

متاح	التصنيف الأمني	AD-SF-2-00-V00	رقم الوثيقة	
سياسات الخدمات العامة			عنوان الوثيقة	
نائب الرئيس للخدمات المشتركة			مالك وثيقة	

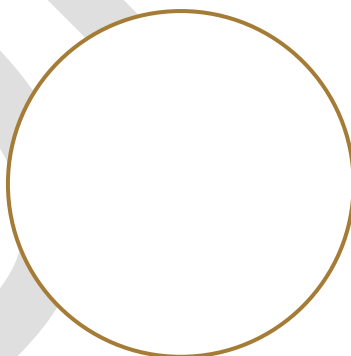
سجل المراجعات:

وصف التعديلات	التاريخ	الرقم

الاعتماد:


الاعتماد	مراجعة الوثائق	الإعداد	
			الاسم
			الوظيفة
			التوقيع

ختم مراقبة الوثائق




التاريخ:

- ملاحظة:** 1- هذه الوثيقة ملك لشركة "سابتكو"، ولا يجوز استخدامها خارجها دون إذن مسبق وفقاً لنظام مراقبة الوثائق.
2- هذه الوثيقة مراقبة إلكترونياً، ولا يجوز استخدام النسخ المطبوعة إلا بموجب إذن مسبق وفقاً لنظام مراقبة الوثائق.
3- يجب ألا يتجاوز تاريخ المراجعة التالية للسياسة خمسة أعوام من تاريخ آخر مراجعة.

متاح	التصنيف الامني	AD-SF-2-00-V00	رقم الوثيقة	
سياسات الخدمات العامة			عنوان الوثيقة	
2 من 10			صفحة	

المحتويات

1. الغرض 3
2. النطاق 3
3. الأدوار والمسؤوليات 3
4. المراجع 4
5. السياسات 4
1. AD-SF-2-01 - سياسات الخدمات العامة 5

متاح	التصنيف الامني	AD-SF-2-00-V00	رقم الوثيقة	
سياسات الخدمات العامة			عنوان الوثيقة	
3 من 10			صفحة	

1. الغرض


هذه الوثيقة هي المرجع الرئيسي للسياسات المتبعة في إدارة الخدمات العامة والتي تضمن توفير خدمات عامة على سبيل المثال لا الحصر: (إدارة شركات الحراسة، والنظافة، ومكافحة الحشرات، وتوريد المياه، والصرف الصحي، والخدمات الهاتفية، والطباعة والتصوير، وتشغيل المطعم، وتوريد الادوات المكتبية، وغير ذلك) إلى جميع منسوبي الشركة لأداء مهامهم اليومية على الوجه الأمثل.

2. النطاق

تنطبق هذه السياسة على كل ما يتعلق بالخدمات المقدمة من قبل إدارة الخدمات العامة للشركة وقطاعاتها.

3. الأدوار والمسؤوليات

- يتولى نائب الرئيس للخدمات المشتركة (CSSO)؛ مسؤولية ضمان تنفيذ هذه السياسة من خلال جميع القطاعات ذات الصلة، وإجراء التعديلات عليها حسب الضرورة وفقًا لعملية إدارة التغيير وجدول الصلاحيات.
- يتولى قطاع الخدمات العامة مسؤولية تنفيذ جميع الأنشطة المنوط به تنفيذها وفقا لأحكام هذه السياسة.
- تتولى جميع قطاعات الشركة والموظفين التابعين مسؤولية الالتزام بكل ما ورد في هذه السياسة والأحكام والإجراءات ذات الصلة بها.
- يتولى نظام إدارة الجودة مسؤولية حفظ أحدث إصدار من هذه السياسة وضمان الوصول إليها من جميع قطاعات الشركة وفقًا لنظام مراقبة الوثائق.


متاح	التصنيف الامني	AD-SF-2-00-V00	رقم الوثيقة	
سياسات الخدمات العامة			عنوان الوثيقة	
4 من 10			صفحة	

- يتولى مسئولو الجودة التأكد من تطبيق هذه السياسة جنبًا إلى جنب مع العمليات والإجراءات الداعمة لها وتحديد فرص التحسين.

4. المراجع

تم الاعتماد في إعداد السياسات الواردة في هذه الوثيقة على أفضل الممارسات مع مراعاة الإجراءات والأنظمة المعمول بها في الشركة.

5. السياسات

متاح	التصنيف الامني	AD-SF-2-00-V00	رقم الوثيقة	
سياسات الخدمات العامة			عنوان الوثيقة	
5 من 10			صفحة	

1. AD-SF-2-01 - سياسات الخدمات العامة

الهدف

يتمثل الهدف من هذه السياسة في ضمان تحقيق خدمة متميزة على مستوى الإدارات المستفيدة.

بنود السياسة


1-1 العقود الخدمية

1-1-1 يُحظر إبرام أي تعاقد مع مقدمي الخدمات إلا من خلال إدارة المشتريات، وعند تمديد العقود المبرمة معهم أو إنهاءها، يجب الامتثال لسياسات المشتريات.

2-1-1 يخضع أداء مقدمي الخدمات للمتابعة والتقييم بصفة دورية للتأكد من جودة الخدمات المقدمة من جانبهم، طبقًا لشروط التعاقد وسياسات المشتريات.

2-1 خدمات الموظفين

1-2-1 تقوم الشركة بتوفير خدمات للموظفين (خدمات الهواتف المحمولة، وخدمات الإعاشة، والأدوات المكتبية، وخدمات نقل الموظفين، وتوفير السيارات) وذلك طبقًا لحاجة العمل ووفق ما تنص عليه سياسات الرواتب والمزايا والمكافآت الشاملة.

متاح	التصنيف الامني	AD-SF-2-00-V00	رقم الوثيقة	
سياسات الخدمات العامة			عنوان الوثيقة	
6 من 10			صفحة	

2-2-1 يخضع استهلاك الموظفين للخدمات المقدمة لهم للمتابعة والتسجيل، بهدف اتخاذ الإجراءات والمبادرات اللازمة من أجل ترشيدها بالتنسيق مع الجهات المختصة.

3-1 خدمات الهواتف المحمولة


1-3-1 تقوم الشركة بصرف أجهزة هواتف محمولة أو أجهزة اتصال لاسلكية أو شرائح اتصال للموظفين المستحقين، وفي حال وجود أي استثناء، يجب الحصول على اعتماد صاحب الصلاحية قبل التنفيذ.

2-3-1 تقوم الشركة بصرف شرائح الانترنت والمودم المتنقل للموظفين طبقًا لمتطلبات بعض الوظائف، أو بعض المواقع، وذلك بعد موافقة قطاع تكنولوجيا المعلومات. وفي حال حدوث أي استثناء، يجب الحصول على اعتماد صاحب الصلاحية قبل التنفيذ.

3-3-1 يتحمل الموظف المسؤولية القانونية عن جميع الأجهزة وشرائح الاتصال أو الانترنت التي يتم تسليمها إليه، ولا تتحمل الشركة أي مسؤولية عن الاستخدام الخاطئ لها.

4-3-1 يُمنح الموظف صلاحية الاتصال طبقًا لمزايا المسمى الوظيفي الذي يتمتع به، ويتم تحميله ما زاد عن هذا الحد.

5-3-1 يحق للموظف طلب تعديل صلاحية الاتصال بعد الحصول على الاعتمادات اللازمة من صاحب الصلاحية.

متاح	التصنيف الامني	AD-SF-2-00-V00	رقم الوثيقة	
سياسات الخدمات العامة			عنوان الوثيقة	
7 من 10			صفحة	

4-1 التصوير والطباعة

1-4-1 يتم طباعة (أو تصوير) جميع المطبوعات (أو الوثائق) الخاصة بالشركة بالمطابع الخارجية المتعاقد معها مسبقًا، وذلك وفقاً للتصاميم المعتمدة من جهة الاختصاص.

2-4-1 يجب التأكد من استيفاء الشروط الواردة بسياسات إدارة الهوية الإعلامية للشركة في جميع المطبوعات. وفي حالة عدم المطابقة، يتم ابلاغ الجهة الطالبة فورًا ووقف التعامل عليها.

3-4-1 يجب أن تحمل جميع المطبوعات المالية ذات القيمة أرقامًا تسلسلية.

5-1 مطعم الشركة

1-5-1 يتم تقديم الوجبات للموظفين بمطاعم الشركة، ويجب تحديد أوقات العمل بالمطاعم على نحو يتناسب مع مواعيد الوجبات الثلاث وظروف العمل، أو يُصرف للموظف بدل نقدي.


2-5-1 يتم صرف بدل نقدي لبعض الوظائف والسائقين والفنيين بالمواقع الخارجية حسب ظروف عملهم عوضًا عن الوجبات الغذائية.

6-1 استخدام الأدوات المكتبية

1-6-1 تقوم الشركة بصرف الأدوات المكتبية للموظفين. وفي حال وجود أي استثناء، يجب الحصول على اعتماد صاحب الصلاحية قبل التنفيذ.

7-1 توفير السيارات

1-7-1 طبقًا لمتطلبات بعض الوظائف وحسب حاجة العمل، تقوم الشركة بتوفير سيارة دائمة لموظفين بعينهم، وتكون السيارة تحت عهدهم. وفي حال وجود أي استثناء، يجب الحصول على اعتماد صاحب الصلاحية قبل التنفيذ.

متاح	التصنيف الامني	AD-SF-2-00-V00	رقم الوثيقة	
سياسات الخدمات العامة			عنوان الوثيقة	
8 من 10			صفحة	

2-7-1 يتم خصم بدل المواصلات مقابل بقاء السيارات مع مستخدميها بعد ساعات الدوام الرسمية. وفي حال وجود أي استثناء، يجب الحصول على اعتماد صاحب الصلاحية قبل التنفيذ.

3-7-1 يتحمل مستخدم السيارة مسؤولية متابعة صيانتها، ويتم الكشف عن حالة السيارة المسلمة إليه مرة في نهاية كل عام.

4-7-1 تطبق الشركة خصومات مقابل الالهمال او سوء استخدام السيارات من قبل الموظفين الذين تقع تحت عهدهم، وذلك بالتنسيق مع إدارة الموارد البشرية.

8-1 إدارة النادي الترفيهي


1-8-1 تسمح الشركة للموظفين بدخول النادي الترفيهي باستخدام بطاقة العمل. وفي حال وجود أي استثناء، يجب الحصول على اعتماد صاحب الصلاحية قبل التنفيذ.

2-8-1 يجب الالتزام بكافة التدابير الاحترازية المتعلقة بتأمين سلامة الموظفين أثناء ممارستهم الأنشطة الترفيهية والرياضية وفق ما هو مقرر من الجهات المختصة بالدولة.

9-1 التأجير للغير

1-9-1 يجوز تأجير جزء أو أجزاء من العقارات والأراضي التي تستأجرها أو تمتلكها الشركة -مثل المساحات الفائضة بالمحطات والكراجات- ليتم الاستفادة منها.

2-9-1 يتولى الفرع المشرف مسؤولية متابعة التزامات المستأجر بشكل مباشر.

متاح	التصنيف الامني	AD-SF-2-00-V00	رقم الوثيقة	
سياسات الخدمات العامة			عنوان الوثيقة	
9 من 10			صفحة	

10-1 خدمة الكهرباء، والمياه، والهواتف المحمولة

1-10-1 يجب متابعة فواتير الكهرباء، والمياه، والهواتف (المحمولة) بصفة دورية، والابلغ عن أي تغييرات ملحوظة لقطاع المحاسبة والتقارير المالية بعد مراجعة شركة الكهرباء، أو شركة المياه، أو شركة الاتصالات.

2-10-1 يجب متابعة سداد قيمة فواتير هذه الخدمات مع قطاع المحاسبة والتقارير المالية لتجنب انقطاعها.

11-1 أعمال البريد

1-11-1 يجب تسليم البريد أو استلامه باستخدام السجلات والنماذج المخصصة لذلك.


2-11-1 ينبغي الرجوع لمصفوفة توزيع وحفظ الوثائق قبل القيام بنسخ الوثائق، أو توزيعها إلكترونياً أو ورقياً، ومن ثم يتم حفظ نسخة منها إلكترونياً أو ورقياً أو حفظ أصل الوثيقة.

3-11-1 يجب الحصول على الاعتمادات اللازمة -بحسب جدول الصلاحيات -قبل إرسال البريد السريع عن طريق إحدى الشركات المخصصة لذلك.

4-11-1 يجب إخطار الجهة المرسلة بحالة الوثائق المراد إرسالها عند كل مرحلة (قيد التسليم، تم استلامه، لم يتم استلامه).

12-1 توفير المسكن والأثاث

1-12-1 تقوم الشركة بتوفير المسكن المؤث حسب العينات المعتمدة من الشركة، أو غير المؤث حسب ظروف العمل. وفي حال وجود أي استثناء، يجب الحصول على اعتماد صاحب الصلاحية قبل التنفيذ.

متاح	التصنيف الامني	AD-SF-2-00-V00	رقم الوثيقة	
سياسات الخدمات العامة			عنوان الوثيقة	
10 من 10			صفحة	

2-12-1 تقوم الشركة بتوفير المسكن للمقاول في مقراتها وفقاً لما هو منصوص عليه في بنود العقد المبرم معه.

3-12-1 لا يجوز استخدام المسكن من قبل أفراد آخرين غير المصرح لهم بذلك.

4-12-1 يتم تحديد أعداد المقيمين بالغرف حسب مساحة كل غرفة وقدرتها الاستيعابية، وبما يتفق مع متطلبات السلامة والصحة المهنية.

5-12-1 ينبغي على المقيمين الالتزام بمواعيد توفير المسكن والتنظيمات المتعلقة بذلك والتي تحددها الجهة الإدارية المختصة.

6-12-1 يكون الحصول على خدمة توفير المسكن طبقاً لمبدأ الخدمة بأولوية الوصول.

13-1 النظافة

1-13-1 يجب أن يشمل نطاق عقود النظافة جميع مرافق الشركة أو كل فرع على حده، ويتم إبرام العقد من خلال إدارة المشتريات وطبقاً لشروط الخدمة وسياسات المشتريات.

2-13-1 تخضع أعمال النظافة للتقييم عن طريق قائمة تضم جميع أعمال النظافة المطلوبة للمرافق.