

Ahl Al-Bayt University

Central Supreme Committee for
Institutional Accreditation

Towards Fourth Generation
University: Quality, Technology,
Leadership, Innovation, and Excellence



جامعة أهل البيت (ع)

اللجنة المركزية العليا للاعتماد
المؤسسي

نحو جامعة الجيل الرابع: جودة،
تكنولوجيا، ريادة، ابتكار والتميز

اسم الوثيقة	الدليل الإجرائي لآلية تقديم طلبات الدعم الفني
نوع الوثيقة	دليل اجرائي
رمز الوثيقة	AUB-GUIDE-328
تاريخ الإصدار	2026 / 06 /06
الإصدار	V1.0
الفترة الزمنية للخطة	خمس سنوات
الجهة المالكة	رئاسة الجامعة
الجهة المنفذة	تشكيلات الجامعة
المراجعة	قسم ضمان الجودة / اللجنة المختصة
الاعتماد	موثقة ومعتمدة
الموقع الرسمي	http://abu.edu.iq/ar

مصادقة رئيس الجامعة:



الدليل الإجرائي لآلية تقديم طلبات الدعم الفني

تسعى جامعة أهل البيت عليهم السلام إلى تعزيز كفاءة البنية التحتية التقنية وضمان استمرارية الخدمات الإلكترونية والتعليمية والإدارية من خلال توفير نظام فعال وواضح لتقديم طلبات الدعم الفني. ويهدف هذا الدليل إلى تنظيم إجراءات الإبلاغ عن الأعطال والمشكلات التقنية، وتسريع معالجتها، وضمان جودة الاستجابة وفق معايير مهنية معتمدة.

أولاً: الأهداف العامة للدليل

1. تنظيم عملية تقديم طلبات الدعم الفني بشكل مؤسسي .
2. تسريع الاستجابة للأعطال والمشكلات التقنية .
3. رفع كفاءة الخدمات التقنية داخل الجامعة .
4. ضمان توثيق جميع طلبات الدعم والمتابعة .



5. تحسين جودة البنية التحتية الرقمية .

6. تعزيز رضا المستخدمين من الطلبة والموظفين .

ثانياً: نطاق التطبيق

يُطبق هذا الدليل على جميع المستخدمين داخل الجامعة، ويشمل:

- التدريسيين .
- الموظفين الإداريين .
- الطلبة .
- الوحدات الأكاديمية والإدارية.
- ويشمل جميع الخدمات التقنية مثل :
- أجهزة الحاسوب والشبكات .



• الأنظمة الإلكترونية والمنصات التعليمية .

• أجهزة العرض والمختبرات الذكية .

• البريد الإلكتروني والأنظمة الإدارية .

ثالثاً: مبادئ تقديم الدعم الفني

1. الشفافية في تقديم الطلبات .

2. العدالة في أولوية المعالجة .

3. سرعة الاستجابة .

4. توثيق جميع العمليات .

5. الجودة في الحلول التقنية .

6. سرية البيانات والمعلومات .



رابعاً: قنوات تقديم طلبات الدعم الفني

يمكن تقديم الطلبات عبر:

1. البريد الإلكتروني الرسمي لوحدة تقنية المعلومات .
2. الاتصال المباشر في الحالات الطارئة .
3. نموذج طلب ورقي (عند الحاجة) .

خامساً: خطوات تقديم طلب الدعم الفني

1- تسجيل الطلب

- يقوم المستخدم بتسجيل المشكلة عبر النظام أو القناة المعتمدة .
- إدخال بيانات دقيقة (نوع المشكلة، الموقع، الوقت، الوصف) .



2-استلام الطلب

- يتم استلام الطلب من قبل وحدة الدعم الفني .
- يتم تسجيله في نظام المتابعة وإعطائه رقمًا مرجعيًا .

3-تصنيف الطلب

- أعطال حرجية (تؤثر على العمل بشكل مباشر) .
- أعطال متوسطة .
- طلبات استفسار أو دعم بسيط .

4- تحديد الأولوية

- أولوية عاجلة (أنظمة متوقفة) .
- أولوية متوسطة .
- أولوية منخفضة .



5- المعالجة الفنية

- تحليل المشكلة .
- تنفيذ الحلول التقنية المناسبة .
- اختبار النظام بعد الإصلاح .

6- إغلاق الطلب

- التأكد من حل المشكلة .
- إبلاغ المستخدم بإغلاق الطلب .
- توثيق الحل في قاعدة البيانات .



سادسا: آلية المتابعة والتقييم

1. متابعة حالة الطلبات بشكل لحظي عبر النظام .
2. قياس زمن الاستجابة والإغلاق .
3. تقييم جودة الحلول المقدمة .
4. تحليل تكرار الأعطال .
5. إعداد تقارير سنوية للإدارة العليا .

سابعا: مسؤوليات المستخدمين

- تقديم معلومات دقيقة عند تسجيل الطلب .
- التعاون مع فريق الدعم الفني .
- عدم تكرار الطلب لنفس المشكلة دون مبرر .



• الالتزام بتعليمات الاستخدام الصحيح للأجهزة .

ثامنا: مسؤوليات وحدة الدعم الفني

- استقبال ومعالجة الطلبات .
- تصنيف وتحديد أولويات الأعطال .
- تقديم الحلول التقنية المناسبة .
- توثيق جميع الإجراءات .
- تقديم تقارير دورية عن الأداء .



تاسعا: مؤشرات الأداء

1. متوسط زمن الاستجابة .
2. نسبة حل المشكلات من أول مرة . (First Fix Rate)
3. عدد الطلبات المغلقة يوميا/شهريا .
4. مستوى رضا المستخدمين .
5. نسبة تكرار الأعطال .

الخاتمة

يمثل هذا الدليل الإجرائي إطارًا تنظيميًا واضحًا لتقديم طلبات الدعم الفني في جامعة أهل البيت عليهم السلام، بما يضمن سرعة الاستجابة، ودقة المعالجة، وتحسين جودة الخدمات التقنية، وتعزيز كفاءة البنية التحتية الرقمية ودعم العملية التعليمية والإدارية بكفاءة عالية.