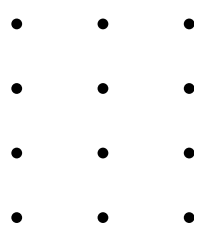




دليل الخدمات الإلكترونية

كلية الصيدلة
جامعة المنوفية



الفهرس

الفصل	المحتويات	رقم الصفحة
الفصل الأول	المقدمة رؤية الدليل رسالة الدليل أهداف الدليل نطاق التطبيق الفئات المستفيدة مبادئ تقديم الخدمات الإلكترونية تصنيف الخدمات الإلكترونية قنوات تقديم الخدمات الإلكترونية	2
الفصل الثاني	الخدمات الإلكترونية لقطاع شؤون التعليم والطلاب	6
الفصل الثالث	الخدمات الإلكترونية لقطاع الدراسات العليا والبحوث والعلاقات الثقافية	22
الفصل الرابع	الخدمات الإلكترونية لقطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة	32
الفصل الخامس	الخدمات الإلكترونية للمكتبة – رعاية الشباب – إدارة الخريجين	40
الفصل السادس	الخدمات الإلكترونية للإدارات الإدارية والمالية والموارد البشرية والمشتريات والمخازن	50
الفصل السابع	حوكمة الخدمات الإلكترونية وإدارة منظومة التحول الرقمي	60

الفصل الأول

المقدمة

انطلاقاً من رؤية جامعة المنوفية نحو التحول الرقمي والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة، وحرص كلية الصيدلة على تطوير منظومة العمل الإداري والأكاديمي وفقاً لأفضل الممارسات المؤسسية، تم إعداد دليل الخدمات الإلكترونية ليكون المرجع الرسمي لجميع الخدمات الرقمية التي تقدمها الكلية لمختلف فئات المتعاملين.

ويأتي هذا الدليل استناداً إلى دليل خدمة المتعاملين (2026)، وخطة التحول الرقمي بالكلية، بهدف تحويل الخدمات التقليدية إلى خدمات إلكترونية متكاملة تسهم في تبسيط الإجراءات، وتقليل زمن إنجاز المعاملات، وتحقيق الشفافية، ورفع مستوى رضا المستفيدين.

ويعد هذا الدليل وثيقة تنظيمية قابلة للتحديث المستمر بما يتوافق مع التطورات التقنية واحتياجات المتعاملين، مع الالتزام بمعايير جودة الخدمات الحكومية والتحول الرقمي والاستدامة.

رؤية الدليل

تقديم خدمات إلكترونية ذكية ومتكاملة تسهم في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي، وتحقيق التميز في تقديم الخدمات، بما يدعم رؤية كلية الصيدلة – جامعة المنوفية في التحول إلى مؤسسة جامعية رقمية رائدة.

رسالة الدليل

توفير دليل موحد للخدمات الإلكترونية يوضح آليات وإجراءات الحصول على الخدمات بكفاءة وشفافية، ويضمن سهولة الوصول إليها لجميع المتعاملين من خلال قنوات إلكترونية آمنة وفعالة.

أهداف الدليل

يهدف الدليل إلى:

1. توحيد إجراءات تقديم الخدمات الإلكترونية داخل الكلية .
2. دعم تنفيذ خطة التحول الرقمي .
3. تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية .
4. تبسيط الإجراءات وتقليل زمن إنجاز الخدمات .

5. رفع كفاءة الأداء الإداري .
 6. تحسين تجربة المتعامل .
 7. تعزيز الشفافية والحوكمة .
 8. دعم اتخاذ القرار من خلال قواعد بيانات رقمية .
 9. رفع مستوى رضا المستفيدين .
 10. تحقيق الاستدامة البيئية من خلال تقليل استخدام الورق .
-

نطاق التطبيق

يطبق هذا الدليل على جميع الإدارات والوحدات التنظيمية بكلية الصيدلة – جامعة المنوفية، ويشمل الخدمات المقدمة إلى:

- الطلاب .
 - طلاب الدراسات العليا .
 - أعضاء هيئة التدريس .
 - الهيئة المعاونة .
 - العاملين .
 - الخريجين .
 - الباحثين .
 - الطلاب الوافدين .
 - مؤسسات المجتمع .
 - الجهات الحكومية والخارجية .
-

الفئات المستفيدة

يقسم المستفيدون من الخدمات الإلكترونية إلى:

- **المستفيدون الداخليون:** أعضاء هيئة التدريس، الهيئة المعاونة، العاملون، طلاب مرحلة البكالوريوس، وطلاب الدراسات العليا .
 - **المستفيدون الخارجيون:** الخريجون، الباحثون، المؤسسات الحكومية، مؤسسات المجتمع المدني، الشركات، والجهات الشريكة .
-

مبادئ تقديم الخدمات الإلكترونية

تعتمد الكلية في تقديم خدماتها الإلكترونية على المبادئ الآتية:

- العدالة والمساواة في تقديم الخدمات .
 - سهولة الوصول إلى الخدمة .
 - الشفافية والإفصاح عن الإجراءات .
 - سرعة الاستجابة .
 - حماية سرية البيانات .
 - الدقة والموثوقية .
 - التحسين المستمر .
 - رضا المتعامل .
 - الالتزام بالتحول الرقمي .
 - الاستدامة وتقليل استخدام الورق .
-

سياسة الخدمات الإلكترونية

تلتزم كلية الصيدلة بما يلي:

- تقديم الخدمات إلكترونياً كلما أمكن .
 - تطوير الخدمات بصورة دورية .
 - توحيد نماذج تقديم الخدمات .
 - إتاحة الخدمات على مدار الساعة من خلال المنصات الرقمية .
 - توفير قنوات متعددة للحصول على الخدمة .
 - استقبال الشكاوى والمقترحات إلكترونياً .
 - قياس رضا المستفيدين بصورة دورية .
 - الالتزام بالمدة الزمنية المحددة لكل خدمة .
 - توفير الدعم الفني للمستخدمين .
-

قنوات تقديم الخدمات الإلكترونية

تعتمد الكلية على مجموعة من القنوات الرقمية لتقديم خدماتها، وتشمل:

- الموقع الإلكتروني الرسمي للكلية .
- البوابة الإلكترونية لجامعة المنوفية .
- نظام ابن الهيثم لإدارة شؤون الطلاب .
- نظام الدراسات العليا .
- البريد الإلكتروني المؤسسي .
- نماذج Microsoft Forms أو Google Forms .
- منصة Microsoft 365 .
- قواعد البيانات الرقمية .
- المكتبة الرقمية .
- نظام الشكاوى والمقترحات الإلكتروني .
- رمز الاستجابة السريعة (QR Code) .
- صفحات الكلية الرسمية على وسائل التواصل الاجتماعي .

تصنيف الخدمات الإلكترونية

يقسم الدليل الخدمات الإلكترونية إلى المحاور الآتية:

1. خدمات شؤون التعليم والطلاب .
2. خدمات الدراسات العليا والبحوث .
3. خدمات خدمة المجتمع وتنمية البيئة .
4. خدمات المكتبة .
5. خدمات رعاية الشباب .
6. خدمات الخريجين .
7. خدمات أعضاء هيئة التدريس .
8. خدمات الهيئة المعاونة .
9. الخدمات الإدارية والمالية .
10. خدمات الجودة والاعتماد .
11. خدمات الوحدات ذات الطابع الخاص .

الفصل الثاني

الخدمات الإلكترونية

قطاع شؤون التعليم والطلاب

نبذة عن القطاع

يختص قطاع شؤون التعليم والطلاب بتقديم الخدمات الأكاديمية والإدارية لطلاب مرحلة البكالوريوس منذ التحاقهم بالكلية وحتى تخرجهم، ويعمل القطاع على تطوير خدماته بما يتوافق مع استراتيجية التحول الرقمي لجامعة المنوفية، بما يضمن سرعة إنجاز الخدمات ورفع مستوى رضا المتعاملين.

أهداف الخدمات الإلكترونية للقطاع

يهدف القطاع إلى:

- تقديم خدمات تعليمية رقمية متكاملة .
- تقليل زمن إنجاز الخدمات .
- تقليل استخدام المستندات الورقية .
- توفير الخدمات إلكترونياً على مدار الساعة .
- تسهيل متابعة الطلبات .
- تحسين جودة الخدمات .
- تحقيق رضا الطلاب .

قنوات تقديم الخدمة

يتم تقديم خدمات القطاع من خلال:

- الموقع الإلكتروني للكلية .
- بوابة جامعة المنوفية .
- نظام ابن الهيثم .
- البريد الإلكتروني الرسمي .
- النماذج الإلكترونية (Microsoft Forms أو Google Forms) .
- مكتب خدمة المتعاملين .
- وحدة الدعم الفني .

قائمة الخدمات الإلكترونية

اسم الخدمة	كود الخدمة
التسجيل الإلكتروني للطلاب الجدد	ST-01
تسجيل المقررات الدراسية	ST-02
الحذف والإضافة	ST-03
استخراج شهادة قيد	ST-04
استخراج بيان درجات	ST-05
استخراج إفادة طالب	ST-06
استخراج كارنيه بدل فاقد	ST-07
طلب تأجيل الدراسة	ST-08
طلب وقف القيد	ST-09
طلب إعادة القيد	ST-10
التماس نتيجة	ST-11
طلب مراجعة رصد الدرجات	ST-12
طلب التدريب الصيفي	ST-13
التسجيل في الفصل الصيفي	ST-14
متابعة الطلبات إلكترونياً	ST-15
تقديم الشكاوى والمقترحات	ST-16

الخدمة الأولى

ST-01

التسجيل الإلكتروني للطلاب الجدد

وصف الخدمة

تمكن هذه الخدمة الطلاب المقبولين بالكلية من استكمال إجراءات التسجيل وإدخال البيانات الشخصية ورفع المستندات المطلوبة إلكترونياً.

الفئة المستهدفة

- الطلاب المستجدون .

مقدم الخدمة

- إدارة شؤون التعليم والطلاب .

شروط الحصول على الخدمة

- ترشيح الطالب للكلية .
- استكمال البيانات المطلوبة .
- رفع المستندات كاملة .

المستندات المطلوبة

- شهادة الثانوية العامة .
- شهادة الميلاد .
- صورة بطاقة الرقم القومي .
- الصور الشخصية .
- نموذج الترشيح .

خطوات الحصول على الخدمة

1. الدخول إلى البوابة الإلكترونية .
2. تسجيل الدخول .
3. اختيار "تسجيل طالب جديد" .
4. إدخال البيانات .
5. رفع المستندات .
6. مراجعة البيانات .

7. إرسال الطلب .

8. استلام رسالة تأكيد .

زمن تقديم الخدمة

يوم عمل واحد.

مخرج الخدمة

تسجيل الطالب بالكلية واعتماد ملفه الإلكتروني.

مؤشرات الأداء

- نسبة الطلبات المنجزة خلال المدة المحددة .
- متوسط زمن التسجيل .
- نسبة رضا الطلاب .

الخدمة الثانية

ST-02

تسجيل المقررات الدراسية

وصف الخدمة

تتيح الخدمة للطلاب تسجيل المقررات الدراسية وفقاً للائحة المعتمدة والخطة الدراسية.

الفئة المستهدفة

طلاب مرحلة البكالوريوس.

مقدم الخدمة

شؤون التعليم والطلاب.

خطوات الخدمة

- الدخول إلى نظام ابن الهيثم .
- اختيار الفصل الدراسي .
- اختيار المقررات .
- مراجعة الجدول .
- اعتماد التسجيل .

- طباعة إشعار التسجيل .

زمن التنفيذ

فوري.

مخرجات الخدمة

جدول الطالب الدراسي.

مؤشرات الأداء

- نسبة التسجيل الإلكتروني .
- عدد الطلاب المسجلين .
- نسبة الأعطال الفنية .

الخدمة الثالثة

ST-03

الحذف والإضافة

وصف الخدمة

تمكن الطالب من تعديل العبء الدراسي خلال الفترة المحددة.

المستفيد

طلاب البكالوريوس.

خطوات التنفيذ

1. الدخول للنظام .
2. اختيار الحذف والإضافة .
3. تعديل المقررات .
4. حفظ الطلب .
5. اعتماد المرشد الأكاديمي .
6. اعتماد إدارة شؤون الطلاب .

زمن الخدمة

يوم عمل.

مخرجات الخدمة

الجدول الدراسي بعد التعديل.

الخدمة الرابعة

ST-04

استخراج شهادة قيد

وصف الخدمة

إصدار شهادة قيد إلكترونية معتمدة تفيد قيد الطالب بالكلية.

المستفيد

طلاب الكلية.

المستندات

لا يوجد.

خطوات التنفيذ

- تسجيل الدخول .
- اختيار "شهادة قيد".
- تحديد اللغة .
- سداد الرسوم (إن وجدت) .
- إرسال الطلب .
- اعتماد الطلب .
- تحميل الشهادة إلكترونياً .

زمن التنفيذ

خلال يوم عمل.

المخرج

شهادة قيد إلكترونية تحمل رقم تحقق. (QR Code)

الخدمة الخامسة

ST-05

استخراج بيان درجات

وصف الخدمة

إصدار بيان درجات رسمي يوضح نتائج الطالب في جميع المقررات الدراسية.

الفئة المستهدفة

طلاب الكلية والخريجون.

خطوات التنفيذ

- تسجيل الدخول .
- اختيار الخدمة .
- تحديد الفصل الدراسي .
- سداد الرسوم .
- اعتماد الطلب .
- إصدار البيان .

زمن الإنجاز

يوم عمل.

مخرج الخدمة

بيان درجات إلكتروني معتمد.

الخدمة السادسة

ST-06

استخراج إفادة طالب

الغرض من الخدمة

إصدار إفادة رسمية تثبت الحالة الدراسية للطالب، ويمكن استخدامها لدى الجهات الحكومية أو جهات التدريب أو غيرها.

زمن الإنجاز

يوم عمل.

وسيلة الحصول على الخدمة

تحميل الإفادة إلكترونياً بعد اعتمادها.

الخدمة السابعة

ST-07

استخراج كارنيه بدل فاقد

خطوات الخدمة

- تقديم طلب إلكتروني .
 - رفع صورة شخصية .
 - رفع محضر الفقد أو الإقرار .
 - سداد الرسوم .
 - اعتماد الطلب .
 - استلام الكارنيه .
-

الخدمة الثامنة

ST-08

طلب تأجيل الدراسة

تتيح هذه الخدمة للطلاب تقديم طلب تأجيل الدراسة إلكترونياً وفقاً للائحة الداخلية، مع إرفاق المستندات المؤيدة، ومتابعة حالة الطلب حتى صدور القرار.

الخدمة التاسعة

ST-09

طلب وقف القيد

تمكن الطالب من تقديم طلب وقف القيد إلكترونياً، مع متابعة مراحل المراجعة والاعتماد وإخطار الطالب بالقرار النهائي.

الخدمة العاشرة

ST-10

طلب إعادة القيد

تتيح الخدمة للطلاب التقدم بطلب إعادة القيد بعد زوال سبب الانقطاع، مع رفع المستندات المطلوبة ومتابعة الطلب إلكترونياً حتى اعتماده.

مؤشرات الأداء الرئيسية لقطاع شؤون التعليم والطلاب

المؤشر	المستهدف
نسبة الخدمات الإلكترونية	100%
نسبة الطلبات المنجزة في الوقت المحدد	≥95%
متوسط زمن تقديم الخدمة	أقل من يوم عمل
رضا المستفيدين	≥90%
نسبة المعاملات الورقية المستبدلة إلكترونياً	≥95%
معدل الاستجابة للشكاوى	خلال 48 ساعة
معدل توافر الخدمة الإلكترونية	≥99%

الخدمة الحادية عشرة

ST-11

خدمة التماس إعادة فحص النتيجة

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة للطلاب تقديم طلب التماس لإعادة مراجعة نتيجة أحد المقررات الدراسية وفقاً للوائح المنظمة، مع إمكانية متابعة حالة الطلب إلكترونياً حتى إعلان النتيجة.

الفئة المستهدفة

طلاب مرحلة البكالوريوس.

الإدارة المسؤولة

إدارة شؤون التعليم والطلاب بالتنسيق مع الكنترول المختص.

شروط الحصول على الخدمة

- أن يكون الطلب خلال المدة المحددة بعد إعلان النتيجة .
- سداد الرسوم المقررة (إن وجدت) .

المستندات المطلوبة

- رقم الجلوس .
- بيانات الطالب .
- إيصال السداد (إن وجد) .

خطوات الحصول على الخدمة

1. الدخول إلى بوابة الخدمات الإلكترونية .
2. اختيار خدمة (التماس نتيجة) .
3. تحديد المقرر الدراسي .
4. توضيح سبب الالتماس .
5. سداد الرسوم إلكترونياً .
6. إرسال الطلب .
7. متابعة حالة الطلب .
8. استلام نتيجة الالتماس إلكترونياً .

زمن تقديم الخدمة

3 أيام عمل.

مخرج الخدمة

إخطار إلكتروني بنتيجة الالتماس.

مؤشر الأداء

- نسبة الطلبات المنجزة خلال المدة المحددة .
- متوسط زمن الرد .
- نسبة رضا الطلاب .

الخدمة الثانية عشرة

ST-12

خدمة مراجعة رصد الدرجات

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة مراجعة عملية رصد الدرجات والتأكد من سلامة إدخال البيانات دون إعادة تصحيح ورقة الإجابة.

الفئة المستهدفة

طلاب مرحلة البكالوريوس.

خطوات التنفيذ

- تقديم الطلب إلكترونياً .
- مراجعة البيانات .
- إحالة الطلب إلى الكنترول .
- مراجعة الرصد .
- اعتماد النتيجة .
- إخطار الطالب .

زمن الخدمة

3 أيام عمل.

مخرج الخدمة

إفادة بنتيجة مراجعة الرصد.

الخدمة الثالثة عشرة

ST-13

التسجيل بالتدريب الصيفي

وصف الخدمة

تمكن هذه الخدمة الطلاب من التسجيل في برامج التدريب الصيفي وإرفاق بيانات جهة التدريب ومتابعة اعتمادها إلكترونياً.

الفئة المستهدفة

طلاب المستويات الدراسية المحددة باللائحة.

خطوات الخدمة

- اختيار جهة التدريب .
- رفع خطاب القبول .
- اعتماد المشرف الأكاديمي .
- اعتماد إدارة التدريب .
- طباعة خطاب التدريب .

زمن التنفيذ

يوم عمل.

المخرج

اعتماد التدريب الصيفي إلكترونياً.

الخدمة الرابعة عشرة

ST-14

التسجيل بالفصل الصيفي

وصف الخدمة

تمكن الطالب من تسجيل المقررات المطروحة بالفصل الصيفي وفقاً للقواعد المنظمة.

خطوات الخدمة

- تسجيل الدخول .
- اختيار الفصل الصيفي .
- اختيار المقررات .
- مراجعة الرسوم .
- اعتماد التسجيل .

زمن الإنجاز

فوري.

الخدمة الخامسة عشرة

ST-15

متابعة الطلبات الإلكترونية

وصف الخدمة

تمكن الطالب من متابعة جميع الطلبات المقدمة إلكترونياً حتى الانتهاء منها.

الخدمات التي يمكن متابعتها

- شهادة قيد .
- بيان درجات .
- التماس نتيجة .
- وقف قيد .
- إعادة قيد .
- التدريب الصيفي .
- الإفادات .
- الشهادات .

حالات الطلب

- تم استلام الطلب .
 - جاري المراجعة .
 - بانتظار استكمال البيانات .
 - تحت الاعتماد .
 - تم التنفيذ .
 - تم رفض الطلب مع بيان السبب .
-

الخدمة السادسة عشرة

ST-16

خدمة الشكاوى والمقترحات

وصف الخدمة

تمكن جميع الطلاب من تقديم الشكاوى أو المقترحات إلكترونياً ومتابعة إجراءات معالجتها.

الفئة المستهدفة

- الطلاب .
- أولياء الأمور .

خطوات الخدمة

1. اختيار نوع الطلب .
2. إدخال البيانات .
3. كتابة الشكاوى أو المقترح .
4. إرفاق المستندات .
5. إرسال الطلب .
6. استلام رقم متابعة .
7. متابعة الرد إلكترونياً .

زمن الاستجابة

لا يتجاوز يومي عمل.

مخرج الخدمة

الرد على الشكاوى أو المقترح إلكترونياً.

مؤشرات الأداء الرئيسية لقطاع شؤون التعليم والطلاب

المؤشر	المستهدف
نسبة الخدمات المقدمة إلكترونياً	100%
متوسط زمن تقديم الخدمة	يوم عمل ≤
نسبة إنجاز الطلبات في الوقت المحدد	≥95%
نسبة رضا المستفيدين	≥90%
نسبة الشكاوى المغلقة خلال المدة المحددة	≥95%
نسبة توافر النظام الإلكتروني	≥99%
نسبة تقليل المعاملات الورقية	≥95%

مصفوفة الخدمات الإلكترونية لقطاع شؤون التعليم والطلاب

الزمن المستهدف	قناة تقديم الخدمة	الفئة المستهدفة	اسم الخدمة	كود الخدمة
يوم عمل	بوابة الكلية	الطلاب الجدد	التسجيل الإلكتروني	ST-01
فوري	نظام ابن الهيثم	الطلاب	تسجيل المقررات	ST-02
يوم عمل	نظام ابن الهيثم	الطلاب	الحذف والإضافة	ST-03
يوم عمل	بوابة الخدمات	الطلاب	شهادة قيد	ST-04
يوم عمل	بوابة الخدمات	الطلاب والخريجون	بيان درجات	ST-05
يوم عمل	بوابة الخدمات	الطلاب	إفادة طالب	ST-06
يومان	بوابة الخدمات	الطلاب	بدل فاقد كارنيه	ST-07
3 أيام	بوابة الخدمات	الطلاب	تأجيل الدراسة	ST-08
5 أيام	بوابة الخدمات	الطلاب	وقف القيد	ST-09
5 أيام	بوابة الخدمات	الطلاب	إعادة القيد	ST-10
3 أيام	بوابة الخدمات	الطلاب	التماس نتيجة	ST-11
3 أيام	بوابة الخدمات	الطلاب	مراجعة الرصد	ST-12
يوم عمل	بوابة التدريب	الطلاب	التدريب الصيفي	ST-13
يوم عمل	نظام ابن الهيثم	الطلاب	الفصل الصيفي	ST-14
لحظي	بوابة الخدمات	جميع الطلاب	متابعة الطلبات	ST-15
يومان	نظام الشكاوى الإلكتروني	الطلاب وأولياء الأمور	الشكاوى والمقترحات	ST-16

التحول الرقمي المستهدف لقطاع شؤون التعليم والطلاب

لتحقيق التحول الرقمي الكامل، يستهدف القطاع:

- إلغاء النماذج الورقية واستبدالها بنماذج إلكترونية .
- ربط جميع الخدمات بقاعدة بيانات موحدة .
- تطبيق التوقيع الإلكتروني للاعتمادات .
- إرسال إشعارات تلقائية للمستخدمين عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية .
- إنشاء لوحة متابعة (Dashboard) تعرض مؤشرات الأداء لحظيًا .
- دمج خدمات القطاع مع أنظمة الجامعة لتبادل البيانات تلقائيًا .

الفصل الثالث

الخدمات الإلكترونية لقطاع الدراسات العليا والبحوث والعلاقات الثقافية

3.1 نبذة عن القطاع

يُعد قطاع الدراسات العليا والبحوث أحد القطاعات الاستراتيجية بكلية الصيدلة، ويختص بإدارة برامج الدراسات العليا، ومتابعة القيد والتسجيل الأكاديمي، والإشراف على الرسائل العلمية، ومنح الدرجات العلمية، وتقديم الدعم للباحثين، وتنظيم التعاون العلمي والثقافي مع الجامعات والمؤسسات البحثية.

وفي إطار خطة الكلية للتحويل الرقمي، يهدف القطاع إلى تقديم خدمات إلكترونية متكاملة تضمن سرعة الإنجاز، ودقة الإجراءات، وسهولة متابعة الطلبات، بما يحقق رضا المتعاملين ويرفع كفاءة الأداء المؤسسي.

3.2 أهداف التحويل الرقمي بالقطاع

يهدف القطاع إلى:

- رقمنة جميع خدمات الدراسات العليا .
- إنشاء ملف إلكتروني لكل طالب دراسات عليا .
- تقليل زمن إنجاز الإجراءات الإدارية .
- إتاحة متابعة الطلبات إلكترونياً .
- توفير قاعدة بيانات موحدة للباحثين .
- ربط خدمات الدراسات العليا بالأنظمة الإلكترونية للجامعة .
- تطبيق التوقيع الإلكتروني في الاعتمادات الأكاديمية .

3.3 الفئات المستفيدة

- طلاب الدبلومات .
- طلاب الماجستير .
- طلاب الدكتوراه .
- أعضاء هيئة التدريس .
- الباحثون .
- الطلاب الوافدون .

- الخريجون .
- الجامعات والجهات البحثية .

3.4 قنوات تقديم الخدمة

- بوابة الدراسات العليا .
- الموقع الإلكتروني للكلية .
- البريد الإلكتروني المؤسسي .
- نظام ابن الهيثم للدراسات العليا (إن وجد) .
- Microsoft Forms / Google Forms.
- منصة Microsoft 365.
- نظام الأرشفة الإلكترونية .

3.5 قائمة الخدمات الإلكترونية

اسم الخدمة	كود الخدمة	اسم الخدمة	كود الخدمة
التقديم الإلكتروني للدراسات العليا	PG-01	تشكيل لجنة الإشراف	PG-11
التسجيل الأكاديمي	PG-02	تعديل لجنة الإشراف	PG-12
سداد الرسوم إلكترونياً	PG-03	اعتماد خطة البحث	PG-13
استخراج شهادة قيد	PG-04	حجز السيمانار	PG-14
استخراج بيان درجات	PG-05	طلب تشكيل لجنة الحكم والمناقشة	PG-15
طلب وقف القيد	PG-06	متابعة إجراءات منح الدرجة	PG-16
طلب مد القيد	PG-07	استخراج إفادات وشهادات	PG-17
طلب إعادة القيد	PG-08	خدمات الطلاب الوافدين	PG-18
تسجيل عنوان الرسالة العلمية	PG-09		
تعديل عنوان الرسالة	PG-10		

التقديم الإلكتروني للدراسات العليا

وصف الخدمة

تمكن الخدمة المتقدمين من التسجيل في برامج الدراسات العليا ورفع جميع المستندات إلكترونياً، مع متابعة حالة الطلب حتى صدور قرار القبول.

المستفيدون

- خريجو كليات الصيدلة .
- الطلاب الوافدون .

المستندات المطلوبة

- شهادة البكالوريوس .
- بيان الدرجات .
- شهادة الامتياز (إن وجدت) .
- شهادة الميلاد .
- بطاقة الرقم القومي أو جواز السفر .
- الصور الشخصية .
- أي مستندات أخرى وفقاً للائحة .

خطوات الحصول على الخدمة

1. إنشاء حساب إلكتروني .
2. اختيار البرنامج الدراسي .
3. إدخال البيانات الشخصية .
4. رفع المستندات .
5. سداد رسوم التقديم .
6. إرسال الطلب .
7. مراجعة الطلب .
8. إعلان نتيجة القبول .

زمن تقديم الخدمة

5 أيام عمل.

مخرج الخدمة

إخطار إلكتروني بنتيجة الطلب.

PG-02

التسجيل الأكاديمي

وصف الخدمة

تمكن الطالب المقبول من استكمال إجراءات القيد والتسجيل إلكترونياً في البرنامج الدراسي.

خطوات التنفيذ

- تسجيل الدخول .
- استكمال البيانات .
- رفع المستندات الناقصة .
- اعتماد القيد .
- إنشاء الملف الإلكتروني .

زمن التنفيذ

يومان.

PG-03

سداد الرسوم الدراسية إلكترونياً

وصف الخدمة

تتيح الخدمة سداد الرسوم الدراسية ورسوم الخدمات إلكترونياً، مع إصدار إيصال إلكتروني وإضافته إلى ملف الطالب.

المخرجات

- إيصال سداد إلكتروني .
 - تحديث الحالة المالية .
-

PG-04

استخراج شهادة قيد

وصف الخدمة

إصدار شهادة قيد إلكترونية لطلاب الدراسات العليا.

زمن الإنجاز

يوم عمل.

المخرج

شهادة إلكترونية معتمدة تحمل رمز تحقق. (QR Code)

PG-05

استخراج بيان درجات

وصف الخدمة

إصدار بيان درجات إلكتروني معتمد.

زمن الإنجاز

يوم عمل.

PG-06

طلب وقف القيد

وصف الخدمة

تمكن الخدمة الطالب من تقديم طلب وقف القيد مع رفع المستندات المؤيدة، ومتابعة الطلب حتى اعتماد القرار.

زمن الإنجاز

5 أيام عمل.

PG-07

طلب مد القيد

وصف الخدمة

تتيح الخدمة تقديم طلب مد فترة القيد وفقًا للوائح المنظمة، مع متابعة إجراءات المراجعة والاعتماد إلكترونياً.

المستندات المطلوبة

- مبررات طلب المد .
- تقرير المشرف .
- أي مستندات داعمة .

زمن الإنجاز

5 أيام عمل.

PG-08

طلب إعادة القيد

وصف الخدمة

تمكن الطالب من التقدم بطلب إعادة القيد بعد زوال أسباب الانقطاع أو وقف الدراسة، وفقاً للوائح المنظمة.

PG-09

تسجيل عنوان الرسالة العلمية

وصف الخدمة

تمكن الطالب من تسجيل عنوان الرسالة إلكترونياً وإرفاق خطة البحث لاعتمادها من القسم العلمي والكلية.

خطوات التنفيذ

1. إدخال بيانات الرسالة .
2. إدراج عنوان الرسالة بالعربية والإنجليزية .
3. رفع خطة البحث .
4. اعتماد المشرف .
5. اعتماد مجلس القسم .

6. اعتماد لجنة الدراسات العليا .

7. اعتماد مجلس الكلية .

زمن الإنجاز

10 أيام عمل.

PG-10

تعديل عنوان الرسالة

وصف الخدمة

تتيح الخدمة تعديل عنوان الرسالة العلمية بعد موافقات الجهات المختصة، مع تحديث البيانات في النظام الإلكتروني.

PG-11

تشكيل لجنة الإشراف

وصف الخدمة

تمكن القسم العلمي من اعتماد لجنة الإشراف إلكترونياً وإرسالها لاستكمال إجراءات الاعتماد.

المخرجات

قرار تشكيل لجنة الإشراف.

PG-12

تعديل لجنة الإشراف

تشمل الخدمة إضافة أو حذف أو استبدال أحد المشرفين، مع حفظ سجل إلكتروني بكافة التعديلات.

PG-13

اعتماد خطة البحث

تشمل الخدمة اعتماد خطة البحث من جميع المستويات الإدارية إلكترونياً، مع إمكانية متابعة حالة الطلب في كل مرحلة.

PG-14

حجز السيمينار

وصف الخدمة

تمكن الطالب من حجز موعد عرض السيمينار وإرفاق العرض التقديمي، مع إخطار أعضاء اللجنة بموعد العرض.

PG-15

طلب تشكيل لجنة الحكم والمناقشة

وصف الخدمة

تتيح الخدمة تقديم طلب تشكيل لجنة الحكم والمناقشة إلكترونياً، وإرفاق تقرير صلاحية الرسالة والمستندات المطلوبة، مع متابعة إجراءات الاعتماد حتى صدور القرار.

PG-16

متابعة إجراءات منح الدرجة العلمية

وصف الخدمة

تمكن الطالب من متابعة جميع مراحل منح الدرجة العلمية ابتداءً من اعتماد لجنة المناقشة وحتى إصدار قرار منح الدرجة واستلام الشهادة.

PG-17

استخراج الإفادات والشهادات

تشمل الخدمة إصدار:

- شهادة قيد .
- بيان درجات .
- إفادة موقف .
- إفادة تسجيل الرسالة .
- إفادة صلاحية الرسالة .
- إفادة منح الدرجة .
- شهادة باللغة الإنجليزية .

خدمات الطلاب الوافدين

تشمل الخدمات الإلكترونية:

- التقديم الإلكتروني .
- متابعة القبول .
- رفع المستندات .
- إصدار الإفادات .
- سداد الرسوم .
- متابعة الإقامة الأكاديمية .
- التواصل مع إدارة الوافدين .

مؤشرات الأداء الرئيسية لقطاع الدراسات العليا

المؤشر	المستهدف
نسبة الخدمات الإلكترونية	100%
متوسط زمن إنجاز الخدمة	3 أيام عمل
نسبة الطلبات المنجزة في الوقت المحدد	≥95%
نسبة رضا طلاب الدراسات العليا	≥90%
نسبة التحول الرقمي للملفات	100%
زمن الرد على الاستفسارات	≤48 ساعة
نسبة الخدمات المرتبطة بالأرشفة الإلكترونية	100%

فرص التحسين والتحول الرقمي

استنادًا إلى توجهات التحول الرقمي، يقترح تنفيذ المبادرات الآتية:

- إنشاء بوابة موحدة للدراسات العليا تشمل جميع الخدمات في مكان واحد .
- ربط طلبات الطلاب بمسار اعتماد إلكتروني (Workflow) يبدأ من القسم العلمي وينتهي بمجلس الكلية .
- إنشاء ملف رقمي متكامل لكل طالب دراسات عليا يضم المستندات والقرارات والخطابات الرسمية .
- إرسال إشعارات تلقائية للطالب والمشرف عند انتقال الطلب بين مراحل الاعتماد .
- استخدام التوقيع الإلكتروني في الموافقات الداخلية وفق الضوابط المعتمدة .
- توفير لوحة مؤشرات (Dashboard) لمتابعة أعداد الطلبات، وزمن الإنجاز، ونسب الأداء .

الفصل الرابع

الخدمات الإلكترونية لقطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة

4.1 نبذة عن القطاع

يُعد قطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة أحد الركائز الأساسية بكلية الصيدلة، حيث يعمل على توظيف إمكانيات الكلية العلمية والبحثية لخدمة المجتمع، وتعزيز الشراكة مع المؤسسات الحكومية والأهلية والصناعية، ونشر الوعي الصحي والدوائي، والمساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

وفي إطار التحول الرقمي، يهدف القطاع إلى تقديم خدمات إلكترونية متكاملة تسهم في تسهيل التواصل مع المجتمع، وتحسين كفاءة تقديم الخدمات، وتعزيز الشفافية وسرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين.

4.2 أهداف التحول الرقمي بالقطاع

يهدف القطاع إلى:

- ميكنة جميع الخدمات المجتمعية .
- إنشاء منصة إلكترونية للتواصل مع المجتمع .
- رقمنة طلبات الجهات الخارجية .
- تنظيم الدورات والندوات إلكترونياً .
- إصدار الشهادات إلكترونياً .
- قياس رضا المستفيدين بصورة مستمرة .
- إنشاء قاعدة بيانات للشركاء والمستفيدين .

4.3 الفئات المستفيدة

- مؤسسات المجتمع المدني .
- الهيئات الحكومية .
- المستشفيات .
- شركات الأدوية .
- المدارس .
- الجمعيات الأهلية .
- الخريجون .

- المواطنون .
- أعضاء هيئة التدريس .
- الطلاب .

4.4 قنوات تقديم الخدمات

- الموقع الإلكتروني للكلية .
- بوابة الخدمات الإلكترونية .
- البريد الإلكتروني المؤسسي .
- منصة Microsoft Forms.
- نظام إدارة الفعاليات .
- نظام الشكاوى والمقترحات .
- صفحات التواصل الاجتماعي الرسمية .

4.5 قائمة الخدمات الإلكترونية

اسم الخدمة	كود الخدمة
التسجيل الإلكتروني في الدورات التدريبية	CE-01
التسجيل في الندوات وورش العمل	CE-02
طلب تنفيذ قافلة توعوية أو صحية	CE-03
طلب عقد بروتوكول تعاون	CE-04
طلب استشارة علمية أو فنية	CE-05
حجز خدمات الوحدات ذات الطابع الخاص	CE-06
إصدار شهادات حضور إلكترونية	CE-07
المشاركة في المبادرات المجتمعية	CE-08
التسجيل في حملات التوعية	CE-09
تقديم المقترحات والشكاوى	CE-10
استطلاع رضا المستفيدين	CE-11
متابعة الطلبات الإلكترونية	CE-12

التسجيل الإلكتروني في الدورات التدريبية

وصف الخدمة

تمكن الخدمة الأفراد والجهات من التسجيل في الدورات التدريبية التي تنظمها الكلية، مع استكمال إجراءات التسجيل وسداد الرسوم (إن وجدت) إلكترونياً.

الفئة المستهدفة

- أعضاء هيئة التدريس .
- الصيادلة .
- الطلاب .
- الخريجون .
- العاملون .
- الجهات الخارجية .

خطوات التنفيذ

1. الدخول إلى منصة الدورات .
2. اختيار الدورة .
3. إدخال البيانات .
4. رفع المستندات المطلوبة .
5. سداد الرسوم (إن وجدت) .
6. تأكيد التسجيل .
7. استلام إشعار القبول .

زمن الإنجاز

فوري.

المخرج

تأكيد التسجيل الإلكتروني.

CE-02

التسجيل في الندوات وورش العمل

وصف الخدمة

تتيح الخدمة التسجيل الإلكتروني في المؤتمرات والندوات وورش العمل التي تنظمها الكلية، مع إرسال دعوات الحضور وتأكيد التسجيل.

المخرج

بطاقة حضور إلكترونية.(E-Ticket)

CE-03

طلب تنفيذ قافلة توعوية أو صحية

وصف الخدمة

تتيح الخدمة للجهات الحكومية أو مؤسسات المجتمع طلب تنظيم قافلة صحية أو حملة توعوية، مع متابعة مراحل دراسة الطلب والتنسيق والتنفيذ.

المستندات المطلوبة

- خطاب رسمي (للجهات) .
- بيانات الجهة الطالبة .
- موقع التنفيذ .
- موعد التنفيذ المقترح .

زمن الإنجاز

خمس أيام عمل لدراسة الطلب.

CE-04

طلب عقد بروتوكول تعاون

وصف الخدمة

تمكن الجهات الخارجية من تقديم طلب إلكتروني لعقد بروتوكول تعاون مع الكلية في مجالات التعليم أو التدريب أو البحث العلمي أو خدمة المجتمع.

خطوات التنفيذ

- تعبئة نموذج الطلب .
 - إرفاق نبذة عن الجهة .
 - تحديد مجالات التعاون .
 - إرسال الطلب .
 - مراجعة الطلب .
 - التواصل مع الجهة .
 - استكمال إجراءات الاعتماد .
-

CE-05

طلب استشارة علمية أو فنية

وصف الخدمة

تمكن الجهات والأفراد من طلب استشارات علمية أو فنية في المجالات التي تمتلك فيها الكلية خبرات أكاديمية أو بحثية.

المخرج

تقرير أو استشارة رسمية معتمدة.

CE-06

حجز خدمات الوحدات ذات الطابع الخاص

وصف الخدمة

تتيح الخدمة حجز الخدمات التي تقدمها الوحدات ذات الطابع الخاص بالكلية، مع اختيار نوع الخدمة، والموعد المناسب، ومتابعة حالة الطلب.

أمثلة على الخدمات

- التحاليل المعملية .
 - الاختبارات الفنية .
 - الاستشارات .
 - البرامج التدريبية .
-

CE-07

إصدار شهادات حضور إلكترونية

وصف الخدمة

إصدار شهادات حضور إلكترونية للمشاركين في الأنشطة والدورات والندوات، مع تضمين رمز تحقق (QR Code) للتحقق من صحة الشهادة.

CE-08

المشاركة في المبادرات المجتمعية

وصف الخدمة

تمكن الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والخريجين من التسجيل للمشاركة في المبادرات المجتمعية التي تنظمها الكلية.

أمثلة

- حملات التوعية الصحية .
 - المبادرات البيئية .
 - حملات التبرع بالدم .
 - القوافل الطبية .
-

CE-09

التسجيل في حملات التوعية

وصف الخدمة

تمكن الجهات والأفراد من التسجيل للمشاركة في الحملات التوعوية التي تنظمها الكلية، مع إرسال إشعارات بالمواعيد والفعاليات.

CE-10

تقديم المقترحات والشكاوى

وصف الخدمة

تتيح الخدمة تقديم الشكاوى والمقترحات إلكترونياً، مع إمكانية متابعة حالة الطلب حتى الرد عليه وإغلاقه.

زمن الاستجابة

لا يتجاوز يومي عمل.

CE-11

استطلاع رضا المستفيدين

وصف الخدمة

يتم إرسال استبيان إلكتروني تلقائي للمستفيد بعد انتهاء الخدمة لقياس مستوى الرضا عن:

- سهولة الحصول على الخدمة .
- سرعة الإنجاز .
- جودة الخدمة .
- أسلوب التعامل .
- وضوح الإجراءات .
- المقترحات التطويرية .

CE-12

متابعة الطلبات الإلكترونية

وصف الخدمة

تتيح الخدمة متابعة جميع الطلبات المقدمة للقطاع من خلال رقم متابعة إلكتروني يوضح حالة الطلب في كل مرحلة.

حالات الطلب

- تم استلام الطلب .
- تحت المراجعة .
- بانتظار استكمال البيانات .
- جارٍ التنفيذ .
- تم الإنجاز .
- تم الإغلاق .

الخدمات الإلكترونية المقترحة للتحويل الرقمي

لدعم التحويل الرقمي الكامل، يقترح إضافة الخدمات التالية:

الهدف	الخدمة المقترحة
إدارة اتفاقيات التعاون ومتابعتها إلكترونياً	منصة للشراكات المجتمعية
تسجيل المتطوعين وإدارة الفرص التطوعية	بوابة للتطوع
تنظيم حجز قاعات الفعاليات إلكترونياً	نظام حجز القاعات
إدارة التسجيل والحضور وإصدار الشهادات	منصة لإدارة الفعاليات
توثيق بيانات الجهات المتعاونة وتحديثها	قاعدة بيانات للشركاء
متابعة أعداد الفعاليات والمستفيدين ومؤشرات الأداء	لوحة مؤشرات مجتمعية

مؤشرات الأداء الرئيسية

المستهدف	المؤشر
100%	نسبة الخدمات المقدمة إلكترونياً
≤ يومي عمل	متوسط زمن إنجاز الخدمة
≥ 90%	نسبة رضا المستفيدين
≥ 95%	نسبة الطلبات المنجزة في الوقت المحدد
100%	عدد الأنشطة المجتمعية المسجلة إلكترونياً
100%	نسبة إصدار الشهادات إلكترونياً
≤ 48 ساعة	معدل الاستجابة للشكاوى

مبادرات التحويل الرقمي المقترحة للقطاع

1. إنشاء منصة موحدة لخدمة المجتمع وتنمية البيئة تضم جميع الخدمات والفعاليات .
2. تطبيق **Workflow** إلكتروني لاعتماد الطلبات والمراسلات بين الإدارات .
3. استخدام **QR Code** في جميع الشهادات والإفادات الصادرة عن القطاع للتحقق من صحتها .
4. إنشاء لوحة مؤشرات (**Dashboard**) تعرض أعداد الأنشطة، والمستفيدين، ونسب الإنجاز، ومستويات الرضا .
5. بناء قاعدة بيانات متكاملة للشركاء ومؤسسات المجتمع لتسهيل التواصل وإدارة اتفاقيات التعاون .

الفصل الخامس

الخدمات الإلكترونية للمكتبة – رعاية الشباب – إدارة الخريجين

أولاً: الخدمات الإلكترونية للمكتبة

5.1 نبذة عن المكتبة

تعد مكتبة كلية الصيدلة مركزاً لدعم العملية التعليمية والبحثية، حيث توفر مصادر المعلومات المطبوعة والإلكترونية، وقواعد البيانات العلمية، وخدمات الإعارة والتدريب، وتسعى إلى التحول إلى مكتبة رقمية متكاملة تدعم التعلم والبحث العلمي.

أهداف التحول الرقمي بالمكتبة

- التحول إلى مكتبة رقمية متكاملة .
- إتاحة مصادر المعلومات إلكترونياً .
- ميكنة خدمات الإعارة والحجز .
- تسهيل الوصول إلى قواعد البيانات العالمية .
- رقمنة الرسائل العلمية .
- تطوير خدمات الباحثين .

الفئات المستفيدة

- أعضاء هيئة التدريس .
- الهيئة المعاونة .
- طلاب البكالوريوس .
- طلاب الدراسات العليا .
- الباحثون .
- الخريجون .

الخدمات الإلكترونية للمكتبة

اسم الخدمة	كود الخدمة
البحث في فهرس المكتبة	LIB-01
حجز الكتب إلكترونياً	LIB-02
تجديد الإعارة	LIB-03
طلب الحصول على مقال علمي	LIB-04
طلب تدريب على قواعد البيانات	LIB-05
طلب الإفادة من المكتبة	LIB-06
حجز قاعة الاطلاع	LIB-07
الاستفسار المرجعي الإلكتروني	LIB-08

LIB-01

البحث في فهرس المكتبة

وصف الخدمة

تمكن المستخدم من البحث عن الكتب والرسائل العلمية والدوريات المتاحة بالمكتبة إلكترونياً.

المخرجات

- بيانات الكتاب .
- رقم التصنيف .
- حالة التوفر .
- موقع الكتاب .

LIB-02

حجز الكتب إلكترونياً

وصف الخدمة

تمكن المستخدم من حجز كتاب قبل التوجه للمكتبة، مع إرسال إشعار عند جاهزية الكتاب للاستلام.

LIB-03

تجديد الإعارة

تمكن المستفيد من تمديد فترة إعارة الكتاب إلكترونياً وفقاً للوائح المكتبة.

LIB-04

طلب الحصول على مقال علمي

تتيح الخدمة للباحثين طلب المقالات العلمية غير المتوفرة بالمكتبة من خلال خدمات تبادل المصادر أو قواعد البيانات المشتركة.

LIB-05

طلب التدريب على قواعد البيانات

تتيح الخدمة التسجيل في برامج التدريب على استخدام:

- بنك المعرفة المصري .
 - Scopus.
 - Web of Science.
 - PubMed.
 - ScienceDirect.
 - أدوات إدارة المراجع .
-

LIB-06

طلب إفادة من المكتبة

تشمل:

- إخلاء طرف .
- إفادة استخدام .
- إفادة عدم مديونية .

LIB-07

حجز قاعة الاطلاع

تمكن المستفيد من اختيار الموعد المناسب واستخدام قاعات الاطلاع أو قاعات التدريب.

LIB-08

الاستفسار المرجعي الإلكتروني

يتمكن الباحث من إرسال استفسار علمي للمكتبة والحصول على الرد إلكترونياً.

مؤشرات أداء المكتبة

المؤشر	المستهدف
نسبة الخدمات الإلكترونية	100%
رضا المستفيدين	≥90%
زمن الرد على الطلبات	24≤ ساعة
زمن إصدار الإفادات	كيوم عمل

ثانياً: الخدمات الإلكترونية لإدارة رعاية الشباب

نبذة

تعمل إدارة رعاية الشباب على تنمية شخصية الطالب، ودعم الأنشطة الثقافية والرياضية والفنية والاجتماعية، وتحويل جميع خدماتها إلى خدمات رقمية سهلة الوصول.

الخدمات الإلكترونية

اسم الخدمة	كود الخدمة
التسجيل في الأنشطة الطلابية	YS-01
التسجيل بالأسر الطلابية	YS-02
التسجيل بالمسابقات	YS-03
التسجيل بالرحلات	YS-04
التسجيل بالمعسكرات	YS-05
طلب المشاركة بالفوافل	YS-06
استخراج شهادة نشاط	YS-07
طلب الدعم الاجتماعي	YS-08

YS-01

التسجيل بالأنشطة الطلابية

تتيح الخدمة للطالب التسجيل في الأنشطة:

- الثقافية
- الرياضية
- العلمية
- الفنية
- الاجتماعية
- الجواله

YS-02

التسجيل بالأسر الطلابية

يتم اختيار الأسرة والانضمام إليها إلكترونياً مع اعتماد الطلب.

YS-03

التسجيل بالمسابقات

تمكن الطالب من التسجيل في:

- المسابقات العلمية
- الثقافية
- الرياضية
- الفنية

مع متابعة نتائج المشاركة.

YS-04

التسجيل بالرحلات

تتضمن:

- اختيار الرحلة .
 - الموافقة على الشروط .
 - سداد الرسوم .
 - استلام بطاقة المشاركة .
-

YS-05

التسجيل بالمعسكرات

يمكن للطالب اختيار المعسكر المناسب واستكمال التسجيل إلكترونياً.

YS-06

المشاركة بالقوافل

تمكن الطالب من التسجيل للمشاركة في:

- القوافل الطبية .
 - القوافل البيئية .
 - القوافل التوعوية .
-

YS-07

استخراج شهادة نشاط

إصدار شهادة إلكترونية توضح الأنشطة التي شارك بها الطالب، مع رمز تحقق (QR Code).

YS-08

طلب الدعم الاجتماعي

تتيح الخدمة تقديم طلبات المساعدات الاجتماعية إلكترونياً، مع إرفاق المستندات اللازمة ومتابعة حالة الطلب.

مؤشرات الأداء

المؤشر	المستهدف
التسجيل الإلكتروني بالأنشطة	100%
زمن التسجيل	فوري
إصدار الشهادات	كيوم عمل
رضا الطلاب	≥90%

ثالثاً: الخدمات الإلكترونية لإدارة الخريجين

نبذة

تهدف إدارة الخريجين إلى الحفاظ على التواصل المستمر مع خريجي الكلية، ودعمهم مهنيًا، وتوفير الخدمات الإلكترونية التي تسهل حصولهم على الوثائق الرسمية والفرص التدريبية والتوظيفية.

أهداف التحول الرقمي

- إنشاء قاعدة بيانات محدثة للخريجين .
- إصدار الوثائق إلكترونياً .
- دعم التواصل المستمر مع الخريجين .
- توفير فرص التدريب والتوظيف .
- متابعة مؤشرات توظيف الخريجين .

الخدمات الإلكترونية

اسم الخدمة	كود الخدمة
تسجيل بيانات الخريجين	GR-01
تحديث البيانات	GR-02
استخراج شهادة التخرج	GR-03
استخراج بيان درجات	GR-04
استخراج شهادة باللغة الإنجليزية	GR-05
طلب التحقق من الشهادات	GR-06
التسجيل بملتقى التوظيف	GR-07
التقديم على الدورات التدريبية	GR-08
التسجيل بقاعدة بيانات الوظائف	GR-09
متابعة فرص العمل	GR-10

GR-01

تسجيل بيانات الخريجين

يقوم الخريج بإنشاء حساب إلكتروني وإدخال بياناته الأكاديمية والوظيفية.

GR-02

تحديث البيانات

تتيح الخدمة تحديث:

- جهة العمل .
- المؤهل .
- وسائل الاتصال .
- الدورات .
- الخبرات .

GR-03

استخراج شهادة التخرج

إصدار شهادة التخرج إلكترونياً بعد اعتمادها، مع إمكانية التحقق منها باستخدام رمز QR.

GR-04

استخراج بيان درجات

طلب بيان درجات رسمي إلكترونياً مع إمكانية التسليم الرقمي أو الورقي حسب اللوائح.

GR-05

استخراج شهادة باللغة الإنجليزية

تمكن الخريج من طلب شهادة رسمية باللغة الإنجليزية للاستخدام في أغراض الدراسة أو العمل بالخارج.

GR-06

التحقق من صحة الشهادات

تتيح للجهات الخارجية التحقق من صحة الشهادات الصادرة عن الكلية باستخدام رمز تحقق أو رقم مرجعي.

GR-07

التسجيل بملتنقى التوظيف

التسجيل الإلكتروني في ملتقيات التوظيف والمعارض المهنية التي تنظمها الكلية أو الجامعة.

GR-08

التقديم على الدورات التدريبية

التسجيل في الدورات المهنية وبرامج التعليم المستمر المقدمة للخريجين.

GR-09

التسجيل بقاعدة بيانات الوظائف

تمكن الخريج من إدراج بياناته المهنية لربطها بفرص العمل المتاحة.

GR-10

متابعة فرص العمل

عرض الوظائف والإعلانات الموجهة للخريجين مع إمكانية التقديم الإلكتروني.

مؤشرات الأداء لإدارة الخريجين

المستهدف	المؤشر
100%	نسبة الخدمات الإلكترونية
≥80%	تحديث بيانات الخريجين سنوياً
كيوم عمل	زمن إصدار الوثائق
≥90%	رضا الخريجين
100%	نسبة التحقق الإلكتروني من الشهادات

مبادرات التحول الرقمي المقترحة للفصل الخامس

- إنشاء بوابة موحدة للمكتبة ورعاية الشباب والخريجين ضمن بوابة الخدمات الإلكترونية للكلية .
- إصدار جميع الشهادات والإفادات برمز تحقق (QR Code) لضمان سهولة التحقق من صحتها .
- ربط قواعد بيانات الخريجين مع وحدة متابعة الخريجين ومركز التطوير المهني لتبادل البيانات وتقليل تكرار إدخالها .
- تطوير لوحة مؤشرات (Dashboard) لقياس استخدام الخدمات، وأعداد المستفيدين، ومستويات الرضا، ومعدلات الإنجاز لدعم اتخاذ القرار.

الفصل السادس

الخدمات الإلكترونية للإدارات الإدارية والمالية والموارد البشرية والمشتريات والمخازن

6.1 مقدمة

تُعد الإدارات الإدارية والمالية والموارد البشرية من أكثر الإدارات تداولاً للمعاملات اليومية داخل الكلية، لذا فإن التحول الرقمي لهذه الإدارات يمثل أحد أهم محاور تطوير الأداء المؤسسي، من خلال أتمتة دورة العمل، وتطبيق التوقيع الإلكتروني، والأرشفة الرقمية، وربط الإدارات المختلفة بمنظومة إلكترونية موحدة.

ويهدف هذا الفصل إلى توثيق الخدمات الإلكترونية المقدمة للعاملين وأعضاء هيئة التدريس والإدارات المختلفة، مع تحديد آليات تقديم الخدمة، ومسارات الاعتماد، ومؤشرات الأداء، بما يتوافق مع استراتيجية التحول الرقمي لجامعة المنوفية.

أولاً: الخدمات الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية (شؤون العاملين)

أهداف التحول الرقمي

- إنشاء ملف وظيفي إلكتروني لكل موظف .
- التحول الكامل إلى نظام الموارد البشرية الإلكتروني (HRMS).
- تقليل الاعتماد على المستندات الورقية .
- أتمتة إجراءات الإجازات والمأموريات والانتدابات .
- توفير خدمات ذاتية (Self-Service) للعاملين وأعضاء هيئة التدريس .

الخدمات الإلكترونية

اسم الخدمة	كود الخدمة
طلب إجازة	HR-01
طلب مأمورية	HR-02
طلب انتداب	HR-03
تحديث البيانات الوظيفية	HR-04
استخراج بيان حالة وظيفية	HR-05
استخراج مفردات مرتب	HR-06
طلب بدل فاقد أو تالف	HR-07
طلب شهادة خبرة	HR-08
متابعة الطلبات	HR-09
التقييم السنوي الإلكتروني	HR-10

HR-01

طلب إجازة

وصف الخدمة

تمكن العامل أو عضو هيئة التدريس من تقديم طلب إجازة إلكترونياً، مع متابعة جميع مراحل الاعتماد.

أنواع الإجازات

- اعتيادية .
- عارضة .
- مرضية .
- وضع .
- رعاية طفل .
- بدون مرتب .
- مرافقة .

خطوات الخدمة

1. الدخول للنظام .
2. اختيار نوع الإجازة .
3. تحديد الفترة .
4. إرفاق المستندات (إن وجدت) .
5. اعتماد الرئيس المباشر .
6. اعتماد إدارة الموارد البشرية .
7. إخطار مقدم الطلب .

زمن الإنجاز

يوم عمل.

HR-02

طلب مأمورية

تمكن الموظف أو عضو هيئة التدريس من تقديم طلب مأمورية داخل أو خارج الجامعة، مع إرفاق خطاب الدعوة أو التكاليف، ومتابعة إجراءات الاعتماد.

HR-03

طلب انتداب

تشمل الخدمة تقديم طلب الانتداب، وإرفاق المستندات، والحصول على الموافقات إلكترونياً.

HR-04

تحديث البيانات الوظيفية

تشمل:

- تغيير العنوان .
- تحديث رقم الهاتف .
- البريد الإلكتروني .

- المؤهلات .
 - الحالة الاجتماعية .
-

HR-05

استخراج بيان حالة وظيفية

إصدار بيان حالة وظيفية إلكتروني معتمد للاستخدام في الجهات المختلفة.

HR-06

استخراج مفردات مرتب

إصدار مفردات مرتب إلكترونية معتمدة، مع إمكانية تحميلها مباشرة.

HR-07

طلب بدل فاقد أو تالف

يتيح للعامل تقديم طلب لاستخراج بدل فاقد أو تالف للبطاقة الوظيفية أو المستندات الإدارية.

HR-08

شهادة خبرة

إصدار شهادة خبرة إلكترونية موثقة.

HR-09

متابعة الطلبات

تمكن المستفيد من متابعة جميع طلباته من خلال لوحة متابعة إلكترونية.

HR-10

التقييم السنوي الإلكتروني

إجراء تقييم الأداء السنوي إلكترونياً مع حفظ النتائج في الملف الوظيفي.

ثانياً: الخدمات الإلكترونية للإدارة المالية

الخدمات الإلكترونية

اسم الخدمة	كود الخدمة
سداد الرسوم إلكترونياً	FIN-01
طلب استرداد الرسوم	FIN-02
الاستعلام عن المدفوعات	FIN-03
إصدار إيصال إلكتروني	FIN-04
متابعة المستحقات المالية	FIN-05
طلب صرف مستحقات	FIN-06

FIN-01

سداد الرسوم إلكترونياً

تشمل:

- الرسوم الدراسية .
- رسوم الدراسات العليا .
- رسوم الدورات التدريبية .
- رسوم استخراج الشهادات .

ويتم الدفع من خلال وسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة، مع إصدار إيصال إلكتروني.

FIN-02

طلب استرداد الرسوم

تمكن المستفيد من تقديم طلب استرداد الرسوم في الحالات التي تسمح بها اللوائح، مع متابعة الطلب حتى إصدار القرار.

FIN-03

الاستعلام عن المدفوعات

تمكن المستخدم من استعراض سجل المدفوعات والإيصالات المالية.

FIN-04

إصدار إيصال إلكتروني

إصدار نسخة إلكترونية معتمدة من إيصال السداد.

FIN-05

متابعة المستحقات المالية

تتيح للعاملين وأعضاء هيئة التدريس متابعة حالة المستحقات المالية وطلبات الصرف.

FIN-06

طلب صرف مستحقات

تشمل:

- مكافآت الامتحانات .
 - مكافآت الكنترولات .
 - مكافآت التدريب .
 - مستحقات اللجان .
 - مستحقات المشروعات .
-

ثالثاً: الخدمات الإلكترونية للمشتريات

الخدمات الإلكترونية

اسم الخدمة	كود الخدمة
طلب شراء	PUR-01
متابعة طلب شراء	PUR-02
اعتماد طلب شراء	PUR-03
متابعة أوامر التوريد	PUR-04
تقييم الموردين	PUR-05

PUR-01

طلب شراء

يتم تقديم طلب شراء إلكترونياً من الإدارات والأقسام، مع تحديد المواصفات الفنية، والكمية، ومبررات الطلب، وإرفاق عروض الأسعار إن وجدت.

PUR-02

متابعة طلب الشراء

تمكن الجهة الطالبة من متابعة حالة الطلب منذ تقديمه وحتى تنفيذ أمر التوريد.

PUR-03

اعتماد طلب شراء

تنفذ جميع الموافقات إلكترونياً وفق الصلاحيات المالية والإدارية المعتمدة.

PUR-04

متابعة أوامر التوريد

تمكن الإدارات من متابعة تنفيذ أوامر التوريد ومواعيد التسليم.

PUR-05

تقييم الموردين

تتيح تسجيل تقييم الموردين بعد انتهاء عمليات التوريد، بناءً على الجودة والالتزام بالمواعيد وخدمة ما بعد البيع.

رابعاً: الخدمات الإلكترونية للمخازن

الخدمات الإلكترونية

اسم الخدمة	كود الخدمة
طلب صرف أصناف	STO-01
طلب إضافة أصناف	STO-02
الاستعلام عن المخزون	STO-03
متابعة طلبات الصرف	STO-04
الجرد الإلكتروني	STO-05

STO-01

طلب صرف أصناف

يتم تقديم طلب صرف الأصناف إلكترونياً من الإدارات، مع اعتماد الطلب وفقاً للصلاحيات.

STO-02

طلب إضافة أصناف

يستخدم لتسجيل الأصناف الجديدة وإدراجها ضمن قاعدة بيانات المخازن.

STO-03

الاستعلام عن المخزون

يتيح معرفة الكميات المتاحة وحالة الأصناف في الوقت الفعلي.

STO-04

متابعة طلبات الصرف

تعرض الخدمة مراحل اعتماد وتنفيذ طلبات الصرف.

STO-05

الجرد الإلكتروني

تنفيذ عمليات الجرد الدوري إلكترونياً مع إصدار تقارير مقارنة بين الرصيد الدفترى والفعلي.

دورة العمل الإلكترونية (Workflow)

تُطبق دورة عمل موحدة على جميع الخدمات الإدارية والمالية لضمان الشفافية وسرعة الإنجاز، وتتضمن المراحل الآتية:

1. تقديم الطلب إلكترونياً .
 2. التحقق من اكتمال البيانات .
 3. مراجعة الإدارة المختصة .
 4. اعتماد الرئيس المباشر .
 5. اعتماد الإدارة أو اللجنة المختصة (عند الحاجة) .
 6. تنفيذ الخدمة .
 7. إشعار مقدم الطلب بنتيجة التنفيذ .
 8. أرشفة الطلب إلكترونياً .
 9. إرسال استبيان لقياس رضا المستفيد .
-

مؤشرات الأداء الرئيسية

المؤشر	المستهدف
نسبة الخدمات المقدمة إلكترونياً	100%
متوسط زمن إنجاز الطلبات	ك يومي عمل
نسبة الطلبات المنجزة في الوقت المحدد	≥95%
نسبة الاعتمادات المنفذة إلكترونياً	100%
نسبة تقليل استخدام الورق	≥90%
رضا المستفيدين	≥90%
معدل الاستجابة للاستفسارات	≤24 ساعة

مبادرات التحول الرقمي المقترحة

- تطبيق نظام إدارة الموارد البشرية (HRMS) وربطه بمنظومة الجامعة .
- إنشاء منصة إلكترونية موحدة للإجراءات الإدارية تشمل الموارد البشرية، والشؤون المالية، والمشتريات، والمخازن .
- تفعيل التوقيع الإلكتروني للموافقات الداخلية وفق التشريعات المعمول بها .
- إنشاء أرشيف إلكتروني لجميع المعاملات مع إماكن البحث والاسترجاع .
- تطوير لوحة مؤشرات (Dashboard) للإدارة العليا تعرض مؤشرات الأداء، وأعداد الطلبات، وأزمنة الإنجاز، ونسب الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة (SLA).

7.1 مقدمة

تمثل حوكمة الخدمات الإلكترونية الإطار المؤسسي الذي يضمن تقديم الخدمات بكفاءة وشفافية واستدامة، من خلال تحديد الأدوار والمسؤوليات، وتوحيد الإجراءات، وقياس الأداء، وإدارة المخاطر، وتعزيز أمن المعلومات، بما يتوافق مع استراتيجية جامعة المنوفية للتحول الرقمي، ورؤية مصر 2030، ومتطلبات الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ومعايير جائزة مصر للتميز الحكومي.

7.2 أهداف الحوكمة

تهدف منظومة الحوكمة إلى:

- ضمان تقديم خدمات إلكترونية ذات جودة عالية .
- توحيد إجراءات تقديم الخدمات داخل الكلية .
- تحسين تجربة المتعامل .
- رفع كفاءة الأداء المؤسسي .
- ضمان أمن وسرية البيانات .
- تحقيق الشفافية والمساءلة .
- دعم اتخاذ القرار بالمؤشرات الرقمية .
- التحسين المستمر للخدمات .

7.3 الهيكل التنظيمي لإدارة الخدمات الإلكترونية

اللجنة العليا للتحول الرقمي

برئاسة

عميد الكلية

عضوية

- وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب .
- وكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث .

- وكيل الكلية لشؤون خدمة المجتمع وتنمية البيئة .
- مدير وحدة تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي .
- مدير وحدة الجودة .
- مدير وحدة القياس والتقويم .
- أمين الكلية .
- ممثل عن كل إدارة رئيسية .

اختصاصات اللجنة

- اعتماد الخدمات الإلكترونية الجديدة .
- متابعة تنفيذ خطة التحول الرقمي .
- مراجعة مؤشرات الأداء .
- اعتماد تحديثات الدليل .
- إزالة معوقات التنفيذ .
- متابعة رضا المستفيدين .
- اعتماد التقارير السنوية .

7.4 مسؤوليات الإدارات

المسؤوليات	الإدارة
تنفيذ الخدمة	الإدارة المختصة
تشغيل وصيانة الأنظمة	وحدة تكنولوجيا المعلومات
قياس جودة الخدمات	وحدة الجودة
الإشراف الإداري	أمين الكلية
اعتماد الإجراءات	وكلاء الكلية
التطوير والمتابعة	اللجنة العليا

7.5 دورة حياة الخدمة الإلكترونية

تمر كل خدمة إلكترونية بالمراحل التالية:

المرحلة الأولى: تصميم الخدمة

- تحديد احتياجات المستخدمين .
- إعداد نموذج الخدمة .
- مراجعة اللوائح المنظمة .
- اعتماد الخدمة .

↓

المرحلة الثانية: التحول الرقمي

- تصميم النموذج الإلكتروني .
- ربط الخدمة بقاعدة البيانات .
- اختبار النظام .
- تدريب المستخدمين .

↓

المرحلة الثالثة: التشغيل

- إطلاق الخدمة .
- استقبال الطلبات .
- تنفيذ الخدمة .
- متابعة الأداء .

↓

المرحلة الرابعة: التقييم

- قياس زمن الإنجاز .
- قياس رضا المستخدمين .
- تحليل الشكاوى .
- تطوير الخدمة .

7.6 رحلة المتعامل (Customer Journey)

تمر رحلة المستفيد بالمراحل الآتية:

المرحلة	الإجراء
البحث عن الخدمة	زيارة الموقع الإلكتروني أو بوابة الخدمات
التعرف على المتطلبات	الاطلاع على دليل الخدمة
تقديم الطلب	تعبئة النموذج الإلكتروني
رفع المستندات	تحميل الملفات المطلوبة
سداد الرسوم	الدفع الإلكتروني (إن وجد)
متابعة الطلب	من خلال رقم الطلب
تنفيذ الخدمة	مراجعة واعتماد الطلب
استلام الخدمة	تحميل الوثيقة أو استلام إشعار التنفيذ
تقييم الخدمة	تعبئة استبيان رضا المستفيد

7.7 اتفاقية مستوى الخدمة (Service Level Agreement - SLA)

تلتزم الكلية بتقديم خدماتها وفق مستويات الأداء التالية:

المؤشر	المستوى المستهدف
إتاحة النظام الإلكتروني	99%
زمن الاستجابة الأولي	أقل من 24 ساعة
زمن معالجة الطلبات العادية	من يوم إلى ثلاثة أيام عمل
زمن الرد على الشكاوى	يومان
نسبة الالتزام بالمدة الزمنية	≥95%
رضا المستفيدين	≥90%

7.8 إدارة المخاطر

إجراءات الحد من المخاطر	درجة الخطورة	الخطر
خوادم احتياطية وخطة لاستمرارية الأعمال	مرتفع	تعطل النظام
نسخ احتياطي يومي واستعادة دورية	مرتفع	فقد البيانات
جدران حماية، مكافحة البرمجيات الخبيثة، تحديثات أمنية	مرتفع	الهجمات الإلكترونية
خطوط اتصال بديلة وإجراءات تشغيل مؤقتة	متوسط	انقطاع الإنترنت
قواعد تحقق ومراجعة إلكترونية	متوسط	أخطاء إدخال البيانات
برامج تدريب وتوعية للمستخدمين	متوسط	مقاومة التغيير

7.9 أمن المعلومات

تلتزم الكلية بما يلي:

- حماية بيانات المستخدمين .
- تطبيق سياسات كلمات المرور القوية .
- تحديد صلاحيات الوصول حسب الاختصاص .
- تشفير البيانات الحساسة .
- الاحتفاظ بسجلات الدخول والتعديلات .
- إجراء نسخ احتياطي دوري .
- الالتزام بسياسات الأمن السيبراني المعتمدة بالجامعة .
- مراجعة صلاحيات المستخدمين بصورة دورية .

7.10 إدارة الوثائق الإلكترونية

تعتمد الكلية نظامًا موحدًا لإدارة الوثائق يتضمن:

- الأرشيف الإلكتروني .
- الفهرسة الإلكترونية .
- البحث والاسترجاع .

- إدارة الإصدارات .
- الاحتفاظ بالوثائق وفق مدد الحفظ المعتمدة .
- التخلص الآمن من الوثائق المنتهية .

7.11 مؤشرات الأداء المؤسسية

أولاً: مؤشرات الخدمات

المؤشر	المستهدف
نسبة الخدمات الإلكترونية	100%
عدد الخدمات الرقمية	زيادة سنوية
متوسط زمن تقديم الخدمة	ك يومي عمل
نسبة إنجاز الطلبات في الموعد	≥95%
نسبة الخدمات المؤتمتة بالكامل	≥90%

ثانياً: مؤشرات رضا المستفيدين

المؤشر	المستهدف
رضا الطلاب	≥90%
رضا أعضاء هيئة التدريس	≥90%
رضا العاملين	≥90%
رضا الجهات الخارجية	≥90%
معدل الشكاوى المتكررة	انخفاض سنوي

ثالثاً: مؤشرات التحول الرقمي

المؤشر	المستهدف
نسبة النماذج الإلكترونية	100%
نسبة الأرشفة الإلكترونية	100%
نسبة التوقيع الإلكتروني	≥90%
نسبة التكامل بين الأنظمة	≥85%

7.12 خطة التحول الرقمي (2026-2028)

المرحلة	الفترة	أهم الأنشطة
المرحلة الأولى	2026	حصر الخدمات الحالية، وتحويل جميع النماذج الورقية إلى نماذج إلكترونية، وإطلاق بوابة الخدمات الإلكترونية
المرحلة الثانية	2027	ربط الإدارات إلكترونياً، وتطبيق الأرشفة الرقمية، وتفعيل التوقيع الإلكتروني وفق الأنظمة المعتمدة
المرحلة الثالثة	2028	التكامل مع الأنظمة المركزية للجامعة، وتطوير لوحات المؤشرات، واستخدام التحليلات لتحسين الخدمات

7.13 آلية مراجعة وتحديث الدليل

يتم تحديث الدليل وفق الآلية التالية:

- مراجعة دورية كل عام دراسي .
- مراجعة استثنائية عند استحداث أو تعديل خدمة .
- اعتماد التعديلات من اللجنة العليا للتحول الرقمي .
- إصدار نسخة إلكترونية محدثة مع توثيق رقم الإصدار وتاريخ النفاذ .
- نشر النسخة المعتمدة على الموقع الإلكتروني للكلية .

الملاحق

الملحق (أ): رموز الخدمات

يتم تجميع جميع الخدمات في دليل موحد حسب القطاع، مثل:

- ST: شؤون التعليم والطلاب .
- PG: الدراسات العليا والبحوث .
- CE: خدمة المجتمع وتنمية البيئة .
- LIB: المكتبة .
- YS: رعاية الشباب .
- GR: الخريجون .
- HR: الموارد البشرية .
- FIN: الشؤون المالية .
- PUR: المشتريات .
- STO: المخازن .

الملحق (ب): النماذج الإلكترونية الموحدة

يتضمن الدليل نماذج إلكترونية موحدة لجميع الخدمات، تشمل:

- بيانات مقدم الطلب .
- بيانات الخدمة .
- المستندات المطلوبة .
- التعهدات .
- مسار الاعتماد .
- رقم الطلب .
- رمز التحقق (QR Code) للوثائق الصادرة .

الملحق (ج): قنوات التواصل

يوضح وسائل التواصل الرسمية مع الكلية، مثل الموقع الإلكتروني، والبريد الإلكتروني المؤسسي، ونظام الشكاوى والمقترحات، مع تحديثها دوريًا وفق البيانات الرسمية.

خاتمة الدليل

يمثل دليل الخدمات الإلكترونية بكلية الصيدلة – جامعة المنوفية إطارًا مرجعيًا لتنظيم وتطوير الخدمات الرقمية، ويهدف إلى توحيد إجراءات تقديم الخدمات، وتحسين تجربة التعامل، وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي. ويُعد هذا الدليل وثيقة ديناميكية تخضع للمراجعة والتحديث المستمر بما يواكب التطورات التقنية واحتياجات المستخدمين، ويسهم في تحقيق مستهدفات التحول الرقمي والتميز المؤسسي بالكلية.