عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	بعد مدیر عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات كتاب ويجيله مرافق مع الراحة المرضية الى لجنة طبية في صندوق الضمان الاجتماعي لتحديد نسبة العجز.	9	
تقرير اللجنة الطبية بصندوق الضمان	تقرير اللجنة الطبية	■ مدیر عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	يسسلم مدیر عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات تقرير اللجنة الطبية ويجيله إلى مدیر إدارة الموارد البشرية	10	
■ نسبة عجز التقاعد (12) نسبة عجز مسموح بها (13)	■ تقرير اللجنة الطبية بصندوق الضمان	■ نسبة عجز التقاعد نسبة عجز مسموح بها	■ مدیر إدارة الموارد البشرية	يعاين مدیر الموارد البشرية تقرير اللجنة الطبية ويقرر.	11
يفعل خدمة إحالة موظف للتقاعد.					12
تقرير اللجنة الطبية بصندوق الضمان	تقرير اللجنة الطبية بصندوق الضمان		■ مدیر إدارة الموارد البشرية	يجيل مدیر الموارد البشرية الاجراء الى رئيس قسم شؤون الموظفين.	13
تقرير اللجنة الطبية بصندوق الضمان	تقرير اللجنة الطبية بصندوق الضمان		■ رئيس قسم شؤون الموظفين	يجيل رئيس قسم شؤون 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 الموظف 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 ايد 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 حاصلاً 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	قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل). تعديل رقم 13 لسنة 2010. اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.
الخرجات	منح موظف إجازة لأداء امتحان.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	2 موظفين.
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/
متوسط عدد الطلب على الخدمة	10 في الشهر.
ملاحظات	مدة الإجازة يومان يوم الامتحان ويوم قبله. على الموظف حضور ما يثبت حضوره لامتحان في حالة عدم تقديمها لجدول الامتحانات.
الجهة المسئولة عن الخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة
نوع الخدمة	خدمات موظف.
الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد.
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	ملف اكسل.
القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
الملف الشخصي	قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل).
الملف الدوري	تعديل رقم 13 لسنة 2010.
ملف منظومة الحضور والانصراف	اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.
ملف الإجازات	ورقي.
نوع المخرج	ورقي.
نوع المدخل	نوع المدخل
التوزيع والحفظ	التوزيع والحفظ

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	يتتأكد 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	الت bliغ 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 عاشرة ابودينہ	م. أحمد الحمادي أياد الدسوقي	انتصار أبو الزمامز 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	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لمنح الموظف إجازة بدون مرتب لغرض المراقبة للدراسة أو للعلاج أو لأي أسباب أخرى تقدرها الإدارة. تمنع هذه الإجازة بقرار من رئيس الهيئة وتحفظ للموظف حق العودة للعمل بعد انتهاءها مع الحفاظ على أقدميته.
الجهة طالبة الخدمة	الموظف.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ طلب كتابي. ▪ قرار الإيفاد ومدته في حالة السفر. ▪ تقرير العلاج في حالة العلاج أو مراقبة المريض.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	منح موظف إجازة بدون مرتب.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	2 موظفين.
متوسط زمن تقديم الخدمة	2 أيام.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/
متوسط عدد الطلب على الخدمة	7 في السنة.
ملاحظات	

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن 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 الإداره او المكتب	لغرض العلاج او الایفاد لأغراض اخرى	طلب كتابي مع المرفقات	▪ العلاج أو الایفاد (4) ▪ أغراض أخرى (3)
3	يعين مدير الادارة الطلب ويقر.	مدير الإداره 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 الإداره او المكتب		الطلب بعد موافقة مدير الإداره او المكتب	طلب بعد موافقة مدير الإداره او المكتب
5	يحيل مدير إدارة الموارد البشرية الطلب الى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير إدارة الموارد البشرية		الطلب بعد موافقة مدير الإداره او المكتب	طلب بعد موافقة مدير الإداره او المكتب
6	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين الطلب الى الموظف المختص.	رئيس قسم شؤون الموظفين		الطلب بعد موافقة مدير الإداره او المكتب	طلب بعد موافقة مدير الإداره او المكتب
7	ينتحقق 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 الإداره 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 موافقة مدير الإداره او المكتب
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 بعد معاينة المدة المطلوبة للإجازة بدون مرتب
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 بتعليمات التنفيذ ويحيله إلى مدير مكتب الشؤون القانونية لإعداد مشروع قرار.	13
مشروع قرار	مشروع قرار		مدير مكتب الشؤون القانونية	يحيل 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	يحيل 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	يحيل 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	يحيل 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	يبث 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 ويحيل الإجراء إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	20
الرد	الرد		رئيس قسم شؤون الموظفين	يحيل رئيس قسم شؤون الموظفين الرد على الطلب إلى مدير إدارة الموارد البشرية.	21
الرد	الرد		مدير إدارة الموارد البشرية	يحيل 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

المرفقات	الاسم	طلب الصفحات
1	طلب كتابي	
2	قرار الإيفاد ومدته في حالة السفر.	
3	تقرير العلاج في حالة العلاج أو مرافقة المريض.	

فريق التوثيق						
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد	
	2016/10/24	انتصار أبو الزمازم اسماء أبو ودن مبروكه التومي حنان الصيد ناجية نصر	م. أحمد الحمادي اياد الدسوقي	اسماء علي غادة حدود زينب العربي سارة راشد	عاشرة ابو دينة	

ملاحظات إضافية:

شروط وضوابط منح إجازة بدون مرتب.

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

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	<p>تمنح إجازة حالة الوفاة حسب درجات القرابة كالتالي:</p> <p>العدة: يحق للموظفة أيام العدة كاملة (أربعة أشهر وعشرة أيام قمرية) في وفاة الزوج.</p> <p>الدرجة الأولى: يحق للموظف 7 أيام في وفاة الزوجة، الأب، الأم، الأبناء {</p> <p>الدرجة الثانية: يحق له 3 أيام في وفاة الأخ، الأخت، الحال، الخالة، العم، العمدة، الجد، الجدة، أم الزوج، أم الزوجة، اب الزوج، اب الزوجة}</p>

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 المعني 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 والائحة الإدارية الداخلية	تبليغ بحالة الوفاة	تحديد مدة الإجازة
5	يبلغ الموظف المختص ادارة الموظف المعني بمدة الاجازة	الموظف المختص		مدة الإجازة	مدة الإجازة
6	تبلغ ادارة الموظف المعني الموظف بمدة الاجازة	ادارة المعني		مدة الإجازة	ابلاغ الموظف
7	يقدم الموظف المعني طلب كتابي مع صورة من شهادة الوفاة فوراً مباشرته للعمل إلى مدير ادارته.	الموظف المعني		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 ادارة الموارد البشرية الطلب والمرفقات الى رئيس قسم شؤون الموظفين	مدير ادارة 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 الإجازة
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 ادارة الموظف المعني.	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

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

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
زينب العربي	أسماء علي سارة راشد غادة حدود عائشة ابودينہ	م. أحمد الحمادي إياد الدسوقي	انتصار أبو الزمازم أسماء أبو ودن ميروكة التومي حنان الصيد ناجية نصر	2016/10/24	

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 تفضيיתה مصلحة العمل أو إذا رغب الموظف بذلك.
الجهة طالبة الخدمة	الموظف
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.
متوسط زمن تقديم الخدمة	2 يوم.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/
متوسط عدد الطلب على الخدمة	15 في الشهر.
ملاحظات	<p>يحق للموظف:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 يوم في السنة. • 45 يوم في السنة لمن بلغ سن الخمسين أو تجاوزت مدة خدمته عشرين عاما. • ترحيل شهر فقط للسنة التي تليها. • في حال رفض الرئيس المباشر او مدير الادارة تكتب لمصلحة العمل "تحفظ الإجازة بقرار من رئيس الهيئة".
جهة الاعتماد	مدير إدارة الموارد البشرية
الجهة المسئولة عن الخدمة	رئيس 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"> ▪ قانون رقم 12 لسنة 2010 (قانون علاقات العمل). ▪ تعديل رقم 13 لسنة 2010. ▪ اللائحة الداخلية الداخلية للهيئة.
نوع المخرج	ورقي.
متوسط عدد المعاملات المنجزة في الشهر.	15
عدد المراجعات لطالب الخدمة	/
جهات أخرى خارجية ذات علاقة	لا يوجد.
نوع المدخل	ورقي.
التوزيع والحفظ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الملف الشخصي ▪ الملف الدوري ▪ ملف منظومة الحضور والانصراف ▪ ملف الاجازات

#	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 الاجراء)	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 الاجازة 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 الاجازة بعد رفض او قبول الرئيس المباشر	طلب الاجازة 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 الاجازة بعد رفض او قبول مدير الادارة او المكتب	موافق (17) غير موافق (8)
8	بحيل مدير الموارد البشرية الطلب إلى لجنة شؤون الموظفين لاتخاذ قرار لحفظ إجازة الموظف.	مدير ادارة الموارد البشرية		إجازة مرفوضة	إجازة مرفوضة
9	تحجتمع 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 (9)	محضر اجتماع لجنة شؤون الموظفين	(12) لا توجد ملاحظات

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 وينبه الموظف المعنى.	19

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
<ul style="list-style-type: none"> ■ اسماء علي ■ غادة حدود ■ زينب العربي ■ عانشة ابودينة ■ سارة راشد 	محمد الجدوعي	<ul style="list-style-type: none"> ■ م. أحمد الحمادي ■ اياد الدسوقي 	<ul style="list-style-type: none"> ■ انتصار أبو الزمامز ■ اسماء أبو ودن ■ مبروكه 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	موظف.
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.
نوع الخدمة	خدمات موظف.
الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد.
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	ملف اكسيل.
القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	<ul style="list-style-type: none"> ▪ قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل). ▪ تعديل رقم 13 لسنة 2010. ▪ اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.
نوع المخرج	ورقي.
متوسط عدد المعاملات المنجزة في السنة.	10-1
عدد المرجعات لطالب الخدمة	/
جهات أخرى خارجية ذات علاقة	لا يوجد.
نوع المدخل	ورقي.
التوزيع والحفظ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الملف الشخصي. ▪ الملف الدوري. ▪ ملف منظومة الحضور والانصراف. ▪ ملف الإجازات.

#	خطوات العمل الرئيسية للاجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقدم الموظف طلب كتابي يطلب فيه اجازة لغرض الزواج الى مدير ادارته.	الموظف المعنى		طلب كتابي	طلب اجازة لغرض الزواج
2	يحيل مدير ادارة الموظف الطلب الى مدير الموارد البشرية.	مدير الادارة 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	يتتحقق الموظف المختص من حق الموظف في اجازة الزواج	الموظف المختص بإجازة الزواج	حق للموظف لا يحق للموظف	طلب اجازة لغرض الزواج	حق للموظف لا يحق للموظف اجازة الزواج (6) اجازة الزواج (7)
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	يشتبه 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		اجازة لغرض الزواج	الرد

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
طلب كتابي.	1	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
	سارة راشد	أسماء علي غادة حود زينب العربي عاشرة ابودينة علا الدين اعمارة	م. أحمد الحمادي ايد الدسوقي	انتصار أبو الزمازم أسماء أبو ودن ميروكة التومي حنان الصيد ناجية نصر	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. لا يوجد.
طريقة الدفع	قانون رقم 12 لسنة 2010 (قانون علاقات العمل). تعديل رقم 13 لسنة 2010. اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة. لا يوجد.
المخرجات	نوع المخرج ورقي.
طريقة التسليم	متوسط عدد المعاملات المنجزة 8 في السنة. يدويا.
عدد العاملين	عدد المرجعات لطالب الخدمة / موظف.
متوسط زمن تقديم الخدمة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة لا يوجد. 10 أيام.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	نوع المدخل ورقي.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	التوزيع والحفظ الملف الشخصي. الملف الدوري. ملف منظومة الحضور والانصراف. ملف الاجازات. 8 في السنة.
ملاحظات	يحق للموظفة التمتع بثمانية وتسعون يوماً في كل ولادة

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	تقدم الموظفة ورقة الخروج من المستشفى إلى مدير ادارتها.	الموظفة المعنية		ورقة الخروج من المستشفى	ورقة الخروج من المستشفى
2	بعد مدير إدارة الموظفة رسالة إحالة مرفقة بورقة الخروج من المستشفى إلى مدير الموارد البشرية.	مدير الإداره 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 في منظومة 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 في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
سارة راشد غادة حدود زينب العربي عانشة ابودينہ	م. أحمد الحمادي اياد الدسوقي	م. أحمد الحمادي اياد 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 إيقاف اجازة
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لإيقاف اجازة الموظف وحفظ مستحقاته الإجازية.
الجهة طالبة الخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة.
النماذج المستخدمة	نوع الخدمة.
المرفقات المطلوبة	الإدارات 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	نوع المخرج
عدد العاملين	ورقي.
متوسط زمن تقديم الخدمة	متوسط عدد المعاملات المنجزة 4-1 في السنة.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	نوع المدخل
ملاحظات	التوزيع والحفظ

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان 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 خادة 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	قسم شؤون الموظفين.
النماذج المستخدمة	خدمات موظف.
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ طلب كتابي. ▪ افاده بوجود الموظف خارج الدولة معتمدة من السفارة الليبية بالدولة الموجود بها الموظف. ▪ ايضاح سبب التمديد.
رسوم الخدمة	ملف اكسل.
طريقة الدفع	<ul style="list-style-type: none"> ▪ قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل). ▪ تعديل رقم 13 لسنة 2010. ▪ اللائحة الداخلية للهيئة.
الخرجات	ورقي.
طريقة التسليم	نوع المخرج 6-1 في السنة.
عدد العاملين	عدد المراجعات لطالب الخدمة /
متوسط زمن تقديم الخدمة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة لا يوجد.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	نوع المدخل ورقي.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ التوزيع والحفظ ▪ الملف الشخصي. ▪ الملف الدوري. ▪ ملف منظومة الحضور والانصراف. ▪ ملف الاجازات.
ملاحظات	

#	خطوات العمل الرئيسية للاجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان 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.				

اسم الخدمة: طلب تمديد 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	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
عائشة ابودينہ		أسماء علي غادة حدود زينب العربي سارة راشد	م. أحمد الحمادي ايات الدسوقي	انتصار أبو الزمازم أسماء أبو ودن مبروكه التومي حنان الصيد ناجية نصر	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:	من إجازة طارئة.
نبذة عن الخدمة	لفرض من الخدمة هو تحديد آلية لمنح الموظف إجازة طارئة لسبب قهري لا يمكن معه من استئذان رؤسائه مقدماً للترخيص له في الغياب.
الجهة طالبة الخدمة	الموظف.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	طلب كتابي. سبب الإجازة ان 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 (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقدم الموظف طلب إلى مدير إدارته يوضح فيه سبب الإجازة الطارئة بالمرفقات إن وجدت فور مباشرته للعمل.	الموظف المعنى	خلال ثلاثة أيام من مباشرة العمل	طلب كتابي مع المرفقات إن 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 يتنهى الاجراء
4	يهمش مدير ادارة الموظف بعد الممانعة على الطلب ويجليه إلى مدير الموارد البشرية.	مدير الادارة او المكتب		طلب كتابي مع المرفقات	طلب كتابي مع المرفقات
5	يهمش مدير الموارد البشرية على الطلب للإجراء ويجليه إلى رئيس قسم شؤون الموظفين.	مدير إدارة الموارد البشرية		طلب كتابي مع المرفقات	طلب كتابي مع المرفقات
6	يجيل رئيس قسم شؤون الموظفين الطلب إلى الموظف المختص	رئيس قسم شؤون الموظفين		طلب كتابي مع المرفقات	طلب كتابي مع المرفقات
7	ينتحق 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 أفاده بحالة الإجازة الطارئة للموظف ويجليها إلى رئيس قسم شؤون الموظفين للتوجيه	الموظف المختص بالإجازة الطارئة		لا يوجد رصيد إجازة طارئة كافي	الطلب مرفق بالإفادة
10	يهمش رئيس قسم شؤون الموظفين على الطلب باحتساب المدة خصم تغيب ويجيل الإجراء إلى الموظف المختص.	رئيس قسم شؤون الموظفين		الطلب مرفق بالإفادة	احتساب المدة خصم تغيب للموظف
11	ينثبت 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	ملف شخصي محدث

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

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	سارة راشد م. أحمد الحمادي اياد الدسوقي	سارة راشد أسماء علي زينب العربي عاشرة ابودينة	غادة حدود

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

إجراءات قسم التدريب

عدد الخدمات (5)

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.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.
الجهة طالبة الخدمة	إدارة الموارد البشرية.	قسم التدريب.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.	الجهة المسئولة عن الخدمة
المرافق المطلوبة	لا يوجد.	نوع الخدمة
رسوم الخدمة	لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة
طريقة الدفع	لا يوجد.	▪ رئيس الهيئة. ▪ الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية والخدمات. ▪ لجنة التدريب.
المرجعات	خطة تنفيذ البرامج التدريبية.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
طريقة التسلیم	يدوي.	▪ لا يوجد. ▪ قانون رقم 12 لسنة 2010. ▪ القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء ▪ اللائحة الداخلية للهيئة.
عدد العاملين	4 موظفين.	نوع المخرج
متى زمان تقديم الخدمة	اسبوعين	متى زمان تقديم الخدمة
متى زمان تقديم طلب الراجعة	لا يوجد.	متى زمان تقديم طلب على الخدمة
ملاحظات		▪ جهات أخرى خارجية ذات علاقة ▪ مراكز التدريب المعتمدة لدى الهيئة.
		▪ نوع المدخل ▪ التوزيع والحفظ
		▪ أرشيف إدارة الموارد البشرية. ▪ أرشيف لجنة التدريب. ▪ مكتب رئيس الهيئة.

اسم الخدمة: اعتماد العروض التدريبية المقدمة.

#	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 وتحتار الأنسب 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 ويعيله 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 (9) توجد ملاحظات (6)	محضر اجتماع لجنة التدريب	لا توجد ملاحظات. توجد ملاحظات.

9	يعتمد رئيس الهيئة محضر الاجتماع ويعطي تعليماته بخصوص التنفيذ ويجيله إلى لجنة التدريب بصورة 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 ويجيله إلى رئيس قسم التدريب.	الموظف المختص بالخطيط		محضر اجتماع لجنة التدريب معتمد	محضر اجتماع لجنة التدريب معتمد	محضر اجتماع لجنة التدريب معتمد
14	يعاين رئيس قسم التدريب خطة التنفيذ ويقرر.	رئيس قسم التدريب	لا توجد ملاحظات.	لا توجد ملاحظات.	خطة التنفيذ	▪ 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	▪ خطة التنفيذ موافق عليها ▪ لا توجد ملاحظات (17). ▪ توجد ملاحظات (14).
16	يعاين مدير إدارة الموارد البشرية خطة التنفيذ ويقرر.	مدير إدارة الموارد البشرية	لا توجد ملاحظات.	لا توجد ملاحظات.	خطة التنفيذ موافق عليها	▪ خطة التنفيذ موافق عليها ▪ 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	▪ خطة التنفيذ موافق عليها

الاسم	المرفقات
عدد الصفحات	
	1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
<ul style="list-style-type: none"> ■ اسماء علي ■ زينب العربي ■ مهند مقناح التركي 	غادة حدود	<ul style="list-style-type: none"> ■ م. أحمد الحمادي 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ناجي عبد الرحمن ■ محمد التريكي ■ ميسون الأندلسي 		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:	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.

اسم الخدمة: إعداد الخطة التدريبية السنوية.

#	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	كتاب معتمد للإجراء
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	بعد مدير إدارة الموارد البشرية كتاب مرافق 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 النماذج 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 رئيسه 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)	▪ لا توجد ملاحظات ▪ توجد ملاحظات (16)
16	يعتمد رئيس قسم التدريب مقرح الخطة التدريبية ويحيلها إلى مدير إدارة الموارد البشرية.	رئيس قسم التدريب	مقرح خطة تدريبية سنوية	خطة تدريبية سنوية معتمدة من رئيس قسم التدريب
17	يعالج مدير إدارة الموارد البشرية الخطة التدريبية ويقرر.	مدير إدارة الموارد البشرية	▪ لا توجد ملاحظات (15) ▪ توجد ملاحظات (18)	خطة تدريبية سنوية معتمدة من رئيس قسم التدريب
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	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	▪ لا توجد ملاحظات (17) ▪ توجد ملاحظات (20)	خطة تدريبية سنوية معتمدة من إدارة الموارد البشرية
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	خطة تدريبية سنوية معتمدة
21	تدرس لجنة التدريب الخطة التدريبية المقترحة وتقرر بشأنها.	لجنة التدريب	▪ لا توجد ملاحظات (19) ▪ توجد ملاحظات (22)	خطة تدريبية سنوية معتمدة

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

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
لا يوجد	1	

اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	اسماء علي مهند التركي خادة حود	م. أحمد الحمادي	أ. محمد التريكي	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:	التدريب حسب الطلب	نبذة عن الخدمة	الجهة طالبة الخدمة	النماذج المستخدمة	المرافق المطلوبة	رسوم الخدمة	طريقة الدفع	المخرجات	طريقة التسلیم	عدد العاملین	متوسط زمن تقديم الخدمة	متوسط عدد الطلبات الراجعة	متوسط عدد الطلب على الخدمة	ملاحظات	
نبذة عن الخدمة	تقديم هذه الخدمة لكل الموظفين الراغبين في تطوير مهاراتهم أو حضور برامج تدريبية تخصصية في أحد المجالات بما لا يتعارض مع اختصاصات وظائفهم.	نقدم هذه الخدمة لكل الموظفين الراغبين في تطوير مهاراتهم أو حضور برامج تدريبية تخصصية في أحد المجالات بما لا يتعارض مع اختصاصات وظائفهم.	كل الموظفين.	نموذج طلب تدريب.	▪ العرض المالي والفني للبرنامج التدريبي. ▪ قبول مبدئي من الجهة المقدمة للبرنامج التدريبي.	لا يوجد.	لا يوجد.	الموافقة على الالتحاق بالبرنامج التدريبي.	يدوي.	2	5 - 8 أيام	/	2 في الشهر	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.	
الجهة طالبة الخدمة	جهة الاعتماد	جهة الاعتماد	الجهة المسئولة عن الخدمة	نوع الخدمة	الإدارات المشاركة في الخدمة	للجنة التدريب.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.	لا يوجد.	2 في الشهر.	قانون العمل رقم 12 لسنة 2010 . اللوائح الخاصة بالإجراء اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	ورقي.	نوع المخرج	ورقي.
النماذج المستخدمة	خدمات الموظف.	خدمات الموظف.	مدیر إدارة الموارد البشرية.	الجهة المسئولة عن الخدمة	الإدارات المشاركة في الخدمة	للجنة التدريب.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.	لا يوجد.	2 في الشهر.	قانون العمل رقم 12 لسنة 2010 . اللوائح الخاصة بالإجراء اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	ورقي.	نوع المخرج	ورقي.
المرافق المطلوبة	للجنة التدريب.	للجنة التدريب.	مدیر عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	جهة الاعتماد	الإدارات المشاركة في الخدمة	للجنة التدريب.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.	لا يوجد.	2 في الشهر.	قانون العمل رقم 12 لسنة 2010 . اللوائح الخاصة بالإجراء اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	ورقي.	نوع المخرج	ورقي.
رسوم الخدمة	نوع الخدمة	نوع الخدمة	نوع الخدمة	نوع الخدمة	نوع الخدمة	نوع الخدمة	نوع الخدمة	نوع الخدمة	نوع الخدمة	نوع الخدمة	نوع الخدمة	نوع الخدمة	نوع الخدمة	نوع الخدمة	نوع الخدمة
طريقة الدفع	النماذج المستخدمة	الجهة طالبة الخدمة	نبذة عن الخدمة	التدريب حسب الطلب	اسم الخدمة:										
المخرجات	النماذج المستخدمة	الجهة طالبة الخدمة	نبذة عن الخدمة	التدريب حسب الطلب	اسم الخدمة:										
طريقة التسلیم	الجهة طالبة الخدمة	نبذة عن الخدمة	التدريب حسب الطلب	اسم الخدمة:											
عدد العاملین	الجهة طالبة الخدمة	نبذة عن الخدمة	التدريب حسب الطلب	اسم الخدمة:											
متوسط زمن تقديم الخدمة	الجهة طالبة الخدمة	نبذة عن الخدمة	التدريب حسب الطلب	اسم الخدمة:											
متوسط عدد الطلبات الراجعة	الجهة طالبة الخدمة	نبذة عن الخدمة	التدريب حسب الطلب	اسم الخدمة:											
متوسط عدد الطلب على الخدمة	الجهة طالبة الخدمة	نبذة عن الخدمة	التدريب حسب الطلب	اسم الخدمة:											
ملاحظات	الجهة طالبة الخدمة	نبذة عن الخدمة	التدريب حسب الطلب	اسم الخدمة:											

#	خطوات العمل الرئيسية للاجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان 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 رفض الطلب	طلب كتابي مرفق بالعرض الفني والمالي	الموافقة 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
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 رفض الطلب	الملحوظات على العرض الفني	الموافقة 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	الموافقة على الطلب
10	يقرر مدير إدارة الموارد البشرية بشأن الطلب حسب الميزانية المخصصة للتدريب.	مدير إدارة الموارد البشرية	توجد مخصصات لا توجد مخصصات	الموافقة على الطلب	توجد مخصصات (12) لا توجد مخصصات (11)

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 الى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	مدير إدارة الموارد البشرية	الموافقة على الطلب	طلب معتمد (15)
12	يعتمد مدير إدارة الموارد البشرية الطلب وبحيله الى 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.			

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

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة		<ul style="list-style-type: none"> اسماء علي مهند التركي غادة حود 	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	<p>تقدّم هذه الخدمة لكل الموظفين الراغبين في استكمال دراستهم الجامعية أو الدراسات العليا في أحد المجالات بما لا يتعارض مع اختصاصات وظائفهم.</p>
الجهة طالبة الخدمة	كل الموظفين.
النماذج المستخدمة	نموذج طلب تدريب.
المرفقات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ العرض المالي والفنى للبرنامج التربى. ▪ قبول مبدئي من الجهة المقدمة للبرنامج التربى.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المخرجات	الموافقة على متابعة الدراسة.
طريقة التسلیم	يدوى.
عدد العاملين	2
متوسط زمن تقديم الخدمة	1
متوسط عدد الطلبات الراجعة	1
متوسط عدد الطلب على الخدمة	4 في الشهر
ملاحظات	<p>في حال عدم توفر الميزانية الخاصة بالتدريب للهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية ف يتم سداد اتعاب البرنامج التربى من قبل الموظف ويتم تعييضاً للمتدرب في حالة توفر الميزانية.</p>

#	خطوات العمل الرئيسية للاجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان 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 رفض الطلب	طلب كتابي مرفق بالعرض الفني والمالي	الموافقة 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
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 رفض الطلب	الملحوظات على العرض الفني	الموافقة 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	الموافقة على الطلب
10	يقرر مدير إدارة الموارد البشرية بشأن الطلب حسب الميزانية المخصصة للتدريب.	مدير إدارة الموارد البشرية	توجد مخصصات لا توجد مخصصات	الموافقة على الطلب	توجد مخصصات (12) لا توجد مخصصات (11)

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 ويعيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	مدير إدارة الموارد البشرية	الموافقة على الطلب	طلب معتمد (15)
12	يعتمد مدير إدارة الموارد البشرية الطلب ويعيله 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 ويعيله 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	يعيل 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 ويعيلها 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	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة		<ul style="list-style-type: none"> ▪ اسماء علي ▪ مهند التركي ▪ غادة حود 	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 مدير إدارة الموارد البشرية.	جهة الاعتماد الغرض من هذه الخدمة هو تجهيز احتياجات البرنامج التدريبي ومتابعة آلية تنفيذه سواء كان التنفيذ بالداخل أو بالخارج.
الجهة طالبة الخدمة قسم التدريب.	الجهة المسئولة عن الخدمة نماذج المستخدمة خدمات إدارية.
المرفقات المطلوبة لا يوجد.	نوع الخدمة ▪ نموذج تقييم متدرب. ▪ نموذج تقييم مدرب. ▪ كشوفات الحضور والانصراف.
رسوم الخدمة لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة ▪ قانون رقم 12 لسنة 2010. ▪ اللائحة الداخلية للهيئة.
طريقة الدفع لا يوجد.	القواعد واللوائح الخاصة بالإجراء
المخرجات نحو المخرج	نحو المخرج ▪ تنفيذ البرامج التدريبية.
طريقة التسلیم يدوي.	متوسط عدد المعاملات المنجزة ▪ 8-1 في السنة
عدد العاملين 4 موظفين.	عدد المراجعات لطالب الخدمة ▪ لا يوجد.
متوسط زمن تقديم الخدمة اسبوعين	مراكز التدريب المتعاقد معهم. جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متوسط عدد الطلبات الراجعة /	نحو المدخل ▪ ورقي.
متوسط عدد الطلب على الخدمة 8-1 في السنة	التوزيع والحفظ ▪ أرشيف قسم التدريب.
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.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يجيل رئيس قسم التدريب خطة التنفيذ إلى الموظف المختص بتنفيذ البرنامج التدريبي ومتابعتها.	رئيس قسم التدريب		خطة التنفيذ معتمدة	خطة التنفيذ معتمدة
2	يعد الموظف المختص بتنفيذ البرنامج التدريبي ومتابعتها مراسلات الإدارات حسب تواريخ وأماكن انعقاد البرنامج التدريبي لإعلام الموظفين المعندين بحضور البرنامج التدريبي ويحيلها إلى مدير إدارة الموارد البشرية لاعتمادها وتوزيعها على الإدارات.	الموظف المختص بتنفيذ البرنامج التدريبي		خطة التنفيذ معتمدة	مسودة مراسلات للإدارات والمكاتب المعنية.
3	يعتمد مدير إدارة الموارد البشرية المراسلات ويحيلها إلى الإدارات المعنية.	مدير إدارة الموارد البشرية		مسودة مراسلات للإدارات والمكاتب المعنية.	راسلات للإدارات والمكاتب المعنية.
4	يعد الموظف المختص بتنفيذ البرنامج التدريبي ومتابعتها قائمة بأسماء المتدربين مرقة بنماذج التنفيذ.	الموظف المختص بتنفيذ البرنامج التدريبي		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 يحيل 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 البرنامج التدريبي.	مسؤول متابعة البرنامج التدريبي		تكليف مسؤول متابعة البرنامج التدريبي	إحالة صور من شهائد الحضور ونماذج التقييم المعتمدة وكشف الحضور والانصراف
7	بعد الموظف المختص بتنفيذ البرنامج التدريبي تقرير عن البرنامج التدريبي المنفذ ويحيله إلى رئيس قسم التدريب.	الموظف المختص بتنفيذ البرنامج التدريبي		صور من شهائد الحضور ونماذج التقييم المعتمدة وكشف الحضور والانصراف	تقرير عن سير البرنامج التدريبي
8	يراجع رئيس قسم التدريب التقرير ويحيله 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 ويحيله 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 الاندلسي	2017/3/21		

ملاحظات إضافية:

إجراءات

مكتب شبكات المعلومات

عدد الخدمات (5)

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	الغرض من هذه الخدمة هو تقديم خدمات الدعم الفني لكل موظفي الهيئة العامة للاتصالات.
الجهة طالبة الخدمة	الموظف.
النماذج المستخدمة	/http://support.cim.gov.ly
المرفقات المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المخرجات	اصلاح الأعطال.
طريقة التسلیم	إلكتروني.
عدد العاملين	9 موظفين.
متى تم تقديم الخدمة	1 يوم
متى تم تقديم الطلب على الخدمة	3 في اليوم.
ملاحظات	

#	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	▪ تذكرة طلب الدعم الفني.
4	يعاين مدير النظام التذكرة 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)	▪ يمكن اصلاح العطل ▪ لا يمكن اصلاح العطل	▪ تذكرة طلب الدعم الفني.
6	يصلاح الموظف المختص العطل ويدرج ملاحظاته على التذكرة.	الموظف المختص بالدعم الفني		يمكن اصلاح العطل	▪ تم اصلاح العطل (7) ▪ تم اصلاح العطل ويوجد عطل فني خارج الاختصاص (4)
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 ويهفظها بتفاصيلها وملاحظاتها في أرشيف مركز الدعم الفني.			تمت الصيانة	تحديث أرشيف نظام مركز الدعم الفني.

الاسم	المرفقات	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.
المخرجات	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	

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

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
<ul style="list-style-type: none"> ■ اسماء علي ■ زينب العربي ■ عائشة ابو دينة ■ علاء الدين اعمارة 	<ul style="list-style-type: none"> ■ معتز صميدة 	م، أحمد الحمادي	<ul style="list-style-type: none"> ■ م، نور الهدى رمضان ■ م، إبراهيم الراجحي 	23/11/2016	

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 أو أحد البرمجيات.
نبذة عن الخدمة	تقدم هذه الخدمة للحصول على ترخيص استخدام أحد البرمجيات.
الجهة طالبة الخدمة	مكتب شبكات المعلومات
النماذج المستخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة
المرافق المطلوبة	خدمات موظف.
رسوم الخدمة	نوع الخدمة
طريقة الدفع	الإدارية المشاركة في الخدمة
المخرجات	لا يوجد.
طريقة التسليم	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
عدد العاملين	لا يوجد.
متوسط زمن تقديم الخدمة	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
متوسط عدد الطلبات الراجعة	سياسات مكتب شبكات المعلومات.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	نظام تشغيل أو أحد البرمجيات مرخصة
ملاحظات	نوع المخرج
	متوسط عدد المعاملات المنجزة
	عدد المراجعات لطالب الخدمة
	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
	نوع المدخل
	أرشيف مكتب شبكات المعلومات.

اسم الخدمة: تركيب نظام تشغيل او أحد البرمجيات.

#	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"> ■ أسماء علي ■ معتز صميدة ■ زينب العربي ■ عائشة ابو دينة ■ علاء الدين عمارة 	غادة حدود		م. أحمد الحمادي	<ul style="list-style-type: none"> ■ م. نور الهدى رمضان ■ م. ابراهيم الراجحي 	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	الغرض من هذه الخدمة هو تحديد آلية لولوج الموظفين المتواجدين في مبني الهيئة لشبكة الانترنت.
الجهة طالبة الخدمة	الموظف
النماذج المستخدمة	نموذج طلب خدمة الولوج للشبكة.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المخرجات	الولوج للشبكة الداخلية للهيئة.
طريقة التسليم	يدوي
عدد العاملين	3 موظفين.
متوسط زمن تقديم الخدمة	1 يوم
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	/
ملاحظات	

#	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 الادارة الطلب ويعيله إلى مدير مكتب شبكات المعلومات.	مدير الادارة 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	ينشئ 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 بالموظف
5	يعيل مدير مكتب شبكات المعلومات وكلمة المرور واسم المستخدم لمدير إدارة الموظف المعنى.	مدير مكتب شبكات المعلومات		اسم المستخدم وكلمة المرور خاصة بالموظف	اسم المستخدم وكلمة المرور خاصة بالموظف
6	يسلم مدير إدارة الموظف المعنى اسم المستخدم وكلمة المرور	مدير الادارة او المكتب		اسم المستخدم وكلمة المرور خاصة بالموظف	اسم المستخدم وكلمة المرور خاصة بالموظف
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

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	<ul style="list-style-type: none"> ■ اسماء على ■ خادة حدود ■ زينب العربي ■ عائشة ابو دينة ■ علاء الدين عمارة 	م. أحمد الحمادي	<ul style="list-style-type: none"> ■ م. ابراهيم الراجحي ■ م. نور الهدى رمضان 	23/11/2016	

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:	تفصيل اسم المستخدم أو كلمة المرور.
نبذة عن الخدمة	تقدم هذه الخدمة في حال رغب الموظف في تغيير اسم المستخدم أو كلمة المرور الخاصة به.
الجهة طالبة الخدمة	الموظف
النماذج المستخدمة	نموذج تغيير اسم المستخدم أو كلمة المرور
المرافق المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المخرجات	تغيير اسم مستخدم أو كلمة مرور
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	3 موظفين.
متى تم تقديم الخدمة	1 يوم
متى تم إدخال البيانات	لا يوجد.
متى تم توثيق الخدمة	2 في اليوم.
متى تم توزيع الخدمة	/
متى تم حفظ الخدمة	لا يوجد.
متى تم إنشاء الخدمة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متى تم إدخال البيانات	ورقي
متى تم توثيق الخدمة	نوع المدخل
متى تم توزيع الخدمة	التوزيع والحفظ
متى تم حفظ الخدمة	أرشيف مكتب شبكات المعلومات.
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	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
▪ زينب العربي ▪ اسماء علي ▪ عائشة أبو دينة ▪ غادة حدود ▪ علاء الدين	معتز صميدة	▪ م. أحمد الحمادي	▪ م. ابراهيم الراجحي ▪ م. نور الهدى رمضان	24/11/2016		

ملاحظات إضافية:

إجراءات قسم الخدمات

عدد الخدمات (9)

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:	إنتمام 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"> • صورة من جواز السفر. • صورة من قرار الإيفاد.
رسوم الخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	لا يوجد
المخرجات	تأشيره دخول أو خروج.
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	2 موظف
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم
متوسط عدد الطلبات الراجعة	
متوسط عدد الطلب على الخدمة	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 الادارية والمالية والخدمات كتاب بطلب فيه استصدار تأشيرة خروج أو دخول مرفقة بقرار ايفاد الموظف أو مراحلة من الإدارة المعنية باستجلاب ضيوف ويحيلها.	مدير عام الشؤون الادارية والمالية والخدمات		قرار ايفاد أو مراحلة من الإدارات أو المكاتب باستجلاب ضيوف	كتاب مرفق بقرار ايفاد أو مراحلة 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 مراحلة 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 بتصور تأشيرة أو ما يفيد بالحجز للمعنى.	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 الادارية 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 الادارية 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 التاورغي	م. أحمد الحمادي	أسماء علي 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"> ▪ المركبة ▪ مستندات المركبة
رسوم الخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	لا يوجد
الخرجات	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 ويقرر.	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

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

المرفقات	الاسم	المركبة	عدد الصفحات
		1	
	مستندات المركبة	2	1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
عائشة أبودينـة		أسماء علي غادة حدود محمد الجدعـي معتز إصميـدة	م. أحمد الحمادي	بلال أبو عمود	2016/11/22	

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:	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 مركبة 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 ويسدد 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		تواريخ الإجراءات الجديدة	تواريخ 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

الاسم	المرفقات
المركبة	1
كتيب المركبة	2

اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد	فريق التوثيق
	22/11/2016	بلال أبو عمود	م. أحمد الحمادي	أسماء علي غادة حدود محمد الجدوعي أسماء علي 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:	تجديد تصريح قيادة مركبة	نبذة عن الخدمة	المراقب المطلوب	رسوم الخدمة	طريقة الدفع	المرجعات	طريقة التسليم	عدد العاملين	متوسط زمن تقديم الخدمة	متوسط عدد الطلبات الراجعة	متوسط عدد الطلب على الخدمة	ملاحظات
تجدد تصريح قيادة مركبة	تقدم هذه الخدمة لكل الموظفين المتحصلين على سيارة من الهيئة وذلك لغرض تجديد التصريح.	نبذة عن الخدمة	التصريح السابق للسيارة مستندات السيارة رخصة القيادة	لا يوجد	لا يوجد	تصريح قيادة مركبة ساري المفعول	يدوي	1	يوم	/	8-1 في الشهر	تقديم هذه الخدمة حسب الاشعارات الوارد من منظومة متابعة المركبات.
الجهة طالبة الخدمة	الموظف المسؤول عن الحركة	النماذج المستخدمة	نموذج تصريح قيادة	الجهة المسئولة عن الخدمة	رئيس قسم الخدمات.	نوع الخدمة	الادارات المشاركة في الخدمة	الادارات المشاركة في الخدمة	الادارات المشاركة في الخدمة	ملف اكسل	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	الادارات المشاركة في الخدمة
النماذج المستخدمة	نموذج تصريح قيادة	المرافق المطلوبة	التصريح السابق للسيارة مستندات السيارة رخصة القيادة	الجهة المسئولة عن الخدمة	رئيس قسم الخدمات.	نوع الخدمة	الادارات المشاركة في الخدمة	الادارات المشاركة في الخدمة	الادارات المشاركة في الخدمة	ملف اكسل	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	الادارات المشاركة في الخدمة
طريقة الدفع	لا يوجد	رسوم الخدمة	التصريح السابق للسيارة مستندات السيارة رخصة القيادة	الجهة المسئولة عن الخدمة	رئيس قسم الخدمات.	نوع الخدمة	الادارات المشاركة في الخدمة	الادارات المشاركة في الخدمة	الادارات المشاركة في الخدمة	ملف اكسل	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	الادارات المشاركة في الخدمة
المرجعات	تصريح قيادة مركبة ساري المفعول	النماذج المستخدمة	التصريح السابق للسيارة مستندات السيارة رخصة القيادة	الجهة المسئولة عن الخدمة	رئيس قسم الخدمات.	نوع المخرج	ورقي	ورقي	ورقي	ملف اكسل	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	الادارات المشاركة في الخدمة
طريقة التسليم	يدوي	النماذج المستخدمة	التصريح السابق للسيارة مستندات السيارة رخصة القيادة	الجهة المسئولة عن الخدمة	رئيس قسم الخدمات.	نوع المخرج	ورقي	ورقي	ورقي	ملف اكسل	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	الادارات المشاركة في الخدمة
عدد العاملين	1	النماذج المستخدمة	التصريح السابق للسيارة مستندات السيارة رخصة القيادة	الجهة المسئولة عن الخدمة	رئيس قسم الخدمات.	نوع المدخل	/	/	/	ملف اكسل	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	الادارات المشاركة في الخدمة
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم	النماذج المستخدمة	التصريح السابق للسيارة مستندات السيارة رخصة القيادة	الجهة المسئولة عن الخدمة	رئيس قسم الخدمات.	نوع المدخل	ورقي	ورقي	ورقي	ملف اكسل	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	الادارات المشاركة في الخدمة
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/	النماذج المستخدمة	التصريح السابق للسيارة مستندات السيارة رخصة القيادة	الجهة المسئولة عن الخدمة	رئيس قسم الخدمات.	نوع المدخل	/	/	/	ملف اكسل	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	الادارات المشاركة في الخدمة
متوسط عدد الطلب على الخدمة	8-1 في الشهر	النماذج المستخدمة	التصريح السابق للسيارة مستندات السيارة رخصة القيادة	الجهة المسئولة عن الخدمة	رئيس قسم الخدمات.	التوزيع والحفظ	/	/	/	ملف اكسل	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	الادارات المشاركة في الخدمة
ملاحظات	تقديم هذه الخدمة حسب الاشعارات الوارد من 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 وابلاغه 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 الجدوـعي ■ معتز صميدة	م. أحمد الحمادي	بلـل أبو عمود	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"> ▪ نموذج تسليم مرکبة. ▪ تصريحقيادة المركبة.
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ صورة من إثبات الهوية ▪ صورة من رخصة القيادة
رسوم الخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	لا يوجد
المرجعات	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 المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد مدير الإدارـة أو المكتب كتاب يطلب فيه توفير مرکبة ويحيله إلى مدير الإدارـة العامة للشـؤون الإدارـية والمالـية والخدمـات.	مدير الإدارـة أو المكتب		مراسـلة بـخصوص توفير مرکبة لـموظـف	مراسـلة بـخصوص توفير مرکبة لـموظـف
2	يعـاين مدير عام الشـؤون الإدارـية والمالـية والخدمـات الـطلب.	مدير عام الشـؤون الإدارـية	▪ موافـقة ▪ عدم الموافـقة	مراسـلة بـخصوص توفير مرکبة لـموظـف	الـموافقة (3) ▪ عدم الموافـقة (14)
3	يـحدد مدير إدارة الشـؤون الإدارـية والمالـية نوع المرـكبة ويـصدر تعـليمات كتابـية لـرئيس قـسم الخـدمـات لـلـإـجـراء.	مدير إدارة الشـؤون الإدارـية والمالـية	نـوع المـرـكـبة بـاصـ، شـاحـنةـ، سيـارـةـ نقل	موافـقة على الـطلب	كتـاب مـوجـهـ لـرـئـيسـ قـسمـ الخـدمـاتـ مرـفقـ بـالـطـلبـ المـعـتمـدـ
4	يـحـيلـ رـئـيسـ قـسمـ الخـدمـاتـ الإـجـراءـ إـلـىـ موـظـفـ المـخـتصـ لـلـإـجـراءـ.	رئيس قـسمـ الخـدمـاتـ		كتـاب مـوجـهـ لـرـئـيسـ قـسمـ الخـدمـاتـ مرـفقـ بـالـطـلبـ المـعـتمـدـ	كتـاب مـوجـهـ لـرـئـيسـ قـسمـ الخـدمـاتـ مرـفقـ بـالـطـلبـ المـعـتمـدـ
5	يعـاينـ موـظـفـ الحـرـكةـ وـالـنـقـلـ المـرـكـبةـ المرـادـ تسـليـمـهاـ لـلـموظـفـ المـعـنىـ.	الـموظـفـ المـخـتصـ		كتـاب مـوجـهـ لـرـئـيسـ قـسمـ الخـدمـاتـ مرـفقـ بـالـطـلبـ المـعـتمـدـ	معـاينـةـ المـرـكـبةـ
6	يـقـومـ المـوـظـفـ المـخـتصـ باـسـفـاءـ المـصـوـغـاتـ المـطـلـوـبـةـ منـ المـوـظـفـ المـعـنىـ وـإـعـادـ نـمـوذـجـ تـسـليـمـ المـرـكـبةـ منـ نـسـختـيـنـ أـصـلـيـتـيـنـ.	الـموظـفـ المـخـتصـ		صـورـةـ منـ إـثـابـاتـ الـهـوـيـةـ وـالـرـخـاصـةـ	نـمـوذـجـ تـسـليـمـ مرـكـبةـ منـ نـسـختـيـنـ
7	يـحـيلـ موـظـفـ الحـرـكةـ وـالـنـقـلـ النـمـوذـجـ إـلـىـ رـئـيسـ قـسمـ الخـدمـاتـ لـأـعـتمـادـهـ.	الـموظـفـ المـخـتصـ		نـمـوذـجـ تـسـليـمـ مرـكـبةـ	نـمـوذـجـ تـسـليـمـ مرـكـبةـ
8	يـحـيلـ رـئـيسـ قـسمـ الخـدمـاتـ الإـجـراءـ لـدـمـيرـ العـامـ لـلـاعـتمـادـ.	رئيس قـسمـ الخـدمـاتـ		نـمـوذـجـ تـسـليـمـ مرـكـبةـ	نـمـوذـجـ تـسـليـمـ مرـكـبةـ
9	يـعـتمـدـ المـدـيرـ العـامـ النـمـوذـجـ وـيـحـيلـ إـلـىـ رـئـيسـ قـسمـ الخـدمـاتـ لـإـتـامـ إـجـراءـاتـ التـسـليـمـ.	المـدـيرـ العـامـ		نـمـوذـجـ تـسـليـمـ مرـكـبةـ معـتمـدـ	نـمـوذـجـ تـسـليـمـ مرـكـبةـ معـتمـدـ
10	يـحـيلـ رـئـيسـ قـسمـ الخـدمـاتـ الإـجـراءـ لـمـوـظـفـ المـخـتصـ	رئيس قـسمـ الخـدمـاتـ		نـمـوذـجـ تـسـليـمـ مرـكـبةـ معـتمـدـ	نـمـوذـجـ تـسـليـمـ مرـكـبةـ معـتمـدـ

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 إلا بعد إصدار تصريح قيادة	الموظف المختص	يسلم الموظف المختص المركبة إلى الموظف المعنى	13
الرد	الرد		مدير الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية الإدارية والمالية	يراسل مدير الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية الإدارة أو المكتب مقدم الطلب بإبلاغه بأسباب الرفض.	14

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

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2016/11/20	بلال أبو عمود	م. أحمد الحمادي	أسماء علي غادة حدود 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 والموفدين.
الجهة طالبة الخدمة	الإدارات والمكاتب
النماذج المستخدمة	لا يوجد
المرافق المطلوبة	في حالة الفنادق الخارجية ترافق صورة من جواز سفر المعنى.
رسوم الخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	لا يوجد
الخرجات	جز فندق
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	3 موظفين
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم
متوسط عدد الطلبات الراجعة	
متوسط عدد الطلب على الخدمة	8-4 في الشهر
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 وابلاغه بلغاء الحجز.

#	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 باستجابة 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 إمكانية حجز الفندق ويعد كتاباً موجهاً 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
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 بإرسال 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
المعتر 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"> ▪ الإدارات والمكاتب في حال الأعطال ▪ مسؤول الحركة والنقل في حال الصيانة الدورية
النماذج المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ نموذج استلام مركبة مؤقت ▪ نموذج إتمام صيانة مركبة
المرافق المطلوبة	لا يوجد
رسوم الخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	لا يوجد
المحرّجات	مركبة صالحة للاستعمال
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	1
متوسط زمن تقديم الخدمة	يومان لإتمام الكشف الفني
متوسط عدد الطلبات الراجعة	
متوسط عدد الطلب على الخدمة	8-1 في الشهر
ملاحظات	
جهة الاعتماد	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات
الجهة المسئولة عن الخدمة	رئيس قسم الخدمات.
نوع الخدمة	خدمات إدارية
الإدارات المشاركة في الخدمة	الادارة المالية
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	ملف اكسل
القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	<ul style="list-style-type: none"> ▪ قانون العمل رقم 12 لسنة 2010. ▪ اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة. ▪ تعليمات.
نوع المخرج	ورقي
متوسط عدد المعاملات المنجزة	
عدد المراجعات لطالب الخدمة	لا يوجد.
جهات أخرى خارجية ذات علاقة	شركة ملامح ليبيا
نوع المدخل	ورقي
التوزيع والحفظ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ أرشيف قسم الخدمات. ▪ ملف المركبة. ▪ منظومة متابعة المركبات.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
في حالة الأعطال					
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
في حالة الصيانة الدورية					
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	راسلة بصيانة مركبة
خطوات الإجراء					
1	يعاين مدير عام الشؤون الإدارية والمالية الطلب ويقرر.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	عد الموافقة	طلب صيانة مركبة معتمد	▪ الموافقة(4) ▪ عدم الموافق(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	يحيى الموظف المختص الفاتورة لرئيس قسم الخدمات	الفاتورة مبدئية	الفاتورة مبدئية	الموظف المختص
7	يحيى رئيس قسم الخدمات الفاتورة لمدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	فاتورة مبدئية	فاتورة مبدئية	رئيس قسم الخدمات
8	بعد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات تكليف لمركز الصيانة ويحيى إلى رئيس قسم الخدمات.	تكليف بالصيانة	موافقة على الفاتورة المبدئية	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات
9	يحيى رئيس قسم الخدمات التكليف إلى الموظف المختص	تكليف 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 نهاية معتمدة من الضرائب	المركبة بعد الصيانة وفاتورة نهاية معتمدة من الضرائب	المركبة بعد الصيانة وفاتورة نهاية معتمدة من الضرائب	الموظف المختص
13	بعد موظف المختص نموذج تسليم صيانة مركبة ويعتمده من الموظف طالب الخدمة ويسلمه المركبة.	نموذج استلام مركبة معتمد	المركبة بعد الصيانة وفاتورة نهاية معتمدة من الضرائب	الموظف المختص
14	يحيى موظف المختص النموذج وفاتورة لرئيس قسم الخدمات	نموذج استلام مركبة وفاتورة نهاية معتمدة	نموذج استلام مركبة وفاتورة نهاية معتمدة	الموظف المختص
15	يحيى رئيس قسم الخدمات النموذج وفاتورة لمدير إدارة الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	نموذج استلام صيانة مركبة وفاتورة نهاية معتمدة	نموذج استلام صيانة مركبة وفاتورة نهاية معتمدة	رئيس قسم الخدمات
16	يحيى 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 ويحفظ.	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 حدود ■ محمد الجدعـي ■ معتز إصـمـيدـة	م. أحمد الحمادي	بلـلـأـبـوـعـمـود	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 العياني التابعة الهيئة العامة للاتصالات في حالة الأعطال أو الصيانة الدورية.
الجهة طالبة الخدمة	الإدارية والمكاتب
النماذج المستخدمة	نموذج تحديد الاحتياجات.
المرافق المطلوبة	لا يوجد
رسوم الخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	لا يوجد
المخرجات	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 الإدارة بعدم امكانية الصيانة وذلك لعدم توفر الإمكانيات.
اسمه:	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.
جهة الاعتماد	الجهة المسئولة عن الخدمة
نوع الخدمة	الإدارات المشاركة في الخدمة
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد
تعليمات	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة
نوع المخرج	ورقي
متوسط عدد المعاملات المنجزة	4-3 في الأسبوع
عدد المراءجعات لطالب الخدمة	شركة البنية للاستثمار
جهات أخرى خارجية ذات علاقة	ورقي
التوزيع والحفظ	أرشيف قسم الخدمات
في حال عدم تمكن القسم من صيانة الأضرار وعدم تمكن فريق شركة البنية للاستثمار من صيانة الأضرار يتم إبلاغ الإدارة بعدم امكانية الصيانة وذلك لعدم توفر الإمكانيات.	في حال عدم تمكن القسم من صيانة الأضرار وعدم تمكن فريق شركة البنية للاستثمار من صيانة الأضرار يتم إبلاغ الإدارة بعدم امكانية الصيانة وذلك لعدم توفر الإمكانيات.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يملئ مدير الإداراة أو المكتب نموذج تحديد احتياجات وينذكر فيه نوع الأعطال المطلوب صيانتها ويحيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.	الإدارات أو المكاتب		نموذج تحديد احتياجات	طلب صيانة أتعطال
2	يهمش مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات على الطلب للإجراء ويحيله إلى رئيس قسم الخدمات.	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات		طلب صيانة أتعطال	طلب صيانة أتعطال معتمد
3	يحيل رئيس قسم الخدمات الطلب إلى الموظف المختص للإجراء.	رئيس قسم الخدمات		طلب صيانة أتعطال معتمد	طلب صيانة أتعطال معتمد
4	يعاين الموظف المختص الطلب ونوع الأعطال ويقرر	الموظف المختص	■ يمكن تنفيذ أعمال الصيانة ■ لا يمكن تنفيذ أعمال الصيانة	طلب صيانة معتمد	يمكن تنفيذ أعمال الصيانة (6) لا يمكن تنفيذ أعمال الصيانة (5)
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 الإداراة.	الموظف المختص		طلب صيانة معتمد	انتهاء أعمال الصيانة
7	يعتمد الموظف المختص نموذج تحديد احتياجات من الجهة طالبة الخدمة ويقفله 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

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
المعتز بالله صميدة	• اسماء على • خادة حدود • خالد حمزه	م. أحمد الحمادي	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:	تجهيز قاعات الاجتماعات
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو تحديد آلية لحجز وتجهيز قاعات الاجتماعات الموجدة 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
المخرجات	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 الإدارا 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
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 جدول حجز القاعات
5	يتم تبليغ الإدارة المعنية شفريا عن طريق رئيس وحدة الأمن والسلامة بحجز القاعة حسب الموعد والتاريخ المقرحين.	رئيس وحدة الأمن والسلامة		تم الحجز	كتاب بخصوص حجز قاعة اجتماعات معتمد جدول حجز القاعات
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		لم يتم الحجز اقتراح موعد جديد	كتاب بخصوص حجز قاعة اجتماعات معتمد جدول حجز القاعات
7	يقوم رئيس وحدة الأمن والسلامة بحفظ نسخة من الأجراء في أرشيف وحدة الأمن والسلامة	رئيس وحدة الأمن والسلامة		تم الحفظ	نسخة من الأجراء

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	لا يوجد	

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

ملاحظات إضافية:

إجراءات قسم المشتريات

عدد الخدمات (2)

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	الغرض من الخدمة تحديد الاحتياجات الإدارات من المواد وطلبها للموردين وتسلیم الاحتياجات لمخازن لكي تتم عملية توفير المواد للإدارات عن طريق المخازن.
الجهة طالبة الخدمة	الإدارات والمكاتب
النماذج المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ نموذج تحديد احتياجات ▪ نموذج استلام مواد من الموردين. ▪ نموذج تسليم الاحتياجات من المخازن للإدارات.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المخرجات	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 المعنى	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 أو 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 المخازن.	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	اذن توريد مواد
8	يخاطب رئيس قسم المشتريات المدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات بمنحه الموافقة على توريد المواد من الموردين المعتمدين	رئيس قسم المشتريات		اذن 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

المواد المطلوبة متوفرة عند الموردين المعتمدين (14)	طلب تحديد الاحتياجات معتمد تكليف باستجلاب عروض	لا بد ان يكون الموردين معتمدين لدى الهيئة	مندوب القسم	يتحقق مندوب قسم المشتريات من وجود المواد المطلوبة لدى الموردين المعتمدين.	12
يعمل خدمة اعتماد موردين جدد					13
إحالة العروض الى رئيس القسم	عروض من موردين جدد		مندوب القسم	يسسلم الموظف المختص في قسم المشتريات العروض ويحيلها الى رئيس قسم المشتريات للمفاضلة بينها	14
الترسية على أحد الموردين المعتمدين للهيئة	عروض من موردين جدد		رئيس قسم المشتريات	يعالج رئيس قسم المشتريات العروض ويختار انساب عرض على اساس السعر والجودة ويحيل العروض الى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	15
امر تكليف للمورد المعنى	الترسية على أحد الموردين المعتمدين للهيئة		مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات امر تكليف للمورد المعنى	يعد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات امر تكليف بتوريد مواد ويحيله الى رئيس قسم المشتريات	16
يتم الاتفاق على موعد التسلیم وطريقة الدفع	امر التكليف المعتمد		رئيس قسم المشتريات	يحيل رئيس قسم المشتريات امر التكليف المعتمد للمورد ويحدد موعد لتسلیم المواد المطلوبة.	17
توريد مواد للمخزن	قائمة بالمواد الموردة		الموظف المختص بالمخازن	يعد موظف المخازن نموذج استلام مواد من مورد ويتحقق من المواد الموردة ويسسلم المواد من المورد.	18
نموذج صرف مواد معتمد	طلب تحديد الاحتياجات معتمد		الموظف المختص بالمخازن	بعد الموظف المختص بالمخازن نموذج صرف مواد ويسسلم المواد الى الإدارية طالبة الخدمة حسب نموذج طلب المواد	19
تسليم الاحتياجات للإدارة طالبة الخدمة	نموذج صرف مواد معتمد		الموظف المختص بالمخازن	يسلم الموظف المختص بالمخازن المواد المطلوبة للإدارة بعد اعتماد نموذج صرف مواد ويحفظ نسخة في أرشيف المخزن وصورة الى أرشيف قسم المشتريات.	20

المرفقات	الاسم
	ايصال قبض
	قسمة ابداع

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017/03/12	عصام عبد الحفيظ القيزاني	أحمد حمادي	أسماء علي غادة حدود محمد جدوعي 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:	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	الإدارات المشاركة في الخدمة	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	نوع المخرج
المرجات	اعتماد الموردين بالهيئة	ورقي	متوسط عدد المعاملات المنجزة	متوسط عدد المعاملات المنجزة
طريقة التسلیم	يدوي	6-3 في السنة	عدد المراجعات لطالب الخدمة	عدد المراجعات لطالب الخدمة
عدد العاملين	1	لا يوجد.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متوسط زمن تقديم الخدمة	21-15 يوم	ورقي	نوع المدخل	نوع المدخل
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد	أرشيف قسم المشتريات ■ كشف الموردين	التوزيع والحفظ	التوزيع والحفظ
متوسط عدد الطلب على الخدمة	6-3 في السنة			
ملاحظات				

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
في حال طلب الهيئة تسجيل واعتماد موردين					
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 إلى 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
في حال تقديم الموردين للاعتماد لدى الهيئة					
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
خطوات الإجراء					
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	يسلم 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

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

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

ملاحظات إضافية:

إجراءات وحدة المحفوظات

عدد الخدمات (3)

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		موظف المحفوظات.	الجهة المسئولة عن الخدمة
النماذج المستخدمة		خدمات إدارية.	نوع الخدمة
المرافق المطلوبة		لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة
رسوم الخدمة		لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
طريقة الدفع		قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل). تعديل قانون علاقات العمل رقم 13 لسنة 2010. اللائحة الداخلية للهيئة.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
المخرجات		ورقي.	نوع المخرج
طريقة التسليم		3 في اليوم.	متوسط عدد المعاملات المنجزة
عدد العاملين		/	عدد المراجعات لطالب الخدمة
متوسط زمن تقديم الخدمة		لا يوجد.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/	ورقي.	نوع المدخل
متوسط عدد الطلب على الخدمة		منظومة الارشيف.	التوزيع والحفظ
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		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 ورقم 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
5	يسلم مندوب البريد الرسالة إلى الجهة المعنية ويستلم إثبات التسلیم.	مندوب البريد	توقيع على نسخة من الرسالة (تم الاستلام)	كتاب معتمد ومسجل	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	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
اسماء علي معتز صميدة مهند التركي	غادة حدود			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.
المرجعات	استلام المراسلات	نوع المخرج	ورقي.
طريقة التسلیم	يدوي.	متوسط عدد المعاملات المنجزة	متوسط عدد المعاملات المنجزة 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	يسسلم 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 ومحللة	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

الصفحات	الاسم	المرفقات
	نسخة من المراسلة للاستلام	.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	الجهة المسئولة والمكاتب.	الغرض من الخدمة هو عملية ربط بريد الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية بجهات خارجية أو دولية.
النماذج المستخدمة	نوع الخدمة	1.نموذج خدمة البريد السريع. 2.نموذج بوليصة الشحن.
المرفقات المطلوبة	الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	لا يوجد.
المخرجات	ورقي.	تسليم البريد
طريقة التسليم	متوسط عدد المعاملات المنجزة	يدوي.
عدد العاملين	عدد المراجعات لطالب الخدمة	1
متوسط زمن تقديم الخدمة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	يومان
متوسط عدد الطلبات الراجعة	نوع المدخل	/
متوسط عدد الطلب على الخدمة	التوزيع والحفظ	4-1 في اليوم
ملاحظات	منظومة المحفوظات. 2-أرشيف المحفوظات.	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.

#	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"> ▪ غادة حدود ▪ زينب العربي ▪ معتز صميدة 		عز الدين الشراف بالرخا	2017-3-13	

ملاحظات إضافية:

إجراءات

الادارة العامة لشؤون التنظيم

إجراءات الادارة الفنية

إجراءات

قسم تراخيص خدمات الاتصالات

عدد الخدمات (6)

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
المخرجات	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	3-2 في الشهر.
ملاحظات	هذه الخدمة من خدمات الفئة الثالثة.
نوع الخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة
نوع الخدمة	خدمات قطاع الأعمال
الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	Excel sheet
القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	<ul style="list-style-type: none"> ▪ لائحة تقديم خدمات الاتصالات من الفئتين الثانية والثالثة. ▪ قانون تنظيم الاتصالات.
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"> • أرشيف وحدة خدمات الزبائن. • قسم التراخيص (نسخة إلكترونية).

اسم الخدمة: بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	ال taraf المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسلم مدير الإداره الفنية الإجراء من وحدة خدمات الزبائن.	مدير الإداره الفنية		إجراء طلب خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية	إجراء طلب خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية
2	يُحيل مدير الإداره الفنية الإجراء إلى قسم تراخيص خدمات الاتصالات.	مدير الإداره الفنية		إجراء طلب خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية	إجراء طلب خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية
3	يتحقق الموظف المختص من البيانات الفنية ان كانت كاملة وصحيحة.	الموظف المختص	• •	إجراء طلب خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية	• • كاملة(4) غير كاملة(3)
4	يقوم الموظف المختص بإتمام الإجراء عبر إدخال الترخيص في المنظومة.	الموظف المختص		إجراء طلب خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية	رسالة مرفرقة بترخيص خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية
5	يُحيل الموظف المختص الرسالة والترخيص إلى وحدة خدمات الزبائن.	الموظف المختص		رسالة مرفرقة بترخيص خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية	رسالة مرفرقة بترخيص خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية
6	تقوم وحدة خدمات الزبائن بتفعيل خدمة تسديد رسوم.	وحدة خدمات الزبائن		رسالة مرفرقة بترخيص خدمة بيع واستيراد أجهزة الاتصالات اللاسلكية	تفعيل خدمة تسديد الرسوم
7	يعتمد مدير عام شؤون التنظيم الإجراء ويُحيله 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	تفعيل 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	• علاء الدين اعمارة • مهند التركي • ربيع ابوخريص	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:	إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.
نبذة عن الخدمة	وهي الخدمة التي لا تحتاج إلى موارد نادرة سواء طيف أو شبكة.
الجهة طالبة الخدمة	شركات الاتصالات الخاصة العاملة داخل الهيئة.
النماذج المستخدمة	النموذج الخاص بترخيص إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.
المرافق المطلوبة	يوجد
رسوم الخدمة	يوجد
طريقة الدفع	صك مصدق
الخرجات	ترخيص إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.
طريقة التسليم	يدوي
عدد العاملين	3 موظفين
متوسط زمن تقديم الخدمة	3-5 أيام
متوسط عدد الطلبات الراجعة	مرتين
متوسط عدد الطلب على الخدمة	2-3 في الشهر.
ملاحظات	تعتبر هذه الخدمة من خدمات الفئة الثالثة.

اسم الخدمة: إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.

#	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 إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.	إجراء طلب خدمة إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.
2	يُحيل مدير الإدارة الفنية الإجراء إلى قسم تراخيص خدمات الاتصالات.	مدير الإدارة الفنية		إجراء طلب خدمة إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.	إجراء طلب خدمة إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.
3	يتحقق الموظف المختص من البيانات الفنية إن كانت كاملة وصحيحة.	الموظف المختص	• كاملة • غير كاملة (3)	إجراء طلب خدمة إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.	• إجراء طلب خدمة إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات. • غير كاملة (4)
4	يقوم الموظف المختص بإتمام الإجراء عبر إدخال الترخيص في المنظومة.	الموظف المختص		رسالة مرفقة بترخيص خدمة إدارة أساطيل السيارات وتتبع الآليات.	رسالة مرفقة بترخيص 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 معتمد
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	▪ علاء الدين اعمارة ▪ مهند التركي ▪ ربيع أبوخريرص	م. علي سالم سليمان	▪ م. عاشر العجراب	▪ 2017/4/4	▪	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:	خدمات مركز الاتصال.
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 خدمات مركز الاتصال
المرافق المطلوبة	يوجد
رسوم الخدمة	يوجد
طريقة الدفع	صك مصدق
المرجعات	ترخيص خدمات مركز الاتصال
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	3 موظفين
متى تقدم الخدمة	5-3 أيام
متى تطلب على الخدمة	3-2 في الشهر.
ملحوظات	تعتبر هذه الخدمة من خدمات الفنة الثالثة.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسلم مدير الإدارية الفنية الإجراء من وحدة خدمات الزبائن.	مدير الإدارية الفنية		إجراء طلب خدمة خدمات مركز الاتصال	إجراء طلب خدمة خدمات مركز الاتصال
2	يُحيل مدير الإدارية الفنية الإجراء إلى قسم تراخيص خدمات الاتصال.	مدير الإدارية الفنية		إجراء طلب خدمة خدمات مركز الاتصال	إجراء طلب خدمة خدمات مركز الاتصال
3	يتحقق الموظف المختص من البيانات الفنية إن 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 خدمات مركز الاتصال معتمد
8	تقوم وحدة خدمات الزبائن بتفعيل خدمة تسليم الردود.	وحدة خدمات الزبائن		ترخيص خدمة 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	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ علاء الدين اعمارة ▪ مهند التركي ▪ ربيع ابوخريرص 	م. علي سالم سليمان	▪ م. عاشر المجراب	2017/4/4	▪	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:	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
المخرجات	ترخيص خدمة الربط عبر الأقمار الاصطناعية عبر تقنية VSAT.
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	3 موظفين
متى	5 أيام
متى	3 في الشهر.
متى	3-2 في الشهر.
متى	3 في الشهر.
متى	3 في الشهر.
متى	3 في الشهر.
متى	3 في الشهر.
ملحوظات	تعتبر هذه الخدمة من خدمات الفنة الثانية.

اسم الخدمة: خدمة الربط عبر الأقمار الاصطناعية عبر تقنية VSAT

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

اسم الخدمة: خدمة الربط عبر الأقمار الاصطناعية عبر تقنية VSAT

المرفقات	الاسم
عدد الصفحات	
1	تعبئة نموذج طلب ترخيص الربط عبر الأقمار الاصطناعية عبر تقنية VSAT.
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	ساعد في التوثيق
تاريخ التوثيق	المراجعة
2017/4/4	<p>م. عاشور المجراب</p> <p>▪ م. علي سالم سليمان</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ علاء الدين اعمارة ▪ مهند التركي ▪ ربيع أبوخريص <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:	خدمة الإنترنرت
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 الإنترنرت من الفنة الثانية.
المرافق المطلوبة	يوجد
رسوم الخدمة	يوجد
طريقة الدفع	صك مصدق
المخرجات	ترخيص خدمة الإنترنرت
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملین	3 موظفين
متوسط زمن تقديم الخدمة	5-3 أيام
متوسط عدد الطلبات الراجعة	مرتين
متوسط عدد الطلب على الخدمة	3 في الشهر.
ملاحظات	خدمة الإنترنرت 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 ترخيص خدمات الاتصالات.	مدير الإدارة الفنية		إجراء طلب خدمة إنترنت	إجراء طلب خدمة إنترنت
3	يتحقق الموظف المختص من البيانات الفنية إن كانت كاملة وصحيحة.	الموظف المختص	• كاملة • غير كاملة (3)	إجراء طلب خدمة إنترنت	• إجراء طلب خدمة إنترنت • رسالة مرفقة بترخيص 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	يحيل 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
تعبلة نموذج طلب ترخيص إنترنٌت.	1	
تسديد المقابل المالي المحدد للترخيص بصفتك مصدق لصالح الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.	2	
صورة من التخويل وإثبات الهوية للمخول له بالتوقيع.	3	
صورة طبق الأصل من السجل التجاري ساري المفعول وخالي من القيود مع إحضار الأصل للمطابقة، على أن يتضمن نشاطاً خاصاً بالاتصالات أو تقنية المعلومات.	4	
صورة طبق الأصل من ترخيص أو اذن المزاولة	5	
صورة طبق الأصل من عقد التأسيس	6	
صورة طبق الأصل من شهادة اثبات القيد بالغرفة التجارية	7	

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

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:	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	الفوائين واللوائح الخاصة بالإجراء	▪ لائحة تقديم خدمات الاتصالات من الفئتين الثانية والثالثة. ▪ قانون تنظيم الاتصالات.
الخرجات	الخدمات المضافة لشركة الهاتف	نوع المخرج	ورقي.
طريقة التسلیم	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	3-2 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 • 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	■ علاء الدين اعمارة ■ مهند التركي ■ ربيع ابوخريرص	م. علي سالم سليمان	▪ م. عاشور المجراب	2017/4/4		

ملاحظات إضافية:

إجراءات

قسم ترقيم الاعتماد النوعي

عدد الخدمات (10)

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_0900xxxx)		
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتصنيف سلسلة أرقام هواتف (0800xxxxxx_0900xxxxxx)	جهة الاعتماد	رئيس قسم الترقيم والاعتماد النوعي.
الجهة طالبة الخدمة	جهات عامة أو خاصة أو أفراد.	الجهة المسؤولة عن الخدمة	قسم الترقيم والاعتماد النوعي.
النماذج المستخدمة	نموذج الأرقام المميزة التعرفة المجانية.	نوع الخدمة	خدمات عمومية
المرفقات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> رسالة طلب من الجهة الطالبة للخدمة. موافقة الهيئة العامة للمطبوعات. صك مصدق بقيمة تخصيص الخدمة المطلوبة الاتفاقية بين الجهة المستفيدة والراديو عند الضرورة. 	الإدارات المشاركة في الخدمة	الادارة العامة للشئون الإدارية والمالية والخدمات.
رسوم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> 500 دينار ليبي إيجار سنوي للسلسلة الأرقام (0900xxxxxx) 150 دينار ليبي إيجار سنوي لسلسلة الأرقام (0800xxxxxx) 	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	
طريقة الدفع	يدوي.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	<ul style="list-style-type: none"> قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010. الخطة الوطنية للترقيم.
المخرجات	تصنيف أرقام التعرف المجانية.	نوع المخرج	إلكتروني.
طريقة التسليم	إلكتروني.	متوسط عدد المعاملات المنجزة	/
عدد العاملين	2	عدد المرجعات 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	<ul style="list-style-type: none"> قسم الترقيم بالإدارة الفنية لشؤون التنظيم. أرشيف وحدة العلاقات والزيان.
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	البيانات 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	يطبع مدير عام شؤون التنظيم على المستندات ويحيلها إلى مدير الإدارة الفنية.	مدير عام شؤون التنظيم	المستندات	المستندات	المستندات
5	يحيل مدير الإدارة الفنية المستندات إلى رئيس قسم الترقيم والاعتماد النوعي.	مدير الإدارة الفنية	المستندات	المستندات	المستندات
6	يحيل رئيس قسم الترقيم والاعتماد النوعي المستندات إلى الموظف المختص للإجراء.	قسم الترقيم والاعتماد النوعي	المستندات	المستندات	المستندات
7	يتتحقق الموظف المختص من أن الأرقام المقترحة بالنموذج متاحة.	الموظف المختص	• الأرقام غير متاحة (10) • الأرقام متاحة (12)	المستندات	الأرقام غير متاحة الأرقام متاحة
8	يطلب الموظف المختص أرقام بديلة من الجهة طالبة الخدمة عن طريق رئيس وحدة العلاقات والزبائن.	الموظف المختص	طلب بأرقام بديلة	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 المقترحة	الأرقام المفعولة	

				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	ساعد 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	

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
المرفقات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> • أوراق تأسيس الشركة الطالبة للخدمة. • العقد المبرم بين الشركة الطالبة للخدمة وشركة بريد Libya. • صك مصدق بقيمة الإيجار السنوي.
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 • 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 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
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"> • صك بقيمة الديون المستحقة من الشركة الطالبة للخدمة إن وجدت ديون. • رسالة من شركة بريد Libya تفيد بأن الشركة الطالبة للخدمة ليست عليها أي ديون. • صك مصدق بقيمة الإيجار السنوي. • الترخيص السابق لشركة المنتهي الصلاحية.
رسوم الخدمة	50 ألف دينار ليبي إيجار سنوي.
طريقة الدفع	يدوي.
الخرجات	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 (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسنتم رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات المقيدة 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	• 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	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 المقيدة إلى مدير عام شؤون التنظيم	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		المستندات كاملة.	المستندات كاملة.
5	يطبع مدير عام شؤون التنظيم على المستندات ويحللها إلى مدير الإدارة الفنية.	مدير عام شؤون التنظيم		المستندات كاملة.	المستندات كاملة.
6	يحليل مدير الإدارة الفنية المستندات إلى رئيس قسم الترقيم والاعتماد التوعي.	مدير الإدارة الفنية		المستندات كاملة.	المستندات كاملة.
7	يحليل رئيس قسم الترقيم والاعتماد التوعي المستندات إلى الموظف المختص للإجراء.	قسم الترقيم والاعتماد التوعي		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 ويحللها إلى رئيس وحدة الزبائن.	الموظف المختص		رسالة للجهة المستفيدة.	رسالة للجهة المستفيدة.
10	يراسل رئيس وحدة الزبائن الجهة المستفيدة ويسنتم صك بالديون المستحقة ويحللها 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 ويجيله 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 ويجيله إلى رئيس وحدة العلاقات والزبائن.
13	ترخيص مزاولة نشاط البريد السريع مجدد ومعتمد.	ترخيص مزاولة نشاط البريد السريع مجدد ومعتمد.	رئيس وحدة العلاقات والزبائن	يحتفظ رئيس وحدة العلاقات والزبائن بصورة من الترخيص في الأرشيف ويرسل الترخيص للجهة الطلبة للخدمة.

اسم الخدمة: تجديد ترخيص مزاولة نشاط البريد السريع

المرفقات	الاسم
1	صك 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	صك 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) تختص لشركة الاتصالات النوعية.
الجهة طالبة الخدمة	جهات حكومية.
النماذج المستخدمة	لا يوجد
المرافق المطلوبة	رسالة طلب من شركة الاتصالات النوعية. صك مصدق بقيمة تفصيص الخدمة المطلوبة.
رسوم الخدمة	15 درهم رسوم إيجار سنوية لكل رقم في الحزمة.
طريقة الدفع	يدوي.
المخرجات	تفصيص حزمة أرقم 0300
طريقة التسلیم	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	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) يوافق على الطلب (3)
2	يرسل رئيس الهيئة العامة للاتصالات الشركة المشغلة ويعلمهم بأسباب رفض الطلب.	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 بالإدارة العامة لشئون التنظيم.	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.	إيصال استلام الصك المصدق.
6	يحيل رئيس وحدة العلاقات والزبائن طلب إلى مدير عام شئون التنظيم.	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		طلب المقدم	طلب المقدم
7	يحيل مدير عام شئون التنظيم طلب إلى مدير الإدارية الفنية.	مدير عام شئون 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 ويجيل التخصيص إلى مدير عام شئون التنظيم.	الموظف المختص		طلب المقدم	التخصيص بحزمة الأرقام المطلوبة

التخصيص بحزمة الأرقام المطلوبة	التخصيص بحزمة الأرقام المطلوبة		مدير عام شؤون التنظيم	يحل محل مدير عام شؤون التنظيم التخصيص إلى رئيس الهيئة العامة للاتصالات.	12
التخصيص بحزمة الأرقام المطلوبة معتمد	التخصيص بحزمة الأرقام المطلوبة		رئيس الهيئة العامة للاتصالات	يعتمد رئيس الهيئة العامة للاتصالات التخصيص ويحل محله إلى رئيس وحدة العلاقات والبيان بإدارة شؤون التنظيم لإبلاغ شركة الاتصالات النوعية والحفظة في الأرشيف.	13

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:	تفصيص أرقام قصيرة (Short Numbers)
نبذة عن الخدمة	<p>الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتخصيص سلسلة أرقام هواتف قصيرة لمشغلي الهواتف .14xx_15xx.</p>
الجهة طالبة الخدمة	جهات عامة أو خاصة أو أفراد.
النماذج المستخدمة	نموذج تخصيص رقم قصير (14xx_15xx)
المرفقات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> رسالة طلب من الجهة الطالبة للخدمة. موافقة الهيئة العامة للمطبوعات. صك مصدق بقيمة تخصيص الخدمة المطلوبة الاتفاقية بين الجهة المستفيدة والراديو عند الضرورة.
رسوم الخدمة	عشرون ألف دينار ليبي إيجار سنوي.
طريقة الدفع	يدوي.
المخرجات	تخصيص أرقام قصيرة.
طريقة التسليم	الكتروني.
عدد العاملين	2
متى تتم تقديم الخدمة	يوم _ يومين
متى تتم تسليم الخدمة	متوسط عدد الطلبات الراجعة
متى تتم توثيق الخدمة	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 المقدمة من الجهة المستفيدة من الخدمة ويراجعها للتأكد من صحتها واستكمال البيانات	رئيس وحدة العلاقات والزبائن	• البيانات غير صحيحة وناقصة (2) • البيانات صحيحة و كاملة (3)	المستندات المقدمة	المستندات غير صحيحة وناقصة البيانات صحيحة و كاملة
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	بطبع مدير عام شؤون التنظيم على المستندات ويحيلها إلى مدير الإدارية 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	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 المقدمة
10	يخصص الموظف المختص الأرقام المقترحة ويرسل عبر البريد الإلكتروني لكل من شركات القطاع	الموظف المختص		الأرقام المقدمة	الأرقام المقترحة

				والجهة المستفيدة بتخصيص الأرقام وتفعيلها للجهة المستفيدة ويخفظها في أرشيف القسم.	
ايصال استلام الصك المصدق	صك مصدق بالقيمة المالية المنفق عليها		رئيس وحدة العلاقات والزبائن	يحيل رئيس وحدة الزبائن والعلاقات الصك المصدق بالقيمة المنفق 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	صلك 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 الإجراءات بالهيئة وما يتعلق بها من قوانين وضوابط هو الهدف من هذا الاستعلام كجزء من عملية توثيق الوضع الحالي.

اسم الخدمة:		
رئيس الهيئة العامة للاتصالات.	جهة الاعتماد	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتخصيص حزمة ارقام هواتف لمشغلي الهواتف المحمولة من (091xxxxxx إلى 099xxxxxx) نبذة عن الخدمة
قسم الترقيم والاعتماد النوعي	الجهة المسئولة عن الخدمة	الجهة طالبة الخدمة الشركات المشغلة.
الادارة العامة للشؤون الادارية والمالية والخدمات.	نوع الخدمة	النماذج المستخدمة لا يوجد.
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	الإدارات المشاركة في الخدمة	رسالة طلب من الجهة الطالبة للخدمة. صك مصدق بقيمة تخصيص الخدمة المطلوبة ترخيص مزاولة المشغل.
قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010 . اللوائح الداخلية بالوزارة. الخطة الوطنية لترقيم.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	رسوم إيجار سنوية لكل رقم في الحزمة. يدوي.
ورقي	نوع المخرج	تخصيص حزمة أرقام.
متوسط عدد المعاملات المنجزة		ورقي طريقة التسليم
تمت المراجعة عبر البريد الإلكتروني.	عدد المراجعات لطلب الخدمة	2 عدد العاملين
شركة هاتف ليبيا-شركة ليبيانا - شركة المدار.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	يوم _ يومين متوسط زمن تقديم الخدمة
ورقي.	نوع المدخل	متوسط عدد الطلبات الراجعة
قسم الترقيم بالإدارة الفنية لشؤون التنظيم. أرشيف وحدة العلاقات والزيارات. أرشيف رئيس الهيئة.	التوزيع والحفظ	متوسط عدد الطلب على الخدمة
		ملاحظات

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

9	يحيل رئيس وحدة الزبائن والrelations الصك المصدق بالقيمة المتفق عليها إلى رئيس قسم إدارة الشؤون المالية لإعداد إيصال باستلام القيمة المالية من الجهة المستفيدة.	رئيس وحدة الزبائن وال العلاقات		صك مصدق بالقيمة المالية المتفق عليها	إيصال 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 إيصال استلام الصك المصدق إلى الجهة المستفيدة.	رئيس وحدة الزبائن وال العلاقات		إيصال استلام الصك المصدق	إيصال 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
صك مصدق بقيمة تخصيص الخدمة المطلوبة			1
ترخيص مزاولة المشغل.			2
			3

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة		• رببع ابو خريص • مهند التركي	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:	تفصيص رقم طوارئ
نبذة عن الخدمة	<p>الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتفصيص أرقام للطوارئ تتكون من 3 خانات (190 إلى 199) وتخصص للجهات التي تقدم خدمات الطوارئ مثل الشرطة والإسعاف والدفاع المدني.</p>
الجهة طالبة الخدمة	<p>الجهات المتعلقة بالطوارئ التابعة للدولة مثل: الدفاع المدني، الإسعاف، الشرطة.</p>
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	<p>رسالة من الجهة الطالبة للخدمة.</p>
رسوم الخدمة	خدمة مجانية.
طريقة الدفع	
الخرجات	تفصيص رقم طوارئ
طريقة التسلیم	إلكتروني.
عدد العاملين	2
متوسط زمن تقديم الخدمة	
متوسط عدد الطلبات الراجعة	
متوسط عدد الطلب على الخدمة	
ملاحظات	<p>يتم إعلام الزبون أو الجهة المستفيدة بوضع معاملته بالبريد الإلكتروني.</p>

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسسلم رئيس وحدة العلاقات والزيائن الرسالة من الجهة الطالبة للخدمة.	رئيس وحدة العلاقات والزيائن		رسالة طلب تخصيص رقم طوارئ.	رسالة طلب تخصيص رقم طوارئ.
2	يحيل رئيس وحدة العلاقات والزيائن الرسالة المقدمة إلى مدير عام شؤون التنظيم	رئيس وحدة العلاقات والزيائن		رسالة طلب تخصيص رقم طوارئ.	رسالة طلب تخصيص رقم طوارئ.
3	يحيل 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	يحيل مدير الإدارة الفنية الإجراء إلى رئيس قسم الترقيم والاعتماد النوعي.	مدير الإدارة الفنية		رسالة طلب تخصيص رقم طوارئ.	رسالة طلب تخصيص رقم طوارئ.
5	يحيل 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 ويعندها 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					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017/4/17	م. محمود النعاس		ربيع ابو خريص مهند التركي	معتز 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:	خدمة إصدار شهادة الاعتماد النوعي
نبذة عن الخدمة	<p>الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لمنح شهادة لاعتماد أجهزة الاتصالات المطابقة للمواصفات الفنية المعتمدة بها حتى يتم استعمالها ومداواتها في ليبيا.</p>
الجهة طالبة الخدمة	<p>شركات الاتصالات المصنعين ووكالاتهم الموردين شركات التفتيش</p>
النماذج المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> نموذج طلب اعتماد نوعي لأجهزة اتصالات. نموذج استلام معاملة.
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> السجل التجاري، عقد التأسيس، إثبات قيد بالغرفة التجارية، رخصة مزاولة النشاط. 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، نتائج الاختبار من المعامل المعتمدة.
رسوم الخدمة	<p>500 دينار ليبي.</p>
طريقة الدفع	<p>يدوي.</p>
المخرجات	<p>شهادة اعتماد نوعي.</p>
طريقة التسلیم	<p>يدوي.</p>
عدد العاملين	<p>2</p>
متى تقدم الخدمة	<p>يوم _ يومين</p>
متى تراجع الطلبات	<p>متى تراجع</p>
متى يطلب على الخدمة	<p>متى يطلب على الخدمة</p>
ملاحظات	

اسم الخدمة: خدمة إصدار شهادة الاعتماد النوعي

#	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	بعد الموظف المختص الرد بالرفض مع توضيح الأسباب ويحيله 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
إيصال استلام الصك المصدق	صك مصدق بالقيمة المالية المتفق عليها.		رئيس وحدة العلاقات والزبائن	يحيل رئيس وحدة الزبائن والعلاقات الصك المصدق بالقيمة المتفق عليها إلى رئيس قسم إدارة الشؤون المالية لإعداد إيصال 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 وبحيلها إلى رئيس وحدة العلاقات والزبائن.	14
إيصال استلام الصك المصدق.	إيصال استلام الصك المصدق.		رئيس وحدة العلاقات والزبائن	يسلم رئيس وحدة الزبائن والعلاقات إيصال 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.	
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"> رسالة طلب من الجهة الطالبة للخدمة. موافقة الهيئة العامة المطبوعات على محتوى الرسالة. صك مصدق بقيمة تخصيص الخدمة المطلوبة الاتفاقية بين الجهة المستفيدة والراديو عند الضرورة.
رسوم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> أرقام عادية (1800) دينار ليبي. أرقام فضية (2400) دينار ليبي. أرقام ذهبية (3000) دينار ليبي. أرقام ماسية (3600) دينار ليبي.
طريقة الدفع	يدوي.
المخرجات	تخصيص أرقام خدمة الرسائل القصيرة SMS.
طريقة التسلیم	الكتروني.
عدد العاملين	2
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم _ يومين
متوسط عدد الطلبات الراجعة	
متوسط عدد الطلب على الخدمة	
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 النوعي المستندات إلى الموظف المختص للإجراءات.	قسم الترقيم والاعتماد النوعي		المستندات	المستندات
7	يتتحقق الموظف المختص من أن الأرقام المقترحة بالنموذج متاحة.	الموظف المختص	• الأرقام غير متاحة • الأرقام متاحة (9) • الأرقام متاحة (11)	المستندات	الأرقام غير متاحة الأرقام متاحة
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 وتحفظها في أرشيف القسم.	
12	يحيى رئيس وحدة الزبائن والعلاقات الصك المصدق بالقيمة المتفق عليها إلى رئيس قسم إدارة الشؤون المالية لإعداد إيصال باستلام القيمة المالية من شركات الخدمات المضافة.	صك مصدق بالقيمة المالية المتفق عليها.	رئيس وحدة العلاقات والزبائن	إيصال استلام الصك المصدق.	
13	يسلم رئيس وحدة الزبائن والعلاقات إيصال استلام الصك المصدق إلى شركات الخدمات المضافة.	إيصال استلام الصك المصدق.	رئيس وحدة العلاقات والزبائن	إيصال استلام الصك المصدق.	

اسم الخدمة: تخصيص أرقام خدمة الرسائل القصيرة

المرفقات	الاسم	رسالة طلب من الجهة الطالبة للخدمة.	عدد الصفحات
1	موافقة الهيئة العامة للمطبوعات.		
2	صلك 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	٠	مهند التركي ربيع ابو خريص	م. علي سالم سليمان	م. محمود النعاس	2017/4/17	

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 WWW.AAAAAA.LY 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 ليبيا للاتصالات والتقنية (LT
متوسط عدد الطلب على الخدمة	نوع المدخل ورقي.
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	يطلع 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 للدولة.	الموظف المختص	• جهة حكومية (7) • جهة غير حكومية (10)	الطلب	الطلب • جهة حكومية. • جهة غير حكومية
7	بعد الموظف المختص رد بالرفض ويحيله لمدير الشؤون الفنية.	الموظف المختص		رد بالرفض	رد بالرفض
8	يطلع 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

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

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	2017/4/17	

ملاحظات إضافية:

إجراءات

قسم تنظيم المنافسة

عدد الخدمات (5)

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 المسؤولة 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
طريقة التسلیم	لا يوجد	قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010 . القانون التجاري رقم 23.	ورقي
الدرجات	اعداد الضوابط الخاصة بتعرفة خدمات الاتصالات	نوع المخرج	مرة في السنة أو في حالة التعديل فيها
عدد العاملين	4 موظفين	عدد المرجعات لطالب الخدمة	متوسط عدد المعاملات المنجزة
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	لتسريع 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	بعد قسم تنظيم المنافسة الضوابط الخاصة بتعريفة خدمات الاتصالات ويجيلها 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	يجيل 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	يجيل مدير عام شؤون التنظيم اللائحة المعدة إلى رئيس الهيئة للاعتماد.	مدير عام شؤون التنظيم		ضوابط معدة و معتمدة	ضوابط 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"> • علاء عمارة • مهند التركي • ربيع أبو خريص 	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.

اعداد الضوابط والاليات الخاصة بالمشاركة في المواقع والشبكات			اسم الخدمة:
رئيس الهيئة	جهة الاعتماد	وهي ضوابط يعدها قسم تنظيم المنافسة للمشاركة في المواقع والشبكات.	نبذة عن الخدمة
قسم تنظيم المنافسة	الجهة المسئولة عن الخدمة	الشركات العامة	الجهة طالبة الخدمة
خدمات إدارية	نوع الخدمة	لا يوجد.	النماذج المستخدمة
لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة	رسالة إحالة.	المرافق المطلوبة
لا يوجد.	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	اعداد الضوابط والاليات الخاصة بالمشاركة في المواقع والشبكات	المخرجات
مرة واحدة ويتم تغييرها ومراجعتها عند الطلب.	متوسط عدد المعاملات المنجزة	يدوي	طريقة التسلیم
لا يوجد.	عدد المراجعات لطالب الخدمة	4 موظفين	عدد العاملين
لا يوجد.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	شهر	متوسط زمن تقديم الخدمة
ورقي	نوع المدخل		متوسط عدد الطلبات الراجعة
قسم تنظيم المنافسة	التوزيع والحفظ	مرة واحدة ويتم تغييرها ومراجعتها عند الطلب.	متوسط عدد الطلب على الخدمة
لتسریع الإجراء يمكن التواصل مباشرة ما بين قسم تنظيم المنافسة ومدير عام شؤون التنظیم.			ملاحظات

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 إلى مدير إدارة الشؤون الفنية والأقسام التابعة للإدارة للاطلاع والتعديل.	قسم تنظيم المنافسة		ضوابط معدة	ضوابط معدة
2	يراجع مدير إدارة الشؤون الفنية النسخة الأولى من الضوابط المعدة ويقرر	مدير الإدارة الفنية	• توجد ملاحظات • لا توجد ملاحظات (1) • 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 الضوابط المعدة ويقرر.	مدير عام شؤون التنظيم	• توجد ملاحظات • لا توجد ملاحظات (2) • توجد ملاحظات (5)	ضوابط معدة	ضوابط معدة
5	يحيل مدير عام شؤون التنظيم الضوابط المعدة إلى رئيس الهيئة للاعتماد.	مدير عام شؤون التنظيم		ضوابط معدة ومعتمدة	ضوابط معدة ومعتمدة
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
● علاء عمارة ● مهند التركي ● ربيع ابو خريص	معتز صميدة	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.

العنوان الخاص 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 المسئولة عن الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> • الادارة الفنية • مدير عام شؤون التنظيم 	الجهة طالبة الخدمة
خدمات إدارية	نوع الخدمة	لا يوجد.	النماذج المستخدمة
الإدارات المشاركة في الخدمة	الإدارات المشاركة في الخدمة	رسالة إحالة.	المرافق المطلوبة
لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.	رسوم الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> • 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
لتسرع 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 ويعيلها إلى مدير إدارة الشؤون الفنية والأقسام التابعة للإدارة للاطلاع والتعديل.	قسم تنظيم المنافسة		لائحة معدة	لائحة معدة
2	يراجع مدير إدارة الشؤون الفنية النسخة الأولى 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 ومعتمدة	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"> • علاء عمارة • مهند التركي • ربيع ابو خريص 	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.

الخدمات		
بيانات الخدمة		
بيانات 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
المرافق المطلوبة	رسالة إحالة.	نوع الخدمة
رسوم الخدمة	لا يوجد	المكتب القانوني
طريقة الدفع	لا يوجد.	الإدارية المشاركة في الخدمة
الخرجات	وضع لوائح تنظيمية خاصة بشركات الاتصالات	الأرشيف الداخلي لقسم تنظيم المنافسة.
طريقة التسلیم	يدوي	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
عدد العاملين	4 موظفين	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
متوسط زمن تقديم الخدمة	شهر	مرة في سنة
متوسط عدد الطلبات الراجعة		نوع المخرج
متوسط عدد الطلب على الخدمة	مرة في السنة	نوع المدخل
ملحوظات	لتسريع الإجراء يمكن التواصل مباشرةً ما بين قسم تنظيم المنافسة ومدير عام إدارة شئون التنظيم.	اللوائح والنظم

اسم الخدمة: اعداد اللوائح الخاصة بالربط البياني

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد قسم تنظيم المنافسة اللائحة المنظمة للربط البياني 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 الإداراة الفنية	وجود ملاحظات • لا توجد ملاحظات	لائحة معدة	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 ويقرر.	مدير عام شؤون التنظيم	وجود ملاحظات • لا توجد ملاحظات	لائحة معدة	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 للاعتماد.	رئيس الهيئة		لائحة معدة و معتمدة	لائحة معدة

اسم الخدمة: اعداد اللوائح الخاصة بالربط البيني

المرفقات	الاسم	رسالة إحاله.	عدد الصفحات

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	<ul style="list-style-type: none"> • علاء عمارة • مهند التركي • ربيع أبو خريص 	م. علي سالم سليمان	عبد الرؤوف أبو دنданة	2017\11\11	بتاريخ التوثيق	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:	اللزم المشغلين بتسعيرة خدمات الاتصالات.	نبذة عن الخدمة
الجهة طالبة الخدمة	اللزم المشغلين بتسعيرة خدمات الاتصالات وفقاً لنماذج التكالفة	نماذج المستخدمة
رسالة إحالة.	قسم تنظيم المنافسة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
رسوم الخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة	نوع الخدمة
طريقة الدفع	الإدارات المشاركة في الخدمة	الإدارات إدارية
المرفقات المطلوبة	لا يوجد.	القانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010 .
المخرجات	تحديد تسعيرة خدمات الاتصالات	ورقي
طريقة التسلیم	يدوي	متوسط عدد المعاملات المنجزة
عدد العاملين	4 موظفين	عدد المرجعات لطلب الخدمة
متوسط زمن تقديم الخدمة	6 شهور الى سنة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متوسط عدد الطلبات الراجعة		نوع المدخل
متوسط عدد الطلب على الخدمة	2 في السنة	التوزيع والحفظ
ملاحظات	لتسريع الإجراء يمكن التواصل مباشرةً ما بين قسم تنظيم المنافسة ومدير عام إدارة شؤون التنظيم.	قسم تنظيم المنافسة

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	تقدم الشركات المعنية رسالة لتحديد تسعيرة خدمات الاتصال	الشركات المعنية		رسالة لتحديد تسعيرة خدمات الاتصال	رسالة لتحديد تسعيرة خدمات الاتصال
2	يحيل مدير عام شؤون التنظيم الرسالة إلى مدير إدارة الشؤون الفنية	مدير عام شؤون التنظيم		رسالة لتحديد تسعيرة خدمات الاتصال	رسالة لتحديد تسعيرة خدمات الاتصال
3	يحيل مدير إدارة الشؤون الفنية الرسالة إلى قسم تنظيم المنافسة	مدير الإدارة الفنية		رسالة لتحديد تسعيرة خدمات الاتصال	رسالة لتحديد تسعيرة خدمات الاتصال
4	يدرس قسم تنظيم المنافسة الاتفاقية بناءً على مطابقتها للائحة ويقرر.	قسم تنظيم المنافسة	في حالة وجود تعارض(1) • في حالة عدم وجود تعارض(5)	رسالة لتحديد تسعيرة خدمات الاتصال	رسالة لتحديد تسعيرة خدمات الاتصال
5	يحيل قسم تنظيم المنافسة الرسالة إلى مدير إدارة الشؤون الفنية	مدير الإدارة الفنية		تسعيرة خدمات الاتصال مطابقة للوائح	تسعيرة خدمات الاتصال مطابقة للوائح
6	يحيل مدير إدارة الشؤون الفنية الرسالة إلى 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 إلى 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	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	<ul style="list-style-type: none"> • علاء عمارة • مهند التركي • ربيع ابو خريص 	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:	إدارة المخطط الوطني للطيف وتحديده
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو إدخال المخطط الوطني للطيف داخل منظومة الطيف لتسهيل تحديد الترددات وإدارتها.
الجهة طالبة الخدمة	الاتحاد الدولي للاتصالات
النماذج المستخدمة	لا يوجد
المرفقات المطلوبة	لا يوجد
رسوم الخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	لا يوجد
المخرجات	مخطط وطني للطيف.
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	3
متوسط زمن تقديم الخدمة	ستين ثلاثة سنين
متوسط عدد الطلبات الراجعة	/
متوسط عدد الطلب على الخدمة	/
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 لاطلاع 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	يحيل مدير إدارة الطيف الترددية (table five) إلى رئيس قسم تخطيط الطيف الترددية.	مدير إدارة الطيف الترددية		(table five)	(table five)
5	يحيل رئيس قسم تخطيط الطيف الترددية (table five) إلى الفريق المختص لاطلاع.	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	يحيل الفريق المختص التقرير إلى رئيس قسم تخطيط الطيف الترددية	الفريق المختص		(table five) مفعل	تقرير
8	يحيل رئيس قسم تخطيط الطيف الترددية التقرير إلى مدير إدارة الطيف الترددية	رئيس قسم تخطيط الطيف الترددية		التقرير	التقرير
9	يحيل مدير إدارة الطيف الترددية التقرير إلى مدير عام شؤون التنظيم لاعتماده.	مدير إدارة الطيف الترددية		التقرير معتمد	التقرير
10	يحيل مدير عام شؤون التنظيم التقرير المعتمد إلى الاتحاد الدولي للاتصالات ورئيس الوزراء لاعتماده النهائي.	مدير عام شؤون التنظيم		التقرير المعتمد	التقرير المعتمد

اسم الخدمة: إعداد المخطط الوطني للطيف وتحديد

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	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:	النفاذ على المعدات.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لضبط معدات الاتصالات المخالفة والتأكيد 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	النفاذ 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.

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	رسالة تكليف	عدد الصفحات
		1	

فريق التوثيق

اعداد	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.

			اسم الخدمة: تحديث سجلات ليبيا في الاتحاد الدولي للاتصالات.
الاتحاد الدولي للاتصالات.	جهة الاعتماد	نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تجميع البيانات وتحديثها لرسالتها إلى الاتحاد الدولي للإطلاع 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
الإدارات المشاركة في الخدمة لا يوجد	الإدارات المشاركة في الخدمة	المرافق المطلوبة	لا يوجد
منظومة الطيف	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	رسوم الخدمة	لا يوجد
<ul style="list-style-type: none"> • قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010 • لوائح الراديو الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات 	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	طريقة الدفع	لا يوجد
الكتروني.	نوع المخرج	المخرجات	تحديث وتجديد سجلات ليبيا في الاتحاد الدولي للاتصالات.
/	متوسط عدد المعاملات المنجزة	طريقة التسلیم	يدوي
/	عدد المراجعات لطالب الخدمة	عدد العاملين	3
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	/
الأرشيف الدولي والإلكتروني للادارة.	التوزيع والحفظ	متوسط عدد الطلب على الخدمة	حسب الطلب
		ملاحظات	لا يوجد

#	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	بيانات وسجلات المحدثة
2	يحيل رئيس قسم تخطيط الطيف الترددِي البيانات والسجلات المحدثة إلى مدير إدارة الطيف الترددِي.	رئيس قسم تخطيط الطيف الترددِي		بيانات وسجلات المحدثة	بيانات وسجلات المحدثة
3	يحيل مدير إدارة الطيف الترددِي البيانات والسجلات المحدثة إلى مدير عام شؤون التنظيم للاطلاع والاعتماد قسم التخطيط	مدير إدارة الطيف الترددِي		بيانات وسجلات المحدثة	بيانات وسجلات المحدثة
4	يرسل قسم التخطيط البيانات والسجلات المحدثة إلى الاتحاد الدولي للاتصالات للاطلاع عليه وتسجيلها في السجل الرئيسي.	رئيس قسم التخطيط		بيانات وسجلات المحدثة	بيانات وسجلات المحدثة معتمدة
5	ينشر الاتحاد الدولي للاتصالات البيانات والسجلات المحدثة عبر الموقع الإلكتروني والنشرات الدورية والفاكس إلى الدول المعنية لتنسيق.	الاتحاد الدولي للاتصالات		بيانات وسجلات المحدثة معتمدة	بيانات وسجلات المحدثة معتمدة

اسم الخدمة: تجديد سجلات ليبيا في الاتحاد الدولي للاتصالات.

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق	ساعد في 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:

إجراءات إدارة الطيف الترددية

عدد الخدمات (3)

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 المستنمية ما ميكروويف.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتجهيز تردد لوصلات لاسلكية مستنمية لغرض التوصيل بين المواقع لتزويد خدمة البيانات والصوت والفيديو.
الجهة طالبة الخدمة	ادارة العامة لشؤون التنظيم
النماذج المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> • نموذج تخصيص ترددات لوصلة اتصالات ثابتة لموجات سنتيمترية • نموذج تخصيص ترددات لوصلة تجسير عاملة على النطاقين 2.4 جيجا و 5.8 جيجا
المرافق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> • المواصفات الفنية للوصلة • الطلب
رسوم الخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	/
الخرجات	الوصلات اللاسلكية المستنمية ما ميكروويف.
طريقة التسليم	يدوي.
عدد العاملين	2 موظفين.
متى يبدأ تقديم الخدمة	3 أيام إلى أسبوع.
متى ينتهي تقديم الخدمة	/
ملاحظات	منع تخصيص الوصلات اللاسلكية المستنمية 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 لتخصيب 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 التردد	مدير عام شؤون التنظيم		طلب كتابي مرفق بالنموذج والمواصفات الفنية	طلب كتابي مرفق بالنموذج والمواصفات الفنية
3	يحل مدير إدارة الطيف التردد الطلب الى رئيس قسم التراخيص	مدير إدارة الطيف التردد		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 بيانات غير كاملة (7) بيانات غير كاملة (6)
6	يطلب الموظف المختص استكمال البيانات من الزبون ويستلم الموظف المختص البيانات من الزبون	الموظف المختص		البيانات مكتملة	ينقل الى الخطوة (5)
7	يتتحقق الموظف المختص من توفر التردد المطلوب	الموظف المختص	التردد المطلوب غير متوفّر لم يتم الاتفاق على تردد	البيانات مكتملة	يتتفق الموظف المختص مع الجهة المعنية على تردد بديل(9) الرد بتعذر التخصيص(8)
8	بعد الموظف المختص الرد بتعذر التخصيص ويحليله إلى رئيس قسم الطيف التردد.	الموظف المختص		الرد بتعذر التخصيص	ينقل الى (11)
9	يستلم الموظف المختص التردد البديل وبخصوص الموظف المختص التردد عن طريق المنظومة	الموظف المختص		تردد بديل	تردد بديل
10	بعد الموظف المختص الرد بالتخصيب الى ادارة التراخيص ويحليلها الى رئيس قسم الطيف التردد	الموظف المختص		تردد بديل	الرد بالتخصيب
11	يحل رئيس قسم الطيف التردد الرد الى مدير ادارة الطيف التردد لاعتماده	رئيس قسم الطيف التردد		الرد	الرد

المرفقات	الاسم	المواصفات الفنية للوصلة	عدد الصفحات
1			
2		الطلب	

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
غادة حدود	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	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتخصيص ترددات لمعدات وأجهزة الاتصالات الأرضية الخاصة.	مدير إدارة الطيف التردددي
الجهة طالبة الخدمة	إدارة التراخيص في حالة إصدار التراخيص للجهات العامة أو الخاصة أو أي جهة أخرى	ادارة الطيف التردددي
النماذج المستخدمة	نموذج طلب تخصيص تردد لمحطة اتصالات لاسلكية	خدمة إدارية
المرافق المطلوبة	المواصفات الفنية للمعدات	الإدارات المشاركة في الخدمة
رسوم الخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	
طريقة الدفع	قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010 مسودة المخطط الوطني للطيف التردد لوائح الراديو الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
المرجعات	رخصة بتخصيص ترددات لخدمة اتصالات أرضية	ورقي
طريقة التسلیم	يدوي	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 المسواغات ورد ادارة المخابرة في بعض الاحيان	التوزيع والحفظ

#	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 (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	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 ادارة الطيف التردددي	مدير إدارة الطيف التردددي		المستندات	المستندات
6	يحيل 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 الى 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

			رئيس قسم وحدة العلاقات والزبائن	يُفعّل رئيس قسم وحدة العلاقات والزبائن خدمة البريد الصادر والوارد.	11
رسالة الى جهاز المخبرة معتمدة	رسالة الى جهاز المخبرة معتمدة		مدير إدارة الطيف التردددي	يسأتم مدير إدارة الطيف التردددي الرد على المراسلة عن طريق وحدة العلاقات والزبائن	12
الرد من جهاز المخبرة	الرد من جهاز المخبرة		مدير إدارة الطيف التردددي	يجيل مدير إدارة الطيف التردددي رد جهاز المخبرة الى الموظف المختص.	13
• التخصيص ممكناً (15) • التخصيص غير ممكناً (24)	الرد من جهاز المخبرة	التخصيص ممكناً التخصيص غير ممكناً	الموظف المختص	يتتحقق الموظف المختص من رد جهاز المخبرة.	14
رد بتخصيص تردد	الرد من جهاز المخبرة		الموظف المختص	يخصص الموظف المختص التردد وبعد الرد بالتخصيص الى ادارة التراخيص	15
رد بتخصيص تردد	رد بتخصيص تردد		الموظف المختص	يجيل الموظف المختص الرد الى مدير ادارة الطيف التردددي للاعتماد	16
• توجد ملاحظات (18) • لا توجد ملاحظات (21)	رد بتخصيص تردد	توجد ملاحظات لا توجد ملاحظات	مدير إدارة الطيف التردددي	يراجع مدير إدارة الطيف التردددي الإجراء	17
رد بتخصيص تردد	رد بتخصيص تردد		مدير إدارة الطيف التردددي	يجيل مدير إدارة الطيف التردددي إلى الموظف المختص	18
الخطوة (16)	رد بتخصيص تردد		الموظف المختص	بعد الموظف المختص الرد على الملاحظات	19
رد بتخصيص تردد معتمد	رد بتخصيص تردد		مدير إدارة الطيف التردددي	يعتمد مدير إدارة الطيف التردددي الإجراء ويجيل صورة إلى الموظف المختص	20
رد بتخصيص تردد معتمد	رد بتخصيص تردد معتمد		الموظف المختص	يحفظ الموظف المختص التردد في قوائم التخصيصات	21
رد بتخصيص تردد معتمد	رد بتخصيص تردد معتمد		مدير إدارة الطيف التردددي	يجيل مدير إدارة الطيف التردددي الرد الى ادارة التراخيص	22
رد بتغادر عن التخصيص	رد بتغادر عن التخصيص		الموظف المختص	بعد الموظف المختص الرد الى ادارة التراخيص بالتعذر عن التخصيص مع ذكر الاسباب	23

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 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:	تفاصيل ترددات بحرية
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية لتخصيص ترددات لمعدات وأجهزة الاتصالات للسفن والمحطات الساحلية.
الجهة طالبة الخدمة	إدارة التراخيص في حالة إصدار التراخيص للجهات العامة أو الخاصة أو أي جهة أخرى
النماذج المستخدمة	نموذج طلب تخصيص تردد لمحطة اتصالات لاسلكية
المرافق المطلوبة	المواصفات الفنية للمعدات
رسوم الخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
طريقة الدفع	<ul style="list-style-type: none"> • القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء • مسودة المخطط الوطني للطيف التردد • لوائح الراديو الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات.
المرجعات	ورقي
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	2
متوسط زمن تقديم الخدمة	ادارة المخابرات، الجهة المستفيدة من الخدمة.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	ورقي
متوسط عدد الطلب على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> • ملف رسائل التخصيص بإدارة الطيف التردد • أرشيف وحدة العلاقات والزيارات.
ملاحظات	<ul style="list-style-type: none"> • المسوغات المطلوبة تأتي عن طريق ادارة التراخيص • زمن الخدمة يعتمد على استيفاء المسوغات ورد جهاز المخابرات

اسم الخدمة: تخصيص ترددات بحرية

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسلم رئيس وحدة العلاقات والزيائن المستندات المقدمة من الجهة المستفيدة من الخدمة ويراجعها للتأكد من صحتها واستكمال البيانات	رئيس وحدة العلاقات والزيائن	• البيانات غير صحيحة وناقصة • البيانات غير صحيحة وكاملة (3)	المستندات	• البيانات غير صحيحة وناقصة • البيانات غير صحيحة وكاملة
2	يعيد رئيس وحدة العلاقات والزيائن المستندات للجهة المستفيدة لاستكمالها	رئيس وحدة العلاقات والزيائن		المستندات ناقصة	المستندات كاملة
3	يحيل رئيس وحدة العلاقات والزيائن المستندات المقدمة إلى مدير عام شؤون التنظيم	رئيس وحدة العلاقات والزيائن		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 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	البيانات غير كاملة (2) البيانات كاملة (8)
8	يتتحقق الموظف المختص من التردد المطلوب	الموظفي 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 الى جهاز المخابرة لطلب التخصيص ويحيلها للاعتماد	الموظفي المختص		ال المستندات	مراسلة الى جهاز المخابرة
10	يعتمد مدير ادارة الطيف التردددي المراسلة ويحيلها لرئيس وحدة العلاقات والزيائن	مدير ادارة الطيف التردددي		مراسلة الى جهاز المخابرة معتمدة	مراسلة الى جهاز المخابرة

11	يفعل رئيس وحدة العلاقات والزبائن خدمة البريد الصادر والوارد ويحيل الرد إلى مدير إدارة الطيف الترددية	رئيس وحدة العلاقات والزبائن	مراسلة الى 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	• التخصيص غير ممكناً • التخصيص غير ممكناً (22)
14	يخصص الموظف المختص التردد وبعد الرد بالتخصيص الى ادارة التراخيص	الموظف المختص	رد جهاز المخابرة	رد بتخصيص تردد
15	يحل الموظف المختص الرد الى مدير ادارة الطيف التردد للاعتماد	الموظف المختص	رد بتخصيص تردد	رد بتخصيص تردد
16	يراجع مدير ادارة الطيف الترددية الإجراء	مدير ادارة الطيف الترددية	توجد ملاحظات	• توجد ملاحظات • لا توجد ملاحظات (17) (19)
17	يحل مدير ادارة الطيف الترددية إلى الموظف المختص	مدير ادارة الطيف الترددية	رد بتخصيص تردد	رد بتخصيص تردد
18	بعد الموظف المختص الرد على الملاحظات	الموظف المختص	رد بتخصيص تردد	ينتقل الاجراء إلى الخطوة (15)
19	يعتمد مدير ادارة الطيف الترددية الإجراء ويحل صورة إلى الموظف المختص	مدير ادارة الطيف الترددية	رد بتخصيص تردد معتمد	رد بتخصيص تردد معتمد
20	يحفظ الموظف المختص التردد في قوائم التخصيصات	الموظف المختص	رد بتخصيص تردد معتمد	رد بتخصيص تردد معتمد
21	يحل مدير ادارة الطيف الترددية الرد الى ادارة التراخيص	مدير ادارة الطيف الترددية	رد بتخصيص تردد معتمد	رد بتخصيص تردد معتمد
22	بعد الموظف المختص الرد الى ادارة التراخيص بالتعذر عن التخصيص مع ذكر الاسباب	الموظف المختص	رد بتغذر عن التخصيص	رد بتغذر 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 • •	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 ولوائح 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 المسوغات المطلوبة تأتي عن طريق إدارة التراخيص زمن الخدمة يعتمد على استيفاء المسوغات 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 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	• 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	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 من الناحية الفنية	الموظف المختص	البيانات صحيحة وكاملة (8) البيانات غير صحيحة وناقصة (2)	المستندات	المستندات
8	يعيد الموظف المختص الإجراء إلى رئيس وحدة العلاقات والزبائن لتسجيلها في المنظومة	الموظف المختص		المستندات	المستندات
9	يسجل رئيس وحدة العلاقات والزبائن المستندات في المنظومة ويعيدها للموظف المختص	رئيس وحدة العلاقات والزبائن		المستندات	المستندات
10	بعد الموظف المختص مقترح تخصيص تردد جوي وبحيلها إلى مدير إدارة الطيف التردددي	الموظف المختص		المستندات	مقترح تخصيص تردد جوي

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

الاسم	المرفقات
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:	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 الترددية لحماية الأراضي الليبية.	نبذة عن الخدمة
الجهة طالبة الخدمة ادارة الطيف الترددية.	الجهة المسئولة عن الخدمة
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 برمجيات الاتحاد الدولي للاتصالات
طريقة الدفع لا يوجد.	قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010 لوائح الراديو الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات المخطط الوطني للطيف
المخرجات تنسيق دولي.	نوع المخرج ورقي / الكتروني.
طريقة التسليم لا يوجد.	متوسط عدد المعاملات المنجزة لا يوجد.
عدد العاملين 3	عدد المراجعات لطالب الخدمة لا يوجد.
متوسط زمن تقديم الخدمة اسبوعين /3 أسابيع	جهات أخرى خارجية ذات علاقة إدارة الملاحة الجوية/الطيران المدني / إدارة المخابرات / الإرصاد الجوي /مصلحة الموانئ.
متوسط عدد الطلبات الراجعة لا يوجد.	نوع المدخل ورقي / الكتروني.
متوسط عدد الطلب على الخدمة حسب الطلب	التوزيع والحفظ أرشيف الإلكتروني والورقي للقسم.
ملاحظات	

#	خطوات العمل الرئيسية للاجراء	الطرف المعني	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسلم 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		

اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد	فريق التوثيق
سارة راشد	غادة حدود	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:	مراقبة التداخل في الطيف التردد़ي.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو تحديد آلية للتحقق من وجود التداخل في الطيف الترددِي بناءً 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.
المرافق 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"> بعض الشركات ترفق تفاصيل فنية مع الشكوى. الزمن يعتمد على مكان التشويش.

اسم الخدمة: مراقبة التداخل في الطيف التردددي.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يستم 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	يجيل مدير إدارة الطيف التردددي نموذج الشكوى إلى رئيس قسم مراقبة الطيف التردددي	مدير إدارة الطيف التردددي		نموذج شكوى التدخل في الطيف التردددي	نموذج شكوى التدخل في الطيف التردددي
3	يجيل رئيس قسم مراقبة الطيف التردددي الشكوى إلى الموظف المختص لراجعتها	رئيس قسم مراقبة الطيف التردددي		نموذج شكوى التدخل في الطيف التردددي	نموذج شكوى التدخل في الطيف التردددي
4	يتحقق الموظف المختص من إمكانية 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	يتحقق الموظف المختص من توفر أجهزة أخرى لحل مشكلة التداخل	الموظف المختص	الأجهزة غير متوفرة الأجهزة متوفرة	نموذج شكوى التدخل في الطيف التردددي	ينتقل الإجراء إلى (6) ينتقل الإجراء إلى (7)
6	يعد 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	يسنم منسق الفريق التكليف ويباشر فريق العمل حل المشكلة.	منسق الفريق		تبليغ بإمكانية حل المشكلة	حل المشكلة
10	يقدم منسق الفريق المكلف تقرير بالنتيجة ويجيله إلى 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 إلى مدير إدارة 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 وينفذ 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	يحيل 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	يعقل رئيس قسم إدارة الطيف التردددي خدمة تخصيص التردد ويحيله مدير ادارة الطيف التردددي	15
الرد بالتخصيص(19)	تفعيل خدمة تخصيص تردد			رئيس قسم إدارة الطيف التردددي	بعد رئيس قسم الطيف التردددي الرد بشأن تخصيص تردد بديل للجهة المعنية ويحيله مدير ادارة الطيف التردد	16
الرد	الرد			مدير ادارة الطيف التردددي	يحيل 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	يحيل مدير ادارة الطيف التردددي صورة من الإجراء إلى الموظف المختص لحفظ	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 لل نقطافات التردديه 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.
المرجات	مسح الترددات
طريقة التسلیم	لا يوجد.
عدد العاملین	5 موظفين.
متوسط زمن تقديم الخدمة	4 اسابيع
متوسط عدد الطلبات	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	مرة في السنة
ملاحظات	قد تتعدى 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 الترددية فريق من الموظفين المختصين بقسم مراقبة الطيف الترددية بمسح نطاق ترددية.	مدير إدارة الطيف الترددية		تكليف بمسح النطاق الترددية	تكليف بمسح النطاق الترددية
2	يجيل مدير إدارة الطيف الترددية التكليف إلى رئيس قسم مراقبة الطيف الترددية.	مدير إدارة الطيف الترددية		تكليف بمسح النطاق الترددية	تكليف بمسح النطاق الترددية
3	يجيل رئيس قسم مراقبة الطيف الترددية التكليف إلى فريق العمل المكلف.	رئيس قسم مراقبة الطيف الترددية		تكليف بمسح النطاق الترددية	تكليف بمسح النطاق الترددية
4	يقوم فريق العمل المكلف بمسح الترددات باستخدام منظومة مراقبة الطيف الترددية.	فريق العمل		تكليف بمسح النطاق الترددية	مسح النطاق الترددية
5	بعد منسق فريق العمل تقرير بنتيجة المسح ويحيله 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 الترددية.	رئيس قسم مراقبة الطيف		تقرير بنتيجة المسح	تقرير بنتيجة المسح

اسم الخدمة: مراقبة الطيف التردد (مسح الترددات)

المرفقات	الاسم	النطاق التردد	عدد 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.
المرفقات 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.
نوع الخدمة	الجهة المسؤولة عن الخدمة
جهة الاعتماد	مدير إدارة الطيف التردد़ي.
الإدارات المشاركة في الخدمة	ادارة الطيف التردد़ي/قسم مراقبة الطيف التردد़ي
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	خدمات ميدانية.
القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010 ولوائحه التراخيص الممنوحة.
نوع المخرج	ورقي
متوسط عدد المعاملات المنجزة	متوسط عدد المعاملات المنجزة لا يوجد.
عدد المراءجعات لطالب الخدمة	لا يوجد.
جهات أخرى خارجية ذات علاقة	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 ويحيله إلى رئيس قسم مراقبة الطيف.	الموظف المختص		شكوى صادر من جهة معينة أو مواطن	مسح ميداني لموقع
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	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
غادة حود	سارة راشد	م. علي سالم سليمان	• م. عاصم فوزي الحراري. • م. عبد الحميد الرمالي.	2017/04/02	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:	مراقبة وقياس الإشعاعات الضارة	جهة الاعتماد	نبذة عن الخدمة
الجهة طالبة الخدمة	الغرض من الخدمة هي خدمة ميدانية تتم فيها مراقبة وقياس الإشعاعات الضارة الصادرة من المعدات.	مدير إدارة الطيف التردد़ي.	خدمات ميدانية.
النماذج المستخدمة	مدير إدارة / جهة خاصة/جهة عامة /مواطن	الجهة المسؤولة عن الخدمة	ادارة الطيف الترددِي/قسم مراقبة الطيف الترددِي
المرافق المطلوبة	لا يوجد.	نوع الخدمة	الإدارات المشاركة في الخدمة
رسوم الخدمة	لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	قانون الاتصالات رقم 22 لسنة 2010 ولوائحه التراخيص الممنوحة.
المحرّقات	مسح ميداني	نوع المخرج	ورقي
طريقة التسليم	لا يوجد.	متوسط عدد المعاملات المنجزة	لا يوجد.
عدد العاملين	5 موظفين.	عدد المراجعات لطالب الخدمة	لا يوجد.
متوسط زمن تقديم الخدمة	3 أيام الى أسبوع.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.	نوع المدخل	ورقي.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	على حسب عدد الشكاوى.	التوزيع والحفظ	ملف القسم.
ملاحظات	يتم إنجاز هذه الخدمة كعمل دوري دون الحاجة الى الشكوى من جهة معينة.		

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 بحدث 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 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 ويحيله إلى رئيس قسم مراقبة الطيف.	الموظف المختص		شكوى صادر من جهة معينة أو مواطن	مسح ميداني لموقع
5	يحيل رئيس قسم مراقبة الطيف الترددِي تقرير إلى مدير إدارة الطيف الترددِي	رئيس قسم مراقبة الطيف الترددِي	<ul style="list-style-type: none"> • في حالة وجود مشكلة • في حالة عدم وجود مشكلة 	<ul style="list-style-type: none"> • تقرير بخصوص المسح • تحفظ الشكوى. 	مراسلة للجهة المالكة للمعدات.

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 الاستشارات والتطوير

عدد الخدمات (5)

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:	إعارة خبراء	
نبذة عن الخدمة	إعارة خبراء للجهات المستفيدة فيما يتعلق بالتحول للتعاملات الإلكترونية	جهة الاعتماد
الجهة طالبة الخدمة	الجهة المعنية + المدير العام	الجهة المسئولة عن الخدمة
النماذج المستخدمة	لا يوجد	نوع الخدمة
المرافق المطلوبة	لا يوجد	الإدارات المشاركة في الخدمة
رسوم الخدمة	لا يوجد	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
طريقة الدفع	لا يوجد	القوانين ولوائح خاصة بالإجراءات
المخرجات	رسالة إخبارية بالإعارة	نوع المخرج
طريقة التسليم	يدوي + إلكتروني	متوسط عدد المعاملات المنجزة /
عدد العاملين	3	عدد المراجعات لطالب الخدمة
متوسط زمن تقديم الخدمة	شهر واحد	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد	نوع المدخل
متوسط عدد الطلب على الخدمة	/	التوزيع والحفظ
ملاحظات	لا يوجد	سجل الخدمة

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	طلب من الجهة أو من المدير العام	إدارة الاستشارات والتطوير + الجهة الطالبة	اللائحة الإدارية بالهيئة	الطلب • مخرجات خدمة التوعية • مخرجات خدمة الاستشارات	إحالة الطلب للموافقة
2	التقييم والموافقة	إدارة الاستشارات والتطوير + المدير العام	اللائحة الإدارية بالهيئة	طلب الجهة • خطة العمل	الموافقة من المدير العام
3	الترشيح والموافقة	إدارة الاستشارات والتطوير + المدير العام + الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	اللائحة الإدارية بالهيئة	موافقة المدير العام	أسماء المرشحين رسالة التكليف بمهمة عمل خارجية إجراء الشؤون الإدارية والمالية والخدمات
4	إخبار الجهة المستفيدة	ادارة الاستشارات والتطوير + الجهة المستفيدة + الشؤون الإدارية والمالية والخدمات	اللائحة الإدارية بالهيئة	رسالة تكليف بأسماء المرشحين	رسالة الإخطار
5	الحفظ والتوثيق	ادارة الاستشارات والتطوير + الشأن الإداري والمالي والخدمات	اللائحة الإدارية بالهيئة	رسالة الإخطار	تحديث سجل الخدمة

المرفقات	الاسم	لا يوجد	عدد الصفحات
		.3	

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
رويدا عبد السلام نصر	محمد الجدوعي علاء عمارة	معتز صميدة	د. طارق الفهد	2017/11/19	

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:	الاستشارات	
نبذة عن الخدمة	تقديم استشارات تتعلق باستراتيجيات ومشاريع التحول للتعاملات الإلكترونية وتشمل:- بناء القدرات - التنسيق والتواصل - إعداد ومراجعة كراسات الشروط والمواصفات - الدفع الإلكتروني - التمويل والاتفاق - إجراء دراسات استطلاعية.	المدير عام الإدارة العامة للخدمات الإلكترونية
الجهة طالبة الخدمة	الجهة المعنية + المدير العام	ادارة الاستشارات والتطوير.
النماذج المستخدمة	لا يوجد	خدمات عمومية
المرفقات المطلوبة	لا يوجد	الادارات المشاركة في الخدمة
رسوم الخدمة	لا يوجد	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
طريقة الدفع	لا يوجد	اللائحة الإدارية للهيئة
المخرجات	تقرير الاستشارة	ورقي + إلكتروني
طريقة التسليم	يدوي + إلكتروني	متوسط عدد المعاملات المنجزة 10 في السنة
عدد العاملين	13	عدد المرجعات لطالب الخدمة
متوسط زمن تقديم الخدمة	حسب نظام العمل	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد	ورقي + إلكتروني
متوسط عدد الطلب على الخدمة	10 في السنة	نوع المدخل
ملاحظات	لا يوجد	سجل الخدمة

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	استلام طلب من الجهة المستفيدة أو من المدير العام	إدارة الاستشارات والتطوير + المدير العام	اللائحة الإدارية للهيئة	طلب المستفيد • طلب من المدير العام	إحالة الطلب الى التقييم و الموافقة
2	التقييم و الموافقة	إدارة الاستشارات والتطوير + المدير العام	اللائحة الإدارية للهيئة	الطلب المحال للموافقة	خطة العمل
3	إعداد الاستشارة المطلوبة	إدارة الاستشارات والتطوير + المدير العام	اللائحة الإدارية للهيئة	خطة العمل و الموافقة	المادة الاستشارية
4	تقديم الاستشارة للجهة المستفيدة	إدارة الاستشارات والتطوير + الجهة المستفيدة	اللائحة الإدارية للهيئة	المادة الاستشارية • خطة العمل	الاستشارة المقدمة
5	توثيق وحفظ المادة	إدارة الاستشارات والتطوير	اللائحة الإدارية للهيئة	الاستشارة	تحديث سجل الخدمة

المرفقات	الاسم	لا يوجد	عدد الصفحات
		1	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
محمد المجدوعي علا عماره	رويدا عبد السلام نصر	محمد المجدوعي علا عماره	معتز صميدة	د. طارق الفهد	2017/11/19	

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:	ال نوعية بالحكومة الإلكترونية	
نبذة عن الخدمة	تشمل:-	
	<ul style="list-style-type: none"> • النوعية بمعمارية الحكومة الإلكترونية • النوعية بالقوانين والسياسات والمعايير النوعية بمبادئ الخدمات الإلكترونية • النوعية بمبادئ وآليات التمويل والاتفاق 	
الجهة طالبة الخدمة	الإدارة العامة للخدمات الإلكترونية	
النماذج المستخدمة	لا يوجد	
المرافق المطلوبة	لا يوجد	
رسوم الخدمة	لا يوجد	
طريقة الدفع	لا يوجد	
المخرجات	تقرير العمل	
طريقة التسلیم	يدوي + إلكتروني	
عدد العاملين	13	
متوسط زمن تقديم الخدمة	شهر واحد	
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد	
متوسط عدد الطلب على الخدمة	10 في السنة	
ملاحظات	لا يوجد	

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	تحديد اصحاب الاحتياج للخدمة	إدارة الاستشارات والتطوير + المدير العام	لائحة العمل الخاصة بالهيئة	• دراسة الوضع الحالي • الاهداف الاستراتيجية • برنامج الخدمات الإلكترونية	أصحاب المصلحة + خطة التوعية
2	تقييم الاحتياج	إدارة الاستشارات والتطوير + المدير العام	لائحة العمل الخاصة بالهيئة	• أصحاب المصلحة • خطة التوعية	الموافقة من المدير العام
3	إعداد المادة الخاصة بالخدمة	إدارة الاستشارات والتطوير + المدير العام	لائحة العمل الخاصة بالهيئة	• الموافقة من المدير العام • معمارية الحكومة الإلكترونية • السياسات والقوانين • والمعايير والتوجيهات • آليات التمويل • والإنفاق للحكومة الإلكترونية	المادة الخاصة بالخدمة
4	تنفيذ الخدمة	إدارة الاستشارات والتطوير + المدير العام	لائحة العمل الخاصة بالهيئة	المادة الخاصة بالخدمة	• محاضر الاجتماعات • تقارير العمل
5	الحفظ والتوثيق	إدارة الاستشارات والتطوير + المدير العام	لائحة العمل الخاصة بالهيئة	محاضر الاجتماعات تقارير العمل	تحديث سجل الخدمة

المرفقات	الاسم	لا يوجد	عدد الصفحات
		1	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
رويدا عبد السلام نصر		محمد الجدعى علاء عمارة	معتز صميدة	د. طارق الفهد	2017/11/19	

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:
مدير الادارة العامة للخدمات الإلكترونية	جهة الاعتماد	• الربط بالبوابة الحكومية الإلكترونية • الربط بالشبكة الحكومية الآمنة • الربط بقناة التكامل الحكومية • الربط بقناة الدفع الإلكتروني • الربط بمحاور البيانات الحكومية	نبذة عن الخدمة
ادارة الاستشارات والتطوير.	الجهة المسئولة عن الخدمة	الجهة المعنية + المدير العام	الجهة طالبة الخدمة
خدمات إدارية	نوع الخدمة	لا يوجد	النماذج المستخدمة
	الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد	المرافق المطلوبة
	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد	رسوم الخدمة
لائحة العمل الخاصة بالهيئة	القوانين ولوائح خاصة بالإجراء	لا يوجد	طريقة الدفع
ورقي + إلكتروني	نوع المخرج	تقرير انجاز العمل	المخرجات
/	متوسط عدد المعاملات المنجزة	يدوي + إلكتروني	طريقة التسليم
	عدد المراجعات لطالب الخدمة	13	عدد العاملين
شركات قطاع الاتصالات – الهيئة العامة للمعلومات - الاطراف المعينة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	حسب الحالة	متوسط زمن تقديم الخدمة
ورقي + إلكتروني	نوع المدخل	لا يوجد	متوسط عدد الطلبات الراجعة
سجل الخدمة	التوزيع والحفظ	/	متوسط عدد الطلب على الخدمة
		لا يوجد	ملاحظات

اسم الخدمة: الرابط بالبنية التحتية المشتركة للحكومة الإلكترونية.

#	الرئيسية لإجراء	خطوات العمل	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	طلب من الجهة المعنية او المدير العام	+ إدارة الاستشارات والتطوير الجهة المعنية + شركات قطاع الاتصالات + الهيئة العامة للمعلومات	لائحة العمل بالهيئة	طلب الجهة	إحالة الطلب للتقييم للموافقة	
2	التقييم والموافقة	+ إدارة الاستشارات والتطوير الجهة المعنية + الأطراف المعنية	لائحة العمل بالهيئة اللوائح والنظم الخاصة بالأطراف المعنية	• طلب الجهة المعنية • متطلبات الأطراف المعنية	• خطة العمل • إخطار الجهة المعنية بالموافقة	
3	التنسيق بين الأطراف المعنية بالربط	+ إدارة الاستشارات والتطوير الجهة المعنية + الأطراف المعنية	لائحة العمل بالهيئة اللوائح والنظم الخاصة بالأطراف المعنية	خطة العمل	تحديث لخطة العمل	
4	تنفيذ عملية الربط	+ إدارة الاستشارات والتطوير الجهة المعنية + الأطراف المعنية	لائحة العمل بالهيئة اللوائح والنظم الخاصة بالأطراف المعنية	خطة العمل المحدثة	تقرير انهاء العمل	
5	الحفظ والتوثيق	إدارة الاستشارات والتطوير	لائحة العمل بالهيئة	تقرير إنهاء العمل	تحديث سجل الخدمة	

اسم الخدمة: الرابط بالبنية التحتية المشتركة للحكومة الالكترونية

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	لا يوجد	

فريق التوثيق					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017/11/19	د. طارق الفهد	معتز صميدة	علا عماره محمد الجدعوي	رويدا عبد السلام نصر

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:	مراجعة طلبات الاستثناء من إتباع التصاميم والمعايير الحكومية المعتمدة للحكومة الإلكترونية.		
نبذة عن الخدمة	مراجعة طلبات الاستثناء من إتباع التصاميم والمعايير الحكومية المعتمدة والرد عليها.	جهة الاعتماد	مدير عام الادارة العامة للخدمات الإلكترونية
الجهة طالبة للاستثناء	الجهة المسئولة عن الخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة	ادارة الاستشارات والتطوير.
النماذج المستخدمة	نوع الخدمة	نوع الخدمة	خدمات عمومية
المرافق المطلوبة	الإدارات المشاركة في الخدمة	الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد
رسوم الخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	لا يوجد • لائحة العمل الخاصة بالهيئة. • القوانين والسياسات والمعايير والتوجيهات الخاصة بالحكومة الإلكترونية.
المرجات	رسالة الرد على طلب الاستثناء	نوع المخرج	ورقي + إلكتروني
طريقة التسليم	يدوي + إلكتروني	متوسط عدد المعاملات المنجزة /	متوسط عدد المعاملات المنجزة /
عدد العاملين	3	عدد المراجعات لطالب الخدمة حسب الحالة	حسب الحالة
متوسط زمن تقديم الخدمة	شهر واحد	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	لا يوجد
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد	نوع المدخل	ورقي + إلكتروني
متوسط عدد الطلب على الخدمة /		التوزيع والحفظ	سجل الخدمة
ملاحظات	لا يوجد		

اسم الخدمة: مراجعة طلبات الاستثناء من اتباع التصاميم والمعايير الحكومية المعتمدة للحكومة الإلكترونية.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعني	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقدم طلب الاستثناء من الجهة المستفيدة	ادارة الاستشارات والتطوير + المدير العام	لائحة العمل الخاصة بالهيئة	طلب الاستثناء	إحالة الطلب للدراسة
2	التقييم	ادارة الاستشارات والتطوير + المدير العام	لائحة العمل الخاصة بالهيئة	الطلب المحال	رسالة الرد على طلب الاستثناء
3	الحفظ والتوثيق	ادارة الاستشارات والتطوير	لائحة العمل الخاصة بالهيئة	طلب الاستثناء	تحديث سجل الخدمة

اسم الخدمة: مراجعة طلبات الاستثناء من اتباع التصاميم والمعايير الحكومية المعتمدة للحكومة الإلكترونية.

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
.4	لا يوجد	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
رويدا عبد السلام نصر	علاء عمارة محمد الجدوعي	معتز صميدة	د.طارق الفهد	2017/11/19		

ملاحظات إضافية:

إجراءات الادارة الفنية

إجراءات

قسم الحكومة الإلكترونية

عدد الخدمات (6)

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 الموصفات والخطط لتنفيذ خدمة إلكترونية.
نبذة عن الخدمة	جهة الاعتماد	مدير عام ادارة الخدمات الإلكترونية
الجهة طالبة الخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة	الادارة الفنية
النماذج المستخدمة	نوع الخدمة	خدمات إدارية
المرفقات المطلوبة	الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد
رسوم الخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	القوانين ولوائح خاصة بالإجراء	ورقي
المخرجات	نوع المخرج	إعداد الموصفات والخطط لتنفيذ خدمة إلكترونية.
طريقة التسلیم	متوسط عدد المعاملات المنجزة	١
عدد العاملين	عدد المراءجعات لطالب الخدمة	لا يوجد
متوسط زمن تقديم الخدمة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	لا يوجد
متوسط عدد الطلبات الراجعة	نوع المدخل	ورقي
متوسط عدد الطلب على الخدمة	التوزيع والحفظ	١ - ٢ في العام
ملاحظات		لا يوجد

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	لمخرجات
1	يقوم المدير العام بتحويل طلب خدمة " اعداد الموصفات والخطط لتنفيذ خدمة الكترونية " الى مدير الادارة الفنية.	المدير العام		طلب خدمة	طلب خدمة
2	يقوم مدير الادارة الفنية بتشكيل فريق مصغر لدراسة الطلب.	مدير الادارة الفنية		طلب خدمة	طلب خدمة
3	يقوم الفريق المشكل بالتعاون مع ادارة الاستشارات بالتواصل مع الجهة المعنية لتحديد مجال العمل المطلوب، المخرجات العامة للخدمة، وخيارات اسلوب العمل.	الفريق المشكل		طلب خدمة	طلب خدمة
4	يقوم مدير الادارة الفنية بدراسة مجال العمل واعداد مسودة تحدد الاحتياجات الفنية، الكوادر اللازمة لتقديم الخدمة، المخرجات الفضفليّة للخدمة، المدى الزمني لتنفيذ الخدمة، والعوائق المتوقعة وطرق التعامل معها.	مدير الادارة الفنية		طلب خدمة	طلب خدمة
5	يقوم مدير الادارة الفنية بعرض المسودة على المدير العام للمناقشة والاعتماد.	مدير الادارة الفنية		طلب خدمة	طلب خدمة
6	يقوم مدير الادارة الفنية بتشكيل فريق عمل مكتمل ويحدد الادوار والمسؤوليات	مدير الادارة الفنية		طلب خدمة	طلب خدمة
7	بالتشاور مع المدير العام يحدد المدير الفني موعد مبدئي لانطلاق تنفيذ خدمة توثيق خدمة حكومية.	المدير الفني		طلب خدمة	طلب خدمة

طلب خدمة	طلب خدمة		ادارة الاستشارات	بالتعاون مع ادارة الاستشارات يتم التواصل مع الجهة المعنية لتحديد فريق عمل مقابل للعمل مع فريق الادارة الفنية في تنفيذ الخدمة.	8
طلب خدمة	طلب خدمة		فريق العمل	يقوم الفريقان بتحديد الموعد الفعلي لانطلاق تنفيذ الخدمة.	9
طلب خدمة	طلب خدمة		رئيس الفريق الفني	يقوم رئيس الفريق الفني بتقديم تقارير دورية لمدير الادارة الفنية عن حالة سير العمل.	10
طلب خدمة	طلب خدمة		المدير الفني	يقوم المدير الفني بتقديم تقارير دورية للمدير العام عن حالة سير العمل.	11
تمت الخدمة	طلب توثيق خدمة		الفريق الفني	يقوم الفريق الفني بتجهيز دراسة شاملة تحتوي على الموصفات والخطط الالزامية لتنفيذ الخدمة الإلكترونية المعنية ويعرضها على المدير الفني.	12
تمت الخدمة	تمت الخدمة		المدير الفني	يقوم المدير الفني بمراجعة التقرير وعرضه على المدير العام.	13

اسم الخدمة: إعداد الموصفات والخطط لتنفيذ خدمة إلكترونية.

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
لا يوجد	1	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	علاه الدين اعمارة	م. علي سالم	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:	إعداد تقرير عن الخدمات الحكومية.
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو إعداد دراسة عن فئة معينة من الخدمات الحكومية من أجل استخدامها ضمن مشاريع ليبيا الإلكترونية.
الجهة طالبة الخدمة	المستثمرون / مختلف شركاء برنامج ليبيا الإلكترونية / الجهات الحكومية
النماذج المستخدمة	لا يوجد
المرافق المطلوبة	لا يوجد
رسوم الخدمة	لا يوجد
طريقة الدفع	لا يوجد
المخرجات	إعداد تقرير عن خدمة حكومية
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	
متوسط زمن تقديم الخدمة	
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد
متوسط عدد الطلب على الخدمة	10 - 20 في العام
ملاحظات	لا يوجد
جهة الاعتماد	مدير عام ادارة الخدمات الإلكترونية
الجهة المسئولة عن الخدمة	الادارة الفنية
نوع الخدمة	خدمات إدارية
الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد
القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	
نوع المخرج	ورقي
متوسط عدد المعاملات المنجزة	10 - 20 في العام
عدد المراءجعات لطالب الخدمة	لا يوجد
جهات أخرى خارجية ذات علاقة	لا يوجد
نوع المدخل	ورقي
التوزيع والحفظ	

اسم الخدمة: إعداد تقرير عن الخدمات الحكومية.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقوم المدير العام بتحويل طلب خدمة " اعداد تقارير عن الخدمات الحكومية " الى مدير الادارة الفنية	المدير العام		طلب خدمة	طلب خدمة
2	يقوم مدير الادارة الفنية بتشكيل فريق مصغر لدراسة الطلب	مدير الادارة الفنية		طلب خدمة	طلب خدمة
3	يقوم الفريق المشكل بالتعاون مع ادارة الاستشارات بالتواصل مع الجهة المعنية لتحديد مجال العمل المطلوب، المخرجات العامة للخدمة، وخيارات اسلوب العمل.	الفريق المشكل		طلب خدمة	طلب خدمة
4	يقوم مدير الادارة الفنية بدراسة مجال العمل واعداد مسودة تحديد الاحتياجات الفنية، الكوادر اللازمة لتقديم الخدمة، المخرجات التفصيلية للخدمة، المدى الزمني لتنفيذ الخدمة، والعوائق المتوقعة وطرق التعامل معها.	مدير الادارة الفنية		طلب خدمة	طلب خدمة
5	يقوم مدير الادارة الفنية بعرض المسودة على المدير العام للمناقشة والاعتماد.	مدير الادارة الفنية		طلب خدمة	طلب خدمة
6	يقوم مدير الادارة الفنية بتشكيل فريق عمل مكتمل ويحدد الادوار والمسؤوليات	مدير الادارة الفنية		طلب خدمة	طلب خدمة
7	بالتشاور مع المدير العام يحدد المدير الفني موعد مبدئي لانطلاق تنفيذ خدمة توثيق خدمة حكومية.	المدير الفني		طلب خدمة	طلب خدمة

8	بالتعاون مع ادارة الاستشارات يتم التواصل مع الجهة المعنية لتحديد فريق عمل مقابل للعمل مع فريق الادارة الفنية في تنفيذ الخدمة.	ادارة الاستشارات	طلب خدمة	طلب خدمة
9	يقوم الفريقان بتحديد الموعد الفعلى لانطلاق تنفيذ الخدمة.	فريق العمل	طلب خدمة	طلب خدمة
10	يقوم رئيس الفريق الفني بتقديم تقارير دورية لمدير الادارة الفنية عن حالة سير العمل.	رئيس الفريق الفني	طلب خدمة	طلب خدمة
11	يقوم المدير الفني بتقديم تقارير دورية للمدير العام عن حالة سير العمل.	المدير الفني	طلب خدمة	طلب خدمة
12	يقوم الفريق الفني بتجهيز دراسة شاملة عن الخدمات الحكومية المستهدفة ويعرضها على المدير الفني.	الفريق الفني	الخدمة المستهدفة	طلب خدمة
13	يقوم المدير الفني بمراجعة التقرير وعرضه على المدير العام.	المدير الفني	الخدمة المستهدفة	الخدمة المستهدفة

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
لا يوجد	1	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	علاء الدين اعمارة	م. علي سالم	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:	
		تقديم الاستشارات الفنية لدعم الجهات الحكومية.	
مدير عام ادارة الخدمات الإلكترونية	جهة الاعتماد	الغرض من الخدمة هو دعم الجهات الحكومية فى انشاء مشاريع تطوير الخدمات الالكترونية عن طريق تخصيص مهندسين للعمل مع الجهات الحكومية كأعضاء في لجان فنية او اجتماعات فنية لتطوير الخدمات الالكترونية.	نبذة عن الخدمة
الادارة الفنية	الجهة المسئولة عن الخدمة	الجهات الحكومية	الجهة طالبة الخدمة
خدمات إدارية	نوع الخدمة	نموذج توثيق خدمة	النماذج المستخدمة
لا يوجد	الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد	المرفقات المطلوبة
لا يوجد	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد	رسوم الخدمة
١	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	لا يوجد	طريقة الدفع
ورقي	نوع المخرج	تقديم الاستشارات الفنية لدعم الجهات الحكومية	المحرّجات
١	متوسط عدد المعاملات المنجزة	يدوي	طريقة التسليم
لا يوجد	عدد المراجعات لطالب الخدمة	١	عدد العاملين
لا يوجد	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	١	متوسط زمن تقديم الخدمة
ورقي	نوع المدخل	لا يوجد	متوسط عدد الطلبات الراجعة
١	التوزيع والحفظ	٢ - ٣ في العام	متوسط عدد الطلب على الخدمة
		لا يوجد	ملاحظات

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقوم المدير العام بتحويل طلب خدمة "تقديم استشارات فنية لدعم الجهات الحكومية " الى مدير الادارة الفنية ويعين في الطلب نوعية الاستشارات الفنية المطلوبة وعدد الاستشاريين وكذلك المدة الزمنية.	المدير العام		طلب خدمة	طلب خدمة
2	يقوم مدير الادارة الفنية بدراسة الطلب.	مدير الادارة الفنية		طلب خدمة	طلب خدمة
3	يقوم مدير الادارة الفنية بتعيين الاستشاريين للقيام بالمهمة.	مدير الادارة الفنية		طلب خدمة	طلب خدمة
4	يقوم مدير الادارة الفنية بعرض اسماء الاستشاريين على المدير العام للمناقشة والاعتماد.	مدير الادارة الفنية		طلب خدمة	طلب خدمة
5	يقوم الاستشاريون بتقديم تقارير دورية لمدير الادارة الفنية عن الاستشارات الفنية التي تقدم من طرفهم للجهات المعنية .	الاستشاريون		طلب خدمة	طلب خدمة
6	يقوم المدير الفني بتقديم تقارير دورية للمدير العام عن عمل الاستشاريين مع الجهات المعنية	المدير الفني		طلب خدمة	طلب خدمة

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	لا يوجد	

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	علاء الدين اعمارة	م. علي سالم	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:		تقييم الجاهزية لتقديم الخدمات الإلكترونية.	
نبذة عن الخدمة	الغرض من الخدمة هو توثيق الإجراءات والتطبيقات والبني التحتية التكنولوجية بالجهات الحكومية وتقييم جاهزيتها لتقديم الخدمات الحكومية.	جهة الاعتماد	مدير عام إدارة الخدمات الإلكترونية.
الجهة طالبة الخدمة	الجهات الحكومية.	الجهة المسؤولة عن الخدمة	الادارة الفنية.
النماذج المستخدمة	لا يوجد	نوع الخدمة	خدمات إدارية.
المرفقات 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	١
المخرجات	تقييم الجاهزية لتقديم الخدمات الإلكترونية	نوع المخرج	ورقي
طريقة التسلیم	يدوي	متوسط عدد المعاملات المنجزة	١
عدد العاملين	١	عدد المرجعات لطالب الخدمة	لا يوجد
متوسط زمن تقديم الخدمة	١	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	لا يوجد
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد	نوع المدخل	ورقي
متوسط عدد الطلب على الخدمة	١ - ٢ في العام	التوزيع والحفظ	١
ملاحظات	لا يوجد		

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقوم المدير العام بتحويل طلب خدمة " تقييم الجاهزية لتقديم الخدمات الالكترونية " الى مدير الادارة الفنية.	المدير العام		طلب خدمة	طلب خدمة
2	يقوم مدير الادارة الفنية بتشكيل فريق مصغر لدراسة الطلب.	مدير الادارة الفنية		طلب خدمة	طلب خدمة
3	يقوم الفريق المشكل بالتعاون مع ادارة الاستشارات بالتواصل مع الجهة المعنية لتحديد مجال العمل المطلوب، المخرجات العامة للخدمة، وخيارات اسلوب العمل.	الفريق المشكل بالتعاون مع ادارة الاستشارات		طلب خدمة	طلب خدمة
4	يقوم مدير الادارة الفنية بدراسة مجال العمل واعداد مسودة تحدد الاحتياجات الفنية، الكوادر اللازمة لتقديم الخدمة، المخرجات الفضفليّة للخدمة، المدى الزمني لتنفيذ الخدمة، والعوائق المتوقعة وطرق التعامل معها.	مدير الادارة الفنية		طلب خدمة	مسودة تحدد تفاصيل الخدمة
5	يقوم مدير الادارة الفنية بعرض المسودة على المدير العام للمناقشة والاعتماد.	مدير الادارة الفنية		مسودة تحدد تفاصيل الخدمة	مسودة معتمدة تحدد تفاصيل الخدمة
6	يقوم مدير الادارة الفنية بتشكيل فريق عمل مكتمل ويحدد الادوار والمسؤوليات.	مدير الادارة الفنية		مسودة معتمدة تحدد تفاصيل الخدمة	مسودة معتمدة تحدد تفاصيل الخدمة
7	بالتشاور مع المدير العام يحدد المدير الفني موعد بدء لانطلاق تنفيذ خدمة تقييم الجاهزية.	مع المدير العام		مسودة معتمدة تحدد تفاصيل الخدمة	مسودة معتمدة تحدد تفاصيل الخدمة

بالتعاون مع ادارة الاستشارات يتم التواصل مع الجهة المعنية لتحديد فريق عمل مقابل للعمل مع فريق الادارة الفنية في تنفيذ الخدمة.	ادارة الاستشارات	مسودة معتمدة تحدد تفاصيل الخدمة	مسودة معتمدة تحدد تفاصيل الخدمة	مسودة معتمدة تحدد تفاصيل الخدمة	8
يقوم الفريقان بتحديد الموعد الفعلي لانطلاق تنفيذ الخدمة.	فريقا الخدمة	مسودة معتمدة تحدد تفاصيل الخدمة	مسودة معتمدة تحدد تفاصيل الخدمة	مسودة معتمدة تحدد تفاصيل الخدمة	9
يقوم رئيس الفريق الفني بتقديم تقارير دورية لمدير الادارة الفنية عن حالة سير العمل	رئيس الفريق الفني	مسودة معتمدة تحدد تفاصيل الخدمة	مسودة معتمدة تحدد تفاصيل الخدمة	مسودة معتمدة تحدد تفاصيل الخدمة	10
يقوم المدير الفني بتقديم تقارير دورية للمدير العام عن حالة سير العمل	المدير الفني	مسودة معتمدة تحدد تفاصيل الخدمة	مسودة معتمدة تحدد تفاصيل الخدمة	مسودة معتمدة تحدد تفاصيل الخدمة	11
يقوم الفريق الفني بتجهيز تقرير فني شامل عن مدى جاهزية الجهة المعنية لتقديم الخدمات الالكترونية وعرضه على المدير الفني.	الفريق الفني	مسودة معتمدة تحدد تفاصيل الخدمة	مسودة معتمدة تحدد تفاصيل الخدمة	تقرير فني شامل عن العمل	12
يقوم المدير الفني بمراجعة التقرير وعرضه على المدير العام.	المدير الفني	تقرير فني شامل عن العمل	تقرير فني شامل عن العمل	تقرير فني شامل عن العمل	13

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	لا يوجد	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	علا الدين اعمارة	م. علي سالم	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:	توثيق خدمة حكومية.	نبذة عن الخدمة
الجهة طالبة الخدمة	الجهات الحكومية	الغرض من الخدمة هو توثيق كل المعلومات المتعلقة بخدمة حكومية من أجل تطويرها وتحويلها إلى خدمة إلكترونية.
النماذج المستخدمة	نموذج توثيق خدمة	الادارة الفنية
المرافق المطلوبة	لا يوجد	جهة الاعتماد
رسوم الخدمة	لا يوجد	مدیر عام الادارة المعنية
طريقة الدفع	لا يوجد	خدمات إدارية
المخرجات	خدمة مؤقتة	الجهة المسؤولة عن الخدمة
طريقة التسلیم	يدوي	نوع الخدمة
عدد العاملين	8 موظفين	الإدارات المشاركة في الخدمة
متى تم تقديم الخدمة	يوم	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
متى تم تقديم الطلب	لا يوجد	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
ملاحظات	لا يوجد	نوع المخرج
متى تم تقديم الطلب	لا يوجد	ورقي
متى تم تقديم الطلب	لا يوجد	متوسط عدد المعاملات المنجزة
متى تم تقديم الطلب	لا يوجد	عدد المراءجعات لطالب الخدمة
متى تم تقديم الطلب	يوم	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متى تم تقديم الطلب	لا يوجد	نوع المدخل
متى تم تقديم الطلب	عند استحداث أو تغيير خدمة حكومية.	التوزيع والحفظ

اسم الخدمة: توثيق خدمة حكومية.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقوم المدير العام بتحويل طلب خدمة " توثيق خدمة حكومية" إلى مدير الادارة الفنية	المدير العام		طلب توثيق خدمة	طلب توثيق خدمة
2	يقوم مدير الادارة الفنية بتشكيل فريق مصغر لدراسة الطلب	مدير الادارة الفنية		طلب توثيق خدمة	طلب توثيق خدمة
3	يقوم الفريق المشكّل بالتعاون مع ادارة الاستشارات بالتواصل مع الجهة المعنية لتحديد مجال العمل المطلوب، المخرجات العامة للخدمة، وخيارات اسلوب العمل.	الفريق المشكّل		طلب توثيق خدمة	طلب توثيق خدمة
4	يقوم مدير الادارة الفنية بدراسة مجال العمل واعداد مسودة تحديد الاحتياجات الفنية، الكوادر الازمة لتقديم الخدمة، المخرجات التفصيلية للخدمة، المدى الزمنى لتنفيذ الخدمة، والعوائق المتوقعة وطرق التعامل معها.	مدير الادارة الفنية		طلب توثيق خدمة	طلب توثيق خدمة
5	يقوم مدير الادارة الفنية بعرض المسودة على المدير العام للمناقشة والاعتماد.	مدير الادارة الفنية		طلب توثيق خدمة	طلب توثيق خدمة
6	يقوم مدير الادارة الفنية بتشكيل فريق عمل مكتمل ويحدد الادوار والمسؤوليات	مدير الادارة الفنية		طلب توثيق خدمة	طلب توثيق خدمة
7	بالتشاور مع المدير العام يحدد المدير الفني موعد مبدئي لانطلاق تنفيذ خدمة توثيق خدمة حكومية.	المدير الفني		طلب توثيق خدمة	طلب توثيق خدمة
8	بالتعاون مع ادارة الاستشارات يتم التواصل مع الجهة المعنية لتحديد فريق عمل مقابل للعمل مع فريق الادارة الفنية في تنفيذ الخدمة.	ادارة الاستشارات		طلب توثيق خدمة	طلب توثيق خدمة

طلب توثيق خدمة	طلب توثيق خدمة		فريق العمل	يقوم الفريقان بتحديد الموعد الفعلى لانطلاق تنفيذ الخدمة.	9
طلب توثيق خدمة	طلب توثيق خدمة		رئيس الفريق الفني	يقوم رئيس الفريق الفني بتقديم تقارير دورية لمدير الادارة الفنية عن حالة سير العمل.	10
طلب توثيق خدمة	طلب توثيق خدمة		المدير الفني	يقوم المدير الفني بتقديم تقارير دورية للمدير العام عن حالة سير العمل.	11
خدمة موثقة	طلب توثيق خدمة		الفريق الفني	يقوم الفريق الفني بتجهيز تقرير فني شامل يوثق كل المعلومات المتعلقة بالخدمة المراد تقديمها وعرضه على المدير الفني.	12
خدمة موثقة	خدمة موثقة		المدير الفني	يقوم المدير الفني بمراجعة التقرير وعرضه على المدير العام.	13

المرفقات	الإسم	عدد الصفحات
لا يوجد	1	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	علاء الدين اعمارة	م. علي سالم	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:	نشر خدمة حكومية على بوابة الوطنية.	نبذة عن الخدمة
الجهة طالبة الخدمة	الغرض من الخدمة هو نشر كل المعلومات المتعلقة بخدمة حكومية ليستفيد منها المواطنين وغيرهم.	مدير ادارة الخدمات الإلكترونية
النماذج المستخدمة	لا يوجد	الادارة الفنية
المرافق المطلوبة	لا يوجد	الجهة المسئولة عن الخدمة
رسوم الخدمة	لا يوجد	خدمات إدارية
طريقة الدفع	لا يوجد	الإدارات المشاركة في الخدمة
المخرجات	نشر خدمة حكومية على بوابة الوطنية	الأنظمة والتطبيقات الداعمة لخدمة
طريقة التسلیم	يدوي	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
عدد العاملين	١	ورقي
متوسط زمن تقديم الخدمة	١	١ متوسط عدد المعاملات المنجزة
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد	عدد المراجعات لطالب الخدمة
متوسط عدد الطلب على الخدمة	عند استحداث أو تغيير خدمة حكومية.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
ملاحظات	لا يوجد	١ نوع المدخل

اسم الخدمة: نشر خدمة حكومية على البوابة الوطنية.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يقوم المدير العام بتحويل طلب خدمة "نشر خدمة حكومية على البوابة الوطنية" إلى مدير الادارة الفنية.	المدير العام		طلب خدمة	طلب خدمة
2	يقوم مدير الادارة الفنية بتشكيل فريق مصغر لدراسة الطلب.	مدير الادارة الفنية		طلب خدمة	طلب خدمة
3	يقوم الفريق المشكل بالتعاون مع ادارة الاستشارات بالتواصل مع الجهة المعنية وكذلك فريق البوابة الوطنية لتحديد مجال العمل المطلوب، المخرجات العامة للخدمة، وخيارات اسلوب العمل.	الفريق المشكل		طلب خدمة	طلب خدمة
4	يقوم مدير الادارة الفنية بدراسة مجال العمل واعداد مسودة تحدد الاحتياجات الفنية، الكوادر اللازمة لتقديم الخدمة، المخرجات التفصيلية للخدمة، المدى الزمني لتنفيذ الخدمة، والعوائق المتوقعة وطرق التعامل معها.	مدير الادارة الفنية		طلب خدمة	طلب خدمة
5	يقوم مدير الادارة الفنية بعرض المسودة على المدير العام للمناقشة والاعتماد.	مدير الادارة الفنية		طلب خدمة	طلب خدمة
6	يقوم مدير الادارة الفنية بتشكيل فريق عمل مكتمل ويحدد الاذوار والمسؤوليات.	مدير الادارة الفنية		طلب خدمة	طلب خدمة
7	بالتشاور مع المدير العام يحدد المدير الفني موعد بدء انطلاق تنفيذ خدمة نشر خدمة حكومية.	المدير العام		طلب خدمة	طلب خدمة

8	بالتعاون مع ادارة الاستشارات يتم التواصل مع الجهة المعنية وفريق البوابة الوطنية لتحديد فريق عمل مقابل عند الجهة المعنية والبوابة الوطنية للعمل مع فريق الادارة الفنية في تنفيذ الخدمة.	ادارة الاستشارات	طلب خدمة	طلب خدمة	طلب خدمة
9	يتم الاتفاق بين الفرق المنفذة على تحديد الموعد الفعلي لانطلاق تنفيذ الخدمة.	الفرق المنفذة	طلب خدمة	طلب خدمة	طلب خدمة
10	يقوم رئيس الفريق الفني بتقديم تقارير دورية لمدير الادارة الفنية عن حالة سير العمل.	رئيس الفريق الفني	طلب خدمة	طلب خدمة	طلب خدمة
11	يقوم المدير الفني بتقديم تقارير دورية للمدير العام عن حالة سير العمل.	المدير الفني	طلب خدمة	طلب خدمة	طلب خدمة
12	عند الانتهاء من اعداد الخدمة يقوم الفريق الفني بالتعاون مع فريق الجهة المعنية وفريق البوابة الوطنية بنشر الخدمة لفترة تجريبية.	الفريق الفني	طلب خدمة	طلب خدمة	طلب خدمة
13	عند انتهاء الفترة التجريبية وبعد الاعتماد من قبل المدير العام تكون الخدمة جاهزة للنشر النهائي.	المدير العام	الخدمة جاهزة	طلب خدمة	طلب خدمة

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	لا يوجد	

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
معتز صميدة	علاء الدين اعمارة	م. علي سالم	أحمد الحمادي		

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

إجراءات

ادارة الإستراتيجية والتخطيط والمتابعة

عدد الخدمات (13)

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 وت تقديم تقرير مفصل عنها.
الجهة طالبة الخدمة	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.
النماذج المستخدمة	مجموعة نماذج حسب نشاط الإدارة أو المكتب.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المخرجات	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	الخرجات
1	يعد الموظف المختص مراسلة 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 تبويب المعلومات الواردة ويضيف ملاحظاته.	الموظف المختص بقسم المتابعة		ردود من الإدارات والمكاتب	مسودة تقرير دوري
4	يعيل 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 ويعيله إلى مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة للاعتماد.	رئيس قسم المتابعة	لا توجد ملاحظات		تقرير عن البرامج والخطط بالهيئة موافق عليه من رئيس القسم
7	يراجع مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة التقرير ويقر.	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 ويحيله إلى رئيس الهيئة.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة	لا توجد ملاحظات		تقرير دوري معتمد مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
1	لا يوجد	

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
عائشة أبوذينة		<ul style="list-style-type: none"> ▪ مهند التركي ▪ سعاد بحري ▪ زينب العربي 	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:	إعداد المؤشرات والإحصائيات.
نبذة عن الخدمة الغرض من الخدمة هو تحليل البيانات المتحصل عليها من جميع الإدارات والمكاتب داخل الهيئة والجهات الخارجية المتمثلة في شركات القطاع من خلال تعبئة نماذج يتم إرسالها مسبقاً.	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.
الجهة طالبة الخدمة قسم البيانات والمؤشرات.	الجهة المسئولة عن الخدمة
النماذج المستخدمة لا يوجد.	بيانات إحصائية.
المرافق المطلوبة لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة
رسوم الخدمة لا يوجد.	Excel sheet منظومة مؤشرات ITU power point sheet
طريقة الدفع لا يوجد.	القواعد واللوائح الخاصة بالإجراء
المخرجات تحليل البيانات وتحويلها إلى مؤشرات وإحصائيات.	نوع المخرج ورقي.
طريقة التسليم يدوي.	متوسط عدد المعاملات المنجزة 3 - 4 في السنة.
عدد العاملين 7 موظفين.	عدد المراجعات لطالب الخدمة لا يوجد.
متوسط زمن تقديم الخدمة أسبوع.	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 لا يوجد.	نوع المدخل ورقي.
متوسط عدد الطلب على ربع سنوي.	التوزيع والحفظ أرشيف الإدارة. الجهات ذات العلاقة والاختصاص.

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	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					
اعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	اعداد
	2017/04/18	م. نجمي عبد الله تاته	م. أحمد الحمادي	▪ مهند التركي ▪ أحمد القنصل	م. 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:	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.
المخرجات	تقرير.
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.
جهة الاعتماد	<ul style="list-style-type: none"> ▪ رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية. ▪ مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.
الجهة المسئولة عن الخدمة	قسم المتابعة.
نوع الخدمة	خدمة إدارية.
الإدارات المشاركة في الخدمة	كل الإدارات والمكاتب.
الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.
القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	<ul style="list-style-type: none"> ▪ قانون رقم 12 لسنة 2010 (قانون علاقات العمل). ▪ تعديل رقم 13 لسنة 2010. ▪ واللائحة الداخلية للهيئة.
نوع المخرج	يدوي.
متوسط عدد المعاملات المنجزة	12-1 في سنة.
عدد المراجعات لطالب الخدمة	لا يوجد.
جهات أخرى خارجية ذات علاقة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ادارة المتابعة برئاسة الوزراء. ▪ ديوان المحاسبة.
نوع المدخل	ورقي.
التوزيع والحفظ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ محفوظات مكتب رئيس الهيئة العامة للاتصالات. ▪ إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة لحفظ.

#	خطوات العمل الرئيسية للاجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يعد رئيس قسم المتابعة نماذج تجميع بيانات تقرير نشاط الهيئة ويحيله الى مدير ادارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.	رئيس قسم المتابعة		نماذج تجميع بيانات تقرير نشاط الهيئة	نماذج تجميع بيانات تقرير نشاط الهيئة
2	يحيل مدير ادارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة النماذج الى الادارات والمكاتب بالهيئة لتعبتها.	مدير ادارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة		نماذج تجميع بيانات تقرير نشاط الهيئة	نماذج تجميع بيانات تقرير نشاط الهيئة
3	يسلم مدير ادارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة تقرير نشاط كل الادارات والمكاتب ويحيلها الى رئيس قسم المتابعة	مدير ادارة 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 الادارات والمكاتب واعداد تقرير بالخصوص.	رئيس قسم المتابعة		تقرير نشاط الادارات 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 الہیئتہ
6	يراجع رئيس قسم المتابعة مسودة التقرير ويقر.	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 ادارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة للاعتماد.	رئيس قسم المتابعة		تقرير نشاط الهيئة	تقریر نشاط الہیئتہ
10	يراجع مدير ادارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة ويقر.	مدير ادارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة	▪ توجد ملاحظات (7) ▪ لا توجد ملاحظات (11)	تقرير النشاط	
11	يعتمد مدير ادارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة التقرير ويحيله إلى رئيس الهيئة.	مدير ادارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة		تقرير نشاط الهيئة	التقریر معتمد

اسم الخدمة: إعداد تقرير نشاط الهيئة

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

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

ملاحظات إضافية:

ما ذكر أعلاه من حصر المعلومات عن الإجراءات فيما يخص تقرير نشاط الهيئة بإدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة هو الطريقة المثالية للتوثيق 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 لتقرير 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:	تجمع البرامج وخطط العمل من الإدارات والمكاتب.
نبذة عن الخدمة	يتم خلال هذه الخدمة تجمع خطط وبرامج كل الإدارات والمكاتب الموجودة بالهيئة حتى يتم وضعها في خطة عامة تتسم مع استراتيجية الهيئة وذلك في كل عام.
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.
متى يحصل على الخدمة	2 شهر.
متى يحصل على الطلب	لا يوجد.
متى يحصل على الملاحظات	1 في سنة.
الملاحظات	

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 بالهيئة معتمد من رئيس القسم ▪ لا توجد ملاحظات
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 بالهيئة معتمد من رئيس القسم ▪ لا توجد ملاحظات
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	فريلانس
	2017/04/17	م. حسن إبراهيم	م. أحمد الحمادي	سعاد بحري زينب العربي	عائشة 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:	توثيق القرارات.
نبذة عن الخدمة	نبذة عن الخدمة توثيق القرارات الصادرة عن الهيئة وحفظها.
الجهة طالبة الخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة مكتب رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.
النماذج المستخدمة	نوع الخدمة خدمات إدارية. لا يوجد.
المرفقات المطلوبة	الإدارات المشاركة في الخدمة لا يوجد.
رسوم الخدمة	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة لا يوجد.
طريقة الدفع	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء قانون رقم 12 لسنة 2010 (قانون علاقات العمل). تعديل رقم 13 لسنة 2010. اللائحة الداخلية للهيئة. لا يوجد.
الخرجات	نوع المخرج ورقي.
طريقة التسلیم	متوسط عدد المعاملات المنجزة 7-3 في الأسبوع.
عدد العاملين	عدد المراجعات لطالب الخدمة 1 موظف.
متوسط زمن تقديم الخدمة	جهات أخرى خارجية ذات علاقة لا يوجد. 1 يوم.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	نوع المدخل ورقي.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	التوزيع والحفظ محفوظات مكتب رئيس الهيئة. محفوظات إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة. الدوري العام. 7-3 في الأسبوع.
ملاحظات	الغرض من الإجراء هو حفظ نسخ من القرارات بقسم المتابعة

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يحيل مدير مكتب رئيس الهيئة نسخة من القرار إلى مدير ادارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.	رئيس مكتب رئيس الهيئة		نسخة من القرار	نسخة من القرار
2	يحيل 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

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
	1	

فريق التوثيق	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
غادة حدود ■ عائشة ابودينه ■ مهند التركي	م. أحمد الحمادي	د. عبد الرحمن أبوذيره	2017/04/19		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:	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.
الخرجات	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.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان 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 ومواطن الخل
6	يعد الموظف المختص مسودة تقرير ويحيلها إلى رئيس قسم المتابعة للمراجعة.	الموظف المختص		أسباب الشكوى ومواطن 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	مسودة 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 ▪ لا توجد ملاحظات
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

الاسم	المرفقات	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 والتخطيط 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"> قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل). تعديل رقم 13 لسنة 2010. اللائحة الداخلية للهيئة.
نوع المخرج	يدوي
متوسط عدد المعاملات المنجزة	25-1 في الشهر
عدد المراجعات لطالب الخدمة	لا يوجد.
جهات أخرى خارجية ذات علاقة	<ul style="list-style-type: none"> كل شركات القطاع. جميع الجهات خارج القطاع.
نوع المدخل	ورقي
التوزيع والحفظ	<ul style="list-style-type: none"> محفوظات مكتب رئيس الهيئة. محفوظات إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة. الدوري العام.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسسلم الموظف المختص بارشيف إدارة الاستراتيجية والتحطيط والمتابعة كتاب بخصوص متابعة المعاملة.	موظف محفوظات الادارة		كتاب بخصوص متابعة المعاملة	كتاب بخصوص متابعة المعاملة
2	يسجل الموظف المختص الكتاب بارشيف إدارة الاستراتيجية والتحطيط والمتابعة في السجل الوارد ويحيله إلى مدير إدارة الاستراتيجية والتحطيط والمتابعة	موظف محفوظات الادارة		كتاب بخصوص متابعة المعاملة	كتاب بخصوص متابعة المعاملة مسجل
3	يهمش مدير إدارة الاستراتيجية والتحطيط والمتابعة على الكتاب للإجراء ويحيله إلى رئيس قسم المتابعة	مدير إدارة الاستراتيجية والتحطيط والمتابعة		كتاب بخصوص متابعة المعاملة مسجل	كتاب بخصوص متابعة المعاملة
4	يكاف رئيس قسم المتابعة أحد الموظفين لمتابعة سير تنفيذ المعاملة	رئيس قسم المتابعة		كتاب مسجل للإجراء	تكليف موظف لمتابعة الموضوع
5	يعد الموظف المختص مسودة رد بخصوص المعاملة ويحيله لرئيس قسم المتابعة للمراجعة	الموظف المختص بالمتابعة		كتاب مسجل للإجراء	مسودة تقرير سير إجراء المعاملة
6	يراجع رئيس قسم المتابعة التقرير ويبدي ملاحظاته	رئيس قسم المتابعة	▪ ▪ لا توجد ملاحظات	▪ ▪ توجد ملاحظات	مسودة تقرير سير إجراء المعاملة لا توجد ملاحظات (7) توجد ملاحظات (5)
7	يوافق رئيس قسم المتابعة التقرير و يعد رد بالخصوص المعاملة ويحله إلى مدير إدارة الاستراتيجية والتحطيط والمتابعة	رئيس قسم المتابعة		مسودة تقرير سير إجراء المعاملة	رد بخصوص المعاملة مسودة تقرير سير إجراء المعاملة
8	يعاين مدير إدارة الاستراتيجية والتحطيط والمتابعة الرد ويقرر.	مدير إدارة الاستراتيجية والتحطيط والمتابعة	▪ ▪ لا توجد ملاحظات	▪ ▪ توجد ملاحظات	رد بخصوص المعاملة مسودة تقرير سير إجراء المعاملة لا توجد ملاحظات (9) توجد ملاحظات (6)
9	يعتمد مدير إدارة الاستراتيجية والتحطيط والمتابعة الرد والتقرير ويحيله إلى رئيس الهيئة.	مدير إدارة الاستراتيجية والتحطيط والمتابعة		لا توجد ملاحظات	رد بخصوص المعاملة مسودة تقرير سير إجراء المعاملة

المرفقات	الاسم	حسب نوع المعاملة	عدد الصفحات
1			

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
عادسة أبو دينة	■ سعاد بحري ■ زينب العربي ■ مهند التركي	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 عرقلة تنفيذ الاستراتيجية وتقديم المقترنات حتى تنفيذ الاستراتيجية.
الجهة طالبة الخدمة	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.
النماذج المستخدمة	الجهة المسئولة عن الخدمة.
المرافق المطلوبة	نوع الخدمة
رسوم الخدمة	الإدارات المشاركة في الخدمة
طريقة الدفع	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
المخرجات	الفوائين واللوائح الخاصة بالإجراء
طريقة التسلیم	قانون رقم 12 لسنة 2010(قانون علاقات العمل). تعديل رقم 13 لسنة 2010. اللائحة الداخلية للهيئة. تعليمات رئيس الهيئة.
عدد العاملين	نوع المخرج
متوسط زمن تقديم الخدمة	يدوي.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	نوع المدخل
متوسط عدد الطلب على الخدمة	التوزيع والحفظ
ملاحظات	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة. رئيس قسم الاستراتيجية. إدارية. كل الإدارات والمكاتب.

#	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 اللوائح 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 ▪ لا توجد ملاحظات (3) ▪ توجد ملاحظات (5)
5	يوافق رئيس قسم الاستراتيجية التقرير وبحيله إلى مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة	رئيس قسم الاستراتيجية		تقرير بالوضع الحالي لتنفيذ الاستراتيجية مرفق مع المقترنات	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 (4) ▪ توجد ملاحظات (7)	▪ تقرير بالوضع الحالي لتنفيذ الاستراتيجية مرفق مع المقترنات معتمد من رئيس القسم
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

الاسم	المرفقات
عدد الصفحات	
	1

فريق التوثيق	اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
سعاد بحري زينب العربي	عائشة أبودينہ	▪	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	الغرض من هذه الخدمة هو وضع مقترن إطار عمل لاستراتيجية الهيئة.
الجهة طالبة الخدمة	رئيس الهيئة.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
الخرجات	مقترن إطار عمل الاستراتيجية.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	6 موظفين.
متوسط زمن تقديم الخدمة	3-1 أشهر.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	3-2 أسبوع.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	1 في سنة.
ملاحظات	

اسم الخدمة: وضع إطار عمل للاستراتيجية الهيئة

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (ان وجد)	المدخلات	المخرجات
1	بعد مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة كتاب بخصوص إعداد إطار عمل للاستراتيجية المعتمدة وبحيله 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 وبحيلها 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 (3)	▪ توجد ملاحظات ▪ لا توجد ملاحظات (5)	▪ مسودة تقرير إطار عمل استراتيجي للهيئة
5	يوافق رئيس قسم الاستراتيجية على التقرير وبحيله 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 (4)	▪ توجد ملاحظات ▪ لا توجد ملاحظات (7)	تقرير إطار عمل استراتيجي للهيئة معتمد من رئيس القسم
7	يعتمد مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة التقرير وبحيله 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	سعد بحري زنيد العربي	عائشة 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:			
إنشاء دليل قياس كفاءة الأداء من خلال بطاقة الأداء المتوازن.	جهة الاعتماد	الى أي مدى تم تحقيق المستهدف بالأهداف الموضوعة في الخطة.	نبذة عن الخدمة
مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.	الجهة المسئولة عن الخدمة	قسم البيانات والمؤشرات	الجهة طالبة الخدمة
قسم البيانات والمؤشرات.	نوع الخدمة	لا توجد.	النماذج المستخدمة
عمليات إدارية.	الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد.	المرفقات المطلوبة
▪ Excel sheet ▪ منظومة مؤشرات ITU ▪ Power point sheet	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.	متوسط زمن تقديم الخدمة
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 الادارة 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 (محليه ودوليه)
5	يعتمد مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة البيانات والمؤشرات والإحصائيات ويجيلها 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 وخاصة.	مصلحة الإحصاء والتعداد	سنويًا	مؤشرات وإحصائيات للاستخدام والانتشار	تم الحفظ

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

الاسم	المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
			1

فريق التوثيق					
اعداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
م. معتز صميدة	مهند التركي أحمد القصل	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:	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
المرافق 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	تحليل البيانات وتحويلها إلى مؤشرات وإحصائيات.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	متوسط عدد المعاملات المنجزة 3_4 في السنة.
ملاحظات	عدد المراجعات لطالب الخدمة
أسبوع.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
لا يوجد.	ديوان رئاسة الوزراء.
	مصلحة الإحصاء والتعداد.
	الاتحاد الدولي للاتصالات.
	منظمة التعاون الاقتصادي والاجتماعي.
	الاسكوا.
	البنك الدولي.
	جامعة الدول العربية.
	الهيئة العامة للمعلومات والتوثيق.
لا يوجد.	نوع المدخل
ربع سنوي.	التوزيع والحفظ

أسم الخدمة: تقييم التفاعل مع خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يرسل مدير الادارة 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 للاعتماد.	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		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 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:	رصد توفير خدمات الاتصالات	نبذة عن الخدمة
الجهة طالبة الخدمة	الى أي مدى ساهمت الدولة في توفير البنية التحتية لقطاع الاتصالات (ثابت _ نقال _ انترنت _ بريد)	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.
النماذج المستخدمة	قسم البيانات والمؤشرات	الجهة المسئولة عن الخدمة
المرفقات المطلوبة	لا يوجد.	نوع الخدمة
رسوم الخدمة	لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة
طريقة الدفع	لا يوجد.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء
المخرجات	تحليل البيانات وتحويلها إلى مؤشرات وإحصائيات.	نوع المخرج
طريقة التسلیم	بدوي.	متوسط عدد المعاملات المنجزة 3 في السنة.
عدد العاملين	7 موظفين.	عدد المراجعات لطالب الخدمة
متوسط زمن تقديم الخدمة	أسبوع.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.	ديوان رئاسة الوزراء.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	ربع سنوي.	مصلحة الإحصاء والتعداد.
ملاحظات		الاتحاد الدولي للاتصالات.
		منظمة التعاون الاقتصادي والاجتماعي.
		الاسكوا.
		البنك الدولي.
		جامعة الدول العربية.
		الهيئة العامة للمعلومات والتوثيق.
		ورقي.
		نوع المدخل
		التوزيع والحفظ

#	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 (محليّة ودولية)
5	يعتمد مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة البيانات والمؤشرات والإحصائيات ويحيلها 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

الاسم	المرفقات
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 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	قياس الأثر على مؤسسات الدولة مثل التعليم والصحة والاقتصاد.	جهة الاعتماد	مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.
الجهة طالبة الخدمة	قسم البيانات والمؤشرات	الجهة المسئولة عن الخدمة	قسم البيانات والمؤشرات.
النماذج المستخدمة	لا توجد.	نوع الخدمة	عمليات إدارية.
المرافق المطلوبة	لا يوجد.	الإدارات المشاركة في الخدمة	لا يوجد.
رسوم الخدمة	لا يوجد.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	▪ Excel sheet ▪ منظومة مؤشرات ITU ▪ Power point sheet
طريقة الدفع	لا يوجد.	القوانين واللوائح الخاصة بالإجراء	الاتحاد الدولي للاتصالات.
المخرجات	تحليل البيانات وتحويلها إلى مؤشرات وإحصائيات.	نوع المخرج	ورقي.
طريقة التسليم	يدوي.	متوسط عدد المعاملات المنجزة	٤_٣ في السنة.
عدد العاملين	٧ موظفين.	عدد المراجعات لطالب الخدمة	لا يوجد.
متوسط زمن تقديم الخدمة	أسبوع.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	▪ ديوان رئاسة الوزراء. ▪ مصلحة الإحصاء والتعداد. ▪ الاتحاد الدولي للاتصالات. ▪ منظمة التعاون الاقتصادي والاجتماعي. ▪ البنك الدولي. ▪ جامعة الدول العربية. ▪ الهيئة العامة للمعلومات والتوثيق.
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.	نوع المدخل	ورقي.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	ربع سنوي.	التوزيع والحفظ	أرشيف الإدارة. الجهات ذات العلاقة والاختصاص.
ملاحظات			

#	خطوات العمل الرئيسية للإجراء	الطرف المعني	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يرسل مدير الادارة 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	تمالاً 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 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		

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

ملاحظات إضافية:

إجراءات إدارة المشروعات

عدد الخدمات (1)

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.
المرفقات 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"> ▪ قانون العمل رقم 12 لسنة 2010. ▪ اللائحة الإدارية الداخلية للهيئة.
نوع المخرج	ورقي.
متوسط عدد المعاملات المنجزة	1مرة في الشهر.
عدد المراجعات لطلب 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	يتسلم 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	يتمش 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 ويحيلها إلى مدير الإدارة لاعتمادها.	فريق عمل المشروع	▪ تعليمات الإجراء ▪ تشكيل فريق عمل للمشروع	مسودة خطة مرحلية شامل للمشروع	توجد ملاحظات (3). لا توجد ملاحظات (4).
4	يناقش مدير إدارة المشاريع خطة التنفيذ الشاملة والنماذج والسجلات مع الإدارة مالكة المشروع ويقرر.	مدير إدارة المشاريع	▪ توجد ملاحظات. ▪ لا توجد ملاحظات	مسودة خطة مرحلية شامل للمشروع	مسودة خطة مرحلية شامل للمشروع معتمدة
5	يعتمد مدير إدارة المشاريع والإدارة المعنية خطة العمل والنماذج ويحيلها 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 الموقته لكل خطوة ويحيلها 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	مسودة تقرير دوري عن سير أعمال المشروع	توجد ملاحظات (6). لا توجد ملاحظات (8).
8	يعتمد مدير إدارة المشاريع التقارير ويحيلها 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 إن وجدت ومدى تأثيرها على الخطط الموضوعة ويحيلها 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	نهاية كل مرحلة من مراحل المشروع	توجد ملاحظات (9). لا توجد ملاحظات (11).
11	يعتمد مدير إدارة المشاريع التقرير المرحلي والخطة التفصيلية للمرحلة التالية ويحيلها 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

عدد الخدمات (2)

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"> ▪ جواز السفر. ▪ نسخة من الترشيح.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المرجعات	قرار بمشاركة موظفين في حدث معين.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	4 موظفين.
متوسط زمن تقديم الخدمة	من أسبوع إلى شهر.
متوسط عدد الطلبات	لا يوجد.
الراجعة	
متوسط عدد الطلب على الخدمة	150- 200 مشاركة في السنة.
ملاحظات	لا يوجد.

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	يعد مدير مكتب التعاون الفني الدولي كتاباً بخصوص الموافقة على ترشيح موظفين ل المشاركة في حدث معين يرفق مع المراسلات والدعوات وأجنادات الحضور ويجيله إلى رئيس الهيئة.	مدير مكتب التعاون الفني الدولي		مراسلات ودعوات للمشاركة في حدث معين	كتاب بخصوص الموافقة على ترشيح موظفين مرفق بمراسلات ودعوات للمشاركة في حدث معين
4	يعاين رئيس الهيئة الدعوات وأجنادات الحضور ويقرر بشأن المشاركة من عدمها.	رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية	▪ رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية ▪ رفض المشاركة.	▪ رفض المشاركة. ▪ كتاب بخصوص الموافقة على ترشيح موظفين مرفق بمراسلات ودعوات للمشاركة في حدث معين	كتاب بخصوص الموافقة على ترشيح موظفين مرفق بمراسلات ودعوات للمشاركة في حدث معين
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 ودعوات للمشاركة في حدث معين	كتاب بخصوص الموافقة على ترشيح موظفين مرفق بمراسلات ودعوات للمشاركة في حدث معين
6	يوافق رئيس الهيئة على المشاركة ويهتم 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 ودعوات 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	جواز السفر	عدد الصفحات
1	جواز السفر		
2	نسخة من الترشيح.		

فريق التوثيق	ادداد	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
سعد البحري عاشرة ابودينـة مهند التركي	خادة حدود	▪ ▪ ▪	▪ ▪ ▪	▪ ▪ ▪	2017/04/18	م. محمد أحمد عزام م. مصطفى رجب السويف

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 ومذكرات 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 الادارة أو المكتب كتاب بخصوص رغبته في التعاون مع وزارة أو منظمة أو هيئة خارجية في موضوع معين ويحيله إلى رئيس الهيئة للموافقة عليه.	مدير الادارة أو المكتب المعنى		الرغبة في عقد اتفاقية	كتاب بخصوص التعاون مع جهة معينة
2	يعاين رئيس الهيئة موضوع الكتاب والغرض منه والجهة التي ترغب الادارة 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 الادارة 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 لإجراء	كتاب بخصوص التعاون مع جهة معينة
5	يعاين مدير مكتب التعاون الفني والدولي الكتاب وبهمش ب التعليماته 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 بالإدارة 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 الادارة 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 الادارة أو المكتب مسودة الاتفاقية إلى مكتب الشؤون القانونية لمراجعة بنودها.	مدير الادارة 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 ومعتمدة	موعد لتوقيع الاتفاقية	مدير مكتب التعاون الفني الدولي		يوقع الطرفين الاتفاقية ويعيل 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 ومعتمدة	مكتب التعاون الفني الدولي		يتبع مدير مكتب التعاون الفني الدولي سير الأعمال حسب الاتفاقية ويعيد تقارير دورية بالخصوص.	15

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق	ادعاء	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
<ul style="list-style-type: none"> ■ سعاد البحري ■ عانشة ابودينة ■ مهند التركي 	غادة حدود	<ul style="list-style-type: none"> ■ م. محمد أحمد عزام ■ م. مصطفى رجب السويف 	م. أحمد الحمادي	<ul style="list-style-type: none"> ■ م. محمد أحمد عزام ■ م. مصطفى رجب السويف 	2017/04/18	اتتمت

ملاحظات إضافية:

إجراءات

مكتب الشؤون القانونية

عدد الخدمات (5)

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 قبليهم.
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		مذكرة قانونية تهميشه بالتعليمات.	مراسلة مستلمة. تهميشه بالتعليمات.
4	يراجع مدير مكتب الشؤون القانونية المذكورة ويقرر.	مدير مكتب الشؤون القانونية	توجد ملاحظات. لا توجد ملاحظات.	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 طالبة 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"> ▪ غادة حدود ▪ سعاد البحري ▪ عانشة ابودينة 	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	الجهة طالبة الخدمة
رئيس الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.	جهة الاعتماد	الغرض من هذه الخدمة هو إعداد القرارات المحالة من قبل رئيس الهيئة مثل الندب والنقل وتشكيل لجان وصياغة اللائحة أو إبداء الرأي بخصوصها.	النماذج المستخدمة
مدير مكتب الشؤون القانونية.	الجهة المسئولة عن الخدمة	الادارات والمكاتب.	المرفقات المطلوبة
خدمات إدارية.	نوع الخدمة	نموذج ورقة القرار.	رسوم الخدمة
الادارات المشاركة في الخدمة	الادارات المشاركة في الخدمة	سوابق الموضوع ان وجدت.	طريقة الدفع
قانون علاقات العمل رقم 12 لسنة 2010 اللائحة التنفيذية. قوانين اخرى حسب الموضوع المحال.	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة	لا يوجد.	النحو
ورقي	نوع المخرج	مسودة قرار أو لائحة.	النحو
10_1 في الشهر	متوسط عدد المعاملات المنجزة	يدوي.	طريقة التسلیم
1	عدد المراجعات لطالب الخدمة	1	عدد العاملین
لا يوجد.	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	2-1 يوم	متوسط زمن تقديم الخدمة
ورقي.	نوع المدخل	لا يوجد.	متوسط عدد الطلبات الراجعة
منظومة الأرشيف الإلكتروني للمكتب. ملف الصادر ورقي المكتب. النسخة الأصلية للجهة طالبة الخدمة. نسخة في ملف العضو القانوني المختص.	التوزيع والحفظ	10-1 في الشهر	متوسط عدد الطلب على الخدمة
		لا يوجد.	ملاحظات

اسم الخدمة: إعداد وصياغة التوائح 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 مسنتمة. تهميش بالتعليمات.
3	بعد الموظف القانوني المختص مسودة النص القانوني المناسب حسب المعاملة ويعيلها لمدير مكتب الشؤون القانونية.	الموظف القانوني المختص		مراسلة مسنتمة. تهميش 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	▪ توجد ملاحظات. ▪ لا توجد ملاحظات.
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	مسودة 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
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 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"> ▪ خادة حدود ▪ سعاد البحري ▪ عانشة ابودينة 	زينب العربي		▪ م. أحمد الحمادي	غانشة الرحبي	2017/04/24	

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
المخرجات	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 التسلیم	يدوي	نوع المخرج
عدد العاملين	1	ورقي
متوسط زمن تقديم الخدمة	1 يوم.	متعدد
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.	جهاز آخر خارجية ذات علاقة
متوسط عدد الطلب على الخدمة	2-في السنة.	نوع المدخل
ملاحظات		التوزيع والحفظ

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 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 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		كتاب بترشيح أحد موظفي المكتب معتمد ومسجل	قائمة بأسماء الموظفين المرشحين للمشاركة في اللجنة
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.

الاسم	المرفقات	الاصل
عدد الصفحات		
		1

فريق التوثيق	ادعاء	ساعد في التوثيق	المراجعة	مقدم المعلومات	تاريخ التوثيق	اعتماد
زيينب العربي	<ul style="list-style-type: none"> ▪ غادة حداد ▪ سعاد البحري ▪ عائشة ابودينة 	▪ م. أحمد الحمادي	▪ عائشة الرحبي	▪ 2017/04/24	▪ تاريخ التوثيق	▪ 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.
المخرجات	تقرير بخصوص بنود العقد أو الاتفاقية.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	2-1 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 مرافق بمسودة العقد أو الاتفاقية ويحيلها لمدير المكتب القانوني.	الموظف الإداري المختص		كتاب مرافق بمسودة الاتفاقية أو العقد مستلم	كتاب مرافق بمسودة الاتفاقية أو العقد
2	يطلع مدير المكتب القانوني على الكتاب والمرفقات وبيهتم بتعميماته ويحيلها إلى الموظف المختص للإجراء.	مدير المكتب القانوني		▪ كتاب مرافق بمسودة الاتفاقية أو العقد مستلم ▪ مراسلة مستلمة. ▪ تهميش بالتعليمات.	
3	يدرس الموظف القانوني المختص بنود العقد أو الاتفاقية ويصدر الرأي القانوني بخصوصه ويحيلها لمدير المكتب القانوني للمراجعة.	الموظف القانوني المختص		▪ مراسلة مستلمة. ▪ تهميش بالتعليمات.	▪ مسودة المذكرة القانونية بخصوص بنود العقد أو الاتفاقية.
4	يراجع مدير المكتب القانوني المذكرة ويبدي ملاحظاته إن وجدت ويحيلها للموظف القانوني المختص.	مدير المكتب القانوني	▪ توجد ملاحظات. ▪ لا توجد ملاحظات.	▪ مسودة المذكرة القانونية بخصوص بنود العقد أو الاتفاقية.	▪ توجد ملاحظات. ▪ لا توجد ملاحظات.
5	يعاين الموظف القانوني المختص الملاحظات ويعدل مسودة المذكرة القانونية حسب الملاحظات ويحيلها لمدير المكتب القانوني.	الموظف القانوني المختص		▪ مسودة المذكرة القانونية بخصوص بنود العقد أو الاتفاقية.	▪ مسودة مذكرة قانونية معدلة (4)
6	يعتمد مدير المكتب القانوني المذكرة ويحيلها إلى الموظف الإداري المختص	مدير المكتب القانوني		▪ مسودة المذكرة 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	عائشة 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:	متابعة الشكاوى والدعوى المرفوعة على الهيئة.
نبذة عن الخدمة	الغرض من هذه الخدمة هو متابعة الشكاوى والدعوى المرفوعة ضد الهيئة وإعداد مذكرات قانونية وذلك بالتنسيق مع إدارة القضايا.
الجهة طالبة الخدمة	رئيس الهيئة
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرفقات المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ صحيفية الدعوة. ▪ حكم المحكمة ان وجد. ▪ أي مستند خاص بالموضوع.
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المخرجات	مذكرة قانونية.
طريقة التسلیم	يدوي
عدد العاملين	1
متوسط زمن تقديم الخدمة	1-2 يوم
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	2 في الشهر
ملاحظات	

اسم الخدمة: متابعة القضايا التي ترفع على الهيئة.

#	خطوات العمل الرئيسية لإجراء	الطرف المعنى	قواعد العمل (إن وجد)	المدخلات	المخرجات
1	يسنم 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 بتعليماته ويحيلها 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 (5). ▪ لا توجد ملاحظات (6).
5	يعاين الموظف القانوني المختص الملاحظات ويعدل مسودة المذكرة القانونية حسب الملاحظات ويحيلها لمدير المكتب القانوني.	الموظف القانوني المختص		مسودة المذكرة القانونية مع الملاحظات والتعديلات	مسودة المذكرة القانونية معدلة (4)
6	يعتمد مدير المكتب القانوني المذكرة القانونية ويحيلها 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	يحيل الموظف الإداري المختص المذكرة إلى الجهة الطالبة للخدمة وصورة إلى رئيس الهيئة ونسخة إلى الموظف القانوني المختص للحفظ.	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 ■ عائشة ابودينة	▪ م. أحمد الحمادي	▪ عائشة الرحبي	▪ 2017/04/24	▪ اعتماد	

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

.....

إجراءات مكتب الإعلام

عدد الخدمات (3)

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.	المخرجات
1 في الشهر.	متوسط عدد المعاملات المنجزة	يدوي.	طريقة التسلیم
لا يوجد.	عدد المراجعات 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

اسم الخدمة: التوثيق الإعلامي لأحداث وفعاليات قطاع الاتصالات.

#	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 بفتحية حدث معين يخص القطاع	تكليف بفتحية حدث معين يخص القطاع
2	يشكل مدير مكتب الإعلام فريق عمل لغطية الحدث وتوثيقه من الموظفين المختصين.	الموظفيون المختصين		تكليف فريق عمل لغطية وتوثيق الحدث اعلاميا	تكليف بفتحية حدث معين يخص القطاع
3	يوثق فريق العمل المادة الإعلامية الخاصة بالحدث ويحيلها إلى مدير مكتب الإعلام.	الموظفيون المختصين		تكليف فريق عمل لغطية وتوثيق الحدث اعلاميا	مادة إعلامية مؤتقة
4	يقيم مدير مكتب الإعلام المادة الإعلامية المؤتقة ويقرر.	مدير مكتب الإعلام	لا توجد تعديلات ▪ ▪ توجد تعديلات	مادة إعلامية مؤتقة	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 مؤتقة وجاهزة للعرض	مادة إعلامية مؤتقة معتمدة وجاهزة للعرض
6	يحفظ الموظف المختص نسخة من الإجراء في الأرشيف الداخلي لمكتب الإعلام.	الموظف المختص		مادة إعلامية مؤتقة معتمدة وجاهزة للعرض	تم الحفظ

المرفقات	الاسم	عدد الصفحات
		1

فريق التوثيق					
الإعتماد	تاريخ التوثيق	مقدم المعلومات	المراجعة	ساعد في التوثيق	الإعداد
	2017/04/23	م. عبد الباسط التركي	م. أحمد الحمادي	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:	نشر الأخبار على الموقع الإلكتروني أو صفحات موقع التواصل الاجتماعي.
نبذة عن الخدمة	نشر الأخبار والنشاطات والأحداث والفعاليات والإعلانات التي تخص الهيئة أو شركات القطاع على الموقع الرسمي للهيئة أو على صفحات موقع التواصل الاجتماعي الرسمي.
الجهة طالبة الخدمة	الإدارات والمكاتب بالهيئة أو شركات القطاع.
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
المرافق المطلوبة	أمر تكليف
رسوم الخدمة	لا يوجد.
طريقة الدفع	لا يوجد.
المخرجات	نشر الأخبار أو الإعلانات على الموقع الإلكتروني أو موقع التواصل الاجتماعي.
طريقة التسلیم	يدوي.
عدد العاملين	موظف
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم
متوسط عدد الطلبات الراجعة	لا يوجد.
متوسط عدد الطلب على الخدمة	3-2 في الأسبوع
ملاحظات	لا يوجد.

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.	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.	الموظف 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 (3) ▪ 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.	الموظف المختص بالنشر		نص خبر أو اعلان معتمد	تم نشر الخبر أو الإعلان
6	يحفظ الموظف المختص الإجراء في الأرشيف الداخلي لمكتب الإعلام.	الموظف 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	

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 ومواقع 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.	الأرشيف الداخلي لمكتب الإعلام	الأنظمة والتطبيقات الداعمة للخدمة
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 الاعلانية.	نوع المخرج	ورقي.
طريقة التسليم	يدوي.	متوسط عدد المعاملات المنجزة	هذه الخدمة متوقفة.
عدد العاملين	2 موظفين	عدد المراجعات لطالب الخدمة	لا يوجد.
متوسط زمن تقديم الخدمة	1 يوم	جهات أخرى خارجية ذات علاقة	الصحف او الاذاعات المرئية والمسموعة.
متوسط عدد الطلب	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 الاعلامية مستلم	رئيس الهيئة. مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات.		كتاب بخصوص نشر اعلان أو خبر في إحدى الصحف أو القنوات الاعلامية	
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 الاعلامية مستلم	مراسلة مستلمة. تهميشه بالتعليمات.
3	يرحرر الموظف المختص الخبر ويحيله إلى مدير مكتب الاعلام.	الموظف المختص بالتحرير		مراسلة مستلمة. تهميشه بالتعليمات.	مسودة نص خبر أو اعلان
4	يعاين مدير مكتب الاعلام 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	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 الاعلام.	رئيس الهيئة		نص خبر أو اعلان معتمد	نص خبر أو اعلان معتمد
8	يرسل مدير مكتب الاعلام الاعلان أو الخبر الى وسائل الاعلام عن طريق البريد الالكتروني أو عن طريق المندوب	مدير مكتب الاعلام		نص خبر أو اعلان معتمد	نص خبر أو اعلان معتمد
9	يستمل مدير مكتب الاعلام فاتورة بقيمة نشر الخبر أو الاعلان من وسائل الاعلام	مدير مكتب الاعلام		تم نشر الخبر أو الاعلان	فاتورة بقيمة النشر
10	يعد مدير مكتب الاعلام كتاب مرفق بصورة من نشر الخبر والإعلان وفاتورة النهاية ويحيله إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية والخدمات ويحفظ نسخة في أرشيف المكتب.			تم نشر الخبر أو الاعلان	تم نشر الخبر أو الاعلان

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

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:
