



سياسات / وزارة الصحة

اسم السياسة: إدارة العمليات	رمز السياسة
عدد الصفحات: 7	الطبعة : الأولى

الوحدة التنظيمية: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	
الجهة المعنية بتنفيذ السياسة	
: كافة كوادر المستشفيات والمراكز الصحية	
الاعداد : قسم التميز المؤسسي والإبتكار	التوقيع: تاريخ الاعداد: ٢٠٢٣ / ٣ / ٧
الاسم : القسم / اللجنة :	التوقيع: تاريخ التدقيق: ٢٠٢٣ / ٢ / ١٣
التدقيق والمراجعة من قبل مدير الجهة المعدة :	التوقيع: تاريخ تدقيق ضبط الجودة: ٢٠٢٣ / ٢ / ١٣ / ١
التدقيق من ناحية ضبط الجودة : مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	التوقيع: تاريخ الاعتماد: ٢٠٢٣ / ٣ / ٢٠
الاعتماد : الامين العام للشؤون الادارية والفنية	



تتم مراجعة السياسة كل سنتين على الأقل من تاريخ اعتماد		آخر طبعة :
مبررات مراجعة السياسة	تاريخ الاعتماد	رقم الطبعة

ختم النسخة الاصلية

MASTER COPY



اسم السياسة: إدارة العمليات					MOH	POL	IDQCD	GL	05
عدد الصفحات: 7					الطبعة : الأولى				

موضوع السياسة

حصر وتوثيق وتحسين وتطوير العمليات داخل وزارة الصحة.

الفئات المستهدفة :

- موظفي وزارة الصحة.
- المعنيون/ أصحاب العلاقة.

الهدف من السياسة / المنهجية :

تهدف إلى تنظيم وتوحيد إدارة العمليات داخل الوزارة من خلال تحديد العمليات وتحليلها وقياسها وتنفيذها وإدامتها وتطويرها بالإضافة إلى ضمان وجود قنوات اتصال فعالة بين الوحدات التنظيمية.

التعريفات :

العملية: هي الأنشطة اللازمة لتحويل المدخلات من أي نوع إلى مخرجات وفقا لضوابط معينة (كالسياسات، الأسس، المعايير والإجراءات) حيث يتم توزيع الموارد اللازمة من كل الأصناف، مثل (الموظفين، الوقت والمال) لأداء تلك العملية.

إدارة العمليات :

هي الأداة الإدارية المستخدمة لتحديد وتحليل وتحسين العمليات داخل المؤسسة بشكل منتظم وذلك حسب إدارة العمليات بدءً من التخطيط إلى التنفيذ ومن ثم التفتقد واتخاذ الإجراءات اللازمة. كما تستخدم أيضا لتصميم العمليات الجديدة التي قد تنشأ نتيجة للحاجة لتغيير عملية ما أو تقديم خدمة جديدة.

~~Sp~~ ~~ans~~ ~~scrip~~

MASTER COPY



سياسات / وزارة الصحة

اسم السياسة: إدارة العمليات	MOH POL IDQCD GL 05
عدد الصفحات: 7	الطبعة : الأولى

مالك العملية:

هو الشخص أو الجهة المسؤولة عن تنفيذ، إستمرار وتحسين العملية التي يمتلكها.

توثيق العمليات:

هو صياغة جميع خطوات تنفيذ العملية ورسم مخططاته ونماذجها وتحديد كافة المعلومات المتعلقة بها (الوحدة التنظيمية المنية بالعملية، تصنيف العملية ، إجراءات سير العملية.... الخ) في وثيقة رسمية ومعتمدة.

العمليات الرئيسية:

هي العمليات التي تحقق مخرجاتها المهام والأهداف النهائية والتي أنشئت الوزارة لغايات ايجادها كـمخرجات (خدمات، سياسات، دراسات...الخ).

العمليات المساندة:

هي العمليات التي تعتبر مخرجاتها مدخلات للعملية الرئيسية. (عمليات مهمة لإدارة وتنفيذ العمليات الرئيسية).

المعنيون / أصحاب العلاقة:

كل من يستفيد من خدمات المؤسسة أو يتأثر بمخرجات اعمالها أو يتعامل معها لتلقي خدمة أو منتج أو لتقديم منتج أو خدمة لها ويشمل المعنيون كل متلقي الخدمة،الشركاء والعاملين والموردين،الحكومة،قطاع الأعمال والمجتمع.

قياس الأداء:

- عملية إدارية دورية لقياس وتقييم أداء العاملين والتأثير في خصائصهم الأدائية والسلوكية ومحاولة التعرف على احتمالية تكرار نفس الأداء والسلوك في المستقبل لإفادة الفرد والمنظمة والمجتمع.

MASTER COPY



سياسات / وزارة الصحة

اسم السياسة: إدارة العمليات	MOH POL IDQCD GL 05
عدد الصفحات: 7	الطبعة : الأولى

- نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم بما يضمن تحقيق أهداف العملية وذلك لتحديد نقاط القوة لتعزيزها ونقاط الضعف لمعالجتها بهدف تحقيق فاعلية المنظمة حالياً وفي المستقبل.

معياري قياس الأداء:

هو مؤشر قياس كمي لمدى تحقيق هدف أو أهداف العمليات.

فجوة الاداء:

درجة التفاوت بين الاداء الفعلي وتحقيق توقعات المستفيدين وتستخدم لتقييم مستوى الجودة الحالي.

المسؤوليات :

مسؤوليات الإدارة العليا:

- مسؤولية عن جميع العمليات المنفذة داخل الوزارة وعن توفير كافة الموارد اللازمة لإدارة هذه العمليات وتطويرها
- تعيين مسؤولي العمليات الرئيسية والعمليات المساندة .

مسؤوليات مالكي العملية:

- تعريف وتحديد الغرض من العملية ومجالها.
- اختيار فريق توثيق العملية وعمل خرائط التدفق لها.
- تعريف مقاييس أداء العملية وقياس أدائها.
- تحسين وتطوير العملية.
- رصد مؤشرات أداء العمليات بشكل دوري

الادوات:

- نموذج توثيق العمليات

إجراءات إدارة العمليات وتشمل:

1. مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة:

MASTER COPY



- مراجعة وتطوير واعتماد نموذج تصميم العملية باشارك كافة المعنيين داخلياً وخارجياً.
- مخاطبة كافة المديريات والوحدات التنظيمية لتوثيق وتعديل العمليات الخاصة بكل مديرية ووحدة تنظيمية
- التأكد من حصر وتوثيق كافة عمليات الوحدات التنظيمية
- التأكد من ترميز العمليات للوحدة التنظيمية وفقاً لنظام الترميز المعتمد في الوزارة (رمز الوحدة التنظيمية/ رقم القسم/ رقم العملية) وإصدار قائمة ترميز العمليات.
- تجميع العمليات في دليل العمليات الشامل بإصداره الجديد شاملاً لكافة عمليات الوحدات التنظيمية
- توثيق دليل العمليات ورقياً وإلكترونياً.
- توزيع دليل عمليات الوزارة بإصداره الأخير على كافة الوحدات التنظيمية متضمناً نموذج تصميم العملية الأخير لمراجعة وتحديث وتطوير العمليات بإشراف ضابط الارتباط المعني.
- مراقبة أداء العمليات من خلال جمع بيانات الانجازات المتحققة بعد قياس مؤشرات الأداء ذات العلاقة بشكل نصف سنوي.
- مناقشة الانجازات والمعوقات مع منفذي العمليات والخروج بتوصيات التحسين بشكل مستمر
- إعداد مصفوفة مؤشرات الاداء والتقارير المنبثق عن دراسة المؤشرات للعمليات الرئيسية والمساندة لتكون مدخلاً لتبسيط الاجراءات.
- تحديد العمليات التي سيتم تبسيطها وإعادة هندستها بالتعاون مع المديريات المعنية بناءً على معايير محددة تتضمن مايلي:
- نتائج تحليل الاقتراحات والشكاوى المقدمة من متلقي الخدمة استناداً الى سياسة إدارة صوت متلقي الخدمة
- نتائج الاقتراحات والشكاوى المقدمة من الموظفين استناداً الى سياسة إدارة الشكاوى والمقترحات المتعلقة بالموظفين
- أي مستجدات أو تعديلات على مهام الوزارة أو التشريعات المتعلقة.
- أي افكار او مبادرات ابداعية لتطوير العمليات وتبسيطها

2

SA ~~HTS~~ ~~MLP~~



سياسات / وزارة الصحة

MOH	POL	IDQCD	GL	05	اسم السياسة: إدارة العمليات
الطبعة : الأولى					عدد الصفحات: 7

○ التقارير الواردة من مركز جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الاداء الحكومي والشفافية

○ أولويات الأتمتة بناءً على خطة التحول الإلكتروني للوزارة.

- يتم إشراك الشركاء في حال تطلبت عملية تبسيط الإجراءات ذلك استنادا الى منهجية إدارة العلاقات مع الشركاء ويتم تشكيل لجان متخصصة فرعية تقوم بدراسة العمليات المراد إعادة هندستها ووضع خطة عمل شاملة لتنفيذ الاجراءات المقترحة للتبسيط متضمنة كافة النشاطات اللازمة والموارد المطلوبة والجدول الزمني اللازم لتنفيذها وذلك بالتعاون مع الوحدة التنظيمية المعنية.

- إعداد قائمة بالعمليات التي تم تبسيطها وإعادة هندستها وتعميمها على المعنيين والمديريات المعنية.

2. الوحدات التنظيمية المختلفة

- تقوم الجهة المسؤولة عن العملية بتعبئة نموذج توثيق العملية ومخطط سير العملية والتي تشمل:

- مالِك العملية
- خطوات سير العملية
- الشركاء الداخليين والخارجيين لكل عملية
- مؤشرات أداء العملية التي تحدد وتقيس مدى تحقيق العملية لاهدافها
- الأهداف الاستراتيجية المرتبطة بالعملية
- البرنامج/ المشروع المرتبط
- السياسات ذات العلاقة
- التشريعات التي تضبط العملية
- تحديد كافة الاحتياجات المعرفية اللازمة لتنفيذ العملية
- تحديد المدخل لكل عملية والمخرج منها والمستفيد من المخرج وتسلسل العملية والموارد الذي يقوم بتزويد الوزارة بالموارد اللازمة لتنفيذ العملية.

- يتم اعتماد النموذج من قبل مدير الوحدة التنظيمية المعنية بالعملية بعد تدقيقه من قبل مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة .

MASTER COPY

سما



سياسات / وزارة الصحة

اسم السياسة: إدارة العمليات	MOH POL IDQCD GL 05
عدد الصفحات: 7	الطبعة: الأولى

مؤشرات الاداء

- نسبة العمليات التي تم حصرها للعمليات الكلية
- نسبة العمليات التي تم تطويرها
- نسبة العمليات المستحدثة
- نسبة العمليات المعاد هندستها

المراجع

- نظام إدارة العمليات ISO 9001
- نموذج التميز الأردني KACE 5.0

MASTER COPY

Handwritten signatures and initials in blue ink.