

آلية تحسين العمليات

رقم الاصدار:	1,3	
إعداد	التاريخ	التوقيع
وحدة الجودة	1444 / 6 / 23 هـ 2023 / 1/16 م	
إعتماد	التاريخ	التوقيع
رئيس جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه عيسى بن علي العوفي	1444 / 7 / 24 هـ 2023 / 2/15 م	



بسم الله الرحمن الرحيم

فهرس المحتويات

المصفحة	الموضوع	م
4	المقدمة	1
5	التعريفات	2
5	المجال	3
6	الأدوار والمسؤوليات	4
7	خطوات تحسين العمليات	5
7	التقييم والمراجعة	6
7	النماذج	7

1. مقدمة:

تهتم جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه بتقديم خدماتها بجودة عالية سعياً لتحقيق رسالتها السامية من خلال مجموعة من العمليات الرئيسية والمساندة، وقد حرصت الجمعية على وضع هدفاً استراتيجياً يعنى بتطوير نظام إدارة عمليات الجمعية بثلاثة مؤشرات أداء للتأكيد على أهمية ذلك، حيث تم توثيق عملياتها كاملة، وتم اعتمادها والعمل بها، وسنتناول هنا آلية (تحسين عمليات الجمعية).

تسعى الجمعية إلى الاهتمام بالتحسين وذلك من أجل:

- ❖ تحقيق رضا المتعاملين.
- ❖ تبسيط إجراءات العمليات.
- ❖ تخفيض تكاليف العمليات.
- ❖ تقليص وقت تنفيذ العمليات.
- ❖ توفير بيئة عمل مناسبة.
- ❖ تجويد الخدمات.

وحدة الجودة		اسم الإدارة
تطوير نظام إدارة عمليات الجمعية	الهدف	رمز الهدف د1
نسبة العمليات التي يتم تحسينها	المؤشر	رمز المؤشر د1-1

2. التعريفات:

المقصود بها	العبرة
جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه.	الجمعية
مجموعة الانشطة المتسلسلة المترابطة مع بعضها البعض ترابطا منطقيا؛ لتحويل المدخلات الى مخرجات ذات قيمة مضافة.	العمليات
المراجعة المستمرة المتخصصة للعمليات بعد تنفيذها (المدخلات – الاجراءات – المخرجات) للارتقاء بمستوى الأداء بأقل جهد ووقت وتكاليف.	تحسين العمليات

3- المجال:

تطبق هذه الآلية على جميع عمليات جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه، والموثقة وفق ما ورد في دليل العمليات.

. الأدوار والمسؤوليات:

م	المهمة	المسؤول	الدور المطلوب
1	إعداد آلية التحسين	وحدة الجودة	يقوم فريق وحدة الجودة بإعداد آلية التحسين
2	اعتماد الآلية	مجلس الإدارة	الاعتماد
3	تنفيذ برامج الآلية	وحدة الجودة	يقوم فريق وحدة الجودة والإدارات المعنية بتنفيذ المطلوب تحت إشراف إدارة الجمعية
4	المتابعة والتقييم	المدير العام	الاطلاع على التقارير ومناقشتها

5. خطوات تحسين العمليات:

- 1- الاطلاع على أفضل الممارسات المنفذة في عمليات التحسين.
- 2- اختيار آلية تحسين العمليات المطلوبة، والتي تتناسب مع الجمعية.
- 3- اعتماد الآلية.
- 4- تكوين فريق عمل متخصص، وتدريبه.
- 5- إعداد الأدوات والنماذج المناسبة لأداء العمل.



- 6- عقد ورشة عمل لجميع الإدارات لشرح الآلية ونماذجها وأدواتها.
- 7- تحليل العمليات القائمة بمشاركة الإدارات المعنية (الواردة في دليل العمليات).
- 8- تصنيف العمليات وذلك باستخدام مصفوفة الأهمية.
- 9- اختيار العمليات المراد دراستها وتحسينها.
- 10- دراسة التنفيذ الحالي للعملية المراد تحسينها وتحليل فجوات الأداء ومسببات ذلك، بمشاركة الإدارة المعنية.
- 11- تحديد التحسين المرغوب (دمج – حذف – إضافة).
- 12- تحليل العائد من التحسين والتكلفة.
- 13- إعادة تصميم العملية بتوصيفها الجديد.
- 14- تدريب العاملين على التوصيف الجديد للعملية.
- 15- تطبيق التصميم المحسن للعملية.
- 16- متابعة التطبيق ودراسة النتائج.
- 17- تطوير وتعديل التصميم بحسب النتائج.
- 18- توثيق العملية كتابيا وتعميمها بعد تحسينها.
- 19- إعادة توثيق العملية في دليل العمليات بعد تحسينها.

6. التقييم والمتابعة:

يتم مراجعة هذه الآلية بداية كل عام ميلادي.

7. النماذج:

