

### نموذج بطاقة عملية

قالب عملي يساعد على تعريف العملية قبل كتابة الإجراء التفصيلي، من خلال توضيح الهدف والنطاق والمدخلات والمخرجات والمسؤوليات والموارد والمؤشرات والمخاطر والوثائق المرتبطة.

#### 1. بيانات عامة عن العملية

| البيان | الحقل               |
|--------|---------------------|
|        | اسم الجهة / الإدارة |
|        | اسم العملية         |
|        | رمز العملية         |
|        | مالك العملية        |
|        | تاريخ إعداد البطاقة |
|        | معد البطاقة         |
|        | رقم الإصدار         |
|        | تاريخ آخر تحديث     |
|        | الجهة المعتمدة      |

#### 2. تعريف العملية

| البيان | العنصر                     |
|--------|----------------------------|
|        | وصف مختصر للعملية          |
|        | الهدف من العملية           |
|        | نطاق العملية               |
|        | بداية العملية              |
|        | نهاية العملية              |
|        | المستفيدون من العملية      |
|        | الجهات المشاركة في العملية |

#### 3. مدخلات العملية

| ملاحظات | طريقة الاستلام                  | مصدر المدخل | المدخل | رقم |
|---------|---------------------------------|-------------|--------|-----|
|         | بريد / نظام / نموذج / طلب مباشر |             |        | 1   |
|         |                                 |             |        | 2   |
|         |                                 |             |        | 3   |

4. الأنشطة الرئيسية للعملية

| رقم | النشاط الرئيسي | المسؤول | الوصف المختصر | المخرج المرحلي |
|-----|----------------|---------|---------------|----------------|
| 1   |                |         |               |                |
| 2   |                |         |               |                |
| 3   |                |         |               |                |
| 4   |                |         |               |                |

5. مخرجات العملية

| رقم | المخرج | الجهة المستفيدة | طريقة التسليم                        | ملاحظات |
|-----|--------|-----------------|--------------------------------------|---------|
| 1   |        |                 | تقرير / نموذج / خدمة / قرار / اعتماد |         |
| 2   |        |                 |                                      |         |
| 3   |        |                 |                                      |         |

6. المسؤوليات والأدوار

| الدور / الجهة                        | المسؤولية داخل العملية |
|--------------------------------------|------------------------|
| مالك العملية                         |                        |
| منفذ العملية                         |                        |
| الجهة الداعمة                        |                        |
| الجهة المعتمدة                       |                        |
| المستفيد / العميل الداخلي أو الخارجي |                        |

7. الموارد اللازمة لتفعيل العملية

| نوع المورد   | المورد المطلوب  | الغرض من المورد | المسؤول عن توفيره | ملاحظات |
|--------------|---|-----------------|-------------------|---------|
| موارد بشرية  | الأفراد أو الوظائف المطلوبة لتنفيذ العملية                        |                 |                   |         |
| موارد مادية  | الأجهزة، المكاتب، المعدات، أو الأدوات اللازمة                     |                 |                   |         |
| موارد مالية  | الموازنة أو التكلفة التقديرية المرتبطة بتنفيذ العملية             |                 |                   |         |
| موارد معرفية | السياسات، الأدلة، الخبرات، البيانات، الأنظمة، أو المعرفة المتخصصة |                 |                   |         |

8. الوثائق والنماذج المرتبطة

| رقم | اسم الوثيقة / النموذج | النوع                               | رمز الوثيقة | ملاحظات |
|-----|-----------------------|-------------------------------------|-------------|---------|
| 1   |                       | إجراء / نموذج / سجل / سياسة / تقرير |             |         |
| 2   |                       |                                     |             |         |
| 3   |                       |                                     |             |         |

9. مؤشرات أداء العملية

| رقم | المؤشر                      | طريقة الاحتساب | المستهدف | دورية القياس    | المسؤول |
|-----|-----------------------------|----------------|----------|-----------------|---------|
| 1   | زمن إنجاز العملية           |                |          | شهري / ربع سنوي |         |
| 2   | نسبة الأخطاء أو الإرجاع     |                |          |                 |         |
| 3   | رضا المستفيدين              |                |          |                 |         |
| 4   | نسبة الالتزام بالوقت المحدد |                |          |                 |         |

10. المخاطر والضوابط

| رقم | الخطر المحتمل          | أثره على العملية | مستوى الأهمية           | الضابط أو الإجراء الوقائي |
|-----|------------------------|------------------|-------------------------|---------------------------|
| 1   | تأخر المدخلات          |                  | عالية / متوسطة / منخفضة |                           |
| 2   | نقص المعلومات          |                  |                         |                           |
| 3   | ضعف التنسيق بين الجهات |                  |                         |                           |
| 4   | استخدام نموذج قديم     |                  |                         |                           |

11. متطلبات الجودة والالتزام

| المتطلب                         | طريقة التحقق |
|---------------------------------|--------------|
| استخدام النماذج المعتمدة        |              |
| الالتزام بالمدة الزمنية المحددة |              |
| توثيق المخرجات والسجلات         |              |
| مراجعة البيانات قبل الاعتماد    |              |
| حفظ السجلات حسب مدة الاحتفاظ    |              |

12. فرص التحسين

| رقم | فرصة التحسين | سبب الاقتراح | الأثر المتوقع | الأولية                 |
|-----|--------------|--------------|---------------|-------------------------|
| 1   |              |              |               | عالية / متوسطة / منخفضة |
| 2   |              |              |               |                         |
| 3   |              |              |               |                         |

13. سجل الإصدارات

| رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | وصف التعديل | معد التعديل | المعتمد |
|-------------|---------------|-------------|-------------|---------|
| 1.0         |               | إصدار أول   |             |         |
| 1.1         |               |             |             |         |

14. الاعتماد

| الاسم                    | الصفة | التوقيع | التاريخ |
|--------------------------|-------|---------|---------|
| معد البطاقة              |       |         |         |
| مالك العملية             |       |         |         |
| مسؤول الجودة / الإجراءات |       |         |         |
| الجهة المعتمدة           |       |         |         |