

نموذج خطة تحسين العمليات

قالب عملي يساعد على تحليل العملية الحالية، تحديد أسباب الحاجة إلى التحسين، وضع أهداف قابلة للقياس، ومتابعة تنفيذ إجراءات التحسين والتحقق من فاعليتها.

1. بيانات عامة

البيان	الحقل
	اسم الجهة / الإدارة
	اسم العملية المراد تحسينها
	مالك العملية
	تاريخ إعداد الخطة
	معد الخطة
	الفترة الزمنية للتحسين
	رقم الإصدار
	الجهة المعتمدة

2. وصف العملية الحالية

البيان	العنصر
	اسم العملية
	الهدف من العملية
	المدخلات الرئيسية
	الأنشطة الرئيسية
	المخرجات الرئيسية
	الجهات المشاركة
	العملاء / المستفيدون من العملية
	الوثائق أو النماذج المرتبطة

3. سبب الحاجة إلى التحسين

رقم	سبب التحسين	مصدر المعلومة	درجة الأهمية
1	ضعف مؤشر أداء	تقرير أداء / KPI	عالية / متوسطة / منخفضة
2	تكرار شكاوى	سجل الشكاوى	
3	ملاحظة تدقيق	تقرير تدقيق داخلي	
4	تأخر في الإنجاز	تقرير متابعة	
5	فرصة تحسين	مراجعة إدارة / اقتراح موظف	

4. تحليل الوضع الحالي

العنصر	الوضع الحالي	الملاحظة
زمن تنفيذ العملية		
عدد الخطوات الحالية		
عدد الجهات المشاركة		
مستوى رضا المستفيدين		
نسبة الأخطاء أو الإرجاع		
أكثر نقطة تسبب التأخير		
أكثر نقطة تسبب الشكاوى		

5. تحليل أسباب المشكلة

رقم	المشكلة / الفجوة	السبب المباشر	السبب الجذري المحتمل	أداة التحليل المستخدمة 5 لماذا / عظم السمكة / مقابلات / مراجعة بيانات
1				
2				
3				

6. الهدف من التحسين

رقم	هدف التحسين	المؤشر المرتبط	خط الأساس	المستهدف	تاريخ تحقيق المستهدف
1	تقليل زمن تنفيذ العملية	متوسط زمن الإنجاز			
2	تقليل الأخطاء أو الإرجاع	نسبة الأخطاء			
3	رفع رضا المستفيدين	نسبة الرضا			
4	تقليل عدد الخطوات غير الضرورية	عدد الخطوات			

7. خطة إجراءات التحسين

رقم	إجراء التحسين	وصف الإجراء	المسؤول	تاريخ البداية	تاريخ الاستحقاق	الموارد المطلوبة	الحالة لم يبدأ / جارٍ / مكتمل
1							
2							
3							

8. المخاطر المرتبطة بالتحسين

رقم	الخطر المحتمل	أثره على خطة التحسين	مستوى الأهمية	الإجراء الوقائي	المسؤول
1	مقاومة التغيير		عالية / متوسطة / منخفضة		
2	نقص البيانات				
3	ضعف الالتزام بالتطبيق				

9. خطة التواصل والتوعية

الفئة المستهدفة	الرسالة المطلوبة	قناة التواصل	التوقيت	المسؤول
فريق العملية		اجتماع / بريد / ورشة		
الإدارة العليا		تقرير مختصر / عرض		
المستفيدون		إعلان / رسالة / تحديث خدمة		
الجهات الداعمة		اجتماع تنسيقي		

10. متابعة نتائج التحسين

رقم	المؤشر	خط الأساس	النتيجة الحالية	المستهدف	حالة الأداء	ملاحظات
1					منحرف / قريب / متأخر	
2						
3						

11. التحقق من فاعلية التحسين

الحقل	البيان
طريقة التحقق	قياس مؤشر / مراجعة عينة / مقابلة / تدقيق لاحق
تاريخ التحقق	
نتيجة التحقق	فعال / جزئيًا / غير فعال
هل تحقق المستهدف؟	نعم / لا / جزئيًا
هل يحتاج التحسين إلى إجراء إضافي؟	نعم / لا
ملاحظات التحقق	

12. الدروس المستفادة

رقم	الدرس المستفاد	كيف يمكن الاستفادة منه لاحقاً؟
1		
2		
3		

13. الاعتماد

الاسم	الصفة	التوقيع	التاريخ
معد الخطة			
مالك العملية			
مسؤول الجودة / التحسين			
الجهة المعتمدة			