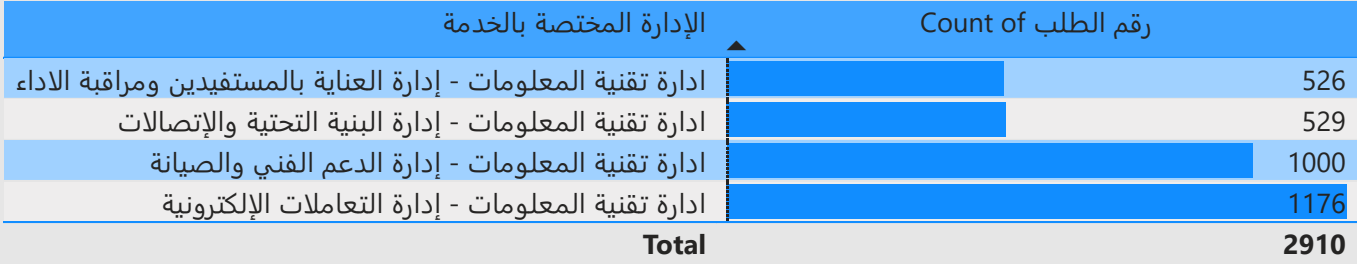


التقرير الربع سنوي الاول لعام 2023

جدول يوضح اجمالي عدد البلاغات حسب الادارة المستقبلية للبلاغ



عدد الخدمات

40

اجمالي عدد البلاغات

2910

البلاغات المصعدة

665

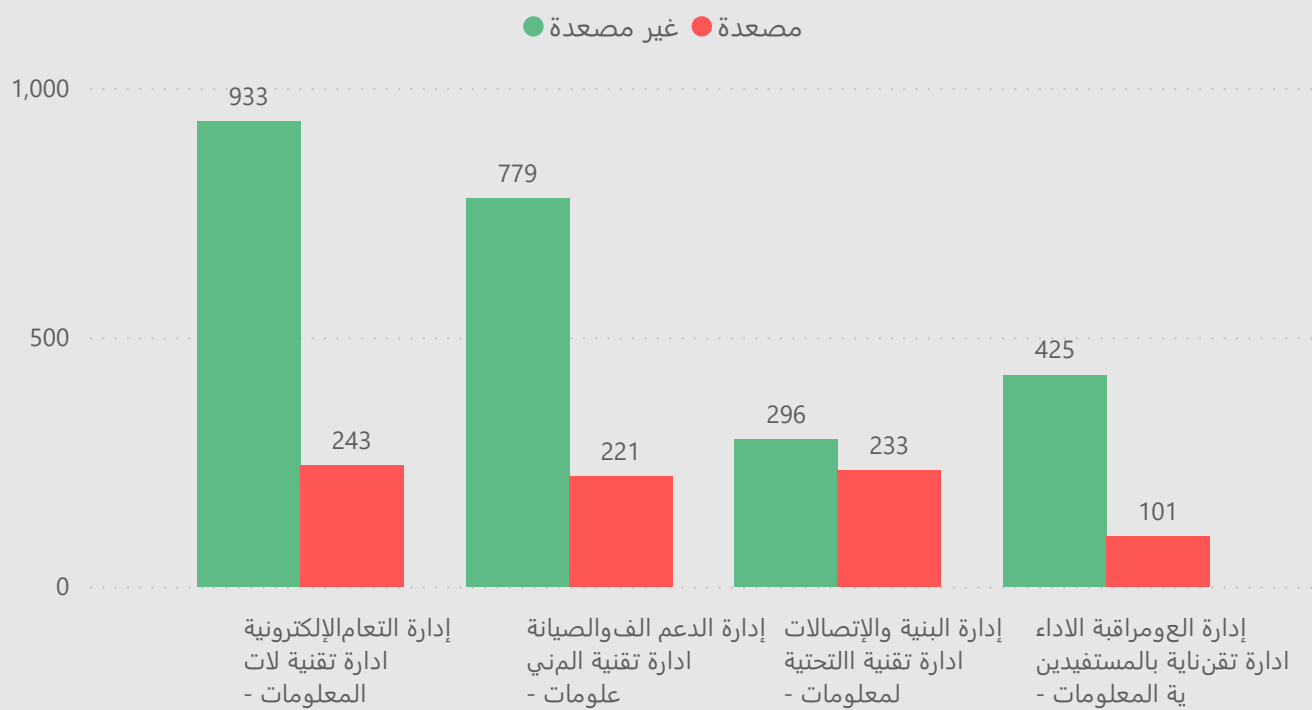
البلاغات غير المصعدة

2245

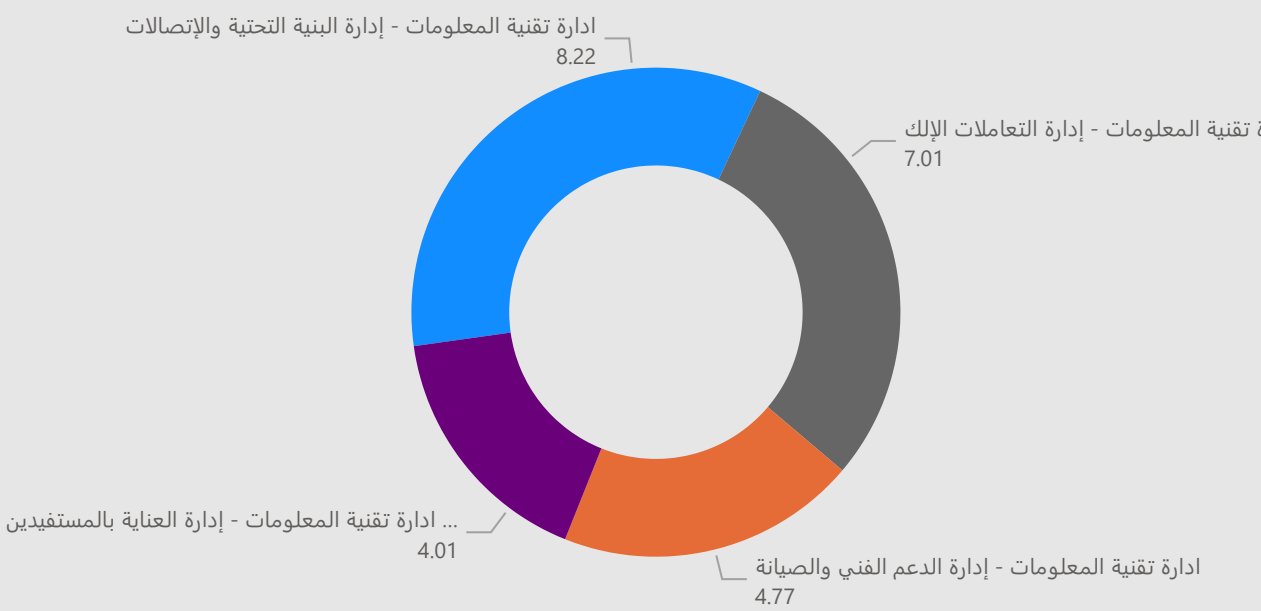
رسم يوضح الخدمات الرئيسية ومتوسط زمن الاستجابة (يوم) لكل خدمة



(رسم يوضح اجمالي عدد البلاغات التي تم تنفيذها قبل وبعد التصعيد (تجاوزة المدة المحددة للتنفيذ حسب الادارة المستقبلية للبلاغ



رسم يوضح متوسط زمن الاستجابة (يوم) للبلاغ حسب الادارة المستقبلية



جدول تفصيلي للخدمات الرئيسية والفرعية

الخدمات الرئيسية	الحالة الخدمات الفرعية	غير مصعدة		مصعدة		Total	
		عدد البلاغات	متوسط زمن (الاستجابة يوم)	عدد البلاغات	متوسط زمن (الاستجابة يوم)	عدد البلاغات ▼	متوسط زمن (الاستجابة يوم)
صيانة الحاسب الآلي والأجهزة الطرفية	صيانة الحاسب الآلي	376	0.52	44	7.57	420	1.19
	Program والتطبيقات Peripherals صيانة الطرفيات	314	0.79	33	9.72	347	2.04
(الدعم الفني على نظام الاتصالات الادارية (نظام راسل	System Support دعم النظام	333	0.35	13	15.91	346	1.03
	الدعم الفني لنظام الموارد البشرية	171	0.73	16	40.21	187	6.03
الدعم الفني لحساب المستخدم وخدمات البريد الإلكتروني	الدعم الفني لحساب المستخدم وخدمات البريد الإلكتروني	81	1.30	73	15.37	154	8.10
	طلب دعم على خدمات الهواتف الشبكية	108	0.93	41	12.82	149	4.43
أعطال الشبكة	أعطال الشبكة	49	1.07	38	18.31	87	10.58
	إنشاء أو اصلاح نقطة شبكة	19	1.55	29	15.11	48	10.73
طلب دعم على نظام سلاسل الإمداد	System Support دعم النظام	58	0.90	52	35.97	110	18.71
	Install Applied Software تثبيت البرامج المشغلة	22	0.19			22	0.19
جهاز العرض المرئي - البروجيكتور	جهاز العرض المرئي - البروجيكتور	62	1.21	57	18.64	119	10.60
	الدعم الفني لمنصة الخدمات الإلكترونية للمنسوبين	80	0.57	32	13.71	112	4.83
طلب دعم على النظام المالي	System Support دعم النظام	52	0.72	41	19.05	93	8.52
	Install Applied Softwarrk تثبيت البرامج المشغلة	3	1.00	1	55.00	4	16.43
الطابعات المركزية واللات التصوير	صيانة الطابعات المركزية	34	0.70	14	15.56	48	5.11
	تعريف الطابعات المركزية	34	0.51	12	8.95	46	4.03
الدعم الفني على منصة خدمة تك	الدعم الفني على منصة خدمة تك	42	1.23	14	11.46	56	4.31
	أعضاء هيئة التدريس والطلاب	25	0.78	7	9.75	32	2.98
استعادة كلمة المرور لحساب الشبكة والبريد الالكتروني	استعادة كلمة المرورلحساب الشبكة والبريد	28	1.07	43	21.13	71	13.95
	الدعم الفني لنظام داعم	54	0.25	12	21.84	66	5.51
	إيقاف اسناد البلاغات	1	1.00			1	1.00
	(استعادة كلمة المرور (الحضور الشخصي	34	0.06			34	0.06
خدمة الحضور الشخصي	(استفسار (الحضور الشخصي	18	0.00			18	0.00
	(دعم أولي (الحضور الشخصي	15	0.00			15	0.00
الدعم الفني على منصة اعتماد الطلبات للعمداء ورؤساء الأقسام ومدراء الادارت	System Support دعم النظام	50	0.45	5	8.18	55	1.25
	Install Applied Software تثبيت البرامج المشغلة	4	0.00	1	5.00	5	1.25
الدعم الفني لنظام حاضر	الدعم الفني لنظام البصمه	28	0.96	27	34.58	55	17.94
	(الدعم الفني لنظام بلاك بورد (التعليم الالكتروني	33	0.89	16	54.65	49	19.43
الدعم الفني لنظام بلاك بورد	(الدعم الفني لنظام بلاك بورد (مركز الاختبارات	1	0.00			1	0.00
	تجهيز و صيانة المعامل	20	1.29	12	29.48	32	16.32
الدعم الفني للبوابة الإلكترونية	طلب إضافة / إلغاء صلاحية على موقع الجامعة	13	0.14	2	6.50	15	0.94
	طلب دعم على المحتوى الإلكتروني لموقع الجامعة الخارجي	10	0.06	1	4.00	11	0.26
خدمة طلب انشاء مجلدات مشاركة	خدمة طلب انشاء مجلدات مشاركة	13	0.95	6	25.73	19	9.47
	الدعم الفني للنظام الطبي	15	0.67			15	0.67
جهاز المصحح الآلي	جهاز المصحح الآلي	5	1.00	9	44.96	14	33.32
	أجهزة التحكم بالدخول و الخروج	11	0.67	1	5.00	12	0.89
طلب إضافة / إلغاء صلاحية على موقع الجامعة	طلب صلاحية على موقع الجامعة	10	0.17	1	4.00	11	0.46
	الاتصال المرئي و الصوتي	4	1.00	4	6.44	8	4.06
قماشة العرض	قماشة العرض	5	1.82	2	8.00	7	3.47
	أجهزة حضور وانصراف الموظفين	3	1.40	1	6.00	4	2.71
الدعم الفني لنظام تقييم الأداء الوظيفي	الدعم الفني لنظام الأداء الوظيفي	4	0.80			4	0.80
	SMS خدمات نظام الرسائل النصية القصيرة	4	1.00			4	1.00
شاشات عرض تلفزيونية	شاشات عرض تلفزيونية	1	0.00	3	65.43	4	57.25
	الدعم الفني للكاميرات	1	2.00	2	41.43	3	36.50
(محتوى الشاشات التفاعلية (نوافذ طبية الرقمية	(محتوى الشاشات التفاعلية (نوافذ طبية الرقمية	1	0.00	1	6.00	2	2.00
	الدعم الفني للمنصة الذكية	1	1.00			1	1.00