



سياسة المتابعة

جامعة العين العراقية

تحت إشراف:

رئيس الجامعة الأستاذ الدكتور حيدر عبد الأمير مرهون

إعداد: قسم المتابعة



المقدمة

إن لقسم الأمن والمتابعة أهمية بالغة في الهيكلية الإدارية للجامعات ويكتسب هذه الأهمية من خلال المهام المنوطة به حيث يقع على عاتقه عملية حفظ الأمن وتطبيق القوانين والأنظمة المنصوص عليها في القانون الخاص بالجامعات ومتابعة كل شاردة وواردة من خلال وحداته العاملة في كافة مفاصل الجامعة.

تهدف هذه السياسة الى وضع الإطار التنظيمي والإجرائي الذي يحكم أعمال المتابعة والأمن الجامعي، ويوفر البيئة الآمنة والمناسبة للعملية التعليمية والأكاديمية.

الفئة المستهدفة:

أعضاء هيئة التدريس، والطلبة، والموظفين، والعاملين، وموظفي الأمن والمتابعة، والمراجعين، والزوار، وجميع من يدخل الى الحرم الجامعي.

ALAYEN IRAQI
UNIVERSITY
AUIQ

الأهداف الرئيسية للسياسة

حفظ الأمن والنظام العام داخل الحرم الجامعي وجميع مرافقه



تطبيق القوانين والأنظمة المنصوص عليها في قانون الجامعات



توفير بيئة آمنة وهادئة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين



حماية مرافق الجامعة وممتلكاتها من التلف والسرقة والاعتداء



تنظيم الدخول والخروج من الحرم الجامعي وفق الضوابط المعتمدة



متابعة نظافة الجامعة وصيانة مرافقها وأجهزتها



التعامل الفوري مع الحالات الطارئة والأزمات التي قد تحدث



الهيكل الإداري والحوكمة

مجلس الجامعة

أعلى سلطة تنظيمية لوضع السياسات والموافقة على الإجراءات الأمنية الاستراتيجية.

مساعد رئيس الجامعة للشؤون الإدارية

مالك السياسة والمسؤول الأول عن تنفيذها، يقع على رأس الهيكل التنظيمي ويتولى وضع الاستراتيجيات العامة والإشراف على جميع أنشطة الأمن والمتابعة.

مجلس الكلية

الجهة التنفيذية والإشرافية المباشرة، ويقع على رأس الهيكل التنظيمي عميد الكلية والمعاون الإداري.

لجنة الأمن والمتابعة المركزية

تدير وتتابع جميع أنشطة الأمن والمتابعة وتنفذ السياسات والإجراءات المتعلقة بها.

وحدات الأمن والمتابعة في الكليات

تنفذ الإجراءات الأمنية وأعمال المتابعة وتدير العمليات الأمنية حسب الموقع والحاجة.

اللجان الداعمة المتخصصة

لجنة إدارة المخالفات الطلابية

لجنة متابعة تطبيق القوانين والأنظمة

لجنة أمن وسلامة الحرم الجامعي

لجنة تدريب وتطوير العاملين

لجنة الطوارئ والأزمات

لجنة صيانة ومتابعة المرافق

الوحدات والأقسام المختصة

يختص قسم المتابعة وفروعه بتنظيم ومتابعة الأداء الأكاديمي والإداري في الجامعة، وتنفيذ سياسات المتابعة وفق الهيكل التنظيمي المعتمد:

لجنة الأمن والمتابعة المركزية

تدير وتتابع جميع أنشطة الأمن والمتابعة وتنفذ السياسات والإجراءات المتعلقة بها

وحدات الأمن والمتابعة في الكليات

تنفذ الإجراءات الأمنية وأعمال المتابعة وتدير العمليات الأمنية حسب الموقع والحاجة

وحدة الاستعلامات والدخول

مختصة بتنظيم دخول وخروج الطلبة والمراجعين وتطبيق إجراءات الأمن والسلامة

اللجان الأمنية في الكليات

مسؤولة عن تقييم ودعم الإجراءات الأمنية على مستوى الكلية

اللجان الداعمة المتخصصة:

- ✓ لجنة أمن وسلامة الحرم الجامعي
- ✓ لجنة متابعة تطبيق القوانين والأنظمة
- ✓ لجنة إدارة المخالفات الطلابية
- ✓ لجنة صيانة ومتابعة المرافق

السياسة الفرعية الأولى: التدقيق والمتابعة الدورية

تحدد هذه السياسة إجراءات التدقيق والمتابعة الشاملة لسير العمل الأكاديمي والإداري، ودورية الزيارات، وتوثيق الجلسات وإعداد التقارير المنتظمة، وحفظها في السجلات الرسمية.

إجراءات التدقيق:

- تشكيل فرق تدقيق متخصصة لكل قطاع
- وضع جدول زمني للزيارات الدورية
- اعتماد نماذج موحدة للتقييم والمتابعة

توثيق الجلسات:

- كتابة محاضر لكل جلسات المتابعة
- توثيق القرارات والتوصيات
- حفظ السجلات في أرشيف مركزي آمن

الجهات المسؤولة عن التنفيذ:

عمادة كل كلية

لجان المتابعة الجامعية

قسم الأمن والمتابعة

مساعد رئيس الجامعة للشؤون الإدارية

السياسة الفرعية الثانية: إدارة الشكاوى والتظلمات

توضح هذه السياسة تشكيل لجنة استقبال الشكاوى، ومراحل فحص الطلبات، وآليات الرد، وجدولة المواعيد، وتصعيد الشكاوى عند الحاجة وإبلاغ الأطراف المعنية.

مراحل معالجة الشكاوى:

- استلام الشكاوى وتسجيلها في السجل الرسمي
- فرز الشكاوى حسب نوعها وأولويتها
- تحويل الشكاوى للجهة المختصة للدراسة
- التواصل مع الأطراف المعنية للاستماع
- اتخاذ الإجراءات المناسبة وإبلاغ مقدم الشكاوى

آليات التصعيد:

- تصعيد للجنة المختصة في حالة عدم الحل
- عرض على مجلس الكلية في القضايا الجوهرية
- رفع إلى مساعد رئيس الجامعة للحالات المستعصية
- التوثيق الكامل لكل خطوات التصعيد

قنوات استقبال الشكاوى:

لجنة إدارة المخالفات الطلابية

مكتب استقبال الشكاوى المباشر

النظام الإلكتروني للشكاوى

البريد الإلكتروني الرسمي

السياسة الفرعية الثالثة: الشفافية والنشر

تنص على نشر نتائج التقارير الدورية والمتابعة عبر الموقع الإلكتروني الرسمي (<https://alayen.edu.iq>) وقنوات التواصل، مع مراعاة الخصوصية وأمن المعلومات.

آليات النشر والتواصل:

- نشر نتائج التقارير الدورية على الموقع الإلكتروني الرسمي
- إعلان القرارات التنظيمية على لوحات الإعلانات
- استخدام منصات التواصل الرسمية للجامعة
- إصدار نشرات إلكترونية دورية عن أنشطة المتابعة

ضوابط الشفافية:

- مراعاة الخصوصية وعدم نشر البيانات الشخصية
- الحفاظ على سرية المعلومات ذات الطابع الحساس
- نشر إحصائيات عامة دون تحديد أسماء
- تصنيف المعلومات حسب درجة الأهمية والسرية

الموقع الإلكتروني الرسمي:

[/https://alayen.edu.iq](https://alayen.edu.iq)

يعتبر الموقع الإلكتروني المنصة الرسمية الأساسية لنشر المعلومات والتقارير المتعلقة بسياسة المتابعة، ويتم تحديث محتواه بشكل دوري.

السياسة الفرعية الرابعة: سرية وخصوصية البيانات

كل البيانات والمعلومات التي تجمع من خلال عمليات المتابعة تخضع لسياسة سرية مشددة ولا يطلع عليها إلا المخولون رسمياً. تهدف هذه السياسة إلى ضمان الحفاظ على أمن المعلومات وخصوصية البيانات الشخصية والمؤسسية.

إجراءات حماية البيانات:

- تصنيف المعلومات حسب مستوى السرية
- تحديد مستويات الوصول للمعلومات
- تشفير البيانات الحساسة والشخصية
- حفظ السجلات في أنظمة آمنة محمية

مسؤوليات حماية الخصوصية:

- توقيع تعهدات الحفاظ على السرية
- عدم نشر المعلومات دون إذن رسمي
- حماية الهويات الشخصية في التقارير العامة
- إتلاف البيانات بطريقة آمنة عند انتهاء الحاجة

الجهات المسؤولة عن تطبيق سياسة السرية:

لجان المتابعة المركزية

مسؤول حماية البيانات

وحدة تكنولوجيا المعلومات

لجنة إدارة المعلومات الأمنية

السياسة الفرعية الخامسة: التصعيد والإجراءات التصحيحية

يتم تصعيد المخالفات أو القضايا الحرجة إلى الإدارة العليا أو لجان مختصة، مع إعداد التقارير التفصيلية وبحث إجراءات الحل الفوري أو التصحيح التدريجي.

آلية التصعيد:

- تحديد مستويات التصعيد حسب خطورة المخالفة
- إعداد تقرير مفصل عن المخالفة مع الأدلة
- رفع التقرير للجهة المختصة حسب التسلسل الإداري
- متابعة الرد خلال المدة المحددة في اللائحة

الإجراءات التصحيحية:

- تحديد الإجراءات التصحيحية المناسب لكل مخالفة
- إعداد خطة زمنية لتنفيذ الإجراءات التصحيحية
- متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية
- توثيق النتائج في السجلات الرسمية

الجهات المسؤولة عن التصعيد:

لجنة متابعة تطبيق القوانين والأنظمة

لجنة إدارة المخالفات الطلابية

مساعد رئيس الجامعة للشؤون الإدارية

لجنة المتابعة الأمن المركزية

السياسة الفرعية السادسة: الإحالة لجهات خارجية

يُسمح لقسم المتابعة بالإحالة إلى لجان أو جهات تقييم خارجية مستقلة إذا لم يمكن معالجة القضية داخلياً، لضمان الحيادية والموضوعية في التعامل مع القضايا المعقدة أو ذات الطابع الخاص.

حالات الإحالة للجهات الخارجية:

- القضايا التي تتطلب خبرة فنية متخصصة غير متوفرة داخل الجامعة
- الحالات التي تتضمن تضارباً في المصالح داخل اللجان الداخلية
- القضايا ذات الطابع القانوني التي تتطلب رأياً قانونياً محايداً
- الموضوعات التي تتجاوز نطاق صلاحيات لجان المتابعة الداخلية

إجراءات الإحالة:

- إعداد تقرير مفصل عن القضية وأسباب الإحالة
- الحصول على موافقة رئيس الجامعة قبل الإحالة
- تحديد الجهة الخارجية المناسبة وفق طبيعة القضية
- متابعة سير العمل مع الجهة الخارجية وتوثيق كافة المراسلات

الجهات الخارجية المعتمدة للإحالة:

هيئات تحكيم مستقلة

خبراء فنيون متخصصون

مكاتب استشارية معتمدة

لجنة التواصل مع الجهات الأمنية الخارجية

السياسة الفرعية السابعة: إدارة السجلات والمحاضر

تلتزم هذه السياسة بتوثيق كافة الاجتماعات والمتابعات في سجلات رسمية محفوظة، يمكن العودة إليها في حال التحقيق أو التدقيق. وتضمن الاحتفاظ بمحاضر وسجلات موثوقة لجميع أعمال المتابعة.

متطلبات توثيق المحاضر:

- تسجيل تاريخ ووقت ومكان الاجتماع
- توثيق أسماء الحاضرين والمشاركين
- تدوين القرارات والتوصيات بشكل واضح
- توقيع المحضر من قبل المسؤولين المعنيين

حفظ وإدارة السجلات:

- إنشاء نظام أرشفة إلكتروني وورقي متكامل
- الاحتفاظ بالسجلات لمدة لا تقل عن 5 سنوات
- تصنيف السجلات حسب أهميتها وسريتها
- تحديد صلاحيات الاطلاع على السجلات

أنواع السجلات المطلوب حفظها:

التوصيات والإجراءات التصحيحية

سجلات الشكاوى والمخالفات

تقارير المتابعة الدورية

محاضر اجتماعات لجان المتابعة

السياسة الفرعية الثامنة: المتابعة الإلكترونية

يتم استقبال البلاغات والشكاوى إلكترونياً باستخدام أنظمة الجامعة المخصصة، ويُتابع الرد عليها بشكل دوري، مع توفير سجل إلكتروني آمن لجميع العمليات والإجراءات المتخذة.

استقبال البلاغات الإلكترونية:

- توفير منصة إلكترونية متكاملة لتقديم البلاغات والشكاوى
- إصدار رقم متابعة فوري لكل بلاغ يتم استلامه
- تصنيف البلاغات حسب أولويتها وطبيعتها
- توجيه البلاغات آلياً للجهة المختصة

متابعة ومعالجة البلاغات:

- إشعارات آلية عن حالة البلاغ ومراحل معالجته
- تحديد جدول زمني للرد على كل نوع من البلاغات
- توثيق جميع الإجراءات المتخذة إلكترونياً
- إمكانية متابعة حالة البلاغ من قبل المستخدم

مميزات النظام الإلكتروني:

السرعة والكفاءة

تسريع عملية المتابعة وتقليل الوقت المستغرق

الشفافية

متابعة حالة البلاغ في كل مرحلة من مراحل المعالجة

التوثيق

حفظ سجل آمن لجميع العمليات والإجراءات

آليات التحفيز والدعم

حوافز مالية مباشرة

- صرف مكافآت مالية للعاملين المتميزين في الأمن والمتابعة
- منح جوائز سنوية لأفضل الأداء في المجال الأمني
- تقديم مكافآت للمشاركة في الدورات التدريبية المتخصصة

حوافز غير مالية

- إبراز الإنجازات الأمنية في الموقع الرسمي للجامعة
- منح شهادات تقديرية للعاملين المتميزين

دعم مالي للتطوير

- تغطية تكاليف التدريب والتطوير المهني
- تقديم دعم مالي للمشاريع التطويرية في الأمن

دعم فني ومهني

- توفير دورات تدريبية متخصصة في الأمن والمتابعة
- توفير معدات وأجهزة حديثة للأمن والمراقبة
- إنشاء وحدة للاستشارة الأمنية ودعم العاملين

تشجيع التعاون المهني

- تشجيع المشاريع الإرشادية المشتركة بين الأقسام والكليات
- منح نقاط إضافية للتعاون مع مؤسسات إرشادية متخصصة عالمياً

خاتمة ونظام التقييم والمتابعة

تخضع سياسة المتابعة للتقويم المستمر والمراجعة بناءً على التغذية الراجعة، وتتولى وحدة ضمان الجودة الرقابة على التطبيق الميداني.

منهجية التقييم المستمر:

- مراجعة دورية لآليات التنفيذ وفعالية السياسات
- استقبال ملاحظات المستفيدين وإدراجها ضمن خطط التحسين
- قياس مؤشرات الأداء وتحليل نتائجها
- تطوير السياسات وفق المستجدات والتحديات

كل الشكر لفريق قسم المتابعة على جهودهم في إعداد وتطبيق هذه السياسة