

SOP نموذج إجراء تشغيلي

قالب عملي يساعد على توثيق طريقة تنفيذ العمل خطوة بخطوة، مع تحديد الغرض والنطاق والمسؤوليات والمدخلات والمخرجات والسجلات والمخاطر ومعايير الجودة والالتزام.

1. بيانات الوثيقة

البيان	الحقل
	اسم الجهة / الإدارة
	عنوان الإجراء
	رمز الإجراء
	رقم الإصدار
	تاريخ الإصدار
	تاريخ آخر مراجعة
	مالك الإجراء
	الجهة المعتمدة

2. الغرض من الإجراء

البيان	العنصر
	الهدف من الإجراء
	سبب الحاجة إلى الإجراء
	النتيجة المتوقعة من تطبيقه

3. نطاق التطبيق

البيان	العنصر
	الإدارات / الوحدات المشمولة
	الفئات المعنية بتطبيق الإجراء
	الحالات التي يطبق فيها الإجراء
	الحالات المستثناة إن وجدت

4. التعاريف والمصطلحات

التعريف	المصطلح

5. المسؤوليات والصلاحيات

الدور / الجهة	المسؤوليات	الصلاحيات
مالك الإجراء		
منفذ الإجراء		
الجهة الداعمة		
الجهة المعتمدة		
مسؤول الجودة / الإجراءات		

6. المدخلات المطلوبة

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

7. خطوات تنفيذ الإجراء

رقم الخطوة	وصف الخطوة	المسؤول	المدخلات المستخدمة	المخرج الناتج	الزمن المتوقع	ملاحظات
1						
2						
3						
4						
5						

8. مخطط سير الإجراء

العنصر	البيان
هل يوجد مخطط سير مرفق؟	نعم / لا
نوع المخطط	Flowchart / Swimlane / خطوات متسلسلة
مكان حفظ المخطط	
ملاحظات	

9. المخرجات والسجلات

رقم	المخرج / السجل	الجهة المستفيدة	طريقة التسليم أو الحفظ	مدة الاحتفاظ
1			ورقي / إلكتروني / نظام داخلي	
2				
3				

10. النماذج والوثائق المرتبطة

رقم	اسم النموذج / الوثيقة	الرمز	طريقة الاستخدام	ملاحظات
1				
2				
3				

11. مؤشرات قياس فاعلية الإجراء

رقم	المؤشر	طريقة الاحتساب	المستهدف	دورية القياس	المسؤول
1	زمن تنفيذ الإجراء			شهري / ربع سنوي	
2	نسبة الأخطاء أو الإرجاع				
3	نسبة الالتزام بالإجراء				
4	رضا المستفيدين عن المخرج				

12. المخاطر والضوابط

رقم	الخطر المحتمل	أثره على الإجراء	مستوى الأهمية	الضابط أو الإجراء الوقائي
1	عدم اكتمال المدخلات		عالية / متوسطة / منخفضة	
2	تأخر الاعتماد			
3	استخدام نموذج غير محدث			
4	ضعف توثيق السجلات			

13. معايير الجودة والالتزام

المعيار	طريقة التحقق
تنفيذ الخطوات حسب التسلسل المعتمد	
استخدام النماذج المعتمدة	
الالتزام بالمدة الزمنية المحددة	

توثيق السجلات المطلوبة	
مراجعة المخرجات قبل الاعتماد	

14. حالات الاستثناء والتصعيد

الحالة	الإجراء المطلوب	الجهة التي يتم التصعيد لها	المدة قبل التصعيد
نقص بيانات أو مستندات			
تأخر اعتماد			
تعارض بين جهات			
خطأ مؤثر في المخرج			

15. مراجعة وتحديث الإجراء

العنصر	البيان
دورية مراجعة الإجراء	سنويًا / نصف سنوي / عند الحاجة
أسباب التحديث	تغيير نظام / تغيير عملية / ملاحظة تدقيق / شكوى / فرصة تحسين
المسؤول عن المراجعة	
طريقة اعتماد التحديث	
طريقة إبلاغ المعنيين بالتحديث	

16. سجل الإصدارات

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

17. الاعتماد

الاسم	الصفة	التوقيع	التاريخ
معد الإجراء			
مالك الإجراء			
مسؤول الجودة / الإجراءات			
الجهة المعتمدة			