



## وزارة التربية والتعليم تقنية المعلومات

## سياسة إدارة الخدمات



## سياسة إدارة الخدمات

تعتبر سياسات نظام إدارة الخدمة (SMS) من أهم السياسات التي تُعنى بها وزارة التربية والتعليم لتوفير أفضل الخدمات وضمان جودتها. تهدف هذه السياسة إلى تحديد توجهات إدارة تكنولوجيا المعلومات في وزارة التربية والتعليم في مجال إدارة الخدمات ابتداءً من كيفية التخطيط لذلك، انتهاءً بالمراقبة والمراجعة الدورية والصيانة. وذلك لتحسين مستوى تقديم الخدمات، وتقليل انقطاعها، ورفع مستوى رضا العملاء.

الأهداف الرئيسية لنظام إدارة الخدمة في وزارة التربية والتعليم هي:

- التمكين، والصيانة، والتشغيل والإدارة المثلى لكل مورد من موارد تكنولوجيا المعلومات لكل مستخدم في الوزارة.
- وضع إطار عمل لتحديد المجالات المختلفة لأهداف إدارة الخدمة بما يتماشى مع الأهداف الإستراتيجية لوزارة التربية والتعليم.
- تلبية المتطلبات المعمول بها والالتزام بالتحسين المستمر لوزارة التربية والتعليم.

### مبادئ تنفيذ السياسات:

- تلتزم وزارة التربية والتعليم بصياغة نظام إدارة الخدمة مع الأخذ في الاعتبار جميع خدمات تكنولوجيا المعلومات المقدمة للعملاء.
- تلتزم وزارة التربية والتعليم بالتأكد من أن نظام إدارة الخدمة مناسب لغرض خدمات تكنولوجيا المعلومات المقدمة.
- تلتزم وزارة التربية والتعليم بالتأكد من أن نظام إدارة الخدمة يوفر إطاراً لإنشاء ومراجعة أهداف إدارة الخدمة.
- تلتزم الوزارة بتشكيل لجنة توجيهية لإدارة ومراقبة ومراجعة تنفيذ نظام إدارة الخدمة.
- تلتزم الوزارة بتحديد الأدوار والمسؤوليات لإدارة نظام إدارة الخدمة.
- تلتزم الوزارة بمراجعة ورصد وتقييم وإبلاغ نظام إدارة الخدمة إلى أصحاب المصلحة المعنيين.
- تعيين ممثل إداري (MR) لتمثيل وزارة التربية والتعليم لدى الجهات المعتمدة لعملية الحصول على شهادة ISO 20000-1:2018
- تلتزم الوزارة بمراجعة جميع سياسات وإجراءات وعمليات إدارة الخدمة سنوياً، وإضافة التحسينات اللازمة حسب الحاجة.
- تلتزم الوزارة بتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لتقييم أداء عملية نظام إدارة الخدمة.
- تلتزم الوزارة بعقد اجتماعات إدارة الخدمة مرة واحدة على الأقل سنوياً مع جميع أصحاب المصلحة المعنيين.