



جمعية طهور بعنيزة

Tahoor Association in Onaizah

إدارة التطوير - مشروع التميز المؤسسي



سياسة تصميم وإدارة العمليات



جمعية طهور بعنيزة
Tahoor Association in Onaizah

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس إدارة
رقم (2) لعام 2022 م في 18 / 08 / 1443 هـ الموافق 21 / 03 / 2022 م

النسخة الأولى



3	عدد الصفحات	01	رقم الإصدار	16	سياسة تميز:
		تاريخ التعديل	2022 / 03 / 21		تاريخ الإصدار



اسم السياسة					سياسة تصميم وإدارة العمليات	
رقم السياسة		16	النسخة	01	تاريخ الاعتماد	2022 /03 /21
معيار التميز		5	إدارة الخدمات والعمليات			
المعيار الفرعي		1	تحديد وإدارة العمليات داخل الجمعية			
مسؤولية التطبيق		إدارة التطوير				
المخرجات المتوقعة		1- حصر وتحديد العمليات الداخلية وتحديد المسؤولين عنها 2- عمل مصفوفة الصلاحيات والمسؤوليات المتعلقة بالعمليات				

أولاً - الغرض من السياسة:

تحديد وتصنيف العمليات وأصحابها وآلية تطويرها وتصنيفها

ثانياً - السياسات (الالتزامات):

- 1- تحديد العمليات الرئيسية والفرعية بما يحقق أهداف المنشأة
- 2- تحديد المسؤولين عن العمليات المختلفة
- 3- رسم وتوثيق الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية
- 4- تطبيق أنظمة ذات مواصفات قياسية لإدارة الجودة
- 5- تطوير مقاييس ومؤشرات أداء للعمليات المختلفة.

ثالثاً - المسؤوليات

- 1- إدارة التطوير
- 2- إدارة الخدمات الاجتماعية
- 3- إدارة الشؤون الإدارية والمالية
- 4- مركز طهور للتأهيل
- 5- مركز منصور التركي للكشف المبكر
- 6- كافة الإدارات والأقسام الأخرى

رابعاً - المستندات الواجب توافرها:

- 1- هيكل / أو خريطة العمليات الداخلية
- 2- مصفوفة العمليات والمسؤولين عن إدارتها
- 3- المواصفات القياسية الدولية ذات العلاقة
- 4- قائمة مؤشرات الأداء الرئيسية للعمليات.

خامساً - النطاق (المستفيدون والمستهدفون من السياسة):

- 1- جميع العمليات (الرئيسية والفرعية والأنشطة) الإدارية والفنية المنفذة داخل الجمعية.
- 2- جميع الإدارات والأقسام والمراكز التابعة للجمعية

سادسا - تطبيق السياسة:

م	الخطوات	المسؤولية	الزمن	قياس الفعالية
1	حصر العمليات الداخلية	إدارة التطوير	الربع 1	قائمة العمليات الداخلية
2	تحديد الأشخاص المسؤولين عن كل عملية	إدارة التطوير	الربع 1	قائمة المسؤوليات
3	كتابة وتوثيق إجراءات العمل	إدارة التخطيط والجودة	الربع 3	دليل إجراءات العمل
4	تطبيق المعايير المتعلقة بالمواصفات القياسية على إجراءات العمل والتدقيق الداخلي على الإجراءات.	إدارة التخطيط والجودة	الربع 3	تطبيق قائمة التحقق
5	مراجعة مؤشرات الأداء المتعلقة بالعمليات	إدارة التخطيط والجودة	الربع 4	قائمة مؤشرات الأداء الرئيسية وآلية تطويرها
6	مراجعة الإدارة لضمان تطبيق الجودة على كافة العمليات	إدارة التخطيط والجودة	الربع 4	محضر اجتماع مراجعة الإدارة

سابعا - القياس:

م	المؤشر	المستهدف	الاستفادة من القياس	كيفية القياس
1	وجود هيكل العمليات الرئيسية والفرعية في الجمعية	90% من العمليات	التأكد من حصر جميع العمليات الرئيسية والفرعية وآلية الترابط بينها	تحديد العمليات الرئيسية والعمليات المتفرعة عنها والأنشطة المتفرعة عن العمليات الفرعية وتحديد العلاقة فيما بينها
2	قائمة بالعمليات التي تتم داخل الجمعية وتفرعاتها ووصف لكل عملية	1	معرفة تفاصيل العمليات الداخلية	عمل سجل بالعمليات الداخلية
3	نسبة تحديد العمليات الرئيسية وتوثيقها	90%	التأكد من سلامة العمليات وتوثيقها	مقارنة قائمة العمليات مع قائمة العمليات الموثقة
4	تنفيذ خطة التدقيق الداخلي السنوية	100%	التأكد من تطبيق نظام إدارة الجودة بشكل فعال	القيام بزيارات ميدانية إلى الإدارات والأقسام للتدقيق والمراجعة على تطبيق نظام إدارة الجودة
5	نسبة تنفيذ الخطط التحسينية والإجراءات التصحيحية	100%	تحسين العمليات	التأكد من جميع المقترحات التحسينية وحالات عدم المطابقة تمت معالجتها

ثامنا - التطوير:

- 1- الاطلاع على العمليات الداخلية لدى الجمعيات والمنظمات المماثلة لطبيعة عمل الجمعية.
- 2- استطلاع آراء العملاء حول العمليات الداخلية والإجراءات المتبعة في تنفيذها
- 3- مراجعة هذه السياسة وعناصرها بشكل دوري للتحسين والتطوير.

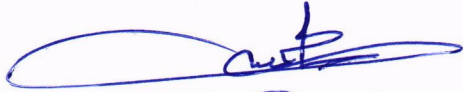
تاسعا - المراجع:

- 1- اللائحة الأساسية للجمعية
- 2- دليل خدمات الجمعية.
- 3- المواصفة القياسية الدولية لنظام إدارة الجودة ISO9001:2015
- 4- المواصفة القياسية الدولية لنظام السلامة والصحة المهنية ISO45001:2018
- 5- المعايير الوطنية للجهات المشرفة على الجمعية.

عاشرا - الاعتماد:

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس إدارة رقم (2) لعام 2022م في 18 / 08 / 1443هـ الموافق 21 / 03 / 2022م

رئيس مجلس الإدارة



سامي بن محمد الحميدي

