

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP- 18	إصدار: ١/٧
التاريخ: ٢٠١٥/٢/٢٤	صفحة: ٥/١
العنوان: تبسيط إجراءات الخدمات المقدمة من الوزارة	اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي: 
	اعتماد ممثل الجودة: 

١- الهدف:

١/١ يهدف هذا الإجراء إلى توضيح آلية تطوير الخدمات المقدمة بهدف تقديم خدمات مميزة ذات جودة عالية.

٢- نطاق العمل:

١/٢ يطبق هذا الإجراء على الإجراءات والعمليات التي تنفذها إدارات ومديريات مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم.

٣- تعريفات

١/٣ خريطة سير الإجراءات الحالية: نموذج مكون من عدة عناصر يتم فيه وصف كل خطوة من خطوات الإجراءات الحالية المعمول بها ونوع هذه الخطوة.

٢/٣ خريطة سير الإجراءات المقترحة: نموذج مكون من عدة عناصر يتم فيه وصف الخطوات المقترحة والمقدمة من فريق العمل والعاملين ومتلقي الخدمة بهدف تقديم خدمات عالية الجودة.

٣/٣ خطوة الإجراء: عمل ويرمز لها (O): يقصد به أي تغيير يحدث على المعاملة سواء ذلك التعديل جوهريا يتعلق بالمحتوى أو المضمون أو شكليا متعلق بالشكل دون المضمون مستغرقا ذلك التعديل وقتا ومستهلكا موارد مهما كبر أو صغر حجم تلك الموارد أو الوقت.

٤/٣ خطوة الإجراء: نقل ويرمز لها (◁): يقصد بعملية النقل التغير المكاني الذي يحدث بمعاملة مهما قصرت مسافة النقل أو امتدت وبأية واسطة كانت.

٥/٣ خطوة الإجراء: تدقيق ويرمز لها (□): يقصد بعملية التدقيق عملية التحقق من دقة إجراءات المعاملة أو من توافر الشروط أو المواصفات في المادة موضوع التدقيق دون أي اعتبار لشكلها وأهميتها وحجمها.

٦/٣ خطوة الإجراء: تأخير ويرمز لها (D): يقصد بعملية التأخير التعطيل أو العوائق التي تحول دون إنجاز المعاملة أو تزيد من الوقت المستغرق في الإنجاز دونما وجود أسباب موضوعية لذلك.

٧/٣ خطوة الإجراء: حفظ ويرمز لها (▽): يقصد بها حفظ المعاملة أو مادة الحفظ في مكان معين وعدم التصرف به إلا بموافقة الجهة المختصة.

٤- المسؤوليات:

١/٤ يتولى قسم التطوير التربوي / إدارة التخطيط والبحث التربوي مسؤولية متابعة آلية تطبيق هذا الإجراء حسب ما جاء فيه وذلك بالتنسيق مع قسم المعايير والجودة / وحدة الرقابة الداخلية.

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP-18	إصدار: ١/٧
التاريخ: ٢٠١٥/٢/٢٤	صفحة: ٥/٢
العنوان: تبسيط إجراءات الخدمات المقدمة من الوزارة	اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي: 
	اعتماد ممثل الجودة: 
	موافقة معالي الوزير: 

٢/٤ يتولى قسم التطوير التربوي / إدارة التخطيط والبحث التربوي مسؤولية متابعة آلية تطبيق هذا الإجراء حسب ما جاء فيه بالتنسيق مع منسقي نظام إدارة الجودة في إدارات مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم.

٣/٤ يقوم مديروا الإدارات / المديریات في مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم بتفعيل هذا الإجراء في ضوء نتائج مسوحات رضا متلقي الخدمة أو بناء على شكوى أو اقتراح أو عند ظهور تعقيد في إجراء معين أو أي سبب آخر وذلك لعملية واحدة على الأقل من ضبط العمليات الخاص بكل قسم .

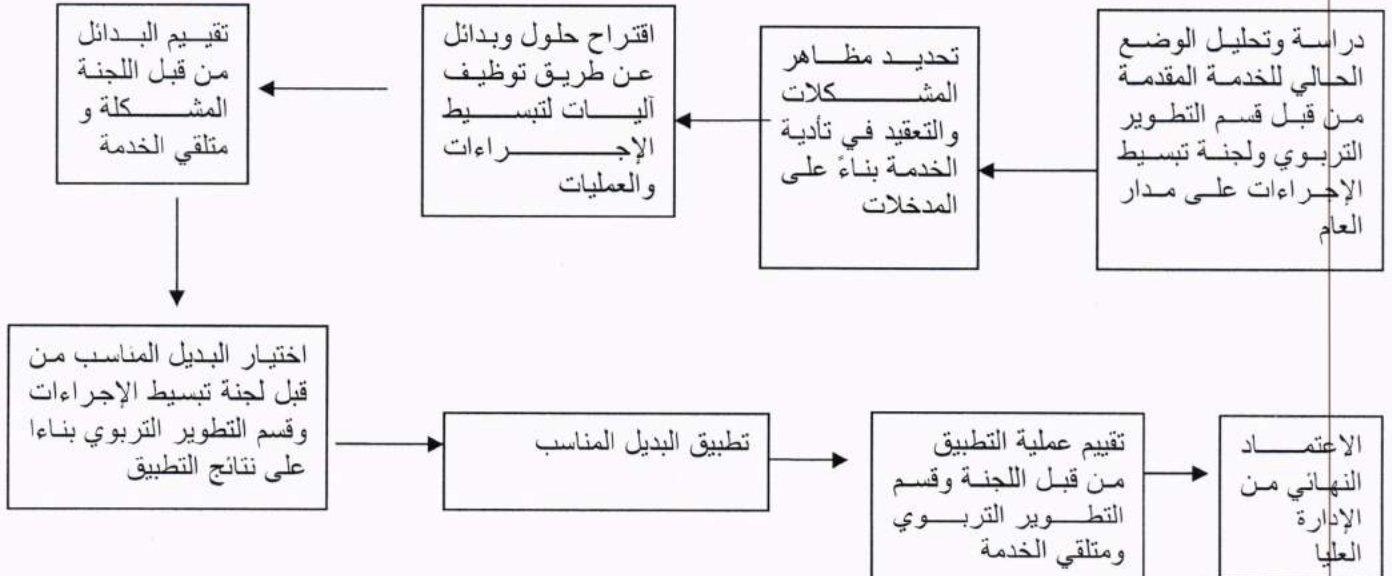
٤/٤ يتولى قسم التطوير التربوي مسؤولية التنسيق مع وزارة تطوير القطاع فيما يتعلق بتفعيل هذا الإجراء .

٥/٤ تتولى لجنة تبسيط الإجراءات مسؤولية دراسة الاقتراحات الواردة من الموظفين ومتلقي الخدمة والمتعلقة بتبسيط الإجراءات .

#### ٥ - العملية

١/٥ المنهجية المتبعة في تبسيط الإجراءات :

المدخلات :	
- شكاوى متلقي الخدمة .	- نتائج مسوحات رضا متلقي الخدمة .
- اقتراح متلقي الخدمة .	- التعديلات على الهيكل التنظيمي ( إضافة ، حذف ، دمج )
- اقتراح موظف المتعلق بتبسيط الإجراءات .	- إقتراحات الشركاء .



#### المخرج:

- خدمات ذات جودة عالية ومميزة .

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP- 18	موافقة معالي الوزير: 
إصدار: ١/٧	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية: 
التاريخ: ٢٠١٥/٢/٢٤	صفحة: ٥/٣
العنوان: تبسيط إجراءات الخدمات المقدمة من الوزارة	اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي: 
	اعتماد ممثل الجودة: 

#### ١- دراسة وتحليل الوضع الحالي للخدمة المقدمة

لا بد من تحليل واقع حال الخدمة المقدمة من خلال نموذج خريطة سير الإجراءات الحالية (QF18-1) ومناقشة خطوات الإجراءات من خلال الأسئلة (لماذا ، أين ، متى ، من ، كيف ) وهي أدوات التحليل ، وتقديم ملخص بإجابات هذه الأسئلة الأمر الذي يؤدي إلى الوصف الدقيق لكل خطوة من خطوات الإجراء .

#### ٢- تحديد مظاهر المشكلات والتعقيد في تأدية الخدمة

من خلال عملية دراسة وتحليل النموذج أعلاه يمكن تحديد الخطوات التي تؤدي إلى إعاقة إنجاز الخدمة ويمكن تلخيص مظاهر التعقيد كما يلي وإنما وجدت :

- التعقيد في نظام العمل: استخدام نماذج غير واضحة ، مركزية الصلاحيات ، سوء التخطيط المكاني .
- سوء تخطيط وتوزيع العمل الذي يؤدي إلى تعقيده وتأخر الإنجاز .
- عدم التناسق في التشريعات المنظمة للعمل وتداخلها .
- ازدواجية الصلاحيات والإجراءات .
- التعددية في المستويات الإدارية .
- الغموض في الفهم القانوني للواجبات والمسؤوليات المنوطة بالوظيفة .
- تقديم ملخص بالخطوات التي تحتاج إلى معالجة .

#### ٣- اقتراح حلول وبدائل عن طريق توظيف آليات لتبسيط الإجراءات والعمليات ومنها :

- جمع إجراءات أو أكثر في إجراء واحد .
- إلغاء بعض الإجراءات نهائياً .
- تقريب أماكن تواجد الموظفين المعنيين في إنجاز المعاملة .
- إعادة ترتيب المكاتب وفقاً لسير الإجراءات .
- إعادة النظر في النماذج المستخدمة .
- توحيد عمليات الرقابة والتدقيق في عملية واحدة .
- توحيد العمليات المقررة لتسجيل البيانات والمعلومات عن المعاملة في عملية واحدة .
- توحيد مصدر المعلومات .
- التقليل من عدد الموظفين المشاركين في إنجاز المعاملات .
- التقليل من تنقل المراجعين واختناق حركتهم .
- تقديم ملخص بالاقترحات باستخدام نموذج خريطة سير الإجراءات المقترحة (QF18-2).

#### ٤- تقييم البدائل

لا بد من وضع عدة بدائل لتبسيط إجراء معين ومن ثم تطبيق هذه البدائل ومدى انعكاسها على الخدمة من حيث الاختصار في الجهد والوقت وتقديم ملخص بالبدائل لكل اقتراح .

#### ٥- اختيار البديل المناسب

بعد تحديد البدائل المتاحة يتم اختيار أفضل بديل بحيث يكون انعكاسه أكبر إيجابي ما يمكن وبأقل التكاليف والموارد الممكنة باستخدام نموذج خلاصة تبسيط الإجراءات (QF 18-3) .

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP- 18 إصدار: ١/٧	موافقة معالي الوزير: 
التاريخ: ٢٠١٥/٢/٢٤ صفحة: ٥/٤	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية: 
العنوان: تبسيط إجراءات الخدمات المقدمة من الوزارة	اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي: 
	اعتماد ممثل الجودة: 

#### ٦- تطبيق البديل المناسب

بعد أن تتم عملية اختيار البديل المناسب يتم تطبيق هذا البديل على أرض الواقع من خلال تنفيذ الخدمة بوجود هذا البديل ( توثيق حالة مطبقة أو عدة حالات )

#### ٧- تقييم عملية التطبيق

بعد التطبيق للبديل المناسب على أداء الخدمة تتم دراسة وتحليل للنتائج والتأكد من أن هذا البديل هو الأنسب والذي يجب أن ينعكس على أداء الخدمة وفي حال فشل هذا البديل يتم اللجوء إلى بديل آخر إلى أن يتم الاستقرار على أنسب البدائل وكل ذلك من خلال تطبيق الخدمة على أرض الواقع ( تقرير أو ملخص ).

#### ٨- التوثيق وتعميم نتائج التبسيط

بعد نجاح عملية التطبيق والاستقرار على أنسب البدائل يتم توثيق العملية بشكلها الجديد ومن ثم تعميم هذه النتائج لتظهر العملية بإجراءاتها الجديدة مبسطة وواضحة . ( طلب إجراء تعديل على العملية )

#### ٢/٥ قياس فعالية تبسيط وتطوير العمليات

بعد نجاح عملية التطبيق وتوثيق العمليات وتعميم النتائج يتم قياس فاعلية تبسيط وتطوير العمليات عن طريق :

- إجراء مسوحات دراسية لقياس رضا متلقي الخدمة ( المراجعين ) عن الخدمات التي تم تبسيطها.
- إجراء مسوحات دراسية لقياس رضا العاملين عن الخدمات والإجراءات التي تم تبسيطها.
- عمل مقارنات بين الوضع قبل التبسيط وبعده.

#### ٣/٥ التدريب على العمليات المبسطة كما ذكر في الإجراء القياسي " الكفاءة والتوعية والتدريب "

٤/٥ قياس الوقت والجهد المبذول والمسافة في أداء الإجراءات ومدى تناسبه مع الحاجة الفعلية لتسلسل خطوات الإجراءات .

#### ٥/٥ مراعاة القوانين والأنظمة والتعليمات عند إجراء عملية التبسيط .

٦/٥ تمكين الموظفين القائمين على الخدمات المبسطة من خلال تفويض الصلاحيات .

٧/٥ إعداد مصفوفة تبسيط الإجراءات وفق النموذج ( QF18-4 ) ودراستها لقياس الخدمات المبسطة وعمل مقارنات بعد التبسيط وقبل التبسيط .

٨/٥ قيام لجنة تبسيط الإجراءات بمتابعة إجراءات العمل المبسطة كل ستة شهور للتأكد من سلامة التنفيذ وحل المشكلات التي تواجه تطبيق الإجراءات بالشكل الصحيح .

٩/٥ قيام لجنة تبسيط الإجراءات بمتابعة الموظفين القائمين على الخدمات المبسطة للتأكد من قدرتهم على تنفيذ العمل بكفاءة وفعالية بشكل دوري كل ستة شهور .

١٠/٥ تقوم لجنة تبسيط الإجراءات بدراسة الاقتراحات المقدمة وفق منهجية التعامل مع الاقتراحات ( QP-157 ) وتبني الاقتراحات التي تؤدي إلى تبسيط الإجراءات .

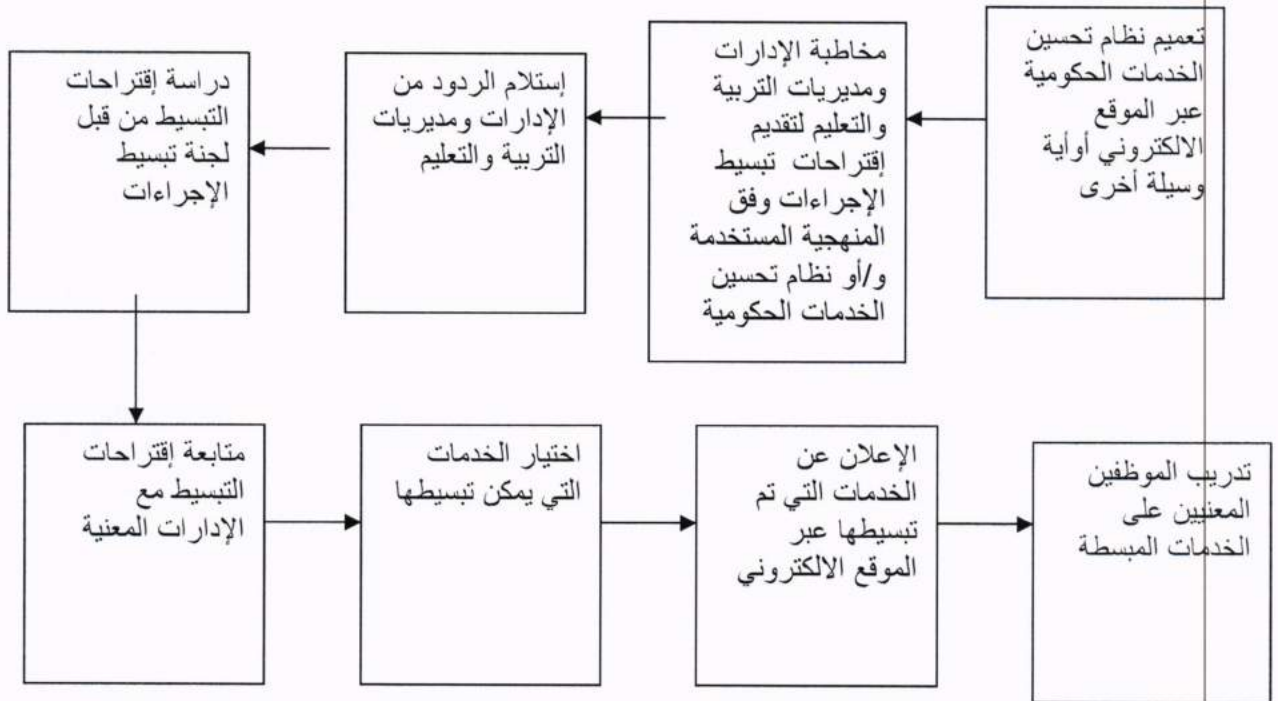
١١/٥ تقوم لجنة تبسيط الإجراءات بدراسة الاقتراحات المقدمة من الشركاء وفق منهجية آلية التنسيق

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP- 18	إصدار: ١/٧
التاريخ: ٢٠١٥/٢/٢٤	صفحة: ٥/٥
العنوان: تبسيط إجراءات الخدمات المقدمة من الوزارة	اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي: ٩٤
	اعتماد ممثل الجودة: 
	موافقة معالي الوزير: 

والتواصل مع الشركاء (QP-91).

١٢/٥ تقوم لجنة تبسيط الإجراءات بتبسيط الإجراءات وفق الخطة الاستراتيجية للوزارة .

١٣/٥ تطبيق نظام تحسين الخدمات الحكومية في وزارة التربية والتعليم :



٦- وثائق متعلقة :

١/٦ نظام تحسين الخدمات الحكومية

#	اسم السجل	رقم السجل	مكان الحفظ	مدة الحفظ
٢/٦	خريطة سير الإجراءات الحالية	QF 18-1	قسم التطوير التربوي	سنة
٣/٦	خريطة سير الإجراءات المقترحة	QF 18-2	قسم التطوير التربوي	سنة
٤/٦	خلاصة تبسيط الإجراءات	QF 18-3	قسم التطوير التربوي	سنة
٥/٦	مصفوفة تبسيط الإجراءات	QF18-4	قسم خدمة الجمهور	سنة

وزارة التربية والتعليم  
خريطة سير الإجراءات الحالية

الإدارة : _____		المديرية : _____		القسم : _____					
اسم العملية/الإجراءات:									
عدد الوثائق المطلوبة :		توقيع رئيس القسم :							
عدد الوحدات الإدارية :		توقيع مدير المديرية :							
عدد الموظفين :		توقيع مدير الإدارة :							
ناقش كل خطوة باستخدام أدوات التحليل التالية : 1 - لماذا؟		2- أين؟		3- متى ؟					
		4- من ؟		5- كيف ؟					
رقم الخطوة	وصف خطوات الإجراءات الحالية	عمل	نقل	تدقيق	تأخير	حفظ	الوقت	المسافة	ملاحظات
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>			
المجموع									

أعدت من قبل: \_\_\_\_\_ تاريخ الإعداد: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ التوقيع :

ملاحظة/ ترسل نسخة إلى قسم التطوير التربوي في إدارة التخطيط والبحث التربوي .

مصفوفة تبسيط الإجراءات

الاحراف	القيمة المحققة للمؤشر	القيمة المستهدفة للمؤشر	مؤشر أثر التبسيط	آلية التبسيط	الإجراء	الهدف من التبسيط	العملية

وزارة التربية والتعليم  
خريطة سير الإجراءات المقترحة

القسم :			المديرية :					الإدارة :	
توقيع رئيس القسم :			عدد الوثائق المطلوبة :		اسم العملية / الإجراء :				
توقيع مدير المديرية :			عدد الوحدات الإدارية :						
توقيع مدير الإدارة :			عدد الموظفين :		مقترح رقم :				
آليات التبسيط	المسافة (متر)	الوقت (دقيقة ، ساعة ، يوم)	حفظ	تاخير	تفقي	نقل	عمل	الإجراءات المتسلسلة	
			▽	D	□	⇐	0	الإجراء	رقم الخطوة
			▽	D	□	⇐	0		
			▽	D	□	⇐	0		
			▽	D	□	⇐	0		
			▽	D	□	⇐	0		
			▽	D	□	⇐	0		
			▽	D	□	⇐	0		
			▽	D	□	⇐	0		
			▽	D	□	⇐	0		
			▽	D	□	⇐	0		
			▽	D	□	⇐	0		
			▽	D	□	⇐	0		
			▽	D	□	⇐	0		
			▽	D	□	⇐	0		
			▽	D	□	⇐	0		
			▽	D	□	⇐	0		
			▽	D	□	⇐	0		
			▽	D	□	⇐	0		
								المجموع ( )	

التوقيع:

تاريخ الإعداد : / /

أعدت من قبل :

ملاحظة/ ترسل نسخة إلى قسم التطوير التربوي في إدارة التخطيط والبحث التربوي .



وزارة التربية والتعليم  
خلاصة تبسيط الإجراءات

الإدارة :	المديرية :	القسم :
اسم العملية/الإجراءات:		
أعدت من قبل:		
تاريخ الإعداد:	/ /	

الخلاصة						
الفرق	الإجراءات المقترحة		الإجراءات الحالية		الرموز	
	الوقت	العدد	الوقت	العدد		
					<b>O</b>	عمل
					◀	نقل
					□	تدقيق
					<b>D</b>	تأخير
					▽	حفظ
						المسافة