



وزارة الصحة
سياسات واجراءات

MOH	POL	D	IM	08	رمز السياسة	اسم السياسة : سياسة الدعم الفني
					الطبعة : الأولى	عدد الصفحات : 5

الوحدة التنظيمية: مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات		
الجهة المعنية بتنفيذ السياسة : مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات		
الإعداد : مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات القسم : الدعم الفني	التوقيع:	تاريخ الإعداد : 2023/10 / 26
التدقيق والمراجعة من قبل مدير الجهة المعدة: مدير مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات	التوقيع:	تاريخ التدقيق: 2023 / 10 / 29
التدقيق من ناحية ضبط الجودة : مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	التوقيع:	تاريخ تدقيق ضبط الجودة : 2023 / 11 / 1
الاعتماد : عطوفة الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية	التوقيع:	تاريخ الاعتماد: 2023 / 11 / 2

وزارة الصحة
مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
السياسات والجراءات
Policies & Procedures

٢٠٢٣ / ١١ / ٢
ختم الاعتماد
مستلمة
Approved

تتم مراجعة السياسة كل سنتين على الأقل من تاريخ اعتماد آخر طبعة :		
رقم الطبعة	تاريخ الاعتماد	مبررات مراجعة السياسة

ختم النسخة الاصلية

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات واجراءات

MOH	POL	D	IM	08	رمز السياسة	اسم السياسة : سياسة الدعم الفني
					الطبعة : الأولى	عدد الصفحات : 5

موضوع السياسة :

مساعدته الموظفين في حل المشكلات الفنية والإشراف على أجهزة الكمبيوتر والبرامج وصيانتها،
والتعامل مع كافة التفاصيل الجوهرية وحل أي مشكلة في البنية التحتية لبرامج الوزارة باستخدام
المعرفة التقنية في توفير الدعم التكنولوجي.

الفئات المستهدفة :

تطبق أحكام هذه السياسة على:
كافة العاملين في وزارة الصحة و المراكز و مديريات الصحة.

الهدف من السياسة /المنهجية :

- 1- ضمان استمرار عمل وظائف النظام عن طريق اختبار مكونات الكمبيوتر المادية والبرمجية
- 2- تطوير البرامج الموجودة بما ينسجم والأهداف والمواصفات وإجراء مراجعة للتغييرات المقترحة واقتراح التوصيات الملائمة.
- 3- صياغة تعليمات التشغيل للنظام لتكون مواد مرجعية للمستخدمين.
- 4- ضمان استمرار العمل بما يتوافق مع المستخدمين.

MASTER COPY

حبي
س



وزارة الصحة
سياسات واجراءات

MOH	POL	D	IM	08	رمز السياسة	اسم السياسة : سياسة الدعم الفني
الطبعة : الأولى						عدد الصفحات : 5

المسؤوليات والأدوار :

رئيس قسم الدعم الفني :

1- وضع الخطط الاستراتيجية التي تنظم العمل في قسم الدعم الفني و مراقبه تنفيذ

الاعمال للتأكد انها تسير وفقا للخطة الموضوعه

2- إدارة فريق العمل في قسم الدعم الفني وتقديم النصائح والارشادات و الاقتراحات و

التوصيات اللازمة لتحسين الانتاجية

3- تحفيز الموظفين في القسم وتشجيعهم على مواصلة العمل لتقديم الدعم الفني

بأعلى كفاءة

4- انشاء قاعدة بيانات لكافة المعلومات الخاصة بالعمل ومن خلال التعاون مع

الاطراف المعنية

5- إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل التي تحدث في العمل

6- الاشراف على فريق العمل وتقييمه بشكل دوري للتأكد من تنفيذ العمل المناسب

موظفو قسم الدعم الفني:

1- تقديم الدعم الفني لأجهزة الحاسب الخاصة بالموظفين والرد على الاستفسارات.

مس

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات واجراءات

MOH	POL	D	IM	08	رمز السياسة	اسم السياسة : سياسة الدعم الفني
الطبعة : الأولى						عدد الصفحات : 5

2- إعداد وعمل التدريبات اللازمة و الدورات و البرامج الدورية للموظفين على الأنظمة

أو البرمجيات الجديدة لزيادة الوعي و الكفاءة.

5- عمل الصيانه الدوريه للاجهزه و الشبكات و تقديم الدعم الفني و النصائح

للموظفين.

6- القيام بأي مهام اخرى تدخل نطاق أو مسؤوليات الدعم الفني.

الأدوات :

1- Toolkit المستخدمة للصيانة.

2- النسخ المعتمدة للبرمجيات (windows, office,...).

الاجراءات :

يقوم رئيس و موظفو قسم الدعم الفني بما يلي :

1- تطبيق كافه السياسات و المعايير المعتمده من قبل الجهات المختصة في وزارة

الصحة

2- تحديث الاعدادات و الاجراءات على اجهزه المستخدمين لضمان سير العمل

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات واجراءات

MOH	POL	D	IM	08	رمز السياسة	اسم السياسة : سياسة الدعم الفني
الطبعة : الأولى						عدد الصفحات : 5

3- المتابعه و التحديثات المستمره لتنفيذ كافه التوصيات المطلوب اجراؤها

4- تحديد اجراءات العمل للتعامل مع مختلف المشاكل التقنية (hardware and

software) و تقليل التاثيرات السلبيه على اجراءات العمل في الوزارة.

النماذج / المرفقات:

1- نموذج طلب صيانه.

2- نموذج طلب احبار و قطع و لوازم الاجهزه المكتبية.

مؤشرات الأداء:

1. عدد طلبات الصيانة التي تم انجازها .

المراجع:

MASTER COPY

Handwritten signature in blue ink.

وزارة الصحة

نموذج طلب الأحبار وقطع ولوازم الأجهزة المكتبية

نموذج رقم (١/١)

الطابق :- ()

رقم الغرفة :- ()

الجهة الطالبة : اسم المندوب :

التاريخ : / / رقم هاتف المندوب : ()

ارجو العمل على تأمين اللوازم المدرجة أدناه :-

الرقم	المادة	الكمية رقمياً	الكمية كتابية	ملاحظات

اسم الموظف : التوقيع توقيع و ختم المدير

تقرير فني :

التاريخ : / /

العطل المبلغ عنه :

تقرير فني الصيانه بعد الكشف :

.....
.....

اسم و توقيع فني الصيانة :

MASTER COPY

خاص / لجنة المشتريات :-

عضو اللجنة

عضو اللجنة

عضو اللجنة

عضو اللجنة

وزارة الصحة
مديرية تكنولوجيا المعلومات
نموذج طلب صيانة كمبيوتر و ملحقاته

الجهة الطالبة للصيانة (مديرية/ قسم): _____

التاريخ _____ اليوم _____

أعمال الصيانة المطلوبة:

البند	نوع العمل المطلوب	العدد	طبيعة العطل
١	صيانة شبكة		
٢	صيانة حاسوب شخصي		
٣	صيانة حاسوب محمول		
٤	صيانة شاشة		
٥	صيانة طابعة		
٦	أخرى (يرجى ذكرها)		

يرجى العلم بما يلي:

١. صيانة البنود من ٢ إلى ٥ تتم في مديرية تكنولوجيا المعلومات / قسم الدعم الفني أو لدى الشركات المحلية بالتنسيق مع شعبة المتابعة في القسم
٢. التقيد بأعمال الصيانة الواردة في طلبكم و في حال وجود أي أعطال أخرى تتم من خلال طرف آخر.
٣. سيتم تزويدكم بتقرير فني بالأعمال التي يتم القيام بها من قبل موظفي الدعم الفني.
٤. المديرية غير مسؤولة عن البيانات المفقودة. في حالة الجهاز بحاجة إلى إعادة تهيئة من جديد.

توقيع و ختم المدير / رئيس القسم

توقيع طالب الصيانة

* يرسل هذا الطلب إلى مديرية تكنولوجيا المعلومات في وزارة الصحة أو على فاكس رقم ٥٦٧١٨٣٩

MASTER COPY