**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.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **تقييم التفاعل مع خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.** | | | **اســــــــــم الخدمـــة:** |
| **مدير إدارة الاستراتيجية والتخطيط والمتابعة.** | **جهة الاعتماد** | **ما هو مستوى رضا الزبون على خدمات الاتصالات المتنوعة.** | **نبذة عن الخدمة** |
| **قسم البيانات والمؤشرات.** | **الجهة المسؤولة عن الخدمة** | **قسم البيانات والمؤشرات** | **الجهة طالبة الخدمة** |
| **عمليات إدارية.** | **نوع الخدمة** | **لا توجد.** | **النماذج المستخدمة** |
| **لا يوجد.** | **الإدارات المشاركة في الخدمة** | **لا يوجد.** | **المرفقات المطلوبة** |
| * **Excel sheet** * **ITUمنظومة مؤشرات** * **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.** * **الاسكوا.** * **البنك الدولي.** * **جامعة الدول العربية.** * **الهيئة العامة للمعلومات والتوثيق.** | **جهات أخرى خارجية ذات علاقة** | **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** |

**أسم الخدمــــة: تقييم التفاعل مع خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.**

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

**أسم الخدمــــة: تقييم التفاعل مع خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **المرفقات** | **الاسم** | **عدد الصفحات** |
|  | **لا يوجد** |  |

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

**ملاحظات إضافيّة:**

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