



البناء المؤسسي  
جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه



جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه  
WWW.LQS.ORG.SA

## دليل العمليات

١,١		رقم الإصدار
التوقيع	التاريخ	إعداد
	١٤٤١ / ٠٥ / ٠٦ هـ ٢٠٢٠ / ٠١ / ٠١ م	إدارة الجمعية
التوقيع	التاريخ	اعتماد
	١٤٤١ / ٠٥ / ٠٧ هـ ٢٠٢٠ / ٠١ / ٠٢ م	رئيس جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه عيسى بن علي العوفي

## بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## فهرس المحتويات

م	الموضوع	الصفحة
١	المقدمة	٤
٢	التعريفات	٥
٣	المجال	٥
٤	الأدوار والمسؤوليات	٦
٥	خطوات توثيق العمليات	٧
٦	التقييم والمراجعة	٧
٧	النماذج	٨ - ٩

## ١. مقدمة:

تسعي جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه لأن تكون من أفضل الجمعيات الخيرية في تطبيق الجودة والتميز المؤسسي، حيث تعمل الجمعية على توفير خدمات ذات جودة عالية ومتميزة للمستفيدين، وذلك من خلال منظومة متكاملة من الأنظمة المتطورة، وفق أفضل الممارسات، لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجمعية والتي هي ضمن "رؤية المملكة ٢٠٣٠". ويعد الإصدار الأول من دليل العمليات للجمعية بمثابة أداة عملية لبناء ثقافة مؤسسية تقوم على معايير التميز في الخدمة والتركيز على المستفيدين وتعزيز الكفاءة المؤسسية، كما يشكل هذا الدليل مرجعا مهما للعاملين بالجمعية. يقدم هذا الدليل من خلال أبوابه، شرحا مفصلا عن الإجراءات المتبعة للعمليات الأساسية والمساندة في الجمعية، والتي ينبغي على الإدارات اتباعها، لكي تؤدي دورها على أكمل وجه، وترتقي بمستوى الخدمة المقدمة للمستفيدين، وفق ما تشهده إدارة الجمعية من أداء مؤسسي متميز. وقد حرصت الجمعية على وضع هدفا استراتيجيا يعنى بتطوير نظام إدارة عمليات الجمعية بثلاثة مؤشرات أداء للتأكيد على أهمية ذلك وتم إعداد هذا الدليل ليكمل العقد في البناء المؤسسي للجمعية ويحقق الأهداف التالية:

- ❖ تنظيم العلاقة بين الإدارات بشكل واضح بحيث يشكل مرجعية رئيسية في تطبيق العمليات على مستوى إدارات الجمعية.
- ❖ رفع كفاءة الإدارات، من خلال استخدام أحدث الأساليب المطبقة بنجاح في العديد من المؤسسات.
- ❖ توفير التكلفة والجهد للعاملين بالجمعية بمختلف المستويات الإدارية.

إدارة الجمعية			اسم الإدارة
تطوير نظام إدارة عمليات الجمعية	الهدف	د2	رمز الهدف
نسبة العمليات التي يتم توثيقها	المؤشر	د2-1	رمز المؤشر
دليل العمليات	المبادرة	د2-1-1	رمز المبادرة

## ٢. التعريفات:

العبرة	المقصود بها
الجمعية	جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه.
المجلس	مجلس إدارة الجمعية.
العمليات	مجموعة الأنشطة المتسلسلة المترابطة مع بعضها البعض ترابطاً منطقياً؛ لتحويل المدخلات الى مخرجات ذات قيمة مضافة.
مسؤول التنفيذ	الجهة المسؤولة عن تنفيذ ومتابعة اجراءات العملية.
مالك العملية	الجهة التي تعني بتوصيف العملية ولها الأحقية في تعديل اجراءاتها.
الاجراءات	هي خطوات تنفيذ العملية من البداية حتى النهاية، وتكون مترابطة ومتسلسلة حسب التنفيذ موضحاً بكل خطوة من يقوم بالإجراء وكيفية تنفيذه ووقته ومكان تنفيذه.
مرجعية الاجراء	المستند النظامي لأداء الاجراء المتبع.
العملية الرئيسية	هي العمليات التي ترتبط بمجال عمل الجمعية، ويؤدي عدم وجودها إلى خلل في رسالة الجمعية ونشاطها، ويتم تحديدها من مهام واختصاص الجهة ورسالتها، وأهدافها الاستراتيجية المرتبطة برسالة الجمعية.
العملية المساندة	هي العمليات المرتبطة بتوفير بيئة عمل مناسبة داخل الجمعية، وتدعم تساند في تنفيذ عملياتها الرئيسية.

### ٣ - المجال:

يطبق هذا الدليل على جميع العمليات الرئيسية والمساندة المرتبطة بجمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه.

### ٤. الأدوار والمسؤوليات:

م	المهمة	المسؤول	الدور المطلوب
١	اعداد دليل العمليات	إدارة الجمعية	يقوم فريق إدارة الجمعية بإعداد الدليل
٢	اعتماد الدليل	مجلس الإدارة	الاعتماد
٣	تحديد مالكي العمليات ( الرئيسية والمساندة )	إدارة الجمعية	يقوم الفريق المكلف بتحديد مالكي العمليات تحت إشراف إدارة الجمعية
٤	توصيف العملية	مالك العملية	يقوم مالك العملية بتحديد مسؤولية التنفيذ لكل اجراء ونماذج العمل المطلوبة .
٥	إدارة العملية	مالك العملية	يقوم مالك العملية بإرشاد ودعم الموظفين المنفذين لها.
٦	تنفيذ إجراءات العملية	الموظفون	يقوم الموظفون بتنفيذ الإجراءات

الموكلة إليهم حسب ما هو محدد في توصيف العملية.			
تكون ادارة الجمعية مسؤولة عن جميع العمليات المنفذة بالجمعية وعن توفير كافة الموارد اللازمة لإدارة هذه العمليات وتطويرها.			

## ٥. خطوات توثيق العمليات؛

١. عقد ورشة عمل مع مديري الإدارات بالجمعية؛ لحصر جميع العمليات التي تتم في الجمعية لتقديم الخدمات للمعنيين بما يحقق رسالة الجمعية.
٢. عقد ورشة عمل مع مديري الإدارات بالجمعية؛ لتصنيف عمليات الجمعية إلى:
  - ❖ عمليات رئيسية.
  - ❖ عمليات مساندة.
٣. توصيف جميع العمليات الرئيسية والمساندة وفق النماذج المعتمدة.
٤. عمل مخطط لسير جميع العمليات.
٥. اعتماد إدارة الجمعية لتوصيف العمليات.
٦. تعميم الدليل ونشره وتدريب العاملين عليه من خلال إقامة ورش عمل، ومن خلال التدريب على رأس العمل.
٧. متابعة تنفيذ الإدارات والأقسام للدليل من قبل إدارة الجمعية.

## دليل العمليات في جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه

٨. مراجعة وتقييم الدليل من خلال لجنة مختصة تتعاقد معها إدارة الجمعية.
٩. بعد مراجعة وتقييم الدليل تتم عملية تحسين العمليات وفق منهجية التحسين المعتمدة.
١٠. ترتيب الأولويات وتطبيق مخرجات التحسين.

### ٦. التقييم والمتابعة؛

يتم مراجعة هذه الدليل بداية كل عام ميلادي.

### ٧. النماذج؛

م	العمليات الرئيسية	العمليات المساندة
١	نمو الإيرادات الثابتة	التعاقد
٢	نمو الإيرادات النقدية	إعداد مسيرات الرواتب
٣	تحسين الصورة الذهنية	احتساب ساعات العمل الإضافي
٤	تسويق الخدمات والبرامج	توثيق الحضور والانصراف
٥	بناء وتطوير العلاقات مع الشركاء والداعمين	طلب استئذان
٦	تدريب وتطوير العاملين	طلب استقالة
٧	قياس الأداء	تقييم الأداء للعاملين
٨	فتح (حلقة - مجمع - دار نسائية)	المخالفات والجزاءات
٩	قبول الطلبة	إنهاء خدمة
١٠	تقييم الطلبة	طلب مشتريات
١١	تدريس القرآن الكريم	التعامل مع الشكاوى
١٢	الإشراف على العملية التعليمية	التعامل مع المقترحات
١٣	ابتكار استراتيجيات وبرامج نوعية	صيانة الممتلكات
١٤		حركة المستودع
١٥		الدعم التقني
١٦		طلب إجازة
١٧		قياس رضا المعنيين



## دليل العمليات في جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه

الميزانية		١٨
المحاسبة		١٩
إغلاق (حلقة - مجمع - دار نسائية)		٢٠
فصل طالب		٢١
نقل طالب		٢٢
مكافآت الطلاب		٢٣
التواصل		٢٤
الاتصالات الادارية		٢٥
خدمات الموظفين		٢٦
الفعاليات		٢٧
المسابقات القرآنية		٢٨
التوجيه والارشاد		٢٩

### توصيف العملية

		الإدارة ( القسم )
		مسمى العملية
( ) مساندة	( ) رئيسية	تصنيف العمليات
		المستفيدون
		مالك العملية
		تكرار تنفيذ العملية
		مدة تنفيذ العملية

م	إجراءات تنفيذ العملية	مسؤول التنفيذ	مرجعية الإجراء	النموذج المستخدم
١.				
٢.				