

الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق

المجلد 5، الفصل 3

الدليل التوجيهي للإجراءات

رقم الوثيقة: EOM-ZO0-PR-000009-AR

رقم الإصدار: 000



الدليل التوجيهي للإجراءات

جدول المراجعات

رقم الإصدار	التاريخ	سبب الإصدار
000	2020/03/31	للاستخدام



يجب وضع هذا الإشعار على جميع نسخ هذا المستند إشعار هام وإخلاء مسؤولية

هذه "الوثيقة" هي ملكية حصرية لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية. يعد هذا الإشعار والشروط الواردة به جزءاً لا يتجزأ من هذا المستند. ويجوز للجهات العامة الإفصاح عن محتوى هذا المستند أو جزء منه لمستشاريها و/أو المتعاقدين معها، شريطة أن يتضمن هذا الإشعار. أي استخدام أو إجراءات تنبثق عن هذا المستند أو جزء منه، من قبل أي طرف، بما في ذلك الجهات العامة و/أو مستشاريها و/أو المتعاقدين معها، يكون على المسؤولية التامة لذلك الطرف ويتحمل المخاطر المرتبطة به. وتخلي الهيئة مسؤوليتها للحد المسموح به نظاماً عن أي تبعيات (بما في ذلك الخسائر والأضرار مهما كانت طبيعتها والتي يُرفع بها مطالبات بصرف النظر عن الأسس التي بُنيت عليها بما في ذلك الإهمال أو خلافه) تجاه أي طرف ثالث تكون ناتجة عن أو ذات علاقة باستخدام هذا المستند بما في ذلك الإهمال أو التقصير. تسري صلاحية هذا المستند وما تضمنه من محتويات استناداً على الشروط الواردة به واعتباراً من تاريخ إصداره.



الفهرس

1. الغرض	5
2. النطاق	5
3. التعريفات	5
4. المراجع	6
5. المسؤوليات	6
6. الإجراء	7
1-6 متطلبات واضعي الإجراءات	7
2-6 إعداد المخطط التوضيحي	8
6.2.1 القسم الأول : مقدمة	8
6.2.2 القسم الثاني : مخطط سير الإجراءات	8
6.2.3 القسم الثالث: المراجع	8
6.2.4 القسم الرابع: النماذج	8
6.2.5 القسم الخامس: القوائم المرجعية	9
6.2.6 القسم السادس: المراجعة و الملاحظات	9
6.2.7 القسم السابع: الموافقة	9
6.3 إعداد الدليل الإجرائي	9
6.3.1 ورشة عمل إطلاق الدليل الإجرائي	9
6.3.2 القسم الأول : الغرض	10
6.3.3 القسم الثاني: النطاق	10
6.3.4 القسم الثالث: التعريفات	10
6.3.5 القسم الرابع: المراجع	10
6.3.6 القسم الخامس: الأدوار و المسؤوليات	11
6.3.7 القسم السادس: العملية	11
6.3.8 القسم السابع: المرفقات	11
6.3.9 عرض توضيحي لاختبار الدليل الإجرائي	11
6.3.10 اجتماع مراجعة الدليل الإجرائي	12
6.3.11 الحصول على المرئيات و الدروس المستفادة	12
6.3.12 إدارة تغيير الإجراءات	13
7. المرفقات	13
المرفق 1 - EOM-ZO0-TP-000060-AR - نموذج المخطط التوضيحي للدليل التوجيهي لواضعي الإجراءات	14
المرفق 2 - EOM-ZO0-TP-000061-AR - نموذج الدليل التوجيهي لواضعي الإجراءات	16
المرفق 3 - EOM-ZO0-TP-000062-AR - القائمة المرجعية لجودة الدليل التوجيهي لواضعي الإجراءات	17



1. الغرض

يُعد وجود مجموعة شاملة من الإجراءات التشغيلية القائمة على سياسات أمرًا جوهريًا في تحقيق نجاح العملية التشغيلية، توضح الإجراءات كيفية إنجاز أي مهمة، خطوة بخطوة بالتفصيل. وغالبًا ما تكون هذه الإجراءات مدعومة بعمليات توضح ارتباط كل جزء من الإجراءات بغيره.

يوضح هذا الفصل طريقة إعداد الدليل الإجرائي لتشغيل أي نظام بحيث يتناسب الدليل الإجرائي مع الغرض المنشود منه بصرف النظر عن مدى تعقيد النظام. تمكّن الخطوات الواردة في هذا الدليل المستخدم النهائي من إعداد الدليل الإجرائي لتشغيل النظام الخاص بالجهة، بما يساعد على اتساق اتباعه من قبل المشغلين وبالتالي الحد من مخاطر إعداد دليل إجرائي يكون لعدم التطبيق منذ البداية. يستهدف هذا الفصل إدارة المرافق على وجه التحديد والتي يتعين عليها استخدامها في وضع الإجراءات الجديدة وتحديث الإجراءات القائمة بما يتوافق مع أفضل الممارسات والمعايير ذات الصلة. كما أن التوجيهات الواردة في هذا الدليل مدعومة بالوثائق التالية:

- نموذج المخطط التوضيحي (الملحق 1)
- نموذج الدليل الإجرائي للتشغيل (الملحق 2)
- القائمة المرجعية لجودة الدليل الإجرائي (الملحق 3)

2. النطاق

حرصًا على مساعدة الجهة العامة في ضمان اتساق محتوى وأسلوب الخطاب في كافة إجراءات تشغيل النظام، يتبع محتوى هذا الدليل التوجيهي لواجبي الإجراءات الإطار المبين في الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق، المجلد 5، الفصل 3-5 - تطوير الإجراءات.

يجب قراءة كلاً من الفصلين 1-3-5 (إعداد الإجراءات) والفصل 2-3-5 (هذا الفصل) من الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق وتطبيقهما معًا بما يُمكن الجهة العامة من إعداد ومراجعة ووضع دليل إجرائي جديد لتشغيل النظام في الجهة أو تعديل الدليل الإجرائي القائم.

أنواع الأدلة الإجرائية لتشغيل النظام المبينة في الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق هي:

- بدء التشغيل
- إيقاف التشغيل
- المراقبة و الفحص اليومي للنظام
- إجراءات الاستجابة للطوارئ

3. التعريفات

المصطلح	التعريف
CIM	نموذج التحسين المستمر
ECRA	هيئة تنظيم الكهرباء والإنتاج المزدوج
FM	إدارة المرافق
ICE	معهد المهندسين المدنيين
IET	مؤسسة الهندسة والتكنولوجيا
IMechE	جمعية المهندسين الميكانيكيين
ISO	المنظمة الدولية للمعايير
KPI	مؤشرات الأداء الرئيسية
LM	المدير المباشر



الدليل التوجيهي للإجراءات

الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق	NMA&FM
شركة المياه الوطنية	NWC
التشغيل والصيانة	O&M
شركة تصنيع المعدات الأصلية	OEM
التخطيط والتنفيذ والمراجعة	PDCA
هيئة مراجعة الإجراءات	PRB
الشركة السعودية للكهرباء	SEC
فريق القيادة العليا	SLT
خبير مختص	SME

4. المراجع

- المواصفة القياسية الدولية – ISO 9000 نظام إدارة الجودة
- الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق لنظم إدارة الجودة، المجلد 5، الفصل 5-3-1 - تطوير الإجراءات (EOM-ZO0-PR-000008)

5. المسؤوليات

الدور	التعريف
فاحص/مدقق إجراءات مستقل	موظف لديه فهم محدود للنظام، ويتولى مسؤولية إبداء رأيه وتقديم ملاحظاته في: - اجتماع مراجعة المخطط التوضيحي - اجتماع إطلاق الدليل الإجرائي - اجتماع مراجعة الدليل الإجرائي
المدير المباشر	يتولى المدير المباشر مسؤولية عرض الدليل الإجرائي على هيئة مراجعة الإجراءات المذكورة في الفصل 5-3-1
ممثل الصيانة	موظف يمتلك خبرة عملية في صيانة النظام. ويؤدي هذا الشخص رأيه ويُقدم ملاحظاته خلال: - اجتماع مراجعة المخطط التوضيحي - اجتماع إطلاق الدليل الإجرائي - اجتماع مراجعة الدليل الإجرائي
ممثل العمليات التشغيلية	موظف يمتلك خبرة عملية في تشغيل النظام. ويؤدي هذا الشخص رأيه ويُقدم ملاحظاته خلال: - اجتماع مراجعة المخطط التوضيحي - اجتماع إطلاق الدليل الإجرائي - اجتماع مراجعة الدليل الإجرائي
واضع الإجراءات	الشخص المسؤول عن عمل وقيادة «إعداد سياسة جديدة ومحتوى جديد للإجراءات وإعادة صياغة المحتوى الحالي بصيغة جديدة، والتحديث المستمر لتلك الوثائق لتستخدمها المؤسسة.
فريق القيادة العليا	هم الأشخاص المسؤولون عن وضع السياسات ضمن المؤسسة. يجب أن يضم فريق القيادة العليا ممثلين عن العاملين في التشغيل والصيانة.
الخبير المختص	الخبير المختص هو الشخص الأكثر كفاءة وقدرة على تشغيل أو صيانة نظام معين أو أصل معين، ولذلك يتولى مسؤولية كتابة الدليل والضمان للأمور الفنية خلال إعداد الدليل الإجرائي.
(المشرف)	أي موظف أعلى رتبة من واضع الإجراءات، ويكون مسؤولاً عن إبداء رأيه وتقديم ملاحظاته خلال: اجتماع مراجعة المخطط التوضيحي

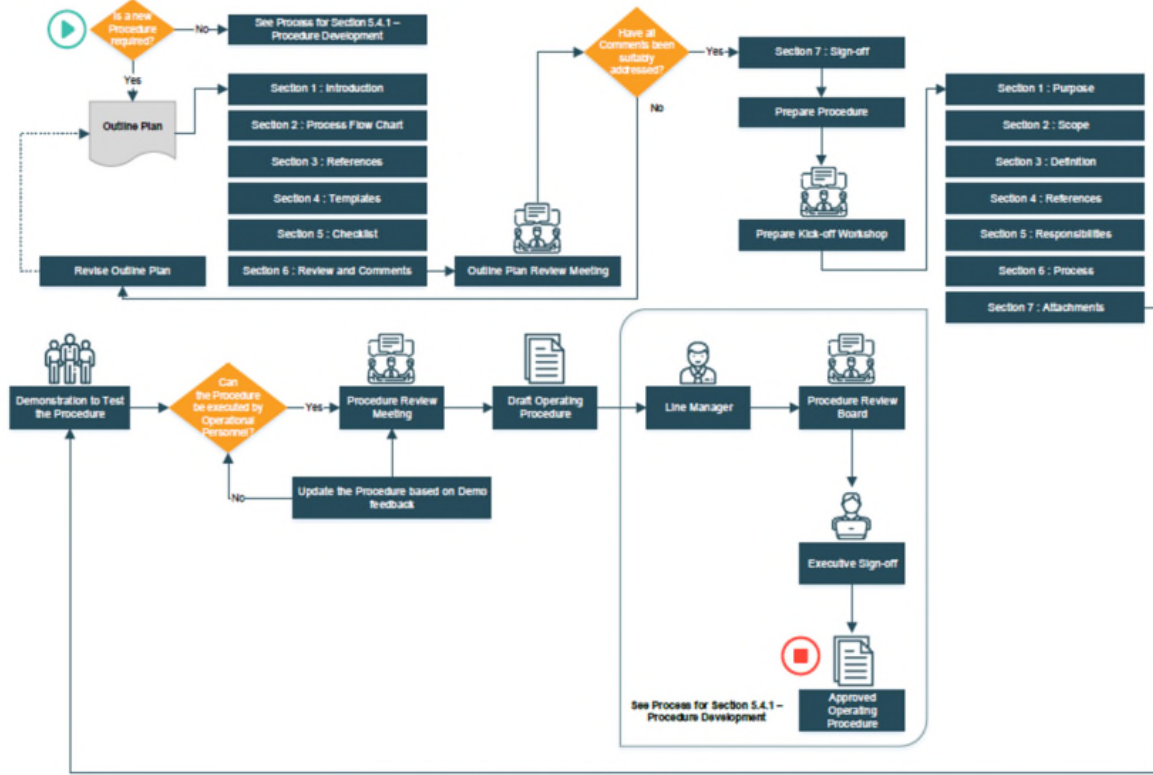


الدليل التوجيهي للإجراءات

• اجتماع إطلاق الدليل الإجرائي	
• اجتماع مراجعة الدليل الإجرائي	

6. الإجراء

يجب إعداد الدليل الإجرائي وفقاً للعملية التالية:



الشكل 1: عملية إعداد الدليل الإجرائي



1-6 متطلبات واضعي الإجراءات

يجب أن يتمتع واضع الإجراءات بالكفاءة اللازمة لقيادة عملية إعداد دليل إجرائي جديد أو تحديث دليل قائم. وتشمل مسؤوليات واضع الإجراءات، على سبيل المثال لا الحصر:

- البحث عن أفضل الممارسات وأحدث المعايير الفنية
- مقارنة أفضل الممارسات وأحدث المعايير الفنية مع الممارسات المعيارية القائمة لتحديد مجالات التحسين وإضافة القيمة
- وضع مخططات سير الإجراءات التي توضح مسار عمل عمليات تشغيلية معينة، واستخدامها كأساس لتطوير الأدلة الإجرائية المفصلة
- معالجة الملاحظات ودمج المرنّيات بالشكل المناسب بهدف تحسين الدليل الإجرائي
- التعاون مع الخبراء المختصين على جمع المعلومات الضرورية لتطوير كل إجراء، واختبار دقة العمل والتحقق منها
- تيسير ما يلي (كحد أدنى): اجتماع مراجعة المخطط التوضيحي، واجتماع إطلاق الدليل الإجرائي، واجتماع مراجعة الدليل الإجرائي
- إدارة إعداد الدليل الإجرائي ضمن الجدول الزمني للمشروع
- التحقق من الجودة ويشمل ذلك استخدام الأدلة التوجيهية للأسلوب والالتزام بالنماذج كلما أمكن
- التعاون مع منسقي التدريب أو الخبراء حسب الحاجة لضمان إدراج الأدلة الإجرائية ضمن مواد التدريب المعدة لموظفي المؤسسة.

2-6 إعداد المخطط التوضيحي

بعد بيان الحاجة لإعداد دليل إجرائي جديد باستخدام التوجيهات الواردة في الفصل 5-3-1، تتمثل الخطوة الأولى في إعداد مخطط توضيحي (الملحق 1) يُقدم للمدير المباشر لاعتماده.

إذ يعد المخطط التوضيحي الأساس الذي يقوم عليه الدليل الإجرائي المفصل. يجب إعداد المخطط التوضيحي (الملحق 1) باستخدام برنامج مايكروسوفت وورد ويمكن تعديله بحيث يتناسب مع النموذج القياسي للجهة العامة (إن توفر).

6-2-1 القسم الأول: مقدمة

في هذا القسم، اكتب مقدمة موجزة للدليل الإجرائي مسترشداً بالأسئلة التالية:

- ما الحاجة التي دفعت إلى كتابة هذا الدليل الإجرائي؟ ما هي الغاية من هذا الدليل الإجرائي؟
- ما هو نطاق هذا الدليل الإجرائي؟
- ما هي العناصر الأساسية لهذا الدليل الإجرائي؟
- هل يستخدم الدليل الإجرائي القوائم المرجعية والنماذج؟
- ما هي المعايير والمسوغات وأفضل الممارسات التي تحكم هذا الدليل الإجرائي؟

6-2-2 القسم الثاني: مخطط سير الإجراءات

في هذا القسم، أضف مسودة مخطط سير الإجراءات الذي يصف العملية التي يستند إليها الدليل الإجرائي. استرشد بالأسئلة التالية:

- ما هو الغرض من هذا الدليل الإجرائي؟
- كيف يتفاعل الدليل الإجرائي مع غيره من الإجراءات؟
- ما هي النظم المعنية؟
- من المسؤول عن إصدار التراخيص؟ ما هي اعتبارات السلامة والمخاطر؟
- ما هي المخرجات المتوقعة من هذا الدليل الإجرائي؟
- هل يجب أن تكون العملية دورية بحيث تتبع نموذج التحسين المستمر؟



6-2-3 القسم الثالث : المراجع

في هذا القسم، اذكر كافة الوثائق التي استخدمت في تحديد وبيان الحاجة إلى الدليل الإجرائي، أو التي ستستخدم في إعداد هذا الدليل. استرشد بالأسئلة التالية:

- هل هناك عمليات أو إجراءات دقيقة خاصة بالجهة العامة ترتبط بهذا الدليل الإجرائي؟
- ما هي المعايير المحلية أو الدولية الدقيقة التي تنطبق على الدليل الإجرائي، ولماذا؟
- هل هناك «ممارسات مثلى في القطاع» قابلة للتطبيق على الدليل الإجرائي يمكن أخذها بعين الاعتبار (أي قيادات الفكر من جهة مهنية مستقلة ومرموقة من أمثال جمعية المهندسين الميكانيكيين، ومؤسسة الهندسة والتكنولوجيا، ومعهد المهندسين المدنيين؟)
- هل توجد لوائح تنظيمية تحكم الدليل الإجرائي (صادرة بموجب مرسوم ملكي، أو صادرة عن هيئة تنظيم الكهرباء والإنتاج المزدوج أو الشركة السعودية للكهرباء أو الشركة الوطنية لنقل الكهرباء أو شركة المياه الوطنية أو الهيئة الملكية للجبيل وينبع؟)
- ما الأسباب التي دفعت إلى كتابة الدليل الإجرائي (أشير إلى الرسائل الإلكترونية أو محاضر الاجتماعات أو المذكرات التنفيذية أو سياسة الشركة؟)

6-2-4 القسم الرابع: النماذج

يستعرض القسم 4 قائمة بالنماذج المطلوبة لدعم الدليل الإجرائي. استرشد بالأسئلة التالية:

- هل سيتضمن النص الرئيسي إشارة للرجوع إلى نموذج يتعين على المشغل أو المشرف تعبئته قبل وخلال وبعد تنفيذ العمليات التشغيلية (أي نموذج تصريح العمل أو تقييم المخاطر قبل العمل أو تقييم المخاطر في مكان العمل أو إغلاق مصادر الطاقة ووضع لافتات عليها أو نموذج الأشغال الحرارية أو الأشغال الباردة، وغيرها؟)
- هل هناك نماذج مطلوبة لتنفيذ هذا الدليل الإجرائي؟
- ما هي النماذج الموجودة حاليًا وأيهما يحتاج إلى إعداد؟

6-2-5 القسم الخامس: القوائم المرجعية

يستعرض القسم 5 قائمة بالقوائم المرجعية المطلوبة لدعم الدليل الإجرائي. استرشد بالأسئلة التالية:

- الأخذ بعين الاعتبار السيناريوهات التي تتطلب استخدام القوائم المرجعية (مثل بدء التشغيل، إيقاف التشغيل، الحالات الطارئة، والعمليات التشغيلية المعتادة وما إلى ذلك)
- الأخذ بعين الاعتبار القوائم المرجعية غير الفنية التي ليس لها صلة بالسلامة أو الجودة.

6-2-6 القسم السادس: المراجعة و الملاحظات

بعد إعداد الأقسام من 1 إلى 5 في المخطط التوضيحي، يتعين على واضع الإجراءات قيادة اجتماع لمراجعة المخطط التوضيحي ليستعرض خلاله محتوى المخطط التوضيحي ويتلقى الملاحظات المتعلقة به. ينبغي أن تضم مجموعة المراجعين من الحضور ما يلي:

- واضع الإجراءات
- موظف يمتلك خبرة عملية في تشغيل النظام (ممثّل العمليات التشغيلية)
- موظف يمتلك خبرة عملية في صيانة النظام (ممثّل الصيانة)
- موظف لديه فهم محدود للنظام (فاحص إجراءات مستقل)
- المدير المباشر
- مشرف (حسب الحالة)



الدليل التوجيهي للإجراءات

تتمثل أفضل طريقة لإجراء اجتماع مراجعة المخطط التوضيحي في تقديم عرض تقديمي لمدة ساعة واحدة مع الحصول على ملاحظات الحضور مباشرة وتحديث المخطط التوضيحي وفقًا لها. إذا تطلب الأمر المزيد من العمل، فيمكن إنجاز التحديثات خارج اجتماع مراجعة المخطط التوضيحي وقبل تقديمه رسميًا للمدير المباشر للموافقة عليه.

6-2-7 القسم السابع: الموافقة

ينبغي أن يكون المدير المباشر على اطلاع ودراية فيما يتعلق بالحاجة إلى الدليل الإجرائي وتقديم العمل في المخطط التوضيحي. تقع على عاتق المدير المباشر مسؤولية عرض الدليل الإجرائي أمام هيئة مراجعة الإجراءات المذكورة في الفصل 1-3-5.

6-3 إعداد الدليل الإجرائي

بعد اكتمال المخطط التوضيحي والحصول على موافقة المدير المباشر للمضي قدمًا في إعداد الدليل الإجرائي، يجب أن يقوم الدليل على محتويات المخطط التوضيحي. ينبغي إعداد نسخة إلكترونية من إجراءات التشغيل (النموذج في الملحق 2) باستخدام برنامج مايكروسوفت وورد مع إمكانية تعديل النموذج بما يتناسب مع النموذج القياسي للجهة العامة (إن توفر).

6-3-1 ورشة عمل إطلاق الدليل الإجرائي

باستخدام المخطط التوضيحي المعتمد كأساس للنقاش التشاركي، يقوم واضع الإجراءات بتيسير ورشة عمل لإطلاق عملية إعداد الدليل بحيث يقوم الحضور بما يلي، كحد أدنى:

- الاتفاق على الغاية من الدليل الإجرائي (الأهداف والعناصر الرئيسية والمخرجات)
- استعن بمخطط سير الإجراءات في تعريف عملية إعداد الدليل الإجرائي (أي تحديد الخطوات التي يجب أن يتبعها الدليل الإجرائي)
- الاتفاق على الفئة المستهدفة

ينبغي على واضع الإجراءات تسجيل محضر الاجتماع ليعود إليه لاحقًا ويستعين به في كتابة الدليل الإجرائي ولغايات تدقيق الجودة.

6-3-2 القسم الأول: الغرض

انطلاقًا من القسم الأول من المخطط التوضيحي، اكتب مقدمة شاملة للدليل الإجرائي تشمل بالحد الأدنى العناصر التالية:

- حاجة الأعمال لهذا الدليل الإجرائي
- الغاية من الدليل الإجرائي
- 0 الأهداف (أي ما الذي سيحققه الدليل الإجرائي)
- 0 العناصر الأساسية (أي كيف سيحقق الدليل الإجرائي أهدافه)
- 0 المخرجات (أي ماذا سيكون أثر الدليل الإجرائي)
- نطاق الدليل الإجرائي
- الإشارة إلى مجموعة المعايير والمسوغات وأفضل الممارسات التي تحكم هذا الدليل الإجرائي (سيتم الإسهاب في ذلك في القسم 3)
- بيان الفئة المستهدفة من هذا الدليل الإجرائي

6-3-3 القسم الثاني: النطاق



الدليل التوجيهي للإجراءات

في هذا القسم، حدد النطاق الخاص بهذا الدليل الإجرائي. اشرح سياق الدليل الإجرائي بالنسبة للأدلة الإجرائية الأخرى، إذ يمكن. واحرص على أن تكون محتويات الدليل الإجرائي مستقلة بالكامل عن الأدلة الإجرائية الأخرى. ينبغي أن يقدم هذا القسم وصفاً موجزاً للدليل الإجرائي بالإضافة إلى تعداد النقاط التي تبرز أهم العناصر الرئيسية (إن وجدت). وذلك بالحد الأدنى. فعلى سبيل المثال:

تشمل أنواع الأدلة الإجرائية لنظام التشغيل المبينة في الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق ما يلي:

- بدء التشغيل
- إيقاف التشغيل
- المراقبة و الفحص اليومي للنظام
- إجراءات الاستجابة للطوارئ

6-3-4 القسم الثالث: التعريفات

يقدم هذا القسم كافة الاختصارات المستخدمة في الأقسام الأخرى. عند وجود اختصار للمصطلح، ينبغي كتابة المصطلح كاملاً عند ذكره أول مرة في القسم الذي يظهر فيه متبوعاً بالاختصار المناسب بين قوسين. ويتعين الاكتفاء باستخدام الاختصار عند ذكره في الأجزاء اللاحقة. فيما يلي مثال على ذلك:

«بعد بيان الحاجة لتطوير دليل إجرائي جديد باستخدام التوجيهات الواردة في الفصل 5-3-1، تتمثل الخطوة الأولى في إعداد مخطط توضيحي يقدم للمدير المدير المباشر (LM) لاعتماده»

بعد ذلك تظهر أحرف LM ضمن الجدول الوارد في قسم التعريفات (المبين بخط عريض أدناه):

التعريفات	الوصف
CIM	نموذج التحسين المستمر
FM	إدارة المرافق
ISO	المنظمة الدولية للمعايير
KPI	مؤشرات الأداء الرئيسية
LM	المدير المباشر
O&M	التشغيل والصيانة
OEM	شركة تصنيع المعدات الأصلية

6-3-5 القسم الرابع: المراجع

يتعين مراجعة محتويات القسم 3 من المخطط التوضيحي، وإجراء بحث موسع أثناء كتابة مسودة الدليل الإجرائي ثم اختيار المراجع المختصة اللازمة لإعداد الدليل. ينبغي أن تكون قائمة المراجع المذكورة في هذا الدليل الإجرائي نسخة متكاملة مع ما ورد في المخطط التوضيحي. استرشد بالأسئلة التالية:



الدليل التوجيهي للإجراءات

- ينبغي التأكد من عدم وجود تعارض أو تداخل بين العمليات أو الإجراءات الخاصة بالجهة العامة.
- يتعين إعطاء الأولوية لاستخدام المعايير المحلية على المعايير الدولية، باستثناء ما هو يمكن تبريره.
- ينبغي الانتباه عند الإشارة إلى الممارسات المثلى في القطاع واستخدام مصادر مستقلة تمامًا ولا تحظى برعاية شركة تصنيع المعدات الأصلية. ويتعين التساهل مع منشورات المستشارين في حال تسليمها بالشراكة مع جهة مهنية مستقلة ومرموقة، من أمثال جمعية المهندسين الميكانيكيين، ومعهد المهندسين المدنيين، ومؤسسة الهندسة والتكنولوجيا وغيرها.
- ينبغي طلب موافقة فريق القيادة العليا على استخدام اللوائح التنظيمية
- ينبغي الإشارة إلى الرسائل الإلكترونية أو محاضر الاجتماعات أو المذكرات التنفيذية أو سياسة الشركة وغيرها من الأمور التي أدت إلى التوجه لكتابة الدليل الإجرائي.

6-3-6 القسم الخامس: الأدوار والمسؤوليات

ذكر الأدوار والمسؤوليات المترتبة على جميع الأفراد المطلوب منهم العمل على تنفيذ العمليات التشغيلية. فعلى سبيل المثال:

- الشخص المفوض
- الشخص المفوض الأول
- قائد الفريق
- الشخص المختص
- مسؤول السلامة
- مدير المشتريات
- مدير المرافق

6-3-7 القسم السادس : العملية

يتضمن هذا القسم مسودة مخطط سير الإجراءات الذي يصف العملية التي يستند إليها الدليل الإجرائي. يجب أن يصف الدليل الإجرائي بدقة كل عنصر من مكونات مخطط سير الإجراءات. استخدم الأسئلة التالية:

- ينبغي على واضع الإجراءات تسجيل الخطوات اللازمة لاستكمال العملية التشغيلية
- استخدام جمل دقيقة وموجزة بلغة واضحة. تقسيم العمليات التشغيلية إلى قائمة مهام، بحيث يقدم كل بند منها واحدًا من التعليمات بشكل واضح على سبيل المثال، بدلًا من كتابة «صيانة وحدة التكييف»، اكتب: «تفقد الحالة» «استبدل الفلتر»، «تحقق من التشغيل والمخرجات»، وما إلى ذلك.
- استخدام أكبر قدر ممكن من الرسومات التوضيحية والجداول والصور والإنفوغرافيك بما يساعد في إيضاح كل خطوة من خطوات الدليل الإجرائي.
- الأخذ بعين الاعتبار الأدوات والقطع اللازمة لاستكمال الإجراءات
- الأخذ بعين الاعتبار المهارات والخبرات والمعرفة المطلوبة من جانب المشغل.

6-3-8 القسم السابع: المرفقات

يحتوي هذا القسم على أية نماذج أو قوائم مرجعية يشار إليها في الأقسام الأخرى من الدليل الإجرائي. فعلى سبيل المثال:

- القوائم المرجعية للتشغيل والإغلاق والحالات الطارئة والعمليات التشغيلية المعتادة
- القائمة المرجعية للامتثال لإجراءات السلامة
- القائمة المرجعية للامتثال للجودة
- نموذج تصريح العمل
- نموذج تقييم المخاطر قبل العمل



الدليل التوجيهي للإجراءات

- نموذج تقييم المخاطر في مكان العمل
- نموذج إغلاق مصادر الطاقة ووضع لافتات عليها
- نموذج الأشغال الحرارية
- نموذج الأشغال الباردة

6-3-9 عرض اختبار الدليل الإجرائي

يتعين الآن اختبار الدليل الإجرائي من خلال عرض توضيحي بحضور ما يلي من المراجعين:

- واضع الإجراءات
- زميل واحد لديه خبرة عملية في تشغيل النظام (ممثّل العمليات التشغيلية)
- زميل واحد يمتلك خبرة عملية في صيانة النظام (ممثّل الصيانة)
- زميل واحد لديه فهم محدود للنظام (فاحص إجراءات مستقل)
- المدير
- مشرف (حسب الحالة)

يهدف العرض التوضيحي إلى التحقق من أن الدليل الإجرائي يبين بدقة وبشكل واقعي كيفية تنفيذ المهام فعليًا.

قبل إجراء العرض، يتعين على واضع الإجراءات أن يقدم مسودة من الدليل الإجرائي للموظفين المعنيين بتنفيذه لاحقًا (الطاقم التشغيلي) يحاول واضع الإجراءات التأكد من اتساق وتوافق الخطوات الموثقة ضمن الدليل الإجرائي مع الخطوات التي يقوم بها الطاقم التشغيلي.

بعد تلقي المرنّيات من الطاقم التشغيلي، يتعين على واضع الإجراءات إعداد نسخة محدّثة من الدليل الإجرائي لأغراض تقديم العرض التوضيحي، حيث يتعين على واضع الإجراءات تيسير عملية تطبيق الطاقم التشغيلي للدليل. يتعين على الأفراد المسؤولين عن مراجعة الإجراءات حضور العرض التوضيحي.

يستكمل واضع الإجراءات العرض التوضيحي من خلال مراجعة أهداف الدليل الإجرائي والمخرجات المرجوة منه في ضوء التطبيق الفعلي. قد يتطلب قياس نجاح العملية استخدام مقاييس (مثل فترات إيقاف تشغيل المعدات، عدد أفراد الطاقم التشغيلي اللازم لتطبيق الإجراءات، دقة السجلات، وغيرها).

6-3-10 اجتماع مراجعة الدليل الإجرائي

بعد استكمال مسودة الدليل الإجرائي، يتعين على واضع الإجراءات إرسال الدليل عبر البريد الإلكتروني للأشخاص التاليين للمراجعة:

- زميل واحد لديه خبرة عملية في تشغيل النظام (ممثّل العمليات التشغيلية)
- زميل واحد يمتلك خبرة عملية في صيانة النظام (ممثّل الصيانة)
- زميل واحد لديه فهم محدود للنظام (فاحص إجراءات مستقل)
- المدير
- مشرف (حسب الحالة)

يتعين على واضع الإجراءات تحديث مسودة الدليل الإجرائي بعد تلقي الملاحظات باستخدام ميزة تتبع التغييرات الخاصة ببرنامج مايكروسوفت وورد.

بعد ذلك، يتعين على واضع الإجراءات قيادة اجتماع مراجعة الدليل الإجرائي، والذي يتم خلاله عرض الدليل الإجرائي على المراجعين.

تتمثل أفضل طريقة لإجراء اجتماع مراجعة الدليل الإجرائي في تقديم عرض تقديمي لمدة ساعة واحدة مع الحصول على مرنّيات الحضور مباشرة وتحديث الدليل الإجرائي فورًا وفقًا لها. إذا تطلب الأمر المزيد من العمل، فيمكن إنجاز التحديثات خارج اجتماع مراجعة المخطط التوضيحي وقبل تقديمه رسميًا للمدير المباشر للموافقة عليه.

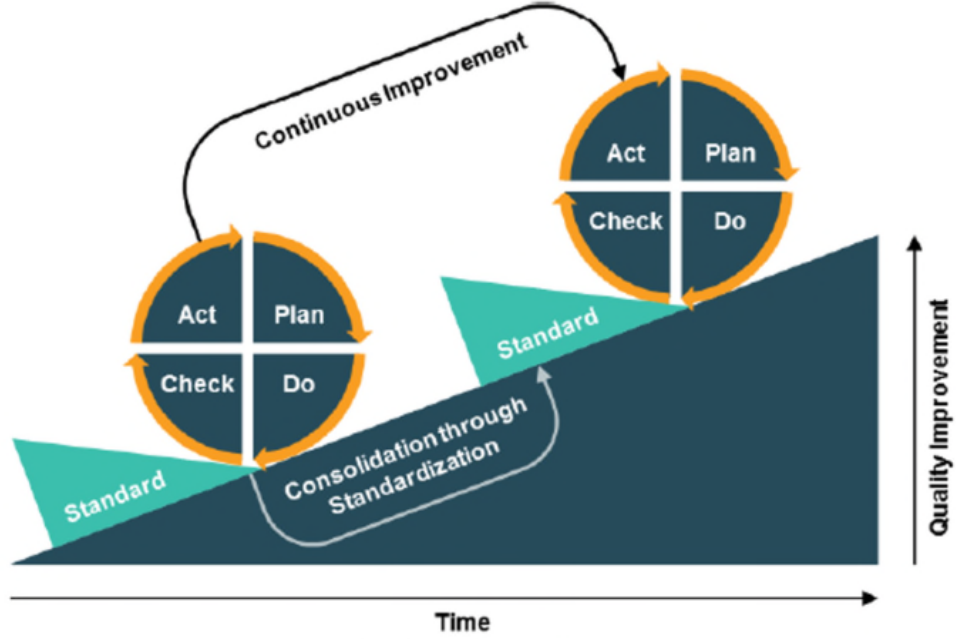


الدليل التوجيهي للإجراءات

ومن ثم يقدّم المدير المباشر الدليل الإجرائي إلى رئيس هيئة مراجعة الإجراءات.

6-3-11 الحصول على المرنّيات و استخلاص الدروس المستفادة

يجب تطبيق دورة التخطيط والتنفيذ والمراجعة واتخاذ الإجراءات (الشكل 2) على الدليل الإجرائي طوال دورة حياة العمل. ويتعين تكرارها مجدداً في إطار نموذج التحسين المستمر.



الشكل 2: دورة التخطيط والتنفيذ

تتضمن العملية فرصاً عديدة للحصول على المرنّيات بهدف تحسينها. فعلى سبيل المثال:

- اجتماع مراجعة المخطط التوضيحي
- اجتماع إطلاق الدليل الإجرائي
- العرض التوضيحي للإجراء
- اجتماع مراجعة الدليل الإجرائي.

تمثل اللقاءات المذكورة أعلاه نقاط تحقق رسمية للحصول على التقييمات والمرنّيات، ومع ذلك ينبغي السعي للحصول على المرنّيات بالطرق غير الرسمية طيلة عملية إعداد الدليل الإجرائي.

6-3-12 إدارة تغيير الدليل الإجرائي

يرجى الاطلاع على الفصل 5-3-1 لمزيد من التفاصيل فيما يتعلق بإدارة التغيير.



الدليل التوجيهي للإجراءات

7. المرفقات

1. EOM-ZO0-TP-000060-AR - نموذج المخطط التوضيحي للدليل التوجيهي لوضعي الإجراءات
2. EOM-ZO0-TP-000061-AR - نموذج الدليل التوجيهي لوضعي الإجراءات
3. EOM-ZO0-TP-000062-AR - القائمة المرجعية لجودة الدليل التوجيهي لوضعي الإجراءات



الدليل التوجيهي للإجراءات

مرفق 1 - EOM-ZO0-TP-000060-AR - نموذج المخطط التوضيحي للدليل التوجيهي لوضعي الإجراءات

القسم 1: المقدمة	
مقدمة موجزة للمستند	

القسم 2 : مخطط سير العملية	
أدرج مخطط سير للإجراء/ العملية/ المعيار أو ما شابه (العنوان وشروطه، متى)	
1 الخطوة	
2 الخطوة	
3 الخطوة	
4 الخطوة	
5 الخطوة	
6 الخطوة	

القسم 3: المراجع	
المعايير العالمية المشار إليها في هذا المستند: الأول الثاني الثالث	
اعتبارات أفضل الممارسات في المجال المشار إليها في هذا المستند: الأول الثاني الثالث	
الأنظمة التشريعية المشار إليها في هذا المستند: الأول الثاني الثالث	
المراجع الأخرى المشار إليها في هذا المستند: الأول	



الدليل التوجيهي للإجراءات

مرفق 2 - EOM-ZO0-TP-000061-AR - نموذج الدليل التوجيهي لوضعي الإجراءات

1. الغرض

على الجهة تحديد الغرض من إعداد الإجراء ووقت استخدامه والأشخاص المعنيين بتطبيقه

2. النطاق

توضيح نطاق العمل المشمول بالإجراء والمستثنى.

3. التعريفات

المصطلحات	الوصف
إضافة أي مصطلح يتطلب تعريف وتوضيح في هذا الجدول للمحافظة على اتساق المحتوى.	إضافة تعريف المصطلح في هذا الجزء من الجدول.

4. المراجع

إدراج المراجع وأ/أو وثائق المشروع الناعمة في هذا القسم. بتوضيح عنوان المستند ورقمه ورقم المراجعة أو أي تعريف يميز فيه المستند (كالنسخة المنشورة أو التاريخ). ويمكن الاكتفاء بكتابة رقم القسم المرجعي للمراجع الواردة في الإجراء (مثال: المرجع 4.1، 4.2، 4.3... إلخ) دون الحاجة إلى تكرار عنوان المستند بالكامل.

5. المسؤوليات

تحديد أدوار ومسؤوليات الأشخاص المعنيين بالإجراء، بحيث يتم توضيح المسؤولين عن اتخاذ القرارات وكذلك المسؤولين عن إعداد ومراجعة الإجراء ومن هم أطراف المسألة الآخرين.

6. السلبية (الإجراء)

توضيح العملية التي يجب اتباعها وإعداد مخطط يوثق سير العملية بأساليب موحدة (مثل: اتساق الألوان والرموز وغيرها). قد يكون هناك تداخل في العمليات، ولكن كل عملية لها جوانب خاصة تعتمد على الإجراء المُعد. ويجب أن تكون العملية سهلة ومتوافقة مع الإجراء.

7. الملحقات

إدراج كافة الملحقات اللازمة لدعم الإجراء، على أن تشمل نماذج وقوائم تدقيق.



الدليل التوجيهي للإجراءات

المرفق 3 - EOM-ZO0-TP-000062-AR - القائمة المرجعية لجودة الدليل التوجيهي لوضعي الإجراءات

رقم الفصل	رقم المجلد	رقم المراجعة	رقم المستند:	عنوان المستند:
٧	نعم	لا	الرقم	أسئلة المدقق
☐	☐	☐	01	هل يتوافق الاسم النهائي للمستند مع متطلبات إجراءات ترميم الوثائق بالجهة؟
☐	☐	☐	02	هل يحتوي عنوان المستند على اختصارات غير معروفة؟
☐	☐	☐	03	هل يحتوي جدول التوقيع على العناصر التالية: منب الإصدار، التاريخ (ي / ش / م)، وأسماء المدينين والمدققين والمراجعين والمسؤولين عن الموافقة على المستند؟
☐	☐	☐	04	هل عنوان المستند الوارد في أعلى الصفحة متوافق مع اسم المستند الموجود في الصفحة الأولى؟
☐	☐	☐	05	هل تم تصنيف المعلومات بالمستوى الصحيح؟
☐	☐	☐	06	هل رقم المستند ورقم المراجعة في تنسيق الصفحة متوافق مع المعلومات الواردة في الصفحة الأولى؟
☐	☐	☐	07	هل شعار الجهة الوارد في جميع صفحات المستند والمرفقات التابعة صحيح؟
☐	☐	☐	08	هل يتطابق جدول المحتويات مع المستند؟
☐	☐	☐	09	هل يتطابق العنوان الموجود في جدول المحتويات مع عنوان الملحق؟ تحقق من تطابق العنوان في جدول المحتويات مع العنوان الموجود أعلى صفحة الملحق والعنوان الوارد في جميع الملحقات
☐	☐	☐	10	هل يتطابق رقم النموذج المشار إليه مع النموذج المستخدم؟
☐	☐	☐	11	هل تم تعريف جميع الاختصارات في جدول التعريف؟
☐	☐	☐	12	هل تم تعريف جميع البنود التي تحتاج إلى توضيح في جدول التعريف؟
☐	☐	☐	13	هل جميع الاختصارات معروفة بالكامل عند الإشارة لها لأول مرة في المستند؟
☐	☐	☐	14	هل الاسم والرقم المرجعي للمراجع الواردة في نص المستند صحيح؟
☐	☐	☐	15	هل أدرجت جميع المراجع المذكورة بالمستند في جدول؟
☐	☐	☐	16	هل التوقيع الإملائي في المستند سليم؟
☐	☐	☐	17	هل الصياغة واضحة ومقتضية؟ وهذا يشمل القواعد النحوية
☐	☐	☐	18	هل تشير جميع المستندات الداخلية إلى القسم الصحيح في المستند؟
☐	☐	☐	19	هل يُشار إلى الملحقات في نص الإجراءات؟
☐	☐	☐	20	هل محتوى المستند واضح وسهل القراءة، مثال: لا توجد صور غير واضحة؟ (بما فيها الملحقات)
☐	☐	☐	21	هل تحتوي الملحقات على العلامة المائية "عكبة" في حال كانت نموذجاً أو قائمة تنفيقي نموذجية؟
☐	☐	☐	22	هل ملاحظات المدقق والمراجع والتغييرات المحددة غير ظاهرة في المستند؟
الملاحظات:				