

| دليل إجراءات مجال |
| --- |
| مراقبة وقياس أداء والتزام المرخص لهم |
|  |
| تاريخ إنشاء التقرير: 27-10-2024 |

**جدول المحتويات**

[1. سجل ضبط الوثيقة 3](#_Toc256000000)

[2. المقدمة 4](#_Toc256000001)

[3. المصطلحات والتعريفات 5](#_Toc256000002)

[4. ملخص مجال مراقبة وقياس أداء والتزام المرخص لهم 7](#_Toc256000003)

[4.1. سلسلة القيمة المضافة لمجال مراقبة وقياس أداء والتزام المرخص لهم 8](#_Toc256000004)

[5. ملخص العمليات 9](#_Toc256000005)

[5.1. ملخص عملية مراقبة أداء المرخص لهم 9](#_Toc256000006)

[5.2. سلسلة القيمة المضافة لعملية مراقبة أداء المرخص لهم 10](#_Toc256000007)

[5.2.1. ملخص إجراء إعداد/تحديث مؤشر أداء الجهات المرخصة 11](#_Toc256000008)

[5.2.1.1. مخطط إجراء إعداد/تحديث مؤشر أداء الجهات المرخصة 13](#_Toc256000009)

[5.2.1.2. الخطوات الإجرائية 14](#_Toc256000010)

[5.2.1.3. مصفوفة الصلاحيات RACI 16](#_Toc256000011)

[5.2.2. ملخص إجراء قياس أداء المرخص لهم 17](#_Toc256000012)

[5.2.2.1. مخطط إجراء قياس أداء المرخص لهم 20](#_Toc256000013)

[5.2.2.2. الخطوات الإجرائية 21](#_Toc256000014)

[5.2.2.3. مصفوفة الصلاحيات RACI 24](#_Toc256000015)

[5.3. ملخص عملية التحقق ومتابعة التزام المرخص لهم 26](#_Toc256000016)

[5.4. سلسلة القيمة المضافة لعملية التحقق ومتابعة التزام المرخص لهم 27](#_Toc256000017)

[5.4.1. ملخص إجراء إعداد الخطة السنوية لزيارات التحقق من التزام المرخص لهم 28](#_Toc256000018)

[5.4.1.1. مخطط إجراء إعداد الخطة السنوية لزيارات التحقق من التزام المرخص لهم 30](#_Toc256000019)

[5.4.1.2. الخطوات الإجرائية 31](#_Toc256000020)

[5.4.1.3. مصفوفة الصلاحيات RACI 33](#_Toc256000021)

[5.4.2. ملخص إجراء متابعة ومراقبة تطبيق الالتزام 34](#_Toc256000022)

[5.4.2.1. مخطط إجراء متابعة ومراقبة تطبيق الالتزام 37](#_Toc256000023)

[5.4.2.2. الخطوات الإجرائية 38](#_Toc256000024)

[5.4.2.3. مصفوفة الصلاحيات RACI 41](#_Toc256000025)

[6. ملحق 1 معاني رموز النظام 43](#_Toc256000026)

|  |
| --- |
| سجل ضبط الوثيقة |

|  |  |
| --- | --- |
| اسم الوثيقة | دليل إجراءات مجال مراقبة وقياس أداء والتزام المرخص لهم |
| رقم الإصدار | 1 |
| تاريخ الإصدار | 27-10-2024 |
| تصنيف الوثيقة | عام |
| ملكية الوثيقة | قطاع الشؤون التنظيمية |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| سجل التغييرات | | | |
| رقم الاصدار | التاريخ | منفذ التغيير | ملخص التغيير |
| 1 | 27-10-2024 | إدارة التميز المؤسسي | إصدار المجال |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| اعتماد أصحاب الصلاحية | | | |
| المسمى الوظيفي | الاسم | التاريخ | التوقيع |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

تم إعداد ومراجعة هذا المجال بمراجعة أعضاء الإدارات المسؤولة عن المجال واعتماده حسب الصلاحيات الممنوحة.

|  |
| --- |
| المقدمة |
| تولي الهيئة السعودية للمياه جل اهتمامها بإجراءات عملها من خلال توظيف أفضل الممارسات والتقنيات لإدارة إجراءات العمل وحوكمتها حيث يهدف الدليل الإجرائي إلى تحقيق تكاملية الأعمال بمستوياتها الأساسية والمساندة مما يمكن ويسهل عمليات قياس الأداء والتطوير المستمر ما ينعكس إيجابا على أعمال الهيئة الأساسية، حيث تم الاعتماد في إعداد الدليل على منهجية (APQC) والتي يتم من خلالها توثيق الإجراءات بناءً على المهام والمسؤوليات التي يتضمنها الهيكل التنظيمي بجميع وحداته الإدارية. كما تعتبر هذه النسخة مرجعاً لعمليات التدقيق الداخلي على إجراءات العمل في الهيئة وهيكلها التنظيمي. ومن الضـروري تحديـث الدليل كلمـا دعـت الحاجـة. |

|  |
| --- |
| المصطلحات والتعريفات |

يتضمن هذا الجزء المصطلحات والتعريفات الخاصة بكل مجال والمستخدمة في الدليل:

|  |  |
| --- | --- |
| المصطلح | الوصف / التعريف |
| سلسلة القيمة المضافة | تسلسل الأنشطة التي تضيف قيمة إلى منتج أو خدمة، من مراحلها الأولى حتى وصولها إلى العميل النهائي، بحيث تساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في العمليات، وتحسين الكفاءة وتقليل التكاليف |
| المجال | مجموعة من العمليات في نطاق محدد من النشاط أو الاهتمام من خلاله يتم تحديد حدود العمليات، مثل الاستراتيجية، الموارد البشرية، تسويق، خدمة العملاء |
| العملية | مجموعة من الإجراءات المترابطة التي من خلالها تتحول المدخلات إلى مخرجات ذات قيمة |
| الإجراء | مجموعة من الخطوات المحددة التي يتم من خلالها تنفيذ نشاط او عدة أنشطة |
| الأنظمة واللوائح والسياسات | هي القواعد التنفيذية أو التنظيمية والأحكام العامة الملزمة التي تنظم الإجراءات والعمليات، سواء كانت سياسات داخلية او لوائح وأنظمة عامة، أو معايير دولية معتمدة |
| المخاطر التشغيلية | الأحداث غير المتوقع أو المتوقع حدوثها التي قد تؤثر سلبًا على سير العمليات، حيث يتم تحديد وتقييم المخاطر ووضع خطط للحد منها والتعامل معها |
| مؤشرات الأداء التشغيلية | مقاييس تستخدم لقياس أداء الإجراءات، وتساعد في تقييم فعالية الإجراءات وتحقيق الأهداف التشغيلية |
| نطاق التطبيق | النطاق الذي يمكن تطبيق الإجراء عليه |
| تصنيف الإجراء | يتم تصنيف الإجراءات حسب سلسلة القيمة المعتمدة، اما نشاط أساسي، أو إداري، أو مساند |
| مصفوفة الصلاحيات | جدول يوضح الصلاحيات والمسؤوليات لكل منصب او دور او وحدة في تنفيذ خطوات الإجراء |
| الجهات المساندة | الأطراف التي تقدم الدعم لتنفيذ الإجراءات، قد تكون إدارات أخرى داخل الهيئة أو جهات خارجية |
| الخدمات الداخلية | الخدمات التي تقدمها الوحدة الإدارية لوحدات أخرى داخل الهيئة |
| الخدمات الخارجية | الخدمات التي تقدمها الوحدة الإدارية لجهات أو عملاء خارج الهيئة |
| الرقمنة | الرقمنة تعني استخدام المستخدم للنظام (التطبيق) لتنفيذ الأنشطة والخطوات من خلال تعريف النماذج والبيانات على النظام. ويتم تمثيل النشاط في مخطط الإجراء باستخدام خطوة من نوع (User Task) |
| الأتمتة | الأتمتة تعني استخدام النظام (التطبيق) لأتمتة العمليات الروتينية التي كانت تُجرى يدويًا بحيث يتم تنفيذها من قبل النظام مباشرة دون تدخل بشري. ويتم تمثيل النشاط في مخطط الإجراء باستخدام خطوة من نوع (Service Task) |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ملخص مجال مراقبة وقياس أداء والتزام المرخص لهم | | | | | |
| رقم المجال | C9 | اسم المجال | مراقبة وقياس أداء والتزام المرخص لهم | القطاع المسؤول عن المجال | قطاع الشؤون التنظيمية |
| وصف المجال | يصف المجال عمليات مراقبة الأداء والتحقق من التزام المرخص لهم لدى الهيئة السعودية للمياه. | | | | |
| أهداف المجال | - قياس أداء المرخص لهم وإصدار تقارير الأداء.  - التحقق من التزام المرخص لهم ومعالجة حالات عدم الالتزام.  - توفير قاعدة بيانات وتحديثها بالمرخصين وفًقا للتقارير. | | | | |
| الارتباط بالأهداف الاستراتيجية | - مراقبة منظومة المياه وجودة البيانات وضمان الامتثال | | | | |
| العمليات المرتبطة بالمجال | - مراقبة أداء المرخص لهم - التحقق ومتابعة التزام المرخص لهم | | | | |

|  |
| --- |
| سلسلة القيمة المضافة لمجال مراقبة وقياس أداء والتزام المرخص لهم |
|  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ملخص العمليات | | | | | |
| ملخص عملية مراقبة أداء المرخص لهم | | | | | |
| رقم العملية | C9.01 | اسم العملية | مراقبة أداء المرخص لهم | الجهة المسؤولة عن العملية | الإدارة العامة لمراقبة الأداء |
| وصف العملية | تصف هذه العملية آلية قياس أداء المرخص لهم لدى الهيئة ابتداء بتعريف المؤشرات وتحديثها مرورا بقياس تلك المؤشرات وانتهاء بإصدار تقارير الأداء. | | | | |
| أهداف العملية | تهدف هذه العملية إلى قياس أداء المرخص لهم لدى الهيئة السعودية للمياه. | | | | |
| الارتباط بالأهداف الاستراتيجية | - مراقبة منظومة المياه وجودة البيانات وضمان الامتثال | | | | |
| الإجراءات المرتبطة بالعملية | - إعداد/تحديث مؤشر أداء الجهات المرخصة - قياس أداء المرخص لهم | | | | |
| الخدمات الداخلية | لا يوجد | | | | |
| الخدمات الخارجية | لا يوجد | | | | |

|  |
| --- |
| سلسلة القيمة المضافة لعملية مراقبة أداء المرخص لهم |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ملخص إجراء إعداد/تحديث مؤشر أداء الجهات المرخصة | | | | | | | |
| رقم الإجراء | C9.01.01 | اسم الإجراء | إعداد/تحديث مؤشر أداء الجهات المرخصة | | الجهة المسؤولة عن الإجراء | | إدارة مراقبة الاداء |
| وصف الإجراء | يصف هذا الإجراء الآلية المتبعة لبناء مؤشرات أداء جديدة أو تحديث مؤشرات حالية وفقاً لمعطيات محددة مثل التغير في التوجهات أو ظهور تحديات جديدة. | | | | | | |
| هدف الإجراء | يهدف هذا الإجراء إلى بناء أو تحديث مؤشرات قياس أداء الجهات المرخصة لدى الهيئة السعودية للمياه. | | | | | | |
| مالك الإجراء | مدير إدارة الأداء | | | | | | |
| نطاق التطبيق | المرخص لهم لدى الهيئة | | | | | | |
| تصنيف الإجراء | أساسي | | | | | | |
| تكرار الإجراء | عند الحاجة | | | | | | |
| حالة الأتمتة | أتمتة جزئية | | | | | | |
| نسبة أتمتة ورقمنة الإجراء (%) | 80 | | | | | | |
| المدخلات الرئيسية | - طلب إعداد/تحديث مؤشر أداء | | | | | | |
| المخرجات الرئيسية | - مؤشر أداء معتمد | | | | | | |
| الأطراف المساندة الداخلية | الإدارات ذات العلاقة | | | الأطراف المساندة الخارجية | | المرخص لهم | |
| المدة الزمنية لتنفيذ الإجراء | شهرين | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| المخاطر التشغيلية | اسم/وصف الخطر | الاحتمالية | الأثر | مكامن التحسين | مالك الخطر |
| عدم توفر الخدمة الإلكترونية | نادر | عالي | مخاطبة الجهة المرخصة واستقبال المعلومات عن طريق البريد الإلكتروني. | تقنية المعلومات |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| مؤشرات الأداء التشغيلية | مؤشرات الأداء الرئيسية | وصف المؤشر | وحدة القياس | تكرار القياس | نوع المؤشر | المستهدف |
| الوقت المستغرق لإعداد/تحديث مؤشر أداء | مجموع الوقت المستغرق لإعداد/تحديث مؤشر أداء | يوم | سنوي | متناقص | 60 |

|  |  |
| --- | --- |
| الأنظمة واللوائح والسياسات | اسم النظام / اللائحة/ السياسة |
| اللائحة التنفيذية لنظام المياه |
| نظام المياه |
| قرار مجلس الوزراء 918 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| الإجراءات ذات العلاقة | الإجراءات السابقة | الإجراءات اللاحقة | الإجراءات الضمنية |
| لا يوجد | قياس أداء المرخص لهم | لا يوجد |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| النماذج المستخدمة | اسم النموذج | رقم النموذج |
| لا يوجد | لا يوجد |

|  |
| --- |
| مخطط إجراء إعداد/تحديث مؤشر أداء الجهات المرخصة |
|  |

|  |
| --- |
| الخطوات الإجرائية |

يتضمن الجدول التالي الأنشطة (خطوات العمل) المتبعة لتنفيذ الإجراء والتي تظهر في المخطط اعلاه:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| رقم | النشاط (الخطوة) والوصف | مسؤولية التنفيذ | المدة الزمنية للتنفيذ | النموذج المستخدم | النظام المستخدم |
| 01 | دراسة أفضل الممارسات: دراسة أفضل الممارسات والمعايير العالمية لبناء مؤشر الأداء | - أخصائي أداء | يومين | لا يوجد | لا يوجد |
| 02 | صياغة/تحديث مؤشر الأداء: يتم صياغة / تحديث مؤشر الأداء بناء على المتطلبات و نتائج دراسة أفضل الممارسات والمعايير العالمية.  - يقوم النظام بإشعار مدير إدارة الأداء باكتمال صياغة / تحديث المؤشر. | - أخصائي أداء | 7 أيام | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 03 | مراجعة مؤشر الأداء: يتم مراجعة مؤشر الأداء  - في حال وجود ملاحظات: الذهاب للخطوة #02  - في حال عدم وجود ملاحظات: الذهاب للخطوة #04 | - مدير إدارة الأداء | 5 أيام | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 04 | الموافقة على مؤشر الأداء: يقوم النظام بإشعار مدير عام مراقبة الأداء بالموافقة على المؤشر. | - مدير إدارة الأداء | ساعة | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 05 | مراجعة مؤشر الأداء: - في حال وجود ملاحظات: الذهاب للخطوة #02  - في حال عدم وجود ملاحظات: الذهاب للخطوة #06 | - مدير عام مراقبة الأداء | 3 أيام | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 06 | الموافقة على مؤشر الأداء | - مدير عام مراقبة الأداء | ساعة | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 07 | مشاركة مؤشر الأداء مع الإدارات ذات العلاقة: يتم اختيار الإدارات ذات العلاقة ومشاركة المؤشر معهم عن طريق النظام. | - مدير عام مراقبة الأداء | 5 أيام | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 08 | عقد ورش عمل مع المرخصين ذوي العلاقة | - أخصائي أداء | شهر | لا يوجد | لا يوجد |
| 09 | اعتماد المؤشر حسب مصفوفة الصلاحيات: - في حال وجود ملاحظات: الذهاب للخطوة #02  - في حال عدم وجود ملاحظات: الذهاب للخطوة #10 | - مدير عام مراقبة الأداء | يوم | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 10 | نشر مؤشر الأداء مع المرخصين ذوي العلاقة | - مدير عام مراقبة الأداء | فوري | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| مصفوفة الصلاحيات RACI | | | | |
| المنفذ R- Responsible | الشخص أو النظام الذي يؤدي الخطوة | | المعتمد A- Accountable | الشخص المسؤول عن الخطوة ولديه حق القبول أو الرفض |
| المستشار C- Consulted | الشخص المطالب بتزويد مدخلات للخطوة | | المبلّغ I- Informed | الشخص الواجب إعلامه بالقرار أو التصرف |
| اسم الإجراء: إعداد/تحديث مؤشر أداء الجهات المرخصة | | الأدوار | | |

| # | اسم الخطوة | مدير إدارة الأداء | أخصائي أداء | مدير عام مراقبة الأداء |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 01 | دراسة أفضل الممارسات |  | R |  |
| 02 | صياغة/تحديث مؤشر الأداء | I | R |  |
| 03 | مراجعة مؤشر الأداء | C/R |  |  |
| 04 | الموافقة على مؤشر الأداء | R | I |  |
| 05 | مراجعة مؤشر الأداء |  | C | R |
| 06 | الموافقة على مؤشر الأداء | I |  | R |
| 07 | مشاركة مؤشر الأداء مع الإدارات ذات العلاقة |  |  | R |
| 08 | عقد ورش عمل مع المرخصين ذوي العلاقة |  | R |  |
| 09 | اعتماد المؤشر حسب مصفوفة الصلاحيات | I | I | A/R |
| 10 | نشر مؤشر الأداء مع المرخصين ذوي العلاقة | ينفذ اليا | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ملخص إجراء قياس أداء المرخص لهم | | | | | | | |
| رقم الإجراء | C9.01.02 | اسم الإجراء | قياس أداء المرخص لهم | | الجهة المسؤولة عن الإجراء | | إدارة مراقبة الاداء |
| وصف الإجراء | يصف هذا الإجراء الآلية المتبعة قياس أداء الجهات المرخصة لدى الهيئة ابتداء بجمع وتحليل البيانات وانتهاء بإصدار تقارير الأداء للجهات المرخصة. | | | | | | |
| هدف الإجراء | يهدف هذا الإجراء إلى قياس أداء الجهات المرخصة لدى الهيئة وإصدار تقارير الأداء لتلك الجهات. | | | | | | |
| مالك الإجراء | مدير إدارة الأداء | | | | | | |
| نطاق التطبيق | الجهات المرخصة لدى الهيئة | | | | | | |
| تصنيف الإجراء | أساسي | | | | | | |
| تكرار الإجراء | ربع سنوي | | | | | | |
| حالة الأتمتة | أتمتة جزئية | | | | | | |
| نسبة أتمتة ورقمنة الإجراء (%) | 92 | | | | | | |
| المدخلات الرئيسية | - بيانات مؤشرات الأداء | | | | | | |
| المخرجات الرئيسية | - تقرير الأداء | | | | | | |
| الأطراف المساندة الداخلية | الإدارات ذات العلاقة | | | الأطراف المساندة الخارجية | | الجهات المرخصة | |
| المدة الزمنية لتنفيذ الإجراء | 5أشهر | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| المخاطر التشغيلية | اسم/وصف الخطر | الاحتمالية | الأثر | مكامن التحسين | مالك الخطر |
| عدم توفر الخدمة الإلكترونية | نادر | عالي | مخاطبة الجهة المرخصة واستقبال المعلومات عن طريق البريد الإلكتروني. | تقنية المعلومات |
| عدم دقة البيانات المرسلة من قبل الجهة المرخصة | متوسط | عالي | عقد ورشة عمل مع الجهة المرخصة للتأكد من دقة البيانات | إدارة الأداء |
| تأخر المرخص لهم في تعبئة نموذج بيانات المؤشر | نادر | عالي | إرسال التنبيهات على البريد الإلكتروني من خلال النظام | إدارة الأداء |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| مؤشرات الأداء التشغيلية | مؤشرات الأداء الرئيسية | وصف المؤشر | وحدة القياس | تكرار القياس | نوع المؤشر | المستهدف |
| الوقت المستغرق لقياس مؤشر الأداء | مجموع الوقت المستغرق لقياس مؤشر الأداء | يوم | ربع سنوي | متناقص | 150 |

|  |  |
| --- | --- |
| الأنظمة واللوائح والسياسات | اسم النظام / اللائحة/ السياسة |
| اللائحة التنفيذية لنظام المياه |
| نظام المياه |
| قرار مجلس الوزراء 918 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| الإجراءات ذات العلاقة | الإجراءات السابقة | الإجراءات اللاحقة | الإجراءات الضمنية |
| إعداد/تحديث مؤشر أداء | لا يوجد | لا يوجد |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| النماذج المستخدمة | اسم النموذج | رقم النموذج |
| نموذج جمع بيانات المؤشر | لا يوجد |
| تقرير الأداء | لا يوجد |
| تقرير الأداء | لا يوجد |
| تقرير الأداء | لا يوجد |

|  |
| --- |
| مخطط إجراء قياس أداء المرخص لهم |
|  |

|  |
| --- |
| الخطوات الإجرائية |

يتضمن الجدول التالي الأنشطة (خطوات العمل) المتبعة لتنفيذ الإجراء والتي تظهر في المخطط اعلاه:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| رقم | النشاط (الخطوة) والوصف | مسؤولية التنفيذ | المدة الزمنية للتنفيذ | النموذج المستخدم | النظام المستخدم |
| 01 | إشعار ممثل الجهة المرخصة بحلول موعد تعبئة نموذج بيانات المؤشر: يتم تحليل البيانات | ينفذ آليا | فوري | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 02 | تعبئة نموذج بيانات المؤشر: - يتم تعبئة نموذج جمع بيانات المؤشر من قبل ممثل الجهة المرخصة مع إرفاق المستندات الداعمة.  - يقدم أخصائي الأداء بتقديم الدعم الإرشادي اللازم أثناء تعبئة النموذج.  - يقوم النظام بإشعار أخصائي الأداء باكتمال تعبئة نموذج بيانات المؤشر من قبل الجهة المرخصة. | - ممثل الجهة المرخصة | شهر | المدخلات:  - نموذج جمع بيانات المؤشر | - بوابة خدمات الهيئة |
| 03 | تحليل البيانات الخاصة بالمؤشر: يتم تحليل البيانات المرسلة من الجهة المرخصة والتأكد من دقتها.  - في حال وجود ملاحظات: الذهاب للخطوة #04  - في حال عدم وجود ملاحظات: الذهاب للخطوة #05 | - أخصائي أداء | شهر | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 04 | عقد ورشة عمل مع الجهة محل القياس: تعقد ورشة عمل مع الجهة المرخصة (عند الحاجة) لمناقشة الملاحظات ونتائج تحليل البيانات المرسلة . | - أخصائي أداء | 5 أيام | لا يوجد | لا يوجد |
| 05 | إكمال بيانات المؤشر: يتم تعبئة معلومات قياس المؤشر بناء على نتائج تحليل البيانات المدخلة.  - يقوم النظام بإشعار مدير إدارة الأداء باكتمال بيانات المؤشر. | - أخصائي أداء | شهر | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 06 | مراجعة المؤشر: يتم مراجعة بيانات المؤشر.  - في حال وجود ملاحظات: الذهاب للخطوة #04  - في حال عدم وجود ملاحظات: الذهاب للخطوة #07 | - مدير إدارة الأداء | 7 أيام | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 07 | الموافقة على نتائج القياس | - مدير إدارة الأداء | ساعة | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 08 | إعداد تقرير الأداء: - يقوم النظام بإصدار مسودة تقرير الأداء بعد اكتمال الموافقة على نتائج قياس جميع مؤشرات الأداء.  - يقوم النظام بإشعار مدير إدارة الأداء بصدور مسودة تقرير الأداء. | - أخصائي أداء | شهر | المخرجات:  - تقرير الأداء | - بوابة خدمات الهيئة |
| 09 | مراجعة تقرير الأداء: - في حال وجود ملاحظات: الذهاب للخطوة #08  - في حال عدم وجود ملاحظات: الذهاب للخطوة #10 | - مدير إدارة الأداء | 5 أيام | المدخلات:  - تقرير الأداء | - بوابة خدمات الهيئة |
| 10 | الموافقة على تقرير الأداء | - مدير إدارة الأداء | ساعة | المخرجات:  - تقرير الأداء | - بوابة خدمات الهيئة |
| 11 | مراجعة تقرير الأداء: - في حال وجود ملاحظات: الذهاب للخطوة #08  - في حال عدم وجود ملاحظات: الذهاب للخطوة #12 | - مدير عام مراقبة الأداء | 5 أيام | المدخلات:  - تقرير الأداء | - بوابة خدمات الهيئة |
| 12 | الموافقة على تقرير الأداء | - مدير عام مراقبة الأداء | ساعة | المخرجات:  - تقرير الأداء | - بوابة خدمات الهيئة |
| 13 | مراجعة تقرير الأداء: - في حال وجود ملاحظات: الذهاب للخطوة #08  - في حال عدم وجود ملاحظات: الذهاب للخطوة #14 | - وكيل التخطيط والشؤون الاقتصادية | 5 أيام | المدخلات:  - تقرير الأداء | - بوابة خدمات الهيئة |
| 14 | الموافقة على تقرير الأداء | - وكيل التخطيط والشؤون الاقتصادية | ساعة | المخرجات:  - تقرير الأداء | - بوابة خدمات الهيئة |
| 15 | مراجعة تقرير الأداء: - في حال وجود ملاحظات: الذهاب للخطوة #08  - في حال عدم وجود ملاحظات: الذهاب للخطوة #16 | - نائب الرئيس للشؤون التنظيمية | 5 أيام | المدخلات:  - تقرير الأداء | - بوابة خدمات الهيئة |
| 16 | اعتماد تقرير الأداء | - نائب الرئيس للشؤون التنظيمية | ساعة | المخرجات:  - تقرير الأداء | - بوابة خدمات الهيئة |
| 17 | مشاركة تقرير الأداء المعتمد مع المرخص لهم: يتم مشاركة تقرير الأداء المعتمد مع المرخص لهم | - نائب الرئيس للشؤون التنظيمية | يوم | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| مصفوفة الصلاحيات RACI | | | | |
| المنفذ R- Responsible | الشخص أو النظام الذي يؤدي الخطوة | | المعتمد A- Accountable | الشخص المسؤول عن الخطوة ولديه حق القبول أو الرفض |
| المستشار C- Consulted | الشخص المطالب بتزويد مدخلات للخطوة | | المبلّغ I- Informed | الشخص الواجب إعلامه بالقرار أو التصرف |
| اسم الإجراء: قياس أداء المرخص لهم | | الأدوار | | |

| # | اسم الخطوة | مدير إدارة الأداء | وكيل التخطيط والشؤون الاقتصادية | ممثل الجهة المرخصة | أخصائي أداء | نائب الرئيس للشؤون التنظيمية | مدير عام مراقبة الأداء |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 01 | إشعار ممثل الجهة المرخصة بحلول موعد تعبئة نموذج بيانات المؤشر | ينفذ اليا | | | | | |
| 02 | تعبئة نموذج بيانات المؤشر |  |  | R | C |  |  |
| 03 | تحليل البيانات الخاصة بالمؤشر |  |  |  | R |  |  |
| 04 | عقد ورشة عمل مع الجهة محل القياس |  |  |  | R |  |  |
| 05 | إكمال بيانات المؤشر |  |  |  | R |  |  |
| 06 | مراجعة المؤشر | R |  |  | C |  |  |
| 07 | الموافقة على نتائج القياس | R |  |  | I |  | I |
| 08 | إعداد تقرير الأداء |  |  |  | I/R |  |  |
| 09 | مراجعة تقرير الأداء | R |  |  | C |  |  |
| 10 | الموافقة على تقرير الأداء | R |  |  | I |  | I |
| 11 | مراجعة تقرير الأداء | C |  |  |  |  | R |
| 12 | الموافقة على تقرير الأداء | I | I |  | I |  | R |
| 13 | مراجعة تقرير الأداء |  | R |  |  |  | C |
| 14 | الموافقة على تقرير الأداء | I | R |  | I | I | I |
| 15 | مراجعة تقرير الأداء |  | C |  |  | R |  |
| 16 | اعتماد تقرير الأداء | I | I | I | I | A/R | I |
| 17 | مشاركة تقرير الأداء المعتمد مع المرخص لهم | I | I | I | I | R | I |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ملخص عملية التحقق ومتابعة التزام المرخص لهم | | | | | |
| رقم العملية | C9.02 | اسم العملية | التحقق ومتابعة التزام المرخص لهم | الجهة المسؤولة عن العملية | الإدارة العامة لمراقبة الأداء |
| وصف العملية | تصف هذه العملية جميع الأنشطة المتعلقة بمتابعة الامتثال ومراقبة تطبيق الالتزام للمرخص لهم بقطاع المياه. | | | | |
| أهداف العملية | - إعداد الخطة السنوية للزيارات للتحقق من الالتزام بالرخصة.  - إعداد نماذج التحقق من الالتزام.  - معالجة حالات عدم الالتزام. | | | | |
| الارتباط بالأهداف الاستراتيجية | - مراقبة منظومة المياه وجودة البيانات وضمان الامتثال | | | | |
| الإجراءات المرتبطة بالعملية | - إعداد الخطة السنوية لزيارات التحقق من التزام المرخص لهم - متابعة ومراقبة تطبيق الالتزام | | | | |
| الخدمات الداخلية | لا يوجد | | | | |
| الخدمات الخارجية | لا يوجد | | | | |

|  |
| --- |
| سلسلة القيمة المضافة لعملية التحقق ومتابعة التزام المرخص لهم |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ملخص إجراء إعداد الخطة السنوية لزيارات التحقق من التزام المرخص لهم | | | | | | | |
| رقم الإجراء | C9.02.01 | اسم الإجراء | إعداد الخطة السنوية لزيارات التحقق من التزام المرخص لهم | | الجهة المسؤولة عن الإجراء | | إدارة الالتزام |
| وصف الإجراء | يصف هذا الإجراء آلية إعداد الخطة السنوية والتواصل مع الجهات المرخص لها لإشعارهم بوقت ومكان الزيارة. | | | | | | |
| هدف الإجراء | يهدف هذا الإجراء لإعداد الخطة السنوية وتمكين فرق الرقابة والالتزام من خلال وضع الخطط للرقابة والالتزام | | | | | | |
| مالك الإجراء | مدير الالتزام | | | | | | |
| نطاق التطبيق | المرخص لهم في قطاع المياه | | | | | | |
| تصنيف الإجراء | أساسي | | | | | | |
| تكرار الإجراء | سنوي | | | | | | |
| حالة الأتمتة | أتمتة كلية | | | | | | |
| نسبة أتمتة ورقمنة الإجراء (%) | 100 | | | | | | |
| المدخلات الرئيسية | - رخصة مقدم خدمات مياه | | | | | | |
| المخرجات الرئيسية | - الخطة السنوية - نموذج التقييم | | | | | | |
| الأطراف المساندة الداخلية | الإدارات ذات العلاقة | | | الأطراف المساندة الخارجية | | الجهات المرخص لها | |
| المدة الزمنية لتنفيذ الإجراء | 71 يوم | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| المخاطر التشغيلية | اسم/وصف الخطر | الاحتمالية | الأثر | مكامن التحسين | مالك الخطر |
| عدم توفر الخدمة الإلكترونية | نادر | عالي | مخاطبة الجهة المرخصة واستقبال المعلومات عن طريق البريد الإلكتروني. | تقنية المعلومات |
| تأخر اعتماد الخطة السنوية | نادر | عالي | إرسال التنبيهات عن طريق النظام | إدارة الالتزام |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| مؤشرات الأداء التشغيلية | مؤشرات الأداء الرئيسية | وصف المؤشر | وحدة القياس | تكرار القياس | نوع المؤشر | المستهدف |
| الوقت المستغرق لإعداد الخطة السنوية | مجموع الوقت المستغرق لإعداد الخطة السنوية | يوم | سنوي | متناقص | 71 |

|  |  |
| --- | --- |
| الأنظمة واللوائح والسياسات | اسم النظام / اللائحة/ السياسة |
| اللائحة التنفيذية لنظام المياه |
| نظام المياه |
| قرار مجلس الوزراء 918 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| الإجراءات ذات العلاقة | الإجراءات السابقة | الإجراءات اللاحقة | الإجراءات الضمنية |
| لا يوجد | متابعة ومراقبة تطبيق الالتزام | لا يوجد |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| النماذج المستخدمة | اسم النموذج | رقم النموذج |
| لا يوجد | لا يوجد |

|  |
| --- |
| مخطط إجراء إعداد الخطة السنوية لزيارات التحقق من التزام المرخص لهم |
|  |

|  |
| --- |
| الخطوات الإجرائية |

يتضمن الجدول التالي الأنشطة (خطوات العمل) المتبعة لتنفيذ الإجراء والتي تظهر في المخطط اعلاه:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| رقم | النشاط (الخطوة) والوصف | مسؤولية التنفيذ | المدة الزمنية للتنفيذ | النموذج المستخدم | النظام المستخدم |
| 01 | جمع البيانات ومراجعة المعايير: يتم جمع البيانات المتعلقة بإعداد الخطة السنوية ودراسة المعايير | - أخصائي الالتزام | شهر | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 02 | إعداد الخطة السنوية: يتم إعداد الخطة السنوية بناء على ما تم جمعه من البيانات ودراسة المعايير | - أخصائي الالتزام | شهر | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 03 | الاطلاع على الخطة السنوية: يتم الاطلاع على الخطة السنوية  في حال وجود ملاحظات الانتقال للخطوة #01  في حال الموافقة الانتقال للخطوة #04 | - مدير الالتزام | 5 أيام | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 04 | الاطلاع على الخطة السنوية: يتم الاطلاع على الخطة السنوية  في حال وجود ملاحظات الانتقال للخطوة #01  في حال الاعتماد الانتقال للخطوة #05 | - مدير عام مراقبة الأداء | 5 أيام | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 05 | التواصل مع المرخص لهم لتنسيق مكان ووقت الزيارة.: يتم التواصل مع الجهات المرخص لها لإشعارهم بوقت ومكان الزيارة | - أخصائي الالتزام | يوم | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 06 | إرسال إشعار بوقت ومكان الزيارة: يقوم النظام بإرسال اشعار بوقت ومكان الزيارة | ينفذ آليا | فوري | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة السعودية للمياه |
| 07 | استلام اشعار بوقت ومكان الزيارة: يتم استلام اشعار بوقت ومكان الزيارة من قبل الجهة المرخص لهم | - الجهة المرخص لها | فوري | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| مصفوفة الصلاحيات RACI | | | | |
| المنفذ R- Responsible | الشخص أو النظام الذي يؤدي الخطوة | | المعتمد A- Accountable | الشخص المسؤول عن الخطوة ولديه حق القبول أو الرفض |
| المستشار C- Consulted | الشخص المطالب بتزويد مدخلات للخطوة | | المبلّغ I- Informed | الشخص الواجب إعلامه بالقرار أو التصرف |
| اسم الإجراء: إعداد الخطة السنوية لزيارات التحقق من التزام المرخص لهم | | الأدوار | | |

| # | اسم الخطوة | مدير الالتزام | الجهة المرخص لها | مدير عام مراقبة الأداء | الجهة المرخص لها | أخصائي الالتزام |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 01 | جمع البيانات ومراجعة المعايير | C |  |  |  | R |
| 02 | إعداد الخطة السنوية | C |  |  |  | R |
| 03 | الاطلاع على الخطة السنوية | R |  | I |  | C |
| 04 | الاطلاع على الخطة السنوية | C/I |  | A/R |  | I |
| 05 | التواصل مع المرخص لهم لتنسيق مكان ووقت الزيارة. | C | I |  | I | R |
| 06 | إرسال إشعار بوقت ومكان الزيارة | ينفذ اليا | | | | |
| 07 | استلام اشعار بوقت ومكان الزيارة | I | I/R | I | I/R | I |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ملخص إجراء متابعة ومراقبة تطبيق الالتزام | | | | | | | |
| رقم الإجراء | C9.02.02 | اسم الإجراء | متابعة ومراقبة تطبيق الالتزام | | الجهة المسؤولة عن الإجراء | | إدارة الالتزام |
| وصف الإجراء | يصف هذا الإجراء آلية تسمية فريق الرقابة والالتزام ثم القيام بزيارات التحقق من الالتزام للمرخص له من خلال دليل التحقق من الالتزام. | | | | | | |
| هدف الإجراء | يهدف هذا الإجراء لاستمرارية جودة الخدمة المقدمة للمستفيد ومتابعة مستمرة للمرخص لهم والامتثال للأنظمة واللوائح | | | | | | |
| مالك الإجراء | مدير الالتزام | | | | | | |
| نطاق التطبيق | المرخص لهم في قطاع المياه | | | | | | |
| تصنيف الإجراء | أساسي | | | | | | |
| تكرار الإجراء | ربع سنوي | | | | | | |
| حالة الأتمتة | أتمتة جزئية | | | | | | |
| نسبة أتمتة ورقمنة الإجراء (%) | 93 | | | | | | |
| المدخلات الرئيسية | - رخصة ممارسة النشاط - نموذج الإفصاح عن تضارب المصالح - نموذج التقييم | | | | | | |
| المخرجات الرئيسية | - تقرير الالتزام | | | | | | |
| الأطراف المساندة الداخلية | الإدارات ذات العلاقة | | | الأطراف المساندة الخارجية | | المرخص لهم | |
| المدة الزمنية لتنفيذ الإجراء | 50 يوم | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| المخاطر التشغيلية | اسم/وصف الخطر | الاحتمالية | الأثر | مكامن التحسين | مالك الخطر |
| وجود صعوبات في تطبيق الخطط التصحيحية | متوسط | عالي | التنسيق مع المرخص لهم لتحسين الخطط التصحيحية | إدارة الالتزام |
| إصدار مخالفات من قبل لجنة النظر والفصل في المخالفات وقت تطبيق الخطة التصحيحية | نادر | عالي | التنسيق مع لجنة النظر والفصل في المخالفات قبل إصدار المخالفة | إدارة الالتزام |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| مؤشرات الأداء التشغيلية | مؤشرات الأداء الرئيسية | وصف المؤشر | وحدة القياس | تكرار القياس | نوع المؤشر | المستهدف |
| الوقت المستغرق لمتابعة ومراقبة تطبيق الالتزام | مجموع الوقت المستغرق لمتابعة ومراقبة تطبيق الالتزام | يوم | ربع سنوي | متناقص | 50 |

|  |  |
| --- | --- |
| الأنظمة واللوائح والسياسات | اسم النظام / اللائحة/ السياسة |
| اللائحة التنفيذية لنظام المياه |
| نظام المياه |
| قرار مجلس الوزراء 918 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| الإجراءات ذات العلاقة | الإجراءات السابقة | الإجراءات اللاحقة | الإجراءات الضمنية |
| إعداد الخطة السنوية لزيارات التحقق من التزام المرخص لهم | - النظر والفصل في مخالفات نظام المياه. | لا يوجد |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| النماذج المستخدمة | اسم النموذج | رقم النموذج |
| تقرير التحقق من الالتزام | لا يوجد |
| نموذج الإفصاح عن تضارب المصالح | لا يوجد |

|  |
| --- |
| مخطط إجراء متابعة ومراقبة تطبيق الالتزام |
|  |

|  |
| --- |
| الخطوات الإجرائية |

يتضمن الجدول التالي الأنشطة (خطوات العمل) المتبعة لتنفيذ الإجراء والتي تظهر في المخطط اعلاه:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| رقم | النشاط (الخطوة) والوصف | مسؤولية التنفيذ | المدة الزمنية للتنفيذ | النموذج المستخدم | النظام المستخدم |
| 01 | تحديد النموذج المستخدم وتسمية فريق الرقابة والالتزام: يتم تحديد النموذج المستخدم للزيارة وتسمية فريق الرقابة والالتزام ممثل من كل إدارة حسب الاختصاص ويلزم موافقة مدير الممثل على المشاركة في فريق الرقابة والالتزام وثم الإقرار على نموذج الإفصاح عن تضارب المصالح | - مدير الالتزام | 5 أيام | المدخلات:  - نموذج الإفصاح عن تضارب المصالح | - بوابة خدمات الهيئة |
| 02 | تنفيذ زيارات التحقق من الالتزام للمرخص لهم: يتم تنفيذ زيارات التحقق من الالتزام للمرخص لهم حسب المخطط له في الخطة السنوية بكافة السبل المتاحة حسب الأنظمة | - فريق الرقابة والالتزام | 5 أيام | لا يوجد | لا يوجد |
| 03 | إعداد تقرير التحقق من الالتزام: يتم إعداد تقرير التحقق من الالتزام و تقييم حالة الالتزام / عدم الالتزام | - فريق الرقابة والالتزام | 5 أيام | المخرجات:  - تقرير التحقق من الالتزام | - بوابة خدمات الهيئة |
| 04 | مشاركة التقرير الأولي مع الجهة المرخص لها: يتم مشاركة التقرير الأولي مع الجهة المرخص لها  - في حال طلب معلومات من الجهة المرخص لها الانتقال للخطوة #05  - في حال وضع خطط تصحيحية الانتقال للخطوة #06 والخطوة #08 معاً.  - في حال الالتزام الانتقال للخطوة #08 | - فريق الرقابة والالتزام | ساعتين | لا يوجد | لا يوجد |
| 05 | إرسال المعلومات المطلوبة: يتم إرسال المعلومات المطلوبة من قبل الجهة المرخص لها | - الجهة المرخص لها | 5 أيام | لا يوجد | لا يوجد |
| 06 | وضع خطط تصحيحية: يتم وضع الخطط التصحيحية بالتنسيق مع الجهة المرخص لها ويتم متابعة تنفيذ الخطط التصحيحية بشكل دوري | - فريق الرقابة والالتزام | 5 أيام | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 07 | التحقق من تنفيذ الخطط التصحيحية: يتم التحقق من تنفيذ المرخص له للخطط التصحيحية بعد انتهاء المهلة المحددة ويتم الزيارة للتحقق من تنفيذ الخطة التصحيحية في حال الحاجة  في حال تم تنفيذ الخطة التصحيحية الانتقال للخطوة #08  في حال عدم تنفيذ الخطة التصحيحية الانتقال للخطوة #12 | - فريق الرقابة والالتزام | يوم | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 08 | إعداد مسودة التقرير النهائي: يتم إعداد مسودة التقرير النهائي في حال الالتزام أو بعد تنفيذ الخطة التصحيحية | - فريق الرقابة والالتزام | 10 أيام | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 09 | مراجعة مسودة التقرير النهائي: يتم مراجعة مسودة التقرير النهائي  - في حال وجود ملاحظات الانتقال للخطوة #08  - في حال الموافقة الانتقال للخطوة #09 | - مدير الالتزام | يوم | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 10 | مراجعة مسودة التقرير النهائي: يتم مراجعة مسودة التقرير النهائي  - في حال وجود ملاحظات الانتقال للخطوة #08  - في حال الاعتماد الانتقال للخطوة #11 | - مدير عام مراقبة الأداء | يوم | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 11 | اعتماد التقرير النهائي: يتم اعتماد تقرير التحقق من الالتزام | - مدير عام مراقبة الأداء | 15 دقيقة | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 12 | مراجعة حالة عدم الالتزام وعدم تنفيذ الخطط التصحيحية: يتم مراجعة حالة عدم الالتزام ومدى تنفيذ الخطط التصحيحية ويتم عقد اجتماع مع المرخص في حال الحاجة  - في حال تم التنفيذ الانتقال للخطوة #08  - في حال عدم التنفيذ الانتقال للخطوة #13 | - مدير الالتزام | 5 أيام | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 13 | تقييم حالة عدم الالتزام: يتم تقييم حالة عدم الالتزام  - في حال الإنذار الانتقال للخطوة #14  - في حال تحديث الخطة الانتقال للخطوة #15  - في حال عدم الاكتفاء بالإنذار والإحالة للجنة النظر والفصل في المخالفات الانتقال للخطوة #16 | - مدير عام مراقبة الأداء | 3 أيام | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 14 | توجيه إنذار: يتم توجيه إنذار للمرخص له بعدم الالتزام وعدم تنفيذ الخطط التصحيحية ثم الانتقال للخطوة #12 | - أمانة لجان النظر والفصل بالمخالفات | يوم | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 15 | تحديث الخطة التصحيحية: يتم تحديث الخطة التصحيحية ومتابعة تنفيذ الخطة ثم الانتقال للخطوة #12 | - مدير الالتزام | 5 أيام | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |
| 16 | إكمال ملف المخالفة: يتم جمع بيانات المخالفة وإحالة الملف للجنة النظر والفصل بالمخالفات | - مدير عام مراقبة الأداء | 5 أيام | لا يوجد | - بوابة خدمات الهيئة |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| مصفوفة الصلاحيات RACI | | | | |
| المنفذ R- Responsible | الشخص أو النظام الذي يؤدي الخطوة | | المعتمد A- Accountable | الشخص المسؤول عن الخطوة ولديه حق القبول أو الرفض |
| المستشار C- Consulted | الشخص المطالب بتزويد مدخلات للخطوة | | المبلّغ I- Informed | الشخص الواجب إعلامه بالقرار أو التصرف |
| اسم الإجراء: متابعة ومراقبة تطبيق الالتزام | | الأدوار | | |

| # | اسم الخطوة | مدير الالتزام | الجهة المرخص لها | فريق الرقابة والالتزام | أمانة لجان النظر والفصل بالمخالفات | مدير عام مراقبة الأداء |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 01 | تحديد النموذج المستخدم وتسمية فريق الرقابة والالتزام | R |  | I |  |  |
| 02 | تنفيذ زيارات التحقق من الالتزام للمرخص لهم |  |  | R |  |  |
| 03 | إعداد تقرير التحقق من الالتزام | I |  | R |  |  |
| 04 | مشاركة التقرير الأولي مع الجهة المرخص لها |  |  | R |  |  |
| 05 | إرسال المعلومات المطلوبة |  | R |  |  |  |
| 06 | وضع خطط تصحيحية | I |  | R |  |  |
| 07 | التحقق من تنفيذ الخطط التصحيحية |  |  | R |  |  |
| 08 | إعداد مسودة التقرير النهائي |  |  | R |  |  |
| 09 | مراجعة مسودة التقرير النهائي | R |  | C |  | I |
| 10 | مراجعة مسودة التقرير النهائي | C |  |  |  | R |
| 11 | اعتماد التقرير النهائي | I |  | I |  | A/R |
| 12 | مراجعة حالة عدم الالتزام وعدم تنفيذ الخطط التصحيحية | R |  | C |  | I |
| 13 | تقييم حالة عدم الالتزام | C |  |  |  | R |
| 14 | توجيه إنذار | I |  |  | R | I |
| 15 | تحديث الخطة التصحيحية | R |  | C |  | I |
| 16 | إكمال ملف المخالفة |  |  |  | I | R |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ملحق 1 معاني رموز النظام | | |
| الشكل | الوصف | التمثيل البياني |
| التجمع | يمثل التجمع اسم الإجراء. واسم الجهات الخارجية المشاركة بالإجراء |  |
| الوحدة التنظيمية | تمثل الوحدة التنظيمية الإدارية المساهمة في تنفيذ عمليات المؤسسة؛ فهي تمثل إحدى إدارات أو أقسام أو مكاتب المؤسسة البارزة في الهيكل التنظيمي. |  |
| المسمى الوظيفي / المنفذ | يستخدم هذا الرمز لوصف اسم منصب وظيفي ضمن وحدة تنظيمية معينة، ويرمز إلى الموظف المسؤول عن تنفيذ أنشطة وخطوات معينة في العملية. |  |
| الدور | يستخدم هذا الرمز لوصف دور موظف معني أو أكثر (فريق) مسؤول عن تنفيذ نشاطات أو خطوات معينة في العملية |  |
| اللجان والفرق | يستخدم هذا الرمز لوصف لجنة أو فريق عمل مشترك مسؤول عن تنفيذ نشاط أو خطوات معينة في العملية. |  |
| خطوة عمل يدوية | النشاط/الخطوة هو إحدى خطوات التنفيذ للعملية. خطوة العمل اليدوية هي النشاط الذي يتم بدون استخدام نظام الكتروني |  |
| خطوة عمل مؤتمتة | يستخدم هذا الرمز لوصف خطوات العمل المؤتمتة بالكامل والتي يكون النظام الإلكتروني مسؤول عن تنفيذها. |  |
| خطوة عمل مستخدم | يستخدم هذا الرمز لوصف خطوات العمل المؤتمتة والتي يكون شخص مسؤول عن تنفيذها باستخدام نظام الكتروني. |  |
| النظام الالكتروني | يستخدم هذا الرمز لوصف التطبيق أو النظام الإلكتروني المستخدم خلال تنفيذ العملية، حيث يتم ربط الخطوات المؤتمتة بالكامل والتي يكون النظام الإلكتروني مسؤول عن تنفيذها. |  |
| النموذج المستخدم | يستخدم هذا الرمز لوصف الوثائق والمستندات والمعلومات المستخدمة في الأنشطة خلال تنفيذ العملية. يمكن لعنصر البيانات أن يكون الكتروني أو ورقي. |  |
| بوابة القرار (Exclusive) | يستخدم هذا الرمز لتفعيل جميع المسارات في مخطط الإجراءات بالتزامن واشتراط تحقيق جميع المسارات. |  |
| بوابة القرار (OR) | يستخدم هذا الرمز لتفعيل جميع المسارات في مخطط الإجراءات بالتزامن ولا يشترط تحقيق جميع المسارات. |  |
| بوابة القرار (XOR) | يستخدم هذا الرمز لوصف القرار في اتخاذ أي من المسارات في مخطط الإجراءات ويشترط اتخاذ مسار واحد من مجموعة المسارات. |  |
| الحدث | يستخدم هذا الرمز لوصف أحداث العملية مثل عوامل إطلاق الإجراء وتفصيل مسارات تدفق العمل. يمثل الحدث حالة معينة في العملية كالبداية، أو النهاية، أو منتصفها. |  |
| تدفق تسلسلي | يستخدم التدفق التسلسلي لتمثيل تسلسل الرموز في العملية. |  |
| الإجراءات المتقاطعة | يستخدم هذا الرمز لوصف الإجراءات المرتبطة. |  |

