

عملية إدارة المعلومات الموثقة

دائرة الجودة / قسم نظم الجودة
نشرة توعوية



نظام إدارة الجودة
Quality Management System





" إن الاهتمام بقطاع التعليم بمختلف أنواعه ومستوياته وتوفير البيئة الداعمة والمحفزة للبحث العلمي والابتكار سوف يكون في سلم أولوياتنا الوطنية وسنمده بكافة أسباب التمكين باعتباره الأساس الذي من خلاله سيتمكن أبنائنا من الإسهام في بناء متطلبات المرحلة المقبلة "

من النطق السامي لحضرة صاحب الجلالة
السلطان هيثم بن طارق المعظم

● الإعداد والمراجعة:

● الإعداد:

د. علي الدرمني / رئيس قسم نظم الجودة
رقية السعيدية / أخصائية جودة
هدى الشامسية / أخصائية جودة

● التصميم والإخراج:

علي المعولي / مصمم جرافيك
خديجة البلوشية / أخصائية جودة

● المراجعة الفنية واللغوية:

د. ناصر البطاشي / أخصائي جودة
فاطمة الهاشلية / رئيس قسم التدقيق اللغوي

● الترجمة:

السيد خالد البوسعيدي / أخصائي جودة

● الإشراف:

د. علي الدرمني / رئيس قسم نظم الجودة

● الاعتماد:

د. بدرية المحروقية/ المديرية المساعدة بدائرة الجودة

يسعى نظام إدارة الجودة وفقاً لمواصفة ايزو ٩.١ إلى التحسين المستمر للعمل بما ينعكس على تطوير الأداء المؤسسي، حيث تتبنى هذه المواصفة مجموعة من المعايير والمتطلبات للارتقاء بالأداء المؤسسي، ولكي تحقق المؤسسة هذه المتطلبات فقد حوت هذه المعايير والمتطلبات الى مجموعة من العمليات ، ولكي تضمن الجهات بلوغ هذه المتطلبات يتوجب أن تتبنى المؤسسة التوعية والتدريب بما ينعكس بصفة مباشرة على جودة أداء العاملين بشكل خاص وإجادة الأداء المؤسسي بشكل عام.

وحيث أن قسم نظم الجودة يتولى ثلاث عمليات متعلقة بدعم وتسيير نظام إدارة الجودة، والتي يتحقق من خلالها متطلبات أساسية من متطلبات مواصفة ايزو ٩.١ ، وفقاً لنظام إدارة الجودة المطبق بالوزارة، فقد ارتأى أعضاء القسم بناء دليل تعريفى وتوعوي لهذه المتطلبات بالعام ٢٠٢٢، وفقاً للعمليات التي يشرف عليها القسم لنقل الخبرات من معارف ضمنية إلى معارف صريحة متاحة للجميع.

سائلين المولى أن يكون هذا الدليل ذا فائدة لكافة العاملين المنتسبين لوزارة التربية والتعليم وغيرها من المؤسسات التي تطبق نظام إدارة الجودة وفقاً لمواصفة ايزو ٩.١ / ٢٠١٥.



وزارة التربية والتعليم

الصفحة

المحتوى:

- 1 من النطق السامي ◊
- 2 الإعداد والمراجعة ◊
- 3 المقدمة ◊
- 4 المحتوى ◊
- 5 نبذة تعريفية عن المعلومات الموثقة في مواصفة ايزو ٢١٥/٩.١ ◊
- 10 المخططات التوعوية حول متطلبات عملية إدارة المعلومات الموثقة ◊
- 16 أنت تسأل ونحن نجيب مفاتيح لمعرفة (عملية إدارة المعلومات الموثقة) ◊
- 19 مفاهيم ومصطلحات ◊
- 22 الخاتمة ◊

نبذة تعريفية عن المعلومات الموثقة في مواصفة ايزو ٢.١٥/٩.١

يُعَدُّ العمل المنظم بالمؤسسة من خلال وجود معارف هريحة واضحة يستدل بها الموظف للقيام بعمله بصورة صحيحة متطلباً أساسياً يضمن تحقيق أهداف المؤسسة، ويحقق التحسين المستمر من خلال مراقبة سير العمل، والذي ينعكس بصورة مباشرة على تطوير الأداء المؤسسي، حيث إن العمل المخطط الواضح للعاملين بالمؤسسة يجعلهم ينفذون المطلوب منهم بدقة وفاعلية، ويساعدهم على مراقبته وتقييمه، فتحسينه متى ما احتاج إلى ذلك، فالخطيط الصحيح يقود إلى خفض الجهد وتقليل الهدر في المال والتركيز في الأداء، ويهدف إلى الاستفادة من الموارد البشرية وفقاً للكفاءات والمهارات التي يتمتع بها العاملين بالمؤسسة، بما يسهم في ترشيد الانفاق وتحسين الأداء المؤسسي.

وعلى ضوء ذلك سندرس في موضوعنا هذا المعلومات الموثقة ودورها في تطوير الأداء المؤسسي:

أولاً - مفهوم المعلومات الموثقة:

هو توفير توثيق كل ما يخص العمل من لوائح وهياكل واختصاصات، ووصف لوظائف وقوانين منظمة تُسيّر العمل، بما في ذلك بناء العمليات والتي تتضمن توصيفاً دقيقاً للعمل المراد تنفيذه لكل اختصاص من خلال الأنشطة وتحديد المسؤوليات والملاحيات والاستمارات، التي تُنفذ من خلالها أنشطة العمل وفق ما هو مخطط لها، وحصر الخدمات المقدمة في هذا العمل، والأهداف المراد بلوغها بهذا العمل، وتحديد المخاطر التي يمكن الوقوع فيها أثناء العمل، لاتخاذ الأفعال الوقائية قبل وقوعها.

ثانياً - أهداف المعلومات الموثقة:

- ١- تعريف العاملين بأنشطة العمل الواجب تنفيذها لتحقيق العمل بالصورة المخططة بشكل صحيح.
- ٢- تعريف العاملين بالمسؤوليات التي تقع على عاتقهم وفقاً للأنشطة التي تم وُصفت بالعمليّة.
- ٣- تعريف العاملين بالنماذج الواجب استخدامها لتحقيق أهداف العمليّة التي ينفذون مخطّطها.
- ٤- تعريف العاملين بالمخاطر التي قد تواجههم، وتحديد أساليب ووسائل التغلب عليها إن حدثت.
- ٥- تعريف العاملين بالغايات والأهداف التي تريد أن تحققها العمليات المخططة.
- ٦- التعرف إلى درجة رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدّمها العملية للأطراف المعنية.

ثالثاً- فوائد تطبيق المعلومات الموثقة:

- إن استخدام المعلومات الموثقة في نظام إدارة الجودة كمنهجية لها فوائد عديدة أهمها :
- ١- وجود نظام موثّق للعمل بمنهجية واضحة قائمة على متطلبات نظام إدارة الجودة وليس على آراء العاملين.
 - ٢- وجود عمليّة لإدارة المعلومات الموثقة تساعد المؤسسة على تنفيذ العمل وفق مخطط واضح وبصورة موحدة، ويمنع العشوائية في العمل، بما يسهم في تحقيق الإدارة الفعالة بالمؤسسة.
 - ٣- وجود عمليّة لإدارة المعلومات الموثقة يسهم في القدرة على متابعة تنفيذ أنشطة العمليات، والتعرف إلى مكان الخلل ومعوقات تحقيق الأهداف، والذي يؤدي إلى ديمومة تحسين أنشطة العمليّات. والتغلب على المخاطر التي قد تواجه العاملون أثناء تنفيذ العمل.

تابع ثالثاً- فوائد تطبيق المعلومات الموثقة:

- ٤- وجود عملية لإدارة المعلومات الموثقة تسهم في تقليل الهدر في الوقت والجهد والمال .
- ٥- وجود عملية لإدارة المعلومات الموثقة تمكن العاملين من التعرف إلى مدى ملاءمة الخدمات المقدمة من العملية إلى المستفيد ودرجة رضاه عنه .
- ٦- وجود عملية لإدارة المعلومات الموثقة تصنع لدى العاملين إدراكاً للأهداف الواجب بلوغها عند تنفيذ العملية وفقاً للمؤشرات المحددة بالعملية بما يسهم في تحقيق غايات المؤسسة والرؤية الاستراتيجية الخاصة بها.
- ٧- وجود عملية لإدارة المعلومات الموثقة تمكن النظام من متابعة تنفيذ العمليات ومراقبتها، والتأكد من مطابقة الأنشطة المخططة للعمليات والأنشطة المنفذة منها، من خلال عمليات التدقيق الداخلي والخارجي.
- ٨- تكامل عملية إدارة المعلومات الموثقة بالنظام مع عمليات التدقيق الداخلي والخارجي، تعمل كأداة للتطوير في الأداء المؤسسي من خلال التحسين في عمليات المؤسسة المختلفة.

رابعاً- الملاحق المستخدمة في تطبيق أنشطة عملية إدارة المعلومات الموثقة:

لتحقيق أهداف العملية فإن عملية إدارة المعلومات الموثقة قد وفرت مجموعة من الملاحق لتضمن إنجاز الأنشطة المخططة بالعمل وهي كما يأتي:

• نموذج (١): تقديم طلب (إنشاء، تحديث، إلغاء) وثيقة

و يُعنى بتقديم الطلب من الجهة لتحديث عملية ما، أو إنشاء عملية جديدة، أو إلغاء عملية معينة. وهذا النموذج يسير وفق تسلسله للجهات صاحبة القرار؛ لإبداء الرأي بالقبول أو الرفض إيذاناً ببدء الصياغة أو الإلغاء.

• نموذج (٢): نموذج كشف المرافق

ويعنى هذا النموذج بتحديد مؤشرات الأداء لكل عملية من العمليات المطبقة في الوزارة، والملاحق التابعة لها ومدخلات ومخرجات العمليات والمسؤوليات والصلاحيات في بناء العملية والترابطات ذات العلاقة.

• نموذج (٣): بناء قائمة الوثائق سارية المفعول ومتابعتها ومراقبتها

ويعنى هذا النموذج بتدوين كافة العمليات للتقسيمات التابعة لمديرية معينة وتاريخ إصدارها والمؤشرات التابعة لها، حيث يتم متابعتها هذه القائمة ومراقبتها لدى العاملين والتأكد من إعدادها وفقاً للمسؤوليات والصلاحيات الواردة في العملية بما يضمن تطبيق العاملين للوثائق سارية المفعول وعدم تفعيلهم للوثائق الملغاة.

هذا، وتعد عملية إدارة المعلومات الموثقة الأساس الذي يقوم عليه كل ما يتم تنفيذه فيما بعد، فهي تمثل الخطوة الأولى للسير في إجراء العمل حيث تمثل هذه العملية محور التخطيط في النظام لتحقيق أهداف عمل ما، وعليه فإنه يتوجب تحري الدقة والإتقان عند بنائها؛ لضمان بلوغ الأهداف المنشودة عند تنفيذها واقعياً، فبعد التخطيط تأتي الخطوة الثانية وهي تنفيذ ما تم تخطيطه في العملية من خلال الأنشطة المكتوبة، وبعد ذلك تليها الخطوة الثالثة وهي الرقابة من خلال عمليات التدقيق للتأكد من المواءمة بين ما تم تخطيطه وما يتم تنفيذه، وعلى ضوءها تخرج نتائج عمليات التدقيق بثلاث نتائج وهي: التطبيقات الجيدة، والفرصة التحسينية، وحالات عدم التطابق، والذي يقودنا في النهاية إلى الخطوة الرابعة وهي التحسين الذي يعمل على تحقيق التطوير في الأداء المؤسسي، والذي يطمح إليه نظام إدارة الجودة وهو ما يعرف بالتحسين المستمر للأداء المؤسسي والذي يتعكس على تجويد الأداء الفردي لبلوغ الإجابة المؤسسية.

https://moeom-my.sharepoint.com/:f/g/personal/nms2008_moe_om/EuKOwbHEmrRGlHM9sKSf1jgBqUYxvGhzXlpwDcLoSQ7gTw?e=wkvejz

المخططات التوعوية حول متطلبات عملية إدارة المعلومات الموثقة

هي خرائط ذهنية توضح سير عملية إدارة المعلومات الموثقة ، بقصد تسهيل وتبسيط توصيل المعلومة حول متطلبات المعلومات الموثقة وفقاً لمواصفة إيزو ٩٠٠١ / ٢٠١٥ .

وتوفر النشرة التوعوية الالكترونية المخططات التالية:

- ١- مخطط يوضح متطلبات البند (٧-٥) بمواصفة إيزو ٩٠٠١ / ٢٠١٥ .
- ٢- مخطط يوضح خطوات تنفيذ عملية إدارة المعلومات الموثقة والمتعلقة بتقسيمات عام الوزارة إهدار (٠٠٠)-يناير/٢٠٢١
- ٣- مخطط يوضح خطوات تنفيذ عملية إدارة المعلومات الموثقة والمتعلقة بتقسيمات المديرية التعليمية بالمحافظات إهدار (٠٠٠)- مارس/٢٠٢١ .
- ٤- مخطط يوضح نماذج عملية إدارة المعلومات الموثقة بنظام إدارة الجودة/ إهدار يناير ٢٠٢١ .
- ٥- مخطط يوضح نموذج كشف مرافق عملية إدارة المعلومات الموثقة لعمليات الوزارة (إهدار أغسطس ٢٠٢١) .
- ٦- مخطط يوضح سجل كشف مرافق عملية إدارة المعلومات الموثقة (إهدار أغسطس ٢٠٢١)

- ج- المراجعة المناسبة والاعتماد لملاءمتها وكفايتها.
- ب- الشكل المناسب مثل اللغة وإصدار البرمجيات والرسومات وكذلك الوسائط مثل ورقية أو إلكترونية.
- أ- التحديد والوصف المناسبين مثل العنوان أو التاريخ أو المؤلف أو رقم مرجعي.

- ج- كفاءة العاملين.
- ب- مدى تعقد العمليات والتفاعل بينهما.
- أ- حجم المنظمة ونوع أنشطتها وعملياتها ومنتجاتها وخدماتها.

- ب- المعلومات الموثقة التي تحددها المنظمة وتراها ضرورية لفعالية نظام إدارة الجودة
- أ- المعلومات الموثقة التي تطلبها المواصفة الدولية.

عند إنشاء أو تحديث المعلومات الموثقة يجب أن:

يختلف قدر المعلومات الموثقة بالمنظمة نظرا ل:

يجب أن يحتوي نظام إدارة الجودة بالمنظمة على:

(١) مخطط متطلبات البند (٧-٥) بمواصفة ايزو ٩٠٠١ / ٢٠١٥ والمتعلق بالمعلومات الموثقة في نظام إدارة الجودة أعداد: قسم نظم الجودة - دائرة الجودة إصدار: مارس ٢٠٢١م

ملاحظة:

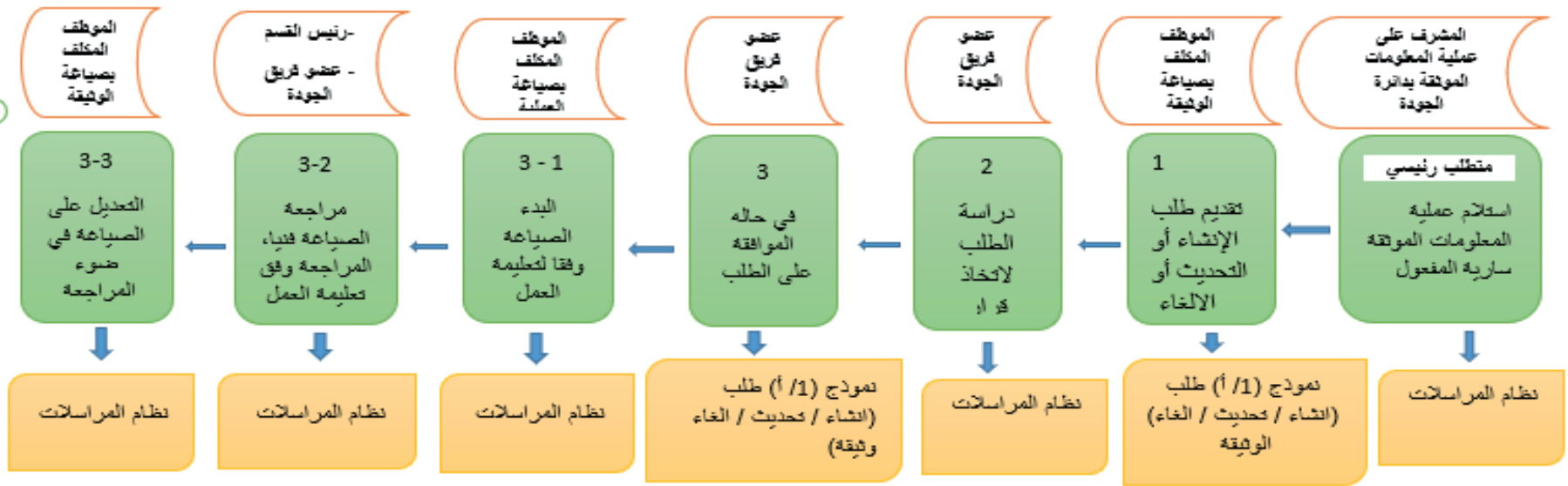
- المعلومات الموثقة المحتفظ بها كدليل على التطابق يجب حمايتها من التغيرات غير المقصودة.
- الوثائق الخارجية التي تحصل عليها المنظمة لأهميتها في التخطيط والتشغيل لنظام إدارة الجودة يجب أن تعرف ويتم ضبطها بطريقة مناسبة.
- يمكن منح الإذن بالاطلاع فقط على المعلومات الموثقة أو منح الإذن والملاحية للاطلاع والتعديل عليها.

لضبط المعلومات الموثقة يجب ما يلي:

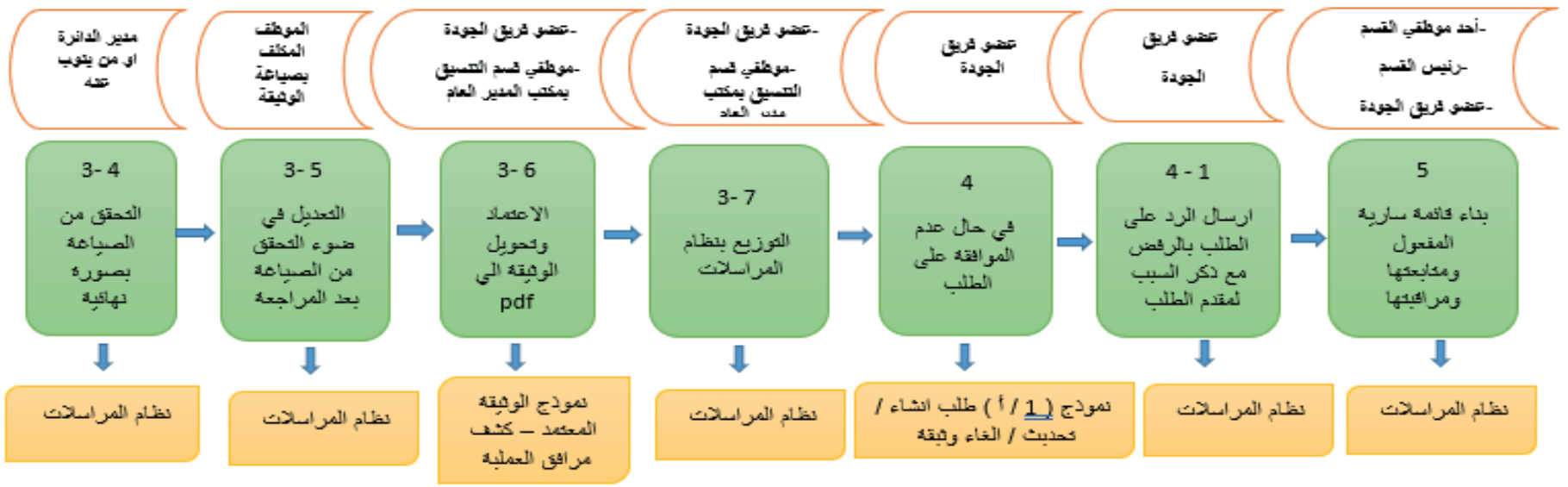
- أ- الاحتفاظ بها والمحافظة عليها بما في ذلك المحافظة على وضوحها للقراءة.
- ب- التوزيع والإتاحة والاستعادة والاستخدام.
- ج- ضبط التعديلات مثل ضبط الإصدارات.
- د- مدة الحفظ والتخلص منها.

يتم ضبط المعلومات الموثقة لضمان:

- أ- أنها متاحة ومناسبة للاستخدام عندما وحين الحاجة إليها.
- ب- أنها محمية بشكل كاف على سبيل المثال فقدان سريتها أو سوء استخدامها أو سلامتها.
- ج- المراجعة المناسبة والاعتماد لملاءمتها وكفايتها.



(٣) خطوات تنفيذ عملية إدارة المعلومات المؤهلة والمتعلقة بتقسيمات ديوان عام الوزارة - إصدار (..) - يناير / ٢٠١١



مفتاح

1-المسئوليات والصلاحيات

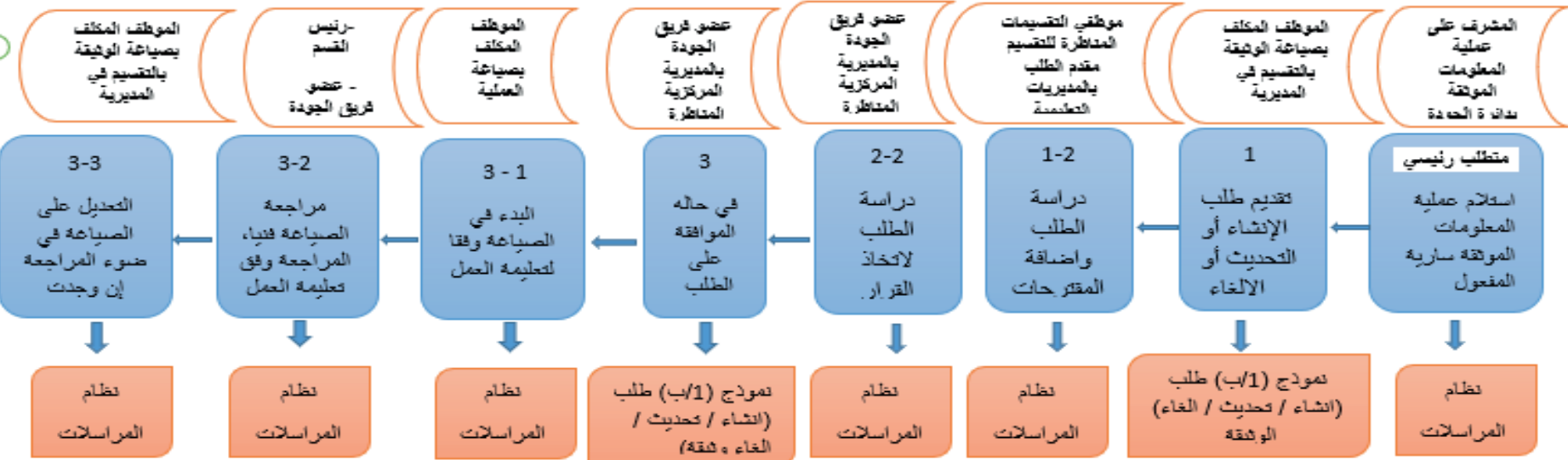


2- وصف الأنشطة

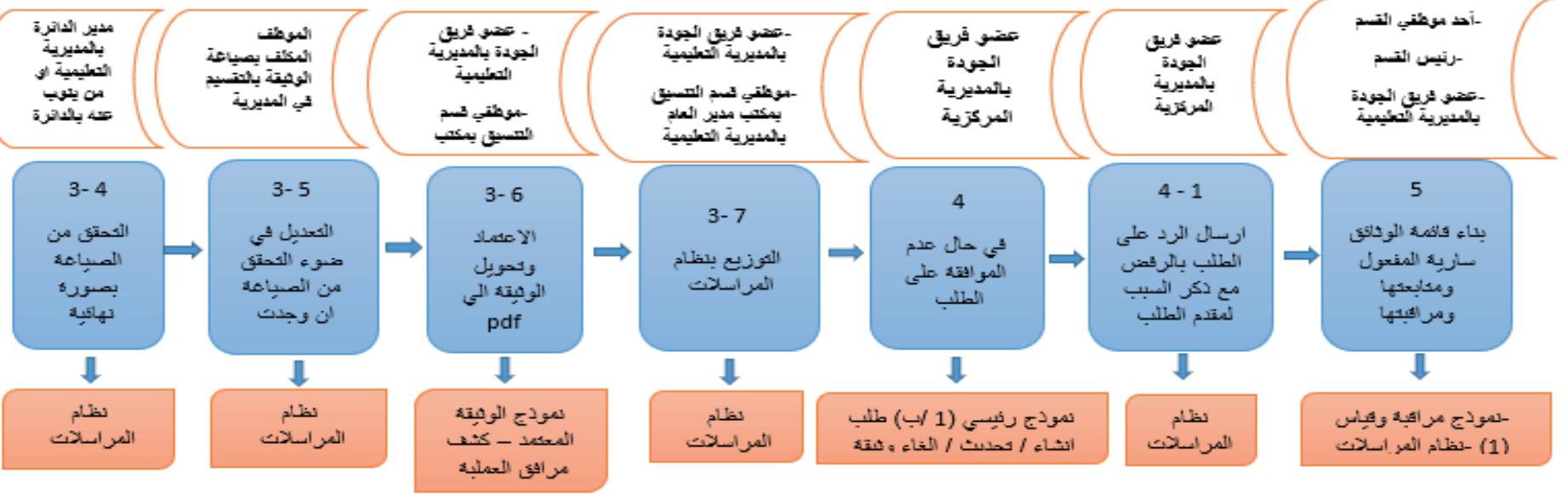


3- الوثيقة ذات العلاقة





مخطط (٣): خطوات تنفيذ عملية إدارة المعلومات الوثيقة والمتعلقة بتقسيمات المديرية التعليمية بالمحافظات - إصدار (..) - مارس/ ٢٠٢١



- مفتاح**
- 1- المسنويات والصلاحيات
- 2- وصف الأنشطة
- 3- الوثيقة ذات العلاقة

(7) نموذج كشف مرافق عملية إدارة المعلومات الموثقة لعمليات الوزارة (إصدار أغسطس 2021)

مؤشرات الأداء

المرافق الأولى: مؤشرات الأداء

م	هدف إنجاز (أداء)	مؤشر الإنجاز	طريقة القياس	الفترة القياسية	وحدة القياس	مؤشرات الأداء

الملاحق

المرافق الثاني: الملاحق

م	اسم الملاحق	رقم الملاحق	نوع الملاحق
1			
2			
3			

مداخلات ومخرجات العملية

المرافق الثالث: مداخلات ومخرجات العملية وترابطاتها
أ) مداخلات ومخرجات العملية

المداخلات	المخرجات

ترابطات العملية

سجل ترابطات العملية (الترابطات ذات الصلة المتبادلة لتحقيق أهداف العملية والتي لا يتم تحقيق الأهداف إلا بها)

الترابطات المتوفرة بالهيكلة	اسماء العمليات التي ترتبط مع العملية	اسماء الكوادر التي ترتبط مع العملية	اسماء الممارسات التي ترتبط مع العملية

المسؤوليات والصلاحيات

المرافق الرابع: المسؤوليات والصلاحيات

الاصناف	الاصناف	المسؤولية	
		مسئولية	صلاحيات

(6) سجل كشف مرافق عملية إدارة المعلومات الموثقة (إصدار أغسطس 2021)

مؤشرات الأداء

المرافق الأولى: مؤشرات الأداء

م	هدف إنجاز (أداء)	مؤشر الإنجاز	طريقة القياس	الفترة القياسية	وحدة القياس	مؤشرات الأداء

الملاحق

المرافق الثاني: الملاحق

م	اسم الملاحق	رقم الملاحق	نوع الملاحق
1			
2			
3			

مداخلات ومخرجات العملية

المرافق الثالث: المداخلات ومخرجات العملية وترابطاتها
أ) مداخلات ومخرجات العملية

المداخلات	المخرجات

ترابطات العملية

سجل ترابطات العملية (الترابطات ذات الصلة المتبادلة لتحقيق أهداف العملية والتي لا يتم تحقيق الأهداف إلا بها)

الترابطات المتوفرة بالهيكلة	اسماء العمليات التي ترتبط مع العملية	اسماء الكوادر التي ترتبط مع العملية	اسماء الممارسات التي ترتبط مع العملية

المسؤوليات والصلاحيات

المرافق الرابع: المسؤوليات والصلاحيات

الاصناف	الاصناف	المسؤولية	
		مسئولية	صلاحيات

أنت تسأل ونحن نجيب..مفتاحك لمعرفة (عملية إدارة المعلومات الموثقة) مجموعة من الأسئلة تشمل أغلب الاستفسارات المتكررة حول عملية إدارة المعلومات الموثقة.

السؤال الأول	كيف تبدأ عملية المعلومات الموثقة ؟	تبدأ بتوزيع عملية المعلومات الموثقة المعتمدة على كافة تقسيمات ديوان عام الوزارة وتقسيمات المديرية التعليمية بالمحافظات.
السؤال الثاني	ما أول خطوة في العملية ؟	تقديم طلب إنشاء أو تحديث أو إلغاء، يقدم لعضو فريق الجودة بالمديرية.
السؤال الثالث	كيف يمكنني تقديم طلب إنشاء أو تحديث أو إلغاء ؟	فيما يخص ديوان عام الوزارة يكون ذلك عن طريق نموذج رقم (1/1) طلب إنشاء / تحديث/إلغاء وثيقة ديوان عام الوزارة. أما ما يخص المديرية التعليمية بالمحافظات فذلك عن طريق نموذج رقم (1/1) طلب إنشاء/ تحديث/إلغاء وثيقة بالمديرية التعليمية بالمحافظات.
السؤال الرابع	ما مكونات نموذج تقديم الطلب ؟	1- تاريخ تقديم الطلب. 2- بيانات عامة عن تقسيم مقدم الطلب. 3- بيانات الطالب. 4- موضوع الطلب. 5- بيانات المقترح التحسيني. 6- آراء الموارد المناظرة بالمحافظات حول مقترحات التحديث. (مركزي). 7- المقترحات التحسينية الأخرى المراد إضافتها إلى العملية. (مركزي). 8- دراسة الملاحظات الواردة من الموارد المناظرة بالمحافظات واتخاذ القرارات. (مركزي). 9- الرأي النهائي بعد الدراسة. (مركزي).
السؤال الخامس	ما هي الخطوة التالية بعد تقديم الطلب؟	أولاً: على المستوى المركزي : دراسة الطلب من عضو فريق الجودة وإيداع الرأي بقبول الطلب أو رفضه، مبينا السبب في حالة الرفض . ثانياً: على المستوى اللامركزي: دراسة الطلب من كافة التقسيمات المناظرة لمقدم الطلب في المحافظات العشر الأخرى وإرسال المقترحات التحسينية التي يراد إضافتها، ومن ثم ترسل للدائرة المركزية المناظرة لدراسة الطلب أو رفضه مبينا الأسباب في حالة الرفض.
السؤال السادس	من يصيغ العملية ؟	يكلف بها أحد موظفي القسم الذي يشرف على العملية.
السؤال السابع	هل هناك فترة زمنية لصياغة العملية ؟	لا تحدد العملية بفترة زمنية للصياغة.
السؤال الثامن	ما بنود العملية عند صياغتها؟	- متطلبات عامة (التوزيع ، فهرس التعديلات) . - متطلبات رئيسة (الموضوع ، مجال التطبيق ، تعريف المصطلحات ، المراجع ، المسؤوليات والملاحيات ، المخطط المرحلي ، جدول وصف الأنشطة (وصف تنفيذ العملية) .
السؤال التاسع	هل هناك مكونات أخرى للعملية غير توظيفها ؟ ما هي ؟	أجل. 1- نموذج كشف مرافق العملية. 2- نموذج تقديم طلب إنشاء/ تحديث/إلغاء. 3- نموذج مراقبة وقياس بناء الوثائق سارية المفعول ومتابعتها ومراقبتها .

السؤال العاشر	ممّ يتكون مرفق العملية ؟	١- مؤشرات الأداء. ٢- الملاحق. ٣- المدخلات والمخرجات. ٤- ترابطات العملية. ٥- المسؤوليات والملاحيات.
السؤال الحادي عشر	ما أهمية المتطلبات التي يشملها المرفق ؟	هي متطلبات تتعلق بمواصفة إيزو ٩٠٠١/٢٠١٥ ، وعدم وجوده قد يتسبب في حالات عدم تطابق عند التدقيقات الداخلية والخارجية.
السؤال الثاني عشر	هل يتطلب توافر شيء آخر في العملية بعد المرافق ؟	أجل وهي الملاحق التي تساهم في تحقيق أهداف أنشطة العملية.
السؤال الثالث عشر	لماذا توجد الملاحق في العملية ؟	تسهم في تحقيق أهداف أنشطة العملية ، وتعبأ من قبل المستفيدين أو المزودين أو القائمين.
السؤال الرابع عشر	ما أنواع الملاحق بالعملية ؟	١- نموذج رئيس. ٢- نموذج إضافي. ٣- نموذج مراقبة وقياس. ٤- تعليمة عمل. ٥- أخرى.
السؤال الخامس عشر	كيف ترمز وثائق العملية والملاحق ؟	وفق تعليمة عمل ضبط وثائق نظام إدارة الجودة.
السؤال السادس عشر	ما ضرورة وجود تعليمات العمل بعملية المعلومات الموثقة ؟	للاستدلال في آليات ضبط الوثائق لتوحيد سير العمل في بناء كافة وثائق نظام إدارة الجودة بالوزارة.
السؤال السابع عشر	اذكر المحاور الرئيسة التي تتناولها تعليمة العمل؟	١- متطلبات التوثيق في مواصفة إيزو ٩٠٠١ / ٢٠١٥. ٢- التعريف بمتطلبات توثيق العمليات وملاحقها . ٣- آليات ضبط الوثائق وطرق تمييزها. ٤- الملاحيات والمسؤوليات ذات العلاقة بضبط الوثائق. ٥- توزيع الوثائق. ٦- ضبط فهرس التعديلات في الوثيقة (عملية).
السؤال الثامن عشر	ما المدة اللازمة والمحددة للتوزيع منذ انتهاء الصياغة وحتى الاعتماد ؟	٥ أيام وفق ما ورد في العملية.
السؤال التاسع عشر	حدد آلية السير بالعمل للتوزيع من بعد انتهاء الصياغة وحتى التوزيع	الصياغة يوم ١ المراجعة يوم ١ التعديل بعد المراجعة يوم ١ التحقق يوم ١ الاعتماد يوم ١

<p>١- تقديم الطلب من القسم المعني. ٢- دراسة الطلب من التقسيمات المناظرة بالمديريات التعليمية بالمحافظات الأخرى. ٣- إرسال الطلب لعضو فريق الجودة بالمديرية المركزية. ٤- اتخاذ القرار المناسب للطلب سواء بالموافقة أو الرفض بالتعاون بين الدائرة المناظرة وعضو فريق الجودة بالمديرية المركزية. ٥- إرسال القرار بصورته النهائية للتقسيم مقدم الطلب لاتخاذ اللازم.</p>	<p>بالنسبة للمديريات التعليمية بالمحافظات ، وضح خطوات سير الطلب بدءاً من تقديم الطلب وحتى الرد بالموافقة أو الرفض للجهة المعنية</p>	<p>السؤال العشرون</p>
<p>٢ أيام عمل.</p>	<p>كم يوماً يسمح بدراسة طلب المديريات التعليمية من الجهة المركزية ذات الاختصاص ليتخذ فيها قرار القبول أو الرفض ؟</p>	<p>السؤال الواحد والعشرون</p>
<p>١- مراجعة فنية. ٢- مراجعة وفق تعليمات عمل ضبط الوثائق.</p>	<p>ما أنواع المراجعة للوثيقة بنظام إدارة الجودة ؟</p>	<p>السؤال الثاني والعشرون</p>
<p>المراجعة الفنية مرجعها فني بحت يرجع للخبرة، والمعرفة الفنية، والتخصصية من قبل رئيس القسم المعني ، بينما المراجعة وفق تعليمات ضبط وثائق نظام إدارة الجودة، فيكون مرجعها للتعليمات ويعنى بها عضو فريق الجودة بالمديرية .</p>	<p>ما الفرق بين المراجعة الفنية والمراجعة وفق تعليمات عمل ضبط وثائق نظام إدارة الجودة ؟</p>	<p>السؤال الثالث والعشرون</p>
<p>مراجعة أخيرة للوثائق للتأكد من التزامها باللوائح والقوانين والتشريعات، فيما يخص متطلبات العملية ويقوم بها مدير الدائرة أو من ينوب عنه ، وهي المرحلة النهائية للتأكد من صدق بيانات العملية قبل اعتمادها.</p>	<p>ما الهدف من التحقق ؟</p>	<p>السؤال الرابع والعشرون</p>

مفاهيم ومصطلحات

تتناول هذه الصفحات من النشرة :

١- مفهوم المصطلحات المكونة لبنود العملية.

٢- مرادف المصطلحات في اللغة الإنجليزية.

المصطلح	المفهوم
الموضوع	وصف العملية بدقة والتعريف بدورها في تحقيق الخدمة التي وضعت من أجلها.
مجال التطبيق	التقسيمات التي تحتاج إلى تطبيق عملية ما، لتحقيق أهدافهم ولا يشترط إنشائهم للعملية أو يكونوا مسؤولين عنها، ولكن يشملهم تفعيلها فيضمنون في مجال التطبيق.
تعريف المصطلحات	تفسير لمصطلح ما، أو مفهوم معين بالعملية، يرى المسؤولون عنها حاجة المنفذين والمستفيدين والمزودين والمتعاملين والمدققين ... الخ لهذه العملية لإيضاحه لهم.
المراجع	جدول يتم من خلاله التعريف بالمصادر والمراجع (الداخلية والخارجية) التي استند إليها القسم عند بنائه لعمليته أو يحتاجها عند تنفيذ أحد خطوات عمله بالعملية ولا يمكنه الاستغناء عنها.
المسؤوليات والملاحيات	إيضاح المسؤولين عن إنشاء وتنفيذ العملية ومراقبتها وتحسينها وعادة ما يكون مدير الدائرة ومساعدته ورئيس القسم والموظفين ومن في مستواهم في الوحدات المشابهة.
المخطط المرطي	الخطوات التسلسلية للأنشطة بعملية ما، والتي يمكن من خلالها تتبع سير العملية، ويتضمن المخطط توضيح البداية والنهاية والأنشطة وموقع اتخاذ القرار والنماذج المستخدمة في تحقيق الأنشطة وتحديد مواقع الترابطات مع عمليات أخرى، ويتم تحديد كل ذلك بأشكال محددة.
وصف تنفيذ العملية	جدول يتضمن وصف دقيق لخطوات أنشطة المخطط المرطي، مع تحديد المسؤوليات والملاحيات لتنفيذ كل نشاط، وتحديد الملاحق ذات الصلة والمستخدمه لتحقيق نشاط معين.

المصطلح	المرادف
إدارة	Management-Administration
معلومات	Information
الموثقة	Documented
عملية	process
إجراء	Procedure
نشاط	Activity
مخطط	Diagram
سياق	Context
مؤسسة	Organization
أداء	Fulfilment (performance)
مؤشر	Indicator
مستفيد	Beneficiary
ترابطات	Interlinks
مدخلات	Inputs – entries
مخرجات	Outputs
المسئوليات	Responsibilities
الملاحظات	Capacities – term of reference
وثائق	Documents
نماذج	Model -example
المرفق	Attachments

المصطلح	المترادف
إدارة المعلومات الموثقة	Documented Information Management
السياق المؤسسي	Institutional Contexts
تطوير الأداء المؤسسي	Institutional Performance Development
مجال التطبيق	AREA OF APPLICATION
رضا المستفيد	Beneficiary Satisfaction
مؤشرات الجودة	Quality Index; Quality indicator
ترابطات العملية	Process interlinks
المدخلات والمخرجات	Inputs -outputs
مصطلحات علمية	Terminologies
المصادر والمراجع	Resources & References

في إطار التنوع في نقل المعرفة بما يسهم في تحسين أداء العاملين بوزارتنا الموقرة فيما يتعلق بمتطلبات نظام إدارة الجودة، فقد قام قسم نظم الجودة ممثلاً بالموظفين على إعداد هذه النشرة التوعوية فيما يتعلق بالمتطلبات الخاصة بالمعلومات الموثقة، حرصاً من العاملين بالقسم على نقل المعرفة وإيصال المعلومات حول هذه المتطلبات حتى يتسنى للجميع تحقيق أهداف عملية إدارة المعلومات الموثقة وفقاً لمتطلبات المواصفة المطبقة بنظام إدارة الجودة لضمان تطوير الأداء المؤسسي في الوزارة.

وإيماناً بأهمية دور تبادل المعارف ونقل الخبرات بين العاملين في تحسين جودة الأداء والارتقاء بالعمل المؤسسي جاءت هذه النشرة التوعوية متنوعة في أساليب الطرح لتتلاءم مع مختلف القدرات والسمات التي يمتلكها العاملون بما يضمن تحقيقها للأغراض التي صممت من أجلها وغرس ثقافة هذه المتطلبات لدى المستفيدين من الخدمات المقدمة، رغبة من القسم في خلق الكفاءة لدى كافة العاملين بالوزارة بما يسهم في تحسين بيئة العمل ويضمن التطوير المستمر للأداء. حيث يسعى القسم من خلال هذه النشرة التوعوية إلى تحقيق الغاية من تطبيق الجودة، وهو العمل من المرة الأولى بصورة صحيحة لتحقيق المطابقة عند تنفيذ العمليات وفقاً لما خطط له وتسهم في خلق تحسين مستمر وفقاً لآليات المراقبة المختلفة والمتوفرة في نظام إدارة الجودة، والذي ينعكس على ديمومة تطوير الأداء المؤسسي بالوزارة.

قسم نظم الجودة
دائرة الجودة
المديرية العامة للتخطيط والتطوير الاستراتيجي



جمهورية
البحرين