

دليل العمليات

الأصدار الثاني

2026



ليس هناك نظام إداري لا يَقْبَلُ التطوير أو الإِصْلاحَ . وسيبقى هَدَفُنَا مراقبة الأداء وتقديم الخدمة والحرص على نظافة اليد والمحاسبة على الخطأ ، ووضعَ الرَّجل المناسب في المكان المناسب

من خطاب جلالة الملك الحسين المعظم في افتتاح الدورة العادية الرابعة مجلس الامة العاشر من أقوال جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم

الفهرس

مقدمة 6

ثانياً: أهداف الدليل 6

ثالثاً: التعريفات 6

رابعاً: الية إعداد الدليل 7

خامساً: الهيكل التنظيمي في وزارة الصحة 8

سادساً: العمليات الرئيسية في وزارة الصحة 8

سابعاً: عمليات الإدارات والمديريات 10

مديرية الأمراض غير السارية 11

مديرية صحة المرأة والطفل 54

مديرية التوعية والإعلام الصحي 64

مديرية الصحة المدرسية 87

مديرية ذوي الاعاقه والصحة النفسية 105

مديرية صحة العاصمة 108

ادارة الأوبئة 232

مديرية الامراض السارية 240
مديرية صحة البيئة 255
ادارة المستشفيات 325
مديرية بنك الدم 333
مديرية المختبرات 369
مديرية التمريض 386
مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية 400
مديرية المهن الطبية المسانده 429
مديرية التعليم والتدريب الطبي 439
مديرية طب الاسنان 477
مديرية الموارد البشرية 492
مديرية تنمية القوى البشرية 595
مديرية الديوان العام 605
مديرية الموازنة واللامركزية 615
مديرية النفقات والعقود 634
مديرية التدقيق والمتابعة المالية 645
مديرية النقل 651
مديرية الأبنية والصيانة 663

مديرية الهندسة الطبية 663
مديرية الخدمات الفندقيه 691
إدراة التأمين الصحي 707
مديرية الشؤون الفنية 711
مديرية الشؤون الإدراية 735
مديرية الشؤون المالية 763
مديرية شؤون المرضى غير المؤمنين 777
مديرية المشتركين 784
مديرية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات 800
مديرية المتابعة والتدقيق 818
مديرية الشؤون القانونية 851
مديرية الاعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور 887
مديرية السياحة العلاجية 895
مديرية تراخيص المهن والمؤسسات الصحية 907
مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات 991
مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة 1050
ادارة الخدمات 1152
وحدة العطاءات الخاصة 1156

المركز الوطني للطب الشرعي 1162

مديرية الازمات 1188

مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين 1202

مديرية المشتريات والتزويد 1243

مقدمة

سعت الوزارة ومن خلال توثيق عملياتها الرئيسية إلى ضمان فاعلية إجراءاتها وكفاءتها وضمان أن اية تغييرات في الإجراءات والعمليات تسهم في منع الأزدواجية في العمل وتحدُّد المسؤوليات والصلاحيات لرفع مستوى جودة الخدمة المقدمة لمتلقي الخدمة والأطراف المعنية وبما يساهم بشكل أكبر في تحقيق رسالة الوزارة وأهدافها

حيث يعد الإصدار الأول من هذا الدليل بمثابة أداة عملية، وامتدادًا للجهود التي تبذلها الوزارة في مأسسة العمل داخل إداراتها ومديرياتها حيث يقوم هذا الدليل من خلال أبوابه، بتقديم شرح مفصل عن المهام والإجراءات المتبعة ضمن العمليات الأساسية المرتبطة بمهام وزارة الصحة الواردة في قانون الصحة العامة،

ثانياً: أهداف الدليل

يهدف هذا الدليل إلى تحديد وحصر وتوثيق العمليات الرئيسية للوزارة وتحديد مؤشرات أدائها والأهداف الإستراتيجية التي تخدمها ومسؤولية المتابعة والتنفيذ.

1. وضع حد للالتباس والتداخل والإزدواجية بين مهام ومسؤوليات إدارات ومديريات الوزارة والوحدات التنظيمية الأخرى.
2. ضع الأسس والأطر اللازمة لإدارة جميع النشاطات والمهام في الوزارة

ثالثاً: التعريفات

العملية: هي الأنشطة اللازمة لتحويل المدخلات من أي نوع إلى مخرجات وفقا لضوابط معينة (كالسياسات،الأسس ،المعايير والإجراءات) حيث يتم توظيف الموارد اللازمة من كل الأصناف، مثل (الموظفين،الوقت والمال) لأداء تلك العملية.

العملية الرئيسية: هي العمليات التي تحقق مخرجاتها المهام والأهداف النهائية والتي أنشئت الدائرة لغايات ايجادها كمخرجات (خدمات، سياسات، دراسات...الخ).

العملية المساندة: هي العمليات التي تعتبر مخرجاتها مدخلات للعملية الرئيسية. (عمليات مهمة لإدارة وتنفيذ العمليات الرئيسية).

توثيق العمليات: هو صياغة جميع خطوات تنفيذ العملية ورسم مخططاته ونماذجها وتحديد كافة المعلومات المتعلقة بها (الوحدة التنظيمية المنية بالعملية، تصنيف العملية ، إجراءات سير العملية.... الخ) في وثيقة رسمية ومعتمدة

قياس الأداء:عملية إدارية دورية لقياس وتقييم أداء العاملين والتأثير في خصائصهم الأدائية والسلوكية ومحاولة التعرف على إحتمالية تكرار نفس الأداء والسلوك في المستقبل لإفادة الفرد والمنظمةوالمجتمع.

منهجية SIPOC: عملية تحديد وتوثيق جميع مدخلات ومخرجات عملية او عدة عمليات يتم تحديد المدخلات، المخرجات، المتعاملين، الموردين والمستفيد من تنفيذ كل نشاط للعملية بناءً على تحليل المحركات والتوجهات المستقبلية ووضع سيناريوهات مستقبلية

المستهدف: هو مستوى الأداء المراد تحقيقه والقيمة التي من خلالها يتم المقارنة مع الأداء الفعلي بهدف اتخاذ الإجراءات التصحيحية نحو تحقيق الأهداف

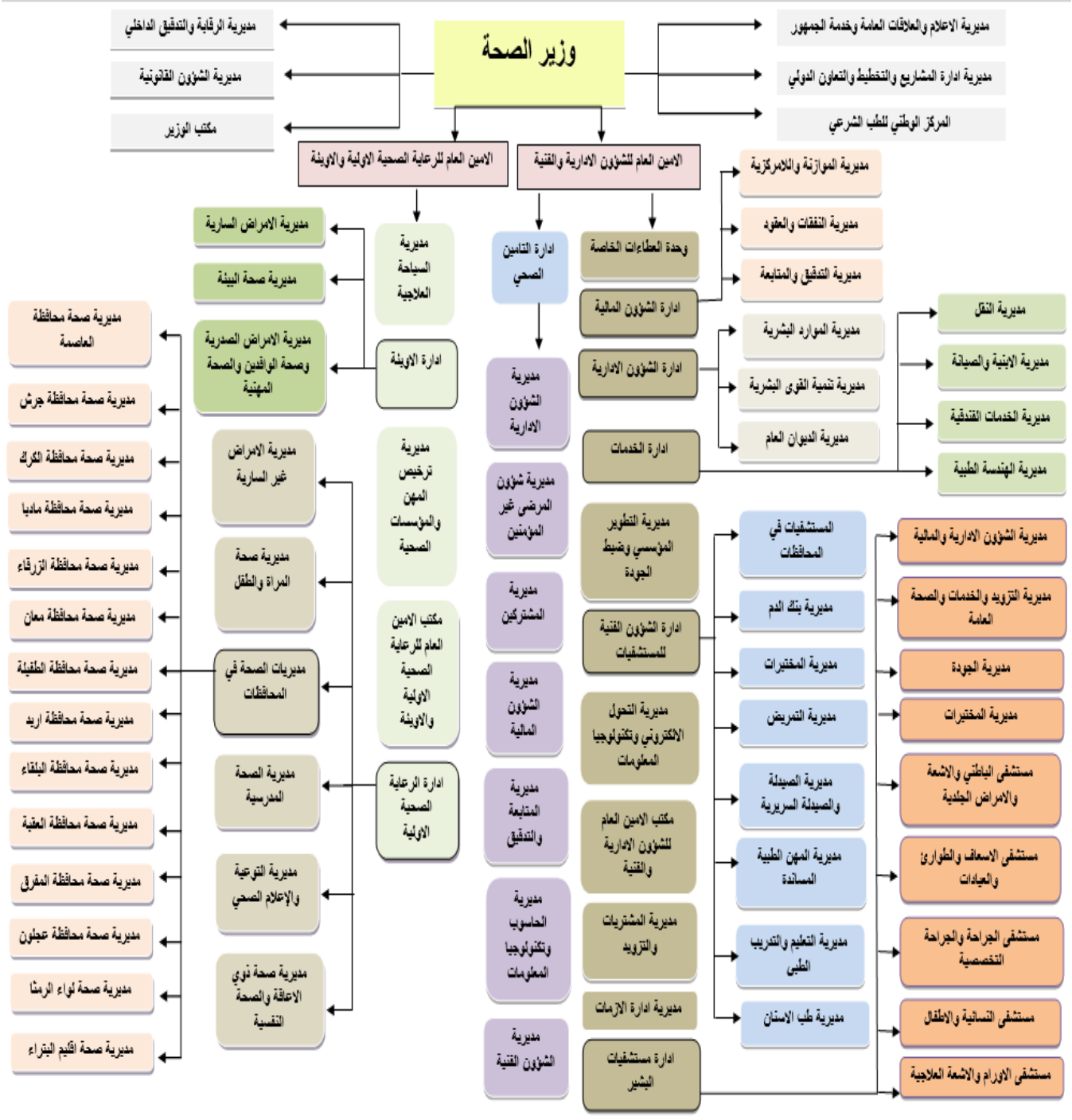
مؤشر الأداء: هو مقياس مرئي يقوم بإبلاغنا عن مقدار التقدم المتحقق نحو هدف محدد، ويقدم للمهتمين إجابة عن مجموعة من الأسئلة تتمحور حول مدى التقدم نحو أداء المهمة.

رابعاً: الية إعداد الدليل

تم إعداد هذا الدليل بجهود من مديرية التطوير المؤسسي حيث تم تصميم وتطوير نموذج لتوثيق العمليات واعتماده حسب الأصول ومن ثم تمت مخاطبة الوحدات التنظيمية المختلفة لتحديد عملياتهم الرئيسية وتم عقد سلسلة من الإجتماعات لحصر العمليات الرئيسية في الوزارة ومسؤولية التنفيذ ومن ثم عقد اجتماعات وحلقات عصف ذهني للخروج بدليل عام للعمليات في الوزارة.

تم تعميم مسودة هذا الدليل على المديريات والإدارات والوحدات التنظيمية كافة لإبداء الرأي وتزويدنا بالملاحظات والتغذية الراجعة ومن ثم اعتماد هذا الدليل من الإدارة العليا وتعميمه على على جميع الموظفين للإطلاع عليه والعمل بمضمونه وبناء الخطط بما يتوافق معه.

خامساً: الهيكل التنظيمي في وزارة الصحة



سادساً: العمليات الرئيسية في وزارة الصحة

انبثقت العمليات الرئيسية في وزارة الصحة من قانون الصحة العامة الذي حدد مهام الوزارة وتتمثل المهام بما يلي:

1. حماية الصحة من خلال تقديم الخدمات الصحية الوقائية والعلاجية ومراقبتها.
2. التنظيم والإشراف على الخدمات الصحية التي تقدمها القطاعات الأخرى
3. تقديم خدمات التأمين الصحي للمواطنين
4. إنشاء وإدارة مؤسسات التعليم والتدريب الصحية

فيما يتعلق بالعمليات الرئيسية فيمكن تلخيصها بما يلي:

- إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية
- إدارة الشراء والتزويد
- إدارة الموارد المالية
- إدارة الجودة وسلامة المرضى
- ادارة التامين الصحي
- إدارة المباني والممتلكات
- إدارة الموارد البشرية
- إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
- إدارة الرقابة والتنظيم

سابعاً: عمليات الإدارات والمديريات

مديرية الأمراض غير السارية

اســـم العملية	اعداد الاستراتيجيات الوطنية للأمراض غير السارية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-100-v1
الهدف من العملية	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الأمراض غير السارية
اسم القسم	قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري قسم السياسات التغذوية قسم السيطرة على السرطان
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	-الاستراتيجية الوطنية للأمراض الوعائية والقلبية والسكري. -الاستراتيجية الوطنية للتغذية . -الاستراتيجية الوطنية للسيطرة على السرطان .
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية والمساندة التي تندرج تحتها العملية	√ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: التأخر في مراجعة وإنهاء إعداد الاستراتيجية من قبل اللجنة المؤثرات المحتملة: عدم إكتمال او تأخير اصدار الإستراتيجية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	-مهارات التخطيط الاستراتيجي -مهارات التحليل
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تشكيل لجنة توجيهية معنية متعددة القطاعات لوضع الهدف العام والأهداف الخاصة ومنهجية العمل (mapping of stakeholders)	مدير مديرية الأمراض غير السارية	السادس	645

.2	تشكيل لجنة فنية steering (committee)	مدير مديرية الأمراض غير السارية	السادس	645
.3	تحليل واقع الحال.	رئيس قسم القلبية, رئيس قسم السرطان , رئيس قسم التغذية	السادس	649 650 643
.4	بناء الخطة التنفيذية وتشكيل فرق فنية	رئيس قسم القلبية, رئيس قسم السرطان , رئيس قسم التغذية	السادس	649 650 643
.5	البدء باعداد المسودة الأولية للاستراتيجية بالتعاون مع خبراء في هذا المجال.	رئيس قسم القلبية, رئيس قسم السرطان , رئيس قسم التغذية	السادس	649 650 643
.6	عقد اجتماعات متعددة لمناقشة المسودة .	رئيس قسم القلبية, رئيس قسم السرطان , رئيس قسم التغذية	السادس	649 650 643
.7	مناقشة النسخة النهائية مع جميع الأطراف ومراجعتها واعتمادها .	رئيس قسم القلبية, رئيس قسم السرطان , رئيس قسم التغذية	السادس	649 650 643
.8	اطلاق الاستراتيجية .	رئيس قسم القلبية, رئيس قسم السرطان , رئيس قسم التغذية	السادس	649 650 643
.9	تنفيذ ومتابعة	رئيس قسم القلبية, رئيس قسم السرطان , رئيس قسم التغذية	السادس	649 650 643
.10	التقييم	رئيس قسم القلبية, رئيس قسم السرطان , رئيس قسم التغذية	السادس	649 650 643
الشركاء	الداخليين	جميع المستشفيات والدوائر المعنية داخل وزارة الصحة.		

	الخارجيين	جميع المؤسسات الصحية الوطنية بما فيها المركز الوطني للسكري والغدد الصم والوراثة، المركزالوطني لمكافحة الأوبئة والأمراض السارية ،منظمة الصحة العالمية ،الجمعية الملكية للتوعية الصحية، اليونيسف ،برنامج الأغذية العالمي ،المفوضية السامية لشؤون اللاجئين UNFPA
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		سنة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		لابتوب,Data show ، Flip chart
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج إعداد الإستراتيجية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	صدور الاستراتيجية
	معدل الزمن المستغرق لاعداد وتطوير الاستراتيجية
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتاب معالي الوزير لتشكيل اللجنة لتطوير الاستراتيجية	اعداد الاستراتيجيات الوطنية للأمراض غير السارية	وثيقة الاستراتيجية	مديرية الأمراض غير السارية وغيرها من المديريات ذات العلاقة

اســـم العملية	الاشراف على تدعيم ملح الطعام باليود (أيدنة الملح)
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-02-v1
الهدف من العملية	تحسين صحة المواطن الأردني بالحد من انتشار الأمراض الناشئة عن نقص اليود
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الأمراض غير السارية
اسم القسم	قسم السياسات والبرامج التغذوية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تدعيم ملح الطعام باليود
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	دليل العاملين في برنامج المتابعة والمراقبة
العمليات الرئيسية والمساندة التي تندرج تحتها العملية	√ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	♦نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	ملح طعام مدعم باليود بالاسواق الاردنية
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: عدم التزام المصانع باضافة مادة اليود حسب المواصفة القياسية الاردنية م ق أ32 المؤثرات المحتملة:وجود ملح منخفض اليود واحتمالية زيادة اضطرابات الغدة الدرقية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	تخصص في مجال التغذية التدريب على أخذ العينات للملح من مصانع الملح ومعامل التعبئة تحليل نوعي وكمي لعينات الملح
التشريعات التي تضبط العملية	المواصفة الفنية لملح الطعام المواصفة القياسية الاردنية م ق أ 32، قانون الصحة العامة 47 عام 2008

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	اعداد برنامج زيارات خاص لمصانع ومعامل الملح لمراقبة برنامج تدعيم الملح باليود	رئيس قسم السياسات والبرامج التغذوية	الطابق السادس	643
.2	تنفيذ الزيارات الاشرافية لمصانع ومعامل الملح	موظفي قسم السياسات والبرامج التغذوية مندوب من المؤسسة العامة للغذاء والدواء	خارج مبنى الوزارة	

		مندوب من مديريات الصحة		
.3	اخذ عينات الملح من المصانع ومعامل التعبئة وفحصها في مختبر المؤسسة العامة للغذاء والدواء	موظفي قسم السياسات والبرامج التغذوية ، مندوب من المؤسسة العامة للغذاء ومراقب صحي من مديريات الصحة	الطابق 6 وخارج الوزارة	643
.4	ارسال العينات للفحص في مختبرات المؤسسة العامة للغذاء والدواء حسب نموذج الفحص	موظفي قسم السياسات والبرامج التغذوية ومندوب المؤسسة العامة للغذاء والدواء		
.5	ارسال نتائج الفحوصات الى قسم السياسات والبرامج التغذوية لتحديد نسبة اضافة مادة اليود في الملح	رئيس قسم المختبرات في المؤسسة العامة للغذاء والدواء		
.6	مخاطبة مديريات الصحة في المملكة لاتخاذ الاجراءات في العينات المخالفة	رئيس قسم السياسات والبرامج التغذوية		
.7	تحويل المخالفة للمحكمة لاتخاذ الإجراءات القانونية عن طريق مديرية الصحة.	مدراء مديريات الصحة	خارج مبنى الوزارة	

الشركاء	الداخليين	قسم سياسات وبرامج التغذية مديريات الصحة
	الخارجيين	المؤسسة العامة للغذاء والدواء، أصحاب المصانع ومعامل الملح
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		اسبوع
الأدوات الالكترونية المستخدمة		حاسوب طابعة فاكس سكانر
النماذج اللازمة لاتمام العملية		نموذج كشف على المصانع نموذج طلب فحص عينات غذائية نموذج اشعار نواقص

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			

مؤشرات أداء العملية	عدد المصانع ومعامل التعبئة التي تم زيارتها عد الفحوصات المخبرية لعينات الملح عدد المخالفات التي تم تحريرها بحق المصانع ومعامل التعبئة
دورية القياس	ربعي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
مصانع ومعامل تعبئة ملح الطعام	برنامج الزيارات	الاشراف على تدعيم ملح الطعام باليود (أيدنة الملح)	ملح مدعم باليود حسب المواصفة القياسية الاردنية م ق أ 32	المواطن

اســـم العملية	الاشراف على توزيع كبسولات فيتامين أ على مديريات الصحة
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-03-v1
الهدف من العملية	تحسين صحة المواطن الأردني بالحد من انتشار الأمراض الناشئة عن نقص العناصر الدقيقة (خاصة الاطفال أقل من خمس سنوات)
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الأمراض غير السارية
اسم القسم	قسم السياسات والبرامج التغذوية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	توزيع كبسولات فيتامين أ على الاطفال أقل من 5 سنوات
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	ارشادات توزيع كبسولات فيتامين أ قرار معالي وزير الصحة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	√ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: عدم توفر كبسولات فيتامين أ على الاطفال أقل من5 سنوات المؤثرات المحتملة: زيادة نسبة سوء التغذية الناشئ عن نقص فيتامين أ لدى الاطفال أقل من 5 سنوات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	قابلات مؤهلات لتوزيع كبسولات فيتامين أ للاطفال أقل من خمس سنوات. تقدير الاحتياجات الفعلية للمادة من ضباط الارتباط في المديريات. مأمور مستودع ذو كفاءة لتحديد احتياجات المديريات
التشريعات التي تضبط العملية	تعليمات اللجنة الوطنية العليا للتغذية برئاسة معالي وزير الصحة لالية اعطاء جرعات فيتامين أ التي تم توزيعها على مديريات الصحة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد الاحتياج السنوي من كميات كبسولات فيتامين أ بناء على الاستهلاك السنوي السابق من تقارير مديريات الصحة	رئيس قسم السياسات والبرامج التغذوية	الطابق السادس	643
.1	طلب كميات كبسولات فيتامين أ من منظمة اليونيسيف	رئيس قسم السياسات والبرامج التغذوية	الطابق السادس	643
.3	اجراء الفحوصات للشحنات في مختبرات الغذاء والدواء	رئيس وموظفي قسم السياسات والبرامج	خارج الوزارة	

		التغذوية / المؤسسة العامة للغذاء والدواء		
.4	استلام الكميات في قسم الأمصال والمطاعيم	رئيس قسم الامصال والمطاعيم/ ضباط ارتباط المطاعيم في المديريات	خارج مبنى الوزارة	
.5	توزيعها على ضباط ارتباط المطاعيم والقابلات في مديريات الصحة حسب الحاجة وتسليمها للمراكز الصحية	رئيس قسم الامصال والمطاعيم/ ضباط ارتباط المطاعيم في المديريات	خارج مبنى الوزارة	
.6	اعطاء الفيتامين للاطفال الجرعة الاولى مع مطعوم الحصبة والجرعة الثانية مع مطعوم MMR	ممرضات الامومة والطفولة في المراكز الصحية	خارج مبنى الوزارة	
.7	استلام التقارير الشهرية من مديريات الصحة ومتابعتها مع النظام المحوسب مديرية المشتريات والتزويد /قسم المطاعيم	موظفي قسم السياسات والبرامج التغذوية /ضباط ارتباط فيتامين أ في مديريات الصحة	الطابق السادس و خارج الوزارة	643

الشركاء	الداخليين	قسم السياسات والبرامج التغذوية ، قسم الأمصال والمطاعيم من مديرية الامراض السارية
	الخارجيين	منظمة اليونيسيف، المؤسسة العامة للغذاء والدواء
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		غير محدد
الأدوات الالكترونية المستخدمة		حاسوب طابعة فاكس سكانر
النماذج اللازمة لاتمام العملية		نموذج لطميات متوقعة سنويه لفيتامين أ (annual vitamin A forecast) نموذج الطلبيات مستندات الادخال والاخراج (ورقية والكترونية)

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	النظام المحوسب مديرية المشتريات والتزويد /قسم المطاعيم	وزارة الصحة	وزارة الصحة	قسم الأمصال والمطاعيم
مؤشرات أداء العملية	عدد كبسولات فيتامين أ المستهلكة شهريا بالجرعتين			

دورية القياس	ربعي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
منظمة اليونيسيف	الاحتياج السنوي المتوقع من عدد الكبسولات فيتامين أ بالجرعتين	الاشراف على توزيع كبسولات فيتامين أ على مديريات الصحة	كبسولات فيتامين أ التي تم توزيعها على المديريات	الأطفال اقل من عمر 5 سنوات

اســـم العملية	الاشراف على عمليات تدعيم الطحين الموحد بالمغذيات الدقيقة الفيتامينات والمعادن (البريمكس)
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-01-v1
الهدف من العملية	ضمان حصول المواطنين على طحين مدعم بمادة البريمكس لتحسين صحة المواطن الاردني
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الأمراض غير السارية
اسم القسم	قسم السياسات والبرامج التغذوية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تدعيم الطحين بالمغذيات الدقيقة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	دليل العاملين في برنامج المتابعة والمراقبة
العمليات الرئيسية/ المساندة التي تندرج تحتها العملية	√ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: التأخر في طرح عطاء شراء مادة البريمكس المؤثرات المحتملة: عدم اضافة مادة البريمكس للطحين الاكثر استهلاكا من قبل المواطن الاردني خاصة الفئات الحساسة مثل الاطفال تحت الخمس سنوات والسيدات بسن الانجاب وزيادة احتمالية تعرضهم لنقص الحديد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	تخصص في مجال التغذية التدريب على أخذ العينات للطحين من المطاحن تحليل نوعي لعينات الطحين
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم (47) عام 2008

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد المواصفات الفنية وشروط مادة البريمكس حسب توصيات منظمة الصحة العالمية	رئيس قسم السياسات والبرامج التغذوية	السادس	643
.2	التأكد من مستند الزام مالي (مخصص مالي ضمن موازنة وزارة الصحة) من وزارة المالية.	رئيس قسم السياسات والبرامج التغذوية	الاول	137

.3	مخاطبة مديرية المشتريات والتزويد لمخاطبة دائرة المشتريات الحكومية لطرح عطاء خاص بمادة البريمكس	مدير مديرية الامراض غير السارية	السادس	
.4	دراسة العطاء من الناحية الفنية من قبل لجنة مشكلة من الأمين العام لاختيار العرض المناسب.	رئيس قسم السياسات والبرامج التغذوية ,مندوب من المشتريات والتزويد، مندوب من المؤسسة العامة للغذاء والدواء المشتريات الحكومية	خارج مبنى الوزارة	
.5	توريد البريمكس الى وزارة الصحة ضمن شروط العطاء وتخزينها في مستودعات المختبر المركزي التابع لوزارة الصحة	موظفي قسم السياسات والبرامج التغذوية, مأمور الاستلام من المشتريات والتزويد، مأمور العهدة من مديرية الامراض السارية والشركة الموردة	الطابق السادس	643
.6	تحديد كميات مادة البريمكس من قبل وزارة الصحة حسب تقرير من وزارة الصناعة والتجارة لكمية الطحين الموحد الموزعة على جميع المطاحن	موظفي قسم السياسات والبرامج التغذوية، مأمور العهدة من مديرية الامراض السارية والشركة الموردة. رئيس قسم المخزون من وزارة الصناعة والتجارة	خارج مبنى الوزارة	
.7	اعداد برنامج زيارات خاص للمطاحن لمراقبة برنامج تدعيم الطحين بالمغذيات	موظفي قسم السياسات والبرامج التغذوية	الطابق السادس	643
.8	تنفيذ الزيارات الاشرافية على المطاحن	موظفي قسم السياسات والبرامج التغذوية مندوب من المؤسسة العامة للغذاء والدواء مندوب من مديريات الصحة	خارج مبنى الوزارة	

.9	اخذ عينات طحين من المطاحن والمخابز وفحصها في مختبر المؤسسة العامة للغذاء والدواء	موظفي قسم السياسات والبرامج التغذوية مندوب من المؤسسة العامة للغذاء والدواء مندوب من مديريات الصحة		
.10	ارسال العينات للفحص في مختبرات المؤسسة العامة للغذاء والدواء حسب نموذج الفحص	موظفي قسم السياسات والبرامج التغذوية ومندوب المؤسسة العامة للغذاء والدواء		
.11	ارسال نتائج الفحوصات الى قسم السياسات والبرامج التغذوية لتحديد نسبة اضافة مادة الحديد للطحين	رئيس قسم المختبرات في المؤسسة العامة للغذاء والدواء		
.12	مخاطبة مديريات الصحة في المملكة لاتخاذ الاجراءات في العينات المخالفة	رئيس قسم السياسات والبرامج التغذوية		
.13	تحويل المخالفة للمحكمة لاتخاذ الإجراءات القانونية عن طريق مديرية الصحة.	مديريات الصحة		

الشركاء	الداخليين	قسم سياسات وبرامج التغذية مديرية النفقات، مديريات المشتريات والتزويد، مديرية الامراض السارية، مديريات الصحة
	الخارجيين	المؤسسة العامة للغذاء والدواء، وزارة الصناعة والتجارة ، الشركة الموردة والمطاحن في المملكة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		حسب دراسة العطاء (من بداية طرح العطاء عبر النظام الاكتروني للمشتريات الحكومية ودراسة واحالة العطاء على الشركة المعنية) توزيع دفعات البريمكس على المطاحن خلال السنة بواقع 75 يوم بين كل دفعة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		حاسوب طابعة فاكس سكانر
النماذج اللازمة لاتمام العملية		نموذج زيارة المطاحن نموذج الكشف على مستودع مادة البريمكس طلب فحص مواد غذائية نموذج اشعار نواقص

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	joneps	المشتريات الحكومية	المشتريات الحكومية	المشتريات الحكومية
مؤشرات أداء العملية	عدد المطاحن التي تم زيارتها			
	عدد الفحوصات المخبرية لعينات الطحين المسحوبة من المطاحن			
	عدد كراتين مادة البريمكس التي تم توزيعها			
	عدد المخالفات التي تم تحريرها بحق المطاحن			
دورية القياس	ربعية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
شركة امنية وشاوي ومسنات	طرح عطاء لمادة البريمكس	الاشراف على عمليات تدعيم الطحين الموحد بالمغذيات الدقيقة الفيتامينات والمعادن (البريمكس)	طحين مدعم بمادة البريمكس	المواطن

اســـم العملية	الاشراف على عملية اجراء فحص المسح الطبي لحديثي الولادة
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-04-v1
الهدف من العملية	منع أو تقليل تبعات الامراض الثلاث الخطيرة (التفول ،نقص الغدة الدرقية الخلقي ، مرض الفنينيل كيتونيوريا) والمتمثلة بالإعاقة العقلية والحركية اللارجعية او الوفاة المفاجئة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الامراض غير السارية
اسم القسم	قسم الوقاية من الامراض الوراثية والخلقية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	التوسع في برنامج المسح الطبي لحديثي الولادة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية والمساندة التي تندرج تحتها العملية	√إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ● لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: 1 عدم كفاية العينة 2. سوء تخزين ونقل العينات 3. قلة عدد الكوادر العاملة في المختبر المركزي للمسح الطبي. المؤثرات المحتملة: 1.عدم دقة النتيجة 2. التأخر في اصدار النتيجة.3. التأخر في التشخيص.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات التعامل مع المعدات اللازمة لإجراء الفحص
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	الرجوع الى الدليل ارشادي للبرنامج الوطني للمسح الطبي لحديثي الولادة	ضابط ارتباط المسح الطبي لحديثي الولادة	6	637
.2	تسمية ضباط ارتباط للبرنامج في مديريات الصحة	رئيس قسم الوقاية من الامراض الوراثية والخلقية	6	646

.3	سـحب عينات المسـح الطبي من حديثي الولادة في المراكز الصحية	ضابط ارتباط المسح الطبي	المركز الصحي	-
.4	ارسال العينات الى المختبر المركزي من مديريات الصحة	السائق		
.5	اصدار نتائج الفحص الاولية وارسالها الى مديرية الامراض غير السارية	فني المختبر	المختبر المركزي	
.6	ارسال النتائج الاولية للمشتبه بهم من مديرية الامراض غير السارية الى ضباط ارتباط المسح الطبي لحديثي الولادة في المحافظات	ضابط ارتباط المسح المركزي في مديرية الامراض غير السارية	6	637
.7	تبليغ الاهل بالنتائج الاولية للمشتبه بهم لعمل الفحص التأكيدي	ضابط ارتباط المسح الطبي لحديثي الولادة	مديرية صحة المحافظة	
.8	ارسال النتائج التأكيدية الى مديرية الامراض غير السارية بعد البدء بالخطة العلاجية للمصابين منهم في مركز صحي عمان الشامل	ضابط ارتباط المسح الطبي لحديثي الولادة	مديرية صحة المحافظة	
.9	توثيق النتائج التأكيدية للمصابين في سجل الامراض الوراثية	ضابط ارتباط المسح المركزي في مديرية الامراض غير السارية	6	637
.10	إصدار تقارير سنوية بأعداد المصابين وبياناتهم ومؤشرات الأداء .	ضابط ارتباط المركزي للمسح في مديرية الامراض غير السارية	6	637

الشركاء	الداخليين	مديرية المختبرات ومديريات الصحة في المملكة
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		اسبوعين على اقل تقدير
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة كومبيوتر - طابعات
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج التقرير السنوي

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	1- نسبة عدد المواليد الذين تم فحصهم الى العدد الإجمالي
	2- معدل الوقت المستغرق لتنفيذ الفحص
	3- نسبة الخطأ في نتائج الفحص
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	العينات	الاشراف على عملية اجراء فحص المسح الطبي لحديثي الولادة	تقرير المسح الطبي لحديثي الولادة	المواطنين

اســـم العملية	بناء قدرات الكوادر الصحية الوطنية على برامج الأمراض غير السارية
رمز العملية	MOH-HR-PCS-13-v1
الهدف من العملية	رفع كفاءة الكوادر وتزويدها بالمهارات والمؤهلات لتنفيذ مشاريع وأعمال المديرية .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الأمراض غير السارية
اسم القسم	قسم الوقاية من الامراض القلبية و الوعائية و السكري, ,قسم السيطرة على السرطان , قسم المراضة و الوفيات العام, قسم وفيات الأمهات و حديثي الولادة , قسم الوقاية من الأمراض الوراثية و الخلقية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	التدريب على ترميز حالات السرطان و الوفيات العام و الوفيات الامهات , Hearts protocol, عيادة المجتمع الصحي , Birth defect,المسح الطبي و فحص السمع لحديثي الولادة و فحص ما قبل الزواج
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية والمساندة التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات √ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ● لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: 1.قلة المنح الممولة. 2.التنقلات الادارية للموظفين. المؤثرات المحتملة: زيادة اعداد ورشات التدريب
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	معرفة الاحتياجات التدريبية للكوادر .
التشريعات التي تضبط العملية	نظام إدارة الموارد البشرية 2024

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1.	تحديد الاحتياجات التدريبية لكادر المديرية .	مدير مديرية الامراض غير السارية	الطابق السادس	669

.2	معرفة الجهات المعنية بتقديم هذا التدريب .	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية	الطابق السادس	.1 469 .2 650 .3 643 .4 652 .5 647 .6 647
.3	الترتيب لهذا التدريب شاملا اختيار المدربين والبرنامج التدريبي (TOT).	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية	الطابق السادس	.1 469 .2 650 .3 643 .4 652 .5 647 .6 647
.4	اعداد الخطة التدريبية وتحضير البروتوكول المالي والفني.	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان	الطابق السادس	.1 469 .2 650 .3 643 .4 652 .5 647 .6 647

		3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية		
.5	مخاطبة مديريات صحة المحافظات والمستشفيات المعنية لتنسيب المتدربين.	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية	الطابق السادس	.1 469 .2 650 .3 643 .4 652 .5 647 .6 647
.7	مخاطبة مديرية التعليم والتدريب الطبي لغايات اعتماد البرنامج كبرنامج تطوير المهني المستمر	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة	الطابق السادس	.1 469 .2 650 .3 643 .4 652 .5 647 .6 647

		6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية		
.8	تنفيذ عملية التدريب	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية	الطابق السادس	.1 469 .2 650 .3 643 .4 652 .5 647 .6 647
.9	التقييم ومتابعة نتائج التدريب	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية	الطابق السادس	.1 469 .2 650 .3 643 .4 652 .5 647 .6 647
10	اصـــدار شـــهادات تدريبية للمتـدربين موقعـة حســـب الأصول			
الشركاء	الداخليين	مديرية التعليم والتدريب الطبي		
	الخارجيين	جهات مانحة		

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	على الأقل شهرين			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	Laptop ,Data show			
النماذج اللازمة لاتمام العملية	الدليل الفني للورشة , الاجندة , امتحان القبلي و البعدي , نموذج تقييم الورشة			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	عدد الورشات التدريبية المنفذة			
	نسبة الانجاز من خطة التدريب. عدد المتدربين			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	نماذج الاحتياجات التدريبية	بناء قدرات الكوادر الصحية الوطنية على برامج الأمراض غير السارية	كوادر صحية و ضباط ارتباط مدربين في المراكز الصحية و المستشفيات	الكوادر الطبية

اســـم العملية	بناء قدرات ضباط ارتباط الرصد والتبليغ والترميز
رمز العملية	MOH-HR-PCS-14-v1
الهدف من العملية	ضمان دقة وصحة البيانات التي يتم رصدها
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الأمراض غير السارية (الأقسام كل حسب اختصاصه).
اسم القسم	قسم الوقاية من الامراض القلبية و و الوعائية و السكري, ,قسم السيطرة على السرطان , قسم المراضة و الوفيات العام,قسم وفيات الأمهات و حديثي الولادة , قسم الوقاية من الأمراض الوراثية و الخلقية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	الحد من انتشار الأمراض غير السارية
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية والمساندة التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ● لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: تعطل النظام (تعطل تقني) بالأجهزة الالكترونية المستخدمة في الرصد او في شبكة الانترنت المؤثرات المحتملة: يوقف عملية التدريب.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات استخدام الكمبيوتر - مهارة ترميز اسباب الأمراض والوفيات (ICD10,11) - مهارات ادخال البيانات - مهارات التحليل وكتابة التقارير - أن يكون من الكوادر الطبية المدربة كل حسب اختصاصه
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد الاحتياجات التدريبية لضباط الارتباط	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري	الطابق السادس	1. 669 2. 650 3. 643 4. 652

		2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية		5. 647 6. 647
.2	اعداد الخطة التدريبية	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية	الطابق السادس	1. 669 2. 650 3. 643 4. 652 5. 647 6. 647
.3	تحضير البرنامج التدريبي والبروتوكول المالي .	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام	الطابق السادس	1. 669 2. 650 3. 643 4. 652 5. 647 6. 647

		5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية		
.4	مخاطبة مديرية التعليم والتدريب الطبي لتحصيل ساعات (CPD)	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية	الطابق السادس	669 .1 650 .2 643 .3 652 .4 647 .5 647 .6
.5	مخاطبة المديريات المركزية والمستشفيات ومديريات الصحة لتسمية المتدربين.	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة تعريفية 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية	الطابق السادس	669 .1 650 .2 643 .3 652 .4 647 .5 647 .6

.6	اختيار قائمة مدربين مؤهلين	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية	الطابق السادس	1. 669 2. 650 3. 643 4. 652 5. 647 6. 647
.7	تدريب الكوادر المعنية ضمن دليل معد مسبقا ومعتمد من قبل ذوي الاختصاص	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية	الطابق السادس	1. 669 2. 650 3. 643 4. 652 5. 647 6. 647
.8	متابعة تطبيق ما تم التدريب عليه وارسال تقرير تغذية راجعة للقسم المعني	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان	الطابق السادس	1. 669 2. 650 3. 643 4. 652 5. 647 6. 647

		3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية		
9.	عمل زيارات ميدانية لمتابعة جودة وسير العمل	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية	الطابق السادس	1. 669 2. 650 3. 643 4. 652 5. 647 6. 647
10.	تقييم ضباط الارتباط بشكل دوري من حيث أداء المهام الموكولة اليهم لضمان سير العملية وتجديد التدريب عند اللزوم.	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة	الطابق السادس	1. 669 2. 650 3. 643 4. 652 5. 647 6. 647

		6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية			
الشركاء	الداخليين	مديرية التعليم والتدريب الطبي ،			
	الخارجيين	الاتحاد الأوروبي ،الجمعية الملكية للتوعية الصحية . IARC ،مركز الحسين للسرطان ،USAID ،WHO ،المجلس الطبي ، المجلس الصحي العالي			
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهرين			
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Laptop ,Data show			
النماذج اللازمة لاتمام العملية		الدليل الفني ، البروتوكول المالي الامتحان القبلي والبعدي ونموذج تقييم التدريب			
الأنظمة الالكترونية		اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
1. نظام التبليغ عن الولادات والوفيات		نظام الرصد السريع للولادات و الوفيات	الاحوال المدنية	وزارة الصحة	وزارة الصحة شركة الجبال العربية لتكنلوجيا المعلومات وزارةالاقتصاد
2. نظام التبليغ عن الوفيات الأمهات و حديثي الولادة		نظام الرصد و الأستجابة لوفيات الأمهات و حديثي الولادة (JPMMSR)	USAID.1 Health .2 Service quality assurance activity 3. نظام الرصد السريع للولادات و الوفيات	وزارة الصحة	مديرية الأمراض غير السارية مديرية التحول الالكتروني و تكنلوجيا المعلومات وزارة الإقتصد الرقمي
3. نظام التبليغ عن مرضى السكري و الضغط		قاعدة بيانات (هدى)	شركة الحوسبة الصحية (هدى)	وزارة الصحة + شركة الحوسبة الصحية (هدى)	وزارة الصحة + شركة الحوسبة الصحية (هدى)

4.نظام التبليغ عن الربو والفشل الكلوي	برنامج التبليغ الإلكتروني (JIERS)	لا يوجد	وزارة الصحة	مديرية الأمراض غير السارية مديرية التحول الالكتروني و تكنلوجيا المعلومات
5.نظام التبليغ عن حالات السرطان	نظام رصد عن حالات السرطان (CANREG5)	WHO-IARC	وزارة الصحة	مديرية الأمراض غير السارية مديرية التحول الالكتروني و تكنلوجيا المعلومات
مؤشرات أداء العملية	عدد المتدربين			
	عدد الدورات التدريبية			
دورية القياس	شهري،ربعي، سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الاحتياجات التدريبية لضباط الارتباط	بناء قدرات ضباط ارتباط الرصد والتبليغ والترميز	ضباط ارتباط تبليغ مدربين ومؤهلين	المتدربين

اســـم العملية	تطوير وتحديث الأدلة الإرشادية الخاصة بالأمراض غير السارية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-101-v1
الهدف من العملية	توحيد البروتوكولات العلاجية والإجراءات السريرية في المنشآت التابعة لوزارة الصحة.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الأمراض غير السارية
اسم القسم	قسم الوقاية من الامراض القلبية والوعائية والسكري قسم السيطرة على السرطان قسم المراضة والوفيات العام قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة قسم الوقاية من الأمراض الوراثية و الخلقية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	مشروع اعداد البروتوكولات العلاجية للأمراض غير السارية وتحديثها .
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية/ المساندة التي تندرج تحتها العملية	√إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ● لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: عدم الحصول على التمويل المناسب من المشاريع المؤثرات المحتملة: تأخير اصدار الأدلة الارشادية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارة تحليل التوصيات من المواقع العالمية وتقييمها وفق منهجية ADOLOPMENT /GRADE وهي منهجية منظمة وشفافة لإعداد الأدلة الارشادية السريرية. مهارة القدرة على قراءة المراجعات المنهجية والدلائل الارشادية العالمية، وذلك بما يوائم السياق المحلي الأردني
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تشكيل لجنة فنية من ذوي الاختصاص والوحدة المعنية بتطوير الدلائل الارشادية (حاليا في مديرية الأمراض غير السارية).	1.رئيس قسم الوقاية من الامراض القلبية و الوعائية و السكري, 2.رئيس قسم السيطرة على السرطان. 3.رئيس قسم السياسات التغذوية. 4.رئيس قسم االوفيات العام و المراضة 5. رئيس قسم وفيات الأمهات و حديثي الولادة. 6.رئيس قسم الوقاية من الامراض الوراثية و الخلقية	السادس	669 650 643 652 647 647
.2	تحديد الشروط المرجعية للجنة	1.رئيس قسم الوقاية من الامراض القلبية و الوعائية و السكري, 2.رئيس قسم السيطرة على السرطان. 3.رئيس قسم السياسات التغذوية. 4.رئيس قسم االوفيات العام و المراضة 5. رئيس قسم وفيات الأمهات و حديثي الولادة. 6.رئيس قسم الوقاية من الامراض الوراثية و الخلقية	السادس	669 650 643 652 647 647
.3	تحديد منهجية العمل على اعداد الأدلة الارشادية	1.رئيس قسم الوقاية من الامراض القلبية و الوعائية و السكري, 2.رئيس قسم السيطرة على السرطان. 3.رئيس قسم السياسات التغذوية. 4.رئيس قسم االوفيات العام و المراضة 5. رئيس قسم وفيات الأمهات و حديثي الولادة. 6.رئيس قسم الوقاية من الامراض الوراثية و الخلقية	السادس	669 650 643 652 647 647
.4	البدء في تطوير مسودة الدلائل الارشادية من خلال اجتماعات متعددة مع اللجنة المخصصة وفق المنهجية .	1.رئيس قسم الوقاية من الامراض القلبية و الوعائية و السكري, 2.رئيس قسم السيطرة على السرطان. 3.رئيس قسم السياسات التغذوية. 4.رئيس قسم االوفيات العام و المراضة 5. رئيس قسم وفيات الأمهات و حديثي الولادة. 6.رئيس قسم الوقاية من الامراض الوراثية و الخلقية	السادس	669 650 643 652 647 647

.5	مناقشة النسخة النهائية ومراجعتها واعتمادها من قبل اللجنة ومن معالي وزير الصحة .	1.رئيس قسم الوقاية من الامراض القلبية و الوعائية و السكري, 2.رئيس قسم السيطرة على السرطان. 3.رئيس قسم السياسات التغذوية. 4.رئيس قسم االوفيات العام و المراضة 5. رئيس قسم وفيات الأمهات و حديثي الولادة. 6.رئيس قسم الوقاية من الامراض الوراثية و الخلقية	السادس	669 650 643 652 647 647
.6	نشر الدلائل الارشادية وتطبيقها من قبل مختلف القطاعات الصحية في الأردن	1.رئيس قسم الوقاية من الامراض القلبية و الوعائية و السكري, 2.رئيس قسم السيطرة على السرطان. 3.رئيس قسم السياسات التغذوية. 4.رئيس قسم االوفيات العام و المراضة 5. رئيس قسم وفيات الأمهات و حديثي الولادة. 6.رئيس قسم الوقاية من الامراض الوراثية و الخلقية	السادس	669 650 643 652 647 647
.7	تدريب الكوادر الطبية على آلية تطبيق الأدلة الارشادية	1.رئيس قسم الوقاية من الامراض القلبية و الوعائية و السكري, 2.رئيس قسم السيطرة على السرطان. 3.رئيس قسم السياسات التغذوية. 4.رئيس قسم االوفيات العام و المراضة 5. رئيس قسم وفيات الأمهات و حديثي الولادة. 6.رئيس قسم الوقاية من الامراض الوراثية و الخلقية	السادس	669 650 643 652 647 647

الشركاء	الداخليين	مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية كعضو من أعضاء اللجنة .
	الخارجيين	جهات متعددة (المركز الوطني للغدد الصم والسكري ،المستشفيات الجامعية ،الخدمات الطبية الملكية، القطاع الخاص).
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		سنة كاملة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		لابتوب sound system data show GRADE system

النماذج اللازمة لاتمام العملية	لا يوجد			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	عدد الأدلة الارشادية التي تم تطويرها واعتمادها ونشرها			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتاب معالي الوزير تشكيل اللجنة والموافقة على تطوير الدليل الارشادي	تطوير وتحديث الأدلة الإرشادية الخاصة بالأمراض غير السارية	دليل ارشادي مطور ومعتمد	مقدمي الخدمة في مراكز الرعاية متلقي الخدمة

اســـم العملية	تقديم الاستشارات الوراثية وتزويد المرضى بالحليب والطحين لمرضى الفينيل كيتون يوريا
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-05-v1
الهدف من العملية	إدارة ومتابعة مرضى الأمراض الوراثية وتقديم الاستشارات الطبية والوقائية لهم
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الامراض غير السارية
اسم القسم	قسم الوقاية من الامراض الوراثية والخلقية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	1.البرنامج الوطني للمسح الطبي لحديثي الولادة. 2.البرنامج الوطني للفحص الطبي قبل الزواج .
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	* تعليمات رقـم (3) لسنـــة 2015 للفحص الطبي قبل الزواج * تعليمات رقم (2) لسنة 2006 - تعليمات الفحص الطبي قبل الزواج
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	√ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	♦ نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	صرف الحليب والطحين لمرضى الفينيل كيتون يوريا تقديم المشورة الطبية للمقبلين على الزواج
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: - ارتفاع عدد المواليد المصابين بمرض الفينيل كيتونيوريا. - تحديثات أو تغييرات في القوانين المتعلقة ببرنامج المسح الطبي لحديثي الولادة. - نقص في إمدادات الحليب والطحين المخصصين لمرضى الفينيل كيتونوريا. - التطورات التقنية في نظام المتابعة الصحية الإلكترونية. المؤثرات المحتملة: العملية تؤثر بشكل رئيسي على الحد من الامراض الوراثية. - تغيرات في ميزانية وزارة الصحة تؤثر على توفر الحليب والطحين. - تحديات لوجستية في إيصال المواد الغذائية (الحليب والطحين) إلى المناطق النائية. - نقص في الكوادر المؤهلة لتقديم الاستشارة الطبية.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- معرفة طبية متخصصة في الأمراض الوراثية، خاصة مرض الفينيل كيتونوريا. - مهارات تقديم المشورة الطبية للأسر حول التغذية السليمة لمرضى الفينيل كيتونوريا. - القدرة على إدارة البرامج الصحية الإلكترونية ومتابعة المرضى.

	- المعرفة بإجراءات توزيع المواد الغذائية لمرضى الفينيل كيتونوريا.
التشريعات التي تضبط العملية	- قانون الصحة العامة رقم 47 لسنة 2008 * تعليمات رقـم (3) لسنـــة 2015 للفحص الطبي قبل الزواج * تعليمات رقم (2) لسنة 2006 - تعليمات الفحص الطبي قبل الزواج.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال المرضى الجدد في عيادة الاستشارات الوراثية عن طريق تحويلهم من المراكز الصحية بعد اجراء الفحوصات الأولية او من قبل المختبرات المركزية.	طبيب الاستشارات الوراثية	مركز صحي عمان الشامل	
.2	إجراء الفحوصات اللازمة للتأكد من التشخيص	فني المختبر	المختبر المركزي	
.3	تقديم الاستشارة الطبية للأسر حول النظام الغذائي	الطبيب	مركز صحي عمان الشامل	
.4	تسجيل المرضى في النظام الإلكتروني للمتابعة الدورية وكميات الحليب والطحين المصروفة	الصيدلانية	مركز صحي عمان الشامل	
.5	تسليم الحليب والطحين الخاص بمرضى الفينيل كيتونوريا	الصيدلانية	مركز صحي عمان الشامل	
.6	تقديم التقارير الدورية لقسم الوقاية من الامراض الوراثية	الطبيب	مركز صحي عمان الشامل	
.7	استقبال الخاطبين المقبلين على الزواج لإجراء الفحوصات التأكيدية التي يقررها الطبيب	الطبيب	مركز صحي عمان الشامل	
.8	الإشراف والمتابعة على سير عمل عيادة الاستشارات الوراثية بعمان الشامل	رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية	السادس	647

الشركاء	الداخليين	مديرية الأمراض غير السارية - مراكز الرعاية الصحية الأولية في المحافظات
	الخارجيين	شركات تزويد الحليب والطحين
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم واحد
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة كمبيوتر – طابعات

النماذج اللازمة لإتمام العملية	نماذج فحوصات قبل الزواج والمعتمدة في وزارة الصحة			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
تسجيل المرضى	شركة الحوسبة الصحية (حكيم)	شركة الحوسبة الصحية	وزارة الصحة	قسم الوقاية من الامراض الوراثية
مؤشرات أداء العملية	عدد المرضى المسجلين في البرنامج نسبة توزيع الحليب والطحين بانتظام مستوى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة			
دورية القياس	شهريا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	قائمة بأسماء المرضى المشتبه بإصابتهم	تقديم الاستشارة الوراثية	التقرير الطبي وصرف العلاجات اللازمة ان استلزم الامر	المرضى

اســـم العملية	رصد الأمراض غير السارية على المستوى الوطني.
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-06-v1
الهدف من العملية	الحد من انتشار الأمراض غير السارية والتقليل من الاثار الجانبية لها .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الأمراض غير السارية
اسم القسم	قسم الوقاية من الامراض القلبية و و الوعائية و السكري, ,قسم السيطرة على السرطان , قسم المراضة و الوفيات العام, قسم وفيات الأمهات و حديثي الولادة , قسم الوقاية من الأمراض الوراثية و الخلقية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	الحد من انتشار الأمراض غير السارية
المشروع/ البرنامج المرتبط	-رصد أمراض الضغط والسكري والربو والفشل الكلوي JIERS -رصد حالات السرطان CanReg 5، ورصد حالات تصوير الثدي الاشعاعي (الماموغرام) -رصد حالات حديثي الولادة من ذوي الاعاقة السمعية -رصد حالات الوفيات العامة لمعرفة السبب الرئيسي للوفاة BMNIS -رصد وفيات الامهات و حديثي الولادة JMMSR (من خلال برامج التبليغ الخاصة بكل قسم).
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية والمساندة التي تندرج تحتها العملية	√إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□نعم ● لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: تعطل النظام (تعطل تقني) بالأجهزة الالكترونية المستخدمة في الرصد او في شبكة الانترنت المؤثرات المحتملة: يوقف عملية التبليغ.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	-مهارات الاتصال. -مهارات استخدام الكمبيوتر . -مهارات تعبئة النماذج . -مهارات الترميز -مهارات تحليل البيانات -مهارات اعداد التقارير
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم (47) لعام (2008).

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تشكيل لجنة توجيهية لوضع الورقة المفاهيمية التي تتضمن أهمية السجل ومنهجية العمل وأداة جمع البيانات وتحليلها ومؤشرات القياس.	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية	الطابق السادس	1. 669 2. 650 3. 643 4. 652 5. 647 6. 647
.2	مخاطبة المؤسسات الصحية لتسمية ضباط ارتباط التبليغ.	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية	الطابق السادس	1. 669 2. 650 3. 643 4. 652 5. 647 6. 647

.3	تدريب الكوادر المعنية ضمن دليل معد مسبقا ومعتمد من قبل ذوي الاختصاص.	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية	الطابق السادس	669 .1 650 .2 643 .3 652 .4 647 .5 647 .6
.4	جمع بيانات المرضى (نماذج التبليغ) من المستشفيات والمراكز الصحية ومراجعتها .	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية	الطابق السادس	669 .1 650 .2 643 .3 652 .4 647 .5 647 .6
.5	ترميز المرض (coding) الموثق على نموذج التبليغ الواصل.	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري	الطابق السادس	669 .1 650 .2 643 .3 652 .4 647 .5 647 .6

		2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية		
.6	ادخال نموذج التبليغ الواصل على نظام الكتروني .	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية	الطابق السادس	1. 669 2. 650 3. 643 4. 652 5. 647 6. 647
.7	Data cleaning (تنظيف البيانات).	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية	الطابق السادس	1. 669 2. 650 3. 643 4. 652 5. 647 6. 647

		4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية		
8.	تحليل البيانات .	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة 6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية	الطابق السادس	1. 669 2. 650 3. 643 4. 652 5. 647 6. 647
9.	اعداد التقارير سنوية بأعداد الحالات ونسب انتشار الامراض .	1. رئيس قسم الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية والسكري 2. رئيس قسم السيطرة على السرطان 3. رئيس قسم السياسات التغذوية 4. رئيس قسم المراضة والوفيات العام 5. رئيس قسم وفيات الأمهات وحديثي الولادة	الطابق السادس	1. 669 2. 650 3. 643 4. 652 5. 647 6. 647

		6. رئيس قسم الوقاية من الأمراض الوراثية والخلقية		
الشركاء	الداخليين	مديرية التعليم والتدريب الطبي ،مديرية تكنولوجيا المعلومات ،المستشفيات الحكومية والمراكز الصحية		
	الخارجيين	جهات مانحة ،مركز الحسين للسرطان ،المستشفيات الخاصة، المستشفيات الجامعية ،سجل الوفيات العام ، الخدمات الطبية , شركة الحوسبة الصحية.		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		على الأقل شهرين		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		حاسب الي		
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج التبليغ عن الحالات		

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام التبليغ عن الولادات والوفيات	نظام الرصد السريع للولادات و الوفيات	الاحوال المدنية	وزارة الصحة	وزارة الصحة شركة الجبال العربية لتكنولوجيا المعلومات وزارة الاقتصاد
1. نظام التبليغ عن الوفيات حديثي الولادة	نظام الرصد و الأستجابة لوفيات الأمهات	USAID.1 Health .2 Service quality assurance activity	وزارة الصحة	مديرية الأمراض غير السارية مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات
2. نظام التبليغ عن مرضى السكري و الضغط	قاعدة بيانات (هدى)	شركة الحوسبة الصحية (هدى)	وزارة الصحة + شركة الحوسبة الصحية (هدى)	وزارة الصحة + شركة الحوسبة الصحية (هدى)

4. نظام التبليغ عن الربو والفشل الكلوي	برنامج التبليغ الإلكتروني (JIERS)	لا يوجد	وزارة الصحة	مديرية الأمراض غير السارية مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات
5.نظام التبليغ عن حالات السرطان	نظام رصد عن حالات السرطان (CANREG5)	WHO-IARC	وزارة الصحة	مديرية الأمراض غير السارية مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات

مؤشرات أداء العملية	أعداد الكوادر المدربة على الرصد
	نسبة التبليغ
	عدد التقارير الصادرة
دورية القياس	شهري،ربعي،سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	نماذج تبليغ عن حالات المرضى و الوفيات	رصـــد الأمراض غير السارية على المستوى الوطني.	التقارير السنوية (حالات السرطان, الوفيات, وفيات الأمهات و حديثي الولادة , حالات الفشل الكلوي.	-الكوادر الطبية، ضباط الإرتباط. -مديرية الأمراض غير السارية .

مديرية صحة المرأة والطفل

اســـم العملية	اعداد عطاء وسائل تنظيم الأسرة
رمز العملية	MOH-SP-PCS-33-v1
الهدف من العملية	تعزيز خدمات الصحة الانجابية والصحة الجنسية وتنظيم الأسرة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة المرأة والطفل
اسم القسم	قسم المعلومات والتزويد
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج التزويد بوسائل تنظيم الأسرة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ √إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** نقص الموارد المالية على وسائل تنظيم الأسرة عدم وجود كوادر مدربة على النظام **المؤثرات المحتملة:** نقص في توفير وسائل تنظيم الأسرة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	كادر مدرب على اعداد احتياجات المملكة من الوسائل حسب الاحتياج السنوي
التشريعات التي تضبط العملية	موازنة وزارة الصحة بند (210 / 007) / المشتريات الحكومية رقم 28 لسنة 2019

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	تحديد الاحتياجات بناءً على برنامج ادارة التزويد وبرنامج الرصد وحسابات رياضية ومعادلات واستخدام منحنيات لمعدلات الاستهلاك والأخذ بعين الاعتبار الرصيد المتوفر في المستودعات الرئيسية في مديرية المشتريات والتزويد ، والمستودعات الفرعية في مديريات الصحة في المحافظات والمراكز الصحية .	موظفي قسم المعلومات والتزويد	السادس	609
2	اعداد وثائق العطاء وذلك من خلال تحديد الاحتياجات .	موظفي قسم المعلومات والتزويد	السادس	609

3	ارســـال كتاب رســـمي الى مديرية المشـــتريات والتزويد لطرح العطاء عن طريق (جونبس)	مدير مديرية صحة المرأة والطفل	السادس	607

الشركاء	الداخليين	مديرية المشتريات والتزويد
	الخارجيين	دائرة المشتريات الحكومية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من بداية العام ولحين استلام الشحنات كلا حسب موعد التوريد
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب / Microsoft office
النماذج اللازمة لإتمام العملية		التقرير الشهري لوسائل تنظيم الأسرة للمديريات التقرير الشهري وطلب التزويد لوسائل تنظيم الأسرة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	Pipeline(نظام إدارة التزويد) Cwics (نظام إدارة المخزون)) central warehouse inventory logistic system)	لا يوجد لا يوجد	وزارة الصحة	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
مؤشرات أداء العملية		عدد العطاءات التي تم اعدادها خلال العام		
دورية القياس		من 6 أشهر - عام		

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	وثائق العطاء	اعداد عطاء وسائل تنظيم الأسرة	عطاء منفذ	مديرية المشتريات والتزويد

اســـم العملية	تزويد المراكز الصحية ونقاط تقديم الخدمات بوسائل تنظيم الأسرة
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-19-v1
الهدف من العملية	تعزيز خدمات الصحة وتنظيم الأسرة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة المرأة والطفل
اسم القسم	قسم المعلومات والتزويد
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فعالة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج التزويد بوسائل تنظيم الأسرة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	----------
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	√ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	نعم □ √لا □
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تعطل نظام التزويد (LMIS) عدم وجود كوادر مدربة **المؤثرات المحتملة:** توقف عملية صرف وسائل تنظيم الأسرة للمراكز الصحية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	كادر مدرب على نظام تزويد وسائل تنظيم الأسرة كادر مدرب على نظام خدمات الصحة الانجابية وتنظيم الأسرة
التشريعات التي تضبط العملية	موازنة وزارة الصحة بند (210 / 007) / المشتريات الحكومية رقم 28 لسنة 2019

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام التقارير الشهرية من المديريات لتحديد الاحتياجات	موظفي قسم المعلومات والتزويد	السادس	612
.2	ادخال التقارير الشهرية الى برنامج (LMIS)	موظفي قسم المعلومات والتزويد	السادس	612
.3	تجهيز طلبيات مديريات الصحة كل حسب احتياجاته لاستلامها من موظفي مستودعات مديرية المشتريات والتزويد.	موظفي قسم المعلومات والتزويد	السادس	612

.4	ارسال كتب رسمية لمديريات الصحة بكمية الطلبية المحددة للصرف من مستودعات مديرية المشتريات والتزويد لاستلامها.	مدير مديرية صحة المرأة والطفل	السادس	607

الشركاء	الداخليين	مديرية المشتريات والتزويد / مديريات الصحة في المحافظات
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		اسبوع
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب / Microsoft office
النماذج اللازمة لإتمام العملية		دفتر تقارير الشهرية للتزويد طلب التزويد للمديريات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	Cwics (نظام إدارة المخزون (central (warehouse inventory logistic system)	لا يوجد	وزارة الصحة	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات

مؤشرات أداء العملية	عدد الطلبيات التي يتم التعامل معها
دورية القياس	شهريا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الاحتياجات السنوية	تزويد المراكز الصحية ونقاط تقديم الخدمات بوسائل تنظيم الأسرة	كتب الصرف	مديريات الصحة في المحافظات

اســـم العملية	الاشراف الفني على خدمات الأمومة والطفولة
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-20-v1
الهدف من العملية	تعزيز جودة خدمات الصحة الانجابية والصحة الجنسية وتنظيم الأسرة وصحة الطفل
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة المرأة والطفل
اسم القسم	قسم الإشراف والمتابعة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فعالة
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	دليل الاشراف الداعم والارشاد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات √ □أخرى
تنتهي العملية بخدمة	□نعم □ √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **المؤثرات المحتملة :** - نقص الكوادر - نقص وسائل النقل لتنفيذ الزيارات الإشرافية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الالمام بخدمات الأمومة والطفولة الالمام باستخدام قوائم تحقق خدمات الصحة الانجابية وتنظيم الأسرة
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	إعداد جداول الزيارات الإشرافية الشهري	رئيس قسم الاشراف والمتابعة	السادس	601
.2	مخاطبة مديريات الصحة بموعد الزيارة والأقسام المنفذة	مدير مديرية صحة المرأة والطفل	السادس	601

.3	تنفيذ الزيارات الإشرافية	القسم المعني بالزيارة (صحة المرأة ,العنف الأسري , صحة الطفل, تنظيم الأسرة, الاشراف والمتابعة, التدريب ,المعلومات والتزويد)	السادس	جميع المكاتب ضمن الطابق السادس
.4	اعداد تقرير الزيارة الإشرافية	الفريق المنفذ للزيارة	السادس	
.5	مخاطبة مديريات الصحة بتقرير الزيارة الإشرافية	مدير مديرية صحة المرأة والطفل	السادس	601
.6	متابعة نتائج الزيارات بتقارير تغذية راجعة من المديريات	رئيس قسم الاشراف والمتابعة	السادس	601
.7	زيارة متابعة للمراكز الصحية ذات النتائج السلبية لتصويب الاوضاع	قسم الاشراف والمتابعة مع الأقسام المعنية	السادس	601

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة /المراكز الصحية التي تقدم خدمات الأمومة والطفولة
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهري
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Microsoft office
النماذج اللازمة لإتمام العملية		قوائم التحقق الخاصة بخدمات صحة المرأة والطفل نموذج الزيارة الاشرافية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	نسبة انجاز الزيارات المجدولة
دورية القياس	شهرية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	البرنامج الشهري للزيارات الإشرافية	الاشراف الفني على خدمات الأمومة والطفولة	تقرير الزيارة الإشرافية	رؤساء أقسام صحة المرأة والطفل ومشرفات الأمومة والطفولة في مديريات الصحة

اســـم العملية	بناء القدرات
رمز العملية	MOH-HR-PCS-68-v1
الهدف من العملية	تعزيز خدمات الصحة الانجابية والصحة الجنسية وتنظيم الأسرة وصحة الطفل
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة المرأة والطفل
اسم القسم	قسم التدريب
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد برنامج مرتبط
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	حصر الاحتياجات التدريبية للكوادر الفنية والطبية العاملة في مراكز ومستشفيات وزارة الصحة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	√ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي إدارة المباني والممتلكات □ √ إدارة الموارد البشرية إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	نعم □ □√ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** نقص الكوادر في المراكز الصحية نقص التمويل **المؤثرات المحتملة:** تعطل عملية التدريب واضعاف جودة الخدمات المقدمة في المراكز
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات تدريب مدربين TOT المعرفة التامة بالتشريعات والقوانين
التشريعات التي تضبط العملية	تعليمات خدمات الأمومة والطفولة الاجراءات السريرية والمسارات العلاجية الأدلة الإجرائية لخدمات صحة المرأة والطفل وتنظيم الأسرة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	حصر الاحتياجات التدريبية السنوية للكوادر الصحية في أقسام الأمومة والطفولة	رئيس قسم التدريب	السادس	606
.2	اعداد خطط سنوية تتضمن التواريخ والأنشطة والفئة المستهدفة والاطار العام للنشـــاط بالتعاون مع الجهات المانحة إن وجدت.	رؤساء أقسام قسم صحة المرأة ، قسم العنف الأسري الاشراف والمتابعة قسم صحة الطفل ، قسم تنظيم	السادس	601 605 610 606 609

		الأسرة ، قسم التدريب ، قسم المعلومات والتزويد		
.3	اعداد البروتوكولات وموافقات اللجان والمخاطبات اللازمة لاعتماد الساعات التدريبية للبرامج	رؤساء أقسام قسم صحة المرأة ، قسم العنف الأسري الاشراف والمتابعة قسم صحة الطفل ، قسم تنظيم الأسرة ، قسم التدريب ، قسم المعلومات والتزويد	السادس	601 605 610 606 609
.4	اعداد المخاطبات الرسمية اللازمة وتفريغ المدربين والتحضير للورشة	رؤساء أقسام قسم صحة المرأة ، قسم العنف الأسري الاشراف والمتابعة قسم صحة الطفل ، قسم تنظيم الأسرة ، قسم التدريب ، قسم المعلومات والتزويد	السادس	601 605 610 606 609
.5	تنفيذ الورشات بحسب الخطط بالتعاون مع الجهات المانحة إن وجدت واعداد الجداول الخاصة بأسماء المشاركين و اللازمة لاعتماد ساعات التدريب.	رؤساء أقسام قسم صحة المرأة ، قسم العنف الأسري الاشراف والمتابعة قسم صحة الطفل ، قسم تنظيم الأسرة ، قسم التدريب ، قسم المعلومات والتزويد	السادس	601 605 610 606 609
.6	متابعة تنفيذ الخطط التدريبية بشكل ربعي	رئيس قسم التدريب	السادس	606
.6	اعداد معاملات الصرف ومراجعتها حسب الأصول وإرسالها لمديرية النفقات والعقود.	رؤساء أقسام قسم صحة المرأة ، قسم العنف الأسري الاشراف والمتابعة قسم صحة الطفل ، قسم تنظيم الأسرة ، قسم التدريب ، قسم المعلومات والتزويد	السادس	601 605 610 606 609

الشركاء	الداخليين	مديرية التعليم والتدريب الطبي ، مديريات الصحة في المحافظات
	الخارجيين	**USAID, UNFPA, UNICEF, WHO** ، الجمعية الملكية للتوعية الصحية ،
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		سنة

الأدوات الالكترونية المستخدمة	Microsoft office			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج حصر الاحتياج السنوي نموذج تتبع الورشات التدريبية الربعي نموذج الخطة السنوية			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	عدد الورشات المنفذة عدد الكوادر المدربة			
دورية القياس	ربع سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	خطة الاحتياجات التدريبية	بناء القدرات	الشهادات	الكوادر الصحية العاملة في المراكز الصحية والمستشفيات

مديرية التوعية والإعلام الصحي

اســـم العملية	المشاركة المجتمعية
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-16-v1
الهدف من العملية	اشراك المجتمع المحلي للمساهمة في تحقيق اهداف وزارة الصحة والتخطيط والعمل على تعزيز صحة المجتمع
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التوعية والاعلام الصحي
اسم القسم	قسم المشاركة المجتمعية والقرى الصحية قسم التوعية والتثقيف الصحي
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة ومشاركة مجتمعية
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج القرى الصحية التوسع في تشكيل لجان صحية مجتمعية لتطوير المشاركة المجتمعية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة المشاركة المجتمعية سياسة استبانة الاحتياجات الصحية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☑ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم توفر الدعم المالي **المؤثرات المحتملة:** رفض المجتمع المحلي الانخراط / انسحاب المتطوعين وانتساب متطوعين جدد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات فنية ومهارات إدارية ،مهارات اتصال وتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة (47) عام 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام مخاطبة من مديرية الصحة بحاجته الى تحقيق المشاركة المجتمعية تطبيقا للهدف الاستراتيجي للرعاية الصحية الاولية	رئيس قسم المشاركة المجتمعية والقرى الصحية	6	614

.2	مراجعة تقرير مسح السكان والصحة الاسرية ومؤشرات وزارة الصحة	رئيس قسم المشاركة المجتمعية والقرى الصحية	6	614
.3	تنفيذ دراسة احتياجات المجتمع المحلي التابع للمركز الصحي من حيث ضرورة تفعيل لجان المشاركة المجتمعية عن طريق استبانة الاحتياجات الصحية	رئيس قسم المشاركة المجتمعية والقرى الصحية	6	614
.4	الإعلان الى المجتمع المحلي التابع لمنطقة عمل المركز الصحي بحاجته الى تشكيل لجنة مشاركة مجتمعية	المركز الصحي	6	614
.5	الاجتماع بأعضاء اللجان المشكلة لتوضيح احتياجات المجتمع المحلي الصادرة عن الدراسة.	رئيس قسم المشاركة المجتمعية والقرى الصحية	6	614
.6	تدريب واكساب افراد المجتمع المحلي بالمهارات والمعارف اللازمة واعطائهم الصلاحية لإدارة وتنفيذ الانشطة المجتمعية	رئيس قسم التوعية والتثقيف الصحي	6	616
.7	وضع خطة سنوية لعمل اللجنة بالشراكة مع الأعضاء المتطوعين في المجتمع المحلي .	رئيس قسم المشاركة المجتمعية والقرى الصحية رئيس قسم التوعية والتثقيف الصحي	6	614
.8	متابعة تقارير الأنشطة المنفذة من خلال اللجنة شهريا ومتابعة تقارير أنشطة مشروع شركاء الصحة .	رئيس قسم المشاركة المجتمعية والقرى الصحية رئيس قسم التوعية والتثقيف الصحي	6	614
.9	اصدار تقارير الإنجازات الشهرية ومؤشرات أداء ربعية تخص إنجازات لجان المشاركة المجتمعية وانشطة الفرق المحورية .	رئيس قسم المشاركة المجتمعية والقرى الصحية رئيس قسم التوعية والتثقيف الصحي	6	614
الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة / المراكز الصحية		

الخارجيين	الجهات الدائمة USAID			
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	3 اشهر (البرنامج متكرر)			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	جهاز حاسوب ، طابعة ، انترنت			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	كتب رسمية نموذج الاختبار القبلي والبعدي ، نموذج تقييم ورشات الاستحداث			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	برنامج شركاء الصحة وتنظيم الاسرة برنامج تعزيز الصحة	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات	وزارة الصحة – مديرية التوعية والاعلام الصحي	رئيس شعبة دراسات التغير السلوكي والاجتماعي
مؤشرات أداء العملية	عدد القرى الصحية المشكلة			
	عدد لجان صحة المجتمع التي تم تدريبها في المراكز الصحية الأولية والشاملة			
	عدد لجان صحة المجتمع التي تم تشكيلها في المراكز الصحية الأولية والشاملة			
	نسبة تنفيذ الأنشطة التثقيفية من المخطط لها			
دورية القياس	ربعي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	المخاطبة من المراكز الصحية بحاجتهم لتشكيل لجان مشاركة مجتمعية	المشاركة المجتمعية	لجنة مشاركة مجتمعية مكونة وفاعلة	المجتمع المحلي

اســـم العملية	دراسات للمجتمع والكوادر الصحية تتعلق بالتغيير السلوكي والاجتماعي
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-17-v1
الهدف من العملية	تزويد أصحاب القرار بالتوصيات المنبثقة عن نتائج الدراسة بنتائج الدراسة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التوعية والاعلام الصحي
اسم القسم	وحدة دراسات التغيير السلوكي والمجتمعي
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة ومشاركة مجتمعية
المشروع/ البرنامج المرتبط	التوسع في تشكيل لجان صحية مجتمعية لتعزيز المشاركة المجتمعية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة إدارة المسوحات والدراسات التنظيمية في الوزارة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☑ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم توفر الدعم المالي **المؤثرات المحتملة:** عدم موافقة اللجنة على الدراسة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	القدرة على تصـــميم الاســـتمارة وإدخال وتحليل البيانات والتعامل مع البرامج الإحصائية
التشريعات التي تضبط العملية	اخلاقيات البحث العلمي

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد المشكلة بناء على تحليل الوضع الحالي في المملكة وبناء عليه يتم وضع مقترح الدراسة بالتعاون مع المديريات المركزية	رئيس وحدة دراسات التغيير السلوكي والمجتمعي	6	623
.2	واعداد البرتوكول اللازم والحصول على الموافقات وتوفير الدعم المالي	وحدة دراسات التغيير السلوكي والمجتمعي		

.3	تجهيز الأمور اللوجستية الخاصة بالدراسة	وحدة دراسات التغيير السلوكي والمجتمعي	6	623
.4	تدريب الكوادر على الية جمع البيانات	وحدة دراسات التغيير السلوكي والمجتمعي	6	623
.5	تنفيذ الدراسة ثم تحليل نتائجها	وحدة دراسات التغيير السلوكي والمجتمعي	6	623
.6	اصـــدار التقارير الأولية وتزويد مدير المديرية بها أولا بأول	وحدة دراسات التغيير السلوكي والمجتمعي	6	623
.7	اصدار التقارير النهائية	وحدة دراسات التغيير السلوكي والمجتمعي	6	623
.8	تزويد صاحب القرار بالتوصيات المنبثقة عن تحليل نتائج الدراسات	وحدة دراسات التغيير السلوكي والمجتمعي	6	623

الشركاء	الداخليين	المديريات المركزية - المراكز الصحية
	الخارجيين	الجهات الداعمة NGOs
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		6 أشهر لغاية سنة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب، طابعة، انترنت
النماذج اللازمة لإتمام العملية		الاستبانة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	عدد دراسات التغير في السلوك الاجتماعي المنفذة			
دورية القياس	سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	المشكلة التي تم تحديدها وبناء عليها تم البدء بالدراسة	دراســـات للمجتمع والكوادر الصـــحية تتعلق بالتغيير السلوكي والاجتماعي	نتائج الدراسة التـقـاريـر الصادرة عنها	المجتمع المحلي وزارة الصحة

اســـم العملية	إدارة وتنفيذ استراتيجيات التسويق الرقمي عبر المنصات الرقمية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-108-v1
الهدف من العملية	تعزيز ممارسات السلوكيات الصحية في المجتمع من خلال اعتماد آليات تصميم ونشر رقمية فاعلة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التوعية والإعلام الصحي
اسم القسم	قسم الاعلام والتواصل الصحي قسم التوعية والتثقيف الصحي قسم المشاركة المجتمعية وحدة التصميم والإنتاج التوعوي
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول للخدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الإعلام الصحي/ برنامج التغيير السلوكي
السياسات ذات العلاقة	سياسة إدارة مواقع التواصل الاجتماعي التوعوية والتطبيقات الذكية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☑ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اســـم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** التطور التكنولوجي المتسارع في مجال التقنيات الرقمية (والحاجة لتوظيفها بالشكل الآمن والقانوني وبالشكل الأمثل) انقطاع الانترنت واختراق الحسابات الالكترونية

	المؤثرات المحتملة: عدم القدرة على بث الرسائل التوعوية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	خبرة في مجال الاعلام الصحي مهارات في الاستخدام الأمثل للأدوات الرئيسية للتسويق الرقمي والاستماع المجتمعي مهارات في إعداد وتنفيذ الحملات التوعوية واعتماد التقنيات الحديثة ضمن آليات النشر مهارات استخدام الحاسوب وأدوات التصميم الجرافيك.
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الجرائم الالكترونية والتشريعات المرتبطة بها. قانون الصحة العامة رقم 47 لسنة 2008 وتعديلاته والتعليمات المقرة وفق القانون توظيف سياسات الاستماع المجتمعي عبر الأدوات الرقمية ذات الجدوى حق الحصول على المعلومة (وتحديداً المعلومات الصحية)

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحليل الوضع الحالي، ويشمل: تحديد أولويات واحتياجات المجتمع المحلي المعرفية. ـ الاطلاع على أكثر التقنيات الرقمية الأكثر استخدماً ومتابعة على المستوى الوطني	رئيس قسم الاعلام والتواصل الصحي	7	لا يجد رقم مقابل مكتب 744
.2	تحليل الجمهور: دراسة وتحليل الجمهور المستهدف لضمان الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية وبشكل فعّال.	رئيس قسم الاعلام والتواصل الصحي	7	لا يجد رقم مقابل مكتب 744
.3	تصميم خطة النشر الرقمية: تحديد المدخلات الاتصالية الأنسب وتوجيه آليات النشر الرقمي لتحقيق الهدف من الحملات الرقمية	رئيس قسم الاعلام والتواصل الصحي	7	لا يجد رقم مقابل مكتب 744

4	تطوير محتوى وتصميم وانتاج مواد توعوية الكترونية ومطبوعة، وانتاج فيديوهات توعوية مخصصة للنشر عبر وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الالكترونية .	رئيس وحدة التصميم والإنتاج التوعوي رئيس قسم الاعلام والتواصل الصحي رئيس قسم التوعية والتثقيف الصحي	6	614
5	اطلاق الحملات الرقمية التوعوية .	رئيس قسم الاعلام والتواصل الصحي	7	لا يجد رقم مقابل مكتب 744
6	جدولة ونشر رسائل الحملات التوعوية والرسائل الصحية على مواقع التواصل الاجتماعي في المديرية	رئيس وحدة التصميم والإنتاج التوعوي	6	614
.7	إعادة نشر الرسائل وبثها عبر القنوات الرقمية ومديريات الصحة والمديريات المركزية وصفحات لجان صحة المجتمع وبما يحقق التنوع بهدف الوصول لكافة فئات المجتمع المحلي.	رئيس قسم التوعية والتثقيف الصحي، رئيس قسم المشاركة المجتمعية والقرى الصحية	6	616
.8	متابعة تقارير الوصول والتفاعل في الحملات الرقمية، وتطبيق أدوات الاستماع المجتمعي	رئيس قسم الاعلام والتواصل الصحي رئيس قسم التوعية والتثقيف الصحي	7	لا يجد رقم مقابل مكتب 744
9	متابعة تقرير النشر والوصول الشهري لمواقع التواصل الاجتماعي الخاصة	رئيس وحدة التصميم والإنتاج التوعوي.	6	614
الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة بالمحافظات والمديريات المركزية / إدارة الرعاية الصحية الأولية		

الخارجيين	المانحين والمنظمات الدولية			
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	3-6 اشهر			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	أجهزة حاسوبية / برامج تصميم متخصصة / انترنت			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	لا يوجد			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الالكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الاشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	عدد الحملات التوعوية المنفذة عدد الرسائل الصحية الالكترونية التي يتم نشرها			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	أولويات واحتياجات المجتمع المحلي المعرفية.	إدارة وتنفيذ استراتيجيات التسويق الرقمي عبر المنصات الرقمية	حملة رقمية توعوية منفذة	المواطنين

اســـم العملية 4	عملية إعداد الخطط الاستراتيجية الاتصالية ومتابعة تنفيذها
رمز العملية	MOH-GL-PCS-109-v1
الهدف من العملية	تعزيز ممارسات السلوكيات الصحية في المجتمع
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التوعية والإعلام الصحي
اسم القسم	قسم الاعلام والتواصل الصحي قسم التوعية والتثقيف الصحي قسم المشاركة المجتمعية قسم الإقلاع عن التدخين والشعب الملحقة فيه-
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحســين الوصــول والحصــول على خدمات الرعاية الصــحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة .
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الإعلام والتواصل الصحي
الســـياســـات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة إدارة مواقع التواصل الاجتماعي التوعوية والتطبيقات الذكية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☑ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الاحـداث والمؤثرات التي قـد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة**: انقطاع الانترنت واختراق الحسابات الالكترونية **المؤثرات المحتملة**: إيقاف عملية تنفيذ الخطة الاتصالية تسريب معلومات خاطئة عن وزارة الصحة

المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات التخطيط الاتصالي
التشريعات التي تضبط العملية	قانون حماية البيانات الشخصية رقم 24 لسنة 2023 نظام التنظيم الاداري رقم 5 لسنة 2022

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحليل الوضع الحالي من خلال جمع الدراسات السابقة على المستوى الوطني.	رئيس قسم الاعلام والتواصل الصحي رئيس قسم التوعية والتثقيف الصحي رئيس قسم المشاركة المجتمعية رئيس قسم الإقلاع عن التدخين والشعب الملحقة فيه-	السابع والسادس	
.2	إعداد قائمة للشركاء واصحاب المصلحة والمعنيين حول القضايا الصحية	رئيس قسم الاعلام والتواصل الصحي رئيس قسم التوعية والتثقيف الصحي رئيس قسم المشاركة المجتمعية رئيس قسم الإقلاع عن التدخين والشعب الملحقة فيه-	السابع والسادس	
.3	عقد جلسات نقاشية بين أعضاء اللجان المختصة من اصحاب المصلحة لتحديد المنهجية المتبعة ، ومتابعة وتقييم تنفيذ الأنشطة المرتبطة بالخطة	رئيس قسم الاعلام والتواصل الصحي رئيس قسم التوعية والتثقيف الصحي رئيس قسم المشاركة المجتمعية رئيس قسم الإقلاع عن التدخين والشعب الملحقة فيه-	السابع والسادس	
.4	اعداد ومراجعة الخطة بالشكل النهائي لغايات اعتمادها من قبل وزارة الصحة والشركاء	رئيس قسم الاعلام والتواصل الصحي رئيس قسم التوعية والتثقيف الصحي رئيس قسم المشاركة المجتمعية رئيس قسم الإقلاع عن التدخين والشعب الملحقة فيه-	السابع والسادس	
.5	تصميم وطباعة الخطة الاتصالية حول القضايا	رئيس قسم الاعلام والتواصل الصحي رئيس قسم التوعية والتثقيف الصحي		

	الصـــحية ، مرفقاً بخطة المتابعة والتقييم المرتبطة بمراقبة وتقييم سير إنجاز الأنشطة المرتبطة بالخطة .	رئيس قسم المشاركة المجتمعية رئيس قسـم الإقلاع عن التدخين والشـعب الملحقة فيه-	الســـابع والسادس	

الشركاء	الداخليين	المديريات المركزية في وزارة الصحة / إدارة الرعاية الصحية الأولية
	الخارجيين	المنظمات الدولية ، منظمات المجتمع المدني والمؤسـســات والوزارات المعنية بالقضية الصحية .
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 3 شهور وحتى 6 شهور وذلك وفقاً لفترة تنفيذ المشروع وطبيعة القضايا الصحية وموضوع الاستراتيجية الاتصالية.
الأدوات الالكترونية المستخدمة		حاسوب ، انترنت ، طابعة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

	اسـم النظـام الالـكـتـرونـي لإتمام العملية	الـجـهـات الشـريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الاشراف على النظام
الانظمة الالكترونية	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	عدد الخطط الاستراتيجية الاتصالية المطورة (وفقاً للمشاريع المرتبطة ذات الأولوية)			
دورية القياس	سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	دراسـات سـابقة على المسـتوى الوطني	عـمـلـيـة إعـداد الـخـطـط الاسـتـراتـيـجـيـة الاتصـالية ومتابعة تنفيذها	خـطـة مـنـفـذة ومعتمدة	وزارة الصحة

اســـم العملية	الرقابة والتفتيش على تطبيق قانون منع التدخين في الأماكن العامة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-110-v1
الهدف من العملية	انفاذ قانون الصـــحة العامة رقم 47 لســـنة 2008 وتعديلاته (الفصـــل الثاني عشر)
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التوعية والاعلام الصحي
اسم القسم	قسم الوقاية من أضرار التدخين – شعبة الرقابة والتفتيش
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسـين الوصـول والحصـول على خدمات الرعاية الصـحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج مكافحة التدخين
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	-سياسة منع التدخين في المؤسسات الصحية MOH بيئة خالية من التدخين رمز السياسة ff-0030
العمليات الرئيســية التي تندرج تحتها العملية	☑ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	لا
اســـم الخـدمـة التي تنتهي بهـا العملية	
الاحـداث والمؤثرات التي قـد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تغير في الأنظمة والقوانين ارتفاع قيمة المخالفات المالية **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد الزيارات الرقابية على الأماكن

	زيادة التزام المدخنين بالأماكن المخصصة بالتدخين
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة في القانون قانون الصحة العامة تعليمات أماكن تقديم الارجيلة ومنع التدخين نظام تنظيم عرض منتجات التبغ
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة (47) عام 2008 وتعديلاته ودليل التفتيش لضباط الارتباط نظام تنظيم عرض منتجات التبغ / تعليمات تقديم خدمة الاراجيل

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تسمية ضابط ارتباط مكافحة التدخين من قبل مدراء المراكز الصحة ومديريات الصحة ومدراء المستشفيات	مديريات الصحة **مدراء** المستشفيات	الطابق السادس	618
.2	يقوم ضابط ارتباط مكافحة التدخين في المراكز الصحية ومديريات الصحة والمستشفيات بالجولات التفتيشية لضبط مخالفات التدخين المتعلقة بقانون الصحة العامة	ضابط الارتباط	الطابق السادس	618
.3	يرسل ضابط الارتباط تقرير بالزيارات والمخالفات والإنذارات والاغلاقات لمديره المباشر	ضابط الارتباط	الطابق السادس	618
.4	يستلم قسم الوقاية من أضرار التدخين هذا التقرير ويجمع كافة التقارير الواردة من كافة مديريات الصحة والمستشفيات لأغراض التوثيق ومتابعة سير الزيارات والتفتيش ومتابعة المشاكل التي يتعرضون لها، وعمل احصائيات بهذه الزيارات وما ينتج عنها من مخالفات وانذارات .	رئيس شعبة الرقابة والتفتيش	الطابق السادس	618
الشركاء	الداخليين	- المراكز الصحية - مديريات الصحة - المستشفيات		

	الخارجيين	وزارة السياحة للمشاركة في الزيارات الرقابية		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهرية		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		تابلت + نظام الكتروني للمخالفات + كاميرا للتصوير اثناء عملية التفتيش		
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج الاشعار بالنواقص الصحية (انذار) نموذج الضبط والاحالة الى المحكمة (مخالفة) نموذج ضبط اتلاف مواد تبغية نموذج ضبط اغلاق		
الأنظمة الالكترونية المستخدمة	اسم النظام الالكتروني لا تمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الاشراف على النظام
	نظام خاص بالمخالفات	امانة عمان – وزارة العمل	الاقتصاد الرقمي والريادة	الاقتصاد الرقمي
مؤشرات أداء العملية	أعداد الضباط الذين تم تسميتهم			
	عدد الزيارات التي قاموا بها			
	عدد المخالفات			
	عدد الانذارات			
	عدد الإغلاقات			
	عدد التقارير التي يتم استلامها من ضباط الارتباط			
دورية القياس	شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	تنسيب وتدريب المفتشين والكوادر المختصة	الرقابة والتفتيش على تطبيق قانون منع التدخين	اعداد تقارير	المواطنين

اســـم العملية	اعتماد المراكز الصحية الصديقة لكبار السن
رمز العملية	MOH-RF-PCS-07-v1
الهدف من العملية	تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة لفئة كبار السن في المراكز
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التوعية والاعلام الصحي
اسم القسم	برنامج صحة المسنين
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحســين الوصــول والحصــول على خدمات الرعاية الصــحية الاولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة اجتماعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج صحة المسنين
السياسات ذات العلاقة	ســياســة التعامل مع الأشــخاص ذوي الإعاقة وكبار الســن وتوفير المعينات الحركية داخل مبنى الوزارة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☑ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☑ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	نعم
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	استحداث المركز وتنفيذ الأنشطة التوعوية المتعلقة بكبار السن
الاحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** الميزانية التقديرية لتنفيذ الأنشطة عدم مطابقة المعايير الخاصة بالمراكز الصديقة للمسنين نقص الكوادر المختصة بالقضايا الصحية الخاصة بكبار السن **المؤثرات المحتملة:** تقليل عدد المراكز الصحية ا
المهــارات والمعــارف اللازمــة لإنجاز العملية	مهارات فنية وادارية وتدريبية

التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة (47) عام 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	التنسيق هاتفيا مع ضباط الارتباط في مديريات الصحة لتنسيب أسماء مراكز صحية لتطبيق البرنامج.	رئيس برنامج صحة المسنين	السابع	617
.2	زيارة تقييمية للمراكز المراد اضافتها للبرنامج واختيارها بناء على معايير محددة لدى البرنامج	رئيس برنامج صحة المسنين	السابع	617
.3	مخاطبة رسمية لتسمية المركز المختار كمركز صديق للمسنين	مدير مديرية التوعية والاعلام الصحي	السابع	617
.4	تدريب الكوادر ورفع كفاءتهم في مجال تقديم الرعاية لكبار السن	رئيس التوعية والتثقيف الصحي	السابع	617

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة والمراكز الصحية
	الخارجيين	المنظمات الدولية لدعم ورشات التدريبية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		سنة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		حاسوب ، طابعة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		مخاطبات وكتب رسمية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الالكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الاشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشر أداء العملية	عدد المراكز الصحية الصديقة للمسنين			

دورية القياس	ربع سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
موازنة وزارة الصحة	أسماء المراكز الصحية المنسبة لتطبيق البرنامج	اعتماد المراكز الصحية الصديقة لكبار السن	مراكز صحية صديقة لكبار السن	كبار السن من المواطنين

اســـم العملية	استحداث عيادات الإقلاع عن التدخين
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-18-v1
الهدف من العملية	تحسين الوصول والحصول على عبى خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التوعية والاعلام الصحي
اسم القسم	قسم الوقاية من أضرار التدخين – شعبة عيادات الإقلاع التدخين
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج مكافحة التدخين
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	1- سياسة منع التدخين في المؤسسات الصحية 2- بيئة خالية من التدخين رمز السياسة /ff-0030/MOH
العملية الرئيسية المرتبطة بها	☑ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهى العملية بخدمة	- ☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	- .....
الاحـداث والمؤثرات التي قـد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** ارتفاع تكلفة العلاج **الاحداث المحتملة:** توقف عن استحداث عيادات جديدة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- معرفة توزيع عيادات الاقلاع جغرافيا - معرفة المناطق ضـمن مديريات الصـحة والتي لاتخدمها عيادات إقلاع عن التدخين

	- معرفة وجود أطباء مدربين ومؤهلين لعلاج الإدمان على التبغ ومفرغين لتغطية العيادات الجديدة
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة 47 لسنة 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	دراسة حاجة سكان منطقة معينة لوجود عيادة إقلاع عن التدخين قريبة عليهم	رئيس قسم الوقاية من أضرار التدخين	6	618
.2	مخاطبة مدير الصحة المعني لتنسيب مركز صحي مناسب لفتح عيادة الإقلاع عن التدخين فيه	رئيس قسم الوقاية من أضرار التدخين	6	618
.3	زيارة المركز الصحي الذي نسبه مدير الصحة ودراسة إمكانية فتح العيادة فيه وتجهيز تقرير بالتوصيات بناء على الزيارة التي تمت	رئيس قسم الوقاية من أضرار التدخين	6	618
.4	عند اعتماد العيادة يتم مخاطبة مدير الصحة باعتماد العيادة ليتم تجهيزها	مدير مديرية التوعية والاعلام الصحي	6	618
.5	الطلب من مدير الصحة تنسيب طبيب مؤهل ومدرب على علاج الإدمان على التبغ	مدير الصحة قسم الوقاية من أضرار التدخين	6	618
.6	تزويد العيادة بالاستمارات والبروشورات اللازمة	رئيس قسم الوقاية من أضرار التدخين	6	618

.7	مخاطبة دائرة المشـــتريات والتزويد لتزويد العيادة بأدوية الإقلاع عن التدخين مع تحديد كمياتها	رئيس قسم الوقاية من أضرار التدخين دائرة المشتريات والتزويد	6	618
.8	إقامة فعالية افتتاح العيادة الجديدة	رئيس قسم الوقاية من أضرار التدخين	6	618
.9	الاشراف على عيادات التدخين	رئيس قسم الوقاية من أضرار التدخين	6	618
10	تزويد الادوية لعيادات الإقلاع عن التدخين	رئيس قسم الوقاية من أضرار التدخين	6	618

الشركاء	الداخليين	- مديريات الصحة في المحافظات والمستشفيات - المشتريات والتزويد
	الخارجيين	
الزمن اللازم لإنجاز العملية	4 اشهر	
الادوات الالكترونية المستخدمة	جهاز حاسوب	
النماذج اللازمة	لا يوجد	

لإتمام العملية				
الزمن اللازم لإنجاز العملية	4 اشهر			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الالكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الاشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	عدد عيادات الإقلاع عن التدخين المستحدثة			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	مركز صحي شامل مخاطبات طبيب مختص الأجهزة والمعدات	استحداث عيادات الإقلاع عن التدخين	تقديم خدمه عالية الجودة وتحقيق رضا المرضى للإقلاع عن التدخين	المرضى

مديرية الصحة المدرسية

اســـم العملية	إعداد الخطط الوقائية للنهوض بصحة الطلبة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-07-v1
الهدف من العملية	تعزيز صحة الطلبة في السن المدرسي
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الصحة المدرسة
اسم القسم	النهوض بصحة الطلبة / قسم الصحة السنية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الكشف الطبي الشامل وفحص الفم والأسنان لطلبة المدارس الحكومية برنامج الكشف الطبي الشامل وفحص الفم والأسنان لطلبة المدارس الخاصة برنامج التثقيف الصحي المدرسي والإرشاد الاجتماعي والنفسي لطلبة المدارس
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الاستراتيجية الوطنية للصحة المدرسية / دليل خدمات الصحة المدرسية الاستراتيجية الوطنية لوزارة الصحة (2023-2025)/ النماذج الإحصائية المعتمدة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☑ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: عدم وجود الدعم المالي لتطبيق الخطط الوقائية المؤثرات المحتملة: عدم تطبيق الخطط الوقائية المطلوبة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المام ودراية بالاحتياجات الصحية لطلبة المدارس بناءًعلى التقارير الإحصائية الواردة
التشريعات التي تضبط العملية	- قانون الصحة العامة رقم (47)لسنة 2008 وتعديلاته - تعليمات شروط واجراءات ترخيص المؤسسات التعليمية الخاصة والأجنبية / صادرة بمقتضى الفقرة(د)من المادة (3) والفقرة (ب) من المادة (4) والمادتين (5) و (7) والفقرة (ه) من المادة (10) والفقرة (أ) من المادة (13) والفقرة (أ) من المادة (19) من نظام ترخيص المؤسسات التعليمية الخاصة والأجنبية رقم (87) لسنة 2023

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد الاحتياجات الوقائية لطلبة المدارس من الفئة المستهدفة وفق التقارير الإحصائية الواردة	رئيس قسم النهوض بصحة الطلبة	6	640
		رئيس قسم الصحة السنية		642

.2	تحديد الأولويات وحسب الاحصائيات المتوفرة	رئيس قسم النهوض بصحة الطلبة	6	640
		رئيس قسم الصحة السنية		642
.3	إعداد الخطط الوقائية المناسبة ووفق الأولويات لمديرية الصحة المدرسية	رئيس قسم النهوض بصحة الطلبة	6	640
		رئيس قسم الصحة السنية		642
.4	تنفيذ البرامج الوقائية حسب الأولويات	رئيس قسم النهوض بصحة الطلبة	6	640
		رئيس قسم الصحة السنية		642
.5	تقييم الخطط والبرامج الوقائية	رئيس قسم النهوض بصحة الطلبة	6	640
		رئيس قسم الصحة السنية		642

الشركاء	الداخليين	أقسام الصحة المدرسية في مديريات الصحة
	الخارجيين	وزارة التربية والتعليم/ الجمعية الملكية للتوعية الصحية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		سنوية
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كومبيوتر وطابعة
النماذج اللازمة لاتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	نسبة التغطية بالمطاعيم لطلبة المدارس المستهدفين
	نسبة الطلبة الذين تلقوا رسائل صحية
	نسبة التغطية بالكشف الطبي الشامل للفئات المستهدفة من طلبة المدارس الحكومية
	نسبة التغطية بالكشف الطبي الشامل للطلبة المستهدفين من طلبة المدارس الخاصة
	نسبة التغطية بفحص الفم والأسنان للفئة المستهدفة من طلبة المدارس الحكوم
	نسبة التغطية بفحص الفم والأسنان للطلبة المستهدفين من طلبة المدارس الخا
دورية القياس	سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الاحتياجات الوقائية للطلبة	الخطط الوقائية	تعزيزصحةالطلبة في السن المدرسي	طلبة المدارس ورياض الأطفال الحكومية والخاصة

اســـم العملية	إعداد الدراسات الإحصائية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-09-v1
الهدف من العملية	تطوير وتحسين الخدمات المقدمة بما يكفل سلامة وصحة الطلبة في المدارس الحكومية والخاصة والمراكز الإيوائية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الصحة المدرسية
اسم القسم	قسم النهوض بصحة الطلبة قسم الصحة السنية قسم البيئة المدرسية قسم المراكز الإيوائية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الكشف الطبي الشامل وفحص الفم والأسنان لطلبة المدارس الحكومية برنامج الكشف الطبي الشامل وفحص الفم والأسنان لطلبة المدارس الخاصة برنامج الكشف الحسي على المراكز الإيوائية برنامج الكشف البيئي على المدارس برنامج الكشف على المقاصف المدرسية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الاستراتيجية الوطنية للصحة المدرسية / دليل خدمات الصحة المدرسية الاستراتيجية الوطنية لوزارة الصحة (2023-2025)
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☑ إدارة الرقابة والتنظيم والأزمات ☐ إدارة المخاطر والكوارث
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: - عدم وجود بند مخصص ضمن موازنة وزارة الصحة - عدم توفر الدعم المالي من الجهات المانحة - عدم استجابة الفئات المستهدفة - تحول التعلم عن بعد المؤثرات المحتملة: عدم إمكانية عمل الدراسة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الدراية بكيفية إعداد الدراسات ومهارات الإحصاء وتحليل البيانات النتائج
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد نوع الدراسة المنوي عملها بناءً مخرجات التقارير السنوية	مدير مديرية الصحة المدرسية	6	640 642

				639 636
.2	إعداد البروتوكولات الفنية والمالية للدراسة	رئيس القسم المعني(قسم النهوض بصحة الطلبة، قسم البيئة المدرسية،قسم الصحة السنية، قسم المراكز الإيوائية)	6	640 642 639 636
.3	أخذ الموافقات اللازمة لإجراء الدراسة	رئيس القسم المعني رئيس القسم المعني(قسم النهوض بصحة الطلبة، قسم البيئة المدرسية،قسم الصحة السنية، قسم المراكز الإيوائية)	6	640 642 639 636
.4	إعداد عرض تقديمي للدراسة يوضح الأهداف الرئيسية والفرعية	رئيس القسم المعني(قسم النهوض بصحة الطلبة، قسم البيئة المدرسية،قسم الصحة السنية، قسم المراكز الإيوائية)	*6*	640 642 639 636
.5	تحضير الأدوات المطلوبة والفئات المستهدفة لاجراء الدراسة من المدارس الحكومية	رئيس القسم المعني(قسم النهوض بصحة الطلبة، قسم البيئة المدرسية،قسم الصحة السنية، قسم المراكز الإيوائية)والفريق المعني بعمل الدراسة	6	640 642 639 636
.6	البدء باجراء الدراسة	الفريق المعني بعمل الدراسة	6	640 642 639 636
. 7	تحليل نتائج الدراسة	محلل البيانات بالجهات الداعمة		
.8	الخروج بالتوصيات وتزويد الجهات الشريكة من وزارة التربية والتعليم ووزارة التنمية الاجتماعية والجهات الداعمة	مدير مديرية الصحة المدرسية	6	634

الشركاء	الداخليين	أقسام الصحة المدرسية في المديريات		
	الخارجيين	وزارة التربية والتعليم / وزارة التنمية الاجتماعية / جهات خارجية / جهات مانحة		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		حسب نوع الدراسة 3-6 شهور		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كومبيوتر وطابعة		
النماذج اللازمة لاتمام العملية		لا يوجد		
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	عدد الدراسات التي تم إجراؤها			
دورية القياس	سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	البيانات الواردة من المدارس او المراكز الايوائية المشمولة بالدراسة	الدراسة التي تم إجراؤها	التوصيات الصادرة عن الدراسة	طلبة المدارس ورياض الأطفال والملتحقين بالحضانات والمراكز الإيوائية

اســـم العملية	الرقابة على تنفيذ الخدمات الصحية المقدمة لطلبة المدارس الحكومية والخاصة والمراكز الإيوائية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-08-v1
الهدف من العملية	التأكد من تلقي طلبة المدارس الحكومية والخاصة والمؤسسات التعليمية للأشخاص ذوي الإعاقة الكشف الطبي الشامل والتطعيم وفحص الفم والأسنان
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الصحة المدرسية
اسم القسم	قسم النهوض بصحة الطلبة قسم الصحة السنية قسم المراكز الإيوائية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الكشف الطبي الشامل وفحص الفم والأسنان لطلبة المدارس الحكومية برنامج الكشف الطبي الشامل وفحص الفم والأسنان لطلبة المدارس الخاصة الكشف الحسي على المراكز الإيوائية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الاستراتيجية الوطنية للصحة المدرسية / دليل خدمات الصحة المدرسية الاستراتيجية الوطنية لوزارة الصحة (2023-2025)
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☑ إدارة الرقابة والتنظيم والأزمات ☐ إدارة المخاطر والكوارث
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: عدم وجود خدمات لوجستية (سيارات،.....). المؤثرات المحتملة: تحول التعليم عن بعد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة والدراية الكاملة بتعليمات الكشف الطبي الشامل وفحص الفم والأسنان والتطعيم لطلبة المدارس الحكومية والخاصة
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم (47)لسنة 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	إعداد برنامج أسبوعي للزيارات	مدير الصحة المدرسية	6	634

.2	التنسيق مع قسم الحركة ورؤساء الأقسام في مديريات الصحة	أحد أعضاء الفريق الزائرمن كوادر الصحة المدرسية .	6	640 642 636
.3	زيارة المدرسة والاطلاع على الملفات الخاصة بالطلبة والمنتفعين ومتابعة الكشف الطبي الشامل وفحص الفم والأسنان والتطعيم	الفريق الزائرمن كوادر الصحة المدرسية.	6	640 642 636
.4	توثيق الزيارة على الكشوفات الخاصة بمديرية الصحة المدرسية وسجلات المدرسة	أحد أعضاء الفريق الزائرمن كوادر الصحة المدرسية	6	640 642 636
.5	إعطاء المدرسة إشعار تلافي سلبيات إن وجدت	الفريق الزائرمن كوادر الصحة المدرسية	6	640 642 636
.6	إعداد تقريرالزيارة الاشرافية واعتماده من قبل رئيس القسم المعني (قسم النهوض بصحة الطلبة قسم الصحة السنية ، قسم المراكز الإيوائية) ومن ثم مدير مديرية الصحة المدرسية	أحد أعضاء الفريق الزائرمن كوادر الصحة المدرسية	6	640 642 636
. 7	مخاطبة مديرية الصحة المعنية لتلافي السلبيات إن وجدت.	مدير مديرية الصحة المدرسية	6	634

الشركاء	الداخليين	أقسام الصحة المدرسية في مديريات الصحة
	الخارجيين	وزارة التربية والتعليم ووزارة التنمية الاجتماعية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كومبيوتر وطابعة
النماذج اللازمة لاتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد الزيارات التي يتم تنفيذها للمدارس الحكومية والخاصة والمراكز الإيوائية خلال العام.
دورية القياس	سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	برنامج الزيارات الاشرافية	الزيارات الاشرافية	تقارير الزيارة والمخاطبات	مديريات الصحة في المحافظات

اســـم العملية	الرقابة والتقييم البيئي على المدارس الحكومية والخاصة والمراكز الإيوائية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-05-v1 MOH-GL-PCS-10-v1
الهدف من العملية	الرقابة والتقييم لواقع الحال في المدارس الحكومية والخاصة والمراكز الإيوائية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الصحة المدرسية
اسم القسم	قسم البيئة المدرسية قسم المراكز الإيوائية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الكشف البيئي على المدارس برنامج الكشف الحسي على المراكز الإيوائية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الاستراتيجية الوطنية للصحة المدرسية / دليل خدمات الصحة المدرسية الاستراتيجية الوطنية لوزارة الصحة (2023-2025)
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☑ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم وجود خدمات لوجستية (سيارات،.....). تحول التعليم عن بعد **المؤثرات المحتملة:** إعاقة العملية أو توقفها
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بالتعليمات الناظمة والاشتراطات الصحية الواجب توفرها في المدارس و المراكز الإيوائية والحضانات
التشريعات التي تضبط العملية	- قانون الصحة العامة رقم (47)لسنة 2008 وتعديلاته - نظام المراكز الإيوائية للأشخاص ذوي الإعاقة الصادر بمقتضى المادة (26) من قانون التنمية الاجتماعية رقم (4) لسنة 2024 - نظام دور الحضانة رقم (6) لسنة 2024 - تعليمات ترخيص دور المسنين لسنة 2013 . - تعليمات تنظيم ترخيص البيوت الجماعية والخدمات المساندة لبدائل الايواء للأشخاص ذوي الإعاقة لسنة 2023 / صادرة استنادا لأحكام المادتين(6/ج و15) من نظام بدائل الإيواء والخدمات المساندة للأشخاص ذوي الإعاقة وتعديلاته رقم (62) لسنة 2021

	- تعليمات شروط واجراءات ترخيص المؤسسات التعليمية الخاصة والأجنبية / صادرة بمقتضى الفقرة(د)من المادة (3) والفقرة (ب) من المادة (4) والمادتين (5) و (7) والفقرة (ه) من المادة (10) والفقرة (أ) من المادة (13) والفقرة (أ) من المادة (19) من نظام ترخيص المؤسسات التعليمية الخاصة والأجنبية رقم (87) لسنة 2023 - نظام رقم (39) لسنة 2024 نظام المراكز الإيوائية للأشخاص ذوي الإعاقة صادر بمقتضى المادة (26) من قانون التنمية الاجتماعية رقم (4) لسنة .2024 - تعليمات ترخيص وإدارة دور رعاية الأطفال الإيوائية لسنة 2011.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	إعداد برنامج أسبوعي للزيارات الإشرافية والرقابية على المدارس والمراكز الإيوائية	مدير مديرية الصحة المدرسية	6	634
.2	التنسيق مع قسم الحركة ورؤساء الأقسام في مديريات الصحة.	أحد أعضاء الفريق الزائر من كوادر الصحة المدرسية	6	636 639
.3	زيارة المدرسة أو المركز الإيوائي والاطلاع على السجلات الخاصة بالمدرسة وإجراء الكشف البيئي على المبنى والمرافق التابعة له	الفريق الزائر من كوادر الصحة المدرسية	6 6	636 639
.4	توثيق الزيارة على الكشوفات الخاصة بمديرية الصحة المدرسية وسجلات المدرسة	أحد أعضاء الفريق الزائر من كوادر الصحة المدرسية	6 6	636 639
.5	إعطاء المدرسة إشعار تلافي سلبيات إن وجدت	أحد أعضاء الفريق الزائر من كوادر الصحة المدرسية	6 6	636 639
.6	إعداد تقرير الزيارة الاشرافية واعتماده من قبل رئيس القسم المعني(رئيس قسم البيئة المدرسية ،رئيس قسم المراكز الإيوائية) ومن ثم مدير مديرية الصحة المدرسية	أحد أعضاء الفريق الزائر من كوادر الصحة المدرسية	6	636 639
.7	مخاطبة وزارة التربية والتعليم أو وزارة التنمية الاجتماعية و مديرية الصحة المعنية بالسلبيات إن وجدت.	رئيس القسم المعني(رئيس قسم البيئة المدرسية ،رئيس قسم المراكز الإيوائية).	6	636 639

الشركاء	الداخليين	أقسام الصحة المدرسية في مديريات الصحة		
	الخارجيين	وزارة التنمية الاجتماعية ووزارة التربية والتعليم		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم عمل		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كومبيوتر وطابعة		
النماذج اللازمة لاتمام العملية		نماذج الكشف البيئي ونماذج الكشف على المراكز الإيوائية		
الأنظمة الالكترونية		اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد					
مؤشرات أداء العملية		عدد الزيارات التي يتم عملها للمدارس الحكومية والخاصة والمراكز الإيوائية خلال العام			
		عدد التقارير الصادرة			
دورية القياس		سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	برنامج الزيارات	الزيارات الاشرافية	تقارير الزيارة والمخاطبات	وزارة التربية والتعليم ووزارة التنمية الاجتماعية ومديريات الصحة في المحافظات

اســـم العملية	بناء قدرات مقدمي خدمات الصحة المدرسية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-10-v1
الهدف من العملية	تعزيز قدرات الكوادر الصحية والتربوية لتقديم خدمات صحة مدرسية ذات جودة عالية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الصحة المدرسية
اسم القسم	قسم النهوض بصحة الطلبة قسم الصحة السنية قسم البيئة المدرسية قسم المراكز الإيوائية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الكشف الطبي الشامل وفحص الفم والأسنان لطلبة المدارس الحكومية برنامج الكشف الطبي الشامل وفحص الفم والأسنان لطلبة المدارس الخاصة برنامج التطعيم الوطني لطلبة المدارس المستهدفين برنامج الكشف البيئي على المدارس برنامج الكشف الحسي على المراكز الإيوائية برنامج الكشف على المقاصف المدرسية برنامج التثقيف الصحي المدرسي والإرشاد النفسي الاجتماعي لطلبة المدارس
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الاستراتيجية الوطنية للصحة المدرسية / دليل خدمات الصحة المدرسية الاستراتيجية الوطنية لوزارة الصحة (2023-2025)
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☑ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: - عدم وجود بند مخصص ضمن موازنة وزارة الصحة - عدم توفر الدعم المالي من الجهات المانحة - وجود معيقات إدارية ولوجستية المؤثرات المحتملة: عدم القدرة على تدريب الكوادر واتمام العملية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الدراية بآليات عقد النشاطات وإعداد البروتوكولات الفنية والمالية والأهلية العلمية للتدريب
التشريعات التي تضبط العملية	أسس وزارة الصحة في التدريب والموافقات الإدارية والفنية لعقد النشاطات

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد الاحتياجات التدريبية لمديرية الصحة المدرسية وفق واقع الحال	مدير مديرية الصحة المدرسية	6	634
.2	اعداد الخطة التدريبية وفق الاحتياجات	مدير مديرية الصحة المدرسية	6	634
.3	إعداد البروتوكولات للورشات المقرر عقدها	رئيس القسم المعني(قسم النهوض بصحة الطلبة، قسم البيئة المدرسية،قسم الصحة السنية، قسم المراكز الإيوائية)	6	640 642 639 636
.4	اعداد او تحديث المادة التدريبية للورشات المنوي عقدها	رئيس القسم المعني(قسم النهوض بصحة الطلبة، قسم البيئة المدرسية،قسم الصحة السنية، قسم المراكز الإيوائية)	6	640 642 639 636
.5	اجراء المخاطبات للحصول على الموافقات اللازمة "	مدير مديرية الصحةالمد رسية	6	640 642 639 636
.6	متابعة الردود الواردة من الجهات المعنية في وزارة الصحة بالموافقة	رئيس القسم المعني(قسم النهوض بصحة الطلبة، قسم البيئة المدرسية،قسم الصحة السنية، قسم المراكز الإيوائية)	6	640 642 639 636
.7	اجراء المخاطبات للجهات المعنية لتنسيب الكوادر المطلوب تدريبها	مدير مديرية الصحة المدرسية	6	634
.8	متابعة التنسيبات الواردة من الجهات المعنية	رئيس القسم المعني(قسم النهوض بصحة الطلبة، قسم البيئة المدرسية،قسم الصحة السنية، قسم المراكز الإيوائية)	6	640 642 639 636
.9	متابعة التجهيزات اللوجستية لعقد الورشات	رئيس القسم المعني(قسم النهوض بصحة الطلبة، قسم البيئة المدرسية،قسم الصحة السنية، قسم المراكز الإيوائية)	6	640 642 639 636
.10	عقد الورشات التدريبية	مديرية الصحة المدرسية	6	634
.11	تقييم الورشات التي تم عقدها	مديرية الصحة المدرسية	6	634
الشركاء	الداخليين	المديريات المركزية في وزارة الصحة		
	الخارجيين	وزارة التربية والتعليم / وزارة التنمية الاجتماعية / الجمعية الملكية للتوعية الصحية		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3- 6 أشهر		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كومبيوتر وطابعة		

النماذج اللازمة لاتمام العملية	وفق ما يتطلبه النشاط (نموذج تضارب مصالح ، السيرة الذاتية للمحاضرين ، كشف حضور المشاركين، قائمة متطلبات أنشطة التطوير المهني المستمر، امتحان تقييمي قبلي وبعدي ، نموذج الشهادة....)			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	عدد الكوادر التي تم تدريبها			
	عدد الورشات التي تم تنفيذها			
دورية القياس	سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الاحتياجات التدريبية	تدريب الكوادرالمقدمة لخدمات الصحة المدرسية	كوادر مؤهلة	الكوادر المطلوب تدريبها

اســـم العملية	تطوير وتحديث الإشتراطات البيئية والصحية الخاصة في المدارس الحكومية والخاصة والمراكز الإيوائية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-06-v1
الهدف من العملية	تحسين البيئة الصحية والخدمات المقدمة لطلبة المدارس الحكومية والخاصة والمنتفعين في المراكز الإيوائية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الصحة المدرسية
اسم القسم	قسم النهوض بصحة الطلبة قسم الصحة السنية قسم البيئة المدرسية قسم المراكز الإيوائية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الكشف الطبي الشامل وفحص الفم والأسنان لطلبة المدارس الحكومية برنامج الكشف الطبي الشامل وفحص الفم والأسنان لطلبة المدارس الخاصة برنامج الكشف البيئي على المدارس برنامج الكشف الحسي على المراكز الإيوائية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الاستراتيجية الوطنية للصحة المدرسية / دليل خدمات الصحة المدرسية الاستراتيجية الوطنية لوزارة الصحة (2023-2025)
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☑ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: إصدار الجهات الشريكة للأنظمة والتعليمات فيما يخص العمل وتداخله مع تعليمات وزارة الصحة . المؤثرات المحتملة: إعاقة إصدار التعليمات وفق متطلبات وزارة الصحة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة والدراية بالقوانين والتشريعات والشروط الصحية الضابطة للمؤسسات التعليمية والمراكز الإيوائية.
التشريعات التي تضبط العملية	-قانون الصحة العامة رقم (47)لسنة 2008 وتعديلاته -نظام المراكز الإيوائية للأشخاص ذوي الإعاقة الصادر بمقتضى المادة (26) من قانون التنمية الاجتماعية رقم (4) لسنة 2024 -نظام دور الحضانة رقم (6) لسنة 2024 -تعليمات ترخيص دور المسنين لسنة 2013 . -تعليمات تنظيم ترخيص البيوت الجماعية والخدمات المساندة

	لبدائل الايواء للأشخاص ذوي الإعاقة لسنة 2023 / صادرة استنادا لأحكام المادتين(6/ج و15) من نظام بدائل الإيواء والخدمات المساندة للأشخاص ذوي الإعاقة وتعديلاته رقم (62) لسنة 2021 -تعليمات شروط واجراءات ترخيص المؤسسات التعليمية الخاصة والأجنبية / صادرة بمقتضى الفقرة(د)من المادة (3) والفقرة (ب) من المادة (4) والمادتين (5) و (7) والفقرة (ه) من المادة (10) والفقرة (أ) من المادة (13) والفقرة (أ) من المادة (19) من نظام ترخيص المؤسسات التعليمية الخاصة والأجنبية رقم (87) لسنة 2023 -نظام رقم (39) لسنة 2024 نظام المراكز الإيوائية للأشخاص ذوي الإعاقة صادر بمقتضى المادة (26) من قانون التنمية الاجتماعية رقم (4) لسنة 2024. - تعليمات ترخيص وإدارة دور رعاية الأطفال الإيوائية لسنة 2011

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	بروز الحاجة لاستحداث أو تعديل الاشتراطات الناظمة وفق المتغيرات المكتشفة	مدير مديرية الصحة المدرسية	6	634
.2	مناقشة الاشتراطات الناظمة التي تحتاج إلى تحديث.	رئيس قسم النهوض بصحة الطلبة	6	640
		رئيس قسم البيئة المدرسية	6	639
		رئيس قسم الصحة السنية	6	642
		رئيس قسم المركز الإيوائية	6	636
.3	مخاطبة معالي وزير الصحة للجهات الشريكة لتشكيل لجنة لمراجعة وتحديث الاشتراطات الصحية .	رئيس قسم النهوض بصحة الطلبة	6	640
		رئيس قسم البيئة المدرسية	6	639
		رئيس قسم الصحة السنية	6	642
		رئيس قسم المركز الإيوائية	6	636
.4	عقد اجتماعات متتالية للجنة لاستعراض الشروط الصحية الموجودة والمسودة الأولية ومناقشتها	رئيس قسم النهوض بصحة الطلبة	6	640
		رئيس قسم البيئة المدرسية	6	639
		رئيس قسم الصحة السنية	6	642
		رئيس قسم المركز الإيوائية	6	636

.5	عمل المسودة النهائية للاشتراطات الصحية وعرضها على اللجنة	رئيس قسم النهوض بصحة الطلبة	6	640
		رئيس قسم البيئة المدرسية	6	639
		رئيس قسم الصحة السنية	6	642
		رئيس قسم المركز الإيوائية	6	636
.6	عرض المسودة النهائية للاشتراطات على الشؤون القانونية	رئيس قسم النهوض بصحة الطلبة	6	640
		رئيس قسم البيئة المدرسية	6	639
		رئيس قسم الصحة السنية	6	642
		رئيس قسم المركز الإيوائية	6	636
.7	اعتماد المسودة النهائية للاشتراطات من ديوان الرأي والتشريع .	ديوان الراي والتشريع		
.8	تعميم التعليمات والاشتراطات على الجهات المعنية (وزارة التربية والتعليم ،وزارة التنمية الاجتماعية ، مديريات الصحة)	مدير مديرية الصحة المدرسية	6	634

الشركاء	الداخليين	المديريات المركزية في وزارة الصحة
	الخارجيين	وزارة التربية والتعليم / وزارة التنمية الاجتماعية / وزارة العمل / وزارة الصناعة والتجارة/ المجلس الوطني لشؤون الأسرة / الجمعية الملكية للتوعية الصحية / المؤسسة العامة للغذاء والدواء / الدفاع المدني
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		12 شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كومبيوتر وطابعة
النماذج اللازمة لاتمام العملية		نموذج استصدار تعليمات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد الاشتراطات الصحية المعدلة
دورية القياس	سنوية / عند وجود الحاجة لتحديث الاشتراطات

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الاشتراطات الصحية الخاصة بالمدارس الحكومية والخاصة والمراكز الإيوائية القديمة	تحديث الاشتراطات	اشتراطات محدثة	الجهات الشريكة في وزراتي التربية والتعليم والتنمية الاجتماعية (المدارس الحكومية والخاصة والمراكز الإيوائية)

مديرية ذوي الاعاقه والصحة النفسية

اســـم العملية	تشخيص الأشخاص ذوي الإعاقة والصحة النفسية
رمز العملية	MOH-HOS-PCS-08-v1
الهدف من العملية	اصدار تقارير طبية غير قضائية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة ذوي الإعاقة والصحة النفسية
اسم القسم	قسم تشخيص الإعاقات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	-
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	√إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	√ نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	اصدار تقرير طبي غير قضائي
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: عدم استجابة الطفل للفحص الطبي. المؤثرات المحتملة: تأخر اصدار التقرير الطبي .
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات اتصال وتواصل وخاصة مع الأطفال.
التشريعات التي تضبط العملية	قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (20) لعام 2017

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال متلقي الخدمة في حال كان ممن هم فوق (18) عام يتم توجيهه الى مديرية صحة العاصمة أما في حال كان ممن هم اقل من (18) عام يتم توجيهه الى موظف السجل الطبي	موظف الاستقبال	الأرضي	1
.2	انشاء ملف طبي لمتلقي الخدمة وتوجيهه الى عيادة الطبيب	موظف السجل الطبي	الأرضي	1

.3	عمل فحص طبي سريري لمتلقي الخدمة وتحويله الى طبيب العيادات الاستشارية.	الطبيب المشرف	الأرضي	2 ، 1
.4	عمل فحص طبي لمتلقي الخدمة وتوثيق نتيجة الاستشارة الطبية	أطباء العيادات الاستشارية	الأرضي	عدة عيادات
.5	فحص القدرات العقلية لمتلقي الخدمة وتوثيقها على الملف الطبي.	شعبة تقييم القدرات العقلية	الأرضي والأول	-
.6	صياغة التقرير الطبي بناءً على نتائج الفحوصات من الأطباء الاستشاريين.	الطبيب المشرف	الأرضي	2 ، 1
.7	اصدار الوصل المالي حسب الأصول وتسليمه لمتلقي الخدمة	موظف شعبة المحاسبة	الأول	-
.8	طباعة التقرير الطبي	موظف الطباعة	الأول	-
.9	توقيع وختم التقرير الطبي حسب الأصول وتسليمه لمتلقي الخدمة أو ذويه	الطبيب المشرف ورئيس القسم ومدير المديرية والديوان	الأول	-

الشركاء	الداخليين	لا يوجد
	الخارجيين	المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من يوم إلى اسبوع
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الحاسوب والأجهزة الطبية
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج التقرير الطبي

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
الملف الطبي الالكتروني	برنامج حكيم	وزارة الصحة	شركة الحوسبة (حكيم)	شركة الحوسبة (حكيم)
مؤشرات أداء العملية	عدد التقارير الطبية الصادرة			
دورية القياس	سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	دفتر العائلة	تشخيص الأشخاص ذوي الإعاقة و الصحة النفسية	تقرير طبي غير قضائي	متلقي الخدمة تحت سن 18 عام

مديرية صحة العاصمة

اســـم العملية	إدارة تدريب الكوادر المقدمة لخدمات الامومة والطفولة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-26-v1
الهدف من العملية	رفع كفاءة الكادر وقدراته على تقديم خدمات تنظيم الأسرة ضمن المعايير المطلوبة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	قسم صحة المرأة والطفل واليافعين
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	مشروع تعزيز جودة الخدمات الصحية /الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الدليل الارشادي الخاص بخدمات الصحة الإنجابية الدليل الارشادي الخاص بالمشورة المتكاملة دليل الاشراف الداعم لخدمات صحة المرأة والطفل
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم وجود عدد كاف من المراجعات ، عدم توفر اللوازم الكافية **المؤثرات المحتملة:** عدم استكمال عملية التدريب التقليل من كفاءة التدريب
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات تركيب اللوالب والامبلانون مهارات التدريب مهارات الاتصال والتواصل خبرة في خدمات صحة المرأة والطفل كاملة
التشريعات التي تضبط العملية	--

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد الاحتياجات التدريبية للكوادر الطبية العاملة في اقسام صحة المرأة والطفل في المراكز الصحية	رئيس قسم صحة المرأة والطفل واليافعين مشرفات الامومة	3	

.2	مخاطبة مديرية صحة المرأة والطفل في حال كان التدريب مطلوب منهم	رئيس قسم صحة المرأة والطفل واليافعين مشرفات الامومة	3	
.3	اعداد الخطة التدريبية التي يتم تحديد فيها المواضيع وتواريخ التدريب والفئات المستهدفة	رئيس قسم صحة المرأة والطفل واليافعين مشرفات الامومة	3	
.4	تنسيب أسماء الكوادر الطبية لحضور التدريبات المنوي عقدها خارج المواقع	رئيس قسم صحة المرأة والطفل واليافعين مشرفات الامومة	3	
.5	التواصل مع المتدرب/ة وتنسيق يوم ومكان التدريب في حال كان التدريب في المراكز الصحية	مشرفة القسم	3	
.6	تنفيذ التدريب العملي	رئيس او مشرفة القسم	المركز الصحي	
.7	تقييم المتدرب وآلية التدريب	رئيس او مشرفة القسم	3	
.8	مخاطبة مديرية صحة المرأة والطفل بالتدريبات التي تمت وعدد الكوادر التي تم تدريبها.	رئيس او مشرفة القسم	3	

الشركاء	الداخليين	مديرية صحة المرأة والطفل		
	الخارجيين	مشروع تعزيز جودة الخدمات الصحية – مشروع التغذية والصحة المجتمعية – مشروع الإنسانية والادماج – مشروع شركاء الصحة – الجمعية الملكية للتوعية الصحية.		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهر		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر ،طابعة ، فاكس ، هاتف		
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج تحديد الاحتياجات التدريبية نموذج الخطة التدريبية نموذج تقييم المتدرب/ة		
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

مؤشرات أداء العملية	عدد الكوادر التي تم تدريبها			
دورية القياس	شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الاحتياجات التدريبية للكادر الخطة التدريبية	عقد تدريبات ميدانية خاصة بخدمات تنظيم الأسرة	كوادر مدربة ومؤهلة لتقديم خدمات صحة المرأة والطفل	الكوادر الطبية

اســـم العملية	الاشراف على فحوصات المسح الطبي لحديثي الولادة وتبليغ أهالي المشتبه بإصابتهم بالأمراض الوراثية
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-21-v1
الهدف من العملية	الكشف المبكر عن حالات الإصابة بالأمراض الوراثية(التفول ، الغدة الدرقية ، الفينيل كيتونيوريا)بين حديثي الولادة وضمان إبلاغ الأهالي لاتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	قسم صحة المرأة والطفل واليافعين
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية ألولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	التوسع في برنامج المسح الطبي لحديثي الولادة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	■ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم استجابة الاهل على الهاتف الأسماء او ارقام الهواتف غير واضحة او مفقودة الحاجة الى اعادة سحب بعض العينات تأخر وصول العينات او النتائج **المؤثرات المحتملة:** يؤدي الى عدم تبلغ الاهل بإصابة الطفل مما يؤدي الى زيادة احتمالية اصابته بالإعاقة تأخر الكشف عن الامراض للطفل
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارة تحليل البيانات وكتابة التقارير الشهرية مهارات الاتصال والتواصل استخدام الهاتف والكمبيوتر
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	اعداد جدول بأسماء القابلات المدربات على الفحص في المراكز الصحية	ضابط ارتباط المسح الطبي	3	
.2	اعداد برنامج زيارات اشرافية على المراكز الصحي	ضابط ارتباط المسح الطبي	3	
.3	التنسيق لتنفيذ الزيارات الاشرافية والتي يتم فيها المتابعة مع القابلات القانونيات حول وآلية جمعها تخزين العينات وارسالها لمديرية صحة	ضابط ارتباط المسح الطبي	3	
.4	تامين نقل العينات المسحوبة الى المختبر المركزي	موظفي قسم الحركة	الارضي	
.5	فحص العينات وإصدار النتائج وتبليغ المديرية بنتائج العينات المشتبه بها	موظفي المختبر المركزي	خارج المديرية	
.6	تبليغ الأهل بالنتائج ومتابعة نتائج الفحوصات التأكيدية (لمرض التفول) وتوجيه الأهالي لمراجعة عيادة الامراض الوراثية في مركز صحي عمان الشامل.	ضابط ارتباط المسح الطبي	3	
.7	إعداد تقارير شاملة عن عدد العينات المسحوبة وعدد الأطفال المصابين بمرض التفول.	ضابط ارتباط المسح الطبي	3	
.8	إرسال التقارير الى قسم الوقاية ورقابة الأمراض في المديرية	ضابط ارتباط المسح الطبي	3	

الشركاء	الداخليين	قسم الوقاية ورقابة الامراض - مديرية الأمراض غير السارية
	الخارجيين	---
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		أسبوعين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		برنامج excel
النماذج اللازمة لإتمام العملية		قوائم اسماء الاطفال قوائم النتائج

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	نسبة الأهالي الذين تم تبليغهم عن النتائج			
	عدد الأطفال المفحوصين			
دورية القياس	شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	اسماء الاطفال اللذين تم فحصهم واسماء الاطفال اللذين لديهم فحوصات ايجابية	الاشراف على فحوصات المسح الطبي لحديثي الولادة وتبليغ أهالي المشتبه بإصابتهم بالأمراض الوراثية	عينات كافية وجاهزة للفحص	الأطفال حديثي الولادة

اســـم العملية	تزويد وسائل تنظيم الاسرة للمراكز الصحية بناء على تقارير اللوجيستيك لخدمات تنظيم الأسرة
رمز العملية	MOH-SP-PCS-34-v1
الهدف من العملية	ضمان توفر المعلومات الدقيقة حول الإمدادات والمستلزمات اللوجيستية الخاصة بخدمات تنظيم الأسرة لضمان استمرارية الخدمة بكفاءة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	قسم صحة المرأة والطفل
الهدف الاستراتيجي المرتبط	توفير خدمات الرعاية الصحية بجودة وعدالة تعزيز خدمات الصحة الإنجابية و تنظيم الأسرة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج خدمات تنظيم الاسرة بجودة عالية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	دليل الارشادي للتزويد بوسائل تنظيم الاسرة
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم وصول المستندات في وقتها، وجود أخطاء في البيانات، عدم تطابق مع المستودعات **المؤثرات المحتملة:** تزويد المراكز الصحية بكميات وسائل تنظيم مختلفة عن الحاجة الفعلية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بنظام تزويد اللوجيســـتيك لخدمات تنظيم الأســـرة ، مهارات حاسوبية
التشريعات التي تضبط العملية	نظام تزويد اللوجيستيك لخدمات تنظيم الأسرة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام التقارير اللوجيستية من المراكز الصحية	ضابط ارتباط خدمات اللوجيستيك	3	صحة المرأة
.2	مراجعة وتحليل التقارير لتحديد الاحتياجات من كميات وســـائل تنظيم الاسرة	ضـــابط ارتباط خدمات اللوجيستيك	3	صحة المرأة

.3	التواصل مع المراكز الصحية للتأكد من بعض البيانات وتصحيحها	ضابط ارتباط خدمات اللوجيستيك	3	صحة المرأة
.4	مراجعة مستودع مواد تنظيم الاسرة للتزود بالكميات المحددة بالتقرير	القابلة القانونية في المركز الصحي	خارج المديرية	
.5	ادخال البيانات على قاعدة تقارير اللوجيستيك (EXCEL) احتساب قيمة ال CYP لذلك الشهر وتحليلها واتخاذ الاجراء المناسب عليها	ضابط ارتباط خدمات اللوجيستيك	3	صحة المرأة

الشركاء	الداخليين	مديرية صحة المرأة والطفل – مديرية المشتريات والتزويد
	الخارجيين	-----
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3-4 ايام
الأدوات الالكترونية المستخدمة		حاسوب- برنامج EXCEL ، الهاتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		مستندات اللوجيستيك نموذج تقرير اللوجيستيك

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

مؤشرات أداء العملية	عدد التقارير المستلمة من المراكز الصحية
دورية القياس	شهري

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	تقارير اللوجيستك المستلمة من المراكز الصحية	تزويد وسائل تنظيم الاسرة للمراكز الصحية بناء على تقارير اللوجيستيك لخدمات تنظيم الأسرة	تقرير شهري لكافة المراكز، CYP	المركز الصحي

اســـم العملية	تعبئة استبيانات المنازل والمراكز لوفيات الأمهات
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-22-v1
الهدف من العملية	تقليل نسبة وفيات الأمهات من خلال رصد المخاطر التي تتعرض لها الام في سن الانجاب خلال تلقي الخدمات الصحية في فترة الحمل والولادة والاجهاض وفترة النفاس.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	قسم صحة المرأة والطفل واليافعين
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	النظام الوطني للرصد والاستجابة لوفيات الأمهات JMMSR
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☑ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** خلل في النظام الالكتروني، صعوبة التواصل مع الاهل، عدم وضوح الملف الطبي. **المؤثرات المحتملة:** تأخير ادخال البيانات على النظام عدم دقة البيانات أو نقصها مما يؤثر على التوصيات التي ستصدر بناءً عليها
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات الاتصال والتواصل مهارات جمع البيانات الميدانية مهارات حاسوبية مهارات استخدام نظام رصد وفيات الأمهات الالكتروني فهم العوامل المرتبطة بوفيات الأمهات
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة (47) عام 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تفقد يومي لنظام رصد الوفيات الالكتروني	مقرر لجنة وفيات الامهات(رئيس قسم صحة المرأة) ، ضباط ارتباط نظام رصد وفيات الامهات(مشرفات القسم)	3	قسم صحة المرأة
.2	التحقق من تصنيف الوفاة بأنها وفاة أمهات (قد يتطلب زيارة للمنشأة الصحية)	مقرر لجنة وفيات الامهات(رئيس قسم صحة المرأة) ، ضباط ارتباط نظام رصد وفيات الامهات(مشرفات القسم)	3	قسم صحة المرأة
.3	تأكيد الوفاة على النظام الالكتروني	مقرر لجنة وفيات الامهات(رئيس قسم صحة المرأة) ، ضباط ارتباط نظام رصد وفيات الامهات(مشرفات القسم)	3	قسم صحة المرأة
.4	زيارة المنازل (والتواصل مع الاهل) وتعبئة استبيان المنازل	ضباط ارتباط نظام رصد وفيات الامهات(مشرفات القسم)	3	قسم صحة المرأة
.5	زيارة المنشأة الصحية وتعبأة استبيان المراكز	مقرر لجنة وفيات الامهات(رئيس قسم صحة المرأة) ،	3	قسم صحة المرأة
.6	عقد اجتماع اللجنة الفنية لرصد وفيات الأمهات	مقرر لجنة وفيات الامهات(رئيس قسم صحة المرأة) ،	4	قاعة الاجتماعات
.7	تعبئة توصيات اللجنة على النظام الالكتروني	مقرر لجنة وفيات الامهات(رئيس قسم صحة المرأة) ،	3	قسم صحة المرأة

الشركاء	الداخليين	مديرية الامراض غير السارية
	الخارجيين	مشروع تعزيز جودة الخدمات الصحية ،
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3-7 ايام
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نماذج تعبئة استبيان المنازل والمراكز

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
النظام الوطني الالكتروني للرصد والاستجابة لوفيات الامهات JMMSR	JMMSR	وزارة الصحة USAID	وزارة الصحة	الرعاية الصحية الاولية/الامراض غير السارية
مؤشرات أداء العملية	اكتمال التوثيق على النظام			

دورية القياس	شهري

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	تبليغ وفيات الامهات على النظام	عملية تعبئة استبيانات المنازل والمراكز لوفيات الأمهات	اكتمال التوثيق على النظام توصيات اللجنة الفنية	الأمهات والأطفال

اســـم العملية	ضبط تسويق منتجات بدائل حليب الأم ومخالفة المراكز التي تقوم بترويجها
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-23-v1
الهدف من العملية	الحد من الترويج غير القانوني لبدائل حليب الأم وضمان التزام المراكز بالقوانين واللوائح الصحية، رفع معدل الرضاعة الطبيعية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	قسم صحة المرأة والطفل واليافعين
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☒ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☒ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم تعاون الكادر، عدم الالتزام بالنظام **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد المخالفات المحررة بحق المراكز الصحية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بنظام ضبط تسويق منتجات بدائل حليب الأم وتحرير المخالفة مهارات الاتصال والتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	نظام ضبط تسويق منتجات بدائل حليب الأم (62) عام 2015

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال شكوى مقدمة بحق مركز صحي بمخالفة النظام	ضابط ارتباط ضبط تسويق منتجات بدائل حليب الأم	3	
.2	جمع الأدلة عن المراكز التي تقوم بالترويج	ضابط ارتباط ضبط تسويق منتجات بدائل حليب الأم	3	
.3	زيارة المنشأة الصحية	ضـــابط ارتبـاط ضـــبط تســـويق منتجـات بـدائـل	المنشأة الصحية	-

		حليب الأم و رئيس قسم صحة المرأة والطفل		
.4	ضبط المخالفات ان وجدت	ضابط ارتباط ضبط تسويق منتجات بدائل حليب الأم	المنشأة الصحية	-
.5	تحرير مخالفة بحق المنشأة الصحية	ضابط ارتباط ضبط تسويق منتجات بدائل حليب الأم	المنشأة الصحية	-
.6	توثيق المخالفات المكتشفة وإعداد تقرير شامل بالإجراءات المطلوب	ضابط ارتباط ضبط تسويق منتجات بدائل حليب الأم	3	قسم صحة المرأة
.7	رفع التقرير لإدارة الرعاية الصحية الأولية في وزارة الصحة	رئيس قسم صحة المرأة والطفل	3	قسم صحة المرأة
.8	متابعة المنشأة الصحية بمدى التزامها بنظام ضبط تسويق منتجات بدائل حليب الأم	قسم صحة المرأة والطفل	3	قسم صحة المرأة

الشركاء	الداخليين	ادارة الرعاية الصحية الأولية –مديرية صحة المرأة والطفل
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3-4 ساعات
الأدوات الالكترونية المستخدمة		لا يوجد
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج مخالفة تسويق منتجات بدائل حليب الأم

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

مؤشرات أداء العملية	عدد المخالفات المحررة بحق المراكز الصحية.
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	شكوى مقدمة بحق المركز الصحي	ضبط تسويق منتجات بدائل حليب الأم ومخالفة المراكز التي تقوم بترويجها	تحرير المخالفة ورفع تقرير الزيارة	الأمهات والأطفال

اســـم العملية	ادامة صيانة مبنى المديرية والمراكز الصحية
رمز العملية	MOH-RF-PCS-18-v1
الهدف من العملية	استدامة العمل في المركز الصحي
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة محافظة العاصمة
اسم القسم	قسم الأبنية والصيانة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	صيانة وتحديث وتطوير مراكز صحية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	إدارة المنافع والصيانة الوقائية والدورية في الوزارة
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي √ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	.....
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عمل الصيانة اللازمة **المؤثرات المحتملة:** تأجيل العملية لحين جلب المواد اللازمة لأعمال الصيانة من خلال طلبات شراء لوازم
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات فنية لتنفيذ المهمة - مهارات سرعة تنفيذ العمل
التشريعات التي تضبط العملية	- ضبط العملية الشرائية للمواد اللازمة لإنجاز الأعمال - نظام المشتريات الحكومية لعام 2022

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	اعداد برنامج زيارات صيانة دورية ووقائية للمراكز الصحية كاملة لتحديد مواعيد الزيارات	رئيس قسم الأبنية والصيانة		
.2	تعميم البرنامج على المراكز الصحية والمعنيين في المديرية ليتم تنفيذ الزيارات كما هو مخطط لها	رئيس قسم الأبنية والصيانة		

.3	استقبال تبليغ خطي او هاتفي من أقسام المديرية أو رؤساء المراكز الصحية بوجود حاجة للصيانة	رئيس قسم الأبنية والصيانة		
.4	تكليف فني الصيانة بزيارة الموقع وعمل الكشف المطلوب وتحديد الحاجة للصيانة والمواد المطلوبة لها	رئيس قسم الأبنية والصيانة		
.5	تامين المواد الاولية اللازمة لإتمام عملية الصيانة	فني الصيانة		
.6	تنفيذ عملية الصيانة المطلوبة وتوثيقها على نموذج زيارة فنية	فني الصيانة		
.7				

الشركاء	الداخليين	رؤساء الأقسام في المديرية / رؤساء المراكز الصحية			
	الخارجيين				
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم أو أسبوع وبحد أقصى أسبوعين			
الأدوات الالكترونية المستخدمة		العدد الميكانيكية واليدوية والفنية			
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج زيارة فنية			
الأنظمة الالكترونية		اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد					
مؤشرات أداء العملية		عدد الزيارات الفنية التي تم تنفيذها			
دورية القياس		سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب صيانة	ادامة صيانة مبنى المديرية والمراكز الصحية	مباني جاهزة لتقديم الخدمات	متلقي الخدمة في المراكز الصحية

اســـم العملية	متابعة ترخيص اقسام الاشعة في المراكز الصحية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-35-v1
الهدف من العملية	الامتثال لقوانين الوقاية الشعاعية لحماية المراجعين والعاملين من الخطر الاشعاعي
اسم الوحدة التنظيمية	مديريه صحه محافظه العاصمة
اسم القسم	شعبة المهن المساندة – ضابط ارتباط الاشعة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐إدارة الموارد المالية ☐إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية √إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى (هيئه تنظيم القطاع النووي)
تنتهي العملية بخدمة	☐نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	-----
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** التأخر في صرف المخصصات المالية لتراخيص **المؤثرات المحتملة:** التأخر في صدور الرخصة من قبل الهيئة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الالتزام. التنظيم. الدقة
التشريعات التي تضبط العملية	قانون رقم 43 لسنة 2007 قانون الوقاية الاشعاعية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مخاطبة هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن بطلب منهم تجديد ترخيص وإصدار ترخيص لأول مرة لقسم الاشعة في المراكز الصحية	مشرف الأشعة	الأول	
	تنفيذ الكشف الحسي من قبل الهيئة	مشرفين هيئة تنظيم قطاع الطاقة		
.2	استلام النسخة الاصلية من المطالبة المالية من قبل الهيئة حسب الأصول	مشرف الأشعة	الأول	
.3	مخاطبة مديرية المهن الطبية المساندة لاستكمال إجراءات المطالبة المالية	مشرف الأشعة	الأول	

.4	استلامك الشيك المالي وتسليمه باليد لهيئة تنظيم قطاع الطاعة	مشرف الاشعة	الأول	
.6	استلام النتائج (اصدار رخصه شعاعيه) للمركز الصحي	هيئه تنظيم قطاع الطاقه والمعادن	الارضي	
.7	توزيع النتـائج (توزيع الرخص على المراكز الصحية)	مشرف الأشعة	الطابق الثاني	

الشركاء	الداخليين	مديرية المهن الطبية المساندة
	الخارجيين	هيئه تنظيم قطاع الطاقة والمعادن
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهرين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة فاكس اكسل
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لائحة الوقائع , نماذج تراخيص لأول مره او عاده ترخيص

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			

مؤشرات أداء العملية	عدد المراكز الصحية الحاصلة على ترخيص ساري المفعول
دورية القياس	شهري

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب ترخيص جديد او تجديد التراخيص	متابعة ترخيص اقسام الاشعة في المراكز الصحية	الحصول على رخصه منشأه او جهاز ساريه المفعول	المركز الصحي

اســـم العملية	متابعة فحص مقاييس التعرض الاشعاعي الخاصة بفنيي الاشعة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-36-v1
الهدف من العملية	الامتثال لقوانين الوقاية الشعاعية لحماية المراجعين والعاملين من الخطر الاشعاعي
اسم الوحدة التنظيمية	مديريه صحه محافظه العاصمة
اسم القسم	شعبة المهن الطبية المساندة – ضابط ارتباط الاشعة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □إدارة الشراء والتزويد إدارة الموارد المالية □إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □إدارة المباني والممتلكات إدارة الموارد البشرية √إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □التطوير التنظيمي والإداري أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	---
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم الالتزام بموعد تسليم المقياس او اضاعته **المؤثرات المحتملة:** خطأ في قراءة المقياس بسبب تعرضه للأشعة لفترة أطول
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الالتزام. التنظيم. الدقة
التشريعات التي تضبط العملية	قانون رقم 43 لسنة 2007 قانون الوقاية الاشعاعية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	التنسيق مع فنيي الاشعة في المراكز الصحية لتسليم مقاييس التعرض الخاصة بهم	مشرف الاشعه	الأول	
.2	الترتيب وتوثيق البيانات الخاصـــة باســـتلام المقاييس على نموذج استلام	مشرف الاشعه	الأول	
.3	تسليم المقاييس لقسم الخدمات الشعاعية لقراءة المقاييس	مشرف الاشعه	الأول	

.4	اســـتلام نتائج قراءة المقاييس وتوزيعها ورقيا على المراكز الصحية	مشرف الاشعه	الأول	

الشركاء	الداخليين	المراكز الصحية – مديرية المهن الطبية المساندة
	الخارجيين	-
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		أسبوع
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة فاكس
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نماذج الاستلام والتسليم (للمقاييس)

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			

مؤشرات أداء العملية	عدد مقاييس التعرض الاشعاعي التي تم فحصها
دورية القياس	ربعي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	مقاييس اشعه (بحاجه لفحص دوري)	متـابعـة فحص مقـاييس التـعرض الاشـــعـاعي الخاصة بفنيي الاشعة	بيـانـات لمعـدل التعرض الاشعاعي التي تخص كل فني اشعه	فنيي الاشـــعة فـي المـراكـز الصحية

اســـم العملية	اتلاف النفايات الطبية والكيماوية خارج وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-37-v1
الهدف من العملية	الحد من المخاطر الصحية المرتبطة بصحة البيئة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	قسم البيئة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول و الحصول على خدمات الصحة الاولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج تحسين وتطوير ادارة النفايات الطبية في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☑إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☑ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	اتلاف النفايات الطبية خارج وزارة الصحة لمستشفى البشير ومستشفى الأمير حمزة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تراكم كميات النفايات الطبية الخطرة بسبب تأخر الاجراءات **المؤثرات المحتملة:** حدوث وباء
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	تدريب داخلي لمراقبي الصحة / المام بالقاعدة الفنية / مهارات تواصل
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم 47 لسنة 2008 وتعديلاته تعليمات إدارة النفايات الطبية عام 2024

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام كتاب طلب شراء خدمة اتلاف نفايات طبية وكيماوية من مستشفى البشير او مستشفى الأمير حمزة	موظف قسم البيئة	4	لا يوجد
.2	طباعة مخاطبة لأعضاء اللجنة المشتركة لإتلاف النفايات الطبية والكيماوية	موظف قسم البيئة	4	لا يوجد

.3	اجراء كشف على النفايات المراد التخلص منها و تعبئة نموذج الكشف	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد
.4	تعبئة نموذج شراء خدمات اتلاف نفايات طبية والكيماوية	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد
.5	متابعة تسليم النفايات الطبية والكيماوية للشركة التي ستجري الاتلاف والمتعاقد معها من قبل وزارة الصحة	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد
.6	تعبئة النموذج النهائي بالكمية الدقيقة التي تم تسليمها للشركة التي ستجري الاتلاف	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد

الشركاء	الداخليين	مديرية صحة البيئة كعضو من اللجنة المشتركة لإتلاف النفايات الطبية
	الخارجيين	وزارة البيئة / الشركة الخاصة التي ستقوم بالاتلاف
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		5-7 يوم عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب / طابعة / Microsoft office
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج طلب خدمة نقل و معالجة نفايات طبية/ نموذج تقييم تراكم النفايات الطبية في الوحدة / نموذج طلب شراء خدمة نقل و معالجة النفايات الطبية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	لا يوجد			
دورية القياس	لا يوجد			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتاب طلب شراء خدمات	متابعة عملية استلام و تسليم النفايات	اتلاف النفايات الطبية والكيماوية	مستشفى البشير مستشفى الأمير حمزة

اســـم العملية	اصدار أو الغاء ترخيص صحي للمنشآت الاقتصادية ذات الصلة بالمياه أو نقل ملكيتها
رمز العملية	MOH-GL-PCS-38-v1
الهدف من العملية	الحد من المخاطر الصحية المرتبطة بصحة البيئة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	قسم البيئة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول و الحصول على خدمات الصحة الاولية و الوقائية بجودة و عدالة و بمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرقابة على المياه
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☑إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☑ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	ترخيص صحي أو الغاء الترخيص
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** بداية فصل الصيف **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد المنشآت **التي** تحتاج الى ترخيص
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	تدريب داخلي لمراقبي الصحة / المام بالقاعدة الفنية / مهارات تواصل
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم (47) عام 2008 وتعديلاته المواصفات القياسية الاردنية: القواعد الفنية / المعايير و الاشتراطات الصحية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال طلب ترخيص او الغاء ترخيص او نقل الملكية من قبل صاحب العلاقة	موظف قسم البيئة	4	لا يوجد

.2	اجراء الكشف الأولي على المنشأة وكتابة تقرير الكشف الأولي خلال الجولة الميدانية	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد
.3	اجراء الكشف الميداني الصحي والبيئي وكتابة تقرير الكشف وجمع عينات المياه الأولية لليوم الأول خلال الجولة الميدانية ويتم فحصها في مختبر مديرية صحة البيئة ومختبر مديرية صحة العاصمة	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد
.4	جمع عينات المياه اليوم الثاني خلال الجولة الميدانية ويتم فحصها في مختبر مديرية صحة العاصمة	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد
.5	اعادة الكشف على المنشأة لتلافي السلبيات و كتابة تقرير اعادة الكشف و جمع عينات تأكيدية في حال رسوب العينات الأولية خلال الجولة الميدانية	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد
.6	في حال لم نتمكن من جمع العينات لمدة ثلاثة اشهر متتالية يتم مخاطبة مديرية صحة البيئة لإلغاء الترخيص	رئيس قسم البيئة	4	
.7	طباعة كتاب موجه لمديرية صحة البيئة لاجراء الكشف النهائي واصدار الترخيص الصحي او الغاءه او نقل ملكية المنشأة	موظف قسم البيئة	4	لا يوجد
.8	تسليم الكتاب الى الديوان لارساله بالبريد الى مديرية صحة البيئة او لصاحب العلاقة	موظف قسم البيئة	4	لا يوجد

الشركاء	الداخليين	مديرية صحة البيئة
	الخارجيين	وزارة البيئة/وزارة الصناعة والتجارة/محافظة العاصمة/دائرة الاراضي والمساحة/امانة عمان الكبرى/ وزارة المياه و الري/وزارة السياحة والآثار
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		25 – 30 يوم عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب / طابعة / Microsoft office / كاميرا
النماذج اللازمة لإتمام العملية		الاستدعاء / نموذج كشف اولي / نموذج كشف صحي و بيئي / نموذج طلب فحص عينات /اشعار نواقص

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام المختبر	مديرية صحة البيئة	وزارة الصحة	وزارة الصحة
مؤشرات أداء العملية	لا يوجد			
دورية القياس	لا يوجد			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الاستدعاء	اصدار ترخيص	تجهيز المعاملة للحصول على الترخيص الصحي	مقدم الطلب

اســـم العملية	اصدار تصريح دفن موتى
رمز العملية	MOH-GL-PCS-40-v1
الهدف من العملية	دفن الموتى
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	صحة البيئة و الغذاء
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول و الحصول على خدمات الصحة الاولية و الوقائية بجودة و عدالة و بمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج تحسين وتطوير ادارة النفايات الطبية في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم 47 لعام 2008 و تعديلاته
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☑إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☑ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	دفن الموتى
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة اعداد تصاريح الدفن **المؤثرات المحتملة:** حدوث وباء
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	/ الملم بقانون الصحة العامة/ مهارات تواصل
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم 47 لعام 2008 و تعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال تبليغ الوفاة من اهل المتوفى	رئيس القلم	4	لا يوجد
.2	اصدار تصريح الدفن	رئيس القلم	4	لا يوجد

الشركاء	الداخليين	المستشفيات الحكومية
	الخارجيين	المستشفيات الخاصة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		10 دقائق

الأدوات الالكترونية المستخدمة	جهاز حاسوب / طابعة / Microsoft office			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج تصريح دفن موتى			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	لا يوجد			
دورية القياس	لا يوجد			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	تبليغ وفاة	اصـــدار تصـــريح دفن موتى	تصريح دفن موتى	المواطن

اســـم العملية	الرقابة على المياه في المحافظة بكافة فئاتها
رمز العملية	MOH-GL-PCS-41-v1
الهدف من العملية	الحد من المخاطر الصحية المرتبطة بصحة البيئة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	قسم البيئة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول و الحصول على خدمات الصحة الاولية و الوقائية بجودة و عدالة و بمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرقابة على المياه
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☑إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	---------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم مطابقة فحص عينات المياه للقاعدة الفنية بداية فصل الشتاء والذي يؤدي تغيير في تركيز المواد الكيميائية في المياه **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد العينات المفحوصة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	تدريب داخلي لمراقبي الصحة / المام بالقاعدة الفنية / مهارات تواصل
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم 47 لعام 2008 وتعديلاته المواصفات القياسية الاردنية: القواعد الفنية / المعايير والاشتراطات الصحية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تجهيز جدول باسماء المنشات المراد جمع عينات مياه منها	موظف قسم البيئة	4	لا يوجد

.2	جمع عينات المياه من المنشات في الجدول خلال الجولة الميدانية	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد
.3	كتابة نموذج طلب فحص لعينات المياه التي تم جمعها خلال الجولة	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد
.4	فحص العينات في المختبر الخاص بمديرية صحة العاصمة او مختبر مديرية صحة البيئة.	فني المختبر	1	لا يوجد
.5	تثبيت نتائج فحص العينات على جدول مختبر المياه / مديرية صحة العاصمة أو نظام المختبر الخاص بمديرية صحة البيئة	مشرف المختبر	1	لا يوجد
.6	جمع عينات تأكيدية في حال عدم مطابقة نتائج العينات للقاعدة الفنية	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد
.7	طباعة مخالفة واغلاق في حال عدم مطابقة نتائج العينات التأكيدية للقاعدة الفنية	موظف قسم البيئة	4	لا يوجد
.8	تسليم المخالفة والاغلاق باليد الى المحافظة او امانة عمان	موظف قسم البيئة	4	لا يوجد
.9	طباعة فتح مؤقت بعد الاغلاق	موظف قسم البيئة	4	لا يوجد
.10	اعادة جمع عينات تأكيدية بعد تعقيم المنشأة	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد
.11	كتابة نموذج طلب فحص لعينات المياه التاكيدية التي تم جمعها	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد
.12	فحص العينات في المختبر المختص	فني المختبر	1	لا يوجد
.13	تثبيت نتائج فحص العينات على البرنامج	مشرف المختبر	1	لا يوجد
.14	طباعة فتح دائم في حال كانت العينات التاكيدية مطابقة للقاعدة الفنية ويسلم لصاحب المنشأة او المحافظة	موظف قسم البيئة	4	لا يوجد
الشركاء	الداخليين	مديرية صحة البيئة		

الخارجيين	محافظة العاصمة/امانة عمان الكبرى			
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	2 – 15 يوم عمل			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	جهاز حاسوب / طابعة / Microsoft office / كاميرا			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج طلب فحص عينات /اشعار نواقص			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام المختبر	مديرية صحة البيئة	وزارة الصحة	وزارة الصحة
مؤشرات أداء العملية	عدد العينات المفحوصة			
دورية القياس	شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	جدول اسماء المنشات	الرقابة على المياه في المحافظة بكافة فئاتها	مطابقة عينات المياه للقاعدة الفنية	المجتمع

اســـم العملية	الرقابة على تدعيم الطحين الموحد بالفيتامينات والمعادن
رمز العملية	MOH-GL-PCS-42-v1
الهدف من العملية	ضمان حصول المواطنين على طحين مدعم بمادة البريمكس للحد من انتشار الامراض غير السارية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	صحة البيئة و الغذاء
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول و الحصول على خدمات الصحة الاولية و الوقائية بجودة و عدالة و بمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج تدعيم الطحين الموحد بالفيتامينات و المعادن
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☑إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم توفر الفيتامينات والمعادن **المؤثرات المحتملة:** زيادة انتشار الامراض غير السارية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	تدريب داخلي لمراقبي الصحة / المام بالقاعدة الفنية / مهارات تواصل
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم 47 لعام 2008 و تعديلاته المواصفات القياسية الاردنية: القواعد الفنية / المعايير و الاشتراطات الصحية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تجهيز اسماء المطاحن المراد الكشف عليها و جمع عينات منها	مديرية الامراض غير السارية / رئيس قسم السياسات والبرامج التغذوية	9	لا يوجد
.2	جمع عينات طحين موحد من المطاحن خلال الزيارة الميدانية	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد
.3	تسليم عينات الطحين التي تم جمعها للمؤسسة العامة للغذاء و الدواء	مديرية الامراض غير السارية / رئيس قسم		لا يوجد

		السياسات والبرامج التغذوية		
.4	استلام نتائج فحص عينات الطحين في حال كانت غير مخالفة يتم حفظها	موظف قسم البيئة	4	لا يوجد
.5	تحرير مخالفة للمطحنة ذات العينات غير المطابقة للقاعدة الفنية	موظف قسم البيئة	4	لا يوجد
.6	تسليم المخالفة لمحكمة امانة عمان الكبرى	موظف قسم البيئة	4	لا يوجد
.7	اعادة الكشف على المطاحن لضمان الالتزام بالقاعدة الفنية	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد

الشركاء	الداخليين	مديرية الامراض غير السارية
	الخارجيين	المؤسسة العامة للغذاء و الدواء
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		20 – 30 يوم عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب / طابعة / Microsoft office
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج جمع عينات الطحين / نموذج طلب فحص عينات الطحين / اشعار نواقص

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	لا يوجد			
دورية القياس	لا يوجد			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	جدول بأسماء المطاحن التي سيتم الكشف عليها	الرقابة على تدعيم الطحين الموحد بالفيتامينات والمعادن	عينات طحين مطابقة للمواصفات	المواطن

اســـم العملية	تنفيذ برنامج الرقابة على النفايات الطبية في المنشآت الصحية الخاصة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-44-v1
الهدف من العملية	الحد من انتشار الامراض غير السارية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	قسم البيئة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول و الحصول على خدمات الصحة الاولية و الوقائية بجودة و عدالة و بمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرقابة على النفايات الطبية في المنشآت الصحية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☑إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☑ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة في كمية النفايات الطبية الناتجة عن المنشات **المؤثرات المحتملة:** الاوبئة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	تدريب داخلي لمراقبي الصحة / المام بالقاعدة الفنية / مهارات تواصل
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم 47 لعام 2008 و تعديلاته المواصفات القياسية الاردنية: القواعد الفنية / المعايير و الاشتراطات الصحية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تجهيز جدول باسماء المراكز الصحية و المستشفيات المراد الكشف عليها	موظف قسم البيئة	4	لا يوجد
.2	زيارة ميدانية للمنشات المدرجة بالجدول	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد
.3	اجراء كشف صحي على النفايات الطبية للمنشاة خلال الجولة الميدانية	مراقب الصـــحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد
.4	كتابة تقرير الكشف خلال الجولة الميدانية	مراقب الصـــحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد

.5	تنسيب بمخاطبة لمنشاة بالسلبيات التي وردت بالكشف	موظف قسم البيئة	4	لا يوجد
.6	طباعة كتاب موجه للمنشاة	موظف قسم البيئة	4	لا يوجد
.7	تسليم الكتاب للديوان لارساله بالبريد الى المنشاة	موظف قسم البيئة	4	لا يوجد
.8	اعادة الكشف على المنشاه لمتابعة السلبيات	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد

الشركاء	الداخليين	مديرية صحة البيئة / قسم الخدمات
	الخارجيين	مؤسسة المواصفات و المقاييس
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		1 – 14 يوم عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب / طابعة / Microsoft office
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج تقييم ادارة النفايات الطبية في المراكز الصحية / نموذج تقييم الخدمات في المراكز الصحية / نموذج تقييم ادارة النفايات الطبية في المستشفيات / اشعار نواقص

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	لا يوجد
دورية القياس	لا يوجد

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	اسماء المراكز الصحية و المستشفيات	تنفيذ برنامج الرقابة على النفايات الطبية في المنشآت الصحية الخاصة	كتاب موجه للمنشأة	المركز الصحي / المستشفى

اســـم العملية	متابعة الشكاوى ذات الصلة بالصحة العامة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-46-v1
الهدف من العملية	الحد من المخاطر الصحية المرتبطة بصحة البيئة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	قسم البيئة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول و الحصول على خدمات الصحة الاولية و الوقائية بجودة و عدالة و بمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	------
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☑إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	.....
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة عدد الشكاوى المتعلقة بالصحة العامة **المؤثرات المحتملة:** بداية فصل الصيف
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	تدريب داخلي لمراقبي الصحة / المام بالقاعدة الفنية / مهارات تواصل
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم 47 لعام 2008 و تعديلاته المواصفات القياسية الاردنية: القواعد الفنية / المعايير و الاشتراطات الصحية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال الشكوى الواردة الى قسم الرقابة والمتابعة او هاتفي او خطيًا لقسم البيئة	رئيس قسم البيئة	4	لا يوجد
.2	اجراء الكشف الصحي على المنشأة وكتابة تقرير الكشـــف خلال الجولة الميدانية مع التركيز على الموضوع مدار الشكوى	مراقب الصـــحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد
.3	اعادة الكشف على المنشأة لتلافي السلبيات و كتابة تقرير اعادة الكشف	مراقب الصـــحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد

.4	اتخاذ الاجراء القانوني المناســـب في حال تم التأكد من صحة الشكوى	رئيس القسم	4	لا يوجد
.5	الرد على قســـم المتابعة بالاجراء الذي تم اتخاذه	رئيس القسم	4	لا يوجد

الشركاء	الداخليين	قسم الرقابة و المتابعة
	الخارجيين	محافظة العاصمة / امانة عمان الكبرى
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3 – 5 يوم عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كاميرا
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج كشف صحي و بيئي / اشعار نواقص

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	لا يوجد			
دورية القياس	لا يوجد			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الشكوى المقدمة	متـابعـة الشـــكـاوى ذات الصلة بالصحة العامة	حـل المشـــكلـة او الشكوى	مقدم الشكوى

اســـم العملية	مراقبة تدعيم الملح باليود
رمز العملية	MOH-GL-PCS-47-v1
الهدف من العملية	الحد من انتشار الامراض غير السارية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	صحة البيئة و الغذاء
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول و الحصول على خدمات الصحة الاولية و الوقائية بجودة و عدالة و بمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج تدعيم الملح باليود
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☑إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم تدعيم الملح باليود **المؤثرات المحتملة:** زيادة انتشار الامراض غير السارية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	تدريب داخلي لمراقبي الصحة / المام بالقاعدة الفنية / مهارات تواصل
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم 47 لعام 2008 و تعديلاته المواصفات القياسية الاردنية: القواعد الفنية / المعايير و الاشتراطات الصحية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تجهيز جدول بأسماء مصانع الملح المراد الكشف عليها وجمع عينات منها	مديرية الامراض غير السارية / رئيس قسم السياسات والبرامج التغذوية	9	لا يوجد
.2	جمع عينات الملح من مصانع الملح خلال الزيارة الميدانية	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد

.3	اجراء فحص سريع للكشف عن وجود اليود في الملح خلال الجولة الميدانية	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد
.4	كتابة تقرير فحص اليود خلال الجولة الميدانية	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد
.5	حجز كمية الملح في حال تبين خلوها من اليود	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد
.6	اتلاف كمية الملح الغير مطابقة للمواصفة الاردنية	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد
.7	طباعة مخالفة لمصنع الملح المخالف	موظف قسم البيئة	4	لا يوجد
.8	تسليم المخالفة للمحكمة امانة عمان	موظف قسم البيئة	4	لا يوجد
.9	الكشف الصحي الدوري على مصنع الملح للتأكد من الالتزام	مراقب الصحة / فني الصحة العامة	4	لا يوجد

الشركاء	الداخليين	مديرية الامراض غير السارية
	الخارجيين	مؤسسة المواصفات و المقاييس/ وزارة الصناعة والتجارة / امانة عمان
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		1 – 2 يوم عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب / طابعة / Microsoft office
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج جمع عينات الملح / اشعار نواقص / نموذج حجز و اتلاف

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	لا يوجد
دورية القياس	لا يوجد

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	اسماء مصانع الملح	مراقبة تدعيم الملح باليود	ملح مطابق للمواصفات	المواطن

اســـم العملية	اصدار أو تجديد أو الغاء أو إيقاف بطاقات التامين الصحي
رمز العملية	MOH-HI-PCS-01-v1
الهدف من العملية	الوصول الى تغطية صحية شاملة للمواطنين
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	قسم التامين الصحي
الهدف الاستراتيجي المرتبط	الوصول الى تغطية صحية شاملة
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى √ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	√ نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الحصول على بطاقات تامين صحي او اي اجراء اخر مرتبط
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** 1- العطلات الرسمية 2 –الاحوال الجوية 3 –الاعطال الفنية **المؤثرات المحتملة:** تزايد او نقصان في عدد البطاقات المنجزة حسب طبيعة الحدث
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1- مهارات حاســـوبية 2- مهارات التعامل مع متلقي الخدمة 3- مهارات التواصل والاتصال
التشريعات التي تضبط العملية	النظام المعدل لنظام التأمين الصحي المدني رقم 9 لسنة 2004 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام المعاملة من المراجع بكافة وثائقها	موظف الادخال	1	غير محدد
.2	القيـام بـاجرا اللازم على المعـاملـة على النظام الخاص بالتامين الصـــحي وتســليم كتـاب براءة الـذمـة او إيقـاف الاقتطـاع لمتلقي الخدمة في حال لزم الامر	موظف الادخال	1	غير محدد
.3	في حال اصـــدار بطاقة جديدة او تجديد بطاقة أو الحصـــول على براءة ذمة بعد الغرامـات المـاليـة يتم تحرير امر قبض بالمبلغ المالي المستحق على المعاملة	موظف الادخال	1	لا يوجد

.4	تـدقيق المعـاملـة للتـأكـد من المبلغ المـالي المستحق	المدقق المالي	1	لا يوجد
.5	قبض المبلغ المطلوب وتحرير ايصـــــال مالي بذلك حسب الأصول	المحاسب	1	لا يوجد
.6	ارسال المعاملة الى مكتب الطباعة لطباعة البطاقات	مكتب الطباعة	1	لا يوجد
.7	تســـليم البطاقات لمتلقي الخدمة في حال تجديد او اصدار بطاقة جديدة	مكتب الطباعة	1	لا يوجد

الشركاء	الداخليين	-
	الخارجيين	-
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يعتمد على نوع وطبيعة المعاملة ويتراوح من 10 دقائق الى 30 دقيقة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة حاسوب- طابعات ورقية –طابعات بطاقات التأمين الصحي البلاستيكية
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
الأنظمة الالكترونية	نظام اصدار بطاقات التأمين الصحي	ادارة التأمين الصحي وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	وزارة الصحة	شركة ROYAL SOFT

مؤشرات أداء العملية	عدد البطاقات المنجزة عدد المخاطبات الرسمية المنجزة خلال فترة زمنية معينة
دورية القياس	شهرية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	وثيقة اثبات شخصية	اصـدار أو تجديد أو الغاء أو إيقاف بطاقات التامين الصحي	بطاقة التأمين فعالة	متلقي الخدمة

اســـم العملية	إدارة الكوادر التمريضية في المديرية في المراكز الصحية.
رمز العملية	MOH-HR-PCS-27-v1
الهدف من العملية	تلبية احتياجات المديرية والمراكز من الكوادر التمريضية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	شؤون التمريض
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	التعيين والتوظيف تحديد الاحتياجات من الكوادر البشرية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم توفر وسائل نقل حسب المناطق الجغرافية للمراكز الصحية قلة الكوادر التمريضية **المؤثرات المحتملة:** عدم القدرة على رفد المراكز الصحية بالكوادر المطلوبة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	معرفة اعداد الكوادر التمريضية في المراكز معرفة المراكز في كل لواء معرفة معدل التمريض لعدد المراجعين
التشريعات التي تضبط العملية	قانون إدارة الموارد البشرية في القطاع الحكومي عام 2024

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	اعداد جدول يبين اعداد الكوادر التمريضية والقابلات القانونيات في المديرية والمراكز الصحية بكافة فئاتهم واقسام العمل الخاصة بهم	رئيس قسم التمريض	الطابق الثاني	

.2	تحديد الاحتياجات من الكوادر التمريضية والقابلات القانونيات بناء على حجم العمل في المراكز الصحية.	رئيس تمريض	الطابق الثاني	
.3	بناء على الاحتياجات من الكوادر المحددة يتم إعادة توزيع الكوادر التمريضية على المراكز الصحية او رفد النقص بها من التعيينات الجديدة.	رئيس التمريض	الطابق الثاني	
.4	استلام التبليغ الهاتفي او الورقي والذي يفيد بحاجة المركز الى تغطية العمل من كادر تمريضي بديلا عن المتوفر حاليا نظرا (ل استقالة او نقل خارجي او إجازة امومة او غيرها)	رئيسة التمريض مشرف التمريض	الطابق الثاني الطابق الأول	
.5	استلام تبليغ هاتفي او خطي من وحدة التطوير المهني المستمر والذي يفيد بطلب تنسيب كوادر تمريضية لإحدى الدورات او الورشات التدريبية			
.6	مراجعة جدول اعداد الكوادر التمريضية واختيار المناسب منها بناء على موقع المركز الصحي وعدد الكادر المتوفر فيه وأسماء الكوادر المدربين على نفس الموضوع	رئيسة التمريض مشرف التمريض	الطابق الثاني الطابق الأول	
.7	تبليغ رئيس المركز المعني بالتغطية المطلوبة او التنسيب للتدريب المطلوب هاتفيًا وورقيًا	رئيسة التمريض مشرف التمريض	الطابق الثاني الطابق الأول	
.8	متابعة دوام الكادر التمريضي المسؤول عن التغطية في المركز الصحي او حضور التدريب	رئيسة التمريض مشرف التمريض	الطابق الثاني الطابق الأول	
الشركاء	الداخليين	شعبة شؤون الموظفين – قسم صحة المرأة والطفل واليافعين		
	الخارجيين	-		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم عمل		
الأدوات المستخدمة	الالكترونية	كومبيوتر وطابعة وفاكس ونت		

النماذج اللازمة لإتمام العملية	لا يوجد			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	لا يوجد			
دورية القياس	لا يوجد			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	جدول يبين اعداد الكوادر التمريضية والقابلات القانونيات في المديرية والمراكز الصحية بكافة فئاتهم واقسام العمل الخاصة بهم	إدارة الكوادر التمريضية في المديرية في المراكز الصحية.	كوادر تمريضية تقدم الخدمة في المراكز الصحية والمديرية	المديرية والمراكز الصحية

اســـم العملية	إدارة المركبات التابعة لمديرية الصحة
رمز العملية	MOH-RF-PCS-19-v1
الهدف من العملية	ضمان جاهزية وعمل المركبات من تعبئة محروقات وصيانة دورية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	شعبة النقل
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	ادامة عمل وصيانة المركبات الموجودة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة ادامة عمل المركبات الحكومية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □* إدارة التامين الصحي √ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	وصول الموظفين الي الجهات المطلوبة بأمان و سهولة .
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** العطل المفاجئ والمتكرر للمركبات **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد مرات الصيانة المطلوبة مما يؤدي الى تعطل النقل المطلوب
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات التنسيق والتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	نظام تتبع المركبات والاليات الحكومية ومراقبة استخدامها لسنة 2017

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	اعداد ملف خاص بكل سيارة يوضح المسافة المقطوعة لغيار الزيت والفلاتر والهواء، ومواعيد ترخيص السيارات، والبطاريات .....)	رئيس شعبة النقل	الأرضي	
.2	اعداد برنامج خاص بمواعيد المراكز الصحية وحاجتها للسيارات وتعميمه على المعنيين.	رئيس شعبة النقل	الأرضي	
.3	ابلاغ السائق بتعبئة الوقود في اسم محطة وقود معتمدة من قبل شعبة النقل.	رئيس شعبة النقل السائقين	الأرضي	لا يوجد

.4	بتعبئة المحروقات اللازمة للسيارة و احضار فاتورة بذلك و يتم تسليم الفاتورة بعد ذلك الى رئيس شعبة النقل	السائق	الأرضي	غير محدد
.5	تفريغ محتويات الفاتورة على طلب مشترى ومستندات ادخال واخراج حسب الأصول و من ثم تحولي هذة الاوراق الى عطوفة المدير ليتم التوقيع عليها	عطوفة المدير رئيس شعبة النقل	الثاني الأرضي	غير محدد
.6	تزويد محطة المحروقات لتقوم هذة المحطة باستلام الفاتورة بالمبالغ المخصص لها عن طريق مديرية النقل في الوزارة مع احتفاظ برئيس شعبة النقل بنسخة خاصة من هذه السجلات	رئيس شعبة النقل		
.7	تنظيم حركة السيارات من مغادرة وعودة وأماكن توجهها يوميًا بناء على أوامر الحركة المحررة	رئيس شعبة النقل	الأرضي	
.8	في حال احتاجت المركبة الى صيانة يتم مخاطبة مديرية النقل بموجب أمر عمل خاص للكشف عليها وتحويلها للكراج المختص	رئيس شعبة النقل	الأرضي	

الشركاء	الداخليين	مديرية النقل
	الخارجيين	محطات المحروقات المعتمدة، كراجات التصليح
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم الى شهرين عمل بالنسبة للمديرية (حسب حاجة الإصلاح).
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر هاتف طابعة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج امر الحركة طلب مشترى محلي نموذج امر عمل خاص بالتصليح

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام تتبع المركبات الالكتروني	كافة الدوائر الحكومية	وزارة النقل	وزارة النقل

مؤشرات أداء العملية	كمية المحروقات التي تم تزويد السيارات فيها			
دورية القياس	سنويًا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	ملف خاص بكل سيارة يوضح المسافة المقطوعة لغيار الزيت والفلاتر والهواء، ومواعيد ترخيص السيارات، والبطاريات .....)	إدارة المركبات التابعة لمديرية الصحة	سيارة جاهزة للعمل	الموظفين

اســـم العملية	الزيارات الإشرافية على المراكز الصحية
رمز العملية	MOH-RF-PCS-20-v1
الهدف من العملية	متابعة مستوى الخدمات (النظافة +الأمن بالمراكز)
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة محافظة العاصمة
اسم القسم	قسم الخدمات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي √إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تعطل وسيلة النقل (باص الاشراف) **المؤثرات المحتملة:** انخفاض اعداد المراكز التي سيتم زيارتها
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات الاتصال المعرفة ببنود العطاء واتفاقية الامن وسياسات ضبط العدوى والاعتمادية
التشريعات التي تضبط العملية	بنود العطاء + بنود الاتفاقية الموقعة بين الشركة ووزارة الصحة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	اعداد جدول زيارات يحدد اسم المركز الصحي الذي سيتم زيارته وموعد الزيارة	رئيس وحدة المتابعة والاشراف	2	
.2	تحديد اسم الموظف الذي سيقوم بزيارة	رئيس قسم الخدمات	3	
.3	عمل جولة بالمركز الصحي وتحديد التوصيات واعداد تقرير الزيارة	الموظف من قسم الخدمات	3	

.4	تنفيذ التوصيات المكتوبة بنموذج الزيارة الميداني	لجنة الخدمات بالمديرية	2	
.5	ارسال التقرير الى وحدة المتابعة والاشراف لترفع الى إدارة الرعاية الصحية الأولية	رئيس قسم الخدمات	3	
.6	متابعة تنفيذ الحسومات الواردة بتقرير	رئيس قسم الخدمات	3	

الشركاء	الداخليين	مديرية الخدمات الفندقية
	الخارجيين	شركة الخدمات ، مؤسسة المتقاعدين العسكرين
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		48 ساعة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة هاتف فاكس
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج الزيارات الميدانية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	نسبة المراكز الصحية التي تم زيارتها			
دورية القياس	شهرياً			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	برنامج زيارات المراكز الصحية	الزيارات الإشرافية على المراكز الصحية	تقارير الزيارة الاشرافية	المراكز الصحية

اســـم العملية	متابعة جودة مواد التنظيف المقدمة من شركة الخدمات
رمز العملية	MOH-SP-PCS-35-v1
الهدف من العملية	التأكد من فاعلية مواد التنظيف وكفاءتها ومطابقتها للمواصفات والمقاييس
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	قسم الخدمات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تعديل وتحديث شروط العطاءات ومواصفات الخدمات المقدمة (التغذية، والنقل والمراسلة، والتنظيف والبستنة)
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	كتاب من عطوفة المدير موجه لمدير المواصفات والمقاييس الخاصة بفحص المواد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** رسوب ماده أو أكثر من مواد التنظيف بالفحص بعد ورود النتائج **المؤثرات المحتملة:** تدني مستوى الخدمة وضبط العدوى
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات ومعرفة بنود العطاء
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومية (8) عام 2022

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	أخذ عينات من مواد التنظيف من مستودع الشركة	لجنة الخدمات +مراقب صحي + موظف قسم الخدمات	الأول	
.2	عمل كتاب رسمي موقع من مدير الصحة الى مـدير المواصـــفـات والمقـاييس بخصوص فحص عينات من المواد	رئيس قسم الخدمات	الثالث	

.3	ارســـال العينـات مع الكتـاب الرســمي بالمديرية الى مؤســســـة المواصـــفات والمقاييس	قسم الحركة	ارضي	
.4	اســـتلام نتـائج الفحص بموجـب كتـاب رسمي من مؤسسة المواصفات والمقاييس	رئيس قسم الخدمات	الثالث	
.5	حســـم الإجراءات المترتبة على شـــركة الخدمات من خلال الفواتير الشهرية	رئيس قسـم الخدمات + لجنة الخدمات	الثالث	
.6	الزام شـــركة الخدمات بتغيير المصـــنع المورد للمادة الراسبة واستبدالها	قســـم الخدمات + لجنة الخدمات	الثالث	

الشركاء	الداخليين	مديرية الخدمات الفندقية
	الخارجيين	شركة الخدمات
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهرين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة فاكس هاتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج تبليغ المخالفة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	نسبة المواد التي نجحت بالفحص واستبدال المواد التي رسبت بالفحص			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
الشركة	قائمة مواد التنظيف الواردة بملحق العطاء	متـابـعـة جـودة مـواد التنظيف المقـدمـة من شركة الخدمات	مواد تنظيف مطـابقـة للمواصفات والمقاييس	وزارة الصحة

اســـم العملية	إدارة توزيع الكوادر السنية على المراكز الصحية
رمز العملية	MOH-HR-PCS-28-v1
الهدف من العملية	استمرارية تقديم خدمات الصحة السنية في جميع المراكز الصحية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	قسم الصحة السنية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	مخاطبات رسمية لتوزيع أطباء الاختصاص والمقيمين سياسة تحديد الاحتياجات من الكوادر البشرية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐* إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √ ادارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐* لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: 1- اجازات الموظفين بمختلف انواعها 2- تنسيب الكوادر للدورات والمؤتمرات والورشات تدريبية 3- التقاعدات 4- الاجازات بدون راتب 5- التحاق الاطباء ببرنامج الاقامة المؤثرات المحتملة: إعادة توزيع الكوادر بشكل مستمر
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1- معرفة بتوزيع الكوادر في المراكز الصحية 2- معرفة بتوزيع المراكز الصحية جغرافيا 3- مهارات اتصال و تواصل
التشريعات التي تضبط العملية	نظام إدارة الموارد البشرية عام 2024

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	عمل دراسة احتياجات المراكز الصحية من الكوادر الطبية (أطباء ، فنيين اسنان ، مرشدين سنيين)	مشرف صحة سنية	4	

.2	دراسة توزيع الكوادر الطبية المتوفرة في المراكز الصحية من ناحية النقص او الزيادة بناء على حجم العمل في المركز الصحي والذي تعكسه التقارير السنوية	رئيس قسم الصحة السنية ومشرف الصحة السنية	4	
.3	إعادة توزيع الكوادر على المراكز الصحية بعد اخذ موافقة مدير الصحة	رئيس قسم الصحة السنية	4	
.4	استلام تبليغ قسم الصحة السنية من قبل رئيس المركز عن حاجة المركز الى تغطية عمل و السبب الذي ادى الى طلب التغطية ورقيا او هاتفيا	رئيس قسم الصحة السنية ومشرف الصحة السنية	4	
.5	التواصل مع رئيس المركز والطبيب الذي سوف يقوم بالتغطية	رئيس قسم الصحة السنية	4	
.6	عمل كتاب رسمي بالتغطية وتحديد المراكز المعنية بالتغطية والفترة الزمنية حسب الأصول	رئيس قسم الصحة السنية	4	
.7	التواصل مع المركز الصحي للتأكد من إتمام عملية التغطية	رئيس قسم الصحة السنية	4	

الشركاء	الداخليين	رؤساء المراكز الصحية
	الخارجيين	-
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 15 دقيقة لغاية ساعة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نماذج خاصة بكتب التغطية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد الكوادر الطبية في المراكز الصحية
	عدد كراسي الاسنان الموزعة على المراكز الصحية
	عدد مختبرات الاسنان في المراكز الصحية
دورية القياس	كل ستة اشهر

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	دراسة احتياجات المراكز الصحية من الكوادر الطبية	إدارة توزيع الكوادر السنية على المراكز الصحية	استمرار في تقديم الخدمات السنية	متلقي الخدمة

اســـم العملية	إدارة عمل اطباء الاسنان الامتياز (المتدربين) في المراكز الصحية
رمز العملية	MOH-HR-PCS-29-v1
الهدف من العملية	متابعة التوزيع والتقييم و متابعة الاداء حسب خطة مديرية التعليم و التدريب الطبي
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	قسم الصحة السنية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	مخاطبة من مديرية التعليم والتدريب الطبي لتدريب أطباء الاسنان الامتياز سياسة التعليم والتدريب الطبي للكوادر الطبية والفنية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	√نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	تدريب أطباء الامتياز
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** الاعداد المتزايدة من خريجي كليات طب الاسنان السنوي قلة الطاقة الاستيعابية من أطباء اسنان (الامتياز) في المراكز الصحية **المؤثرات المحتملة:** صعوبة توزيعهم بالقرب من أماكن سكناهم بسبب تركزهم في مناطق جغرافية محددة يؤدي الى اكتظاظ عيادات الاسنان
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات الاتصال والتواصل معرفة توزيع المراكز الصـــحية وعدد عيادات الاســـنان فيها وطاقتها الاستيعابية توزيع التخصصات السنية في المراكز الصحية
التشريعات التي تضبط العملية	قانون المجلس الطبي الأردني رقم (18) عام 2022

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
-1	عمل دراسة باحتياجات المراكز الصحية وقدرتها على تدريب أطباء الامتياز والطاقة الاستيعابية فيها	رئيس قسم الصحة السنية	4	
-2	استقبال الكتب من مديرية التعليم والتدريب الطبي التي تطلب تدريب أطباء الاسنان الامتياز	وحدة الديوان	2	
-3	تحديد المركز الصحي المسؤول عن تدريب الطبيب الامتياز ومدة التدريب بكتاب رسمي حسب الأصول	رئيس قسم الصحة السنية	4	
-4	يقوم الطبيب المشرف على التدريب في المركز الصحي بمتابعة دوام أطباء الاسنان المسؤول عنهم وتبليغ رئيس قسم الصحة السنية وعلى نموذج محدد	في المركز الصحي		
-5	يقوم الطبيب المشرف على التدريب بتقييم طبيب الاسنان المتدرب على نموذج مخصص وتبليغ رئيس قسم الصحة السنية	في المركز الصحي		
-6	مخاطبة مديرية التعليم والتدريب الطبي بانتهاء فترة تدريب الطبيب مرفقا نماذج تقييم أداء الطبيب	رئيس قسم الصحة السنية	4	

الشركاء	الداخليين	المراكز الصحية - مديرية التعليم والتدريب الطبي
	الخارجيين	-
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		سنة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج توثيق دوام أطباء الامتياز نموذج تقييم أداء طبيب الامتياز

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

مؤشرات أداء العملية	عدد أطباء الامتياز اللذين تم تدريبهم
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتاب مديرية التعليم والتدريب الطبي دراسة باحتياجات المراكز الصحية وقدرتها على تدريب أطباء الامتياز والطاقة الاستيعابية فيها	إدارة عمل اطباء الاسنان الامتياز (المتدربين) في المراكز الصحية	كتاب إنهاء فترة تدريب طبيب الامتياز	طبيب اسنان امتياز

اســـم العملية	التثقيف الصحي لطلبة المدارس الحكومية والخاصة ورياض الأطفال ودور الايواء
رمز العملية	MOH-GL-PCS-48-v1
الهدف من العملية	زيادة الوعي الصحي لدى الطلبة والمعلمين
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	الصحة المدرسية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج التثقيف الصحي المدرسي
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	تعليمات مديرية الصحة المدرسية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	تقديم التثقيف الصحي للطلبة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** نقص الكوادر الطبية عدم توفر وسائل نقل **المؤثرات المحتملة:** تأخير عملية التثقيف الصحي
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	كفاءة المثقف الصحي مهارات تقديم التثقيف الصحي والمشورة مهارات الاتصال والتواصل مهارات التدريب
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة (47) عام 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد الاحتياجات من مواضيع التوعية والتثقيف الصحي للطلبة في المدارس الحكومية والخاصة ودور الايواء	رئيس قسم الصحة المدرسية	1	
.2	اعداد الخطة التثقيفية وتحديد فيها المواضـــيع المختارة والمنشأة المستهدفة بالتثقيف	رئيس قسم الصحة المدرسية	1	

.3	استقبال طلبات من المنشآت والتي بحاجة لإعطاء محاضرة	رئيس القسم		
.4	اعداد برنامج شهري بالورشات والمحاضرات المنوي إعطاءها للطلبة والمدرب المسؤول عن تنفيذ التدريب	رئيس قسم الصحة المدرسية	1	
.5	تجهيز المادة العلمية بناء على دليل التثقيف الصحي المدرسي المعتمد في وزارة الصحة والخبرات المتوفرة في إعطاء التثقيف الصحي.	رئيس قسم الصحة المدرسية	1	
.6	التنسيق لزيارة المنشأة المنوي عمل محاضرة أو ورشة فيها	رئيس قسم الصحة المدرسية	1	
		موظف قسم	1	
.7	تجهيز تقرير شهري بالمحاضرات التي تم عملها في القسم	موظف قسم	1	
.8	مخاطبة مدير مديرية الصحة المدرسية بالتقرير الشهري	رئيس قسم الصحة المدرسية	1	

الشركاء	الداخليين	مديرية الصحة المدرسية في الوزارة
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3 أيام
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب +طابعة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		تقرير التثقيف الصحي الشهري

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد الورشات التثقيفية المنفذة في المدارس الحكومية والخاصة ودور الايواء
	عدد الفئات المستهدفة
	عدد المنشورات التثقيفية التي تم توزيعها
دورية القياس	شهري

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الاحتياجات من مواضيع التوعية والتثقيف الصحي للطلبة في المدارس الحكومية والخاصة	التثقيف الصحي لطلبة المدارس الحكومية والخاصة ودور الايواء	تقرير شهري موجه لمديرية الصحة المدرسية	المدارس الحكومية والمدارس الخاصة ودور الايواء

اســـم العملية	الترخيص الصحي المدارس الخاصة ورياض الاطفال ودور الايواء ومراكز الثقافية والتدخل المبكر للأطفال ذوي الإعاقة والمطابخ الإنتاجية في المدارس الخاصة وتجديد تراخيص مسابح المدارس الخاصة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-49-v1
الهدف من العملية	التأكد من مطابقة المبنى ومحتوياته للاشتراطات الصحية والسلامة العامة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة محافظة العاصمة
اسم القسم	قسم الصحة المدرسية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الكشف البيئي على المدارس
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	مخاطبة عطوفة محافظ العاصمة ومدراء التنمية الاجتماعية ومدير إدارة التعليم الخاص بالموافقة الى التراخيص الصحي
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** صدور تعليمات او تشريعات تقيد عملية الترخيص في العطل الصيفية **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد المنشآت المطلوب ترخيصها
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة التامة بالاشتراطات الصحية والسلامة العامة المدارس الخاصة ورياض الاطفال ودور الايواء ومراكز الثقافية والتدخل المبكر للأطفال ذوي الاعاقة وتجديد تراخيص مسابح المدارس مهارات الاتصال والتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة (47) عام 2008 وتعديلاته والتعليمات الصادرة التي تحكم التراخيص المطلوبة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام كتاب مخاطبة من عطوفة المحافظ لعمل كشف صحي على المنشأة المراد	موظف قسم رئيس قسم الصحة المدرسية	1	

	ترخيصها او من إدارة التعليم الخاص او مدراء التنمية في المحافظة			
.2	استقبال المخاطبات من المدارس الخاصة التي ترغب بترخيص مطبخ انتاجي بدلا من المقصف	موظف قسم رئيس قسم الصحة المدرسية	1	
.3	تشكيل فريق من كافة تخصصات القسم وخاصة فنيي الصحة العامة لعمل الزيارات الميدانية والكشف الصحي البيئي على المنشآت المراد ترخيصها	رئيس قسم الصحة المدرسية	1	
.4	التنسيق لزيارة المنشأة المراد ترخيصها وعمل الكشف الصحي والبيئي المطلوب	فريق من كافة تخصصات القسم	1	
.5	توثيق نتائج الكشف البيئي على النموذج المعد لهذه الغاية	فني صحة عامة	1	
.6	تسليم صاحب المنشأة بنموذج تلافي سلبيات التي وجدت بالكشف الصحي	رئيس القسم	1	
.7	في حال وجود سلبيات يتم اعادة الكشف بعد تلافي كافة السلبيات الموثقة بعد ابلاغنا لزيارة المنشأة من قبل صاحب المنشأة	فريق من القسم	1	
.8	بعد التأكد من تلافي جميع السلبيات توصية كتاب لعطوفة المحافظ او مدراء التنمية او مدير إدارة التعليم الخاص بالموافقة على الترخيص او تجديد الترخيص من الناحية الصحية فقط	فريق من القسم		
.9	مخاطبة المؤسسة العامة للغذاء والدواء في المدارس التي تطلب تحويل المقصف الى مطبخ انتاجي.	رئيس القسم	1	
.10	بعد التأكد وتلافي السلبيات وتجهيز كتاب مخاطبة لمديرية صحة البيئة في حال التأسيس ومن ثم المحافظ او مخاطبة ادارة التعليم الخاص في حال التجديد	رئيس القسم	1	

الشركاء	الداخليين	قسم صحة البيئة		
	الخارجيين	إدارة التعليم الخاص , وزارة التنمية ، محافظة العاصمة		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		1-14 يوم		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب /طابعة		
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج اشعارات تلافي السلبيات نموذج تراخيص المدارس الخاصة نموذج تراخيص رياض أطفال نموذج تراخيص دور إيواء نموذج تراخيص مسابح المدارس الخاصة نموذج تراخيص مراكز ثقافية نموذج تراخيص تدخل مبكر نموذج تراخيص احتياجات خاصة		
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	لا يوجد			
دورية القياس				

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	مخاطبة من عطوفة المحافظ او إدارة التعليم الخاص او مدراء التنمية في المحافظة لعمل كشف صحي على المنشأة المراد ترخيصها	الترخيص الصحي المدارس الخاصة ورياض الاطفال ودور الايواء ومراكز الثقافية والتدخل المبكر للأطفال ذوي الاعاقة وتجديد تراخيص مسابح المدارس الخاصة	كتاب موجة لعطوفة المحافظ او مدراء التنمية او مدير إدارة التعليم الخاص	المدارس الخاصة ورياض الاطفال ودور الايواء ومراكز التقافية والتدخل المبكر للأطفال ذي الإعاقة والاحتياجات الخاصة

اســـم العملية	الكشف البيئي على المدارس الخاصة ورياض الاطفال ودور الايواء ومراكز الثقافية والتدخل المبكر للأطفال ذوي الاعاقة وتجديد تراخيص مسابح المدارس الخاصة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-50-v1
الهدف من العملية	توفير بيئة امنة للطلبة في المدارس الحكومية والخاصة ورياض الأطفال ودور الايواء من خلال تطبيق الاشتراطات الصحية في كافة المباني بالإضافة الى المسابح والمقاصف
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	قسم الصحة المدرسية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الكشف البيئي على المدارس
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية √ادارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	.....
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** نقص الكوادر الطبية نقص وسائل النقل **المؤثرات المحتملة:** تأخير العملية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	إلمام موظف قسم الصحة المدرسية بقانون الصحة العامة المعرفة بالاشتراطات الصحية في المدارس الخاصة ورياض الاطفال ودور الايواء ومراكز الثقافية والتدخل المبكر للأطفال ذوي الاعاقة وتجديد تراخيص مسابح المدارس الخاصة
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة (47) عام 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تجهيز كشوفات بأسماء المدارس الحكومية والخاصة والمسابح والمقاصف التابعة لها والروضات ودور الايواء ومراكز التربية الخاصة ودور التربية وتأهيل الاحداث	رئيس قسم الصحة المدرسية	1	

	والمراكز الثقافية الواجب الكشف عليها والتابعة لمنطقة عمل المديرية			
.2	استقبال شكاوى بيئية او صحية على المدارس الحكومية والخاصة والمسابح والمقاصف التابعة لها والروضات ودور الايواء ومراكز التربية الخاصة ودور التربية وتأهيل الاحداث والمراكز الثقافية الواجب الكشف عليها والتابعة لمنطقة عمل المديرية	رئيس قسم الصحة المدرسية	1	
.3	اعداد برنامج زيارات شامل كافة المنشآت الواجب الكشف عليها	رئيس قسم الصحة المدرسية	1	
.4	اجراء الكشف الصحي والبيئي على المنشأة ومرافقها وعمل فحص فائض الكلور للماء	فريق من قسم الصحة المدرسية	1	
.5	تعبئة نموذج الكشف الصحي على المنشأة وتسليم المنشاة نسخة من الكشف الصحي لتلافي السلبيات.	فريق من قسم الصحة المدرسية	1	
.6	اعادة زيارة المنشأة للتأكد من تلافي السلبيات المذكورة في التقرير ان وجدت	فريق من قسم الصحة المدرسية	1	
.7	مخاطبة مدير مديرية الصحة المدرسية بتقرير شهري بالكشوفات البيئية للمنشآت	رئيس قسم الصحة المدرسية	1	

الشركاء	الداخليين	مديرية الصحة المدرسية/ قسم صحة البيئة
	الخارجيين	إدارة التعليم الخاص+ مديريات التربية والتعليم ومديريات التنمية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من(1-30) يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة		حاسوب /طابعة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج تقرير عن البيئة المدرسية نموذج إشعار تلافي السلبيات نموذج تقارير زيارات المنشآت

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	اعداد الكشوفات البيئية المنفذة			
دورية القياس	شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كشف بأسماء المدارس الخاصة ورياض الاطفال ودور الايواء ومراكز الثقافية والتدخل المبكر للأطفال ذوي الاعاقة وتجديد تراخيص مسابح المدارس الخاصة	الكشف البيئي على المدارس الخاصة ورياض الاطفال ودور الايواء ومراكز الثقافية والتدخل المبكر للأطفال ذوي الاعاقة وتجديد تراخيص مسابح المدارس الخاصة	مخاطبة مدير مديرية الصحة المدرسية بتقارير الكشف البيئي على المنشآت والمرافق التابعة لها	المنشأة نفسها

اســـم العملية	متابعة الكشف الطبي (العام وصحة الفم والاسنان) ومتابعة تطعيم طلبة المدارس الحكومية والخاصة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-51-v1
الهدف من العملية	الكشف المبكر عن الامراض لدى الطلبة والوقاية من الامراض السارية ودعم وتعزيز مناعة الطلبة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	الصحة المدرسية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الكشف الطبي الشامل وفحص الفم والأسنان لطلبة المدارس الحكومية والخاصة البرنامج الوطني للتطعيم
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الدليل الارشادي للمطاعيم ورصد الأمراض التي يطعم لها عام 2017
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ✓ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	● نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الفحص الطبي العام وفحص صحة الفم والاسنان التطعيم
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** نقص في الكوادر الطبية في المراكز الصحية صعوبة التنسيق اللوجستي عدم تعاون المدارس الخاصة باستلام المطاعيم وتسليم النموذج الاحصائي **المؤثرات المحتملة:** تأخير في فحص الطلبة والتأخير في تطعيم الفئة المستهدفة من الطلبة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بالبرنامج الوطني للتطعيم مهارات اتصال وتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة (47) عام 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تجهيز كشوفات بقوائم رصد الفئات المستهدفة في المدارس الحكومية والخاصة	ممرضة	1	

	تجهيز قائمة بأسماء المدارس الحكومية والخاصة المستهدفة وتجهيز قوائم رصد بأعداد الطلبة المنوي تقديم الفحص الطبي العام وفحص صحة الفم والاسنان			
.2	اعداد قوائم رصد للفئات المستهدفة بالتطعيم (صف اول + عاشر) والمتخلفين عن المطاعيم في سنوات سابقة للمدارس الحكومية والخاصة			
.3	التعميم على اطباء المراكز الصحية باستقبال طلبة الصف الاول من المدارس الحكومية لعمل فحص الطب العام والاسنان والتطعيم وزيارة المدارس الحكومية لعمل الفحص الطبي العام وصحة الفم والاسنان وتطعيم طلبة الصف العاشر ومتابعة عملهم	رئيس القسم	1	
.4	مخاطبة رؤساء الاقسام المعنين لتأمين الكوادر الطبية للمراكز الصحية غير القادرين على زيارة المدارس الحكومية لعمل الفحوصات وإعطاء المطاعيم	رئيس قسم	1	
.5	مخاطبة ادارة التعليم الخاص بتعليمات الفحص الطبي العام وفحص الاسنان والتطعيم لطلبة المدارس الخاصة	رئيس القسم	1	
.6	استقبال طلبات المدارس الخاصة بصرف المطاعيم المدرسية الخاصة لطلبة المدرسة	رئيس القسم	1	
.7	استلام النماذج الاحصائية الشهرية الطبية لفحص الطب العام و صحة الفم والاسنان واعداد المطعمين من المراكز الصحية والمدارس الخاصة	رئيس القسم	1	
.8	مخاطبة ادارة التعليم الخاص ومديرية الصحة المدرسية بأسماء المدارس الخاصة غير الملتزمة بفحص الطلبة وتطعيمهم	رئيس القسم	1	
.9	إعداد احصائيات شهرية بنسب الطلبة الذين تم فحصهم وتلقوا المطاعيم لمديرية الصحة المدرسية	رئيس القسم	1	

.10	رفع تقرير نصفي وسنوي بنسبة الفحص الطبي العام وصحة الفم والاسنان والمطاعيم لمديرية الصحة المدرسية	رئيس القسم	1	

الشركاء	الداخليين	مديرية الصحة المدرسية
	الخارجيين	مديريات التربية والتعليم والمدارس الخاصة
الزمن المستغرق		طيلة العام الدراسي
الادوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب+ طابعة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج احصائي شهري للكشف الطبي /طب عام نموذج احصائي شهري للكشف الطبي /فحص الفم والأسنان قوائم الرصد للصحة المدرسية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			

مؤشرات أداء العملية	نسبة تغطية المطاعيم في المدارس الحكومية والمدارس الخاصة
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	قوائم أسماء المدارس الحكومية والخاصة واعداد الطلبة فيها	متابعة الكشف الطبي (العام وصحة الفم والاسنان) ومتابعة تطعيم طلبة المدارس الحكومية والخاصة	التقرير الشهري و التقرير السنوي بأعداد الطلبة الذين تم فحصهم وتطعيمهم	طلبة المدراس الحكومية والخاصة

اســـم العملية	اتلاف كافة المواد غير الصالحة للاستعمال
رمز العملية	MOH-SP-PCS-36-v1
الهدف من العملية	التخلص من الأجهزة الطبية وغير الطبية والأدوية والمطاعيم والمواد المخبرية والوصفات الطبية والسجلات والمستندات واللوازم غير الصالحة للاستعمال والمتراكمة في المراكز الصحية والمستودعات التابعة للمديرية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة محافظة العاصمة
اسم القسم	قسم المشتريات والتزويد – قسم التامين الصحي – قسم صحة المرأة والطفل واليافعين – قسم التمريض – شعبة المهن الطبية المساندة – قسم الوقاية ورقابة الأمراض – قسم الشؤون المالية – شعبة السجل الطبي- قسم الأبنية والصيانة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	اتلاف الأدوية والمستهلكات الطبية غير الصالحة للاستعمال اتلاف السجلات والمستندات والنماذج والوصفات في المستودعات سياسة اتلاف الملفات الطبية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة: -** تأخر موافقة اللجان الرسمية على الإتلاف. وجود لجان تحقيق مالية. **المؤثرات المحتملة:** تراكم المواد في التالفة في المستودعات والمراكز الصحية.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	معرفة في نظام ادارة التأمين الصحي . خبرة عام في مجال العمل
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التأمين الصحي 83 عام 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام مخاطبة من مسؤول العهدة في المركز الصحي والذي يفيد بتوفر مواد متراكمة بحاجة الى اتلاف مرفقا معها القوائم المعبئة حسب الأصول	رئيس القسم – رئيس الشعبة – رئيس الوحدة	-	
.2	مخاطبة الشركاء بالقوائم حسب الأصول لعمل الكشف على المواد	رئيس القسم – رئيس الشعبة – رئيس الوحدة	-	
.3	كشف الشركاء على المواد المطلوب اتلافها ومخاطبة الأمين العام بالتوصية على الاتلاف او الشطب لهذه المواد	الشركاء	-	
.4	مخاطبة مدير المديرية بالموافقة على الاتلاف او عدم الموافقة.	الشركاء	-	
.5	تشكيل لجنة داخلية من موظفي المديرية لإتلاف أو بيع المواد الموافق عليها	مدير المديرية		
.6	توجه اللجنة المشكلة للمستودع او المركز الصحي الطالب لإتلاف مواد بها ومعاينتها واتلافها حسب الأصول والقوانين	أعضاء اللجنة	-	
.7	تحرير محضر اتلاف بكافة المواد التي تم اتلافها ومخاطبة الشركاء بمحضر الاتلاف	أعضاء اللجنة	-	
.8	في حال الموافقة على بيع المواد تقوم اللجنة المشكلة بإعلان موعد المزاد العلني وسعر المواد المراد بيعها واستكمال إجراءات البيع حسب الأصول	أعضاء اللجنة	-	
.9	مخاطبة مديرية المشتريات والتزويد بمستندات اخراج بيع المواد غير الصالحة للاستعمال التي تم بيعها	أعضاء اللجنة	-	
الشركاء	الداخليين	المراكز الصحية - ادارة التأمين الصحي – مديرية المشتريات والتزويد- مديرية الأمراض السارية- مديرية الأبنية والصيانة		
	الخارجيين	ديوان المحاسبة -		

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	من شهر الى ثلاثة شهور			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	كمبيوتر طابعة فاكس هاتف			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	محاضر الإتلاف.			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	عدد محاضر الاتلاف المنفذة			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب اتلاف من المركز الصحي او المستودع	اتلاف كافة المواد غير الصالحة للاستعمال	التخلص من المواد غير الصالحة للاستعمال	المركز الصحي مستودع

اســـم العملية	اتلاف كافة المواد غير الصالحة للاستعمال
رمز العملية	MOH-SP-PCS-36-v1
الهدف من العملية	التخلص من الأجهزة الطبية وغير الطبية والأدوية والمطاعيم والمواد المخبرية والوصفات الطبية والسجلات والمستندات واللوازم غير الصالحة للاستعمال والمتراكمة في المراكز الصحية والمستودعات التابعة للمديرية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة محافظة العاصمة
اسم القسم	قسم المشتريات والتزويد – قسم التامين الصحي – قسم صحة المرأة والطفل واليافعين – قسم التمريض – شعبة المهن الطبية المساندة – قسم الوقاية ورقابة الأمراض – قسم الشؤون المالية – شعبة السجل الطبي- قسم الأبنية والصيانة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	اتلاف الأدوية والمستهلكات الطبية غير الصالحة للاستعمال اتلاف السجلات والمستندات والنماذج والوصفات في المستودعات سياسة اتلاف الملفات الطبية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة: -** تأخر موافقة اللجان الرسمية على الإتلاف. وجود لجان تحقيق مالية. **المؤثرات المحتملة:** تراكم المواد في التالفة في المستودعات والمراكز الصحية.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	معرفة في نظام ادارة التأمين الصحي . خبرة عام في مجال العمل
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التأمين الصحي 83 عام 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام مخاطبة من مسؤول العهدة في المركز الصحي والذي يفيد بتوفر مواد متراكمة بحاجة الى اتلاف مرفقا معها القوائم المعبئة حسب الأصول	رئيس القسم – رئيس الشعبة – رئيس الوحدة	-	
.2	مخاطبة الشركاء بالقوائم حسب الأصول لعمل الكشف على المواد	رئيس القسم – رئيس الشعبة – رئيس الوحدة	-	
.3	كشف الشركاء على المواد المطلوب اتلافها ومخاطبة الأمين العام بالتوصية على الاتلاف او الشطب لهذه المواد	الشركاء	-	
.4	مخاطبة مدير المديرية بالموافقة على الاتلاف او عدم الموافقة.	الشركاء	-	
.5	تشكيل لجنة داخلية من موظفي المديرية لإتلاف أو بيع المواد الموافق عليها	مدير المديرية		
.6	توجه اللجنة المشكلة للمستودع او المركز الصحي الطالب لإتلاف مواد بها ومعاينتها واتلافها حسب الأصول والقوانين	أعضاء اللجنة	-	
.7	تحرير محضر اتلاف بكافة المواد التي تم اتلافها ومخاطبة الشركاء بمحضر الاتلاف	أعضاء اللجنة	-	
.8	في حال الموافقة على بيع المواد تقوم اللجنة المشكلة بإعلان موعد المزاد العلني وسعر المواد المراد بيعها واستكمال إجراءات البيع حسب الأصول	أعضاء اللجنة	-	
.9	مخاطبة مديرية المشتريات والتزويد بمستندات اخراج بيع المواد غير الصالحة للاستعمال التي تم بيعها	أعضاء اللجنة	-	
الشركاء	الداخليين	المراكز الصحية - ادارة التأمين الصحي – مديرية المشتريات والتزويد- مديرية الأمراض السارية- مديرية الأبنية والصيانة		
	الخارجيين	ديوان المحاسبة -		

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	من شهر الى ثلاثة شهور			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	كمبيوتر طابعة فاكس هاتف			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	محاضر الإتلاف.			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	عدد محاضر الاتلاف المنفذة			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب اتلاف من المركز الصحي او المستودع	اتلاف كافة المواد غير الصالحة للاستعمال	التخلص من المواد غير الصالحة للاستعمال	المركز الصحي مستودع

اســـم العملية	إدارة مخزون في المستودعات والمراكز الصحية
رمز العملية	MOH-SP-PCS-37-v1
الهدف من العملية	إدارة عمليات التزويد والتخزين والصرف وضبط الهدر في كافة المراكز الصحية والمستودعات.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة محافظة العاصمة
اسم القسم	قسم المشتريات والتزويد – قسم التامين الصحي – قسم صحة المرأة والطفل واليافعين – قسم التمريض – شعبة المهن الطبية المساندة – قسم الوقاية ورقابة الأمراض –قسم الأبنية والصيانة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	إدارة المخزون والكاشفات المخبرية في المختبر إدارة مخزون اللوازم من حيث الاستلام والتخزين.
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تأخر العطاء من خلال مديرية المشتريات والتزويد. عدم استلام المستودع أو المراكز حصتهم المطلوبة من المواد عدم مراجعة المندوب بالمستودعات لاستلام حصته من المواد **المؤثرات المحتملة:** نقص المواد في المراكز الصحية والتي تؤدي الى توقف الخدمة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	دورة إدارة المخزون. الية صرف العلاجات.
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التأمين الصحي (83 عام 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه نظام المشتريات الحكومية لسنة 2022

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	جرد المواد المتوفرة في المركز الصحي او المستودع ومقارنتها مع الأرصدة في السجلات	مسؤول العهدة في المركز الصحي		

		مأمور المستودع		
.2	تحديد الاحتياجات من المواد بناء على معدل الاستهلاك	مسؤول العهدة في المركز الصحي مأمور المستودع		
.3	ادخال طلبية الاحتياجات على النظام المعتمد من مديرية المشتريات والتزويد	مأمور المستودع		
.4	مخاطبة الشركاء بالاحتياجات من المواد	رؤساء الأقسام في المديرية		
.5	استلام المواد من مديرية المشتريات والتزويد حسب الأصول	مأمور المستودع		
.6	ادخال المواد التي تم استلامها الى سجلات المستودع وترتيبها على نظام FEFO	مأمور المستودع		
.7	استلام نموذج طلب مواد يبين حاجة المركز للأدوية والمستهلكات وغيرها	مأمور المستودع		
.8	تحضير الطلبية وتحديد موعد صرفها للمركز الصحي حسب الأصول	مأمور المستودع		
.9	تسليم طلبية المواد للمركز الصحي كل حسب احتياجه وحسب الأصول	مأمور المستودع		
.10	جرد الطلبة المستلمة في المركز الصحي وقبلها في المستودع للتأكد من مطابقة الكمية المستلمة مع المستندات	مسؤول العهدة في المركز الصحي		
.11	تنفيذ زيارات اشرافية على المراكز الصحية لمتابعة اليات التخزين والصرف فيها وتحرير تقرير زيارة بالإيجابيات والسلبيات	رؤساء الأقسام والشعب والمشرفين في المديرية		
الشركاء	الداخليين	مديرية المشتريات والتزويد – مديرية الهندسة الطبية – مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات- مديرية الأبنية والصيانة – إدارة التامين الصحي – مديرية الامراض السارية- مديرية صحة المرأة والطفل		
	الخارجيين	-		

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	أسبوع			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	جهاز كمبيوتر طابعة هاتف فاكس			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج طلب لوازم. مستندات ادخال واخراج			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام المشتريات والتزويد	-	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد
مؤشرات أداء العملية	نسبة استلام الاحتياجات من المواد من المطلوبة			
دورية القياس	شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب الاحتياجات من المراكز الصحية ومسؤولي المستودعات	إدارة مخزون في المستودعات والمراكز الصحية	استلام المواد المطلوبة	المركز الصحي مستودع الأدوية

اســـم العملية	اتلاف الاجهزة الكترونية
رمز العملية	MOH-RF-PCS-21-v1
الهدف من العملية	التخلص من الأجهزة الالكترونية غير الصالحة للعمل وللتمكن من استبدالها بأخرى جديدة.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة محافظة العاصمة
اسم القسم	قسم الحاسوب والاتصالات والمعلومات.
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	شراء معدات وأجهزة حاسوب وتكنولوجيا المعلومات
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	أدامة وإدارة البنية التحتية الرقمية.
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي √إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** توفر أجهزة الكترونية في المراكز الصحية قديمة جدا وتكلفة تصليحها عالية وبلا جدوى **المؤثرات المحتملة:** تكرار عملية الاتلاف
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- دورات صيانة اجهزة حاسوب وتوابعها. - خبرة لاتقل عن عام في مجال الصيانة .
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومية (28) عام (2019)

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	وصول بلاغ من الجهة الطالبة للصيانة (المركز الصحي ، المستودعات ، مبنى المديرية) هاتفيا أو عن طرق ارسال كتاب بالبريد او الواتس اب عند تعطل الجهاز لاي سبب من الاسباب، مع ارسال الجهاز المطلوب عمل صيانة له .	رئيس المركز الصحي رئيس المستودع الموظف في مبنى المديرية	حسب موقعة في المركز	حسب موقعه في المركز

.2	توريد الكتاب في مبنى المديرية في قسم الديوان وارساله الى قسم تكنولوجيا المعلومات ، مع ارسال الجهاز المراد عمل صيانة له اما عن طريق قسم الحركة او الموظف الفني الذي قام بزيارة المركز او من خلال الموظف المتواجد في المركز الصحي	الديوان رئيس الديوان رئيس قسم الحركة	الثاني	لايوجد
.3	يقوم رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات بتحويل الجهاز الى موظف تكنولوجيا المعلومات لفحص الجهاز	رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات	الثالث	لايوجد
.4	يقوم فني الصيانة في قسم تكنولوجيا المعلومات بفحص الجهاز حسب الأصول و عند معرفة ان الجهاز لا يصلح للعمل يقوم بكتابة تقرير فني بذلك الى رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات	فني الصيانة في قسم تكنولوجيا المعلومات	الثالث	لايوجد
.5	يقوم رئيس قسم المعلومات بالتأكد من صحة تقرير فني الصيانة بعدم امكانية اصلاح الجهاز و يقوم بعمل كتاب رسمي الى مديرية التحول الإلكتروني و تكنولوجيا المعلومات في الوزارة لفحص الجهاز و التأكد من عدم فعاليته و اتلافه حسب الأصول	رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات	الثالث	لايوجد
.6	عند حضور تقرير من مديرية التحول الإلكتروني و تكنولوجيا المعلومات باتلاف الجهاز يقوم رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات بتحويل الكتاب و الجهاز الى فني الصيانة	مدير مديرية التحول الإلكتروني و تكنولوجيا المعلومات رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات		
.7	يقوم فني الصيانة بالتنسيق مع مأمور العهدة بإتلاف الجهاز حسب الأصول	فني الصيانة مأمور العهدة		

الشركاء	الداخليين	رؤساء المراكز الصحية –رؤساء الأقسام في المديرية – مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات
	الخارجيين	لايوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3 ايام فأكثر (حسب مدة ارسال و احضار التقارير الخاصة بفحص و إتلاف الجهاز)
الأدوات الالكترونية المستخدمة		مايكروسوفت اكسل /مايكروسوفت وورد.
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج صيانة أجهزة الكترونية وتوابعها

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	عدد الاجهزة التي تم اتلافها .			
دورية القياس	ربع سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتاب المخاطبة او التقرير الفني الذي يفيد بعدم فاعليه الجهاز او طلب الصيانة للجهاز	فحص اجهزة الحاسوب و توابعها	اتلاف أجهزة الحاسوب التي لا تصلح للعمل .	الموظف

اســـم العملية	إدارة صفحة المديرية على الموقع الإلكتروني للوزارة وصفحات مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك)
رمز العملية	MOH-DT-PCS-09-v1
الهدف من العملية	توفير المعلومات والأخبار الخاصة بالمديرية و المراكز الصحية التابعة لها
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة محافظة العاصمة
اسم القسم	قسم تكنولوجيا المعلومات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الكتب الرسمية/لائحة الوقائع
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري √ اخرى (إدارة التكنولوجيا)
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تعطل الإنترنت **المؤثرات المحتملة:** عدم القدرة بالدخول على الصفحات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	دورة في مجال استخدام الموقع الإلكتروني .
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الأمن السيبراني (16) عام 2019 قانون حماية البيانات الشخصية (24) عام 2023 قانون الجرائم الالكترونية 2023

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام لائحة وقائع موقعة حسب الأصول من القسم المعني بإضافة المعلومة او الخبر المراد نشرة على الموقع الإلكتروني او صفحة فيسبوك.	رئيس القسم	حسب موقعة في المركز	حسب موقعه في المركز
.2	يقوم رئيس قســـم تكنولوجيـا المعلومـات بتحويل اللائحة الى موظف قسم تكنولوجيا المعلومات.	رئيس قســـم تكنولوجيا المعلومات	الثالث	لايوجد

.3	يقوم موظف قســـم تكنولوجيا المعلو مات بنشـــر المعلومات على الموقع الإلكتروني او صفحة الفيسبوك	موظف قســم تكنولوجيا المعلومات	الثالث	لايوجد

الشركاء	الداخليين	رؤساء الأقسام في المديرية
	الخارجيين	لايوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		ساعة الى يوم عمل (حسب المراد نشره)
الأدوات الالكترونية المستخدمة		انترنت /مايكروسوفت اوفس
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج لائحة الوقائع الداخلية .

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لايوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد المعلومات او الأخبار التي تم نشرها على الموقع .
دورية القياس	ربع سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	لائحة الوقائع لطلب تنزيل خبر	إدارة صـــفحة المديرية على الموقع الإلكتروني للوزارة وصفحات مواقع التواصـــل الاجتمـاعي (فيسبوك)	الاســـتـفـادة مـن الـمـعـلـومـات الـتـي يـوفـرهـا الـمـوقـع الإلكتروني	كوادر التابعة لمديرية صحة العاصمة

اســـم العملية	استلام عهدة اجهزة الحاسوب و توابعها
رمز العملية	MOH-FR-PCS-11-v1
الهدف من العملية	حماية الأجهزة من السرقة و تحديد الأماكن التي تم تركيب الأجهزة فيها
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة محافظة العاصمة
اسم القسم	قسم الحاسوب والاتصالات والمعلومات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تنظيم و تحديد اماكن وجود و احتياجات الأجهزة و حمايتها من السرقة
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الكتب الرسمية/لائحة الوقائع/مستندات الإدخال و الإخراج .
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☑ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة: عدم وجود موظف خازن عهدة** **المؤثرات المحتملة:**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- دورة في مجال العهدة (معرفة في قوانين اســـتلام و تســـليم الأجهزة) - خبرة لاتقل عن عام في مجال العهدة
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	عند استلام و تسليم اجهزة حاسوب و ملحقاتها يقوم رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات بتحويل الكتاب بعد ان يكون قد تم توريده من وحدة الديوان الى (خازن العهدة)في قسم تكنولوجيا المعلومات .	رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات الديوان رئيس الديوان	الثالث	لا يوجد
.2	يقوم خـازن العهـذة بـإســـتلام الجهـاز او تسليمة حسب الأصول (بمستندات رسمية)	خازن العهدة	الثالث	لايوجد

الشركاء	الداخليين	لايوجد
	الخارجيين	لايوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم عمل

الأدوات الالكترونية المستخدمة	مايكروسوفت اوفس			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	الكتب الرسمية/مستندات ادخال و اخراج			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لايوجد				
مؤشرات أداء العملية	عدد الاجهزة التي تم استلامها و تسليمها .			
دورية القياس	ربع سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	اجهزة حاسوب و ملحقاتها	تسجيل اجهزة الحاسوب و ملحقاتها حسب الأصول	حماية الأجهزة من السرقة او العبث فيها.	الموظف

اســـم العملية	تزويد الموظفين بأجهزة حاسوب وتوابعها واحبار للطابعات
رمز العملية	MOH-RF-PCS-22-v1
الهدف من العملية	إدامة وجود أجهزة الحاسوب و توابعها لجميع الموظفين .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة محافظة العاصمة
اسم القسم	قسم الحاسوب والاتصالات والمعلومات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير أنظمة إدارة المخزون والتنبؤ بالطلب وإدارة المستودعات والنقل
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	إدارة وادامة البنية التحتية الرقمية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☑ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم توفر أجهزة حاسوب وتوابعها من قبل مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات **المؤثرات المحتملة:** تعطل العمل لعدم توفرها
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	العلم بإجراءات التزويد المعرفة بمواصفات الأجهزة الحاسوبية التي تناسب الأنظمة المعمول بها.
التشريعات التي تضبط العملية	تعليمات إدارة وتنظيم المستودعات الحكومية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1.	وصول بلاغ من الجهة الطالبة (المركز الصحي ، المستودعات ، مبنى المديرية) عند الحاجة الى اجهزة حاسوب وتوابعها .	رئيس المركز الصحي رئيس المستودع الموظف في مبنى المديرية	حسب موقعة في المركز	حسب موقعه في المركز

.1	توريد الكتاب في مبنى المديرية في قسم الديوان وارساله الى قسم تكنولوجيا المعلومات	الديوان رئيس الديوان	الثاني	لا يوجد
.3	يقوم رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات بتحديد ان كان يتوفر الأجهزة المطلوبة ام لا (حسب ما تم عمله مسبقاً بتحديد الإحتياجات من الأجهزة لجميع الموظفين) لتأمين الجهة الطالبة وتحويل الكتاب الى موظف تكنولوجيا المعلومات .	رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات	الثالث	لا يوجد
.4	يقوم موظف تكنولوجيا المعلومات بتزويد الجهة الطالبة للجهاز عن طريق مستندات ادخال وإخراج للمراكز الصحي او نموذج استلام جهاز لموظفين المديرية وتركيب الجهاز حسب الأصول .	موظف قسم تكنولوجيا المعلومات	الثالث	لايوجد

الشركاء	الداخليين	لا يوجد
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يومين عمل الى 3 ايام
الأدوات الالكترونية المستخدمة		مايكروسوفت اكسل
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج استلام جهاز

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	نسبة الطلبات التي تم تلبيتها .			
دورية القياس	ربع سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الاحتياجات من الأجهزة	تزويد الموظفين بأجهزة الحواسيب و توابعها	اجهزة تعمل بكفاءة و جودة عالية لتسهيل العمل حسب الأصول	الموظفين

اســـم العملية	توفير معلومات احصائية واضحة عن حجم العمل من تقارير المراكز الصحية.
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-10-v1
الهدف من العملية	توفير معلومات احصائية واضحة وتحليلية تساعد في اتخاذ القرارات ومعرفة تفاصيل الأعمال .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة محافظة العاصمة
اسم القسم	قسم الحاسوب والاتصالات والمعلومات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	إدارة المسوحات والدراسات التنظيمية في وزارة الصحة.
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية √إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم ارسال التقارير الشهرية بشكل دقيق **المؤثرات المحتملة:** مما يؤثر على المخرجات بإصدار تقارير ناقصة وغير دقيقة ولا تعكس حجم العمل الفعلي في المراكز الصحية تأخر اصدار التقارير عن الوقت المحدد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	دورة حاسوب.
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام التقارير من المراكز الصحية وتدقيقها وتوقيعها من قبل الأقسام المعنية والتأكد من صحة البيانات فيها	رئيس القسم المعني موظف القسم المعني	حسب موقعة في المركز	حسب موقعه في المركز
.2	وصـــول التقارير لرئيس قســم تكنولوجيا المعلومــات و يقوم بتحويــل التقــارير لموظفين القسم التابعين له	رئيس قســـم تكنولوجيا المعلومات	الثالث	لايوجد

.3	يقوم مدخل البيانات في قسم تكنولوجيا المعلومات بادخال التقارير حسب ما تم تدريبه عليه مسبقاً.	موظف قسم تكنولوجيا المعلومات	الثالث	لايوجد
.4	تزويد القسم المعني بالبيانات الخاصة بمخرج التقرير لمجموع المراكز الصحية .	رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات موظف تكنولوجيا المعلومات	الثالث	لايوجد
.5	يقوم موظف تكنولوجيا المعلومات بعمل احصائيات لعرض البيانات عن طريق مخطط بياني (chart) . و ذلك لتسهيل فهم كميات كبيرة من البيانات والعلاقات التي تربط بينها، و عرض هذه البيانات للاستفادة منها	رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات موظف تكنولوجيا المعلومات	الثالث	لا يوجد

الشركاء	الداخليين	رئيس المركز الصحي – رؤساء الأقسام في المديرية – المديريات المركزية في الوزارة
	الخارجيين	لايوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		مايكروسوفت اوفس / انترنت .
النماذج اللازمة لإتمام العملية		

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد التقارير الشهرية التي تم ادخالها على البرامج .
دورية القياس	ربع سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	التقارير الشهرية الواردة من المراكز الصحية	توفير معلومات احصائية واضحة عن حجم العمل من تقارير المراكز الصحية.	التقرير التفصيلي الشهري	مديريات المركزية في وزارة الصحة رؤساء الأقسام في المديرية

اســـم العملية	صيانة الاجهزة الالكترونية
رمز العملية	MOH-RF-PCS-23-v1
الهدف من العملية	إدامة عمل الأجهزة الالكترونية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة محافظة العاصمة
اسم القسم	قسم الحاسوب والاتصالات والمعلومات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	صيانة وتشغيل وتحديث شبكة الحاسوب ومتابعة غرفة البيانات
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☑ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** كثرة تعطل الأجهزة. انقطاع التيار الكهربائي. **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد مرات الصيانة لكل جهاز.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	دورات صيانة اجهزة الالكترونية
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	وصول بلاغ من الجهة الطالبة للصيانة (المركز الصحي ، المستودعات ، مبنى المديرية) هاتفيا أو عن طرق ارسال كتاب بالبريد او الواتس اب عند تعطل الجهاز لاي سبب من الاسباب	رئيس المركز الصحي رئيس المستودع الموظف في مبنى المديرية	حسب موقعة في المركز	حسب موقعه في المركز
.2	توريد الكتاب في مبنى المديرية في قســـم الديوان وارســـاله الى قســـم تكنولوجيا المعلومات	الديوان رئيس الديوان	الثاني	لايوجد

.3	يقوم رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات بتحويل الكتاب لفني الصيانة المختص لاجراء الصيانة اللازمة	رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات	الثالث	لايوجد
.4	يقوم فني الصيانة بالذهاب الى المركز الذي يوجد فيه العطل بالجهاز ويقوم باجراء الصيانة اللازمة وفي حال انه لم يتمكن من صيانته لاحتياجه الى قطع صيانة معينة فانه يقوم باحضاره الى مبنى المديرية لتبديل القطع اللازمة ومن ثم ارجاعه الى المركز بعد اصلاحه	فني الصيانة	الثالث	لا يوجد
.5	في حال ان الجهاز لايصلح يتم اتلافه حسب الأصول	فني الصيانة	الثالث	لا يوجد

الشركاء	الداخليين	المراكز الصحية – رؤساء الأقسام في المديرية – مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من يوم عمل الى 3 ايام عمل.
الأدوات الالكترونية المستخدمة		مايكروسوفت اكسل .
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج صيانة أجهزة الكترونية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لايوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد الاجهزة التي تم اجراء صيانة لها
دورية القياس	ربع سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتاب مخاطبة تعطل جهاز الكتروني	صيانة الاجهزة الالكترونية	أجهزة الكترونية فعالة وجاهزة للاستخدام	الموظف

اســـم العملية	إدارة البرنامج الوطني للمطاعيم داخل المحافظة
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-24-v1
الهدف من العملية	رفع نسبة التغطية بالتطعيم والسيطرة على حدوث الأوبئة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة محافظة العاصمة
اسم القسم	قسم الوقاية ورقابة الأمراض – شعبة الأمراض السارية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الوطني للتطعيم
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الدليل الارشادي للمطاعيم ورصد الامراض المطعم لها عام 2017
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	√ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري□ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	√نعم □لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	تطعيم الفئات المستهدفة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** حدوث انتشار مرض ساري حدوث اثار جانبية عند البعض المعتقدات الخاطئة للمواطنين – رفض المواطنين للتطعيم **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد حملات التطعيم المنفذة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	تعليمات اعطاء المطاعيم مهارات التواصل التنسيق مع الجهات المعنية (المحافظة والدفاع المدني)
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم 47 لسنه 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام طلبية المطاعيم المطلوبة من المستودعات لتغطية المراكز الصحية والمستشفيات بناء على معدل الاستهلاك وحاجة المنشأة	رئيس شعبة الامراض السارية		

.2	تحديد الفئة المستهدفة من المطاعيم في المديرية والمستشفيات والمراكز الصحية	رئيس شعبة الامراض السارية	1	
.3	استقبال متلقي الخدمة الطالب للمطعوم الوقائي (مثل الحمى الصفراء ، داء الكلب) في المديرية	رئيس شعبة الامراض السارية		
.4	استلام تقرير طبي يفيد بحاجة المريض للمطعوم بناء على التشخيص (مرضى غسيل الكلى أو مخالط لمصاب التهاب الكبد الوبائي ب).	رئيس شعبة الامراض السارية		
.5	استقبال متلقي الخدمة الطالب للمطعوم الوقائي (مطعوم الحج والعمرة) في المركز الصحي من قبل الطبيب.	رئيس شعبة الامراض السارية		
.6	تحويل متلقي الخدمة للمحاسبة على المطعوم حسب الأصول والعودة لأخذ المطعوم	رئيس شعبة الامراض السارية- تمريض المركز الصحي – قسم الإسعاف والطوارئ		
.7	استلام تقارير اعداد المطاعيم والاعراض الجانبية للمطاعيم من المراكز الصحية وإصدار تقرير شامل لكافة المديرية	رئيس شعبة الامراض السارية		
.8	في حالة الحملات الوطنية للمطاعيم يتم استقبال كتاب خطي بضرورة تنفيذ حملة مطاعيم في منطقة معينة	رئيس شعبة الامراض السارية		
.9	تشكيل فريق من الكوادر الطبية لتنفيذ الحملة	رئيس شعبة الامراض السارية		
.10	تزويد الفريق بالمستهلكات الطبية والمطاعيم والمعلومات اللازمة لتنفيذ الحملة	رئيس شعبة الامراض السارية		

.11	اعداد تقرير خاص بحملة المطاعيم المنفذة والذي يحتوي على اعداد المطعمين والجرعات وارساله الى مديرية الأمراض السارية.	رئيس شعبة الامراض السارية		

الشركاء	الداخليين	مديرية الامراض السارية
	الخارجيين	الجهات الأمنية في حالة رفض التطعيم من قبل أهالي المخالطين او المنطقة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		أسبوع – شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة حاسوب –تابلت –هواتف نقالة – فاكس - طابعة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		تقرير حملات تطعيم نموذج الاعراض الجانبية للمطاعيم

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			

مؤشرات أداء العملية	اعداد المطعمين لكل مطعوم
	عدد الحالات التي تعرضت لأعراض جانبية من المطاعيم
دورية القياس	شهري

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الفئات المستهدفة من التطعيم كتاب مخاطبة تنفيذ حملة تطعيم	إدارة البرنامج الوطني للمطاعيم داخل المحافظة	تقارير المطاعيم وحملات المطاعيم المنفذة	المواطنين

اســـم العملية	إدارة الحالات السارية المبلغ عنها
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-25-v1
الهدف من العملية	الكشف عن التهديدات الصحية الجديدة والناشئة وتقييمها والاستجابة لها للحد من انتشار الأمراض السارية ورصدها
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	قسم الوقاية ورقابة الأمراض – شعبة الأمراض السارية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرصد المبني على الحدث
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	دليل الرصد الوبائي للأمراض السارية عام 2015
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	√ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري□ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	√نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	علاج الامراض السارية المكتشفة في حالة تأكيد نتيجتها
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** انتشار مرض وبائي في منطقة معينة عدم توفر معدات الوقاية وسائل النقل تصاريح امنيه الدعم اللوجستي **المؤثرات المحتملة:** زيادة عمليات الرصد المنفذة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بالأمراض السارية وكيفية الوقاية منها
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة (47) عام 2008

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	اعداد قائمة بأسماء ضباط ارتباط التبليغ عن الامراض السارية وأماكن عملهم	رئيس شعبة الامراض السارية	1	
.2	استلام تبليغ الامراض السارية من ضباط الارتباط خطيًا.	رئيس شعبة الامراض السارية		
.3	التواصل مع ضباط الارتباط في المستشفيات والمراكز المبلغة للاستفسار عن الحالة للتأكد من الإجراءات المتخذة	رئيس شعبة الامراض السارية	1	

.4	تعبئة نماذج الاستقصاء الخاصة بكل مرض	رئيس شعبة الامراض السارية	1	
.5	التواصل مع الطبيب المعالج مع الجهة المبلغة لمعرفة تفاصيل الحالة المرضية لإجراء الازم من حيث التأكد من اجراء الفحوصات المخبرية	رئيس شعبة الامراض السارية	1	
.6	التواصل مع ضابط ارتباط تبليغ الامراض السارية للحصول على نتائج الفحوصات.			
.7	في حالة نتائج العينات ايجابية يتم التوجه للمنطقة التي تم التبليغ منها للقيام برصد المرض المبلغ عنه ومقابلة الطبيب المشرف على الحالة ورصد المخالطين واعطاء التعليمات اللازمة للوقاية من انتشار المرض والعلاج المناسب	رئيس شعبة الامراض السارية	1	
.8	تبليغ المؤسسة العامة للغذاء والدواء في حالات التسمم الغذائي لاتخاذ الإجراءات القانونية الخاصة بهم	رئيس شعبة الامراض السارية	1	
.9	تبليغ وزارة الزراعة في حالة الامراض المشتركة مع الحيوان لاتخاذ الإجراءات القانونية الخاصة بهم	رئيس شعبة الامراض السارية	1	
.10	تبليغ وزارة الصحة – مديرية الامراض السارية عن الحالة التي قمنا بمتابعتها حسب الحالة المرضية	طبيب القسم	1	
.11	تسجيل الحالات في سجلات خاصة حسب قائمة التبليغ عن الامراض السارية المعتمدة من مديرية الامراض السارية	رئيس شعبة الامراض السارية	1	
.12	اعداد تقرير اسبوعي للمستشفيات الخاصة وشهري للمستشفيات الحكومية والمراكز الصحية عن اعداد الحالات السارية المبلغ عنها	رئيس شعبة الامراض السارية	1	
الشركاء	الداخليين	مديرية الأمراض السارية		
	الخارجيين	مؤسسة الغذاء والدواء - وزارة الزراعة		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		أسبوع – شهر		

الأدوات الالكترونية المستخدمة	جهاز كمبيوتر فاكس هاتف طابعة			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج استقصاء			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام التبليغ الالكتروني JIRIS	مديرية الامراض السارية ومديرية التحول الالكتروني في وزارة الصحة	وزارة الصحة	وزارة الصحة
مؤشرات أداء العملية	عدد الامراض السارية المبلغ عنها			
دورية القياس	اسبوعي – شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	التبليغ الخطي عن حالة امراض سارية	إدارة الحالات السارية المبلغ عنها	التقرير الاسبوعي والشهري عن الحالات السارية	المجتمع المحلي

اســـم العملية	إدارة الموارد البشرية وشؤونها
رمز العملية	MOH-HR-PCS-30-v1
الهدف من العملية	تحسين إجراءات الاستخدام الأمثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	قسم الشؤون الإدارية – شعبة شؤون الموظفين
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	إعداد خطة لتحديد احتياجات الوزارة من الكوادر الصحية وغير الصحية.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة التعيين والتوظيف سياسة تحديد الاحتياجات من الكوادر البشرية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم تعيين العدد المطلوب الفعلي **المؤثرات المحتملة:** نقص في الكوادر العاملة في المراكز الصحية.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	معرفة كافة المسميات الوظيفية المطلوبة وعدد النقص مهارات حاسوبية مهارات اتصال وتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع الحكومي عام 2024

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام مخاطبة رسمية من مديرية الموارد البشرية لتحديد الاحتياجات من الكوادر البشرية وتفصيلاتها حسب الأصول	رئيس شعبة شؤون الموظفين	الطابق الأول	
.2	مخاطبة اقسام المديرية والمراكز الصحية التابعة لها لتحديد احتياجاتهم من الكوادر البشـــرية وتفصـــيلاتها واســـتلام الردود حسب الأصول	رئيس شـــعبة شـــؤون الموظفين	الطابق الأول	

.3	تجميع الردود في جدول احتياجات واحد ومخاطبة مديرية الموارد البشرية بالاحتياجات حسب الردود	رئيس شعبة شؤون الموظفين	الطابق الأول	
.4	استلام كتب تعيين الموظفين من مديرية الموارد البشرية	رئيس شعبة شؤون الموظفين	الطابق الأول	
.5	فتح ملف خاص بالموظف لحفظ كافة وثائقه	موظفي شعبة شؤون الموظفين	الطابق الأول	
.6	توجيه الموظفين على الأقسام المعنية لتحديد مركز عمله حسب الاحتياجات المحددة سابقا	رئيس شعبة شؤون الموظفين موظفي شعبة شؤون الموظفين	الطابق الأول	
.7	مخاطبة المركز الصحي المعني بتعيين المركز الصحي كمكان عمل للموظف	رئيس شعبة شؤون الموظفين	الطابق الأول	
.8	ادخال بيانات الموظف على النظام الالكتروني الخاص بقسم الشؤون	موظفي شعبة شؤون الموظفين	الطابق الأول	
.9	متابعة الحصول على كتاب مباشرة عمل للموظف ومخاطبة مديرية الموارد البشرية بها حسب الأصول	رئيس شعبة شؤون الموظفين	الطابق الأول	
.10	متابعة التزام موظفي المديرية والمراكز الصحية بمواعيد الدوام الرسمي عن طريق تطبيق نظام البصمة واتخاذ الإجراءات المناسبة حسب الأصول.	ضابط ارتباط البصمة	الطابق الأول	

الشركاء	الداخليين	مديرية الموارد البشرية - ورؤساء الأقسام في مديرية الصحة
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3 اشهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة فاكس هاتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج الاحتياجات من الكوادر البشرية.

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	WISN	-	وزارة الصحة	وزارة الصحة
مؤشرات أداء العملية	عدد الكوادر البشرية التي تعيينها جديد			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	مخاطبات الاحتياجات من الكوادر البشرية	إدارة الموارد البشـــرية وشؤونها	عدد الكوادر البشــرية التي تم تعيينها	الموظفين

اســـم العملية	إدارة شؤون المختبرات الطبية في المراكز الصحية
رمز العملية	MOH-AMS-PCS-10-v1
الهدف من العملية	ضمان تقديم خدمات مخبرية ذو جودة عالية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	قسم الشؤون الفنية – شعبة المهن الطبية المساندة – مشرف مختبرات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الكتب الرسمية نظام ادارة الموارد البشرية في القطاع العام لسنة2024
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	√إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	-
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** -عمل الورشات بوقت انعقادها المحدد -التأخير في اعتماد الورشات من قبل الوزارة-مديرية التدريب والتعليم المستمر -عدم حضور فني المختبر لبعد المسافة -عدم التنسيق المسبق من قبل رئيس المركز الصحي في حال غياب الفني او تعطل الجهاز او عدم توفر مواد مخبرية. -عدم توفير سيارة الحركة بنفس يوم تعطل الجهاز **المؤثرات المحتملة:** - عدم القدرة على تغطية المختبر في حال وجود فني مختبر واحد -عدم وجود قاعات محاضرات ذات مواصفات مريحه - تأجيل الورشات التدريبية أو الغائها توقف تقديم الخدمات المخبرية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	-القدرة على اعداد محتوى لورشات العمل خاص بالعمل الفني مهارات حاسوبية -القدرة على عمل تحليل لاحتياجات الفنيين -القدرة على التوزيع العادل لحضور الورشات للفنيين والتغطية العمل

	-القدرة على تجهيز متطلبات اعتماد الورشات للتطوير المهني المستمر القدرة على اتخاذ قرار تحويل الفحوصات المخبرية او تغطية المركز حسب حجم العمل وطبيعة سبب التحويل او الاغلاق القدرة على التنسيق بين المختبر التابع للمراكز ومديرية الهندسة للوقوف على سبب العطل
التشريعات التي تضبط العملية	نظام ادارة الموارد البشرية في القطاع العام لسنة 2024

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	اعداد جدول يبين اعداد الكوادر الفنيين في المديرية والمراكز الصحية بكافة فئاتهم واقسام العمل الخاصة بهم	مشرف المختبرات	الطابق الثالث	
.2	اعداد جدول يبين اعداد وأسماء الأجهزة المخبرية الموجودة في المراكز الصحية بكافة تفصيلاتها	مشرف المختبرات	الطابق الثالث	
.3	تحديد الاحتياجات من الكوادر الفنية بناء على حجم العمل في المراكز الصحية.	مشرف المختبرات	الطابق الثالث	
.4	بناء على الاحتياجات من الكوادر المحددة يتم إعادة توزيع الكوادر الفنية على المراكز الصحية او رفد النقص بها من التعيينات الجديدة.	مشرف المختبرات	الطابق الثالث	
.5	استلام التبليغ الهاتفي او الورقي والذي يفيد بحاجة المركز الى تغطية العمل من كادر فني بديلا عن المتوفر حاليا نظرا (ل استقالة او نقل خارجي او إجازة امومة او غيرها)	مشرف المختبرات	الطابق الثالث	
.6	متابعة عمل دورات استلام وتسليم لعهدة الفني الذي تم نقله او تقاعده او استقالته او غيرها.	مشرف المختبرات	الطابق الثالث	
.7	تحديد احتياجات الكوادر الفنية للتدريب وتنسيق الدورات	مشرف المختبرات	الطابق الثالث	

.8	استلام تبليغ هاتفي او خطي من وحدة التطوير المهني المستمر والذي يفيد بطلب تنسيب كوادر فنية لإحدى الدورات او الورشات التدريبية	مشرف المختبرات	الطابق الثالث	
.9	مراجعة جدول اعداد الكوادر الفنية واختيار المناسب منها بناء على موقع المركز الصحي وعدد الكادر المتوفر فيه وأسماء الكوادر المدربين على نفس الموضوع	مشرف المختبرات	الطابق الثالث	
.10	تبليغ رئيس المركز المعني بالتغطية المطلوبة او التنسيب للتدريب المطلوب هاتفيًا وورقيًا	مشرف المختبرات	الطابق الثالث	
.11	متابعة دوام الكادر الفني المسؤول عن التغطية في المركز الصحي او حضور التدريب	مشرف المختبرات	الطابق الثالث	
.12	تحديد احتياجات المراكز الصحية من الأجهزة المخبرية	مشرف المختبرات	الطابق الثالث	
.13	التنسيق مع قسم المشتريات والتزويد لتامين الاحتياجات من الأجهزة المخبرية	مشرف المختبرات	الطابق الثالث	
.14	في حال تعطل أحد الأجهزة المخبرية يتم التنسيق مع مديرية الهندسة الطبية لعمل الصيانة المطلوبة الحصول على تقرير الصيانة الخاص بالجهاز	مشرف المختبرات	الطابق الثالث	

الشركاء	الداخليين	رؤساء المراكز - وحدة التطوير المهني المستمر - قسم تكنولوجيا المعلومات, الطباعة – مديرية المختبرات – مديرية المهن الطبية المساندة
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		6شهور
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الهاتف النقال, الكمبيوتر ، طابعة ، فاكس
النماذج اللازمة لإتمام العملية		استبيان الاحتياجات التدريبية نموذج الشهادات المعتمدة نموذج متطلبات اعتماد الورشات لساعات التطوير المهني المستمر

	نموذج طلب الصيانة نموذج الاحتياجات من الكوادر نموذج الاحتياجات من الأجهزة الطبية نموذج احتياجات من الكواشف المخبرية			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	**عدد الفنيين الذين حصلوا على ساعات التطوير المهني المستمر كما هو مطلوب** **عدد الفنيين الكلي بالمديرية** **عدد الأجهزة المخبرية التي تم التبليغ عن حاجتها للصيانة / العدد الكلي للأجهزة**			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	جدول بأسماء الكوادر الفنية وأماكن عملها جدول بالأجهزة المخبرية	إدارة شؤون المختبرات الطبية في المراكز الصحية	استمرار في تقديم الخدمات المخبرية	المراكز الصحية

اســـم العملية	إدارة اعمال لجان المشاركة المجتمعية
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-15-v1
الهدف من العملية	تعديل السلوك الصحي المجتمعي
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	وحدة التوعية والاعلام الصحي
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	التوسع في تشكيل لجان صحية مجتمعية لتعزيز المشاركة المجتمعية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	√ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	--
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** مقاومة المجتمع للتغيير في بعض الاحيان عدم وجود وسائل نقل للاماكن البعيدة **المؤثرات المحتملة:** نقصان في اعداد الانشطة المنفذة مع المجتمع المحلي
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات التدريب وتقديم المشورة الصحية
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة (47) عام 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مخاطبة مديرية التوعية والاعلام الصحي لتشكيل لجان المشاركة المجتمعية لكل منطقة على حده	رئيس وحدة التوعية والاعلام الصحي	الثالث	بلا
.2	الإعلان للمجتمع المحلي التابع لمنطقة عمل المركز الصحي بنية تشكيل لجنة مشاركة مجتمعية في المنطقة للراغبين بالتطوع بها	المركز الصحي		

.3	مخاطبة مديرية التوعية والاعلام الصحي لتدريب الأعضاء المتطوعين على المشاركة المجتمعية	رئيس الوحدة	الثالث	
.4	وضع خطط سنوية بالتشارك مع المجتمع المحلي للأنشطة المجتمعية المنوي عقدها وتحديد اطر زمنية لها	رئيس الوحدة معززات الصحة في وحدة التوعية	الثالث	
.5	تقديم الدعم والاشراف على تنفيذ الأنشطة المجتمعية في أوقات تنفيذها	رئيس الوحدة+معززات الصحة في وحدة التوعية	الثالث	

الشركاء	الداخليين	ادارة الرعاية الصحية الأولية - مديرية التوعية والاعلام الصحي
	الخارجيين	المشاريع +لجان صحة المجتمع المحلي
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		12 شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الحاسوب في الوحدة/ شاشة عرض المواد/لاب توب /تاب
النماذج اللازمة لإتمام العملية		الخطط والخطة العامة للمركز الصحي/احتياجات المجتمع المحلي/شروط مرجعية/خطة لجنة صحة المجتمع/تقرير النشاط/محضر اجتماع

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			

مؤشرات أداء العملية	عدد لجان المشاركة المجتمعية المشكلة في المراكز الصحية
	عدد أنشطة المشاركة المجتمعية المنفذة نسبة تنفيذ أنشطة اللجان
دورية القياس	ربعي وسنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	مخاطبة مديرية التوعية والاعلام الصحي لتشكيل لجان المشاركة المجتمعية لكل منطقة على حده	إدارة اعمال لجان المشاركة المجتمعية	أنشطة مجتمعية توعوية منفذة	المجتمع المحلي

اســـم العملية	زيارات اشرافية لمراكز الاعتماد والمراكز المدرجة للاعتماد
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-11-v1
الهدف من العملية	متابعه مراكز الاعتماد ، التأكد من استمرارية العمل على معايير الاعتماد وتقديم الخدمات بجودة وكفاءة
اسم الوحدة التنظيمية	وحده ضبط الجودة
اسم القسم	
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة/تعزيز الدور القيادي والتنظيمي والرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	خطة ادراج مستشفيات ومراكز صحية لوزارة الصحة في برنامج الاعتماد للوصول الى اهداف الخطط الاستراتيجية لوزارة الصحة 2025
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسه الاشراف ومتابعه الاداء الصحي
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ■ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تعطل مركبه/عدم توفر سيارة/ /عدم وجود كوادر للزيارة **المؤثرات المحتملة:** تأخير الحصول على الاعتماد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	دورات في اداره الجودة ومهارات الاتصال والتواصل / اداره المخاطر / والإدارة والقيادة
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة وتعديلاته رقم 47 لعام 2008

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	عمل جدول بمواعيد الزيارات الإشرافية للمراكز وتحديد فرق الزيارة	رئيس وحده ضبط الجودة	الثالث	

2	تبليغ رئيس المركز بأهداف الزيارة الإشرافية وموعدها للتأكد من وجود الموظفين المعنيين	رئيس وحدة الجودة	الثالث	
3	يقوم الفريق بزيـاره المركز ومتـابعـه تجهيزاتهم للاعتماد	مشرفي الجودة	الثالث	
3.4	تسـجيل زياره اشـرافيه وتوقيع الكوادر عليها على النموذج الورقي المعد من قبل وحدة الجودة	مشرفي الجودة	الثالث	
.4	تسجيل الملاحظات الايجابية والسلبية في المراكز على قوائم التحقق المعدة وادراج التوصيات	مشرفي الجودة	الثالث	
.5	متابعه تعديل النواقص في الزيارات القادمة	وحده ضبط الجوده	الثالث	

الشركاء	الداخليين	المراكز الصحية وقسم المتابعة والاشراف
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الهاتف للتواصل
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج الزيارة الإشرافية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد الزيارات الإشـــرافية المنفذة لمراكز الاعتماد بالنســـبة للعدد الكلي للزيارات
دورية القياس	ربعية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	برنامج الزيارات	زيارات اشـرافية لمتابعة برنامج الاعتماد	الـحصـــول عـلـى الاعتماد	الـمـراكـز الصحية

اســـم العملية	متابعة حصول المراكز الصحية على الاعتماد
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-12-v1
الهدف من العملية	تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال تطبيق معايير معتمدة دوليًا
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	وحده ضبط الجودة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	خطة ادراج مستشفيات ومراكز صحية لوزارة الصحة في برنامج الاعتماد للوصول الى اهداف الخطط الاستراتيجية لوزارة الصحة 2025
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ✓ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم توفر سيارة عدم توفر كوادر غياب الكوادر **المؤثرات المحتملة:** تأخر في عمليه الاعتماد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	تدريبات على معايير الاعتماد /وكيفيه اعداد السياسات بما يتناسب مع اوضاع المراكز الصحية
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	ترشيح المراكز المناسبة للحصول على الاعتماد بناء على مخاطبة من وزارة الصحة	رئيس وحدة الجودة	الثالث	
.2	تقييم المركز المبدئي من قبل مجلس الاعتماد	مجلس الاعتماد	الثالث	
.3	زيارة المراكز الصحية لدراسة واقع الحال و تقييم احتياجات المركز من كوادر واحتياجات اخرى	منسق الجودة ورئيس وحدة الجودة	الثالث	
.4	تدريب كوادر المراكز الصحية على معايير الاعتماد والية تطبيقها	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية	الثالث	
.5	التنسيق والتواصل بين اقسام المديرية المعنية لتوفير البيئة الامنة للتحضير للاعتماد و العمل على حل المشكلات و العوائق التي تحول دون الحصول على الاعتماد	رئيس وحدة ضبط الجودة	الثالث	
		الاقسام المعنية/تكنلوجيا/صيانه /كوادر تمريضيه /كوادر طبيه	الثالث	
.6	متابعة امور المركز وتعميم السياسات على الكوادر المعنية	رئيس وحده ضبط الجودة	الثالث	
.7	تنفيذ التقييم التجريبي للمركز الصحي	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية	الثالث	
.8	متابعة الملاحظات الواردة في تقرير التقييم التجريبي الصادر عن المجلس	رئيس وحده ضبط الجودة	الثالث	
.9	تنفيذ التقييم النهائي للمركز الصحي	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية	الثالث	
10.	الحصول على الاعتماد	رئيس وحدة ضبط الجودة	الثالث	

الشركاء	الداخليين	وزاره الصحة/الاقسام التي لها علاقه بالاعتماد مثل الخدمات / الصيانة / التمريض /
	الخارجيين	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من سنه الى سنتين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الحواسيب/الطابعة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج زياره اشرافيه من قسم الجودة/

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	عدد المراكز المعتمدة/ عدد المراكز المدرجة			
دورية القياس	سنويا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	مخاطبات ترشيح المراكز الصحية للاعتماد	متابعة حصول المراكز الصحية على الاعتماد	مركز صحي معتمد وحاصل على شهادة الاعتماد من المجلس	المراكز الصحية

اســـم العملية	متابعة مؤشرات الاداء الخاصة بالخطة التنفيذية
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-13-v1
الهدف من العملية	تحقيق الأهداف الاستراتيجية الخاصة بمديرية الصحة للأعوام 2023 – 2025
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	وحدة ضبط الجودة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج ادراج 200 مركز صحي للاعتماد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الخطة الاستراتيجية لوزارة الصحة 2023-2025
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ✓ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	نعم * لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تعطل الحاسوب /تعطل برنامج حكيم/ عدم وجود تدريبات كافيه للموظفين المعنيين **المؤثرات المحتملة:** عدم القدرة على تجميع البيانات الخاصة بالمؤشرات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات حاســوبيه مثل ادخال البيانات والمعلومات على الحاســوب واستخراج التقارير
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة وتعديلاته رقم 47 لعام2008

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	اعداد الخطة التنفيذية لمديرية الصحة بما يتناسب مع الخطة الاستراتيجية لوزارة الصحة وتحديد مؤشرات الأداء	رئيس وحدة ضبط الجودة	الثالث	
.2	تعميم مؤشرات أداء الخطة التنفيذية على المراكز الصحية وتدريب الكوادر على آلية جمع المؤشرات للأقسام المختلفة في المراكز	رئيس وحدة ضبط الجودة	الثالث	
.3	اعداد تقارير المؤشرات المطلوبة	كوادر المراكز الصحية		
.4	استلام التقارير من المراكز الصحية ومراجعتها وتدقيقها وتحليلها واتخاذ الإجراءات التحسينية بناء عليها	منسقي الجودة	الثالث	

الشركاء	الداخليين	المراكز الصحية			
	الخارجيين				
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	سنه تقريبًا				
الأدوات الالكترونية المستخدمة	الحاسوب الهاتف واتس اب				
النماذج اللازمة لإتمام العملية	بطاقات المؤشرات /نماذج الخطط				
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام	
	لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	نسبة انجاز الخطة التنفيذية				
	سنوي				

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الخطة التنفيذية لمديرية صحة العاصمة	متابعة مؤشرات الاداء الخاصة بالخطة التنفيذية	تقارير مؤشرات أداء الخطة	وزارة الصحة

اســـم العملية	إدارة المخاطبات الرسمية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-52-v1
الهدف من العملية	
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	وحدة الديوان وخدمة الجمهور
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية √إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** انقطاع الكهرباء تعطل الفاكس **المؤثرات المحتملة:** تأخر وصول المخاطبات الرسمية من والى المديرية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات حاسوبية مهارات اتصال وتواصل المعرفة بكافة الأقسام والمراكز الصحية لضمان التوزيع بشكل صحيح
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال المخاطبات الرسمية الواردة عن طريق الفاكسات أو البريد من كافة الجهات	موظف وحدة الديوان		

.2	في حال كانت المخاطبة عبارة عن إجازة رسمية او مرضية من القطاع الخاص يتم ختمها بختم خاص بالمديرية	موظف وحدة الديوان		
.3	إعطاء المخاطبة رقم وارد وتثبيت معلوماتها على السجل الخاص بالوارد	موظف وحدة الديوان		
.4	عرض المخاطبات على مدير المديرية ليقدم توجيهاته ومشروحاته عليها لرئيس القسم المعني بالمخاطبة	رئيس وحدة الديوان		
.5	توزيع المخاطبات على الأقسام المعنية بناء على مشروحات وتوجيهات مدير المديرية	موظف وحدة الديوان		
.6	استلام الردود على المخاطبات الرسمية الموجهة للأقسام المعنية	موظف وحدة الديوان		
.7	عرض المخاطبة على مدير المديرية للموافقة عليها وتوقيعها	رئيس وحدة الديوان		
.8	إعطاء المخاطبة رقم صادر وتثبيتها على السجل الخاص بالصادر.	موظف وحدة الديوان		
.9	تصوير المخاطبة وحفظها في ملف خاص بالمتسلسلة بحيث هناك نسخة محفوظة في حال فقدان أي كتاب للرجوع اليه.	موظف وحدة الديوان		
.10	توزع المخاطبات الصادرة على خانات الأقسام أو المستشفيات أو المراكز الصحية المعنية بها أو في البريد الخارج إلى مبنى الوازرة.	موظف وحدة الديوان		

الشركاء	الداخليين	المديريات المركزية، كافة اقسام المديرية ، المراكز الصحية ، المستشفيات الحكومية
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		حاسوب طابعة

	فاكس مايكروسوفت اوفيس			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	لا يوجد			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	لا يوجد			
دورية القياس	لا يوجد			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	مخاطبات واردة الى المديرية	إدارة المخاطبات الرسمية	مخاطبات صادرة عن المديرية	

اســـم العملية	إدارة الاستدعاءات والاعتراضات المقدمة من الموظفين على العقوبات
رمز العملية	MOH-GL-PCS-53-v1
الهدف من العملية	استقبال الشكاوي من كافة الموظفين وتحليلها واتخاذ الإجراءات التصحيحية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة محافظة العاصمة
اسم القسم	وحدة المتابعة والاشراف
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	استقبال الشكاوي من كافة المواطنين وتحليلها واتخاذ الإجراءات التصحيحية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **المؤثرات المحتملة:**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات اتصال وتواصل معرفة القوانين والأنظمة مهارات الحوار والقدرة على الاقناع
التشريعات التي تضبط العملية	نظام ادارة الموارد البشرية في القطاع العام لسنة 2024

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام كتاب رسمي من قبل رئيس القسم /المركز الصحي الذي يتبع اليه الموظف ومرفقه الاستدعاء استلام كتاب رسمي من قبل ادارة الموارد البشرية	رئيس وحدة المتابعة والاشراف	2	

.2	طلب ملف الموظف والبحث في قرار العقوبة او باللجنة التي نسبت بالعقوبة وتجميع المرفقات اللازمة	رئيس وحدة المتابعة والاشراف	2	
.3	مراجعة كافة الوثائق التي تم الاستناد اليها في تحديد العقوبة للموظف	رئيس وحدة المتابعة والاشراف	2	
.4	مخاطبة ادارة الموارد البشرية بكتاب رسمي وارفاق جميع المرفقات اللازمة بالإضافة الى التنسيبات المقترحة	رئيس وحدة المتابعة والاشراف	2	
.5	مخاطبة رئيس المركز الصحي / رئيس القسم بردود لجنة التظلمات مقابل توقيع الموظف	رئيس وحدة المتابعة والاشراف	2	

الشركاء	الداخليين	مديرية ادارة الموارد البشرية			
	الخارجيين	لا يوجد			
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم-يومين			
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Scanner / computer / E-mail			
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج الاستدعاء			
الأنظمة الالكترونية		اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
		لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية		عدد الاستدعاءات التي تم التعامل معها			
دورية القياس		شهرية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	استدعاء اعتراض على العقوبة من الموظف	إدارة الاستدعاءات والاعتراضات المقدمة من الموظفين على العقوبات	قرار تخفيض حجم العقوبة الموجهة بحق الموظف او ازالتها او ابقاءها	الموظف

اســـم العملية	ادارة الزيارات الإشرافية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-54-v1
الهدف من العملية	متابعة سير العمل بالمراكز الصحية لتلافي السلبيات الموجودة بها وتطوير الخدمات المقدمة فيها.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة محافظة العاصمة .
اسم القسم	وحدة المتابعة و الاشراف .
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	استقبال الشكاوي من كافة المواطنين وتحليلها واتخاذ الإجراءات التصحيحية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	...
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم توفر سيارات لتسهيل الحركة الظروف الجوية السيئة **المؤثرات المحتملة:** عدم إتمام الزيارة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة التامة بقائمة المهام المطلوبة من كل قسم بالمركز. مهارات الاتصال والتواصل مهارات حاسوبية
التشريعات التي تضبط العملية	نظام ادارة الموارد البشرية في القطاع العام لسنة 2024

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	إعداد جدول الزيارات بالتنسيق مع المعنيين ثم اعتماده من المدير ومن ثم تزويده لرؤساء الإقسام ورؤساء المراكز الصحية	رئيس وحدة المتابعة والاشراف .	الثاني .	
.2	ابلاغ قســـم الحركة بالمديرية بوجهة الفريق.	رئيس وحدة المتابعة والاشراف .	الثاني .	

.3	تنفيذ الزيارة الى المركز الصحي المطلوب	الفريق المكلف بالزيارة	الثاني .	
.4	جمع تقارير الزيارة من الاقسام بعد الزيارة .	رئيس وحدة المتابعة والاشراف .	الثاني .	
.5	كتابة تقرير الزيارة بالإيجابيات و السلبيات وعمل مخاطبات لتلافي السلبيات والإجراءات التي تم تنفيذها .	رئيس وحدة المتابعة والاشراف .	الثاني .	
.6	استقبال التغذية الراجعة من المراكز بكافة التعديلات على السلبيات .	رئيس وحدة المتابعة والاشراف .	الثاني .	
.7	زيارة المركز الصحي مرة أخرى للتأكد من تلافي السلبيات	رئيس وحدة المتابعة والاشراف .	الثاني .	
.8	مخاطبة مدير إدارة الرعاية الصحية الأولية بالزيارات المنفذة وتقاريرها والإجراءات المتخذة بناء عليها	رئيس وحدة المتابعة والاشراف .	الثاني .	

الشركاء	الداخليين	وحدة الحركة / رؤساء المراكز/ رؤساء الأقسام / ادارة الرعاية الصحية والاولية .
	الخارجيين	-
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من اسبوع الى 10 ايام .
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر / طابعة / فاكس / هاتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج تقرير الزيارة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد الزيارات الإشرافية المنفذة
دورية القياس	شهري

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	جدول الزيارات	ادارة الزيارات الإشرافية	تقرير الزيارة	المركز الصحي

اســـم العملية	تطوير وإدارة خطة الطوارئ في المديرية
رمز العملية	MOH-CRM-PCS-09-v1
الهدف من العملية	تنظيم خطة الطوارئ السنوية للمديرية خلال فصل الشتاء والظروف الطارئة وخلال مناوبات الأعياد لضمان تقديم الخدمات الصحية للمواطنين في كافة الظروف
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة محافظة العاصمة
اسم القسم	وحدة المتابعة والاشراف
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الجاهزية والاستجابة لإدارة الأزمات والكوارث وآثار اللجوء والتغير المناخي.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير خطط طوارئ محدثة ذات معايير موحدة في جميع المستشفيات ومديريات الصحة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐إدارة الرقابة والتنظيم √ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	-
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم التزام بعض الكوادر بالبرامج التي تم تجهيزها **المؤثرات المحتملة:** عدم تفعيل خطة الطوارئ في الحالات الطارئة كما هو مخطط لها
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الدراية الكافية بخدمة الطوارئ المطلوب تقديمها خلال هذه الفترة
التشريعات التي تضبط العملية	الاستراتيجية الوطنية للحد من مخاطر الكوارث 2023-2030

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام كتاب رسمي من قبل ادارة الرعاية الصحية الاولية لتزويدهم بخطة الطوارئ	رئيس وحدة المتابعة والاشراف	2	
.2	مخاطبة رؤساء المراكز ورؤساء الأقسام لتزويدنا ببرنامج المناوبات الخاص بكل مركز وبكل قســـم من المعنيين بخطط الطوارئ حسب الأصول	رئيس وحدة المتابعة والاشراف	2	

.3	تجميع الردود الواردة الينا من قبل المراكز الصحية والاقسام المعنية بخطة الطوارئ	رئيس وحدة المتابعة والاشراف	2	
.4	اعداد خطة الطوارئ الشاملة للمديرية وطباعتها	كادر وحدة المتابعة والاشراف	2	
.5	مخاطبة ادارة الرعاية الصحية الاولية وارسال نسخ للمديريات الاخرى في وزارة الصحة ومتصرفي الالوية	كادر وحدة المتابعة والاشراف	2	
.6	تفعيل خطة الطوارئ المعتمدة في الظروف الطارئة ومتابعة تنفيذها	مدير المديرية	3	

الشركاء	الداخليين	رؤساء المراكز ، رؤساء الاقسام ، ادارة الرعاية الصحية الاولية
	الخارجيين	متصرفيات الالوية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		اسبوع – اسبوعين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر / طابعة / هاتف / فاكس
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج خطة الطوارئ

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			

مؤشرات أداء العملية	لا يوجد
دورية القياس	لا يوجد

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتاب المخاطبة بإعداد خطة الطوارئ	تنظيم خطة الطوارئ السنوية للمديرية خلال فصل الشتاء والظروف الطارئة وخلال مناوبات الاعياد	خطة الطوارئ قابلة للتفعيل	المديرية والمراكز الصحية

اســـم العملية	الكشف وإعادة الكشف على المنشآت الصحية ومتابعة إغلاقها
رمز العملية	MOH-RF-PCS-27-v1
الهدف من العملية	زيادة كفاءة الكشوفات الميدانية من خلال وضع آلية ملائمة لعملية جدولة الكشوفات الميدانية التي تتم على المؤسسات الصحية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة العاصمة
اسم القسم	وحدة المهن والمؤسسات الصحية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرقابة والتفتيش على المؤسسات الصحية في القطاع الخاص
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	√ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية
تنتهي العملية بخدمة	√لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم الاستجابة من قبل مالك المنشأة للكشف عليها **المؤثرات المحتملة:** عدم إتمام الكشف المطلوب
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الالمام بقانون الصحة العامة الالمام بالانظمه والقوانين المتعلقه بترخيص المنشآت الصحيه خبره عمليه لا تقل عن خمس سنوات
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة 47 عام 2008 قانون المسؤولية الطبية رقم 25 عام 2018

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	استلام كتاب من مديرية ترخيص المؤسسات والمهن الصحية بالكشف على المنشأة أو إغلاقها حسب الأصول	رئيس وحدة المهن والمؤسسات الصحية	2	
2	التنسيق مع مالك المنشأة وقسم الحركة لتنفيذ الكشف ومندوب المديرية في المحافظة لتنفيذ الإغلاق	رئيس وحدة المهن والمؤسسات الصحية	2	
3	تنفيذ الكشـــف على المنشـــأة وتحرير تقرير بالإيجابيات والسلبيات	رئيس وحدة المهن والمؤسسات الصحية	2	
4	مخاطبه مديرية ترخيص المؤسسات والمهن الصحية في وزارة الصحة بالتقرير	رئيس وحدة المهن والمؤسسات الصحية	2	

5	تزويد مالك المنشـــأة بالســـلبيات المذكورة بالتقرير ليتم تلافيها	رئيس وحدة المهن والمؤسسات الصحية	2	
	إعادة الكشـــف على المنشـــأة للتأكد من تلافي الســـلبيات المذكورة بالتقرير	رئيس وحدة المهن والمؤسسات الصحية	2	
6	المشـــاركة في عمليات الاغلاق من قبل مندوب مديرية الصحة في المحافظة بعد تحرير ضـــبط الاغلاق من قبل المغفر الامني يتم ارســاله الى المحافظ والحصــول على نسـخة من ضـبط الاغلاق من قبل مندوب المديرية	مـنـدوب مـديـريـة الصحة في المحافظة		
7	مخاطبه مديرية ترخيص المؤسسات والمهن الصحية في وزارة الصحة من وحدة المؤسسات والمهن الصحية في مديرية الصحة وارفاق نموذج ضبط الاغلاق	رئيس وحدة المهن والمؤسسات الصحية	2	

الشركاء	الداخليين	مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية
	الخارجيين	محافظة العاصمة – المغفر الأمني
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3-7 ايام
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز كمبيوتر، طابعة، فاكس، هاتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج تقرير الكشف محضر الاغلاق

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد المنشآت التي تم الكشف عليها
	عدد المنشآت الصحية التي تم اغلاقها
دورية القياس	ربع سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتاب المخاطبة للكشف على المنشأة أو اغلاقها	الكشـف وإعادة الكشـف على المنشآت الصحية	تقرير الكشف الصادر بالسلبيات والايجابيات محضر الاغلاق	مالك المنشأة

ادارة الأوبئة

اســـم العملية	متابعة تدريب وبناء قدرات الكوادر الصحية التابعين لإدارة الأوبئة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-15-v1
الهدف من العملية	اكتساب المهارات والخبرات ومواكبة التطورات الفنية والعلمية
اسم الوحدة التنظيمية	إدارة الأوبئة
اسم القسم	
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التدريب والتطوير ورفع كفاءة الأقسام التابعة لكل مديرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	البرنامج الوطني لمكافحة الأوبئة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	مراجعة وتعديل النظام التنظيمي الإداري لوزارة الصحة
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثلاثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** نقص بعض البرامج التدريبية. نقص التمويل اللازم للتدريب **المؤثرات المحتملة:** عدم تحقيق الأهداف الصحية من خلال رفع كفاءة النظام الصحي
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	كوادر مختصة بعملية التدريب والتأهيل / مهارات قيادية / معرفة ببرامج التدريب
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم 47 لسنة 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تقييم الوضع الحالي للمديريات من حيث الموارد، الكوادر، والخبرات المتاحة، ووضع أهداف واضحة للمتابعة والتدريب	مدير إدارة الأوبئة	7	
.2	اختيار برامج تدريبية متخصصة واختيار المدربين المؤهلين من داخل الإدارة أومن خلال المنظمات الدولية الأخرى وذلك من خلال تنسيب المديريات التابعة لإدارة الأوبئة	مدير إدارة الأوبئة	7	

.3	تنفيذ التدريب والمتابعة الميدانية وتقييم الأداء	مدراء المديريات التابعة لإدارة الأوبئة	7	
.4	إعداد تقارير دورية ورفعها إلى الجهات العليا لضمان استدامة التطوير وتحسين الاداء	مدراء المديريات التابعة لإدارة الأوبئة		

الشركاء	الداخليين	مديرية الامراض السارية- مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية - مديرية صحة البيئة.
	الخارجيين	منظمة الصحة العالمية WHO / المركز الوطني لمكافحة الأوبئة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		دوري / سنوي
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة حاسوب Microsoft office e-mail
النماذج اللازمة لإتمام العملية		كتب ومخاطبات رسمية / نموذج حضور وانصراف المتدربين / نموذج تقييم أداء المتدربين.

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد البرامج والدورات التدريبية المنعقدة/ التزام المتدربين بالدورات وورش العمل / نسبة تحسن مهارات المتدربين.
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	البرامج تدريبية	متابعة تدريب وبناء قدرات الكوادر الصحية التابعين لإدارة الأوبئة	كوادر مدربة	الموظفين التابعين لمديرية الامراض السارية- مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية - مديرية صحة البيئة

اســـم العملية	متابعة تطور الوضع الوبائي بالمملكة الأردنية الهاشمية
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-07-v1
الهدف من العملية	المعرفة التامة للوضع الوبائي من خلال معرفة اعداد الإصابات وكيفية العلاج والسيطرة عليه والحد من انتشاره
اسم الوحدة التنظيمية	إدارة الاوبئة
اسم القسم	
الهدف الاستراتيجي المرتبط	هو تعزيز قدرة النظام الصحي في المملكة على الاستجابة الفعالة للأزمات الصحية، من خلال تحليل البيانات / توفير موارد طبية كافية والاستعداد للازمات الصحية المستقبلية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرصد الوبائي
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثلاثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تفشي الامراض المعدية ظهور سلالات جديدة للفيروسات ضعف الإقبال على اخذ المطاعيم المضادة للأوبئة **المؤثرات المحتملة:** ضعف البنية التحتية الصحية وانهيار النظام الصحي
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	توفر بيانات دقيقة والقدرة على تحليلها / الاســـتخدام الأمثل للكوادر البشرية
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم 47 لسنة 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تفعيل دور فرق الاستجابة السريعة المشكلة مسبقا في حال حدوث الوباء	وزارة الصحة وكافة المديريات المعنية بالتعاون مع المؤسسات الوطنية والوزارات		

.2	جمع البيانات الوبائية من المستشفيات والمراكز الصحية والمختبرات والوزارات الأخرى (وزارة المياه، وزارة البيئة وزارة الزراعة)	مديرية صحة البيئة. مديرية الأمراض السارية, مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية)		
.3	تحليل البيانات لمعرفة أنماط واشكال الوباء وللحد من انتشاره وتحديد المناطق الجغرافية التركيز لتوجيه الجهود بشكل فعال	مديرية الامراض السارية، مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية		
.4	اصدار التقارير وعرضها ومناقشتها مع مدير إدارة الأوبئة ومن ثم ارسالها الى عطوفة الأمين العام للرعاية الصحية الأولية والأوبئة ومن ثم الى معالي وزير الصحة للنظر بالتوصيات وتنفيذها	مديرية صحة البيئة. مديرية الأمراض السارية، مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية		
.5	متابعة والتأكد من التزام المجتمع بالتدابير الصحية الوقائية. بالتعاون مع المركز الوطني لمكافحة الأوبئة والوزارات الحكومية والأمن العام ومنظمة الصحة العالمية.	مديرية صحة البيئة. مديرية الأمراض السارية، مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية والمركز الوطني لمكافحة الاوبئة		
.6	متابعة تنفيذ حملات التوعية والتثقيف للوقاية من الأمراض المعدية والتي تنفذ من خلال مديرية التوعية والاعلام الصحي ومديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور	موظفي إدارة الأوبئة		
الشركاء	الداخليين	مديرية الامراض السارية-مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية – مديرية صحة البيئة – المستشفيات والمراكز الطبية والمختبرات		
	الخارجيين	منظمة الصحة العالمية / المركز الوطني لمكافحة الاوبئة		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		مستمر		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		برامج خاصة بتحليل البيانات/ أدوات الفيديو والمؤتمرات الإلكترونية		
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج تبليغ عن الامراض السارية/ نموذج تحليل البيانات الإحصائية		

	لائحة وقائع			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	معلومات خاصة بحجم انتشار الوباء /عدد التقارير عن الحالة الوبائية / عدد حالات التعافي من الوباء			
دورية القياس	اسبوعي / شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	البيانات الوبائية	متابعة تطور الوضع الوبائي بالمملكة الأردنية الهاشمية	الاحصائيات والتقارير والإجراءات المتبعة لمواجهة الوباء	المجتمع المحلي

اســـم العملية	متابعة عمل المديريات التابعة لإدارة الأوبئة وإنجاز مهامها
رمز العملية	MOH-GL-PCS-18-v1
الهدف من العملية	الحفاظ على الصحة العامة والتأكد من فاعلية الخطط والإجراءات المتبعة في مواجهة الأوبئة
اسم الوحدة التنظيمية	إدارة الأوبئة
اسم القسم	
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☒ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☒ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** قد تؤدي عملية المتابعة إلى جمع بيانات غير دقيقة أو متأخرة بسبب ضعف التنسيق أو نقص الموارد في المديريات. **المؤثرات المحتملة:** قد يؤدي ذلك إلى اتخاذ قرارات خاطئة بناءً على معلومات غير صحيحة، مما يضر بالجهود الصحية.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات إدارية/مهارات تواصلية / مهارات تكنولوجية
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم 47 لسنة 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	ابلاغ المـديريـة بموعـد الزيـارة من خلال المخاطبات الرسمية	مدير إدارة الأوبئة	7	
.2	تشكيل فريق للزيارة والمتابعة	مدير إدارة الاوبئة	7	

.3	تجميع الملاحظات والتوصيات من أعضاء الفريق واعداد تقرير الزيارة وارسال الهم الى مدير إدارة الأوبئة لمناقشتها	موظفي إدارة الأوبئة	7	
.4	إرسال التقرير إلى عطوفة الامين العام للرعاية الصحية الأولية والاوبئة ومن ثم الى معالي الوزير للنظر بالتوصيات وتنفيذها	مدير إدارة الاوبئة	7	

الشركاء	الداخليين	مديرية الامراض السارية- مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية- مديرية صحة البيئة.
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يومي
الأدوات الالكترونية المستخدمة		برنامج .Word. Excel طابعه، جهاز حاسوب.
النماذج اللازمة لإتمام العملية		كتب مخاطبة تقارير ميدانية لائحة وقائع

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد الزيارات الميدانية عدد الملاحظات والتوصيات التي تم إنجازها وتنفيذها
دورية القياس	شهري

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	جدول أعمال الزيارة	متابعة عمل المديريات التابعة لإدارة الأوبئة وإنجاز مهامها	تنفيذ التوصيات	**الموظفين التابعين لمديرية الامراض السارية- مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية - مديرية صحة البيئة**

مديرية الامراض السارية

اســـم العملية	اجراء الدراسات الوبائية
رمز العملية	MOH-CRM-PCS-04-v1
الهدف من العملية	اتخاذ القرارات المبنية على البيانات ووضع خطط من اجل السيطرة ومنع حدوث الامراض
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الامراض السارية
اسم القسم	تحليل البيانات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقاية بجودة عالية وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	حسب نوع الدراسة وارتباطها بالبرنامج المعني
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	إدارة المسوحات والدراسات التنظيمية في الوزارة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	■ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم ■ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** التحديثات والتغيرات في الجهات التنظيمية موارد القوى العاملة مثل نقص الموظفين المؤهلين، عدم قبول الفئة المستهدفة من اجراء الدراسة الميزانية ونقص التمويل **المؤثرات المحتملة:** تأخير إجراءات الدراسة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	ادخال وتحليل البيانات، الالمام بعلم الوبائيات، مهارات التحليل الاحصائي كتابة التقارير وعرضها على صناع القرار
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة (47) عام 2008

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام مخاطبة من الجهة المانحة لعمل الدراسة	رئيس قسم تحليل البيانات	7	738
.2	الموافقة على اجراء الدراسة	معالي وزير الصحة	3	

.3	تحديد ضابط ارتباط مع الجهة المانحة	رئيس قسم تحليل البيانات	7	738
.4	تشكيل فريق او لجنة لتنسيق إجراءات الدراسة	مدير إدارة الاوبئة	7	
.5	اجتماع الفريق او اللجنة المشكلة لتحديد الية سير إجراءات الدراسة	مدير مديرية الامراض السارية وضابط ارتباط الدراسة	7	733 738
.6	مخاطبة الجهات المعنية لتنسيب مشاركين للعمل في الدراسة	مدير مديرية الامراض السارية وضابط ارتباط الدراسة	7	733 738
.7	اعداد البرتوكول واعتماده من الجهة المانحة	وضابط ارتباط الدراسة (رئيس قسم تحليل البيانات) و اللجنة المشكلة	7	738
.8	تدريب المشاركين المنسبين بكتب رسمية على الية جمع البيانات المطلوبة للدراسة	وضابط ارتباط الدراسة (رئيس قسم تحليل البيانات) و اللجنة المشكلة و الجهة المانحة	7	738
.9	تنفيذ الدراسة بناء على البروتوكول	فريق العمل و الجنة المشكلة	7	738
.10	اصدار التقارير الأولية والنهائية لنتائج الدراسة	وضابط ارتباط الدراسة (رئيس قسم تحليل البيانات) و اللجنة المشكلة	7	738
.11	رفع النتائج وتوصيات الدراسة لصناع القرار (معالي وزير الصحة، عطوفة الأمين العام، مدير إدارة الأوبئة) وأصحاب العلاقة	وضابط ارتباط الدراسة (رئيس قسم تحليل البيانات) و اللجنة المشكلة	7	738

.12	نشر الدراسة على مواقع عالمية	اللجنة المشكلة		

الشركاء	الداخليين	مديريات صحة المحافظات ،مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات، أي جهة مرتبطة بالدراسة
	الخارجيين	NGOs
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 6 أشهر الى سنة
الأدوات		أجهزة لوحية كمبيوتر طابعة فاكس هاتف أوراق سيارات للتنقل
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نماذج مصممة حسب نوع الدراسة نماذج تدريب، نماذج تقارير

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	حسب نوع الدراسة	حسب نوع الدراسة		وزارة الصحة
مؤشرات أداء العملية	عدد الدراسات الوبائية التي تم تنفيذها			
دورية القياس	سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	برتوكول الدراسة والاستبيانات	اجراء الدراسات الوبائية	التوصيات الصادرة عن الدراسة	وزارة الصحة أصحاب العلاقة حسب الدراسة

اســـم العملية	الاستجابة لحالات تفشي الامراض السارية والعدوى المرتبطة بالرعاية الصحية بالإضافة الى الامراض المشتركة بين الانسان والحيوان
رمز العملية	MOH-CRM-PCS-10-v1
الهدف من العملية	الاستجابة السريعة والفورية لأي حدث او مرض يهدد الصحة العامة داخل المملكة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الامراض السارية
اسم القسم	قسم الرصد الوبائي، قسم ضبط العدوى، قسم الامراض المشتركة والصحة الواحدة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين برنامج الرصد الوبائي وضبط العدوى
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	■ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** أخطاء الكوادر الصحية تأخير في التبليغ وضعف التنسيق مع الجهات المعنية المختلفة نقص التشريعات الملزمة لضبط العدوى نقص الموظفين المؤهلين في مجال الرصد الوبائي وضبط العدوى ونقص الكوادر والموارد المالية **المؤثرات المحتملة:** سوء الاستجابة للأمراض الوبائية مما يؤدي الى انتشار العدوى بين المواطنين
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المقدرة على فهم ووصــف الامراض الســارية حســب الحالة وإدراك حيثياتها وطرق التصدي لها
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة (47) عام 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام تبليغ من ضباط ارتباط الامراض السارية او من مسؤول وحدة ضبط العدوى في حال تسجيل حالات عدوى مرتبطة	رئيس قسم الرصد، رئيس قسم ضبط العدوى	7	726 729 734 724

	بالرعاية الصحية هاتفيًا وورقيًا في مديريات الصحة او المستشفيات الحكومية والخاصة بوجود حالات امراض معدية في المنطقة من ضمن المجموعة (أ) من الامراض الواجب التبليغ عنها فورا	رئيس قسم الامراض المشتركة والصحة الواحدة رئيس قسم إدارة البرنامج الوطني للتطعيم رئيس قسم الامراض المنقولة جنسيا رئيس قسم الامراض الطفيلية		
.2	تبليغ مدير مديرية الأمراض السارية ومدير إدارة الأوبئة بوجود حالات تفشي امراض معدية	رئيس قسم الرصد، رئيس قسم ضبط العدوى رئيس قسم الامراض المشتركة والصحة الواحدة رئيس قسم إدارة البرنامج الوطني للتطعيم رئيس قسم الامراض المنقولة جنسيا رئيس قسم الامراض الطفيلية	7	726 729 734 724
.3	تبليغ وزارة الزراعة في حال كان المرض مشترك بين الانسان والحيوان وتفعيل فرق الاستجابة السريعة الخاصة بالمحافظة محليا	مدير مديرية الامراض السارية رئيس قسم الرصد	7 7	733 726
.4	تشكيل فرق ميدانية من مديرية الامراض السارية ومديرية الصحة للمحافظة التي تم فيها التفشي	مدير مديرية الامراض السارية	7	733
.5	تنفيذ زيارات ميدانية يومية للمنطقة لعمل الفحوصات المخبرية اللازمة للمرضى والمخالطين وتوثيق تقارير رسمية يومية بكل زيارة وما تم عمل بها للإشراف على العمل	رئيس قسم الرصد، رئيس قسم ضبط العدوى رئيس قسم الامراض المشتركة والصحة الواحدة رئيس قسم إدارة البرنامج الوطني للتطعيم رئيس قسم الامراض المنقولة جنسيا	7	726 729 734 724

		رئيس قسم الامراض الطفيلية المشتركة والصحة الواحدة		
.6	بعد انتهاء الإجراءات السريرية والوقائية اللازمة للتصدي للمرض الوبائي المنتشر يتم اعداد تقرير رسمي بالحادثة ومخاطبة معالي الوزير والأمين العام للرعاية الصحية الأولية والاوبئة	مدير مديرية الامراض السارية	7	733

الشركاء	الداخليين	إدارة المستشفيات، إدارة الرعاية الصحية الأولية
	الخارجيين	وزارة الزراعة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		حسب نوع الحدث تختلف مدة الاستجابة
الأدوات		كمبيوتر طابعة هاتف فاكس
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج التقصي الوبائي

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
JIDIS (نظام تبليغ الامراض السارية) JIERS (نظام الالكتروني التكاملي لرصد الامراض) نظام HAI رصد عدوى المستشفيات	نظام تبليغ الامراض السارية	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني

مؤشرات أداء العملية	عدد حالات التفشي الوبائي التي تم الاستجابة لها
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الموافقات والاتفاقيات	الاستجابة لحالات تفشي الامراض السارية والعدوى المرتبطة بالرعاية الصحية الاولية	تقارير النهائية لحالات التفشي	المجتمع المحلي

اســـم العملية	اعداد وتحديث الأدلة الارشادية والبروتوكولات
رمز العملية	MOH-CRM-PCS-05-v1
الهدف من العملية	ضمان الإجراءات الوبائية والوقاية والسيطرة على الامراض والسريرية المتخذة في المواقع بناء على الأدلة العلمية والتجارب المثبتة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الامراض السارية
اسم القسم	قسم تحليل البيانات، قسم الرصد الوبائي ، قسم ضبط العدوى قسم إدارة البرنامج الوطني للمطاعيم ،قسم الامراض المنقولة جنسيا، قسم الامراض الطفيلية، قسم الامراض المشتركة والصحة الواحدة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقاية بجودة عالية وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين برنامج الوقاية والسيطرة على الامراض في مديرية الامراض السارية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسات وتعليمات ضبط العدوى ادلة ومقاييس وظنية وعالمية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	■ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم ■ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	تزويد الكوادر الصحية في المرافق الصحية بأدلة وبروتوكولات لتوحيد الإجراءات تزويد المواطنين بأدلة ارشادية وتوعوية للوقاية والحد من انتشار الامراض في المجتمع
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** نقص الدعم الفني والمادي **المؤثرات المحتملة:** تأخير اصدار الأدلة الارشادية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	طب المجتمع والاوبئة
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة (47) عام 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مراجعة التوصيات الإقليمية والعالمية من مصادر موثوقة مثل منظمة الصحة العالمية و CDC مراجعة الأدلة الارشادية المعتمدة سابقا من	رئيس قسم تحليل البيانات، رئيس قسم الرصد الوبائي،	7	738 729 726 743

	وزارة الصحة ومراجعة الدراسات العملية والأدلة الحديثة ومقارنتها	رئيس قسم ضبط العدوى رئيس قسم إدارة البرنامج الوطني للمطاعيم رئيس قسم الامراض الطفيلية رئيس قسم الامراض المشتركة والصحة رئيس قسم الامراض المنقولة جنسيا		724
.2	عقد اجتماعات متكررة لأعضاء اللجنة لمناقشة مسودة الدليل ومقارنتها مع التحديثات العالمية	رئيس قسم تحليل البيانات، رئيس قسم الرصد الوبائي، رئيس قسم ضبط العدوى رئيس قسم إدارة البرنامج الوطني للمطاعيم رئيس قسم الامراض الطفيلية رئيس قسم الامراض المشتركة والصحة رئيس قسم الامراض المنقولة جنسيا	7	738 729 726 743 724
.3	الاتفاق على النسخة المحدثة من الدليل ومخاطبة الجهات المعنية والقانونية للإبداء الرأي	رئيس قسم تحليل البيانات، رئيس قسم الرصد الوبائي، رئيس قسم ضبط العدوى رئيس قسم إدارة البرنامج الوطني للمطاعيم رئيس قسم الامراض الطفيلية رئيس قسم الامراض المشتركة والصحة رئيس قسم الامراض المنقولة جنسيا	7	738 729 726 743 724
.4	تشكيل لجنة من ذوي الاختصاص الداخليين والخارجين لإعداد مسودة للدليل المراد تحديثه	مدير مديرية الامراض السارية	7	733
.5	مخاطبة معالي وزير الصحة لاعتماد الدليل المحدث	مدير مديرية الامراض السارية	7	733

الشركاء	الداخليين	حسب الدليل
	الخارجيين	المستشفيات الخاصة والمنظمات الدولية والوزارات الأخرى و JCDC
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		6 شهور - سنة
الأدوات الالكترونية		كمبيوتر طابعة فاكس هاتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نماذج الأدلة و البروتوكولات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد الأدلة الارشادية او البروتوكولات المعدة أو المحدثة
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الدليل الارشادي القديم ادلة ودراسات عالمية	اعداد وتحديث الأدلة الارشادية والبروتوكولات	الدليل الارشادي او البروتوكول المحدث	كوادر وزارة الصحة المواطنون

اســـم العملية	تقديم الخدمات العلاجية والنفسية والمشورة لمرضى الايدز
رمز العملية	MOH-HOS-PCS-09-v1
الهدف من العملية	تقييم علاج الايدز للمتعايشين للحد من انتشار المرض وتوعية الفئات المعرضة للخطر والتأكد من الإصابة او عدمها من خلال الفحص السريع
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الامراض السارية
اسم القسم	قسم الامراض المنقولة جنسيا
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقاية بجودة عالية وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	البرنامج الوطني لمكافحة الايدز
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	■ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	تقديم كافة الخدمات والعلاجات اللازمة للمتعايشين مع مرض الايدز
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** الوصمة والتمييز **المؤثرات المحتملة:** رفض المريض متابعة حالته الصحية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	القدرة على تقديم المشورة حول الامراض المنقولة جنسيا والقدرة على اجراء فحص Rapid Test القدرة على تقديم الخدمات العلاجية والالمام بالأمراض المنقولة جنسيا
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة (47) عام 2008

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال الفئات المعرضة لخطر الإصابة بالمرض في مركز المشورة والفحص الطوعي	رئيس قسم الامراض المنقولة جنسيا مركز المشورة (جبل الحسين)	7	724
.2	تقديم المشورة والفحص الطوعي وهي عبارة عن التثقيف الصحي حول المرض وطرق التعايش	رئيس قسم الامراض المنقولة جنسيا مركز المشورة (جبل الحسين)	7	724

3	تقديم الدعم النفسي والإرشاد الاجتماعي من خلال دعم المريض ومساعدته في التعامل مع الصدمة النفسية والقلق المرتبط بالإصابة	رئيس قسم الامراض المنقولة جنسيا مركز المشورة (جبل الحسين)	7	724
4	البدء بصرف العلاج اللازم (المضاد للفيروس) فورا وذلك للحفاظ على مستوى الفيروس في الجسم (Viral Load) و (CD4) لدى المصاب	رئيس قسم الامراض المنقولة جنسيا مركز المشورة (جبل الحسين)	7	724
5	المتابعة الدورية من خلال اجراء الفحوصات الروتينية مثل (فحص الدم ووظائف الكبد والكلى) وفحوصات الاستجابة للعلاج.	رئيس قسم الامراض المنقولة جنسيا مركز المشورة (جبل الحسين)	7	724
6	إعطاء المطاعيم الموصي بها لهذه الفئات مثل مطعوم الانفلونزا ومطعوم التهاب كبد ب	رئيس قسم الامراض المنقولة جنسيا مركز المشورة (جبل الحسين)	7	724

الشركاء	الداخليين	مديرية المختبرات
	الخارجيين	المنظمات الدولية مثل WHOوIOM
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهر
الأدوات		أجهزة حاسوب طابعة فحوصات مخبرية هاتف فاكس
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نماذج المشورة، نماذج نتائج الفحص، نموذج التحويل الى المختبر

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد المرضى المتعامل معهم
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كشف المصابين	تقييم الخدمات العلاجية والنفسية والمشورة لمرضى الايدز	وصول العلاج والحد من انتشار المرض	مرضى الايدز

اســـم العملية	توفير المطاعيم والمستلزمات الطبية الخاصة بالتطعيم والتأكد من مأمونيتها
رمز العملية	MOH-SP-PCS-03-v1
الهدف من العملية	تقديم خدمة التطعيم للفئات المستهدفة وذلك للحفاظ على مجتمع خال من الامراض التي يطعم لها
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الامراض السارية
اسم القسم	قسم ادارة مخزون الأمصال والمطاعيم
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقاية بجودة عالية وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	البرنامج الوطني للتطعيم
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	دليل الارشادي للتطعيم ورصد الامراض التي يطعم لها عام 2017
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	-
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تأخر عطاءات التوريد أي خلل بمنظومة التبريد الخاصة بالمطاعيم **المؤثرات المحتملة:** نقص المطاعيم في المراكز الصحية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	القدرة على المفاضلة بين المطاعيم المطروحة في العطاءات اســتدراج المطاعيم فيما يتناســب مع الوضــع الوبائي في المملكة من حيث الفعالية والسلامة
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة (47) عام 2008

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد الاحتياجات السنوية من المطاعيم والمستلزمات المتخصصة للمطاعيم من مديريات صحة المحافظات والمواقع التابعة لوزارة الصحة	رئيس **قسم ادارة مخزون الأمصال والمطاعيم**	قسم الامصال/شفا بدران	

.2	مخاطبة مديرية المشتريات والتزويد بالاحتياجات من المطاعيم ليتم شراءها	مدير مديرية الامراض السارية	7	733
.3	مخاطبة لجنة الامصال والمطاعيم لطلب الكمية المحددة لشرائها	رئيس قسم ادارة مخزون الأمصال والمطاعيم	قسم الامصال/شفا بدران	
.4	تشكيل لجنة لاستلام المطاعيم اصوليا وحفظها في مستودعات قسم الامصال والمطاعيم	مدير مديرية الامراض السارية	7	733
.5	استلام المطعوم بمركز الامصال والمطاعيم والتأكد من وصوله ضمن درجات الحرارة المناسبة من خلال مقياس درجات الحرارة	رئيس قسم ادارة مخزون الأمصال والمطاعيم	قسم الامصال/شفا بدران	
.6	ارسال العينات الى المؤسسة العامة للغذاء والدواء لفحصها مخبريا حسب الأصول حتى نتمكن من السماح بتداول هذا المطعوم	رئيس قسم ادارة مخزون الأمصال والمطاعيم	قسم الامصال/شفا بدران	
.7	عمل جولات تفقدية دورية على أماكن حفظ المطاعيم ودرجات الحرارة المخزنة بها	رئيس قسم ادارة مخزون الأمصال والمطاعيم	قسم الامصال/شفا بدران	
.8	توثيق نتائج الجولة التفقدية على تقرير رسمي	رئيس قسم ادارة مخزون الأمصال والمطاعيم	قسم الامصال/شفا بدران	
.9	تزويد مواقع وزارة الصحة بالمطاعيم ومستلزماتها بناء على احتياج كل موقع على حده	رئيس قسم ادارة مخزون الأمصال والمطاعيم	قسم الامصال/شفا بدران	

الشركاء	الداخليين	مديرية المشترات والتزويد/ مديريات الصحة والمراكز الصحية
	الخارجيين	دائرة المشتريات الحكومية والمنظمات الدولية مثل اليونيسيف و WHO
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهر – 6 شهور
الأدوات الالكترونية		كمبيوتر طابعة فاكس هاتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج تحديد احتياجات من المطاعيم والمستلزمات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	طلبيات التزويد الالكترونية وإدارة المخزون	مديرية المشتريات والتزويد	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد
مؤشرات أداء العملية	عدد المطاعيم التي تم توفيرها			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
عطاءات المطاعيم المطروحة	أنواع المطاعيم والاحتياجات	توفير المطاعيم والمستلزمات الطبية الخاصة بالتطعيم	توفير المطاعيم والحفاظ عليها لبقائها امنة وفعالة	المواطنين

مديرية صحة البيئة

اســـم العملية	إ صدار التقارير الشهرية والسنوية للرقابة النوعية على المنشآت الاقتصادية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-55-v1
الهدف من العملية	الحد من المخاطر الصحية المرتبطة بصحة البيئة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الصحة البيئة
اسم القسم	قسم رقابة مصانع ومحطات المياه
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الاولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	الرقابة على نوعية مياه الشرب في جميع مراحلها
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	اصدار التقارير الشهرية والسنوية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ♦ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ♦ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - تحديث او تغيير بالتشريعات او القوانين او الانظمة والقواعد الفنية (المواصفات القياسية) ذات الصلة بالمياه. -اخطاء بعض الموظفين او نقص الموظفين. - عدم المعرفة والقدرة وتدريب الموظفين . - عدم توفر او نقص في وسائل النقل. - عدم اجراء الكشوفات وجمع العينات بحسب القواعد الفنية الاردنية **المؤثرات المحتملة:** - عدم تحقيق البرنامج الموثق ضمن الخطة التنفيذية لمديرية صحة البيئة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	-المعرفة بالقوانين والقواعد الفنية الاردنية والشروط الصحية لتطبيقها. - القدرة والمعرفة بجمع العينات واجراء الكشوفات .
التشريعات التي تضبط العملية	1- قانون الصحة العامة رقم (47) لسنة 2008وتعديلاته. 2- قانون رقم (33) لسنة 2017 قانون الرقابة والتفتيش على الأنشطة الاقتصادية والأنظمة الصادرة بموجبه. 3- القاعدة الفنية الأردنية للمياه المعدنية الطبيعية رقم 2022/200 4- القاعدة الفنية الأردنية لمياه الشرب المعبأة رقم 2023/1214 5- القاعدة الفنية الأردنية لمياه الشرب المحلاة في المحطات الخاصة رقم 2023/1528

	6- القاعدة الفنية الاردنية رقم 2016/2127 لمواد التعبئة والتغليف - اللدائن - العبوات اللدائنية المستخدمة لتعبئة المياه المعدنية الطبيعية ومياه الشرب المعبأة، والقوارير متكررة التعبئة المستخدمة في أجهزة تبريد المياه (القوارير اللدائنية المرتجعة). 7- القاعدة الفنية الاردنية رقم 2019/2169 للخزانات اللدائنية المصنوعة من مادة متعدد الايثلين بطريقة القولبة الدورانية المخصصة لمياه الشرب. 8- تعليمات رقم (1) لسنة 2019: الشروط الصحية لإنتاج المواد البلاستيكية المستعملة لصناعة عبوات وخزانات مياه الشرب. 9- تعليمات رقم (3) لسنة 2019: الشروط الواجب توفرها في مصانع ومعامل ومراكز بيع الثلج. 10- تعليمات رقم (4) لسنة 2019: الشروط الواجب توفرها في مصانع تعبئة مياه الشرب بأنواعها (مصانع مياه الشرب المعبأة والمياه المعدنية الطبيعية). تعليمات رقم (5) لسنة 2019: الشروط الواجب توفرها في المحطات الخاصة بمياه الشرب المحلاة.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال التقارير الشهرية من المديريات الصحة في محافظات المملكة عبر البريد	موظفو قسم رقابة مصانع ومحطات المياه	ط3	
.2	يتم تجميع التقارير الشهرية في نماذج (جداول)	موظفو قسم رقابة مصانع ومحطات المياه	ط3	
.3	يتم تجميع التقارير الشـــهرية وتدقيقها في تقرير شهري موحد	رئيس قسم وموظفو قسم رقابة مصانع ومحطات المياه	ط3	
.4	اعداد كتاب مخاطبة وتعميم التقرير من مدير مديرية صـــحة البيئة موقع لمديريات الصحة في المملكة	مدير مديرية صحة البيئة	ط3	
.5	تجميع التقارير الشـهرية في تقرير سـنوي إحصائي يتم في نهاية العام	رئيس قسم وموظفو قسم رقابة مصانع ومحطات المياه مدير مديرية صحة البيئة	ط3	

	توقيع التقرير السنوي من قبل معالي وزير الصـــحة عن طريق رفعه لإدارة الأوبئة لإجراء اللازم وثم رفعـه لعطوفـة الامين العام للر عاية الصـــحية الاولية والاوبئة والموجه الى معالي وزير الادارة المحلية ومعـالي أمين عمـان الكبرى ومـدير عـام دائرة الإحصـاء	وزير الصحة	الطابق 3	

الشركاء	الداخليين	لا يوجد
	الخارجيين	مديريات الصحة في المحافظات
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3 أيام – 20 يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة		-اجهزة حاسوبية (word) - ماسح الضوئي - طابعات - شاشات - كاميرات - هواتف
النماذج اللازمة لاتمام العملية		نماذج التقارير الشهرية والسنوية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام الأرشفة	وزارة الصحة	وزارة الصحة	وزارة الصحة
	نظام الحوسبة الذي يضم التطبيق للرقابة لتفتيش والكاميرات	وزارة الصحة	وزارة الصحة	وزارة الصحة

مؤشرات أداء العملية	عدد التقارير الشهرية لبرنامج الرقابة النوعية على المياة
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	تقارير فحص صحة المياه في المحافظات	إ صدار التقارير الشهرية والسنوية للرقابة النوعية على المنشآت الاقتصادية	تقرير شهري للرقابة النوعية على المياه تقرير سنوي للرقابة النوعية على المياه	المـنشـــأت الاقتصادية المواطن

اســـم العملية	إجازة مياه الشرب المستوردة (المعبأة ، المعدنية).
رمز العملية	MOH-GL-PCS-56-v1 -
الهدف من العملية	الحد من المخاطر الصحية المرتبطة بصحة البيئة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	رقابة مصانع ومحطات المياه
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الاولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	الرقابة على نوعية مياه الشرب في جميع مراحلها
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	اجازة مياه الشرب المستوردة (المعبأة ، المعدنية).
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	-إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	√ نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	اجازة المياه الشرب المستوردة (المعبأة ، المعدنية).
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - تحديث او تغير بالتشريعات او القوانين او الانظمة والقواعد الفنية (المواصفات القياسية) ذات الصلة بالمياه. - تأخير احضار العينات من المستورد او نقصها. - صعوبة التواصل مع الجهات الخارجية قد يؤثر على التنفيذ او تأخير التنفيذ العمل. - اخطاء بعض الموظفين او نقص في الكوادر. - نقص في برامج التدريب والتوعية مما يؤدي الى ضعف اداء الموظفين. - نقص في عدد الموظفين المؤهلين وتأخير انجاز العمل. - التحديثات التكنولوجية مثل: ظهور تقنيات جديدة او تطوير بعض البرامج مثل نظام الاسكودا من دون اخبارنا **المؤثرات المحتملة:** - تأخير في انجاز معاملات المستوردين
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- المعرفة بالقوانين والقواعد الفنية الاردنية والشروط الصحية لتطبيقها. - الالمام باستخدام نظام النافذة الوطنية (الاسيكودا) - المعرفة بكتابة كتاب موافقة لمدير الجمرك للتخليص عليها أو عدم التخليص.

التشريعات التي تضبط العملية	1- قانون الصحة العامة رقم (47) لسنة 2008وتعديلاته. 2- القاعدة الفنية الأردنية للمياه المعدنية الطبيعية رقم 2022/200. 3- القاعدة الفنية الأردنية لمياه الشرب المعبأة رقم 2023/1214.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام المعاملة الكترونيا عن طريق النافذة الوطنية للتجارة: نظام الاسيكودا من قبل موظف دائرة الجمارك .	رئيس قسم رقابة مصانع ومحطات المياه وموظفو القسم	3	-
.2	يتم الدخول الى نظام الاسيكودا ووضع التعليمات اللازمة واختيار المسرب المناسب بناءً على الصلاحيات المخولة لرئيس القسم وفني الصحة المعني	رئيس قسم رقابة مصانع ومحطات المياه وموظفو القسم	3	
.3	يتم استلام العينات المحرزة من صاحب العلاقة بكتاب رسمي من المراكز الجمركية حسب الأسس الموضوعة.	رئيس قسم رقابة مصانع ومحطات المياه وموظفو القسم		
.4	يتم تدقيق على المعلومات المرسلة من قبل رئيس القسم وفني الصحة للعينات بالإضافة إلى تدقيق كتاب مدير الجمرك والتأكد من المعلومات المطلوبة مثل بلد المنشأ، تاريخ الإنتاج، وعدد العينات، الخ).	موظفو القسم	ط 3	-
.5	يسجل الكتاب في الديوان ويحول لقسم رقابة مصانع ومحطات تحلية المياه للمتابعة.	موظفو القسم الديوان	ط3	-
.6	يتم تحديد و طلب واعداد نماذج لفحص العينات في مختبرات مديرية صحة البيئة	موظفو القسم		

.7	تحول نتائج الفحص من المختبر إلى رئيس قسم رقابة مصانع ومحطات المياه الذي يقوم بتدقيقها وتحويلها الى فني صحة لإعداد الكتاب اللازم لمدير المركز الجمركي /او المركز الحدودي المرسل منه العينات بالصلاحية أو عدم الصلاحية للمياه منسبًا التخليص أو عدمه حسب نتائج فحوصات المياه.	موظفو قسم المختبر موظفو قسم رقابة مصانع ومحطات المياه	3ط	-
.8	يتم توقيع الكتاب ويتم تسريب المعاملة عن طريق النافذة الوطنية للتجارة – نظام الاسيكودا.	مدير مديرية صحة البيئة	3ط	-

الشركاء	الداخليين	-
	الخارجيين	المركز الجمركي و/او المراكز الحدودية الجمركية اصحاب الشركات وشركات التخليص (المستوردين)
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من (4-14) يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة		- اجهزة حاسوبية (word) - طابعات - ماسح الضوئي - شاشات - هواتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		- نموذج طلب فحوصات العينات.

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	- نظام المختبر - نظام ارشفه - نظام النافذة الوطنية (الاسيكودا)	وزارة الصحة وزارة الصحة دائرة الجمارك الاردنية	وزارة الصحة وزارة الصحة دائرة الجمارك الاردنية	وزارة الصحة وزارة الصحة دائرة الجمارك الاردنية

مؤشرات أداء العملية	عدد المعاملات للمياه المستوردة (المعبأة ، المعدنية)
	عدد العينات التي تم فحصها للمياه المستوردة

دورية القياس	سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	المعاملة الالكترونية للمياه المستوردة	اجازة مياه الشرب المستوردة (المعبأة ، المعدنية).	كتاب اجازة المياه المستوردة	اصحاب الشركات وشركات التخليص

اســـم العملية	ادارة ومتابعة ملفات موظفي مديرية صحة البيئة (اجازات مرضية , امومة , بدون راتب / نقل/ تقييم سنوي / مباشرة عمل / انفكاك / الاحتياجات من الكوادر البشرية / عمل اضافي / بدل اقتناء او تنقلات / الشهادات تدريبية/مطالبات سفر للجنوب)
رمز العملية	MOH-HR-PCS-65-v1
الهدف من العملية	التنظيم والاشراف على كافة الامور المتعلقة والمرتبطة بالشؤون الإدارية في مديرية صحة البيئة وفي كافة الجوانب التي تهم الموظف بما ينسجم مع القوانين والانظمة المعمول بها
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	قسم الشؤون الإدارية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - زيادة عدد الموظفين - عدم اكتمال البيانات الشخصية للموظفين. - عدم اكتمال الوثائق المطلوبة من الموظفين المعينين الجدد. - عدم الاستجابة السريعة من المدراء او الموظفين في الادارة لما يتم طلبه لاستكمال المعاملة على أكمل وجه. **المؤثرات المحتملة:** - تعطل الاجهزة والانظمة المستخدمة كمبيوترات/ نت/سيارات ، قرطاسية - توقف صرف الراتب في الموعد المحدد في حال عدم استكمال الوثائق
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- المعرفة في نظام الموارد البشرية - مهارات الاتصال والتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	• نظام الخدمة المدنية لعام 2024 وتعديلاته. • نظام ادارة الموارد البشرية في القطاع العام وتعديلاته.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام الوثائق المطلوبة عن طريق البريد بعد إعطائها رقم وارد وأخذ الموافقة عليها من مدير مديرية صحة البيئة	رئيس قسم الشؤون الإدارية + الديوان	الرابع	الجهة اليمنى 1
.2	تنفيذ الاجراء اللازم حسب توصيات مدير المديرية	رئيس قسم الشؤون الإدارية + شعبة المتابعة + الديوان	الثالث +الرابع	الجهة اليسرى+ الجهة اليمنى
.3	تحضـــير كتاب رســـمي للجهة المعنية موقع من مدير المديرية .	رئيس قسم الشؤون الإدارية + شعبة المتابعة + الديوان	الثالث +الرابع	الجهة اليسرى+ الجهة اليمنى
.4	حفظ نسخة من الكتاب في الملف الوظيفي الخاص بكل موظف بعد إعطائها رقم صادر من قبل الديوان.	رئيس قسم الشؤون الإدارية + رئيس شعبة المتابعة + موظف الديوان	الثالث + الرابع	الجهة اليسرى + الجهة اليمنى

الشركاء	الداخليين	1.اقسام مديرية صحة البيئة 2. ادارة الشؤون الادارية. 3. مديرية الموارد البشرية. 4. مديرية النقل
	الخارجيين	معهد الادارة العامة ، الجمعية العلمية الملكية ، الجامعة الأردنية ، مراكز القطاع الخاص للتدريب ، منظمات عالمية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		ساعتين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر – الطابعات – اله التصوير – الفاكس – الهواتف – نت – واتس اب
النماذج اللازمة لإتمام العملية		* لائحة وقائع * نماذج: طلب بدل اقتناء/تنقلات – طلب بدل العمل الاضافي – طلب شهادة خبرة – استجواب – التقييم السنوي – نموذج مدونة السلوك الوظيفي – براءة الذمة – شهادات التدريب – نموذج اقرار تضارب المصالح – تعهد بعدم التدخين

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام Work flow	لا يوجد	وزارة الصحة	وزارة الصحة
مؤشرات أداء العملية	التقييم السنوي عدد الاحتياج من الكوادر البشرية حصر المسميات الوظيفية عدد الموظفين المعينين كحالات انسانية (الاحتياجات خاصة)			
دورية القياس	شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	معاملات الموظفين	ادارة ومتابعة ملفات موظفي مديرية صـــحة البيئة (اجازات مرضـــية امومـة , بـدون راتـب / نقـل/ تقييم ســنوي / مباشــرة عمل / انفكاك / كوادر بشـرية / عمل اضـافي / بدل اقتناء او تنقلات / شهادات تدريبية	الكتاب الرسمي	وزارة الصحة

اســـم العملية	استقبال ومتابعة الشكاوي على المنشأت الاقتصادية من الافراد والمؤسسات
رمز العملية	MOH-GL-PCS-57-v1
الهدف من العملية	الحد من المخاطر الصحية المرتبطة بصحة البيئة .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	رقابة مصانع ومحطات المياه
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الاولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	الرقابة النوعية على مياه الشرب بجميع مراحلها
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	استقبال ومتابعة الشكاوى
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية ♦إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	□نعم ♦ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - تحديث او تغير بالتشريعات او القوانين او الانظمة والقواعد الفنية (المواصفات القياسية) ذات الصلة بالمياه. - صعوبة الوصول الى المنشأة بسبب الاحوال الجوية في بعض الاحيان. -عدم توفراو نقص في وسائل النقل. - نقص في برامج التدريب والتوعية **المؤثرات المحتملة:** - ضعف اداء الموظفين. - تأخير انجاز البرامج الرقابية التفتيشية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- المعرفة بالقوانين والقواعد الفنية الاردنية والشروط الصحية لتطبيقها. - الالمام بكتابة التقارير وكتب المخاطبة . - المعرفة الفنية بطريقة جمع العينات
التشريعات التي تضبط العملية	1- قانون الصحة العامة رقم (47) لسنة2008وتعديلاته. 2- قانون رقم (33) لسنة 2017 قانون الرقابة والتفتيش على الأنشطة الاقتصادية والأنظمة الصادرة بموجبه. 3- القاعدة الفنية الأردنية للمياه المعدنية الطبيعية رقم 2022/200 4- القاعدة الفنية الأردنية لمياه الشرب المعبأة رقم 2023/1214 5- القاعدة الفنية الأردنية لمياه الشرب المحلاة في المحطات الخاصة رقم 2023/1528 6- القاعدة الفنية الاردنية رقم 2016/2127 لمواد التعبئة والتغليف - اللدائن -العبوات اللدائنية المستخدمة لتعبئة المياه المعدنية الطبيعية ومياه الشرب

	المعبأة والقوارير متكررة التعبئة المستخدمة في أجهزة تبريد المياه (القوارير اللدائنية المرتجعة). 7- القاعدة الفنية الاردنية رقم 2019/2169 للخزانات اللدائنية المصنوعة من مادة متعدد الايثلين بطريقة القولبة الدورانية المخصصة لمياه الشرب. 8- تعليمات رقم (1) لسنة 2019: الشروط الصحية لإنتاج المواد البلاستيكية المستعملة لصناعة عبوات وخزانات مياه الشرب. 9- تعليمات رقم (3) لسنة2019: الشروط الواجب توفرها في مصانع ومعامل ومراكز بيع الثلج. 10- تعليمات رقم (4) لسنة 2019: الشروط الواجب توفرها في مصانع تعبئة مياه الشرب بأنواعها (مصانع مياه الشرب المعبأة والمياه المعدنية الطبيعية). تعليمات رقم (5) لسنة 2019: الشروط الواجب توفرها في المحطات الخاصة بمياه الشرب المحلاة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال الشكاوى من قبل المراجعين شخصيا او الكترونيا عبر الموقع الالكتروني او من مديريات الصحة بالمحافظات	مديرية صحة البيئة مديريات الصحة بالمحافظات	3	4+3 الجهة اليسرى
.2	يتم استلام عينات ان وجد لمنتج المياه مدار الشكوى	رئيس قسم رقابة مصانع ومحطات المياه موظفو القسم	3	4+3 الجهة اليسرى
.3	اعداد التقرير الحسي بعد معاينة العينات واجراء الفحص الحسي (فيزيائي) من قبل الفنيون	رئيس قسم رقابة مصانع ومحطات المياه موظفو القسم	3	4+3 الجهة اليسرى
.4	ارسال العينات مدار الشكوى لاجراء الفحوصات في مختبر صحة البيئة للتاكد من صلاحيتها	رئيس قسم رقابة مصانع ومحطات المياه موظفو القسم	ط1	4+3 الجهة اليسرى
.5	في حال وجود شك بالعينة مدار الشكوى من قبل الفنيين يتم ارسال عينة الشكوى وعينتين من ذات المنتج بكتاب رسمي لادارة المختبرات والادلة الجرمية التابع لمديرية الامن العام للتاكد من عدم وجود العبث بالعينة .	ادارة المختبرات والادلة الجرمية	ط 3	
.6	استلام التقرير وكتاب رسمي موقع من ادارة المختبرات والادلة الجرمية	موظفو القسم	ط 3	3 /اليسرى
.7	يقوم موظفو القسم باجراء الكشف الصحي على المنشاة خلال عملية الاجراء السابقة وكتابة التقرير وجمع عينات اضافية	رئيس قسم رقابة مصانع ومحطات المياه موظفو القسم	ط 3	4+3 الجهة اليسرى

	وارســـالها لمختبر صـــحة البيئة لاجراء الفحوصات المخبرية لحين اصدار النتائج من ادارة المختبرات والادلة الجرمية			
.8	اســـتلام التقرير من ادارة المختبرات والادلـة الجرميـة واســـتلام نتـائج فحص العينات من مختبر صحة البيئة	رئيس قسم رقابة مصانع ومحطات المياه موظفو القسم	ط 3	4+3 الجهة اليسرى
.9	إعداد الرد اللازم على الشـــكوى بكتـاب رسمي بواقع الحال	رئيس قسم رقابة مصانع ومحطات المياه موظفو القسم مـدير مـديريـة صـــحـة البيئة	ط 3	4+3 الجهة اليسرى

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة بالمحافظات
	الخارجيين	المختبرات والادلة الاجرامية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		20 يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة		-اجهزة حاسوبية (word) - ماسح الضوئي - طابعات - شاشات كاميرات - هواتف
النماذج اللازمة لاتمام العملية		-نماذج الكشف الحسي وكشف ميداني - كتب مخاطبة - نموذج طلب العينات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام المختبر نظام الارشفة	وزارة الصحة	وزارة الصحة	وزارة الصحة
	نظام الحوسبة الذي يضم التطبيق للرقابة لتفتيش والكاميرات	وزارة الصحة	وزارة الصحة	وزارة الصحة
مؤشرات أداء العملية	عدد الشكاوى على المنشأت الاقتصادية			
دورية القياس	سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الشكاوى	استقبال ومتابعة الشكاوى	كتاب بواقع الحال	متلقي الخدمة (صـــاحـب المنشأة)

اسـم العملية	اصدار الشهادات الصحية المحلية والخارجية والاتفاقيات المبرمة لمصانع (المياه ، الثلج، البلاستيك) ومحطات تحلية المياه الخاصة ذات الانشطة الاقتصادية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-58-v1
الهدف من العملية	الحد من المخاطر الصحية المرتبطة بصحة البيئة .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	رقابة مصانع ومحطات المياه
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الاولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	الرقابة على نوعية مياه الشرب في جميع مراحلها.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد سياسة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	√ نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	اصدار الشهادات الصحية والاتفاقيات المبرمة لمصانع (المياه ، الثلج، البلاستيك) ومحطات تحلية المياه الخاصة ذات الانشطة الاقتصادية.
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - تحديث او تغير بالتشريعات او القوانين او الانظمة والقواعد الفنية (المواصفات القياسية) ذات الصلة بالمياه - اخطاء بعض الموظفين او نقص الموظفين. - عدم توفر او نقص في وسائل النقل - نقص في برامج التدريب والتوعية مما يؤدي الى ضعف اداء الموظفين. **- المؤثرات المحتملة:** - تاخير انجاز العمل مما يؤثر على استثمار بعض المنشأت الاقتصادية.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- المعرفة بالقوانين والقواعد الفنية الاردنية والشروط الصحية لتطبيقها. - الالمام الشهادات الصحية باللغتبين (العربية والانجليزية) وعمل منح مزاولة العمل للاتفاقيات المبرمه للمنشأت الاقتصادية.

التشريعات التي تضبط العملية	11- قانون الصحة العامة رقم (47) لسنة 2008وتعديلاته. 12- قانون رقم (33) لسنة 2017 قانون الرقابة والتفتيش على الأنشطة الاقتصادية والأنظمة الصادرة بموجبه. 13- القاعدة الفنية الأردنية للمياه المعدنية الطبيعية رقم 2022/200 14- القاعدة الفنية الأردنية لمياه الشرب المعبأة رقم 2023/1214 15- القاعدة الفنية الأردنية لمياه الشرب المحلاة في المحطات الخاصة رقم 2023/1528 16- القاعدة الفنية الاردنية رقم 2016/2127 لمواد التعبئة والتغليف - اللدائن - العبوات اللدائنية المستخدمة لتعبئة المياه المعدنية الطبيعية ومياه الشرب المعبأة، والقوارير متكررة التعبئة المستخدمة في أجهزة تبريد المياه (القوارير اللدائنية المرتجعة). 17- القاعدة الفنية الاردنية رقم 2019/2169 للخزانات اللدائنية المصنوعة من مادة متعدد الايثلين بطريقة القولبة الدورانية المخصصة لمياه الشرب. 18- تعليمات رقم (1) لسنة 2019: الشروط الصحية لإنتاج المواد البلاستيكية المستعملة لصناعة عبوات وخزانات مياه الشرب. 19- تعليمات رقم (3) لسنة2019: الشروط الواجب توفرها في مصانع ومعامل ومراكز بيع الثلج. 20- تعليمات رقم (4) لسنة 2019: الشروط الواجب توفرها في مصانع تعبئة مياه الشرب بأنواعها (مصانع مياه الشرب المعبأة والمياه المعدنية الطبيعية). 21- تعليمات رقم (5) لسنة 2019: الشروط الواجب توفرها في المحطات الخاصة بمياه الشرب المحلاة.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام كتاب استدعاء من مالك المنشأة مباشرة او من مديرية الصحة المعنية (بطلب اصدار الشهادة الصحية) او كتاب لطلب عمل اتفاقية موقعة بين الطرفين بتعبئة مياه لاصدار بطاقة بيان خاصة بالطرف الثاني (private label)،ومراجعة المرفقات المستخرجة من وزارة الصناعة والتجارة والتموين	موظفو قسم رقابة مصانع ومحطات المياه	- ط 3	-
.2	اعداد كتاب موافقة معالي وزير الصحة ورفعه لمدير إدارة الأوبئة لإجراء اللازم ومن ثم لعطوفة الأمين العام للرعاية الصحية الأولية والأوبئة ليتم رفعه للحصول على موافقة معالي الوزير	موظفو ورئيس القسم الديوان مدير مديرية صحة البيئة	ط 3	-

.3	يتم استلام الكتاب موقع من معالي وزير الصحة ويتم تحويله الى ديوان المديرية واعطاءه رقم صادر وارسال نسخة الى قسم رقابة مصانع ومحطات المياه مع المعاملة	الديوان قسم رقابة مصانع ومحطات المياه	ط3	-
.4	تسليم النسخة الاصلية من الكتاب لمتلقي الخدمة	الديوان / قسم رقابة مصانع ومحطات المياه	ط3	-

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة في المحافظات
	الخارجيين	وزارة الصناعة والتجارة والتموين
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		(5 ايام)
الأدوات الالكترونية المستخدمة		- اجهزة حاسوبية (word) - ماسح الضوئي - طابعات - شاشات
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية				
	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام المختبر نظام ارشفه	المختبر وزارة الصحة	وزارة الصحة وزارة الصحة	المختبر وزارة الصحة
مؤشرات أداء العملية	عدد المعاملات الواردة			
دورية القياس	سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	استدعاء لطلب اصدار الشهادة الصحية	اصدار الشهادات الصحية المحلية والخارجية والاتفاقيات المبرمة لمصانع (المياه ، الثلج، البلاستيك) ومحطات تحلية المياه الخاصة ذات الانشطة الاقتصادية	شهادة صحية موقعة من معالي الوزير	المنشآت الاقتصادية التي تقوم بتصدير المياه

اســـم العملية	الرقابة والتفتيش الصحي بعد منح مزاولة العمل للمنشأت الاقتصادية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-59-v1
الهدف من العملية	الحد من المخاطر الصحية المرتبطة بصحة البيئة .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	قسم رقابة مصانع ومحطات المياه
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الاولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	الرقابة على نوعية مياه الشرب في جميع مراحلها
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	التفتيش والرقابة الصحية ما بعد الترخيص
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية ♦ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ♦لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - تحديث او تغير بالتشريعات او القوانين او الانظمة والقواعد الفنية (المواصفات القياسية) ذات الصلة بالمياه - عدم جاهزية المنشأة اثناء الكشف (مغلقة و/ أو وجود نواقص) - اخطاء بعض الموظفين - نقص الموظفين - الاحوال الجوية في بعض الاحيان. - عدم توفر او نقص في وسائل النقل. - نقص في برامج التدريب والتوعية **المؤثرات المحتملة:** - توقف عمل المنشآت الاقتصادية.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- المعرفة بالقوانين والقواعد الفنية الاردنية والشروط الصحية لتطبيقها. - الالمام بكتابة التقارير وكتب منح مزاولة العمل. - المعرفة الفنية بطريقة جمع العينات
التشريعات التي تضبط العملية	1- قانون الصحة العامة رقم (47) لسنة 2008وتعديلاته.

	2- قانون رقم (33) لسنة 2017 قانون الرقابة والتفتيش على الأنشطة الاقتصادية والأنظمة الصادرة بموجبه. 3- القاعدة الفنية الأردنية للمياه المعدنية الطبيعية رقم 2022/200 4- القاعدة الفنية الأردنية لمياه الشرب المعبأة رقم 2023/1214 5- القاعدة الفنية الأردنية لمياه الشرب المحلاة في المحطات الخاصة رقم 2023/1528 6- القاعدة الفنية الاردنية رقم 2016/2127 لمواد التعبئة والتغليف- اللدائن-العبوات اللدائنية المستخدمة لتعبئة المياه المعدنية الطبيعية ومياه الشرب المعبأة والقوارير متكررة التعبئة المستخدمة في أجهزة تبريد المياه (القوارير اللدائنية المرتجعة). 7- القاعدة الفنية الاردنية رقم 2019/2169 للخزانات اللدائنية المصنوعة من مادة متعدد الايثلين بطريقة القولبة الدورانية المخصصة لمياه الشرب. 8- تعليمات رقم (1) لسنة 2019: الشروط الصحية لإنتاج المواد البلاستيكية المستعملة لصناعة عبوات وخزانات مياه الشرب. 9- تعليمات رقم (3) لسنة 2019 : الشروط الواجب توفرها في مصانع ومعامل ومراكز بيع الثلج. 10- تعليمات رقم (4) لسنة 2019: الشروط الواجب توفرها في مصانع تعبئة مياه الشرب بأنواعها (مصانع مياه الشرب المعبأة والمياه المعدنية الطبيعية). 11- تعليمات رقم (5) لسنة 2019: الشروط الواجب توفرها في المحطات الخاصة بمياه الشرب المحلاة.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	إدراج المنشأت الاقتصادية الحاصلة على كتب منح مزاولة العمل في البرنامج الرقابي النوعي الدوري لاجراء الكشوفات الدورية وجمع العينات	موظفو مديريات الصحة في محافظات وموظفو مديرية صحة البيئة قسم رقابة مصانع ومحطات المياه	3ط	3
.2	إجراء الزيارات الميدانية حسب الكشوفات الدورية	موظفو مديرية صحة البيئة قسم رقابة مصانع ومحطات المياه	3ط	3
.3	إعداد تقرير بالزيارات والكشوفات الميدانية حسب البرنامج الرقابي النوعي يتضمن (عدد المنشآت ، عدد العينات،عدد	موظفو مديريات الصحة في المحافظات	3ط	3

	الكشـــوفـات ، والاجراءات القـانونيـة (إنذارات ومخالفات واغلاقات).	وموظفو مديرية صـحة البيئة قسم رقابة مصانع ومحطات المياه		
.4	رفع التقرير والكتـاب الرســمي لمديريـة الصحة المعنية بنتائج الزيارة	مدير مديرية صـــحة البيئة	ط3	2

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة في المحافظات
	الخارجيين	- الادارة المحلية وامانة عمان الكبرى و دائرة الإحصاءات العامة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		- 10 أيام
الأدوات الالكترونية المستخدمة		-اجهزة حاسوبية (word) - ماسح الضوئي - طابعات - شاشات - كاميرات - هواتف
النماذج اللازمة لاتمام العملية		- نماذج التقرير الكشوفات - نموذج جمع وفحص العينات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام المختبر نظام الارشفة	وزارة الصحة	وزارة الصحة	وزارة الصحة
	نظام الحوسبة الذي يضم التطبيق للرقابة لتفتيش الكاميرات	وزارة الصحة	وزارة الصحة	وزارة الصحة
مؤشرات أداء العملية	عدد الكشوفات على المنشات الاقتصادية عدد العينات من المنشات الاقتصادية			
دورية القياس	شهري وسنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	تقاريرالكشف	الرقابة والتفتيش الصحي بعد منح مزاولة العمل	كتاب رسمي بنتائج الزيارة	المنشآت الاقتصادية

اســـم العملية	الرقابة على (مصادر مياه الشرب العامة والخاصة ، المسابح الترفيهية والعلاجية ، محطات معالجة مياه الصرف الصحي ، الزراعات المروية ، صهاريج المياه الصالحة للشرب)
رمز العملية	MOH-GL-PCS-60-v1
الهدف من العملية	التأكد من التزام المواقع والصهاريج الخاضعة للرقابة للمواصفات القياسية والتعليمات ذات الصلة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	رقابة مصادر وشبكات المياه والصرف الصحي
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	الرقابة على نوعية مياه الشرب في جميع مراحلها
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	- سياسة مراقبة جودة المياه في المسابح الترفيهية والعلاجية. - الكشوفات الميدانية على (مصادر مياه الشرب العامة والخاصة ، المسابح الترفيهية والعلاجية ، محطات معالجة مياه الصرف الصحي ، الزراعات المروية ، صهاريج المياه الصالحة للشرب). - سياسة مراقبة نوعية مياه المصادر العامة والخاصة. - المعايير الميكروبيولوجية لنوعية مياه الخام لمصادر مياه الشرب . - مواصفة مياه الشرب رقم 2015/286. - مواصفة مياه الصرف الصحي المنزلية المستصلحة رقم 2021/893. - التقارير الأسبوعية والشهرية والسنوية لنتائج فحوصات عينات المياه - نتائج العينات المخبرية.
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة: ورود شكاوي من متلقي الخدمة** **المؤثرات المحتملة: الزيادة الرقابية ومتابعة الاجراءات التصويبية**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- معرفة متطلبات المعايير والقاعدة الفنية الخاصة بالعملية - مهارات حاسوبية - مهارات اتصال وتواصل

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
برنامج مختبر	برنامج مختبر مديرية صحة البيئة	---------	وزارة الصحة	رئيس قسم المختبر في مديرية صحة البيئة
برنامج التفتيش المحوسب على الانشطة الاقتصادية (غير فعال)	برنامج التفتيش المحوسب	الجهات الحكومية	وزارة الصحة	---------
مؤشرات أداء العملية	عدد الكشوفات المنفذة			
دورية القياس	سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	تقييم الموقع ضمن الشروط الصحية	عملية الرقابة على (مصادر مياه الشرب،المسابح الترفيهية والعلاجية،محطات معالجة مياه الصرف الصحي ،الزراعات المروية، صهاريج المياه الصالحة للشرب)	تقرير الكشف	المواقع / المنشآت

اســـم العملية	الرقابة على استيراد المواد والبضائع الكيميائية المستهدفة من قبل وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-61-v1
الهدف من العملية	حماية صحة المواطنين من المواد الكيميائية الخطرة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	قسم السلامة الكيميائية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	توفير خدمات الرعاية الصحية بجودة وعدالة
المشروع/ البرنامج المرتبط	النهج الاستراتيجي للإدارة الدولية للمواد الكيميائية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الرقابة على استيراد المواد الكيميائية الخطرة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية √إدارة الرقابة والتنظيم √ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	√ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	منح موافقة على استيراد المواد / البضائع الكيميائية المستوردة من خلال المعاملات الجمركية
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - استيراد بضائع تندرج ضمن قوائم المواد الممنوعة والمشروطة - مواد كيميائية جديدة خطرة لا توجد ضمن قائمة المواد الكيميائية الممنوعة والمشروطة - استيراد بضائع ممنوعة - عدم توفر معلومات موثقة عن المادة او البضاعة المستوردة - نقص الوثائق اللازمة المرفقة من قبل المستورد - نقص في كادر القسم - تشاركية بعض بنود التعريفة الجمركية مع الجهات الحكومية الاخرى - عدم توفر مختبرات لفحص المنتجات التي يمكن ان تحتوي على مواد خطرة ضمن المواد المستوردة - ضعف او انقطاع الانترنت عن برنامج الاسكودا **المؤثرات المحتملة:** - تأخر في منح الموافقة على استيراد المواد/البضائع الكيميائية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- ان يكون الموظف ذو اختصـــاص في الكيميـاء او الهنـدســـة الكيميائية - مهارات في استخدام نظام الاسكودا الدولي

	- معرفة بالقوانين والتشـــريعات الدولية والمحلية والمنظمات المتعلقة بادارة المواد الكيميائية - مهارات في اللغة الانجليزية - مهارات حاسوبية وتقنية على برمجيات محددة
التشريعات التي تضبط العملية	- قانون الصحة العامة رقم (47) لسنة 2008 /الفصل التاسع - قائمة المواد الكيميائية الممنوعة والمشروطة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تشغيل نظام الاسكودا التابع لدائرة الجمارك الأردنية ومشاهدة البيانات الجمركية والمطلوبة من وزارة الصحة برمز(MOH) لانجازها	موظفو القسم	الاول	2
.2	مشاهدة البيان على المسرب الاصفر على نظام الاسكودا	موظفو القسم	الاول	2
.3	دراســـة البيان ومرفقاته وابداء الراي من خلال تفعيل الازرار المذكورة ادناه :	موظفو القسم	الاول	2
.4	تفعيل زر المسرب الازرق في حالة كانت المادة تحتاج إلى فحص في مختبر الجمعية العلميـة الملكيـة أو وثـائق أو تقديم تعهد للمواد المشروطة المستوردة إن وجدت.	موظفو القسم	الاول	2
.5	تفعيل زر المســـرب الاخضـــر اذا كانت المادة غير ممنوعه او مشـــروطه من قبل وزارة الصحة . أو في حـال اســـتمكال النواقص (تعهد ، وثـائق ، فحص في مختبرات الجمعيـة العلميـة الملكيـة) المـذكورة في بنـد (4) أعلاه وتنتهي العملية بالموافقة من مديرية صحة البيئة / قسم السلامة الكيميائية	موظفو القسم	الاول	2

الشركاء	الداخليين	قسم رقابة مصانع ومحطات المياه
	الخارجيين	دائرة الجمارك العامة والجمعية العلمية الملكية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 30 دقيقة ولغاية اسبوع او اكثر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Word –

	– Excel – انترنت – جهاز حاسوب – طابعة – ماسح ضوئي – قوائم المواد الكيميائية الممنوعة والمشروطة الصادرة عن وزارة الصحة
النماذج اللازمة لاتمام العملية	– نموذج استدعاء يقدم من المستورد – نموذج تعهد يقدم من المستورد في حال تم استيراد مواد مشروطه

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام الاسكودا	- دائرة الجمارك العامة - قسم رقابة مصانع ومحطات المياه	دائرة الجمارك العامة	**من داخل وزارة الصحة:** رئيس قسم السلامة الكيميائية / رئيس قسم رقابة محطات ومصانع المياه . **من خارج وزارة الصحة :**دائرة الجمارك العامة
مؤشرات أداء العملية	نسبة البيانات الجمركية المنجزة			
دورية القياس	نصف سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	البيان الجمركي	الرقابة على استيراد المواد والبضائع الكيميائية المستهدفة من قبل وزارة الصحة	الموافقة على الاستيراد	المؤسسات الصناعية وشركات الاستيراد ومندوبين شركات التخليص.

اســـم العملية	الرقابة والتحري عن منتجات مياه الشرب المعبأة في المنشآت الاقتصادية المعروضة والمباعة في الأسواق
رمز العملية	MOH-GL-PCS-62-v1
الهدف من العملية	التأكد من طريقة حفظ وتخزين وعرض منتجات مياه الشرب، وعدم وجود مياه غير مرخصة. الحد من المخاطر الصحية المرتبطة بصحة البيئة .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	رقابة مصانع ومحطات المياه
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الاولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	الرقابة النوعية على مياه الشرب بجميع مراحلها
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	مراقبة المياه بالاسواق
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - تحديث او تغير بالتشريعات او القوانين او الانظمة والقواعد الفنية (المواصفات القياسية) ذات الصلة بالمياه. - صعوبة الوصول الى المنشأة بسبب الاحوال الجوية في بعض الاحيان. - نقص في برامج التدريب والتوعية **المؤثرات المحتملة:** - تأخير انجاز البرامج الرقابية التفتيشية السنوية المقررة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- المعرفة بالقوانين والقواعد الفنية الاردنية والشروط الصحية لتطبيقها. - الالمام بكتابة التقارير. - المعرفة الفنية بطريقة جمع العينات

التشريعات التي تضبط العملية	1. قانون الصحة العامة رقم (47) لسنة 2008 وتعديلاته. 2. قانون رقم (33) لسنة 2017 قانون الرقابة والتفتيش على الأنشطة الاقتصادية والأنظمة الصادرة بموجبه. 3. القاعدة الفنية الأردنية للمياه المعدنية الطبيعية رقم 2022/200 4. القاعدة الفنية الأردنية لمياه الشرب المعبأة رقم 2023/1214 5. القاعدة الفنية الأردنية لمياه الشرب المحلاة في المحطات الخاصة رقم 2023/1528 6. القاعدة الفنية الاردنية رقم 2016/2127 لمواد التعبئة والتغليف - اللدائن -العبوات اللدائنية المستخدمة لتعبئة المياه المعدنية الطبيعية ومياه الشرب المعبأة والقوارير متكررة التعبئة المستخدمة في أجهزة تبريد المياه (القوارير اللدائنية المرتجعة). 7. القاعدة الفنية الاردنية رقم 2019/2169 للخزانات اللدائنية المصنوعة من مادة متعدد الايثلين بطريقة القولبة الدورانية المخصصة لمياه الشرب. 8. تعليمات رقم (1) لسنة 2019: الشروط الصحية لإنتاج المواد البلاستيكية المستعملة لصناعة عبوات وخزانات مياه الشرب. 9. تعليمات رقم (3) لسنة 2019: الشروط الواجب توفرها في مصانع ومعامل ومراكز بيع الثلج. 10. تعليمات رقم (4) لسنة 2019: الشروط الواجب توفرها في مصانع تعبئة مياه الشرب بأنواعها (مصانع مياه الشرب المعبأة والمياه المعدنية الطبيعية). 11. تعليمات رقم (5) لسنة 2019: الشروط الواجب توفرها في المحطات الخاصة بمياه الشرب المحلاة.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	يتم عمل برنامج زيارات شهري	موظفو قسم رقابة مصانع ومحطات المياه مع مندوب مديرية الصحة المعنية	ط 3	-
.2	لاجراء كشف صحي مشترك من قبل مديرية صحة البيئة مع مندوب من مديرية الصحة المعنية على الاسواق للتحري عن المياه (المعبأة والمعدنية) وجمع العينات ان لزم	موظفو قسم رقابة مصانع ومحطات المياه مع مندوب مديرية الصحة المعنية		
.3	في حال تم جمع العينات يتم ارسالها الى مختبرات مديرية صحة البيئة لاجراء الفحص اللازم وانتظار النتائج	موظفو قسم رقابة مصانع ومحطات المياه		
.4	يتم اعداد تقرير كشف على المنشآت التي تم زياتها، وارساله الى رئيس القسم للتدقيق وثم يرسل الى مدير المديرية للتوقيع .	مدير مديرية صحة البيئة رئيس قسم رقابة مصانع ومحطات المياه موظفو القسم	ط 3	-

.5	ارسال الكتاب متضمن التقرير الى الديوان لأخذ رقم صادر وإرساله للمديرية المعنية لاتخاذ الإجراء اللازم	موظفي الديوان	ط3	

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة في المحافظات
	الخارجيين	مالكي المنشأة الاقتصادية التي تقوم ببيع منتجات المياه
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		(4-14) يوم.
الأدوات الالكترونية المستخدمة		- اجهزة حاسوبية - (word) - طابعات - كاميرات - ماسح الضوئي - شاشات - هواتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		- نموذج تسليم العينات - تقرير الكشف.

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	- نظام المختبر - نظام الأرشفة	المختبر وزارة الصحة	وزارة الصحة وزارة الصحة	المختبر وزارة الصحة
	نظام الحوسبة الذي يضم التطبيق للرقابة لتفتيش والكاميرا ت	وزارة الصحة	وزارة الصحة	وزارة الصحة

مؤشرات أداء العملية	عدد الكشوفات مسح الاسواق والتحري عن المياه بالأسواق.
دورية القياس	سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	برنامج الزيارات	الرقابة والتحري عن منتجات مياه الشرب المعبأة في المنشآت الاقتصادية المعروضة والمباعة في الأسواق	- تقرير الكشف وكتاب المخاطبة	المنشآت الاقتصادية التي تقوم ببيع مياه الشرب بأنواعها

اســـم العملية	الغاء الموافقات الممنوحة لمزاولة العمل على المصانع ومحطات تحلية المياه الخاصة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-63-v1
الهدف من العملية	الحد من المخاطر الصحية المرتبطة بصحة البيئة .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	رقابة مصانع ومحطات المياه
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الاولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	الرقابة النوعية على مياه الشرب بجميع مراحلها
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الغاء منح مزاولة على المنشأت الاقتصادية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية ♦ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	♦ نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الغاء الموافقات الممنوحة لمزاولة العمل على المصانع بأنواعها ومحطات تحلية المياه الخاصة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - تحديث او تغير بالتشريعات او القوانين او الانظمة والقواعد الفنية (المواصفات القياسية) ذات الصلة بالمياه - اخطاء بعض الموظفين او نقص الموظفين. - عدم توفر او نقص في وسائل النقل. - صعوبة الوصول الى المنشأة بسبب الاحوال الجوية في بعض الاحيان وبسبب اغلاقها من مالك المنشاة - نقص في برامج التدريب والتوعية مما يؤدي الى ضعف اداء الموظفين. **المؤثرات المحتملة:** - تأخير انجاز البرامج الرقابية التفتيشية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- المعرفة بالقوانين والقواعد الفنية الاردنية والشروط الصحية لتطبيقها. - الالمام بكتابة التقارير والكتب الرسمية.

التشريعات التي تضبط العملية	1. قانون الصحة العامة رقم (47) لسنة 2008وتعديلاته. 2. قانون رقم (33) لسنة 2017 قانون الرقابة والتفتيش على الأنشطة الاقتصادية والأنظمة الصادرة بموجبه. 3. القاعدة الفنية الأردنية للمياه المعدنية الطبيعية رقم 2022/200 4. القاعدة الفنية الأردنية لمياه الشرب المعبأة رقم 2023/1214 5. القاعدة الفنية الأردنية لمياه الشرب المحلاة في المحطات الخاصة رقم 2023/1528 6. القاعدة الفنية الاردنية رقم 2016/2127 لمواد التعبئة والتغليف- اللدائن-العبوات اللدائنية المستخدمة لتعبئة المياه المعدنية الطبيعية ومياه الشرب المعبأة والقوارير متكررة التعبئة المستخدمة في أجهزة تبريد المياه (القوارير اللدائنية المرتجعة). 7. القاعدة الفنية الاردنية رقم 2019/2169 للخزانات اللدائنية المصنوعة من مادة متعدد الايثلين بطريقة القولبة الدورانية المخصصة لمياه الشرب. 8. تعليمات رقم (1) لسنة 2019: الشروط الصحية لإنتاج المواد البلاستيكية المستعملة لصناعة عبوات وخزانات مياه الشرب. 9. تعليمات رقم (3) لسنة 2019 : الشروط الواجب توفرها في مصانع ومعامل ومراكز بيع الثلج. 10. تعليمات رقم (4) لسنة 2019: الشروط الواجب توفرها في مصانع تعبئة مياه الشرب بأنواعها (مصانع مياه الشرب المعبأة والمياه المعدنية الطبيعية). 11. تعليمات رقم (5) لسنة 2019: الشروط الواجب توفرها في المحطات الخاصة بمياه الشرب المحلاة.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1.	يتم استلام طلب استدعاء وكتاب مخاطبة بتنسيب الغاء منح مزاولة العمل في مصانع مياه الشرب بأنواعها ومحطات التحلية الخاصة من مديريات الصحة.	موظفو قسم رقابة مصانع ومحطات المياه		
2.	يتم ارسال المعاملة الى مكتب المدير للتوقيع ، يتم اعطاءها رقم وارد ،ثم ترسل الى القسم .	الديوان		
3.	يتم اجراء كشف صحي مشترك من مديرية صحة البيئة / قسم رقابة مصانع ومحطات المياه مع مندوب مديرية الصحة المعنية على المنشأة للتاكد من اغلاقها .	موظفو قسم رقابة مصانع ومحطات المياه		

.4	يتم اعداد كتابة تقرير كشف وكتاب مخاطبة بالمنشآت التي تم زيارتها.	موظفو قسم رقابة مصانع ومحطات المياه		
.5	يتم اعداد كتاب الغاء منح مزاولة العمل ورفعه لإدارة الأوبئة لإجراء اللازم ثم رفعه لعطوفة الأمين العام للرعاية الصحية والأوبئة للتوقيع من قبل معالي وزير الصحة.	موظفو قسم رقابة مصانع ومحطات المياه		
.6	بعد توقيع الكتاب يتم تحويله الى ديوان المديرية واعطاؤه رقم صادر وارسال نسخة الى قسم رقابة مصانع ومحطات المياه مع المعاملة.	الديوان موظفو قسم رقابة مصانع ومحطات المياه		
.7	تسليم كتاب الإلغاء لمديرية الصحة او لصاحب العلاقة			

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة في محافظات			
	الخارجيين	-			
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	4 ايام				
الأدوات الالكترونية المستخدمة	-اجهزة حاسوبية (word) - طابعات - كاميرات	- ماسح الضوئي - شاشات - هواتف			
النماذج اللازمة لاتمام العملية	- نموذج كشف صحي الغاء منح مزاولة العمل.				
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام	
	نظام المختبر نظام ارشفه	المختبر وزارة الصحة	وزارة الصحة وزارة الصحة	المختبر وزارة الصحة	
مؤشرات أداء العملية	عدد الكشوفات التي تمت على المنشأت الاقتصادية				
دورية القياس	سنوية				

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتاب مخاطبة بإلغاء مزاولة العمل	الغاء الموافقات الممنوحة لمزاولة العمل على المصانع ومحطات تحلية المياه الخاصة.	كتاب الموافقة على الغاء منح مزاولة العمل	المنشآت الاقتصادية

اســـم العملية	تحديث قوائم المواد الكيميائية الصادرة في الجريدة الرسمية الممنوع والمشروط استيرادها والتعامل معها
رمز العملية	MOH-GL-PCS-64-v1
الهدف من العملية	حماية صحة المواطنين من المواد الكيميائية الخطرة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	قسم السلامة الكيميائية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	توفير خدمات الرعاية الصحية بجودة وعدالة
المشروع/ البرنامج المرتبط	النهج الاستراتيجي للإدارة الدولية للمواد الكيميائية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	تحديث المعلومات المستجدة على المخاطر الصحية للمواد الكيميائية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - مخالفة ما ورد في القائمة مع التشريعات المحلية والمواصفات القياسية - مواد كيميائية جديدة خطرة لا توجد ضمن القائمة - طول المدة اللازمة لاصدار قائمة محدثة للمرحلة القادمة - اختلاف التشريعات والمراجع الدولية بما يتناسب مع واقع الحال في الاردن - عدم توفر مختبرات لفحص المنتجات التي يمكن ان تحتوي على مواد خطرة ضمن القائمة - صعوبة تطبيق منهج رقابي شامل على جميع المواد الواردة في القائمة **المؤثرات المحتملة:** - ضرر على صحة المواطنين
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- ان يكون الموظف ذو اختصـــاص في الكيمياء او الهندســـة الكيميائية - معرفة بالقوانين والتشـــريعات الدولية والمحلية والمنظمات المتعلقة بادارة المواد الكيميائية - مهارات في اللغة الانجليزية

	- مهارات حاسوبية وتقنية على برمجيات محددة
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم (47) لسنة 2008 /الفصل التاسع لقائمة المواد الكيميائية الممنوعة والمشروطة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	الاطلاع على المواقع العلمية والمنظمات الدولية على شبكة الانترنت التي يصدر عنها معلومات او بيانات عن المواد الكيميائية من حيث تاثيرها على الصحة	رئيس القسم + موظفو القسم	الاول	5+2
.2	مقارنة اي مستجدات لدى المنظمات الدولية ومراكز الابحاث مع ما ورد في القائمة الصادرة في عام 2012	رئيس القسم + موظفو القسم	الاول	5+2
.3	دراسة المعلومات ومدى صلاحية اعتمادها محليا ومطابقتها للقوانين والتشريعات المحلية	رئيس القسم + موظفو القسم	الاول	5+2
.4	عرض القائمة على الجهات الرسمية الرقابية على استيراد وتداول المواد الكيميائية(مؤسسة المواصفات والمقاييس /وزارة البيئة/ وزارة الصناعة والتجارة/ المؤسسة العامة للغذاء والدواء /مديرية الامن العام / وزارة الزراعة / غرفة صناعة الاردن/غرفة تجارة الاردن والجهات وغير الرسمية من خلال عقد اجتماعات متتالية لابداء الراي	موظفو القسم + رئيس القسم + مدير مديرية صحة البيئة	الاول + الثالث	5+2 + (3)
.5	اعتماد التحديث الجديد للقائمة بآخر ما استجد من معلومات من قبل قسم السلامة الكيميائية	موظفو القسم رئيس القسم	الاول الاول	2 5
.6	اعتماد القائمة من قبل المدير المسؤول	مدير مديرية صحة البيئة	الثالث	(3)
.7	رفعها للحصول على موافقة مدير إدارة الأوبئة ومديرية الشؤون القانونية ومن ثم عطوفة الأمين العام للرعاية الصحية الأولية والأوبئة ليتم اعتمادها من قبل معالي وزير الصحة والموافقة على تعديل القرار السابق في الجريدة الرسمية واصدار قرار جديد لاعتماده رسمياً بعد اخذ موافقة رئاسة الوزراء على القرار .	مدير مديرية صحة البيئة مدير مديرية الشؤون القانونية	الثالث مبنى وزارة الصحة	(3) الشؤون القانونية
الشركاء	الداخليين	مديرية الشؤون القانونية		

	الخارجيين	رئاسة الوزراء / مؤسسة المواصفات والمقايس /وزارة البيئة/ وزارة الصناعة والتجارة/ المؤسسة العامة للغذاء والدواء /مديرية الامن العام / وزارة الزراعة / غرفة صناعة الاردن/غرفة تجارة الاردن
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		سنتان
الأدوات الالكترونية المستخدمة		حاسوب آلي Word Excel انترنت
النماذج اللازمة لاتمام العملية		جدول بتصنيفات المخاطر الناجمة عن المواد الكيميائية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	لا يوجد
دورية القياس	

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	قائمة المواد الكيميائية الممنوعة والمشروطة	تحديث قوائم المواد الكيميائية الصادرة في الجريدة الرسمية الممنوع والمشروط استيرادها والتعامل معها	الموافقة على تحديث القائمة ونشره في الجريدة الرسمية	المواطن

اســـم العملية	تدريب الكوادر الصحية وتوعيتها بالتغير المناخي واثره على الصحة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-69-v1
الهدف من العملية	تعزيز خدمات الرعاية الصحية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	وحدة التغير المناخي
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الاولية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	توعية القطاع الصحي بالتغير المناخي
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الاستراتيجية الوطنية لتكيف القطاع الصحي مع تغير المناخ 2024
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	*إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد إدارة الموارد المالية إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	نعم * لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** نقص في الكوادر وحدة التغير المناخي في مديرية صحة البيئة قلة الموارد المالية اللازمة (الدعم المالي) تعطل اجهزة التدريب او انقطاع الكهرباء **المؤثرات المحتملة:** قلة في عدد الورشات قلة في عدد الكوادر الصحية ذات المعرفة (قلة الوعي)
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	التواصل الفعال والقدرة على ايصال المعرفة والفكر بشكل سلس التخطيط الجيد والاعداد الجيد لمادة المحاضرة
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم (47) لعام 2008 وتعديلاته.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مخاطبة مستشفيات ومديريات الصحة من اجل تحديد ضابط ارتباط من كل مستشفى او مديرية صحة في المملكة	مدير مديرية صحة البيئة رئيس وحدة التغير المناخي	+3 1	2 1+
.2	حصر عدد ضباط الارتباط في كل مستشفى او مديرية صحة او مركز صحي بناءً على الكتب الرسمية الواردة لمديرية صحة البيئة	رئيس وحدة التغير المناخي	1	1

.3	مخاطبة المنظمات الدولية عن طريق إدارة المشاريع وادارة الأوبئة ورفعها للأمين العام من اجل عقد ورشات وتحديد موقع الورشات بحيث تكون موزعة اقليميا واحدة في اقليم الشمال والوسط والجنوب وتحديد عدد الحضور من ضباط الارتباط	رئيس وحدة التغير المناخي	1	1
.4	عقد ورشات توعية للكوادر الصحية للتعريف بالتغير المناخي واثره على الصحة	مديرية صحة البيئة رئيس وحدة التغير المناخي	3 1+	2 1+

الشركاء	الداخليين	كافة مستشفيات ومديريات وزارة الصحة
	الخارجيين	المنظمات الدولية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 3-6 اشهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Microsoft Office emails
النماذج اللازمة لإتمام العملية		

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد	-	-	-	-

مؤشرات أداء العملية	عدد الموظفين الذين تم تدريبهم من ضباط ارتباط التغير المناخي في جميع انحاء المملكة
دورية القياس	ربعية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	ورشات التوعية بالتغير المناخي	تدريب الكوادر الصحية وتوعيتها بالتغير المناخي واثره على الصحة	توعية وتثقيف الكوادر الصحية بالتغيرات المناخية وأثرها على الصحة.	كوادر وزارة الصحة

اســـم العملية	تشجير المنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة
رمز العملية	MOH-RF-PCS-26-v1
الهدف من العملية	تعزيز خدمات الرعاية الصحية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	وحدة التغير المناخي
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الاولية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الاستراتيجية الوطنية لتكيف القطاع الصحي مع تغير المناخ 2024
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرض □ إدارة التامين الصحي * إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	نعم * لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الأحداث المتوقعة:** نقص في كوادر وحدة التغير المناخي **المؤثرات المحتملة:** قلة في عدد الاشجار المزروعة داخل المنشآت الصحية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	----
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم (47) لعام 2008 وتعديلاته.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	بناءً على كتاب معالي وزير الصـــحة (الذي تم رفعـه عن طريق إدارة الأوبئـة ومن ثم عطوفة الأمين العام للرعاية الصحية الأولية) والذي يحث على التعاون مع وزارة الزراعة لتنفيذ المبادرة الوطنية لزراعة 10000000 شـجرة بواقع (30 الف شـجرة) خلال الفترة (2023 – 2030) والمواقع المسـتهدفة هي مســتشــفيات وزارة الصـــحة والمديريات المركزية والمراكز الصحية يتم تعيين ضابط ارتبـاط من وزارة الصـــحـة لحضـــور الاجتماعات ومتابعة الانجازات التراكمية	رئيس قســـم وحـدة التغير المناخي	ط1	1

	المتحققة من عدد الاشـــجار المزروعة في منشآت وزارة الصحة			
.2	اصدار كتب رسمية وتوزيعها على مديريات الصـحة والمراكز الصـحية والمسـتشـفيات لتحديد توفر (وجود) مساحات قابلة للزراعة ام لا وكذلك عدد الاشجار اللازمة لزراعتها في تلك المنشأت	وحدة التغير المناخي + مدير المديرية	ط1	1
.4	توزيع الاشـــتال والأشـــجار لزراعتها في مديريات الصـحة والمسـتشـفيات و ومتابعتها من قبل ضباط الارتباط	ضـــباط الارتباط في مـديريـات الصـــحـة والمراكز الصـــحـة والمستشفيات	ط1	1

الشركاء	الداخليين	كافة مستشفيات ومديريات وزارة الصحة
	الخارجيين	وزارة الزراعة /امانه عمان الكبرى
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يومان
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Microsoft Office emails
النماذج اللازمة لإتمام العملية		كتب رسمية بين الوزارات وكتب رسمية داخل الوزارة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد	-	-	-	-

مؤشرات أداء العملية	عدد الاشجار التي تم زراعتها داخل المنشآت الصحية التابعة للوزارة
دورية القياس	ربعية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الأشتال	تشجير المنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة	منشآت صحية خضراء	كوادر وزارة الصحة

اســـم العملية	تغذية السجل الوطني للمواد الكيميائية (النظام المتكامل لادارة المواد الخطرة) ببيانات المواد الكيماوية المشروطة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-65-v1
الهدف من العملية	متابعة المواد الكيميائية الخطرة المستوردة (المشروطة) محلياً
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	قسم السلامة الكيميائية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	توفير خدمات الرعاية الصحية بجودة وعدالة
المشروع/ البرنامج المرتبط	النهج الاستراتيجي للإدارة الدولية للمواد الكيميائية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الرقابة على استيراد المواد الكيميائية الخطرة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - تعطل النظام المتكامل - انقطاع الانترنت او الكهرباء - نقص الكادر - تاخر او عدم دفع الرسـم المالي السـنوي من قبل وزارة الصـحة للجمعية العلمية الملكية لصيانة النظام **المؤثرات المحتملة:** - تعطل عملية تغذية النظام بالمعلومات اللازمة عن المواد الكيميائية الخطرة المستوردة - تعطل النظام الإلكتروني بسبب عدم الدفع
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- ان يكون الموظف ذو اختصاص في الكيمياء او الهندسة الكيميائية - معرفة بالقوانين والتشـريعات الدولية والمحلية والمنظمات المتعلقة بادارة المواد الكيميائية - مهارات في استخدام النظام المتكامل - مهارات في اللغة الانجليزية - مهارات حاسوبية وتقنية على برمجيات محددة
التشريعات التي تضبط العملية	- قانون الصحة العامة رقم (47) لسنة 2008 /الفصل التاسع - قائمة المواد الكيميائية الممنوعة والمشروطة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	حصر نماذج التعهدات الموقعة من مستوردي المواد الكيميائية المشروطة ضمن قوائم المواد الممنوعة والمشروطة في وزارة الصحة	موظفوالقسم	الاول	2
.2	تشـــغيل النظـام المتكـامل وتفعيل ايقونـة (المواد الكيميائية المستوردة)	موظفو القسم	الاول	2
.3	تغذية الايقونة بالبيانات الواردة في التعهد عن المواد الكيميائية التي تم حصرها – اسم المادة المستوردة – CAS No. – اسم الشركة المستوردة – الكمية	موظفو القسم	الاول	2
.4	يتم حفظ البيانات على النظام الالكتروني	موظفو القسم	الاول	2
.5	بعد الانتهـاء من حفظ المعلومـات يتم فتح ايقونة الاحصائيات	موظفو القسم	الاول	2
.6	يتم تفعيـل الزر على ايقونـة (عـدد المعاملات الكيميائية المستوردة) يتم تفعيل الزر على ايقونة (عدد المواد الكيميائية المستوردة المشروطة)	موظفو القسم	الاول	2

الشركاء	الداخليين	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات
	الخارجيين	الجمعية العلمية الملكية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		30 دقيقة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		– Word – Excel – Access – جهاز حاسوب – طابعة
النماذج اللازمة لاتمام العملية		– نموذج استدعاء يقدم من قبل المستورد للمواد المشروطة من قبل وزارة الصحة

	– نموذج تعهد بقيمة 10 دنانير يقدم من المستورد في حال تم استيراد مواد مشروطه			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	النظام المتكامل لإدارة المواد الخطرة	وزارة الصحة	الجمعية العلمية الملكية	من داخل وزارة الصحة : رئيس قسم السلامة الكيميائية من خارج الوزارة / الجمعية العلمية الملكية
مؤشرات أداء العملية	نسبة عدد المواد الكيميائية المشروطة المدخلة على النظام المتكامل			
دورية القياس	نصف سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة/ مديرية صحة البيئة – قسم السلامة الكيميائية	فواتير شراء نموذج استدعاء نموذج تعهد	تغذية السجل الوطني للمواد الكيميائية (النظام المتكامل لإدارة المواد الخطرة) ببيانات المواد الكيماوية المشروطة	تقارير احصائية : المواد الكيميائية المشروطة المستوردة	متلقي الخدمة

اســـم العملية	شراء مواد المستهلكات المخبرية
رمز العملية	MOH-SP-PCS-42-v1
الهدف من العملية	ضمان توفير المواد اللازمة لفحص المياه
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	قسم المختبر
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرقابة على نوعية المياه بجميع مراحلها
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الأحداث المتوقعة:** تأخر وصول وتنفيذ العطاء. **المؤثرات المحتملة:** تكاليف شراء محلية إضافية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1- التعرف على نظام العطاءات والمشتريات 2- مهارات استخدام الحاسوب

التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومية رقم 15 لسنة 2022			
التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	طرح عطاء للمواد عن طريق إدراج المواد في جداول مع مواصفاتها وإرسالها الى دائرة المشتريات الحكومية عن طريق مديرية المشتريات والتزويد	رئيس قسم المختبر	الأرضي	4
.2	دراسة العطاء في دائرة المشتريات الحكومية او مديرية المشتريات والتزويد واحالة المواد حسب الشروط المطروحة للعطاء. واخذ موافقة دائرة المشتريات الحكومية ووزارة الصحة على الإحالة النهائية للعطاء.	فنيو المختبرات + المشتريات والتزويد + دائرة المشتريات الحكومية		-
-3	استلام مواد العطاء من الموردين مع الفاتورة الخاصة بالمواد.	مأمور العهدة	الثالث	-
-4	مخاطبة لجنة استلام المواد للاجتماع واستلام المواد حسب الأصول والشروط المطروحة بالعطاء.	لجنة الاستلام (مديرية صحة البيئة + الهندسة الطبية + ديوان المحاسبة)	-	-
-5	كتابة كتاب رسمي لمخاطبة مختبرات المياه لاستلام المواد عن طريق دفاتر الإدخالات.	رئيس قسم المختبر	الأرضي	4
-6	تسليم المواد لمختبرات المياه	مأمور العهدة		
الشركاء	الداخليين	1- الهندسة الطبية 2- مديريات الصحة في المحافظات		
	الخارجيين	دائرة المشتريات الحكومية + ديوان المحاسبة		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	6 -10 أشهر			
الأدوات الإلكترونية المستخدمة	أجهزة حاسوب			

النماذج اللازمة لاتمام العملية	نموذج استلام المواد ونموذج إخراج من المستودعات			
الأنظمة الإلكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	1-عدد العطاءات المطروحة 2- نسبة صلاحية المواد المستلمة			
دورية القياس	6 – 10 اشهر			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	عطاء الشراء	شراء المواد/ المستهلكات المخبرية	المواد المخبرية المستلمة	مديرية صحة البيئة

اســـم العملية	عملية متابعة تنفيذ دليل تعليمات السيطرة على بكتيريا الليجيونيلا في المنشآت السياحية والمستشفيات.
رمز العملية	MOH-GL-PCS-66-v1
الهدف من العملية	حماية الصحة العامة من مخاطر العدوى ببكتيريا الليجيونيلا
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	قسم الرقابة البيئية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	توفير منظومة صحية متكاملة تعزز صحة الفرد والمجتمع وتقدم الخدمات الصحية الوقائية والعلاجية والتأهيلية والتلطيفية الآمنة بعدالة وجودة وكفاءة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	متابعة تنفيذ دليل تعليمات السيطرة على بكتيريا الليجيونيلا في المنشآت السياحية والمستشفيات
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	1. سياسة السيطرة ومنع انتشار بكتيريا الليجيونيلا في النظام المائي للمنشآت. 2. تعليمات دليل السيطرة على بكتيريا الليجيونيلا legionella في النظام المائي. 3. الدلائل الارشادية الأسترالية للسيطرة على الليجيونيلا / 2013 4. الدلائل الارشادية الفنية للسيطرة على بكتيريا الليجيونيلا /منظمة الصحة العالمية.
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	✓ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	**نعم** √ **لا**
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: • وجود خطأ او تأخير في نتائج مختبرات الفحوصات الخبرية الدورية لبكتيريا اللوجيونيلا في النظام البيئي للمنشآت السياحية (الفنادق) والمؤسسات الصحية المعتمدة لدى وزارة الصحة. • عدم متابعة اللوجيونيلا في المنشآت الصحية والسياحية (الفنادق). • تأخير في التبليغ عن نتيجة الفحص الإيجابية • عدم توثيق عملية متابعة اللوجيونيلا في المنشآت الصحية والسياحية (الفنادق) في سجلات خاصة.

	المؤثرات المحتملة: • انتشار اللوجيونيلا في المنشآت الصحية والسياحية (الفنادق).
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• المعرفة بطرق التشغيل والتنظيف والصيانة للأنظمة المائية في المنشآت للسيطرة ومنع انتشار بكتيريا الليجيونيلا. • معرفة بطرق تقييم عمليات التنظيف والتشغيل السليم والصيانة المناسبة والرقابة المبرمجة على أنظمة المياه في المنشآت مثل نظام المياه الساخنة، نظام المياه الباردة، برك السباحة بأنواعها ابراج التبريد، المكثفات، المبردات بالتبخير ونوافير الزينة لتحديد اسباب التلوث. • دقة وسرعة في قراءة نتائج مختبرات الفحوصات المخبرية المعتمدة. • مهارات التواصل بين الكوادر العاملة مع المنشآت السياحية (الفنادق) والمؤسسات الصحية لتوضيح الاجراءات المطلوبة. • مهارات كتابة التقارير وإعداد الكتب الرسمية من قبل المفتش بالشكل الصحيح.
التشريعات التي تضبط العملية	• قانون الصحة العامة رقم (47) لعام 2008 وتعديلاته.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	يقوم رئيس قسم الرقابة البيئية باستلام المعاملة بالنتيجة الإيجابية التي تدل على وجود تلوث ببكتريا اللوجونيلا في المنشأت الصحية والسياحية من مدير مديرية صحة البيئة او عن طريق البريد الالكتروني وبعدها يتم توجيه لائحة للموظف المعني للقيام بالإجراءات اللازمة.	رئيس قسم الرقابة البيئية	2	1
.2	يقوم الموظف المعني في قسم الرقابة البيئية بدراسة النتائج المخبرية واعداد الكتب الرسمية الخاصة باللوجيونيلا بالمنشأة الصحية الملوثة	مراقب صحي او فني صحة عامة او مهندس في قسم الرقابة البيئية	2	3
.3	يقوم الموظف المعني بالاتصال مباشرة بالمنشأة السياحية (الفنادق) أو المؤسسة الصحية لإعلامهم بضرورة اغلاق الجزء او النظام المائي بأكمله الملوث باللوجيونيلا في حالة وجود تلوث بالليجيونيلا.	موظفو القسم	2	3

.4	يتم اجراء زيارة ميدانية للكشف على المنشأة للتأكد من مكونات النظام المائي وأسباب التلوث ومراجعة سجلات المنشأة الخاصة للتأكد من التزامها بمتابعة طرق التشغيل والتنظيف والصيانة للأنظمة المائية والتأكد من جمع عينات مياه ومسحات بيئية وتكراريتها وفحصها للتحري عن بكتيريا الليجيونيلا من خلال مختبر معتمد لوزارة الصحة و تعبئة القائمة التفقدية	موظفو القسم	2	3
.5	يقوم الموظف بإعداد كتاب رسمي يرفعه لمدير إدارة الأوبئة ولعطوفة الأمين العام للرعاية الصحية الأولية والأوبئة لإجراء اللازم وتوقيع الكتاب من معالي وزير الصحة ليتم اغلاق المنطقة الملوثة ببكتيريا اللوجينيلا واعداد التوصيات اللازمة لعمليات التنظيف والتعقيم لدى مختبر معتمد لوزارة الصحة لإعادة الفحص	موظفو القسم	2	3
.6	يقوم الموظف بمتابعة المعاملة كاملة لحين التأكد من التزام المنشأة بمعالجة التلوث او وإعادة اجراء الفحوصات اللازمة للتأكد من خلو النظام المائي من البكتيريا	موظفو القسم	2	3
.7	إعداد كتاب رسمي بفتح النظام المائي المعالج وخلوه من بكتيريا اللوجينيلا عن طريق رفع المعاملة لمدير صحة البيئة وثم رفعها لمدير إدارة الأوبئة ولعطوفة الأمين العام للرعاية الصحية الأولية والأوبئة لإجراء اللازم ورفعه لمعالي الوزير.	موظف القسم رئيس القسم مدير المديرية	2	3
.8	توقيع الكتاب من معالي وزير الصحة وإرسال نسخ للشركاء الداخليين.	وزير الصحة	مبنى الوزارة	3
الشركاء	**الداخليين**	1. قسم رقابة البيئة والغذاء في مديريات الصحة 2. مديرية الامراض السارية 3. مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية		

	الخارجيين	▪ جمعية المستشفيات الخاصة ▪ الخدمات الطبية الملكية ▪ المستشفيات الجامعية ▪ المختبرات المعتمدة لدى اللجنة الوطنية للأوبئة ▪ جمعية الفنادق الأردنية.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		أسبوع عمل.
الأدوات الالكترونية المستخدمة		▪ كاميرات تصوير للمفتش ▪ جهاز حاسوب لإنجاز المهمة ▪ فاكس ▪ بريد الكتروني ▪ هواتف ▪ ماسح ضوئي ▪ طابعات
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج قائمة تفقدية لتقييم النظام المائي في المنشآت بخصوص الليجيونيلا.

الأنظمة الالكترونية	**اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية**	**الجهات الشريكة على هذا النظام**	**ملكية النظام**	**مسؤولية الإشراف على النظام**
لا يوجد	-	-	-	-

مؤشرات أداء العملية	عدد الكشوفات التي يتم إجرائها للمنشآت السياحية (الفنادق) والمؤسسات الصحية.
دورية القياس	كل 3 شهور

المورد	**المدخلات**	**العملية**	**المخرجات**	**المتعامل**
وزارة الصحة	نتائج الفحوصات المخبرية لبكتيريا اللوجيونيلا	متابعة تنفيذ دليل تعليمات السيطرة على بكتيريا الليجيونيلا في المنشآت السياحية والمستشفيات.	كتاب خلو النظام المائي من البكتيريا	المنشآت السياحية (الفنادق) والمؤسسات الصحية.

اســـم العملية	منح مزاولة العمل للمصانع غير الغذائية وغير الطبية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-67-v1
الهدف من العملية	- المساهمة في تطوير قطاع الاستثمار - ضمان التزام أصحاب المشاريع الصناعية الجديدة أو المشاريع الصناعية القائمة بتعليمات الشروط الصحية العامة للصناعات رقم (2) لعام2019
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	الرقابة البيئية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الاولية والوقائية وبجودة وعدالة والمشاركة المجتمعية الفاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	الرقابة البيئية / الصحة والسلامة العامة والمهنية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة منح مزاولة لمصانع (غير غذائية وطبية)
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	√ نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	منح مزاولة العمل للمصانع غير الغذائية وغير الطبية
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - تحديث او تغير بالتشريعات او القوانين او الانظمة والقواعد الفنية (المواصفات القياسية) ذات الصلة - عدم جاهزية المنشأة اثناء الكشف (مغلقة و/ أو وجود نواقص) -اخطاء بعض الموظفين او نقص الموظفين - صعوبة الوصول الى المنشأة بسبب الاحوال الجوية في بعض الاحيان. - عدم توفر او نقص في وسائل النقل. - نقص في برامج التدريب والتوعية **المؤثرات المحتملة:** - تأخير انجاز العمل مما يؤخر استثمار بعض المنشآت الاقتصادية.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- المعرفة بالقوانين والتعليمات والشروط الصحية لتطبيقها. - الالمام بكتابة التقارير وكتب منح مزاولة العمل. - مهارات التواصل والتنسيق مع جميع الشركاء لإنجاز الخدمة.

التشريعات التي تضبط العملية	1- قانون الصحة العامة رقم (47) لسنة 2008وتعديلاته. 2- قانون رقم (33) لسنة 2017 قانون الرقابة والتفتيش على الأنشطة الاقتصادية والأنظمة الصادرة بموجبه. 3- تعليمات الشروط الصحية العامة للصناعات رقم (2) لعام2019

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام كتاب رسمي من مديرية الصحة المعنية بطلب صاحب العلاقة الحصول على الترخيص الصحي مع المرفقات اللازمة.	الديوان	ط 3	الديوان
.2	يتم ارسال المعاملة الى مكتب المدير للتوقيع وتحويلها للقسم ، يتم اعطاءها رقم وارد ،ثم ترسل الى القسم .	الديوان موظفو القسم	ط 3	الديوان
.3	يتم استلام المعاملة من قبل رئيس قسم الرقابة البيئية وتسليمها للمعنيين من اعضاء اللجنة (مقرر اللجنة) /مديرية صحة البيئة ومندوب مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية) حيث تقوم اللجنة بدراسة المعاملات وعرضها في اجتماعها الأسبوعي ومنسباً بالإجراء المطلوب، كما يلي: - طلب تفاصيل إضافية أواستكمال الوثائق الناقصة. - تحديد موعد لإجراء كشف على المصنع.	موظفو قسم الرقابة البيئية	ط 2	2+1
.4	تقوم اللجنة أو بعض أعضاءها بالكشف على المصنع وتقييمة صحياً وبيئياً لتحديد مدى الالتزام بشروط لجنة منح الموافقات البيئية / وزارة البيئة، وتعليمات الشروط الصحية العامة للصناعات رقم (2) لعام2019	أعضاء لجنة دراسة وتقييم المشاريع الصناعية الجديدة غير الطبية	ط2	2
.5	اعداد تقرير مفصل يتضمن كامل التفاصيل وفي نهاية التقرير يتم ذكر السلبيات والتوصيات يتم عرض التقرير على اللجنة في اجتماعها في الأسبوع التالي، ويتم التنسيب إما: - بالموافقة على منح الترخيص الصحي. - أوعدم الموافقة على منح الترخيص الصحي واستكمال النواقص وتلافي السلبيات الحرجة وإعادة الكشف من قبل اللجنة. - أوعدم الممانعة من منح الترخيص الصحي المشروط بتلافي السلبيات البسيطة وإعادة الكشف من قبل مديرية الصحة المعنية.	مقرر اللجنة	ط 2	2

.6	يتم عرض المعاملة كاملة على رئيس القسم للتدقيق وثم يرسل الى المدير للتوقيع، ويرسل الى الديوان لأخذ رقم صادر وإعادته الى القسم. ويتم ارساله لمديرية الصحة المعنية	مقرر اللجنة	ط 2	2
.7	يتم اعداد كتاب منح مزاولة العمل للمنشأة للتوقيع ؛ يتم رفعه لإدارة الأوبئة ومن ثم لعطوفة الأمين العام للرعاية الصحية الأولية والأوبئة لإجراء اللازم ورفعه لأخذ موافقة معالي وزير الصحة.	مقرر اللجنة مدير مديرية صحة البيئة الديوان	ط2 ط3	2 الديوان
.8	توقيع الكتاب من قبل معالي وزير الصحة أو مدير مديرية صحة البيئة وأرشفة المعاملة من قبل موظفو القسم	الديوان موظفو القسم	ط 3 ط2	الديوان 2
.9	تسليم النسخة الأصلية من الكتاب الموقع من معالي الوزير لمتلقي الخدمة او من مديرية الصحة المعنية.	الديوان	ط3	الديوان

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة في المحافظات
	الخارجيين	وزارة البيئة، وزارة الصناعة والتجارة والتموين ، وزارة الادارة المحلية ، امانة عمان الكبرى .
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 30 - 90 يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة		- اجهزة حاسوبية (word) - طابعات - كاميرات - ماسح الضوئي - شاشات - هواتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		- نموذج كشف بالشروط التي يجب ان تتوفر فيها المنشاة الاقتصادية. - محضر اجتماع خاص باللجنة. - تقرير الكشف المشترك. - تقرير كشف من قبل المديرية المعنية في حال اعادة الكشف.

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	عدد الكشوفات على المنشآت الاقتصادية			
دورية القياس	سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتاب مخاطبة واستدعاء الموافقة على منح مزاولة العمل والمرفقات	الموافقة على منح مزاولة العمل للمصانع غير الغذائية وغير الطبية	- كتاب الموافقة أو عدم الموافقة أو التأجيل لحين تعديل السلبيات أو الغاء الموافقة على منح مزاولة العمل	المنشآت الاقتصادية

اســـم العملية	عملية نقل ملكية وتغيير او اضافة الاسم التجاري و/أو العلامة التجارية لمصانع (المياه ، الثلج، البلاستيك) ومحطات تحلية المياه الخاصة ذات الانشطة الاقتصادية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-68-v1
الهدف من العملية	الحد من المخاطر الصحية المرتبطة بصحة البيئة .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	رقابة مصانع ومحطات المياه
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الاولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	الرقابة على نوعية مياه الشرب في جميع مراحلها
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	تطبيق آلية الموافقة على نقل ملكية (تغيير اسم تجاري / علامة تجارية أو استخدام علامة واسم تجاري) على المنشآت الاقتصادية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	√ نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	نقل ملكية وتغيير الاسم التجاري و/أو العلامة التجارية لمصانع ومحطات تحلية المياه ذات الانشطة الاقتصادية
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - تحديث او تغير بالتشريعات او القوانين او الانظمة والقواعد الفنية (المواصفات القياسية) ذات الصلة بالمياه - اخطاء بعض الموظفين او نقص الموظفين. - عدم توفر او نقص في وسائل النقل - نقص في برامج التدريب والتوعية - عدم معرفة أصحاب المنشآت الاقتصادية بالتعليمات والشروط بنقل الملكية او تغيرها **- المؤثرات المحتملة:** - تأخير انجاز العمل مما يؤثر على استثمار بعض المنشآت الاقتصادية.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- المعرفة بالقوانين والقواعد الفنية الاردنية والشروط الصحية لتطبيقها.

التشريعات التي تضبط العملية	1. قانون الصحة العامة رقم (47) لسنة 2008وتعديلاته. 2. قانون رقم (33) لسنة 2017 قانون الرقابة والتفتيش على الأنشطة الاقتصادية والأنظمة الصادرة بموجبه. 3. القاعدة الفنية الأردنية للمياه المعدنية الطبيعية رقم 2022/200 4. القاعدة الفنية الأردنية لمياه الشرب المعبأة رقم 2023/1214 5. القاعدة الفنية الأردنية لمياه الشرب المحلاة في المحطات الخاصة رقم 2023/1528 6. القاعدة الفنية الاردنية رقم 2016/2127 لمواد التعبئة والتغليف - اللدائن - العبوات اللدائنية المستخدمة لتعبئة المياه المعدنية الطبيعية ومياه الشرب المعبأة، والقوارير متكررة التعبئة المستخدمة في أجهزة تبريد المياه (القوارير اللدائنية المرتجعة). 7. القاعدة الفنية الاردنية رقم 2019/2169 للخزانات اللدائنية المصنوعة من مادة متعدد الايثلين بطريقة القولبة الدورانية المخصصة لمياه الشرب. 8. تعليمات رقم (1) لسنة 2019: الشروط الصحية لإنتاج المواد البلاستيكية المستعملة لصناعة عبوات وخزانات مياه الشرب. 9. تعليمات رقم (3) لسنة 2019: الشروط الواجب توفرها في مصانع ومعامل ومراكز بيع الثلج. 10. تعليمات رقم (4) لسنة 2019: الشروط الواجب توفرها في مصانع تعبئة مياه الشرب بأنواعها (مصانع مياه الشرب المعبأة والمياه المعدنية الطبيعية). 11. تعليمات رقم (5) لسنة 2019: الشروط الواجب توفرها في المحطات الخاصة بمياه الشرب المحلاة.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام كتاب مخاطبة بنقل ملكية وتغيير او اضافة الاسم التجاري و/أو العلامة التجارية لمصانع (المياه ، الثلج، البلاستيك) ومحطات تحلية المياه الخاصة ذات الانشطة الاقتصادية من صاحب المنشأة او من مديرية الصحة المعنية مع الاستدعاء والأوراق المطلوبة مثل سجل تجاري واسم تجاري وعقد ايجار المطلوب احضارها من الشركاء الخارجيين	رئيس قسم رقابة مصانع ومحطات المياه + موظفو قسم	3	3 ، 4
.2	مراجعة الأوراق واعداد كتاب ورفعه إلى مدير إدارة الأوبئة ومن ثم لمكتب عطوفة الأمين العام للرعاية الصحية الأولية والأوبئة للحصول على موافقة معالي الوزير الصحة بتوقيع الكتاب	رئيس قسم رقابة مصانع ومحطات المياه + موظفو قسم	3	3، 4
.3	يتم استلام كتاب معالي الوزير من قبل ديوان المديرية واعطاؤه رقم صادر وارسال نسخة الى قسم رقابة مصانع ومحطات المياه مع المعاملة وتسليم النسخة الأصلية لمتلقي الخدمة .	موظفي الديوان	الطابق الثالث 3	4 3، 4

		رئيس قسم رقابة مصانع ومحطات المياه + موظفو قسم		

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة في المحافظات
	الخارجيين	وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة الادارة المحلية ، امانة عمان الكبرى.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		(5) ايام
الأدوات الالكترونية المستخدمة		- اجهزة حاسوبية (word) - ماسح الضوئي - طابعات - شاشات - هواتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	- نظام المختبر - نظام ارشفه	المختبر وزارة الصحة	وزارة الصحة وزارة الصحة	المختبر وزارة الصحة

مؤشرات أداء العملية	عدد المعاملات الواردة
دورية القياس	سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب نقل ملكية	عملية نقل ملكية وتغيير الاسم التجاري و/أو العلامة التجارية لمصانع(المياه ، الثلج ، البلاستيك) ومحطات تحلية المياه الخاصة ذات الانشطة الاقتصادية	كتاب الموافقة	المنشآت الاقتصادية

اســـم العملية	فحص عينات المياه
رمز العملية	MOH-GL-PCS-69-v1
الهدف من العملية	ضمان سلامة المياه ومطابقتها للمواصفات الاردنية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	قسم المختبر
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الاولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرقابة على نوعية المياه بجميع مراحلها
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	1-المواصفات النافذة 2-المراجع العلمية المعتمدة لطرق الفحص (standard methods) 3- الاجراءات القياسية (SOP) ISO -17025-4
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** 1- تأخر وصول العينات. 2- تعطل الجهاز بشكل مفاجئ. **المؤثرات المحتملة:** التأخير في فحص العينات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1- IDC /فحص كفاءة الفني 2- مهارات استخدام الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	1- قانون الصحة العامة 2- القواعد الفنية للمياه

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام العينات بشكل دوري وحسب برنامج واعطاءها رقم مميز	الاستقبال	الارضي	1

.2	تحليل العينة حسب المراجع العلمية وتسجيلها بشكل ورقي والكتروني	فني المختبر	الارضي + الاول	6 - 1
.3	تدقيق النتيجة واعتمادها بشكل رسمي الكترونياً	المشرف الفني + رئيس قسم المختبر	الأرضي + الأول	4

الشركاء	الداخليين	1- قسم رقابة مصادر المياه والصرف الصحي/مديرية صحة البيئة 2- قسم رقابة مصانع ومحطات المياه/ مديرية صحة البيئة 3- مديريات الصحة
	الخارجيين	لا يوجد

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	يوم – 10 يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة	اجهزة حاسوب
النماذج اللازمة لإتمام العملية	1- نموذج استلام العينات 2- نموذج تسجيل النتائج

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام ادارة معلومات المختبر لتوثيق نتائج عينات المياه	قسم المصادر قسم المصانع مديريات الصحة في المحافظات	وزارة الصحة	شركة ITCC

مؤشرات أداء العملية	عدد العينات المفحوصة
دورية القياس	سنوياً

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب الفحص	فحص عينات المياه	نتائج العينات	مديريات الصحة في المحافظات

اســـم العملية	**متابعة تنفيذ تعليمات ادارة النفايات الطبية في مؤسسات الرعاية الصحية**
رمز العملية	**MOH-GL-PCS-70-v1**
الهدف من العملية	حماية الصحة العامة والبيئة من المخاطر المتعلقة بالنفايات الطبية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	قسم الرقابة البيئية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	توفير منظومة صحية متكاملة تعزز صحة الفرد والمجتمع وتقدم الخدمات الصحية الوقائية والعلاجية والتأهيلية والتلطيفية الآمنة بعدالة وجودة وكفاءة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	متابعة الالتزام بتطبيق تعليمات ادارة النفايات الطبية في مؤسسات الرعاية الصحية.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	متابعة إدارة النفايات الطبية في مؤسسات الرعاية الطبية في المملكة.
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	**نعم** **√ لا**
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	--------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** ▪ عدم توفر سجلات ورقية والكترونية لمتابعة النفايات في المؤسسات الصحية. ▪ ضعف التنسيق والتواصل بين الجهات الرقابية والمؤسسات الصحية. ▪ ضعف المعرفة في إدارة النفايات الطبية في جميع مراحلها **المؤثرات المحتملة:** انتشار الامراض الناتجة عن سوء ادارة النفايات الطبية
التشريعات التي تضبط العملية	• قانون الصحة العامة رقم (47) لعام 2008 وتعديلاته. • تعليمات ادارة النفايات الطبية لعام 2024. • قانون الرقابة والتفتيش على الانشطة الاقتصادية رقم (33) لعام 2017. • القانون الإطاري للنفايات رقم (16) لسنة 2020.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد المؤسسات الصحية الخاصة والحكومية والعسكرية المراد زيارتها شهريا في كشف يسمى الكشوفات الرقابية يتم تحديدهم بالاعتماد على حجم المؤسسات	رئيس قسم الرقابة البيئية	2	1

	الصحية ومدى الالتزام بكميات النفايات المتولدة من المؤسسة الصحية حسب التقرير الشامل لكمية النفايات الطبية المتولدة			
.2	القيام بالكشف وتسجيل الملاحظات ومناقشتها مع المؤسسات الصحية و تعبئة نموذج الكشف	موظفو القسم: • مراقب صحي. • فني صحة عامة. • مهندس.	2	3
.3	اعداد التقارير و المخاطبات الرسمية اللازمة بنتائج الزيارة والتوصيات	موظفو القسم: • مراقب صحي. • فني صحة عامة • مهندس.	2	2+ 3
.4	رفع التقارير بنتائج الزيارة والتوصيات ومخاطبات الكتب الرسمية لمدير صحة البيئة لاعتمادها واستكمال تسلسل المراسلات اللازمة للشركاء الداخليين لمتابعة تنفيذ التوصيات	رئيس قسم الرقابة البيئية	2	1
.5	يتم اعداد الكتاب الرسمي مرفق بتقرير الكشف للتوقيع ؛ ثم رفعه لإدارة الأوبئة ومن ثم لعطوفة الأمين العام للرعاية الصحية الأولية والأوبئة لإجراء اللازم .	مدير مديرية صحة البيئة الديوان	3ط	3ط
-6	توقيع الكتاب من معالي وزير الصحة أو مدير مديرية صحة البيئة وأرشفة المعاملة من قبل موظفو القسم والديوان وتسليم النسخة الاصلية من الكتاب لمتلقي الخدمة من مديرية الصحة المعنية	موظفو القسم	2ط	2

الشركاء	**الداخليين**	▪ مديريات الصحة في المحافظات ▪ مديرية الامراض السارية ▪ مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية
	الخارجيين	▪ جمعية المستشفيات الخاصة ▪ الخدمات الطبية الملكية ▪ المستشفيات الجامعية ▪ شركات معالجة النفايات الطبية ▪ وزارة البيئة الاردنية ▪ أمانة عمان الكبرى

		▪ الادارة المحلية (البلديات في المحافظات) ▪ وزارة الداخلية (الادارة الملكية لحماية الطبيعة) ▪ وزارة الزراعة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		أسبوع عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		▪ كاميرات تصوير للمفتش ▪ جهاز حاسوب لإنجاز المهمة ▪ فاكس ▪ بريد الكتروني ▪ وسائل التواصل الاجتماعي (واتس اب+ zoom) ▪ هواتف محمولة ▪ حاسوب محمول (لاب توب) ▪ حاسوب لوحي (ايباد) ▪ ماسح ضوئي
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج قائمة تفقدية لتقييم ادارة النفايات الطبية في المؤسسات الصحية

الأنظمة الالكترونية	**اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية**	**الجهات الشريكة على هذا النظام**	**ملكية النظام**	**مسؤولية الإشراف على النظام**
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	نتائج التقارير الربعية لإنجاز مديريات الصحة في المحافظات
دورية القياس	ربعية (كل 3 شهور)

المورد	**المدخلات**	**العملية**	**المخرجات**	**المتعامل**
وزارة الصحة	كشف أسماء المؤسسات المراد زيارتها	متابعة تنفيذ تعليمات ادارة النفايات الطبية في مؤسسات الرعاية الصحية	تقرير زيارة الكشف عن النفايات الطبية في المؤسسات الصحية	المؤسسات الصحية

اســـم العملية	منح إجازة استغلال مصادر المياه (العامة والخاصة) لغايات الشرب
رمز العملية	MOH-GL-PCS-71-v1
الهدف من العملية	التأكد من ان تكون المياه صالحة للشرب ومطابقتها للمواصفة القياسية والمعايير الميكروبيولوجية ذات الصلة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	رقابة مصادر وشبكات مياه الصرف الصحي
الهدف الاستراتيجي المرتبط	وصول مياه آمنة وصالحة للشرب للمستهلك
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	- سياسة مراقبة نوعية مياه المصادر العامة والخاصة - المعايير الميكروبيولوجية لنوعية مياه الخام لمصادر مياه الشرب - مواصفة مياه الشرب رقم 2015/286 - الكشوفات الميدانية - التقارير الشهرية لنتائج الفحوصات المخبرية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:-** تلقي الشكاوي ، تلوثات ، اشتباه تسممات **المؤثرات المحتملة: -** الزيادة الرقابية ومتابعة الاجراءات التصويبية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- معرفة متطلبات المعايير والقاعدة الفنية الخاصة بالعملية - مهارات حاسوبية - مهارات اتصال وتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	- قانون الصحة العامة رقم (47) لسنة 2008 وتعديلاته - المعايير الميكروبيولوجية لنوعية مياه الخام لمصادر مياه الشرب - مواصفة مياه الشرب رقم 2015/286 - تعليمات حماية المصادر المائية لعام 2019

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام ملف المعاملة يتضمن نتائج مخبرية لعينات المياه و طلب استغلال كشف صحي من المديرية المعنية (بئر	موظف قسم رقابة مصادر وشبكات المياه والصرف الصحي	الطابق الثاني	

	خاص) او من وزارة المياه والري (بئر عام)			
.2	دراسة الوثائق المرفقة بالمعاملة	موظف قسم رقابة مصادر وشبكات المياه والصرف الصحي	الطابق الثاني	
.3	عند استيفاء الشروط المطلوبة يتم رفع الكتاب المطلوب للوزارة للتوقيع من قبل معالي الوزير.	رئيس قسم رقابة مصادر وشبكات المياه والصرف الصحي / مدير مديرية صحة البيئة	الطابق الثاني	
.4	يصل الكتاب وحسب التسلسل الوظيفي الى مدير إدارة الأوبئة ثم الى عطوفة الأمين العام للرعاية الصحية الأولية والاوبئة ليتم رفعه الى معالي وزير الصح للتوقيع	وزارة الصحة	الطابق الثالث	
.5	توجيه الكتاب الى مديرية الصحة المعنية لإرسالها للعميل (مصدر خاص) او وزارة المياه والري (مصدر عام او مصدر خاص مستأجر من قبل وزارة المياه والري)	ديوان مديرية صحة البيئة	الطابق الثالث	

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة الفرعية في المحافظات
	الخارجيين	وزارة المياه والري
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	7-10 أيام	
الأدوات الالكترونية المستخدمة	كاميرا مراقبة محمولة – وهاتف محمول	
النماذج اللازمة لاتمام العملية	نموذج كشف على مصادر مياه الشرب	

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
برنامج مختبر	برنامج مختبر مديرية صحة البيئة	---------	وزارة الصحة	رئيس قسم المختبر في مديرية صحة البيئة
برنامج التفتيش المحوسب على الانشطة الاقتصادية (غير فعال)	برنامج التفتيش المحوسب	الجهات الحكومية	وزارة الصحة	---------

مؤشرات أداء العملية	عدد المصادر التي تم الكشف عليها
دورية القياس	سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	نتائج مخبرية لعينات المياه ، طلب استغلال كشف صحي	إجازة استغلال مصادر المياه	كتاب إجازة واستغلال موقع من وزير الصحة	مديرية صحة البيئة/قسم رقابة مصادر وشبكات المياه والصرف الصحي

اســـم العملية	عملية منح مزاولة العمل لمصانع (المياه ، الثلج ،البلاستيك) ومحطات تحلية المياه الخاصة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-67-v1
الهدف من العملية	المخاطر الصحية المرتبطة بصحة البيئة .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	رقابة مصانع ومحطات المياه
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الاولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	الرقابة على نوعية مياه الشرب في جميع مراحلها
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة منح مزاولة لمصانع المياه والثلج والبلاستيك ومحطات تحلية المياه الخاصة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	√ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	منح مزاولة العمل لمصانع (المياه ، الثلج ، البلاستيك) ومحطات تحلية المياه الخاصة.
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - تحديث او تغير بالتشريعات او القوانين او الانظمة والقواعد الفنية (المواصفات القياسية) ذات الصلة بالمياه - عدم جاهزية المنشأة اثناء الكشف (مغلقة و/ أو وجود نواقص) - اخطاء بعض الموظفين او نقص الموظفين - صعوبة الوصول الى المنشأة بسبب الاحوال الجوية في بعض الاحيان. - عدم توفر او نقص في وسائل النقل. - نقص في برامج التدريب والتوعية **المؤثرات المحتملة:** - تأخير انجاز العمل مما يؤخر استثمار بعض المنشآت الاقتصادية.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- المعرفة بالقوانين والقواعد الفنية الاردنية والشروط الصحية لتطبيقها. - الالمام بكتابة التقارير وكتب منح مزاولة العمل. - المعرفة بطريقة جمع العينات

التشريعات التي تضبط العملية	1. قانون الصحة العامة رقم (47) لسنة 2008وتعديلاته. 2. قانون رقم (33) لسنة 2017 قانون الرقابة والتفتيش على الأنشطة الاقتصادية والأنظمة الصادرة بموجبه. 3. القاعدة الفنية الأردنية للمياه المعدنية الطبيعية رقم 2022/200 4. القاعدة الفنية الأردنية لمياه الشرب المعبأة رقم 2023/1214 5. القاعدة الفنية الأردنية لمياه الشرب المحلاة في المحطات الخاصة رقم 2023/1528 6. القاعدة الفنية الاردنية رقم 2016/2127 لمواد التعبئة والتغليف- اللدائن-العبوات اللدائنية المستخدمة لتعبئة المياه المعدنية الطبيعية ومياه الشرب المعبأة والقوارير متكررة التعبئة المستخدمة في أجهزة تبريد المياه (القوارير اللدائنية المرتجعة). 7. القاعدة الفنية الاردنية رقم 2019/2169 للخزانات اللدائنية 8. المصنوعة من مادة متعدد الايثلين بطريقة القولبة الدورانية المخصصة لمياه الشرب. 9. تعليمات رقم (1) لسنة 2019: الشروط الصحية لإنتاج المواد البلاستيكية المستعملة لصناعة عبوات وخزانات مياه الشرب. 10.تعليمات رقم (3) لسنة 2019 : الشروط الواجب توفرها في مصانع ومعامل ومراكز بيع الثلج. 11.تعليمات رقم (4) لسنة 2019: الشروط الواجب توفرها في مصانع تعبئة مياه الشرب بأنواعها (مصانع 12.مياه الشرب المعبأة والمياه المعدنية الطبيعية). 13.تعليمات رقم (5) لسنة 2019: الشروط الواجب توفرها في المحطات الخاصة بمياه الشرب المحلاة.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	يتم استلام استدعاء منح مزاولة العمل في (مصانع مياه الشرب (المعدنية، المعبأة) ومصانع البلاستيك، ومصانع ومعامل الثلج، ومحطات تحلية المياه المحطات الخاصة) وكتاب مخاطبة من مديريات الصحة في المحافظات المرسلة بالبريد لمديرية صحة البيئة مع جميع الاوراق المطلوب ارفاقها من الشركاء الخارجيين	الديوان	ط 3	-
.2	يتم ارسال المعاملة الى مكتب المدير للتوقيع وتحويلها للقسم ، يتم اعطاءها رقم وارد ، ثم ترسل الى القسم .	الديوان موظفو القسم	ط 3	-
.3	يتم اجراء كشف صحي مشترك نهائي من مديرية صحة البيئة / قسم رقابة مصانع ومحطات المياه مع مندوب مديرية الصحة المعنية على المنشأة.	موظفو القسم	ط 3	-

.4	يتم اعداد تقرير كشف وكتاب مخاطبة بالمنشآت التي تم زياتها وارساله الى رئيس القسم للتدقيق، وثم يرسل الى المدير للتوقيع، ويرسل الى الديوان لأخذ رقم صادر واعادته الى القسم. ويتم ارساله لمديرية الصحة المعنية	موظفو القسم	ط 3	-
.5	يتم استلام الرد من مديرية الصحة المعنية واجراء اللازم وبعد استيفاء المنشأه جميع التعليمات وصلاحية نتائج جميع العينات	موظفو القسم	ط 3	
.6	يتم اعداد كتاب منح مزاولة العمل للمنشأة ورفعه لمدير إدارة الأوبئة ومن ثم لعطوفة الأمين العام للرعاية الصحية الأولية والأوبئة ليتم توقيع الكتاب من قبل معالي وزير الصحة.	موظفو القسم مدير مديرية صحة البيئة الديوان		
.7	توقيع الكتاب من قبل معالي وزير الصحة وارشفة المعاملة من قبل القسم	الديوان + موظفو القسم	ط 3	
.8	تسليم النسخة الاصلية من الكتاب الموقع من معالي الوزير لمتلقي الخدمة.			

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة في المحافظات
	الخارجيين	وزارة البيئة، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة الادارة المحلية ، امانة عمان الكبرى.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		(4-14) يوم.
الأدوات الالكترونية المستخدمة		- اجهزة حاسوبية (word) - ماسح الضوئي - طابعات - شاشات - كاميرات - هواتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		- نموذج كشف صحي لمنح مزاولة العمل في المحطات الخاصة بمياه الشرب المحلاة - نموذج كشف صحي لمنح مزاولة العمل في المحطات التحلية وخطوط تعبئة مياه شرب معبأة (كاسات). - نموذج كشف صحي لمنح مزاولة العمل في لمصانع (المياه، الثلج، البلاستيك) - نموذج تسليم العينات - تقرير الكشف المشترك.

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	- نظام المختبر - نظام ارشفه	المختبر وزارة الصحة	وزارة الصحة وزارة الصحة	وزارة الصحة وزارة الصحة

مؤشرات أداء العملية	عدد الكشوفات على المنشات الاقتصادية
	عدد العينات التي جمعها من المنشات الاقتصادية
دورية القياس	سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتاب مخاطبة واستدعاء منح مزاولة العمل والمرفقات	عملية منح مزاولة العمل لمصانع(المياه ، الثلج ، البلاستيك) ومحطات تحلية المياه الخاصة	كتاب الموافقة على منح مزاولة العمل	المنشآت الاقتصادية

اســـم العملية	منح موافقة على مزاولة عمل المسابح الترفيهية والعلاجية في المنشأة الاقتصادية (ترخيص صحي)
رمز العملية	MOH-GL-PCS-73-v1
الهدف من العملية	التأكد من قانونية مياه المسابح ومنح المزاولة الصحية بما يتوافق مع المواصفة ذات الصلة.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية صحة البيئة
اسم القسم	رقابة مصادر وشبكات المياه والصرف الصحي
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرقابة على المياه
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	- سياسة مراقبة جودة المياه في المسابح الترفيهية والعلاجية. - المواصفة القياسية لمياه السباحة رقم 2004/1562 . - الكشوفات الميدانية والوثائق من الجهات المعنية والوثائق الورقية المطلوبة لإتمام عملية الترخيص. - نتائج العينات المخبرية الدورية.
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة: ورود شكاوي من متلقي الخدمة.** **المؤثرات المحتملة: الزيادة الرقابية الصحية على الموقع.**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- معرفة متطلبات المعايير والقاعدة الفنية الخاصة بالعملية - مهارات حاسوبية - مهارات اتصال وتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	• التعليمات والشروط الواجب توافرها في مسابح المياه الحارة لعام 2019 . • الالتزام باشتراطات وإجراءات السلامة العامة في المسابح الصادرة بموجب كتاب معالي وزير الأشغال العامة والإسكان رقم 104-10-28688 تاريخ 2012/8/28 . • الالتزام بقانون الرقابة والتفتيش على الأنشطة الأقتصادية رقم (33) لسنة 2017 وقانون الصحة العامة رقم (47) لسنة 2008 وتعديلاته.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.4	استلام ملف المعاملة من مديريات الصحة في المحافظات	موظف قسم رقابة مصادر وشبكات المياه والصرف الصحي	الطابق الثاني	
.5	دراسة الوثائق المرفقة بالمعاملة	موظف قسم رقابة مصادر وشبكات المياه والصرف الصحي	الطابق الثاني	
.6	عمل كشف على الموقع	موظف قسم رقابة مصادر وشبكات المياه والصرف الصحي	الطابق الثاني	
.7	عند استيفاء الشروط المطلوبة يتم رفع الكتاب المطلوب للوزارة للتوقيع من قبل معالي الوزير	رئيس قسم رقابة مصادر وشبكات المياه والصرف الصحي + مدير مديرية صحة البيئة	الطابق الثاني	
.8	إرسال الكتاب إلى مدير ادارة الاوبئة ومنه إلى عطوفة الامين العام للرعاية الصحية الاولية والاوبئة ثم الى معالي وزير الصحة للتوقيع عليه	مدير مديرية صحة البيئة	الطابق الثالث	
.9	ارسال الكتاب بعد توقيعه الى مديرية الصحة المعنية لإيصاله للعميل	موظفي ديوان المديرية	الطابق الثالث	
الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة في المحافظات		
	الخارجيين	وزارة المياه والري / مديرية الدفاع المدني / وزارة التربية والتعليم / وزارة الشباب / وزارة الصناعة والتجارة/ وزارة السياحة/ أمانة عمان الكبرى		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهر		

الأدوات الالكترونية المستخدمة	كاميرا مراقبة محمولة – وهاتف محمول
النماذج اللازمة لاتمام العملية	نموذج كشف على المسابح الترفيهية والعلاجية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
برنامج مختبر	برنامج مختبر مديرية صحة البيئة	---------	وزارة الصحة	رئيس قسم المختبر في مديرية صحة البيئة
برنامج التفتيش المحوسب على الانشطة الاقتصادية (غير فعال)	برنامج التفتيش المحوسب	الجهات الحكومية	وزارة الصحة	---------
مؤشرات أداء العملية	عدد البرك التي تم الكشف عليها			
دورية القياس	سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الوثائق المطلوبة	ترخيص المسبح	كتاب ترخيص موقع من وزير الصحة	مديرية صحة البيئة / قسم رقابة مصادر وشبكات المياه والصرف الصحي

ادارة المستشفيات

✓اســـم العملية	التخطيط والتوجيه لمستشفيات وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-07-v1
الهدف من العملية	التأكد من سير العمل في المواقع الصحية
اسم الوحدة التنظيمية	إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات
اسم القسم	
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة .
المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير وتحسين الخدمات المقدمة في مستشفيات وزارة الصحة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثيه. ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ ✓إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ ✓إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ ✓لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم دقة التقارير والنتائج الواردة من المواقع الصحية عدم الالتزام بالجدول الزمني المقرر لتقديم الخدمات **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد الشكاوى الواردة من متلقي الخدمة سوء توزيع الموارد المالية والبشرية في المواقع الصحية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	القدرة على تحليل البيانات مهارات الاتصال والتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	جمع وتحليل البيانات والتقارير الواردة من المواقع الصحية	موظفي إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات	9	912 916 917 920

.2	الإيعاز بتنفيذ التوصيات اللازمة في ضوء نتائج تحليل التقارير الواردة من المواقع الصحية	مدير إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات	9	911
.3	متابعة تنفيذ التوصيات في المواقع الصحية	مدير إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات	9	911

الشركاء	الداخليين	مستشفيات وزارة الصحة
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهرين
الأدوات الإلكترونية		مايكروسوفت اوفس
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لائحة وقائع

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	انخفاض أعداد الشكاوى
	زيادة مستويات رضا متلقي الخدمة
دورية القياس	شهري

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	التقارير الواردة من مستشفيات وزارة الصحة	التخطيط والتوجيه لمستشفيات وزارة الصحة	التوصيات اللازمة	مستشفيات وزارة الصحة

✓اســـم العملية	عملية تطوير وتحديث البطاقات التعريفية لمستشفيات وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-CRM-PCS-06-v1
الهدف من العملية	توفير قاعدة بيانات محدثة أولا بأول عن المستشفيات لغايات التحسين المستمر والتميز في خدماتها واتخاذ القرار الصحيح.
اسم الوحدة التنظيمية	إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات
اسم القسم	
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة .
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثيه. ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ ✓إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ ✓إدارة الرقابة والتنظيم ☐✓ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ ✓لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم توفر البيانات الدقيقة والمحدثة عن واقع حال مستشفيات وزارة الصحة **المؤثرات المحتملة:** عدم القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة عدم رصد المشاكل او حلها في الوقت المناسب
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات تحليل البيانات **مهارات تقنية المعلومات** **مهارات الاتصال والتواصل**
التشريعات التي تضبط العملية	قانون حماية البيانات الشخصية رقم (24) لسنة 2023. قانون الصحة العامة رقم (47) لسنة 2008 .

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	اعداد نموذج البطاقة التعريفية لمستشفيات وزارة الصحة وإرسالها للمستشفى المعني	موظفي إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات	9	911
.2	تعبئة نموذج البطاقة التعريفية وعكس بيانات البطاقة على قاعدة البيانات الخاصة بالبطاقات التعريفية	رئيس قسم المتابعة	9	912
.3	تحليل البيانات وعمل خطة تطويرية لتحسين الخدمات المقدمة في مستشفيات وزارة الصحة	رئيس قسم المتابعة	9	912

الشركاء	الداخليين	مستشفيات وزارة الصحة
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		أسبوع عمل
الأدوات الإلكترونية		الفاكس، أدوات الاتصال المعتمدة (واتساب)، هاتف ، سكانر، google form مايكروسوفت اوفس
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج البطاقة التعريفية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	الحصول على 4 نماذج بطاقات تعريفية خلال العام
دورية القياس	ربع سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	نموذج البطاقات التعريفية	عملية تطوير وتحديث البطاقات التعريفية لمستشفيات وزارة الصحة	خطة التطوير	مستشفيات وزارة الصحة

اســـم العملية	عملية تطوير وتقييم الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-CRM-PCS-07-v1
الهدف من العملية	التوسع في الخدمات وزيادة جودتها
اسم الوحدة التنظيمية	إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات
اسم القسم	
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	التوسع في خدمات الرعاية الصحية المقدمة داخل المستشفيات التوسع في خدمات الرعاية الصحية وإدخال خدمات طبية نوعية متقدمة.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	التقارير الإحصائية من مستشفيات وزارة الصحة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐✓ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ ✓إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ✓ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم كفاية المخصص المالي عدم التزام المتعهد بتنفيذ العطاء حسب الوقت المحدد **المؤثرات المحتملة:** توقف او تعطيل تقديم الخدمة الصحية في المستشفيات عدم الحصول على الخدمات الصحية بالجودة المطلوبة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	جمع وتحليل البيانات، مهارات إحصـــائية لإعداد دراســـة الجدوى الصـــحية للخدمات، ،المعرفة في تطبيق معايير الجودة ، التنســـيق مع المســـؤولين في المواقع الصحية مهارات الاتصال والتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	البروتوكولات العلاجية المواصفات القياسية الـ SOPs الامتيازات السريرية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تقييم الوضع الحالي في مستشفيات وزارة الصحة	مدير إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات + مدير المستشفى المعني	التاسع	911
.2	وضع خطة تطوير الخدمات الصحية في المستشفيات والتي قد تشمل إما توسعة المستشفيات القائمة أو بناء مستشفى جديد أو ادخال خدمات صحية جديدة.	مدير إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات + مدير المستشفى المعني	التاسع	911
.3	العمل على تنفيذ خطة التطوير والتحسين	مدير المستشفى المعني + إدارة الخدمات + مديرية التحول الإلكتروني + مديرية المشتريات والتزويد		
.4	إعادة تقييم تنفيذ خطة التطوير والتحسين والتأكد من تحسين جودة الخدمات المقدمة	مدير إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات	التاسع	911

الشركاء	الداخليين	مستشفيات وزارة الصحة + إدارة الخدمات + مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات + مديرية المشتريات والتزويد
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من شهرين – سنة
الأدوات الإلكترونية		فاكس ، طابعة ، جهاز حاسوب ، هاتف ، سكانر
النماذج اللازمة لإتمام العملية		قائمة التحقق لائحة وقائع

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	برنامج الحوسبة الصحية (حكيم)	لا يوجد	شركة الحوسبة الصحية	شركة الحوسبة الصحية (حكيم)

			(حكيم)	
مؤشرات أداء العملية	تقليل عدد تحويلات المرضى لمستشفيات القطاع الخاص أو الخدمات الطبية الملكية			
	تقليل معدلات الوفيات			
	تقليل فترة إقامة المريض في المستشفى			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	تقارير الوضع الحالي في المستشفيات	عملية تطوير وتقييم الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة الصحة	خطة تطوير الخدمات الصحية	مستشفيات وزارة الصحة

مديرية بنك الدم

اســـم العملية	اتلاف الدم
رمز العملية	MOH-AMS-PCS-03-v1
الهدف من العملية	التخلص بطريقة آمنة من الدم الغير صالح للاستعمال
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية بنك الدم
اسم القسم	قسم المختبرات / قسم سحب الدم
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	1- تدريب وتأهيل الكوادر المعنية بتخصص بنوك الدم والجودة 2- التوسع في خدمات بنوك الدم
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	1- سياسة اتلاف وحدات الدم ومكوناته الموجبة لمؤشرات الامراض التي تنتقل عن طريق الدم 2- سياسة التعامل مع النفايات الطبية و المواد الخطرة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية
تنتهي العملية بخدمة	لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** حدوث انسكاب للدم التالف اثناء عملية اتلاف الدم . **المؤثرات المحتملة:** تراكم عينات تالفة مما قد يتسبب بالعدوى .
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1- مهارات الحاسوب 2- مهارات التوثيق و الكتابة 3- الدقة والانتباه للتفاصيل 4- المهارات الفنية المتخصصة اللازمة للقيام بالعمل
التشريعات التي تضبط العملية	1- نظام خدمات نقل الدم (رقم83 لعام 2024) 2- الاشتراطات الصحية الخاصة بنقل الدم ومكوناته(رقم 83 لعام 2024)

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1.	يتم اتلاف الدم كما يلي: أ. في شعبتي (السحب و الامراض المعدية) عن طريق وضع وحدة الدم في الكيس الاحمر الى حين نقل النفايات الطبية الى موقع الاتلاف(المحرقة)	1- (فني مختبر، مساعد فني مختبر، ممرض ،ممرض مشارك) شعبة سحب الدم و الحملات الخارجية/ مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى	الارضي/مديرية بنك الدم	22/مديرية بنك الدم شعبة سحب الدم و الحملات الخارجية

	ب. في شعبة المختبر عن طريق وضع الدم أو مكوناته في الكيس الاصفر الى حين نقل النفايات الطبية الى موقع الاتلاف(المحرقة)	البشير- شارع ذات الصواري 2-(فني مختبر، مساعد فني مختبر، ممرض ،ممرض مشارك) شعبة سحب الدم/ بنك دم قسم غرب عمان/ جبل عمان- خلف مستشفى الخالدي- شارع زهران 3- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر / مديرية بنك الدم/الاشرفية-بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري 4- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر/ بنك الدم قسم غرب عمان/ جبل عمان- خلف المستشفى الخالدي- شارع زهران 5- (فني مختبر، مساعد فني مختبر)شعبة الامراض المنقولة عن طريق الدم / مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي/بنك دم قسم غرب عمان الارضي/مديرية بنك الدم الارضي/بنك الدم قسم غرب عمان الارضي/مديرية بنك الدم	1/ بنك دم قسم غرب عمان 24 /مديرية بنك الدم شعبة المختبر 6/ شعبة المختبربنك دم غرب عمان 24 /مديرية بنك الدم/ شعبة الامراض المنقولة عن طريق الدم
.2	نقل النفايات الطبية الى موقع المحرقة واتلافها داخلها	موظف شركة الخدمات / شعبة	الارضي/مديرية بنك الدم	15

		الخدمات/ مديرية بنك الدم/ الاشرفية-بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري			
الشركاء	الداخليين	لا يوجد			
	الخارجيين	لا يوجد			
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		7 ساعات			
الأدوات الالكترونية المستخدمة		لا يوجد			
النماذج اللازمة لإتمام العملية		السجلات الخاصة بشعبة الامراض التي تنتقل عن طريق الدم			
الأنظمة الالكترونية		اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد		----	----	----	----
مؤشرات أداء العملية		عدد وحدات الدم المتلفه			
دورية القياس		شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	وحدة دم أو/ و عينة دم تالفة	اتلاف الدم	دم متلف	1- الكادر الطبي في بنك الدم 2- شركة الخدمات

اســـم العملية	ارجاع الدم المحضر و لم يستخدم
رمز العملية	MOH-AMS-PCS-04-v1
الهدف من العملية	المحافظة على مأمونية الدم المستخدم للمرضى
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية بنك الدم
اسم القسم	قسم المختبرات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	2- تدريب وتأهيل الكوادر المعنية بتخصص بنوك الدم والجودة 2- التوسع في خدمات بنوك الدم
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة صرف ونقل الدم ومكوناته من مديرية بنك الدم الى المستشفيات وإرجاع غير المستعمل
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية
تنتهي العملية بخدمة	لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تلف وحدات الدم بسبب عدم حفظها حسب الشروط المعيارية في المستشفيات **المؤثرات المحتملة:** تلف وحدات الدم المرتجعة اثناء النقل
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. مهارات الحاسوب 2. مهارات التوثيق و الكتابة 3. مهارات تحليل المعلومات 4. الدقة والانتباه للتفاصيل 5. المهارات الفنية المتخصصة اللازمة للقيام بالعملية
التشريعات التي تضبط العملية	1. نظام خدمات نقل الدم(رقم83 لعام 2024) 2. الاشــتراطات الصــحية الخاصــة بنقل الدم ومكوناته(رقم 83 لعام 2024)

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1.	وضع خلايا الدم في الثلاجة بشكل قائم	1- (فني مختبر، مساعد فني مختبر)قسم ضبط الجودة و التطويرالمهني المستمر أو شعبة المختبر / مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب	الطابق الأرضي	14 ضبط الجودة 24 المختبر/مديرية بنك الدم

		مستشفى البشير- شارع ذات الصواري 2- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر/بنك الدم قسم غرب عمان/ جبل عمان- خلف المستشفى الخالدي- شارع زهران	الاول	6 بنك دم غرب عمان
.2	فحص وحدات الدم بعد مضي 24 ساعة يتم للتأكد من خلوها من التحلل	1- (فني مختبر، مساعد فني مختبر)قسم ضبط الجودة و التطوير المهني المستمر أو شعبة المختبر / مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري 2- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر/بنك الدم قسم غرب عمان/ جبل عمان- خلف المستشفى الخالدي- شارع زهران	الطابق الأرضي الاول	14 ضبط الجودة 24 المختبر/مديرية بنك الدم 6 بنك دم غرب عمان
.3	التأكد مما يلي لوحدات الدم: أ. طول Tube of bag ب. الحجم ج.الوزن د. تاريخ الانتهاء	1- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) قسم ضبط الجودة و التطوير المهني المستمر أو شعبة المختبر / مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري 2- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر/بنك الدم قسم غرب عمان/ جبل عمان- خلف المستشفى الخالدي- شارع زهران	الطابق الأرضي الاول	14 ضبط الجودة 24 المختبر/مديرية بنك الدم 6 بنك دم غرب عمان

4.	اعادتها الى ثلاجات الصرف	1- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) قسم ضبط الجودة و التطوير المهني المستمر أو شعبة المختبر / مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري 2- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر/بنك الدم قسم غرب عمان/ جبل عمان- خلف المستشفى الخالدي- شارع زهران	الطابق الأرضي الاول	29 / مديرية بنك الدم 6 بنك دم غرب عمان

الشركاء	الداخليين	لا يوجد
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		24 ساعة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		لا يوجد
النماذج اللازمة لاتمام العملية		نموذج الدم المرتجع

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد	-----	----	-----	----
مؤشرات أداء العملية	عدد عينات الدم المرتجعة غير المستخدمة			
دورية القياس	شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	مكونات الدم التي تم ارجاعها ولم تستخدم	ارجاع الدم المحضر و لم يستخدم	وحـدات دم جـاهزة للصرف	المستشفيات الحكومية والخاصة

اســـم العملية	اعداد تقارير محاسبة المرضى الاردنيين وغير الاردنيين الخاصة بمديرية التأمين الصحي
رمز العملية	MOH-HI-PCS-04-v1
الهدف من العملية	تزويد مديرية التأمين الصحي بالتقارير المطلوبة لاغراض محاسبة المستشفيات
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية بنك الدم
اسم القسم	قسم الشؤون الادارية و الموارد البشرية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	لا يوجد
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة صرف ونقل الدم ومكوناته من مديرية بنك الدم الى المستشفيات وإرجاع غير المستعمل
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية
تنتهي العملية بخدمة	لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** الكوارث الطبيعية والبشرية والأوبئة **المؤثرات المحتملة:** يزداد ضغط العمل بسبب الازدياد في عملية صرف الدم
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. مهارات الحاسوب 2. مهارات التوثيق و الكتابة 3. مهارات تحليل المعلومات 4. الدقة والانتباه للتفاصيل
التشريعات التي تضبط العملية	1- نظام خدمات نقل الدم(رقم83 لعام 2024) 2- الاشتراطات الصحية الخاصة بنقل الدم ومكوناته(رقم 83 لعام 2024)

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	جمع الملفات الخاصة بطلبات نقل الدم للمرضى من كافة الاقسام المعنية في مديرية بنك الدم وارسالها الى مدخلي البيانات	1- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر / مديرية بنك الدم/الاشرفية-بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري 2- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة	الارضي/ مديرية بنك الدم (المختبر)	24/مديرية بنك الدم

		المختبر/ بنك الدم فرع غرب عمان/ جبل عمان- خلف المستشفى الخالدي- شارع زهران	الاول/ بنك الدم فرع غرب عمان (المختبر)	6/ بنك دم غرب عمان
.2	ادخال المعلومات المطلوبة كما هوموثق على طلب نقل الدم الى نظام محاسبة المرضى	(فني السجلات الطبية، كاتب ، مدخل بيانات) شعبةالحاسوب وتكنولوجيا المعلومات / مديرية بنك الدم/الاشرفية- بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي	17
.3	اصدار تقارير محاسبة المرضى أو ملحق التقرير ان وجد بواسطة النظام ،والتي تحتوي على اعداد وحدات او مكونات الدم المصروفة او المتلفة للمرضى مصنفة الى اردني الجنسية و غير اردني الجنسية لكل مستشفى على حدة	(فني السجلات الطبية، كاتب ، مدخل بيانات) شعبةالحاسوب وتكنولوجيا المعلومات / مديرية بنك الدم/الاشرفية- بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي	17
4.	اعداد كتاب التغطية اللازم لتقارير محاسبة المرضى و ملحق التقرير ان وجد	(فني السجلات الطبية، كاتب ، مدخل بيانات) شعبة شؤون الموظفين مديرية بنك الدم / الاشرفية- بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي	1
.5	ارسال تقارير محاسبة المرضى و ملحق التقرير ان وجد حسب الاصول الى وزارة الصحة	(سائق) شعبة الحركة / مديرية بنك الدم/الاشرفية-بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي	30

الشركاء	الداخليين	مديرية التأمين الصحي ، المستشفيات الحكومية			
	الخارجيين	المستشفيات الخاصة			
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		30 يوم			
الأدوات الالكترونية المستخدمة		1- اجهزة الحاسوب 2- الاجهزة الطرفية (الطابعات و الماسحات الضوئية)			
النماذج اللازمة لاتمام العملية		-1تقارير نظام محاسبة المرضى			
الأنظمة الالكترونية		اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
-1		نظام محاسبة المرضى	لا يوجد	وزارة الصحة	مديرية بنك الدم
-2		نظام ادارة و ارشفة الملفات	لا يوجد	وزارة الصحة	وزارة الصحة
مؤشرات أداء العملية		لا يوجد			
دورية القياس		----			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	1- بيانات المرضى الموثقة على طلب نقل الدم 2- ارقام وحدات الدم أو مكوناته المصروفة أو المتلفة	اعداد تقارير محاسبة المرضى الخاصة بمديرية التأمين الصحي	تقارير بأعداد وحدات الدم أو مكوناته المصروفة أو المتلفة لكل مريض، مصنفة حسب المستشفيات وحسب الجنسية (اردني و غير اردني)	1- الكادر الطبي في مديرية بنك الدم 2-المستشفيات الخاصة 3- المستشفيات الحكومية 4- مديرية التامين الصحي

اســـم العملية	الفحوصات الخاصة بالأمومة والطفولة
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-14-v1
الهدف من العملية	حماية صحة الأم والمولود
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية بنك الدم
اسم القسم	قسم المختبرات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	3- تدريب وتأهيل الكوادر المعنية بتخصص بنوك الدم والجودة 4- التوسع في خدمات بنوك الدم 5- ادخال تقنيات جديدة في مديرية بنك الدم
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة الفحوصات الخاصة بشعبة الأمومة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية
تنتهي العملية بخدمة	نعم
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	تحديد الاجسام المضادة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم توفر او نقص في مواد الفحوصات **المؤثرات المحتملة:** عدم توفر الفحوصات المطلوبة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. مهارات الحاسوب 2. مهارات التوثيق و الكتابة 3. مهارات تحليل المعلومات 4. الدقة والانتباه للتفاصيل 5. المهارات الفنية المتخصصة اللازمة للقيام بالعمل
التشريعات التي تضبط العملية	1- نظام خدمات نقل الدم(رقم83 لعام 2024) 2- الاشتراطات الصحية الخاصة بنقل الدم ومكوناته(رقم 83 لعام 2024)

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام عينة دم الطفل وعينة دم الأم و مطابقتها مع طلب الفحص	(فني مختبر، مساعد فني مختبر)شعبة الثلاسيميا وتثبيت الفصائل / مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي	28

.2	اجراء الفحوصات المطلوبة	(فني مختبر، مساعد فني مختبر)شعبة الثلاسيميا وتثبيت الفصائل / مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي	28
.3	توثيق النتيجة في السجل الخاص	(فني مختبر، مساعد فني مختبر)شعبة الثلاسيميا وتثبيت الفصائل / مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي	28
.4	كتابة النتيجة وتوقيعها وختمها	(فني مختبر، مساعد فني مختبر)شعبة الثلاسيميا وتثبيت الفصائل / مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي	28

الشركاء	الداخليين	الكادر الطبي في المستشفيات الحكومية
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		45 دقيقة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		1. Centrifuge Tube 2. Centrifuge card gel 3. Cell washer
النماذج اللازمة لاتمام العملية		1. سجل الامومة 2. دفتر تسجيل نتائج الامومة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
-1	نظام حوسبة خدمات نقل الدم	لا يوجد	وزارة الصحة	مديرية بنك الدم
مؤشرات أداء العملية	عدد عينات الأمومة والطفولة المفحوصة			
دورية القياس	شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	1- عينة دم الام 2- عينة دم الطفل	الفحوصات الخاصة بالامومة و الطفولة	نتائج الفحوصات المطلوبة	المستشفيات الحكومية

اســـم العملية	تحضير الدم ومكوناته للصرف
رمز العملية	MOH-AMS-PCS-05-v1
الهدف من العملية	تحقيق مأمونية الدم و كفايته للوصول الى مجتمع صحي معافى
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية بنك الدم
اسم القسم	قسم المختبرات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	1- إدخال تقنيات جديدة في مديرية بنك الدم 2- تدريب وتأهيل الكوادر المعنية بتخصص بنوك الدم والجودة 3- التوسع في خدمات بنوك الدم
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	1- سياسة صرف الدم ما بين بنوك الدم 2- سياسة نقل الدم ومكوناته 3- Rh D Typing Policy and Procedure 4- ABO Blood Grouping policy and procedure 5- Direct antiglobulin test (DAT) Direct Coombs Test Policy and procedure 6- Testing for Weak D Antigen or (Du) Policy and procedure 7- Pre-testing Policy and Procedure 8- Investigation of ABO Grouping Discrepancies Procedure 9- سياسة فصل الدم الكامل الى مكوناته الرئيسية 10- سياسة الرقعة التعريفية لوحدات الدم 11- سياسة تخزين الدم ومكوناته الرئيسية 12- Leuko filtration 13- safety and quality of components 14- سياسة توكيد وتثبت فصائل الدم للمتبرعين 15- سياسة فحص مؤشرات الامراض التي تنتقل عن طريق الدم
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية
تنتهي العملية بخدمة	لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** فصل الصيف (يزداد الطلب على صرف الدم من شهر 3 الى شهر 10) فصل الشتاء (يقل الطلب على صرف الدم من شهر 11 الى شهر 2) الكوارث الطبيعية والبشرية والاوبئة. **المؤثرات المحتملة:** يزداد تحضير الدم.

المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. مهارات الحاسوب 2. مهارات التوثيق و الكتابة 3. مهارات تحليل المعلومات 4. الدقة والانتباه للتفاصيل 5. مهارات التواصل 6. المهارات والمعارف الفنية المتخصصة اللازمة لاتمام العملية
التشريعات التي تضبط العملية	1- نظام خدمات نقل الدم(رقم83 لعام 2024) 2- الاشتراطات الصحية الخاصة بنقل الدم ومكوناته(رقم83 لعام 2024)

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	توزيع وحدات الدم المقطوفة على أجهزة الفصل الآلي	(فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة مكونات الدم /مديريه بنك الدم /الاشرفية - بجانب مستشفى البشير –شارع ذات الصواري	الارضي	10
.2	افراغ وحدات الدم و مكوناته من جهاز الفصل الآلي	(فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة مكونات الدم /مديريه بنك الدم /الاشرفية - بجانب مستشفى البشير –شارع ذات الصواري	الارضي	10
.3	عمل رقعة تعريفية على أكياس خلايا الدم	(فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة مكونات الدم /مديريه بنك الدم /الاشرفية - بجانب مستشفى البشير –شارع ذات الصواري	الارضي	10
.4	فلترة خلايا الدم للتخلص من خلايا الدم البيضاء.	(فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة مكونات الدم /مديريه بنك الدم /الاشرفية -	الارضي	10

		بجانب مستشفى البشير –شارع ذات الصواري		
.5	حجر مكونات الدم كل حسب نوعه في الثلاجات والفريزرات و جهاز الصفائح لحين صدور نتائج فحوصات الامراض التي تنتقل عن طريق الدم	(فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة مكونات الدم /مديريه بنك الدم /الاشرفية - بجانب مستشفى البشير –شارع ذات الصواري	الارضي	11
.6	يتم وضع عينات المتبرعين (EDTA) في جهاز تثبيت الفصائل	(فني مختبر، مساعد فني مختبر)شعبة الثلاسيميا وتثبيت الفصائل / مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي	25
.7	استخراج نتائج الفصائل الدموية الصحيحة (زمر الدم) وتصحيح أخطاء الفصائل ان وجدت	(فني مختبر، مساعد فني مختبر)شعبة الثلاسيميا وتثبيت الفصائل / مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي	25
.9	ترحيل وحدات خلايا الدم الى ثلاجات الصرف بعد صدور نتائج الامراض المعدية	(فني مختبر، مساعد فني مختبر)شعبة الثلاسيميا وتثبيت الفصائل / مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي	29 خلايا الدم
10	ترحيل وحدات البلازما والصفائح الدموية الى ثلاجات الصرف بعد صدور نتائج الامراض المعدية	(فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة مكونات الدم /مديريه بنك الدم /الاشرفية -	الارضي	29 الصفائح الدموية

		بجانب مستشفى البشير –شارع ذات الصواري		7 البلازما
.11	تسجيل نتائج الطرز الشكلية للعامل الرايزيسي على وحدات خلايا الدم	(فني مختبر، مساعد فني مختبر)شعبة الثلاسيميا وتثبيت الفصائل / مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي	25
.12	فصل عينات المتبرعين في جهاز الطرد المركزي (Plain tube)	(فني مختبر، مساعد فني مختبر)شعبة الامراض المنقولة عن طريق الدم / مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الأرضي	26
.13	وضع العينات في جهاز فحص الأمراض التي تنتقل عن طريق الدم	(فني مختبر، مساعد فني مختبر)شعبة الامراض المنقولة عن طريق الدم / مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي	26
.14	استخراج النتائج الامراض المعدية التي تنتقل عن طريق الدم وتوثيقها على سجل الامراض المعدية.	(فني مختبر، مساعد فني مختبر)شعبة الامراض المنقولة عن طريق الدم / مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي	26
.16	وضع ختم عدم التفاعل على الرقعة التعريفية لوحدات خلايا الدم	(فني مختبر، مساعد فني مختبر)شعبة الامراض المنقولة عن	الارضي	11

	والصفائح الدموية التي لم تظهر تفاعل عند فحص عينات المتبرعين	طريق الدم / مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري		
.17	اتلاف خلايا الدم ومكوناته لعينات المتبرعين التي أظهرت تفاعل اثناء فحصها وتوثيق نتائجها على سجل الامراض المعدية.	(فني مختبر، مساعد فني مختبر)شعبة الامراض المنقولة عن طريق الدم / مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي	26

الشركاء	الداخليين	لا يوجد
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		24-12 ساعة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		1. أجهزة الطرد المركزي (centrifuge) 2. Gel Card Centrifuge 4- جهاز فصل الدم الى مكوناته (Automated blood processing system). 5- لاحم كهربائي (lerase Bio) 6- ميزان حساس (Digital Balance) 7- Qwalys 3 (جهاز تثبيت الفصائل) 8- ثلاجات حفظ خلايا الدم 9- فريزرات حفظ خلايا الدم 10- أجهزة فحوصات الأمراض التي تنتقل عن طريق الدم الالية (Fully Automated System) 11- جهاز اوتوماتيكي لفحص فصائل الدم والطراز الجيني (Phenotype) 12- اجهزة حفظ الصفائح الدموية 13- فريزرات حجر خلايا الدم 14- ثلاجات حجر خلايا الدم 15- جهاز حفظ الصفائح الدموية 16- جهاز حجر الصفائح الدموية
النماذج اللازمة لاتمام العملية		1-تقرير الرصيد لشرق عمان شفت B,C 2-تقرير الرصيد لغرب عمان شفت B,C 3-الدم الموجود في الثلاجة

	4-اخطاء فحص الفصائل 5-اعمال تثبيت الفصائل 6-نتائج فحوصات امراض معدية 7-نموذج ابلاغ عن حالات HIV 8-نموذج ابلاغ عن حالات Syphilis 9-نموذج ابلاغ عن حالات التهاب الكبد 10-وصل نتيجه فحص الامراض المعديه لمتبرعي الصفائح			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام حوسبة خدمات نقل الدم	لا يوجد	وزارة الصحة	مديرية بنك الدم
مؤشرات أداء العملية	عدد فحوصات تثبيت الفصائل.			
	عدد فحوصات الأمراض المعدية.			
دورية القياس	شهريا ، سنويا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	وحدة الدم المقطوفة	تحضير حقائب الدم للمرضى	وحدات دم او مكوناته جاهزة للصرف	بنوك الدم الإقليمية بنوك دم المستشفيات

اســـم العملية	صرف الدم أو مكوناته للمرضى في المستشفيات
رمز العملية	MOH-AMS-PCS-06-v1
الهدف من العملية	تحقيق مأمونية الدم المصروف للأفراد
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية بنك الدم
اسم القسم	قسم المختبرات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	1. إدخال تقنيات جديدة في مديرية بنك الدم 2. تدريب وتأهيل الكوادر المعنية بتخصص بنوك الدم والجودة 3. التوسع في خدمات بنوك الدم
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	1. سياسة صرف ونقل الدم ومكوناته من مديرية بنك الدم الى المستشفيات وإرجاع غير المستعمل 2. سياسة اعطاء الدم ومكوناته في المستشفيات ومراقبة المرضى 3. سياسة التحري عن اسباب ردود الفعل 4. سياسة صرف الدم ما بين بنوك الدم 5. سياسة نقل الدم ومكوناته 6. سياسة تحضير الدم في الحالات المرضية التي تستدعي أخذ أدوية مضادة 7. سياسة الانحرافات في الطرق المعيارية للفحوصات المصلية 8. Rh D Typing Policy and Procedure 9. ABO Blood Grouping policy and procedure 10. Direct antiglobulin test (DAT) Direct Coombs Test Policy and procedure 11. Panel test Antibody Identification (Manual) Policy and procedure 12. Antibody Screening 13. Detection Of Incompatibility Between Patient and donor 14. Blood Transfusion Compatibility Testing Policy and Procedure 15. Preparation of A1cells and B cells 16. Testing for Weak D Antigen or (Du) Policy and procedure 17. Pre-testing Policy and Procedure 18. Investigation of ABO Grouping Discrepancies Procedure 19. Selection of Compatible Blood 20. Intra-uterine and Neonatal testing and Transfusion 21. Post-transfusion Infection 22. Blood and blood components Administration 23. Sample Rejection or Acceptance 24. سياسة الرقعة التعريفية لوحدات الدم 25. leukofiltration 26. safety and quality of components

	27.سياسة الفحوصات الخاصة بشعبة الأمومة 28.سياسة تحضير طلبات نقل الدم الخاصة بمرضى الثلاسيميا 29.Post-transfusion Infection INVESTIGATIONS
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية
تنتهي العملية بخدمة	نعم
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	صرف الدم أو مكوناته.
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** فصل الصيف (يزداد الطلب على صرف الدم من شهر 3 الى شهر 10) لعودة المغتربين واقبالهم على المستشفيات الخاصة. فصل الشتاء (يقل الطلب على صرف الدم من شهر 11 الى شهر 2) الكوارث الطبيعية والبشرية والاوبئة **المؤثرات المحتملة:** يزداد صرف الدم.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. مهارات الحاسوب 2. مهارات التوثيق و الكتابة 3. مهارات تحليل المعلومات 4. الدقة والانتباه للتفاصيل 5. مهارات التواصل 6. المهارات والمعارف الفنية المتخصصة اللازمة لاتمام العملية
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال طلب نقل الدم وعينة دم المريض من المستشفى	1- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر / مديرية بنك الدم/الاشرفية- بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي/ مديرية بنك الدم (المختبر)	19/مديرية بنك الدم
		2- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر/ بنك الدم قسم غرب عمان/ جبل عمان- خلف المستشفى الخالدي- شارع زهران	الاول/ بنك الدم قسم غرب عمان (المختبر)	5/ بنك دم غرب عمان
.2		1- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر/ مديرية بنك الدم/ الاشرفية -	الارضي/ مديرية بنك الدم(المختبر)	19/مديرية بنك الدم

		بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري 2- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر/بنك الدم قسم غرب عمان/ جبل عمان- خلف المستشفى الخالدي- شارع زهران	الاول/بنك الدم قسم غرب عمان (المختبر)	5/ بنك دم غرب عمان
.3	فحص الفصيلة الدموية المباشرة والعكسية للمريض	1- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر/ مديرية بنك الدم/الاشرفية- بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري 2- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر/بنك الدم قسم غرب عمان/ جبل عمان- خلف المستشفى الخالدي- شارع زهران	الارضي/ مديرية بنك الدم(المختبر) الاول/بنك الدم قسم غرب عمان (المختبر)	24/مديرية بنك الدم 6/ بنك دم غرب عمان
.4	اجراء فحص التوافق في حال طلب نقل خلايا الدم وفي حالات يتم عمل فحص كشف الاجسام المضادة وتحديد الاجسام المضادة.	1- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر/مديرية بنك الدم/ الاشرفية -بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري 2- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر/بنك الدم قسم غرب عمان/ جبل عمان- خلف المستشفى الخالدي- شارع زهران	الارضي/ مديرية بنك الدم(المختبر) الأول /بنك الدم قسم غرب عمان (المختبر)	24/مديرية بنك الدم 6/ بنك دم غرب عمان

.5	عدم اجراء فحص التوافق في حال طلب نقل مكونات الدم بلازما طازجة، صفائح والمرسب البارد	1- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر/مديرية بنك الدم/ الاشرفية -بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري 2- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر/بنك الدم قسم غرب عمان/ جبل عمان- خلف المستشفى الخالدي- شارع زهران		24/مديرية بنك الدم 6/ بنك دم غرب عمان
.6	صرف خلايا الدم ومكونات الدم مراسل المستشفى/ القسم	1- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر/مديرية بنك الدم/ الاشرفية -بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري 2- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر/بنك الدم قسم غرب عمان/ جبل عمان- خلف المستشفى الخالدي- شارع زهران		19/مديرية بنك الدم 5/ بنك دم غرب عمان
.7	توثيق طلب نقل الدم و ترميزه برقم في سجل طلبات نقل الدم	1- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر/مديرية بنك الدم/ الاشرفية -بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري 2- (فني مختبر، مساعد فني مختبر) شعبة المختبر/بنك الدم قسم غرب عمان/ جبل عمان- خلف المستشفى الخالدي- شارع زهران		24/مديرية بنك الدم 6/ بنك دم غرب عمان
الشركاء	الداخليين	الكادر الطبي في المستشفيات الحكومية		
	الخارجيين	الكادر الطبي في المستشفيات الخاصة		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		1 – 3 ساعات		
		1- جهاز غسيل الخلايا cell washer		

الأدوات الالكترونية المستخدمة	2- جهاز تذويب البلازما Plasma Thawing 3- Gel Card Centrifuge 4- ميزان حساس (Digital Balance) 5- الحامل الحراري (Thermo Rack) 6- ID- incubator
النماذج اللازمة لاتمام العملية	1- DAT Report Form 2- طلبات نقل الدم الواردة الى مـديريّــة بنك الــدم 3- Transfusion Reaction Form 4- نموذج استلام التفاعلات الجانبية لدى المرضى في المستشفيات 5- فحوصات بنك الدم المصليه 6- نموذج طلبية غرب عمان بلازما 7- نموذج طلبية غرب عمان دم 8- الرصيد اليومي 9- الصرف اليومي للبلازما والصفائح والكريو 10- الفحوصات المخبريه عند حدوث التفاعلات الجانبيه 11- رصيد غرب عمان 12- طلبات نقل الدم (الجاهزة للصرف) لقسم التوليد 13- نماذج فحوصات خاصة 14- نموذج متابعة مرضى المستشفيات الخاصة 15- نموذج طلب الدم من بنوك الدم الأخرى 16- الاستعمال الامثل لمكونات الدم

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
1-	نظام حوسبة خدمات نقل الدم	لا يوجد	وزارة الصحة	مديرية بنك الدم
مؤشرات أداء العملية	عدد وحدات الدم ومكوناته المصروفة			
دورية القياس	شهريا ، سنويا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	وحدة دم جاهزة للصرف	صرف الدم أو مكوناته للمرضى في المستشفيات	وحدات الدم او مكوناته المصروفة .	مستشفيات حكومية وخاصة

اســـم العملية	ضبط العدوى
رمز العملية	MOH-AMS-PCS-07-v1
الهدف من العملية	منع انتشار العدوى داخل المديرية و منع تكرار حدوثها ووضع معايير رقابية متعلقة بمنع العدوى
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية بنك الدم
اسم القسم	ضبط العدوى
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	6- تدريب وتأهيل الكوادر المعنية بتخصص بنوك الدم والجودة 2- التوسع في خدمات بنوك الدم
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	1- برنامج ضبط العدوى 2- سياسة و ممارسات الحقن الآمن 3- سياية غسل اليدين 4- سياسة التعامل مع انسكاب الدم 5- سياسة التعامل مع المطهرات 6- سياسة التعامل مع النفايات الطبية و المواد الخطرة 7- سياسة الحد من الأمراض 8- سياسة مواد التنظيف والمحافظة على بيئة المديرية نظيفة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية
تنتهي العملية بخدمة	لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	-----
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** الكوارث الطبيعية والبشرية والأوبئة **المؤثرات المحتملة:** يزداد ضغط العمل في حالة الكوارث الطبيعية والبشرية والأوبئة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات الحاسوب - مهارات التوثيق و الكتابة - مهارات تحليل المعلومات - الدقة والانتباه للتفاصيل - الإنعاش القلبي والرئوي - مهارات التواصل - المهارات والمعارف الفنية المتخصصة اللازمة لاتمام العملية - اجراءات الاسعافات الاولية - المعايير العالمية في تنفيذ العمل
التشريعات التي تضبط العملية	1. نظام خدمات نقل الدم(رقم83 لعام 2024) 2. الاشتراطات الصحية الخاصة بنقل الدم ومكوناته(رقم 83 لعام 2024)

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	اعداد السياسات والخطط اللازمة في عملية ضبط العدوى	(فني مختبر) قسم ضبط العدوى/ مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي	6
.2	اعداد النماذج المستخدمة في عملية ضبط العدوى	(فني مختبر)قسم ضبط العدوى/ مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي	6
.3	عمل ورشات تدريب للكوادر الادارية و الفنية وعمال الخدمات لتثقيفهم وتدريبهم على كافة الاجراءات المتبعة لمنع العدوى	(فني مختبر)قسم ضبط العدوى/ مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي	6
.4	عمل جولات تفقدية بشكل دوري لمراقبة مدى التزام الكوادر باجراءات ضبط العدوى	(فني مختبر)قسم ضبط العدوى/ مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي	6
.5	تعبئة كافة النماذج اللازمة بعد اجراء الجولات التفقدية و اصدار نتائج مؤشرات الاداء اللازمة	(فني مختبر)قسم ضبط العدوى/مديرية بنك الدم /الاشرفية– بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي	6
الشركاء	الداخليين	1- مديرية صحة البيئة 2- وحدة ضبط العدوى في وزارة الصحة		

الخارجيين	لا يوجد	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	مستمرة	
الأدوات الالكترونية المستخدمة	لا يوجد	
النماذج اللازمة لاتمام العملية	1. التبليغ عن الحادث العرضي 2. التبليغ عن الحادث العرضي المتعلق بالدم 3. نماذج التنظيف للعمال 4. نماذج التنظيف الخاصة بالثلاجات و البنشات والراك 5. نماذج نقل النفايات و اتلافها 6. نماذج التفقد للأقسام	

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	1. مؤشر الاصابات بوخز الابر 2. معدل غسيل الايدي 3. معدل التزام الكوادر بمعدات الوقاية الشخصية 4. الاصابة بالأمراض المنتقلة عبر الدم 5. انسكاب الدم و مكوناته 6. مؤشرات اوزان النفايات الطبية
دورية القياس	1- شهري 2- شهري 3- شهري 4- شهري 5- شهري 6- يومي / شهري

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	نماذج ضبط العدوى	ضبط العدوى	تقارير و مؤشـرات ضبط العدوى	1- الكادر الطبي في بنك الدم 2- الكادر الاداري في بنك الدم 3- عمال شركة الخدمات

اســـم العملية	فحوصات برنامج ضبط الجودة الداخلية
رمز العملية	MOH-AMS-PCS-08-v1
الهدف من العملية	التحسين المستمر للرعاية الصحية ومطابقتها للمعايير من خلال كوادر مؤهله ومدربه لتوفير بيئة آمنه خالية من المخاطر للمرضى والعاملين ومواكبة التقدم العلمي
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية بنك الدم
اسم القسم	قسم ضبط الجودة و التطوير المهني المستمر
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	1- إدخال التقنيات الجديدة التالية إلى مديرية بنك الدم : 2- التوسع في خدمات بنوك الدم
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	01- سياسة ضبط الجودة 02- تخزين المواد المستهلكة والكواشف 03- المخزون الاستراتيجي للمستهلكات الطبية 04- سياسة إدارة المعدات الطبية في مديرية بنك الدم 05- سياسة إعداد مواصفات وشروط أجهزة بنوك الدم 06- سياسة إعداد مواصفات وشروط كواشف بنوك الدم 07- سياسة المخزون الإستراتيجي للدم ومكوناته 08- سياسة زيارة المستشفيات الخاصة والعامة 09- سياسة ضبط الجودة الداخلية والخارجية 10- سياسة إدامة وصيانة الأجهزة الطبية 11- سياسة مقارنة طرق و اجهزة القياس 12- Policy of Method Validation and Verification 13- Lot to Lot Verification policy
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية
تنتهي العملية بخدمة	لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** الكوارث الطبيعية والبشرية والأوبئة **المؤثرات المحتملة:** تقليل من سلسلة الامداد للمواد الخاصة ببنك الدم
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات الحاسوب - مهارات التوثيق و الكتابة - مهارات تحليل المعلومات - الدقة والانتباه للتفاصيل - مهارات التواصل - المهارات الفنية المتخصصة اللازمة للقيام بالعملية - مهارة التدريب و التعليم

التشريعات التي تضبط العملية	1- نظام خدمات نقل الدم (رقم83 لعام 2024) 2-الاشتراطات الصحية الخاصة بنقل الدم ومكوناته(رقم83 لعام2024

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تجهيز العينات التالية: أ.عينات Quality Control للأجهزة الآلية ب.عينات In House QC لكواشف بنك الدم (Anti Servials) ج.عينات من وحدات مكونات الدم	(فني مختبر، مساعد فني مختبر)قسم ضبط الجودة و التطوير المهني المستمر / مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الطابق الأرضي	14
.2	اجراء الفحوصات التالية: أ.نوعي (كواشف بنك الدم) ب.كمي (الأجهزة الآلية) ج.نتائج القياس (لمكونات الدم)	(فني مختبر، مساعد فني مختبر)قسم ضبط الجودة و التطوير المهني المستمر/ مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الطابق الأرضي	14
.3	استخراج النتائج كما يلي: أ.الكمي (Plotting on flow chart) ب.نوعي (تسجيل النتائج في النماذج الخاصة) ج.مكونات الدم (تسجيل النتائج في النماذج الخاصة)	(فني مختبر، مساعد فني مختبر)قسم ضبط الجودة و التطوير المهني المستمر/ مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الطابق الأرضي	14
.4	تقييم النتائج لكواشف بنك الدم	فني مختبر، مساعد فني مختبر)قسم ضبط الجودة و التطوير المهني المستمر/ مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الطابق الأرضي	14

الشركاء	الداخليين	1- مديرية اللوازم والمشتريات في وزارة الصحة 2- مديرية الهندسة الطبية في وزارة الصحة
	الخارجيين	شركات خاصة للأجهزة والكواشف الطبية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من (1 – 4) ساعة او ساعات
الأدوات الالكترونية المستخدمة		1- أجهزة الحاسوب 2- الاجهزة الآلية المستخدمة في جمع و فحص الدم

	3- ميزان الكتروني 4- جهاز غسل وفصل عينات الدم 5- جهاز فصل الدم الآلي
النماذج اللازمة لاتمام العملية	1- sensitivity and specificity-TTI 2- Lot to Lot Verification 3- ATT1ABO - phenotype gelcards 4- Certificate of Analysis Anti Human Globulin(coomb's polyspecific) 5- Certificate of Analysis Anti-A1 6- Certificate of Analysis Anti-c (Rh4)monoclonal IgM 7- Certificate of Analysis Anti-C3d(Rabbit) monospecific anti human complement 8- Certificate of Analysis Anti-Cw monoclonal IgM 9- Certificate of Analysis Anti-D 10- Certificate of Analysis Anti-E (Rh3)monoclonal IgM 11- Certificate of Analysis Anti-e (Rh5)monoclonal IgM 12- Certificate of Analysis Anti-Fya 13- Certificate of Analysis Anti-Fyb 14- Certificate of Analysis Anti-H (A2)monoclonal IgM 15- Certificate of Analysis Anti-IgG (Rabbit monospecific anti human globulin) 16- Certificate of Analysis Anti-Jka 17- Certificate of Analysis Anti-Jkb 18- Certificate of Analysis Anti-K (Kell)monoclonal IgM 19- Certificate of Analysis Anti-k Cellano 20- Certificate of Analysis Anti-Kpa 21- Certificate of Analysis Anti-Kpb 22- Certificate of Analysis Anti-Lea monoclonal IgM 23- Certificate of Analysis Anti-Leb monoclonal IgM 24- Certificate of Analysis Anti-Lua 25- Certificate of Analysis Anti-Lub 26- Certificate of Analysis Anti-M monoclonal IgM 27- Certificate of Analysis Anti-N monoclonal IgM 28- Certificate of Analysis Anti-P1 monoclonal IgM 29- Certificate of Analysis Anti-s (small)

	30- Certificate of Analysis Anti-S monoclonal IgM 31- Certificate of AnalysisAnti A 32- Certificate of AnalysisAnti B 33- Rh - phenotype gelcards 34- Quality Control 35- Inline Filter Bag Test 36- Quality Control of Blood Bag Shaker 37- Quality Control of Empty Blood Bags 38- الرقابه النوعيه اليوميه

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	عدد الفحوصات ضبط الجودة المنجزة			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	Quality Control Samples	فحوصات برنامج ضبط الجودة الداخلية	Passed QC Results	الكادرالطبي في مديرية بنك الدم

اســـم العملية	قطف وحدات الدم
رمز العملية	MOH-AMS-PCS-09-v1
الهدف من العملية	تلبية احتياجات مديرية بنك الدم والمستشفيات التابعة لها من الدم ومكوناته الرئيسية كماً ونوعاً وضمان سلامة المتبرعين بالدم ومكوناته.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية بنك الدم
اسم القسم	قسم سحب الدم
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	- تدريب وتأهيل الكوادر المعنية بتخصص بنوك الدم والجودة - التوسع في خدمات بنوك الدم
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	01-سياسة اختيار المتبرعين بالدم 02- سياسة قطف الدم الكامل من المتبرعين بالدم 03- سياسة الرعاية الطبية اثناء التبرع وادارة ردود الفعل 04- سياسة الرعاية بعد التبرع بالدم 05- سياسة اختيار الحقائب المناسبة لقطف الدم 06- سياسة مراقبة الجودة في قسم سحب الدم 07- سياسة حقوق وواجبات مراكز خدمات نقل الدم والمتبرعين بالدم 08- سياسة سحب الدم العلاجي 09-PLATELET APERESIS single (سياسة المتبرع بصفائح الدم donor) 10-سياسة تثقيف المتبرعين
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية
تنتهي العملية بخدمة	نعم
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	1- التبرع بالدم 2- سحب الدم العلاجي
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** فصل الصيف (قطف عالي من شهر 3 الى شهر10) بسبب عودة المغتربين. فصل الشتاء (قطف منخفض من شهر11الى شهر 2) الكوارث الطبيعية والبشرية والأوبئة (يقل القطف) **المؤثرات المحتملة:**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. مهارات الحاسوب 2. مهارات التوثيق و الكتابة 3. مهارات تحليل المعلومات 4. الدقة والانتباه للتفاصيل 5. مهارة اختيار المتبرع بالدم 6. مهارة قطف الدم من المتبرعين 7. الإنعاش القلبي والرئوي
التشريعات التي تضبط العملية	1-نظام خدمات نقل الدم(رقم83 لعام 2024)

	2- الاشتراطات الصحية الخاصة بنقل الدم ومكوناته(رقم 83 لعام 2024)

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	اختيار المتبرعين اللائقين صحياً كالتالي: أ.الاستفسار عن المتبرع من خلال الرقم الوطني والتبرعات السابقة ب.استرجاع التاريخ الصحي للمتبرع ج.اذا كان المتبرع لا تتحقق فيه شروط التبرع أو لديه تحويلة من طبيب لأغراض السحب العلاجي يتم تحويله الى عيادة طبيب السحب العلاجي	1- (فني مختبر، مساعد فني مختبر، ممرض ،ممرض مشارك) شعبة سحب الدم و الحملات الخارجية/ مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري 2- (فني مختبر، مساعد فني مختبر، ممرض ،ممرض مشارك) شعبة سحب الدم/ بنك دم قسم غرب عمان/ جبل عمان- خلف مستشفى الخالدي- شارع زهران	الارضي/مديرية بنك الدم الارضي/بنك الدم قسم غرب عمان	18/مديرية بنك الدم فحص المتبرعين 21/ مديرية بنك الدم عيادة طبيب السحب العلاجي 4/ بنك دم غرب عمان
.2	عمل الفحوصات التالية للمتبرعين : أ.فحص خضاب الدم ب.فحص زمرة الدم للمتبرع	1- (فني مختبر، مساعد فني مختبر، ممرض ،ممرض مشارك) شعبة سحب الدم و الحملات الخارجية/ مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري 2- (فني مختبر، مساعد فني مختبر، ممرض ،ممرض مشارك) شعبة سحب الدم/ بنك دم	الارضي/مديرية بنك الدم الارضي/بنك الدم قسم غرب عمان	18/مديرية بنك الدم فحص المتبرعين 4/ بنك دم غرب عمان

		قسم غرب عمان/ جبل عمان- خلف مستشفى الخالدي- شارع زهران		
.3	سحب وحدات الدم من المتبرعين حسب الطرق المعيارية	1- (فني مختبر، مساعد فني مختبر، ممرض ،ممرض مشارك) شعبة سحب الدم و الحملات الخارجية/ مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي/مديرية بنك الدم	22/مديرية بنك الدم
		2- (فني مختبر، مساعد فني مختبر، ممرض ،ممرض مشارك) شعبة سحب الدم/ بنك دم قسم غرب عمان/ جبل عمان- خلف مستشفى الخالدي- شارع زهران	الارضي/بنك الدم قسم غرب عمان	1/ بنك دم غرب عمان
.4	اتلاف وحدات الدم الخاصة بمرضى السحب العلاجي	(فني مختبر، مساعد فني مختبر، ممرض ،ممرض مشارك) شعبة سحب الدم و الحملات الخارجية/ مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري	الارضي/ مديرية بنك الدم	22/مديرية بنك الدم
.5	نقل الدم من مواقع التبرع في الظروف الصحيحة من حيث درجة الحرارة المناسبة الى قسم المكونات	1- (فني مختبر، مساعد فني مختبر، ممرض ،ممرض مشارك) شعبة سحب الدم و الحملات	الارضي/ مديرية بنك الدم	22/مديرية بنك الدم

		الخارجية/ مديرية بنك الدم / الاشرفية - بجانب مستشفى البشير- شارع ذات الصواري 2- (فني مختبر، مساعد فني مختبر، ممرض،ممرض مشارك) شعبة سحب الدم/ بنك دم قسم غرب عمان/ جبل عمان- خلف مستشفى الخالدي-شارع زهران	الارضي/ بنك دم غرب عمان	1/ بنك دم غرب عمان
الشركاء	الداخليين	لا يوجد		
	الخارجيين	المجتمع المحلي		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من (15 الى 20) دقيقة (دقائق)		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		1- جهاز قياس مستوى هيموغلوبين الدم. 2- جهاز قياس ضغط الدم. 3- ميزان الوزن. 4- ميزان قياس الحرارة 5- جهاز Bio Mixer 6- جهاز Bio Sealer		
النماذج اللازمة لاتمام العملية		1- بطاقة المتبرع 2- ملف السحب العلاجي معلومات المريض (بطاقة العيادات الخارجية) 3- تثقيف المتبرعين 4- نموذج ارسال الدم الحملات الخارجية 5- تقرير الابلاغ عن حدوث مضاعفات غير مرغوب بها لدى المتبرع 6- تنظيف وضبط أجهزة شعبة فحص المتبرعين 7- تنظيف وضبط أجهزة قسم السحب 8- وثيقة كادر الحملة 9- نموذج معايرة أجهزة الـ Hb 10- نموذج حملة التبرع بالدم 11- نموذج سحب الدم العلاجي 12- Single Donor		

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام حوسبة خدمات نقل الدم	لا يوجد	وزارة الصحة	مديرية بنك الدم
	نظام ادارة و ارشفة الملفات	لا يوجد	وزارة الصحة	وزارة الصحة
مؤشرات أداء العملية	1- عدد المتبرعين الطوعي 2- عدد المتبرعين اللذين حصل معهم رد فعل ناتج عن التبرع بالدم Donor Adverse Reaction			
دورية القياس	شهري ، سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	بطاقة المتبرع	قطف الدم من المتبرعين	وحدة دم مقطوفة	- أفراد - المجتمع المحلي - الوزارات و المؤسسات الحكومية -المؤسات الخاصة

مديرية المختبرات

اســـم العملية	اجراء الفحوصات المخبرية
رمز العملية	MOH-AMS-PCS-01-v1
الهدف من العملية	ضمان تقديم خدمات مخبرية دقيقه وسريعة لتعزيز الرعاية الصحية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المختبرات
اسم القسم/ الشعبه	قسم الصحة العامة - شعبة البكتيريا- شعبة المناعة قسم التقنيات الحيوية – شعبة البيولوجيا الجزئية – شعبة التسلسل الجيني – وحدة زراعة الفيروسات قسم المختبر الطبي – شعبة استقبال العينات وإصدار النتائج – شعبة الكيمياء الحيوية –شعبة مختبر المسح الطبي لحديثي الولادة –شعبة مبحث الدم – شعبة الهرمونات قسم BSL 3
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجوده وعدالة وبمشاركه مجتمعيه فاعله
المشروع/ البرنامج المرتبط	ادخال فحوصات مخبرية جديدة توفير أجهزة مخبرية الية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	• سياسة استقبال العينات • سياسة سحب العينات • سياسة نقل العينات • سياسة جمع العينات • سياسة استقبال العينات المرضى والوافدين • سياسة التعامل مع مرضى الايدز • سياسة رفض العينات • سياسة تصدير وتوثيق النتائج • سياسة الاحتفاظ بالعينات • سياسة الابلاغ عن النتيجة الحرجة • سياسة الكنترول الداخلي • سياسة الكنترول الخارجي • سياسة اجراءات العمل القياسية للأجهزة المخبرية والفحوصات المخبرية • سياسة مختبرات الإحالة لتأكيد النتائج الإيجابية • سياسة تتبع العينات • سياسة التحقق من ادخال النتائج • سياسة ابلاغ نتائج الفحص عبر المنصات • سياسة تصحيح النتائج المخبرية • سياسة ادارة النفايات • Neonatal Screening Policies and Procedure Neonatal screening work flow

	Neonatal G6PD Neonatal PKU Neonatal TSH
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	ادارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثيه
تنتهي العملية بخدمة	نعم
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	نتائج الفحوصات الطبية
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**االاحداث المتوقعه :** • انقطاع التزويد • شهر رمضان • انتشار الحروب • نقص الكوادر • اخطاء بشريه • الاعياد • التأخير في وصول العينات المسحوبة خارج المختبر **المؤثرات:** توقف اصدار النتائج تقل عدد الفحوصات احتماليه انتشار الأوبئة تأخير اصدار النتائج زيادة التكلفة احتماليه تسممات غذائية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• معرفة استخدام المواد • معرفة استخدام الأجهزة • معرفة تحضير المواد • معرفة استخدام الكمبيوتر • دورة في ادارة المخاطر البيولوجية • دوره في ادارة الجودة المخبرية • دوره في الاتصال والتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم 47 لسنة 2008 نظام خدمات نقل الدم رقم 83 لسنة 2014 تعليمات وشروط تغليف ونقل عينات المواد البيولوجية او العزولات الجرثومية رقم (1) عام 2009 تعليمات أسس وشروط ضبط الجودة المخبرية وتحسينها عام 2012

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال متلقي الخدمة مع طلب الفحص الموقع من قبل الطبيب المعالج ورقيا او الكترونيا	موظف شعبة استقبال العينات وإصدار النتائج	الأرضي	

.2	في حال كانت العينة مسحوبة خارجيا يتم مطابقة المعرفات عن المريض الموثقة على العينة مع طلب الفحص	موظف شعبة استقبال العينات وإصدار النتائج	الأرضي	
.3	التحقق من صحة اسم المريض ورقمه الوطني مع الاسم والرقم الموثق على الطلب وتامين المريض	موظف شعبة استقبال العينات وإصدار النتائج	الأرضي	
.4	توجه المريض الى شعبة المحاسبة لاستكمال الإجراءات المالية بناء على تسعيرة الفحوصات الطبية او بطاقة التامين	موظف شعبة المحاسبة	الأرضي	
.5	يتم تحضير انابيب الفحص المخبري بناء على الفحص المطلوب وتسجيل المعلومات المطلوبة على الانابيب وتوجيه المريض الى غرفة السحب	موظف شعبة استقبال العينات وإصدار النتائج	الأرضي	
.6	التأكد من شخصية المريض قبل السحب ومطابقتها مع المعرفات المسجلة على الانابيب ومن جاهزية وتحضير المريض للفحص المطلوب من ثم سحب العينات	موظف شعبة استقبال العينات وإصدار النتائج	الأرضي	
.7	تجميع العينات ونقلها الى الشعبة المعنية بالفحص	عمال مدربين على نقل العينات	الأرضي	
.8	استقبال العينة والتأكد من مطابقة المعرفات عليها مع طلب الفحص ومطابقة العينة مع معايير رفض العينات	موظفي الشعبة المعنية بالفحص	الأول – الثاني	
.9	في حال رفض العينة يتم تبليغ موظف شعبة استقبال العينات وإصدار النتائج بضرورة سحب عينة أخرى وأسباب الرفض	موظفي الشعبة المعنية بالفحص	الأول – الثاني	
.10	في حال قبول العينة يتم البدء بإجراءات الفحص بناء على نوع الفحص	موظفي الشعبة المعنية بالفحص	الأول – الثاني	

.11	الحصـــول على النتيجة المبدئية من الجهاز المخبري يتم التحقق من صحتها ودقتها	موظفي الشعبة المعنية بالفحص	الأول – الثاني	
.12	في حال كانت النتيجة غير دقيقة يتم إعادة الفحص المخبري بناء على الإمكانيات المتاحة	موظفي الشعبة المعنية بالفحص	الأول – الثاني	
.13	في حال كانت النتيجة صحيحة يتم اصدار النتائج وتوثيقها على الملف الطبي الالكتروني او على النموذج الورقي المعتمد وفي حال كانت النتيجة حرجة يتم الإبلاغ عنها بشكل فوري للجهة المعنية وتوثيق التبليغ على نموذج تبليغ النتائج الحرجة	موظفي الشعبة المعنية بالفحص. موظف شعبة استقبال العينات وإصدار النتائج	الأرضي - الأول – الثاني	

الشركاء	الداخليين	مختبرات المستشفيات الحكومية والمراكز الصحية ومراكز صحة الوافدين
	الخارجيين	• المنظمات الخارجية (CDC…WHO..NAMRU-3) • القطاع الخاص • المستشفيات الجامعية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من ساعتين الى 14 يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة		• اجهزة حاسوب • طابعات • مكيفات • موبايل
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج طلب الفحص نموذج تبليغ نتائج العينات الحرجة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
الملف الطبي الالكتروني	نظام حكيم	وزارة الصحة	شركة الحوسبة الصحية	شركة الحوسبة الصحية
	نظام الفحص الطبي للوافدين	مديرية صحة الوافدين	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات

	JIRIS	مديرية الامراض السارية	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات
	FLU - MART	وزارة الصحة	WHO	WHO
مؤشرات أداء العملية	• **مرحلة قبل التحليل** ❖ نسبة العينات المرفوضة مع الاسباب والنوع والموقع ❖ النسبة المئوية لحوادث الموظفين اثناء عمليات الجمع ❖ تكرار نفاذ المواد المخبرية • **مرحلة اثناء التحليل** ❖ نسبة فشل (تعطل) الاجهزة ❖ تكرار فشل مراقبة الجودة ❖ تكرار تعطل نظام المعلومات • **مرحلة ما بعد التحليل** ❖ نسبة التقارير المصححة ❖ عدد النتائج الحرجة المبلغ عنها ❖ رضا المراجعين			
دورية القياس	شهريًا ماعدا رضا المراجعين سنويا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	نموذج طلب الفحص الورقي او الالكتروني	اجراء الفحوصات المخبرية	نتائج الفحوصات المخبرية	المرضى

اســـم العملية	اداره المخزون
رمز العملية	MOH-SP-PCS-02-v1
الهدف من العملية	تأمين المواد المطلوبة لاستمرار سير العمل واتمام عملية ادخال واخراج حسب الأصول.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المختبرات
اسم القسم	شعبة المستودع / قسم الشؤون الإدارية و المالية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة المخزون وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	إدارة مخزون اللوازم من حيث الاستلام والتخزين. إدارة المخزون والكاشفات المخبرية في المختبر
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ✓ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم توفر المواد في مديرية المشتريات والتزويد **المؤثرات المحتملة:** تأخير او توقف انجاز الفحوصات المخبرية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات اتصال وتواصل مهارات إدارة المخزون
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة2022 تعليمات إدارة وتنظيم المستودعات الحكومية والرقابة على المخزون لسنة 2022

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	التأكد من سلامة اللوازم المستلمة وتثبيت نتيجة الفحص على ضبط تسلم لوازم	لجنة الاستلام	الأرضي	
.2	إدخال اللوازم بموجب مستند إدخال ومقارنة الفاتورة مع الكمية المستلمة	أمين المستودع	الأرضي	
.3	قيد اللوازم المستلمة في سجلات المستودع وبطاقة الصنف	أمين المستودع	الأرضي	
.4	ترتيب اللوازم في المستودع حسب بطاقة الصنف	أمين المستودع	الأرضي	

.5	صرف المواد بموجب نموذج العمل من الجهة المعنية أو حسب نموذج موافقة صرف لوازم	أمين المستودع	الأرضي	
.6	قيد اللوازم المصروفة على بطاقة الصنف وسجلات المستودع	أمين المستودع	الأرضي	
.7	إخراج المواد وتنظيم مستند إخراج بالمواد المصروفة.	أمين المستودع	الأرضي	

الشركاء	الداخليين	مديرية المشتريات والتزويد
	الخارجيين	الشركات الخاصة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	5-1 أيام عمل	
الأدوات الالكترونية المستخدمة	أجهزة الحاسوب	

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام التزويد المعتمد	نظام مديرية المشتريات والتزويد	مديريه التزويد والمشتريات	وزارة الصحة	قسم تكنولوجيا المعلومات/مديرية المشتريات و التزويد
مؤشرات أداء العملية	لا يوجد			
دورية القياس	لا يوجد			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
-وكلاء المواد المخبرية -السوق المحلي	استلام المواد المخبرية مرفقه بالمعززات(أمر الشراء فاتورة ضريبية)	إدارة المخزون	وثيقة ضبط استلام مستند ادخال مستند إخراج	وزارة الصحة

اســـم العملية	إدارة المركبات التابعة للمديرية
رمز العملية	MOH-RF-PCS-05-v1
الهدف من العملية	تنظيم المهام المطلوبة لسير حركة المديرية الداخلية والخارجية(احضار بريد وارساله/ احضار مواد وافراد) وتسهيل مهمة توصيل وارسال المهام في مديرية المختبرات
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المختبرات
اسم القسم	شعبة الحركة / قسم الشؤون الإدارية والمالية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	ادامة عمل وصيانة المركبات الموجودة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة ادامة عمل المركبات المركبات الحكومية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي √إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **نقص في السائقين/نقص في السيارات** **كثرة تعطل المركبات** **المؤثرات المحتملة:** التأخر في انجاز اعمال التنقل واحضار الطلبيات والبريد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات التنسيق والتواصل مهارة اداره الوقت اداره الموارد معرفة بقوانين النقل والسلامة مهاره القيادة وحل المشكلات واتخاذ القرار اداره الطاقة والوقود المرونة وتحمل الضغط
التشريعات التي تضبط العملية	نظام تتبع المركبات والاليات الحكومية ومراقبة استخدامها لسنة 2017

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	اعداد ملف خاص بكل سيارة يوضح المسافة المقطوعة لغيار الزيت والفلاتر والهواء، ومواعيد ترخيص السيارات، والبطاريات .....)	رئيس شعبة النقل	الأرضي	
.2	تبليغ رئيس شعبة الحركة بالحاجة الى سيارة لانجاز مهمة مطلوبة	الموظف من أي قسم	الأرضي	
.3	ابلاغ السائق المطلوب منه التوجه بالسيارة وبتعبئة الوقود في اسم محطة وقود معتمدة من قبل شعبة النقل.	رئيس شعبة النقل السائقين	الأرضي	
.4	بتعبئة المحروقات اللازمة للسيارة و احضار فاتورة بذلك و يتم تسليم الفاتورة بعد ذلك الى رئيس شعبة النقل	السائق	الأرضي	
.5	تفريغ محتويات الفاتورة على طلب مشترى ومستندات ادخال واخراج حسب الأصول و من ثم تحولي هذة الاوراق الى عطوفة المدير ليتم التوقيع عليها	عطوفة المدير رئيس شعبة النقل	الأرضي	
.6	تزويد محطة المحروقات لتقوم هذة المحطة باستلام الفاتورة بالمبالغ المخصص لها عن طريق مديرية النقل في الوزارة مع احتفاظ برئيس شعبة النقل بنسخة خاصة من هذه السجلات	رئيس شعبة النقل	الأرضي	
.7	تنظيم حركة السيارات من مغادرة وعودة وأماكن توجهها يوميًا بناء على أوامر الحركة المحررة	رئيس شعبة النقل	الأرضي	
.8	في حال احتاجت المركبة الى صيانة يتم مخاطبة مديرية النقل بموجب أمر عمل خاص للكشف عليها وتحويلها للكراج المختص	رئيس شعبة النقل	الأرضي	
الشركاء	الداخليين	مديرية النقل		
	الخارجيين	محطات المحروقات المعتمدة، كراجات التصليح		

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	يوم الى شهرين عمل بالنسبة للمديرية (حسب حاجة الإصلاح).			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	GPS كمبيوتر هاتف طابعة			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	امر الحركة طلبات شراء للبنزين والسولار			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام تتبع المركبات الالكتروني	كافة الدوائر الحكومية	وزارة النقل	وزارة النقل
مؤشرات أداء العملية	كمية المحروقات التي تم تزويد السيارات فيها			
دورية القياس	سنويًا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	ملف خاص بكل سيارة يوضح المسافة المقطوعة لغيار الزيت والفلاتر والهواء، ومواعيد ترخيص السيارات، والبطاريات .....)	إدارة المركبات التابعة للمديرية	سيارة جاهزة للعمل	الموظفين

اســـم العملية	إدارة ملفات وشؤون الموظفين
رمز العملية	MOH-HR-PCS-16-v1
الهدف من العملية	متابعة كل ما يخص شؤون الموظفين من المديرية للوزارة وبالعكس.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المختبرات
اسم القسم	قسم الشؤون الإدارية والمالية / شعبة تنمية القوى البشرية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	----------
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	التعيين والتوظيف تحديد الاحتياجات من الكوادر البشرية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** نقص الموظفين بسبب التقاعدات والإجازة **المؤثرات المحتملة:** تأخير في انجاز الاعمال
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات إدارية مهارات اتصال وتواصل مهارات حاسوبية
التشريعات التي تضبط العملية	قانون إدارة الموارد البشرية في القطاع العام (2024)

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام مخاطبة رسمية من مديرية الموارد البشرية لتحديد الاحتياجات من الكوادر البشرية وتفصيلاتها حسب الأصول	رئيس شعبة تنمية القوى البشرية	الأرضي	
.2	مخاطبة اقســام المديرية لتحديد احتياجاتهم من الكوادر البشرية وتفصيلاتها واستلام الردود حسب الأصول	رئيس شعبة تنمية القوى البشرية	الأرضي	

.3	تجميع الردود في جدول احتياجات واحد ومخاطبة مديرية الموارد البشرية بالاحتياجات حسب الردود	رئيس شعبة تنمية القوى البشرية	الأرضي	
		رئيس شعبة تنمية القوى البشرية	الأرضي	
.4	استلام كتب تعيين الموظفين من مديرية الموارد البشرية	رئيس شعبة تنمية القوى البشرية	الأرضي	
.5	فتح ملف خاص بالموظف لحفظ كافة وثائقه	رئيس شعبة تنمية القوى البشرية	الأرضي	
.6	توجيه الموظفين على الأقسام المعنية لتحديد مركز عمله حسب الاحتياجات المحددة سابقا	رئيس شعبة تنمية القوى البشرية	الأرضي	
.7	مخاطبة القسم المعني بتعيين القسم كمكان عمل للموظف	رئيس شعبة تنمية القوى البشرية	الأرضي	
.8	ادخال بيانات الموظف على النظام الالكتروني الخاص بقسم الشؤون	رئيس شعبة تنمية القوى البشرية	الأرضي	
.9	متابعة الحصول على كتاب مباشرة عمل للموظف ومخاطبة مديرية الموارد البشرية بها حسب الأصول	رئيس شعبة تنمية القوى البشرية	الأرضي	
.10	متابعة التزام موظفي المديرية بمواعيد الدوام الرسمي عن طريق تطبيق نظام البصمة واتخاذ الإجراءات المناسبة حسب الأصول.	رئيس شعبة تنمية القوى البشرية	الأرضي	
الشركاء	الداخليين	مديرية الموارد البشرية		
	الخارجيين	---------		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهر		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		حاسوب فاكس طابعة		

	هاتف			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج عمل اضافي/تنقلات/اقتناء/ استجوابات/تقاعدات/ براءة ذمة الخ.			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
-------	نظام البصمة	وزارة الصحة	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات
مؤشرات أداء العملية	عدد الكوادر البشرية التي تعيينها جديد			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الاحتياجات من الكوادر البشرية	إدارة ملفات وشؤون الموظفين	كوادر جديدة	الكوادر

اســـم العملية	تحصيل المبالغ المستحقة على المرضى
رمز العملية	MOH-FR-PCS-08-v1
الهدف من العملية	تحصيل المبالغ المستحقة على المرضى المؤمنين غير المؤمنين
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المختبرات
اسم القسم	قسم الشؤون الإدارية والمالية / شعبة المحاسبة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد المالية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثلاثية □ إدارة الشراء والتزويد √ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	√ نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	محاسبة المريض

الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الأحداث المتوقعة**	**المؤثرات المحتملة**
	1. بطء نظام حكيم	تأخير في انجاز العمل
	2. قلة عدد الموظفين بالأقسام المرتبطة بالمحاسبة	

المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1- مهارات الحاسوب 2-المعرفة بالإجراءات المالية ورقيا او على نظام حكيم 3-مهارات الاتصال والتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	1. **قانون ديوان المحاسبة رقم (28) لسنة 1952 وتعديلاته الواردة في القانون المعدل وقرار رقم (1) لسنة 2022** 2. **نظام التامين الصحي (83) عام 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه**

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال المراجع لتلقي الخدمة بورقة مطبوعة على نظام حكيم أو نموج الفحص المخبري الورقي للاستفسار عما إذا كان عنده تأمين او انه يستفسر عن السعر	المحاسب	الطابق الأرضي	----

.2	إذا كان مؤمن يتم ختم الورقة له او إذا كان معه اعفاء يؤخذ نسخة عنه ترفق بورقة الفحوصات لعمل مطالبة بها لاحقا			
.3	اذا كان غير مؤمن يدفع المراجع قيمة الفحوصات وتصدر الفحوصات على نظام حكيم أو ختم طلب الفحص الورقي وتصفر قيمة الفاتورة ويتم عمل سند قبض بالمبلغ وتعطى النسخة البيضاء للمراجع والنسخة الحمراء للقسم والنسخة الزرقاء تبقى في دفتر سند القبض لمراجعتها من قبل المحاسب ومن ثم تفريغها على دفتر الارساليات			
.4	ترحل المطالبات على برنامج اكسل من نظام حكيم وبعده ترحل على فلاشه مع الارساليات والمطالبات الورقية وتسلم لرئيس القسم	المحاسب	الطابق الأرضي	----
.5	القيمة الكلية للإرساليات الشهرية يبعث بها رئيس القسم وصل مالي وكتاب من المديرية وترفق بدفتر الارساليات إلى وزارة الصحة	المحاسب	الطابق الأرضي	----
.6	جمع المبالغ المالية المتوفرة في القسم وارسالها الى البنك لإيداعها في الحساب المعتمد والحصول على فيشة ايداع	المحاسب	الطابق الأرضي	

الشركاء	الداخليين	▪ إدارة التامين الصحي
	الخارجيين	▪ ديوان المحاسبة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		اسبوع
الأدوات الالكترونية المستخدمة		1. أجهزة الحاسوب لعمل مطالبات 2. الطابعات – الة التصوير 3. الهاتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		▪ نموذج سند قبض ▪ نموذج الارساليات ▪ فيش الإيداع

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
الملف الطبي الالكتروني	الملف الطبي الالكتروني	وزارة الصحة	شركة الحوسبة الصحية حكيم	وزارة الصحة شركة الحوسبة الصحية حكيم
مؤشرات أداء العملية	لا يوجد			
دورية القياس				

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	ورقة معلومات المريض نموذج طلب الفحص	تحصيل المبالغ المستحقة على المرضى	سند قبض	وزارة الصحة

مديرية التمريض

اســـم العملية	بناء قدرات الكوادر التمريضية
رمز العملية	MOH-HR-PCS-67-v1
الهدف من العملية	أداء الكادر التمريضي بجميع فئاته وتعزيز قدراتهم مما ينعكس إيجابياً على أداهم الوظيفي
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التمريض
اسم القسم	قسم التدريب والمتابعة والتقييم
الهدف الاستراتيجي المرتبط	- تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة. - تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج تعزيز قدرات الكوادر التمريضية العاملة في المستشفيات والمديريات والمراكز الصحية من خلال التدريب والتعليم المهني المستمر
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	- سياسة التعليم والتدريب الطبي للكوادر الفنية والطبية - سياسة تحديد الاحتياجات التدريبية للكوادر الفنية والطبية العاملة في وزارة الصحة .
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	√ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات √ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ☒ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: - كوارث طبيعية طارئة (كـ الحرائق / الزلازل / انقطاع التيار الكهربائي) - يمكن أن تؤدي التحديات الاقتصادية إلى تقليص الميزانيات المخصصة للتدريب، مما يؤثر على جودة البرامج التدريبية. المؤثرات المحتملة: - التغيرات التكنولوجية منها الابتكارات في التعليم الإلكتروني يمكن أن تعزز أو تعيق عملية التعلم بناءً على سهولة الوصول إلى المحتوى التفاعلي والدورات عبر الإنترنت. - كفاءة المدربين :مهارات المدربين وخبراتهم تلعب دورًا كبيرًا في نجاح الدورات التدريبية.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات الاتصال والتواصل - مهارات حاسوبية - الالمام بمتطلبات المصادقة على الشهادات واعتمادها

	- الالمام ببروتوكولات عقد الدورات (الفنية + المالية)
التشريعات التي تضبط العملية	أسس الصرف على الانشطة والبرامج التدريبية في وزارة الصحة لسنة 2013 الصادر بمقتضى المادة (4/ب) من تعليمات منح المكافآت والحوافز .

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد الاحتياجات	رئيس قسم التدريب والمتابعة والتقييم مكلف	9	937
.2	تحليل الاحتياجات حسب الالويات	رئيس قسم التدريب والمتابعة والتقييم مكلف	9	937
.3	ملخص النشاط	رئيس قسم التدريب والمتابعة والتقييم مكلف	9	937
.4	تحضير مدرب لهذا الموضوع	رئيس قسم التدريب والمتابعة والتقييم مكلف	9	937
.5	تحضير ماد تدريبية ومحتوى وامتحان بعدي	رئيس قسم التدريب والمتابعة والتقييم مكلف	9	937
.6	التعميم عن الدورة (مستشفيات و مديريات الصحة)	رئيس قسم التدريب والمتابعة والتقييم مكلف	9	937
.7	تحضير المكان والزمان والتنسيبات (كشف حضور المجالس	رئيس قسم التدريب والمتابعة والتقييم مكلف	9	937
.8	عقد النشاط	رئيس قسم التدريب والمتابعة والتقييم مكلف	9	937
.9	التوثيق بتوجيه كتاب تغطية موجه لمديرية التعليم والتدريب الطبي للمصادقة على الشهادات	رئيس قسم التدريب والمتابعة والتقييم مكلف	9	937
10	صرف مستحقات المدربين والمتدربين بالتنسيق مع مديرية بالنفقات	رئيس قسم التدريب والمتابعة والتقييم مكلف	9	937

الشركاء	الداخليين	مديرية التعليم والتدريب الطبي / المستشفيات ومديريات الصحة / مديرية النفقات .
	الخارجيين	المجلس التمريضي الأردني / نقابة التمريض / مجلس اعتماد المؤسسات الصحية.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3 اسابيــع
الأدوات الالكترونية المستخدمة		- Word

	- Excel - اجهز الحاسوب - طابعات - Data Show
النماذج اللازمة لإتمام العملية	- كتاب تغطية موجه لمديرية التعليم والتدريب الطبي للمصادقة على الشهادات. - نسخة من كشف توقيع المشاركين لكافة أيام النشاط - كشف علامات اجتياز المشاركين ما بعد النشاط - كشف حضور المجالس - نموذج عن متطلبات النشاط . - كشف تضارب المصالح . - السيرة الذاتية للمدربين .

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجـــــــد				

مؤشرات أداء العملية	نسبة الكوادر التمريضية التي تلقت تدريبا وتعليما مستمرا.
دورية القياس	سنويـــــــة

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الكوادر التمريضية العاملة في المستشفيات والمديريات والمراكز الصحية	التعليم والمتابعة	الكوادر التمريضية مؤهلة ومُدربة	كافة مستشفيات / مديريات وزارة الصحة

اســـم العملية	تحديد الاحتياجات من الكوادر التمريضية والقابلات وتوزيعها حسب المعايير الوطنية والعالمية في المستشفيات والمراكز الصحية.
رمز العملية	MOH-HR-PCS-12-v1
الهدف من العملية	تحديد الفجوات في الكوادر التمريضية ، مما يسهم في تحسين جودة الرعاية الصحية، ودعم التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية، وضمان الالتزام بالمعايير الوطنية والعالمية.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التمريـض
اسم القسم	قسم الخدمات التمريضية والقبالة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	- تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة. - تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير قاعدة بيانات محدثة لأعداد الكوادر التمريضية بكافة منشآت وزارة الصحة واحتسابها حسب المعايير الوطنية والعالمية.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة تحديد الاحتياجات من الكوادر البشرية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: نقص الكوادر التمريضية وهجرتها. المؤثرات المحتملة: هذا النقص يمكن أن يؤدي إلى ضغط إضافي على الكوادر المتبقية ويقلل من قدرة النظام الصحي على تقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين مما يزيد في تكرار العملية.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. تحليل البيانات: القدرة على جمع وتحليل البيانات المتعلقة بالكوادر التمريضية والاحتياجات. 2. الالمام بالمعايير الوطنية والعالمية لاحتساب الاحتياجات من الكوادر التمريضية والقابلات 3. التخطيط الاستراتيجي: مهارات في وضع خطط استراتيجية لتلبية الاحتياجات من الكوادر التمريضية.
التشريعات التي تضبط العملية	الحد الأدنى من نسبة الممرضين للمرضى في أقسام المستشفيات المعتمدة من المجلس التمريضي الأردني.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	اعداد نموذج للمستشفيات ومديريات الصحة تبين المعلومات اللازمة لاحتساب اعداد الكوادر.	رئيس قسم الخدمات التمريضية والقبالة	9	935
.2	تعميم النموذج وجمع الردود .	رئيس قسم الخدمات التمريضية والقبالة	9	935
.3	احتساب اعداد الكوادر في المستشفيات حسب المعايير الوطنية والعالمية المعتمدة من المجلس التمريضي الأردني في جميع الاقسام بما يتضمن عدد الاسرة ونسب الاشغال للمستشفيات .	رئيس قسم الخدمات التمريضية والقبالة	9	935
.4	احتساب اعداد الكوادر في المراكز الصحية حسب المعايير الوطنية والعالمية المعتمدة من المجلس التمريضي الأردني الموجود وبمراعاة تصنيف المراكز أولي / شامل / فرعي .	رئيس قسم الخدمات التمريضية والقبالة	9	935
.5	اعداد ملخص شامل لجميع المستشفيات والمراكز الصحية يتضمن النقص حسب كل موقع .	رئيس قسم الخدمات التمريضية والقبالة	9	935
.6	رفع الملخصات الى إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات وشؤون الموظفين حسب الاسس المتبعة ليتم تزويد المستشفيات ومديريات الصحة بالتعيينات بالتنسيق مع ديوان الخدمة وحسب الانظمة المعمول بها ودراسة توزيع الكوادر التمريضية بناء عليها .	رئيس قسم الخدمات التمريضية والقبالة	9	935

الشركاء	الداخليين	شؤون الموظفين / ادارة الشؤون الفنية للمستشفيات / مديريات الصحة/ المستشفيات
	الخارجيين	المجلس التمريضي الأردني
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		- Word - Excel - اجهز الحاسوب

	- طابعات			
النماذج اللازمة لاتمام العملية	- نموذج اعداد الكوادر التمريضية والقابلات في المستشفيات. - نموذج اعداد الكوادر التمريضية والقابلات في المراكز الصحية .			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
قيد الانجاز	قاعدة بيانات مبرمجة لاحتساب اعداد الكوادر التمريضية بناء على المعايير الوطنية والعالمية	مديرية الموارد البشرية	لمديرية التمريض	مديرية التمريض /رئيس قسم الخدمات التمريضية والقبالة
مؤشرات أداء العملية	وجود قاعدة بيانات مُحدثة			
دورية القياس	ربع سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	عدد التمريض والقابلات المتوفر في المستشفيات والمراكز الصحية عبئ العمل في المواقع	تحديد الاحتياجات من الكوادر التمريضية والقابلات وتوزيعها حسب المعايير الوطنية والعالمية في المستشفيات والمراكز الصحية.	الاحتياج الفعلي والنقص من الكوادر التمريضية والقابلات .	كافة مواقع وزارة الصحة (مستشفيات +مركز صحية)

اســـم العملية	عقد امتحان مزاولة المهنة للتمريض المشارك
رمز العملية	MOH-GL-PCS-17-v1
الهدف من العملية	تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى من خلال كوادر تمريضية تمتلك المعرفة والمهارات الكافية لأداء المهام المطلوبة بكفاءة وبمهنية .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التمريض
اسم القسم	قسم الخدمات التمريضية والقبالة /قسم التخطيط والتطوير/قسم التدريب والمتابعة والتقييم
الهدف الاستراتيجي المرتبط	- تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة. - تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج تعزيز قدرات الكوادر التمريضية العاملة في المستشفيات والمديريات والمراكز الصحية من خلال التدريب والتعليم المهني المستمر
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: - اختيار وتدريب المراقبين الذين سيتولون الإشراف على الامتحان لضمان سير العملية بشكل منظم. - اختيار مكان مناسب لإجراء الامتحان، مثل مراكز الامتحانات أو الجامعات. المؤثرات المحتملة: - مقدار الخبرة العملية التي يمتلكها الممتحن في مجال التمريض يمكن أن تؤثر بشكل كبير على أدائه في الامتحان. - البيئة التي يُجرى فيها الامتحان، مثل الضوضاء، درجة الحرارة، والإضاءة، يمكن أن تؤثر على تركيز الممتحنين.

المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات حاسوبية - معرفة المحتوى الأكاديمي - استغلال الموارد المتاحة - إدارة الوقت - معايير تقييم الأداء
التشريعات التي تضبط العملية	- قانون الصحة العامة رقم (74) لعام 2008 وتعديلاته. - نظام ممارسة مهنة ممرض مشارك وممرض مساعد رقم (66) لعام 2000 وتعديلاته .

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	مخاطبة معالي الوزير للموافقة على تشكيل لجنة عقد امتحان مزاولات المهن والحصول عليها.	مدير مديرية التمريض	9	936
2	اجتماع اللجنة الرئيسية لتحديد موعد الامتحان والاعلان عنه	اللجنة المشكلة من معالي الوزير للإشراف على عقد الامتحانات	9	936
3	اجتماع اللجنة الرئيسية لتحضير أسئلة الامتحان	اللجنة المشكلة من معالي الوزير للإشراف على عقد الامتحانات	9	938
4	مراجعة الأسئلة ومطابقتها حسب المعايير المطلوبة	اللجنة المشكلة من معالي الوزير للإشراف على عقد الامتحانات	9	938
5	اعتماد الأسئلة وتحضير نموذج الامتحان	اللجنة المشكلة من معالي الوزير للإشراف على عقد الامتحانات	9	938
6	تشكيل لجنة فرعية (فنية +إدارية) لحضور و مراقبة على الامتحان	اللجنة المشكلة من معالي الوزير	9	938

		للإشراف على عقد الامتحانات		
7	عقد الامتحان التحريري والشفوي ومناقشة النتائج والمصادقة عليها واعلانها على المواقع	اللجنة المشكلة من معالي الوزير للإشراف على عقد الامتحانات	خارج مبنى الوزارة	
8	مراجعة نتائج الامتحانات النهائية والمصداقة عليها من قبل اللجنة الرئيسية	اللجنة المشكلة من معالي الوزير للإشراف على عقد الامتحانات	9	938
9	اعلان النتائج النهائية بعد المصادقة عليها من قبل معالي وزير الصحة	اللجنة المشكلة من معالي الوزير للإشراف على عقد الامتحانات	9	938
10	ارسال نسخة ورقية والكترونية الى مديرية تراخيص المهن والمؤسسات الصحية لإصدار الشهادات	قسم التدريب والمتابعة والتقييم	9	938

الشركاء	الداخليين	مديرية التعليم الطبي / مديرية تراخيص المهن / المستشفيات / المديريات المركزية
	الخارجيين	نقابة الممرضين والممرضات والقابلات القانونيات الاردنية / الخدمات الطبية الملكية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهرين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		- Word - Excel - اجهز الحاسوب - طابعات
النماذج اللازمة لإتمام العملية		- كتاب موافقه وزير للبدء بعقد الامتحان - كشوفات في أسماء المنتسبين للامتحان

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
يوجد	خدمات الكترونية لإصدار	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.	وزارة الصحـــة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.

	تصاريح مزاولة المهن الصحية.			
مؤشرات أداء العملية	نسبة الامتحانات المنفذة بنجاح دون مشكلات تنظيمية			
دورية القياس	نصفيه (كل 6 أشهر)			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتاب تشكيل اللجنة المعتمد من الوزير	اجراء امتحان مزاولة المهنة للتمريض المشارك	نتائج الامتحان	مديرية التراخيص)

اســـم العملية	منح الاختصاص التمريضي والاختصاص الفني للكوادر التمريضية في منشآت وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-66-v1
الهدف من العملية	تهدف الى اعداد تمريض مختص مؤهل بالكفايات التمريضية العامة والتخصصية في التخصصات التمريضية لتقديم الرعاية التمريضية الشاملة والمتكاملة والمبنية على المعرفة والمهارات المستقاة من الأدلة والبراهين لتلبية الاحتياجات الصحية للفرد والاسرة والمجتمع بكفاءة وتطبيق اخلاقيات مهنة التمريض وتطوير الذات والمهنة .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التمريض
اسم القسم	قسم التخطيط والتطوير
الهدف الاستراتيجي المرتبط	- تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة. - تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	السير بتطبيق الاختصاصات التمريضية والتصنيف الفني للكوادر التمريضية في منشآت وزارة الصحـــة .
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	√ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم □لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: التكلفة المالية المترتبة على المتقدم لامتحان الاختصاص في المجلس التمريضية الأردني المؤثرات المحتملة: تؤدي الى عزوف الكوادر التمريضية عن تقديم امتحان الاختصاص.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- أن يكون يملك خبرة عملية تتراوح بين 5_10 ســـنوات في التخصصات المطروحة. - المهارات الحاسوبية - اللغة الإنجليزية - المهارات العملية
التشريعات التي تضبط العملية	نظام الاختصاص والتصنيف الفني في مهنة التمريض والقبالة نظام

	رقم (85) لسنة 2016 وتعديلاته.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تشكيل لجنة من قبل معالي الوزير لدراسة ووضع آليــة للاختصاص في المستشفيات والمراكز الصحية الوزارة.	موظف قسم التخطيط والتطوير	9	938
.2	موافقة معالي الوزير على توصيات اللجنة المشكلة أعلاه.	موظف قسم التخطيط والتطوير	9	938
.3	تعميم آلية منح الاختصـــاص على موقع المجلس التمريضي الأردني	المجلس التمريضي الأردني	-	-
.4	إعداد اوصـــاف وظيفية وكفايات ومواد تدريبية بالتنسـيق مع المجلس التمريضـي الأردني.	موظف قسم التخطيط والتطوير	9	938
.5	ربط الاختصـــاص في مهنة التمريض مع المهارة الإشـــرافية في الوزارة ومع نقاط الحوافز الممنوحة للمرض .	موظف قسم التخطيط والتطوير	9	938
.6	اختيار الممرضين حسب المواقع المدرجة في الخطـة التنفيـذيـة وتـدريبهم حســـب الأسس والمعاير .	موظف قســم التخطيط والتطوير	9	938
.7	خضـوع المتدربين لامتحان الاختصـاص في المجلس التمريضي الأردني.	المجلس التمريضـــي الأردني	خارج مبنى الوزارة	
.8	منح شـهادات في الاختصـاص للمجتازين وشهادة مزاولة مهنة مختص من الوزارة	المجلس التمريضـــي الاردنـي /مـديـريـة تـرخـيـص الـمـهـن والمؤسسات الصحية	5	

الشركاء	الداخليين	مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية
	الخارجيين	المجلس التمريضي الأردني
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		6 شهور
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Stimulation lap Data show

	أجهزة computer			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	كشوفات في أسماء المنتسبين لبرنامج الاختصاص في التمريض.			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	نسبة الكوادر التمريضية الحاصلة على الاختصاص في التمريض			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كشوفات بأسماء المنسبين للاختصاص	تدريب لبرنامج الاختصاص في مهنة التمريض	كوادر تمريض حاصلة على شهادة اختصاص	كوادر تمريضية حاصلة على شهادة اختصاص في التمريض من وزارة الصحة الأردنية حسب الأصول للعمل في كافة المؤسسات الحكومية.

مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية

اسـم العملية	المتابعة والإشراف على الصيدليات والكوادر الصيدلانية والخدمات الصيدلانية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-103-v1
الهدف من العملية	التأكد من توافر كوادر صيدلانية مؤهلة ومتخصصة في بيئة عمل مناسبة إضافة الى تحسين جودة الخدمات الصحية الصيدلانية وضمان استمراريتها تنظيم سير عمل الصيادلة في المواقع والمساهمة في توفير بيئة عمل صحية لإعداد كوادر صيدلانية ذو دور فعال
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية
اسم القسم	المتابعة الميدانية للشؤون الصيدلانية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة
المشروع/ البرنامج المرتبط	الزيارات الميدانية للمستشفيات والمراكز الصحية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	كافة السياسات الخاصة بمديرية الصيدلة والصيدلة السريرية مثل سياسة تخزين الادوية في مواقع التخزين في مديريات الصحة، المراكز الصحية، والمستشفيات سياسة التبليغ عن الحوادث العرضية سياسة اتلاف الملفات الطبية سياسة إعطاء الدواء
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	√إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** • نقص الكوادر في القسم • ارتباط بعض أعضاء الفريق بلجان في نفس أيام الزيارات • التغير في أحوال الطقس • ارتباط قسم النقل بزيارات فجائية لمواقع مختلفة •

	المؤثرات المحتملة: • التأخر بالسير ببرنامج الزيارات • الخلل في برنامج الزيارات وعدم تغطية كافة الزيارات •
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارة انجاز التقارير مهارة صياغة الكتب الرسمية المعرفة بالقوانين والتشريعات المنظمة لعمل الصيادلة المعرفة والاطلاع على سياسات مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية معرفة الوصف الوظيفي للصيدلي والصيدلي السريري
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الدواء والصيدلة رقم (12) لسنة 2013 وتعديلاته قانون المخدرات والمؤثرات العقلية لسنة 2016 وتعديلاته مدونة السلوك الوظيفي قانون الصحة العامة رقم)74(لسنة 8002 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	وضع برنامج زيارات للمستشفيات والمراكز الصحية إضافة الى تنسيق الجدول للزيارات	رئيس قسم المتابعة	9	924
		صيادلة قسم المتابعة الميدانية	9	924
.2	مراجعة برنامج الزيارات الميدانية مع الاخذ بعين الاعتبار اعطاء أولوية للمواقع التي لم تتم زيارتها والمواقع التي تحتاج متابعة	رئيس قسم المتابعة	9	924
.3	اعداد كتب لمخاطبة مدراء المستشفيات والمديريات لأعلامهم بالزيارات المنوي القيام بها	صيادلة قسم المتابعة الميدانية	التاسع	924
.4	تنسيق عملية التنقل من والى الموقع	صيادلة القسم	التاسع	924
		قسم الحركة	مبنى الحركة	
.5	تعبئة التقرير الخاص بالزيارة وكتابة التوصيات ومخاطبة المعنين إذا احتاج الامر	صيادلة القسم	التاسع	924
.6	إعداد كتاب تغطية للتقرير يرسل الى مدراء المستشفيات والمديريات	صيادلة القسم	التاسع	924

.7	اعتماد وتوقيع كتب التغطية للتقارير والمخاطبات	مدير مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	التاسع	928
		مدير إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات	التاسع	913

الشركاء	الداخليين	النقل/الحركة مدراء المديريات والمستشفيات
	الخارجيين	شركة الحوسبة الصحية/حكيم اذا دعت الحاجة عند وجود ملاحظات على برنامج حكيم او الطابعات الخاصة بحكيم
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		4 ايام
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Microsoft tools (words, excel)
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج تقرير زيارات إشرافيه (مستشفيات، مراكز صحية)

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد الزيارات التي تمت/ نسبة انجاز الزيارات المجدولة
	عدد التقارير المنجزة
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتاب +امر حركة	• المتابعة والإشراف على الصيدليات والكوادر الصيدلانية والخدمات الصيدلانية •	تقرير الزيارة شامل التوصيات +كتاب التغطية	الكوادر الصيدلانية

			+كتاب مخاطبة للجهة المعنية بإجراء التحسين	

اســـم العملية	المشاركة والاشراف على الدراسات الدوائية والسريرية والبحوث الصيدلانية
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-05-v1
الهدف من العملية	إنشاء قاعدة بيانات مركزية لرصد الآثار الجانبية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية
اسم القسم	قسم الدراسات واليقظة الدوائية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين جودة وسلامة الخدمات الصحية الأولية والثانوية والثالثية وضمان استمراريتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية √إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم توفر الدعم المالي لدعم الأبحاث والدراسات **المؤثرات المحتملة:** توقف البحوث والدراسات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات استخدام الحاسوب وبرنامج اكسل معرفة علمية بالدراسات والبحوث الصيدلانية
التشريعات التي تضبط العملية	قانون اجراء الدراسات الدوائية (2) عام 2011

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تسمية ضباط ارتباط للمواقع الفرعية لمتابعة الدراسات واليقظة الدوائية	رئيس قسم الدراسات واليقظة الدوائية	9	925
.2	تدريب الصيادلة على عملية البحث الصيدلاني.	رئيس قسم الدراسات واليقظة الدوائية	9	925

		قسم تطوير الخدمات الصيدلانية	9	924
3.	استلام البيانات الخاصة بالدراسات والبحوث الصيدلانية	صيادلة قسم الدراسات واليقظة الدوائية	9	925
4.	إنشاء قاعدة بيانات للدراسات والبحوث الصيدلانية	صيادلة قسم الدراسات واليقظة الدوائية	9	925
4.	مشاركة هذه القاعدة مع قسم الحوكمة الدوائية لحذف او إضافة بعض الادوية	رئيس قسم الدراسات واليقظة الدوائية	9	925
		صيادلة قسم الدراسات واليقظة الدوائية	9	924
		مدير المديرية	9	926
5.	تعميم نتائج الدراسات المستخرجة من قاعدة البيانات على المواقع التابعة لوزارة الصحة	صيادلة قسم الدراسات واليقظة الدوائية	9	925

الشركاء	الداخليين	كافة المواقع التابعة لوزارة الصحة (المستشفيات والمراكز الصحية)
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		سنة
الأدوات		Microsoft tools Hoda portal
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	1. عدد الأبحاث الصيدلانية 2. عدد الدراسات الصيدلانية 3. عدد المنشورات البحثية
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	البيانات المركزية للدراسات والبحوث الصيدلانية	إنشاء قاعدة بيانات مركزية للدراسات والبحوث الصيدلانية	نتائج الأبحاث والدراسات الصيدلانية	جميع الكوادر الطبية لوزارة الصحة

اســـم العملية	بناء قدرات الكوادر الصيدلانية.
رمز العملية	MOH-HR-PCS-17-v1
الهدف من العملية	رفع كفاءة الكوادر الصيدلانية عن طريق التعليم والتدريب المستمر.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية.
اسم القسم	قسم تطوير الخدمات الصيدلانية .
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين جودة وسلامة الخدمات الصحية الثانوية والثالثية وضمان استمراريتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	عقد ورشات توعوية وتثقيفية فيما يخص استخدام الادوية وآثارها الجانبية للكوادر
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة التطوير المهني المستمر سياسة تقييم جودة أنشطة التطوير المهني المستمر
العمليات الرئيسية/ المساندة التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم توفر مكان لعقد الورشة، تأخر التنسيبات من المواقع، عدم توفر ميزانية مالية **المؤثرات المحتملة:** نقصان عدد الورشات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات اســتخدام الحاســوب، والخبرات الصــيدلانية ، العلاقات العامة ومهارات الاتصال والتواصل.
التشريعات التي تضبط العملية	• الدليل الارشادي للتعليم المهني المستمر ونظام تجديد ترخيص العاملين في المهن الصحية ونظام ديوان الخدمة المدنية. • تعليمات التطوير المهني المستمر رقم (1) لسنة 2021لغايات تجديد رخص العاملين في المهن الصحية. • معايير اعتماد أنشطة وبرامج التطوير المهني المستمر.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تكليف صيدلي أو اكثر في قسم تطوير الخدمات الصيدلانية للقيام بالعملية	رئيس قسم تطوير الخدمات الصيدلانية	التاسع	924

.2	تحليل وتحديد الاحتياجات التدريبية للكوادر بناء على أحدث بناء على التغذية الراجعة من تعبئة نموذج الاحتياجات التدريبية من الكوادر وعلى أحدث ما استجد في علم الأدوية	الصيدلاني المسؤول	التاسع	924
.3	إعداد خطة متكاملة لبناء القدرات	رئيس القسم	التاسع	924
.4	تحديد موعد الورشة ومن ثم إعداد الأجندة	الصيدلاني المسؤول	التاسع	924
.5	حجز موقع انعقاد الورشة العلمية	الصيدلاني المسؤول	التاسع	924
.6	مخاطبة مديرية التعليم والتدريب المهني المستمر لاعتماد الورشة كساعات للتطوير المهني المستمر مع إرفاق نماذج السيرة الذاتية وتضارب المصالح وجدول متطلبات النشاط	مدير مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	التاسع	928
.7	مخاطبة المديريات والمستشفيات لترشيح صيادلة لحضور الورشة	مدير مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	التاسع	928
.8	اعداد قائمة بأسماء المرشحين ورفعها لمديرية التعليم والتدريب الطبي لاعتمادها من وزير الصحة	مدير مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	التاسع	928
.9	رفع القائمة لوزير الصحة لاعتمادها	مديرية التعليم والتدريب الطبي	الثاني	204
.10	إعداد قائمة الحضور والتوقيع وإعداد امتحان تقييمي يعقد في نهاية الورشة ويكون شرطا للحصول على الشهادة	الصيدلاني المسؤول	التاسع	924
.11	اعداد الشهادات	ديوان مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	التاسع	929
.12	توقيع الشهادات من مدير مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	مدير مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	التاسع	928
.13	ارسال الشهادات لمديرية التعليم والتدريب الطبي لتدقيقها وتوقيعها من مدير المديرية واعتمادها كساعات تطوير مهني مستمر CPD	مدير مديرية التعليم والتدريب الطبي	الثاني	204

.14	توزيع الشهادات بإرسال كتب رسمية مرفقه بالشهادات للجهات المعنية	ديوان مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	التاسع	929

الشركاء	الداخليين	مديرية التعليم والتدريب الطبي ، مديريات الصحة في المحافظات/والمستشفيات
	الخارجيين	قطاع خاص، منظمات دولية، المجلس الطبي
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهرين
الأدوات		أجهزة حاسوب وطابعات وبرنامج اكسيل وبرنامج وورد وبرنامج باور بوينت
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج تضارب المصالح، السيرة الذاتية، قائمة متطلبات الورشة، أجندة الورشة، قائمة الحضور، نموذج شهادة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد الورشات التدريبية المنفذة
	عدد الكوادر الصيدلانية المدربة نسبة انجاز خطة التدريب
دورية القياس	سنويا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الاحتياجات التدريبية بناء على التغذية الراجعة من تعبئة نموذج الاحتياجات التدريبية	بناء قدرات الكوادر الصيدلانية.	كوادر صيدلانية مدربة ومؤهلة	الصيادلة

اسم العملية	تحضير طرود الادوية لغايات توصيلها لمنتفعيها
رمز العملية	MOH-SP-PCS-08-v1
الهدف من العملية	ايصال الادوية لمستحقيها بالطريقة السليمة والوقت المحدد
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية
اسم القسم	وحدة توصيل الادوية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعله
المشروع/ البرنامج المرتبط	خدمة التوصيل المنزلي للأدوية المزمنة لمرضى جميع المستشفيات والمراكز الصحية المحوسبة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة خدمة التوصيل المنزلي للأدوية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى √ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	√نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	خدمة توصيل الادوية
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** انقطاع بعض الادوية مشاكل خلال النقل (مثل تأخر سيارات النقل او عدم تبريدها بالشكل المطلوب) **المؤثرات المحتملة:** تأخير توصيل الوصفات لمستحقيها
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات الحاسوب مهارات التواصل
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التأمين الصحي المدني رقم (9) لسنة 2022 قانون الدواء والصيدلة رقم 12 لسنة 2013 وتعديلاته.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	قيام المريض بطلب توصيل الادوية على تطبيق حكيمي	المريض	لا يوجد	لا يوجد
.2	تفعيل الوصفة الشهرية	الصيدلي/مساعد صيدلي	مبنى الخدمات الطابق الاول	لا يوجد

.3	ارسال رسالة نصية للمريض بالمبلغ المطلوب	المحاسب	مبنى الخدمات الطابق الاول	لا يوجد
.4	التأكد من قيام المريض بالدفع للمبالغ المترتبة عليه	صيدلي/ مساعد صيدلي	مبنى الخدمات الطابق الاول	لا يوجد
.5	تحضير الادوية ووضع اللاصق التعريفي على كل علاج	صيدلي/ مساعد صيدلي	مبنى الخدمات الطابق الاول	لا يوجد
.6	التأكد من مطابقة الوصفة المحضرة مع الوصفة المفعلة	الصيدلي المسؤول	مبنى الخدمات الطابق الاول	لا يوجد
.7	تسليم الطرد لموظف البريد الاردني	صيدلي/ مساعد صيدلي	مبنى الخدمات الطابق الاول	لا يوجد
.8	تسليم الطرد للمريض	موظف البريد الاردني	مكان سكن المريض	لا يوجد

الشركاء	الداخليين	لا يوجد
	الخارجيين	البريد الاردني، شركة الحوسبة الصحية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3 أيام
الأدوات الالكترونية		اجهزة الحاسوب والطابعات والهواتف تطبيق حكيمي
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج تسليم الطرود لموظف البريد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
حكيم	حكيم	شركة الحوسبة الصحية	شركة الحوسبة الصحية	شركة الحوسبة الصحية
مؤشرات أداء العملية	عدد الطرود المصروفة			
دورية القياس	شهرية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الوصفات الالكترونية المطلوبة	تحضير طرود الادوية لغايات توصيلها لمنتفعيها	طرود الادوية المحضرة	المرضى

اسـم العملية	تلقي كافة الاحصائيات والبيانات الواردة من المستشفيات والمراكز الصحية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-104-v1
الهدف من العملية	انشاء قاعدة بيانات خاصة في المديرية تتضمن الموارد البشرية والبنية التحتية وعملية رصد الأخطاء الطبية والاثار الجانبية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية
اسم القسم	المتابعة الميدانية للشؤون الصيدلانية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة
المشروع/ البرنامج المرتبط	مشروع حوسبة الصيدلة السريرية/برنامج هدى
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة تخزين الادوية في مواقع التخزين في مديريات الصحة، المراكز الصحية، والمستشفيات سياسة التبليغ عن الحوادث العرضية سياسة اتلاف الملفات الطبية سياسة تصنيف وإدارة البيانات سياسة تطوير أنظمة المعلومات والبرمجيات بروتوكولات وزارة الصحة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	√إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** التأخر في ردود المواقع خلل في الشبكة الالكترونية **المؤثرات المحتملة:** عدم دقة البيانات في التقارير
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارة انجاز التقارير مهارة صياغة الكتب الرسمية المعرفة بالقوانين والتشريعات المنظمة لعمل الصيادلة المعرفة والاطلاع على سياسات مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية

	معرفة الوصف الوظيفي للصيدلي والصيدلي السريري
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الدواء والصيدلة رقم (12) لسنة 2013 وتعديلاته قانون المخدرات والمؤثرات العقلية لسنة 2016 وتعديلاته مدونة السلوك الوظيفي قانون الصحة العامة (47) عام 2008

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	اعداد كتب مخاطبة للمواقع لتزويد مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية بالبيانات المتعلقة بالموارد البشرية والبنية التحتية ورفعها للاعتماد	رئيس قسم المتابعة	التاسع	924
		صيادلة قسم المتابعة الميدانية	التاسع	924
.2	اعتماد كتب المخاطبة الموجهة للمواقع	مدير مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	التاسع	928
		مدير إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات	التاسع	913
.3	استلام البيانات والاحصائيات (طلبات تعديل بروتوكولات ،نقص كوادر، خلل في نظام حكيم، عدم توفر اخصائيين، تقارير رصد الاثار الجانبية والاخطاء الطبية الواردة من المواقع، احتياجات تدريبية وغيرها.	رئيس قسم المتابعة الميدانية	التاسع	924
.4	تفريغ البيانات على نموذج اكسل	صيادلة قسم المتابعة الميدانية	التاسع	924
.5	تحديد البيانات وتوزيعها للأقسام في مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية كل حسب اختصاصه	رئيس قسم المتابعة	التاسع	924
		صيادلة قسم المتابعة	التاسع	924
.6	مخاطبة المديريات المركزية في وزارة الصحة او شركة الحوسبة الصحية (حكيم) استنادا	مدير مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	التاسع	928

	لقاعدة البيانات المعتمدة في القسم بالاحتياجات	مدير إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات	التاسع	913

الشركاء	الداخليين	كافة اقسام المديرية /المديريات المركزية
	الخارجيين	شركة الحوسبة الصحية/حكيم اذا دعت الحاجة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		أسبوعين-شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Microsoft tools (word, excel)
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج اكسل لتفريغ البيانات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	نسبة المواقع المزودة للاحتياجات
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	البيانات والمعلومات الواردة من اقسام الصيدلة في مستشفيات ومديريات الصحة بناء على كتب المخاطبات الصادرة من المديرية او كتب الاستفسارات والملاحظات الواردة من اقسام الصيدلة	تلقي كافة الاحصائيات والبيانات الواردة من المستشفيات والمراكز الصحية	قاعدة البيانات والاحصائيات	اقسام الصيدلة في مستشفيات ومديريات الصحة في الوزارة

اســـم العملية	عملية إعداد وتحديث الأدلة العلاجية القياسية الوطنية و بروتوكولات صرف العلاجات
رمز العملية	MOH-GL-PCS-105-v1
الهدف من العملية	ضمان الاستخدام الأمثل للأدوية والحد من الهدر، تطبيق الأسس العلمية في علاج الأمراض
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية
اسم القسم	الحوكمة الدوائية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على الخدمات الثانوية والثالثية بجودة وعدالة
المشروع/ البرنامج المرتبط	إعداد الأدلة العلاجية القياسية الوطنية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة الدليل الوطني للمعالجة القياسية
العمليات الرئيسية/ المساندة التي تندرج تحتها العملية	√ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة: أوبئة** حصول وباء (تتطلب اتخاذ قرارت من حيث استخدام المضادات أو اتخاذ عقد اجتماعات طارئة) **المؤثرات المحتملة:** صعوبة عقد الاجتماعات بصورة دورية بسبب عدم تفرغ أعضاء اللجنة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة العلمية بالعلاجات، الكتابة العلمية
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التأمين الصحي لعام 2016 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تشكيل لجنة اعداد للبروتوكولات ومخاطبة الجهات المعنية لتسمية أعضاء اللجنة	مدير مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	9	926

.2	صدور قرار من اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات بإضافة علاج جديد و يشترط صرفه وضع بروتوكول وعمل كتاب بالقرار	اللجنة المركزية/ مقرر اللجنة في مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	9	919
.3	تحويل كتب إضافة الادوية الجديدة والتي تتطلب اعداد بروتوكول صرف لها للجنة المعنية	مدير مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	9	926
.4	تحويل طلبات وكتب مراجعة وتحديث بروتوكولات الصرف للجنة المعنية	مدير مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	9	926
.5	استقبال طلب وضع و/أو تحديث أدلة علاجية ارشادية للأمراض الأكثر أهمية	مقرر اللجنة/ قسم الحوكمة	9	919
.6	تحضير مسودة للبروتوكولات أو الأدلة العلاجية وذلك بالرجوع للمصادر العلمية	مقرر اللجنة/ قسم الحوكمة والصيدلاني العضو من المديرية	9	919
.7	جمع اللجنة المختصة بوضع بروتوكولات الصرف	مقرر اللجنة/ قسم الحوكمة والصيدلاني العضو من المديرية	9	926
.8	عرضها خلال اجتماع اللجنة ومناقشتها تعديل المسودة للوصول للنسخة النهائية وتوقيعها من أعضاء اللجنة	مقرر اللجنة/ قسم الحوكمة والصيدلاني العضو من المديرية	9	926
.9	تحويل البروتوكول أو الدليل العلاجي الموقع من قبل أعضاء اللجنة إلى مدير المديرية	مقرر اللجنة/ قسم الحوكمة	9	919
.10	رفع المعاملة للجنة المركزية للصيدلة والعلاجات للسير بالإجراءات حسب الأصول	مدير مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	9	926

الشركاء	الداخليين	رؤساء الاختصاص، إدارة التأمين الصحي، مديرية المشتريات والتزويد، مديرية الامراض السارية أو غير السارية
	الخارجيين	الخدمات الطبية الملكية، المستشفيات الجامعية، المؤسسة العامة للغذاء والدواء
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		1 – 3 أشهر
الأدوات الالكترونية		- Microsoft office - Whatsapp group

	- Email - الملفات الالكترونية المخزنة في جهاز الحاسوب
النماذج اللازمة لاتمام العملية	-

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

مؤشرات أداء العملية	عدد الأدلة العلاجية الوطنية التي تم تطويرها/ مراجعتها
	عدد بروتوكولات صرف الادوية التي تم تطويرها/ مراجعتها
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	إضافة علاج جديد طلب وضع دليل علاجي ارشادي لمرض معين	عملية تطوير البروتوكولات العلاجية وتعليمات صرف الأدوية	البروتوكولات الأدلة العلاجية الارشادية كتاب تعميم	الكوادر المعنية في المستشفيات ومديريات الصحة والمراكز التابعة لها

اســـم العملية	عملية الإدارة الرشيدة للدواء
رمز العملية	MOH-GL-PCS-106-v1
الهدف من العملية	ضمان الاستخدام الأمثل للأدوية والحد من الهدر، ضمان توفر الأدوية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية
اسم القسم	قسم الحوكمة الدوائية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على الخدمات الثانوية والثالثية بجودة وعدالة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج ترشيد استهلاك مضادات الميكروبات
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة صرف المضادات الحيوية، سحب واسترجاع الادوية الموقوفة، التوقف التلقائي للأدوية الموصوفة، الاستخدام الوقائي للمضادات، العقاقير الخطرة والمؤثرات العقلية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	√إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	المؤثرات المحتملة: صعوبة عقد الاجتماعات بصورة دورية بسبب عدم تفرغ أعضاء اللجنة حصول وباء (تتطلب اتخاذ قرارت من حيث استخدام المضادات أو اتخاذ عقد اجتماعات طارئة) الاحداث المتوقعة: حصول وباء قد يؤدي الى زيادة الاجتماعات لاتخاذ الإجراءات المتعلقة بالاوبئة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة العلمية بالعلاجات، مهارات التحليل
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التأمين الصحي لعام 2016 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	يتم دراسة طلبات إضافة الأدوية الجديدة الى عطاء وزارة الصحة أو قائمة الأدوية الرشيدة والمحولة من مكتب عطوفة الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية/رئيس اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات من حيث الجدوى السريرية والاسعارالمباشرة مقارنة مع البدائل المتوفرة في عطاء	مقرر اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات بالتشارك مع كادر قسم الحوكمة الدوائية	9	919

	وزارة الصحة ان وجدت وتحضير تقرير بذلك.			
.2	تحويل معاملات اضافة العلاجات الجديدة وتقرير الجدوى السريرية من إضافة العلاج للعرض على اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات لاتخاذ القرار بخصوص الموافقة على إضافة العلاج أو رفضه أو تحويل المعاملة الى اللجان المختصة التالية في حال الحاجة لذلك: - اللجان الفنية المعنية في إدارة التأمين الصحي لإبداء الرأي بأهمية اضافة العلاج من الناحية السريرية أو امكانية الاكتفاء بالعلاجات المعتمدة في قائمة الأدوية المقررة المعتمدة في وزارة الصحة - في حال طلب اضافة علاجات مرتفعة التكلفة بعد تأكيد الجدوى السريرية من إضافة العلاج من قبل جميع المعنيين - وبسبب ارتفاع تكلفته- تحول معاملة الإضافة إلى لجنة تقييم التكنولوجيا الصحية الدوائية HTA لتقديم التوصية بخصوص سعر العلاج وما هو السعر الذي يعد ذو جدوى اقتصادية.	- مدير مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	9	928
		-اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات - مقرر اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات في قسم الحوكمة/ لعمل الكتب الرسمية بقرارات معالي وزير الصحة بناء على توصيات اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات.	9	919
.3	عرض المعاملة المحولة من قبل اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات على اللجان المختصة المشار اليها في البند 2 لدراسة معاملات الإضافة من منظور عمل اللجنة وتقديم التوصيات التي تساهم في اتخاذ القرار الأنسب..	-مدير إدارة التأمين الصحي للإيعاز للعرض على اللجان الفنية. -مدير مديرية ادارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي/رئيس لجنة تقييم التكنولوجيا الصحية الدوائية	9	919
.4	عرض توصيات اللجان في النقطة 3 على اللجنة المركزية للاستنارة بها عند اتخاذ القرار	- مدير مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	9	928
		-مقرر اللجنة المركزية للصيدلة و العلاجات/ قسم الحوكمة الدوائية	9	919
.5	اتخاذ القرار باضافة العلاج الى عطاء وزارة الصحة او قائمة الأدوية الرشيدة أو الرفض	-اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات -مقرر اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات/اعداد الكتب الرسمية	9	919

		بقرارات معالي وزير الصحة بناء عللى توصيات اللجنة المركزية		
.6	في حال الموافقة على اضافة العلاج الى عطاء وزارة الصحة وتوصية اللجنة المركزية بعمل بروتوكول صرف يتم تحويل المعاملة على اللجنة الفنية المعنية باعداد البروتوكول.	مقرري اللجان المعنية في قسم الحوكمة الدوائية + اللجان المعنية	9	919
.7	- دراسة المعاملات المقدمة من المستشفيات ومديريات الصحة بخصوص الأدلة العلاجية القياسية الوطنية وبروتوكولات صرف الأدوية. - وضع وتحديث الأدلة العلاجية القياسية الوطنية و بروتوكولات صرف الأدوية بناء على ما ورد في المعاملات المشار اليها أعلاه في حال توجب ذلك.	-مدير مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	9	928
		كادر قسم الحوكمة الدوائية + اللجان المعنية اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات مقرر اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات لإعداد المخاطبات الرسمية	9	919
.8	عرض ملفات الأدلة العلاجية القياسية الوطنية و بروتوكولات صرف العلاجات المنجزة (مستحدثة أو محدثة) على اللجنة المركزية للصيدلة و العلاجات للتوصية باعتمادها من معالي وزير الصحة لغايات التعميم.	-مدير مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	9	928
		-قسم الحوكمة الدوائية -اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات -مقرر اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات	9	919
.9	عرض المعاملات المقدمة من الجهات المختلفة المتعلقة بالاستخدام الرشيد للعلاجات على اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات لاتخاذ القرار الانسب مباشرة أو يتم تحويل بعض المعاملات الى اللجان الفنية المختصة في إدارة التأمين الصحي أو لجان البروتوكولات في مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية أو تشكيل لجان بشكل محدد لدراسة المعاملة لتقديم التوصيات التي تساهم في اتخاذ القرار الأنسب.	-مدير مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	9	928
		-اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات -اللجان المعنية في إدارة التأمين الصحي أو مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية -مقرر اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات لإعداد المخاطبات الرسمية من كتب ولوائح وقائع.	9	919

.10	مراجعة قائمة المضادات المتوفرة ضمن أدوية الوزارة ومدى فاعليتها ضد الأنواع الأكثر شيوعا من الميكروبات	مقرر اللجنة الوطنية للاستخدام الرشيد / قسم الحوكمة	9	919
.11	تفعيل لجان الاشراف على صرف المضادات في المستشفيات ومتابعتها	مقرر اللجنة الوطنية للاستخدام الرشيد / قسم الحوكمة	9	919
.12	جمع البيانات المتعلقة باستهلاك المضادات وتحليلها ودراسة التغير بنسبة استهلاك بعض المضادات ذات القابلية الأكبر لحصول مقاومة ميكروبات ضدها	مقرر اللجنة الوطنية للاستخدام الرشيد / قسم الحوكمة	9	919
.13	وضع وتحديث الأدلة العلاجية القياسية الوطنية للأمراض المعدية إضافة لبروتوكولات صرف مضادات الميكروبات ليتم اعتمادها من قبل معالي وزير الصحة من خلال أعمال اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات وتعميمها	لجنة الاستخدام الرشيد للمضادات /مقرر اللجنة الوطنية للاستخدام الرشيد / قسم الحوكمة	9	919
.14	المتابعة الدورية لمدى الالتزام بتعليمات صرف المضادات	مقرر اللجنة الوطنية للاستخدام الرشيد / قسم الحوكمة	9	919

الشركاء	الداخليين	المستشفيات ومديريات الصحة، إدارة التأمين الصحي، مديرية المشتريات والتزويد، مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي، مديرية الامراض السارية، مديرية الأمراض غير السارية
	الخارجيين	شركة الحوسبة الصحية، المؤسسة العامة للغذاء والدواء، منظمة الصحة العالمية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3-1 اشهر لإنجاز اعمال لجنة مركزية واحدة 3-1 أشهر لإنجاز بروتوكول صرف علاج 6-3 أشهر لإنجاز دليل علاجي قياسي وطني
الأدوات الالكترونية		- Microsoft office tools - WhatsApp group - Email - Hoda portal - Internet/webs - الملفات الالكترونية المخزنة في جهاز الحاسوب
النماذج اللازمة لإتمام العملية		-

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

مؤشرات أداء العملية	عدد لجان الصيدلة والعلاجات المفعلة في مستشفيات وزارة الصحة عدد لجان الاستخدام الرشيد المفعلة في المستشفيات نسبة استهلاك المضادات من كل مجموعة حسب تصنيف منظمة الصحة العالمية عدد الأدلة العلاجية القياسية الوطنية المنجزة عدد بروتوكولات صرف العلاجات المنجزة
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	-طلبات اضافة علاجات الى عطاءات وزارة الصحة أو قائمة الأدوية الرشيدة -اعتماد تعليمات صرف العلاجات أو البروتوكولات العلاجية القياسية -معاملات متعلقة بالاستخدام الرشيد للعلاجات و بحاجة لقرار مركزي	عملية الإدارة الرشيدة للدواء	كتب رسمية من معالي وزير الصحة بناء على توصيات اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات تعليمات استخدام المضادات كتب تشكيل اللجان في المستشفيات	-مكتب عطوفة الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية -أعضاء اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات -إدارة التأمين الصحي -إدارة الرعاية الأولية -إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات -إدارة مستشفيات البشير -مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية -مديرية المشتريات والتزويد -مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي
وزارة الصحة	ادلة علاجية بحاجة لاستحداث او مراجعة كتب مخاطبة من المستشفيات إضافة مضادات جديدة	عملية الإدارة الرشيدة للدواء	كتب رسمية بروتوكولات صرف أدلة علاجية ارشادية	المستفيات مديريات صحة المحافظات المديريات المركزية المعنية مديرية المشتريات والتزويد

اســـم العملية	عملية توزيع الكوادر الصيدلانية
رمز العملية	MOH-HR-PCS-18-v1
الهدف من العملية	توزيع الكوادر الصيدلانية على مواقع العمل حسب دراسات الاحتياج لكل موقع
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية
اسم القسم	تطوير الخدمات الصيدلانية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين جودة وسلامة الخدمات الصحية الثانوية والثالثية وضمان استمراريتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	متابعة تطبيق معايير احتياجات الكوادر الصيدلانية في المستشفيات ومديريات الصحة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة تحديد الاحتياجات من الكوادر البشرية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ■ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تأخر ورود تعيينات من مديرية الموارد، وجود تقاعدات وتنقلات للكوادر **المؤثرات المحتملة:** عدم موائمة التعيينات مع واقع الاحتياجات المطلوبة عدم دقة قاعدة البيانات الواردة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات التواصل، مهارات استخدام الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	• قانون الدواء والصيدلة وتعديلاته رقم 12 لسنة 2013 • نظام إدارة الموارد البشرية عام 2024

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	تسمية صيدلي في قسم تطوير الخدمات الصيدلانية للقيام بالعملية	رئيس قسم تطوير الخدمات الصيدلانية	التاسع	924
2	استلام قاعدة البيانات من قسم المتابعة الصيدلانية والتي تشمل أعداد وأسماء الكوادر والأرقام الوظيفية وأرقام هواتف	الصيدلاني المسؤول عن العملية	التاسع	924

	الكوادر الصيدلانية في جميع المواقع التابعة لوزارة الصحة.			
3	استخدام نظام الحوسبة الصحية حكيم ومخرجات الزيارات الميدانية لإحصاء معدل عدد الوصفات الطبية المصروفة في المواقع	الصيدلاني المسؤول عن العملية	التاسع	924
4	عمل دراسات الاحتياج لكل موقع من المواقع بالاعتماد على معيار wisn لتحديد احتياجات كل موقع على حدة	الصيدلاني المسؤول عن العملية	التاسع	924
5	استلام جداول التعيينات الواردة من مديرية الموارد البشرية	الصيدلاني المسؤول عن العملية	التاسع	924
6	توزيع الصيادلة الجدد على المواقع حسب المحافظات وحسب الموقع الأكثر حاجة حسب الدراسة المعدة مسبقا	الصيدلاني المسؤول عن العملية	التاسع	924
7	اعتماد التوزيع من مدير مديرية	مدير مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية	التاسع	928
8	إعادة النموذج إلى مديرية الموارد البشرية معبأ بأماكن التعيينات وموقع من المدير والصيدلي المسؤول	الديوان	التاسع	929

الشركاء	الداخليين	قسم المتابعة الصيدلانية، مديرية الموارد البشرية
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		متغير غير محدد
الأدوات الإلكترونية		أجهزة الحاسوب والطابعات و برنامج اكسيل وبرنامج وورد وبرنامج هدى و معيار wisn على شكل معادلة اكسيل
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج توزيع الكوادر الجديدة الوارد من مديرية الموارد البشرية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	نسبة تغطية الاحتياج الفعلي
دورية القياس	سنويا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	قاعدة بيانات للكوادر الصيدلانية	عملية توزيع الكوادر الصيدلانية	توزيع الصيادلة الجدد على المواقع حسب أولوية الاحتياج	المستشفيات والمراكز الصحية

اسـم العملية	متابعة تنفيذ مشروع (برنامج) حوسبة برمجيات الصيدلة السريرية
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-06-v1
الهدف من العملية	متابعة عمل وتوثيق بيانات الصيادلة السريريين للمعلومات السريرية للمرضى، لتقليل الأخطاء الدوائية، وتبعاتها على سلامة المريض، وتحسين الاستخدام الأمثل للأدوية، وتوفير البرنامج الدوائي المناسب.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية
اسم القسم	المتابعة الميدانية للشؤون الصيدلانية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية/ المساندة التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** • عدم وجود عدد كوادر صيدلانية سريرية كافية • تعطل البرنامج • عدم توفر مكاتب مخصصة وأجهزة للصيادلة السريرين **المؤثرات المحتملة:** التأخير في البدء بمشروع الحوسبة توقف مشروع الحوسبة مؤقتًا
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بالقوانين والتشريعات المنظمة لعمل الصيادلة المعرفة والاطلاع على سياسات مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية معرفة الوصف الوظيفي للصيدلي السريري تطبيق معايير الممارسة الجيدة لمهنة الصيدلة

التشريعات التي تضبط العملية	قانون الدواء والصيدلة رقم (12) لسنة 2013 وتعديلاته قانون المخدرات والمؤثرات العقلية لسنة 2016 وتعديلاته قانون الصحة العامة (47) عام 2008		
التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	متابعة السير في برنامج حوسبة الصيدلة السريرية ليشمل كافة المستشفيات في وزارة الصحة	رئيس وصيادلة قسم المتابعة الميدانية للشؤون الصيدلانية	9	924
		شركة الحوسبة الصحية /حكيم	خارج الوزارة	
.2	استلام الملاحظات الخاصة بالبرنامج من قبل الصيادلة السريرين لدراستها وتزويد شركة الحوسبة الصحية – حكيم بها	صيادلة القسم	9	924
		رئيس قسم المتابعة	9	924
.3	مراجعة إضافة الملاحظات على برنامج حوسبة الصيدلة السريرية	صيادلة القسم	9	924
.4	مراجعة التقارير الخاصة بإنجازات الصيادلة فيما يخص البرنامج من خلال برنامج حكيم لاستخلاص البيانات على برنامج اكسل	صيادلة القسم	9	924
.5	دراسة البيانات المستخلصة لأخذ التغذية الراجعة من المواقع ومتابعة مدى الالتزام بالتوثيق ودوره في تقليل الأخطاء الطبية إضافة الى عملية رصد للأخطاء الطبية	صيادلة القسم	9	924
.6	رفع البيانات الصادرة من البرنامج الى اقسام المديرية كل حسب اختصاصه	رئيس قسم المتابعة الميدانية للشؤون الصيدلانية	9	924
.7	حفظ التقارير الشهرية الخاصة بالمشروع في ملف الكتروني(اكسل) او ورقي خاص في المشروع	صيادلة القسم	9	924
الشركاء	الداخليين	الصيادلة السريرين في المستشفيات		

	الخارجيين	شركة الحوسبة الصحية		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهر		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Microsoft tools		
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد		
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
حكيم	حكيم	شركة الحوسبة الصحية-حكيم	وزارة الصحة	قسم المتابعة الميدانية للشؤون الصيدلانية
مؤشرات أداء العملية		نسبة انجاز المشروع الحوسبة/ نسبة المواقع التي تم حوسبتها		
		عدد المستشفيات المفعل فيها المشروع		
دورية القياس		سنويًا		

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	المخاطبات الرسمية لشركة حكيم والمواقع الخاصة بالوزارة	• متابعة تنفيذ مشروع (برنامج) حوسبة برمجيات الصيدلة السريرية	مواقع محوسبة	الصيادلة السريرين في المستشفيات المحوسبة

مديرية المهن الطبية المسانده

اســـم العملية	الاشراف على مواقع تقديم الخدمات الطبية المساندة
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-08-v1
الهدف من العملية	ضمان تقديم افضل خدمات طبية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المهن الطبية المساندة
اسم القسم	الاشراف و المتابعة الميدانية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	معايير احتياجات كوادر المهن الطبية بالمستشفيات ومديريات الصحة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	-
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية ■ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ■لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم توفر وسيلة نقل **المؤثرات المحتملة:** تأخير في عملية الإشراف للزيارة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	القدرة على جمع احصـــائيات العمل وبرامج الدوام والمعرفة بنقص الخدمات المقدمة لتنظيم عملية توزيع الكوادر لتقديم الخدمات بالجودة المطلوبة
التشريعات التي تضبط العملية	الوصف الوظيفي المعمول فيه في وزارة الصحة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	تنفيذ الزيارات الميدانية الدورية لأقسام المهن الطبية المساندة في كافة المواقع التابعة لوزارة الصحة	موظفي قسم الاشراف والمتابعة الميدانية	9	908
.2	جمع الاحصـــائيات التي تخص الاقســـام ونسبة احتياجها للكوادر	مـوظـفـي قســـم الاشـــراف والمتابعة الميدانية	9	908
.3	كتابة التقارير التي تخص الزيارة ورفعها لمدير المديرية حسب الاصول	مـوظـفـي قســـم الاشـــراف والمتابعة الميدانية	9	908
.4	تنفيذ التوصيات الواردة في تقرير الزيارة	مدير مديرية المهن الطبية المساندة	9	924

الشركاء	الداخليين	مديرية التعليم و التدريب الطبي, قسم المتابعة / مديرية المهن الطبية المساندة
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		(1-2) يوم عمل رسمي
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب طابعة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	نسبة المعايير المعتمدة لاحتياجات كوادر المهن الطبية المساندة
	عدد الزيارات عدد التقارير
دورية القياس	سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	الزيارة الميدانية	الاشـراف على مواقع تقديم الخدمات الطبية المساندة	تقرير الزيارة	المسـتشـفيات والمراكز الصحية

اســـم العملية	التدريب الفني لموظفي المهن الطبية المساندة في المستشفيات والمراكز الصحية
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-09-v1
الهدف من العملية	تدريب كوادر المهن الطبية المساندة في المواقع الصحية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المهن الطبية المساندة
اسم القسم	التدريب و التطوير
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	الارتقاء بالأداء الوظيفي لكوادر المهن الطبية المساندة وتطويره
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	-
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية ■ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ● لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - عدم تدريب الموظفين فنياً **المؤثرات المحتملة:** - عدم تقديم الخدمة بالشكل المطلوب
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة الكافية بمهام الوظائف الصحية المساندة
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد المهام والواجبات الخاصة بالوظيفة	رئيس قسم التدريب والتطوير	9	939

الشركاء	الداخليين	مديرية الموارد البشرية، المستشفيات ومديريات الصحة
	الخارجيين	هيئة الخدمة العامة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		(1-2) سنة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب طابعة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج الوصف الوظيفي

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

	نسبة العاملين الحاصلين على تدريب فني للمهن الطبية المساندة
دورية القياس	سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	تدريب العاملين فنياً	اقامة الدورات التدريبية	فنيين مدربين	المستشفيات و المراكز الصحية

اســـم العملية	تحديث قاعدة بيانات الكوادر العاملة في القطاع الشعاعي
رمز العملية	MOH-HR-PCS-23-v1
الهدف من العملية	تحديث بيانات الموظفين العاملين في المجال الاشعاعي بشكل مستمر
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المهن الطبية المساندة
اسم القسم	الخدمات الشعاعية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	ضمان استمرار بيئة امنة اشعاعيا
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ● لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - قراءة مقاييس التعرض الإشعاعي - التسريب الاشعاعي **المؤثرات المحتملة:** - اختلاف او زيادة قراءات مقاييس التعرض الاشعاعي - الأمراض او المشاكل الصحية التي يتعرض لها موظف الأشعة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	استخدام الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	قانون رقم 43 لسنة 2007(قانون الوقاية الشعاعية والامان و الامن النووي لسنة 2007)وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام نموذج طلب الحصول على مقياس تعرض اشـــعـاعي يتم عكس البيـانـات	موظفي قسم الخدمات الشعاعية	9	931

	وتفريغها بجدول محوسب في قاعدة بيانات الموظفين العاملين في المجال الاشعاعي			
.2	التحديث المستمر على قاعدة البيانات لعكس التغيرات في الوضع الوظيفي للموظفين	موظفي قسم الخدمات الشعاعية	9	931

الشركاء	الداخليين	ضباط ارتباط الخدمات الشعاعية في المستشفيات ومديريات الصحة في المحافظات
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم واحد لكل مركز عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب Excel طابعة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج حيازة مقياس تعرض شعاعي

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	نسبة استكمال قاعدة البيانات			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	نموذج طلب الحصول على مقياس تعرض اشعاعي	تحديث قاعدة بيانات الكوادر العاملة في القطاع الشعاعي	قاعدة بيانات محدثة	المستشفيات ومديريات الصحة في المحافظات

اســـم العملية	تحديد الاحتياجات من كوادر المهن الطبية المساندة في المستشفيات والمراكز الصحية
رمز العملية	MOH-HR-PCS-24-v1
الهدف من العملية	تزويد مديرية الموارد البشرية بالنقص بأعداد الكوادر للمهن الطبية المساندة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المهن الطبية المساندة
اسم القسم	المتابعة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	معايير احتياجات كوادر المهن الطبية بالمستشفيات ومديريات الصحة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ● إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ● لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** النقص في الكوادر العاملة في المستشفيات والمراكز الصحية **المؤثرات المحتملة:** عدم توفير الخدمة بالشكل المطلوب
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	استخدام مخرجات عملية الاشراف الفني على المواقع لتحديد احتياجات مراكز العمل من الكوادر والاحتياجات من مواقع العمل.	موظفي قسم الاشراف والمتابعة الميدانية	9	908
.2	جمع الاحصائيات التي تبين حجم العمل في المواقع	موظفي قسم الاشراف والمتابعة الميدانية	9	908
.3	إعداد التقارير لتحديد الاحتياج الفعلي	رئيس قسم الاشراف والمتابعة الميدانية	9	935
.4	رفع التقارير لمدير المديرية التي يقوم بدوره برفعها لمديرية الموارد البشرية لرفد المديريات بالاحتياجات اللازمة من الكوادر	رئيس قسم الاشراف والمتابعة الميدانية	9	935

الشركاء	الداخليين	المستشفيات ومديريات الصحة والمديريات المركزية
	الخارجيين	هيئة الخدمة المدنية

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	سنوي
الأدوات الالكترونية المستخدمة	جهاز حاسوب طابعة Excel Word
النماذج اللازمة لإتمام العملية	

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	نسبة تغطية المواقع بالاحتياجات الفعلية من الكوادر المطلوبة
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	إحصائية حجم العمل	تحديد الاحتياجات من كوادر المهن الطبية المساندة في المستشفيات والمراكز الصحية	خطة الاحتياجات من الكوادر	مديرية الموارد البشرية

مديرية التعليم والتدريب الطبي

اســـم العملية	اعداد خطة الاحتياجات التدريبية للكوادر الفنية والطبية العاملة في وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-06-v1
الهدف من العملية	– رفد الوزارة بالكوادر الطبية والصحية المدربة والمؤهلة. – تعزيز برامج بناء قدرات العاملين في وزارة الصحة وربطها بالتطوير المهني المستمر للتخصصات ذات العلاقة، من خلال الحاق عدد من الكوادر الطبية والفنية في بعثات ودورات ومؤتمرات، بالاستناد على خطة الاحتياجات التدريبية للكوادر الفنية والطبية العاملة في الوزارة.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التعليم والتدريب الطبي
اسم القسم	قسم الخطط وسياسات الموارد البشرية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	الحاق عدد من الكوادر الطبية والفنية في بعثات ودورات ومؤتمرات، بالاستناد على خطة الاحتياجات التدريبية.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	– سياسة تحديد الاحتياجات التدريبية للكوادر الفنية والطبية العاملة في وزارة الصحة. – خطة الاحتياجات التدريبية السنوية السابقة (مُعتمدة).
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ■ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم والأزمات ☐ إدارة المخاطر والكوارث
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** – تأخر الجهات المعنية بتزويدنا بالاحتياجات من الانشطة التدريبية. – صعوبة الموائمة مابين الاهداف الاستراتيجية للوزارة والاهداف التدريبية. – ازدواجية الانشطة التدريبية الواردة من أكثر من جهة. **المؤثرات المحتملة:** ارباك او تأخر عملية اعداد خطة الاحتياجات التدريبية (مُعتمدة).
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	– الالمام الجيد بالانظمة والقوانين التي تحكم الوظيفية. – مهارات اعداد الخطط التدريبية والتخطيط الاستراتيجي. – مهارات الاتصال والتواصل مع الاخرين. – المتابعة والدقة في اتخاذ القرارات. – العمل بروح الفريق الواحد، وبما يخدم المصلحة العامة.

التشريعات التي تضبط العملية	- نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام لسنة 2024. - تعليمات التطوير المهني المستمر لغايات تجديد ترخيص العاملين في المهن الصحية لسنة 2021.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	إعداد كتاب رسمي (تعميم) موقع ومصدق من قبل مدير المديرية موجه للجهات المعنية (رؤوساء الاختصاصات الطبية، مديريات مركزية، مديريات الصحة، والمستشفيات). مرفق معه جدول حصر الاحتياجات التدريبية.	رئيس قسم الخطط وسياسات الموارد البشرية مدير مديرية التعليم والتدريب الطبي	الطابق الثاني	207 217
.2	تعميم الكتاب ومرفقاته (ورقياً والكترونياً)، من خلال البريد والفاكس الرسمي او البريد الالكتروني للمديريـــة/ القسم.	رئيس شعبة المعلومات موظفي قسم الخطط وسياسات الموارد البشرية	الطابق الثاني	219 216
.3	استلام الردود وختمها بتاريخ الاستـلام ورقم الوارد، ليتـم فرزها لاحقـــــاً الى مجموعـــات رئيسيـــة (رؤوساء الاختصاصات الطبية، المديريات المركزية، مديريات الصحة، والمستشفيات).	رئيس شعبة المعلومات موظفي قسم الخطط وسياسات الموارد البشرية	الطابق الثاني	219 216
.4	تحليل البيانات من خلال عقد اجتماع/ اجتماعات مع موظفي القسم لدراسة ومناقشة الردود التي تم استقبالها والتواصل مع الجهات المعنية عند الحاجة؛ للتأكد من صحة وكفاية البيانات الواردة.	رئيس قسم الخطط وسياسات الموارد البشرية رئيس شعبة المعلومات موظفي قسم الخطط وسياسات الموارد البشرية	الطابق الثاني	207 219 216
.5	تفريغ الاحتياجات التدريبية على برنامج الاكسل (وفق نموذج مُعد لهذه الغاية)، يتضمن تصنيف الانشطة التدريبيـــة الى ثلاث مجالات رئيسية: (الاختصاصات الطبية الفرعية، التعليم الطبي/ برنامج الاقامة، برنامج التطوير المهني المستمر).	رئيس شعبة المعلومات موظفي قسم الخطط وسياسات الموارد البشرية	الطابق الثاني	219 216
.6	طباعة خطة الاحتياجات التدريبية السنوية.	رئيس شعبة المعلومات	الطابق الثاني	219

.7	مراجعة خطة الاحتياجات التدريبية السنوية وتدقيقها، ليتم اعتمادها من قبل مدير مديرية التعليم والتدريب الطبي.	رئيس قسم الخطط وسياسات الموارد البشرية	الطابق الثاني	207
.8	يتم اعتماد ومصادقة خطة الاحتياجات التدريبية السنوية من قبل مدير المديرية ورئيس القسم، مرفقة بكتاب رسمي - وبحسب التلسلسل الاداري- ليصار الى اعتمادها بشكل رسمي ونهائي من قبل معالي وزير الصحة.	رئيس قسم الخطط وسياسات الموارد البشرية مدير مديرية التعليم والتدريب الطبي	الطابق الثاني	207 217
.9	تعميم خطة الاحتياجات التدريبية على الجهات المعنية بالتدريب.	رئيس قسم الخطط وسياسات الموارد البشرية	الطابق الثاني	207

الشركاء	**الداخليين**	رؤساء الاختصاصات الطبية، المديريات المركزية، مديريات الصحة، والمستشفيات		
	الخارجيين	لا يوجد		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		90 يوم		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Microsoft Office (World, Excel)		
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج تحديد (حصر) الاحتياجات التدريبية. نموذج خطة الاحتياجات التدريبية (مُعتمده).		
الأنظمة الالكترونية	**اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية**	**الجهات الشريكة على هذا النظام**	**ملكية النظام**	**مسؤولية الإشراف على النظام**
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية		وجود خطة احتياجات تدريبية للوزارة بناءً على الاحتياجات التدريبية الفعلية. نسبة الموظفين المشمولين في حصر الاحتياجات التدريبية.		
دورية القياس		سنوياً		

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات/النتائج	المتعامل/المستفيد

وزارة الصحة	- نموذج تحديد (حصر) الاحتياجات التدريبية. - مخاطبات رسمية.	اعداد خطة الاحتياجات التدريبية للكوادر الفنية والطبية العاملة في وزارة الصحة	خطة الاحتياجات التدريبية للكوادر الفنية والطبية (مُعتمده)	الكوادر الطبية والفنية العاملة في وزارة الصحة

اســـم العملية	إلحاق اطباء الامتياز للتدريب ضمن مرافق وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-04-v1
الهدف من العملية	تطوير البيئة التعليمية والتدريبية المناسبة في مختلف مرافق وزارة الصحة للتعليم والتدريب، من خلال الحاق اطباء الامتياز للتدريب في مستشفيات ومديريات وزارة الصحة.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التعليم والتدريب الطبي
اسم القسم	قسم التعليم والتدريب/ شعبة الامتياز
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	الحاق اطباء الامتياز للتدريب ضمن مرافق وزارة الصحة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ■ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم والكوارث والأزمات ☐ إدارة المخاطر
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	طلب الحصول على كتب ومخاطبات و شهادات لم يهمه الأمر لأطباء الامتياز (بشري و أسنان)
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** نقص او خطأ في الوثائق والكشوفات المطلوب من الطبيب ارفاقها. **المؤثرات المحتملة:** إرباك او تأخير عملية الحاق اطباء الامتياز للتدريب ضمن مرافق وزارة الصحة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- الالمام الجيد بالأنظمة والقوانين التي تحكم الوظيفية. - مهارات الاتصال والتواصل مع الاخرين. - القدرة على القيادة والتوجيه والاقناع والتفاوض.
التشريعات التي تضبط العملية	- قانون الاقامة وشؤون الاجانب وتعديلاته لسنة 1973 (للأطباء غير الاردنيين). - تعليمات تدريب اطباء الامتياز الصادرة بموجب الفقرة (ح) من المادة (6) من قانون المجلس الطبي الاردني المؤقت رقم 12 لسنة 1982.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	استلام طلب الالتحاق من قبل الاطباء الراغبين بالتدريب (فترة الامتياز) في مستشفيات ومديريات وزارة الصحة	موظفي شعبة الامتياز	الطابق الثاني	208
.2	استلام الوثائق المطلوبة وتدقيقها وترتيبها، والتأكد من تصديق مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية على (الوصل المالي) العائد لمزاولة المهنة للطبيب.	موظفي شعبة الامتياز	الطابق الثاني	208
.3	إعداد كتاب رسمي موجه لمكان تدريب طبيب الامتياز (مستشفى، مديرية صحة)، ونسخة اخرى الى مديرية الموارد البشرية.	موظفي شعبة الامتياز	الطابق الثاني	208
.4	توجيه الطبيب – غير الاردني- لدفع رسوم التدريب (750) دينار اردني.	موظفي شعبة الامتياز	الطابق الثاني	208
.5	اعتماد ومصادقة كتاب التدريب الموجه الى مكان التدريب من قبل رئيس الشعبة/القسم/المدير، متضمناً (اسم المتدرب ومكان التدريب).	رئيس شعبة الامتياز رئيس قسم التعليم والتدريب مدير المديرية	الطابق الثاني	213 214 217
.6	إعداد كتاب رسمي (لمن يهمه الأمر/ شهادة خبرة) مصدق من قبل رئيس الشعبة/القسم/المدير، عند انهاء فترة التدريب.	رئيس شعبة الامتياز رئيس قسم التعليم والتدريب مدير المديرية	الطابق الثاني	213 214 217
.7	اعداد قوائـــم/ احصائية باعداد الاطباء الذين التحقوا للتدريب (سنة الامتياز) ضمن مرافق وزارة الصحة.	رئيس شعبة الامتياز	الطابق الثاني	213

الشركاء	**الداخليين**	- مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية. - مديرية الموارد البشرية.
	الخارجيين	- نقابة الاطباء/الاسنان الاردنية. – المجلس الطبي الاردني. - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. – وزارة التربية والتعليم.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يـــــــوم

الأدوات الالكترونية المستخدمة	Microsoft Office (World, Excel)			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج طلب الالتحاق بالتدريب لسنة الامتياز			
الأنظمة الالكترونية	**اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية**	**الجهات الشريكة على هذا النظام**	**ملكية النظام**	**مسؤولية الإشراف على النظام**
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	- عدد اطباء الامتياز الملتحقين للتدريب (سنة الامتياز) بدون رسوم. - عدد اطباء الامتياز الملتحقين للتدريب (سنة الامتياز) مقابل رسوم.			
دورية القياس	شهرياً			

المورد	**المدخلات**	**العملية**	**المخرجات/النتائج**	**المتعامل/المستفيد**
وزارة الصحة	- نموذج طلب التدريب. - امر القبض.	إلحاق اطباء الامتياز للتدريب ضمن مرافق وزارة الصحة	قائمة بأسماء أطباء الامتياز الملتحقين للتدريب ضمن مرافق وزارة الصحة	اطباء الامتياز الاردني/غير الاردني

اســـم العملية	الحاق الاطباء (العاملين في الوزارة) في الاختصاصات الطبية الفرعية
رمز العملية	MOH-HR-PCS-02-v1
الهدف من العملية	– رفد وزارة الصحة والقطاع الصحي بالكوادر الطبية المدربة والمؤهلة. – تعزيز البيئة الداعمة لتوفير الاختصاصات الطبية الفرعية المطلوبة، من خلال الحاق الكوادر الطبية العامله في وزارة الصحة بالاختصاصات الطبية الفرعية.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التعليم والتدريب الطبي
اسم القسم	قسم التعليم والتدريب/ شعبة البعثات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	إلحاق الاطباء في الاختصاصات الطبية الفرعية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	عقد وشروط التدريب للتخصصات الفرعية في المستشفيات التدريبية التابعة وغير التابعة لوزارة الصحة للأطباء العاملين في الوزارة (عقد الكفالة).
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ■ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم والكوارث والأزمات ☐ إدارة المخاطر
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** – نقص او خطأ في الوثائق والكشوفات المطلوب من الطبيب ارفاقها. – استنكاف او انسحاب الطبيب من البعثة. – طلب الطبيب بتأجيل تاريخ الالتحاق. – تأخير رد المستشفيات غير التابعة للوزارة بالموافقة على الحاق الطبيب المبتعث.

	المؤثرات المحتملة: إرباك او تأخير عملية إبتعاث الاطباء في الاختصاصات الطبية الفرعية.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- الالمام الجيد بالانظمة والقوانين التي تحكم الوظيفية. - تطبيق التعليمات والقوانيين الناظمة والمعمول بها. - مهارات الاتصال والتواصل مع الاخرين. - الالمام باللغة الانجليزية (المصطلحات الطبية).
التشريعات التي تضبط العملية	- نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام لسنة 2024. - تعليمات الحاق اطباء وزارة الصحة للاختصاص العالي والاقامة خارج مستشفيات وزارة الصحة والحاقهم في الاختصاصات الفرعية داخل وخارج مستشفيات وزارة الصحة لعـــام 2023

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	التعميم على موقع وزارة الصحة الرسمي، بتوفر شواغر ابتعاث للحصول على تخصصات طبية فرعيه داخل المستشفيات التابعة وغير التابعة لوزارة الصحة.	رئيس شعبة البعثات	الطابق الثاني	210
.2	استلام نماذج/ طلبات الاطباء الراغبين بالابتعاث للحصول على تخصصات طبية فرعيه، والتأكد من الاوراق المرفقة.	موظفي شعبة البعثات	الطابق الثاني	211
.3	فرز الطلبات وتفريغها على نموذج مُعد لهذه الغاية، بحسب العلامات والاسس الناظمة واحتياجات رؤساء الاختصاص من هذه الاختصاصات الطبية الفرعية.	موظفي شعبة البعثات	الطابق الثاني	211
.4	مخاطبة/استشارة المستشفيات الغير تابعة لوزارة الصحة باسماء الاطباء المرشحين للالتحاق بالابتعاث والذين حصلوا على اعلى نقاط تدريجياً.	رئيس شعبة البعثات	الطابق الثاني	210
.5	استلام رد المستشفيات الغير تابعة لوزارة الصحة، بخصوص (الموافقـة) على الحـــاق الاطباء المرشحين للحصول على الاختصاص الطبي الفرعي.	موظفي شعبة البعثات	الطابق الثاني	211

.6	اعتمـــاد ومصادقـــة اسمـــاء الاطبـــاء المرشحين للالتحاق بالاختصاص الفرعي من قبل رئيس الشعبة/القسم/المدير، مرفقة بكتاب رسمي - وبحسب التلسلسل الاداري- ليصار الى اعتمادها بشكل رسمي ونهائي من قبل معالي وزير الصحة.	رئيس شعبة البعثات رئيس قسم التعليم والتدريب مدير المديرية	الطابق الثاني	211 214 217
.7	مخاطبة مركز عمل الطبيب بموجب كتاب رسمي، لاعلامهم بقرار معالي الوزير بالموافقة على الابتعاث.	رئيس شعبة البعثات مدير المديرية	الطابق الثاني	211 217
.8	متابعة توقيع تعهد خطي (عقد الكفالة) بالالتزام بالخدمة او الغرامة المالية، للاطباء الذين سيتم الحاقهم بالمستشفيات التابعة وغير التابعة لوزارة الصحة للحصول على تخصصات طبية فرعيه، وبالتنسيق مع مديرية الموارد البشرية.	رئيس شعبة البعثات	الطابق الثاني	211
.9	التنسيق مع رؤساء الاختصاص لاتمام عملية الحاق الاطباء بالمستشفيات التابعة وغير التابعة لوزارة الصحة، بعد حصولهم على انفكاك من مراكز عملهم.	رئيس شعبة البعثات	الطابق الثاني	211

الشركاء	**الداخليين**	-مديرية الموارد البشرية -ادارة الشؤون الفنية للمستشفيات (رؤساء الاختصاص)
	الخارجيين	المستشفيات الحكومية التعليمية (الخدمات الطبية الملكية، مستشفى الجامعة الاردنية، مركز الحسين للسرطان، مستشفى الملك عبدالله المؤسس)
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		30 يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Microsoft Office (World, Excel)
النماذج اللازمة لإتمام العملية		- نموذج طلب بعثة / دورة. - نموذج ايفاد الموظفين في بعثات ودورات داخلية وخارجية.

الأنظمة الالكترونية	**اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية**	**الجهات الشريكة على هذا النظام**	**ملكية النظام**	**مسؤولية الإشراف على النظام**
	لا يوجد			

مؤشرات أداء العملية	عدد الاطباء الملتحقين في اختصاصات طبية فرعية (داخل وخارج الاردن)
دورية القياس	شهرياً

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات/النتائج	المتعامل/المستفيد
وزارة الصحة	-نموذج طلب بعثة/ دورة -نموذج ايفاد الموظفين في بعثات ودورات داخلية وخارجية -اتفاقية عقد الكفالة (تعهد عدلي)	إلحاق الأطباء (العاملين في الوزارة) باختصاصات طبية فرعية	قائمة بأسماء الأطباء(العاملين في الوزارة) الملتحقين في اختصاصات طبية فرعية (مُعتمده)	الأطبـــــاء (العاملين في الوزارة)

اســـم العملية	الحاق الطلبة (من ابناء العاملين) للدراسة في الكليات التابعة لوزارة الصحة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-09-v1
الهدف من العملية	رفد السوق المحلي والدولي من الموارد البشرية الاردنية الكفؤة من خلال إلحاقهم بالبرامج التدريسية والتدريبية في الكليات التابعة لوزارة الصحة.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التعليم والتدريب الطبي
اسم القسم	قسم الكليات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الكليات التابعة للوزارة (التمريض والقبالة والمهن الطبية المساندة)
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ■ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم والأزمات ☐ إدارة المخاطر والكوارث
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الحصول على إثبات طالب (شهادة - لمن يهمة الامر) بدل فاقد او بدل تالف لخريجي مدارس او كليات التمريض والقبالة والمهن الطبية المساندة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** – نقص او خطأ في الوثائق والكشوفات المطلوب من الطالب ارفاقها. – التذبذب في معدلات ورغبات الطلبة الناجحين بالتوجيهي. – التعديل المتكرر لتعليمات واسس قبول الطلبة/ وحدة القبول والتسجيل في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. – صعوبة الموائمة مابين اهداف الوزارة (قطاع صحي) واهداف جامعة البلقاء التطبيقية (قطاع تعليمي). – التنافسية العالية بمشاركة القطاعات الاخرى لنسبة عالية من مقاعد الدراسة في الكليات التابعة للوزارة. – عجز بالموارد البشرية/ المالية/ المادية في الكليات التابعة لوزارة الصحة. **المؤثرات المحتملة:** إرباك او تأخير عملية الحاق الطلبة المقبولين للدراسة في الكليات التابعة لوزارة الصحة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- الالمام الجيد بالانظمة والقوانين التي تحكم الوظيفية. - مهارات الاتصال والتواصل مع الاخرين. - المتابعة والدقة في اتخاذ القرارات. - العمل بروح الفريق الواحد، وبما يخدم المصلحة العامة.

التشريعات التي تضبط العملية	- أسس وشروط قبول الطلبة (ابناء العاملين) للالتحاق في كليات التمريض والقبالة والمهن الطبية المسانده التابعة لوزارة الصحة. - تعليمات وحدة القبول والتسجيل/ وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مخاطبة معالي وزير الصحة لتشكيل اللجنة الفنية المعنية بإعداد ومراجعة اسس وشروط قبول الطلبة للالتحاق للدراسة في الكليات التابعة لوزارة الصحة.	رئيس قسم الكليات/المكلف مدير المديرية	الطابق الثاني	207 217
.2	تقوم اللجنة الفنية المشكلة اعلاه، بمراجعة واعداد اسس وشروط قبول الطلبة للالتحاق للدراسة في الكليات التابعة لوزارة الصحة، بالتنسيق مع وحدة القبول الموحد/ وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.	رئيس قسم الكليات/المكلف مدير المديرية + اللجنة الفنية	الطابق الثاني	207 217
.3	اعتماد ومصادقة اسس وشروط قبول الطلبة للالتحاق للدراسة في الكليات التابعة لوزارة الصحة من قبل اعضاء اللجنة الفنية، مرفقة بكتاب رسمي - وبحسب التلسلسل الاداري- ليصار الى اعتمادها بشكل رسمي ونهائي من قبل معالي وزير الصحة.	رئيس قسم الكليات/المكلف مدير المديرية + اللجنة الفنية	الطابق الثاني	207 217
.4	التعميم على موقع وزارة الصحة الرسمي؛ بفتح باب التقدم بطلب التحاق للدراسة في الكليات التابعة لوزارة الصحة (رفيدة الاسلمية، نسيبة المازنية) ضمن شروط وفترة زمنية محددة.	رئيس قسم الديوان	الطابق الثاني	209
.5	استلام (القوائم الاولية) لاسماء الطلاب المتقدمين للدراسة، والمُرسلة من قبل عمداء الكليات (رفيدة/نسية).	رئيس قسم الكليات/المكلف موظفي قسم الكليات	الطابق الثاني	207 202
.6	مراجعة وتدقيق القوائم الأولية من قبل اللجنة الفنية المشكلة لهذه الغاية، والسير بإجراءات المفاضلة ما بين الطلاب المتقدمين، وفقاً للأسس والتعليمات المعتمدة (العمر، الجنس، سنة الحصول على الشهادة الثانوية، التخصص المطلوب.....)	رئيس قسم الكليات/المكلف مدير المديرية + اللجنة الفنية	الطابق الثاني	207 217

.7	اعداد القوائم النهائية للطلبة المقبولين للدراسة في الكليات التابعة لوزارة الصحة (رفيدة الاسلمية، نسيبة المازنية)، واعتمادها من قبل اللجنة الفنية.	موظفي قسم الكليات	الطابق الثاني	202
.8	اعتمـــاد ومصادقـــة (القوائم النهائية) للطلبة المقبولين للدراسة في الكليات التابعة لوزارة الصحة من قبل اعضاء اللجنة الفنية - وبحسب التلسلسل الاداري- ليصار الى اعتمادها بشكل رسمي ونهائي من قبل معالي وزير الصحة.	رئيس قسم الكليات/المكلف مدير المديرية + اللجنة الفنية	الطابق الثاني	207 217
.9	اعلان اسماء الطلبة المقبولين- للعام الجامعي- على موقع وزارة الصحة الرسمي؛ ليبدء الطلبة الراغبين بالالتحاق للدراسة بإستكمال اجراءات التسجيل في الكلية ضمن فترة زمنية محددة.	رئيس قسم الديوان	الطابق الثاني	209
.10	ارسال نسخة (ورقياً والكترونياً) للكليات بالقوائم النهائية للطلبة المقبولين للدراسة في الكليات التابعة للوزارة، لاستكمال الاجراءات الادارية من قبلهم.	موظفي قسم الكليات	الطابق الثاني	202

الشركاء	**الداخليين**	- وحدة كلية رفيدة الاسلمية للتمريض والقبالة والمهن الطبية المساندة. - وحدة كلية نسيبة المازنية للتمريض والقبالة والمهن الطبية المساندة.
	الخارجيين	وحدة القبول والتسجيل / وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		30 يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Microsoft Office (World, Excel)
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج طلب الالتحاق للدراسة في الكليات التابعة لوزارة الصحة.

الأنظمة الالكترونية	**اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية**	**الجهات الشريكة على هذا النظام**	**ملكية النظام**	**مسؤولية الإشراف على النظام**
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	- نسبة الطلبة الملتحقين للدراسة في الكليات التابعة لوزارة الصحة من (ابناء العاملين) في وزارة الصحة. - نسبة الطلبة الملتحقين للدراسة في الكليات التابعة لوزارة الصحة من (غير ابناء العاملين) في وزارة الصحة.			
دورية القياس	سنوياً (بحسب العام الدراسي لجامعة البلقاء التطبيقية)			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات/النتائج	المتعامل/المستفيد
وزارة الصحة	- أسس وشروط قبول الطلبة من (ابناء العاملين) للالتحاق في كليات الوزارة. - نموذج طلب الالتحاق للدراسة في الكليات التابعة لوزارة الصحة.	إلحاق الطلبة (من ابناء العاملين) للدراسة في الكليات التابعة لوزارة الصحة	القائمة (النهائية) باسماء الطلبة المقبولين للدراسة في الكليات التابعة لوزارة الصحة (مُعتمدة)	أبناء العاملين/غير العاملين في وزارة الصحة

اســـم العملية	الحاق طلاب الجامعات والكليات والخريجين للتدريب ضمن مرافق وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-05-v1
الهدف من العملية	تطوير البيئة التعليمية والتدريبية المناسبة في مختلف مرافق وزارة الصحة للتعليم والتدريب، من خلال تدريب طلاب الجامعات والكليات والخريجين ضمن مرافق وزارة الصحة.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التعليم والتدريب الطبي
اسم القسم	قسم التعليم والتدريب / شعبة المتدربين
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	تدريب طلاب الجامعات والكليات والخريجين ضمن مرافق وزارة الصحة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ■ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم والأزمات ☐ إدارة المخاطر والكوارث
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	طلب الحصول على كتاب بالموافقة على تدريب.
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** نقص او خطأ في الوثائق والكشوفات المطلوب ارفاقها من المتدرب (الطالب او الخريج غير المشمول بإتفاقيات ناظمة). **المؤثرات المحتملة:** إرباك او تأخير عملية الحاق طلاب الجامعات والكليات والخريجين للتدريب ضمن مرافق وزارة الصحة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- الالمام الجيد بالانظمة والقوانين التي تحكم الوظيفية. - مهارات الاتصال والتواصل مع الاخرين. - المتابعة والدقة في اتخاذ القرارات. - العمل بروح الفريق الواحد، وبما يخدم المصلحة العامة.
التشريعات التي تضبط العملية	- الاتفاقيات مابين وزارة الصحة والجهات المعنية بالتدريب: ▪ اتفاقية جامعة اليرموك. ▪ اتفاقية جامعة مؤته. ▪ اتفاقية الجامعة الهاشمية. ▪ اتفاقية جامعة البلقاء التطبيقية. ▪ اتفاقية الجامعة الاردنية. ▪ اتفاقية جامعة العلوم والتكنولوجيا. ▪ اتفاقية جامعة آل البيت.

	▪ اتفاقية جامعة الحسين بن طلال. ▪ اتفاقية وزارة الاشغال العامة والاسكان. ▪ اتفاقية مديرية الدفاع المدني/الامن العام. - النظام المالي و تعديلاته و التعليمات الصادرة بموجبه رقم 3 سنة 1994

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام طلب الالتحاق من قبل الطلاب والخريجين الراغبين بالتدريب ضمن مرافق وزارة الصحة.	موظفي شعبة المتدربين	الطابق الثاني	215
.2	استلام الوثائق المطلوبة وتدقيقها وترتيبها.	موظفي شعبة المتدربين	الطابق الثاني	215
.3	إعداد كتاب رسمي موجه لمكان التدريب (مستشفى، مديرية صحة، مديرية)	موظفي شعبة المتدربين	الطابق الثاني	215
.4	توجيه المتعامل لدفع رسوم التدريب (93.75 دينار) في حال كان التدريب مقابل رسوم مالية.	موظفي شعبة المتدربين	الطابق الارضي	215
.5	اعتماد ومصادقة كتاب التدريب الموجه الى مكان التدريب من قبل رئيس الشعبة/القسم/المدير، متضمناً (اسم المتدرب ومكان التدريب).	رئيس شعبة المتدربين رئيس قسم التعليم والتدريب مدير المديرية	الطابق الثاني	215 214 217
.6	إعداد كتاب رسمي (لمن يهمه الأمر/ شهادة خبرة) مصدق من قبل رئيس الشعبة/القسم/المدير، عند انهاء فترة التدريب.	رئيس شعبة المتدربين رئيس قسم التعليم والتدريب مدير المديرية	الطابق الثاني	215 214 217
.7	اعداد قوائم/احصائية باعداد الطلاب والخريجين الذين التحقوا للتدريب ضمن مرافق وزارة الصحة.	رئيس شعبة المتدربين	الطابق الثاني	215

الشركاء	الداخليين	- ادارة الشؤون المالية. - ادارة الشؤون الفنية للمستشفيات (رؤساء الاختصاص). - مديريات الصحة والمستشفيات.

	الخارجيين	- وزارة التعليم العالي. - وزارة الاشغال العامة والاسكان. - مديرية الدفاع المدني/الامن العام. - الجامعات الرسمية (الحكومية).
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم - يومان
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Microsoft Office (World, Excel)
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج طلب تدريب
الأنظمة الالكترونية	**اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية**	**الجهات الشريكة على هذا النظام** / **ملكية النظام** / **مسؤولية الإشراف على النظام**
	لا يوجد	
مؤشرات أداء العملية		- عدد المتدربين من (المؤسسات الخاصة) مقابل رسوم. - عدد المتدربين من (المبتعثين من وزارة التعليم العالي، اتفاقيات مع الجامعات الحكومية) بدون رسوم. - عدد المتدربين من (مهندسي وزارة الاشغال، مسعفي الدفاع المدني) بدون رسوم.
دورية القياس		شهرياً

المورد	**المدخلات**	**العملية**	**المخرجات/النتائج**	**المتعامل/المستفيد**
وزارة الصحة	- نموذج طلب التدريب. - امر القبض. - مخاطبات رسمية.	إلحاق طلاب الجامعات والكليات والخريجين للتدريب ضمن مرافق وزارة الصحة	قائمة بأسماء المتدربين من طلاب الجامعات والكليات والخريجين للتدريب ضمن مرافق وزارة الصحة	طلاب الجامعات والكليات والخريجين

اســـم العملية	الحاق عدد من الاطباء (العاملين في وزارة الصحة) بمختلف برامج الاقامة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-03-v1
الهدف من العملية	– رفد الوزارة بالكوادر الطبية والصحية المدربة والمؤهلة. – تعزيز برامج بناء قدرات العاملين في وزارة الصحة وربطها بالتطوير المهني المستمر للتخصصات ذات العلاقة، من خلال الحاق الاطباء العاملين في وزارة الصحة للتدريب ضمن برامج الاقامة المختلفة.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التعليم والتدريب الطبي
اسم القسم	قسم التعليم والتدريب / شعبة الاقامة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	التوسع في برنامج الإقامة من خلال إلحاق الأطباء ببرنامج الإقامة بزيادة 10%
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	اتفاقية عقد الكفالة (تعهد عدلي)
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ■ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم والكوارث والأزمات ☐ إدارة المخاطر
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	طلب الحاق الاطباء الغير اردنيين لبرنامج الاقامة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - نقص بأعداد تعينات الاطباء العامين (البدلاء) عن الاطباء المقبولين ببرنامج الاقامة. - نقص اعداد المقبولين في تخصصات محددة (كالاطفال والنسائية). **المؤثرات المحتملة:** إرباك او تأخير عملية الحاق الاطباء العاملين في وزارة الصحة بمختلف برامج الاقامة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- الالمام الجيد بالانظمة والقوانين التي تحكم الوظيفية. - تطبيق التعليمات والقوانيين الناظمة لعملية الالحاق. - مهارات الاتصال والتواصل مع الاخرين. - الالمام باللغة الانجليزية (المصطلحات الطبية).
التشريعات التي تضبط العملية	تعليمات برنامج الاقامة وتعديلاته لعام 2008.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	مخاطبة رؤساء الاختصاص لتحديد الاحتياجات من الاطباء المقيمين في كل اختصاص.	رئيس شعبة الاقامة مدير المديرية	الطابق الثاني	213 217
.2	استلام الردود من رؤساء الاختصاص وفرزها.	موظفي شعبة الاقامة	الطابق الثاني	212
.3	التنسيق مع رؤساء الاختصاص، لاعتماد الاحتياجات الفعلية من الاختصاصات الطبية بمختلف برامج الاقامة.	رئيس شعبة الاقامة	الطابق الثاني	213
.4	اعتماد ومصادقة الاحتياجات الفعلية من الاطباء المقيمين في كل اختصاص من قبل رئيس الشعبة/القسم/المدير، مرفقة بكتاب رسمي - وبحسب التلسلسل الاداري- ليصار الى اعتمادها بشكل رسمي ونهائي من قبل معالي وزير الصحة.	رئيس شعبة الاقامة رئيس قسم التعليم والتدريب مدير المديرية	الطابق الثاني	213 214 217
.5	التعميم على موقع وزارة الصحة الرسمي؛ بتوفر شواغر ببرامج الاقامة، معلن فيه موعد الامتحان واسس القبول.	رئيس قسم الديوان	الطابق الثاني	209
.6	استلام نموذج/ طلبات الاطباء الراغبين الانتساب لبرنامج الاقامة، والتأكد من الاوراق المرفقة.	موظفي شعبة الاقامة	الطابق الثاني	212
.7	تدقيق الطلبات وفرزها، بحيث يتم استبعاد المخالفين لاسس القبول وتعليمات الاقامة.	رئيس شعبة الاقامة	الطابق الثاني	213
.8	عقد امتحان القبول لبرنامج الاقامة في مبنى احدى الجامعات الحكومية (الاردنية، الهاشمية).	كادر مديرية التعليم والتدريب الطبي + الجامعة الاردنية / الجامعة الهاشمية	خارج مبنى الوزارة	غير محدد
.9	اعلان نتائج المقبولين على موقع وزارة الصحة.	رئيس قسم الديوان	الطابق الثاني	209

.10	التنسيق مع رؤساء الاختصاص لتوزيع الاطباء المقبولين على المستشفيات التعليمية.	رئيس شعبة الاقامة مدير المديرية	الطابق الثاني	213 217
.11	اعتماد ومصادقة اسماء الاطباء المقبولين للالتحاق بمختلف برامج الاقامة من قبل رئيس الشعبة/القسم/المدير، مرفقة بكتاب رسمي - وبحسب التلسلسل الاداري- ليصار الى اعتمادها بشكل رسمي ونهائي من قبل معالي وزير الصحة.	رئيس شعبة الاقامة رئيس قسم التعليم والتدريب مدير المديرية	الطابق الثاني	213 214 217
12	مخاطبة مركز عمل الطبيب، لاعلامهم بقرار معالي الوزير بالموافقة على الإلحاق.	رئيس شعبة الاقامة مدير المديرية	الطابق الثاني	213 217
.13	مخاطبة مديرية الموارد البشرية باعداد الاطباء الذين تم قبولهم ببرامج الاقامة المختلفة ومراكز عملهم، لتسهيل حصولهم على الانفكاك و تعبئة شواغرهم باطباء عامين.	رئيس شعبة الاقامة مدير المديرية	الطابق الثاني	213 217
.14	متابعة توقيع تعهد خطي (عقد الكفالة) بالالتزام بالخدمة او الغرامة المالية، من قبل الاطباء الذين سيتم الحاقهم بمختلف برامج الاقامة، وبالتنسيق مع مديرية الموارد البشرية.	رئيس شعبة الاقامة	الطابق الثاني	213
.15	التنسيق مع رؤساء الاختصاص لاتمام عملية الحاق الاطباء بالمستشفيات التابعة لوزارة الصحة، وذلك بعد حصولهم على انفكاك من مراكز عملهم (السابق).	رئيس شعبة الاقامة	الطابق الثاني	213
الشركاء	**الداخليين**	- مديرية الموارد البشرية. - ادارة الشؤون الفنية للمستشفيات (رؤساء الاختصاص).		
	الخارجيين	- الجامعة الاردنية. - الجامعة الهاشمية.		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		60-180 يوم		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Microsoft Office (World, Excel)		
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج طلب الانتساب لبرنامج الاقامة		

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	- عدد الاطباء المتقدمين للامتحان. - عدد الاطباء الناجحين بالامتحان. - عدد الاطباء الملتحقين في برامج الاقامة (لمختلف التخصصات).			
دورية القياس	شهرياً			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات/النتائج	المتعامل/المستفيد
وزارة الصحة	- نموذج طلب الانتساب لبرنامج الاقامة - اتفاقية عقد الكفالة (تعهد عدلي)	إلحاق عدد من الأطباء (العاملين في الوزارة) بمختلف برامج الإقامة	قائمة بأسماء الأطباء (العاملين في الوزارة) الملتحقين بمختلف برامج الاقامة (مُعتمده)	الأطباء (العاملين) في وزارة الصحة

اســـم العملية	تدريب الكوادر العاملة في وزارة الصحة على برامج دعم الحياة/ الانعاش القلبي الرئوي
رمز العملية	MOH-HR-PCS-07-v1
الهدف من العملية	– رفع فرص النجاة لحالات توقف القلب المفاجئ و الحالات القلبية الوعائية الطارئة. – تعزيز برامج بناء قدرات العاملين في وزارة الصحة وربطها بالتطوير المهني المستمر للتخصصات ذات العلاقة، من خلال رفع كفاءة الكوادر العاملة في التعامل مع حالات توقف القلب المفاجئ والحالات القلبية الوعائية الطارئة وحالات الجلطات الدماغية ضمن احدث البروتوكولات العالمية.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التعليم والتدريب الطبي
اسم القسم	قسم المركز التدريبي لبرامج دعم الحياة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	مشروع الانعاش القلبي الرئوي (برامج دعم الحياة)
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	– دليل المدرب المعتمد من جمعية القلب الامريكية Instructor Manual – الدليل الارشادي لجمعية القلب الامريكية (AHA) المتعلق بالانعاش القلبي الرئوي (CPR) والرعاية القلبية والوعائية في الحالات الطارئة (ECC) لعام 2020
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ■ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عجز بالموارد البشرية/ المادية/ المواد والمستلزمات التدريبية. **المؤثرات المحتملة:** ارباك او توقف العملية التدريبية (برامج دعم الحياة).

المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	– الالمام الجيد بتعليمات جمعية القلب الامريكية و حسب دليل ادارة البرامج PAM. – الخبرة الكافية في التعليم والتدريب على برامج دعم الحياة المُعتمدة. – اجتياز مراحل تدريب المدربين المعتمد؛ للحصول على اعتماد جمعية القلب الامريكية. – المتابعة المستمرة للتدريب في جميع المواقع و تقييم الاداء بشكل مستمر. – الالمام باللغة الانجليزية (المصطلحات الطبية).
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مخاطبة جميع المستشفيات ومديريات الصحة لتحديد الاحتياجات التدريبية على برامج دعم الحياة لجميع الكوادر و جميع الفئات.	رئيس قسم المركز التدريبي لبرامج دعم الحياة	خارج مبنى الوزارة	عمارة رقم 15
.2	استلام الردود من مدراء المستشفيات ومديريات الصحة و فرزها حسب الاولوية.	موظفي قسم المركز التدريبي لبرامج دعم الحياة	خارج مبنى الوزارة	عمارة رقم 15
.3	اعداد خطة تدريبية بما يتلائم والاحتياجات التدريبية للمواقع.	رئيس قسم المركز التدريبي لبرامج دعم الحياة	خارج مبنى الوزارة	عمارة رقم 15
.4	مخاطبة المستشفيات ومديريات الصحة بالموافقة على التدريب وتبليغهم بالتواريخ والاعداد المقرر تدريبها لغايات الترتيب لحضورهم لهذه الدورات من قبل مواقع عملهم لتجنب ارباك سير العمل.	رئيس قسم المركز التدريبي لبرامج دعم الحياة مدير المديرية	خارج مبنى الوزارة الطابق الثاني	عمارة رقم 15 217
.5	الحصول على موافقة معالي وزير الصحة لغايات عقد التدريب في المواقع الخارجية (اقليم الجنوب).	مدير المديرية	الطابق الثاني	217
.6	تسليم ضباط ارتباط التعليم المستمر الكتب والمواد التدريبية لغايات تزويدها للمشاركين الذين سيلتحقون بهذه الدورات.	موظفي قسم المركز التدريبي لبرامج دعم الحياة	خارج مبنى الوزارة	عمارة رقم 15
.7	متابعه انهاء تقييم ما قبل الدورة-Pre course Work Self-Assessment بنجاح من قبل المشاركين قبل الالتحاق بالتدريب (الدورات المتقدمة ACLS (ASLS,	رئيس قسم المركز التدريبي لبرامج دعم الحياة	خارج مبنى الوزارة	عمارة رقم 15

.8	متابعة انهاء الجزء الالكتروني لبعض التدريبات المدمجة Blended Courses قبل الحضور لاتمام الجزء العملي من التدريب .	رئيس قسم المركز التدريبي لبرامج دعم الحياة	خارج مبنى الوزارة	عمارة رقم 15
.9	التنسيق مع ضباط ارتباط التعليم المستمر لغايات تنسيب الكوادر لهذه الدورات وحسب التواريخ المحددة بالخطة التدريبية.	رئيس قسم المركز التدريبي لبرامج دعم الحياة	خارج مبنى الوزارة	عمارة رقم 15
.10	البدء بتدريب الكوادر في المركز التدريبي لبرامج دعم الحياة والمواقع التدريبية التابعة له في جميع الاقاليم على البرامج المعتمدة من جمعية القلب الامريكية، والتدريب في المستشفيات ومديريات الصحة للبرامج المعتمدة محلياً.	موظفي قسم المركز التدريبي لبرامج دعم الحياة	خارج مبنى الوزارة	عمارة رقم 15
.11	اصدار الشهادات لجميع المشاركين الذين انهوا متطلبات التدريب بنجاح.	رئيس قسم المركز التدريبي لبرامج دعم الحياة	خارج مبنى الوزارة	عمارة رقم 15
.12	تحضير كشوفات المشاركين في الدورات ونتائجهم وتزويد الجهات المعنية بالترفيع الوجوبي وساعات التطوير المهني المستمر CPD.	رئيس قسم المركز التدريبي لبرامج دعم الحياة	خارج مبنى الوزارة	عمارة رقم 15

الشركاء	**الداخليين**	لا يوجد
	الخارجيين	جمعية القلب الامريكية / المكتب الاقليمي للشرق الاوسط وشمال افريقيا
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		20 يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة		- Microsoft Office (World, Excel) - التطبيق الخاص لتشغيل فيديو الدورة AHA eBooks Reader - موقع التعليم الالكتروني الخاص بالتعلم الالكتروني الخاص بجمعية القلب الامريكية Elearning.heart.org
النماذج اللازمة لاتمام العملية		- نموذج الخطة التدريبية لبرامج دعم الحياة - ملف الدورة التدريبية Course Roster

الأنظمة الالكترونية	**اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية**	**الجهات الشريكة على هذا النظام**	**ملكية النظام**	**مسؤولية الإشراف على النظام**
	Atlas.heart.org Elearning.heart.org	جمعية القلب الامريكية	جمعية القلب الامريكية	حساب خاص لوزارة الصحة على هذه المواقع تحت اشراف

				جمعية القلب الامريكية
مؤشرات أداء العملية	– عدد الكوادر الذين تلقوا تدريباً/ جمعية القلب الامريكية على البرامج: (BLS, ACLS, NRP, ASLS, TOT) سنوياً – عدد الكوادر الذين تلقوا تدريباً محليــاً على البرامج: (BLS,TOT,ACLS, PALS,NRP) سنوياً			
دورية القياس	شهرياً			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات/النتائج	المتعامل/المستفيد
وزارة الصحة	- خطة الاحتياجات التدريبية. - الكتب والمواد التدريبية.	تدريب الكوادر العاملة في وزارة الصحة على برامج دعم الحياة	- قائمة بأسماء المشاركين بالتدريب (مُعتمده). - الشهادات التدريبية (مُعتمدة).	الكوادر العاملة في وزارة الصحة

اســـم العملية	تزويد الكليات التابعة لوزارة الصحة بمحاضرين غير متفرغين
رمز العملية	MOH-HR-PCS-08-v1
الهدف من العملية	– تعزيز الكليات التابعة لوزارة الصحة بالكوادر التعليمية المؤهلة للتدريس. – تطوير البيئة التعليمية والتدريبية المناسبة في مختلف مرافق وزارة الصحة للتعليم والتدريب، من خلال الحاق المحاضرين غير المتفرغين للتدريس في الكليات التابعة لوزارة الصحة.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التعليم والتدريب الطبي
اسم القسم	قسم الكليات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الكليات التابعة للوزارة (التمريض والقبالة والمهن الطبية المساندة)
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ■ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم والكوارث والأزمات ☐ إدارة المخاطر
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** – نقص او خطأ في الوثائق والكشوفات المطلوب من المحاضر ارفاقها. – نقص اعداد المحاضرين المتقدمين لتدريس بعض المواد. – اعتذار بعض المحاضرين غير المتفرغين عن التدريس لبعض المواد. **المؤثرات المحتملة:** إرباك او تأخير عملية تزويد الكليات التابعة لوزارة الصحة بمحاضرين غير متفرغين
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- الالمام الجيد بالانظمة والقوانين التي تحكم الوظيفية. - مهارات الاتصال والتواصل مع الاخرين. - المتابعة والدقة في اتخاذ القرارات. - العمل بروح الفريق الواحد، وبما يخدم المصلحة العامة.
التشريعات التي تضبط العملية	- أسس ومعايير اختيار (المحاضرين غير المتفرغين) في كليات التمريض والقبالة والمهن الطبية المسانده التابعة لوزارة الصحة.

	- قانون اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها رقم (20) لسنة 2007.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مخاطبة معالي وزير الصحة لتشكيل اللجنة الفنية المعنية بإعداد اسس ومعايير اختيار المحاضرين غير المتفرغين للتدريس في الكليات التابعة لوزارة الصحة.	رئيس قسم الكليات/المكلف مدير المديرية	الطابق الثاني	207 217
.2	عقد الاجتماعات/الجلسات النقاشية الدورية مع اللجنة الفنية، لغايات مناقشة اسس ومعايير اختيار المحاضرين غير المتفرغين للتدريس في الكليات التابعة لوزارة الصحة، واجراء التعديلات اللازمة عليها، اضافة إلى مطابقة الكفايات والمؤهلات العلمية للمحاضرين غير المتفرغين بحسب المتطلبات اللازمة لتدريس هذه المواد، وبما يتوافق مع متطلبات هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها.	رئيس قسم الكليات/المكلف مدير المديرية + اللجنة الفنية	الطابق الثاني	207 217
.3	اعتمـــاد ومصادقـــة اسس ومعايير اختيار المحاضرين غير المتفرغين للتدريس في الكليات التابعة لوزارة الصحة من قبل اعضاء اللجنة الفنية، مرفقة بكتاب رسمي - وبحسب التلسلسل الاداري- ليصار الى اعتمادها بشكل رسمي ونهائي من قبل معالي وزير الصحة.	رئيس قسم الكليات/المكلف مدير المديرية + اللجنة الفنية	الطابق الثاني	207 217
.4	حصر احتياجات الكليات من المحاضرين غير المتفرغين، سواءً من كوادر الوزارة او القطاع الخاص (لسد النقص الحاصل من الكوادر التدريسية).	موظفي قسم الكليات	الطابق الثاني	202
.5	التعميم على موقع وزارة الصحة، بفتح باب التقدم بطلب للتدريس في الكليات التابعة لوزارة الصحة، من خلال تعبئة نموذج طلب التقديم ومصادقته بموافقة وختم الرئيس المباشر من مركز عمل المتقدم (مستشفيات، مراكز صحي، مديريات صحة، ومديريات مركزية).	رئيس قسم الديوان	الطابق الثاني	209
.6	استـــلام (الجداول الاوليـــة/ نموذج مُعد لهذه الغاية) لاسمـــاء المحاضرين المتقدمين للتدريس، والمُرسلة من قبل عمداء الكليات (رفيدة/نسية)، ليتم عقد اجتماع/	رئيس قسم الكليات/المكلف	الطابق الثاني	207 202

	اجتماعات الدورية؛ لغايات تحليلها ومراجعتها والتواصل مع بعض المتقدمين عند الحاجة؛ للتأكد من صحة وكفاية البيانات.	موظفي قسم الكليات		
.7	يقوم اعضاء اللجنة الفنية بمراجعة وتدقيق (القوائم/الجداول الأولية) للمحاضرين غير المتفرغين، بحيث يتم استبعاد المخالفين لاسس ومعايير اختيار المحاضرين غير المتفرغين.	رئيس قسم الكليات/المكلف + مدير المديرية + اللجنة الفنية	الطابق الثاني	207 217
.8	اعتماد ومصادقة (القوائم/الجداول النهائية) للمحاضرين المقبولين، والذين حصلوا على اعلى نقاط تنافسية من قبل اعضاء اللجنة الفنية - وبحسب التلسلسل الاداري- ليصار الى اعتمادها بشكل رسمي ونهائي من قبل معالي وزير الصحة.	رئيس قسم الكليات/المكلف + مدير المديرية + اللجنة الفنية	الطابق الثاني	207 217
.9	ارسال نسخة (ورقياً والكترونياً) بموافقة معالي الوزير على قوائم المحاضرين غير المتفرغين للكليات التابعة للوزارة، لاستكمال الاجراءات الادارية من قبلهم.	موظفي قسم الكليات	الطابق الثاني	202

الشركاء	**الداخليين**	- وحدة كلية رفيدة الاسلمية للتمريض والقبالة والمهن الطبية المساندة - وحدة كلية نسيبة المازنية للتمريض والقبالة والمهن الطبية المساندة
	الخارجيين	- هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها - القطاع الخاص (لسد النقص من المحاضرين غير المتفرغين)
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		30-90 يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Microsoft Office (World, Excel)
النماذج اللازمة لاتمام العملية		- نموذج طلب التدريس في الكليات التابعة لوزارة الصحة. - نموذج (جدول) المواد الدراسية للمحاضرين غير المتفرغين.

الأنظمة الالكترونية	**اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية**	**الجهات الشريكة على هذا النظام**	**ملكية النظام**	**مسؤولية الإشراف على النظام**
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	- نسبة المحاضرين غير المتفرغين من كوادر وزارة الصحة. - نسبة المحاضرين غير المتفرغين من القطاع الخاص. - الوقت المستغرق لانجاز العملية.			
دورية القياس	سنوياً (بحسب العام الدراسي لجامعة البلقاء التطبيقية)			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات/النتائج	المتعامل/المستفيد
وزارة الصحة	- اسس ومعايير اختيار المحاضرين غير المتفرغين. - قائمة بالمواد الدراسية. - قائمة بالاحتياج الفعلي من المحاضرين غير المتفرغين. - نموذج طلب التدريس.	تزويد الكليات التابعة لوزارة الصحة بمحاضرين غير متفرغين	- جداول المواد الدراسية للمحاضرين غير المتفرغين (مُعتمدة) - القائمة (النهائية) بأسماء المحاضرين غير المتفرغين (مُعتمدة)	- الكوادر العاملة في وزارة الصحة - القطاع الخاص

اســـم العملية	تسهيل مهمة الباحثين لإجراء أبحاثهم ودراساتهم ضمن مرافق وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-15-v1
الهدف من العملية	تعزيز اجراء الدراسات والبحوث العلمية الصحية وغير الصحية من خلال تسهيل مهمة اجراء الابحاث والدراسات المختلفة للباحثين ضمن مرافق وزارة الصحة.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التعليم والتدريب الطبي
اسم القسم	قسم خطط وسياسات الموارد البشرية/ شعبة المعلومات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	دعم عملية البحث العلمي ورفع كفاءة الابتكار من خلال تسهيل مهمة اجراء البحوث المختلفة للباحثين ضمن مرافق وزارة الصحة.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم والأزمات ☐ إدارة المخاطر والكوارث
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الحصول على كتاب تسهيل مهمة اجراء البحث ضمن مرافق وزارة الصحة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** – نقص او خطأ في الوثائق والكشوفات المطلوب من الباحث ارفاقها. – توصيات اللجنة بإجراء تعديلات جذرية على دراسة الباحث. – رفض اللجنة المعنية لإجراء الدراسة، نظراً لمخالفتها قواعد وتعليمات اخلاقيات البحث العلمي. **المؤثرات المحتملة:** إرباك او تأخير عملية حصول الباحث على كتاب تسهيل مهمة اجراء البحث ضمن مرافق وزارة الصحة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- الالمام الجيد بالانظمة والقوانين التي تحكم الوظيفية. - مهارات الاتصال والتواصل مع الاخرين. - المتابعة والدقة في اتخاذ القرارات. - القدرة على القيادة والتوجيه والاقناع والتفاوض.
التشريعات التي تضبط العملية	قانون اجراء الدراسات الدوائية رقم (2) لسنة 2011 وتعديلاته.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	استقبال متلقي الخدمة واستلام كتاب الجهة الراعية (اما من الباحث مباشرة او من خلال البريد الوارد للمديرية) وتسليم متلقي الخدمة نموذج المعلومات التفصيلية للباحث والبحث متضمنة الوثائق المطلوبة.	رئيس شعبة المعلومات موظفي شعبة المعلومات	الطابق الثاني	219 216
.2	متابعة اسكتمال الوثائق المطلوبة عن طريق الاتصال مع الجهات الراعية للبحث في حال عدم اكتمالها.	رئيس شعبة المعلومات موظفي شعبة المعلومات	الطابق الثاني	219 216
.3	اعتماد ومصادقة كتاب موجه لرئيس لجنة اخلاقيات البحث العلمي/ ادارة مستشفيات البشير؛ لإبداء الرأي حول امكانية الموافقة على اجراء البحث ضمن مرافق وزارة الصحة.	رئيس شعبة المعلومات رئيس قسم الخطط وسياسات الموارد البشرية مدير المديرية	الطابق الثاني	219 216 217
.4	استلام الردود/ البريد الوارد من لجنة اخلاقيات البحث العلمي/ادارة مستشفيات البشير بخصوص الموافقة او عدمها.	رئيس شعبة المعلومات موظفي شعبة المعلومات	الطابق الثاني	219 216
.5	اعداد كتاب بالموافقة (تسهيل مهمة الباحث) موجه الى مرافق وزارة الصحة والمعنية بإجراء البحث فيها.	رئيس شعبة المعلومات موظفي شعبة المعلومات	الطابق الثاني	219 216
.6	تدقيق وانشنة كتاب االموافقة (تسهيل مهمة الباحث) ومرفقاته.	رئيس قسم خطط وسياسات الموارد البشرية	الطابق الثاني	207
.7	توقيع واعتماد كتاب تسهيل مهمة الباحث من مدير المديرية، متضمناً (اسم الباحث، وعنوان ومكان البحث).	مدير المديرية	الطابق الثاني	217

.8	تسليم الباحث كتاب الموافقة على تسهيل مهمة اجراء البحث وارشفة المعاملة في الملف الخاص بالأبحاث ورقياً والكترونياً.	رئيس شعبة المعلومات موظفي شعبة المعلومات	الطابق الثاني	219 216

الشركاء	**الداخليين**	ادارة مستشفيات البشير
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		30-21 يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Microsoft Office (World, Excel)
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج المعلومات التفصيلية للباحث والبحث

الأنظمة الالكترونية	**اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية**	**الجهات الشريكة على هذا النظام**	**ملكية النظام**	**مسؤولية الإشراف على النظام**
	لا يوجد			

مؤشرات أداء العملية	- عدد الابحاث والدراسات التي تم الموافقة عليها من قبل لجنة اخلاقيات البحث العلمي. - الوقت المستغرق لانجاز العملية.
دورية القياس	سنوياً

المورد	**المدخلات**	**العملية**	**المخرجات/النتائج**	**المتعامل/المستفيد**
وزارة الصحة	- نموذج المعلومات التفصيلية للباحث والبحث. - كتاب رسمي من الجهة الراعية للبحث. - مقترح الدراسة. - اداة الدراسة.	تسهيل مهمة الباحثين لإجراء أبحاثهم ودراساتهم ضمن مرافق وزارة الصحة	كتاب موافقة على تسهيل مهمة اجراء البحث ضمن مرافق وزارة الصحة مرفق معه موافقة لجنة اخلاقيات البحث العلمي.	الأفراد الأعمال الحكومة

اســـم العملية	متابعة اعتماد وتنفيذ انشطة برنامج التطوير المهني المستمر، والمصادقة على الشهادات الصادره عنها
رمز العملية	MOH-HR-PCS-01-v1
الهدف من العملية	– اعتماد ساعات الأنشطة التدريبية والمصادقة على الشهادات لغايات التطوير والتعليم المهني المستمر. – مأسسة التطوير المهني المستمر، وتطوير وتطبيق معايير التعليم المهني المستمر والإشراف عليها.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التعليم والتدريب الطبي
اسم القسم	قسم التطوير المهني المستمر/ شعبة تنسيق ومتابعة الانشطة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	متابعة تنفيذ برنامج التطوير المهني المستمر للعاملين في الرعاية الصحية بما يتماشى مع متطلبات نظام تجديد ترخيص العاملين في المهن الصحية رقم (46) لسنة 2018
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	- سياسة مصادقة واعتماد شهادات التطوير المهني المستمر CPD - قائمة متطلبات انشطة التطوير المهني المستمر، متضمنه اجندة النشاط.
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ■ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم والأزمات ☐ إدارة المخاطر والكوارث
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** – تأخير الجهات المعنية بتزويدنا بالاحتياجات التدريبية. – صعوبة الموائمة مابين الاهداف الاستراتيجية للوزارة والاهداف التدريبية. – نقص او خطأ في الوثائق والكشوفات المطلوبة للمصادقة والاعتماد. – عجز بالموارد البشرية/ المالية/ المادية. **المؤثرات المحتملة:** ارباك او تأخير مصادقة واعتماد شهادات التعليم والتطوير المهني المستمر.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	– الالمام الجيد بالانظمة والقوانين المعمول بها. – القدرة على المتابعة المستمرة للعملية التدريبية. – الالمام بالمهارات الحاسوبية واعداد التقارير الاحصائية. – الالمام باللغة الانجليزية (المصطلحات الطبية).

التشريعات التي تضبط العملية	- نظام تجديد ترخيص العاملين في المهن الصحية رقم (46) لسنة 2018. - تعليمات التطوير المهني المستمر لغايات تجديد ترخيص العاملين في المهن الصحية رقم (1) لسنة 2021. - اسس ومعايير اعتماد انشطة التطوير المهني المستمر. -

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام خطط الاحتياجات التدريبية الخاصة بانشطة التطوير المهني المستمر من المواقع، متضمنة الأنشطة التدريبية المراد اعتمادها لغايات التطوير المهني المستمر وتدقيقها للتأكد من مطابقتها لأسس ومعايير اعتماد انشطة التطوير المهني المستمر.	رئيس شعبة تنسيق ومتابعة الانشطة رئيس قسم التطوير المهني المستمر	الطابق الثاني	249 204 217
.2	اعداد ومصادقة مخاطبات المجالس الثلاث (الطبي، الصحي العالي، التمريضي) ونقابة الأسنان الأردنية، لغايات اعتماد الانشطة التدريبية، بعد ارشفتها الكترونياً.	رئيس شعبة تنسيق ومتابعة الانشطة رئيس قسم التطوير المهني المستمر مدير المديرية	الطابق الثاني	249 204 217
.3	اعداد ومصادقة مخاطبات المستشفيات والمديريات فيما يتعلق باعتماد ساعات التطوير المهني المستمر، بحسب ردود المجالس ونقابة الاسنان، بعد ارشفتها الكترونياً.	رئيس شعبة تنسيق ومتابعة الانشطة رئيس قسم التطوير المهني المستمر مدير المديرية	الطابق الثاني	249 204 217
.4	اعداد ومصادقة المخاطبات الرسمية للجهات التالية: - مخاطبة المجالس بأسماء المزاولين المشاركين بالأنشطة. - مخاطبة المجلس الطبي للتأكد من تحقيق الأطباء للساعات المطلوبة لغايات التصنيف الفني.	رئيس شعبة تنسيق ومتابعة الانشطة رئيس قسم التطوير المهني المستمر مدير المديرية	الطابق الثاني	249 204 217
.5	تدقيق شهادات الأنشطة التدريبية الصادرة من وحدات التطوير المهني المستمر في مديريات ومستشفيات وزارة الصحة ومرفقاتها (كشوفات المشاركين وكشوفات علامات اجتياز المشاركين للامتحان البعدي والكشوفات المطلوبة للمجالس).	موظفي قسم التطوير المهني المستمر	الطابق الثاني	249
.6	المصادقه على شهادات الأنشطة التدريبية لبرنامج التطوير المهني المستمر وتوقيعها من قبل مدير المديرية.	مدير المديرية	الطابق الثاني	217

.7	استلام وتدقيق المطالبات المالية الخاصة بانشطة التطوير المهني المستمر، المنفذه في المواقع.	موظفي قسم التطوير المهني المستمر	الطابق الثاني	249
.8	اعداد ومصادقة المخاطبات المالية الموجه لمديرية النفقات والعقود لغايات صرفها.	رئيس شعبة تنسيق ومتابعة الانشطة رئيس قسم التطوير المهني المستمر مدير المديرية	الطابق الثاني	249 204 217
.9	تحديث قاعدة بيانات المشاركين بانشطة التطوير المهني المستمر.	موظفي قسم التطوير المهني المستمر	الطابق الثاني	249

الشركاء	**الداخليين**	وحدات التطوير المهني المستمر في مديريات الصحة والمستشفيات، والمديريات المركزية
	الخارجيين	- المجلس الطبي الاردني - المجلس الصحي العالي - المجلس التمريضي الاردني - نقابة الاسنان الاردنية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		30-90 يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Microsoft Office (World, Excel)
النماذج اللازمة لاتمام العملية		- وثيقة تضارب المصالح. - نموذج الاحتياجات التدريبية من المواقع. - كشف باسماء ونتائج المشاركين بالنشاط التدريبي. - نموذج الشهادات التدريبية (المعتمدة).

الأنظمة الالكترونية	**اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية**	**الجهات الشريكة على هذا النظام**	**ملكية النظام**	**مسؤولية الإشراف على النظام**
	النظام الوطني الالكتروني E-CPD	المجالس (الطبي/الصحي/التمريضي)، النقابات المهنية والجمعيات العلمية، وزارة التربية والتعليم، دائرة الاحوال المدنية، وزارة التعليم العالي، وزارة العدل، ادارة الاقامة والحدود/الامن العام	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني/ وزارة الصحة
مؤشرات أداء العملية	عدد الشهادات التي تم اعتمادها والمصادقة عليها كبرامج تطوير وتعليم مهني مستمر			
دورية القياس	شهرياً			

المورد	**المدخلات**	**العملية**	**المخرجات/النتائج**	**المتعامل/المستفيد**

وزارة الصحة	- قائمة متطلبات انشطة التطوير المهني المستمر. - اجندة النشاط. - السيرة الذاتية للمحاضرين المعتمدين. - نماذج تضارب المصالح. - خطط الاحتياجات التدريبية من المواقع.	متابعة اعتماد وتنفيذ انشطة برنامج التطوير المهني المستمر، والمصادقة على الشهادات الصادره عنها	- كشف بالانشطة التدريبية (المُعتمدة). - كشف باسماء ونتائج المشاركين. - الشهادات التدريبية (مُعتمدة).	الكوادر الفنية والصحية العاملة في وزارة الصحة

مديرية طب الاسنان

اســـم العملية	رصد الاحتياج من الكوادر البشرية المتعلقة بطب الأسنان .
رمز العملية	MOH-HR-PCS-11-v1
الهدف من العملية	تأمين عيادات الأسنان بالكوادر الطبية اللازمة لسير العمل
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية طب الاسنان
اسم القسم	قسم التخطيط والتقييم
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	*******
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة تحديد الإحتياجات من الكوادر البشرية/ مديرية الموارد البشرية سياسة تخطيط الموارد البشرية / مديرية الموارد البشرية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☑ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تصنيف العملية	☐ رئيسية ☑ مساندة ☐ فرعية
تنتهي العملية بخدمة	☑ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	تعين اطباء اسنان لضمان تقديم الخدمات السنية لكافة المواطنين
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - إحالة عدد من اطباء الاسنان العاملين الى التقاعد **المؤثرات المحتملة:** - زيادة الحاجة الى رصد الاحتياج و تغطية اماكن النقص لضمان استمرارية تقديم الخدمات

المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارة استخدام برامج الحاسوب - مهارة التحليل الاحصائي
التشريعات التي تضبط العملية	نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام لسنة 2024

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديث قاعدة البيانات في مديرية طب الأسنان	رئيس قسم التخطيط والتقييم	9	923
.2	حصر الإحتياج الفعلي من خلال إعتماد نسبة 1:5 طبيب أسنان/لكل جهاز والتي تظهر مدى التوافق بين عدد الأجهزة وعدد أطباء لأسنان	رئيس قسم التخطيط والتقييم	9	923
.3	مخاطبة مديرية تطوير الموارد وشؤون الموظفين لمخاطبة ديوان الخدمة المدنية	مدير مديرية طب الأسنان	9	921
.4	الإشتراك في إعداد إمتحان ديوان الخدمة المدنية	رئيس قسم التخطيط والتقييم	9	923
.5	الإشتراك بالمقابلة الشخصية وتوزيع الكوادر	مدير مديرية طب الأسنان	9	921
		رئيس قسم التخطيط والتقييم	9	923
		موظف من قسم التوظيف في مديرية الموارد البشرية	2	242
.6	التواصل مع مديرات الصحة للتأكد من مباشرة عمل الكوادر الجديدة.	رئيس قسم التخطيط والتقييم	9	923

الشركاء	الداخليين	مديرية الموارد البشرية
	الخارجيين	هيئة الخدمة والادارة العامة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3 أشهر

الأدوات الالكترونية المستخدمة	1- جهاز حاسوب 2- برمجيات حاسوبية مثل Excel و Word 3- شبكة انترنت 4- نظام الموارد البشرية الخاص بتسجيل العلامات والتقييم في المقابلات			
النماذج اللازمة لاتمام العملية	نموذج التعيين			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
مؤشرات أداء العملية	سد الإحتياج من الكوادر			
دورية القياس	كل 6 أشهر			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة / مديريات الصحة والمستشفيات	ضباط الرصد	عملية حسابية /إحتساب نسبة 5/1 طبيب لكل عيادة وفق ما يتناسب مع الإنجاز الشهري	تقرير الإحتياج الفعلي	الكوادر البشرية متلقي الخدمة

اســـم العملية	بناء قدرات الكوادر المتعلقة بطب الأسنان
رمز العملية	MOH-HR-PCS-10-v1
الهدف من العملية	دعم التعليم الطبي المستمر
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية طب الاسنان
اسم القسم	قسم التدريب والمتابعة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	تنمية قدرات الكوادر السنية من أطباء الأسنان
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	1- سياسة تحديد الاحتياجات التدريبية للكوادر الفنية والطبية العاملة في وزارة الصحة / مديرية التعليم والتدريب الطبي 2- سياسة التعليم والتدريب الطبي للكوادر الفنية والطبية/ مديرية التعليم والتدريب الطبي. 3- سياسة مصادقة واعتماد شهادات التطوير المهني المستمر/ مديرية التعليم والتدريب الطبي.
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☑ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تصنيف العملية	☐ رئيسية ☑ مساندة ☐ فرعية
تنتهي العملية بخدمة	☑ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	تدريب اطباء الاسنان واكسابهم المعارف العلمية والعملية و التدريبية اللازمة لمواكبة التطور في خدمات طب الأسنان المقدمة

الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - إحالة عطاءات جديدة على شركات تقدم مواد واجهزة اسنان لوزارة الصحة **المؤثرات المحتملة:** - زيادة عدد الدورات التدريبية التي تقوم بها المديرية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارة استخدام برامج الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	إعتماد شـرط إحالة العطاء على الشـركة المعنية أن تكون الجهه الداعمه عند عقد ورشـات ودورات تدريبية بحسـب نوع المواد أو الأجهزة التي تم شراؤها.	موظف من قسم العطاءات في مديرية المشتريات والتزويد	خارج مبنى الوزارة	
.2	التنسيق مع الشركة الداعمة على نوع الورشة أو الدورة التدريبية والفئة المستهدفة وأعداد المشاركين	رئيس قسـم التـدريـب والمتابعة	9	920
		موظف في الديوان	9	922
.3	مخاطبة مديريات الصـحة لترشـيح أسـماء أطباء أسنان عامين للمشاركة	مديرمديرية طب الاسنان	9	921
.4	مخاطبة رئيس الإختصاص لترشيح أخصائيين ومقيمين اذا كانوا مستهدفين بموضوع الورشة	مدير مديرية طب الأسنان	9	921
.5	مخاطبة مديرية التدريب والتعليم الطبي بكشوفات تفصيلية لغايات إعتمادها كساعات تدريب طبي مستمر	مدير مديرية طب الأسنان	9	921
		موظف في الديوان	9	922
.6	تنفيذ الدورة	مدير مديرية طب الاسنان	9	921
		رئيس قسـم التـدريـب والمتابعة	9	920

		موظف في الديوان	9	922
.7	اعداد قوائم الحضور و المجالس و معهد الادارة العامة لغايات الاعتماد	موظف في الديوان	9	922
.8	طباعة الشهادات	موظف في الديوان	9	922
.9	توقيع الشهادات المعتمدة و توزيعها	مدير مديرية التعليم والتدريب الطبي	2	218-217
		موظف في الديوان	9	922

الشركاء	الداخليين	- مديرية التعليم و التدريب الطبي - مديرية المشتريات و التزويد
	الخارجيين	- الشركات التي يحال عليها عطاءات مواد و أجهزة الأسنان - المجلس الطبي الأردني
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		1- جهاز حاسوب 2- برمجيات حاسوبية مثل Excel و Word 3- قوائم الكترونية تتضمن بيانات اطباء الاسنان في الوزارة 4- قاعدة بيانات تتضمن المرشحين لدورات سابقة لضمان العدالةفي التنسيب
النماذج اللازمة لاتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

مؤشرات أداء العملية	عدد الدورات التدريبية
	عدد الاطباء الذين تم تدريبهم
دورية القياس	شهرين

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	مخاطبات رسمية لترشيح الراغبين	تحديد المكان والزمان وإبلاغ المشاركين	شهادات معتمده	الكوادر المستهدفة من

				عيادات ومختبرات الأسنان

اســـم العملية	عقد إمتحان مزاولة مهنة مرشد صحة سني وفني مختبرأسنان
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-03-v1
الهدف من العملية	حصول المتقدم على رخصة مزاولة المهنة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية طب الاسنان
اسم القسم	قسم التدريب والمتابعة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	*******
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☑ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☑ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تصنيف العملية	☐ رئيسية ☑ مساندة ☐ فرعية
تنتهي العملية بخدمة	☑ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الحصول على مزاولة مهنة فني أسنان أو مرشد صحي اسنان

الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - صدور نتائج امتحانات الشامل . **المؤثرات المحتملة:** - زيادة عدد المتقدمين للامتحان و بالتالي زيادة عدد المزاولات الصادرة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارة استخدام برامج الحاسوب - المهارات العلمية ذات العلاقة بالتخصص والضرورية عند وضع الاسئلة للمتقدمين
التشريعات التي تضبط العملية	- نظام ممارسة مهنة فنيي الأسنان رقم (54) لعام (2013) وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مخاطبة الجهات الشـــريكة لتحديد لجنة الإمتحان.	مدير مديرية طب الاسنان	9	921
.2	التنسيق مع مستشفى البشير لتأمين قاعة الإمتحان النظري	رئيس اختصـــــاص طـب الاسنان	9	921
.3	التنســـيق مع مـديريـة التراخيص والمهن للبدء بإســتقبال طلبات التقدم للإمتحان عن طريق البريد	مدير مديرية طب الاسنان	9	921
		موظف في الديوان	9	922
.4	الإعلان عن الموعد والمتطلبات بالصحف الرسمية ومواقع التواصل الإجتماعي	موظف في الديوان	9	922
.5	إعداد قوائم بأســـماء المرشـــحين للتقدم للإمتحان	موظف في الديوان	9	922
.6	تحضـير أسـئلة الجانب النظري ومتطلبات الإمتحان العملي من قبل لجنة الإمتحان	رئيس قســـم التـدريـب والمتابعة	9	920
		موظف في الديوان	9	922
.7	عقد الإمتحان بإشـــراف من مديرية طب الأسنان ورئيس إختصاص طب الأسنان	رئيس اختصـــــاص طـب الاسنان	9	921

.8	.إقرار النتائج وتصـديقها من معالي وزير الصحة	مدير طب الاسنان	9	921
.9	إعلان النتائج	موظف في الديوان	9	922
.10	إرسـال نسـخة من النتـائج لمـديريـة التراخيص والمهن لإعداد الشهادات	موظف في الديوان	9	922
.11	اصدار شهادات مزاولة للناجحين	مـدير مـديريـة ترخيص المهن والمؤسسات الصحية	5	504

الشركاء	الداخليين	- مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية - إدارة مستشفيات البشير
	الخارجيين	- جامعة العلوم والتكنولوجيا - نقابة أطباء الأسنان - الخدمات الطبية الملكية - نقابة أصحاب المختبرات - البريد الأردني
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهرين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		1- جهاز حاسوب 2- برمجيات حاسوبية مثل Excel و Word
النماذج اللازمة لاتمام العملية		نموذج طلب الالتحاق بالامتحان

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
مؤشرات أداء العملية	عدد شهادات مزاولات مهنة فني اسنان و مرشد صحي سنية			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

المتقدمين للحصول على رخصة مزاولة المهنه	الوثائق والشهادات لكل متقدم	إمتحان	شهادة مزاولة مهنه	المتقدم لرخصة مزاولة المهنة

اســـم العملية	رصد وتوثيق حالات زراعة الأسنان
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-02-v1
الهدف من العملية	متابعة برنامج زراعة الأسنان ورصد الإحتياجات التدريبية تنفيذ متطلبات المجلس الطبي لمقيمي بعض تخصصات طب الأسنان
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية طب الاسنان
اسم القسم	وحدة زراعة الأسنان
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	استحداث برنامج زراعة الأسنان لغايات تدريب المقيمين
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	1- سياسة الموافقة الحرة المستنيرة / مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☑ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تصنيف العملية	☑ رئيسية ☐ مساندة ☐ فرعية
تنتهي العملية بخدمة	☑ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	إجراء عملية زراعة اسنان للمرضى من قبل المقيمين في برامج طب الأسنان
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - طرح عطاءات للزرعات السنية **المؤثرات المحتملة:** - زيادة عدد الزرعات التي يتم اجراءها للمرضى

المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- المعرفة التامة بالاجراءات الجراحية الخاصة . - التطبيق الامثل لاسس ضبط العدوى - المعرفة الكلية بأسس الزراعة و البرامج التعليمية الخاصة بها
التشريعات التي تضبط العملية	قانون المجلس الطبي الأردني

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	رصد الإحتياجات التدريبية من عدد المقيمين من التخصصات المعنية	رئيس وحدة زراعة الاسنان	في مركز صحي عمان الشامل	
.2	متابعة توزيع الزرعات على عدد المقيمين ومتطلبات المجلس الطبي إستنادا الى الخطة التدريبية للمقيمين في المجلس الطبي لكل تخصص .	رئيس وحدة زراعة الاسنان	في مركز صحي عمان الشامل	
.3	المتابعة مع منسقي برنامج الزراعة لتوثيق الزرعات المنجزة	رئيس وحدة زراعة الاسنان	في مركز صحي عمان الشامل	
.4	رصد المعيقات وإيجاد الحلول	رئيس وحدة زراعة الاسنان	في مركز صحي عمان الشامل	
.5	توثيق قاعدة بيانات خاصة ببرنامج الزراعة	رئيس وحدة زراعة الاسنان	في مركز صحي عمان الشامل	

الشركاء	الداخليين	المستشفيات والمراكز التي تحتوي على عيادات زراعة الأسنان
	الخارجيين	- الشركات المزودة للزرعات السنية - مديرية المشتريات والتزويد - المجلس الطبي الأردني
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3 أشهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		1- جهاز حاسوب 2- برمجيات حاسوبية مثل Excel و Word
النماذج اللازمة لاتمام العملية		تعهد خطي (اقرار) للشخص الذي يتم عمل الزرعة له (تدريب مقيمين على الزرعات)

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

مؤشرات أداء العملية	عدد الزرعات المنجزة			
	عدد الاطباء الذين استكملوا متطلبات التدريب على الزرعات			
دورية القياس	شهرية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
الشركة التي يحال عليها عطاء الزرعات السنية	تقارير منسقين برنامج الزراعة الخطة التدريبية للمجلس الطبي الأردني	رصد العملية التدريبية في برنامج زراعة الأسنان	- إحصائية لعدد الزرعات السنية التي تم إنجازها شهريا -إحصائية عدد المقيمين الذين تلقوا التدريب في برنامج الزراعة	المقيمين في التخصصات التالية: -جراحة الفكين -اللثة -التحفظية -التركيبات

مديرية الموارد البشرية

اســـم العملية	اختيار وتعيين الوظائف الإشرافية
رمز العملية	MOH-HR-PCS-31-v1
الهدف من العملية	- تحسين إجراءات الاستخدام الأمثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر. - توفير موارد بشرية ذات كفاءة بما يتناسب وبيئة الوزارة وطبيعة العمل بها
اسم الوحدة التنظيمية	مديريه الموارد البشرية
اسم القسم	قسم التعيين والتوظيف / شعبة الوظائف الإشرافية والعلاوات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	- سياسة المقابلات الشخصية - سياسة الوظائف الإشرافية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐إدارة الشراء والتزويد ☐إدارة الموارد المالية ☐إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐إدارة المباني والممتلكات ☐إدارة الموارد البشرية ☐إدارة الرقابة والتنظيم ☐إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تغير الهياكل التنظيمية + تعديلات في الوصف الوظيفي **المؤثرات المحتملة:** وجود عدد من الشواغر بسبب التوقف سابقاً لصدور الاسس الإشرافية ومن ثم اداره الموارد البشرية الصادر عن نظام هيئة الخدمة والادارة العامة كذلك تم ادراج مسميات اشرافيه جديدة على الهيكل التنظيمي الجديد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الإلمام بأسس الوظائف الإشرافية الإلمام بأسس التعيين المعرفة بالوصف الوظيفي للوظائف الشاغرة الإلمام بالهيكل التنظيمي للمديريات المعنية

التشريعات التي تضبط العملية	- نظام ادارة الموارد البشرية لسنة 2024 وتعديلاته - تعليمات وصف وتصنيف الوظائف في القطاع العام لسنة 2025 - اسس وضوابط الترقية في القطاع العام 2025 - تعليمات التقييم والتحليل الكمي والموضوعي لوظائف القطاع العام

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	حصر الشواغر حسب المواقع في الهيكل التنظيمي	مدير مديرية الموارد البشرية + رئيس قسم التوظيف والتعيين	الثاني	237 241
.2	تقييم رواتب مجموعة وظائف الادارة الوسطى من قبل اللجنة المسمية من قبل معالي الوزير	رئيس قسم التوظيف والتعيين	الثاني	241
.3	الاعـــــــــــــــلان عن الوظائف الإشرافية الشاغرة في وزاره الصحة	رئيس شـــعبة الوظائف الإشـــرافية والعلاوات + موظفي القسم	الثاني	242
.4	اســـتقبال طلبات المرشـــحين للوظيفة الشاغره	رئيس شـــعبة الوظائف الإشـــرافية والعلاوات + موظفي القسم	الثاني	242
.5	فرز طلبـات الترشـــيح للوظـائف الاشـرافيه وتحديد اصـحاب الاحقيات التنافســـية حســـب شـــروط الوظيفة الشاغرة وبطاقة الوصف الوظيفي	رئيس شـــعبة الوظائف الإشـــرافية والعلاوات + موظفي القسم	الثاني	242
.6	اعتمـاد نتـائج الطلبـات المطـابقـة والمخالفة من قبل وزير الصحة	مـدير مـديريـة الموارد البشـــرية+ رئيس قســـم التوظيف والتعيين	الثاني	237 241
.7	ارســـــال نتـائج الفرز لهيئـة الخـدمـة والإدارة العـامـــة لإجراء الامتحـان التنافسي	مـدير مـديريـة الموارد البشـرية + رئيس شـعبة الوظـائف الإشـــرافيـة والعلاوات	الثاني	237 242

.8	بعد اجتياز الاختبار لمن انطبق عليه شروط بطاقه الوصف الوظيفي للوظيفة الشاغرة من قبل هيئة الخدمة والإدارة العامة يتم اجراء المقابلة الشخصية حسب التعليمات لعملية الترقية	مدير مديرية الموارد البشرية + رئيس قسم التوظيف والتعيين لجنة التقييم المشكلة من قبل معالي الوزير	الثاني	237 241
.9	تجهيز قرار منح الوظيفة الاشرافيه للحاصلين على اعلى العلامات من الامتحان التنافسي والمقابلة الشخصية للتوقيع من وزير الصحة وتحويله لمراكز الأعمال	رئيس شعبة الوظائف الإشرافية والعلاوات + موظفي القسم	الثاني	242

الشركاء	الداخليين	ادارات ومديريات ومستشفيات وزارة الصحة
	الخارجيين	هيئة الخدمة والادارة العامه
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	4 شهور	
الأدوات الالكترونية المستخدمة	جهاز الحاسب الالي + الهاتف + آلة التصوير + فاكس	
النماذج اللازمة لإتمام العملية	لا يوجد	

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام الموارد البشرية	---	مديرية الموارد البشرية	مديرية الموارد البشرية / قسم الحاسوب
مؤشرات أداء العملية	يتم تعبئة الشواغر الاشرافية جميعها			
دورية القياس	نصف سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	قائمة الترشيحات الإشرافية	اختيار وتعيين الوظائف الإشرافية	قرار منح الوظيفة الاشرافيه	الموظف

اســـم العملية	ادارة المخزون في هيئة الخدمة والادارة العامة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-32-v1
الهدف من العملية	- تحسين إجراءات الاستخدام الأمثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر. - تعزيز البيئة الداعمة لتوفير الاختصاصات الفرعية المطلوبة
اسم الوحدة التنظيمية	مديريه الموارد البشريه
اسم القسم	قسم التوظيف والتعيين/ر.ش الإعلانات المفتوحة وإدارة مخزون التوظيف
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	برامج هيئه الخدمة والإدارة العامه ، برامج التوظيف والتعيين (وزارة الصحة)
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	----------
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐إدارة الشراء والتزويد ☐إدارة الموارد المالية ☐إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐إدارة المباني والممتلكات ☐إدارة الموارد البشرية ☐إدارة الرقابة والتنظيم ☐إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - ندرة بعض التخصصات الفنية والطبية المطلوبة - عدم وجود مخزون لدى الهيئة من التخصصات المطلوبة **المؤثرات المحتملة:** - عدم القدرة على تقديم الخدمات الصحية بجودة وكفاءة للمواطنين
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1-استخدام الحاسوب 2-مهارات المتابعة والتقييم 3-اعداد التقارير والاحصاءات 4- مهارات التواصل والاتصال
التشريعات التي تضبط العملية	- تعليمات الاستقطاب والتعيين لسنة 2024 - نظام ادارة الموارد البشرية لسنة 2024 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

-1	دراسة خريطة الشواغر وتحديد النسب المقررة للشواغر المطلوبة من مخزون هيئة الخدمة والادارة العامة حسب نظام الموارد البشرية.	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة الاعلانات المفتوحة وادارة مخزون التوظيف	2	239
-2	اختيار المؤهلين من مخزون هيئة الخدمة والادارة العامة حسب الاحقيات التنافسية حسب التعليمات النافذة	رئيس شعبة الاعلانات المفتوحة وادارة مخزون التوظيف	2	239
-3	اعداد قوائم المرشحين للامتحان التنافسي ممن انطبقت عليهم شروط الاعلان المفتوح للوظيفيه الشاغرة	رئيس شعبة الاعلانات المفتوحة وادارة مخزون التوظيف	2	239
-4	استلام نتائج الامتحان التنافسي للشواغر المطلوبة من قسم الامتحانات في هيئة الخدمة والادارة العامة	موظفي قسم التعيين والتوظيف / رئيس شعبة الاعلانات المفتوحة وادارة مخزون التوظيف	2	239
-5	تحديد اصحاب الاحقيات التنافسية حسب التعليمات النافذة لإجراء المقابلات الشخصية	موظفي قسم التعيين والتوظيف / رئيس شعبة الاعلانات المفتوحة وادارة مخزون التوظيف	2	239
-6	استلام نتائج المقابلات الشخصية التي تم عقدها في وزارة الصحة لتحديد المنسبين للتعيين حسب مجموع علامات الامتحان التنافسي + المقابلة الشخصية.	رئيس قسم التوظيف والتعيين	2	239
-7	رفع التنسيبات للموظفين االمنسبين للتعيين ممن انطبقت عليهم الشروط لمعالي الوزير للسير في استكمال إجراءات التعيين.	مدير إدارة الشؤون الإدارية + مدير مديرية الموارد البشرية	2	
الشركاء	الداخليين	إدارات ومديريات وزارة الصحة		
	الخارجيين	هيئه الخدمة والإدارة العامة		

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	ثلاث شهور			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	جهاز حاسوب + الطابعة + الة التصوير + فاكس +الهاتف			
النماذج اللازمة لاتمام العملية	خريطة الشواغر / نموذج الترشيح للامتحان / نموذج المقابلات / نموذج تنسيب تعيين			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	- نظام الموارد البشرية - نظام هيئة الخدمة والإدارة العامة	-------- --------	هيئة الخدمة والإدارة العامة	هيئة الخدمة والإدارة العامة
مؤشرات أداء العملية	نسبة التعيين من مخزون هيئة الخدمة والادارة العامة			
دورية القياس	نصف سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	خريطة الشواغر	ادارة المخزون في هيئة الخدمة والادارة العامة	عدد الشواغر التي تم تعبئتها	المرشحين للتعيين

اســـم العملية	إدارة الملف الالكتروني للموظف على قاعدة بيانات نظام البطاقة الإلكترونية
رمز العملية	MOH-HR-PCS-33-v1
الهدف من العملية	إدامة تحديث معلومات ملف الموظف وإضافة المعلومات / الإجراءات الجديدة عليه
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم الحاسوب / شعبة البطاقة الإلكترونية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** صدور / وصول عدد كبير من القرارات / الكتب دفعة واحدة أو تزامن مع إدخال إجراءات (مثل التعيينات) وقرارات الموارد البشرية **المؤثرات المحتملة:** بطء / تأخير نسبي في إنجاز إدخال المعلومات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارة استخدام نظام البطاقة الإلكترونية
التشريعات التي تضبط العملية	نظام إدارة الموارد البشرية رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته , صادر بمقتضى المادة (120) من الدستور

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام المعاملات من شعبة الصادر والملفات/ قسم شؤون الموظفين	رئيس شعبة البطاقة الإلكترونية + كادر الشعبة	الثاني	236

.2	استلام الإجراءات التأديبية + شهادات تعديل الأوضاع عند صدور قرار تعديل الأوضاع من شعبة تدقيق المعلومات	رئيس شعبة البطاقة الإلكترونية + رئيس شعبة تدقيق المعلومات	الثاني	236
.3	تجميع البريد الذي تم استلامه من شعبة الصادر بعد إنهاء إدخاله على نظام البطاقة الإلكترونية و وضعه في مغلف مغلق وإعادة تسليمه للصادر ليتم إرساله إلى هيئة الخدمة والإدارة العامة من خلال شعبة الصادر	رئيس شعبة البطاقة الإلكترونية	الثاني	236
.4	تعديل بيانات الموظفين / المراجعين اعتمادا على مشاهدتهم لمعلوماتهم على نظام البطاقة الإلكترونية	رئيس شعبة البطاقة الإلكترونية + كادر الشعبة	الثاني	236

الشركاء	الداخليين	إدارات ومديريات وزارة الصحة			
	الخارجيين	هيئة الخدمة والإدارة العامة			
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	يوم عمل				
الأدوات الالكترونية المستخدمة	جهاز حاسوب + الاتصال بشبكة الإنترنت				
النماذج اللازمة لإتمام العملية					
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام	
	نظام البطاقة الإلكترونية	هيئة الخدمة والإدارة العامة	هيئة الخدمة والإدارة العامة	هيئة الخدمة والإدارة العامة + شعبة البطاقة الالكترونية /قسم الحاسوب / مديرية الموارد البشرية	
مؤشرات أداء العملية	عدد القرارات / الدورات / الكتب التي إدخالها على النظام				
دورية القياس	يومي				

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	معاملات الموظفين	إدارة الملف الالكتروني للموظف على قاعدة بيانات البطاقة الإلكترونية	ملف الكتروني	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	إدارة الملف الالكتروني للموظف على قاعدة بيانات شؤون الموظفين
رمز العملية	MOH-HR-PCS-34-v1
الهدف من العملية	إدامة تحديث معلومات ملف الموظف وإضافة المعلومات / الإجراءات الجديدة عليه
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم الحاسوب / شعبة إدخال البيانات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☑ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **المؤثرات المحتملة:** بطء / تأخير نسبي في إنجاز إدخال المعلومات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارة استخدام نظام شؤون الموظفين
التشريعات التي تضبط العملية	نظام إدارة الموارد البشرية رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته , صادر بمقتضى المادة (120) من الدستور

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام المعاملات من شعبة الوارد / قسم السجلات وإدخال البيانات للملف الالكتروني	رئيس شعبة ادخال البيانات	الثاني	235
.2	استلام المعاملات من شعبة الصادر والملفات/ قسم شؤون الموظفين والتأكد من اكتمالها ومطابقتها مع كشف تدقيق البريد الصادر.	رئيس شعبة تدقيق المعلومات + موظفي شعبة تدقيق المعلومات	الثاني	236

.3	تسليم المعاملات بعد تدقيق اكتمالها لشعبة إدخال البيانات لإدخالها وإدارة الملف الإلكتروني وإعادتها لشعبة تدقيق المعلومات.	موظفي شعبة إدخال البيانات	الثاني	235
.4	تدقيق المعاملات وحفظها على الملف الإلكتروني.	رئيس شعبة تدقيق المعلومات + موظفي شعبة تدقيق المعلومات	الثاني	236

الشركاء	الداخليين	إدارات ومديريات وزارة الصحة
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب + الاتصال بالشبكة الداخلية للوزارة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		كشف تدقيق الصادر

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام شؤون الموظفين	------	وزارة الصحة	قسم الحاسوب / مديرية الموارد البشرية + الشركة المتعاقد معها لإدامة صيانة النظام

مؤشرات أداء العملية	عدد القرارات / الدورات / الكتب التي إدخالها على النظام
دورية القياس	يومي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	معاملات الموظفين	إدارة الملف الالكتروني للموظف على قاعدة بيانات شؤون الموظفين	ملف الكتروني	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	إدارة حجز حوافز العاملين في وزارة الصحة لصالح قضايا المحاكم الشرعية والتنفيذية
رمز العملية	MOH-HR-PCS-35-v1
الهدف من العملية	تنفيذ قرارات المحاكم الشرعية والتنفيذية فيما يتعلق بالأموال الخاصة بالقضايا المرفوعة على موظفي وزارة الصحة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم الحوافز / شعبة حوافز التمريض
الهدف الاستراتيجي المرتبط	----------
المشروع/ البرنامج المرتبط	----------
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	----------
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة**: التعديل في السياسات والتعليمات الخاصة بالنظام والقضايا والمحاكم الأردنية **المؤثرات المحتملة:** زيادة عبء العمل
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1- استخدام الحاسوب 2- مهارات المتابعة والتقييم 3- اعداد التقارير والاحصاءات 4- مهارات التواصل والاتصال
التشريعات التي تضبط العملية	المادة 51 من قانون التنفيذ الأردني رقم 23 لسنة 2005

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام المعاملات والقضايا الخاصة بموظفي وزارة الصحة واستقبال المراجعين مثل (موظفين البريد، محاميين، موظفين الصحة المحكوم عليهم، المحكوم لهم في القضايا)	رئيس شعبة حوافز التمريض	2	240
.2	ادخال قرارات المحكمة الى برنامج المحاكم حسب فئة وتخصص الموظف (أطباء، صيادلة, تمريض .مهن أخرى , فئة ثالثة , رفع الحجز عن القضايا) بناءً على (الرقم الوظيفي , اسم المحكوم عليه , رقم القضية , اسم المحكمة , رمز المحكمة , مبلغ القضية , المبلغ المحول الى المحكمة , المبلغ المتبقي على القضية , ملاحظات)	رئيس شعبة حوافز التمريض	2	240
.3	التدقيق على الملف الخاص بالمحاكم وعمل نسخة ورقية ونسخة الكترونية وارسالها الى إدارة الشؤون المالية (شعبة الاقتطاعات والرواتب والنفقات)	موظفي قسم الحوافز+ رئيس قسم الحوافز	2	240

الشركاء	الداخليين	ادارة الشؤون المالية
	الخارجيين	وزارة العدل
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		(3) اشهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب + الطابعة + الة التصوير + فاكس +الهاتف+ سكانر، Microsoft Office
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام الحوافز	الجمعية العلمية الملكية	وزارة الصحة	إدارة الشؤون المالية

مؤشرات أداء العملية	- عدد طلبات القضايا للحجز على الحوافز. - عدد طلبات رفع حجز القضايا على الحوافز.
دورية القياس	ربع سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	قضايا المحاكم	إدارة حجز حوافز العاملين في وزارة الصحة لصالح القضايا والمحاكم	ملف القضية	موظفي وزارة الصحة المحكوم عليهم لصالح القضايا

اســـم العملية	إدارة حوافز موظفي وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-36-v1
الهدف من العملية	العمل على صرف حوافز الموظفين في وقتها ودون أخطاء
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم الحوافز- شعبة حوافز الأطباء والصيادلة/ شعبة حوافز التمريض / شعبة حوافز المهن الاخرى والفئة الثالثة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفعالية إدارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	- سياسة الانتقال بين مسارات التعليم - سياسة انهاء خدمات الموظف - سياسة الإجازة بدون رتب - سياسة التعيين والتوظيف - سياسة توفيق الأوضاع - سياسة الوظائف الإشرافية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية ■ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** 5- التعديل في السياسات والتعليمات الخاصة بالنظام الداخلي للحوافز. 6- تعطل أوخطا في نظام الحوافز الالكتروني **المؤثرات المحتملة:** زيادة عبء العمل , زيادة الأخطاء في احتساب الحوافز
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1-استخدام الحاسوب 2-مهارات المتابعة والتقييم

	3-اعداد التقارير والاحصاءات 4- مهارات التواصل والاتصال
التشريعات التي تضبط العملية	- تعليمات رقم 1 لسنة 2010 تعليمات التصنيف الفني والاداري للطبيب البشري وطبيب الاسنان والصيادلة لسنة 2010 وتعديلاتها - تعليمات رقم (5) لسنة 2022 تعليمات معدلة لتعليمات حوافز العاملين في مهنة التمريض /صادرة بمقتضى احكام المادتين (22) و (42) من نظام التامين الصحي المدني رقم (84) لسنة 2004 وتعديلاته - تعليمات رقم (2) لسنة 2006 تعليمات معدلة لتعليمات حوافز العاملين في مهنة المهن الاخرى والفئة الثالثة - أسس وتعليمات صرف الحوافز عن طريق لجنة الحوافز برئاسة عطوفة الأمين العام

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام المعاملات الخاصة بالموظفين العاملين في وزارة الصحة المتأثرين في التعديلات واستقبال موظفين وزارة الصحة الذين لديهم معاملات او استفسارات بخصوص الحوافز .	ر.ش حوافز الأطباء والصيادلة/ ر.ش حوافز التمريض / ر.ش حوافز المهن الاخرى والفئة الثالثة	2	240
2.	عكس التعديلات المطلوبة على النظام و متابعة مباشرات الموظفين و إجازات الموظفين المرضية , والغير مدفوعة الراتب كل حسب حالته.	ر.ش حوافز الأطباء والصيادلة/ ر.ش حوافز التمريض / ر.ش حوافز المهن الاخرى والفئة الثالثة	2	240
.3	اجراء الحسابات للموظفين المتأثرين في التعديلات وعكسها على النظام بالزيادة أو النقصان سواء كانت المعاملة الحصول على مؤهل علمي ، نقل وظيفي ، تغيير موقع عمل ، تغيير تخصص ,براءة الذمة عند التقاعد او الاستقالة او انتهاء الخدمة وذلك لغايات اصدار كشوفات الحوافز واحتساب حوافز الموظف	ر.ش حوافز الأطباء والصيادلة/ ر.ش حوافز التمريض / ر.ش حوافز المهن الاخرى والفئة الثالثة	2	240

.4	تدقيق المعاملات من قبل رئيس قسم الحوافز وارسالها الى شعبة التدقيق على الحوافز في إدارة الشؤون المالية لصرفها.	رئيس قسم الحوافز + ر.ش حوافز الأطباء والصيادلة/ ر.ش حوافز التمريض / ر.ش حوافز المهن الاخرى والفئة الثالثة	G+2		

الشركاء	الداخليين	ادارة الشؤون المالية
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		(3) اشهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب + الطابعة + الة التصوير + فاكس +الهاتف+ سكانر
النماذج اللازمة لإتمام العملية		

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام الحوافز	الجمعية العلمية الملكية	وزارة الصحة	إدارة الشؤون المالية

مؤشرات أداء العملية	عدد طلبات توفيق الأوضاع عدد المراجعين لقسم الحوافز عدد البريد المستلم يوميا أخطاء النظام وشموليتها
دورية القياس	ربع سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	معاملة الموظف	إدارة حوافز موظفي وزارة الصحة	كشف الحوافز	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	إدارة عملية حجب الحوافز لموظفي وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-37-v1
الهدف من العملية	تنفيذ حجب الحوافز على موظفين وزارة الصحة بناءً على قرارات لجنة حجب الحوافز المشكلة من قبل معالي الوزير .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم الحوافز
الهدف الاستراتيجي المرتبط	----------
المشروع/ البرنامج المرتبط	----------
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	- سياسة الانتقال بين مسارات التعليم - سياسة التعيين والتوظيف - سياسة توفيق الأوضاع - سياسة الوظائف الإشرافية.
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة**: التعديل في السياسات والتعليمات الخاصة بنظام الحوافز عطل في النظام الخاص بالحوافز **المؤثرات المحتملة:** زيادة عبء العمل
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1- استخدام الحاسوب 2- مهارات المتابعة والتقييم 3- اعداد التقارير والاحصاءات 4- مهارات التواصل والاتصال

التشريعات التي تضبط العملية	- تعليمات رقم 1 لسنة 2010 تعليمات التصنيف الفني والاداري للطبيب البشري وطبيب الاسنان والصيادلة لسنة 2010 وتعديلاتها - تعليمات رقم (5) لسنة 2022 تعليمات معدلة لتعليمات حوافز العاملين في مهنة التمريض /صادرة بمقتضى احكام المادتين (22) و (42) من نظام التامين الصحي المدني رقم (84) لسنة 2004 وتعديلاته - تعليمات رقم (2) ل سنة2006 تعليمات معدلة لتعليمات حوافز العاملين في مهنة المهن الاخرى والفئة الثالثة - أسس وتعليمات صرف الحوافز عن طريق لجنة الحوافز برئاسة عطوفة الأمين العام

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام قرار تنسيب لجنة الحوافز بحجب الحوافز عن الموظف عن طريق مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي	موظفي قسم الحوافز	2	240
2.	التحقق من صحة قرار التنسيب وتدقيق المعلومات	موظفي قسم الحوافز	2	240
.3	طباعة القرار وإرساله الى مدير مديرية الموارد البشرية لتوقيعه	رئيس قسم الحوافز + موظف قسم الحوافز	2	/238 240
.4	ارسال القرار الى شعبة تدقيق المعاملات في إدارة الشؤون الإدارية لتدقيقها ورفعها للتوقيع من معالي وزير الصحة.	رئيس قسم الحوافز	2	238
.5	استلام القرار بعد توقيعه من معالي الوزير وتوزيعه على رؤساء الشعب لعكسه عل الشاشات	رؤساء الشعب في قسم الحوافز+ رئيس قسم الحوافز	2	238 240
.6	ارشفة القرار يدويا وعلى نظام الأرشفة	موظف قسم الحوافز	2	240
الشركاء	الداخليين	لجنة الحوافز والمكونة من مدير إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات, مدير إدارة الشؤون الإدارية, مدير إدارة الشؤون المالية, مدير مديرية التعليم والتدريب الطبي , مدير مديرية النفقات والعقود, مدير مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي, رئيس		

		اختصاص الأطفال, رئيس اختصاص الجراحة, رئيس اختصاص الباطنية, رئيس اختصاص النسائية والتوليد / شعبة تدقيق المعاملات في إدارة الشؤون الإدارية
	الخارجيين	--------
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من اسبوعين - شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب + الطابعة + الة التصوير + فاكس +الهاتف+ سكانر، Microsoft Office
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج حجب الحوافز

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام الحوافز	الجمعية العلمية الملكية	وزارة الصحة	إدارة الشؤون المالية
	INFINITE-ECM-CLIENT	لا يوجد	وزارة الصحة	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات

مؤشرات أداء العملية	- عدد قرارات حجب الحوافز في كل دورة حوافز
دورية القياس	ربع سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	قرار تنسيب حجب الحوافز	إدارة عمليات حجب الحوافز	قرار الحجب	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	إدارة لجنة التصنيفات العلمية و الفنية الخاصة بقسم الحوافز
رمز العملية	MOH-HR-PCS-38-v1
الهدف من العملية	ضمان منح الحوافز والمكافآت لمقدمين طلبات التصنيفات الخاصة بلجنة الحوافز بكل شفافية واستحقاق .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم الحوافز
الهدف الاستراتيجي المرتبط	----------
المشروع/ البرنامج المرتبط	----------
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	- سياسة الانتقال بين مسارات التعليم - سياسة التعيين والتوظيف - سياسة توفيق الأوضاع - سياسة الوظائف الإشرافية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة**: التعديل في السياسات والتعليمات الخاصة بنظام الحوافز عطل في النظام الخاص بالحوافز تأجيل اجتماعات اللجنة **المؤثرات المحتملة:** زيادة عبء العمل
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1- استخدام الحاسوب 2- مهارات المتابعة والتقييم 3- اعداد التقارير والاحصاءات 4- مهارات التواصل والاتصال

التشريعات التي تضبط العملية	- تعليمات رقم 1 لسنة 2010 تعليمات التصنيف الفني والاداري للطبيب البشري وطبيب الاسنان والصيادلة لسنة 2010 وتعديلاتها - تعليمات رقم (5) لسنة 2022 تعليمات معدلة لتعليمات حوافز العاملين في مهنة التمريض /صادرة بمقتضى احكام المادتين (22) و (42) من نظام التامين الصحي المدني رقم (84) لسنة 2004 وتعديلاته - تعليمات رقم (2) ل سنة2006 تعليمات معدلة لتعليمات حوافز العاملين في مهنة المهن الاخرى والفئة الثالثة - أسس وتعليمات صرف الحوافز عن طريق لجنة الحوافز برئاسة عطوفة الأمين العام

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام وتعبئة النماذج الخاصة بلجنة الحوافز من موظف وزارة الصحة طالب التعديل	موظفي قسم الحوافز	2	240
.2	استلام معاملات تصنيفات الأطباء وتقديمها للجنة العلمية للحصول على الموافقات اللازمة من رئيس كل اختصاص قبل عرضها على اللجنة الفنية	رئيس قسم الحوافز	2	238
.3	التحقق من صحة الطلبات وتدقيق الأوراق المطلوبة لكل طلب .	موظفي قسم الحوافز	2	240
.4	تعبئة الطلبات وادخالها على شاشة اكسل وتدقيقها قبل عرضها على لجنة الحوافز على ان لا تقل عن (60) طلب .	موظفي قسم الحوافز+ رئيس قسم الحوافز	2	238 240
.5	كتابة أسماء وأرقام وتصنيفات وتواريخ استحقاق التصنيفات لكل مقدم طلب على دفتر القرارات المقدمة للجنة الحوافز يدويا .	موظف قسم الحوافز	2	240
.6	عرض الطلبات واعتمادها وتوقيعها من قبل أعضاء لجنة الحوافز المشكلة من كل من مدير إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات , مدير إدارة الشؤون الإدارية, مدير إدارة الشؤون المالية, مدير مديرية التعليم والتدريب الطبي , مدير مديرية النفقات والعقود, مدير مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي, رئيس اختصاص الأطفال, رئيس اختصاص الجراحة, رئيس اختصاص الباطنية, رئيس اختصاص النسائية والتوليد مع مدير مديرية الموارد البشرية	رئيس قسم الحوافز	2	238

.7	كتابة أسماء وأرقام وتصنيفات وتواريخ استحقاق التصنيفات لكل طلبتم الموافقة عليه من قبل لجنة الحوافز على دفتر يدوياً وإعطائها ارقام تسلسلية (دفتر رقم 2)	موظف قسم الحوافز	2	240
.8	يتم ارسال الطلبات الموقع عليها من قبل اللجنة بقرار الموافقة او الرفض لمكتب عطوفة الأمين العام ومعالي وزير الصحة لتوقيعها واعتمادها.	رئيس قسم الحوافز	2	238
.9	يتم توزيع قرارات الموافقات على رؤساء الشعب وعكسها على شاشات الحوافز الخاصة بكل تخصص.	موظف قسم الحوافز+ رئيس شعبة حوافز الأطباء والصيادلة +رئيس شعبة حوافز المهن الأخرى والفئة الثالثة + رئيس حوافز شعبة التمريض	2	240
.10	حفظ المعاملات الخاصة بقسم الحوافز مصنفة حسب رقم الجلسة ورقم القرار.	موظف قسم الحوافز	2	240
.11	يتم ارشفة القرارات الكترونيا عن طريق برنامج خاص بقسم الحوافز (INFINITE-ECM-CLIENT) يتم من خلاله ربط القرارات بالأرقام الوظيفية للموظفين وأرقام الجلسات والقرارات.	موظف قسم الحوافز	2	240

الشركاء	الداخليين	مدير إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات , مدير إدارة الشؤون الإدارية, مدير إدارة الشؤون المالية, مدير مديرية التعليم والتدريب الطبي , مدير مديرية النفقات والعقود, مدير مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي, رئيس اختصاص الأطفال, رئيس اختصاص الجراحة, رئيس اختصاص الباطنية, رئيس اختصاص النسائية والتوليد
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من اسبوعين الى شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب + الطابعة + الة التصوير + فاكس +الهاتف+ Microsoft Office

النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج الأطباء والصيادلة , نموذج المهن الأخرى , نموذج التمريض , دفتر قرارات لجنة الحوافز.			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام الحوافز	الجمعية العلمية الملكية	وزارة الصحة	إدارة الشؤون المالية
	INFINITE-ECM-CLIENT	لا يوجد	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات
مؤشرات أداء العملية	- عدد الطلبات المراد عرضها على لجنة الحوافز على ان لا تقل عن 60 طلب في كل جلسة			
دورية القياس	ربع سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلبات التصنيفات	إدارة لجنة التصنيفات العلمية و الفنية الخاصة بقسم الحوافز	الموافقات على طلبات التصنيفات	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	إعداد التقارير الشهرية الخاصة بالأرصدة السنوية لإجازات الموظفين
رمز العملية	MOH-HR-PCS-39-v1
الهدف من العملية	تحديث شهري لأرصدة الاجازات و المغادرات للموظفين
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم السجلات/ شعبة مراقبة الدوام
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين إجراءات الاستخدام الأمثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	-
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** التغيير في التعليمات والانظمة الخاصة بالموارد البشرية **المؤثرات المحتملة:** زيادة عبء العمل
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بنظام الموارد البشرية وتعديلاته مهارة استخدام Microsoft office
التشريعات التي تضبط العملية	نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	سحب الكشف الشهري إدارات ومديريات ومستشفيات وزارة الصحة و ارساله الى ضابط الارتباط المعني	موظفي شعبة مراقبة الدوام	B1	2
.2	التواصل مع ضابط الارتباط لمناقشة التزام او عدم التزام الموظفين الشهري حسب الكشف المرسل اليه	موظفي شعبة مراقبة الدوام	B1	2

.3	إضافة او حذف او تعديل الملاحظات على النظام حسب موافقة رئيس الموقع	موظفي شعبة مراقبة الدوام	B1	2
.4	حفظ التعديلات على نظام البصمة وترحيلها واعتمادها وارسال نسخة بعد التعديل الى مدير مديرية الموارد البشرية/ قسم شؤون الموظفين / شعبة الحسم والحرمان ونسخة لضابط الارتباط في المواقع.	رئيس شعبة مراقبة الدوام	B1	2

الشركاء	الداخليين	إدارات ومديريات ومستشفيات وزارة الصحة			
	الخارجيين	شركة المسيرة			
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		أسبوعين عمل			
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب / لاب توب/ طابعة			
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لائحة وقائع			
الأنظمة الالكترونية		اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
		نظام شؤون الموظفين/ نظام مراقبة الدوام	----------	وزارة الصحة	مديرية الموارد البشرية/ قسم الحاسب الآلي
		نظام تتبع الملفات	----------	وزارة الصحة	مديرية الموارد البشرية/ قسم الحاسب الآلي
مؤشرات أداء العملية		عدد الموظفين الخاضعين للخصم الشهري			
دورية القياس		شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كشف الدوام	إعداد التقارير الشهرية الخاصة بالأرصدة السنوية لإجازات الموظفين	كتاب رسمي بالخصم	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	إعداد الخطة التنفيذية ومصفوفة الاستراتيجية وما ينبثق منها وتقارير سير العمل
رمز العملية	MOH-HR-PCS-40-v1
الهدف من العملية	تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفعالية من خلال تحديد الأولويات وتوزيع المهام والمسؤوليات ومتابعة الأداء بشكل منهجي ومنظم مما يسهم في رفع كفاءة الموارد البشرية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم شؤون الموظفين/ شعبة الخطط والسياسات الوظيفية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين إجراءات الأستخدام الأمثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الإحتياجات الفعلية للكوادر.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐إدارة الشراء والتزويد ☐إدارة الموارد المالية ☐إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐إدارة المباني والممتلكات ■إدارة الموارد البشرية ☐إدارة الرقابة والتنظيم ☐إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تغير الأنظمة أو التشريعات، تغير في احتياجات العمل **المؤثرات المحتملة:** تغير أو تحديث في الخطه
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	معرفة الصـــلاحيات والمســـؤوليات داخل المديرية، القدرة على اختيار مؤشـرات أداء مناسـبة لقياس التقدم والنتائج ، وصـياغة الأنشـطة باغة واضـــحة وقابلة للقياس و الإلمام بالقوانين والأنظمة المرتبطة بإدارة الموارد البشرية

التشريعات التي تضبط العملية	الدليل التنظيمي والسياسات التابعة لمديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	التعميم على رؤساء الأقسام والشعب لتحديد البرامج الرئيسية للعمل	رئيس شعبة الخطط والسياسات الوظيفية	الطابق الثاني	245
.2	استلام خطط الأنشطة أو البرامج المعدة من قبل رؤساء الأقسام ومراجعتها مع مدير المديرية لاعتمادها	رئيس شعبة الخطط والسياسات الوظيفية + مدير مديرية الموارد البشرية	الطابق الثاني	237 245
.3	تجميع الخطط على نموذج الخطة التنفيذية	رئيس شعبة الخطط والسياسات الوظيفية	الطابق الثاني	245
.4	إعداد مصفوفة البرامج وتحضير كتاب تغطية موقع من مدير المديرية وتسليمها لمديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي	مدير مديرية الموارد البشرية + رئيس شعبة الخطط والسياسات الوظيفية	الطابق الثاني	237 245
.5	تجهيز ومتابعة ما ينبثق عن مصفوفة الإستراتيجية من تقارير مؤشرات الأداء وبطاقات تعريف مؤشرات البرامج وبطاقات تصنيف البيانات بالتعاون مع رؤساء الأقسام في المديرية.	رئيس شعبة الخطط والسياسات الوظيفية	الطابق الثاني	245

الشركاء	الداخليين	مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		ثلاث شهور
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز الحاسوب
النماذج اللازمة لاتمام العملية		نموذج الخطة التنفيذية + بطاقات تعريف المؤشر + بطاقات تصنيف المعلومات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	وجود خطه تنفيذية + تقارير مؤشرات أداء الموارد البشرية			
دورية القياس	ربعي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الأنشطة أو البرامج	إعداد الخطة التنفيذية ومصفوفة الاستراتيجية وما ينبثق منها وتقارير سير العمل	خطة تنفيذية + مصفوفة الخطة الاستراتيجية	مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي/

اســـم العملية	إعداد القرارات الرسمية
رمز العملية	MOH-HR-PCS-41-v1
الهدف من العملية	انجاز معاملات موظفي الوزارة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم السجلات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين إجراءات الاستخدام الأمثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	-
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** حوسبة إجراءات العملية **المؤثرات المحتملة:** التغيير في التعليمات والانظمة تعمل على ارباك تطبيق العملية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بالتعليمات الخاصة بكل النماذج وشروط تقديم كل نموذج
التشريعات التي تضبط العملية	نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال الطلب من الموظف في وزارة الصحة والتأكد من اكتمال الوثائق المطلوبة وتحويله الى شعبة الوارد	شعبة خدمة الجمهور	GF	28
.2	توريد الطلب وارشفته الكترونيا وتحويله الى شعبة السجلات	شعبة الوارد	GF	28

.3	ارفـاق الطلـب الورقي بـالملف الوظيفي وتحويله الى شعبة القلم	شعبة السجلات	B1	1
.4	اعداد الكتب المناسبة حسب نوع الطلب ورفعها للتوقيع من معالي الوزير.	شعبة القلم	GF	32
.5	تسليم نسخة من الكتاب لمتلقي الخدمة	شعبة خدمة الجمهور	GF	28

الشركاء	الداخليين	إدارة التأمين الصحي
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	تعتمد على نوع المعاملة 5 أيام للطلبات التي لا تحتاج الى عرض على لجان 15 يوم للطلبات التي تحتاج الى عرض على لجان	
الأدوات الالكترونية المستخدمة	جهاز ماسح ضوئي جهاز حاسوب	
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج طلب اعتماد شهادة خبرة نموذج منح إجازة بدون راتب نموذج تمديد إجازة بدون راتب نموذج طلب تعديل الوضع الوظيفي نموذج اعتماد مقيم مؤهل نموذج قطع إجازة بدون راتب نموذج طلب تعديل البورد الأردني للاختصاصيين نموذج صرف تأمين صحي لأول مره نموذج إضافة المعالين في بطاقة التامين الصحي	

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام شؤون الموظفين	----------	وزارة الصحة	مديرية الموارد البشرية/ قسم الحاسب الآلي
	نظام تتبع الملفات	----------	وزارة الصحة	مديرية الموارد البشرية/ قسم الحاسب الآلي
مؤشرات أداء العملية	عدد الكتب الواردة			

	عدد الكتب الصادرة
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب تقدم من قبل الموظفين	اعداد القرارات الرسمية	كتب مطبوعة وتم أخذ اجراء عليها	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	اعداد جدول التشكيلات
رمز العملية	MOH-HR-PCS-42-v1
الهدف من العملية	تصويب جدول التشكيلات بناء على موازنة العام الحالي بما يخص اعمال القسم
الوحدة التنظيمية	إدارة الشؤون الإدارية / مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم التشكيلات/شعبة براءة التشكيلات وتعديل الأوضاع
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين اجراءات الاستخدام الامثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات √إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **المؤثرات المحتملة:**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الدقة والالمام بحركات جدول التشكيلات مثل الترفيع الوجوبي ، التعيينات الانفكاك الدائم بسبب التقاعد او الاستقالة ، توفيق الأوضاع حسب اعتماد دائرة الموازنة العامة
التشريعات التي تضبط العملية	نظام الموارد البشرية رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مراجعة كشوفات الترفيع المستلمة من قسم الحاسب الآلي وحجز شواغر الترفيع الوجوبي على جدول التشكيلات قبل مناقشته مع اللجنة المختصة في دائرة الموازنة العامة	مدير مديرية الموارد البشرية	الثاني	243

.3	حصر اعداد الموظفين المتوقع تخرجهم من قبل ضباط ارتباط الموارد البشرية في إدارات ومديريات وزارة الصحة وحجز الشاغر لتوفيق الأوضاع على جدول التشكيلات	رئيس قسم التشكيلات + موظفي الشعبة	الثاني	243
.2	حجز وعكس حركـات الترفيع الوجوبي وتوفيق الأوضـاع على جدول التشـكيلات مع دائرة الموازنة العامة	رئيس قسم التشكيلات	الثاني	243

الشركاء	الداخليين	قسم الحاسب الآلي / ضباط ارتباط الموارد البشرية في إدارات ومديريات وزارة الصحة
	الخارجيين	هيئة الخدمة والإدارة العامة / دائرة الموازنة العامة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهرين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة الحاسوب
النماذج اللازمة لإتمام العملية		جدول التشكيلات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

مؤشرات أداء العملية	
دورية القياس	

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كشوفات الترفيع الوجوبي	اعداد جدول التشكيلات	جدول التشكيلات	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	اعداد قوائم الموظفين المتوقع انتهاء خدمتهم
رمز العملية	MOH-HR-PCS-43-v1
الهدف من العملية	تحديد الوظائف الشاغرة ولتحضير خطة الاحتياجات الوظيفية خلال العام القادم
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم السجلات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين إجراءات الاستخدام الأمثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	إنهاء خدمة الموظف
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √ ☐إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** فقدان خبرات ، عدم منح شواغر بالوظائف المنهي خدماتها **المؤثرات المحتملة:** تقليل الشواغر بما لا يتوافق مع عدد المنهي خدماتهم
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بالتعليمات الخاصة بإنهاء خدمات موظفي الخدمة المدنية
التشريعات التي تضبط العملية	- نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته - قانون التقاعد المدني وتعديلاته رقم 34 لسنة 1959

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال كشوفات انهاء الخدمات من المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	رئيس قسم السجلات	GF	22

.2	فرز الكشـوفات حسـب السـن القانوني او الخدمة الفعلية	رئيس قسم السجلات	GF	22
.3	تحضير كتب انهاء الخدمات كل شهر بناءً على كشـــوفات انهـاء الخدمـات ورفعها للتوقيع من معالي الوزير.	رئيس قسم السجلات	GF	22

الشركاء	الداخليين	إدارات ومديريات ومستشفيات وزارة الصحة
	الخارجيين	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب / ايميل / طابعة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		----

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام شؤون الموظفين	-	وزارة الصحة	مديرية الموارد البشرية/ قسم الحاسب الآلي
مؤشرات أداء العملية	عدد الموظفين الذين يتم انهاء خدماتهم خلال العام			
دورية القياس	شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كشوفات الضمان الاجتماعي	اعداد قوائم الموظفين المتوقع انتهاء خدمتهم	كتب انهاء الخدمات	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	الاستقطاب والتعيين من خلال الإعلانات المفتوحة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-44-v1
الهدف من العملية	- تحسين إجراءات الاستخدام الأمثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر. - تعزيز البيئة الداعمة لتوفير الاختصاصات الفرعية المطلوبة
اسم الوحدة التنظيمية	مديريه الموارد البشرية
اسم القسم	قسم التوظيف والتعيين
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	- سياسة التعيين والتوظيف - سياسة تحديد الاحتياجات من الكوادر البشرية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐إدارة الشراء والتزويد ☐إدارة الموارد المالية ☐إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐إدارة المباني والممتلكات ☐إدارة الموارد البشرية ☐إدارة الرقابة والتنظيم ☐إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - نقص الوثائق المقدمة من قبل المرشحين - ندرة بعض التخصصات الفنية والطبية المطلوبة في المناطق الجغرافية المطلوبة **المؤثرات المحتملة:** عدم القدرة على تعبئة الشواغر بالوقت المطلوب والكفاءات المطلوبة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1-استخدام الحاسوب 2-مهارات المتابعه والتقيم 3-اعداد التقارير والاحصاءات 4- مهارات الاتصال والتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	- تعليمات الاستقطاب والتعيين لسنة 2024 - نظام ادارة الموارد البشرية لسنة 2024 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	دراسة خريطة الشواغر وتحديد النسب المقررة للشواغر المطلوبة من الاعلانات المفتوحة حسب نظام الموارد البشرية الجديد.	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة الاعلانات المفتوحة وادارة مخزون التوظيف	2	239
.2	الاعلان عن الوظائف المطلوبة على المواقع المخصصه لذلك	رئيس شعبة الاعلانات المفتوحة وادارة مخزون التوظيف	2	239
.3	تشكيل لجنة فرز الطلبات من قبل وزير الصحة و البدء في فرز الطلبات المقدمة من المتقدمين بالطلبات حسب الوثائق المطلوبة	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة الاعلانات المفتوحة وادارة مخزون التوظيف + موظفي قسم التوظيف والتعيين + لجنة فرز الطلبات	2	239
.4	استخراج نتائج المطابقين والمخالفين من المتقدمين للوظائف المطلوبة	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة الاعلانات المفتوحة وادارة مخزون التوظيف + موظفي قسم التوظيف والتعيين + لجنة فرز الطلبات	2	239
.5	الاعلان عن فترة الاعتراضات للمخالفين واعادة دراسة الاعتراضات	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة الاعلانات المفتوحة وادارة مخزون التوظيف	2	239
.6	تحديد نتائج المطابقين والمخالفين من المتقدمين للوظائف المطلوبة بعد دراسة الاعتراضات	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة الاعلانات المفتوحة وادارة مخزون التوظيف + موظفي قسم التوظيف والتعيين + لجنة فرز الطلبات	2	239

.7	ارسال النتائج المستخرجة لهيئة الخدمة والادارة العامه للتدقيق على نتائج الفرز بعد اعتمادها من معالي وزير الصحة	مدير إدارة الشؤون الإدارية + مدير مديرية الموارد البشرية + رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة الاعلانات المفتوحة وادارة مخزون التوظيف +	2	239
.8	تحويل المطابقين لمركز تقييم الكفايات في هيئة الخدمة والادارة العامه لعقد الاختبارات التنافسية حسب نظام الاستقطاب والتعيين	رئيس قسم التوظيف والتعيين	2	239
.9	استلام نتائج الامتحان التنافسي لشواغر المطلوبة من قسم الامتحانات في هيئة الخدمة والادارة العامه	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة الاعلانات المفتوحة وادارة مخزون التوظيف	2	239
.10	تحديد اصحاب الاحقيات التنافسية حسب التعليمات النافذه لاجراء المقابلة الشخصية	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة المقابلات والامتحانات	2	239
.11	استلام نتائج المقابلات الشخصة التي تم عقدها في وزارة الصحه لتحديد المنسبين للتعين حسب مجموع العلامات الامتحان التنافسي +المقابلة الشخصية	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة المقابلات والامتحانات	2	239
.12	التنسيب للتعين ممن انطبقت عليهم الشروط بعد استلام النتائج من شعبة شعبة المقابلات وادارة الامتحانات	رئيس قسم التوظيف والتعيين ، رئيس شعبة الاعلانات المفتوحة وادارة مخزون التوظيف ، موظفي قسم التوظيف والتعيين	2	239
.13	رفع التنسيبات للموظفين المرشحين للتعيين ممن انطبقت عليهم الشروط لمعالي الوزير للسير في استكمال إجراءات التعيين.	مدير إدارة الشؤون الإدارية + مدير مديرية الموارد البشرية + رئيس قسم التوظيف والتعيين	2	2
الشركاء	الداخليين	إدارات ومديريات ومستشفيات وزارة الصحة		
	الخارجيين	هيئه الخدمه والاداره العامة		

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	اربعة اشهر			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	جهاز الحاسب + طابعه + الة تصوير + فاكس + هاتف			
النماذج اللازمة لاتمام العملية	النماذج المعتمدة في هيئة الخدمة والادارة العامه / خريطة الشواغر / نموذج الترشيح للامتحان / نموذج المقابلات / نموذج تنسيب تعيين			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام الاستقطاب الخارجي ومنصة الاعلان الموحد لوظائف الشاغرة نظام ادارة الموارد البشرية	----------	هيئة الخدمة والادارة العامه وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	هيئة الخدمة والادارة العامه وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
مؤشرات أداء العملية	نسبة التعيين من الاعلان المفتوح نسبة التعيين من الاحتياج السنوي على جدول التشكيلات			
دورية القياس	نصف سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	خريطة الشواغر	الاستقطاب والتعيين من خلال الإعلانات المفتوحة	نسبة التعيين من الاعلانات الحكومية	المرشحين للتعيين

اســـم العملية	الحسم والحرمان وإيقاف الرواتب لموظفي وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-45-v1
الهدف من العملية	- تطبيق القرارات ذات الأثر الإداري والمالي على وزارة الصحة - ضبط التزام الموظفين بالدوام الرسمي
اسم الوحدة التنظيمية	اداره الشؤون الإدارية/ مديريه الموارد البشرية
اسم القسم	قسم شؤون الموظفين / شعبة الحسم والحرمان
الهدف الاستراتيجي المرتبط	(1) تحسين كفاءه وفعالية اداره الموارد البشرية (2) تنظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	(1) إيجاد وتطوير السياسات الناظمة لأعمال الموارد البشرية (2) تطبيق معيار المسائلة للعاملين في وزاره الصحة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	----------
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد *☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات* ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ *إدارة الرقابة والتنظيم إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** 1. حدوث عطل في شاشه نظام الرواتب في الوزارة 2. عدم وصول بريد المواقع في الميدان والإدارات للوزارة 3. حدوث عطل في نظام الصادر لدى الوزارة 4. عدم وصول تقارير نظام البصمة الالكتروني شهريا 5. عدم اعلام رئيس شعبة الحسم والحرمان بإلغاء حركات إيقاف الرواتب وإلغاء حركات ادخال عقوبات الحسم والحرمان من قبل الموظف المسؤول لدى قسم الرواتب كون صلاحيه الإلغاء لقسم الرواتب **المؤثرات المحتملة:** تأخير في اعداد تقارير الحسم صرف رواتب ومستحقات لموظفين بغير وجه حق
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. المام تام بنظام الرواتب الالكتروني 2. المام تام بالتشريعات المالية الوظيفية

	3. المام تام بتعليمات الدوام الرسمي 4. مهارات التعامل مع ادخال القرارات على النظام بشكل دوري وسليم ومطابق للقرارا
التشريعات التي تضبط العملية	1. نظام اداره الموارد البشرية في القطاع العام رقم 33 لسنة 2024 وتعديلاته.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام القرارات الصادرة بالانفكاك الدائم عن الوظيفة او القرارات الصادرة بالانفكاك المؤقت عن الوظيفة أوقرارات معالي الوزير الصادرة بعقوبات الحسم والحرمان أو قرارات إيقافات الرواتب من شعبة الصادر	رئيس شعبة الحسم والحرمان	الطابق لثاني	248
.2	استلام كتب تقتضي بالحسم او الحرمان من ادارات ومديريات ومستشفيات وزارة الصحة من شعبة الوارد	رئيس شعبة الحسم والحرمان	الطابق الثاني	248
.3	كشف البصمة الالكتروني المربوط بوزارة الصحة من شعبة مراقبة الدوام	رئيس شعبة الحسم والحرمان	الطابق الثاني	248
.4	إدخال الإجراء الإداري المالي على شاشة الحسم والحرمان والايقافات تمهيداً لظهورها على شاشة قسم الرواتب/ مديرية النفقات والعقود لإجراء اللازم .	رئيس شعبة الحسم والحرمان	الطابق الثاني	248

الشركاء	الداخليين	قسم الرواتب/ مديريه النفقات والعقود
	الخارجيين	-----
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب / طابعة / آلة حاسبة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

	شاشة الحسم والحرمان والايقافات نظام الرواتب	---------- مديرية النفقات والعقود	وزارة الصحة وزارة الصحة	مديرية الموارد البشرية مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
مؤشرات أداء العملية	عدد المعاملات المنجزة			
دورية القياس	يومي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	قرارات وكتب و كشوفات الموظفين	الحسم والحرمان و إيقاف الرواتب لموظفي وزارة الصحة	الأثر المالي على رواتب الموظفين	موظف وزارة الصحة

اســـم العملية	المقابلات الشخصية حسب الاحقيات التنافسية للوظائف الشاغرة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-46-v1
الهدف من العملية	- تحسين إجراءات الاستخدام الأمثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر. - تعزيز البيئة الداعمة لتوفير الاختصاصات الفرعية المطلوبة - تعزيز برامج بناء قدرات العاملين في وزارة الصحة وربطها بالتطوير المهني المستمر للتخصصات ذات العلاقة - - مراعاة النوع الاجتماعي وتلبية خطط الاحلال والتعاقب الوظيفي - توفير موارد بشرية ذات كفاءة بما يتناسب وبيئة الوزارة وطبيعة العمل بها
اسم الوحدة التنظيمية	مديريه الموارد البشرية
اسم القسم	قسم التوظيف والتعيين / شعبة إدارة الامتحانات والمقابلات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة المقابلات الشخصية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - ندرة بعض التخصصات الفنية والطبية المؤهلة المطلوبة - عدم وجود خبرة لدى المرشحين بالتخصص المطلوب - عدم وجود لجنة مختصة للمقابلات بالتخصص المطلوب **المؤثرات المحتملة:** عدم القدرة على توفير كادر مؤهل للعمل بالتخصص المطلوب عدم القدرة على سد الشواغر

المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1- استخدام الحاسوب 2- مهارات المتابعة والتقييم 3-اعداد التقارير والاحصاءات 4- مهارات الاتصال والتواصل 6- الالمام بالقوانين والانظمة
التشريعات التي تضبط العملية	- تعليمات استقطاب وتعيين الموظفين في القطاع العام لسنة 2024 - نظام ادارة الموارد البشرية لسنة 2024 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1.	استلام نتائج الامتحان التنافسي للشواغر المطلوبة من قسم الامتحانات في هيئة الخدمة والادارة العامة	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة ادارة الامتحانات والمقابلات	2	241 239
2.	تحديد المرشحين للمقابلات حسب الاحتياج وحسب المحافظات	رئيس شعبة ادارة الامتحانات والمقابلات	2	239
3.	تحديد موعد المقابلات و تجهيز اعلان المقابلات في الصحف الرسمية والموقع الالكتروني لوزارة الصحة	رئيس شعبة ادارة الامتحانات والمقابلات	2	239
4.	ادخال اسماء المرشحين للمقابلات على برنامج المقابلات الشخصية	رئيس شعبة ادارة الامتحانات والمقابلات + موظفي قسم التوظيف والتعيين	2	239
5.	العمل على ابلاغ المرشحين برسائل نصية عن موعد المقابلة حسب المعلن عنه على موقع الوزارة	رئيس شعبة ادارة الامتحانات والمقابلات + موظفي قسم التوظيف والتعيين	2	239
6.	- تجهيز كتاب بأسماء أعضاء اللجان موقع من وزير الصحة والقاعات والمعدات لإجراء المقابلات والتأكد من جاهزيتها.	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة ادارة الامتحانات والمقابلات	2	239

		+ موظفي قسم التوظيف والتعيين		
.7	تجهيز نتائج المقابلات من المرشحين مستنكف، راسب مقابلة.	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة ادارة الامتحانات والمقابلات	2	239 241
.8	ارسال نتائج المقابلات لشعبة الاعلانات المفتوحة وادارة مخزون التوظيف للعمل على تجميع نتائج الامتحانات والمقابلات وارسالها لشعبة التعيين والاستنكاف	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة المقابلات وادارة الامتحانات	2	239 241

الشركاء	الداخليين	إدارات ومديريات ومستشفيات وزارة الصحة / مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
	الخارجيين	هيئه الخدمة والإدارة العامة، وزارة الاقتصاد الرقمي

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة	الحاسب الالي + الكاميرات + Tabs + الطابعات + شبكة انترنت + مقوي إشارة
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نماذج المقابلات + التعهد + نماذج اغلاق اللجان، نماذج تضارب المصالح، نموذج عدم اجتياز المقابلة الشخصية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	1- برنامج المقابلات الشخصية	----------	وزارة الصحة	قسم التوظيف والتعيين / قسم السجلات - وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
	2- نظام الرسائل القصيرة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	

مؤشرات أداء العملية	نسبة سد العجز في الشواغر الحاصل في إدارات ومديريات ومستشفيات وزارة الصحة
دورية القياس	نصف سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	قوائم اسماء المرشحين للمقابلات	المقابلات الشخصية حسب الاحقيات التنافسية للوظائف الشاغرة	نتائج المقابلات	الموظفين ذوي الاحقيات التنافسية للوظائف الشاغرة

اســـم العملية	تجهيز برنامج / نظام معلومات
رمز العملية	MOH-HR-PCS-47-v1
الهدف من العملية	توفير برامج وانظمة معلومات تساعد الوحدة التنظيمية في إدارة عملها وحل مشكلة قائمة لديها والاستغناء عن العمل اليدوي واستبداله بالمحوسب وتسريع وتيرة العمل
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم الحاسوب / شعبة التشغيل والبرمجة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☑ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة :** - تعديل على تحليل النظام **المؤثرات المحتملة :** بطء / تأخير نسبي في التنفيذ
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	معرفة بلغة قواعد البيانات (SQL) , معرفة بلغة واجهة التطبيق (Oracle forms + Reports) + معرفة ببنية النظام وكيفية تركيبه وترابط الملفات مع بعضـــها البعض + معرفة وقدرة في تحليل الأنظمة وبنائها
التشريعات التي تضبط العملية	نظام إدارة الموارد البشرية رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته , صادر بمقتضى المادة (120) من الدستور

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	توجيه مشروحات خطية من رئيس القسم / رئيس الشعبة بطلب برنامج / نظام لحل مشكلة لديهم أو لتطوير آلية العمل حسب التسلسل الإداري من خلال مدير مديرية الموارد البشرية	رئيس قسم الحاسوب	2	229

.2	عقد جلسات مع الجهة الطالبة لفهم المطلوب وجمع المعلومات وتحليل البرنامج / النظام	رئيس قسم الحاسوب+ رئيس شعبة التشغيل والبرمجة + موظفي شعبة التشغيل والبرمجة	2	229 أو 228
.3	بناء جداول النظام / البرنامج وربطها مع بعضها البعض ومع قاعدة البيانات الحالية وتجهيز الشاشات والتقارير بحسب مجريات تحليل البرنامج / النظام ومنح الصلاحيات اللازمة	رئيس قسم الحاسوب+ رئيس شعبة التشغيل والبرمجة + موظفي شعبة التشغيل والبرمجة	2	229 + 228
.4	تجريب واختبار النظام قبل تشغيله من الجهة الطالبة	رئيس قسم الحاسوب+ رئيس شعبة التشغيل والبرمجة + موظفي شعبة التشغيل والبرمجة	2	229 + 228
.5	تسليم البرنامج / النظام للجهة الطالبة وتدريب الكادر على استخدامه لغايات فحصه بشكل فعلي وإدخال التعديلات / الإضافات عليه إن تطلب الأمر	رئيس قسم الحاسوب+ رئيس شعبة التشغيل والبرمجة + موظفي شعبة التشغيل والبرمجة	2	229 + 228

الشركاء	الداخليين	لا يوجد
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	من شهر إلى أربعة أشهر	
الأدوات الالكترونية المستخدمة	Pl sql developer + oracle forms+ reports + قاعدة بيانات نظام شؤون الموظفين	
النماذج اللازمة لإتمام العملية	لائحة الوقائع / الكتاب بطلب البرنامج أو النظام + أوراق / وثائق تحليل البرنامج أو النظام	

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	Pl sql developer + oracle reports + قاعدة بيانات نظام شؤون الموظفين	------	وزارة الصحة	مديرية الموارد البشرية / قسم الحاسوب / شعبة التشغيل والبرمجة

مؤشرات أداء العملية	عدد البرامج المنجزة			
دورية القياس	سنوي			
المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب برنامج / نظام	إعداد برنامج / نظام	برنامج / نظام معلومات يغطي الاحتياج	موظفي مديرية الموارد البشرية

اســـم العملية	تحضير قوائم تمديد خدمات أطباء الاختصاص
رمز العملية	MOH-HR-PCS-48-v1
الهدف من العملية	الاستفادة من خبرات ومهارات أطباء الاختصاص في وزارة الصحة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم السجلات/ شعبة خدمة الجمهور/ شعبة الوارد
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين إجراءات الاستخدام الأمثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	تمديد خدمة طبيب الاختصاص بعد بلوغ السن القانوني
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** نقل المعرفة والخبرة لأطباء الاختصاص من هم دون السن القانوني **المؤثرات المحتملة:** صدور قرارات تحد من عملية تمديد الخدمات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بالتعليمات الخاصة بتمديد خدمات أطباء الاختصاص
التشريعات التي تضبط العملية	- نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته - قانون التقاعد المدني وتعديلاته رقم 34 لسنة 1959

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال الطلب من قبل طبيب الاختصاص بعد توقيعه من رئيسه المباشر ورئيس الاختصاص	شعبة خدمة الجمهور	GF	28

.2	توريد الطلب وارشـفته الكترونيا وتحويله الى رئيس قســم الســجلات في مديرية الموارد البشرية	شعبة الوارد	GF	28
.3	رفع قائمة بطلبات التمديد المقدمة من قبل أطباء الاختصاص لمعالي الوزير ولرفعها للرئاسة الجليلة للموافقة عليها.	رئيس قسم السجلات	GF	22
.4	تحضــير كتـب بـالموافقـة على تمـديـد الخدمات لأطباء الاختصاص وتوقيعها من مدير مديرية الموارد البشــرية. وإعطائها رقم صــادر وإرســال نســخة من الكتاب للطبيب المعني.	رئيس قسم السجلات + مدير المديرية + شعبة الصادر والملفات	GF	22

الشركاء	الداخليين				
	الخارجيين	رئاسة الوزراء			
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	شهرين				
الأدوات الالكترونية المستخدمة	جهاز ماسح ضوئي جهاز حاسوب				
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج تمديد أطباء الاختصاص بعد بلوغهم السن القانوني				
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام	
	نظام شؤون الموظفين	-	وزارة الصحة	مديرية الموارد البشرية / قسم الحاسب الآلي	
	نظام تتبع الملفات	-	وزارة الصحة	مديرية الموارد البشرية / قسم الحاسب الآلي	
مؤشرات أداء العملية	عدد أطباء الاختصاص الذين تم تمديد خدماتهم بعد بلوغهم السن القانوني				
دورية القياس	سنوي				

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	طلبات تمديد الخدمات	تحضير قوائم تمديد خدمات أطباء الاختصاص	كتب تمديد الخدمات	أطباء اختصاص وزارة الصحة

اســـم العملية	تدريب موظفي وزارة الصحة على نظام مراقبة الدوام
رمز العملية	MOH-HR-PCS-49-v1
الهدف من العملية	لتسهيل عملية التواصل مع الموظفين في المواقع المرتبطة بنظام مراقبة الدوام
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم السجلات/ شعبة مراقبة الدوام
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين إجراءات الاستخدام الأمثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	-
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** التغيير والتعديل في نظام الموارد البشرية **المؤثرات المحتملة:** مقاومة التغيير
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بنظام الموارد البشرية وتعديلاته مهارة استخدام Microsoft office مهارات الاتصال والتواصل حاصل على دورة تدريب مدربين
التشريعات التي تضبط العملية	نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	التنسيق مع مديرية الموارد البشرية لتحديد الموقع المراد تدريبه و ربطه مع الوزارة وإرسال كتاب رسمي بموعد التدريب.	رئيس شعبة مراقبة الدوام	B1	2

.4	تدريب موظفي الموقع المحدد حسب الأصول و تسمية ضابط ارتباط وتحديد صلاحياته على النظام.	رئيس شعبة مراقبة الدوام	B1	2

الشركاء	الداخليين	إدارات ومديريات ومستشفيات وزارة الصحة			
	الخارجيين				
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 1 – 5 أيام عمل			
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب / لاب توب			
النماذج اللازمة لإتمام العملية					
الأنظمة الالكترونية		اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
		نظام شؤون الموظفين/ نظام مراقبة الدوام	----------	وزارة الصحة	مديرية الموارد البشرية/ قسم الحاسب الآلي
		نظام تتبع الملفات	----------	وزارة الصحة	مديرية الموارد البشرية/ قسم الحاسب الآلي
مؤشرات أداء العملية		عدد المواقع التي تم تدريبها خلال الشهر			
دورية القياس		شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتاب رسمي الذي تم فيه تحديد الجهة المراد تدريبها	تدريب موظفي وزارة الصحة على نظام مراقبة الدوام	جاهزية الموقع للربط	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	تدقيق براءة التشكيلات للموظف الجديد
رمز العملية	MOH-HR-PCS-50-v1
الهدف من العملية	صرف الراتب
اسم الوحدة التنظيمية	إدارة الشؤون الإدارية / مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم التشكيلات/ شعبة براءة التشكيلات وتعديل الاوضاع
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين اجراءات الاستخدام الامثل والفاعل للموارد البشرية بناءً على الاحتياجات الفعلية للكوادر
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	----------
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات √إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **المؤثرات المحتملة:**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الدقة والالمام بسلم الرواتب حسب نظام هيئة الخدمة والادارة العامة
التشريعات التي تضبط العملية	نظام اداره الموارد البشرية رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام قرارات التعيين الصادرة من قسم التوظيف والتعيين وحفظها في ملفات	رئيس قسم التشكيلات+ رئيس شعبة براءة التشكيلات وتعديل الأوضاع + موظفي الشعبة	الثاني	243
.2	تدقيق قرارات تعديل الراتب الاســاســي على نظام شؤون الموظفين	رئيس شعبة براءة التشكيلات وتعديل الأوضاع + موظفي الشعبة	الثاني	243

.4	تـدقيق براءة التشـــكيلات بعـد ادخـال بيـانـات الموظف الجـديـد على نظـام شـؤون الموظفين من قبل موظفي قسـم الحاسب الآلي وإرسـالها لمدير المديرية للتوقيع وإرســـالها لشـــعبة الصـــادر والملفات لرفعها لإدارة الشؤون المالية.	مدير مديرية الموارد البشرية رئيس شعبة براءة التشكيلات وتعديل الأوضاع + موظفي الشعبة	الثاني	243

الشركاء	الداخليين	قسم التوظيف والتعيين / قسم الحاسب الآلي / شعبة الصادر والملفات
	الخارجيين	-
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		10 – 15 دقيقة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		-
النماذج اللازمة لإتمام العملية		براءة التشكيلات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد براءة التشكيلات التي تم تدقيقها
دورية القياس	شهري

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	قرار التعيين	تدقيق براءة التشكيلات للموظف الجديد	براءة تشكيلات صحيحة	موظف جديد

اســـم العملية	تدقيق معلومات نظام شؤون الموظفين
رمز العملية	MOH-HR-PCS-51-v1
الهدف من العملية	الحصول على بيانات منقحة مدققة عالية الدقة على نظام شؤون الموظفين
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم الحاسوب / شعبة تدقيق المعلومات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	----------
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☑ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - إعطاء تاريخ سابق لكتاب صادر - استخدام ترميز غير مطابق لموضوع الكتاب **المؤثرات المحتملة:** - عدم ادخال كتب على النظام لها أثر مالي أو إداري
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارة اســـتخدام نظام شـــؤون الموظفين المحوســـب + نظام الأرشـــفة الإلكتروني
التشريعات التي تضبط العملية	معرفة واطلاع جيد جدا بنظام نظام إدارة الموارد البشرية رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته , صادر بمقتضى المادة (120) من الدستور

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استخراج كشوفات التدقيق من شعبة التشغيل والبرمجة وكشوفات التدقيق لدى شعبة تدقيق المعلومات على النظام ضمن صلاحياتهم	رئيس شعبة التشغيل والبرمجة +	الثاني	236 + 228

		رئيس شعبة تدقيق المعلومات		
.2	البحث عن معززات التصويب من خلال نظام الأرشفة الإلكتروني (الصادر والوارد) + الملف الإلكتروني المؤرشف	رئيس شعبة تدقيق المعلومات + موظفي الشعبة	الثاني	236
.3	طلب الوثائق المطلوبة للتصويب (في حال عدم وجودها في النقطة رقم 2) من شعبة المتابعة	رئيس شعبة تدقيق المعلومات	الثاني	236
.4	توجيه الوثائق والمعززات لشعبة إدخال البيانات للتعديل على الملف الإلكتروني للموظف	رئيس شعبة تدقيق المعلومات + رئيس شعبة إدخال البيانات	الثاني	236 + 235

الشركاء	الداخليين				
	الخارجيين				
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	يوم عمل				
الأدوات الالكترونية المستخدمة	جهاز حاسوب + طابعة				
النماذج اللازمة لإتمام العملية	كشوفات تدقيق المعلومات الصادر المعدة لهذه الغاية كشوفات التدقيق المطلوبة من شعبة تدقيق المعلومات				
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام	
	نظام شؤون الموظفين + نظام الصادر والوارد + نظام الأرشفة الإلكترونية	------	وزارة الصحة	قسم الحاسب الآلي/ مديرية الموارد البشرية	
مؤشرات أداء العملية	عدد الأخطاء التي تم تصويبها نسبة الأخطاء المكتشفة				
دورية القياس	يومي				

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	كشوفات تدقيق المعلومات	تدقيق معلومات نظام شؤون الموظفين	قاعدة بيانات منقحة ومدققة ذات دقة بيانات عالية	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	تعيين الكوادر البشرية اللازمة حسب خطة الاحتياجات
رمز العملية	MOH-HR-PCS-52-v1
الهدف من العملية	- تحسين إجراءات الاستخدام الأمثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر. - تعزيز البيئة الداعمة لتوفير الاختصاصات الفرعية المطلوبة - توفير موارد بشرية ذات كفاءة بما يتناسب وبيئة الوزارة وطبيعة العمل بها
اسم الوحدة التنظيمية	مديريه الموارد البشريه
اسم القسم	قسم التوظيف والتعيين / شعبة التعيين والاستنكاف
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة التعيين والتوظيف تحديد الاحتياجات من الكوادر البشرية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐إدارة الشراء والتزويد ☐إدارة الموارد المالية ☐إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐إدارة المباني والممتلكات ☐إدارة الموارد البشرية ☐إدارة الرقابة والتنظيم ☐إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تأخر قرارات التعيين الصادرة مقارنة بالشواغر المطلوبة **المؤثرات المحتملة:** نقص الكوادر اللازمة في مراكز العمل
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1-استخدام الحاسوب 2-مهارات المتابعه والتقييم 3-اعداد التقارير والاحصاءات 4- مهارات الاتصال والتواصل

التشريعات التي تضبط العملية	نظام ادارة الموارد البشرية لعام 2024 وتعديلاته ، جدول التشكيلات نظام التنظيم الإداري لوزارة الصحة رقم (56) لسنة 2020

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
-1	استلام ترشيحات المنسبين للتعيين من شعبة الإعلانات المفتوحة وإدارة المخزون للتوظيف	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة التعيين والاستنكاف	2	239
-2	اعلان عن المرشحين لاستكمال اجراءات التعيين	رئيس شعبة التعيين والاستنكاف	2	239
-3	استلام الاوراق المطلوبة للسير في اجراءات التعيين	رئيس شعبة التعيين والاستنكاف ، موظفي قسم التعيين والتوظيف	2	239
-4	تحديد الراتب للمنسبين بالتعيين ممن استكملوا اجراءات التعيين	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة التعيين والاستنكاف	2	239
-5	تحديد مكان العمل	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة التعيين والاستنكاف	2	239
-6	اصدار قرارات التعيين واعتمادها من قبل وزير الصحة وإبلاغ المنسبين للتعيين بالمباشرة حسب اماكن العمل المحددة بالقرارات الصادرة	مدير إدارة الشؤون الإدارية + مدير مديرية الموارد البشرية + رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة التعيين والاستنكاف	2	239
-7	متابعة مباشرة المعينين مع مراكز الاعمال	رئيس شعبة التعيين والاستنكاف ، موظفي قسم التوظيف والتعيين	2	239

-8	تحضير قوائم بالمستنكفين عن اجراءات التعيين وطلب البديل من شـعبة الإعلانات المفتوحة وإدارة المخزون للتوظيف	رئيس شعبة التعيين والاستنكاف ، موظفي قسم التوظيف والتعيين	2	239

الشركاء	الداخليين	إدارات ومديريات ومستشفيات وزارة الصحة
	الخارجيين	هيئة الخدمة والإدارة العامة / رئاسة الوزراء
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز الحاسب + الطابعة + الة التصوير + فاكس +الهاتف
النماذج اللازمة لاتمام العملية		نماذج طلبات التعيين نمودج تحديد الراتب نموذج تحديد مكان العمل قرارات الاستنكاف قرارات التعيين

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام التوظيف والتعيين	-------	وزاره الصحه	قسم التوظيف والتعيين + قسم السجلات

مؤشرات أداء العملية	نسبه قرارات التعيين الصادرة للشواغر المطلوبة نسبة ملأ الشواغر من جدول التشكيلات نســبة الإنجاز من خطة التوظيف التي يتم اعتمادها من هيئة الخدمة والإدارة العامة
دورية القياس	نصف سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	- كتب التنسيب بالتعيين - استثناءات رئاسة الوزراء من ابناء المصابين والمتقاعدين العسكريين والحالات الانسانية	تعيين الكوادر البشرية اللازمة حسب خطة الاحتياجات	قرار التعيين	الموظف الجديد

اســـم العملية	تقدير الاحتياجات من الكوادر البشرية في وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-53-v1
الهدف من العملية	تحديد الاحتياجات للمستشفيات والمراكز الصحية
اسم الوحدة التنظيمية	مديريه الموارد البشرية
اسم القسم	قسم التوظيف والتعيين / شعبة تخطيط الموارد البشرية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية .
المشروع/ البرنامج المرتبط	Wisn لتقدير الاحتياجات
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة تحديد الاحتياجات من الكوادر البشرية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	---------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** توسعة المستشفيات افتتاح مراكز صحية جديدة تحويل المراكز الصحية الثانوية الى الاولية **المؤثرات المحتملة:** التأخر في ارسال الاحتياجات عدم التقدير الفعلي للاحتياجات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارة الحاسوب + مهارة الاتصال و التواصل
التشريعات التي تضبط العملية	جدول التشكيلات للوظائف من دائرة الموازنة العامة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد عدد الشواغر المراد العمل عليها حسب جدول التشكيلات المعتمد من دائرة الموازنة العامة	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة تخطيط الموارد البشرية	الطابق الثاني	242

.2	طلب الاحتياج الفعلي من مراكز الأعمال	رئيس شعبة تخطيط الموارد البشرية + موظفي الشعبة	الطابق الثاني	242
.3	مقارنة الاحتياج مع برنامج wisn المعد مسبقا من قبل وزارة لقياس عبء العمل وتقدير الاحتياج الفعلي	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة تخطيط الموارد البشرية	الطابق الثاني	242
.4	توزيع الشواغر المطلوبة بناءً على تقدير الاحتياج	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة تخطيط الموارد البشرية	الطابق الثاني	242
.5	تزويد شعبتي الاعلانات المفتوحة وادارة المخزون وشعبة المقابلات والامتحانات بالشواغر المطلوبة لتأمين الكوادر	رئيس شعبة تخطيط موارد بشرية ، موظفي الشعبة	الطابق الثاني	242

الشركاء	الداخليين	إدارات ومديريات ومستشفيات وزارة الصحة
	الخارجيين	دائرة الموازنة العامة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		سنة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الحاسب الالي + الطابعة ، الفاكس،
النماذج اللازمة لإتمام العملية		التعميم للاحتياج، النماذج المستخدمة ضمن برنامج WISN

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام الاحتياج، WISN	وزارة الصحة	وزارة الصحة	قسم التوظيف والتعيين + قسم السجلات
مؤشرات أداء العملية	نسبة تسجيل الاحتياج مع الشواغر المطلوبة (wisn)			
دورية القياس	نصف سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلبات الاحتياج الفعلي الواردة من مراكز العمل	تقدير الاحتياجات من الكوادر البشرية في وزارة الصحة	احتياجات الكوادر للوزارة	إدارات ومديريات ومستشفيات وزارة الصحة

اســـم العملية	تنظيم معلومات ملفات الموظفين والطلاب الجدد الورقية
رمز العملية	MOH-HR-PCS-54-v1
الهدف من العملية	تنظيم معلومات الموظفين الجدد وطلاب الكليات ضمن نموذج (معلومات موظف) للحصول على ملف كامل للموظف او الطالب
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم الحاسوب/ شعبة معلومات الموظفين الجدد
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	----------
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	----------
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تزامن وصول بريد (طلاب كليات + بريد عام) مع تعيينات الموظفين الجدد **المؤثرات المحتملة:** بطء/ تأخير نسبي في تجهيز ملفات الموظفين الجدد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	معرفة واطلاع جيد بنظام الخدمة المدنية المعدل ونظام إدارة الموارد البشرية إلمام جيد بآلية إعداد قرارات التعيين والتعليمات والانظمة المرتبطة بها
التشريعات التي تضبط العملية	نظام إدارة الموارد البشرية رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام قائمة أسماء الطلاب الجدد مرفقة مع معاملة الطالب والأوراق الرسمية من شعبة متابعة الكليات / مديرية التعليم الطبي وتحضير قرار الحاق للطلاب في الكليات التابعة	رئيس شعبة معلومات الموظفين الجدد + رئيس شعبة متابعة	الثاني	227

	لوزارة الصحة موقع من معالي الوزير.	الكليات / مديرية التعليم والتدريب الطبي		
.2	إعداد ملف ورقي كامل للطالب	رئيس شعبة معلومات الموظفين الجدد		
.3	استلام ملفات الموظفين الجدد من قسم التوظيف والتعيين وتنظيم نماذج معلومات الموظفين الجدد	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة معلومات الموظفين الجدد	الثاني	220 + 227
.5	تحويل الملفات وحفظها في قسم السجلات	رئيس شعبة معلومات الموظفين الجدد	الثاني	227

الشركاء	الداخليين	مديرية التعليم والتدريب الطبي / إدارات ومديريات ومستشفيات وزارة الصحة
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب + Microsoft office
النماذج اللازمة لإتمام العملية		قرار تعيين موظف + نموذج معلومات موظف جديد / قرار الحاق طالب

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام التعيينات + نظام شؤون الموظفين	------	وزارة الصحة	مديرية الموارد البشرية/ قسم الحاسوب

مؤشرات أداء العملية	عدد الملفات المنجزة خلال يوم عمل
دورية القياس	شهري

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	قرار الحاق للطالب / قرار التعيين للموظف	تنظيم معلومات ملفات الموظفين والطلاب الجدد الورقية	ملف الموظف / الطالب الجديد	موظف / طالب جديد في وزارة الصحة

اســـم العملية	توفيق الأوضاع للموظفين الحاصلين على مؤهل علمي جديد
رمز العملية	MOH-HR-PCS-55-v1
الهدف من العملية	منح الموظف الحاصل على المؤهل الجديد للفئه والدرجة المستحقة
اسم الوحدة التنظيمية	إدارة الشؤون الإدارية / مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم التشكيلات / شعبة براءة التشكيلات وتعديل الأوضاع
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين اجراءات الاستخدام الامثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	توفيق الاوضاع
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **المؤثرات المحتملة:**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الدقة والإلمام والمعرفة بأسس الزيادات المرتبطة بتعديل الأوضاع
التشريعات التي تضبط العملية	نظام اداره الموارد البشرية رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	حجز شواغر على جدول التشكيلات لتعديل الاوضاع مع دائرة الموازنة العامة بناءً على طلبات الاوضاع كل سنه	موظفي شعبة براءة التشكيلات وتعديل الاوضاع	الثاني	243
.2	استلام معاملات توفيق الاوضاع للموظفين الحاصلين على مؤهلات علميه جديده	موظفي شعبة براءة التشكيلات وتعديل الاوضاع	الثاني	243

.3	ادخال المعاملات على شـــاشـــة تعديل الأوضاع	موظفي شعبة براءة التشكيلات وتعديل الاوضاع	الثاني	243
.4	ســـحب الاوراق المطلوبة من شـــهادات ووثائق وحفظها لحين توفيق الاوضاع	موظفي شعبة براءة التشكيلات وتعديل الاوضاع	الثاني	243
.5	في نهاية العام يتم تدقيق القوائم والوثائق المرفقة و تجهيز ها للتوقيع من قبل معالي الوزير	مدير إدارة الشؤون الإدارية + مدير مديرية الموارد البشرية + رئيس شعبة براءة التشكيلات وتعديل الاوضاع	الثاني	243

الشركاء	الداخليين	إدارات ومديريات وزارة الصحة
	الخارجيين	هيئة الخدمة والإدارة العامة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		سنة واحدة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز الحاسوب
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج توفيق الأوضاع

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام شؤون الموظفين - شاشة تعديل الأوضاع	قسم الحاسب الآلي	مديرية الموارد البشرية	قسم الحاسب الآلي

مؤشرات أداء العملية	عدد طلبات تعديل الأوضاع
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	قوائم تعديل الأوضاع	توفيق الأوضاع للموظفين الحاصلين على مؤهل علمي جديد	تعديل المسمى او الدرجة للموظف	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	صرف حقوق المتقاعدين او المنهي خدماتهم
رمز العملية	MOH-HR-PCS-56-v1
الهدف من العملية	انجاز معاملة صرف حقوق المتقاعدين
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم السجلات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين إجراءات الاستخدام الأمثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	----------
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم تبرئة ذمه المتقاعد من مركز عمله **المؤثرات المحتملة:** تأخر عملية صرف حقوق المتقاعد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بالتعليمات الخاصة بعملية انفكاك الموظفين
التشريعات التي تضبط العملية	- نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته - قانون التقاعد المدني وتعديلاته رقم 34 لسنة 1959

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال الطلب من الموظف المتقاعد او المنهي خدماته والتأكد من اكتمال الوثائق المطلوبة وتحويله الى شعبة الوارد	شعبة خدمة الجمهور	GF	28
.2	توريد الطلب وارشــفته الكترونيا وتحويله الى شــعبة السجلات	شعبة الوارد	GF	28

.3	ارفاق الطلب الورقي بالملف الوظيفي وتحويله الى شعبة التقاعدات	شعبة السجلات	B1	1
.4	اعداد جدول الخدمات للموظف المتقاعد	شعبة التقاعدات	GF	32
.5	تحضـــير كتاب صـــرف الحقوق وتحويله الى مدير الموارد البشرية للتوقيع.	شعبة القلم	GF	32
.6	تصـــوير المعاملة وإعطاء الموظف كتاب صـــرف الحقوق لمديرية التقاعد المدني	شعبة السجلات	B1	1

الشركاء	الداخليين	
	الخارجيين	مديرية التقاعد المدني
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز ماسح ضوئي جهاز حاسوب
النماذج اللازمة لإتمام العملية		مرفق

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام شؤون الموظفين	-------	وزارة الصحة	مديرية الموارد البشرية / قسم الحاسب الآلي
	نظام تتبع الملفات	-------	وزارة الصحة	مديرية الموارد البشرية / قسم الحاسب الآلي

مؤشرات أداء العملية	عدد كتب صرف الحقوق
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب صرف حقوق المتقاعد	صرف حقوق المتقاعدين او المنهي خدماتهم	كتاب حقوق المتقاعدين	متقاعدي او المنهي خدماتهم من وزارة الصحة

اســـم العملية	طباعه الكتب الرسمية الصادرة من مديرية الموارد البشرية
رمز العملية	MOH-HR-PCS-57-v1
الهدف من العملية	انجاز طباعة الكتب الرسمية وتدقيقها
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم شؤون الموظفين / شعبة الطباعة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرض ى ☐ إدارة التامين الصحي ☐إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ **نعم** ☐ **لا**
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - استحداث بعض الهياكل التنظيمية الجديدة تزيد مع الاعمال في الأقسام والشعب -زيادة أعداد الموظفين في فترة التقاعدات - نقص الكوادر في الشعبة **المؤثرات المحتملة:** - زيادة عبء العمل
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- دورات طباعه - دورات حاسوب - مهارات الاتصال والتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	--------

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.5	استلام الكتب المراد طباعتها من قسم السجلات/ شعبة القلم بالإضافة إلى معاملات تقاعد موظفي وزارة الصحة والتي يتم استلامها باليد وفرزها وتوزيعها على موظفي الشعبة.	رئيس شعبة الطباعة	الثاني	247
.6	طباعة الكتب المطلوبة .	موظفي شعبة الطباعة	الثاني	245
.7	يقوم رئيس شـــعبة الطباعة بتدقيق الكتب بعد طباعتها لضـــمان خلوها من الأخطاء الإملائية والمعلوماتية	رئيس شعبة الطباعة	الثاني	247
.8	تسليم الكتب والمعاملات الجاهزة الى مختلف اقسام وشعب المديرية حسب الإجراء المطلوب ويتم إرسالها من خلالهم لتوقيعها حسب الأصول.	رئيس شعبة الطباعة	الثاني	247

الشركاء	**الداخليين**	موظفي وزارة الصحة
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	5-15 دقيقة	
الأدوات الالكترونية المستخدمة	اجهزة الحاسوب	
النماذج اللازمة لإتمام العملية	لا يوجد	

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	عدد الكتب المطبوعة			

دورية القياس	اسبوعي			
المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الكتب المطلوب طباعتها	طباعه الكتب الرسمية الصادرة من مديرية الموارد البشرية	كتاب رسمي	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	متابعة إعداد واستحداث واعتماد السياسات والإجراءات في مديرية الموارد البشرية
رمز العملية	MOH-HR-PCS-58-v1
الهدف من العملية	توحيد وتنظيم الممارسات الإدارية وضمان الامتثال للأنظمة والتشريعات بما يسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتوفير مرجعية موثوقة تسهم في تطوير بيئة عمل احترافية ومستدامة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم شؤون الموظفين/ شعبة الخطط والسياسات الوظيفية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين إجراءات الاستخدام الامثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	تطوير وإدارة الوثائق الإجرائية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐إدارة الشراء والتزويد ☐إدارة الموارد المالية ☐إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐إدارة المباني والممتلكات ■إدارة الموارد البشرية ■إدارة الرقابة والتنظيم ☐إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تغير في نظام الموارد البشرية والأنظمة المعمول بها **المؤثرات المحتملة:** تحديث أو الغاء السياسة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	فهم شامل للأنظمة والتشريعات، والإلمام بمبادئ إدارة الموارد البشرية وإجراءات العمل ، وفهم للهيكل التنظيمي والوظيفي القدرة على كتابة السياسات والإجراءات بشكل واضح ودقيق ومهني
التشريعات التي تضبط العملية	نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام رقم 33 لسنة 2024 وتعديلاته ، التعليمات الصادرة عن رئاسة الوزراء فيما يخص إجراءات الموارد البشرية غير المذكورة ضمن النظام

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	حصر السياسات القديمة لمراجعتها كل سنتين	رئيس شعبة الخطط والسياسات الوظيفية	الطابق الثاني	245
.2	مراجعة السياسات الحالية لإجراء التعديلات عليها حسب التعليمات الجديدة	رئيس شعبة الخطط والسياسات الوظيفية + رؤساء الأقسام والشعب في المديرية	الطابق الثاني	245
.3	مراجعة السياسات بعد إجراء التعديلات عليها مع مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة / قسم إدارة الوثائق والسياسات	رئيس شعبة الخطط والسياسات الوظيفية	الطابق الثاني	245
.4	متابعة اعتماد السياسات مع مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة ونشرها على موقع مديرية الموارد البشرية من خلال قسم الحاسب الآلي	رئيس شعبة الخطط والسياسات الوظيفية	الطابق الثاني	245

الشركاء	الداخليين	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من شهرين - أربعة شهور
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز الحاسوب
النماذج اللازمة لاتمام العملية		نموذج السياسة المعتمد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد السياسات التي تم تعديلها ومراجعتها واعادة اعتمادها
	عدد السياسات التي تم استحداثها
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	السياسات القديمة	متابعة إعداد واستحداث واعتماد السياسات والإجراءات في مديرية الموارد البشرية	سياسة معتمدة	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	متابعة الالتزام المالي المتعلق بالأطباء الملتحقين ببرنامج الاقامة والموظفين المبتعثين داخل او خارج الوزارة وطلاب الكليات والمعاهد التابعة لوزارة الصحة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-59-v1
الهدف من العملية	الحفاظ على المال العام
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم شؤون الموظفين / شعبة المتابعة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين اجراءات الاستخدام الامثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة الالتزام المالي المتعلق بالأطباء الملتحقين ببرنامج الاقامة والموظفين المبتعثين داخل او خارج الوزارة وطلاب الكليات والمعاهد التابعة لوزارة الصحة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ■ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الحصول على براءة ذمة للطبيب لفتح عيادة الحصول على فك كفالة للموظف الحاصل على براءة ذمة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تعديل وتغير في القرارات الادارية بخصوص العقود المبرمة **المؤثرات المحتملة:** تؤثر على طريقة الحساب وقيمة المطالبة بالإضافة لإلغاء المطالبة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات ادارية ومعرفة بطريقة الاحتساب بناءً على العقد المبرم
التشريعات التي تضبط العملية	تعليمات تنظيم العقود والكفالات تعليمات صادرة عن ادارة الشؤون الادارية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	يتم استلام الاستدعاء المقدم من قبل الموظف الذي على رأس عمله في قسم السجلات / شعبة الوارد مرفق بملف الموظف لاحتساب الالتزام او فك الكفالة	رئيس شعبة المتابعة + موظفي الشعبة	الطابق الثاني	244 246

	متابعة الالتزام المالي عن طريق تدقيق جميع ملفات الموظفين ممن صدر بحقهم القرارات التالية: - فقدان وظيفة - استقالة - الانسحاب او الفصل من برنامج الاقامة للأطباء - الانسحاب او الفصل للطلاب من الكليات التابعة للوزارة - الاستنكاف عن التعيين		الطابق الثاني	244/246
.2	جمع البيانات والمخاطبات المتعلقة بالالتزام من الجهات المعنية وهي مديرية التعليم والتدريب الطبي او هيئة الخدمة والإدارة العامة او مديرية الشؤون القانونية او مديرية النفقات والعقود	رئيس شعبة المتابعة + موظفي الشعبة	الطابق الثاني	244/246
.3	تحديد النواقص ومخاطبة الجهات المعنية لتزويدنا بها	رئيس شعبة المتابعة + موظفي الشعبة	الطابق الثاني	244/246
.4	حساب وتدقيق الالتزام المالي حسب العقد الخاص بالموظف	رئيس شعبة المتابعة	الطابق الثاني	244/246
.5	تبليغ الموظف بالمبلغ المطلوب او المدة المطلوبة منه في حال الاستقالة عند المراجعة	رئيس شعبة المتابعة + موظفي الشعبة	الطابق الثاني	244/246
.6	- تحضير cd بالمطالبات مع كتاب تغطية موقع من مدير المديرية الى مديرية الاموال العامة /وزارة المالية إذا كان الموظف فاقدا للوظيفة او يطلب استقالة أو مخاطبة مديرية النفقات والعقود بالمطالبة اذا كان صدر بحق الطبيب قرار انسحاب او فصل وبقي على رأس عمله موقعة من مدير المديرية وحسب الاصول.	رئيس شعبة المتابعة + مدير مديرية الموارد البشرية	الطابق الثاني	244/246
الشركاء	الداخليين	مديرية التعليم والتدريب الطبي، مديرية الشؤون القانونية، مديرية النفقات والعقود		
	الخارجيين	وزارة المالية		

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	أسبوع – شهر			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	جهاز الحاسوب CD الطابعة الالة الحاسبة			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج طلب فك الكفالة او حساب الالتزام			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام الموارد البشرية	---------	وزارة الصحة	قسم الحاسب الآلي
	نظام تتبع الملفات	----------	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات
مؤشرات أداء العملية	عدد مطالبات الالتزام المالي المرفوعة للجهات المختصة			
	مقدار المبالغ التي تم تحصيلها			
دورية القياس	شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	استدعاء / قرار صادر بحق الموظف	الالتزام المالي المتعلق بالأطباء الملتحقين ببرنامج الاقامة والموظفين المبتعثين داخل او خارج الوزارة وطلاب الكليات والمعاهد التابعة لوزارة الصحة	مطالبة مالية / فك كفالة	موظف وزارة الصحة + طلاب كليات وزارة الصحة

اســـم العملية	متابعة التغيب عن العمل دون اجازة قانونية او دون عذر مشروع
رمز العملية	MOH-HR-PCS-60-v1
الهدف من العملية	تطبيق احكام نظام ادارة الموارد البشرية في القطاع العام
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم شؤون الموظفين /شعبة المتابعة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين اجراءات الاستخدام الامثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تعديل وتغير في نظام ادارة الموارد البشرية **المؤثرات المحتملة:** طريقة احتساب ايام التغيب وتنسيب فقدان الوظيفة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارة التواصـــل الفعال/مهارة فهم وتحليل الكتب /مهارة اســتخدام البرامج المحوسبة/معرفة بنظام الموارد البشرية
التشريعات التي تضبط العملية	نظام ادارة الموارد البشرية في القطاع العام وتعديلاته حتى تاريخ 2025/2/24

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	متـابعـة قرار ايقـاف الراتـب أو الإجـازة بدون راتب أو قرار النقل لحين صـــدور فقدان الوظيفة او اعـادتـه للعمل ومتـابعـة كشوفات شاشة التغيب التي يتم فيها التبليغ عن تغيـب الموظف لحين ورود الكتـاب الرسمي من مركز العمل.	موظفي شعبة المتابعة	الثاني	246 244

.2	تحضير كتاب لمديرية الإعلام و العلاقات العامة وخدمة الجمهور للإعلان عن قائمة أسماء الموظفين الذين صدر بحقهم قرار فقدان الوظيفة بالصحف المحلية المعتمدة وتوقيعه من مدير المديرية ومتابعة تزويد الشعبة بنسخه من الاعلان وادخاله على شاشة خاصه لاستخدامه لاحقا وحسب نظام ادارة الموارد البشرية	موظفي شعبة المتابعة + مدير مديرية الموارد البشرية	الثاني	246 244
.3	التأكد من ملف الموظف الصادر بحقه قرار فقدان الوظيفة من حيث الالتزام المالي.	موظفي شعبة المتابعة		246 244

الشركاء	الداخليين	إدارات ومديريات ومستشفيات وزارة الصحة / مديرية الإعلام و العلاقات العامة وخدمة الجمهور
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز الحاسوب
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام شؤون الموظفين	_____	وزارة الصحة	قسم الحاسب الآلي
	نظام تتبع الملفات	----------	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات

مؤشرات أداء العملية	عدد الملفات والقرارات الصادرة من فقدان وظيفة او استقالة او اعادة للعمل
دورية القياس	شهري

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	ملف موظف متغيب عن العمل	متابعة التغيب عن العمل دون اجازة قانونية او دون عذر مشروع	قرار فقدان الوظيفة	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	متابعة تقارير تقييم الأداء لموظفي وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-61-v1
الهدف من العملية	القيام بمتابعه تقييم الاداء وفق الانظمة والتعليمات من قبل الوحدات التنظيمية في وزارة الصحة
اسم الوحدة التنظيمية	إدارة الشؤون الإدارية/ مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم شؤون الموظفين / شعبة متابعة تقييم الاداء
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية عمل ادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	لايوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة ادارة تقييم الاداء
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □√إدارة الموارد البشرية □إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري□ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم □√لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - صدور او الغاء عقوبات على الموظف يؤدي الى تغيير او اعادة التقييم من جديد - ورود اخطاء في تعبئة نماذج تقييم الاداء الجديدة **المؤثرات المحتملة:** - تأخير في انعكاس تقييم الموظفين على نظام الموارد البشرية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الالمام الجيد بالانظمة و القوانين التي تحكم الوظيفة مهارةالتفكير الابداعي وحل المشكلات والقيادة الادارية مهارات الاتصال والتواصل

	دورة متخصصة في تقييم الأداء ومتابعة المستجدات فيها
التشريعات التي تضبط العملية	- نظام ادارة الموارد البشرية رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته - تعليمات ادارة وتقييم الاداء لسنة 2024 - تعليمات وصف وتصنيف الوظائف في القطاع العام لسنة 2025 - الدليل الإجرائي لإدارة الأداءوتقييمهلعام 2025

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	التواصل مع ضباط ارتباط الوحدات التنظيمية حول الية توزيع نماذج التقييم حسب الاوصاف الوظيفية و وفق ما يستجد من الانظمة والتعليمات	رئيس شعبة متابعة تقييم الاداء	الثاني	247
.2	التنسيق و التواصل مع هيئة الخدمة والادارة العامة حول اي استفسارات من قبل ضباط الارتباط خلال عملية تقييم الاداء	رئيس شعبة متابعة تقييم الاداء	الثاني	247
.3	الرد على الملفات الوارده لشعبة متابعة تقييم الاداء حول تعديل التقييم بوجود عقوبات حسب الانظمة والتعليمات	رئيس شعبة متابعة تقييم الاداء	الثاني	247
.4	اجراء دراسات لتعديل التقييم للملفات الواردة للشعبة في حال الغاء او تغييرعقوبة في نفس سنة التقييم	رئيس شعبة متابعة تقييم الاداء	الثاني	247
.5	التواصل مع ضباط الارتباط لتزويدنا باي نواقص بالتقارير	رئيس شعبة متابعة تقييم الاداء	الثاني	247
.6	تزويد قسم الحاسب الالي/ مديرية الموارد البشرية بالتقارير الواردة والمعبأة حسب الاصول ليتم ادخالها الكترونياً على قاعدة بيانات الموظفين	رئيس شعبة متابعة تقييم الاداء	الثاني	247

الشركاء	الداخليين	إدارات ومديريات ومستشفيات وزارة الصحة
	الخارجيين	هيئة الخدمة والادارة العامة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		سنة
الأدوات المستخدمة	الالكترونية	أجهزة حاسوب، سكانر، طابعة، هاتف خلوي

النماذج اللازمة لإتمام العملية	نماذج تقييم الاداء			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام شؤون الموظفين	----------	وزارة الصحة	مديرية الموارد البشرية / قسم الحاسب الالي
مؤشرات أداء العملية	- عدد الوحدات التنظيمية التي أنجزت تعبئة تقارير التقييم - عدد الموظفين الذين لم يتم ادخال تقارير تقييم الأداء لهم على نظام شؤون الموظفين			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	نماذج تقييم الاداء	متابعة تقارير تقييم الأداء لموظفي وزارة الصحة	تقييم الموظف	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	متابعة وأرشفة الكتب الصادرة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-62-v1
الهدف من العملية	تنظيم عملية اصدار وتوثيق الكتب الرسمية ومتابعة المراسلات التي تصدر عن المديرية وضمان توثيقها وتوجيهها الى الجهات المعنية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم شؤون الموظفين/ شعبة الصادر والملفات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	ـــــــ
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ■إدارة الموارد البشرية ☐إدارة الرقابة والتنظيم☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐التطوير التنظيمي والإداري أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐نعم ■لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** • تعارض الصلاحيات او غياب المفوض بالتوقيع • نقص الموارد البشرية • فصل النظام ومشاكل في شبكة الانترنت **المؤثرات المحتملة:** • تأخير انجاز المعاملات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	معرفة صياغة الكتب الرسمية معرفة انظمة واسس العمل الاداري مهارة استخدام الحاسوب والانظمة معرفة نظام الارشفة والتوثيق مهارة الاتصال والتواصل

التشريعات التي تضبط العملية	نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.9	استلام المعاملات الرسمية من إدارة الشؤون الإدارية ومديرية الموارد البشرية وإدارة الشؤون المالية ومديرية الرقابة والتدقيق الداخلي ومديرية الشؤون القانونية فيما يتعلق بإعطاء رقم صادر للمعاملات.	رئيس شعبة الصادر والملفات	الثاني	226
.10	فرز المعاملات حسب الموضوع والتأكد من توقيع الكتب وأنشلتها حسب جهة الاختصاص وتوزيعها على موظفي شعبة الصادر والملفات	رئيس شعبة الصادروالملفات	الثاني	226
.11	ادخال بيانات الكتاب على نظام إدارة الملفات (Work flow) وإعطاء رقم صادر للكتاب وتحويله للمديرية المعنية الكترونياً.	رئيس شعبة الصادر + موظفي شعبة الصادر والملفات	الثاني	226
.12	طباعة الكتاب الرسمي متضمناً كافة المعلومات والمرفقات وأرشفته على نظام الأرشفة الالكترونية.	رئيس شعبة الصادر + موظفي شعبة الصادر والملفات	الثاني	226
.13	توزيع المعاملات الى الجهات المعنية يدوياً او بالبريد عن طريق مديرية الديوان العام مرفق بكشف للجهات الخارجية مقابل التوقيع.	رئيس شعبة الصادر + موظفي شعبة الصادر والملفات	الثاني	226
.14	ارجاع الملف المعني بالمعاملة لقسم السجلات/ شعبة السجلات او حفظه في الملفات العامة في قسم الحاسوب/ شعبة معلومات الموظفين الجدد.	رئيس شعبة الصادر + موظفي شعبة الصادر والملفات	الثاني	226

الشركاء	الداخليين	مديرية الديوان العام / إدارة الشؤون الإدارية / إدارة الشؤون المالية مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي / مديرية الشؤون القانونية

	الخارجيين			لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية				10 – 15 دقيقة
الأدوات الالكترونية المستخدمة				حاسوب/ طابعة/ جهاز ارشفة
النماذج اللازمة لإتمام العملية				كشف تسليم البريد للديوان العام
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	- نظام إدارة الملفات - نظام الارشفة الالكتروني	---------- -	وزارة الصحة	قسم الحاسب الآلي/ مديرية الموارد البشرية
مؤشرات أداء العملية				عدد الكتب الصادرة
دورية القياس				سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	معاملة رسمية	متابعة وأرشفة الكتب الصادرة	كتاب رسمي موثق حسب الاصول	موظفي وزارة الصحة متلقي الخدمة

اســـم العملية	منح الزيادة السنوية المستحقة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-63-v1
الهدف من العملية	منح الموظف الزيادة السنوية وما يرتبط بها من مستحقات مالية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموارد البشرية
اسم القسم	قسم التشكيلات/ شعبة الترفيعات والزيادات السنوية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين اجراءات الاستخدام الامثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **المؤثرات المحتملة:**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الدقة والالمام والمعرفة بأسس وتعليمات الزيادات السنوية
التشريعات التي تضبط العملية	نظام إدارة الموارد البشرية رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	المتابعة مع شعبة تقييم الأداء بخصوص استكمال التقارير السنوية للموظفين قبل شهر من استحقاق الزيادة.	موظفي شعبة الترفيعات والزيادات السنوية	الثاني	243
.2	طلب كشوفات الزيادات السنوية للموظفين سنوياً المعينين وفق نظام الخدمة المدنية من قسم الحاسب الآلي.	موظفي شعبة الترفيعات والزيادات السنوية	الثاني	243

.3	تحضير قرار منح الزيادات السنوية لتوقيعه من معالي الوزير.	موظفي شعبة الترفيعات والزيادات السنوية	الثاني	243
.4	طلب قائمة لحصر الموظفين من قسم الحاسب الآلي ممن لم يمنح زيادة سنوية (انفكاك مؤقت او كف يد وعزل) وتدرس ملفاتهم ويمنح المستحق فرديا.	موظفي شعبة الترفيعات والزيادات السنوية	الثاني	243
.5	سحب قوائم الموظفين المعينين بموجب عقد بدل مجاز دوريًا وتدقيقها ودراسة من لم يمنح الزيادة المستحقة لتحضير قرار منح الزيادة السنوية وتوقيعه من معالي الوزير.	مدير مديرية الموارد البشرية + رئيس قسم التشكيلات + رئيس شعبة الترفيعات والزيادات السنوية + موظفي شعبة الترفيعات والزيادات السنوية	الثاني	243
.6	تحضير قرار منح الموظفين المعينين بعقد سنوي الزيادة المستحقة لهم حسب الأسس كل حسب تاريخ استحقاق الزيادة وتوقيعه من معالي الوزير.	مدير مديرية الموارد البشرية + رئيس قسم التشكيلات + رئيس شعبة الترفيعات والزيادات السنوية + موظفي شعبة الترفيعات والزيادات السنوية	الثاني	243

الشركاء	الداخليين	----------		
	الخارجيين	----------		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	سنة			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	الحاسوب			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج زيادة سنوية			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام شؤون الموظفين	قسم التشكيلات قسم الحاسب الآلي	مديرية الموارد البشرية	قسم الحاسب الآلي
مؤشرات أداء العملية	عدد الموظفين الحاصلين على زيادة سنوية			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	كشوفات الموظفين	منح الزيادة السنوية المستحقة	الزيادة السنوية	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	منح العلاوات الفنية والإشرافية
رمز العملية	MOH-FR-PCS-15-v1
الهدف من العملية	- تحسين إجراءات الاستخدام الأمثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر. - تعزيز البيئة الداعمة لتوفير الاختصاصات الفرعية المطلوبة
اسم الوحدة التنظيمية	مديريه الموارد البشرية
اسم القسم	قسم التوظيف والتعيين / شعبة الوظائف الإشرافية والعلاوات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	مديرية الموارد البشرية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	- سياسة الوظائف الإشرافية - سياسة منح العلاوات
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐إدارة الشراء والتزويد ■إدارة الموارد المالية ☐إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐إدارة المباني والممتلكات ☐إدارة الموارد البشرية ☐إدارة الرقابة والتنظيم ☐إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	قرار منح العلاوات الاشرافية و الفنية
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** استحداث بعض الهياكل التنظيمية الجديدة وما يطرأ عليها من تغيير في الاقسام والشعب الجديدة **المؤثرات المحتملة:** التأخر في استلام الوثائق المطلوبة واللازمة لإتمام قرار منح العلاوة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات الحاسب الالي , مهارة الاتصال و التواصل
التشريعات التي تضبط العملية	نظام ادارة الموارد البشرية رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته + تعليمات وصف وتصنيف الوظائف في القطاع العام لسنة 2025+ تعليمات توفيق الاوضاع ومنح الزيادات السنوية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	استلام ومراجعة قرارات تعديل الأوضاع وكتب الوظائف الإشرافية أو تنقلات الموظفين الفنية والإدارية بين مراكز العمل	رئيس قسم التوظيف والتعيين	الثاني	241
.1	بعد صدور قرار تعديل الاوضاع وكتب الوظائف الإشرافية أو تنقلات الموظفين الفنية والإدارية بين مراكز العمل	رئيس شعبة الوظائف الإشرافية والعلاوات + موظفي قسم التوظيف والتعيين	الثاني	242
.2	تحضير كتب بمنح العلاوات المطلوبة حسب التاريخ والنسبة المستحقة	رئيس شعبة الوظائف الإشرافية والعلاوات + موظفي قسم التوظيف والتعيين	الثاني	242
.3	ادخال البيانات على نظام منح العلاوات الفنية لتجهيز القرار	رئيس شعبة الوظائف الإشرافية والعلاوات + موظفي قسم التوظيف والتعيين	الثاني	242
.4	تجهيز قرار منح العلاوات الفنية الإشرافية وتدقيقها وعلاوة الموقع لغايات التوقيع من قبل وزير الصحة.	رئيس قسم التوظيف والتعيين + رئيس شعبة الوظائف الإشرافية والعلاوات	الثاني	242
.5	بعد صدور القرار يتم ادخاله على الشاشة الخاصة بالعلاوات لإجراء اللازم وتحويله لإدارة الشؤون المالية في وزارة الصحة	رئيس شعبة الوظائف الإشرافية والعلاوات ، موظفي قسم التوظيف والتعيين	الثاني	242

الشركاء	الداخليين	إدارات ومديريات ومستشفيات وزارة الصحة / إدارة الشؤون المالية
	الخارجيين	----------
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		اسبوع
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز الحاسوب ، طابعه ، سكانر
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام منح العلاوات الفنية	وزارة الصحة	وزارة الصحة	مديرية الموارد البشرية / قسم الحاسوب
مؤشرات أداء العملية	عدد قرارات منح العلاوات الفنية والإشرافية			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتب التنقلات الفنية والإدارية	منح العلاوات الفنية والاشرافية	قرار منح العلاوات	موظف وزارة الصحة

اســـم العملية	منح الموظف الدرجة المستحقة له من خلال الترفيع الوجوبي
رمز العملية	MOH-HR-PCS-64-v1
الهدف من العملية	لحصول الموظف على اعلى مربوط الدرجة وما يرتبط بها من زيادة مالية
اسم الوحدة التنظيمية	شعبة الترفيعات والزيادات السنوية
اسم القسم	قسم التشكيلات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين اجراءات الاستخدام الامثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات √إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	□نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **المؤثرات المحتملة:**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الدقة والإلمام والمعرفة بأسس الترفيعات
التشريعات التي تضبط العملية	نظام إدارة الموارد البشرية رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	طلب كشوفات المستحقين للترفيع الوجوبي من قسم الحاسب الآلي (نظام الموارد البشرية) وفق الاسس المعتمدة من هيئة الخدمة والادارة العامة	رئيس شعبة الترفيعات والزيادات السنوية	الثاني	243

.2	متابعة اكتمال الدورات المطلوبة مع مديرية تنمية القوى البشرية لاستحقاق الترفيع الوجوبي	موظفي شعبة الترفيعات والزيادات السنوية	الثاني	243
.3	متابعة استكمال التقارير السنوية مع شعبة تقييم الأداء	موظفي شعبة الترفيعات والزيادات السنوية	الثاني	243
.4	تدقيق كشوفات الموظفين المستحقين للترفيع الوجوبي والتأكد من انطباق الأسس عليها.	موظفي شعبة الترفيعات والزيادات السنوية	الثاني	243
.5	طلب كشوفات بشروط خاصة من قسم الحاسب الآلي لغاية اعتماد الكشوفات النهائية لاستثناء غير المستحقين او إضافة مستحقين لهذه الكشوفات.	موظفي شعبة الترفيعات والزيادات السنوية	الثاني	243
.6	سحب وطباعة وتدقيق قرارات مصادقة معالي الوزير	موظفي شعبة الترفيعات والزيادات السنوية	الثاني	243
.7	عرض القرارات على مدير إدارة الموارد البشرية	رئيس شعبة الترفيعات والزيادات السنوية	الثاني	243
.8	رفع القرارات للتوقيع من قبل معالي الوزير	مدير مديرية الموارد البشرية	الثاني	243

الشركاء	الداخليين	مديرية تنمية القوى البشرية		
	الخارجيين	دائرة الموازنة العامة – هيئة الخدمة والادارة العامة		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهرين		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الحاسوب		
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج الترفيعات الوجوبية		
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	شاشة الترفيعات / نظام شؤون الموظفين	قسم التشكيلات قسم الحاسب الآلي	مديرية الموارد البشرية	قسم الحاسب الآلي
مؤشرات أداء العملية	عدد الموظفين الحاصلين على ترفيع وجوبي			

دورية القياس	سنوي			
المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كشوفات الموظفين المرشحين للترفيع الوجوبي	منح الموظف الدرجة المستحقة له من خلال الترفيع الوجوبي	قوائم الترفيعات	الموظف المستحق للترفيع الوجوبي

مديرية تنمية القوى البشرية

اســـم العملية	ادارة العملية التدريبية
رمز العملية	MOH-HR-PCS-19-v1
الهدف من العملية	التنظيم والتنسيق والاشراف على العملية التدريبية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية تنمية القوى البشرية
اسم القسم	قسم بناء القدرات وتمكين الموارد البشرية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	رفع كفاءة الموارد البشرية للموظفين
المشروع/ البرنامج المرتبط	الاستخدام الامثل للموارد البشرية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	خطة تدريبية داخلية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( ) 1- الترفيعات الوجوبية. 2- تأهيل القيادات. 3- إدارة المواهب.
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم كفاية الموارد المالية تغيير الاوضاع للموظفين **المؤثرات المحتملة:** عدم اكتمال عملية التدريب
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	معرفة بأسس الترفيع واسس معهد الادارة العامة واسس المعهد المالي
التشريعات التي تضبط العملية	نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 وتعديلاته حتى تاريخ 2024/7/1 ونظام الموارد البشرية رقم (33) لسنة 2024 وأسس التدريب لمعهد الادارة العامة والمعهد المالي

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مخاطبات للمواقع للاستفسار عن احتياجاتهم التدريبية	موظفو قسم بناء القدرات وتمكين الموارد البشرية	2	224

.2	تحليل الاحتياجات التدريبية واصدار القائمة النهائية بها بالتعاون مع معهد الادارة العامة	موظفو قسم بناء القدرات وتمكين الموارد البشرية	2	224
.3	وضع خطة تدريبية.	موظفو قسم بناء القدرات وتمكين الموارد البشرية	2	224
.4	طلب تنسيب من المواقع للدورات بناء القدرات وتحديث القطاع العام	موظفو قسم بناء القدرات وتمكين الموارد البشرية	2	224
.5	اخذ كشف للموظفين المرشحين للترفيع من مديرية الموارد البشرية	موظفو قسم بناء القدرات وتمكين الموارد البشرية	2	224
.6	العمل على الكشف من حيث فلترة الاسماء حسب الفئات والدرجات	موظفو قسم بناء القدرات وتمكين الموارد البشرية	2	224
.7	طلب برامج من معهد الادارة العامة حسب الدرجات التي تحتاج الى ترفيع والعمل على التنسيق مع الموظفين المرشحين للدورة .	موظفو قسم بناء القدرات وتمكين الموارد البشرية	2	224
.8	تحضير كتاب رسمي للتوقيع من معالي الوزير لحضور الدورة حسب التاريخ المقرر	موظفو قسم بناء القدرات وتمكين الموارد البشرية	2	224
.9	ادخال اسماء المرشحين على نظام الالكتروني المعتمد	موظفو قسم بناء القدرات وتمكين الموارد البشرية	2	224
.10	متابعة عملية حضور الدورة للمرشحين حسب الاصول وتسجيل الملاحظات.	موظفو قسم بناء القدرات وتمكين الموارد البشرية	2	224
.11	استلام نتائج الدورات ارسال العلامات الى مديرية الموارد البشرية لعكسها على الحاسب الالي	موظفو قسم بناء القدرات وتمكين الموارد البشرية	2	224
.12	تدقيق المطالبات المالية وارسالها الى ادارة الشؤون المالية	موظفو قسم بناء القدرات وتمكين الموارد البشرية	2	224
الشركاء	الداخليين	مديرية الموارد البشرية ، جميع المواقع في الوزارة .		
	الخارجيين	معهد الادارة العامة ، المعهد المالي ، وحدة تحديث القطاع العام في رئاسة الوزراء.		

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	5-7 أيام			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	الحاسوب، الهاتف			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج تحليل الاحتياجات التدريبية .			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام الموارد البشرية نظام معهد الادارة العامة	وزارة الصحة	معهد الادارة العامة	مديرية الموارد البشرية معهد الادارة العامة
مؤشرات أداء العملية	عدد الموظفين المتدربين عدد الدورات المنعقدة			
دورية القياس	ربع سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الاحتياجات التدريبية	ادارة العملية التدريبية	موظفين مدربين ومؤهلين	موظفو الوزارة

اســـم العملية	اصدار بطاقات الوصف الوظيفي المبنية على الكفايات
رمز العملية	MOH-HR-PCS-20-v1
الهدف من العملية	عمل قاعدة إدارية واضحة يبنى جميع ما يخص الموارد البشرية الإدارية والطبية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية تنمية القوى البشرية
اسم القسم	قسم تطوير الموارد البشرية و إدارة المواهب
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	عمل بطاقات الوصف الوظيفي المبنية على الكفايات الوظيفية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الهياكل التنظيمية لوزارة الصحة دليل مهام الوحدات التنظيمية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( ) 1- تشكيل لفرق ميدانية. 2- -عمليات تدقيق داخلية في القسم. 3- التشارك مع الوحدات التنظيمية في بناء هذه الأوصاف. 4- التواصل الدائم مع المعنيين في هيئة الخدمة والإدارة العامة.
تنتهي العملية بخدمة	☐ لا ■ نعم
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** التغيير المستمر في الهياكل التنظيمية والمهام الموكلة للمديريات والأقسام **المؤثرات المحتملة:** إعادة بناء البطاقات أو إستحداث بطاقات وصف للمسميات الجديدة أو تغير في المهام الوظيفيه الحالية .
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	**1. إجادة مهارات التواصل الشفهي والكتابي** **2. إجادة مهارات تنظيم الوقت إدارة المهام** **3. إجادة استخدام برامج مايكروسوفت اوفيس** **4. إجادة مهارات الكتابة إعداد التقارير الدورية** **5. المرونة وتحمل ضغوطات العمل** **6. التعاون مع فريق العمل وإجادة مهارات التحفيز**

	7. **القدرة على تقديم حلول مناسبة للمشكلات والإنتباه للتفاصيل الصغيرة**
التشريعات التي تضبط العملية	-- تعليمات التقييم والتحليل الكمي والموضوعي للوظائف في الخدمة المدنية لسنة 2023 تعليمات وصف وتصنيف الوظائف في الخدمة المدنية المنبثقة عن نظام الموارد البشرية نظام الخدمة المدنية رقم (9) لعام 2020

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تعبئة وتحديد المعلومات الأساسية عن الوظيفة في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي	موظف قسم تطوير الموارد البشرية و إدارة المواهب	2	220-223
.2	تحديد موقع الوظيفة على الهيكل التنظيمي	موظف قسم تطوير الموارد البشرية و إدارة المواهب	2	220-223
.3	تعبئة البطاقة	موظف قسم تطوير الموارد البشرية و إدارة المواهب	2	220-223
.4	التوقيع على بطاقة الوصف الوظيفي مع ذكر الاسم والمسمى الوظيفي والتاريخ من قبل:و الموظف الذي قام بإعداد و/ أو تطوير بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي	موظف قسم تطوير الموارد البشرية و إدارة المواهب	2	220-223
.5	رفع بطاقة الوصف الوظيفي / بطاقات الوصف الوظيفي من قبل قسم تطوير الموارد البشرية و إدارة المواهب الى عطوفة الأمين العام المختص	موظف قسم تطوير الموارد البشرية و إدارة المواهب	2	220-223
.6	إدراج بطاقات الوصف الوظيفي المعتمدة على أداة الأرشفة من قبل الأشخاص المخولين في الوحدات التنظيمية للموارد البشرية والتطوير المؤسسي	موظف قسم تطوير الموارد البشرية و إدارة المواهب	2	220-223
الشركاء	الداخليين	جميع الإدارات و المديريات و المستشفيات و المراكز في وزارة الصحة		

الخارجيين	هيئة الخدمة و الإدارة العامة			
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	أشهر			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	أجهزة الحاسوب/ نظام أرشفة على مستوى وطني.			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج بطاقة الوصف الوظيفي .			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام الأرشفة الخاص هيئة الخدمة و الإدارة العامة	نظام الأرشفة	وزارة الصحة	هيئةالخدمة و الإدارة العامة	هيئةالخدمة و الإدارة العامة
مؤشرات أداء العملية	عدد البطاقات التي تم بناءها و إعتمادها خلال فترة زمنية محددة			
دورية القياس	نصف سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	المعلومات و البيانات الخاصة بالوظيفة	إعداد وتطوير بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي	البطاقات المعتمدة	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	تخطيط الإحلال و التعاقب الوظيفي
رمز العملية	MOH-HR-PCS-21-v1
الهدف من العملية	ضمان استمرارية العمل بفاعلية وكفاءة عن طريق: - تعويض غياب شاغلي الوظائف القيادية بشكل فوري بمرشحين مؤهلين لضمان استمرار أداء الوحدة التنظيمية لمهامها بشكل فعال ودون أي تأخير وبنفس المستوى من الكفاءة. - بناء الكفايات والمهارات المطلوبة لكل وظيفة قيادية وإشراقية من خلال وضع خطة الاحتياجات التدريبية الخاصة لكل مرشح من أجل التأهيل لأدوارهم الوظيفية. - تسهيل عملية التواصل مع الإدارة العليا في حال غياب أي شاغل للوظائف القيادية والإشراقية.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية تنمية القوى البشرية / إدارة الشؤون الإدارية
اسم القسم	قسم تطوير الموارد البشرية و إدارة المواهب
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية .
المشروع/ البرنامج المرتبط	تخطيط الإحلال الوظيفي
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الدليل الإرشادي لتخطيط التعاقب الصادر عن هيئة الخدمة المدنية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( ) - التدريب - عمليات تقييم ومتابعة
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	جميع الخدمات المقدمة من خلال الوزارة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** 1-حراك وظيفي مفاجئ 2- هجرة الكفاءات 3-مخالفات مرتكبة قد تعطل الترقية.

المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	**8. إجادة مهارات التواصل الشفهي والكتابي** **9. إجادة مهارات تنظيم الوقت وإدارة المهام** **10. إجادة استخدام برامج مايكروسوفت اوفيس** **11. إجادة مهارات إعداد التقارير الدورية** **12. المرونة وتحمل ضغوطات العمل** **13. التعاون مع فريق العمل وإجادة مهارات التحفيز**
التشريعات التي تضبط العملية	--

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد قائمة الوظائف القيادية والحرجة	رئيس قسم تطوير الموارد البشرية و إدارة المواهب	2	220-223
.2	تصميم استبيان لتسمية المرشحين للإحلال و التعاقب	رئيس قسم تطوير الموارد البشرية و إدارة المواهب	2	220-223
.3	إصدار تعميم من مديرية تنمية القوى البشرية الى جميع مديريات الوزارة والطلب من المدراء تعبأة استبيان الإحلال و التعاقب الوظيفي	مدير مديرية تنمية القوى البشرية	2	220-223
.4	جمع وتحليل نتائج الاستبيان وتحديد أسماء المرشحين وقائمة الاحتياجات التدريبية المقترحة لهم	موظف قسم تطوير الموارد البشرية و إدارة المواهب	2	220-223
.5	اعتماد خطة الاحلال و التعاقب الوظيفي من قبل مدير مديرية تنمية القوى البشرية	مدير مديرية تنمية القوى البشرية	2	220-223
.6	عكس قائمة الاحتياجات التدريبية المقترحة للمرشحين على الخطة التدريبية المعتمدة في مديرية تنمية القوى البشرية	رئيس قسم تطوير الموارد البشرية و إدارة المواهب	2	220-223
.7	**المتابعة والتقييم**	رئيس قسم تطوير الموارد البشرية و إدارة المواهب	2	220-223
الشركاء	الداخليين	جميع الإدارات والمديريات والمستشفيات والمراكز في وزارة الصحة		

الخارجيين				
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	6 أشهر			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	أجهزة الحاسوب			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج (1): استبيان الإحلال الوظيفي نموذج (2): خطة الإحلال الوظيفي			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
--				
مؤشرات أداء العملية	مستوى الانجاز ومعالجة الانحرافات والتعديل عليها وفقاً لأي مستجدات.			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	قائمة بالوظائف القيادية والإشراقية	تخطيط الإحلال و التعاقب الوظيفي	إعداد خطة الإحلال و التعاقب الوظيفي	الموظف

مديرية الديوان العام

اســـم العملية	استقبال البريد الالكتروني الوارد لوزارة الصحة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-14-v1
الهدف من العملية	استقبال الايميلات الواردة لوزارة الصحة
اسم الوحدة التنظيمية	الديوان العام /السجل
اسم القسم	قسم الوارد
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تنظيم ارسال واستقبال المراسلات بين الوزارة والجهات الاخرى
المشروع/ البرنامج المرتبط	-
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية √ التطويرالتنظيمي والاداري ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ أخرى
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة: توقف النظام او انقطاع الانترنت** **المؤثرات المحتملة: توقف بعض المعاملات التي تعتمد على الإيميل**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات اداريه ومهارات استخدام الحاسوب والتعامل مع البريد الالكتروني
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال الايميلات الواردة لوزارة الصحة	قسم السجل /الايميلات	الارضي	2
.2	سحب الإيميل ورقيا	قسم السجل /الايميلات	الارضي	2
.3	سحب وارد الإيميل على النظام	قسم السجل /الايميلات	الارضي	2
.4	ارشفة الإيميل الوارد	قسم السجل /الايميلات	الارضي	2

.5	توزيع الايميلات الواردة الى الجهـات المعنية في وزارة الصحة	قسم السجل /الايميلات	الارضي	2
.6	الرد على الجهات المرسلة للإيميل	قسم السجل /الايميلات	الارضي	2

الشركاء	الداخليين	ادارات ومديريات الوزارة
	الخارجيين	الوزارات والمؤسسات الحكومية ،، الجامعات ،، القطاع الخاص ،، الجهات المانحة الخارجية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		15 دقيقه
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب وماسح ضوئي وطابعه ، الإيميل
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد الايميلات الواردة والمرسلة خلال فترة القياس
دورية القياس	شهريا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	ايميل وارد	استقبال البريد الالكتروني الوارد لوزارة الصحة	بريـد الكتروني موزع ومدخل على النظام	كافة ادارات ومديريات الوزارة والجهات الخارجية

اســـم العملية	توزيع البريد
رمز العملية	MOH-GL-PCS-13-v1
الهدف من العملية	للحفاظ على استمرارية العمل وإنجاز المهام
اسم الوحدة التنظيمية	الديوان العام
اسم القسم	السجل المركزي/ شعبة البريد
الهدف الاستراتيجي المرتبط	لا يوجد
المشروع/ البرنامج المرتبط	-
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	---------
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ (التطوير التنظيمي والاداري) □ اخرى □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:-** بريد وارد الى شعبة البريد خطأ ويتم تحويله الى الجهة المعنية **المؤثرات المحتملة: -** عدم الالتزام بالتعليمات من قبل الجهات الخارجية باستلام وتسليم البريد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات اداريه
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	استقبال البريد الصادر من المديريات المحلية	شعبة البريد	الارضي	33
.2	تصنيف وفرز البريد	شعبة البريد	الارضي	33
.3	توزيع البريد في الخانات المخصصة لكل اداره ومديريه	شعبة البريد	الارضي	33
.4	تسليم الصادر في الخانات المخصصة للجهة للشخص المسؤول عن الاستلام	شعبة البريد	الارضي	33

الشركاء	الداخليين	الإدارات و المديريات المركزية ، مديريات الصحة
	الخارجيين	الوزارات والمؤسسات الحكومية ،، الجامعات ،، القطاع الخاص ،، الجهات المانحة الخارجية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		نصف ساعه
الأدوات الالكترونية المستخدمة		----
النماذج اللازمة لإتمام العملية		-----

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	-
دورية القياس	-

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	المعاملات الواردة	توزيع البريد	توزيع المعاملات على المديريات والأقسام	مديريات الصحة والوزارات والدوائر وهيئات حكومية

اســـم العملية	عملية ارسال التقارير الطبية العليا لمديرية صحة العاصمة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-11-v1
الهدف من العملية	تحويل التقارير للجان الطبية العليا
اسم الوحدة التنظيمية	الديوان العام
اسم القسم	اللجان الطبية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	لا يوجد
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ أخرى
تنتهي العملية بخدمة	√ نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	حصول متلقي الخدمة على التقرير الطبي
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **تعطل نظام تتبع المعاملات (work flow)** **المؤثرات المحتملة: عدم اعطاء صادر للجان الطبية العليا**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات اداريه لشخص القائم على تحويل التقارير الى اللجان الطبية العليا
التشريعات التي تضبط العملية	تشريعات اللجان الطبية المتبعة من قبل وزارة الصحة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال طلبات التحويل من مركز العمل	قسم اللجان الطبية	الارضي	31

.2	تصـــدير التحويل وختمه من قبل موظف قسم الجان	قسم اللجان الطبية	الارضي	31
.3	ختم وتوقيع وتحويلـه الى اللجـان الطبيـة العليا	قسم اللجان الطبية	الارضي	31
.4	اعطاء موعد للموظف لمراجعة اللجان من قبـل ســكرتير اللجـان الطبيـة الموجود بمديرية صحة العاصمة	اللجان الطبية في مديرية صحة العاصمة	-	-
.5	تحضـــير تقرير طبي في حالة الموظف ونسبة العجز	اللجـان الطبيـة العليـا مديرية صحة العاصمة	-	-
.6	ارسال البريد بعد 14 يوم من قرار اللجنة	اللجان الطبية العليا في مديرية صحة العاصمة	-	-
.7	استقبال التقارير الطبية من اللجان وتدقيقها	قسم اللجان	الارضي	31
.8	تحضـــير كتاب تغطيه موجه للدائرة التي يعمل بها الموظف وإعطاؤه رقم صـــادر وختمـه بختم مـدير الـديوان وختم اللجـان واعطاء الكتاب للموظف او ارساله لدائرته بالبريد.	قسم اللجان	الارضي	31

الشركاء	الداخليين	مديرية صحة العاصمة اللجان العليا
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		15 يوم عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب وجهاز ماسح ضوئي وجهاز طابعه
النماذج اللازمة لإتمام العملية		-

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

	نظام ادارة الملفات	الاقتصاد الرقمي	وزارة الصحة	وزارة الصحة
مؤشرات أداء العملية	متوسط عدد التقارير الموجه الى اللجان خلال فتره القياس			
دورية القياس	3 أشهر			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلبات التحويل للجان الطبية	عملية ارسال التقارير الطبية العليا لمديرية صحة العاصمة	التقرير الطبي	كافة ادارة ومديريات وادارات ومؤسسات الدولة الحكومية

اســـم العملية	متابعة الصادر والوارد لنظام التراسل
رمز العملية	MOH-GL-PCS-12-v1
الهدف من العملية	ارسال واستقبال الكتب الرسمية من والى الجهات المعنية
اسم الوحدة التنظيمية	الديوان العام
اسم القسم	السجل / التراسل
الهدف الاستراتيجي المرتبط	لا يوجد
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج التراسل
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ● إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **تعطل نظام التراسل او انقطاع الانترنت** **المؤثرات المحتملة:** **التأخير في وصول الكتب الى الجهات المعنية**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات ادارية هي المهارات الموجودة لدى الشخص الذي يقوم بالعمل على نظام التراسل
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام الكتب الرسمية الواردة على التراسل	قسم السجل	الارضي	2
.2	فرز الكتب الرسمية الواردة حسب الجهة المرسلة لها	قسم السجل	الارضي	2
.3	تســـجيل الكتب وإعطائها رقم وارد وإرســـالها الى مكتب معالي الوزير او عطوفة الامين العام	قسم السجل	الارضي	2

.4	توزيع الكتب في الخانات المخصصة للإدارة او المديرية المعنية	السجل	الارضي	2
.5	استقبال الكتب المراد ارسالها من المديريات الداخلية الى الجهات المعنية	السجل	الارضي	2
.6	ارسال الكتب على نظام تراسل للجهة المطلوبة	السجل	الارضي	2
.7	ختم الكتاب وتسجيل رقم الصادر عبر تراسل	السجل	الارضي	2

الشركاء	الداخليين	مكتب معالي الوزير / الامين العام / ادارات ومديريات الوزارة
	الخارجيين	نظام التراسل (الوزارات والدوائر والهيئات الحكومية) او البريد الاردني
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		ربع ساعة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز كمبيوتر وجهاز ماسح ضوئي
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام التراسل	الجهات الحكومية	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
مؤشرات أداء العملية	لا يوجد			
دورية القياس				

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتاب رسمي وارد أو صادر	متابعة الصادر والوارد على نظام التراسل	كتاب رسمي	ادارات ومديريات الوزارة الجهات الخارجية البريد الأردني

مديرية الموازنة واللامركزية

اســـم العملية	استحداث بنود جديدة في الموازنة
رمز العملية	MOH-FR-PCS-04-v1
الهدف من العملية	لتتمكن المديريات المعنية ومجالس المحافظات من الانفاق على بنود ومشاريع جديدة وطارئة في الموازنة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموازنة واللامركزية
اسم القسم	تنفيذ ومتابعة الموازنة

الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	جميع برامج الموازنة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	تنفيذ ومتابعة الموازنة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد √ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	استحداث بند جديد في موازنة الوزارة يمكن الصرف عليه
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة** التأخر في الرد من قبل دائرة الموازنة العامة ووزارة المالية وانتهاء السنة المالية **المؤثرات المحتملة:** يؤدي الى تأخر صرف المستحقات المالية وعجز في موازنة العام اللاحق.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بخارطة الحسابات ومعرفة بنظام GMFIS
التشريعات التي تضبط العملية	النظام المالي رقم (3) عام 1994

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	يتم الطلب عن طريق كتاب رسمي من المديرية المعنية و مجالس المحافظات باستحداث بند	المديرية المعنية او مجالس المحافظات		
.2	تحضير كتاب رسمي الى دائرة الموازنة العامة لاستحداث بند جديد	رئيس القسم تنفيذ ومتابعة الموازنة وموظفي القسم تنفيذ ومتابعة الموازنة	الاول	135
3	استلام موافقة دائرة الموازنة العامة على الاستحداث الكتروني على نظام GFMIS	رئيس القسم تنفيذ ومتابعة الموازنة	الاول	135

		وموظفي القسم تنفيذ ومتابعة الموازنة		
4	وتتم المخاطبة بكتاب رسمي للمديرية المعنية او مجلس المحافظة بالاستحداث او الرفض	مدير المديرية	الاول	125

الشركاء	الداخليين	جميع مديريات الوزارة
	الخارجيين	دائرة الموازنة العامة وزارة المالية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من أسبوعين الى شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب وطابعة برنامج وورد
النماذج اللازمة لاتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
GFMIS	نظام ادارة الموارد المالية الحكومية	وزارة الصحة	وزارة المالية	وزارة المالية

مؤشرات أداء العملية	عدد البنود المستحدثة على بنود الموازنة.
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب استحداث بند على الموازنة	استحداث بنود جديدة في الموازنة	الموافقة على استحداث البند	المديرية الطالبة للاستحداث

اســـم العملية	إعداد الامر المالي العام والخاص
رمز العملية	MOH-FR-PCS-03-v1
الهدف من العملية	تمكين المديريات من الانفاق لحين صدور قانون الموازنة من اجل الاستمرار بعملها
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموازنة واللامركزية
اسم القسم	تنفيذ ومتابعة الموازنة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	زيادة كفاءة الادارة المالية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	تنفيذ ومتابعة الموازنة
	إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية

العمليات الرئيسية والمساندة التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الشراء والتزويد √ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم والأزمات □ إدارة المخاطر والكوارث □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة احتياجات طارئة تأخر صدور بلاغ الامر المالي العام والخاص **المؤثرات المحتملة:** تأخر دفع المستحقات المطلوبة من الوزارة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بخارطة الحسابات ومعرفة ببرنامج الاكسل و نظام GFMIS
التشريعات التي تضبط العملية	قانون رقم (1) الموازنة العامة لسنة 2024

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحضير احتياجات الوزارة الفعلية وما يتوقع انفاقه خلال الشهر	مدير مديرية النفقات	الاول	106
.2	اعداد الامر المالي العام والخاص على برنامج الاكسل مع التأكد من عدم تجاوز ال 12/1 من الموازنة للسنة السابقة	رئيس القسم وموظفي القسم	الاول	135
3.	ارســـال الامر المالي العام عن طريق البريد الالكتروني الى دائرة الموازنة العامة لاعتماده	رئيس القسم وموظفي القسم	الاول	135
4.	اعداد الامر المالي الخاص على نظام ادارة الموارد المالية الحكومية وطباعته وتوقيعه	رئيس القسم وموظفي القسم	الاول	135
6	إرســـال الامر المالي ورقيًا الى دائرة الموازنة العامة للموافقة وتصديقه من مدير قطاع الصحة ومدير عام دائرة الموازنة العامة	الديوان	الاول	134

الشركاء	الداخليين	جميع مديريات الوزارة
	الخارجيين	دائرة الموازنة العامة و مجالس المحافظات

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	من يومين الى اسبوع			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	جهاز حاسوب وطابعة برنامج الاكسل			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج الامر المالي العام والامر المالي الخاص			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
GFMIS	نظام ادارة الموارد المالية الحكومية	دائرة الموازنة العامة	وزارة المالية	وزارة المالية
مؤشرات أداء العملية	عدد الاوامر المالية خلال العام			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الاحتياجات المالية المطلوبة للانفاق خلال الشهر	امر مالي عام وخاص	الأمر المالي المصدق والمعتمد	وزارة الصحة

اســـم العملية	إعداد الخطة الشهرية والخطة الاستثنائية وتنفيذها
رمز العملية	MOH-FR-PCS-05-v1
الهدف من العملية	تنفيذ الخطط التنفيذية للمديريات ضمن اطار زمني
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموازنة واللامركزية
اسم القسم	تنفيذ ومتابعة الموازنة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية

المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير وتطبيق الموازنة الموجهة بالنتائج
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة تنفيذ ومتابعة الموازنة
العمليات الرئيسية/ المساندة التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد √ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة** فصل او بطء الانترنت تأخر العملية لوجود عدة وزارات تقوم بالخطة بنفس الوقت **المؤثرات المحتملة:** زيادة الوقت المقدر لإتمام العملية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة ببرامج الخطة وهي GFMIS , ODI , Hyperion
التشريعات التي تضبط العملية	قانون رقم (1) الموازنة العامة لسنة 2024 والنظام المالي رقم (3) لعام 1994

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	طلب الخطة المالية من نظام GFMIS	مدير مديرية الموازنة واللامركزية	الاول	125
.2	تحضير ونقل الخطة المالية من برنامج GFMIS عن طريق نظام ODI	رئيس القسم وموظفي القسم	الاول	135
3.	ادخال احتياجات مديرية النفقات والمديريات الاخرى من المخصصات خلال الشهر على نظام ال Hyperion	رئيس القسم وموظفي القسم	الاول	135
4.	ارسال الخطة الى محلل دائرة الموازنة العامة لاعتمادها من خلال النظام	رئيس القسم وموظفي القسم	الاول	135
.5	اعداد وتجهيز الحوالات الشهرية الجارية الرأسمالية عن طريق ادخال مبالغ الحوالات (الجارية والرأسمالية) عن طريق النظام وارسالها الكترونيا الى مدير المديرية	رئيس القسم وموظفي القسم	الاول	135

.6	مصادقة المدير على الحوالات وارسالها الى دائرة الموازنة العامة	مدير مديرية الموازنة واللامركزية	الاول	125
.7	ارســـال الحوالات ورقيا بعد التوقيع عليها الى دائرة الموازنة العامة	مدير مديرية الموازنة واللامركزية	الاول	125

الشركاء	الداخليين	لا يوجد
	الخارجيين	دائرة الموازنة العامة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من يومين الى اسبوع
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب وطابعة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج الخطة الشهرية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
GFMIS	نظام ادارة الموارد المالية الحكومية	دائرة الموازنة العامة	وزارة المالية	وزارة المالية
ODI	Odiconsole	دائرة الموازنة العامة	وزارة المالية	وزارة المالية
Hyperion	Enterpriwe performanc e managment	دائرة الموازنة العامة	وزارة المالية	وزارة المالية

مؤشرات أداء العملية	عدد الخطط خلال العام
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب الخطة المالية من نظام GFMIS	إعداد الخطة الشـــهرية والخطـة الاســـتثنـائيـة وتنفيذها	خطـة شـــهريـة مـاليـة موافق عليها	جـمـيـع مـديـريـات الوزارة و مجـالس المحافظات

اســـم العملية	اعداد المواقف المالية لموازنة مجالس المحافظات
رمز العملية	MOH-FR-PCS-01-v1
الهدف من العملية	توضيح الموقف المالي للمحافظات
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموازنة
اسم القسم	قسم متابعة اللامركزية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	جميع برامج الموازنة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة تنفيذ ومتابعة الموازنة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد √ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------

الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم صرف المخصصات المطلوبة من وزارة المالية **المؤثرات المحتملة:** تدني نسبة انجاز المشاريع
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	التحليل المالي / الكمبيوتر
التشريعات التي تضبط العملية	النظام المالي (3) عام 1994 وقانون الموازنة العامة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال طلب من احدى مجالس المحافظات بمعرفة الموقف المالي الخاص بالمحافظة	مدير مديرية الموازنة واللامركزية	الأول	125
.2	تحديد الفترة الزمنية للموقف المالي	رئيس قسم متابعة اللامركزية	الاول	136
.3	استخراج البيانات والأرقام من انظام ادارة الموارد المالية الحكومية	رئيس قسم متابعة اللامركزية	الاول	136
.4	تحليل وتدقيق الأرقام والمبالغ	رئيس قسم متابعة اللامركزية	الاول	136
.5	إعداد الموقف على نموذج موقف المالي الخاص بالمحافظات	رئيس قسم متابعة اللامركزية	الاول	136
.6	ارسال المواقف المالي لمجالس المحافظات لمعرفة الصرف خلال فترة معينة	رئيس قسم متابعة اللامركزية	الاول	136
.7	يقوم مجالس المحافظات باستغلال المخصصات المالية المتبقية في الموقف المالي	مجالس المحافظات		

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة
	الخارجيين	مجالس المحافظات
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		اسبوعين

الأدوات الالكترونية المستخدمة	الكمبيوتر اكسل			
النماذج اللازمة لاتمام العملية	نموذج الموقف المالي الخاص بالمحافظات			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
GFMIS	نظام ادارة الموارد المالية الحكومية	الدوائر الحكومية	وزارة المالية	وزارة المالية
مؤشرات أداء العملية	لا يوجد			
دورية القياس				

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب من احدى مجالس المحافظات بمعرفة الموقف المالي الخاص بالمحافظة	اعداد المواقف المالية لموازنة مجالس المحافظات	موقف مالي خاص بالمحافظة	مجالس المحافظات

اســـم العملية	اعداد موازنة وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-FR-PCS-02-v1
الهدف من العملية	1-تحديد المخصصات والالتزامات المالية بناء على الخطة الاستراتيجية للوزارة وربطها بالأولويات 2- ضبط وترشيد النفقات بالحد الأدنى من المخصصات لتسيير اعمال الوزارة بالشكل الطبيعي وبدون معيقات.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموازنة واللامركزية
اسم القسم	قسم اعداد الموازنة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد المالية ضبط وترشيد الانفاق
المشروع/ البرنامج المرتبط	جميع برامج ومشاريع وموازنة وزارة الصحة

السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة اعداد موازنة الوزارة وتعميم بلاغها
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ■ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** قد يتم تخفيض الموازنة / الحاجة الى مخصصات طارئة / تأخر الردود من المديريات المختلفة **المؤثرات المحتملة:** إعادة العمل مرة أخرى على العملية صدور الموازنة بأرقام غير دقيقة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بالأنظمة والقوانين والمعرفة باستخدام الاكسل
التشريعات التي تضبط العملية	الدستور الأردني المادة 112 الإطار المالي المتوسط المدى بلاغ رئاسة الوزراء بلاغ الموازنة العامة وكتاب السقوف المالية كتاب تعميم دائرة الموازنة العامة للبدء الخطة الاستراتيجية (2023-2025) قانون الموازنة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال تعميم دائرة الموازنة العامة للبدء بإعداد مسودة مشروع قانون الموازنة العامة لثلاث سنوات من الاحتياجات الجارية والرأسمالية	مدير مديرية الموازنة واللامركزية	الاول	125

.2	مخاطبة المديريات المركزية عن طريق الأمين العام على المديريات المركزية لتحديد الاحتياجات المالية	مدير المديرية	الاول	125
.3	استقبال الردود من المديريات بالاحتياجات الفعلية وتقديرات المديريات المركزية كل حسب اختصاصه	رئيس قسم اعداد الموازنة	الاول	120
.4	البدء بمناقشة الاحتياجات تمهيدا لإعداد مسودة مشروع قانون الموازنة مع المديريات المركزية المعنية من خلال عقد اجتماعات مع مدراء المديريات مع الاخذ بالاعتبار كتب الالتزام للسنة القادمة	مدير المديرية و رئيس قسم اعداد الموازنة	الاول	125
.5	اعداد مسودة المشروع بعد المناقشة وتحديد الأولويات بوضعها بمشروع الموازنة	مدير المديرية و رئيس قسم اعداد الموازنة	الاول	125
.6	مناقشة مسودة المشروع مع عطوفة الأمين العام ومعالي الوزير للموافقة على مسودة المشروع .	مدير المديرية	الاول	125
.7	تصنيف الموازنة الرأسمالية للوزارة على النحو التالي: مشاريع قيد التنفيذ مشاريع مستمرة مشاريع جديدة	رئيس قسم اعداد الموازنة	الاول	120
.8	التاكد من كتب الالتزام عند اعداد الموازنة العامة	مدير المديرية و رئيس قسم اعداد الموازنة	الاول	125 و 120
.9	مناقشة مسودة المشروع مع دائرة الموازنة العامة .	مدير المديرية	الاول	125

الشركاء	الداخليين	إدارة الشؤون المالية - جميع المديريات المركزية بالوزارة
	الخارجيين	دائرة الموازنة العامة / وزارة المالية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		أربعة أشهر

الأدوات الالكترونية المستخدمة	كمبيوتر اكسل + وورد			
النماذج اللازمة لاتمام العملية	نموذج اعداد الموازنة			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	لا يوجد			
دورية القياس				

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	تعميم دائرة الموازنة العامة للبدء بإعداد مسودة مشروع قانون الموازنة العامة لثلاث سنوات الاحتياجات الجارية والرأسمالية	اعداد موازنة وزارة الصحة	الموازنة للعام القادم	وزارة الصحة

اســـم العملية	اعداد وتجهيز المناقلات بين بنود موازنة الوزارة
رمز العملية	MOH-FR-PCS-06-v1
الهدف من العملية	الاستغلال الأمثل للموارد المالية المتاحة بناءً على الاحتياجات الفعلية والاولويات للمديريات المعنية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموازنة واللامركزية
اسم القسم	تنفيذ ومتابعة الموازنة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	جميع برامج الموازنة (7 برامج)
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة تنفيذ ومتابعة الموازنة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☑إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات

	□ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** خطأ في نقل المخصص من بند لاخر **المؤثرات المحتملة:** حدوث عجز في البند الخاطئ
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بخارطة الحسابات المعمول بها وقانون الموازنة العامة والعمل على نظام GFMIS
التشريعات التي تضبط العملية	قانون رقم (1) الموازنة العامة لسنة 2024 والنظام المالي رقم (3) لعام 1994

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تقوم المديرية المعنية/ مجالس المحافظات بطلب عمل مناقلة من بند الى بند حسب الاحتياجات المطلوبة	المديرية المعنية		
.2	التأكد من صلاحية النقل من بند الى بند (البنود المصرح بنقل مخصصاتها).	رئيس القسم وموظفي القسم	الاول	135
3.	القيام بعمل المناقلة على نظام ال GFMIS	رئيس القسم وموظفي القسم	الاول	135
4.	ارسال المناقلة الى مدير المديرية للموافقة وارسالها الى دائرة الموازنة العامة (الكترونيا)	رئيس القسم وموظفي القسم	الاول	125
.5	ارسال المناقلة ورقيا الى دائرة الموازنة العامة بعد التوقيع للمصادقة عليها	الديوان	الاول	134

الشركاء	الداخليين	جميع مديريات الوزارة
	الخارجيين	دائرة الموازنة العامة ومجالس المحافظات
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من يومين الى 3 اسابيع
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب وطابعة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج المناقلات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
GFMIS	ادارة الموارد المالية الحكومية	دائرة الموازنة العامة	وزارة المالية	وزارة المالية
مؤشرات أداء العملية	عدد المناقلات الجارية خلال العام			
	عدد المناقلات الرأسمالية خلال العام			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب المناقلة	اعداد وتجهيز المناقلات بين بنود موازنة الوزارة	زيادة مخصصات بنود محددة	المديرية الطالبة للمناقلة/ مجالس المحافظات

اســـم العملية	تجهيز واعداد نقل العهدة بين الوزارات
رمز العملية	MOH-FR-PCS-07-v1
الهدف من العملية	نقل صلاحية الانفاق من مخصصات الوزارة مصدقة الى مسؤول الانفاق في الجهة الرسمية الأخرى المنفذة لمشاريع الوزارة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الموازنة واللامركزية
اسم القسم	تنفيذ ومتابعة الموازنة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	برامج الموازنة الرأسمالية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة تنفيذ ومتابعة الموازنة
	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد √ إدارة الموارد المالية

العمليات الرئيسية والمساندة التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم صرف الوزارة الأخرى للمبلغ المالي الذي تم نقله لهم **المؤثرات المحتملة:** التأخر في صرف المطالبة واعادة صرفها خلال العام القادم
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة خارطة الحسابات (لمعرفة البنود التي يتم عليها النقل) و العمل على نظام GFMIS
التشريعات التي تضبط العملية	قانون رقم (1) الموازنة العامة لسنة 2024 والنظام المالي رقم (3) لعام 1994

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
	استقبال طلب نقل عهدة من وزارة الاشغال لتنفيذ المشروع	مدير مديرية الموازنة واللامركزية	الاول	125
.1	عمل مستند نقل عهدة (حجز مخصص) على النظام GFMIS	رئيس القسم وموظفي القسم	الاول	135
.2	ارسال الكترونيا الى مدير المديرية للموافقة وارسال الى دائرة الموازنة العامة	مدير مديرية الموازنة واللامركزية	الاول	125
3.	(بعد الموافقة عليه من دائرة الموازنة العامة) يتم عمل تفويض نقل عهدة الكترونيا وداخليا وارسال الى مدير المديرية للموافقة ومن ثم عمل (حوالة نقل عهدة) وارسالها الى مدير المديرية للموافقة وارسالها الى دائرة الموازنة العامة الكترونيا	رئيس و موظفي القسم ومدير المديرية ودائرة الموازنة العامة الموازنة	الاول	135 و 125

4.	ارسـال حوالة نقل العهدة ورقيا الى دائرة الموازنة العامة بعد التوقيع للمصـــادقة عليها	الديوان	الاول	134

الشركاء	الداخليين	جميع المديريات المعنية
	الخارجيين	دائرة الموازنة العامة ووزارة الاشغال العامة ومجالس المحافظات
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من يومين الى اسبوعين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب وطابعة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج حوالة نقل عهدة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
GFMIS	ادارة الموارد المالية الحكومية	دائرة الموازنة العامة	وزارة المالية	وزارة المالية

مؤشرات أداء العملية	عدد مستندات نقل العهدة خلال العام
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب نقل عهدة من وزارة الاشغال لتنفيذ المشروع	تجهيز واعداد نقل العهدة بين الوزارات	حوالـة نقـل عهـدة (مصدقة)	وزارة الاشغال

مديرية النفقات والعقود

اســـم العملية	تنظيم مستندات الصرف للمطالبات المالية المقدمة من كافة المواقع وصرفها حسب الأصول
رمز العملية	MOH-FR-PCS-12-v1
الهدف من العملية	التوسع في التغطية التأمينية زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية النفقات والعقود
اسم القسم	قسم الانفاق قسم الاعاشة والخدمات الفندقية قسم الأمانات والسلف قسم العقود والايجارات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد المالية .
المشروع/ البرنامج المرتبط	زيادة كفاءة الادارة المالية

السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة مطالبات عطاءات الأشغال سياسة تنظيم مطالبات عطاءات إدامة صيانة المستشفيات سياسة تنظيم مطالبات عطاءات الأدوية والمستهلكات الطبية سياسة تنظيم مطالبات عطاءات الخدمات الفندقية سياسة تنظيم مطالبات الإعاشة سياسة مطالبات إتفاقيات قصور الكلى مع المستشفيات الخاصة سياسة تنظيم مطالبات إتفاقيات صيانة الأجهزة والبرامج سياسة تنظيم مطالبات إتفاقيات الأمن والحراسة سياسة تنظيم مطالبات الإتفاقيات مع الجامعات الأردنية سياسة تنظيم مطالبات علاوة السفر للمهمات الرسمية داخل المملكة سياسة تنظيم مطالبات علاوة السفر للمهمات الرسمية خارج المملكة سياسة مطالبات أجور الكيلومترية سياسة تنظيم مطالبات الشراء المحلي المباشر سياسة تنظيم مطالبات صيانة السيارات سياسة تنظيم مطالبات المشتقات النفطية سياسة تنظيم مطالبات السلف سياسة تنظيم عقود شراء الخدمات
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد √ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** 1. التحديثات التشريعية وأية تغييرات أو تعديلات على القوانين والأنظمة والتعليمات التي تحكم العمل . 2. نقص المرفقات والمعززات المطلوبة للصرف عند التنظيم 3. الظروف الطارئة التي تتضمن زيادة كبيرة في حجم العمل وانجازه خلال فترة زمنية قصيره 4. نقص الموظفين المؤهلين للعمل مقارنة بحجم العمل. **المؤثرات المحتملة:** تعديل سياسات العمل نتيجة للتغير الحاصل في بعض القوانين والأنظمة والتعليمات. إعادة المعاملات الغير مكتملة المعززات الى الجهات المعنية لعمل اللازم وطول الزمن المستغرق للتعديل وإعادة المعاملات الى مديرية النفقات والعقود

المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الإلمام بالقوانين والأنظمة والتعليمات والتشريعات المالية النافذة الإلمام باستخدام االبرامج المعده لغايات الصرف وتنظيم المستندات المالية
التشريعات التي تضبط العملية	1. نظام المشتريات الحكومية رقم 8 لسنة 2022 والتعليمات الصادرة بموجبه . 2. النظام المالي رقم 3 لسنة 1994 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه . 3. قانون رسوم طوابع الواردات رقم 20 لسنة 2001 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه . 4. نظام الإنتقال والسفر رقم 56 لسنة 1981 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه . 5. قانون ضريبة الدخل رقم 34 لسنة 2014 وتعديلاته . 6. دفتر عقد المقاولة الموحد فيديك . 7بلاغات رئاسة الوزراء . 8 تعليمات معالي وزير الصحة الداخلية وأية تعليمات أخرى .

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	إستلام المطالبات المالية من المواقع المختلفة التابعة لوزارة الصحه او التي يتم التعامل معها من قبل الوزارة والتي تخص (عمليات شراء الادوية والغازات الطبية والشراء المحلي ومطالبات المحروقات / صندوق قصور الكلى / المقاولات / عقود الصيانة واجور الفنيين / صرف بدل الليالي والكيلو مترية/ عقود شراء الخدمات/ الكهرباء والمياه/ الاتصالات والبريد الأردني/ مديرية التحول الالكتروني ورسوم التدريب للأطباء في الخدمات الطبية الملكية/ومذكرة التفاهم مع الخدمات الطبية / الأمن والحراسة/ الخدمات الفندقية/ معاملات السلف للمواقع(مديريات او مستشفيات) صرف المنح والامانات/ معاملات الايجارات والاخلاء / مطالبات مكافات اللجان للموظفين وغير الموظفين/ المطالبات الخاصة بسيارات الوزارة	رئيس قسم الانفاق رئيس قسم الاعاشة رئيس قسم الامانات	الطابق الأول	108 107 110

	الواردة من مديرية النقل / مطالبات الهندسة الطبية / مطالبات المياه والكهرباء والنضح / مطالبات أجور المحاضرين للدورات والورشات التدريبية / صرف رسوم النفايات/ صرف رسوم المساهمات السنوية للجهات المعنية / صرف القضايا المتعلقة بوزارة الصحة / صرف المعالجات الطبية / صرف مطالبة الديوان الملكي / صرف مطالبة التخليص الجمركي / صرف المبالغ المترتبة على الاتفاقيات المبرمة بين الوزرة ومركز الحسين للسرطان ووزارة الصحة وامانة عمان الكبرى .	رئيس قسم العقود والايجارات		114
.2	توزيع المطالبات المالية على الموظفين المعنينن	رئيس قسم الانفاق رئيس قسم الاعاشة رئيس قسم الامانات رئيس قسم العقود والايجارات	الطابق الاول	108 107 110 114
.3	تنظيم مستندات صرف بالمطالبات المالية وارفاق المعززات المطلوبة وارسالها الى مديرية التدقيق والمتابعة المالية لاستكمال اجراءا الصرف حسب الأصول	جميع موظفي الاقسام	الطابق الاول	107 110 114 103 102 101 111 112
الشركاء	الداخليين	مديرية التدقيق والمتابعة / مديرية المشتريات والتزويد /مديرية الأبنية والصيانة/ مديرية الخدمات الفندقية / مديرية الهندسة الطبية / مديرية النقل / مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات / مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي / إدارة التأمين الصحي / مديريات الصحة المختلفة / جميع المستشفيات الحكومية		
	الخارجيين	وحدة الرقابة المالية (مندوب وزارة المالية) / وحدة المراقبة على الصحة العامة (ديوان المحاسبة) / المركز الوطني للعناية بصحة المرأة		

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	يتراوح بين 30 دقيقة الى ساعتين حسب نوع المعاملة واكتمالها من حيث المعززات وتوفر السيولة المالية			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	أجهزة حاسوب - آلات حاسبة – الطابعات – الهواتف الخلوية – برناج وورد – برنامج إكسل			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج الصرف المعد على نظام GAFMIC– نموذج لائحة الوقائع			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	1. برنامج تنظيم بدلات الليالي 2. برنامج شريحة الضريبة 3. برنامج تنظيم عقود شراء الخدمات 4. برنامج الدورات والورشات	مديرية التدقيق والمتابعه المالية	وزاره الصحة	مديرية النفقات والعقود (رئيس شعبة الاقتطاعات)
مؤشرات أداء العملية	نسبة الانفاق الفعلي من موازنة وزارة الصحه نهاية العام			
	السيولة المالية			
دورية القياس	شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	مستندات الصرف مرفق معها المطالبات المالية ومعززات الصرف	تنظيم مستندات الصرف	مستند مالي منظم وجاهز للصرف حسب الأصول	الموردين الموظفين

اسم العملية	صرف الرواتب وبدل الاقتناء والتنقلات لموظفي وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-FR-PCS-13-v1

الهدف من العملية	ضمان صرف الرواتب في مواعيدها
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية النفقات والعقود
اسم القسم	قسم الرواتب – وحدة الحاسوب والدعم الفني
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	زيادة كفاءة الادراة المالية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد √ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - نقص المعززات الاصلية - التعديلات على نظام الموارد البشرية - ضغط العمل – نقص الموظفين - الإنجاز بدقة في موعد صرف الرواتب المحدد **المؤثرات المحتملة:** التاثير على دقة الصرف
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• الالمام بالأنظمة والقوانين والتشريعات المالية والتعليمات الصادرة في وزارة المالية ومعالي الوزير • الالمام باستخدام البرامج المعدة لإدخال البيانات على برنامج الرواتب
التشريعات التي تضبط العملية	• نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 وتعديلاته حتى تاريخ 2024/9/12 • نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام رقم(33) لسنة 2024 وتعديلاته حتى تاريخ 2025/02/24 • النظام المالي رقم 3 لسنة 1994 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه . • نظام الإنتقال والسفر رقم 56 لسنة 1981 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه . • قانون ضريبة الدخل رقم 34 لسنة 2014 وتعديلاته . • قانون الضمان الاجتماعي رقم 24 لعام 2019 وتعديلاته • نظام التامين الصحي رقم 83 لعام 2004 وتعديلاته

	• نظام التقاعد المدني رقم 34 لعام 1959 وقانون معدل عام 2018 • بلاغات رئاسة الوزراء . • التعليمات الصادره عن معالي الوزير

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام المعاملات الخاصة بالرواتب والبريد الوارد الى مديرية النفقات والعقود قسم الرواتب من الشركاء	رئيس القسم / رئيس شعبة تنظيم الرواتب	الطابق الارضي	2 3
.2	توزيع البريد على الموظفين المعنيين	رئيس القسم / رئيس شعبة تنظيم الرواتب	الطابق الارضي	2 3
.3	• في حال كان الموظف على راس عمله والراتب جاري يتم ادخال المعاملات الواردة الى برنامج الرواتب • في حال كان راتب الموظف موقوف لأي سبب يتم اجراء مخاطبة للجهة المعنية واعلامها بوضع الموظف	موظفي تنظيم الرواتب رئيس القسم / رئيس شعبة تنظيم الرواتب	الطابق الارضي	4 6 2 3
.4	تفعيل عملية احتساب الرواتب واستخراج التقارير المطلوبة وتسليمها الى قسم الانفاق لغايات الصرف	موظفي وحدة الحاسوب والدعم الفني	الطابق الارضي	8 9

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة والمستشفيات الحكومية والرقابة الداخلية والتامين الصحي وشؤون الموظفين
	الخارجيين	البنوك – المحاكم التنفيذية والشرعية والمؤسسات الاقراضية – ديوان المحاسبة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		ما بين 5-60 دقيقة حسب نوع المعاملة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الحاسوب، الالة الحاسبة ، الطابعات ،الماسحات الضوئية، الفاكس، الة التصوير، الهواتف ، برنامج اكسل ، برنامج وورد .
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نماذج اقتطاعات التامين الصحي – نموذج براءة الذمة لتجديد الاجازة – لائحة وقائع

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

	برنامج صرف الرواتب	-	وزارة الصحة	• مديرية النفقات والعقود • رئيس وحدة الحاسوب والدعم الفني • رئيس شعبة الاقتطاعات
مؤشرات أداء العملية	مجموع المبالغ المالية التي تم صرفها			
دورية القياس	شهرياً			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	المعاملات الخاصة بالرواتب	صرف الرواتب بدل الاقتناء لموظفي وزارة الصحة	الكشوفات البنكية وخلاصة صرف الرواتب	الموظفين

اســـم العملية	صرف المستندات الواردة من الوحدات التنظيمية
رمز العملية	MOH-FR-PCS-14-v1
الهدف من العملية	ضمان صرف المستندات المالية وحسب التواريخ
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية النفقات والعقود
اسم القسم	وحدة الصندوق
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	زيادة كفاءة الادارة المالية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد

مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد √ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** أخطاء ونقص في التواقيع واعتمادات من المديريات الأخرى ضغط العمل نقص الموظفين **المؤثرات المحتملة:** **بطؤ عملية الصرف**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الإلمام بالقوانين والأنظمة والتعليمات والتشريعات المالية النافذة الإلمام باستخدام البرامج المعدة لغايات الصرف وتنظيم المستندات المالية
التشريعات التي تضبط العملية	7. النظام المالي رقم 3 لسنة 1994 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه . 8. قانون رسوم طوابع الواردات رقم 20 لسنة 2001 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه . 9. قانون ضريبة الدخل رقم 34 لسنة 2014 وتعديلاته .

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	المتابعات الخارجية وتتمثل في احضار سقوف مالية وارسال البريد للجهات الخارجية واحضار الشيكات من البنك المركزي	موظف البريد الخارجي	الطابق الارضي	27
.2	استلام مستندات الصرف من الوحدات التنظيمية في الوزارة والتأكد من اكتمال إجراءاتها حسب الأصول	جميع موظفي الصندوق	الطابق الارضي	27
.3	إحصاء عدد المستندات وانواعهم وقيمهم	نشوة / موظف صندوق	الطابق الارضي	27

.4	ادخال مستندات الصرف على الانظمة الالكترونية الخاصة بالصرف	موظف الصندوق	الطابق الارضي	27
.5	ادخال ارقام الشيكات وطباعتها	موظف الصندوق	الطابق الارضي	27
.6	تسجيل الشيكات في سجلات اثبات الشيكات وتسليمها لاصحاب العلاقة (المؤسسات)	موظف الصندوق	الطابق الارضي	27
.7	حفظ المستندات الاصلية من قبل مامور المستودع حسب تسلسل ارقام الصرف	مأمور مستودع	الطابق الأول	122 المستودع
.8	توقيع الشيكات ذات القيمة اقل من 1000 دينار من شخصين ج و ب وقبض الإيرادات والتنسيق مع الأقسام المختلفة في المديرية وخارجها ليتم صرفها من البنوك المختلفة	رئيس وحدة الصندوق/ أمين الصندوق/ محاسب	الطابق الارضي	27
.9	توقيع الشيكات ذات القيمة اكثر من 1000 دينار من ثلاثة اشخاص أ ب ج ليتم صرفها من البنوك المختلفة	رئس وحدة الصندوق او من ينوب عنه رئيس قسم الرواتب او من ينوب عنه مدير مديرية النفقات والعقود او من ينوب عنه		

الشركاء	الداخليين	مديرية التدقيق /مديرية الأبنية والصيانة / مديرية الرقابة الداخلية / مديرية تكنولوجيا المعلومات / مديرية التعليم والتدريب / مديرية تراخيص المهن
	الخارجيين	البنك المركزي /البنوك التجارية /وزارة المالية /دائرة ضريبة الدخل /الضمان الاجتماعي / المجلس الصحي العالي /
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		ما بين 10 دقائق الى 20 دقيقة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة حاسوب - آلات حاسبة – الطابعات – الهواتف الخلوية – برناج وورد – برنامج إكسل
النماذج اللازمة لإتمام العملية		امر قبض

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

	1. نظام GFMIS 2. نظام الخاص بصرف المنح 3. النظام الخاص بصرف المكافات والدورات والليالي	1. قسم النفقات ،قسم الامانات،قسم الرواتب 2. قسم السلف والامانات 3. قسم الانفاق	وزارة المالية وزارة الصحة	وزارة المالية مديرية النفقات والعقود (رئيس شعبة الاقتطاعات)
مؤشرات أداء العملية	**عدد المستندات المصروفة**			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	المستندات التي تم استلامها من الوحدات التنظيمية	صرف المستندات الواردة من الوحدات التنظيمية	الشيكات و الحوالات البنكية	الموظفين والمؤسسات والشركات والأفراد

مديرية التدقيق والمتابعة المالية

اســـم العملية	تدقيق مستندات الصرف ومرفقاتها
رمز العملية	MOH-FR-PCS-09-v1
الهدف من العملية	تدقيق وضبط وترشيد الإنفاق من خلال ضبط عملية الصرف وإجراءاتها وفقا للقوانين والأنظمة والتعليمات والتشريعات المالية النافذة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التدقيق والمتابعة المالية
اسم القسم	قسم تدقيق الرواتب والتعويضات قسم تدقيق الشراء المباشر والعقود قسم تدقيق العطاءات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	زيادة كفاءة الإدارة المالية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة تدقيق مطالبات عطاءات الأشغال سياسة تدقيق مطالبات عطاءات إدامة صيانة المستشفيات سياسة تدقيق مطالبات عطاءات الأدوية والمستهلكات الطبية سياسة تدقيق مطالبات عطاءات الخدمات الفندقية سياسة تدقيق مطالبات الإعاشة سياسة تدقيق مطالبات إتفاقيات قصور الكلى مع المستشفيات الخاصة سياسة تدقيق مطالبات إتفاقيات صيانة الأجهزة والبرامج سياسة تدقيق مطالبات إتفاقيات الأمن والحراسة سياسة تدقيق مطالبات الإتفاقيات مع الجامعات الأردنية سياسة تدقيق مطالبات علاوة السفر للدورات التدريبية سياسة تدقيق مطالبات علاوة السفر للمهمات الرسمية داخل المملكة سياسة تدقيق مطالبات علاوة السفر للمهمات الرسمية خارج المملكة سياسة تدقيق مطالبات أجور الكيلومترية سياسة تدقيق مطالبات الشراء المحلي المباشر سياسة تدقيق مطالبات صيانة السيارات سياسة تدقيق مطالبات المشتقات النفطية سياسة تدقيق مطالبات السلف سياسة تدقيق مطالبات عقود شراء الخدمات
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☑ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
	الاحداث المتوقعة:

الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	5. التحديثات التشريعية وأية تغييرات أو تعديلات على القوانين والأنظمة والتعليمات التي تحكم العمل . 6. نقص المرفقات والأخطاء المالية والحسابية في المعاملات التي يتم تدقيقها . 7. الظروف الطارئة التي تتضمن زيادة كبيرة في حجم العمل مثل أعمال نهاية العام . 8. نقص الموظفين المؤهلين للعمل كمدققين مقارنة بحجم العمل. 9. نقص الأدوات: أجهزة حاسوب - آلات حاسبة – قرطاسية. **المؤثرات المحتملة:** تعديل سياسات العمل نتيجة للتغير الحاصل في بعض القوانين والأنظمة والتعليمات. إعادة المعاملات التي تتضمن أخطاء حسابية ومالية ونقص مرفقات الى الجهات المعنية لعمل اللازم وطول الزمن المستغرق للتعديل وإعادة المعاملات الى مديرية التدقيق.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الإلمام بالقوانين والأنظمة والتعليمات والتشريعات المالية النافذة الإلمام باستخدام الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	10. نظام المشتريات الحكومية رقم 8 لسنة 2022 والتعليمات الصادرة بموجبه . 11. النظام المالي رقم 3 لسنة 1994 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه . 12. قانون رسوم طوابع الواردات رقم 20 لسنة 2001 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه . 13. نظام الإنتقال والسفر رقم 56 لسنة 1981 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه . 14. قانون ضريبة الدخل رقم 34 لسنة 2014 وتعديلاته . 15. دفتر عقد المقاولة الموحد فيديك . 16. نظام التأمين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته . 17. نظام الخدمة المدنية رقم 9 لسنة 2020 والتعليمات الصادرة بموجبه وتعديلاته . 18. قانون الضمان الإجتماعي رقم 1 لسنة 2014 والتعليمات الصادرة بموجبه وتعديلاته . 19. نظام الحوافز رقم 32 لسنة 1992 وتعديلاته . 20.بلاغات رئاسة الوزراء . 21. تعليمات معالي وزير الصحة الداخلية وأية تعليمات أخرى .

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	إستلام مستندات الصرف ومرفقاتها من مديرية النفقات والعقود	رئيس قسم تدقيق العطاءات رئيس قسم تدقيق الشراء المباشر والعقود رئيس شعبة تدقيق الحوافز رئيس شعبة تدقيق الرواتب والتعويضات	الأول	116 118 115 118
.2	توزيع المستندات على المدققين المعنيين	رئيس قسم تدقيق العطاءات رئيس قسم تدقيق الشراء المباشر والعقود رئيس شعبة تدقيق الحوافز رئيس شعبة تدقيق الرواتب والتعويضات	الأول	116 118 115 118
.3	تدقيق مستندات الصرف والمطالبات المالية ومعززات الصرف المرفقة بها	جميع المدققين	الأول	113 115 116 117 118
.4	إعادة المعاملات التي تتضمن أخطاء الى مديرية النفقات والعقود للتواصل مع المديرية المعنية والشركاء الخارجيين لتعديل الأخطاء او تامين النواقص من الوثائق	جميع المدققين	الأول	101 102 103 105 106 107 108 111 112 114
.5	إستلام المعاملات من مديرية النفقات بعد التعديل وإرسالها الى مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي / قسم التدقيق المالي	رئيس قسم التدقيق المالي في مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي	الأرضي	25
الشركاء	الداخليين	مديرية النفقات والعقود / مديرية المشتريات والتزويد /مديرية الأبنية والصيانة/ مديرية الخدمات الفندقية / مديرية الهندسة الطبية / مديرية النقل / مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات / مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي / إدارة التأمين الصحي / مديريات الصحة المختلفة / جميع المستشفيات الحكومية		

	الخارجيين	وحدة الرقابة المالية (مندوب وزارة المالية) / وحدة المراقبة على الصحة العامة (ديوان المحاسبة) / المركز الوطني للعناية بصحة المرأة		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يتراوح بين خمسة دقائق الى ثلاثة ساعات حسب نوع المعاملة		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة حاسوب - آلات حاسبة – الطابعات – الهواتف الخلوية – برناج وورد – برنامج إكسل		
النماذج اللازمة لاتمام العملية		نموذج مستند الصرف – نموذج لائحة الوقائع		
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	5. برنامج تدقيق بدلات الليالي 6. برنامج شريحة الضريبة 7. برنامج تدقيق عقود شراء الخدمات 8. برنامج الدورات والورشات	مديرية النفقات والعقود	وزارة الصحة	مديرية النفقات والعقود (رئيس شعبة الاقتطاعات)
مؤشرات أداء العملية	عدد المستندات المدققة			
	عدد المستندات المعادة للتعديل			
	نسبة المستندات المعادة للتعديل الى إجمالي المستندات المدققة			
دورية القياس	ربعي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	مستندات الصرف مرفق معها المطالبات المالية ومعززات الصرف	تدقيق مستندات الصرف ومرفقاتها	مستندات صرف مع المطالبات ومرفقاتها مدققة حسب الأصول ووفقا للقوانين	الموردين

			والأنظمة والتشريعات النافذه	

مديرية النقل

اســـم العملية	تدقيق (أولي) لمطالبات صيانة المركبات العاملة في وزارة الصحة ومطالبات عطاء النقل الداخلي ومحروقات السيارات ومحروقات التدفئة وسلف صيانة السيارات
رمز العملية	MOH-RF-PCS-04-v1
الهدف من العملية	التأكد من سلامة العملية فنيا واستيفائها للشروط
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية النقل
اسم القسم	قسم النقل – التدقيق والمحروقات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	إدامة عمل وصيانة المركبات الموجودة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة " ادامة عمل المركبات الحكومية "
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي √ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا تنتهي بخدمة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	• زيادة عدد المطالبات: زيادة حجم العمل على قسم التدقيق، احتمال حدوث أخطاء. • تعقيد الإجراءات: زيادة وقت التدقيق، احتمال حدوث تأخير في صرف المستحقات. • تلاعب في المطالبات: خسائر مالية للوزارة. • تطوير أنظمة التدقيق الآلي:زيادة كفاءة التدقيق، تقليل الأخطاء، تسريع عملية اتخاذ القرار.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• مهارات التحليل: القدرة على تحليل المعلومات وتحديد المخالفات والاخطاء. • مهارة الانتباه للتفاصيل: القدرة على ملاحظة التفاصيل الصغيرة. • المعرفة باللوائح : المعرفة باللوائح و القوانين و الانظمة المالية .
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومية رقم 8 لسنة 2022 / النظام المالي و تعديلاته رقم 3 لسنة 1994

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	استلام المطالبات المالية الخاصة بصيانة المركبات وعطاء النقل الداخلي ومحروقات المركبات والتأمين وسلف صيانة السيارات في المواقع وعطاءات البطاريات والإطارات والزيوت وتسجيل المطالبات وتصنيفها وتحويلها للقسم المعني	رئيس وحدة الديوان	GF	G-10
.2	عمل التدقيق الأولي للمطالبات والتأكد من سلامة البيانات الواردة فيها وصحة الأرقام والمجاميع واستيفائها للتواقيع والأختام اللازمة	موظفي قسم النقل/التدقيق	GF + B1	G-9 + B1-2
.3	تحويل معاملات صيانة المركبات للجنة المشتريات في مديرية النقل للتأكد من بياناتها والمصادقة عليها وإعادتها لموظفي قسم النقل / التدقيق	اعضاء لجنة المشتريات/ قسم الصيانة	B1	B1-6
.4	تسجيل المطالبات على النظام المالي الحكومي GFMIS وحجز المخصصات اللازمة لصرفها	موظف قسم النقل/GFMIS	B1	B1-4
.5	المصادقة على كتب تغطية المطالبات وتصديرها ورفعها لمديرية النفقات لتدقيقها وصرفها لأصحاب الاستحقاق حسب الأصول	رئيس وحدة الديوان	GF	G-10
.6	تحديث ملف المركبة بالبيانات الجديدة وتزويدها بنسخة من المطالبات المالية وكشف صيانة المركبات من خلال السلفة	موظفي الملفات/قسم التزويد	B1	B1-1

الشركاء	الداخليين	إدارة الخدمات – مديرية النفقات والعقود
	الخارجيين	المتعهدين والموردين
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		تستغرق العملية من 30 دقائق إلى يوم عمل حسب نوع المطالبة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		حاسوب مكتبي
النماذج اللازمة لإتمام العملية		كتاب مخاطبة لمديرية النفقات والعقود

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
1	نظام GFMIS	المديريات المركزية لوزارة الصحة مع وزارة المالية	وزارة المالية	وزارة المالية
2	نظام تتبع المعاملات WORKFLOW	مديريات وزارة الصحة	وزارة الصحة	مديرية تكنولوجيا المعلومات
مؤشرات أداء العملية	• نسبة المطالبات المرفوضة. • متوسط وقت التدقيق للمطالبة الواحدة. • عدد الاخطاء و المخالفات المكتشفة .			
دورية القياس	سـنـويـة			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
الشركات الوكيلة - مراكز الصيانة المعتمدة – المتعهدين والموردين	المطالبات المالية	تدقيق (أولي) لمطالبات صيانة المركبات العاملة في وزارة الصحة ومطالبات عطاء النقل الداخلي ومحروقات السيارات ومحروقات التدفئة وسلف صيانة السيارات	مطالبات مدققة تدقيق أولي جاهزة للتدقيق النهائي والصرف	كافة مواقع وزارة الصحة

اســـم العملية	شراء وتزويد المركبات العاملة في وزارة الصحة بالإطارات والبطاريات والزيوت وقطع الغيار بجميع أنواعها
رمز العملية	MOH-RF-PCS-03-v1
الهدف من العملية	إدامة عمل المركبات العاملة في وزارة الصحة من خلال توفير القطع التبديلية والاحتياطية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية النقل
اسم القسم	قسم التزويد
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	إدامة عمل وصيانة المركبات الموجودة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة "ادامة عمل المركبات الحكومية "
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي √ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا تنتهي بخدمة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	• زيادة أسعار قطع الغيار والاطارات والزيوت: زيادة تكاليف الصيانة، الضغط على الميزانية. • نقص في توافر قطع الغيار والاطارات والزيوت: تأخير في عمليات الصيانة، توقف بعض المركبات عن العمل. • تلف قطع الغيار: إهدار للموارد، زيادة التكاليف.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• مهارة ادراة المخزون : القدرة على ادارة المخزون و تحديد الاحتياجات من قطع الغيار و الاطارات و الزيوت

التشريعات التي تضبط العملية	• نظام المشتريات الحكومية رقم 8 لسنة 2022 • النظام المالي و تعديلاته رقم 3 لسنة 1994

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تسجيل المعاملة وتصنيفها وتحويلها للقسم المعني	رئيس وحدة الديوان مديرية النقل	GF	G-10
.2	الكشف على المركبة (الإطارات) وتشخيص الحاجة الفعلية (البطاريات والزيوت)	رئيس قسم التزويد	B1	G-5
.3	الرجوع لقاعدة بيانات المركبة وبيان تواريخ صرف وتبديل (الإطارات والبطاريات) سابقا	موظفي الملفات/قسم التزويد	B1	B1-1
.4	التنسيب بالصرف لاستحقاق التبديل/ بالحفظ لعدم استحقاق التبديل	رئيس قسم التزويد/المدير	GF	G-5
.5	استلام المطالبات المالية بقيمة المواد (البطاريات/الإطارات/الزيوت) التي تم توريدها وتحويلها لتدقيقها ورفعها للصرف	رئيس قسم النقل	GF	G-8
.6	تحديث ملف المركبة بالبيانات الجديدة	الملفات/قسم التزويد	B1	B1-1

الشركاء	الداخليين	إدارة الخدمات – مديرية النفقات والعقود
	الخارجيين	الشركات الوكيلة - مراكز الصيانة المعتمدة – المتعهدين والموردين
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		تستغرق العملية من 7 دقائق إلى 10 دقائق (ورقيا)
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الحاسوب المكتبي
النماذج اللازمة لاتمام العملية		مستندات الادخالات – مستندات الاخراجات – نموذج ل10

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
1	نظام تتبع المعاملات WORKFLOW	مديريات وزارة الصحة	وزارة الصحة	مديرية تكنولوجيا المعلومات
2	نظام الشراء الحكومي JONEPS	جميع الوزارات	دائرة المشتريات الحكومية	دائرة المشتريات الحكومية
3	نظام المعلومات المالية الحكومية GFMIS	المديريات المركزية في	وزارة المالية	وزارة المالية

		وزارة الصحة مع وزارة المالية		
مؤشرات أداء العملية	• نسبة القطع والاطارات والزيوت المستهلكة من اجمالي الكميات الموردة سنوياً • نسبة التالف من القطع و الاطارات و الزيوت من اجمالي الكميات الموردة سنوياً			
دورية القياس	سنويا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
الشركات الوكيلة ومراكز الصيانة المعتمدة	كتاب رسمي من موقع عمل المركبة (مدير الموقع)	شراء وتزويد المركبات العاملة في وزارة الصحة بالإطارات والبطاريات والزيوت وقطع الغيار بجميع أنواعها	تزويد المركبة بالإطارات/البطاريات/الزيوت	كافة مواقع وزارة الصحة

اســـم العملية	صيانة المركبات العاملة في وزارة الصحة (التي تعرضت لحوادث سير) بجميع أنواعها
رمز العملية	MOH-RF-PCS-01-v1
الهدف من العملية	إدامة عمل المركبات العاملة في وزارة الصحة من خلال التأمين عليها تأمينا شاملا ومتابعة إجراء الصيانة اللازمة لها بعد تعرضها لحوادث السير
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية النقل
اسم القسم	قسم النقل / لجنة التأمين
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	إدامة عمل وصيانة المركبات الموجودة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة " ادامة عمل المركبات الحكومية "
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي √ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا تنتهي بخدمة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	• زيادة عدد الحوادث: زيادة العبء على ورش الصيانة وشركة التأمين، زيادة تكاليف الصيانة.

	• تغيير شروط التأمين: تأثير على تكلفة التأمين، تغير في إجراءات المطالبة. • تأخر في عمليات السداد: تأخر في إصلاح المركبات، تأثير على سير العمل. • نزاعات مع شركة التأمين: زيادة الوقت والجهد اللازم لتسوية المطالبات.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• مهارة تقيم الاضرار: القدرة على تقيم الاضرار التي لحقت بالمركبة وتحديد الإصلاحات اللازمة • مهارة التواصل مع شركات التأمين: القدرة على التواصل مع شركات التأمين وتقديم المستندات المطلوبة. • ادارة المطالبات : القدرة على متابعة اجراءات المطالبة حتى السداد .
التشريعات التي تضبط العملية	• نظام المشتريات الحكومية رقم 8 لسنة 2022 • النظام المالي وتعديلاته رقم 3 لسنة 1994

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تسجيل معاملة المركبة (حادث السير) وتنظيم ضبط بالحادث (كتاب) وتحويلها للقسم المعني	رئيس وحدة الديوان	GF	G-10
.2	الكشف على المركبة وتشخيص الأضرار التي تعرضت لها وتوثيق ذلك خطيا وبالتصوير تحويل معاملة المركبة من خلال تنظيم (كتاب الحادث) موجه إلى شركة التأمين لعمل الإصلاحات اللازمة للمركبة	اعضاء لجنة التأمين	B1	B1-3
.3	التأكد من عمل الإصلاحات اللازمة للمركبة من خلال مراكز الصيانة المعتمدة لدى شركة التأمين واستلامها بعد الإصلاح فحص المركبة والتأكد من جاهزيتها التامة وعدم وجود ملاحظات وتسليمها للموقع المعني من خلال ضبط أصولي	اعضاء لجنة التأمين	B1	B1-3
.4	استلام المطالبات المالية الصادرة عن شركة التأمين بقيمة أقساط التأمين / بدل الاستهلاك حسب شروط العطاء وتحويلها لتدقيقها ورفعها للصرف	رئيس وحدة الديوان	GF	G-10

الشركاء	الداخليين	إدارة الخدمات – مديرية النفقات والعقود
	الخارجيين	شركة التأمين / حسب العطاء الصادر عن دائرة المشتريات الحكومية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		تستغرق العملية من 10 دقائق إلى 15 دقيقة (ورقيا) تستغرق صيانة المركبة اعتبارا من يوم واحد ولغاية 60 يوم حسب الإصلاحات المطلوبة والأضرار التي تعرضت لها المركبة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		لا يوجد

النماذج اللازمة لإتمام العملية	ضبط استلام			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
---	---	---	---	---
مؤشرات أداء العملية	• متوسطة مدة اصلاح المركبة • نسبة المطالبات المرفوضة من قبل شركة التأمين. • متوسط تكلفة الاصلاح للمركبة الواحدة. • رضا المستخدمين عن خدمة التأمين .			
دورية القياس	ســـنـــويـــا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
شركة التأمين حسب العطاء الصادر من دائرة المشتريات الحكومية	كتاب تغطية من موقع عمل المركبة (مدير الموقع)	صيانة المركبات العاملة في وزارة الصحة (التي تعرضت لحوادث سير) بجميع أنواعها	إصدار كتاب حادث لصيانة المركبة من خلال شركة التأمين ومتابعة استلامها بعد صيانتها	كافة مواقع وزارة الصحة

اســـم العملية	صيانة المركبات العاملة في وزارة الصحة بجميع أنواعها
رمز العملية	MOH-RF-PCS-02-v1
الهدف من العملية	إدامة عمل المركبات العاملة في وزارة الصحة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية النقل
اسم القسم	قسم الصيانة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	إدامة عمل وصيانة المركبات الموجودة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة " ادامة عمل المركبات الحكومية "
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي √ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا تنتهي بخدمة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	زيادة عدد المركبات: زيادة حجم العمل، الحاجة إلى اعتماد كراجات اصلاح أكثر، زيادة تكاليف الصيانة. تقدم المركبات في العمر: زيادة تكاليف الصيانة، تزايد الأعطال المتكررة. نقص قطع الغيار: تأخير في عمليات الصيانة، توقف بعض المركبات عن العمل.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات فنية: الفهم العميق لمكانيكا المركبات والقدرة على تشخيص الاعطال
التشريعات التي تضبط العملية	• نظام المشتريات الحكومية رقم 8 لسنة 2022 • النظام المالي و تعديلاته رقم 3 لسنة 1994

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مراجعة المركبة لمديرية النقل بموجب كتاب تغطية من مدير الموقع و تسجيل معاملة المركبة وتصنيفها وتحويلها للقسم المعني	رئيس وحدة الديوان	GF	G-10
.2	الكشف على المركبة وتشخيص الأعطال	رئيس قسم الصيانة	GF	G-6

.3	الرجوع لقاعدة بيانات المركبة وبيان تواريخ الصيانة السابقة والقطع المستبدلة و مكان الإصلاح وكلفة الإصلاح	موظفي الملفات/قسم التزويد	B1	B1-1
.4	تنظيم أمر عمل لتحويل المركبة لمركز الصيانة المعتمد لإجراء الصيانة اللازمة	موظفي الملفات /قسم التزويد	B1	B1-1
.5	التأكد من عمل الإصلاحات اللازمة للمركبة واستلامها بعد الإصلاح	موظفي قسم الصيانة/المتابعة	B2	B1-6
.6	استلام المطالبات المالية بقيمة الإصلاح وتحويلها لتدقيقها ورفعها للصرف	موظفي قسم النقل	B1	B1-2
.7	تحديث ملف المركبة بالبيانات الجديدة بعد الإصلاح	موظفي الملفات/قسم التزويد	B1	B1-1

الشركاء	الداخليين	إدارة الخدمات – مديرية النفقات والعقود
	الخارجيين	الشركات الوكيلة - مراكز الصيانة المعتمدة – المتعهدين والموردين
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	تستغرق العملية من 10 دقائق إلى 15 دقيقة (ورقيا) تستغرق صيانة المركبة اعتبارا من يوم واحد ولغاية 30 يوم حسب الإصلاحات المطلوبة	
الأدوات الالكترونية المستخدمة	لا يوجد	
النماذج اللازمة لاتمام العملية	نموذج امر عمل – نموذج تقرير فني – نموذج قرار شراء محلي – ضبط استلام	

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
---	---	---	---	---

مؤشرات أداء العملية	• متوسط الوقت المستغرق لاصلاح المركبة • متوسط تكلفة الصيانة للمركبة الواحدة • نسبة المركبات المتعطلة لاجمالي المركبات
دورية القياس	سنويا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

الشركات الوكيلة ومراكز الصيانة المعتمدة	كتاب إصلاح من موقع عمل المركبة (مدير الموقع)	صيانة المركبات العاملة في وزارة الصحة بجميع أنواعها	إصدار أمر عمل لصيانة المركبة ومتابعة استلامها بعد صيانتها	كافة مواقع وزارة الصحة

مديرية الأبنية والصيانة
مديرية الهندسة الطبية

اســـم العملية	الصيانة الوقائية للأجهزة الطبية
رمز العملية	MOH-RF-PCS-24-v1
الهدف من العملية	رفع جاهزية الأجهزة الطبية العاملة في المواقع
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الهندسة الطبية
اسم القسم	قسم المشاغل المركزية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	جميع المشاريع

السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الية رقم QP75-07 اجراء الصيانة الوقائية			
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐	إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية		
	☐	إدارة الشراء والتزويد	☐	إدارة الموارد المالية
	☐	إدارة الجودة وسلامة المرضى	☐	إدارة التامين الصحي
	■	إدارة المباني والممتلكات	☐	إدارة الموارد البشرية
	☐	إدارة الرقابة والتنظيم	☐	إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐نعم √ لا			
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	-			
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **جائحة وبائية ، تغيير في أولويات العمل** **المؤثرات المحتملة:** توقف الصيانة الوقائية للأجهزة			
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات ادارية (استخدام الحاسوب/ اللغة الانجليزية) - تدريب فني متخصص وخبرة عملية للمهندسين والفنيين - مهارات اتصال وتواصل			
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد			

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استصدار تقرير حاسوبي شهري للبرنامج الزمني للصيانة الوقائية وابلاغ المستشفيات والمراكز الصحية المستفيدة	رئيس القسم	الأرضي	
.2	المباشرة بتنفيذ أعمال الصيانة الوقائية حسب اليات العمل والمواعيد المحددة	الكوادر الفنية	الأرضي	
.3	تسجيل قطع الغيار المستخدمة على النموذج المعتمد ولدى مستودع قطع الغيار	الكوادر الفنية	الأرضي	
.4	تصديق نماذج العمل المنجزة ورفعها الى قسم الرقابة	رئيس المجموعة الفنية	الأرضي	
.5	تدقيق نماذج العمل واعتمادها وتوجيه الملاحظات في حال وجودها	قسم الرقابة وضبط الجودة	الأرضي	

الشركاء	الداخليين	لا يوجد
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		سنة كاملة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر فاكس هاتف طابعة

النماذج اللازمة لاتمام العملية	نماذج الصيانة الوقائية المعتمدة (ECRI)- الية رقم QP75-07			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
CMS	نظام إدارة الصيانة	مواقع وزارة الصحة	وزارة الصحة	قسم تكنولوجيا المعلومات/مديرية الهندسة الطبية
مؤشرات أداء العملية	نسبة برمجة الصيانة الوقائية للأجهزة			
	نسبة انجاز العمل			
دورية القياس	6 شهور			

اســـم العملية	تحديد احتياجات المواقع من الاجهزة الطبية وتوزيعها
رمز العملية	MOH-SP-PCS-38-v1
الهدف من العملية	1.دراسة احتياجات المستشفيات والمراكز الصحية من الأجهزه الطبية وتقديم التوصيات اللازمة بخصوص تزويدها بالأجهزة الطبية. 2.الاشراف على الدراسات الخاصة بتجهيز المستشفيات و المراكز الصحية الجديدة وتوسعاتها وتحديد جداول كميات الاجهزة الطبية لضمان رفع مستوى الخدمة الصحية المقدمة للمرضى
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الهندسة الطبية
اسم القسم	قسم الدراسات و المشاريع
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية ادارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها

المشروع/ البرنامج المرتبط	تزويد وزارة الصحة بالأجهزة المختلفة اللازمة لتامين افضل خدمة صحية ممكنة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	اليات القسم **QP63-01** آلية تحديد احتياجات المواقع من الأجهزة الطبية **QP63-02** الية متابعة المشاريع والاشراف عليها **QP76-02** **آلية المواصفات** **QP79-01** **اجراء المتابعة والتسجيل لدراسة العطاءات** **QP80-01** الية التعامل مع التحذيرات الواردة من مؤسسةECRI
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	تزويد وزارة الصحة بالأجهزة الطبية
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم توفر المخصصات المالية او عدم كفايتها **المؤثرات المحتملة:** توقف عملية الشراء
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات ادارية (استخدام الحاسوب/ اللغة الانجليزية) - مهارات اتصال وتواصل - المعرفة بنظام المشتريات الحكومي
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومي

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	وصول طلب بحاجة المواقع لأجهزة طبية	المستشفيات, مديريات الصحة, مديريات اخرى	الأرضي	
.2	ادخال الطلب على الشاشة حاسوبيا	موظف شعبة الديوان	الأرضي	
.3	تحويل المعاملة الى رئيس قسم المشاغل الفرعية/المركزية	رئيس قسم الدراسات	الأرضي	
.4	دراسة الطلب بالرجوع الى قاعدة البيانات و/ أو بالكشف على الموقع وبيان الرأي الفني فيما اذا كان الموقع بحاجة للجهاز او لا	رئيس المجموعة الفنية	الأرضي	

5.	اولاً: فيما اذا كان الموقع بحاجة الاجهزة المطلوبة يتبع احد الاجراءات التالية: أ- في حال توفر الاجهزة في المستودعات يتم اعداد كتاب لمديرية المشتريات والتزويد بصرف الاجهزة للموقع وادخال البيانات حاسوبيا وارسال نسخة للموقع لاستكمال إجراءات استلام الجهاز من التزويد ب- اذا كانت الاجهزة المطلوبة غير متوفرة في المستودع و واردة ضمن عطاء قيد التنفيذ او الطرح يتم اعلام الجهة الطالبة بكتاب رسمي بأنه تم تخصيص الاجهزة المطلوبة من خلال عطاء (يذكر رقم العطاء في الكتاب الرسمي ان توفر) وادخال البيانات حاسوبيا ت- اذا كانت الاجهزة المطلوبة غير متوفرة في المستودع و غير واردة في عطاءات قيد الطرح او التنفيذ يتم إعلام الجهة الطالبة بكتاب رسمي بعدم توفر المطلوب وان الطلبية قد وضعت على قائمة الاحتياجات لتزويدهم من مخصصات المحافظة ضمن برنامج اللامركزية وادخال البيانات حاسوبيا ثانياً: اما اذا كان الموقع ليس بحاجة الاجهزة المطلوبة بناءً على الراي الفني لرئيس المجموعة الفنية يتم اعلام الجهة الطالبة بكتاب رسمي بأن الاجهزة المتوفرة في الموقع تفي بالغرض مع توضيح الاسباب (ان امكن) وادخال البيانات حاسوبيا	- رئيس قسم الدراسات - مهندس الدراسات و المشاريع - رئيس قسم الاستلام وإدارة المستودعات	الأرضي	

.6	عند توفر مخصصات مالية (موازنة /منح /هبات /قروض) يتم السير بإجراءات طرح العطاء لشراء الاجهزة المطلوبة	مهندس الدراسات و المشاريع	الأرضي	
.7	دراسة العطاء واحالة مواده	اللجان الفنية	الأرضي	
.8	استلام نسخة من قرارات الاحالة وادخال البيانات حاسوبيا على الشاشات المخصصة لذلك	مهندس الدراسات و المشاريع	الأرضي	
.9	توزع الاجهزة بناء على بنود قرار الاحالة او قرار من الوزارة و حسب التوزيعة الصادرة قبل طرح العطاء لسد حاجة المواقع من الاجهزة	مهندس الدراسات و المشاريع	الأرضي	

الشركاء	الداخليين	المشتريات و التزويد , المستشفيات, مديريات الصحة.
	الخارجيين	مجالس المحافظات, جهات و هيئات مانحة.

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	2-7أيام
الأدوات الالكترونية المستخدمة	أجهزة الحاسوب طابعة سكانر هاتف
النماذج اللازمة لاتمام العملية	لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
CMS	نظام إدارة الصيانة	مواقع وزارة الصحة	وزارة الصحة	قسم تكنولوجيا المعلومات/مديرية الهندسة الطبية

مؤشرات أداء العملية	توثيق نسبة الاحتياجات الواردة حاسوبياً
	عدد الطلبات التي تم التعامل معها
	عدد الطلبات التي تم تلبيتها
	عدد الطلبات التي تم تامينها من الاجهزة الفائضة
	عدد الطلبات التي تم تامينها من المنح و القروض
دورية القياس	مرتين سنوياً

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	طلب باحتياج المواقع المختلفة للأجهزة	تحديد احتياجات المواقع من الاجهزة الطبية وتوزيعها	توفير الاجهزة المطلوبة	وزارة الصحة

اســـم العملية	تزويد قطع الغيار ولوازم الاجهزة الطبية
رمز العملية	MOH-SP-PCS-39-v1
الهدف من العملية	تحقيق جاهزية الاجهزة الطبية في مختلف مواقع وزارة الصحة واستمرارية العمل
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الهندسة الطبية
اسم القسم	قسم المشتريات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	توفير وإدامة تشغيل أجهزة طبية ذات كفاءة عالية

السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	منهجية أدارة المشتريات للقطع واللوازم QP73-01
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ● إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** مشاكل سلاسل التوريد بسبب الاحداث العالمية **المؤثرات المحتملة:** التأثير على المعدلات الزمنية المعتمدة لدى القسم لتنفيذ العملية الشرائية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات ادارية (استخدام الحاسوب/ اللغة الانجليزية) - مهارات اتصال وتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومية رقم (8) ل سنة2022

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مرحلة اعداد طلبيات الشراء: -يقوم المهندس بتعبئة طلبية الشراء من خلال شاشة نظام المشتريات المحوسبة -التوقيع الالكتروني من قبل المهندس/رئيس المجموعة الفنية/رئيس قسم المشاغل الفرعية او المركزية -اقتراح اسماء شركات لغاية استدراج العروض -يقوم الحاسوب بإعطاء رقم تسلسلي لطلبيات الشراء	مهندس تنفيذي ضابط الشراء	الأرضي	
.2	مرحلة تنفيذ طلبيات الشراء: يقوم قسم المشتريات بتدقيق كافة الطلبيات تحديد CLOSING DATE فتح ملف لكل طلب يتضمن كافة الوثائق المتعلقة بالشراء اعتماد صيغة موحدة للمخاطبات	مهنـدس / ضـــــابط الشراء	الأرضي	

	التأكد من إرسال الطلب للشركات المعنية على ان يتضمن الطلب مواصفات وشروط واضحة إن وجد يتم تحويل الملف للجنة الشراء في حال تم استقبال العروض بالظرف المختوم (في حال التلزيم على الوكيل المحلي يستقبل العرض بالفاكس ويحول للجنه الفنية مباشرة للدراسة) تقوم لجنة الشـــراء بتحويل الملف للجنه الفنية للدراسة واستكمال اجراءات الاحالة			
.3	مرحلة الدراسة الفنية والتقييم: تلخيص العروض الفنية على نموذج بيان مقارنة عروض أسعار الشركات تقييم ومقارنة العروض فنيا وماليا كتابة التوصيات و التنسيبات على نموذج تقرير اللجنة الفنية و اســـتكمال الاحالة حاسوبيا على الشاشة المخصصة لذلك	مهندس تنفيذي مهندس / ضابط شراء	الأرضي	
.4	مرحلة الاحالة: -اعتماد تنسيبات اللجنة الفنية بالإحالة -اعداد موافقات /قرارات الشراء وارسالها للشـــركات بعد توقيعها من اصـــحاب الصلاحيات	مهندس / ضابط شراء	الأرضي	
.5	مرحلة المتابعة لتنفيذ عمليات الشراء: -المتابعة من لحظة إقرارها و توقيعها من أصـــحاب الصـــلاحيات وتبليغ الشـــركات وحتى وصول اللوازم الى المستودعات	مهندس / ضابط شراء	الأرضي	
.6	مرحلة فحص وتسلم اللوازم: -التأكد من مطابقة اللوازم من حيث النوعية والكمية وتثبيت ذلك في ضبط الاستلام مع تحديد فترة التأخير ونسبة الانحراف ان وجد -في حال اكتشـــاف مخالفات يتم كتابة تقرير وابلاغ الشركة بذلك	مهندس تنفيذي لجنة الاستلام	الأرضي	
.7	ادخال اللوازم واجراء قيدها في المستودعات المركزية:	أمين المستودع	الأرضي	

	-يقوم أمين المستودع بإدخال اللوازم الموردة في قيود المستودع معززة بالوثائق التالية: ضبط الاستلام/الفاتورة/صورة عن قرار او موافقة الشراء -تنظيم مستند ادخال و قيد اللوازم المستلمة في سجلات المستودع			
.8	تنظيم المطالبات المالية ورفعها للصرف	المحاسب	الأرضي	
.9	مرحلة تقييم اداء الموردين	قسم المشتريات	الأرضي	
.10	مرحلة إقفال عمليات الشراء: بعد التأكد من تنفيذ كافة مراحل العملية الشرائية	قسم المشتريات	الأرضي	

الشركاء	الداخليين	مديرية المشتريات والتزويد ، وحدة العطاءات الخاصة
	الخارجيين	وكلاء الاجهزة الطبية السوق المحلي الجمعية العلمية الملكية دائرة المشتريات الحكومية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3 – 6 اشهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة الحاسوب طابعة هاتف فاكس سكانر

النماذج اللازمة لاتمام العملية		
	qf742/2 rev.d	**نموذج موافقة شراء قطع غيار**
	qf742/7 rev.c	نموذج طلب موافقة إصلاح لدى الشركات
	qf742/8 rev.c	نموذج مخالفة عن لوازم موردة
	qf742/9 rev.e	نموذج مقارنة أسعار الشركات
	qf742/11 rev.e	نموذج تقرير اللجنة الفنية لدراسة طلبية القطع
	qf742/12 rev.b	نموذج موافقة شراء قطع كمخزون استراتيجي

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
CMS	نظام إدارة الصيانة	مواقع وزارة الصحة	وزارة الصحة	قسم تكنولوجيا المعلومات/مديرية الهندسة الطبية

مؤشرات أداء العملية	المعيار المالي المصروف على قطع الغيار/نسبة الانفاق **المعيار الزمني لإنجاز العملية الشرائية**
دورية القياس	كل ثلاثة اشهر

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
-وكـــــلاء الاجـــهـــزة الطبية الســـــوق المحلي	الاحتياجات التي تم تحديدها من لـوازم وقـطـع الـغـيـار وأجـهـزة طبية	تزويد قطع الغيار ولـوازم الاجـهـزة الطبية	لـوازم وقـطـع الغيـار وأجهزة طـبـيـة جـاهـزة للاستخدام	مختلف مواقع وزارة الصحة(مستشفيات و مراكز الصحية)

اســـم العملية	تقييم الموردين
رمز العملية	MOH-SP-PCS-40-v1
الهدف من العملية	-تعزيز نقاط القوة لدى الموردين ومعالجة نقاط الضعف -بناء علاقة تشاركية مع الموردين -زيادة فاعلية و كفاءة اداء الموردين.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الهندسة الطبية
اسم القسم	المشتريات العقود تكنولوجيا المعلومات

الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	جميع المشاريع
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الية رقم: QP74-03 **تقييم الشركات**
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ● إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	-
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة عدد العطاءات المطروحة **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد الموردين اللذين سيتم تقييمهم
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات ادارية استخدام الحاسوب/ اللغة الإنجليزية - مهارات اتصال وتواصل - المعرفة بشروط العطاءات واوقاتها
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومي

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	اعتماد سجل الموردين اللذين يتم التعامل معهم بناء على العطاءات المحالة	رئيس قسم العقود	الأرضي	
.2	فتح ملفات خاصة بتقييم الموردين المتعامل معهم وحسب عناصر التقييم	رئيس قسم المشتريات رئيس قسم العقود رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات	الأرضي	
.3	توثيق الاجراءات المتعلقة بعملية التقييم في الملف الرئيسي لتقييم الشركات لدى كل قسم	رؤساء الأقسام المعنيين	الأرضي	

.4	القيام بتجهيز وتقديم النماذج الفرعية وحسب اختصاص كل قسم لكل مورد من الموردين المتعامل معهم إلى مقرر لجنة تقييم الموردين	رؤساء الأقسام المعنيين	الأرضي	
.5	تفريغ وتلخيص النماذج المقدمة من رؤساء الأقسام التي تم تقييم الموردين على اساسها و طلب تحديد موعد اجتماع لجنة تقييم الشركات	رؤساء الأقسام المعنيين	الأرضي	
.6	دراسة ملخص نتائج التقييم لكافة الموردين المقيمين بهدف اعتماد نتائج التقييم. يتم توقيع كامل اعضاء اللجنة على نتائج التقييم النهائي	لجنة تقييم الموردين	الأرضي	
.7	إعداد كتب مخاطبات لكل مورد حول مستوى التقييم الذي حصلت عليه	مقرر لجنة تقييم الموردين	الأرضي	
.8	الاحتفاظ بنسخة عن المخاطبات في ملف تقييم الموردين	مقرر لجنة تقييم الشركات	الأرضي	
.9	عرض نتائج الشركات التي تكرر حصولها على تقدير ضعيف خلال عامين متتاليين يتم عرض الموضوع على لجنة القيادة لاتخاذ القرار اللازم بخصوصها	لجنة تقييم الشركات مقرر لجنة تقييم الشركات		
الشركاء	الداخليين	وحدة العطاءات الخاصة ، إدارة الخدمات ،مديرية المشتريات والتزويد		
	الخارجيين	الجمعية العلمية الملكية		

<table>
<tr><td>الزمن المستغرق لإنجاز العملية</td><td colspan="4">سنة</td></tr>
<tr><td>الأدوات الالكترونية المستخدمة</td><td colspan="4">أجهزة الحاسوب
طابعة
سكانر
فاكس
هاتف</td></tr>
<tr><td>النماذج اللازمة لإتمام العملية</td><td colspan="4">نماذج ISO :
qf741-04 نموذج تقيم الشركات الرئيسي
qf741-05 النماذج الفرعية لتقييم الشركات
qf741-06
qf741-07
qf741-08</td></tr>
<tr><td>الأنظمة الالكترونية</td><td>اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية</td><td>الجهات الشريكة على هذا النظام</td><td>ملكية النظام</td><td>مسؤولية الإشراف على النظام</td></tr>
<tr><td>CMS</td><td>نظام إدارة الصيانة</td><td>مواقع وزارة الصحة</td><td>وزارة الصحة</td><td>قسم تكنولوجيا المعلومات/مديرية الهندسة الطبية</td></tr>
<tr><td rowspan="3">مؤشرات أداء العملية</td><td colspan="4">عدد الموردين المشمولين بالتقييم</td></tr>
<tr><td colspan="4">عدد كتب التقييم الصادرة</td></tr>
<tr><td colspan="4">عدد الشركات الحاصلة على تقييم ضعيف لعامين متتالين</td></tr>
<tr><td>دورية القياس</td><td colspan="4">سنوي</td></tr>
</table>

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وكـــلاء الاجهزة الطبية	سجل الموردين المتعامل معهم	تقييم الموردين	نتائج دراسة تقييم الموردين -كتـب مخـاطبـات الموردين	وزارة الصحة

اســـم العملية	توثيق اجراءات ومتابعة الاجهزة المكفولة والمتعاقد على صيانتها
رمز العملية	MOH-SP-PCS-41-v1
الهدف من العملية	متابعة الاجهزة المكفولة والمتعاقد على صيانتها
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الهندسة الطبية
اسم القسم	قسم العقود
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها

المشروع/ البرنامج المرتبط	جميع المشاريع
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الية إجراء قسم العقود04-QP75
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي √ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	-
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم رصد مبالغ مالية كافية لعقود الصيانة **المؤثرات المحتملة:** حدوث عجز مالي في عقود الصيانة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات ادارية (استخدام الحاسوب/ اللغة الانجليزية) - ادارة عقود صيانة مهارات اتصال وتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة2022

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	إدخال بيانات العطاءات قرارات الإحالة إلى الحاسوب	مهندس قسم الدراسات	الأرضي	
.2	استلام الاجهزة الجديدة	لجنة الاستلام الاجهزة	الأرضي	
.3	إعداد شهادة التركيب والتشغيل (qf751-7) وتسجيل البيانات على الحاسوب ومواعيد الصيانة الوقائية للأجهزة وأماكن تواجدها	عضو لجنة الاستلام	الأرضي	
.4	متابعة اصلاح الاجهزة المكفولة والمتعاقد على صيانتها من قبل الشركات	قسم العقود+ رئيس المجموعة الفنية المختص	الأرضي	
.5	متابعة اجراء الصيانة الوقائية الدورية الاجهزة المكفولة والمتعاقد على صيانتها من قبل الشركات	قسم العقود+ رئيس المجموعة الفنية المختص	الأرضي	

.6	الافراج عن كفالات الصيانة للأجهزة بعد انتهاء مدة الكفالة بعد التأكد من قيام الشركة بخدمة الاجهزة خلال الكفالة	مهندس قسم العقود	الأرضي	

الشركاء	الداخليين	مديرية المشتريات والتزويد وحدة العطاءات الخاصة
	الخارجيين	وكلاء الاجهزة الطبية في الاردن
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		سنة الى سنتين حسب نوع العقد
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الأجهزة الحاسوبية
النماذج اللازمة لا تمام العملية		شهادات التركيب والتشغيل

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
CMS	نظام إدارة الصيانة	مواقع وزارة الصحة	وزارة الصحة	قسم تكنولوجيا المعلومات/مديرية الهندسة الطبية

مؤشرات أداء العملية	عدد الاجهزة الطبية المكفولة
دورية القياس	سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وكلاء الاجهزة الطبية	قرارات الاحالة للأجهزة الطبية	ادارة العقد	افراج عن كفالات الصيانة(بعد التاكد من قيام الشركة بخدمة الاجهزة خلال فترة الكفالة)	وزارة الصحة

اســـم العملية	صيانة الأجهزة الطبية المعطلة
رمز العملية	MOH-RF-PCS-25-v1
الهدف من العملية	توضيح الية اصلاح الأجهزة الطبية في المستشفيات من خلال المشاغل الفرعية حسب اختصاص الجهاز
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الهندسة الطبية
اسم القسم	قسم المشاغل الفرعية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	جميع المشاريع
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	QP75-01 الية إجراء المشاغل المركزية QP75-04 الية إجراء قسم العقود

	QP75-08 الية الاصدار والحصول على مستندات القطع في المشاغل الفرعية			
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐	إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية		
	☐	إدارة الشراء والتزويد	☐	إدارة الموارد المالية
	☐	إدارة الجودة وسلامة المرضى	☐	إدارة التامين الصحي
	■	إدارة المباني والممتلكات	☐	إدارة الموارد البشرية
	☐	إدارة الرقابة والتنظيم	☐	إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐نعم √ لا			
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية				
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم توفر قطع الغيار للأجهزة **المؤثرات المحتملة:** توقف او تأخير عملية الصيانة			
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• مهارات ادارية (استخدام الحاسوب/ اللغة الانجليزية) • مهارات اتصال وتواصل • معرفة نظام المشتريات الحكومي			
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومي			

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام طلب الابلاغ عن العطل (Jop Request) وتعبئة نموذج طلب الخدمة رقم qf751	رئيس المشغل الفرعي أوكادر المشغل الفرعي	الأرضي	
.2	تكليف المهندس أو الفني بالكشف على الجهاز	رئيس المشغل الفرعي	الأرضي	
.3	الكشف على الجهاز وتحديد اختصاص الجهاز	المهندس/الفني المكلف	الأرضي	
4.1	**اذا كان الجهاز مكفول أو ضمن عقد صيانة :** إبلاغ رئيس المشغل الفرعي أن الجهاز مكفول لمتابعة إصلاح الجهاز مع الشركة المسؤولة وقسم العقود في المديرية وحسب نموذج طلب الخدمة والصيانة الورقي رقم994/1 qf بالاضافة الى طلب الخدمة والصيانة الحاسوبي	المهندس/الفني المكلف	الأرضي	
4.2	**اذا كان الجهاز من اختصاص المجموعات المركزية :** إبلاغ المجموعة المعنية في المشاغل المركزية حاسوبيا أو عن طريق نموذج طلب خدمة وصيانة رقم qf751/1	المهندس/الفني المكلف	الأرضي	
4.3	**اذا كان الجهاز من اختصاص المشغل الفرعي :** إعداد نموذج طلب العمل رقم qf751/2 حاسوبيا وتعبئته حسب الاصول وتحديد حاجة الجهازالى قطع غيار أو لا	المهندس/الفني المكلف	الأرضي	
4.3.1	**اذا كان الجهاز بحاجة الى قطع غيار**	المهندس/الفني المكلف	الأرضي	

4.3.1.a	متابعة توفيرها من مستودع المشغل الفرعي أو إحدى المشاغل الفرعية أو المستودع المركزي أو شراءها عن طريق المديرية	المهندس/الفني المكلف	الأرضي	
4.3.1.b	إنجاز العمل وتعبئة تقريرنموذج العملqf751/2	المهندس/الفني المكلف	الأرضي	
4.3.1.c	الحصول على مستندات وفقا للالية رقمQP75-08	المهندس/الفني المكلف	الأرضي	
4.3.1.d	تدقيق نموذج العمل و تصديقه حاسوبيا	رئيس المشغل الفرعي	الأرضي	
4.3.1.e	تدقيق نموذج العمل و تصديقه حاسوبيا	قسم الرقابة وضبط الجودة	الأرضي	
4.3.2	**اذا كان الجهاز ليس بحاجة الى قطع غيار**	المهندس/الفني المكلف	الأرضي	
4.3.2.a	إنجاز العمل وتعبئة تقريرنموذج طلب العملqf751/2	المهندس/الفني المكلف	الأرضي	
4.3.2.b	تدقيق نموذج العمل و تصديقه حاسوبيا	رئيس المشغل الفرعي	الأرضي	
4.3.2.c	تدقيق نموذج العمل و تصديقه حاسوبيا	قسم الرقابة وضبط الجودة	الأرضي	

الشركاء	الداخليين	الكوادر الطبية في كل من مستشفيات وزارة الصحة والمراكز الصحية
	الخارجيين	الشركات الموردة لقطع الغيار
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من يومين الى 6 اشهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة فاكس هاتف
النماذج اللازمة لاتمام العملية		• نموذج طلب خدمة وصيانة رقم qf751/1 • نموذج طلب خدمة وصيانة للاجهزة المكفولة والمتعاقد على صيانتهاqf 994/1 • نموذج طلب العمل رقم qf751/2

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
CMS	نظام إدارة الصيانة	مواقع وزارة الصحة	وزارة الصحة	قسم تكنولوجيا المعلومات/مديرية الهندسة الطبية
مؤشرات أداء العملية	عدد الأجهزة الطبية التي تم عمل صيانة لها			
دورية القياس	6 شهور			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	نموذج طلب الخدمة (Jop Request)	صيانة الأجهزة الطبية المعطلة	• اغلاق طلب العمل (في حال اصلاح الجهاز) • اصدار شهادة اخراج من الخدمة (في حال تعذر الاصلاح)	مواقع وزارة الصحة

اســـم العملية	متابعة المشاريع والاشراف عليها
رمز العملية	MOH-RF-PCS-28-v1
الهدف من العملية	1- إعداد وتقديم الدراسات والاستشارات الفنية في مجال التخطيط الطبي Medical Planningلمشاريع إنشاء المستشفيات والمراكز الصحية الجديدة والتوسعات خلال مراحل التصميم والتنفيذ. 2- تقديم الدراسات الخاصة بتجهيز المستشفيات والمراكز الصحية الجديدة ومشاريع التوسعة بالأجهزة الطبية والأثاث الطبي وتحديد جداول كميات والاسعار التقديرية لها. 3- المتابعة والاشراف خلال تنفيذ المشروع (توسعة/استحداث) فيما يتعلق بالإنجاز
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الهندسة الطبية.

اسم القسم	الدراسات والمشاريع.
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية ادارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	تجهيز مستشفيات ومراكز صحية مستحدثة وتجهيز التوسعات والتحديثات في أقسام المستشفيات و المراكز الصحية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	اليات القسم **QP63-01** آلية تحديد احتياجات المواقع من الأجهزة الطبية **QP63-02** الية متابعة المشاريع والاشراف عليها **QP76-02** **آلية المواصفات** **QP79-01** **اجراء المتابعة والتسجيل لدراسة العطاءات** **QP80-01** الية التعامل مع التحذيرات الواردة من مؤسسةECRI **QP63-01** آلية تحديد احتياجات المواقع من الأجهزة الطبية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	√ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **تعثر المشروع، عدم توفر تمويل مالي، الغاء المشروع** **المؤثرات المحتملة:** لا يتوفر مشاريع للاشراف عليها
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	إدارة المشاريع والهندسة الطبية والحيوية
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومي

ال تسل سل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام تبليغ خدمة استشارية لمشروع قيد الدراسة/قائم من الجهات المختلفة. (مديرية الأبنية والصيانة، وزارة الأشغال العامة والإسكان)	رئيس قسم الدراسات والمشاريع	الأرضي	

.2	المباشرة بدراسة التصاميم الخاصة بالمشروع خلال التصميم / الاشراف على المشروع.	رئيس قسم الدراسات مهندس الدراسات والمشاريع رئيس قسم المشاغل المركزية مهندس تنفيذي / مشاغل مركزية، مشاغل فرعية	الأرضي	
.3	عقد الاجتماعات ان لزم مع المعنيين لمناقشة كل ما يتعلق بالمشروع.		الأرضي	
.4	دراسة المواضيع الخاصة بالأجهزة الطبية والواردة في محضر الاجتماع وابلاغ واستشارة المعنيين من المجموعات الفنية المختصة بذلك.		الأرضي	
.5	تجهيز تقارير عن المشروع بناء على ما جاء في محاضر الاجتماعات وعلى الكشف الدوري للمشروع ورفعه لرئيس قسم الدراسات والمشاريع او اي جهة معنية عند الطلب		الأرضي	
			الأرضي	
.6	عمل ملف للمشروع وارشفة وثائق المشروع ومحاضر الاجتماعات الخاصة بالمشروع فيما يتعلق بأعمال الأجهزة الطبية		الأرضي	
.7	تسمية ضباط ارتباط للمشاريع لمتابعة أعمال المشروع وتزويد مهندس المشاريع في القسم بسير عمل المشروع والمتابعة مع ضباط الارتباط		الأرضي	
.8	رفع المتطلبات الخاصة باخر التطورات والتحديثات في تصاميم اقسام المستشفيات والمراكز الصحية حسب المعايير العالمية والمعايير الخاصة بوزارة الصحة للجهات المعنية مثل وزارة الأشغال العامة والإسكان ومديرية الأبنية والصيانة		الأرضي	
.9	تجهيز قوائم الفرش الطبي وجداول كميات الاعمال الطبية الخاصة بالمشاريع وتحديد الكلف التقديرية لها وعمل الدراسات المتعلقة بذلك		الأرضي	
10.			الأرضي	

	مراجعة وتدقيق المخططات Room layoutللأقسام فيما يتعلق بمتطلبات الأجهزة الطبية		الأرضي	

ال شركاء	الداخليين	مديرية الأبنية والصيانة، مديرية ادارة المشاريع والتعاون الدولي , ,
	الخارجيين	وزارة الأشغال العامة والإسكان أي هيئات ومنظمات أخرى تعنى بتقديم مشاريع ومنح لوزارة الصحة ، الديوان الملكي

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	يعتمد على حجم ومتطلبات المشروع
الأدوات الالكترونية المستخدمة	Excel ,Word , Ms Project ,Auto-cad International Guidelines in Medical and Hospital Planning
النماذج اللازمة لا تمام العملية	Qf995-02 **نموذج تقرير المشاريع**

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
CMS	نظام إدارة الصيانة	مواقع وزارة الصحة	وزارة الصحة	قسم تكنولوجيا المعلومات/مديرية الهندسة الطبية
مؤشرات أداء العملية	عدد الطلبات التي تم التعامل معها			
دورية القياس	مرتين سنوياً			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب اعتماد وتجهيز مشاريع معينة ,مخصصات مالية للمشروع	متابعة المشاريع والاشراف عليها	شروط عقد محققة	وزارة الصحة

اســـم العملية	متابعة الية المراقبة والقياس لجودة الاجراءات
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-14-v1
الهدف من العملية	إجراء المراقبة والفحص والتدقيق على كافة الأعمال المناطة بأقسام وكوادر المديرية ورفع التقارير الدورية في مجالات الخدمة والمتابعة للأجهزة الطبية.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الهندسة الطبية

اسم القسم	قسم الرقابة وضبط الجودة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	جميع المشاريع
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الية المراقبة والقياس QP82-02 /ISO9001-2015
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية √ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ **لا**
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** -تعطل نظام الحوسبة Internet Down **المؤثرات المحتملة:** إيقاف عملية التحقق من سير جودة إجراءات العمل
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	انجليزي/ ضبط الجودة(ISO)/الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مراقبة العمل الفني الإصلاحي المنجز وغير المنجز من خلال الشاشة المحوسبة لمتابعة طلبات العمل الإصلاحي.	رئيس قسم الرقابة/ مهندس قسم الرقابة وضبط الجودة	الارضي	
.2	مراقبة أعمال الصيانة الوقائية والتفقدية الدورية المبرمجة من خلال شاشات الصيانة الوقائية والتفقدية المحوسبة.	رئيس قسم الرقابة/ مهندس قسم الرقابة وضبط الجودة	الارضي	
.3	تطبيق نظام إدارة الجودة بالتوافق مع متطلبات المواصفة العالمية ISO9001:2015 والمتطلبات القانونية	ممثل الإدارة و جميع اقسام المديرية	الارضي	

4.	مراقبة الأعمال الإدارية الفنية وحسب آليات العمل والتعليمات المتبعة في المديرية.	رئيس قسم الرقابة/ مهندس قسم الرقابة وضبط الجودة	الارضي	
5.	مراقبة توفير وضبط الموجودات من خلال (عمليات الطلب والشراء والتوريد، الاستلام والتخزين والصرف.	رئيس قسم الرقابة/ مهندس قسم الرقابة وضبط الجودة	الارضي	
6.	مراقبة مستوى الالتزام بالدوام اليومي وانتاجية الكوادر في المديرية.	رئيس قسم الرقابة/ مهندس قسم الرقابة وضبط الجودة	الارضي	
7	الكشف والمراقبة على المشاغل الفرعية الكشف الدوري المحدد زمنياً والمفاجئ لمراقبة مستوى التنظيم والعمل في المشغل.	رئيس قسم الرقابة/ مهندس قسم الرقابة وضبط الجودة	الارضي	
8	الكشف والمراقبة على المشاغل المركزية في المديرية المحدد زمنياً والمفاجئ لمراقبة مستوى التنظيم والعمل في المشغل.	رئيس قسم الرقابة/ م هندس قسم الرقابة وضبط الجودة	الارضي	
9	الكشف والمراقبة على وسائط النقل في المديرية وحركتها من والى المديرية وحسب ما هو مسجل في طلب الحركة وطلبات الخدمة باستخدام تقارير ال.GPS	رئيس قسم الرقابة/ مهندس قسم الرقابة وضبط الجودة	الارضي	
10.	المراقبة لمستويات الحفظ والتحديث لمواصفات الأجهزة الطبية والشروط الخاصة بها	رئيس قسم الرقابة/ مهندس قسم الرقابة وضبط الجودة	الارضي	
11.	مراقبة تنفيذ للبرامج التدريبية المختلفة للمهندسين والفنيين والكوادر الطبية.	رئيس قسم الرقابة/ مهندس قسم الرقابة وضبط الجودة	الارضي	

12	الكشف والتدقيق على سجلات الدراسة العطاءات ومراقبة مستويات المتابعة لها.	رئيس قسم الرقابة/ مهندس قسم الرقابة وضبط الجودة	الارضي	
13	الكشف والتدقيق على سجلات الدراسة لحاجة المواقع من الأجهزة ومراقبة مستويات المتابعة لها.	رئيس قسم الرقابة/ مهندس قسم الرقابة وضبط الجودة	الارضي	
14	الكشف والتدقيق على سجلات الاجهزة المكفولة وعقود صيانة بعض الاجهزة الطبية ولجان استلام الاجهزة الطبية.	رئيس قسم الرقابة/ مهندس قسم الرقابة وضبط الجودة	الارضي	
15	الكشف والتدقيق على ملفات الديوان (الصادر والوارد)	رئيس قسم الرقابة/ مهندس قسم الرقابة وضبط الجودة	الارضي	

الشركاء	الداخليين	وزارة الصحة (المستشفيات ومديريات الصحة المختلفة)، جميع اقسام مديرية الهندسية الطبية
	الخارجيين	شركة SGS
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		حسب الالية المعمول بها
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة الحاسوب
النماذج اللازمة لاتمام العملية	qa022	
	qa023	
	qf822-6	نموذج كشف وتدقيق المشاغل الفرعية
	qf822-7	نموذج كشف على الطاولات والأدوات والأجهزة والكتالوجات في مختبرات قسم المشاغل
	qf822-9	نموذج الكشف والمراقبة على وسائط النقل وحركتها
	qf822-10	نموذج الكشف الدوري على مستويات الحفظ والتحديث لمواصفات وشروط الأجهزة الطبية
	qf822-11	نموذج الكشف والتدقيق الدوري على سجلات الدراسة للعطاءات والمتابعة لها
	qf822-12	نموذج تدقيق طلبية شراء
	qf822-13	نموذج الكشف والمراقبة لقطع الغيار في المستودعات
	qf822-14	نموذج المراقبة للقطع المنزوعة عن الأجهزة المخرجة من الخدمة
	qf822-15	نموذج تدقيق سجلات وإجراءات تحديد حاجة المواقع

		من الأجهزة
	qf822-16	نموذج اعلان على موقع المديرية
	qf822-30	قياس رضى متلقي الخدمة عن الصيانة الاصلاحية
	qf561-1	محضر الاجتماع
	qf992-1	طلب اجراء تصحيحي
	qf422-1	نموذج طلب تعديل/تطوير وثيقة
	qf821-1	برنامج التدقيق الداخلي
	qf821-2	لائحة تفقدية
	qf821-5	تقرير تحليل نتائج التدقيق الداخلي

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
CMS	نظام إدارة الصيانة	مواقع وزارة الصحة	وزارة الصحة	قسم تكنولوجيا المعلومات/مديرية الهندسة الطبية
مؤشرات أداء العملية	.1نسبة تدقيق أعمال الصيانة الاصلاحية والوقائية والتفقدية			
	.2نسبة تقييم الأجهزة الطبية التابعة لوزارة الصحة من العدد الكلي			
دورية القياس	كل ستة اشهر			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	تقارير الاعمال المنجزة - طلبات الخدمة	متابعة الية المراقبة والقياس لجودة الاجراءات	تقارير إنجازيه الأقسام-مديرية	كوادر مديرية الهندسة الطبية

مديرية الخدمات الفندقيه

اســـم العملية	إدخال واستلام الأثاث واللوازم المكتبية (قرطاسية ، احبار، أجهزة الحاسوب وتوابعها) لمبنى الوزارة والإدارات والمديريات التابعة له
رمز العملية	MOH-SP-PCS-04-v1
الهدف من العملية	ضمان استمرارية توفير الأثاث واللوازم المكتبية (قرطاسية ، احبار، أجهزة الحاسوب وتوابعها) للإدارات والمديريات في مبنى الوزارة.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الخدمات الفندقية
اسم القسم	قسم اللوازم
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحديد احتياجات مديريات في مبنى الوزارة من أثاث ولوازم مكتبية.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	MOH POL D SP 01 سياسة إدارة اللوازم داخل مبنى وزارة الصحة.
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☑ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم توفر مخصص لتوفير اللوازم **المؤثرات المحتملة:** عدم توفير اللوازم
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• مهارة التعامل مع برامج Microsoft office • درجة علمية في تخصــص المحاســبة ، الإدارة ، إدخال البيانات خازن عهدة. • مهارات التواصل وخدمة الجمهور.

	• تنظيم وطباعة المراسلات الرسمية.
التشريعات التي تضبط العملية	• نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة 2022. النظام المالي.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تقوم كل مديرية من المديريات المركزية بتسمية ضابط ارتباط بحيث يقوم بتعبئة الاحتياجات الفعلية من لوازم وأثاث على النموذج المعتمد وإرساله إلى قسم اللوازم.	• المديريات التابعة لمبنى الوزارة		
.2	يقوم موظف قسم اللوازم بتجميع النماذج المعبأة بالطلبيات المطلوبة من المديريات المركزية والقيام بما يلي: 2.1. فرز النماذج حسب نوع اللوازم المطلوبة. 2.2. مخاطبة مديرية المشتريات والتزويد بالاحتياجات. 2.3. استلام المواد من مديرية المشتريات والتزويد بموجب مستندات إدخال وإخراج للعهدة حسب الأصول. 2.4. تسليم اللوازم إلى ضابط الارتباط في المديرية المعنية مقابل التوقيع على نموذج الاستلام للمواد المستهلكة أو نموذج العهدة الثابتة. 2.5. فرز النماذج وحفظ نموذج العهدة الثابتة في بطاقة الموظف.	• موظف في قسم اللوازم		

الشركاء	الداخليين	الإدارات والمديريات التابعة لوزارة الصحة
	الخارجيين	• وزارة المالية. • دائرة المشتريات الحكومية. • الموردين المحليين

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	من أسبوع لشهر حسب توفر المادة			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	أجهزة كمبيوتر، طابعات			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	• نموذج طلب الأحبار وقطع ولوازم الأجهزة المكتبية • نموذج استلام اللوازم المستهلكة • نموذج طلب اللوازم الشهرية • نموذج صرف عهدة ثابتة			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	• نسبة الطلبيات المنجزة من الاحتياجات الكلية. • عدد طلبات الشـــراء الموافق عليها من قبل لجنة المشـــتريات والتي تم العمل بها.			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	- نماذج الاحتياجات من الأثاث واللوازم. - كشوفات الأعداد - طلبات الشراء المعتمدة.	إدخال واستلام الأثاث واللوازم المكتبية (قرطاسية ، احبار، أجهزة الحاسوب وتوابعها) لمبنى الوزارة والإدارات والمديريات التابعة له	إدارة اللوازم داخل مبنى وزارة الصحة	الإدارات والمديريات المركزية

اســـم العملية	تنظيم ومتابعة المواقع المستفيدة المشمولة بعطاءات الإعاشة والخدمات في وزارة الصحة أثناء فترة سريان العطاءات النافذة
رمز العملية	MOH-SP-PCS-05-v1
الهدف من العملية	ضـــمان اســـتمرارية توفير مواد الإعاشـــة وتقديم الخدمات الفندقية للمواقع المستفيدة المشمولة بعطاءات الإعاشة والخدمات في وزارة الصحة بأفضل المواصفات والأسعار وشروط التوريد.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الخدمات الفندقية
اسم القسم	قسم الخدمات، قسم الارزاق
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	تزويد المستشفيات والمراكز الصحية النائية بمواد الإعاشة وتقديم الخدمات الفندقية لمواقع الوزارة المختلفة.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	MOH POL D SP 03 سياسة الإيعاز بالإفراج عن كفالة حسن التنفيذ لعطاءات الإعاشة. MOH POL D SP 04 سياسة الإيعاز بصرف المطالبات المالية لعطاءات الإعاشة. MOH POL D SP 05 سياسة الإشراف والتنظيم لتنفيذ المواقع المستفيدة لقرارات الإحالة الخاصة بعطاءات الإعاشة. MOH POL D SP 06 سياسة تنظيم تزويد المستشفيات ووحدة كلية رفيدة الاسلمية والمراكز الصحية النائية بمواد الإعاشة. MOH POL D SP 07 سياسة فرض الغرامات المالية على المورد في حال أخل بتنفيذ ما التزم به في قرارات الإحالة الخاصة بعطاءات الإعاشة. MOH POL D SP 08 سياسة إرسال عطاءات الخدمات للطرح من قبل دائرة المشتريات الحكومية. MOH POL D SP 09 سياسة التنسيب بالإفراج عن كفالة حسن التنفيذ لعطاءات الخدمات. MOH POL D SP 10 سياسة الإشراف والتنظيم لتنفيذ المواقع المستفيدة لقرارات الإحالة الخاصة بعطاءات الخدمات. MOH POL D SP 11 سياسة فرض الغرامات المالية على المتعهد في حال أخل بتنفيذ ما التزم به في قرارات الإحالة الخاصة بعطاءات الخدمات. MOH POL D SP 12

	سياسة الإيعاز بصرف المطالبات المالية لعطاءات الخدمات الإيفاء بالالتزام المالي. MOH POL D SP 13 سياسة إجراء تعديل على خدمة أو أعداد العمال الواردة في قرار الإحالة النافذ بالخفض أو الزيادة.
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☑ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☑ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	تقديم الخدمات الفندقية والإعاشة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تعطل الأنظمة الإلكترونية وتعطل أجهزة الكمبيوتر **المؤثرات المحتملة:** تأخير تقديم الخدمة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• مهارة التعامل مع برامج Microsoft office • درجة علمية في تخصص التغذية ، المحاسبة ، الصحة العامة ، الإدارة. • إدخال البيانات على البرامج المعتمدة في المديرية مثل (Oracle, GFMIS , JONIPS). • مهارات التواصل وخدمة الجمهور. • تنظيم وطباعة المراسلات الرسمية.
التشريعات التي تضبط العملية	• نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة 2022. • النظام المالي. • الخطة الاستراتيجية لوزارة الصحة. • المواصفات القياسية الأردنية. • الأنظمة والتشريعات الخاصة بالمؤسسة العامة للغذاء والدواء. • الأنظمة والتشريعات المتعلقة بأعمال المديرية.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد احتياجات المواقع المستفيدة من مواد الإعاشة وتقديم الخدمات الفندقية	• موظف قسم الخدمات		

		• موظف قسم الإعاشة		
.2	إجراء المخاطبات اللازمة لطرح العطاءات	مديرية الخدمات الفندقية		
.3	المشاركة في اللجان الفنية لدراسة العطاءات	• موظف قسم الخدمات • موظف قسم الإعاشة		
.4	استلام الخدمة بعد صدور قرار الإحالة والتعميم على المواقع المستفيدة	• المواقع التابعة لوزارة الصحة		
.5	تدقيق المطالبات المالية والإيعاز بصرفها	• موظف قسم الخدمات • موظف قسم الإعاشة		
.6	الإيعاز بحسم المخالفات من مستحقات الشركات المنفذة للعطاء.	• موظف قسم الخدمات • موظف قسم الإعاشة		
.7	الإشراف والتنظيم والمتابعة للمواقع المستفيدة أثناء تنفيذ العطاء من خلال الزيارات الميدانية.	• موظف قسم الخدمات • موظف قسم الإعاشة		
.8	الإيعاز بالإفراج عن كفالة حسن التنفيذ.	• قسم الخدمات • قسم الإعاشة		

الشركاء	الداخليين	• إدارة الخدمات. • إدارة الشؤون المالية. • مديرية النفقات والعقود. • مديرية المشتريات والتزويد. • مديرية الأبنية والصيانة.
	الخارجيين	• وزارة المالية. • دائرة المشتريات الحكومية. • مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية.

		• الموردون والشركات المنفذة لعطاءات الخدمات. • الجمعية العلمية الملكية. • المؤسسة العامة للغذاء والدواء.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		زمن إعداد وصدور عطاءات مواد الإعاشة شهرين تقريبا. زمن إعداد وصدور عطاءات الخدمات شهرين لثلاث شهور تقريباً. زمن التنفيذ لعطاءات مواد الإعاشة 18 شهر قابلة للتمديد زمن التنفيذ لعطاءات الخدمات سنتين قابلة للتمديد.
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة كمبيوتر، طابعات
النماذج اللازمة لإتمام العملية		• نماذج تتبع المخالفات • نماذج تتبع العطاءات والتمديدات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
JONIPS	نظام الشراء الالكتروني	وزارة المالية/ مشتريات حكومية	وزارة المالية	وزارة المالية
GFMIS	نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية	وزارة المالية	وزارة المالية	وزارة المالية
Oracle	نظام الأرزاق المحوسب	وزارة الصحة	وزارة الصحة	وزارة الصحة

مؤشرات أداء العملية	عدد اللجان الفنية المشكلة
	عدد قرارات الإحالة التي تم المباشرة بتنفيذها
	عدد الزيارات الميدانية للمواقع
	عدد المطالبات المالية التي تم الإيعاز بصرفها.
	عدد المخالفات وقرارات التغريم التي تم الإيعاز بحسمها
دورية القياس	سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

دائـــــرة المشتريات الحكومية	1. الشروط الخاصة 2. كشـــوفـات الأعـداد والكميات التقديرية	تنظيم ومتـابعـة المواقع المســتفيدة المشــمولـة بعطـاءات الإعـاشـــة والخـدمـات في وزارة الصحة أثناء فترة سريان العطاءات النافذة	- قرار إحالة - أوامر شراء معتمدة	-الـــمـــواقـــع المستفيدة. -الموردون لمواد الإعـــاشـــة والخدمات.

اســـم العملية	شراء لوازم مكتبية لمبنى الوزارة والإدارات والمديريات التابعة له عن طريق طلبات الشراء المحلي غير واردة بالعطاءات
رمز العملية	MOH-SP-PCS-06-v1
الهدف من العملية	ضمان استمرارية توفير اللوازم المكتبية (للإدارات والمديريات في مبنى الوزارة.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الخدمات الفندقية
اسم القسم	قسم اللوازم
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحديد احتياجات مديريات في مبنى الوزارة من أثاث ولوازم مكتبية.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	MOH POL D SP 01 سياسة إدارة اللوازم داخل مبنى وزارة الصحة.
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☑ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم توفر مخصص لتوفير اللوازم **المؤثرات المحتملة:** عدم توفير اللوازم
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• مهارة التعامل مع برامج Microsoft office • مهارات التواصل وخدمة الجمهور. • تنظيم وطباعة المراسلات الرسمية.
التشريعات التي تضبط العملية	• نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة 2022. النظام المالي.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	يتم تشكيل لجنة شراء موقعة من عطوفة الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية بموجب المادة رقم (59/أ/1) من نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة 2022 على أن تضم عضوين من قسم اللوازم وعضواً من مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات التي تقوم بما يلي: 4.1. طلب عروض اسعار للوازم المطلوبة من الشركات ذات العلاقة. 4.2. فتح العروض ودراستها وتحديد المطابق للمواصفة والأقل سعراً. 4.3. تعبئة نموذج طلب مشترى لوازم وتوقيعه من مدير المديرية المعنية. 4.4. مخاطبة المتعهد الذي تم اختياره لإتمام عملية الشراء والتوريد لقسم اللوازم.	• الأمين العام • لجنة الشراء		
.2	تسليم المواد لضابط الارتباط مقابل التوقيع على نموذج الاستلام للمواد المستهلكة.	موظف قسم اللوازم		

الشركاء	الداخليين	الإدارات والمديريات التابعة لوزارة الصحة
	الخارجيين	• وزارة المالية • الموردين المحليين
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 1 يوم - 2 يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة كمبيوتر، طابعات
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج طلب لوازم وقرطاسية مواد الشراء المحلي

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	• نسبة الطلبيات المنجزة من الاحتياجات الكلية. • عدد طلبات الشـــراء الموافق عليها من قبل لجنة المشـــتريات والتي تم العمل بها.			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
الموردون للوازم المكتبية	طلبات الشراء المعتمدة	شراء لوازم مكتبية لمبنى الوزارة والإدارات والمديريات التابعة له عن طريق طلبات الشراء المحلي غير واردة بالعطاءات	اللوازم المكتبية	الإدارات والمديريات المركزية

اســـم العملية	عقد اتفاقيات الأمن والحماية مع مؤسسة المتقاعدين العسكريين ومؤسسة الصخرة لخدمات الأمن والحماية
رمز العملية	MOH-SP-PCS-07-v1
الهدف من العملية	ضمان استمرارية توفير خدمات الأمن والحماية للمواقع المستفيدة وذلك بما يشمل حماية الأشخاص والممتلكات التابعة لوزارة الصحة من العبث أو السرقة أو الإتلاف.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الخدمات الفندقية
اسم القسم	قسم الخدمات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تقديم خدمة الأمن والحماية لمواقع وزارة الصحة المختلفة.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	MOH POL D SP14 سياسة إصدار اتفاقيات الأمن والحماية للمواقع المستفيدة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☑ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **قرارات من رئاسة الوزراء بتعديل الحد الأدنى للأجور** **المؤثرات المحتملة:**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• مهارة التعامل مع برامج Microsoft office

	• درجة علمية في تخصص المحاسبة ، الصحة العامة ، الإدارة. • إدخال البيانات على البرامج المعتمدة في المديرية مثل (GFMIS). • مهارات التواصل وخدمة الجمهور. • تنظيم وطباعة المراسلات الرسمية.
التشريعات التي تضبط العملية	• نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة 2022. • النظام المالي. • الخطة الاستراتيجية لوزارة الصحة. • الشروط المرجعية للاتفاقيات

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	رفع الاتفاقية بعد تحديد الأعداد للتوقيع من معالي وزير الصحة.	موظف قسم الخدمات		
.2	تحديد تاريخ المباشرة بموجب كتاب رسمي موجهة لمنفذ الخدمة.	عطوفة الامين العام		
.3	إصدار تعميم لتوزيع إتفاقيات الأمن والحماية على المواقع المستفيدة لكل موقع على حدا لمباشرة العمل.	مدير مديرية الخدمات الفندقية		
.4	تدقيق المطالبات المالية والإيعاز بصرفها	موظف قسم الخدمات		
.5	الإيعاز بحسم المخالفات من مستحقات الشركات المنفذة للخدمة.	موظف قسم الخدمات		
.6	الإشراف والتنظيم والمتابعة للمواقع المستفيدة من خلال الزيارات الميدانية.	موظف قسم الخدمات		
الشركاء	الداخليين	• إدارة الخدمات.		

		• إدارة الشؤون المالية. • مديرية النفقات والعقود.
	الخارجيين	• رئاسة الوزراء. • وزارة المالية. • دائرة المشتريات الحكومية. • المؤسسة الاقتصادية والاجتماعية للمتقاعدين العسكريين والمحاربين القدماء. • شركة الصخرة للخدمات والاستشارات الأمنية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة كمبيوتر، طابعات
النماذج اللازمة لاتمام العملية		

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
GFMIS	نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية	وزارة المالية	وزارة المالية	وزارة المالية

مؤشرات أداء العملية	عدد الاتفاقيات المبرمة خلال العام
دورية القياس	سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	شروط الاتفاقية المبرمة مع الجهات المعنية	عقد اتفاقيات الأمن والحماية مع مؤسسة المتقاعدين العسكريين ومؤسسة الصخرة لخدمات الأمن والحماية	اتفاقية لخدمات الأمن والحماية	الشركات المنفذة لاتفاقيات الأمن والحماية المؤسسة الاقتصادية والاجتماعية للمتقاعدين العسكريين والمحاربين القدماء.

				شركة الصخرة للخدمات والاستشارات الأمنية.

إدراة التأمين الصحي

اســـم العملية	إبداء الرأي القانوني
رمز العملية	MOH-HI-PCS-27-v1
الهدف من العملية	نشر الوعي القانوني في المسائل المعروضه
اسم الوحدة التنظيمية	ادارة التامين الصحي
اسم القسم	وحدة الاستشارات القانونية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية .
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - عدم اكتمال الوثائق المطلوبة . - زيادة الطلبات الواردة للوحدة . - انقطاع الكهرباء وشبكة الانترنت . - مشاكل تقنية في شبكة المعلومات والسيرفرات . **المؤثرات المحتملة:** - تأخير في انجاز الطلب . - فقدان البيانات المخزنة على السيرفرات .
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات الحاسوب . - الخبرة والالمام بالعمل القانوني وتقديم الاستشارات القانونية .
التشريعات التي تضبط العملية	التشريعات والأنظمة والتعليمات والقرارات المعمول بها في المملكة الأردنية الهاشمية :- 1. الدستور الأردني (دستور المملكة الأردنية الهاشمية) لسنة 1947 . 2. قانون الصحة العامة وتعديلاته رقم (47) لسنة 2008 . 3. نظام التأمين الصحي المدني وتعديلاته رقم (83) لسنة 2004 . 4. الإتفاقيات والعقود المبرمة مع القطاع الخاص والمستشفيات الجامعية. 5. النظام المالي لصندوق التأمين الصحي المدني رقم (118) لسنة 2018 . 6. النظام المالي وتعديلاته رقم (3) لسنة 1994 .

	7. نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام وتعديلاته رقم (33) لسنة 2024 . 8. نظام الخدمة المدنية وتعديلاته رقم (9) لسنة 2020 . 9. مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة . 10. أي تشريع يتعلق بالإستشارة القانونية المطلوب الرأي فيها . 11. أي قرارات تتعلق بالإستشارة القانونية المطلوب الرأي فيها

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام الملف الذي يتضمن الاستشارة القانونية من مدير ادارة التامين الصحي او اي من مديريات التامين الصحي من خلال سجل خاص .	رئيس وموظفو وحدة الاستشارات القانونية	الطابق الاول	B4
.2	يتم دراسة الملف حسب اللوائح والطلبات الموجوده فيه .	رئيس وموظفو وحدة الاستشارات القانونية	الطابق الاول	B4
.3	إذا كان هناك نواقص يتم طلبها بموجب لائحة وقائع من الجهة صاحبة طلب الاستشارة متمثله بالبينات الخطية والمعززات المتعلقة بموضوع الاستشارة .	رئيس وموظفو وحدة الاستشارات القانونية	الطابق الاول	B4
.4	التأكد من وجود حالات مشابهه لموضوع الدراسة أو طلب الاستشارة لتجنب التعارض او ازدواجية الرأي .	رئيس وموظفو وحدة الاستشارات القانونية	الطابق الاول	B4
.5	يتم التكييف القانوني لموضوع الاستشارة بالشكل الدقيق وتصنيفه واسناده للتشريع المختص، وفي حال كان هناك نقص او عدم توفر النص القانوني المطلوب او غير مكتمل يتم مخاطبة ديوان التشريع والرأي لبيان الرأي في موضوع الدراسة .	رئيس وموظفو وحدة الاستشارات القانونية	الطابق الاول	B4
.6	يتم إبداء الرأي القانوني و/أو اعطاء التنسيبات والتوصيات التي تخص موضوع الاستشارة .	رئيس وموظفو وحدة الاستشارات القانونية	الطابق الاول	B4
.7	حفظ صورة عن الاستشارة القانونية في ملف خاص وإعادة الملف الى طالب الاستشارة .	رئيس وموظفو وحدة الاستشارات القانونية	الطابق الأول	B4

الشركاء	الداخليين	- وزارة الصحة - مدير إدارة التأمين الصحي المدني - مديريات إدارة التأمين الصحي المدني
	الخارجيين	ديوان التشريع والرأي
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من ساعة - يومين . (حسب طبيعة المعاملة المعروضة لإبداء الرأي) .

الأدوات الالكترونية المستخدمة	أجهزة الحاسوب / طابعة / فاكس			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	لوائح وقائع			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الالكتروني اللازم العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الاشراف على النظام
	قسطاس	لا يوجد	شركة قسطاس لتقنية المعلومات	شركة قسطاس لتقنية المعلومات
مؤشرات أداء العملية	عدد الإستشارات القانونية التي تم إبداء الرأي فيها .			
دورية القياس	شهرياً .			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب الاستشارة	إبداء الراي القانوني	الإستشارة القانونية	الجهة طالبة الاستشارة

مديرية الشؤون الفنية

اســـم العملية	إدارة طلبات إعفاءات الرئاسة الجليلة من تكاليف المعالجة
رمز العملية	MOH-HI-PCS-05-v1
الهدف من العملية	الحصول على اعفاء لتغطية تكاليف المعالجة في مستشفيات القطاع الخاص المتعاقد معها والمستشفيات الجامعية والعسكرية ومركز الحسين للسرطان
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون الفنية
اسم القسم	
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	-
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	-
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الحصول على اعفاء لتغطية تكاليف المعالجة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**- الاحداث المتوقعة:** تغير الانظمة والتعليمات زيادة عدد المؤمنين العطل الموسمية انتشار الاوبئة عدم اكتمال البيانات الشخصية لمقدمي المعاملات عدم اكتمال الوثائق المطلوبة من متلقي الخدمة **-المؤثرات المحتملة:** - زيادة حجم العمل - زيادة الموارد البشرية العاملة - انقطاع الكهرباء تعطل الاجهزة المستخدمة انقطاع شبكة الانترنت
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات الحاسوب - اساليب الاتصال والتواصل الفعال
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته الصادرة بمقتضاه

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	اســـتقبال المعاملة من متلقي الخدمة ومرفق الوثائق المطلوبة وترقيمها حسب الاصول	موظف الشؤون الفنية	B1	C5
.2	عرض الطلب ودراسته من قبل لجنة الرئاسة لاتخاذ قرار بالموافقة او الرفض	مدير مديرية الشؤون الفنية + لجنة الرئاسة	الاول B1	-
-4	تحضـير الكتاب المتضـمن قرار اللجنة ورفعه لمعالي الوزير للتوقيع	موظف الشؤون الفنية	B1	C5
-5	بعـد توقيع الكتـاب من معـالي الوزير يتم اعطاؤه رقم صادر وارسال الكتاب لاستكمال القرار	الديوان	B1	C5
.6	في حـال تمـت الموافقـة على المعـالجـة يتم تحضـــير كتاب بالموافقة وتوقيعه من مدير المديرية.	مدير مديرية الشؤون الفنية	B1	C5
.7	تســـليم كتـاب الموافقة على المعـالجـة لمتلقي الخدمة، وفي حال الرفض يتم اعلامه شــفوياً. وحفظ صورة عن المعاملة.	موظف الشؤون الفنية	B1	C5

الشركاء	الداخليين	وزارة الصحة / مديرية المتابعة والتدقيق
	الخارجيين	وزارة التنمية الاجتماعية/ الرئاسة الجليلة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		14 – 45 يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر، طابعة، الماسح الضوئي، جهاز الهاتف، مايكروسوفت اوفس
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لائحة وقائع

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد طلبات الحصول على الاعفاء
دورية القياس	شهريا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب الاعفاء	إدارة طلبات إعفاءات الرئاسة الجليلة من تكاليف المعالجة	قرار الاعفاء	متلقي الخدمة

اســـم العملية	استقبال التحاويل من المستشفيات الحكومية
رمز العملية	MOH-HI-PCS-12-v1
الهدف من العملية	- تحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين والعدالة في توزيعها. - تحقيق التوازن التنموي بين المحافظات في ضوء تطبيق نهج اللامركزية.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون الفنية
اسم القسم	وحدات الارتباط
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التامينية وزيادة كفاءة وفعالية وادارة الموارد المالية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	-
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	-
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تغير الانظمة والتعليمات زيادة عدد المؤمنين العطل الموسمية انتشار الأوبئة عدم اكتمال البيانات الشخصية لمقدمي المعاملات عدم اكتمال الوثائق المطلوبة من متلقي الخدمة **المؤثرات المحتملة:** - نقص الاجهزة والمعدات قد يعوق تنفيذ المتطلبات الموارد البشرية، مثل نقص الموظفين الاداريين - انقطاع الكهرباء تعطل الاجهزة المستخدمة انقطاع شبكة الانترنت
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- دورة في مهارات الحاسوب - دورة في اساليب الاتصال والتواصل

التشريعات التي تضبط العملية	الالمام بنظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته الصادرة بمقتضاه

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال التحويل	موظف وحدة الارتباط	الارضي	
.2	تدقيق التحويل	موظف وحدة الارتباط	الارضي	
.3	ختم التحويل واتمام اجراءات المعالجة	موظف وحدة الارتباط	الارضي	

الشركاء	الداخليين	مستشفيات وزارة الصحة / مديرية الصحة في العقبة
	الخارجيين	المستشفيات الجامعية/ المركز الوطني للسكري/ مركز الحسين للسرطان/ م. الامير حمزة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من دقيقة الى 30 دقيقة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر، طابعة، جهاز الهاتف،
النماذج اللازمة لإتمام العملية		

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد التحاويل
دورية القياس	شهريا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	التحويل من المستشفى الحكومي	استقبال التحاويل من المستشفيات الحكومية	ختم التحويل للمعالجة	متلقي الخدمة

اســـم العملية	اصدار كتاب تغطية تكاليف المعالجة في المستشفيات المتعاقد معها
رمز العملية	MOH-HI-PCS-06-v1
الهدف من العملية	تغطية تكاليف المعالجة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون الفنية
اسم القسم	قسم المعالجات/شعبة الحالات الطارئة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	-
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	-
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الحصول على كتاب تغطية تكاليف المعالجة في المستشفيات المتعاقد معها
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تغير الانظمة والتعليمات زيادة عدد المؤمنين العطل الموسمية انتشار الاوبئة عدم اكتمال البيانات الشخصية لمقدمي المعاملات عدم اكتمال الوثائق المطلوبة من متلقي الخدمة **المؤثرات المحتملة:** - نقص الاجهزة والمعدات قد يعوق تنفيذ المتطلبات الموارد البشرية، مثل نقص الموظفين الاداريين - انقطاع الكهرباء تعطل الاجهزة المستخدمة انقطاع شبكة الانترنت
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات الحاسوب - مهارات الاتصال والتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته الصادرة بمقتضاه

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام طلب التغطية من متلقي الخدمة او من المستشفيات الحكومية	موظف شعبة الحالات الطارئة	B1	B1
.2	تدقيق المعاملة المستلمة	موظف شعبة الحالات الطارئة	B1	B1
.3	اعداد كتب تغطية (ذمم او نقدي) وإعطاؤه رقم صادر بعد التوقيع	موظف شعبة الحالات الطارئة	B1	B1
.4	توقيع الكتاب من المرجعية المختصة	مدير مديرية الشؤون الفنية / رئيس قسم المعالجات	B1	-
.5	اعطاء النسخة الاصلية لمتلقي الخدمة وحفظ صورة منه مع المعاملة: - في حال عدم الدفع للمستشفى يعطى كتاب تغطية تكاليف المعالجة للمستشفى - في حال الدفع للمستشفى يتم ارسال الكتاب الى مديرية الشؤون المالية لإتمام المعاملة	موظف شعبة الحالات الطارئة	B1	B1

الشركاء	الداخليين	مديرية الشؤون المالية/ مديرية الشؤون الادارية
	الخارجيين	المستشفيات المتعاقد معها
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		10 – 30 دقيقة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر، طابعة، الماسحة الضوئية، جهاز الهاتف،oracle ، word
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لائحة وقائع / نموذج طفل خداج

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	Work flow	وزارة الصحة	وزارة الصحة	وزارة الصحة
	نظام المعالجة داخل الأردن	-	إدارة التأمين الصحي	إدارة التأمين الصحي
مؤشرات أداء العملية	عدد كتب الحالات الطارئة/عدد كتب عدم توفر اسرة/ عدد كتب عدم توفر معالجة تخصصية / عدد كتب أطفال الخداج			

دورية القياس	شهريا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب التغطية	اصدار كتاب تغطية تكاليف المعالجة في المستشفيات المتعاقد معها	كتاب تغطية	متلقي الخدمة

اســـم العملية	الموافقات العلاجية على صرف الادوية غير المقررة
رمز العملية	MOH-HI-PCS-07-v1
الهدف من العملية	تحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين والعدالة في توزيعها.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون الفنية
اسم القسم	قسم الادوية غير المقررة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التامينية وزيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	اعمال لجان الادوية المقررة المشروط بقرار لجنة فنية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الموافقة على تامين العلاجات للمرضى
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة: :** **تغير الانظمة والتعليمات** **زيادة عدد المؤمنين** **العطل الموسمية** **انتشار الاوبئة** **عدم اكتمال البيانات الشخصية لمقدمي المعاملات** **عدم اكتمال الوثائق المطلوبة من متلقي الخدمة** **المؤثرات المحتملة:** **- نقص الاجهزة والمعدات قد يعوق تنفيذ المتطلبات** **الموارد البشرية، مثل نقص الموظفين الاداريين** **- انقطاع الكهرباء** **تعطل الاجهزة المستخدمة** **انقطاع شبكة الانترنت**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- دورة في مهارات الحاسوب - دورة في اساليب الاتصال والتواصل الفعال -دورة في الاقتصاد الصحي -دورة في ادوية الاورام

التشريعات التي تضبط العملية	الالمام بنظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته الصادرة بمقتضاه

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
[redacted]	استقبال المراجعين وفتح ملفات للمرضى الذين تستدعي حالتهم الحصول على موافقات صرف الأدوية غيرالمقررة.	موظفي قسم الادوية غير المقررة	B1	B7-9
.2	عرض الملفات على اللجان الفنية المشكلة بموجب كتاب معالي الوزير والحصول على قرارات بالموافقة او الرفض	موظفي قسم الادوية غير المقررة	B1	B7-9
.3	إعداد كتب بموافقة معالي الوزير وطلبات صرف للمرضى الحاصلين على موافقة اللجان الفنية.	موظفي قسم الادوية غير المقررة	B1	B7-9
.4	اعداد كتب بموافقة معالي الوزير للحالات الطارئة لتامين علاجات غير مقررة	قسم الادوية غير المقررة	B1	B7-9
		قسم الادوية غير المقررة	B1	
.5	المشاركة في اللجنة المركزية للصيدلة والعلاجات ولجان دراسة العطاءات السنوية للأدوية	قسم الادوية غير المقررة	B1	B7-9

الشركاء	الداخليين	مستشفيات وزارة الصحة/ مديريات ادارة التامين الصحي
	الخارجيين	المستشفيات الخاصة المتعاقد معها/ المستشفيات الجامعية / الخدمات الطبية الملكية / م الامير حمزة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		اسبوع- اسبوعين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر، طابعة، الماسحة الضوئية، جهاز الهاتف،
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج تقرير طبي / وصل مالي/نموذج قرار المريض/ كتاب معالي الوزير

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

	نظام الوصفات الالكتروني oracle	التامين الصحي	التامين الصحي	التامين الصحي
مؤشرات أداء العملية	عدد الموافقات للادوية غير المقررة / عدد انعقاد اللجان			
دورية القياس	شهريا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	استقبال المراجعين وفتح ملفات للمرضى الذين تستدعي حالتهم الحصول على موافقات صرف الأدوية غيرالمقررة	الموافقات العلاجية على صرف الادوية غير المقررة	اعداد كتب بموافقة معالي الوزير للحالات الطارئة لتامين علاجات غير مقررة	متلقي الخدمة

اســـم العملية	الموافقات على صرف الادوية المقررة والاجهزة الطبية المشروط صرفها بلجنة فنية
رمز العملية	MOH-HI-PCS-08-v1
الهدف من العملية	امكانية الحصول على موافقة لصرف علاج مقرر اوصرف جهاز طبي مشروط بموافقة لجنة فنية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون الفنية
اسم القسم	الادوية المقررة والاجهزة الطبية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التامينية وزيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	اعمال لجان الادوية المقررة المشروط بقرار لجنة فنية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	مادة 34 /37من نظام التامين الصحي والكتب الصادرة من رئاسة الوزراء
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الحصول على علاج مقرر مشروط بلجنة فنية او صرف جهاز طبي
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **تغير الانظمة والتعليمات** **زيادة عدد المؤمنين** **العطل الموسمية** **انتشار الاوبئة** **عدم اكتمال البيانات الشخصية لمقدمي المعاملات** **عدم اكتمال الوثائق المطلوبة من متلقي الخدمة** **المؤثرات المحتملة:** **- نقص الاجهزة والمعدات قد يعوق تنفيذ المتطلبات** **الموارد البشرية، مثل نقص الموظفين الاداريين** **- انقطاع الكهرباء** **تعطل الاجهزة المستخدمة** **انقطاع شبكة الانترنت**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- دورة في مهارات الحاسوب - دورات في الادوية البيولوجية

	- دورة في اساليب الاتصال والتواصل الفعال - دورة الاجهزة الطبية
التشريعات التي تضبط العملية	الالمام بنظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته الصادرة بمقتضاه

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تقديم طلب الحصول على موافقة على صرف جهاز طبي او دواء مقرر مشروط بلجنة فنية	متلقي الخدمة	B1	B3-5
	عرض الطلب على اللجنة المختصة	موظفي القسم		B3-5
.2	تبليغ ذوي العلاقة بقرار اللجنة	موظفي القسم	B1	B3-5
.3	في حال الموافقة يتم اعداد كتاب للصرف	موظفي القسم	B1	B3-5
4	يتم عرض الكتاب على المسؤولين للتوقيع	المدير الفني	B1	B3-5
.5	يتم تسليم الكتاب لذوي العلاقة	موظفي القسم	B1	B3-5
6	حفظ صورة عن الموافقة في الملف	موظفي القسم	B1	B3-5

الشركاء	الداخليين	وزارة الصحة / مديريات الادارة (مديرية المشتركين / مديرية الشؤون المالية)
	الخارجيين	/م. الجامعية /الخدمات الطبية/ مستشفيات الخاصة المتعاقد معها / م الامير حمزة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 3 اسبوع الى 30 يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر، طابعة، الماسحة الضوئية، جهاز الهاتف،
النماذج اللازمة لإتمام العملية		اثبات شخصية/فحوصات طبية / تحاليل المخبرية/بطاقة تامين او اعفاء ساري المفعول /كتاب رسمي ل م. البشير لصرف الجهاز/كتاب رسمي للجهة المعنية لصرف العلاج/وصل مالي

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
مؤشرات أداء العملية	عدد اللجان المنعقدة (هرمون النمو/التصلب اللويحي/الجلدية /الاجهزة الطبية) عدد المرضى (هرمون النمو/التصلب اللويحي/الجلدية /الاجهزة الطبية			
دورية القياس	شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	تقديم طلب الحصول على موافقة على صرف جهاز طبي او دواء مقرر مشروط بلجنة فنية	الموافقات على صرف الادوية المقررة والاجهزة الطبية المشروط صرفها بلجنة فنية	حفظ صورة عن الموافقة في الملف	متلقي الخدمة

اســـم العملية	تحويل المرضى الى مستشفيات القطاع الخاص في حال عدم توفر عناية حثيثة
رمز العملية	MOH-HI-PCS-11-v1
الهدف من العملية	- تحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين والعدالة في توزيعها. - تحقيق التوازن التنموي بين المحافظات في ضوء تطبيق نهج اللامركزية.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون الفنية
اسم القسم	وحدة ارتباط م. الجامعة الاردنية/ وحدة ارتباط الملك المؤسس عبدالله الجامعي/ وحدة ارتباط مستشفى الامير حمزة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التامينية وزيادة كفاءة وفعالية وادارة الموارد المالية.
المشروع/ البرنامج المرتبط	-
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	-
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تغير الانظمة والتعليمات زيادة عدد المؤمنين العطل الموسمية انتشار الاوبئة عدم اكتمال البيانات الشخصية لمقدمي المعاملات عدم اكتمال الوثائق المطلوبة من متلقي الخدمة **المؤثرات المحتملة:** - نقص الاجهزة والمعدات قد يعوق تنفيذ المتطلبات الموارد البشرية، مثل نقص الموظفين الاداريين - انقطاع الكهرباء تعطل الاجهزة المستخدمة انقطاع شبكة الانترنت
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات الحاسوب

	- مهارات الاتصال والتواصل -الإلمام بنظام التأمين الصحي
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته الصادرة بمقتضاه

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال تقرير المريض من طبيب الطوارئ في المستشفى	موظف وحدة الارتباط	الارضي	
.2	مخاطبة المستشفيات لتوفير سرير للمريض	موظف وحدة الارتباط	الارضي	
.3	في حال عدم توفر اسرة يتم مخاطبة مستشفيات القطاع الخاص المتعاقد معها للتنسيق معهم لنقل المريض	موظف وحدة الارتباط	الارضي	
.4	اصدار نموذج تحويل ومختوم وتسليمه لمتلقي الخدمة لاستكمال الإجراءات في إدارة التأمين الصحي.	رئيس قسم وحدة الارتباط	الارضي	

الشركاء	الداخليين	مستشفيات وزارة الصحة
	الخارجيين	المستشفيات الجامعية + مستشفيات القطاع الخاص المتعاقد معها + مستشفى الأمير حمزة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		30 دقيقة – 3 ساعات
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر، طابعة، جهاز الهاتف، فاكس
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج التحويل

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	عدد طلبات التحويل الى القطاع الخاص			
دورية القياس	شهريا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	تقرير المريض من طبيب الطوارئ	تحويل المرضى الى مستشفيات القطاع الخاص في حال عدم توفر عناية حثيثة	تحويل مختوم	متلقي الخدمة

اســـم العملية	طلب الحصول على اعفاء 50% من تكاليف المعالجة
رمز العملية	MOH-HI-PCS-09-v1
الهدف من العملية	تغطية تكاليف المعالجات في المستشفيات الحكومية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون الفنية
اسم القسم	قسم شؤون المرضى
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	-
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	-
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الحصول على اعفاء من تكاليف المعالجة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تغير الانظمة والتعليمات زيادة عدد المؤمنين العطل الموسمية انتشار الاوبئة عدم اكتمال البيانات الشخصية لمقدمي المعاملات عدم اكتمال الوثائق المطلوبة من متلقي الخدمة **المؤثرات المحتملة:** - زيادة حجم العمل - زيادة الموارد البشرية العاملة - انقطاع الكهرباء - تعطل الاجهزة المستخدمة - انقطاع شبكة الانترنت
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات الحاسوب - مهارات الاتصال والتواصل الفعال
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته الصادرة بمقتضاه

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام المعاملة من قبل متلقي الخدمة	موظفي قسم شؤون المرضى	B1	C5
.2	تدقيق المعاملة حسب الأصول وتحضير كتاب الاعفاء	موظفي قسم شؤون المرضى	B1	C5
.3	تدقيق كتاب الاعفاء ورفعه للتوقيع من معالي الوزير	رئيس قسم شؤون المرضى	B1	C5
.4	انشلة الكتاب من مدير المديرية	مدير مديرية الشؤون الفنية	B1	
.5	استلام المعاملة بعد توقيعها من معالي وزير الصحة وإعطائها رقم صادر والتواصل مع متلقي الخدمة لاستلامها	موظفي قسم شؤون المرضى	B1	C5
.6	حفظ صورة من معاملة تغطية تكاليف المعالجة	موظفي قسم شؤون المرضى	B1	C5

الشركاء	الداخليين	وزارة الصحة/ مستشفيات وزارة الصحة
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 3 - 5 ايام
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر، طابعة، الماسحة الضوئية، جهاز الهاتف ، مايكروسوفت اوفس
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لائحة وقائع

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	Work flow	لا يوجد	وزارة الصحة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة

مؤشرات أداء العملية	عدد الموافقات

دورية القياس	شهريا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الوثائق المطلوبة	طلب الحصـــول على اعفاء 50% من تكاليف المعالجة	كتاب الموافقة على الاعفاء	متلقي الخدمة

اســـم العملية	منح اعفاء طبي لمرضى الفشل الكلوي المزمن ومرضى السرطان من أبناء قطاع غزة
رمز العملية	MOH-HI-PCS-10-v1
الهدف من العملية	تغطية تكاليف علاج مرضى الفشل الكلوي المزمن للأردنيين وابناء قطاع غزة من مرضى السرطان
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون الفنية
اسم القسم	قسم المعالجات/شعبة الكلى
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التامينية وزيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	حوسبة اعمال شعبة الكلى
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	-
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الحصول على كتاب تغطية تكاليف معالجة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تغير الأنظمة والتعليمات زيادة عدد المؤمنين العطل الموسمية انتشار الاوبئة عدم اكتمال البيانات الشخصية لمقدمي المعاملات عدم اكتمال الوثائق المطلوبة من متلقي الخدمة **المؤثرات المحتملة:** - نقص الاجهزة والمعدات قد يعوق تنفيذ المتطلبات الموارد البشرية، مثل نقص الموظفين الاداريين - انقطاع الكهرباء تعطل الاجهزة المستخدمة انقطاع شبكة الانترنت
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	-مهارات الاتصال والتواصل

	-مهارة الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته الصادرة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام استدعاء للحصول على اعفاء ان كان لاول مرة مع الاوراق المطلوبة او طلب تجديد	شعبة الكلى + السجل الطبي	B1	C1-2
.2	فتح ملف للمريض الجديد اذا كان غير مؤمن واصدار كتاب دراسة اجتماعية	شعبة الكلى + السجل الطبي	B1	C1-2
.3	تنفيذ الدراسة الاجتماعية	مندوب التنمية الاجتماعية	الاول	-
.4	إعداد كتاب الاعفاء اذا كان المستدعي اردني واصدار كتاب لرئاسة الوزراء لأبناء قطاع غزة في حال عدم توفر غسيل كلى او سرطان او زراعة نخاع	شعبة الكلى + السجل الطبي	B1	C1-2
.5	توقيع كتاب الاعفاء	رئيس قسم المعالجات / المدير الفني/ مدير إدارة التأمين الصحي	B1	-
.6	تجهيز ملفات المرضى وتسجيلها على كشوفات خاصة باللجنة	شعبة الكلى + السجل الطبي	B1	C1-2
7	حفظ نسخة من الموافقة في ملف المريض	السجل	B1	C2

الشركاء	الداخليين	
	الخارجيين	وزارة التنمية الاجتماعية/ المستشفيات المتعاقد معها رئاسة الوزراء
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 10 - 20 دقيقة

الأدوات الالكترونية المستخدمة	الكمبيوتر، طابعة، الماسحة الضوئية، جهاز الهاتف،			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	لائحة وقائع/استدعاء/كشوفات			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	Work flow	وزارة الصحة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	وزارة الصحة
	Oracle	إدارة التامين الصحي	إدارة التامين الصحي	إدارة التامين الصحي
مؤشرات أداء العملية	عدد الطلبات التي تم التعامل معها			
دورية القياس	شهريا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب الاعفاء	منح اعفاء طبي لمرضى الفشل الكلوي المزمن ومرضى السرطان من أبناء قطاع غزة	كتاب الاعفاء	متلقي الخدمة

مديرية الشؤون الإدراية

اســـم العملية	إدارة المخاطبات الرسمية
رمز العملية	MOH-HI-PCS-13-v1
الهدف من العملية	ادارة وحفظ الملفات بشكل امن وارشفتها والتعامل معها بكفاءة وفاعلية والحفاظ على سرية الكتب الصادرة والواردة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون الادارية
اسم القسم	قسم الديوان/شعبة الصادر والوارد
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	الارشفة الالكترونية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	------لا يوجد----
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: - تغيير الأنظمة والقوانين - تفشي الوباء مثل الكورونا - عطلة المدارس - وجود المغتربين - تغير الانظمة والتعليمات المؤثرات المحتملة: انقطاع الكهرباء انقطاع الانترنت -تعطل اجهزة الحاسوب وتعطل النظام - تأخر في انجاز معاملات المراجعين مما يؤدي الى كثرة الشكاوي من قبلهم
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات الحاسوب - مهارة في حفظ الملفات وارشفتها

	- مهارات الاتصال والتواصل الفعال
التشريعات التي تضبط العملية	- الالمام بنظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه .

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.2	**استلام المخاطبات الرسمية الواردة من مكتب مدير الادارة اوعن طريق الفاكسات او البريد او المراجعين من كافة الجهات**	جميع موظفي الديوان (أي موظف موجود مقابل التوقيع)	الاول	D3
.2	**اعطاءرقم وارد على ال work flow وعمل** لائحة وقائع بعد عملscan لها لحفظها على الجهاز.	موظف الوارد+ رئيس شعبة الصادر والوارد	الاول	D3
.3	**عرض المخاطبات بعد عمل لائحة الوقائع على رئيس قسم الديوان ليقدم توجيهاته ومشروحاته ليتم تحويل المخاطبات للمديريات المعنية**	رئيس قسم الديوان	الاول	D1
.4	**توزيع المخاطبات على الاقسام المعنية بناء على مشروحات وتوجيهات رئيس قسم الديوان**	موظف البريد الداخلي	الاول	D3
.5	**استلام الردود على المخاطبات الرسمية الموجهة للاقسام المعنية**	موظف البريد الخارجي	الاول	D3
.6	**عرض المخاطبات على مدير الادارة من قبل مدير مديرية الشؤون الادارية للمو افقة عليها وتوقيعها او انشنتها من قبله ليتم ارسالها بالبريد الخارجي الى عطوفة الامين العام لتوقيعها**	مدير مديرية الشؤون الادارية موظف البريد الخارجي	الاول	B1 D3
.7	**اعطاء المخاطبات رقم صادر ويحفظ الوثائق والكتب الرسمية في الملفات الخاصة بها وارشفة الوثائق والكتب الكترونياً وتنظيم وصيانة الملفات يعمل تصوير الكتروني للكتب الرسمية لحفظها لحين طلبها على برنامج (تراسل)**	موظف الصادر +رئيس شعبة	الاول	D3

		الصادر والوارد		
.8	**يجهز أي بريد موجه للوزارة ويضعه في مغلفات الى مديريات وزارة الصحة او الجهات الحكومية والخاصة المعنية.**	موظف البريد الخارجي	الاول	لا يوجد D3

الشركاء	الداخليين	،كافة أقسام الإدارة، وزارة الصحة بمديرياتها واداراتها ومراكزها الصحية.
	الخارجيين	جميع الوزارات ورئاسة الوزراء والشركات والجامعات والمحاكم (وزارة العدل) والدوائر الحكومية والخاصة والخدمات الطبية.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من خمس دقائق الى ثلاثة ايام
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الحاسوب، الطابعات،الماسحات الضوئية، الفاكس، الة التصوير، الهواتف .
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لائحة الوقائع – دفتر سجلات- ملفات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام ال work flow	وزارة الصحة	وزارة الصحة	وزارة الصحة
	نظام التراسل	**جميع الوزارات والدوائر الحكومية**	الاقتصاد الرقمي	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة

مؤشرات أداء العملية	**عدد الكتب الصادرة** **عدد الكتب الواردة**
دورية القياس	شهريا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	مخاطبات واردة الى الادارة	إدارة المخاطبات الرسمية	مخاطبات صادرة عن الادارة	**كافة مواقع وزارة الصحة وجميع الوزارات والدوائر الحكومية والخاصة والشركات والمحاكم والخدمات الطبية ورئاسة الوزراء**

اســـم العملية	استلام ومتابعة الاتصالات الهاتفية
رمز العملية	MOH-HI-PCS-15-v1
الهدف من العملية	تقديم خدمة الاجابه على خدمات متلقي الخدمة داخل ادارة التامين الصحي هاتفيا
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون الادارية
اسم القسم	قسم الخدمات المساندة/ المقسم
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفعالية وادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	لايوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	منهجية التعامل مع الاتصالات الهاتفية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ■ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** -تغير الانظمة والتعليمات – موسم الشتاء - عطلة الموسمية للجامعات والمدارس تقريبا(1-2)(6-8) -انتشار الأوبئة -زيادة عدد المؤمنين **المؤثرات المحتملة:** - انقطاع الكهرباء - تعطل الانظمة - تعطل الاجهزة المستخدمة - نقص الاجهزة والمعدات. - الموارد البشرية، نقص الموظفين الموارد - زيادة الطلب على الخدمات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات الاتصال والتواصل مهارات الضبط والتنظيم مهارة الحفظ والتركيز

التشريعات التي تضبط العملية	لايوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	استقبال المكالمة الهاتفية	مأمور المقسم	1-	S6
.2	تحويل المكالمة الى رقم هاتف الجهة المعنية للاجابة	مأمور المقسم	1-	S6

الشركاء	الداخليين	وزارة الصحة
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من دقيقة - 5 دقائق
الأدوات الالكترونية المستخدمة		هاتف المقسم
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد المكالمات الواردة
دورية القياس	شهريا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	المكالمة الهاتفية	استلام ومتابعة الاتصالات الهاتفية	اجابة الطلب	متلقي الخدمة

اســـم العملية	اعداد الخطة التدريبية
رمز العملية	MOH-HI-PCS-16-v1
الهدف من العملية	تنظيم ومتابعة اعداد الخطة التدريبية الخاصة بموظفي ادارة التامين الصحي
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون الادارية
اسم القسم	قسم الديوان/شعبة شؤون الموظفين
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين إجراءات الاستخدام الأمثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	• **السياسات** : - منهجية رفع قدرات الموظفين وتحسين أنظمة العمل - منهجية التعليم الصيدلاني والطبي المستمر - منهجية إعداد الخطة التدريبية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ■ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - تعطل الاجهزة والانظمة المستخدمة. - انقطاع شبكة الانترنت. - عدم اكتمال البيانات الوظيفية للموظفين. - عدم الاستجابة السريعة من المدراء او الموظفين في الادارة لما يتم طلبه لاستكمال المعاملة على أكمل وجه. **المؤثرات المحتملة:** - عدم الترفيع الوجوبي للموظفين الذين اتموا 5 سنوات بالدرجة.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارة في إدارة الموارد البشرية. - مهارة في اعداد الخطط التدريبية .
التشريعات التي تضبط العملية	• نظام الخدمة المدنية لعام 2024 وتعديلاته. • نظام ادارة الموارد البشرية في القطاع العام وتعديلاته.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.2	استلام كتاب من (ادارة الشؤون الادارية، مديرية الموارد البشرية, مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات , مديرية التعليم والتدريب الطبي , مديرية تنمية القوى البشرية, مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية) لحصر الاحتياجات التدريبية .	رئيس شعبة شؤون الموظفين	الاول	D2
.3	اخذ الموافقة عليها من قبل مدير مديرية الشؤون الادارية او مدير الادارة.	مدير الادارة / مدير مديرية الشؤون الادارية	الاول	A2 + B1
.3	يتم حصر الاحتياجات حسب الترفيعات الوجوبية (المسمى الوظيفي- الاسم – الرقم الوظيفي – الدرجة الوظيفية – اسم الدورة).	رئيس شعبة شؤون الموظفين	الاول	D2
.4	يتم اعداد الجدول المطلوب على تطبيق EXCEL SHEET .	رئيس شعبة شؤون الموظفين	الاول	D2
.5	يتم اعداد كتاب رسمي للجهة المعنية موقع من مدير الإدارة وحفظ نسخة منه في ملف الدورات.	مدير إدارة التأمين الصحي + رئيس شعبة شؤون الموظفين	الاول	A2 + D2

الشركاء	الداخليين	1.المديريات المركزية التابعة لإدارة التامين الصحي. 2. ادارة الشؤون الادارية. 3. مديرية الموارد البشرية. 4. مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات. 5. مديرية التعليم والتدريب الطبي. 6. مديرية تنمية القوى البشرية. 7. مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية.
	الخارجيين	معهد الادارة العامة.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3 أيام
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر – الطابعات – اله التصوير – الفاكس – الهواتف – مايكروسوفت اوفس

النماذج اللازمة لإتمام العملية	لائحة وقائع			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	عدد الورشات والدورات والمؤتمرات المنعقدة حصر المسميات والدرجات الوظيفية للموظفين المتوقع ترفيعهم عدد الحاصلين على الورشات والدورات والمؤتمرات. عدد البرامج التدريبية لغايات الترفيع (حصر الاحتياجات التدريبية)			
دورية القياس	* سنوي * شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتب حصر الاحتياجات	اعداد الخطة التدريبية	الخطة التدريبية	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	الجرد للأصول الموجودة ومتابعة اعمال الصيانة في الادارة
رمز العملية	MOH-HI-PCS-17-v1
الهدف من العملية	العمل على الجرد السنوي لمقتنيات من اثاث وأجهزة ومعدات.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون الادارية
اسم القسم	الخدمات المساندة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	
المشروع/ البرنامج المرتبط	لايوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	منهجية صيانة الأبنية والمعدات
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ■ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: - زيادة عدد الموظفين - زيادة عدد الخدمات - وجود تلف المؤثرات المحتملة: - نقص الاجهزة والمعدات. - الموارد البشرية،مثل نقص الموظفين - الموارد المالية حيث ان نقص التمويل قد يؤثر على القدرة على شراء
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تسجيل المواد المرصودة في مستودعات ومبنى إدارة التأمين الصحي	مأمور العهدة	الارضي	C4
	مقارنة المواد الموجوده مع السجلات	مأمور العهدة	الارضي	C4

.4	المقارنة مع مستندات الادخال والاخراج	مأمور العهدة	الارضي	C4
.5	اعداد التقرير اللازم ووضع التوصيات	مأمور العهدة	الارضي	C4
6	في حال وجود حاجة لصيانة اجهزة او المبنى يتم اعلام لجنة الاتلاف أولجنة المشتريات او مخاطبة وزارة الصحة لإرسال فني صيانة لاجراء اللازم	مامور العهدة	الارضي	C4
.7	تصويب المستندات والمخرجات والسجلات حسب الاصول للإتلاف او طلب المواد وفقاً لخطة الشراء السنوية	مأمور العهدة	الارضي	C4

الشركاء	الداخليين	وزارة الصحة / مديرية المشتريات والتزويد
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من يوم الى شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة الحاسوب /طابعه/الة تصوير /وورد/ اكسل
النماذج اللازمة لإتمام العملية		مستندات الادخال والاخراج / سجلات لوازم / طلب مشترى محلي/ طلب مشترى لوزام

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الالكتروني لاتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الاشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد عمليات الجرد
دورية القياس	شهريا / سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الموجودات الثابتة والمستهلكات	الجرد للأصول الموجودة	الاتلاف او طلب المواد	وزارة الصحة

اســـم العملية	متابعة اعمال الحركه
رمز العملية	MOH-HI-PCS-18-v1
الهدف من العملية	توفير خدمة النقل للموظفين
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون الادارية
اسم القسم	الخدمات المساندة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	
المشروع/ البرنامج المرتبط	لايوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لايوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ■ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - زيادة عدد اللجان الخارجية **المؤثرات المحتملة:** - نقص الموارد البشرية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الإلمام بقانون السير
التشريعات التي تضبط العملية	قانون السير نظام الخدمه المدنية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.3	اعداد ملف خاص بكل سيارة يوضح المسافة المقطوعه لغيار الزيت والفلاتر والهواء ومواعيد ترخيص السيارات	رئيس شعبة الحركة	الرابع	-
.2	تبليغ رئيس شعبة الحركة بالحاجة الى سيارةلانجاز مهمة مطلوبة	موظف في الادارة	الأول	-
.3	ادخال معلومات امر الحركة كاملة على نظام تتبع المركبات الحكومية	رئيس شعبة الحركة	الرابع	-

.4	تفريغ محتويات الفاتورة على طلب مشترى ومستندات ادخال واخراج حسب الاصول ثم تحول هذه الاوراق الى عطوفة المدير ليتم التوقيع عليها أ.تزويد محطة المحروقات لتقوم المحطة باستلام الفاتورة بالمبالغ المخصصه لها عن طريق مديرية النقل في الوزارة مع احتفاظ رئيس شعبة النقل بنسخة خاصة من هذه السجلات. ب. تنظيم حركة السيارات من مغادرة وعودة اماكن توجهها يوميا بناء على اوامر الحركة المحررة. ج.مخاطبة مديرية النقل في حال احتاجت المركبة الى صيانة بموجب امر خاص للكشف عليها وتحويلها الى الكراج المختص	عطوفة المدير/رئيس شعبة النقل	الاول/الرابع	-
.5	تعبئة المحروقات اللازمة للسيارة واحضار فاتورة بذلك ويتم تسليم الفاتورة بعد ذلك الى رئيس شعبة النقل	السائق	الرابع	-
.6	ابلاغ السائق المطلوب منه التوجه بالسيارة وتعبئة الوقود في اسم محطة وقود معنمدة من قبل شعبة الحركة	رئيس شعبة النقل	الرابع	-

الشركاء	الداخليين	وزارة الصحة / مديريات ادارة التامين الصحي
	الخارجيين	وزارة المالية / وزارة النقل
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من يوم الى شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر/ الة طابعه/ نظام وورد /جهاز تتبع
النماذج اللازمة لإتمام العملية		دفتر بريد/ طلبات امر حركه/ اوراق للطباعه / نماذج لتعبئة الوقود

الأنظمة الالكترونية			
اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام تتبع المركبات الحكومية الالكترونية	وزارة النقل	وزارة النقل	وزارة النقل
مؤشرات أداء العملية	عدد طلبات الحركة		
دورية القياس	شهريا		

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	أمر الحركة	متابعة اعمال الحركه	تنفيذ امر الحركة	موظفي وزارة الصحة موظفي ادارة التامين الصحي

اســـم العملية	متابعة نظام مراقبة الدوام (البصمة)
رمز العملية	MOH-HI-PCS-19-v1
الهدف من العملية	ادخال الارقام الوظيفية للموظفين وتعريفهم على نظام مراقبة الدوام و متابعة أي مستجدات تحدث مع الموظفين بخصوص البصمة .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون الادارية
اسم القسم	قسم الديوان/شعبة شؤون الموظفين
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفعالية وادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	لايوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	• **السياسات** : منهجية متابعة الدوام الرسمي والمغادرات والإجازات
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ■ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - زيادة عدد الموظفين - خطا في ادخال الرقم الوظيفي للموظف. - تعطل جهاز مراقبة الدوام. - انقطاع شبكة الكهرباء. **المؤثرات المحتملة:** - عدم ظهور توقيت الدخول والخروج للموظف مما يترتب عليه خصم من اجازاته السنوية .
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارة في استخدام نظام مراقبة الدوام .
التشريعات التي تضبط العملية	• نظام الخدمة المدنية لعام 2024 وتعديلاته .

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.4	ادخـال الرقم الوظيفي للموظف ليتم تعريف بصمة اليد والوجه على جهاز ساعة الدوام	رئيس شعبة شؤون الموظفين	الاول	D2

.2	تعريف الرقم الوظيفي لكل موظف حسب المديرية التي يتبع لها ليتنسى للوزارة مراقبة الدوام عن طريق النظام	رئيس شعبة شؤون الموظفين	الاول	D2
.4	تعريف الموظفين على كيفية تنزيل نظام مراقبة الدوام (time-attendans) على هواتفهم ليتسنى لهم ادخال الاجازات والمغادرات والتعرف على جميع المعلومات التي تخصهم من ارصدة وخصومات شهرية وسنوية للإجازات والمغادرات.	رئيس شعبة شؤون الموظفين	الاول	D2

الشركاء	الداخليين	1- وزارة الصحة 2- المديريات المركزية التابعة لادارة التامين الصحي. 3. مديرية الموارد البشرية .
	الخارجيين	شركة المسيرة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		30 دقيقة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		نظام مراقبة الدوام الخاص بضباط الارتباط نظام (time-attendans) على هواتف الموظفين .
النماذج اللازمة لإتمام العملية		

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام بصمة ومراقبة الدوام	لا يوجد	وزارة الصحة	شركة المسيرة

مؤشرات أداء العملية	تقارير الدوام
دورية القياس	شهريا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	بصمة الدوام	متابعة نظام مراقبة الدوام (البصمة)	تقارير الدوام	موظفي ادارة التامين الصحي

اســـم العملية	ادارة صوت متلقي الخدمة
رمز العملية	MOH-HI-PCS-37-v1
الهدف من العملية	الاجابة على الاستفسارات والشكاوى والاقتراحات والثناء واخذ الاجراء اللازم .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون الادارية
اسم القسم	قسم العلاقات العامة وخدمة الجمهور
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة ومشاركة مجتمعية
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	-منهجية إدارة الاقتراحات والشكاوى والثناء الواردة من متلقي الخدمة والشركاء - منهجية الاتصال التواصل مع متلقي الخدمة والشركاء والتعامل مع صوت متلقي الخدمة
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - تغير الانظمة والتعليمات. - زياده عدد المؤمنين - موسم الشتاء - العطلة الموسمية للجامعات والمدارس تقريبا شهر 1-2/ومن 6-8 - انتشار الاوبئة **المؤثرات المحتملة:** - نقص الموارد البشرية والمالية والاجهزة والمعدات لتنفيذ المتطلبات. - التعطل التقني
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات الحاسوب - اساليب الاتصال والتواصل - إدارة الوقت وإعداد البرامج التوعوية
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	حق الحصول على المعلومة أ. استلام طلبات استفسارات وشكاوى وثناء واقتراحات متلقي الخدمة ورقياً	رئيس قسم العلاقات العامة وموظفي القسم	الارضي	C7/C5
	ب. دراسة الطلب وتحويله للمديرية المعنية للاجبة عليها	رئيس قسم العلاقات العامة	الارضي	C7
	ت. استلام الردود من المديريات المعنية والتواصل مع متلقي الخدمة لابلاغه بالردود حسب القناة المستخدمة.	رئيس قسم العلاقات العامة	الارضي	C7
	ث. حفظ الردود والطلبات	رئيس قسم العلاقات العامة	الارضي	C7
2	الرد على الاستفسارات أ. استلام طلبات استفسارات وشكاوى وثناء واقتراحات متلقي الخدمة عن طريق القنوات المتاحة	موظف القسم او ضابط الارتباط	الأرضي	C7/C5
	ب. اجتماع اعضاء اللجنة المشكلة سابقاً من موظفي إدارة التأمين الصحي ان كانت القناة المتلقى منها الطلب تستلزم ذلك والرد مباشرة على متلقي الخدمه حسب الطلب وحسب قناة الاتصال المتاحة (الخط الساخن / صندوق الشكاوى والاقتراحات والثناء / مركز الاتصال الوطني/ نظام إدارة الشكاوى الحكومية (CMU) ايميل إدارة التأمين الصحي).	موظف القسم/ اعضاء اللجنة/ او ضابط الارتباط	الأرضي	C7/C5
	ج. يتم تحويله على لائحة وقائع الى مدير المديرية المعنية .	موظف القسم	الأرضي	C5 C7
3	استلام الردود من المديريات المعنية والتواصل مع متلقي الخدمه لابلاغه بالرد حسب القناة المستخدمة .	موظف القسم/ او ضابط الارتباط	الارضي	C5 C7

4	حفظ الطلبات والردود	موظف القسم	الأرضي	C5
الشركاء	الداخليين	وزارة الصحة / مديريات إدارة التأمين الصحي		
	الخارجيين	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة / مركز الاتصال الوطني		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من دقيقة الى 3ايام عمل.		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر، الطابعات، الماسحات الضوئية، الفاكس، الة التصوير، الهواتف ، مايكروسوفت اوفس ، موقع الكتروني الواتساب /الايميل / الماسنجر		
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لائحة وقائع / نماذج صندوق الشكاوى والاقتراحات والثناء / السجلات / دفتر البريد		
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

	1- نظام مركز الاتصال الوطنيTICKTEI NG SYSTEM	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	الشركة المتعاقد معها/ شركة الرغد للاتصالات	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
	2- نظام ادارة الشكاوى الحكومية	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
مؤشرات أداء العملية	- عدد المكالمات عبر الهاتف الأرضي والنقال - عدد نماذج صندوق الشكاوى والاقتراحات والثناء المستلمة - عدد طلبات مركز الاتصال الوطني - عدد الايميلات الواردة - عدد طلبات نظام إدارة الشكاوى الحكومية			
دورية القياس	شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة / ادارة التامين الصحي	الاستفسارات /الشكاوي / الاقتراحات / الثناء	ادارة صوت متلقي الخدمة	اجابة الطلب	متلقي الخدمة

اســـم العملية	اللجنة الاجتماعية والمجتمعية
رمز العملية	MOH-HI-PCS-38-v1
الهدف من العملية	تحقيق المسؤولية المجتمعية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون الادارية
اسم القسم	قسم العلاقات العامة وخدمة الجمهور/ الفريق المختص
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفعالية وادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	لايوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	منهجية المسؤولية المجتمعية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ■ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	انجاز االنشاط
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: - تغير الانظمة والتعليمات. - زياده عدد المؤمنيين - انتشار الاوبئة المؤثرات المحتملة: - نقص الاجهزة والمعدات قد يعوق تنفيذ المتطلبات. - الموارد البشرية، - الموارد المالية - الموارد التدريبية ونقص في برامج التدريب. - انقطاع الكهرباء - التعطل التقني -انقطاع شبكة الانترنت
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- دورة في مهارات الحاسوب - دورة في اساليب الاتصال والتواصل -دورة في كيفية اعداد البرامج التوعوية

التشريعات التي تضبط العملية	الالمام بنظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه / المبادرات المجتمعية والوطنية الرسمية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	**اعداد كتاب تشكيل اعضاء الفريق من قبل وتوقيعه من مدير الادارة**	رئيس القسم	الأرضي	C7
2	**اجتماع اعضاء الفريق والتحضير للمبادرة او النشاط من تقديم اقتراحات من قبل الموظفين ثم رفعها للادارة للمو افقة**	رئيس القسم/ الفريق/ الاعضاء	الارضي	C7
3	**اعداد الكتب الرسمية او التواصل مع الجهات الخارجية للتنسيق**	رئيس الفريق	الأرضي	C7
.4	**تنفيذ النشاط**	اللجنة	الأرضي	C7
.5	**توثيق النشاط من خلال بطاقة مشروع والتصوير**	موظف القسم	الأرضي	C5
.6	**الاعلان عن النشاط عبر القنوات المتاحة**	رئيس القسم	الأرضي	C7
.7	**يتم ترتيب جميع الوثائق الخاصة وحفظها بالملف الخاص**	موظف القسم	الأرضي	C5

الشركاء	الداخليين	وزارة الصحة والمديريات المركزية التابعة للوزارة
	الخارجيين	الجهاز الحكومي/ العسكري/ شركاء خدمة/ مؤسسات مجتمعية/ متلقي خدمة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من يوم الى شهر عمل.
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر، الطابعات،الماسحات الضوئية، الفاكس، الة التصوير، الهواتف ،الملفات الكرتونية،شاشة عرض .....الخ .
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لائحة الوقائع.

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

		على هذا النظام		
لايوجد	**لايوجد**	**لايوجد**	**لايوجد**	**لايوجد**
مؤشرات أداء العملية	-عدد النشاطات			
دورية القياس	شهريا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
-وزارة الصحه/ ادارة التامين الصحي	النشاطات	**عقد النشاطات**	**اتمام النشاطات**	كافة مواقع وزارة الصحة وجميع الوزارات والدوائر الحكومية الخاصة والشركات والمحاكم والدوائر الطبية ومتلقي الخدمة

اســـم العملية	ادارة صفحة الفيس بوك الرسمية لادارة التأمين الصحي
رمز العملية	MOH-HI-PCS-39-v1
الهدف من العملية	الادارة الفعالة لصفحة الفيس بوك الرسمية والتعامل معها بكفاءة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون الادارية
اسم القسم	قسم العلاقات العامة وخدمة الجمهور
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفعالية وادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	لايوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	منهجية ادارة الحساب الرسمي لادارة التامين الصحي على مواقع التواصل الاجتماعي
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ■ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	النشر المحكم

الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	ال الأحداث المتوقعة: تغير الانظمة والتعليمات. - زياده عدد المؤمنيين - موسم الشتاء - العطلة الموسمية للجامعات والمدارس تقريبا شهر 1-2/ومن 6-8 - انتشار الاوبئة - زيادة عدد المؤمنين - برامج وطنية توعوية - كتب رسمية المؤثرات المحتملة: - نقص الاجهزة والمعدات قد يعوق تنفيذ المتطلبات. - الموارد البشرية، مثل نقص الموظفين الاداريين في القسم المؤهلين ذوي الخبرة. - الموارد المالية حيث ان نقص التمويل قد يؤثر على القدرة على انجاز وتحقيق الانشطه والفعاليات الخاصة بالتامين الصحي . - الموارد التدريبية ونقص في برامج التدريب. - انقطاع الكهرباء - التعطل التقني - انقطاع شبكة الانترنت
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- دورة في مهارات الحاسوب - دورة في الاتصال والتواصل -دورة في الاعلام دورة في الالقاء -دورة اعداد البرامج التوعوية
التشريعات التي تضبط العملية	الالمام بنظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه .

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	انشاء صفحة رسمية للفيس بوك من قبل اللجنة المتخصصة	رئيس قسم العلاقات العامه + عضو اللجنه	الارضي	C7
.2	ارسال كتاب رسمي لوزارة الاقتصاد الرقمي والرياده لاعتماد الصفحة رسميا.حيث تم اعتمادها	رئيس قسم العلاقات العامه	الأرضي	C7
.3	نشر البرامج التوعوية واخبار التأمين التي تحتاج الى نشر .	رئيس قسم العلاقات العامه	الأرضي	C7
.4	المشاركة من الصفحات الرسمية ذات العلاقة	رئيس قسم العلاقات العامه	الأرضي	C7
.5	الرد على متلقي الخدمة عبر الماسنجر مباشره او التعليقات الخاصة بالصفحة	رئيس قسم العلاقات العامه	الأرضي	C7
.6	اعداد الاحصائيات	رئيس قسم العلاقات العامة + عضو اللجنة	الأرضي	C7

الشركاء	الداخليين	وزارة الصحة والمديريات المركزية التابعة للوزارة/ جميع مديريات ادارة التامين الصحي
	الخارجيين	وزارة الاقتصاد الرقمي والرياده/جميع الوزارت والجهات الجامعية والعسكرية وشركاء الخدمه ومتلقي الخدمة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من دقيقة الى 24 ساعه.
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر، الطابعات، الماسحات الضوئية، الفاكس الهواتف ، Microsoft office / تطبيق فيس بوك/ايميل /ماسنجر
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لائحة الوقائع / /دفتر البريد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
مؤشرات أداء العملية	-الوصول الى المنشور -عمليات التفاعل مع الصفحه -النقرات على الروابط -عدد الاشخاص المتواصلين على الماسنجر -التعليقات -عدد المشاركات للصفحه -التفاعلات مع المنشور -المتابعين الجدد مشاهده الصورة -المتابعين حسب الجنس -متابعي الصفحه من المحافظات -اجمالي المتابعين			
دورية القياس	شهريا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	المخاطبات اللازمة لإنشاء صفحة الفيس بوك	ادارة صفحة الفيس بوك الرسمية لادارة التأمين الصحي	التواصل الفعال مع كافة الجهات	كافة الجهات الحكومية والخاصة والجامعية والعسكرية ومتلقي الخدمة

مديرية الشؤون المالية

اســـم العملية	إدارة اشتراكات الوزارات والمؤسسات الحكومية و البلديات والهيئات
رمز العملية	MOH-HI-PCS-29-v1
الهدف من العملية	توحيد الإجراءات وتقليل الأخطاء ورصد الأداء وإنجاز المطالبات بالسرعة الممكنة وتسليمها للجهات المعنية بأسرع وقت.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون المالية
اسم القسم	قسم الإيرادات / شعبة الاشتراكات والمطالبات قسم التدقيق المالي الداخلي قسم الحسابات والموازنة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	حوسبة اعمال مديرية الشؤون المالية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	منهجية ادارة الموارد المالية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثلاثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ■ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - عدم اكتمال الوثائق المطلوبة . - حدوث وباء - زيادة عدد المؤمنين - زيادة عدد شركاء الخدمة **المؤثرات المحتملة:** - زيادة ضغط العمل - التأخر في انجاز المعاملات - تعطل الاجهزة - انقطاع الانترنت - انقطاع الكهرباء - نقص الكوادر - نقص التدريب
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- المهارات المحاسبية

	- مهارات الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	-نظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه) -النظام المالي لصندوق التأمين الصحي المدني -النظام المالي الحكومي -كتب الرئاسة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام شيكات الاشتراكات المختلفة و الكشوفات المتعلقة بها من الجهات المختلفة (وزارات ،بلديات ،هيئات)	رئيس قسم الإيرادات	الثاني	D1
.2	تدقيق الكشوفات مع مبالغ الشيكات المستلمة	موظف قسم الاشتراكات	الثاني	D2
.3	إيداع الشيكات المستلمة بالبنك اعداد امر القبض	موظف قسم الاشتراكات	الثاني	D2
.4	ارساله الى قسم التدقيق	موظفين قسم التدقيق	الثالث	B3+B4
.5	تسليم الوصل المالي للجهة المعنية	موظف الاشتراكات	الثاني	D2
.6	التسجيل في السجلات الورقية وعلى جهاز الحاسوب	موظف الاشتراكات	الثاني	D2
.7	اعداد الكشوفات الشهرية للجهات المسددة للاشتراكات	موظف الاشتراكات	الثاني	D2

الشركاء	الداخليين	
	الخارجيين	الوزارات والمؤسسات الحكومية والبلديات
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من أسبوع - شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر،الطابعات،الماسحات الضوئية، الفاكس، الة التصوير، الهواتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		اوامر قبض /كشوفات/دفاتر وصولات/سجلات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	مبالغ الاشتراكات			
دورية القياس	شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	شيكات الاشتراكات	إدارة اشتراكات الوزارات والمؤسسات الحكومية و البلديات	وصل مقبوضات	-الوزارات والمؤسسات الحكومية -البلديات - الهيئات

اســـم العملية	ادارة المطالبات المالية المستحقة للقطاع الخاص
رمز العملية	MOH-HI-PCS-31-v1
الهدف من العملية	القيام بالمهام المتعلقة بضبط النفقات
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون المالية
اسم القسم	قسم النفقات قسم الحسابات والموازنة قسم التدقيق المالي الداخلي
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	حوسبة اعمال مديرية الشؤون المالية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	اتفاقيات المعالجة في مستشفيات القطاع الخاص اتفاقيات المعالجة في المستشفيات الجامعية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثلاثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ■ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	شيك
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - عدم اكتمال الوثائق المطلوبة . - حدوث وباء - زيادة عدد المؤمنين - زيادة عدد شركاء الخدمة **المؤثرات المحتملة:** - زيادة ضغط العمل - التأخر في انجاز المعاملات - تعطل الاجهزة - انقطاع الانترنت - انقطاع الكهرباء - نقص الكوادر نقص التدريب
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات الاتصال والتعامل مع الاخرين وادارة النزاعات - مهارات محاسبية مهارات على الحاسوب

التشريعات التي تضبط العملية	- نظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه - النظام المالي لصندوق التأمين الصحي المدني -النظام المالي الحكومي - الاتفاقيات المبرمة مع المستشفيات المتعاقد معها والصيدليات الخاصة والمستودعات الطبية -نظام المشتريات

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام مطالبات الكلى من المستشفيات المتعاقد معها والمستاجرة والمطالبات المالية من المستشفيات المدققة من قبل شركة التدقيق ميد سيرفيس والصيدليات الخاصة والمستودعات الطبية	رئيس قسم النفقات	الثاني	A1
.2	تدقيق المطالبات حسب الأصول	موظفي قسم النفقات	الثاني	C1+C2+C3
.3	ارسالها الى قسم التدقيق	موظفي قسم التدقيق	الثالث	B3+B4
.4	تسجيلها على صفحة اكسل	موظفي قسم النفقات	الثاني	C1+C2+C3
.6	ارسالها الى قسم الحسابات لاعداد الشيكات وتسليمها الى الأشخاص ذوي العلاقة	موظفي قسم الحسابات و الموازنة	الثاني	B3
.6	اعداد الأرصدة والتقارير الشهرية	رئيس قسم النفقات	الثاني	A1

الشركاء	الداخليين	
	الخارجيين	المستشفيات المتعاقد معها والصيدليات الخاصة والمستودعات الطبية وشركة التدقيق (مد سيرفيس) وكافة الجهات التي تقدم خدمات لادارة التامين الصحي بمقابل مادي
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من شهر – 3 شهر

الأدوات الالكترونية المستخدمة	الكمبيوتر،الطابعات،الماسحات الضوئية، الفاكس، الة التصوير، الهواتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية	/دفتر شيكات/ اوامر قبض/كشوفات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	قيمة المبالغ المسددة
دورية القياس	شهريا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	المطالبات المالية	اعداد المطالبات المالية المستحقة على التامين الصحي	شيكات	المستشفيات المتعاقد معها والصيدليات الخاصة والمستودعات الطبية

اســـم العملية	ادارة المطالبات المالية للجهات المتعاقد معها للمعالجة في المستشفيات والمراكز الصحية التابعة لوزارة الصحة
رمز العملية	MOH-HI-PCS-28-v1

الهدف من العملية	توحيد الإجراءات وتقليل الأخطاء ورصد الأداء وإنجاز المطالبات بالسرعة الممكنة وتسليمها للجهات المعنية بأسرع وقت.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون المالية
اسم القسم	قسم الإيرادات / شعبة الاشتراكات والمطالبات قسم التدقيق المالي الداخلي قسم الحسابات والموازنة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	حوسبة اعمال مديرية الشؤون المالية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	- منهجية ادارة الموارد المالية - اتفاقيات مع جميع الجهات المتعاقد معها(الجامعات الرسمية /وكالة الغوث/الديوان الملكي الهاشمي العامر/شركات خاصة/الخدمات الطبية)
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثلاثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ■ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - عدم اكتمال الوثائق المطلوبة . - حدوث وباء - زيادة عدد المؤمنين - زيادة عدد شركاء الخدمة **المؤثرات المحتملة:** - زيادة ضغط العمل - التأخر في انجاز المعاملات - تعطل الاجهزة - انقطاع الانترنت - انقطاع الكهرباء - نقص الكوادر - نقص التدريب
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- المهارات المحاسبية - مهارات الحاسوب

التشريعات التي تضبط العملية	نظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه النظام المالي لصندوق التأمين الصحي المدني النظام المالي الحكومي رقم (8) كتب الرئاسة.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام المطالبات المالية التي تخص الجهات المتعاقد معها من المستشفيات والمديريات التابعة لوزارة الصحة	رئيس قسم الإيرادات	الثاني	D1
.2	فرز المطالبات كل جهة متعاقد معها على حده و توزيعها على الموظفين كل حسب اختصاصه	رئيس قسم الإيرادات	الثاني	D1
.3	تدقيق المطالبات حسب الأصول	موظفين شعبة المطالبات والاشتراكات	الثاني	D3
.4	ارسال المطالبات الى قسم التدقيق	موظفين قسم التدقيق	الثالث	B3+B4
.5	اعداد كتاب المطالبة بعد استلامها من قسم التدقيق	موظفين شعبة المطالبات و الاشتراكات	الثاني	D3
.6	توقيع الكتب من قبل المدير المالي والحصول على رقم صادر	المدير المالي	الثاني	A3
.7	تسجيل قيمة المطالبة على السجل الورقي وعلى جهاز الحاسوب	موظفين شعبة المطالبات و الاشتراكات	الثاني	D3
.8	الاحتفاظ بنسخة ورقية من المطالبة في السجلات	موظفين شعبة المطالبات و الاشتراكات	الثاني	D3

.9	ارســـال المطالبات الى الجهات المتعاقد معها من المستشفيات والمديريات التابعة لوزارة الصحة	موظفين شعبة المطالبات و الاشتراكات	الثاني	D3
.10	استقبال الشيك من الجهات المختلفة كتسديد لقيمة المطالبة وايداعها في البنك وتسجيل قيم التسديدات على اكسل	موظفين شعبة المطالبات و الاشتراكات	الثاني	D3
.11	اعداد امر القبض للشيك المستلم	موظفين شعبة المطالبات و الاشتراكات	الثاني	D3
.12	ارسال امر القبض الى التدقيق	موظفين قسم التدقيق	الثالث	B3+B4
.13	استلام وصل المقبوضات من قسم الحسابات	موظفين قسم الحسابات	الثاني	B1
.14	اعداد الأرصـــدة الشـــهرية للجهات المختلفة من مطالبات وتسديدات	موظفين شعبة المطالبات والاشتراكات	الثاني	D3

الشركاء	الداخليين	مستشفيات ومديريات وزارة الصحة(مقدم الخدمة)
	الخارجيين	وكالة الغوث الدولية لإغاثة وتشغيل اللاجئين (الأونروا) الديوان الملكي العامر شركات خاصة الجامعات الرسمية الخدمات الطبية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من أسبوع - شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر،الطابعات،الماسحات الضوئية، الفاكس، الة التصوير، الهواتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		دفتر سجلات / امر قبض /سند قيد/كتب مطالبات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	قيمة المطالبات التي تم انجازها واعتمادها من الطرفين
دورية القياس	شهريا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	المطالبات المالية	ادارة المطالبات المالية للجهات المتعاقد معها	كتب المطالبات وصل مقبوضات	-جميع الجهات المتعاقد معها -شركات جامعات مؤسسات حكومية -جميع مديريات والمستشفيات التابعة لوزارة الصحة (مقدم الخدمة)

اســـم العملية	إدارة واردات المستشفيات ومديريات الشؤون الصحية في المحافظات
رمز العملية	MOH-HI-PCS-30-v1

الهدف من العملية	توحيد الإجراءات وتقليل الأخطاء ورصد الأداء وإنجاز المطالبات بالسرعة الممكنة وتسليمها للجهات المعنية بأسرع وقت.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون المالية
اسم القسم	قسم الإيرادات / شعبة الاشتراكات والمطالبات قسم التدقيق المالي الداخلي قسم الحسابات والموازنة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	حوسبة اعمال مديرية الشؤون المالية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثلاثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - عدم اكتمال الوثائق المطلوبة. - حدوث وباء - زيادة عدد المؤمنين - زيادة عدد شركاء الخدمة **المؤثرات المحتملة:** - زيادة ضغط العمل - التأخر في انجاز المعاملات - تعطل الاجهزة - انقطاع الانترنت - انقطاع الكهرباء - نقص الكوادر - نقص التدريب
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- المهارات المحاسبية - مهارات الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه

	النظام المالي لصندوق التأمين الصحي المدني النظام المالي الحكومي كتب الرئاسة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام دفتر الإرساليات من المستشفيات ومديريات الصحة وفيش الإيداع في البنك	رئيس قسم الإيرادات	الثاني	D1
.2	تدقيق الإرساليات و مطابقتها مع فيش الإيداع	موظفي قسم الإيرادات	الثاني	D4
.3	استلام المعاملات في قسم التدقيق ليتم تدقيقها وثم ارسالها الى قسم الحسابات	موظفي قسم التدقيق	الثالث	A3+A4
.4	اعداد وصل المالي في قسم الحسابات	موظفين قسم الحسابات	الثاني	A1
.5	استلام وصل المقبوضات من قسم الحسابات وتسليمها الى الجهة المعنية	موظفي شعبة الاشتراكات و المطالبات	الثاني	D4
.6	تسجيل القيمة في السجلات الورقية وعلى جهاز الحاسوب	موظفي شعبة الاشتراكات و المطالبات	الثاني	D4
.7	اعداد التقارير الشهرية	موظفي شعبة الاشتراكات و المطالبات	الثاني	D4

الشركاء	الداخليين	مستشفيات ومديريات الشؤون الصحية في المحافظات
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من أسبوع - شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر، الطابعات، الماسحات الضوئية، الفاكس، الة التصوير، الهواتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		دفاتر وصولات /كشوفات/سجلات/ اوامر قبض

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني	الجهات الشريكة	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

	لإتمام العملية	على هذا النظام		
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	حجم المبالغ المقبوضة كواردات			
دورية القياس	شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	دفتر الارساليات وفيش الإيداع	إدارة واردات المستشفيات ومديريات الشؤون الصحية في المحافظات	وصل مقبوضات	- مستشفيات وزارة الصحة - مديريات الشؤون الصحية في المحافظات

مديرية شؤون المرضى غير المؤمنين

اســـم العملية	استلام وتدقيق المطالبات المالية من المستشفيات المتعاقد معها
رمز العملية	MOH-HI-PCS-20-v1
الهدف من العملية	التأكد من مطابقة الفواتير الواردة من المستشفيات مع الاتفاقيات المبرمة معهم.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية شؤون المرضى غير المؤمنين
اسم القسم	قسم المتابعة الإدارية لغير المؤمنين
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفعالية إدارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	-
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: 1- تغيير الأنظمة والتعليمات والعقود المبرمة مع المستشفيات 2- عدم توريد المطالبة المالية في الوقت المحدد المؤثرات المحتملة: 1- زيادة حجم العمل 2- انقطاع شبكة الانترنت 3- انقطاع الكهرباء 4- تعطل الأجهزة المستخدمة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الإلمام بالاتفاقيات المبرمة مع المستشفيات ومطابقة المطالبات مع الاتفاقية
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	استقبال المطالبات المالية من المستشفيات المتعاقد معها وتدقيق المطالبات المالية حسب الأسس المتبعة	رئيس قسم المتابعة الإدارية + موظفي القسم	الأول	5
.2	التدقيق على الإجراءات الطبية الواردة في المطالبات لكل مريض وضرورة أن تكون مطابقة للإعفاء الطبي الذي يحمله المريض.	موظفي القسم	الأول	5
.3	التدقيق على الأدوية الواردة في المطالبات المالية وضرورة أن تكون مطابقة للإعفاء الطبي الذي يحمله المريض	موظفي القسم	الأول	5
.4	متابعة الإجراءات الطبية لكل مريض حاصل على إعفاء طبي من خلال التواصل مع المستشفيات والتأكد من الإجراءات الطبية التي يتلقاها المريض في المستشفى.	رئيس قسم المتابعة الإدارية + موظفي القسم	الأول	5
.5	التدقيق على المطالبات المالية بشكل دوري وذلك للحفاظ على الاستقرار المالي وضبط النفقات ضمن الموازنة المرصودة.	رئيس قسم المتابعة الإدارية + موظفي القسم	الأول	5

الشركاء	الداخليين	وزارة الصحة / إدارة التأمين الصحي
	الخارجيين	الديوان الملكي الهاشمي العامر المستشفيات المتعاقد معها
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		ساعة واحدة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر/الماسحة الضوئية / الطابعة /الهواتف الداخلية / فاكس
النماذج اللازمة لإتمام العملية		-

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام عون Awn.rhc.jo	الديوان الملكي الهاشمي العامر	الديوان الملكي الهاشمي العامر	الديوان الملكي الهاشمي العامر
مؤشرات أداء العملية	عدد المطالبات التي تم تدقيقها			
دورية القياس	يومي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	المطالبات المالية	تدقيق المطالبات المالية ومطابقتها مع الإعفاء الطبي الصادر من الديوان الملكي الهاشمي	المصادقة على المطالبات المالية معها.	المستشفيات المتعاقد معها

اســـم العملية	إعطاء موافقات بالمعالجة للمرضى غير المؤمنين على حساب الديوان الملكي العامر
رمز العملية	MOH-HI-PCS-21-v1
الهدف من العملية	إصدار نموذج تغطية نفقات طبية (إعفاء طبي) للمرضى غير المؤمنين
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية شؤون المرضى غير المؤمنين
اسم القسم	قسم المتابعة الفنية لغير المؤمنين
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفعالية إدارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	-
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	-
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: 1- تغيير الأنظمة والتعليمات 2- عدم احضار الوثائق المطلوبة من متلقي الخدمة المؤثرات المحتملة: 1- زيادة حجم العمل 2- انقطاع شبكة الانترنت 3- انقطاع الكهرباء 4- تعطل الأجهزة المستخدمة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الإلمام بنظام إصدار نموذج تغطية النفقات الطبية (نظام عون - نظام نموذج تغطية طبية/ وحدة مساندة المرضى)
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	بعد إدخال معلومات المريض على نظام إصدار نموذج تغطية النفقات الطبية يتم ارسالها الكترونياً لطبيب المديرية يقوم الطبيب بالاطلاع على الطلب المحول اليه من مدخل البيانات في الديوان الملكي العامر وتدقيق التقارير الطبية المرفقة بالطلب. ثم يقوم بتحديد العيادات المطلوبة والمستشفى المناسب ثم ارسالها الكترونيا الى موظف الإصدار في الديوان الملكي العامر وارشاد المواطن للتوجه الى مكتب الإصدار لاستلام النموذج الخاص به.	طبيب مديرية شؤون المرضى غير المؤمنين + رئيس قسم المتابعة الفنية لغير المؤمنين	الأرضي	كاونتر 1-9
.2	تحديد المستشفى المناسب للمعالجة حسب الحالة المرضية وذلك حسب الأسس المتبعة في نظام التأمين الصحي وتحويل مرضى السرطان لمركز الحسين للسرطان وحسب قرارات اللجنة المشكلة في الديوان الملكي العامر.	مدير مديرية شؤون المرضى غير المؤمنين	الأرضي	كاونتر 1 - 9
.3	في حال رغبة أحد المواطنين الحصول على إعفاء طبي وكان لديه تأمين صحي منتهي الصلاحية ولا يوجد عليه غرامات أو مطالبات مالية يقوم الموظف الإداري بإلغاء التأمين الصحي المنتهي.	رئيس قسم المتابعة الإدارية	الأول	5
.4	في حال وجود شبهة جنائية في التقرير الطبي (كوجود كلمة اغماء، غيبوبة، نزيف، كسر، او خلافه يقوم الطبيب بطلب تقرير أمنى من إدارة المعلومات الجنائية الكترونيا وهو خيار متوفر ضمن النظام الالكتروني للطبيب ويتم ابلاغ المواطن بضرورة الانتظار لبضع دقائق لحين وصول الرد الأمني. •إذا كان الرد بوجود قيد مجني عليه او أي قيد له علاقة بالمرض فلا يمنح المواطن نموذج تغطية للنفقات الطبية حيث تعتبر الحالة قضائية. •إذا كان الرد بعدم وجود قيد مجني عليه او ان القيد ليس له علاقة بالمرض يمنح المواطن	مدير مديرية شؤون المرضى غير المؤمنين + أطباء المديرية	الأرضي	الكاونتر من 1-9

	نموذج التغطية اللازم بعد ان يتأكد مدير المديرية من ذلك.			
5.	• إعادة الطلب بالمشـــروحات إما الموافقة أو الرفض مع تحديد المسـتشـفى المطلوب للمعالجة ومحدد فيه مدة تغطية نفقات المعالجة لموظف الإصدار في الديوان الملكي العامر لإجراء اللازم وطبـاعـة نموذج تغطيـة نفقـات المعـالجـة في المستشفى.	أطباء المديرية	الأرضي	الكاونترمن 9-1

الشركاء	الداخليين	وزارة الصحة / إدارة التأمين الصحي
	الخارجيين	الديوان الملكي الهاشمي العامر إدارة المعلومات الجنائية المستشفيات المتعاقد معها دائرة الأحوال المدنية والجوازات

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	5 - 15 دقيقة			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	الكمبيوتر/الماسحة الضوئية / الطابعة /الهواتف الداخلية			
النماذج اللازمة لإتمام العملية				
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام عون Awn.rhc.jo	الديوان الملكي الهاشمي العامر	الديوان الملكي الهاشمي العامر	الديوان الملكي الهاشمي العامر
مؤشرات أداء العملية	عدد الإعفاءات الطبية الصادرة			
دورية القياس	يومي			

مديرية المشتركين

اســـم العملية	اصدار او تجديد بطاقات التأمين الصحي المدني الكترونياً
رمز العملية	MOH-HI-PCS-22-v1
الهدف من العملية	اصدار بطاقة تامين صحى
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتركين
اسم القسم	قسم الخدمات الإلكترونية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية و زيادة كفاءة و فاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	الخدمات الالكترونية لإصدار بطاقات التامين الصحي
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	اصدار بطاقه تامين صحي
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة عدد المؤمنين التعديل على نظام التامين انتشار الأوبئة بين الكادر (فيروسات) ما بعد العطل الرسمية (كالأعياد) وجود المغتربين رفض متلقي الخدمة للتعليمات الجديدة عدم الالمام الكافي من قبل متلقي الخدمة ادخال صورة غير صحيحة **المؤثرات المحتملة:** انقطاع الكهرباء تعطل الأجهزة المستخدمة انقطاع شبكة الانترنت عدم وضوح العنوان المرفق مع المعاملة خطا في ادخال المعلومات من متلقي الخدمة **التأخر في انجاز المعاملات** تأخر وصول المعاملة لمتلقي الخدمة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات الحاسوب الالمام بتعليمات نظام التامين الصحي

التشريعات التي تضبط العملية	نظام التامين الصحي رقم (83) لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	الموافقة على انشاء حساب لمتلقي الخدمة على نظـام الخـدمـات الالكترونيـة لإدارة التـأمين الصحي.	رئيس قسم الخدمات الالكترونية	الارضي	C3
.2	استقبال وتدقيق الطلبات المقدمة الكترونياً	رئيس قسم الخدمات الالكترونية	الأرضي	C3
3	ارســـال الوثائق التي تحتاج الى موافقة الى مديرية الشؤون الفنية لاتخاذ القرار	رئيس قسم الخدمات الالكترونية+ وضابط الارتباط بالشؤون الفنية	الارضي	C3
4	في حال استيفاء شـروط الإصـدار يتم إعطاء الموافقة على طباعة البطاقة بعد ان يتم الدفع.	رئيس قسم الخدمات الالكترونية	الارضي	C3
5	تسـليم بطاقة التأمين لمتلقي الخدمة او شـركة البريد الأردني.	رئيس قسم الخدمات الالكترونية	الارضي	C3

الشركاء	الداخليين	مديرية الشؤون الفنية /مديرية الشؤون المالية
	الخارجيين	شركة البريد الأردني
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		1يوم - 3 ايام عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر , طابعات البطاقات, الهواتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		دفتر استلام البريد الاردني

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام اصدار البطاقات (الخدمات الإلكترونية)	وزارة الاقتصاد الرقمي و الريادة	ادارة التأمين الصحي	ادارة التأمين الصحي

مؤشرات أداء العملية	عدد البطاقات الصادرة الكترونيا
دورية القياس	شهريا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب الكتروني	اصـــــدار او تجـديـد بطاقات التامين الصحي المدني الكترونيا	بطاقة تامين صحي	متلقي الخدمة

اســـم العملية	اصدار او تجديد بطاقة تأمين صحي مدني
رمز العملية	MOH-HI-PCS-23-v1
الهدف من العملية	القيام بإصدار أو تجديد بطاقة تامين صحي مدني
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتركين
اسم القسم	قسم خدمات المشتركين والاصدار
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة و فاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	خدمة اصدار /تجديد بطاقة تأمين صحي
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** انقطاع الكهرباء تعطل الأجهزة المستخدمة انقطاع شبكة الانترنت التعديل المستمر على نظام التامين الصحي انتشار الأوبئة بين الكادر(فيروسات) الفصل في الربط البيني الالكتروني **المؤثرات المحتملة:** التأخر في انجاز المعاملات اكتظاظ المراجعين في مكان واحد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الالمام في مهارات الحاسوب اساليب الاتصال والتواصل الالمام بتعليمات نظام التأمين الصحي
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التأمين الصحي رقم (83) لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	استلام طلب الحصول على بطاقة تأمين صحي اصدار / تجديد / بدل فاقد / بدل تالف	موظف قسم خدمات المشتركين والإصدار	الارضي	من A4الىA9
.2	تحرير أمر قبض محدد فيه المبالغ المطلوبة	موظف قسم خدمات المشتركين والإصدار	الارضي	من A4الىA9
.3	اســـتلام البطاقة التالفة او البطاقة المجددة في حال كانت سارية المفعول	موظف قسم خدمات المشتركين والإصدار	الارضي	من A4الىA9
.3	تدقيق امر القبض	مدقق مالي	الارضي	من A2الىA3
4	قبض المبالغ المطلوبة وإصدار مستند قبض	امين صندوق التامين الصحي	الارضي	A1
5	طباعة بطاقة التامين الصحي وتسليمها لمتلقي الخدمة.	موظف الطباعة	الارضي	A10

الشركاء	الداخليين	مديرية الشؤون المالية			
	الخارجيين	المراكز الأمنية / القطاع الصحي / الربط البيني			
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	15 - 30 دقيقه				
الأدوات الالكترونية المستخدمة	كمبيوتر ، طابعة بطاقات				
النماذج اللازمة لإتمام العملية	امر قبض، دفتر مستند القبض				
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام	
	نظام اصدار بطاقات التأمين الصحي المدني	وزارة الاقتصاد الرقمي و الريادة	إدارة التأمين الصحي	ادارة التأمين الصحي + وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	
مؤشرات أداء العملية	عدد البطاقات الصادرة				
دورية القياس	شهريا				

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	اثبات شخصية	اصدار او تجديد بطاقة التامين الصحي	بطاقة تأمين صحي	متلقي الخدمة

اســـم العملية	اصدار بطاقة شفاء لمرضى السرطان
رمز العملية	MOH-HI-PCS-24-v1
الهدف من العملية	الحصول على بطاقة شفاء لعلاج مرضى السرطان
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتركين
اسم القسم	قسم خدمات المشتركين والاصدار
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	-
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	-
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الحصول على بطاقة شفاء لمرضى السرطان
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تغير الانظمة والتعليمات زيادة عدد المؤمنين العطل الموسمية انتشار الاوبئة عدم اكتمال البيانات الشخصية لمقدمي المعاملات عدم اكتمال الوثائق المطلوبة من متلقي الخدمة **المؤثرات المحتملة:** - نقص الاجهزة والمعدات قد يعوق تنفيذ المتطلبات الموارد البشرية، مثل نقص الموظفين الاداريين - انقطاع الكهرباء تعطل الاجهزة المستخدمة انقطاع شبكة الانترنت
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات الحاسوب اساليب الاتصال والتواصل الفعال

التشريعات التي تضبط العملية	نظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته الصادرة بمقتضاه

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام التقرير المتضمن نتيجة خزعة طبية مثبتة بفحص الأنسجة لمتلقي الخدمة للحصول على قرار بإصدار بطاقة التأمين.	رئيس قسم شؤون المرضى	B1	C5
.2	في حال الموافقة على إصدار بطاقة الشفاء يتم استلام الوثائق المطلوبة وتحرير امر قبض	موظف قسم خدمات المشتركين والاصدار	الطابق الارضي	A4– A9
.3	قبض المبالغ المطلوبة وإصدار مستند قبض	امين الصندوق	الطابق الأرضي	A1
.4	طباعة البطاقة وتسليمها لمتلقي الخدمة	موظف الطباعة	الطابق الأرضي	A10

الشركاء	الداخليين	مستشفيات وزارة الصحة
	الخارجيين	جميع المستشفيات العاملة داخل الاردن / او تقرير خزعه من خارج الاردن من الاخصائي المعني
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 5 - 30 دقيقة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر، طابعة بطاقات
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام اصدار البطاقات	إدارة التأمين الصحي	إدارة التأمين الصحي	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
مؤشرات أداء العملية	عدد البطاقات المصدرة			
دورية القياس	شهريا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	نتيجة الخزعة الطبية	اصـــدار بطاقة شـــفاء لمرضى السرطان	بطاقة شفاء	متلقي الخدمة

اســـم العملية	اصدار كتاب براءة ذمه
رمز العملية	MOH-HI-PCS-25-v1
الهدف من العملية	منح كتاب براءة ذمه لموظفي وزارة الصحة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتركين
اسم القسم	قسم خدمات المشتركين والاصدار
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية و زيادة كفاءة و فاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	♦ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الحصول على كتاب براءة ذمه
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة عدد المؤمنين التعديل على نظام التامين انتشار الأوبئة بين الكادر(فيروسات) ما بعد العطل الرسمية (كالأعياد) وجود المغتربين **المؤثرات المحتملة:** التأخير في انجاز المعاملات الشكاوى من المراجعين رفض متلقي الخدمة للتعليمات الجديدة انقطاع الكهرباء تعطل الانظمة المرتبطة بتقديم الخدمة انقطاع شبكة الانترنت انقطاع الربط الالكتروني
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات الحاسوب مهارات الاتصال والتواصل الالمام بتعليمات نظام التامين الصحي

التشريعات التي تضبط العملية	نظام التأمين الصحي رقم (83) لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام بطاقات التأمين الصحي من موظف وزارة الصحة وتدقيق الوثائق المطلوبة وادخال المعلومات اللازمة على نظام اصدار بطاقات التأمين الصحي لإيقاف العمل بالبطاقات.	موظف قسم خدمات المشتركين والإصدار	الارضي	A1 – A9
.2	تحرير أمر قبض بالمبالغ المستحقة على متلقى الخدمة وتدقيقها إن وجدت	موظف قسم خدمات المشتركين والإصدار + المدقق المالي	الأرضي	A1 – A9
.3	تدقيق امر القبض	المدقق المالي	الأرضي	A3-A2
.4	تحرير مستند القبض بالمبالغ المطلوبة	امين الصندوق	الارضي	A1
.5	طباعة كتاب براءة الذمة	موظف قسم خدمات المشتركين والإصدار	الأرضي	A1 – A9
.6	توقيع الكتاب من مدير المشتركين	مدير مديرية المشتركين	الارضي	C1

الشركاء	الداخليين	وزارة الصحة
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		15 – 30 دقيقه
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر، طابعة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		امر قبض / نموذج براءة ذمة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام اصدار البطاقات	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	ادارة التامين الصحي	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
مؤشرات أداء العملية	عدد كتب براءة الذمة			
دورية القياس	شهريا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	بطاقات التأمين الصحي والوثائق المطلوبة	اصدار كتاب براءة ذمة	كتاب	موظفي وزارة الصحة و اطباء الامتياز في وزارة الصحة

اســـم العملية	اصدار كتاب قيد الانجاز
رمز العملية	MOH-HI-PCS-26-v1
الهدف من العملية	تغطية المتقاعدين تأمينياً لحين إصدار بطاقة التأمين الصحي
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتركين
اسم القسم	قسم خدمات المشتركين و الاصدار
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية و زيادة كفاءة و فاعلية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	■نعم لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة عدد المتقاعدين التعديل على نظام التامين انتشار الأوبئة بين الكادر(فيروسات) ما بعد العطل الرسمية (كالأعياد) انقطاع شبكة الانترنت **المؤثرات المحتملة:** التأخير في انجاز المعاملات انقطاع الكهرباء تعطل الانظمة المرتبطة بتقديم الخدمة انقطاع الربط البيني الإلكتروني
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات الحاسوب مهارات الاتصال والتواصل الإلمام بنظام التأمين الصحي

التشريعات التي تضبط العملية	نظام التأمين الصحي رقم (83) لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه			
التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	استلام بطاقات المشترك والمنتفعين معه وإدخال المعاملة على النظام	موظف قسم خدمات المشتركين والإصدار	الارضي	A5 – A9
.2	اصدار كتاب قيد الانجاز	موظف قسم خدمات المشتركين والإصدار	الارضي	A5 – A9
.3	توقيع الكتاب من مدير المديرية او رئيس القسم	مدير مديرية المشتركين / رئيس قسم خدمات المشتركين والإصداراو رئيس قسم المحافظات او رئيس قسم الخدمات الالكترونية	الارضي	C1+C3+A5
.4	تسجيل رقم صادر لكتاب قيد الانجاز	موظف قسم خدمات المشتركين والإصدار	الارضي	A5-A9

الشركاء	الداخليين	
	الخارجيين	الرئاسة الجليلة، الوزارات والمؤسسات الحكومية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		30 دقيقة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر ،الطابعات ، الة التصوير ، مايكروسوفت اوفس
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج قيد الإنجاز

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام اصدار البطاقات	نظام اصدار البطاقات	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	ادارة التامين الصحي	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
مؤشرات أداء العملية	عدد الكتب الصادرة			
دورية القياس	شهريا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	بطاقات التأمين الصحي + كتاب الإحالة على التقاعد	اصـــــدار كتــاب قيـد الانجاز	كتاب	متلقي الخدمة

مديرية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات

اسـم العملية	اطلاق الخدمات الإلكترونية لإدارة التأمين الصحي المدني
رمز العملية	MOH-HI-PCS-32-v1
الهدف من العملية	تحويل الخدمات من ورقيه الى الكترونية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	البرمجة والتحول الالكتروني
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوســـع في التغطية التامينية و زيادة كفاءة و فعالية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	التوسع في أتمتة الخدمات الصحية المقدمة زيادة كفاءة وفعالية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التأمين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☑ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الأحداث المتوقعة:** - انقطاع الكهرباء - تعطل الأجهزة المستخدمة - انقطاع شبكة الانترنت - فصل في الخدمات الإلكترونية

	- ظهور مشكلات في الربط الالكتروني **المؤثرات المحتملة:** - التأخر في تسليم الخدمة الإلكترونية - التأخر في انجاز المعاملات لحين حل مشكلات الربط الإلكتروني - ظهور مشكلات تقنيه
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- المهارات الأساسية للحاسوب - التعامل مع المشكلات التي تظهر على الخدمات الالكترونيه
التشريعات التي تضبط العملية	

تسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	حصر الخدمات القابلة للتحول الالكتروني	مديرية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات	الثالث	B3
2	تنفيذ دراسة لهندسة إجراءات الخدمات التي تم حصرها	مديرية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات/ وزارة الاقتصاد الرقمي	الثالث	B1,B4
3	اعداد المواصفات الفنية اللازمة وتجهيز وثيقة العطاء بالتنسيق مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	مديرية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات/ وزارة الاقتصاد الرقمي	الثالث	B3,B4
4	تشكيل لجان فنية تشمل أعضاء من وزارة الاقتصاد الرقمي ومديريات إدارة التأمين الصحي	وزارة الاقتصاد الرقمي /مديرية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات	الثالث	B4,B3
5	طرح العطاء ودراسة العروض المقدمة فنيا وانهاء إجراءات الإحالة.	وزارة الاقتصاد الرقمي/ إدارة التأمين الصحي		

6	بدء العمل على النظام من قبل الشركة المحال عليها العطاء من خلال وضع خطة للمشروع بالتعاون مع إدارة التأمين الصحي وتسليمه وتدريب المعنيين على النظام	الشركة المنفذة للعطاء + مدير مديرية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات		
7	اطلاق الخدمة الالكترونية وتقديم الدعم الفني لها لضمان استمرارية العمل بالتعاون مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	مديرية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات	الثالث	B4,B3

الشركاء	الداخليين	مديريات إدارة التأمين الصحي
	الخارجيين	الشركة المحال عليها العطاء/ وزارة الاقتصاد الرقمي
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		سنه - سنتين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة الحاسوب / طابعة / الموقع الالكتروني / سيرفرات
النماذج اللازمة لإتمام العملية		وثائق العطاء

الأنظمة الإلكترونية	النظام الالكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	-
دورية القياس	-

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة/إدارة التأمين الصحي	متطلبات النظام	اطلاق خدمات الكترونية لإدارة التأمين الصحي	الخدمات الالكترونية	متلقي الخدمه

اسـم العملية	تدريب المستخدمين على استخدام الأنظمة
رمز العملية	MOH-HI-PCS-33-v1
الهدف من العملية	تأهيل المستخدمين للعمل على الأنظمة المختلفة بكفاءة وفاعلية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	البرمجة والتحول الالكتروني
الهدف الاستراتيجي المرتبط	توســع في التغطية التامينية و زيادة كفاءة و فعالية ادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	- زيادة كفاءة وفعالية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
الســياســات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التأمين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☑ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحـداث والمؤثرالتي قـد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - انقطاع الكهرباء - تعطل اجهزة الحاسوب - تغيب الموظف - صعوبة الوصول للموظف بسبب بعد المسافه - عدم المام الموظف بمهارات استخدام الحاسوب - انقطاع شبكة الانترنت

	- نقص الاجهزة والمعدات قد يعوق تنفيذ المتطلبات. **المؤثرات المحتملة:** - زيادة ضغط العمل - التأخر في إنجاز المعاملات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. الإلمام الجيد بوظائف النظام المطلوب التدريب عليه 2. المهارات الأساسية للتدريب 3. مهارات الحاسوب العامة
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

تسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	استلام كتاب بطلب تدريب على نظام معين من مديريات التأمين الصحي أو أقسام التأمين الصحي في المحافظات	مديرية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات	الثالث	B3
2	تحويل الكتاب لرئيس قسم البرمجة بتكليف فريق من القسم لإنجاز المهمة المطلوبة	مدير مديرية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات	الثالث	B4
3	يقوم الفريق بإجراء التدريب المطلوب	موظفي قسم البرمجة والتحول الإلكتروني	الثالث	B1

الشركاء	الداخليين	مديريات إدارة التأمين الصحي + أقسام التأمين الصحي في المحافظات
	الخارجيين	-
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم - يومين

الأدوات الالكترونية المستخدمة	أجهزة الكمبيوتر / الأنظمة المراد التدريب عليها			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	لائحة وقائع			
الأنظمة الإلكترونية	النظام الالكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	عدد المتدربين			
دورية القياس	-			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة/ إدارة التأمين الصحي	طلب تدريب	تدريب المستخدمين على استخدام الأنظمة	مستخدم مؤهل للعمل على الأنظمة بكفاءة وفاعلية	موظفي إدارة التأمين الصحي وأقسام التأمين الصحي في المحافظات

اسـم العملية	فتح Ticket على الموقع الخاص لوزارة الاقتصـــاد الرقمي والريادة لتنفيذ إجراء معين
رمز العملية	MOH-HI-PCS-34-v1
الهدف من العملية	حل المشكلات الناتجة عن فصل خدمة معينه /تنفيذ أي طلبات أخرى
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	البرمجة والتحول الالكتروني
الهدف الاستراتيجي المرتبط	توسع في التغطية التامينية و زيادة كفاءة و فعالية ادارة الموارد البشرية
المشروع/ البرنامج المرتبط	زيادة كفاءة وفعالية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات.
السـياسـات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التأمين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☑ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحـداث والمؤثرالتي قـد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - انقطاع الكهرباء - تعطل اجهزة الحاسوب - تعطل شبكة الإنترنت **المؤثرات المحتملة:** - تأخر الاستجابة في حل المشكلة - زيادة ضغط العمل

المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الإلمام بطريقة استخدام الموقع الإلكتروني الخاص بفتح Ticketواختيار الخدمة الصحيحة
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

تسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	فتح الموقع الالكتروني الخاص بوزارة الإقتصاد الرقمي والريادة من خلال اسم مستخدم (User Name) خاص	موظفي قسم البرمجة والتحول الإلكتروني	الثالث	B1,B3
2	اختيار الإجراء المطلوب ومتطلباته ورفعهاعلى موقع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	موظفي قسم البرمجة والتحول الإلكتروني	الثالث	B1,B3
3	متابعة الحركات على ال (Ticketالمرفوعة على الموقع وانجازها	موظفي قسم البرمجة والتحول الإلكتروني	الثالث	B1,B3

الشركاء	الداخليين	
	الخارجيين	وزارة الإقتصاد الرقمي والريادة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		1 يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة الكمبيوتر / الموقع الإلكتروني
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الإلكترونية	النظام الالكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

	https://sso.servicedesk.gov.jo/rsso/start	وزارة الإقتصـــاد الرقمي	وزارة الإقـتـص اد الرقمي	
مؤشرات أداء العملية	-			
دورية القياس	-			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
إدارة الـتـأمـين الصحي	(Ticket) بالخدمة المطلوبة	فتح Ticket على الموقع الخـاص لوزارة الاقتصـــاد الرقمي والريادة لتنفيذ إجراء معين	حل المشكله	وزارة الاقـتصـــاد الـرقـمي والريادة

اسـم العملية	تقديم الدعم الفني وتركيب الأنظمة
رمز العملية	MOH-HI-PCS-35-v1
الهدف من العملية	تقديم الدعم الفني وتركيب الأنظمة لكافة المديريات التابعة لإدارة التأمين الصحي وأقسام التأمين الصحي في المحافظات
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	الصيانة والشبكات قسم البرمجة والتحول الإلكتروني
الهدف الاستراتيجي المرتبط	توسع في التغطية التامينية و زيادة كفاءة و فعالية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	زيادة كفاءة وفعالية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
السـياسـات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التأمين الصحي ☑ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☑ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحـداث والمؤثرات التي قـد تؤثر على العملية	**الأحداث المتوقعة:** - انقطاع الكهرباء - تعطل الأجهزة المستخدمة - تعطل شبكة الانترنت - عدم توفر المعدات اللازمة **المؤثرات المحتملة:**

	- التأخر في إنجاز المهمه - زيادة ضغط العمل
المهـارات والمعـارف اللازمـة لإنجـاز العملية	1- الإلمام بلغة البرمجة التي تم بناء النظام عليها 2- الإلمام بقواعد البيانات التي تم تطوير النظام عليها 3- مهارات الحاسوب العامة 4- المعرفة بالبرامج المساندة لتشغيل الأنظمة
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

تسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	يتم استلام كتاب أو لائحة وقائع بطلب صيانة نظام أو تركيب انظمة أو أجهزة من مديريات التأمين الصحي أو أقسام التأمين الصحي في المحافظات وتحويله للقسم المعني	مدير مديرية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات	الثالث	
2	يقوم رئيس القسم بتكليف موظف من القسم لإنجاز المهمة المطلوبة	رئيس قسم الصيانه والشبكات / رئيس قسم البرمجة والتحول الإلكتروني	الثالث	B2
3	يقوم موظف القسم بإجراء اللازم	موظفي قسم الصيانه والشبكات / موظفي قسم البرمجة والتحول الالكتروني	الثالث	B2

الشركاء	الداخليين	المديريات التابعة لإدارة التأمين الصحي + أقسام التأمين الصحي في المحافظات
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 1 يوم – 5 أيام
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة الكمبيوتر / طابعة/ ماسح ضوئي

النماذج اللازمة لإتمام العملية	لائحة وقائع			
الأنظمة الإلكترونية	النظام الالكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	عدد طلبات الدعم الفني			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
إدارة التأمين الصحي المدني	طلب دعم فني	تقديم الدعم الفني وتركيب الأنظمة	حل المشكلة التي تتطلب دعم فني	مديريات التأمين الصحي وأقسام التأمين الصحي في المحافظات

اسم العملية	اســـتحداث او تجديد إتفاقيات اســـتدامة صـــيانة الأنظمة والبنية التحتية
رمز العملية	MOH-HI-PCS-36-v1
الهدف من العملية	توفير عقود صيانة وإستدامة للأنظمة والبنية التحتية التكنولوجية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	قسم الصيانة والشبكات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	توسع في التغطية التامينية و زيادة كفاءة و فعالية ادارة الموارد المالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	زيادة كفاءة وفعالية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التأمين الصحي ☑ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☑ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحـداث والمؤثرات التي قـد تؤثر على العملية	**الأحداث المتوقعة:** - عدم وجود مخصصات / اغلاق **المؤثرات المحتملة:** - رفع الكلف التشغيلية - توقف عملية التشغيل
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الإلمام والمعرفة بقانون المشتريات الحكومية وقانون اللوازم العامة

التشريعات التي تضبط العملية	نظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه (العدد الرابع 2016) قانون المشتريات الحكومية قانون اللوازم العامة

تسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	في حال استحداث اتفاقية صيانة يتم كتابة بنود الاتفاقية الجديدة بالتوافق بين الطرفين عرضها على المستشار القانوني للصياغة القانونية توقيعا من الشركة ومعالي الوزير او المفوض بالتوقيع	قسم البرمجة والتحول الالكتروني/قسم الصيانة والشبكات	الثالث	B2,B4
2	في حال رغبة الطرفين تجديد الاتفاقية : تحضير تقرير فني من القسم المعني ببنود الاتفاقية(قسم البرمجة والتحول الالكتروني/قسم الصيانة والشبكات)	قسم البرمجة والتحول الالكتروني/قسم الصيانة والشبكات	الثالث	B2,B4
3	تحضير كتاب تغطية لعطوفة الأمين العام أو المشتريات والتزويد أو المشتريات الحكومية بناءً على قيمة العطاء	قسم البرمجة والتحول الالكتروني/قسم الصيانة والشبكات	الثالث	B2,B4
5	تحويل المعاملة حسب التسلسل الاداري للشؤون القانونية مع إرفاق نسخ من الإتفاقية وصورة عن تجديد آخر إتفاقية أو أي ملاحق ذات صلة	مدير مديرية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات	الثالث	B2,B4
6	توقيع الاتفاقية مع الشركة ومن معالي وزير الصحة	معالي وزير الصحة		
7	يتم تسليم النسخة الأصلية للشركة وتوقيع الشركة على استلام الأصل على نسخة منها والاحتفاظ بنسخة في المديرية	مدير مديرية الحاسوب	الثالث	B2,B4

			وتكنولوجيا المعلومات		
الشركاء	الداخليين	إدارة التأمين الصحي			
	الخارجيين	الشركة المتعاقد معها			
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من شهر ونصف إلى ثلاث شهور			
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة الحاسوب / طابعة			
النماذج اللازمة لإتمام العملية		1- كتاب إبداء رأي لمدير المديرية المعنية بتجديد الإتفاقية 2- تقرير اللجنة الفنية 3- كتاب تغطية من صاحب الصلاحية موقع حسب الأصول 4- كتاب من الشركة المحال عليها عقد الصيانة تبدي فيه رغبتها بالتجديد			
الأنظمة الإلكترونية		النظام الالكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
		لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية		عدد الاتفاقيات التي تم تحديثها/ استحداثها			
دورية القياس					

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة/ إدارة التأمين الصحي	اتفاقية صيانة	استحداث او تجديد إتفاقيات استدامة صيانة	إتفاقية مستحدثه أو مجددة	الشركة المتعاقد معها

		الأنظمـة والبنيـة التحتية		

مديرية المتابعة والتدقيق

اســـم العملية	التدقيق الدوري الميداني
رمز العملية	MOH-HI-PCS-40-v1
الهدف من العملية	تدقيق واردات التأمين الصحي وسلامة الاجراءات لغايات الإتلاف والتأكد من الالتزام بالتعليمات المعمول بها في مختلف مراكز ومستشفيات وزارة الصحة وأقسام التأمين الصحي في المحافظات
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المتابعة والتدقيق
اسم القسم	قسم المتابعة والتدقيق الفني / قسم المتابعة والتدقيق المالي / قسم المتابعة والتدقيق الاداري
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة تعزيز الدور الرقابي والتنظيمي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	----------
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	----------
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - عدم توفر وسيلة نقل - وجود كوارث وأوبئة - موسم شتوي - نقص الموظفين المؤهلين ذوي الخبرة **المؤثرات المحتملة:** - عدم القدرة على الزيارة الميدانية للموقع واتمام العملية بالشكل المطلوب - تراكم الوثائق الرسمية في المنشآت الصحية غير المدققة وعدم التمكن من اتلافها
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات الحاسوب - مهارات الاتصال و التواصل - الإلمام بأسس التدقيق والتحقيق
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته التعليمات الصادرة بمقتضاه

	النظام المالي رقم (3) لسنة 1994 والتعليمات التطبيقية للشؤون المالية وتعديلاتها رقم (1) لسنة 1995 نظام المشتريات الحكومية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد المركز الصحي او المستشفى الحكومي الذي بحاجة الى تدقيق سجلاته لغايات الاتلاف حسب الخطة الداخلية للمديرية أو بناء على كتاب من قبلهم.	مدير مديرية المتابعة والتدقيق بالتنسيق مع رئيس القسم المعني	الثالث	D1 D5 C2 D2
.2	زيارة الموقع من قبل فريق التدقيق والتأكد من حفظ الوثائق المراد تدقيقها بمكان آمن وبشكل مرتب .	فريق التدقيق المشكل لغايات الاتلاف		-
.3	اختيار عينات عشوائية للتدقيق من جلود المقبوضات والوصفات الطبية والسجلات الطبية خلال فترة معينة والتأكد من اكتمال شروطها ومطابقة أرصدتها مع السجلات الرسمية الورقية والنسخة الالكترونية على نظام حكيم.	فريق التدقيق المشكل لغايات الاتلاف		-
.4	التوقيع بالقلم الأحمر على السجلات المدققة وكتابة الفترة الزمنية التي تم التدقيق عليها و/أو الختم عليها بأختام التدقيق الخاصة بمديرية المتابعة والتدقيق.	فريق التدقيق المشكل لغايات الاتلاف		-
.5	كتابة تقرير الزيارة الميدانية والمصادقة عليه من رئيس القسم ومدير المديرية وحفظ نسخة من التقرير في ملف خاص.	فريق التدقيق المشكل لغايات الاتلاف	الثالث	D4

الشركاء	الداخليين	مستشفيات ومراكز وزارة الصحة
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 7 – 14 يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الحاسوب طابعة مايكروسوفت اوفس
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج تقرير الزيارة نموذج الجرد الفجائي لائحة وقائع

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	عدد فرق التدقيق المشكلة لغايات الاتلاف			
دورية القياس	شهريا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	ملفات التدقيق لغايات الإتلاف	التدقيق الدوري الميداني	تقرير الزيارة	مستشفيات ومراكز وزارة الصحة

اســـم العملية	التحقيق والتدقيق في المخالفات الخاصة بأعمال إدارة التأمين الصحي
رمز العملية	MOH-HI-PCS-41-v1
الهدف من العملية	ضبط المخالفات والتأكد من الالتزام بالتعليمات المعمول بها في مختلف مراكز ومستشفيات وزارة الصحة وأقسام التأمين الصحي في المحافظات
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المتابعة والتدقيق
اسم القسم	قسم المتابعة والتدقيق الفني و/أو المالي و/أو الاداري
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعزيز الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	----
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: - إهمال وتقصير واختلاس - جهل وسوء فهم للتعليمات - نقص الموظفين المؤهلين ذوي الخبرة - عدم توفر وسائل نقل المؤثرات المحتملة: - نقص واردات صندوق التأمين الصحي - زيادة أخطاء الموظف والعقوبات المترتبة عليه - عدم القدرة على الزيارة الميدانية للموقع واتمام العملية بالشكل المطلوب
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• مهارة كتابة التقارير • مهارات التواصل الفعال • إجادة المخاطبات الرسمية • أسس التدقيق والتحقيق

التشريعات التي تضبط العملية	- نظام التأمين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. - نظام الخدمة المدنية ونظام إدارة الموارد البشرية - النظام المالي رقم (3) لسنة 1994 والتعليمات التطبيقية للشؤون المالية وتعديلاتها رقم (1) لسنة 1995 - نظام المشتريات الحكومية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام وضبط المخالفة إما عن طريق الفحص والتدقيق الدوري الميداني أو عن طريق كتب ومخاطبات رسمية من الجهة المعنية أو الجهات الرقابية الأخرى وتحويلها للقسم المعني	مدير مديرية المتابعة والتدقيق	الثالث	D4
.4	تشكيل لجنة للتدقيق والتحقيق بالمخالفات الواردة للمديرية برئاسة وعضوية المعنيين من موظفي المديرية أو من المديريات الأخرى او جهات خارجية ذات العلاقة ان اقتضت الحاجة لذلك	مدير مديرية المتابعة والتدقيق	الثالث	D4
.5	رفع كتاب تشكيل اللجنة للتوقيع من معالي الوزير أو عطوفة الامين العام	مدير مديرية المتابعة والتدقيق	الثالث	D1
.6	تحويل كتاب تشكيل اللجنة الموقع ويحمل رقم صادر لرئيس اللجنة المشكلة لغايات التدقيق والتحقيق بمضمونه	مدير مديرية المتابعة والتدقيق	الثالث	D1
.7	اجتماع رئيس وأعضاء اللجنة للاطلاع على المعاملة والمرفقات والتخطيط لآلية عمل اللجنة.	رئيس وأعضاء اللجنة	الثالث	
.8	زيارة الموقع المرتكب للمخالفة الواردة في كتاب تشكيل اللجنة الاطلاع على كافة الاجراءات المتخذة في الموقع	رئيس وأعضاء اللجنة	ميداني	-
.9	أخذ إفادات العاملين بالموقع والمعنيين بالمخالفة / المخالفات المرتكبة	رئيس وأعضاء اللجنة	ميداني	-

.11	التحقق من الأثر الفني والمـالي والاداري المترتب على المخالفات المرتكبة وجمع كافة المعززات المتعلقة بموضـــوع اللجنة والتأكد من اكتمالها وإرفاقها بالمعاملة كاملة	رئيس وأعضاء اللجنة	-	-
.12	كتابة تقرير اللجنة مرفقا بالمعززات والوثائق اللازمة والتنسيب بالتوصيات المقترحة	رئيس وأعضاء اللجنة	-	-
.13	مخـاطبـة وزير المـاليـة من خلال رفع تقرير اللجنة متضـــمنا التوصـــيات في حال كانت اللجنة مشكلة استنادا لأحكام المادة 54/أ وفي حال كان تشـــكيل اللجنة من قبل معالي الوزير فيرفع التقرير متضـــمنا التوصـــيات لمعالي الوزير. وفي حال كانت لجنة داخلية مشـــكلة من قبل مدير إدارة التأمين الصـحي فترفع لمدير إدارة التأمين الصحي.	معالي وزير الصحة مدير إدارة التأمين الصحي مدير مديرية المتابعة	-	-
.14	في حال الموافقة على التوصـيات يتم مخاطبة الجهة المعنية بتنفيذ التوصـــيات الخاصـــة بالمخالفة.	رئيس وأعضاء اللجنة	-	-

الشركاء	الداخليين	وزارة الصحة
	الخارجيين	وزارة المالية، ديوان المحاسبة ،هيئة النزاهة ومكافحة الفساد ،وزارة العدل، مستشفيات القطاع الخاص المتعاقد معها ، المستشفيات الجامعية، الخدمات الطبية الملكية، شركة الحوسبة الصحية حكيم، الشركة المتخصصة لإدارة الخدمات الطبية (ميد سيرفيس)
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من شهر - سنة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		مايكروسوفت اوفس طابعة ماسح ضوئي آلة حاسبة هاتف خلوي
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لائحة وقائع / نماذج افادة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	نسبة انجاز التوصيات			
دورية القياس	شهريا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتاب ضبط المخالفة	التحقيق والتدقيق في المخالفات الخاصة بأعمال إدارة التأمين الصحي	توصيات اللجنة	مستشفيات ومراكز وزارة الصحة المستشفيات المتعاقد معها

اســـم العملية	تشكيل لجان الإتلاف
رمز العملية	MOH-HI-PCS-42-v1
الهدف من العملية	اصدار كتب موافقات على اتلاف السجلات الادارية والفنية والمالية وذلك بناء على طلب المستشفيات والمراكز الصحية للعناية للسير باجراءات الاعتمادية و لتوفير المساحة المستخدمة للتخزين ولاعتبارات بيئية وصحية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المتابعة والتدقيق
اسم القسم	قسم المتابعة والتدقيق الفني والمالي والاداري
الهدف الاستراتيجي المرتبط	- التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد المالية للإدارة - تعزيز الحوكمة و الدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	----------
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة إتلاف الوثائق الرسمية في المنشآت الصحية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - انقطاع التيار الكهربائي - تعطل الاجهزة المستخدمة - عدم الدقة في استيفاء الشروط المطلوبة للإتلاف **المؤثرات المحتملة:** - عدم استكمال شروط الاتلاف وهي أن تكون مدققة من قبل التأمين الصحي وديوان المحاسبة وأن لا تكون مطلوبة لأي جهة قضائية أورقابية أومالية وأن يكون قد مضى عليها المدة القانونية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه

التسلسل	الخطوات (المهام)	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	استلام كتب المخاطبات بطلب الإتلاف من الجهة المعنية وتدقيقها والتأكد من اكتمال شروط الاتلاف والمرفقات المطلوبة واعداد كتب موافقة بالإتلاف من خلال تشكيل لجنة الاتلاف تدقيق الكتب	المحاسب /الاتلاف المالي الاداري /الاتلاف الاداري الصيدلاني /الاتلاف الفني	3	D4
.2	رفع الكتب حسب التسلسل الاداري في الهيكل التنظيمي للتوقيع من عطوفة الأمين العام أو وزير الصحة	مدير مديرية المتابعة والتدقيق وحسب التسلسل الاداري	3	D1
.3	حفظ وأرشفة نسخة من كتاب الموافقة وتشكيل اللجنة	الموظف المعني	3	D3
.4	حفظ وأرشفة تسمية مندوبين لجنة الاتلاف	الموظف المعني	3	D3
.5	تنفيذ عملية الاتلاف	لجنة الاتلاف المشكلة		
.6	حفظ وأرشفة محاضر الاتلاف الأصلية المرسلة من الجهة المعنية بعد التنفيذ	الموظف المعني	3	D3

الشركاء	الداخليين	المديريات المركزية والمستشفيات والمراكز الصحية التابعة للوزارة
	الخارجيين	-----
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		أسبوع - شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة الحاسوب طابعة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج طلب اتلاف + لوائح وقائع

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	Work flow		وزارة الصحة	وزارة الصحة

مؤشرات أداء العملية	عدد الكتب التي تم اعدادها لغايات تشكيل لجان الاتلاف
	عدد طلبات الاتلاف التي تم التعامل معها
دورية القياس	شهريا

اســـم العملية	متابعة الشكاوى
رمز العملية	MOH-HI-PCS-43-v1
الهدف من العملية	متابعة وحل شكاوى المرضى
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المتابعة والتدقيق
اسم القسم	قسم المتابعة والتدقيق الفني/ شعبة الشكاوى
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد المالية للادارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	----------
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	منهجية النظر في الاعتراضات والتظلمات والشكاوي المقدمة من موظفي إدارة التأمين الصحي
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد * إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☒ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** لا يوجد **المؤثرات المحتملة:** **لا يوجد**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- الالمام بالقوانين والانظمة الخاصة بالتأمين الصحي. - مهارة الاتصال والتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	- نظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه. - الاتفاقيات الموقعة مع وزارة الصحة

التسلسل	الخطوات (المهام)	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال شكاوى المرضى المؤمنين صحيا ومرضى الحالات الطارئة من خلال البريد الالكتروني أو من خلال الهاتف أو خطيا عن طريق ديوان التأمين الصحي.	رئيس شعبة الشكاوى	3	D4

.2	تحويل المعاملة من خلال مدير المديرية لرئيس شعبة الشكاوى.	مدير مديرية المتابعة والتدقيق	3	
.3	الاطلاع على الشكاوى المقدمة ومناقشتها مع أعضاء لجنة الشكاوى المشكلة بموجب كتاب معالي وزير الصحة	رئيس شعبة الشكاوى	3	D4
.4	مخاطبة المستشفيات والجهات ذات العلاقة لتوضيح سبب الشكوى وإجراء زيارات ميدانية لمواقع العمل موضوع الشكوى	مدير ادارة التأمين الصحي		
.5	كتابة تقرير اللجنة مرفقا كامل المعززات والوثائق اللازمة حسب الاصول والتنسيب بالتوصيات المقترحة للتوقيع من معالي الوزير	لجنة الشكاوى + مدير المديرية		D4
.10	ابلاغ المستدعي صاحب الشكوى بقرار اللجنة والتوصيات	رئيس شعبة الشكاوي	3	D4
.11	حفظ وارشفة نسخة من كتاب الموافقة على التوصيات	رئيس شعبة الشكاوي	3	D4
.11	تنفيذ التوصيات بعد اعطاء الموافقة عليها من قبل مديرية الشؤون المالية في إدارة التأمين الصحي في حال وجود استرداد مبلغ مالي	مديرية الشؤون المالية	2	

الشركاء	الداخليين	وزارة الصحة
	الخارجيين	مستشفيات القطاع الخاص المتعاقد معها /المستشفيات الجامعية/الشركة المتخصصة لادارة التأمينات الطبية (ميد سيرفيس)
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم- شهرين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة الحاسوب طابعة هاتف / فاكس/ ماسح ضوئي
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لائحة وقائع

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

	نظام الاستفسار عن بطاقات التأمين الصحي	لا يوجد	وزارة الصحة	مديرية الحاسوب
	Work flow	لا يوجد	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	وزارة الصحة
	نسبة اغلاق الشكاوى			
دورية القياس	شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة/	استدعاء الشكوى	متابعة الشكوى	تنفيذ التوصيات	متلقي الخدمة

اســـم العملية	تسعيرالاجراءات والأجور الطبية
رمز العملية	MOH-HI-PCS-44-v1
الهدف من العملية	تحديث أو تسعيرالاجراءات والأجور الطبية غير المسعرة في قوائم وزارة الصحة توحيد التسعيرات وضمان انعكاسها على أنظمة الفوترة الالكترونية والورقية في جميع المنشآت الصحية .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المتابعة والتدقيق
اسم القسم	قسم المتابعة والتدقيق الفني/ شعبة التسعير
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد المالية للادارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	----------
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لوائح الاجور المعتمدة في وزارة الصحة
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ■ إدارة الشراء والتزويد ■ إدارة الموارد المالية إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ■إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ■ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تغير الانظمة والقرارات **المؤثرات المحتملة:** نقص المعرفة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات الحاسوب - الالمام بتحليل البيانات
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه لائحة الاجور الموحدة في الجريدة الرسمية لائحة الأجور للقادر الأردني

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام كتب المخاطبات للتسعير وعرضها على لجنة التسعير والتحقق من عدم وجود	رئيس شعبة التسعير	3	D

	تسعيرة للاجراء المطلوب في اللوائح الرسمية			
.2	لتحديث تسعيرالاجراءات والأجور الطبية الغير مسعرة يتم مقارنتها بأسعارها في القطاع الصحي الخاص	لجنة التسعير رئيس شعبة التسعير	3	D4
.3	بعد الدراسة وتحليل البيانات يتم رفع التسعيرة لمعالي وزير الصحة لاعتمادها ورفعها لرئاسة الوزراء.	معالي وزير الصحة + مدير إدارة التأمين الصحي	3	D1
.4	يتم تعميم التسعيرة وإدارجها على اللوائح الرسمية وبرنامج الحوسبة الصحية (حكيم)	مدير مديرية المتابعة والتدقيق	3	D4

الشركاء	الداخليين	وزارة الصحة
	الخارجيين	رئاسة الوزراء ، شركة الحوسبة الصحية (حكيم) ، مستشفيات القطاع الخاص المتعاقد معها
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من شهر - سنة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة الحاسوب / طابعة/ ماسح ضوئي هاتف /ايميل
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج اتخاذ القرار من رئاسة الوزراء لائحة وقائع

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	عدد طلبات التسعير التي تم التعامل معها			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	مخاطبات التسعير	تسعير الإجراءات والأجور الطبية	قرار تسعير الاجراء	المستشفيات والمراكز الصحية التابعة لوزارة الصحة

اســـم العملية	تدقيق مطالبات الصيدليات الخاصة
رمز العملية	MOH-HI-PCS-45-v1
الهدف من العملية	تدقيق الوصفات الطبية المشتراة على حساب صندوق التأمين الصحي من صيدليات القطاع الخاص والتأكد من الالتزام بالتعليمات المعمول بها
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المتابعة والتدقيق
اسم القسم	قسم المتابعة والتدقيق الفني
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد المالية للادارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	إدامة المخزون الاستراتيجي من الأدوية والمستلزمات الطبية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	--------
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☒ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐نعم ☒ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	-
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - نفاد المخزون من الأدوية في مديرية المشتريات والتزويد **المؤثرات المحتملة:** - زيادة الوصفات الطبية المشتراة على حساب صندوق التأمين الصحي من صيدليات القطاع الخاص بأسعار السوق المحلي مضاعفة مقارنة بأسعار العطاءات وبالتالي زيادة العبء المالي على صندوق التأمين الصحي .
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات الحاسوب - الالمام بنظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه
التشريعات التي تضبط العملية	تعليمات توفير الدواء لسنة 2021 نظام التامين الصحي رقم 83 لسنة 2004 وتعديلاته والتعليمات الصادرة بمقتضاه

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	استلام ومطابقة الوصفات الطبية مع الكشف التفصيلي المرفق من الصيدليات الخاصة والتأكد من وجود المرفقات والفواتير الضريبية ورسوم الطوابع	موظف قسم المتابعة والتدقيق الفني	الثالث	D3
.2	التأكد من الأدوية المقررة التي لا تحتاج الى قرار لجنة فنية وكتاب صرف موجه للجهة المعنية ونسبة الاستيفاء 5% من سعر العطاء على الوصل المالي المرفق	موظف قسم المتابعة والتدقيق الفني	الثالث	D3
	التأكد من الادوية غير المقررة التي تحتاج الى قرار لجنة فنية وكتاب صرف موجه للجهة المعنية ونسبة الاستيفاء 5% من سعر السوق المحلي على الوصل المالي المرفق	موظف قسم المتابعة والتدقيق الفني	الثالث	D3
.3	التأكد من أسعار الأدوية المصروفة واختيار الصنف الارخص ثمناً حسب تسعيرة المؤسسة العامة للغذاء وتوفر الدواء في السوق المحلي وإرفاق كرتونة الدواء الفارغة في حال صرف التعبئة الدوائية كاملة وحسب الجرعة الشهرية	موظف قسم المتابعة والتدقيق الفني	الثالث	D3
.4	في حال وجود وصفات غير مكتملة الوثائق أو وجود خطأ في الفاتورة يتم ارجاعها للصيدلية لتصويب الخطأ وختمها بختم مرتجع .	موظف قسم المتابعة والتدقيق الفني	الثالث	D3
.5	تتم عملية المصادقة على الكشف المرفق بختم مدقق.	موظف قسم المتابعة والتدقيق الفني	الثالث	D3
.6	رفع المطالبة الى مديرية الشؤون المالية لاستكمال عملية التدقيق المالي والصرف حسب الاصول.	رئيس قسم المتابعة والتدقيق الفني + مدير مديرية المتابعة والتدقيق	الثالث	D3
الشركاء	الداخليين	وزارة الصحة / مديرية الشؤون المالية		
	الخارجيين	صيدليات القطاع الخاص		

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	يومين			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	برامج (MS OFFICE (EXCEL+WORD الطابعة / ماسح ضوئي / الة تصوير / هاتف / ايميل			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	لوائح وقائع / دفتر البريد الداخلي			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	1. عدد الوصفات الواردة خلال الشهر والمصروفة على حساب التأمين الصحي 2. عدد الأخطاء المكتشفة خلال عملية التدقيق			
دورية القياس	شهريا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	مطالبة الوصفات الطبية من الصيدليات الخاصة	تدقيق مطالبات الصيدليات الخاصة	صرف قيمة المطالبة	صيدليات القطاع الخاص

اســـم العملية	تدقيق مطالبات صندوق الكلى
رمز العملية	MOH-HI-PCS-46-v1
الهدف من العملية	تدقيق مطالبات صندوق الكلى للمرضى غير المؤمنين المعالجين في المستشفيات المتعاقد معها والتاكد من الالتزام بالتعليمات المعمول بها
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المتابعة والتدقيق
اسم القسم	قسم المتابعة والتدقيق الفني
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد المالية للادارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	زيادة كفاءة الادارة المالية تطوير وتطبيق الموازنة الموجهة بالنتائج
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** لا يوجد **المؤثرات المحتملة:** لا يوجد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	نظام قصور الكلى الاتفاقيات الموقعة مع جميع المستشفيات المتعاقد معها لخدمة غسيل الكلى

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام المطالبة المالية من المستشفى الخاص المتعاقد معه بعد دفع رسوم الطوابع	موظف قسم المتابعة والتدقيق الفني	3	D4

2	تدقيق المطالبة فنيا واداريا والتاكد من وجود كتاب الاعفاء مع الفاتورة الموجه للمستشفى بخصوص المريض. والتاكد من وجود كشف الجلسات الموقع من المريض والطبيب والمرفق بكشف البصمات المحوسب للمريض والطبيب. وتدقيق عدد الجلسات مع المطالبة المالية	موظف قسم المتابعة والتدقيق الفني	3	D4
.3	اعداد المخاطبة الرسمية الموجه لادارة الشؤون المالية بوزارة الصحة و توقيع الكتاب من مدير الإدارة او من ينوب عنه	مدير مديرية المتابعة والتدقيق + مدير إدارة التأمين الصحي	3 3	D4 D1
4	عمل كشف بالمطالبات المدققة وارسالها الى وزارة الصحة وحفظها.	موظف قسم المتابعة والتدقيق الفني	الثالث	D4

الشركاء	الداخليين	إدارة الشؤون المالية في وزارة الصحة
	الخارجيين	مستشفيات القطاع الخاص المتعاقد معها لخدمة غسيل الكلى
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من يومين- لاسبوع
الأدوات الالكترونية المستخدمة		حاسوب +الة حاسبة + طابعة+ايميل+هاتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لائحة وقائع

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	عدد مطالبات صندوق الكلى المدققة خلال الشهر			
دورية القياس	شهريا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	المطالبة المالية	تدقيق مطالبات صندوق الكلى	صرف قيمة المطالبة المالية	المستشفيات المتعاقد معها لخدمة غسيل الكلى

اســـم العملية	ادارة شكاوى متلقي الخدمة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-02-v1
الهدف من العملية	استقبال ومتابعة وحل شكاوى متلقي الخدمة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي
اسم القسم	قسم الشكاوى
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى والمراجعين
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة شكاوى متلقي الخدمة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية * إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم * لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - ارتفاع عدد الشكاوى الواردة بسبب زيادة الطلب على الخدمة **المؤثرات المحتملة:** - تجاوز الاطر الزمنية لحل الشكاوى احيانا بسبب تشكيل اللجان
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	القدرة على متابعة وتحليل الشكاوى القدرة على كتابة وتنظيم التقارير الخاصة بالشكاوى
التشريعات التي تضبط العملية	- نظام رقم (33) لسنة 2024 نظام ادارة الموارد البشرية في القطاع العام صادر بمقتضى المادة (120) من الدستور - نظام رقم (9) لسنة 2020 نظام الخدمة المدنية صادر بمقتضى المادة (120) من الدستور وتعديلاته حتى تاريخ 2024/9/12 - نظام التامين الصحي المعدل رقم (72) لسنة 2023 - تعليمات الدوام الرسمي والإجازات السنوية ومنح المغادرات ونماذجها صادرة عن عن اللجنة المركزية للموارد البشرية بموجب المادتين(37/ج)، (119) من نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 - قانون الصحة العامة لسنة 2008 وتعدلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام الشكوى من خلال طرق تقديم الشكاوى المعتمدة وهي (منصة بخدمتكم، الخط الساخن، الاستدعاءات الخطية، صناديق الشكاوى، البريد الالكتروني، وسائل الاعلام، ومواقع التواصل الاجتماعي، مركز الاتصال الوطني) وإعطاءها رقم وارد.	وحدة الديوان	الخامس	544
.2	تحويل الشكوى الى قسم الشكاوى	وحدة الديوان	الخامس	544
.3	تصنيف الشكوى حسب نوعها	رئيس قسم الشكاوى	الخامس	505
.4	اعداد مخاطبات للجهات المعنية من خلال البريد الإلكتروني أو خطياً وتحويلها لوحدة الديوان	قسم الشكاوى	الخامس	505
.5	تحويل الكتب الخاصة بمخاطبات الشكاوى الى مدير الرقابة والتدقيق الداخلي للتوقيع	وحدة الديوان	الخامس	544
.6	توقيع الكتب الخاصة بمخاطبات الشكاوى من قبل مدير مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي وتحويلها الى وحدة الديوان.	مدير مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي	الخامس	534
.7	إعطاء كتاب المخاطبة رق صادر وإرساله إلى الجهات المعنية	وحدة الديوان	الخامس	544
.8	الرد على الشكوى من قبل الجهات المعنية	مدراء إدارات ومديريات ومستشفيات وزارة الصحة	جميع المحافظات	
.9	استقبال الردود وإعطاءها رقم وارد وتحويلها الى قسم الشكاوى لاجراء اللازم	وحدة الديوان	الخامس	544

.10	تقييم الرد على الشــكوى واعادة مخاطبة الجهة المعنية في حال كان الرد غير كافي	رئيس قسم الشكاوى	الطابق الخامس	505
.11	إبلاغ المشتكي بالرد حسب الوسيلة التي تم بها استلام الشكوى	رئيس قسم الشكاوى	الطابق الخامس	505
.12	اغلاق الشكوى	قسم الشكاوى	الطابق الخامس	505
.13	إعداد تقرير الشــكاوى التجميعي الذي يرفع للمرجعية المختصة	رئيس قسم الشكاوى	الطابق الخامس	505

الشركاء	الداخليين	وحدة صوت متلقي الخدمة ، رؤساء الاقسام في مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي مديرية التحول الاللكتروني وتكنولوجيا المعلومات .
	الخارجيين	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، المؤسسة العامة للغذاء والدواء، المجلس الطبي الأردني.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		7-2 يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة		البريد الالكتروني نظام ادارة الشكاوى الحكومية تطبيق بخدمتكم
النماذج اللازمة لاتمام العملية		نموذج ورقي لتقديم الشكاوى الخطية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام ادارة الشكاوى الحكومية	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة

مؤشرات أداء العملية	- معدل الوقت اللازم لحل الشكاوى . - معدل الوقت اللازم للاستجابة. - نسبة الشكاوى التي تم حلها واغلاقها
دورية القياس	ربع سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الشكوى	ادارة شكاوى متلقي الخدمة	اغلاق الشكوى	متلقي الخدمة

اســـم العملية	الرد على استيضاحات ديوان المحاسبة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-03-v1
الهدف من العملية	سرعة وكفاءة الرد على استيضاحات ديوان المحاسبة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي
اسم القسم	قسم الاستيضاحات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	زيادة كفاءة وفعالية العمل اداريا وماليا وفنيا
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ● إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ● لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة**: عدم اغلاق وتسديد قيود وبنود الاستيضاح كاملا **المؤثرات المحتملة:** عدم اكتمال التصويب وارفاق المعززات استرداد مبالغ كبيرة (يحتاج استرداد المبالغ لوقت طويل حيث يكون قيمة الاسترداد عبارة عن استرداد شهري)
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	معرفة الية وطريقة اغلاق وتسديد الاستيضاحات استخدام مهارات الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	1. نظام التنظيم الإداري لوزارة الصحة 2. النظام المالي وتعديلاته لسنة 1994 3. قانون رسوم الطوابع الواردات رقم 20 لسنة 2001 4. نظام الانتقال والسفر وتعديلاته. 5. نظام المشتريات الحكومية رقم 8 لسنة 2022 6. قانون الموازنة العامة 7. قانون الصحة العامة لسنة 2008 وتعدلاته 8. تعليمات حوافز العاملين في وزارة الصحة لسنة 2006 وتعديلاته 9. تعليمات حوافز العاملين في مهن التمريض لسنة 2004 وتعديلاته 10. تعليمات التصنيف الفني والاداري للطب البشري وطبيب الأسنان والصيدلي لسنة 2010 وتعديلاته 11. نظام ادارة الموارد البشرية للقطاع العام رقم (33) لسنة 2024

	12.نظام التامين الصحي المعدل رقم (72) لسنة 2023 13.نظام ادارة المخزون 14.نظام المسؤولية الطبية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.3	استلام استيضاح أو مذكرات ديوان المحاسبة من مكتب معالي الوزير أو عطوفة الأمين العام أو رئيس المراقبة/ ديوان المحاسبة واعطائه رقم وارد وتحويله لمدير مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي	وحدة الديوان	الطابق الخامس	544
.4	تحويل الاستيضاحات او المذكرات لرئيس قسم الاستيضاحات	مدير مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي	الطابق الخامس	534
.5	استلام الاستيضاحات او المذكرات وادخالها على برنامج متابعة الاستيضاحات واعطائها رقم متسلسل في حال كان جديد اما ان كان قديم يتم الاستعلام عنه واخراجه من ارشيف القسم	رئيس قسم الاستيضاحات	الطابق الخامس	553
.6	دراسة موضوع الاستيضاح لمعرفة المطلوب من قبل الديوان المحاسبة: *اما اعداد مخاطبة للجهة المعنية للتصويب او عمل لاحق للجهات المعنية بموضوع الاستيضاح *تشكيل لجنة للتحقق والتحقيق في بعض بنود الاستيضاح	رئيس قسم الاستيضاحات	الطابق الخامس	553
.7	يتم تجهيز الكتاب للجهة المعنية ورفعه لمدير مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي للتوقيع أو الأنشلة	رئيس قسم الاستيضاحات	الطابق الخامس	553
.9	تحويل الكتاب لمكتب وزير الصحة للتوقيع أو لتشكيل لجنة	وحدة الديوان	الطابق الخامس	544
.10	إعطاء رقم صادر لكتاب المخاطبة أو تشكيل اللجنة وتحويله لقسم الاستيضاحات	وحدة الديوان	الطابق الخامس	544

	وارسال المخاطبة للجهة المعنية (موضوع الاستيضاح)			
.11	يتم ادخال الاجراء الذي تم على الاستيضاح على برنامج متابعة الاستيضاحات وحفظة في الارشيف	قسم الاستيضاحات	الطابق الخامس	553
.13	استلام الرد من الجهة المعنية وإعطائها رقم وارد وتحويلها لمدير الرقابة الداخلية	وحدة الديوان	الطابق الخامس	544
.14	تحويل الرد من الى قسم الاستيضاحات	مدير مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي	الطابق الخامس	534
.15	يتم تقييم الرد من قبل قسم الاستيضاحات وتجهيز كتاب لديوان المحاسبة للرد على الاستيضاح المقدم من قبلهم	قسم الاستيضاحات	الطابق الخامس	553
.16	في حال كان الرد غير مناسب يتم مخاطبة الموقع للتصحيح أو ارسال معززات	قسم الاستيضاحات	الطابق الخامس	553
.16	في حال كان الاستيضاح بحاجة لتشكيل لجنة عند انتهاء اللجنة من اعمالها ورفع تقرير ها وتجهيز التوصيات يتم مخاطبة ديوان المحاسبة بالتقرير وكتب تنفيذ التوصيات	قسم الاستيضاحات	الطابق الخامس	553
.17	ورود متابعة من ديوان المحاسبة تفيد اما : * انهاء وتسديد القيود للاستيضاح *وجود بعض البنود غير المصوبة في الاستيضاح بناء على الرد المرسل	ديوان المحاسبة	جهة خارجية	
.18	في حال عدم تصويب جميع البنود يتم عمل لاحق للموقع لاجراء تصويب باقي البنود	قسم الاستيضاحات وحدة الديوان	الطابق الخامس	553
.19	في حال تسديد القيود يتم ادخال الاجراء على البرنامج واغلاق الاستيضاح	قسم الاستيضاحات	الطابق الخامس	553
الشركاء	الداخليين	المواقع التابعة لوزارة الصحة (مستشفيات/مدراء صحة /مديريات مركزية)		
	الخارجيين	رئاسة الوزراء ديوان المحاسبة		

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	من اسبوع – سنة			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	برنامج الاستيضاحات			
النماذج اللازمة لاتمام العملية	لوائح وقائع			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	عدد الكتب الواردة من ديوان المحاسبة عدد الكتب الصادرة لديوان المحاسبة عدد الكتب الصادرة للجهات المعنية بموضوع الاستيضاحات عدد الكتب التي تفيد تسديد القيود			
دورية القياس	شهرية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الاستيضاح	متابعة تصويب واغلاق الاستيضاحات	اغلاق وتسديد القيود	ديوان المحاسبة

اســـم العملية	تدقيق مستندات الصرف

رمز العملية	MOH-GL-PCS-01-v1
الهدف من العملية	التأكد من سلامة مستندات الصرف
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي
اسم القسم	قسم التدقيق والرقابة المالية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة للتأكد من الامتثال للتشريعات
المشروع/ البرنامج المرتبط	التأكد من امتثال المديريات المركزية والفرعية والمستشفيات للتشريعات الناظمة .
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ● إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ● لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **المؤثرات المحتملة:**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الإلمام بالقوانين والأنظمة والتشريعات المالية . الإلمام باستخدام الحاسوب (نظام GFMIS) .
التشريعات التي تضبط العملية	النظام المالي / نظام المشتريات الحكومية / قانون رسوم طوابع الواردات نظام الانتقال والسفر / التشريعات الأخرى التي تحكم المعاملة .

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام مستندات الصرف ومرفقاتها من مديرية التدقيق والمتابعة المالية/ ادارة الشؤون المالية	رئيس قسم الرقابة المالية	الأرضي	25
.2	توزيع المستندات على المدققين المعنيين داخل القسم	رئيس قسم الرقابة المالية	الأرضي	24 +25
.3	تدقيق المستندات من قبل المدققين وإذا تم اكتشاف أخطاء يتم الكتابة بها لرئيس قسم الرقابة المالية.	المدققين الماليين	الأرضي	24

.4	رفع المستندات التي تحتاج الى تعديل الى مدير مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي	رئيس قسم الرقابة المالية	الطابق الأرضي	25
.5	التنسيب بتحويل المستند الذي يحتاج الى تعديل الى مديرية النفقات والعقود/ ادارة الشؤون المالية	مدير مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي	الطابق الخامس	534
.6	تحويل المستندات التي تتضمن أخطاء إلى مديرية النفقات والعقود للتعديل حسب الأصول	وحدة الديوان	الطابق الخامس	544
.7	استقبال المستندات المصححة من مديرية النفقات والعقود	وحدة الديوان	الطابق الخامس	544
.8	تحويل المستندات الى رئيس قسم الرقابة المالية	وحدة الديوان	الطابق الخامس	544
.9	اعتماد المستندات بعد التأكد من صحتها على نظام GFMIS	رئيس قسم الرقابة المالية	الطابق الأرضي	25
.10	تحويل المستندات إلى المراقب المالي	رئيس قسم الرقابة المالية	الطابق الأرضي	25

الشركاء	الداخليين	إدارة الشؤون المالية / مديرية النفقات والعقود
	الخارجيين	وحدة الرقابة المالية (وزارة المالية) / ديوان المحاسبة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 5 دقائق – يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة		-
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لائحة وقائع

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	GFMIS	وزارة المالية	وزارة المالية	وزارة المالية

مؤشرات أداء العملية	عدد المستندات المدققة
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	مستندات الصرف ومرفقاتها	تدقيق مستندات الصرف	مستندات الصرف المدققة	المراقب المالي ومديرية النفقات والعقود

مديرية الشؤون القانونية

اسم العملية	اعداد مسودة التشريعات استناداً للدستور أو القانون أو النظام ومراجعة التشريعات وتعديلها بناء على طلب من الجهات المعنية	
رمز العملية	MOH-GL-PCS-115-v1	
الهدف من العملية	اعداد التشريعات وتحديثها	
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون القانونية	
اسم القسم	قسم التشريعات والدراسات القانونية	
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة	
المشروع / البرنامج المرتبط	التعريف بالقوانين والانظمة والتعليمات المحدثة	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية		
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	○ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ○ إدارة الشراء والتزويد ○ إدارة الجودة وسلامة المرضى ○ إدارة المباني والممتلكات ● إدارة الرقابة والتنظيم	○ إدارة الموارد المالية ○ إدارة التأمين الصحي ○ إدارة الموارد البشرية ○ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	○ نعم ● لا	
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد	
الاحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	لا يوجد	
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- دورات من ديوان التشريع والرأي. - خبرة باستخدام الحاسوب (word).	
التشريعات التي تضبط العملية	- الدستور. - القانون. - النظام. - كتب دولة رئيس الوزراء.	

- المعاهدات والاتفاقيات الدولية.	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	بناء على توجيهات معالي وزير الصحة يتم مخاطبة المديرية طالبة تعديل او اعداد التشريع لتشكيل لجنة لدراسة الطلب والبدء بإجراءات اعداد مسودة التشريع ورفعها لمديرية الشؤون القانونية.	ادارة أو مديرية طالبة اعداد أو تعديل التشريع	الثالث	301
.2	استلام الملف لدراسة مسودة التشريع واتخاذ الاجراءات الازمة للسير باجراءات نشرها.	قسم التشريعات والدراسات القانونية	الثالث	319
.3	إعداد جدول مقارنة بين التشريع السابق والتشريع الحالي.	قسم التشريعات والدراسات القانونية	الثالث	319
.4	تعبئة النماذج المعدة من ديوان التشريع والرأي (مذكرة بيانات تشريعية أو نموذج استصدار تعليمات أو نموذج اتخاذ قرار).	قسم التشريعات والدراسات القانونية	الثالث	319
.5	تجهيز نسخة الكترونية لمسودة التشريع وجدول المقارنة (ان وجد) المراد نشره بالجريدة الرسمية	قسم التشريعات والدراسات القانونية	الثالث	319
.6	تجهيز كتاب بالرأي القانوني في حال كان التشريع تعليمات أو قرار ورفع المعاملة كاملة بمرفقاتها لديوان التشريع والرأي لأخذ الموافقة عليها.	مدير مديرية الشؤون القانونية	الثالث	301
.7	تجهيز كتاب تغطية لدولة رئيس الوزراء مرفق بنسخة ورقية والكترونية من ملف مسودة التشريع موقع من معالي الوزير.	قسم التشريعات والدراسات القانونية	الثالث	319
.8	انشلة كتاب التغطية من قبل مدير المديرية المعنية و مدير مديرية الشؤون القانونية و الامين العام المعني.	مدير مديرية الشؤون القانونية	الثالث	301

9.	تحويل الملف للدائرة المعنية لتحويلها لمعالي وزير الصحة للتوقيع	وحدة المتابعة الادارية	الثالث	301

الشركاء	داخلي	- إدارات ومديريات وزارة الصحة
	خارجي	- الوزارات و/أو الدوائر و/أو الهيئات و/أو المؤسسات الرسمية والعامة. - القطاع الخاص. - الجامعات الحكومية والخاصة. - النقابات المهنية المعنية. - الجمعيات
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		سنة واحدة
الأدوات الإلكترونية المستخدمة		حاسوب /طابعة/ألة تصوير/ شبكة انترنت.
النماذج اللازمة لاتمام العملية		- نموذج مذكرة بيانات تشريعية. - نموذج استصدار تعليمات. - نموذج اتخاذ قرار. - جدول مقارنة في حال تعديل التشريع أقل من النصف لمواد التعديل

الأنظمة الألكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكيةالنظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد التشريعات المعدة والمحدثة
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
إدارات ومديريات وزارة الصحة	طلب اعداد مسودة التشريع او تحديثه	اعداد مسودة التشريعات استناداً للدستور أو القانون أو النظام ومراجعة التشريعات وتعديلها بناء على طلب من الجهات المعنية	مسودة التشريع	رئاسة الوزراء وزارة الصحة

اسم العملية	المشاركة في لجان التحقق والتحقيق المنسب بها
رمز العملية	MOH-GL-PCS-116-v1
الهدف من العملية	إضفاء الصفة القانونية لعمل اللجنة موضوع التحقيق
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون القانونية
اسم القسم	
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم دور الحكومة ودور الرقابي للوزارة.
المشروع / البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	○ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ○ إدارة الشراء والتزويد ○ إدارة الجودة وسلامة المرضى ○ إدارة المباني والممتلكات ● إدارة الرقابة والتنظيم ○ إدارة الموارد المالية ○ إدارة التأمين الصحي ○ إدارة الموارد البشرية ○ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	○ نعم ● لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الاحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الأحداث المتوقعة: لا يوجد** **المؤثرات المحتملة**: لا يوجد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	خبرة التواصل مع الاخرين
التشريعات التي تضبط العملية	نظام ادارة الموارد البشرية في القطاع العام مدونة السلوك الوظيفي

	نظام الحوافز للأطباء واطباء الاسنان والصيادلة تعليمات الحوافز لمهنة التمريض تعليمات الحوافز للعاملين بوزارة الصحة التعليمات الصادرة من وزارة الصحة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام التنسيب بالمشاركة في لجنة التحقيق من مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي	مديرية الشؤون القانونية	الثالث	301
2 .	زيارة الموقع الشكوى ومقابلة المعنيين المراد التحقيق معهم وجاهياً	الموظف المنسب للمشاركة باللجنة	الثالث	
.3	بالمشاركة مع أعضاء اللجنة يتم تحضير كتاب بتوصيات اللجنة بعد الانتهاء من عملية التحقيق للحصول على موافقة معالي الوزير لتنفيذ التوصيات	الموظف المنسب للمشاركة باللجنة	الثالث	

الشركاء	داخلي	مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي إدارات ومديريات وزارة الصحة
	خارجي	هيئة النزاهة ومكافحة الفساد وزارة العدل
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3 شهور – سنة
الأدوات الألكترونية المستخدمة		لا يوجد
النماذج اللازمة لاتمام العملية		- نموذج تشكيل اللجان - نموذج الافادة أو استجواب - نموذج الشهادة

الأنظمة الإلكترونية لإتمام العملية	اسم النظام الإلكتروني	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	قسطاس	شركة قسطاس لتقنية المعلومات	شركة قسطاس لتقنية المعلومات	شركة قسطاس لتقنية المعلومات
مؤشرات أداء العملية		عدد لجان التحقيق المشكلة		

دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
مديرية الرقابة	ملف التحقيق	المشاركة في لجان التحقق والتحقيق المنسب بها	توصيات لجنة التحقيق	إدارات ومديريات ومستشفيات وزارة الصحة

اسم العملية	تحويل المصاب إلى الجهة ذات الاختصاص لإجابة الطلب القضائي	
رمز العملية	MOH-GL-PCS-117-v1	
الهدف من العملية	إجابة الطلب القضائي حسب موضوع الطلب	
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون القانونية	
اسم القسم	قسم الاستشارات القانونية والعقود والاتفاقيات الدولية	
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة	
المشروع / البرنامج المرتبط		
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية		
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	○ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ○ إدارة الشراء والتزويد ○ إدارة الجودة وسلامة المرضى ○ إدارة المباني والممتلكات • إدارة الرقابة والتنظيم	○ إدارة الموارد المالية ○ إدارة التأمين الصحي ○ إدارة الموارد البشرية ○ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	• نعم ○ لا	
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	إجابة الطلب القضائي	
الاحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	لا يوجد	

المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- خبرات ادارية - المعرفة بنظام اللجان الطبية رقم 48 لسنة 2025
التشريعات التي تضبط العملية	نظام اللجان الطبية رقم 48 لسنة 2025

تسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام ودراسة الطلب القضائي	وحدة المتابعة الادارية	الثالث	321
.2	تجهيز كتاب يتضمن تحويل المصاب إلى مديريات الصحة في المحافظات أو المركز الوطني للطب الشرعي لتنفيذ الطلب القضائي.	وحدة المتابعة الادارية	الثالث	321
.3	أنشلة الكتاب	مدير مديرية الشؤون القانونية	الثالث	301
.4	توقيع الكتاب من قبل معالي الوزير	مكتب معالي الوزير	الثالث	
.5	إعطاء الكتاب رقم صادر وإرساله للجهة ذات العلاقة	وحدة المتابعة الادارية	الثالث	321

الشركاء	داخلي	- مديريات الصحة في المحافظات - المركز الوطني للطب الشرعي
	خارجي	وزارة العدل
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		(60) دقيقة
الأدوات الإلكترونية المستخدمة		حاسوب /طابعة/ ماسح ضوئي
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الإلكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

لا يوجد	----------	----------	----------	----------
مؤشرات أداء العملية	عدد الطلبات القضائية			
دورية القياس	ربعي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة العدل	كتاب طلب قضائي	تحويل المصاب إلى الجهة ذات الاختصاص لإجابة الطلب القضائي	كتاب معاينة للمصاب من الجهة المختصة	- وزارة الصحة

اسم العملية	تحويل الاعتراض مقدم من قبل شركات التأمين على التقرير القطعي
رمز العملية	MOH-GL-PCS-118-v1
الهدف من العملية	تحويل الاعتراض المقدم من شركة التأمين على التقارير القطعية الصادرة من مراكز الطب الشرعي لإجراء اللازم من قبلهم
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون القانونية
اسم القسم	قسم الاستشارات القانونية والعقود والاتفاقيات الدولية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع / البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	○ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ○ إدارة الشراء والتزويد ○ إدارة الجودة وسلامة المرضى ○ إدارة المباني والممتلكات ● إدارة الرقابة والتنظيم ○ إدارة الموارد المالية ○ إدارة التأمين الصحي ○ إدارة الموارد البشرية ○ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	● نعم ○ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	تحويل الاعتراض المقدم للدراسة من قبل لجنة الاعتراضات في المركز الوطني للطب الشرعي
الاحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	لا يوجد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التقارير واللجان الطبية رقم (13) لسنة 2014 وتعديلاته

تسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	استلام ودراسة الاعتراض المقدم من شركة تأمين على تقرير الطبي القطعي للشخص المصاب	قسم الاستشارات القانونية والعقود والاتفاقيات الدولية	الثالث	321
.2	يحضر كتاب لتحويل المصاب لدراسة الاعتراض من قبل لجنة الاعتراضات في المركز الوطني للطب الشرعي	قسم الاستشارات القانونية والعقود والاتفاقيات الدولية	الثالث	321
.3	أنشلة كتاب قبول الاعتراض	مدير مديرية الشؤون القانونية	الثالث	301
.4	توقيع الكتاب من معالي وزير الصحة	معالي وزير الصحة	الثالث	
.5	إعطاء رقم صادر للكتاب وأرشفته وحفظه وارساله للمركز الوطني للطب الشرعي	قسم الاستشارات القانونية والعقود والاتفاقيات الدولية	الثالث	321

الشركاء	داخلي	مراكز الطب الشرعي التخصصية
	خارجي	- شركات التأمين - الشخص المصاب
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		(60) دقيقة
الأدوات الألكترونية المستخدمة		حاسوب /طابعة/ماسح ضوئي
النماذج اللازمة لاتمام العملية		كتاب مخاطبة المركز الوطني للطب الشرعي

الأنظمة الألكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد	----------	----------	----------	----------

مؤشرات أداء العملية	عدد طلبات الاعتراض المقدمة من شركات التأمين
دورية القياس	ربعي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
شركة التأمين	كتاب اعتراض على تقرير طبي قطعي للمصاب	تحويل الاعتراض مقدم من قبل شركات التأمين على التقرير القطعي	- كتاب يتضمن اجراء اللازم للمركز الوطني للطب الشرعي	- وزارة الصحة - المركز الوطني للطب الشرعي - المصاب

اسم العملية	تقديم الاستشارات في مجال الالتزام بالتشريعات الناظمة وتحليل الملاحظات الرقابية والرد عليها
رمز العملية	MOH-GL-PCS-119-v1
الهدف من العملية	استناد الجهات الرقابية الى النصوص القانونية عند تقديم توصياتهم في اعمالهم الرقابية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون القانونية
اسم القسم	قسم الاستشارات الرقابية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع / البرنامج المرتبط	التعريف بالقوانين والانظمة والتعليمات المحدثة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	○ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ○ إدارة الشراء والتزويد ○ إدارة الجودة وسلامة المرضى ○ إدارة المباني والممتلكات • Vإدارة الرقابة والتنظيم • إدارة الموارد المالية ○ إدارة التأمين الصحي ○ إدارة الموارد البشرية ○ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	○ نعم • لا

اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الاحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الأحداث المتوقعة : لا يوجد المؤثرات المحتملة : لا يوجد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	معرفة بالقوانين والتشريعات في المملكة الأردنية الهاشمية
التشريعات التي تضبط العملية	- جميع القوانين والانظمة والتعليمات المعمول بها في المملكة الاردنية الهاشمية. - الاسس المتبعة في مديريات وزارة الصحة. - قرارات وكتب رسمية صادرة عن الجهات الرسمية الحكومية في الجريدة الرسمية.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	استلام ملف الاستشارة من الجهة الطالبة للاستشارة ودراسته.	رئيس قسم الاستشارات	الثالث	320
2	الرجوع الى التشريعات المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة	رئيس قسم الاستشارات	الثالث	320
3	يتم تجهيز وطباعة الرد على الاستشارة الواردة على لائحة وقائع بناء على المعطيات واستناداً للقانون وتوقيعها من مدير المديرية .	موظف قسم الاستشارات + مدير مديرية الشؤون القانونية	الثالث	320

الشركاء	داخلي	كافة ادارات ومديريات وزارة الصحة
	خارجي	الوزارات والمؤسسات الحكومية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم عمل
الأدوات الألكترونية المستخدمة		حاسوب /طابعة/انترنت/ ماسح ضوئي

النماذج اللازمة لاتمام العملية	لا يوجد			
الأنظمة الإلكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكيةالنظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	قسطاس	شركة قسطاس لتقنية المعلومات	شركة قسطاس لتقنية المعلومات	شركة قسطاس لتقنية المعلومات
مؤشرات أداء العملية	عدد طلبات الاستشارات			
دورية القياس	ربعي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
- إدارات ومديريات وزارة الصحة - كافة الجهات الرسمية الحكومية	ملف طلب الاستشارة	بيان الرأي القانوني للاستشارات القانونية الواردة لمديرية الشؤون القانونية	لائحة وقائع تتضمن الرد على الاستشارة	- كافة الجهات الرسمية الحكومية - إدارات ومديريات وزارة الصحة

اسم العملية	تقديم رد معزز بالوثائق للجهة الموردة للمدافعة والمرافعة امام الجهات القضائية المعنية بالقضايا المرفوعة على الوزارة	
رمز العملية	MOH-GL-PCS-120-v1	
الهدف من العملية	متابعة القضايا المرفوعة من / على وزارة الصحة.	
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون القانونية	
اسم القسم	قسم القضايا الحقوقية	
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة	
المشروع / البرنامج المرتبط		
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	○ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ○ إدارة الشراء والتزويد ○ إدارة الجودة وسلامة المرضى ○ إدارة المباني والممتلكات ● إدارة الرقابة والتنظيم	• إدارة الموارد المالية ○ إدارة التأمين الصحي ○ إدارة الموارد البشرية ○ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	○ نعم	

	• لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الاحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	لا يوجد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الاعمال الادارية حاصل على شهادة مزاولة المهنة
التشريعات التي تضبط العملية	كافة القوانين والتشريعات المعمول بها في المملكة الاردنية الهاشمية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	استلام كتاب من ممثلي وزارة الصحة (النيابة العامة الادارية/ وكيل عام ادارة قضايا الدولة) بلوائح الدعوى المقامة بمواجهة الوزارة	رئيس قسم القضايا الحقوقية	الثالث	320
2	اعداد كتب للرد على لوائح الدعوى (الفني والقانوني) معززاً بالوثائق الازمة كل قضية حسب نوعها للجهة الموردة للكتاب ضمن المدة القانونية.	رئيس قسم القضايا الحقوقية	الثالث	320
3	أنشلة الكتاب من قبل مدير مديرية الشؤون القانونية	مدير مديرية الشؤون القانونية	الثالث	301
4	توقيع الكتاب من قبل معالي الوزير	معالي الوزير	الثالث	
5	اعطاء الكتاب رقم صادر وأرشفته وحفظه	وحدة المتابعة الادارية	الثالث	301

6	متابعة القضايا مع الجهات ممثلة الوزارة. وحضور المرافعات في القضايا الصلحية الحقوقية والقضايا التحكيمية المنتدبين لحضورها.	رئيس قسم القضايا الحقوقية	الثالث	320
7	اعداد مخاطبات لوكيل عام ادارة قضايا الدولة في حال الرغبة برفع دعاوي مطالبة لتحصيل اموال لصالح الخزينة	رئيس قسم القضايا الحقوقية	الثالث	320
8	أنشلة الكتاب من قبل مدير مديرية الشؤون القانونية	مدير مديرية الشؤون القانونية	الثالث	301
.10	توقيع الكتاب من قبل معالي الوزير	معالي الوزير	الثالث	
.11	اعطاء الكتاب رقم صادر وأرشفته وحفظه	وحدة المتابعة الادارية	الثالث	301

الشركاء	داخليين	إدارات ومديريات وزارة الصحة
	خارجيين	- ادارة قضايا الدولة . - النيابة العامة الادارية.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		اسبوعين – 3 شهور
الأدوات الألكترونية المستخدمة		- جهاز حاسوب /طابعة - انترنت/ ماسح ضوئي
النماذج اللازمة لاتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الألكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

	قسطاس	شركة قسطاس لتقنية المعلومات	شركة قسطاس لتقنية المعلومات	شركة قسطاس لتقنية المعلومات
مؤشرات أداء العملية	عدد القضايا المرفوعة من / على الوزارة			
دورية القياس	ربعي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
الجهة موردة القضية	بيانات القضية	تقديم رد معزز بالوثائق للجهة الموردة للمدافعة والمرافعة امام الجهات القضائية المعنية بالقضايا المرفوعة على الوزارة	- كتب الرد والوثائق العززة له - قرارات المحاكم	وزارة الصحة وزارة العدل

اسم العملية	قبول الاعتراض المقدم من الأشخاص على التقارير القطعية لتحويله للجنة الاعتراضات في المركز الوطني للطب الشرعي
رمز العملية	MOH-GL-PCS-121-v1
الهدف من العملية	قبول الاعتراض على تقرير الطب الشرعي وتحويله لإعادة المعاينة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون القانونية
اسم القسم	قسم الاستشارات القانونية والعقود والاتفاقيات الدولية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي
المشروع / البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	○ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ○ إدارة الشراء والتزويد ○ إدارة الجودة وسلامة المرضى ○ إدارة المباني والممتلكات ● إدارة الرقابة والتنظيم ○ إدارة الموارد المالية ○ إدارة التأمين الصحي ○ إدارة الموارد البشرية ○ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	● نعم ○ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	تحويل المصاب لإعادة المعاينة من قبل لجنة الاعتراضات في المركز الوطني للطب الشرعي
الاحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	لا يوجد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- خبرات ادارية سابقة. - مهارة صياغة الكتب الرسمية.
التشريعات التي تضبط العملية	نظام التقارير واللجان الطبية رقم (13) لسنة 2014 وتعديلاته

تسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام ودراسة الاعتراض المقدم من قبل المصاب أو المتسبب بالإصابة على تقرير طبي قطعي	قسم الاستشارات القانونية والعقود والاتفاقيات الدولية	الثالث	321
.2	تجهيز كتاب يتضمن قبول الاعتراض وتحويل المصاب لإعادة المعاينة في المركز الوطني للطب الشرعي للحصول على مدة تعطل جديدة.	قسم الاستشارات القانونية والعقود والاتفاقيات الدولية	الثالث	321
.3	أنشلة الكتاب من قبل مدير مديرية الشؤون القانونية	مدير مديرية الشؤون القانونية	الثالث	301
.4	توقيع الكتاب من قبل معالي وزير الصحة	معالي وزير الصحة	الثالث	
.5	إعطاء الكتاب رقم صادر وأرشفته وحفظه وارساله للمركز الوطني للطب الشرعي	قسم الاستشارات القانونية والعقود والاتفاقيات الدولية	الثالث	321

الشركاء	داخلي	مراكز الطب الشرعي في المملكة.
	خارجي	الشخص المصاب أو المتسبب بالإصابة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		(60) دقيقة
الأدوات الإلكترونية المستخدمة		حاسوب /طابعة/ماسح ضوئي
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج قبول الاعتراض

الأنظمة الإلكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد	----------	----------	----------

مؤشرات أداء العملية	عدد طلبات الاعتراض على التقارير الطبية القضائية
دورية القياس	ربعي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
الشخص المصاب أو المتسبب بالإصابة	كتاب اعتراض على تقرير قطعي	قبول الاعتراض المقدم من الأشخاص على التقارير القطعية لتحويله للجنة الاعتراضات في المركز الوطني للطب الشرعي	كتاب موجه للمركز الوطني للطب الشرعي لإعادة معاينة المصاب	- وزارة الصحة - الشخص المصاب أو المتسبب بالإصابة

اسم العملية	متابعة الاجراءات المتخذة بخصوص الاعتداء على الكوادر والمرافق
رمز العملية	MOH-GL-PCS-122-v1
الهدف من العملية	متابعة الاجراءات مع الجهات المختصة لتعويض الوزارة عن الاضرار التي لحقت بالمنشأة الصحية ومعاقبة المعتدي
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون القانونية
اسم القسم	قسم القضايا الجزائية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع / البرنامج المرتبط	التعريف بالقوانين والانظمة والتعليمات المحدثة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	○ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ○ إدارة الشراء والتزويد ○ إدارة الجودة وسلامة المرضى • إدارة المباني والممتلكات • إدارة الرقابة والتنظيم • إدارة الموارد المالية ○ إدارة التأمين الصحي • إدارة الموارد البشرية ○ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	○ نعم

	• لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الاحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الأحداث المتوقعة:** - شهر رمضان - فصل الصيف - الفقر **المؤثرات المحتملة:** تتسبب بزيادة عدد الاعتداءات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات التواصل مع الاخرين
التشريعات التي تضبط العملية	الاتفاقيات مع ادارة الخدمات

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	استلام كتاب يتضمن حالة الاعتداء على موظف أو مرافق تابعة لوزارة الصحة من الجهة ذات العلاقة	رئيس قسم القضايا الجزائية	الثالث	320
2	تجهيز الردود والمخاطبات اللازمة لمتابعة الاجراءات على حالة الاعتداء.	رئيس قسم القضايا الجزائية	الثالث	320
3	أنشلة الكتاب وتوقيعه من قبل معالي الوزير	مدير مديرية الشؤون القانونية + معالي الوزير	الثالث	301
4	تزويد الجهات المختصة بقيمة الأضرار المادية من الاعتداء للتمكن من متابعة اجراءات تحصيلها.	رئيس قسم القضايا الجزائية	الثالث	320

الشركاء	داخلي	الجهة التي تم الاعتداء فيها / إدارة الخدمات .
	خارجي	وزارة العدل (محافظ، المركز الأمني ، مدعي عام ، محكمة)
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		سنة

الأدوات الإلكترونية المستخدمة	حاسوب /طابعة/ شبكة انترنت/ماسح ضوئي			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	كتب المخاطبات مع الجهات كافة			
الأنظمة الألكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكيةالنظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	قسطاس	الشركة المالكة شركة قسطاس لتقنية المعلومات	شركة قسطاس لتقنية المعلومات	شركة قسطاس لتقنية المعلومات
مؤشرات أداء العملية	عدد ملفات الاعتداءات			
دورية القياس	ربع سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة + وزارة العدل	كتاب من الجهه التي تم الاعتداء على موظف فيها او مرافق تابعة لها.	متابعة الاجراءات المتخذة بخصوص الاعتداء على الكوادر والمرافق	- قرار محكمة. - اجراءات تطبيق قرار المحكمة - متابعة تحصيل الاضرار المالية.	- الجهه التي تم الاعتداء فيها. - وزارة العدل

اسم العملية	متابعة الاجراءات مع الجهات المعنية لتنفيذ الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الاتجار بالبشر	
رمز العملية	MOH-GL-PCS-123-v1	
الهدف من العملية		
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون القانونية	
اسم القسم	قسم حقوق الانسان	
الهدف الاستراتيجي المرتبط		
المشروع / البرنامج المرتبط		
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية		
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ○ إدارة الشراء والتزويد ○ إدارة الجودة وسلامة المرضى ○ إدارة المباني والممتلكات ● إدارة الرقابة والتنظيم	○ إدارة الموارد المالية ○ إدارة التأمين الصحي ○ إدارة الموارد البشرية ○ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	○ نعم ● لا	
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية		
الاحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الأحداث المتوقعة:** الحروب /الكوارث **المؤثرات المحتملة:** زيادة الاتجار بالبشر	

المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- دورات فن التعامل مع الأخرين. - دورات التعرف على الضحايا
التشريعات التي تضبط العملية	- الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الاتجار بالبشر - الدستور الاردني والقانون المعمول به في المملكة الاردنية الهاشمية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	تنسيق اجراءات التعامل مع الجهات ذات العلاقة لحماية وعلاج حالة الاتجار بالبشر او المشتبه بها هاتفياً أو وجاهياً	رئيس قسم حقوق الانسان	الثالث	319
2	متابعة اعداد الإحصائيات الخاصة لحالات الاتجار بالبشر	رئيس قسم حقوق الانسان	الثالث	319
3	اعداد الردود حول التقرير السنوي لمكافحة الاتجار بالبشر وتوقيعه من معالي الوزير.	رئيس قسم حقوق الانسان	الثالث	319

الشركاء	داخلي	ادارات و مديريات وزارة الصحة والمستشفيات الحكومية
	خارجي	وزارة العدل (رئيس اللجنة الوطنية) مديرية الأمن العام / وحدة مكافحة الإتجار بالبشر
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		10 ايام عمل
الأدوات الألكترونية المستخدمة		حاسوب /طابعة
النماذج اللازمة لاتمام العملية		------

الأنظمة الالكترونية لإتمام العملية	اسم النظام الإلكتروني	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

لا يوجد	---------	----------	----------	----------
مؤشرات أداء العملية	عدد حالات مكافحة الإتجار بالبشر			
دورية القياس	ربعي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة المركز الوطني لحقوق الانسان	كتاب يتضمن حالة الاتجار بالبشر	متابعة الاجراءات مع الجهات المعنية لتنفيذ الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الاتجار بالبشر	الحماية والرعاية الصحية لضحايا الاتجار بالبشر	- كل من يقيم على أرض المملكة

اسم العملية	متابعة الاجراءات مع الجهات المعنية لتنفيذ بدائل العقوبات السالبة للحرية أو عدم التنفيذ للكوادر الطبية والصحية	
رمز العملية	MOH-GL-PCS-124-v1	
الهدف من العملية	اجابة الطلب القضائي بتنفيذ بدائل العقوبات السالبة للحرية	
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون القانونية	
اسم القسم	قسم حقوق الانسان	
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة	
المشروع / البرنامج المرتبط		
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية		
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	○ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ○ إدارة الشراء والتزويد ○ إدارة الجودة وسلامة المرضى ○ إدارة المباني والممتلكات ● إدارة الرقابة والتنظيم	○ إدارة الموارد المالية ○ إدارة التأمين الصحي ○ إدارة الموارد البشرية ○ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	○ نعم ● لا	
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------	
الاحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	لا يوجد	
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات ادارية - مهارات الاتصال والتواصل	

التشريعات التي تضبط العملية	مذكرة تفاهم بين وزارة العدل ووزارة الصحة بخصوص التعاون في مجال الاشراف على تنفيذ بدائل العقوبات السالبة للحرية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	استلام الطلب القضائي يتضمن طلب تنفيذ بدائل العقوبة سالبة للحرية	موظف قسم حقوق الانسان	الثالث	319
2	مخاطبة الجهة التي سيتم التنفيذ بها بناء على الطلب القضائي	رئيس قسم حقوق الانسان	الثالث	319
3	استلام كتاب من الجهة التي تم التنفيذ بها يتضمن جداول تنفيذ العقوبة السالبة للحرية أو عدم التنفيذ	موظفي قسم حقوق الانسان	الثالث	319
4	مخاطبة وزارة العدل بتنفيذ أو عدم تنفيذ العقوبة السالبة للحرية مرفق بكافة الاوراق المطلوبة وموقع من عطوفة الأمين العام او معالي الوزير	مدير مديرية الشؤون القانونية معالي وزير الصحة	الثالث	301

الشركاء	داخلي	- مديريات وزارة الصحة - المستشفيات الحكومية.
	خارجي	وزارة العدل
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		5 أيام
الأدوات الألكترونية المستخدمة		حاسوب /طابعة/ماسح ضوئي

النماذج اللازمة لاتمام العملية	1. نموذج جدول بأوقات تنفيذ العقوبة السالبة للحرية 2. نموذج جدول خطة تنفيذ العقوبة 3. نموذج التقييم النهائي 4. نموذج تقييم تطبيق بدائل العقوبات			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد	----------	----------	----------	----------
مؤشرات أداء العملية	عدد طلبات تنفيذ بدائل العقوبات السالبة للحرية			
دورية القياس	ربع سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتاب قضائي يتضمن طلب تنفيذ بدائل العقوبة المجتمعية	متابعة الاجراءات مع الجهات المعنية لتنفيذ بدائل العقوبات السالبة للحرية أو عدم تنفيذ للكوادر الطبية والصحية	كتب مخاطبة يتضمن جدول التنفيذ أو عدم تنفيذ	- وزارة العدل

اسم العملية	متابعة القضايا المنسوبة للموظفين لدى الجهات القضائية والتنفيذية والادارية المختصة	
رمز العملية	MOH-GL-PCS-125-v1	
الهدف من العملية	متابعة ما آلت اليه القضايا المنسوبة للموظفين ليصار لاصدار القرار المناسب بحقهم بناء على الردود أو قرارات الاحكام المكتسبة الدرجة القطعية	
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون القانونية	
اسم القسم	قسم القضايا الجزائية	
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة	
المشروع / البرنامج المرتبط	التعريف بالقوانين والانظمة والتعليمات المحدثة	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	○ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ○ إدارة الشراء والتزويد ○ إدارة الجودة وسلامة المرضى ○ إدارة المباني والممتلكات • إدارة الرقابة والتنظيم	• إدارة الموارد المالية ○ إدارة التأمين الصحي • إدارة الموارد البشرية ○ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	○ نعم • لا	
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد	
الاحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الأحداث المتوقعة:** **المؤثرات المحتملة:**	

المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات التواصل مع الاخرين
التشريعات التي تضبط العملية	كافة التشريعات والانظمة المعمول بها في المملكة الاردنية الهاشمية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	استلام كتاب يتضمن عدم مباشرة موظف بالعمل كونه موقوف لدى الجهات الامنية	رئيس قسم القضايا الجزائية	الثالث	322
2	تجهيز الردود والمخاطبات اللازمة لبيان سبب توقيف الموظف لديهم	رئيس قسم القضايا الجزائية	الثالث	322
3	أنشلة الكتاب وتوقيعه من قبل معالي الوزير	مدير مديرية الشؤون القانونية + معالي الوزير	الثالث	301
4	تجهيز الكتب اللازمة بناء على الردود التي تزويدنا بها و / أو قرارت الاحكام المكتسبة الدرجة القطعية.	رئيس قسم القضايا الجزائية	الثالث	322

الشركاء	داخلي	ادارة ومديريات وزارة الصحة
	خارجي	وزارة العدل (محافظ، المركز الأمني ، مدعي عام ، محكمة)
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		سنة
الأدوات الإلكترونية المستخدمة		حاسوب /طابعة/ شبكة انترنت/ماسح ضوئي
النماذج اللازمة لإتمام العملية		كتب المخاطبات مع الجهات كافة

الأنظمة الألكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكيةالنظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	قسطاس	الشركة المالكة شركة قسطاس لتقنية المعلومات	شركة قسطاس لتقنية المعلومات	شركة قسطاس لتقنية المعلومات
مؤشرات أداء العملية	عدد ملفات القضايا			
دورية القياس	ربع سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة + وزارة العدل	كتاب من الجهه التي تم ايقاف موظف التابع لها	متابعة الاجراءات المتخذة بخصوص القضايا المنسوبة للموظف	- قرار محكمة. - اجراءات تطبيق قرار المحكمة - متابعة تحصيل المبالغ المختلسة	- الجهه التابع لها الموظف الموقوف - وزارة العدل

اسم العملية	متابعة سلامة اجراءات تقديم الخدمات الصحية واللوجستية للنزلاء	
رمز العملية	MOH-GL-PCS-126-v1	
الهدف من العملية	زيارة مراكز الاصلاح والتأهيل بشكل دوري ومستمر للإشراف على جودة الخدمات الصحية واللوجستية المقدمة في عيادات مراكز الاصلاح والتأهيل للنزلاء	
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الشؤون القانونية	
اسم القسم	قسم حقوق الانسان	
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة	
المشروع / البرنامج المرتبط		
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية		
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	• إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ○ إدارة الشراء والتزويد ○ إدارة الجودة وسلامة المرضى ○ إدارة المباني والممتلكات • إدارة الرقابة والتنظيم	○ إدارة الموارد المالية ○ إدارة التأمين الصحي ○ إدارة الموارد البشرية ○ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	○ نعم • لا	
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية		
الاحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الأحداث المتوقعة :** زيادة اعداد النزلاء داخل المراكز (الاكتظاظ) المؤثرات المحتملة: زيادة اجراءات المتابعة اللوجستية وزيادة الجهد المبذول في التنسيق والتعامل مع الحالات	

المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	دورات فن التعامل مع الأخرين
التشريعات التي تضبط العملية	قانون مراكز الاصلاح والتأهيل

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1	التنسيق مع الادارات في حالات ادخال النزلاء للمستشفيات التابعة لوزارة الصحة	قسم حقوق الانسان	الثالث	319
2	العمل على ربط المراكز الصحية العاملة داخل مراكز الاصلاح والتأهيل ببرنامج حكيم	قسم حقوق الانسان	الثالث	319
3	متابعة عقد دورات تدريبية مستمرة لرفع كفاءة الكوادر الصحية العاملة في عيادات مراكز الاصلاح والتأهيل	قسم حقوق الانسان	الثالث	319

الشركاء	داخلي	- مديريات وزارة الصحة - المستشفيات الحكومية
	خارجي	وزارة العدل
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		على مدار الاسبوع
الأدوات الألكترونية المستخدمة		حاسوب /طابعة
النماذج اللازمة لاتمام العملية		

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

	---------	----------	---------- -	----------
مؤشرات أداء العملية	عدد الكتب المرسله من المركز الوطني لحقوق الانسان			
دورية القياس	ربعي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة العدل	كتاب من المركز الوطني من حقوق الانسان	زيارة مراكز الاصلاح والتأهيل بشكل دوري ومستمر للإشراف على جودة الخدمات الصحية واللوجستية المقدمة في عيادات مراكز الاصلاح والتأهيل للنزلاء	كتاب رد للمركز الوطني لحقوق الانسان.	- وزارة الصحة - وزارة العدل

مديرية الاعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور

اســـم العملية	استقبال ودراسة الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات والثناءات التي ترد عبر قنوات الاتصال المتاحة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-04-v1
الهدف من العملية	تحسين أداء الخدمات المقدمة، والمشاركة في رفع كفاءة العاملين في الوزارة للوصول لأعلى مستوى من الرضا عن الخدمة المقدمة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور
اسم القسم	وحدة صوت متلقي الخدمة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	إنشاء وحدة صوت متلقي الخدمة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة إدارة صوت متلقي الخدمة
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية √إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطروالكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	√نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	حل الشكوى لمتلقي الخدمة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	• **الاحداث المتوقعة:** ○ هجمات سيبرانية ○ انقطاع شبكة الانترنت ○ الكوارث الطبيعية أو الطارئة مثل الحرائق أو الفيضانات ○ الميزانية ونقص التمويل ○ نقص في موارد القوى العاملة، مثل نقص الموظفين المؤهلين. • **المؤثرات المحتملة:** ○ نقص الموظفين المؤهلين يؤثر على كفاءة التنفيذ. ○ توقف الخدمة نتيجة الهجمات السيبرانية أو انقطاع الانترنت. ○ نقص التمويل قد يؤثر على القدرة على شراء أنظمة جديدة. ○ الكوارث الطبيعية أو الطارئة قد تتطلب منظمات خاصة لحماية البنية التحتية الإلكترونية.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات حاسوبية وتقنية على برمجيات محددة - مهارات الاتصال والتواصل

التشريعات التي تضبط العملية	- قانون الصحة العامة رقم (74) لسنة 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	يقوم موظف الخط الساخن بتلقي الشكاوى/الاقتراحات والاستفسارات الواردة من خلال مركز الاتصال الوطني/ الخط الساخن الخاص بشكاوى وزارة الصحة التابع لوزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، سواء كانت مستعجلة أو غير مستعجلة، وإرسالها إلى ضابط ارتباط الشكاوى المعني في المديرية المركزية أو المستشفى أو مديرية صحة المحافظة من خلال البريد الإلكتروني، وإرسال نسخة من جميع الشكاوى إلى وحدة صوت متلقي الخدمة، ونسخة إلى رئيس قسم الشكاوى في مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي	موظف وحدة صوت متلقي الخدمة	الأرضي	13
.2	يقوم موظف الخط الساخن بتلقي الاقتراحات والاستفسارات الواردة من خلال مركز الاتصال الوطني/ الخط الساخن الخاص بشكاوى وزارة الصحة، وإرسالها إلى ضابط ارتباط الشكاوى المعني في المديرية المركزية أو المستشفى أو مديرية صحة المحافظة من خلال البريد الإلكتروني، وإرسال نسخة منها إلى وحدة صوت متلقي الخدمة، ودراسة مدى قابليتها للتطبيق أو الأخذ بها.	موظف وحدة صوت متلقي الخدمة	الأرضي	13
.3	يقوم موظف الخط الساخن بتلقي الثناءات الواردة من خلال مركز الاتصال الوطني/ الخط الساخن الخاص بشكاوى وزارة الصحة، وإرسالها إلى ضابط ارتباط الشكاوى المعني في المديرية المركزية أو المستشفى أو مديرية صحة المحافظة من خلال البريد الإلكتروني، وإرسال نسخة منها إلى وحدة صوت متلقي الخدمة، لتصل الى الموظف المعني تقديراً لجهوده.	موظف وحدة صوت متلقي الخدمة	الأرضي	13

.4	في الحالات الطارئة يقوم موظف وحدة صوت متلقي الخدمة بمتابعة الشكوى مباشرة من خلال الاتصال الهاتفي مع المناوب الإداري أو مدير المستشفى، وإذا استدعى الأمر يقوم بالتوجه إلى المنشأة الصحية للوقوف على حل الشكوى بالسرعة الممكنة	موظف وحدة صوت متلقي الخدمة	الأرضي	13
.5	في حال عدم حل الشكوى من قبل المدير المعني، يقوم موظف الوحدة بالتواصل مع مدير إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات أو مدير الإدارة المعني، على أن يتم توثيق ساعة الاتصال والإجراء المتخذ من قبل موظف وحدة صوت متلقي الخدمة	موظف وحدة صوت متلقي الخدمة	الأرضي	13
.6	بخصوص الشكاوى المرسلة عبر منصة بخدمتكم، يقوم موظف المنصة بإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني والنظام الإلكتروني الخاص بالمنصة إلى وحدة صوت متلقي الخدمة ورئيس قسم الشكاوى في مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي لمتابعتها مع ضباط الارتباط المعنيين.	موظف وحدة صوت متلقي الخدمة	الأرضي	13
.7	يتم التواصل مع المشتكي وإبلاغه بالتغذية الراجعة عن حل الشكوى	موظف الخط الساخن		
.8	إعداد التقارير الدورية والتي تتضمن إحصائيات أعداد الشكاوى والاقتراحات، وطبيعتها وتصنيفها والزمن اللازم لحلها، ورفعها لمعالي وزير الصحة.	رئيس وحدة صوت متلقي الخدمة	الأرضي	13

الشركاء	الداخليين	المديريات المركزية في الوزارة، المستشفيات، مديريات الصحة، إدارة التأمين الصحي.الرقابة
	الخارجيين	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، مركز الاتصال الوطني، شركة Zain
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3-7 أيام
الأدوات الالكترونية المستخدمة		- تطبيق المراسلة الفورية (WhatsApp) الخاص بوحدة صوت متلقي الخدمة بالتعاون مع شركة Zain. - مركز الاتصال الوطني/ الخط الساخن الخاص بشكاوى وزارة الصحة التابع لوزارة الاقتصاد الرقمي. - منصة بخدمتكم الحكومية. - الرصد الإعلامي.

	- أجهزة الحاسوب، طابعة، MS Office			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج الشكاوى المرسلة بالبريد الإلكتروني المعتمد			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
Infobip Conversations	Infobip Conversations	شركة Zain	وزارة الصحة	وزارة الصحة، شركة Zain
مؤشرات أداء العملية	- عدد الشكاوى الواردة من متلقي الخدمة. - نسبة الشكاوى التي تمت معالجتها وإغلاقها. - نسبة الشكاوى التي تمت معالجتها وإغلاقها ضمن الوقت المحدد. - عدد الاقتراحات الواردة من متلقي الخدمة			
دورية القياس	شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الشكاوى الواردة من متلقي الخدمة عبر جميع القنوات المتاحة.	استقبال ودراسة الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات والثناءات التي ترد عبر قنوات الاتصال المتاحة	عدد الشـــكاوى التي تم حلها	وزارة الصحة، متلقي الخدمة

اســـم العملية	اعطاء المعلومة
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-01-v1
الهدف من العملية	ضمان الحصول على المعلومات التي يحتاجها المواطنين ، وفقا لأحكام القانون
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور
اسم القسم	قسم الإعلام
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التشاركية مع المديريات المركزية في الوزارة والشركاء الخارجين و المجتمع المحلي .
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج حق الحصول على المعلومة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☑إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☑ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الإجابة على الأسئلة المقدمة من خلال البريد الإلكتروني او الواتساب .
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** التأخير في الرد من قبل المديريات المحول لها طلب حق الحصول على المعلومة **المؤثرات المحتملة:** بعض الأحيان لا يمكن الرد على الأسئلة بسبب تصنيف المعلومات سرية او محمية أو مقيدة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	معرفة وإلمام كامل بتصنيف المعلومات كون بعض المعلومات سرية أو لا يجوز نشرها والقدرة على متابعة مع المديريات لسرعة الرد. متابعة جميع القوانين والتعليمات التي تصـــدر باســـتمرار بما يخص حق الحصـــول على المعلومة عن طريق حضـــور الورشـــات والاجتماعات لضباط الارتباط .
التشريعات التي تضبط العملية	تشريعات تم وضعها من خلال رئاسة الوزراء، قانون حق الحصول على المعلومات "من خلال قانون رقم 3 لسنة 2024 قانون معدل لضمان حق الحصول على المعلومة يقر مع القانون رقم 47 لسنة 2007 .

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تقديم طلب حق الحصول على المعلومة على الموقع الرسمي والذي يحدد به طبيعة ونوع المعلومات المطلوبة.	متلقي الخدمة		

.2	تحديد اجابة الطلب أو رفضـــه بناءً على تصنف المعلومات (سرية أو مقيدة او غير ذلك)	ضـابط الارتباط / قسم الاعلام	الطابق الأرضي	16
.3	تحويل الطلب إلى مدير المديرية.	رئيس قسم إعلام	الطابق الأرضي	12
.4	تحويل طلب الاســتفســار والســؤال الى المديرية المعنية بالرد بعد التأكد من عدم ســـرية المعلومات ومطابقته لشـــروط الأســئلة الخاصـــة بحق الحصـــول على المعلومة.	مدير الإعلام	الطابق 3	307
.5	استقبال الرد من المديرية المعنية بالإجابة وتحويل وارســالها لضــابط الارتباط للرد على مقدم الطلب حسب الأصول.	ضـابط الارتباط / قسم الاعلام		

الشركاء	الداخليين	المدراء المعنيين مدراء المديريات الصحة الموجهة لها الأسئلة .
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		30 يوم كحد أقصى
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة حاسوب ، الواتس اب ، بريد الكتروني ، طابعة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج حق الحصول على المعلومات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام حق الحصول المعلومة	نموذج حق الحصول على المعلومة	وزارة الاقتصاد الرقمي	وزارة الصحة	مديرية تكنولوجيا المعلومات

مؤشرات أداء العملية	*عدد طلبات حق الحصول على المعلومة خلال الشهر *نسبة الطلبات التي تم الرد عليها
دورية القياس	شهرية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	طلب الحصول على المعلومات	اعطاء المعلومة	كتاب الرد على الطلب	طـــالـــب الحصول على المعلومة

مديرية السياحة العلاجية

اســـم العملية	تحديث قاعدة بيانات السياحة العلاجية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-23-v1
الهدف من العملية	تطوير وتحسين المعلومات والبيانات المتعلقة بالسياحة العلاجية في الأردن. يشمل هذا التحديث جمع وإدخال بيانات حديثة تتعلق بالمستشفيات والمراكز الطبية ، الأطباء المتخصصين، الخدمات الصحية المتاح وأسعارها
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية السياحة العلاجية
اسم القسم	قسم التطوير والمعلومات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير قاعدة بيانات السياحة العلاجية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	وثيقة الاستراتيجية الوطنية للسياحة العلاجية للاعوام 2018-2022
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ✓ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** الحصول على كافة المعلومات المطلوبة وتحديثها سنويا عدم تعاون شركاء الخدمة أو التأخر بالرد **المؤثرات المحتملة:** تحسين إجراءات المقدمة للمرضى فقدان للبيانات المطلوبة في القاعدة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	البحث وجمع البيانات ،التحليل والتنظيم ،مهارات التواصل
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة (47) عام 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مخاطبة المستشفيات الخاصة لتكليف ضابط ارتباط السياحة العلاجية لتسهيل التواصل	مدير مديرية السياحة العلاجية	السابع	722
.2	تدريب ضباط الارتباط على المهام المطلوبة منهم ومسؤولياتهم	رئيس قسم التطوير والمعلومات	السابع	710

.3	التواصل مع ضباط الارتباط لطلب المعلومات الخاصة بالمرضى القادمين للسياحة العلاجية	رئيس قسم التطوير والمعلومات	السابع	710
.4	ترتيب زيارات ميدانية للمستشفيات الخاصة لمتابعة جودة الخدمات المقدمة والشكاوى المقدمة من المرضى القادمين للسياحة العلاجية	رئيس قسم التطوير والمعلومات	السابع	710
.5	تجميع المعلومات التي تم تجميعها على تقرير خاص بجدول الزيارات اليومي	رئيس قسم خدمة ومتابعة المرضى	السابع	721
.6	مخاطبة أصحاب العلاقة بالتقرير الصادر	رئيس قسم خدمة ومتابعة المرضى	السابع	721
.7	ادخال البيانات والمعلومات على قاعدة بيانات عن طريق excel sheetمجهز لهذه الغاية واستخلاص البيانات وتعديلها	رئيس شعبة مكاتب التنسيق	السابع	721
.8	استخلاص تقارير البيانات الإحصائية شهريا من المستشفيات وتحديد العدد الشهري لمرضى السياحة العلاجية	رئيس شعبة مكاتب التنسيق	السابع	710
.9	اطلاع مدير المديرية على المعلومات المتوفرة في قاعدة البيانات لاتخاذ القرارات المناسبة	رئيس قسم خدمة ومتابعة المرضى	السابع	721

الشركاء	الداخليين	لا يوجد
	الخارجيين	جمعية المستشفيات الخاصة، المستشفيات الخاصة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		عملية مستمرة وبشكل دوري
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر // فاكس // هاتف خلوي
النماذج اللازمة لإتمام العملية		كتب رسمية/ نموذج استبيان خاص لتجميع المعلومات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد/ جاري العمل على إيجاد نظام			

مؤشرات أداء العملية	اعداد مرضى السفر الصحي والسياحة العلاجية متوسط انفاق المرض واثرة في الدخل القومي (عدد مرضى السياحة العلاجية الداخلين للمستشفيات +(عدد مرضى السياحة العلاجية الداخلين للمستشفيات*3)
دورية القياس	شهري/ يومي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	اعداد مرضى السياحة العلاجية وبياناتهم بالتفصيل	تحديث قاعدة بيانات السياحة العلاجية	بيانات المرضى القادمين للعلاج في الاردن	إدارة وكادر مديرية السياحة العلاجية

اســـم العملية	تطوير وتحديث الاستراتيجية الوطنية للسياحة العلاجية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-24-v1
الهدف من العملية	تطوير صناعة السياحة العلاجية للسنوات القادمة بصفتها أحد المكونات الهامة للاقتصاد الأردني.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية السياحة العلاجية
اسم القسم	قسم التطوير والمعلومات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تعزيز محاور الاستراتيجية 1- الحوكمة 2- الاستثمار 3- التسويق والترويج 4- خدمات طبية عالية الجودة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ✓ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم تعاون شركاء الخدمة بتطورات انجاز برامجهم الوارده بالخطة التنفيذية . **المؤثرات المحتملة:** عدم انجاز الخطة التنفيذية التابعة للخطة الاستراتيجية في الموعد المحدد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	فهم عميق لقطاع السياحة العلاجية/ القدرة على اجراء دراسات سوقية وأبحاث تحليلية/ صياغة سياسات وإجراءات تعزز سمعة وجودة الرعاية الصحية/بناء علاقات إيجابية مع الشركاء /القدرة على التنسيق مع مقدمي الخدمات الصحية /متابعة وقياس الأداء /فهم القوانين والتنظيمات / فهم الثقافات المختلفة للمرضى الدوليين/ التفكير بشكل مستدام لتحقيق الأهداف .
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة (47) عام 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	اجتماع الشركاء ومناقشة ما تم إنجازه وما لم يتم إنجازه من الاستراتيجية السابقة (2018- 2022) للسياحة العلاجية	رئيس شعبة مكاتب التنسيق	السابع	711
.2	تحديد نقاط القوة والضعف في استراتيجية السياحة العلاجية السابقة لكل مؤسسة على حده ومناقشة حلول جذرية لنقاط الضعف	رئيس شعبة مكاتب التنسيق	السابع	711
.3	كل مؤسسة قدمت خطتها وتطلعاتها المقبله في مجال السياحة العلاجية.	رئيس شعبة مكاتب التنسيق	السابع	711
.4	تجهيز الاستراتيجية ورفعها لرئاسة الوزراء	رئيس شعبة مكاتب التنسيق	السابع	711

الشركاء	الداخليين	مديرية تطوير الأداء المؤسسي وضبط الجودة . المجلس الصحي العالي مديرية التخطيط وإدارة المشاريع التراخيص والمهن
	الخارجيين	وزارة الخارجية وشؤون المغتربين وزارة الداخلية وزارة السياحة هيئة تنشيط السياحة جمعية المستشفيات الخاصة وزارة الاستثمار
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		سنة ونصف
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر // طابعه
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج الخطة التنفيذية المنبثقة من الاستراتيجية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	**نسبة انجاز المشاريع والبرامج في الخطة التنفيذية للاستراتيجية الوطنية**			
دورية القياس	شهري او ربعي تراكمي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	قرار او كتاب تطوير الاستراتيجية، كتب تشكيل لجان اعداد الخطة	اعداد وثيقة الاستراتيجية الوطنية للسياحة العلاجية والخطة التنفيذية المنبثقة منها	الاستراتيجية الوطنية للسياحة العلاجية وخططها التنفيذية	وزارة الصحة وشركاء الخدمة

اســـم العملية	عملية اعداد الحزم الطبية لمرضى السياحة العلاجية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-25-v1
الهدف من العملية	إيجاد تسعيرة مناسبة ومحددة ومنافسة للإجراءات الطبية لمرضى السياحة العلاجية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية السياحة العلاجية
اسم القسم	قسم التطوير والمعلومات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعزيز الدور الرقابي والاشرافي والتنظيمي لوزارة الصحة
المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير سياسة / تعليمات تسعير الخدمات للقادمين للعلاج من الخارج في مستشفيات المملكة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ✓ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	✓ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	حزم طبية منافسة لمرضى السياحة العلاجية تساعد المرضى بمعرفة أسعار الإجراءات في الأردن
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم التزام بعض الأطباء او بعض المستشفيات بالتسعيرة. **المؤثرات المحتملة:** قلة عدد المرضى القادمين للسياحة العلاجية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بتفاصيل الإجراءات الطبية ، المعرفة بلائحة أجور الأطباء والمستشفيات ، المتابعة والمثابرة ، مهارة عالية باستخدام الحاسوب، مهارات التواصل
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المستشفيات الخاصة ، لوائح أجور معتمدة رسميا ومنشورة بالصحف الرسمية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تشكيل لجنة عليا لأعداد حزم لمرضى السياحة العلاجية	معالي وزير الصحة	الثالث	مكتب معالي الوزير

.2	تشكيل لجنة تنفيذية مصغرة لإعداد حزم لمرضى السياحة العلاجية	مدير مديرية السياحة العلاجية	السابع	721
.3	عقد اجتماعات مع أعضاء اللجنة وقدمت جمعية المستشفيات الخاصة أجور المستشفيات والمواد اللازمة للإجراء الطبي وقدمت نقابة الأطباء لائحة أجور الأطباء وتم جمع الأسعار بالدولار	مدير مديرية السياحة العلاجية	السابع	721
		رئيس قسم التطوير والمعلومات	السابع	711
.4	اجراء مقارنات بين أسعار الحزم الطبية بأسعار الحزم الطبية بتركيا ومصر والهند لإجراء مقارنات ودراسة مدى قابلية هذه الحزم للمنافسة إقليميا	رئيس قسم التطوير والمعلومات	السابع	711
.5	اعتماد الحزم الطبية من اللجنة التنفيذية المصغرة للحزم	مدير مديرية السياحة العلاجية	السابع	721
.6	اعتماد 109 حزمة طبية من قبل معالي وزير الصحة .	معالي وزير الصحه	الثالث	مكتب معالي الوزير
.7	انشاء بطاقات خاصة للحزم الطبية مع تفاصيل كل اجراء (عدد أيام الإقامة وسعر الحزمة ،...)	رئيس قسم التطوير والمعلومات	السابع	711
.8	اعتماد هذه البطاقات من اللجة التنفيذية المصغرة	مدير مديرية السياحة العلاجية	السابع	721
9	ارسال هذه البطاقات لهيئة تنشيط السياحة لعرضها على منصة سلامتك الالكترونية بناء على توصيات اللجنة العليا للسياحة العلاجية	رئيس قسم التطوير والمعلومات	السابع	711
الشركاء	الداخليين	مديرية إدارة التأمين الصحي ، مديرية الشؤون القانونية ، مديرية النفقات والعقود ،مديرية ترخيص المهن والمؤسسات .		
	الخارجيين	نقابة الأطباء ، نقابة أطباء الأسنان ، الاتحاد الأردني للتأمين ، جمعية المستشفيات الخاصة ، الخدمات الطبية الملكية ، مستشفى الجامعة الأردنية .		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		استغرق عام تقريبا		

الأدوات الالكترونية المستخدمة	الكمبيوتر ، الفاكس ، الهاتف المحمول .			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	لائحة أجور نقابة الأطباء ، لوائح أجور المستشفيات الخاصة			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	عدد الحزم المعتمدة لمرضى السياحة العلاجية			
دورية القياس	لا يوجد			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة وشركاء الخدمة	لائحة أجور نقابة الأطباء ولائحة أجور المستشفيات	اعداد الحزم الطبية لمرضى السياحة العلاجية	109 حزمة طبية تم اعتمادها حسب الأصول .	وزارة الصحة وشركاء الخدمة

اســـم العملية	متابعة الشكاوى المقدمة من مرضى السياحة العلاجية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-26-v1
الهدف من العملية	حل المشكلات التي تواجه مرضى السياحة العلاجية ضمن الأنظمة والقوانين المتبعة بالأردن.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية السياحة العلاجية
اسم القسم	خدمة ومتابعة المرضى
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحفيز لتسويق الأردن كجهة عالمية للسياحة العلاجية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ✓ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	✓ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	اصدار قرار بالشكوى من قبل الجهات المعنية
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** الفترة الطويلة أحيانا التي يستغرقها البت بالشكوى **المؤثرات المحتملة:** هز ثقة المرضى القادمين للسياحة العلاجية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الالمام بالأنظمة والقوانين الالمام بالتسعيرة المتبعة بالاردن
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المستشفيات الخاصه ، قانون المساءلة الطبية .

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال قرار من الأمين العام للشؤون الرعاية الصحية الأولية والاوبئة بتشكيل لجنة خاصة بشكاوى مرضى السياحة العلاجية	قسم متابعة وخدمة المرضى	السابع	710
.2	مخاطبة الشركاء من المديريات المعنية بقرار تشكيل اللجنة	مدير مديرية السياحة العلاجية	السابع	722

	استقبال الشكاوى من مرضى السياحة العلاجية	أعضاء اللجنة		
	عقد اجتماع من الأعضاء المعنيين لمناقشة شكوى المريض واتخاذ القرار بناء عليها	أعضاء اللجنة		
	مخاطبة الأمين العام بقرار اللجنة لمخاطبة معالي الوزير او المستشفى المعني			

الشركاء	الداخليين	مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية لجنة المساءلة الطبية/ المجلس الصحي العالي / مديرية الشؤون القانونية
	الخارجيين	نقابة الأطباء نقابة أطباء الأسنان نقابة الصيادلة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من شهر لسنه
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الهاتف // الكمبيوتر//
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	عدد الشكاوى المقدمة من مرضى السياحة العلاجية والتي تم التعامل معها			
دورية القياس	نصف سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	شكوى من المريض	متابعة الشكاوى المقدمة من مرضى السياحة العلاجية	التحقيق والتحقق بالشكوى وإصدار توصيات	متلقي الخدمة

مديرية تراخيص المهن والمؤسسات الصحية

اســـم العملية	استقبال والتعامل مع الشكاوي المتعلقة بالمؤسسات الصيدلانية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-74-v1
الهدف من العملية	ضمان سرعة الرد على الشكاوي والحفاظ على السرية التامة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	تعديل التشريعات الناظمة لخدمات مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☑ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الرد على الاستدعاء أو الشكوى
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم انعقاد اللجان لفقدان النصاب سحب الشكوى او الاعتراض **المؤثرات المحتملة:** عدم حل الشكوى
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الالمام بالقوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بترخيص المؤسسات الصيدلانية القدرة على العمل على الحاسوب وعلى نظام الترخيص الخاص بالمديرية. السرعة و الدقة
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الدواء والصيدلة رقم (12) لسنة 2013 وتعديلاته ونظام ترخيص المؤسسات الصيدلانية رقم (162) لسنة 2019 والتعليمات الصادرة بمقتضاه

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	استلام المعاملة من المشتكي ورقيا	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية أو من خلال الديوان العام	5	519 512
2	تشكيل لجنة مختصة لدراسة الشكوى	رئيس قسم المؤسسات الصيدلانية مدير مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية معالي وزير الصحة	5 3	519 504
3	عرض الشكوى على اللجنة المختصة	رئيس اللجنة و أعضائها	5	519
4	التحقق من مضمون الشكوى والكشف الميداني اذا استدعى ذلك	اللجنة المختصة		
5	رفع توصيات اللجنة لمعالي وزير الصحة لاتخاذ الاجراء المناسب	اللجنة المختصة		
6	التوقيع بالموافقة على تنسيب اللجنة المختصة من قبل معالي الوزير	رئيس قسم المؤسسات الصيدلانية مدير مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية	5	504
7	طباعة كتاب بالقرار المتخذ والتوقيع عليه من مدير المديرية	مقرر اللجنة المختصة	5	519
8	ارسال الكتاب الى الجهة المعنية حسب طبيعة القرار	موظف الديوان	5	512

الشركاء	الداخليين	مكتب عطوفة الامين العام للرعاية الصحية الاولية والأوبئة مكتب معالي وزير الصحة مديرية الشؤون القانونية مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي
	الخارجيين	.1 نقابة الصيادلة .2 المؤسسة العامة للغذاء والدواء .3 وزارة العدل .4 جهات رسمية اخرى
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		أسبوع لشهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر المحمول (لاب توب)
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	عدد الشكاوى التي تم التعامل معها سنويًا			
دورية القياس	ربع سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الشكوى المقدمة و الوثائق المرفقة	استقبال والتعامل مع الشكاوي المتعلقة بالمؤسسات الصيدلانية	توصيات اللجنة التي حققت في الشكوى	مقدم الشكوى

اســـم العملية	استقبال والتعامل مع الشكاوي
رمز العملية	MOH-GL-PCS-75-v1
الهدف من العملية	ضمان سرعة الرد على الشكاوي والحفاظ على السرية التامة والحفاظ على صحة المراجعين والتاكد من جودة العلاج والتاكد من الترخيص وحفظ حقوق المراجعين
اسم الوحدة التنظيمية	قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان/ مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرقابة والتفتيش على المؤسسات الصحية في القطاع الخاص
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	√نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	حل الشكوى
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم انعقاد اللجان لفقدان النصاب سحب الشكوى او الاعتراض **المؤثرات المحتملة:** تأخير في حل الشكوى المقدمة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الالمام بالقوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بترخيص المؤسسات القدرة على العمل على الحاسوب وعلى نظام الترخيص الخاص بالمديرية. السرعة و الدقة
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة (47) عام 2008

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام المعاملة من المشتكي حسب الأصول	قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان	5	502
.2	عرض الشكوى على اللجنة المختصة ليتم الكشف والتحقق من مضمون الشكوى	قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان	5	502
.3	التنسيب اللجنة لاتخاذ الاجراء المناسب	اللجنة المختصة	5	502

.4	تنسيب للمدير من قبل اللجان	قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب لاسنان	5	502
.5	اعطاء رقم صادر للمعاملة	الديوان	5	502

الشركاء	الداخليين	لا يوجد
	الخارجيين	1.نقابة أطباء الأسنان. 2.نقابة أصحاب علوم ومختبرات الاسنان 3.وزارة العدل 4. جهات رسمية اخرى
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		اسبوع
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة فاكس هاتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد الشكاوى التي تم التعامل معها
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	شكوى مقدمة من متلقي الخدمة	استقبال والتعامل مع الشكاوي	حل الشكوى	متلقي الخدمة

اســـم العملية	التعامل شكاوى المراجعين الفنية و المالية على المستشفيات الخاصة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-76-v1
الهدف من العملية	تحقيق الكفاءة و الفاعلية و الشفافية في التعامل مع شكاوي المراجعين الفنية و المالية على المستشفيات الخاصة المستلمة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية

اسم القسم	قسم ترخيص المؤسسات الصحية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرقابة والتفتيش على المؤسسات الصحية في القطاع الخاص
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	حل شكاوى المراجعين الفنية والمالية على المستشفيات الخاصة وتحويلها للجهة المختصة لدراستها
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تجاوزات قانونية في الأسعار او الإجراءات الطبية. **المؤثرات المحتملة:** ازدياد عدد الشكاوى المقدمة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• الاتصال والتواصل • المعرفة بإجراءات العمل في المستشفيات الخاصة • المعرفة بقانون الصحة العامة وقانون المسؤولية الطبية • مهارات التنسيق والمتابعة • معرفة باللوائح و انظمة المستشفيات المالية والفنية
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة 47 عام 2008 قانون المسؤولية الطبية رقم 25 عام 2018

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام استدعاء الشكوى من المراجعين ورقيًا او الكترونيًا بخصوص المستشفيات الخاصة	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية (مقرر لجنة المستشفيات الخاصة أو من ينوب عنه)	5	511
.2	تسجيل الشكوى في سجلات الشكاوي و تصنيفها على أنها فنية (مثل الاخطاء الطبية او الاعتراض على اجراءات المستشفى...) أو مالية (الفواتير المقدمة)	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية (مقرر لجنة المستشفيات الخاصة أو من ينوب عنه)	5	511

.3	تحويل الشكوى اما إلى لجنة تدقيق الفواتير (إذا كانت الشكوى مالية) أو إلى لجنة المستشفيات الخاصة (إذا كانت الشكوى فنية) في حالة الشكوى المالية : الانتقال الى النقطة 4 في حالة الشكوى الفنية : الانتقال الى النقطة 16	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية (مقرر لجنة المستشفيات الخاصة أو من ينوب عنه)	5	511
.4	طلب الوثائق اللازمة والتفصيلية من المستشفى الذي قدمت عليه الشكوى	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية (مقرر لجنة المستشفيات الخاصة أو من ينوب عنه)	5	511
.5	تحويل الملف والمرفقات الى لجنة تدقيق الفواتير	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية (مقرر لجنة المستشفيات الخاصة أو من ينوب عنه)	5	511
.6	تدقيق الفواتير	لجنة تدقيق الفواتير	5	
.7	وضع التوصيات بخصوص الشكوى المتعلقة بالفواتير المدروسة	لجنة تدقيق الفواتير	5	
.8	توثيق محضر اجتماع لجنة تدقيق الفواتير و القرارات / التوصيات الصادرة عنه	مقرر لجنة تدقيق الفواتير أو من ينوب عنه	5	514
.9	ارسال توصيات لجنة تدقيق الفواتير إلى مقرر لجنة المستشفيات الخاصة	مقرر لجنة تدقيق الفواتير أو من ينوب عنه	5	514
.10	استلام قرارات لجنة تدقيق الفواتير وتحويلها الى لجنة المستشفيات الخاصة للموافقة عليها	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية (مقرر لجنة المستشفيات الخاصة أو من ينوب عنه)	5	511
.11	التنسيب على توصيات لجنة تدقيق الفواتير	لجنة المستشفيات الخاصة	5	
.12	طباعة القرار المتعلق بالفواتير بناء على توصيات لجنة تدقيق الفواتير وتنسيب لجنة المستشفيات الخاصة	مقرر لجنة تدقيق الفواتير أو من ينوب عنه	5	514
.13	ارسال كتاب القرار المتعلق بالفواتير الى الجهة المشتكى عليها (المستشفى الخاص)	ديوان المديرية	5	

.14	تبليغ مقدم الشكوى بقرار اللجنة و تزويده بنسخة عن الكتاب الصادر	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية (مقرر لجنة المستشفيات الخاصة أو من ينوب عنه)	5	511
.15	أرشفة الفواتير ومعاملة الشكوى وانتهاء الاجراء	مقرر لجنة تدقيق الفواتير	5	514
.16	الاجتماع لمناقشة الشكاوى الفنية المقدمة	لجنة المستشفيات الخاصة	5	
.17	التنسيب بتحويل الشكوى الى اللجنة الفنية العليا في حالة عدم تحويل الشكوى الى اللجنة العليا : التنسيب بالإجراءات حسب طبيعة الشكوى (اجراء كشف على المستشفى، طلب توضيح من المستشفى...)	لجنة المستشفيات الخاصة	5	
.18	اعداد محضر اجتماع لجنة المستشفيات الخاصة و اعداد كتاب مخاطبة اللجنة الفنية العليا لتحويل الشكوى المقدمة لها	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية (مقرر لجنة المستشفيات الخاصة أو من ينوب عنه)	5	511
.19	تبليغ المشتكي بقرار اللجنة و بدفع الرسوم المطلوبة	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية (مقرر لجنة المستشفيات الخاصة أو من ينوب عنه)	5	511
.20	استلام وصل دفع رسوم الشكوى من المشتكي و ارفاقه بمعاملة الشكوى	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية (مقرر لجنة المستشفيات الخاصة أو من ينوب عنه)	5	511
.21	ارسال ملف الشكوى الى اللجنة الفنية العليا مرفقا معه الكتاب الموقع من معالي الوزير بتحويل الشكوى الى اللجنة الفنية العليا.	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية (مقرر لجنة المستشفيات الخاصة أو من ينوب عنه)	5	511
.22	• في حالة عدم وجود نواقص تطلبها اللجنة الفنية العليا: انتهاء الاجراء.			

	• في حالة وجود متطلبات اضافية من اللجنة الفنية العليا : الانتقال الى النقطة 23			
.23	استلام الكتب من اللجنة الفنية العليا المتعلقة بالمتطلبات المطلوب تزويدها للجنة الفنية العليا لاستكمال دراسة الشكوى	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية (مقرر لجنة المستشفيات الخاصة أو من ينوب عنه)	5	511
.24	مخاطبة المستشفيات والجهات المعنية لإرسال المتطلبات و ذلك بموجب كتب رسمية موقعة وفق الصلاحيات الموضوعة	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية (مقرر لجنة المستشفيات الخاصة أو من ينوب عنه)	5	511
.25	استلام الوثائق و البيانات و البنود المطلوبة من المستشفيات / الجهات المعنية	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية (مقرر لجنة المستشفيات الخاصة أو من ينوب عنه)	5	511
.26	تحويل الوثائق والبيانات والبنود المرسلة من المستشفيات / الجهات المعنية الى اللجنة الفنية العليا. و يتم التحويل بموجب كتاب رسمي موقع وفق الصلاحيات الموضوعة	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية (مقرر لجنة المستشفيات الخاصة أو من ينوب عنه)	5	511
.27	ارشفة الوثائق/ النسخ المتعلقة بالشكوى المقدمة وتحديث قاعدة البيانات الخاصة بالشكاوى المتعلقة بالمستشفيات في القسم.	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية (مقرر لجنة المستشفيات الخاصة أو من ينوب عنه)	5	511

الشركاء	الداخليين	لجنة تدقيق الفواتير لجنة المستشفيات الخاصة ادارة الشؤون المالية مديرية الشؤون الفنية للمستشفيات
	الخارجيين	المجلس الصحي العالي اللجنة الفنية العليا
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		الشكاوى المالية: أسبوع الشكاوى الفنية: أسبوعين ملاحظة : الاطر الزمنية الموضوعة لا تشتمل مدة عمل اللجان دارسة الشكوى أو فترة انتظار تزويد المتطلبات من المستشفيات أو مدى تكرار الاجتماعات لدراسة الشكوى او تكرارية المتطلبات
الأدوات المستخدمة	الالكترونية	كمبيوتر طابعة فاكس

	هاتف			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	لا يوجد			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	عدد الشكاوى المغلقة التي تم التعامل معها			
دورية القياس	ربع سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الشكوى المقدمة	التعامل شكاوى المراجعين الفنية و المالية على المستشفيات الخاصة	كتاب القرار في حالة الشكوى المالية كتاب التحويل الى اللجنة العليا في حالة الشكوى الفنية	مقدم الشكوى

اســـم العملية	استلام طلبات اجازة او تعديل ساعات عمل
رمز العملية	MOH-GL-PCS-77-v1
الهدف من العملية	ضمان استكمال استلام طلبات اجازة الصيدلي المسؤول بالكفاءة والفعالية المطلوبتين
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	تعديل التشريعات الناظمة لخدمات مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	✔ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	كتاب اجازة صيدلي مسؤول / الموافقة على تمديد دوام المؤسسة الصيدلانية
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: زيادة عدد الصيادلة المؤثرات المحتملة: زيادة عدد الاجازات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. الإلمام بالتشريعات التي تضبط العملية. 2. اعداد الكتب والمراسلات الرسمية مع كافة الجهات ذات العلاقة والمرتبطة بالعملية 3. مهارة الاتصال والتعامل مع المراجعين. 4. المام جيد بمبادئ الحاسب الآلي.
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الدواء والصيدلة رقم (12) لسنة 2013 وتعديلاته ونظام ترخيص المؤسسات الصيدلانية رقم (162) لسنة 2019

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام الطلب من متلقي الخدمة أو من مديريات الصحة من خلال كتاب مدير المديرية	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519
.2	اصدار مخاطبة الموافقة او الرفض على الطلب حسب الاصول	مدير مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	504

.3	أرشفة المعاملة	موظف ديوان المديرية	5	512
.4	ادخال البيانات على النظام الالكتروني	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة في المحافظات
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم واحد الى يومين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة فاكس هاتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام ترخيص المؤسسات الصيدلانية	لا يوجد	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات
مؤشرات أداء العملية	عدد مخاطبات موافقة او رفض اجازة الصيدلي المسؤول			
دورية القياس	ربع سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
متلقي الخدمة	طلب اجازة صيدلي مسؤول والوثائق المرفقة نظام ترخيص المؤسسات الصيدلانية	استلام طلبات اجازة الصيدلي المسؤول	كتاب الموافقة أو الرفض لإجازة الصيدلي المسؤول	متلقى الخدمة

اســـم العملية	اصدار الشهادات/كتاب بناء على طلب صاحب العلاقة (خبرة، عدم امتلاك، عيادة، انسحاب شريك من مركز طب اسنان....)
رمز العملية	MOH-GL-PCS-78-v1
الهدف من العملية	ضمان السرعة في عملية اصدار الشهادات (خبرة، عدم امتلاك، عيادة،.....)
اسم الوحدة التنظيمية	قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان/ مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرقابة والتفتيش على المؤسسات الصحية في القطاع الخاص
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	√نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الشهادات/كتاب بناء على طلب صاحب العلاقة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة عدد عيادات / مراكز/مختبرات طب الاسنان **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد التراخيص الصادرة عن الوزارة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الالمام بالقوانين و الأنظمة و التعليمات المتعلقة بترخيص منشآت طب الاسنان. القدرة على العمل على الحاسوب و على نظام الترخيص الخاص بالمديرية. السرعة و الدقة
التشريعات التي تضبط العملية	1. قانون الصحة العامة 47- 2008 2. نظام ممارسة فنيي الأسنان رقم 54 لعام 2013 و تعديلاته نظام 2016/52 ترخيص عيادات ومراكز طب الاسنان وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.6	استلام المعاملة من متلقي الخدمة تدقيق المعاملة والتأكد من استكمالها ومطابقتها للشروط	موظف قسم ترخيص المنشآت	5	502

		الصحية لطب الاسنان		
.7	التنسيب على المعاملة و وضع التوصيات بخصوصها	رئيس قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان	5	502
.8	طباعة شهادة/كتاب (خبرة، عدم امتلاك، عيادة، انسحاب شريك من مركز طب اسنان.....)	قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان	5	502
.9	التوقيع على الشهادة/كتاب (خبرة، عدم امتلاك، عيادة، انسحاب شريك من مركز طب اسنان.....)	الديوان	5	502
.10	تسليم الشهادة (خبرة، عدم امتلاك، عيادة، انسحاب شريك من مركز طب اسنان.....) لمتلقي الخدمة مقابل التوقيع	قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان	5	502
.11	ادخال بيانات المعاملة على نظام الترخيص الالكتروني وارشفة المعاملة وحفظها	موظف قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان	5	502
.12	ارسال المعاملة بعد اخذ الصادر الجهات المعنية	جهات معنية	5	502

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة الميدانية/المحافظات
	الخارجيين	1. نقابة أطباء الأسنان. 2. نقابة أصحاب المختبرات. 3. وزارة الصناعة و التجارة. 4. أمانة عمان/البلديات 5. المساحون
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يومين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		واتساب- office-برنامج ترخيص المهن-موقع امانة عمان الكبرى-work flow
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

	نظام ترخيص المهن والمؤسسات الصحية	1.نقابة أطباء الأسنان. 2.نقابة أصحاب المختبرات. 3.وزارة الصناعة والتجارة. 4.أمانة عمان/البلديات 5.المساحون	أمانة عمان	أمانة عمان
مؤشرات أداء العملية	عدد الشهادات/ الكتب المنجزة			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب اصدار الشهادات/كتاب بناء على طلب صاحب العلاقة (خبرة، عدم امتلاك، عيادة، انسحاب شريك من مركز طب اسنان....) من متلقي الخدمة	اصدار الشهادات/كتاب بناء على طلب صاحب العلاقة (خبرة، عدم امتلاك، عيادة، انسحاب شريك من مركز طب اسنان....)	شهادة/ كتاب موقع حسب الاصول	متلقي الخدمة

اســـم العملية	اصدار تصريح مزاولة مهنة صحية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-79-v1
الهدف من العملية	ضمان تقديم الخدمات الصحية من قبل مزاولين مؤهلين قانونيا
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم ترخيص المهن الصحية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	أتمته خدمات إصدار وتجديد مزاولات المهن (63) خدمة لمشروع التطوير المهني المستمر
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	التحقق من الشهادات الجامعية والخبرات ومزاولات المهن في المنشآت الصحية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	√ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	اصدار تصاريح مزاولات المهن الصحية
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم توفر معلومات الكترونية عند شركاء الخدمة عن متلقي الخدمة انقطاع الكهرباء او خدمات الانترنت عدم توفر عدد كافي من الموظفين عدم تحديث المعلومات الخاصة بالمواطنين على تطبيق سند عدم توفر معلومات الكترونية لدى الموظفين العسكريين مما يؤدي الى تقديم الخدمة لهم ورقيًا عدم إتمام التخزين الاحتياطي للبيانات واسترجاعها عند الحاجة **المؤثرات المحتملة:** انقطاع / تأخير في تقديم الخدمة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات اتصال وتواصل مهارات حاسوبية المعرفة التامة بقوانين وتعليمات اصدار تراخيص المهن الصحية
التشريعات التي تضبط العملية	الأنظمة والقوانين التي تحكم كل مهنة والمعمول بها (63) مهنة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.13	استلام طلب الحصول على شهادة مزاولة مهنة صحية الكترونيًا من خلال الرابط الالكتروني https:\\eservices.moh.gov.jo من متلقي الخدمة وتعبئة المعلومات المطلوبة على النظام ومطابقة المعلومات المدخلة مع الشروط المعرفة مسبقاً عليه ومطابقتها مع معلومات شركاء الخدمة للحصول على الخدمة والتحقق من استيفاء الطلب لشروط الحصول عليها	النظام الالكتروني		
.14	إظهار صندوق يفيد بإقرار مقدم الطلب بصحة البيانات المدخلة وموافقته على استرجاع بياناته الشخصية والاطلاع عليها ومعالجتها من قبل الجهات والأطراف المعنية ذات العلاقة، بعد تأكيد الإقرار من قبل مقدم الطلب.	النظام الالكتروني		
.15	الحصول على المعلومات المطلوبة عن طريق الربط الإلكتروني مع الجهات الخارجية الشريكة أو عن طريق توفير شاشة لإدخال المعلومات من قبل الجهات الخارجية الشريكة.	النظام الالكتروني		
.16	في حال عدم استيفاء الطلب للشروط يقوم النظام بعدم تثبيت معلومات الطلب على قاعدة البيانات واظهار ملاحظة لمتلقي الخدمة بعدم القدرة على استكمال طلبه مع بيان الأسباب.	النظام الالكتروني		
.17	في حال استيفاء الطلب للشروط وتحقق النظام من عدم وجود تصريح مزاولة مهنة تتعارض مع تصريح مزاولة المهنة المتقدم لها يقوم النظام بتثبيت معلومات الطلب على قاعدة بيانات النظام.	النظام الالكتروني		
.18	في حال عدم اكتمال المعلومات، يقوم النظام بتحويل الطلب إلى الجهة التي لا يوجد معها ربط إلكتروني لغايات إكمال المعلومات	النظام الالكتروني		

	المطلوبة، عن طريق إرسال تنبيه (رسالة نصية وبريد إلكتروني) لضابط الارتباط المسمى لدى الجهة شريكة الخدمة التي بحاجة لاستكمال المعلومات من طرفها.			
.19	في حال اكتمال المعلومات، يقوم النظام بإرسال تنبيه لمتلقي الخدمة (رسالة نصية / بريد الكتروني) بأن الطلب قيد العمل حالياً ثم سيتم استكمال الخدمة	النظام الالكتروني		
.20	تحويل الطلب إلى مدقق الطلب المعني في قسم ترخيص المهن الصحية، حيث يقوم النظام وبناءً على التصنيفات المعرفة على النظام لخدمات مزاولة المهن الصحية بتحويل الطلب حسب تصنيف الخدمة إلى موظف قسم ترخيص المهن الصحية المعني بتدقيق الطلبات	النظام الالكتروني		
.21	مراجعة الطلب وتحديد حالة طلب متلقي الخدمة	موظف قسم ترخيص المهن الصحية	الخامس	524 526 527
.22	في حال كان الطلب لم يستوف الشروط، يتم إدخال الشروحات الخاصة بالتعديلات اللازمة على طلب متلقي الخدمة على النظام.	موظف قسم ترخيص المهن الصحية	الخامس	524 526 527
.23	إرسال تنبيه لمتلقي الخدمة (رسالة نصية / بريد الكتروني) بعدم القدرة على استكمال طلبه مع بيان الأسباب، حيث يقوم النظام بإرسال التنبيه لمتلقي الخدمة وإبلاغه بعدم مطابقة المعلومات الواردة بطلبه بالشروط والأنظمة وإعلامه بمهلة التعديل المسموح بها قبل أن يقوم النظام بإلغاء الطلب محددة حالياً بأسبوع.	النظام الالكتروني		
.24	يتم ارسال تنبيه لمتلقي الخدمة (رسالة نصية / بريد الكتروني) لتعديل المعلومات المطلوبة في طلبه بناءً على الملاحظات الواردة من موظف قسم ترخيص المهن الصحية والتحقق من قيام متلقي الخدمة بالتعديل المطلوب خلال مدة زمنية محددة وفي حال تم التعديل ، يتم استكمال الخدمة.	النظام الالكتروني		

.25	الغاء الطلب في حال عدم تعديل الطلب، وارسال تنبيه لمتلقي الخدمة (رسالة نصية / بريد الكتروني) لإبلاغه أن الطلب قد تم إلغائه بسبب عدم تعديل الطلب خلال الفترة المحددة.	النظام الالكتروني		
.26	في حال كان اصدار تصريح المزاولة بحاجة الى موافقة اللجنة المختصة بممارسة المهنة يتم عقد اجتماع مع لجنة الترخيص المعنية لكل مهنة والتحقق من قرار اللجنة على الموافقة على منح تصريح المزاولة.	موظف قسم ترخيص المهن الصحية	الخامس	524 526 527
.27	في حال عدم موافقة اللجنة على الطلب يتم الغاء الطلب و ابلاغ متلقي الخدمة بإعادة ارسال الطلب من جديد في حال إمكانية التعديل.	موظف قسم ترخيص المهن الصحية	الخامس	524 526 527
.28	إرسال تنبيه لمتلقي الخدمة (رسالة نصية / بريد الكتروني) بعدم القدرة على استكمال طلبه مع بيان الأسباب، بعدم مطابقة المعلومات الواردة بطلبه للشروط والأنظمة وإعلامه بإعادة ارسال الطلب من جديد في حال طلب معلومات جديدة.	النظام الالكتروني		
.29	في حال كان تصريح مزاولة المهنة من المهن التي تحتاج الى امتحان يتم تحويل الطلب إلى مسؤول الامتحانات المعني في القسم/المديرية المعنية في وزارة الصحة، لمتابعة إجراءات اجتياز الامتحانات.	النظام الالكتروني		
.30	تحديد موعد الامتحان وعدد المتقدمين	مسؤول الامتحانات	الطابق الخامس	524 256 257
.31	احتساب رسوم الامتحان للمهن التي بحاجه لدفع رسوم الامتحان، وإرسال تنبيه لمتلقي الخدمة (رسالة نصية / بريد الكتروني) بالرسوم المستحقة عليه وبالمهلة المسموح بها لدفع الرسوم قبل إلغاء الطلب.	النظام الالكتروني		

.32	يتم ارسال تنبيه لمتلقي الخدمة (رسالة نصية / بريد الكتروني) بقيمة رسوم الامتحان، ورقم الدفع وبناءً عليه يقوم متلقي الخدمة باختيار طريقة الدفع لدى ممثلي إي فواتيركم وبعد إتمام عملية الدفع للرسوم المستحقة يتم ارسال تنبيه (رسالة نصية / بريد الكتروني) باسم الخدمة واسم الامتحان، وموعد ومكان عقد الامتحان.	النظام الالكتروني		
.33	إلغاء الطلب في حال لم يتم الدفع، وارسال تنبيه لمتلقي الخدمة (رسالة نصية / بريد الكتروني) لإبلاغه أن الطلب قد تم إلغائه بسبب عدم دفع رسوم الامتحان خلال الفترة المحددة.	النظام الالكتروني		
.34	يتم إدخال نتائج الامتحان على النظام لأول مرة لحالة اجتياز متلقي الخدمة للامتحان وتثبيتها على النظام	مسؤول الامتحانات	الطابق الخامس	524 526 527
.35	الإدخال الثاني لحالة اجتياز متلقي الخدمة للامتحان. وفي حال تطابق النتائج بين الادخالين، تعتمد النتيجة، ويتم استكمال الخدمة.	مسؤول تدقيق الامتحانات	الطابق الخامس	524 526 527
.36	في حال عدم تطابق النتائج، يتم التحقق من النتيجة الفعلية، وتحديد الخيار النهائي (اجتياز الامتحان او عدم اجتياز الامتحان او عدم الحضور)	مسؤول تدقيق الامتحانات	الطابق الخامس	524 525 526 527
.37	في حال عدم اجتياز متلقي الخدمة للامتحان يتم حفظ الطلب ويتم إرسال تنبيه لمتلقي الخدمة (رسالة نصية / بريد الكتروني) بعدم القدرة على استكمال طلبه مع بيان الأسباب، لعدم اجتيازه للامتحان.	النظام الالكتروني		
.38	في حال اجتياز متلقي الخدمة الامتحان: يتم استكمال الخدمة وتثبيت نتيجة اجتياز الامتحان على النظام، وتحويل الطلب الى مدير مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية.	النظام الالكتروني		

.39	مراجعة الطلب وتدقيق القرار بمراجعة شروحات أو قرار موظف/رئيس قسم ترخيص المهن الصحية وموافقة اللجنة المعنية ونتائج الامتحان، وفي حال كان الطلب لم يستوف الشروط، يتم إرجاع الطلب الى موظف القسم	مدير مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية	الخامس	504
.40	في حال كان الطلب مستوفي الشروط، يتم استكمال الخدمة والموافقة على اصدار تصريح مزاولة المهنة عن طريق النظام.	مدير مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية		504
.41	احتساب الرسوم المترتبة على اصدار التصريح، وإرسال تنبيه لمتلقي الخدمة (رسالة نصية / بريد الكتروني) بالرسوم المستحقة عليه.	النظام الالكتروني		
.42	يتم ارسال تنبيه لمتلقي الخدمة (رسالة نصية / بريد الكتروني) بقيمة رسوم اصدار المزاولة ورقم الدفع، وبناءً عليه يقوم باختيار طريقة الدفع لدى ممثلي إي فواتيركم. وبعد إتمام عملية الدفع يقوم النظام بإرسال تنبيه لمتلقي الخدمة (رسالة نصية / بريد الكتروني) بإصدار تصريح المزاولة، ورفع النسخة الإلكترونية على البوابة الإلكترونية الخاصة بمتلقي الخدمة وإرسال تصريح مزاولة المهنة من خلال البريد الإلكتروني الخاص بمتلقي الخدمة.	النظام الالكتروني		
الشركاء	الداخليين	مديرية شؤون الموظفين - مديرية التمريض – مديرية طب الاسنان		
	الخارجيين	دائرة الاحوال المدنية والجوازات، وزارة التربية والتعليم، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وزارة العدل، المجلس الطبي الأردني، المجلس التمريضي، المجلس الصحي العالي، النقابات المهنية، وزارة العمل، وزارة الداخلية.		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من يومين إلى شهرين للتدقيق على طلبات تصاريح مزاولة المهنة وتحويلها إلى اللجان المختصة والامتحانات من شهر إلى شهرين لإنجاز معاملات الغير أردنيين		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة		

	فاكس هاتف شاشات عرض			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج الطلب الالكتروني			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
https:\\eservices.moh.gov.jo	النظام الالكتروني لخدمات اصدار و تجديد مزاولات المهنة و خدمات التطوير المهني المستمر.	دائرة الاحوال المدنية والجوازات، وزارة التربية والتعليم، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وزارة العدل، المجلس الطبي الأردني، المجلس التمريضي، المجلس الصحي العالي، النقابات المهنية، وزارة العمل، وزارة الداخلية.	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني من خلال الشركة المتعاقد معها
مؤشرات أداء العملية	عدد تصاريح مزاولات المهن الصحية الصادرة عن طريق النظام			
دورية القياس	سنويا، ربعيا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الطلب المقدم الكترونيا للحصول على شهادة مزاولة مهنة صحية	اصدار تصريح مزاولة مهنة صحية	تصريح مزاولة مهنة صحية	متلقي الخدمة

اســـم العملية	الرقابة والتفتيش على المؤسسات الصحية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-80-v1
الهدف من العملية	تقييم المؤسسات الصحية بناءً على معايير معتمدة طبقاً للوائح والقوانين لتحديد مدى تطابق المنشاة الصحية مع هذه المعايير والتثبت من مطابقة أعمالها للتشريعات والنظم.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم الرقابة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرقابة والتفتيش على المؤسسات الصحية في القطاع الخاص
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	-
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** في حالة عدم تصويب الأوضاع من خلال الانذار يتم تحويل المخالفيين والمنشأه الى الاغلاق والنائب العام **المؤثرات المحتملة:** عدم تصويب الأوضاع. انتقال المنشأة من المكان المخالف. الغاء الترخيص من قبل المنشأه
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	القدرة على فهم الأمور القانونية وتطبيق تشريعات قانون الصحة العامة ومعاييرها. إجادة استخدام برامج الكمبيوتر. إجادة مهارات الكتابة وإعداد التقارير. المرونة والتكيف والقدرة على العمل under pressure إدارة وتنظيم الوقت بشكل جيد والقدرة على تحديد الأولويات و ضبط المهام والمواعيد. مهارات التواصل good communication skills القدرة على تقديم الحلول المناسبة للمشكلات

	تعزيز الخبرة من خلال الدورات التدريبية الخاصة بالتعرف على القوانين واللوائح والمعايير اللازمة لتطبيق إجراءات قانون الصحة العامة.
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم 47 لسنة 2008

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	اعداد جدول للجولات التفتيشية والمواقع التي سيتم زيارتها	رئيس قسم الرقابة	الخامس	522
.2	اختيار لجنة الكشف بواسطة رئيس القسم بناءً على جدول الزيارات أو بناء على شكوى مقدمة من خلال النظام الإلكتروني أو من المشتكي نفسه في قسم الرقابة او من خلال الديوان أو النقابات.	رئيس قسم الرقابة	الخامس	522
.3	الكشف على الموقع من قبل اللجنة.	لجنة التفتيش	الخامس	521/520
.4	تعبئة نموذج الكشف من قبل اللجنة والتنسيب بالاجراء. توقيع الإجراء المتخذ من قبل اللجنة حسب الأصول	لجنة التفتيش	الخامس	521/520
		مدير مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية	الخامس	502
.5	تحويل الإجراء إلى: - معالي وزير الصحة في حال إغلاق المنشأه أو إعادة فتحها. - عطوفة الأمين العام للرعاية الصحية الأولية والأوبئة في حال الأخطار والانذار. - يحفظ في سجلات الرقابة في حال عدم وجود مخالفة او في حالة تصويب الأوضاع	لجنة التفتيش	الخامس	521/520

الشركاء	الداخليين	مديرية الشؤون القانونية
	الخارجيين	وزارة العدل وزارة الداخلية المؤسسة العامة للغذاء والدواء نقابة الأطباء الأردنية نقابة أطباء الأسنان النقابة العامة للمهن والبصريات
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة

	هاتف فاكس			
النماذج اللازمة لاتمام العملية	نموذج المتابعة ، والتعهد من صاحب العلاقة لتصويب الأوضاع			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	الأرشفة	لا يوجد	وزارة الصحة	وزارة الصحة
مؤشرات أداء العملية	عدد الملفات المسجلة والتي تم عليها الاجراء			
	عدد معاملات تصويب الأوضاع من قبل المخالف (ترخيص المنشأه / او ازالة المخالفات)			
دورية القياس	شهرية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	جدول مواعيد الجولات التفتيشية	الرقابة والتفتيش على المؤسسات الصحية	نموذج كشف الزيارة الثاني المعد كتاب الاجراء التالي (في حالة عدم تصويب الأوصاع) ملف المؤسسة الصحية المؤرشف (في حالة استكمال تصويب الأوضاع)	المؤسسة الصحية المعنية

اســـم العملية	الموافقة على تعيين الموظفين المسؤولين و المدراء.
رمز العملية	MOH-GL-PCS-81-v1
الهدف من العملية	تنظيم عملية تعيين المدراء والموظفين المسؤولين في المؤسسات الصحية وفقا للتشريعات والأنظمة المعمول بها
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم ترخيص المؤسسات الصحية - شعبة ترخيص المختبرات الطبية الخاصة - شعبة ترخيص المستشفيات الخاصة - شعبة ترخيص عيادات ومراكز الطب البشري - شعبة ترخيص المراكز الصحية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرقابة والتفتيش على المؤسسات الصحية في القطاع الخاص
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الموافقة على تعيين الموظفين المسؤولين و المدراء.
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم استيفاء الشروط حسب التشريعات التي تضبط العملية **المؤثرات المحتملة:** إيقاف العملية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الإلمام بالتشريعات والقوانين اللازمة لترخيص المؤسسة المعنية
التشريعات التي تضبط العملية	1. قانون الصحة العامة رقم 47 لسنة 2008 وتعديلاته 2. نظام ممارسة المعالجة الحكميه رقم (65) لسنة 2023 3. نظام ممارسة مهنة معالجة النطق وتعديلاته رقم (86) لسنة (2014) 4. نظام ممارسة مهنة السمعيات وتعديلاته رقم (58) لسنة (2014) 5. نظام ممارسة مهنة التغذية وتعديلاته رقم (76) لسنة (2018) 6. نظام ممارسة مهنة العلاج الوظيفي وتعديلاته رقم (84) لسنة (2014) 7. نظام ممارسة مهنة التدليك والمساج وتعديلاته رقم (20) لسنة (2005) 8. نظام ممارسة مهنة علم النفس العيادي والصحة النفسية والارشاد النفسي وتعديلاته رقم (85) لسنة (2014)

	9. نظام ممارسة مهنة الاطراف الصناعية والجبائر وتعديلاته رقم (108) لسنة (2016) 10. نظام ممارسة مهنة العناية بالبشرة وازالة الشعر رقم (99) لسنة (2016) 11. نظام ترخيص مؤسسات خدمات الرعاية الصحية المنزلية وتعديلاته رقم (84) لسنة (2016) 12. نظام ترخيص عيادات ومراكز الطب البشري وتعديلاته رقم (74) لسنة (2014) 13. نظام ممارسة مهنة فحص البصر وتجهيزات النظارات الطبية وتركيب العدسات بأنواعها وتعديلاته رقم (76) لسنة (2018) 14. نظام ترخيص المختبرات الطبية الخاصة وتعديلاته رقم (30) لسنة (2003) 15. نظام ترخيص المستشفيات الخاصة رقم (54) لسنه 2014

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام طلب الموافقة على تعيين الموظف المسؤول أو المدير في المؤسسة الصحية	الموظف المعني – شعب قسم ترخيص المؤسسات الصحية	5	514
.2	التأكد من استكمال الأوراق اللازمة للموافقة على التعيين	الموظف المعني – شعب قسم ترخيص المؤسسات الصحية –	5	514
.3	تقديم المعاملة الى اللجنة المعنية بترخيص المؤسسة الصحية لدراسة الطلب	الموظف المعني – شعب قسم ترخيص المؤسسات الصحية	5	514
.4	الموافقة على التعيين أو رفض التعيين وتحضير كتاب الموافقة او الرفض	اللجنة المعنية بترخيص المؤسسة الصحية	5	514
.5	تجهيز كتاب الموافقة أو الرفض على التعيين	الموظف المعني بترخيص المؤسسة الصحية	5	514
.8	تبليغ مقدم طلب الموافقة على التعيين بجهوزية كتاب الموافقة حال صدوره نسخة من كتاب	الموظف المعني – شعب قسم ترخيص المؤسسات الصحية	5	514
.9	تسليم مقدم الطلب كتاب الموافقة و إرسال نسخة من الكتاب الى مديرية الصحة المعنية	الموظف المعني – شعب قسم ترخيص المؤسسات الصحية	5	514

.10	ادخال المعلومات على نظام ترخيص المؤسسات الصحية الالكتروني	الموظف المعني – شعب قسم ترخيص المؤسسات الصحية – مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	514
.11	ارشفة المعاملة	الموظف المعني – شعب قسم ترخيص المؤسسات الصحية	5	514

الشركاء	الداخليين	إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات، مديريات الصحة، مديرية الأبنية والصيانة ، مديرية الهندسة الطبية
	الخارجيين	نقابات المهن الصحية ، جمعية المستشفيات الخاصة، جمعية المختبرات الطبية الخاصة.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة هاتف سكانر
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام ترخيص المؤسسات الصحية الالكتروني	شركة المركز الدولي للتدريب والاستشارات	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات قسم البرمجة
مؤشرات أداء العملية	عدد المعاملات التي تم التعامل معها			
دورية القياس	ربع سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	معاملة طلب الموافقة على التعيين	الموافقة على تعيين الموظفين المسؤولين و المدراء.	كتاب الموافقة على التعيين	مقدم الطلب

اســـم العملية	ترخيص الصيدليات والمؤسسات او الشركات و المخازن الاضافية التابعة لها او الغاء ترخيصها او تعديل مساحتها او نقل موقعها
رمز العملية	MOH-GL-PCS-82-v1
الهدف من العملية	ضمان عملية ترخيص المؤسسات والشركات الصيدلانية بالكفاءة والفعالية المطلوبتين
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة و الدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرقابة و التفتيش على المؤسسات الصحية في القطاع الخاص
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	√نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	كتاب بمنح الترخيص / الغاء ترخيص / نقل موقع / تعديل المساحة من معالي الوزير او من يفوضه بذلك
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة عدد المؤسسات الصيدلانية في المملكة **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد التراخيص الصادرة عن الوزارة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. الإلمام بالتشريعات التي تضبط العملية. 2. اعداد الكتب والمراسلات الرسمية مع كافة الجهات ذات العلاقة والمرتبطة بالعملية 3. مهارة الاتصال والتعامل مع المراجعين. 4. المام جيد بمبادئ الحاسب الآلي. 5. دقة الملاحظة 6. قوة الشخصية 7. القدرة على اتخاذ القرار
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الدواء والصيدلة رقم (12) لسنة 2013 وتعديلاته نظام ترخيص المؤسسات الصيدلانية رقم (162) لسنة 2019 وتعليمات رقم (5) لسنة 2015 تعليمات الية عمل لجنة الكشف على المؤسسات الصيدلانية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام الطلب من متلقي الخدمة و تدقيقه للتأكد من استكمال الأوراق اللازمة و طلب	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519

	استكمالها من مقدم الطلب في حالة وجود نقص			
2	مخاطبة نقابة الصيادلة لابداء الرأي حسب الأصول	مدير مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	504
3	في حال كان طلب الترخيص لمخزن اضافي يتم مخاطبة المؤسسة العامة للغذاء و الدواء لاجراء الكشف من قبل اللجنة المختصة لديهم	مدير مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	504
4	استلام الرد من المؤسسة العامة للغذاء و الدواء وفي حالة تنسيب اللجنة المختصة لدى المؤسسة العامة للغذاء و الدواء بعدم الموافقة كون المخزن الاضافي للمؤسسة او الشركة الصيدلانية غير مطابق لشروط الترخيص : الانتقال الى النقطة 6	رئيس قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519
5	في حال كان تنسيب اللجنة المختصة لدى المؤسسة العامة للغذاء و الدواء بالموافقة كون المخزن الاضافي للمؤسسة او الشركة الصيدلانية مطابق لشروط الترخيص: الانتقال الى النقطة 7	رئيس قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	516
6	استلام رد نقابة الصيادلة على طلب الترخيص او تعديل المساحة او الغاء الترخيص و في حال الرفض يتم مخاطبة الجهة المعنية بالرفض حسب الاصول	مدير مديرية رخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	504
7	في حال موافقة مجلس النقابة و كانت المؤسسة او الشركة الصيدلانية داخل حدود العاصمة عمان : يتم اجراء الكشف من قبل اللجنة المشكلة من قبل معالي الوزير في مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	لجنة الكشف		
8	اعداد تقرير الكشف من قبل اعضاء لجنة الكشف على المؤسسات الصيدلانية منسبا بالموافقة/عدم الموافقة / اعادة الكشف.	لجنة الكشف		
9	في حال كانت المؤسسة أوالشركة الصيدلانية خارج حدود العاصمة عمان : يتم إجراء الكشف من قبل لجنة مديرية صحة المحافظة المعنية و المخاطبة بتقرير اللجنة و التنسيب بالموافقة من عدمها .	مديرية الصحة المعنية		

10	في حال تنسيب لجنة الكشف بعدم الموافقة كون المؤسسة أوالشركة الصيدلانية غير مطابقة لشروط الترخيص يتم المخاطبة بالرفض حسب الاصول	مدير مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	504
11	في حال تنسيب لجنة الكشف بالموافقة كون المؤسسة أوالشركة الصيدلانية مطابقة لشروط الترخيص يتم اعداد امر قبض بالرسوم الواردة بالنظام موظف المالية يصدر وصل مقبوضات	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519
12	الاحتفاظ بوصل المقبوضات /النسخة البيضاء بالمعاملة واعداد كتاب ترخيص / الغاء ترخيص/نقل موقع/تعديل مساحة المؤسسة او الشركة مع لائحة وقائع و اخذ تنسيب مدير مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519
13	توقيع كتاب ترخيص المؤسسة أوالشركة الصيدلانية او نقل موقع المؤسسة او الشركة الصيدلانية او نقل موقع/تعديل مساحة/الغاء الترخيص	معالي وزير الصحة أو من يفوضه	3	
14	ادخال موافقة الوزارة الكترونيا على موقع رخص المهن التابع لامانة عمان (في حال كانت المؤسسةالصيدلانية في حدود محافظة العاصمة) .	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519
22	ادخال البيانات على النظام الالكتروني لقسم التراخيص ثم ارشفة الملف	شعبة الأرشفة	5	512

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة إدارة الشؤون المالية
	الخارجيين	المؤسسة العامة للغذاء و الدواء نقابة الصيادلة أمانة عمان الكبرى/البلديات وزارة الصناعة والتجارة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 6 إلى 8 اسابيع
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر طابعة فاكس هاتف
النماذج اللازمة لاتمام العملية		النماذج المستخدمة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام ترخيص المؤسسات الصيدلانية	لا يوجد	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات
مؤشرات أداء العملية	عدد المؤسسات التي تم ترخيصها			
دورية القياس	ربع سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة نقابة الصيادلة	طلب ترخيص /الغاء ترخيص/ نقل موقع/تعديل مساحة/اضافة مخزن صيدلية او مؤسسة او شركة صيدلانية	ترخيص الصيدليات و المؤسسات او الشركات الصيدلانية و المخازن الاضافية التابعة لها او تعديل مساحتها او نقل موقعها او الغاء ترخيصها.	كتاب الموافقة الصادر حسب الاصول .	متلقى الخدمة أمانة عمان

اســـم العملية	ترخيص المشاريع الصناعية الجديدة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-83-v1
الهدف من العملية	استكمال ترخيص المشاريع الصناعية الجديدة من جهة وزارة الصحة بالكفاءة والفعالية المطلوبتين
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية/شعبة ترخيص المشاريع الصناعية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	تعديل التشريعات الناظمة لخدمات مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ ✔ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	ترخيص المصنع او المشروع
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تعذر الكشف بسبب فقدان النصاب او الاحوال الجوية **المؤثرات المحتملة:** عدم اتمام المعاملة من قبل متلقي الخدمة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. الإلمام بالتشريعات التي تضبط العملية. 2. اعداد الكتب والمراسلات الرسمية مع كافة الجهات ذات العلاقة والمرتبطة بالعملية 3. قوة الملاحظة والقدرة على اتخاذ القرار والتنسيق مع الجهات المعنية للكشف على المشروع الصناعي الجديد. 4. مهارة الاتصال والتعامل مع المراجعين. 5. الماما جيد بمبادئ الحاسب الآلي
التشريعات التي تضبط العملية	• قانون الصحة العامة رقم (47) لسنة 2008 وتعديلاته • تعليمات الشروط الصحية العامة للصناعات رقم (2) لسنة 2019 • قانون الرقابة والتفتيش على الانشطة الاقتصادية رقم (33) لسنة 2017 • نظام التصنيف والترخيص البيئي رقم (69) لسنة 2020 والنظام المعدل رقم (97) لسنة 2020

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	استقبال طلب الترخيص في مديرية الصحة التابعة للمحافظة المراد ترخيص المشروع الصناعي الجديد فيه وارسال المعاملة ورقيًا لمديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية	موظف القسم في مديرية الصحة التابعة للمكان المزمع ترخيص المشروع الصناعي فيه	5	519
.2	استلام المعاملة مرفقا معه كتاب تغطية موقع من المدير المعني حسب الأصول و التحقق من الوثائق المستلمة و المرفقة في المعاملة و طلب استكمالها عند اللزوم .	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519
.3	استلام طلب للكشف على موقع المشروع الصناعي الجديد في مديرية الترخيص /قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519
.4	التنسيق مع اعضاء لجنة الكشف على المشاريع الصناعية الجديدة	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية/رئيس القسم	5	519
.5	الكشف على الموقع المطلوب	لجنة الكشف على المشاريع الصناعية الجديدة		
.6	عرض تقرير الكشف على لجنة دراسة وتقييم المشاريع الصناعية الجديدة	لجنة الكشف		
.7	دراسة معاملة طلب ترخيص المشروع الصناعي الجديد المراد ترخيصه مع دراسة تقرير الكشف	لجنة دراسة وتقييم المشاريع الصناعية الجديدة		
.8	في حال موافقة لجنة دراسة وتقييم المشاريع الصناعية الجديدة على تقرير لجنة الكشف على المشروع الصناعي الجديد: الذهاب الى النقطة 11 أدناه	لجنة دراسة وتقييم المشاريع الصناعية الجديدة		
.9	في حال عدم موافقة لجنة دراسة وتقييم المشاريع الصناعية الجديدة على تقرير لجنة الكشف على المشروع الصناعي الجديد يمكن اعادة الكشف بناء على طلب من مقدم الطلب (المراجع المعني) بعد تصويب الاوضاع وفي حالة موافقة اللجنة على الكشف الجديد يتم الانتقال الى النقطة 12 أدناه .	لجنة دراسة وتقييم المشاريع الصناعية الجديدة		
.10	في حالة عدم موافقة لجنة دراسة وتقييم المشاريع الصناعية الجديدة على التقرير	رئيس قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519 504

	الجديد للجنة الكشف يتم طباعة واصدار كتاب رفض موقع من معالي الوزير			
.11	تدقيق المعاملة والتنسيب بإجراءات الترخيص ورفع المعاملة لمعالي الوزير للتوقيع عليها حسب الاصول	رئيس قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية مدير مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصيدلانية	5	504
.12	ادخال بيانات المشروع الصناعي الجديد الكترونيا على نظام ترخيص المؤسسات الصيدلانية	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519
.13	أرشفة المعاملة في سجلات القسم	شعبة الارشفة	5	519

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة
	الخارجيين	أمانة عمان الكبرى البلديات وزارة الصناعة والتجارة وزارة البيئة دائرة الاراضي
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		عشرة ايام الى شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة فاكس سكانر
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج الكشف على المشارع الصناعية الجديدة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام ترخيص المؤسسات الصيدلانية / مصانع	لا احد	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات
مؤشرات أداء العملية	عدد معاملات التراخيص المنجزة			
دورية القياس	ربع سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب ترخيص مشروع صناعي والوثائق الرفقة	ترخيص المشـــاريع الصناعية الجديدة	كتاب الترخيص الصادر الموافقة المدخلة على موقع امانة عمان	متلقى الخدمة

	نظام ترخيص المؤسسات الصيدلانية		المعلومات المدخلة على نظـام المؤســســـات الصيدلانية	

اســـم العملية	ترخيص عيادات / مراكز/مختبرات طب الاسنان او الغاء ترخيصها أو تعديل مساحتها
رمز العملية	---------
الهدف من العملية	ضمان الكفاءة و الفاعلية و السرعة في عملية ترخيص المنشآت الصحية الخاصة بطب الاسنان (عيادات/مراكز/ مختبرات)
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرقابة والتفتيش على المؤسسات الصحية في القطاع الخاص
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	√ نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	ترخيص عيادات / مراكز/مختبرات طب الاسنان
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة عدد عيادات / مراكز/مختبرات طب الاسنان **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد التراخيص الصادرة عن الوزارة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الالمام بالقوانين و الأنظمة و التعليمات المتعلقة بترخيص منشآت طب الاسنان. القدرة على العمل على الحاسوب و على نظام الترخيص الخاص بالمديرية. السرعة و الدقة
التشريعات التي تضبط العملية	3. قانون الصحة العامة 47- 2008 4. نظام 52 /2016 ترخيص عيادات و مراكز طب الأسنان و تعديلاته 5. 3نظام ممارسة فنيي الأسنان رقم 54 لعام 2013 و تعديلات

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام المعاملة من متلقي الخدمة وتدقيق المعاملة والتأكد من استكمالها ومطابقتها للشروط	موظف قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان	5	502
.2	في حالة مطابقة المعاملة واستكمالها حسب الأصول في حالة عدم مطابقة المعاملة للشروط يتم الاعتذار لمتلقي الخدمة وتنتهي العملية. في حالة وجود نواقص: يتم تبليغ متلقي الخدمة بالنواقص الواجب استكمالها للبدء بالمعاملة ، و العودة الى النقطة 1.	موظف قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان	5	502
.3	التنسيب على المعاملة ووضع التوصيات بخصوصها	رئيس قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان	5	502
.4	الاجتماع والاطلاع على ملف المعاملة والتنسيب بالموافقة او برفض المعاملة	لجنة الترخيص	5	502
.5	في حال الموافقة يتم التأكد من استيفاء رسوم الترخيص من متلقي الخدمة	موظف قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان	5	502
.6	طباعة كتاب الموافقة على منح الترخيص والتنسيب بالموافقة على كتاب الموافقة على منح الترخيص	قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان	5	502
.7	التوقيع على كتاب الترخيص	معالي الوزير أو من ينوب عنه	5	502
.8	تسليم كتاب الترخيص الى متلقي الخدمة مقابل التوقيع	قسم الشؤون الادارية (الديوان)	5	502
.9	ادخال بيانات المعاملة على نظام الترخيص الالكتروني وأرشفة المعاملة و حفظها	موظف قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان	5	502
.10	ارسال المعاملة الى المحافظة المعنية حسب الأصول	الديوان	5	502

الشركاء		
	الداخليين	مديريات الصحة الميدانية/المحافظات
	الخارجيين	1.نقابة أطباء الأسنان. 2.نقابة أصحاب المختبرات. 3.وزارة الصناعة و التجارة. 4.أمانة عمان/البلديات 5.المساحون

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	اسبوع			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	كمبيوتر طابعة فاكس هاتف			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	لا يوجد			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام ترخيص المهن والمؤسسات الصحية	1.نقابة أطباء الأسنان. 2.نقابة أصحاب المختبرات. 3.وزارة الصناعة والتجارة. 4.أمانة عمان/البلديات 5.المساحون	أمانة عمان	أمانة عمان
مؤشرات أداء العملية	عدد المؤسسات التي تم ترخيصها			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب ترخيص عيادة / مختبر/ مركز اسنان	ترخيص عيادات / مراكز/مختبرات طب الاسنان في المحافظات او الغاء ترخيصها	منشأة مرخصة حسب الأصول	متلقي الخدمة

اســـم العملية	عملية ابداء الراي بتسجيل الجمعية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-85-v1
الهدف من العملية	تحقيق الكفاءة والفعالية في قياس مدى توافق الانشطة المنفذة في الجمعيات التي تخضع لإشراف وزارة الصحة مع أهدافها الموضوعة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم الجمعيات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ● إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	● نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	تسجيل جمعية
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة عدد الجمعيات المستحدثة **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد معاملات ابداء الرأي لتسجيل الجمعيات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بقانون الجمعيات و كتيب تصنيف الجمعيات
التشريعات التي تضبط العملية	كتيب تصنيف الجمعيات والاختصاصات الطبية وقانون الجمعيات

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام طلب الكتروني من مجلس سجل الجمعيات في وزارة التنمية لإبداء الرأي في الجمعية المراد تسجيلها	رئيس قسم الجمعيات	5	507
.2	مراجعة المنصــة الخاصــة بوزارة التنمية الاجتماعية للاطلاع على بيانات الجمعية المراد تسجيلها	رئيس الشعبة الادارية والفنية للجمعيات	5	509
.3	مراجعـه الاهـداف المتوافق مع الغـايـات الصحية حسب كتيب تصنيف الجمعيات و التأكد من خبرات المؤسسين الطبية	رئيس الشعبة الادارية و الفنية للجمعيات	5	509

.5	التنسيب بالموافقة للجمعيات التي تتوافق أهدافها وخبرات المؤسسين الطبية	رئيس قسم الجمعيات رئيس الشعبة الادارية و الفنية للجمعيات	5	507 509
.6	التنسيب بعدم الموافقة على تسجيل الجمعية التي اهدافها غير صحية و خبرات المؤسسين ليست طبية	رئيس قسم الجمعيات رئيس الشعبة الادارية و الفنية للجمعيات	5	507 509
.7	توقيع الكتاب من قبل الوزير	مدير مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	3 5	504
.8	تحميله على المنصة	رئيس الشعبة الادارية و الفنية للجمعيات	5	509

الشركاء	الداخليين	لا يوجد		
	الخارجيين	وزارة التنمية الاجتماعية		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	يومان			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	كمبيوتر طابعة فاكس هاتف			
النماذج اللازمة لاتمام العملية	لا يوجد			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	موقع وزارة التنمية الاجتماعية	وزارة الصحة	وزارة التنمية الاجتماعية	وزارة التنمية الاجتماعية
مؤشرات أداء العملية	عدد طلبات ابداء الرأي التي تم انجازها			
دورية القياس	ربعي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب الكتروني من مجلس سجل الجمعيات في وزارة	عملية ابداء الرأي بتسجيل الجمعية	كتاب موقع بالموافقة او بالرفض من قبل معالي الوزير	الجمعية

	التنمية لابداء الرأي في الجمعية المراد تسجيلها			

اســـم العملية	عملية استقبال معاملات واقع حال
رمز العملية	MOH-GL-PCS-86-v1
الهدف من العملية	ضمان استكمال استقبال معاملات واقع حال على الصيدليات او افرع الشركات الصيدلانية بالكفاءة والفعالية المطلوبتين
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرقابة و التفتيش على المؤسسات الصحية في القطاع الخاص
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	√نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الرد على واقع الحال
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: لا يوجد المؤثرات المحتملة: لا يوجد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. الإلمام بالتشريعات التي تضبط العملية. 2. اعداد الكتب والمراسلات الرسمية مع كافة الجهات ذات العلاقة والمرتبطة بالعملية 3. مهارة الاتصال والتعامل مع المراجعين. 4. المام جيد بمبادئ الحاسب الآلي.
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الدواء والصيدلة رقم (12) لسنة 2013 وتعديلاته ونظام ترخيص المؤسسات الصيدلانية رقم (162) لسنة 2019

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام الطلب من متلقي الخدمة و تدقيقه حسب الاصول	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519
2	مخاطبة عطوفة مدير عام المؤسسة العامة للغذاء و الدواء للايعاز لمن يلزم بالكشف و تبيان واقع الحال حسب الاصول	مدير مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	504

3	استلام كتاب عطوفة مدير عام المؤسسة العامة للغذاء و الدواء المتضمن واقع الحال حسب الاصول	الديوان	5	512
4	اعداد رد على واقع الحال بناءا على تقرير الصيادلة المفتشين بالمؤسسة و حسب الاصول	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	516
5	اعداد كتاب برد طلب واقع الحال في حال كانت الصيدلية/ فرع الشركة الصيدلانية قائمة و تمارس اعمالها و تدقيقه و توقيعه من المدير	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية مدير مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية	5	519 504
6	اعداد كتاب بإلغاء الصيدلية/فرع الشركة الصيدلانية في حال كانت تستوجب الالغاء استنادا لحكم المادة 25 من قانون الدواء و الصيدلة	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	512
7	اعداد لائحة وقائع و أخذ تنسيب مدير مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	رئيس قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	516
8	توقيع كتاب الغاء ترخيص الصيدلية/ فرع الشركة الصيدلانية	معالي الوزير او من يفوضه	3	
9	ارشفة + ادخال بيانات	شعبة الأرشفة	5	512

الشركاء	الداخليين: لا يوجد
	الخارجيين: المؤسسة العامة للغذاء والدواء
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	من 3 الى 6 اسابيع
الأدوات الالكترونية المستخدمة	كمبيوتر طابعة هاتف فاكس
النماذج اللازمة لاتمام العملية	لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام ترخيص المؤسسات الصيدلانية	لا يوجد	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات

مؤشرات أداء العملية	الفترة الزمنية للرد على الطلب
دورية القياس	ربع سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

متلقي الخدمة	طلب واقع الحال الوثائق المرفقة	عملية استقبال معاملات واقع حال	كتاب الرد على واقع الحال	متلقى الخدمة
المؤسسة العامة للغذاء والدواء				

اســـم العملية	عملية التفتيش على المستشفيات الخاصة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-87-v1
الهدف من العملية	تحقيق الكفاءة والفعالية والشفافية فيما يتعلق بالكشف على المستشفيات الخاصة رقابيا بزيارات غير معلنة للتأكد من التزامها بقانون الصحة العامة ونظام المستشفيات الخاصة أو الكشف عليها بزيارات معلنة لغايات ترخيص المستشفى أو الوحدات المضافة لها أو لتجديد ترخيص المستشفى
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم ترخيص المؤسسات الصحية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرقابة والتفتيش على المؤسسات الصحية في القطاع الخاص
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة عدد المستشفيات الخاصة المرخصة **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد الزيارات التفتيشية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الإلمام بقانون الصحة العامة ونظام المستشفيات الخاصة والتعليمات المنبثقة عنه دقة وقوة الملاحظة اتخاذ القرارات
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم 47 لسنة 2008 وتعديلاته نظام المستشفيات الخاصة رقم 54 لسنة 2014 و تعديلاته والتعليمات الصادرة بموجبه

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	تحديد طبيعة الكشف والجهة التي سيتم الكشف عليها: - معاملة ترخيص او تجديد مستشفى مجدول - معاملة ترخيص او تجديد وحدة في المستشفى مجدول - كشف رقابي فجائي غير مجدول.	الموظف المعني في قسم ترخيص المؤسسات الصحية- مقرر لجنة المستشفيات الخاصة	5	511
.2	مخاطبة لجنة المستشفيات الخاصة بوجود عملية كشف على مستشفى خاص مع بيان الأسباب (ترخيص مستشفى/ ترخيص وحدة في المستشفى/ كشف رقابي فجائي). لتحديد الموعد	الموظف المعني في قسم ترخيص المؤسسات الصحية- مقرر لجنة المستشفيات الخاصة	5	511
.3	اجراء عملية الكشف	لجنة الكشف المشكلة ضمن لجنة المستشفيات الخاصة		
.4	تجهيز تقرير الكشف	الموظف المعني في قسم ترخيص المؤسسات الصحية- مقرر لجنة المستشفيات الخاصة	5	511
.5	عرض التقرير على لجنة المستشفيات الخاصة في اجتماعها لاتخاذ القرار المناسب	الموظف المعني في قسم ترخيص المؤسسات الصحية- مقرر لجنة المستشفيات الخاصة	5	511
.6	اتخاذ القرار اعتمادا على الهدف من الكشف: - ترخيص: قرار باعتماد الكشف ومن ثم استكمال اجراءات الترخيص، أو قرار بإعادة الكشف بعد تصويب الاوضاع. - تفتيش رقابي: القرار المطلوب بناء على الجولة الرقابية (اجراء رقابي أو طلب تصحيح أوضاع ....)	لجنة المستشفيات الخاصة	5	
.7	ارشفة المعاملة	موظف الديوان	5	

الشركاء	الداخليين	مديرية الخدمات في وزارة الصحة لجنة المستشفيات الخاصة
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		حسب نوع الكشف • ترخيص: اسبوعين بحد اقصى

	• رقابي: اسبوعين بحد اقصى			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	كمبيوتر طابعة هاتف فاكس			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	لا يوجد			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	عدد الكشوفات المنفذة			
دورية القياس	ربع سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	معاملة الترخيص + كشف رقابي مجدول	عملية التفتيش على المستشفيات الخاصة	محضر اجتماع لجنة الكشف	لجنة الترخيص

اســـم العملية	عملية الرقابة المالية على الجمعيات
رمز العملية	MOH-GL-PCS-88-v1
الهدف من العملية	التأكد من سلامة الاجراءات المالية و المحاسبية للجمعيات التي تخضع لإشراف وزارة الصحة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الطبية
اسم القسم	قسم الجمعيات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ● إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	سلامة الاجراءات المالية
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة عدد الجمعيات المسجلة **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد الانشطة والمشاريع
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بأصول المحاسبة الالمام بقانون الجمعيات رقم 51 لسنة 2008 الالمام بعمليات و مبادىء مكافحة غسل الاموال و تمويل الارهاب دقة الملاحظة و الاهتمام بالتفاصيل
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الجمعيات لرقم 51 لسنة 2008

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تنفيذ زيارات ميدانية للجمعية في حالة وجود مقر لها. و يتم ذلك بالتنسيق مع محاسب ادارة الشؤون المالية عند اللزوم	رئيس الشعبة المالية	الخامس	509
.2	مراجعة الســـجلات المالة والاجراءات المالية المتبعة في الجمعية	رئيس الشعبة المالية	الخامس	509

.3	المشـــاركة في كتابة التقرير الخاص بالجمعية والـذي يشـــتمـل على مراجعـة الســـجلات والبيانات المالية	رئيس الشعبة المالية	الخامس	509
.4	اتخاذ الاجراء الملائم بناء على نتائج التقرير على النحو التالي: ا. في حالة وجود اوضــاع يتطلب تصــويبها : النقطة 5. ب. في حالة وجود مخالفات تســتوجب توجيه إنذار للجمعية : النقطة 6. ج. في حالة وجود اجراءات تصعيدية (انذار أول، انذار ثاني، حل هيئة ادارية، تشكيل هيئة ادارية جديدة ....) النقطة 7. ج.في حـالـة ســـلامـة الاجراءات و البيـانـات الإدارية للجمعية : الانتقال الى نقطة 9.	رئـــيـــس قســـــم الجمعيات رئيس الشعبة المالية	5	509 507
.5	توجيه الجمعية بتصويب الاوضاع وفق ما هو وارد في التقرير ثم الانتقال الى النقطة 8	رئـــيـــس قســـــم الجمعيات شـــعبـــة المتـابعـة الاداريـــة و الفنيـــة للجمعيات	الخامس	509 507
.6	تنســـيق عمليـة توجيـه كتـاب انـذارللجمعيـة المخالفة موقعا من معالي الوزير ثم الانتقال الى النقطة 8	رئـــيـــس قســـــم الجمعيات	الخامس	509
.7	تنســـيق عمليـة الاجراءات (انـذار اول، انـذارثـاني، حـل هيئـة اداريـة، .....) ثم الانتقال الى النقطة 8	معالي الوزير مـديـر مـديـريـة ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	3 5	504
.8	تحميل الانذار الموجه للجمعية على منصـــة تكامل	رئيس الشعبة المالية	الخامس	509
.9	حفظ التقرير و المرفقات المتعلقة بالاجراءات و البيـانـات الإداريـة في الملف المخصـــص للجمعية	رئيس الشعبة المالية	الخامس	509

الشركاء	الداخليين	ادارة الشؤون المالية		
	الخارجيين	سجل الجمعيات		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		اسبوع		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة فاكس هاتف		
النماذج اللازمة لاتمام العملية		لا يوجد		
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	منصة تكامل	وزارة الداخلية سجل الجمعيات وزارة الاقتصاد الرقمي	وزارة الداخلية	وزارة الداخلية
مؤشرات أداء العملية		عدد الزيارات الميدانية للجمعيات		
دورية القياس		شهري		

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الزيارات الميدانية للجمعيات	الرقابة المالية على الجمعيات	التقرير والمرفقات المتعلقة بالاجراءات المالية	الجمعيات

اســـم العملية	إلغاء ترخيص المؤسسات الصحية.
رمز العملية	MOH-GL-PCS-89-v1
الهدف من العملية	ضمان الغاء ترخيص المؤسسة الصحية بطلب من مالك المؤسسة أو بقرار من اللجان المختصة بالكفاءة و الفعالية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية أو مديريات الصحة في المحافظات
اسم القسم	قسم ترخيص المؤسسات الصحية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	الرقابة والتفتيش على المؤسسات الصحية في القطاع الخاص
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم الالتزام بالتشريعات التي تضبط عملية ترخيص المؤسسات الصحية صدور التعيينات الحكومية **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد المؤسسات الملغي ترخيصها
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الإلمام بالتشريعات والقوانين اللازمة لترخيص المؤسسة المعنية
التشريعات التي تضبط العملية	1. قانون الصحة العامة رقم 47 لسنة 2008 وتعديلاته 2. نظام ممارسة المعالجة الحكميه رقم (65) لسنة 2023 3. نظام ممارسة مهنة معالجة النطق وتعديلاته رقم (86) لسنة (2014) 4. نظام ممارسة مهنة السمعيات وتعديلاته رقم (58) لسنة (2014) 5. نظام ممارسة مهنة التغذية وتعديلاته رقم (76) لسنة (2018) 6. نظام ممارسة مهنة العلاج الوظيفي وتعديلاته رقم (84) لسنة (2014) 7. نظام ممارسة مهنة التدليك والمساج وتعديلاته رقم (20) لسنة (2005) 8. نظام ممارسة مهنة علم النفس العيادي والصحة النفسية والارشاد النفسي وتعديلاته رقم (85) لسنة (2014) 9. نظام ممارسة مهنة الاطراف الصناعية والجبائر وتعديلاته رقم (108) لسنة (2016) 10. نظام ممارسة مهنة العناية بالبشرة وازالة الشعر رقم (99) لسنة (2016)

	11. نظام ترخيص مؤسسات خدمات الرعاية الصحية المنزلية وتعديلاته رقم (84) لسنة (2016) 12. نظام ترخيص عيادات ومراكز الطب البشري وتعديلاته رقم (74) لسنة (2014) 13. نظام ممارسة مهنة فحص البصر وتجهيزات النظارات الطبية وتركيب العدسات بأنواعها وتعديلاته رقم (76) لسنة (2018) 14. نظام ترخيص المختبرات الطبية الخاصة وتعديلاته رقم (30) لسنة (2003) 15. نظام ترخيص المستشفيات الخاصة رقم (54) لسنه 2014

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام طلب الغاء الترخيص من مالك منشأة أو بقرار لجنة مختصة.	موظف قسم المؤسسات الصحية أو موظف قسم الترخيص في مديرية الصحة في المحافظة المعنية	5	514
.2	دراسة المعاملة واستكمال النواقص عند اللزوم	موظف قسم المؤسسات الصحية أو موظف قسم الترخيص في مديرية الصحة في المحافظة المعنية	5	514
.3	تجهيز كتاب الغاء ترخيص المؤسسة الصحية	موظف قسم المؤسسات الصحية في مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية		514
.4	تبليغ مقدم طلب الترخيص بجهوزية كتاب الغاء الترخيص حال صدوره أو إرسال الكتاب الى المديرية المعنية لتسليمها لمقدم الطلب	موظف قسم المؤسسات الصحية في مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	514
.5	تسليم مقدم الطلب كتاب الالغاء	موظف قسم المؤسسات الصحية في مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية أو موظف قسم الترخيص في مديرية الصحة في المحافظة المعنية	5	514
.6	ارشفة ملف المعاملة	موظف قسم المؤسسات الصحية في مديرية ترخيص المهن و	5	514

		المؤسسات الصحية و موظف قسم الترخيص في مديرية الصحة في المحافظة المعنية		

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة في المحافظات مديرية الشؤون القانونية في الوزارة
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		اسبوع - شهر واحد حسب نوع الالغاء
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة هاتف سكانر
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام ترخيص المؤسسات الصحية الالكتروني	شركة المركز الدولي للتدريب والاستشارات	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات قسم البرمجة

مؤشرات أداء العملية	عدد معاملات الإلغاء التي تم التعامل معها
دورية القياس	ربع سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	معاملة طلب الغاء الترخيص	إلغاء ترخيص المؤسسات الصحية.	كتاب الغاء الترخيص	مقدم الطلب

اســـم العملية	عملية تجديد ترخيص مختبرات طب الاسنان
رمز العملية	MOH-GL-PCS-90-v1
الهدف من العملية	ضمان الكفاءة و الفاعلية و السرعة في عملية تجديد ترخيص المختبرات الصحية الخاصة بطب الاسنان
اسم الوحدة التنظيمية	قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان/ مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرقابة والتفتيش على المؤسسات الصحية في القطاع الخاص
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	√نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	تجديد الترخيص
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة عدد مختبرات طب الاسنان **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد التراخيص الصادرة عن الوزارة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الالمام بالقوانين و الأنظمة و التعليمات المتعلقة بترخيص منشآت طب الاسنان. القدرة على العمل على الحاسوب و على نظام الترخيص الخاص بالمديرية. السرعة و الدقة
التشريعات التي تضبط العملية	6. قانون الصحة العامة 47- 2008 7. نظام ممارسة فنيي الأسنان رقم 54 لعام 2013 و تعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.43	استلام المعاملة من متلقي الخدمة وتدقيق المعاملة والتأكد من استكمالها ومطابقتها للشروط	موظف قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان	5	502

.44	في حالة مطابقة المعاملة واستكمالها حسب الأصول في حالة عدم مطابقة المعاملة للشروط يتم الاعتذار لمتلقي الخدمة وتنتهي العملية. في حالة وجود نواقص: يتم تبليغ متلقي الخدمة بالنواقص الواجب استكمالها للبدء بالمعاملة، والعودة الى النقطة 1.	موظف قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان	5	502
.45	التنسيب على المعاملة ووضع التوصيات بخصوصها	رئيس قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان	5	502
.46	الاجتماع والاطلاع على ملف المعاملة والتنسيب بالموافقة او برفض المعاملة	لجنة الترخيص	5	502
.47	في حال الموافقة يتم التأكد من استيفاء رسوم الترخيص من متلقي الخدمة	موظف قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان	5	502
.48	طباعة كتاب الموافقة على منح الترخيص والتنسيب بالموافقة على كتاب الموافقة على منح الترخيص	قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان	5	502
.49	التوقيع على كتاب الترخيص	معالي الوزير أو من ينوب عنه	5	502
.50	تسليم كتاب الترخيص الى متلقي الخدمة مقابل التوقيع	قسم الشؤون الادارية (الديوان)	5	502
.51	ادخال بيانات المعاملة على نظام الترخيص الالكتروني وأرشفة المعاملة و حفظها	موظف قسم ترخيص المنشآت الصحية لطب الاسنان	5	502
.52	ارسال المعاملة الى المحافظة المعنية حسب الأصول	الديوان	5	502

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة الميدانية/المحافظات
	الخارجيين	1. نقابة أطباء الأسنان. 2. نقابة أصحاب المختبرات. 3. وزارة الصناعة و التجارة. 4. أمانة عمان/البلديات 5. المساحون
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		اسبوع
الأدوات الالكترونية المستخدمة		واتساب- office-
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام ترخيص المهن والمؤسسات الصحية	1.نقابة أصحاب مختبرات الأسنان 2.نقابة أصحاب المختبرات. 3.وزارة الصناعة و التجارة. 4.أمانة عمان/البلديات 5.المساحون	أمانة عمان	أمانة عمان
مؤشرات أداء العملية	عدد المختبرات التي تم إعادة ترخيصها			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب تجديد ترخيص مختبر اسنان	عملية تجديد ترخيص مختبرات طب الاسنان	منشأة مرخصة حسب الأصول	متلقي الخدمة

اســـم العملية	ترخيص المؤسسات الصحية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-91-v1
الهدف من العملية	ترخيص المؤسسات الصحية (عيادات و مراكز الطب البشري, المراكز الصحية الخاصة المختبرات الطبية الخاصة، المستشفيات الخاصة)
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية أو مديريات الصحة في المحافظات
اسم القسم	قسم ترخيص المؤسسات الصحية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرقابة والتفتيش على المؤسسات الصحية في القطاع الخاص
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	■ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	√نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	ترخيص المؤسسات الصحية
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم استيفاء الشروط الواردة التشريعات التي تضبط عملية الترخيص **المؤثرات المحتملة:** التقليل من عدد المؤسسات الصحية التي يتم ترخيصها.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- الإلمام بالتشريعات والقوانين اللازمة لترخيص المؤسسة المعنية - الالمام بإجراءات عملية الترخيص لنوع المؤسسة الصحية المراد ترخيصها - دقة الملاحظة - الاتصال و التواصل
التشريعات التي تضبط العملية	- نظام ممارسة المعالجة الحكميه رقم (65) لسنة 2023 - نظام ممارسة مهنة معالجة النطق وتعديلاته رقم (86) لسنة (2014) - نظام ممارسة مهنة السمعيات وتعديلاته رقم (58) لسنة (2014) - نظام ممارسة مهنة التغذية وتعديلاته رقم (76) لسنة (2018) - نظام ممارسة مهنة العلاج الوظيفي وتعديلاته رقم (84) لسنة (2014) - نظام ممارسة مهنة التدليك والمساج وتعديلاته رقم (20) لسنة (2005) - نظام ممارسة مهنة علم النفس العيادي والصحة النفسية والارشاد النفسي وتعديلاته رقم (85) لسنة (2014)

	- نظام ممارسة مهنة الاطراف الصناعية والجبائر وتعديلاته رقم (108) لسنة (2016) - نظام ممارسة مهنة العناية بالبشرة وازالة الشعر رقم (99) لسنة (2016) - نظام ترخيص مؤسسات خدمات الرعاية الصحية المنزلية وتعديلاته رقم (84) لسنة (2016) - نظام ترخيص عيادات ومراكز الطب البشري وتعديلاته رقم (74) لسنة (2014) - نظام ممارسة مهنة فحص البصر وتجهيزات النظارات الطبية وتركيب العدسات بأنواعها وتعديلاته رقم (76) لسنة (2018) - نظام ترخيص المختبرات الطبية الخاصة وتعديلاته رقم (30) لسنة (2003) - نظام ترخيص المستشفيات الخاصة رقم (54) لسنه 2014

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	التأكد من استكمال الأوراق اللازمة للترخيص وطلب استكمالها من مقدم الطلب في حالة وجود نقص	موظف قسم الترخيص في مديرية الصحة – موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية في مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	514
.2	تقديم المعاملة الى اللجنة المعنية بترخيص المؤسسة الصحية للكشف على المؤسسة • في حالة المستشفيات الخاصة: يتم ترخيص المستشفى بداية من اعتماد المخططات من قبل لجنة المستشفيات الخاصة سواء للترخيص او للتوسعة او لإضافة وحدة جديدة وذلك لغايات الشروع بالبناء /الانشاء.	موظف قسم الترخيص في مديرية الصحة – موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية في مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	514
.3	اجراء الكشف على المؤسسة الصحية	اللجنة المعنية بترخيص المؤسسة الصحية		514
.4	اتخاذ القرار بالموافقة او بإعادة الكشف أو بعدم الموافقة بناءً على كشف اللجنة	اللجنة المعنية بترخيص المؤسسة الصحية		514
.5	توثيق قرار اللجنة من خلال محضر اجتماع يوقع عليه كافة أعضاء اللجنة	مقرر اللجنة المعنية بترخيص المؤسسة الصحية	5	514
.6	اذا كان قرار اللجنة الموافقة: الانتقال الى النقطة 7.	اللجنة المعنية بترخيص المؤسسة الصحية		514

	اذا كان قرار اللجنة اعادة الكشف لوجود ملاحظات يتوجب تصويبها: العودة الى النقطة 4 اذا كان قرار اللجنة عدم الموافقة : الانتقال الى النقطة 8.			
.7	استلام وصل دفع الرسوم من مقدم الخدمة بناء على تسديده للرسوم المطلوبة وارفاق الوصل بالمعاملة	موظف قسم الترخيص في مديرية الصحة – موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية في مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	514
.8	تجهيز كتاب ترخيص المؤسسة الصحية بحال الموافقة أو عدمها	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية في مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	514
.9	تسليم مقدم الطلب كتاب قرار الترخيص او ارسال الكتاب الى مديرية الصحة المعنية ليتم تسليمه لمقدم الطلب	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية في مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	514
.10	ادخال المعلومات وأرشفتها على نظام المعلومات المتعلق بترخيص المؤسسات الصحية .	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصحية في مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	514

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة ادارة الشؤون المالية
	الخارجيين	امانة عمان الكبرى البلديات سلطة منطقة العقبة نقابة الاطباء المجلس الصحي العالي
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		• العيادات، المختبرات، المراكز الطبية الخاصة: شهرين • المستشفيات الخاصة: ا. مرحلة اعتماد مخططات البناء: شهرين ب. منح الترخيص (اعطاء الموافقة على مباشرة العمل بعد الانتهاء من انشاء المستشفى): شهرين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة سكانر هاتف

النماذج اللازمة لإتمام العملية	لا يوجد			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام ترخيص المؤسسات الصحية الالكتروني	شركة المركز الدولي للتدريب والاستشارات	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات قسم البرمجة
مؤشرات القياس	عدد معاملات الترخيص التي تم التعامل معها			
دورية القياس	ربع سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	معاملة طلب ترخيص مؤسسة صحية	ترخيص المؤسسات الصحية	كتاب الموافقة على الترخيص	مقدم الطلب

اســـم العملية	تعديل مساحة المؤسسات الصحية المرخصة.
رمز العملية	MOH-GL-PCS-92-v1
الهدف من العملية	تحديث بيانات المؤسسات الصحية والتأكد أنها مازالت تستوفي الشروط والمتطلبات اللازمة لترخيصها
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم ترخيص المؤسسات الصحية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرقابة والتفتيش على المؤسسات الصحية في القطاع الخاص
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الموافقة على تعديل مساحة المؤسسات الصحية المرخصة.
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم استيفاء المؤسسات الصحية لشروط الواردة في التشريعات التي تضبط ترخيصها من ناحية المساحة. **المؤثرات المحتملة:** عدم الموافقة على التعديلات المطلوبة.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الإلمام بالتشريعات والقوانين اللازمة لترخيص المؤسسة الصحية المعنية من ناحية المساحة.
التشريعات التي تضبط العملية	- نظام ممارسة المعالجة الحكمية رقم (65) لسنة 2023 - نظام ممارسة مهنة معالجة النطق وتعديلاته رقم (86) لسنة (2014) - نظام ممارسة مهنة السمعيات وتعديلاته رقم (58) لسنة (2014) - نظام ممارسة مهنة التغذية وتعديلاته رقم (76) لسنة (2018) - نظام ممارسة مهنة العلاج الوظيفي وتعديلاته رقم (84) لسنة (2014) - نظام ممارسة مهنة التدليك والمساج وتعديلاته رقم (20) لسنة (2005) - نظام ممارسة مهنة علم النفس العيادي والصحة النفسية والارشاد النفسي وتعديلاته رقم (85) لسنة (2014) - نظام ممارسة مهنة الاطراف الصناعية والجبائر وتعديلاته رقم (108) لسنة (2016) - نظام ممارسة مهنة العناية بالبشرة وازالة الشعر رقم (99) لسنة (2016) - نظام ترخيص مؤسسات خدمات الرعاية الصحية المنزلية وتعديلاته رقم (84) لسنة (2016)

	- نظام ترخيص عيادات ومراكز الطب البشري وتعديلاته رقم (74) لسنة (2014) - نظام ممارسة مهنة فحص البصر وتجهيزات النظارات الطبية وتركيب العدسات بأنواعها وتعديلاته رقم (76) لسنة (2018) - نظام ترخيص المختبرات الطبية الخاصة وتعديلاته رقم (30) لسنة (2003) - نظام ترخيص المستشفيات الخاصة رقم (54) لسنه 2014

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام طلب تعديل المساحة ورقيً من قبل متلقي الخدمة.	الموظف المعني– قسم ترخيص المؤسسات الصحية في مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية او موظف قسم الترخيص في مديرية الصحة	5	514
.2	التأكد من استكمال الأوراق اللازمة لتعديل المساحة	الموظف المعني– قسم ترخيص المؤسسات الصحية في مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية او موظف قسم الترخيص في مديرية الصحة	5	514
.3	تقديم المعاملة الى اللجنة المعنية للكشف على المؤسسة الصحية	الموظف المعني– قسم ترخيص المؤسسات الصحية في مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية او موظف قسم الترخيص في مديرية الصحة	5	514
.4	اجراء الكشف على المؤسسة الصحية من خلال اللجنة المعنية اما في مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية او مديرية صحة المحافظة.	لجنة الكشف في اللجنة المعنية بترخيص المؤسسة الصحية		514
.5	اعتماد تعديل المساحة أو رفضه	اللجنة المعنية بترخيص المؤسسة الصحية	5	514
.6	تجهيز كتاب أخذ العلم بتعديل المساحة حال الموافقة.	الموظف المعني– قسم ترخيص المؤسسات الصحية في مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	514

.7	تسليم مقدم الطلب الكتاب أو ارسال الكتاب الى مديرية الصحة المعنية ليتم تسليمه لمقدم الطلب	الموظف المعني بترخيص المؤسسة الصحية – قسم ترخيص المؤسسات الصحية في مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	514
.8	ادخال المعلومات على نظام المعلومات الخاص بترخيص المؤسسات الصحية	الموظف المعني بترخيص المؤسسة الصحية – قسم ترخيص المؤسسات الصحية في مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	514
.9	ارشفة المعاملة	الموظف المعني بترخيص المؤسسة الصحية – قسم ترخيص المؤسسات الصحية في مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية	5	514

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة سكانر هاتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام ترخيص المؤسسات الصحية الالكتروني	شركة المركز الدولي للتدريب والاستشارات	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات قسم البرمجة

مؤشرات أداء العملية	عدد معاملات تعديل المساحة التي تم التعامل معها
دورية القياس	ربع سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	طلب تعديل المساحة	تعديل مساحة المؤسسات الصحية المرخصة.	كتاب الموافقة على تعديل المساحة	مقدم الطلب

اســـم العملية	عملية تعيين او اقالة صيدلاني او المفوضين بالتوقيع عن المؤسسة الصيدلانية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-93-v1
الهدف من العملية	ضمان استكمال تعيين المفوضين بالتوقيع عن المؤسسة الصيدلانية بالكفاءة والفعالية المطلوبتين
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الرقابة والتفتيش على المؤسسات الصحية في القطاع الخاص
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	كتاب بالموافقة على تعيين او اقالة الصيدلاني او المفوض بالتوقيع
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة عدد الصيادلة والمؤسسات الصيدلانية **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد التعيينات الصادرة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. الإلمام بالتشريعات التي تضبط العملية. 2. اعداد الكتب والمراسلات الرسمية مع كافة الجهات ذات العلاقة والمرتبطة بالعملية 3. مهارة الاتصال والتعامل مع المراجعين. 4. المام جيد بمبادئ الحاسب الآلي.
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الدواء والصيدلة رقم (12) لسنة 2013 وتعديلاته ونظام ترخيص المؤسسات الصيدلانية رقم (162) لسنة 2019

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	استلام الطلب من متلقي الخدمة او مديرية صحة المحافظة و تدقيقه حسب الاصول	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519
2	اعداد كتاب الموافقة او الرفض على التعيين و توقيعه حسب الاصول	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية مدير مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	519
3	أرشفة المعاملة وادخالها على النظام الالكتروني	شعبة الارشفة	5	512
4	ارسال نسخة الى مديرية صحة المحافظة في حال كان الطلب مقدم عن طريقهم	الديوان	5	512

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة			
	الخارجيين	لا يوجد			
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم واحد الى يومين			
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر			
النماذج اللازمة لاتمام العملية		لا يوجد			
الأنظمة الالكترونية		اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
		نظام ترخيص المؤسسات الصيدلانية	لا يوجد	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات
مؤشرات أداء العملية		عدد معاملات التعيين التي تم انجازها			
دورية القياس		ربع سنويه			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
متلقي الخدمة	طلب تعيين او اقالة صيدلاني مسؤول او مفوض بالتوقيع	عملية تعيين صيدلاني او المفوضين بالتوقيع عن المؤسسة الصيدلانية	كتاب تعيين او اقالة صيدلاني او مفوض بالتوقيع	متلقى الخدمة

اســـم العملية	عملية تغيير الاسم التجاري
رمز العملية	MOH-GL-PCS-94-v1
الهدف من العملية	ضمان استكمال تغيير الاسم التجاري للمؤسسة او الشركة الصيدلانية بالكفاءة والفعالية المطلوبتين
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	تعديل التشريعات الناظمة لخدمات مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	كتاب بأخذ العلم بتغيير الاسم
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** التأخر بالتبليغ لمدة تزيد عن 10 ايام عمل مما يؤدي الى المخالفة والغرامة **المؤثرات المحتملة:** تأخير اصدار كتاب اخذ العلم بتغيير الاسم
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. الإلمام بالتشريعات التي تضبط العملية. 2. اعداد الكتب والمراسلات الرسمية مع كافة الجهات ذات العلاقة والمرتبطة بالعملية 3. مهارة الاتصال والتعامل مع المراجعين. 4. المام جيد بمبادئ الحاسب الآلي.
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الدواء والصيدلة رقم (12) لسنة 2013 وتعديلاته ونظام ترخيص المؤسسات الصيدلانية رقم (162) لسنة 2019

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام الطلب من متلقي الخدمة وتدقيقه حسب الاصول او من مديريات الصحة	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519
.2	في حال كان التغيير قد تم خلال الفترة القانونية للتبليغ عن تغيير الاسم (عشرة ايام عمل) يتم تحضير كتاب الاخذ بالعلم وتوقيعه حسب الاصول وتنتهي العملية	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية مدير مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية	5	519 504

.3	في حال مر على التغيير اكثر من عشرة ايام عمل يتم مخاطبة عطوفة مدير عام المؤسسة العامة للغذاء والدواء لاتخاذ المقتضى القانوني	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519
.4	استلام رد عطوفة مدير عام المؤسسة العامة للغذاء والدواء المتضمن تصويب الوضع بعد دفع الغرامة لدى المدعي العام حسب الاصول	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519
.5	اعداد كتاب (تم اخذ العلم بتغيير الاسم) و توقيعه حسب الاصول	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية مدير مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	519 504
6	إدخال موافقة الوزارة الكترونيا على موقع رخص المهن التابع لأمانة عمان (تغيير اسم تجاري) والاسم الجديد وارشفة المعاملة	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة
	الخارجيين	المؤسسة العامة للغذاء والدواء أمانة عمان الكبرى وزارة الصناعة والتجارة الضمان الاجتماعي ضريبة الدخل
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		في حال عدم وجود مخالفة من متلقي الخدمة: يوم واحد في حال وجود مخالفة : من 7-14 يوم عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة فاكس هاتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام ترخيص المؤسسات الصيدلانية	لا يوجد	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات
مؤشرات أداء العملية	عدد معاملات تغيير الاسم التجاري التي تم التعامل معها			
دورية القياس	ربع سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
متلقي الخدمة وزارة الصناعة والتجارة والتموين	طلب تغيير الاسم الوثائق المرفقة	عملية تغيير الاسم التجاري	كتاب تغيير الاسم الموافقة المدخلة	متلقى الخدمة أمانة عمان

اســـم العملية	عملية تقييم اداء و انشطة الجمعيات
رمز العملية	=MOH-GL-PCS-95-v1
الهدف من العملية	تحقيق الكفاءة و الفعالية في قياس مدى توافق الانشطة المنفذه في الجمعيات التي تخضع لإشراف وزارة الصحة مع أهدافها الموضوعة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الطبية
اسم القسم	قسم الجمعيات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية ● إدارة الرقابة والتنظيم والأزمات □ إدارة المخاطر والكوارث
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة عدد الجمعيات المسجلة **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد الانشطة التي يجب متابعتها
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات الكتابة الالمام بقانون الجمعيات رقم 51 لسنة 2008 دقة الملاحظة والاهتمام بالتفاصيل
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الجمعيات لرقم 51 لسنة 2008

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	تنفيذ زيارات ميدانية للجمعية في حالة وجود مقر لها. و في حالة عدم وجود مقر لها يتم استلام بيانات الجمعية من المفوضين بالتوقيع أو الجهات المعنية	رئيس شعبة المتابعة الادارية والفنية للجمعيات	الخامس	509
.2	الحصـول على بيانات النشـاطات المنفذه من قبل الجمعية عن الفترة المعنية و ذلك من واقع المعلومات و الوثائق الرسـمية للجمعية	رئيس الشعبة الادارية و الفنية للجمعيات	الخامس	509
.3	تقييم نشاطات الجمعية من خلال مقارنتها مع الاهداف التي أسـسـت من أجلها الجمعية من واقع نظام تاسيس الجمعية	رئيس الشعبة الادارية و الفنية للجمعيات	الخامس	509
.4	اتخـاذ الاجراء الملائم بنـاء على نتـائج التقرير على النحو التالي: ا. في حالة وجود اوضاع يتطلب تصويبها : النقطة 5. ب. في حالة وجود مخالفات تسـتوجب توجيه إنذار للجمعية : النقطة 6. ج. في حالة وجود اجراءات تصـعيدية (انذار أول، انذار ثاني، حل هيئة ادارية، تشكيل هيئة ادارية جديدة ....) النقطة 7. ج.في حالة سـلامة الاجراءات و البيانات الإدارية للجمعية : الانتقال الى نقطة 9.	رئيس قسم الجمعيات رئيس الشعبة الادارية و الفنية للجمعيات	5	507 509
.5	توجيه الجمعية بتصـويب الاوضـاع وفق مـا هو وارد في التقرير ثم الانتقـال الى النقطة 8	شـعبة المتابعة الادارية و الفنية للجمعيات	الخامس	509
.6	تنسـيق عملية توجيه كتاب انذارللجمعية المخـالفـة موقعـا من معـالي الوزير ثم الانتقال الى النقطة 8	رئيس قسم الجمعيات	الخامس	510
.7	تنسـيق عملية الاجراءات (انذار اول، انذار ثاني، حل هيئـة ادارية، .....) ثم الانتقال الى النقطة 8	رئيس قسم الجمعيات	الخامس	509

.8	تحميل الانذار الموجه للجمعية على منصة تكامل	رئيس شعبة المتابعة الإدارية والفنية للجمعيات	الخامس	509
.9	حفظ التقرير والمرفقات المتعلقة بالإجراءات و البيانات الإدارية في الملف المخصص للجمعية	رئيس شعبة المتابعة الإدارية والفنية للجمعيات	الخامس	509

الشركاء	الداخليين	لا يوجد			
	الخارجيين	وزارة التنمية الاجتماعية			
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		اسبوع			
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة فاكس هاتف			
النماذج اللازمة لاتمام العملية		لا يوجد			
الأنظمة الالكترونية		اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
		منصة تكامل	وزارة الداخلية التنمية الاجتماعية	وزارة الداخلية	وزارة الداخلية
مؤشرات أداء العملية		عدد الزيارات الميدانية المنفذة لتقييم أنشطة الجمعيات			
دورية القياس		شهري			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	جدول الزيارات الميدانية للجمعيات و مواعيد أنشطتها	تقييم أداء وأنشطة الجمعيات	التقرير والمرفقات المتعلقة بالاجراءات و البيانات الادارية	الجمعيات

اســـم العملية	عملية تقييم المشاريع المنفذة من قبل الجمعيات
رمز العملية	MOH-GL-PCS-96-v1
الهدف من العملية	التأكد من تحقيق أهداف المشاريع المنفذة من قبل الجمعيات من خلال اتباع آلية واضحة و فعالة لتقييم هذه المشاريع (بغض النظر عن مصادر تمويلها) من ناحية الانفاق و نسب الانجاز و جودة المخرجات و سلامة الاجراءات.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم الجمعيات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة و الدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ● إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة عدد المشاريع المنفذة من قبل الجمعيات **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد التقييمات للمشاريع
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- معرفة بالقوانين و التعليمات و الانظمة التي تحكم عمل الجمعيات - معرفة بالقوانين و الاجراءات المتعلقة بالجمعيات و بتمويل المشاريع التنموية/غير الربحية - معرفة في ادارة المشاريع و خاصة المشاريع التنموية/غير الربحية - المعرفة المالية و المحاسبية - مهارات التحليل و التقييم
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الجمعيات رقم 51 لسنة 2008

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تسجيل بيانات المشروع الجديد في قاعدة بيانات المشاريع في قسم الجمعيات.	رئيس قسم الجمعيات رئيس الشعبة الادارية و الفنية للجمعيات	الخامس	509 507

.2	تقييم المشروع على النحو التالي: -في حالة المشاريع الممولة من قبل صندوق دعم المشاريع / سجل الجمعيات: الانتقال الى النقطة 3. -في حالة المشاريع الممولة أجنبيا : الانتقال الى النقطة 9	رئيس الشعبة الادارية و الفنية للجمعيات	الخامس	507
.3	كل 3 شهور: جمع معلومات ووثائق عن كل مشروع من المشاريع الواردة في سجلات الجمعية وذلك من حيث: •التزام الجمعية ببنود الاتفاقية التي ينفذ المشروع بناء عليها. •مسك السجلات الخاصة بالمشروع. •الحصول على التراخيص الحكومية. •الالتزام بدراسة الجدوى الموضوعة لهذا المشروع. •أوجه انفاق الموازنة المخصصة للمشروع. •الوثائق والمستندات المالية والادارية للمشروع. •نقاط القوة والضعف للجمعية المنفذة وللمشروع نفسه. •التقييم العام للمشروع من ناحية الاستقرار و قابلية الاستمرارية.	رئيس الشعبة الادارية و الفنية للجمعيات رئيس الشعبة المالية	5	509
.4	الحصول على الوثائق والمستندات والمعلومات المالية والادارية المحدثة المتعلقة بالمشروع .	رئيس الشعبة الادارية و الفنية للجمعيات رئيس الشعبة المالية	5	509
.5	تعبئة تقييم المشروع في نموذج متابعة وتقييم المشاريع	رئيس الشعبة الادارية والفنية للجمعيات رئيس الشعبة المالية	5	509

.6	وضـع التوصـيات المتعلقة بالمشـروع من حيث: -اســتمرار العمل بالمشــروع بناء على سلامة الاجراءات. -تصويب اوضاع المشروع. -تمديد المشروع. -اغلاق قيود المشروع بناء على استكماله. -اغلاق المشــروع بنــاء على تعثره أو تقادمه.	رئيس الشعبة الادارية و الفنية للجمعيات	5	509
.7	إعداد وارســال تقرير دوري بخصــوص المشروع / المشاريع إلى أمين عام سجل الجمعيات	مدير مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية رئيس قسم الجمعيات رئيس الشعبة الادارية و الفنية للجمعيات	5	509 504 507
.8	حضــور اجتمـاع مجلس إدارة ســجـل الجمعيـات ومنـاقشــة الجوانـب المتعلقـة بالمشـاريع المندرجة تحت إشـراف وزارة الصحة. و من ثم تتم العودة الى النقطة 3.	رئيس الشعبة الادارية و الفنية للجمعيات	5	509
.9	استلام المشروع المرشح للتنفيذ من وزارة التخطيط من خلال منصــة JORES و التي يتم من خلالهـا تزويـد كـل وزارة بالمشــاريع المقترحة حســب اختصــاص الوزارة	رئيس الشعبة الادارية و الفنية للجمعيات	5	509
.10	تحويل المشـروع المقترح الخاص بوزارة الصــحة الى أعضــاء لجنة المشــاريع الخاصــة بوزارة الصــحة من خلال البريد الالكتروني	رئيس الشعبة الادارية و الفنية للجمعيات	5	509
.11	المشــاركة في اجتماع لجنة المشــاريع الخاصــة بوزارة الصــحة لتقييم المشــاريع	رئيس الشعبة الادارية و الفنية للجمعيات	5	509

	المقترحة وتقييم المشروع وتقديم التوصية المتعلقة باختيار المشروع.			
.12	التأكد من موافقة رئاســـة الوزراء اذا كان التمويل أجنبي و ســـير انجاز المشـــروع والمستفيدين من المشروع.	رئيس الشعبة الادارية و الفنية للجمعيات	5	509

الشركاء	الداخليين	مديرية ادارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي
	الخارجيين	سجل الجمعيات / صندوق دعم المشاريع
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	تقييم المشروع القائم التابع لصندوق دعم المشاريع/سجل الجمعيات:-------- تقييم المشروع المرشح المستلم من وزارة التخطيط و التعاون الدولي: --------	
الأدوات الالكترونية المستخدمة	كمبيوتر طابعة فاكس هاتف	
النماذج اللازمة لاتمام العملية	نموذج متابعة و تقييم المشاريع الاسترشادي/صندوق دعم الجمعيات	

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
مؤشرات أداء العملية	عدد المشاريع			
دورية القياس	6 شهور			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	بيانات المشروع الجديد في قاعدة بيانات المشاريع قسم الجمعيات	تقييم المشـاريع المنفذة من قبل الجمعيات	التوصـــيات المتعلقة باختيار المشروع	الجمعيات

اســـم العملية	نقل ملكية (المختبرات الطبية الخاصة, المراكز الصحية الخاصة)
رمز العملية	MOH-GL-PCS-97-v1
الهدف من العملية	تحديث بيانات المؤسسات الصحية ومالكيها والتأكد أنها مازالت تستوفي الشروط والمتطلبات اللازمة لترخيصها
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم ترخيص المؤسسات الصحية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	الرقابة والتفتيش على المؤسسات الصحية في القطاع الخاص
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	نقل ملكية المختبرات الطبية الخاصة, المراكز الصحية الخاصة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم استيفاء المالك الجديد للشروط الواردة في التشريعات التي تضبط عملية ترخيص المؤسسة **المؤثرات المحتملة:** عدم الموافقة على نقل الملكية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الإلمام بالتشريعات والقوانين اللازمة لترخيص المؤسسة المعنية دقة الملاحظة
التشريعات التي تضبط العملية	16. نظام ممارسة المعالجة الحكمية رقم (65) لسنة 2023 17. نظام ممارسة مهنة معالجة النطق وتعديلاته رقم (86) لسنة (2014) 18. نظام ممارسة مهنة السمعيات وتعديلاته رقم (58) لسنة (2014) 19. نظام ممارسة مهنة التغذية وتعديلاته رقم (76) لسنة (2018) 20. نظام ممارسة مهنة العلاج الوظيفي وتعديلاته رقم (84) لسنة (2014) 21. نظام ممارسة مهنة التدليك والمساج وتعديلاته رقم (20) لسنة (2005) 22. نظام ممارسة مهنة علم النفس العيادي والصحة النفسية والارشاد النفسي وتعديلاته رقم (85) لسنة (2014)

	23. نظام ممارسة مهنة الاطراف الصناعية والجبائر وتعديلاته رقم (108) لسنة (2016) 24. نظام ممارسة مهنة العناية بالبشرة وازالة الشعر رقم (99) لسنة (2016) 25. نظام ترخيص مؤسسات خدمات الرعاية الصحية المنزلية وتعديلاته رقم (84) لسنة (2016) 26. نظام ترخيص عيادات ومراكز الطب البشري وتعديلاته رقم (74) لسنة (2014) 27. نظام ممارسة مهنة فحص البصر وتجهيزات النظارات الطبية وتركيب العدسات بأنواعها وتعديلاته رقم (76) لسنة (2018) 28. نظام ترخيص المختبرات الطبية الخاصة وتعديلاته رقم (30) لسنة (2003) 29. نظام ترخيص المستشفيات الخاصة رقم (54) لسنه 2014

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام طلب نقل الملكية من متلقي الخدمة ورقيًا في مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية	الموظف المعني – قسم ترخيص المؤسسات الصحية – مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	514
.2	التأكد من استكمال الأوراق اللازمة لنقل الملكية	الموظف المعني – قسم ترخيص المؤسسات الصحية – مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	514
.3	تقديم المعاملة الى اللجنة المعنية للكشف على المؤسسة اما في مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية أو مديرية صحة المحافظة	الموظف المعني – قسم ترخيص المؤسسات الصحية – مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية		514
.4	اجراء الكشف على المؤسسة الصحية	لجنة الكشف في اللجنة المعنية بترخيص المؤسسة الصحية		514
.5	اتخاذ القرار بخصوص نقل الملكية من حيث الموافقة (الانتقال الى النقطة 6) أو عدم الموافقة (النقطة 7) او اعادة الكشف (النقطة4) ، و توثيق القرار في محضر رسمي	اللجنة المعنية بترخيص المؤسسة الصحية	5	514
.6	استلام وصل دفع الرسوم من مقدم الطلب و ارفاقه مع المعاملة	الموظف المعني – قسم ترخيص المؤسسات الصحية – مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية		514

.7	تجهيز كتاب القرار المتعلق بنقل الملكية (الموافقة/عدم الموافقة)	الموظف المعني – قسم ترخيص المؤسسات الصحية – مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	514
.8	تبليغ مقدم طلب نقل الملكية بجهوزية الكتاب حال صدوره و من ثم تسليمه الكتاب حضوريا	الموظف المعني – قسم ترخيص المؤسسات الصحية – مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية		514
.9	ادخال المعلومات على نظام المعلومات المتعلق بترخيص المؤسسات الصحية	الموظف المعني – قسم ترخيص المؤسسات الصحية – مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية		514
.10	ارشفة المعاملة	الموظف المعني – قسم ترخيص المؤسسات الصحية – مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية		514

الشركاء	الداخليين	إدارة الشؤون المالية
	الخارجيين	وزارة الصناعة والتجارة والتموين أمانة عمان البلديات مفوضية سلطة منطقة العقبة الاقتصادية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهرين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة سكانر هاتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		الترخيص السابق للمؤسسة الصحية، السجل التجاري للمالك الجديد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام ترخيص المؤسسات الصحية الالكتروني	شركة المركز الدولي للتدريب والاستشارات	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات

				قسم البرمجة
مؤشرات أداء العملية	عدد معاملات نقل الملكية التي تم التعامل معها			
دورية القياس	ربع سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب نقل المعاملة الترخيص	نقل ملكية (المختبرات الطبية الخاصة, المراكز الصحية الخاصة)	كتاب الموافقة على نقل الملكية	مقدم الطلب

اســـم العملية	عملية نقل ملكية مؤسسة اوشركة صيدلانية أو أفرعها او اضافة شريك او انسحاب شريك مع فرع أو بدون فرع من سجل الشركات الصيدلانية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-98-v1
الهدف من العملية	ضمان استكمال نقل ملكية مؤسسة اوشركة صيدلانية أو أفرعها بالكفاءة والفعالية المطلوبتين
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	تعديل التشريعات الناظمة لخدمات مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	كتاب بالموافقة النهائية لنقل الملكية من قبل معالي الوزير
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم استكمال الوثائق المطلوبة **المؤثرات المحتملة:** التأخر باستكمال اجراءات نقل الملكية بشهر دون تمديد الموافقة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. الإلمام بالتشريعات التي تضبط العملية. 2. اعداد الكتب والمراسلات الرسمية مع كافة الجهات ذات العلاقة والمرتبطة بالعملية 3. مهارة الاتصال والتعامل مع المراجعين. 4. المام جيد بمبادئ الحاسب الآلي.
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الدواء والصيدلة رقم (12) لسنة 2013 وتعديلاته ونظام ترخيص المؤسسات الصيدلانية رقم (162) لسنة 2019

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام الطلب من متلقي الخدمة وتدقيقه حسب الاصول	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519
.2	مخاطبة نقابة الصيادلة لإبداء الرأي حسب الأصول	رئيس قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية مدير مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصيدلانية	5	512

.3	استلام رد نقابة الصيادلة وفي حالة عدم موافقة مجلس النقابة يتم اعداد كتاب بالرفض وتدقيقه وتوقيعه من المدير حسب الأصول	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519
4	تسليم كتاب الرفض الى متلقي الخدمة و توقيعه بالاستلام	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519
5	في حالة موافقة مجلس النقابة اعداد موافقة مبدئية على الشراء صالحة لمدة شهر ويجوز الاستدعاء بتمديدها لمدة مماثلة (في حالة طلب التمديد يتم اعداد وتدقيق وتوقيع كتاب الموافقة على التمديد) وتوقيعها حسب الاصول.	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية رئيس قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية مدير مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	504 516 519
6	استلام طلب استكمال عملية الشراء او الانسحاب او الانضمام من متلقي الخدمة في حال تم الاستكمال خلال الفترة القانونية يتم الانتقال الى النقطة 7 اذا لم يتم الاستكمال خلال الفترة القانونية يتم العمل على اصدار كتاب الغاء الموافقة المبدئية	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519
7	اعداد امر قبض بالرسوم المنصوص عليها في النظام ليقوم متلقي الخدمة بدفع الرسوم	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519
8	الاحتفاظ بالوصل الابيض بالمعاملة و اعداد كتاب موافقة على نقل ملكية مؤسسة او شركة صيدلانية او افرعها او الانسحاب بفرع او الانضمام او الانسحاب بدون فرع	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	516
9	اعداد لائحة وقائع بخصوص استكمال عملية نقل الملكية و التنسيب بالموافقة عليها	رئيس قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية مدير مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	504
10	توقيع كتاب نقل ملكية مؤسسة او شركة صيدلانية و التنسيب بالموافقة عليها	معالي وزير الصحة او من يفوضه	5	519
11	ادخال موافقة الوزارة الكترونيا على موقع رخص المهن التابع لامانة عمان (نقل ملكية مشتري)	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519
12	أرشفة المعاملة	موظف الديوان	5	512
الشركاء	الداخليين	لا يوجد		
	الخارجيين	نقابة الصيادلة		

		أمانة عمان الكبرى البلديات وزارة الصناعة والتجارة		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 6 إلى 8 اسابيع		
النماذج اللازمة لاتمام العملية		لا يوجد		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة فاكس هاتف		
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام ترخيص المؤسسات الصيدلانية	لا يوجد	وزارة الصحة	مديرية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
مؤشرات أداء العملية	عدد معاملات نقل الملكية التي تم التعامل معها			
دورية القياس	ربع سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
متلقي الخدمة وزارة الصناعة والتجارة والتموين نقابة الصيادلة امانة عمان	طلب نقل ملكية والوثائق المرفقة نظام ترخيص المؤسسات الصيدلانية	عملية نقل ملكية مؤسسة او شركة صيدلانية او افرعها	كتاب الموافقة النهائية على الانضمام او الانسحاب النهائي الصادر الموافقة المدخله على موقع امانة عمان المعلومات المدخلة على نظام المؤسسات الصيدلانية	متلقى الخدمة

اســـم العملية	اصدار كتاب لمن يهمه الامر أو الاخذ بالعلم (عدم امتلاك مؤسسة صيدلانية، عدم مسؤولية فنية عن مؤسسة صيدلانية ، كتاب معالي الوزير بالموافقة على اغلاق الصيدليات العامة لمدة لا تزيد عن ستة اشهر ، اخذ العلم باعتماد اسم تجاري)
رمز العملية	MOH-GL-PCS-99-v1
الهدف من العملية	ضمان استكمال اغلاق الصيدليات العامة لمدة لا تزيد عن ستة اشهر بالكفاءة والفعالية المطلوبتين
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية
اسم القسم	قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	تعزيز الدور القيادي والتنظيمي والرقابي للوزارة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ■ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	شهادة لمن يهمه الأمر
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة عدد المؤسسات الصيدلانية **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد الشهادات الصادرة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. الإلمام بالتشريعات التي تضبط العملية. 2. اعداد الكتب والمراسلات الرسمية مع كافة الجهات ذات العلاقة والمرتبطة بالعملية 3. مهارة الاتصال والتعامل مع المراجعين. 4. المام جيد بمبادئ الحاسب الآلي.
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الدواء والصيدلة رقم (12) لسنة 2013 وتعديلاته ونظام ترخيص المؤسسات الصيدلانية رقم (162) لسنة 2019

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام الطلب من متلقي الخدمة و تدقيقه حسب الأصول	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519

	اعداد كتاب / شهادة تفيد الموافقة على محتوى طلب متلقي الخدمة لأي مؤسسة صيدلانية	موظف قسم ترخيص المؤسسات الصيدلانية	5	519
.2	توقيع الكتاب/الشـــهادة و تســـليمها لمتلقي الخدمة حسب الأصول	مدير مديرية ترخيص المهن و المؤسسات الصحية	5	504
.3	أرشفة المعاملة حسب الأصول	شعبة الأرشفة	5	512

الشركاء	الداخليين	ديوان المديرية
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم واحد الى يومين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة فاكس هاتف
النماذج اللازمة لاتمام العملية		النماذج المستخدمة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام ترخيص المؤسسات الصيدلانية	لا يوجد	الوزارة	القسم
مؤشرات أداء العملية	الفترة الزمنية لاصدار الموافقة على الاغلاق			
دورية القياس	شهريا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
متلقي الخدمة	شهادة عدم امتلاك مؤسسة صيدلانية الوثائق المرفقة	اصدار كتب لمن يهمه الامر(عدم امتلاك مؤسسة صيدلانية،عدم مسؤولية فنية عن مؤسسة صيدلانية) .	كتاب صادر	متلقي الخدمة

مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات

اســـم العملية	إدارة الموقع الالكتروني و انشاء المواقع الفرعية التابعة له
رمز العملية	MOH-RF-PCS-08-v1
الهدف من العملية	ادامة عمل الموقع الالكتروني الخاص بوزارة الصحة و المواقع الفرعية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	الحكومة الإلكترونية / شعبة المحتوى الالكتروني
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	خطة إدارة الموقع الالكتروني
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☒ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☒ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة الفعاليات من المديريات، زيادة الأخبار زيادة المواقع الفرعية للمديريات والمستشفيات و زيادة عدد الزيارات للموقع . **المؤثرات المحتملة:** بطيء الإنترنت، فصل في الخدمة من قبل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة يمنع الدخول الى المواقع، بطء في تحميل الصفحات المعنية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات استخدام الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	المعايير المعتمدة لإنشاء المواقع الحكومية من قبل وزارة الاقتصاد الرقمي و الريادة .

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مخاطبة المديريات لتسمية ضباط الارتباط للمواقع الرئيسي و المواقع الفرعية	مدير مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات	الرابع	404

.2	انشـــاء صـــلاحيات للمســـتخدمين و تحديد الصلاحيات حسب المحتوى المطلوب نشره	رئيس قسم الحكومة الالكترونية رئـيـس شـــعـبـة المحتوى الالكتروني	الرابع	408 417
3	تدريب ضـباط الارتباط على نشـر المحتوى المطلوب للموقع الرئيسي و المواقع الفرعية	رئـيـس شـــعـبـة المحتوى الالكتروني	الرابع	417
4	متـابعـة تحـديـث الموقع الرئيســي و المواقع الفرعية	رئـيـس شـــعـبـة المحتوى الالكتروني	الرابع	417
5	إدارة و متابعة المحتوى المنشور على الصفحة الرئيســية وفقا لمتطلبات المديريات المعنية التابعة لوزارة الصحة	رئيس قسم الحكومة الالكترونية رئـيـس شـــعـبـة المحتوى الالكتروني	الرابع	408 417
6	ارسال طلب دعم فني للشركة في حال حدوث خلل فني في الموقع او الى وزارة الاقتصـــاد الرقمي و الريادة	رئيس قسم الحكومة الالكترونية رئـيـس شـــعـبـة المحتوى الالكتروني	الرابع	408 417
7	متـابعـة طلب الدعم الفني الذي تم ارســـاله للشركة حتى الانتهاء منه	رئيس قسم الحكومة الالكترونية رئـيـس شـــعـبـة المحتوى الالكتروني	الرابع	408 417

الشركاء	الداخليين	جميع المديريات و المستشفيات التابعة لوزارة الصحة
	الخارجيين	وزارة الاقتصاد الرقمي و شركة echo المنفذة للمشروع
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 2-3 أيام
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة حاسوب , انترنت
النماذج اللازمة لإتمام العملية		المخاطبات الرسمية من والى المديريات المعنية و مخاطبات خارجية للاقتصاد الرقمي

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
CMS	CMS	وزارة الاقتصاد الرقمي و الريادة		قسم الحكومة الالكترونية

مؤشرات أداء العملية	عدد المواقع الفرعية المحدثة			
	عدد ضباط الارتباط الذي تم تسميتهم و تدريبهم			
دورية القياس	اسبوعي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
الشركة المتعاقد معها	1-طلبات انشاء مواقع فرعية او تحديثها 2- طلب انشاء رابط او محتوى جديد على الصفحة الرئيسية	إدارة الموقع الالكتروني و انشاء الموقع الفرعية التابعة له	موقع فرعي تابع لمديرية او مستشفى التابعة لوزارة الصحة ظهور المحتوى المطلوب على موقع الوزارة الرئيسي	المديريات المعنية في الوزارة المديريات المعنية في الوزارة

اســـم العملية	استحداث حساب مستخدم على الأنظمة
رمز العملية	MOH-DT-PCS-01-v1
الهدف من العملية	إنشاء حسابات مستخدمين ضمن صلاحيات محددة للعمل على الانظمة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	قسم أنظمة المعلومات والبرمجة – شعبة تطوير وتحليل الأنظمة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري √ أخرى (التحول الالكتروني)
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة عدد الكوادر او نقلهم من أماكن عملهم وتقاعدهم تطبيق أنظمة جديدة **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد الحسابات التي تم استحداثها
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	القدرة على التعامل مع الأنظمة المختلفة
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الامن السيبراني (16) عام 2019

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام لائحة وقائع أو كتاب رسمي او بريد الكتروني بطلب إنشاء حساب مستخدم على نظام معين مع تحديد الصلاحيات المطلوبة حسب الأصول	رئيس قسم أنظمة المعلومات والبرمجة	الرابع	445

.2	يتم انشاء اسم المستخدم بناء على المعلومات الشخصية للموظف والصلاحيات الممنوحة له حسب الأصول	رئيس شعبة التحليل والتطوير موظفي قسم الأنظمة والمعلومات والبرمجة	الرابع	442 445 446 401
.3	مخاطبة المديرية المعنية بمعلومات الحساب للشخص المعني حسب الأصول	رئيس قسم أنظمة المعلومات والبرمجة	الرابع	445

الشركاء	الداخليين	مديريات الوزارة
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من يوم إلى ثلاثة ايام
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر هاتف فاكس طابعة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			

مؤشرات أداء العملية	عدد الحسابات المنشأة
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
قسم انظمة المعلومات	كتاب أو لائحة بطلب إنشاء حساب مستخدم	استحداث حساب مستخدم على الأنظمة	حساب مستخدم جديد فعال بالصلاحيات المطلوبة وعلى النظام المطلوب	المديرية المعنية التي طلبت إنشاء الحساب

اســـم العملية	اصلاح اعطال الانترنت في المواقع الصحية
رمز العملية	MOH-RF-PCS-09-v1
الهدف من العملية	ادامة وصول الانترنت في المواقع التابعة لوزارة الصحة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	قسم الشبكات والاتصالات و قسم البنية التحتية ، قسم الدعم الفني
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير البنية التحتية لأنظمة الصحة الالكترونية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	ادارة وادامة البنية التحتية الرقمية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☒ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☒ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** سوء الحالة الجوية، قطع التيار الكهربائي، فصل مفاجئ للأجهزة **المؤثرات المحتملة:** زيادة الطلب على العملية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات التعامل مع الشبكات والانترنت
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	التبليغ عن حدوث خلل في الانترنت في المواقع التابعة لوزارة الصحة	رئيس قســم تكنولوجيا المعلومــات او وحـدة الحاســوب في المواقع الصحيه	-	
.2	التواصــل مع المعنيين في الموقع لمعرفة التفاصيل	رئيس قســم الشــبكات والاتصالات، رئيس قسم الدعم الفني	الرابع	406 412

.3	محاولة حل المشكلة عن بعد و التواصل مع مزود الخدمة	رئيس قسم الشبكات والاتصالات، رئيس قسم البنية التحتية	الرابع	406 444
.4	عمل زيارة ميدانيه ان لم يتم حل المشكله عن بعد	رئيس قسم الشبكات والاتصالات ، موظفي / رئيس قسم الدعم الفني	الرابع	406 412
.5	التاكد من اصلاح الخلل وعمل تقرير فني بالمشكلة والحل	رئيس قسم الشبكات والاتصالات ، موظفي / رئيس قسم الدعم الفني	الرابع	406 412

الشركاء	الداخليين	المواقع الصحيه
	الخارجيين	مزودي خدمة الانترنت
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من يوم الى يومان
الأدوات الالكترونية المستخدمة		فاحص الخط ، حاسوب محمول
النماذج اللازمة لإتمام العملية		طلب صيانة او لائحة وقائع ، كتاب رسمي للمواقع خارج الوزارة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	عدد الاعطال التي تم اصلاحها			
	الوقت المستغرق			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

مـزودي خـدمـة الانترنت	طلب صيانة او لائحة وقائع	اصلاح اعطال الانترنت	عودة خدمة الانترنت	الـمـواقـع الصحية

اســـم العملية	اطلاق خدمات الكترونية لوزارة الصحة
رمز العملية	MOH-DT-PCS-02-v1
الهدف من العملية	تحويل الخدمات من ورقيه الى الكترونية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	قسم الحكومة الإلكترونية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفعالية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	التوسع في أتمتة الخدمات الصحية المقدمة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الدعم الفني خطة ادارة الموقع الالكتروني تطوير أنظمة المعلومات والبرمجيات
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري √أخرى (تحول الكتروني)
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تغيير القوانين والتشريعات للخدمات المطلوب أتمتتها **المؤثرات المحتملة:** زيادة الطلب على الخدمات التي يتم إطلاقها
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المهارات الأساسية في استخدام الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الامن السيبراني (16) عام 2019

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	حصر الخدمات القابلة للتحول الالكتروني بناء على توجيهات من رئاسة الوزراء	رئيس قسم الحكومة الالكترونية رئيس شعبة الخدمات الالكترونية والربط البيني	الرابع	408 417

.2	عمل هندسة إجراءات للخدمات التي تم حصرها بالتعاون مع المديرية المعنية	رئيس قسم الحكومة الالكترونية / وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	الرابع	408
3	اعداد المواصفات الفنية اللازمة وتجهيز وثيقة العطاء بالتنسيق مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	رئيس قسم الحكومة الالكترونية /وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	الرابع	408
4	أخذ الموافقات اللازمة من الجهات المانحة والمعنيين في وزارة الاقتصاد الرقمي لطرح العطاءات الخاصة بالخدمات	معالي وزير الصحة		
5	تشكيل لجان فنية تشمل أعضاء من وزارة الاقتصاد الرقمي والجهة المانحة ووزارة الصحة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة /مدير مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات	الرابع	410
6	طرح العطاء ودراسة العروض المقدمة فنيا وانهاء إجراءات الإحالة.	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة		
7	بدء العمل على النظام من قبل الشركة المحال عليها العطاء من خلال وضع خطة للمشروع	الشركة المنفذة للعطاء		
8	الانتهاء من العمل على النظام وتسليمه لوزارة الصحة وتدريب المعنيين على العمل على النظام	رئيس قسم الحكومة الالكترونية رئيس شعبة الخدمات الالكترونية والربط البيني	الرابع	410 417
9	اطلاق الخدمة الالكترونية وتقديم الدعم الفني لها لضمان استمرارية العمل	رئيس قسم الحكومة الالكترونية رئيس شعبة الخدمات الالكترونية والربط البيني	الرابع	410 417
الشركاء	الداخليين	مديريات وزارة الصحة المقدمة للخدمات		

	الخارجيين	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة وشركاء تقديم الخدمات (وزارات, نقابات، جهات حكومية)		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	سنة - سنتين			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	خوادم و أجهزة كمبيوتر و شبكات			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	لا يوجد			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
مؤشرات أداء العملية	عدد الخدمات الالكترونية التي تم إطلاقها			
	عدد الطلبات التي تم تنفيذها من خلال الخدمات الإلكترونية			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
الشركة المنفذة	مخاطبة بطلب اتمتتة الخدمات	اطلاق خدمات الكترونية لوزارة الصحة	خدمة الكترونية	متلقي الخدمة

اســـم العملية	الاستجابة للحوادث السيبرانية
رمز العملية	MOH-RF-PCS-10-v1
الهدف من العملية	مواجهة المخاطر الناتجة عن الحوادث الامنية السيبرانية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	الشبكات والاتصالات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	الحد من المخاطر السيبرانية وتعزيز الجاهزية السيبرانية للوزارة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	حسب الوارد من المنصة التابعة للمركز الوطني للأمن السيبراني ويتم الاعلام عبر البريد الالكتروني
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☒ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☒ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة أعداد المستخدمين للأجهزة المربوطة على شبكة الوزارة. زيادة أعداد المستخدمين للأنظمة الإلكترونية **المؤثرات المحتملة:** الزيادة من خطر التعرض للحوادث الأمنية والسيبرانية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	تقنيات الامن السيبراني
التشريعات التي تضبط العملية	الاطار الوطني للأمن السيبراني

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام البريد الالكتروني من وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة / المركز الوطني للأمن السيبراني مبينا فيه كافة تفاصيل الحادثة الأمنية المطلوب احتوائها.	رئيس قسم الشبكات والاتصالات	الرابع	406

		رئيس شعبة امن المعلومات		
.2	التنسيق مع الجهة المعنية بحصول الاختراق	رئيس قسم الشبكات والاتصالات موظفي قسم الدعم الفني	الرابع	412 406
3	التأكد من تنفيذ الاجراء المطلوب وخلال المدة الزمنية المحددة	رئيس قسم الشبكات والاتصالات رئيس شعبة امن المعلومات	الرابع	406
4	اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لمنع تكرار هذه الحادثة وتوثيقها على المنصة المعتمدة من قبل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	رئيس قسم الشبكات والاتصالات رئيس شعبة امن المعلومات	الرابع	406

الشركاء	الداخليين	لا يوجد
	الخارجيين	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة والمركز الوطني للأمن السيبراني
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 24 ساعه الى 72 ساعه
الأدوات الالكترونية المستخدمة		انظمة الحماية (firewall , Antivirus)
الاجراءات اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام الحماية الخاص بالجدار الناري	Firewall operating system		وزارة الصحة	وزارة الصحة

مؤشرات أداء العملية	عدد الحوادث الامنية التي تم الاستجابة لها
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

المركز الوطني للأمن السيبراني	البريد الالكتروني الذي يحتوي التبليغ عن الحادث الامني	الاستجابة للحوادث السيبرانية	حوادث امنية تم التصدي لها	جميع المواقع الصحية

اســـم العملية	الاستجابة لنتائج الفحص الدوري لاختبار الاختراقات والثغرات الوارد من المركز الوطني للأمن السيبراني
رمز العملية	MOH-CRM-PCS-08-v1
الهدف من العملية	تقييم أمان الانظمة والبنية التحتية لتحديد أي نقاط ضعف
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	الشبكات والاتصالات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة و فاعلية التحول الرقمي و تكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	حماية الانظمة والبيانات الحكومية من الهجمات والاختراقات السيبرانيه
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	صيانة وتشغيل وتحديث شبكة الحاسوب ومتابعة غرفة البيانات
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☑ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة عدد الأنظمة **المؤثرات المحتملة:** ارتفاع الطلب على العملية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	تقنيات الامن السيراني
التشريعات التي تضبط العملية	الاطار الوطني للامن السيراني

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام تقارير نتائج الاختبار عبر البريد الالكتروني مع كلمة سر لفك التشفير لقراءة التقرير ترسل برساله نصيه على الهاتف	رئيس شـــعبـة امن المعلومات رئيس قسم الشبكات مدير مديرية التحول الالـــكـــتـــرونـــي	الرابع	406 402

		وتكنولوجيا المعلومات		
.2	عرض نتائج التقرير على رؤساء الأقسام في المديرية بعد تصنيف التقرير وعرض الثغرات لإصلاحها الى كل قسم له علاقه (مثال اختراق او نقطة ضعف في نظام معين ترسل الى قسم انظمة المعلومات والبرمجة)	رئيس قسم الشبكات والاتصالات مدير مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات	الرابع	406 402
3	العمل على تصحيح كافة الثغرات الأمنية الواردة في التقرير تطبيق التوصيات الواردة بالتقرير	رئيس قسم انظمة المعلومات والبرمجة. رئيس قسم الشبكات والاتصالات.	الرابع	445 406
4	اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لمنع تكرار هذه الحادثة	قسم الشبكات والاتصالات	الرابع	406

الشركاء	الداخليين	-
	الخارجيين	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة المركز الوطني للامن السيبراني
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		حسب درجة الخطورة والوقت المحدد من قبل الجهات المعنية
الأدوات الالكترونية المستخدمة		لا يوجد
النماذج اللازمة لإتمام العملية		التقرير الفني الخاص بعملية الاختراق

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	عدد الثغرات الأمنية الواردة بالتقرير واصلاحها واعلام المركز الوطني للأمن السيبراني			
دورية القياس	3 الى ستة اشهر			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.	جميع الانظمة الموجودة لدى وزارة الصحه	الاستجابة لنتائج الفحص الدوري لاختبار الاختراقات والثغرات الوارد من المركز الوطني للأمن السيبراني	معالجة الثغرات الأمنية الواردة في التقرير اختبار الاختراق	وزارة الصحه

المركز الوطني للامن السيبراني				

اســـم العملية	الربط مع الجهات الحكومية (الربط البيني GSB)
رمز العملية	MOH-DT-PCS-10-v1
الهدف من العملية	الربط مع الجهات الحكومية لتبادل البيانات بشكل مباشر وموثوق
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	الحكومة الإلكترونية شعبة الربط البيني ، قسم الشبكات والاتصالات (لا يوجد شعبه) ، انظمة المعلومات والبرمجه
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير تشريعات لمشاركة البيانات ووضع اطار وطني لتبادل المعلومات و التوسع في أتمتة الخدمات الصحية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا ╱
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** إنشاء أنظمة جديدة **المؤثرات المحتملة:** زيادة الطلب على العملية، تسهيل تقديم الخدمات بالتعاون بين الجهات الحكومية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة الاساسية بالشبكات ومهارات استخدام الحاسوب و مهارات التواصل
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد الاحتياجات والبيانات المطلوبة للربط مع النظام والجهة ذات العلاقة بناء على البيانات المطلوب ربطها والخدمات المتوفرة والتقنيات الموجودة.	رئيس شعبة الربط البيني قسم الحكومة الالكترونية، موظفي قسم الشبكات والاتصالات	الرابع	406 408 445

		رئيس قسم انظمة المعلومات والتنسيق مع الشركة التي تقوم بتنفيذ النظام		
.2	مخاطبة وزارة الاقتصـــاد الرقمي لتزويدهم بالبيانات المطلوبة (طلب الربط واســـم الموقع والغاية من الربط ومعرفة التكاليف)	مدير مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات	الرابع	402
3	اتمام الربط والتأكد	الشركة المسؤولة وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة		
	التأكد من استرجاع البيانات الصحيحة	رئيس قسم الحكومة الالكترونية	الرابع	408
4	تدريب المعنيين على الأنظمة المربوطة عن طريق عقد دورات تدريبيه تنفذ من قبل الشركة المسؤولة عن النظام	رئيس قسم الحكومة الالكترونية رئيس قسم أنظمة المعلومات و البرمجة	الرابع	408 445

الشركاء	الداخليين	لا يوجد			
	الخارجيين	وزارة الاقتصاد الرقمي ، الجهات الحكومية المطلوب الربط معها، الشركات المسؤولة عن تنفيذ الأنظمة			
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		4-2 اسابيع			
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Switch ,fiber connectiom			
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد			
الأنظمة الالكترونية		اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
GSB		الربط البيني	وزارات الدولة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	وزارة الصحة وبالتنسيق مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
مؤشرات أداء العملية		الزمن المستغرق لإتمام الربط			
		عدد الخدمات المقدمة من خلال الربط			

دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
الجهة الحكومية المطلوب الربط معها	قائمة البيانات المطلوب الحصول عليها	الربط البيني مع الجهات الحكومية	الوصول للبيانات المطلوبة	المديريات المعنية

اســـم العملية	الرد على شكاوى المواطنين الخاصة بالأنظمة والخدمات الالكترونية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-34-v1
الهدف من العملية	استدامة عمل الخدمات الالكترونية المقدمة من خلال الرد على الشكاوي والاستفسارات وحل المشاكل
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	الحكومة الإلكترونية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	مركز الإتصال الوطني للخدمات الحكومية الإلكترونية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	إدارة صوت متلقي الخدمة
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	√نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الرد على استفسارات و شكاوى و اقتراحات الجمهور
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة استخدام المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية، زيادة عدد الخدمات المقدمة، حل المشاكل المتعلقة بالأنظمة الإلكترونية **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد الاستفسارات والشكاوى التي يتم حلها
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات حاسوبية مهارات اتصال وتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	حق الحصول على المعلومة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تجهيز البريد الالكتروني الرسمي الخاص للرد على الشكاوي للمديرية المعنية ولضابط الارتباط في المواقع(مديريات ومستشفيات) التابعة لوزارة الصحة.	رئيس قسم الحكومة الالكترونية	الرابع	408

.2	تدريب ضباط ارتباط الشكاوي على استخدام البريد الالكتروني ومتابعة استخدامه وحل المشاكل التي تواجه ضابط الارتباط.	رئيس شعبة الخدمات الالكترونية والربط البيني	الرابع	417
3	استقبال الشكاوي من خلال البريد الالكتروني او الاتصال الهاتفي من قبل مركز الاتصال الوطني و توجيهها للمديريات والجهات المعنية لتجهيز الردود عليها.	رئيس قسم الحكومة الالكترونية	الرابع	408
4	الرد على الشكاوي الخاصة بالأنظمة والخدمات الالكترونية لمركز الاتصال الوطني.	رئيس قسم الحكومة الالكترونية رئيس شعبة الخدمات الالكترونية والربط البيني	الرابع	408 417

الشركاء	الداخليين	المديريات والمستشفيات في الوزارة
	الخارجيين	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة ، مركز الاتصال الوطني
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		2-5 أيام
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الهاتف , البريد الإلكتروني
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
Ticketing system	csmeria.cm_Ticketing	وزارة الاقتصاد الرقمي , الشركة المنفذة للنظام	الشركة المنفذة	وزارة الاقتصاد الرقمي

مؤشرات أداء العملية		عدد الشكاوي التي تم استقبالها , والتي تم إغلاقها
دورية القياس		شهري

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

مـــركـــز الاتصـــال الوطني	بريد الكتروني بالشكاوى	الرد على شكاوى المواطنين الخاصة بالأنظمة والخدمات الالكترونية	حل الشكوى	صـــاحـب الشكوى

اســـم العملية	النسخ الاحتياطي
رمز العملية	MOH-DT-PCS-03-v1
الهدف من العملية	الاحتفاظ بنسخ احتياطية عن كافة قواعد بيانات الانظمة للرجوع لها عند الحاجة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	قسم أنظمة المعلومات و البرمجة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفعالية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري √ أخرى (التحول الالكتروني)
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تعطل الأجهزة المركزية (سيرفرات) انقطاع الكهرباء انقطاع في الانترنت عدم اخذ الموظف للنسخ الاحتياطي **المؤثرات المحتملة:** توقف عملية النسخ الاحتياطي
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة الجيدة بإدارة قواعد البيانات
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الامن السيبراني (16) عام 2019

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	لكل نظام يتم تطويره يتم عمل كود برمجي يعمل بشكل تلقائي لاخذ نسخ احتياطية عن قواعد البيانات على الخادم	الشركة المتعاقد معها		

.2	يتم حفظ النسخ الاحتياطية التي تم إنشاؤها على الخادم على جهاز آخر داخل المبنى وخارجه	موظف شعبة قواعد البيانات	الرابع	401
.3	يتم حفظ النسخ الاحتياطية التي تم إنشاؤها على خادم الأجهزة المتوفرة في المديريات الشريكة	موظف من المديرية المعنية بالبيانات		
.4	يتم باستمرار عمل المزامنة لقواعد البيانات على خادم سيرفرات خارج المبنى (DR)	الشركة المتعاقد معها		

الشركاء	الداخليين	1- مديرية الموارد البشرية 2- مديرية النفقات والعقود 3- مديرية تراخيص المهن والمؤسسات الصحية 4- مديرية الديوان العام 5- مديرية المشتريات والتزويد
	الخارجيين	الشركات المحال عليها عطاءات الأنظمة والشركات المبرم معها اتفاقيات الصيانة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		ما يقارب 10 ساعات لكامل قواعد البيانات ، ومتغير اعتمادا على التزايد في حجم البيانات بمرور الوقت
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة حاسوب البريد الالكتروني هاتف- فاكس
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			

مؤشرات أداء العملية	عدد قواعد البيانات التي تم نسخها احتياطيا
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	قواعد البيانات الخاصة بالأنظمة الالكترونية المطورة	النسخ الاحتياطي	ملفات النسخ الاحتياطية للبيانات	موظف شعبة إدارة قواعد البيانات + مالكي

البيـانـات من المديريات				

اســـم العملية	انشاء نظام إلكتروني
رمز العملية	MOH-DT-PCS-04-v1
الهدف من العملية	انشاء أنظمة إلكترونية بواسطة فريق مديرية التحول الالكتروني
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	قسم أنظمة المعلومات والبرمجة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري √أخرى (التحول الالكتروني)
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** التوجه الى التحول الرقمي **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد الأنظمة التي يتم انشاءها
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- المعرفة الجيدة بإحدى لغات البرمجة 2- القدرة على التعامل مع نوع واحد على الأقل من قواعد البيانات 3- المعرفة الجيدة بتحليل النظم
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الامن السيبراني (16) عام 2019

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام طلب انشاء نظام حوسبة لعمل مديريات تابعة لوزارة الصحة حسب الاصول	رئيس قسم أنظمة المعلومات والبرمجة	الرابع	445
.2	الإجتماع مع المديرية المعنية وجمع المتطلبات حسب الأصول	رئيس قســـم أنظمة المعلومات	الرابع	445

3	تقييم إمكانية وقدرة فريق قسم أنظمة المعلومات بتطوير النظام المطلوب	رئيس قســـم أنظمة المعلومات	الرابع	445
4	تشكيل فريق للبدء بتطوير النظام	رئيس قسم أنظمة المعلومات	الرابع	445
5	تجربة النظام والتأكد من خلوه من الأخطاء	موظفي قسم أنظمة المعلومات + المديرية المعنية	الرابع	442 446
6	تركيــب النظــام على الخــادم وتجهيز رابط إلكتروني لإستخدامه في تشغيل النظام	موظفي قسم أنظمة المعلومات	الرابع	442 446
7	تدريب المستخدمين على الية عمل النظام	موظفي قسم أنظمة المعلومات	الرابع	442 446

الشركاء	الداخليين	المواقع التابعة للوزارة
	الخارجيين	وزارة الإقتصاد الرقمي
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		معدل ثلاث شهور
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة فاكس هاتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		- كتاب طلب تطوير نظام من المديرية المعنية 2- وثيقة إعتماد وتشمل كافة متطلبات النظام موقعه من كافة الأطراف حسب الأصول

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			

مؤشرات أداء العملية	عدد الانظمة المطورة
دورية القياس	سنويا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

قسم أنظمة المعلومات والبرمجة	طلب تطوير نظام	بناء/ انشاء نظام إلكتروني	نظام مطور حسب المتطلبات ومعتمد	المواقع التابعة للوزارة التي طلبت تطوير النظام

اســـم العملية	انشاء بريد الكتروني رسمي لموظفي وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-DT-PCS-05-v1
الهدف من العملية	أن يكون لكل موظف تابع لوزارة الصحة ايميل رسمي لتسهيل عملية المراسلات والمخاطبات الرسمية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	قسم الحكومة الإلكترونية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفعالية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	انشاء بريد الكتروني
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري √ أخرى (تحول الكتروني)
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تعيينات جديدة توسيع مظلة الشمول **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد البريد الالكتروني المنشأ للموظفين
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المهارات الأســـاســـية في اســـتخدام الحاســـوب و البريد الإلكتروني و exchange server
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الامن السيبراني (16) عام 2019

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال طلب ورقي لعمل بريد الكتروني للموظفين مرفق معه المعلومات الخاصة بالموظف	رئيس قسم الحكومة الالكترونية	الرابع	408
.2	انشـاء اسـم مسـتخدم على مجال(Domain) وزارة الصـــحة واضـــافة الجهاز على الخادم الرئيسي	رئيس قسم الحكومة الالكترونية	الرابع	408

3	انشاء بريد الكتروني وربطه باسم المستخدم الذي تم انشاءه	رئيس قسم الحكومة الالكترونية	الرابع	408
4	يتم الرد بكتاب رسمي للمديرية المعنية بأسماء الموظفين والبريد الالكتروني ودليل لاستخدام البريد الإلكتروني .	مدير مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات	الرابع	410
5	تثبيت البريد الالكتروني للموظف على برنامج outlook على جهازه الخاص بالمديرية وتدريبه على استخدامه	موظفي قسم الحكومة الالكترونية	الرابع	410 417

الشركاء	الداخليين	المديريات المعنية
	الخارجيين	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة (استضافة السيرفرات الرئيسية)
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم
الأدوات الالكترونية المستخدمة		نظام الكتروني لإنشاء اسم المستخدم و البريد الإلكتروني
النماذج اللازمة لإتمام العملية		طلبات عمل بريد الكتروني

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
Exchange server	Exchange server	وزارة الإقتصاد الرقمي	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	وزارة الاقتصاد الرقمي

مؤشرات أداء العملية	عدد موظفي وزارة الصحة الذين يمتلكون بريد الكتروني
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الاقتصاد الرقمي	طلبات انشاء بريد الكتروني رسمي	انشاء بريد الكتروني رسمي لموظفي وزارة الصحة	بريد الكتروني رسمي فعال	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	تجهيز خادم لتشغيل نظام معين
رمز العملية	MOH-RF-PCS-11-v1
الهدف من العملية	تجهيز خادم لتفعيل برنامج عبر الشبكة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	الشبكات والاتصالات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير البنية التحتية لأنظمة الصحة الالكترونية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	تطوير أنظمة المعلومات والبرمجيات إدارة وادامة البنية التحتية الرقمية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☑ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة عدد الأنظمة المستخدمة **المؤثرات المحتملة:** زيادة الطلب على العملية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	التعامل مع الخوادم والبرمجيات
التشريعات التي تضبط العملية	الميثاق الوطني للأمن السيبراني

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام طلب من قسم انظمة المعلومات والبرمجه بتجهيز خادم لاستضافه نظام وبتوسيم مدير التحول الالكتروني بالموافقه على الطلب	رئيس قسم انظمة المعلومات والبرمجه	الرابع	445
.2	تحديد المواصفات الفنية المطلوبه للخادم.	رئيس قسم الشبكات والاتصالات	الرابع	406

		رئيس قسم انظمة المعلومات والبرمجه		
3	تجهيز الخادم والبرمجيات المطلوبة لتفعيل النظام	رئيس قسم الشبكات والاتصالات	الرابع	406
4	طلب public ip وحجز نطاق DNS RECORD ان كان هناك حاجه وذلك بالتنسيق مع وزارة الاقتصاد الرقمي	رئيس قسم الشبكات والاتصالات	الرابع	406
5	تزويد قسم انظمة المعلومات والبرمجة ببيانات الخادم الذي تم تجهيزه	رئيس قسم الشبكات والاتصالات	الرابع	406

الشركاء	الداخليين	-
	الخارجيين	وزارة الاقتصاد الرقمي
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3 ايام
الأدوات المستخدمة	الالكترونية	قرص تحميل نظام التشغيل
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لائحة وقائع او بريد الكتروني من قسم انظمة المعلومات والبرمجه مرفق علم مدير التحول الالكتروني بالاجراء

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

مؤشرات أداء العملية	الوقت المستغرق لتجهيز الخادم
	عدد الخوادم التي تم تجهيزها
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
مديرية التحول	طلب تجهيز خادم لاستضافة نظام	تجهيز خادم لاستضافة نظام داخل وزارة الصحه	خادم مجهز لتحميل النظام	المواقع الصحية المعنية بالنظام

اســـم العملية	تحديث واستدامة عمل البنية التحتية الرقمية
رمز العملية	MOH-RF-PCS-12-v1
الهدف من العملية	تجهيز البنية التحتية للمواقع لتشغيل الانظمة الصحية التابعة لوزارة الصحة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	قسم البنية التحتية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	تركيب أنظمة المراقبة ومراقبة الدوام في المواقع الصحية كما وردت في وثائق العطاء
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	ادارة وادامة البنية التحتية الرقمية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي √ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** شمول المواقع الصحية ضمن خطة الحوسبة **المؤثرات المحتملة:** زيادة الطلب على العملية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	-القدرة على قراءة المخططات الهندسية وتحديد مواقع الأجهزة بناء عليها - المعرفة بنظام المشتريات الحكومية - المعرفة بمواصفات الفنية للاجهزة - مهارات اتصال وتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	دفتر عقد المقاولة لعام 2010 النسخة المعدلة 2013 نظام المشتريات الحكومية لسنة 2022

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تلقي كتاب من مديرية الأبنية والصيانة او من مديرية صحة او مستشفى بخصوص	مدير مديرية التحول الالكتروني	الرابع	410

	استحداث او تحديث او صيانة موقع تابع لوزارة الصحة حسب الأصول	وتكنولوجيا المعلومات		
.2	دراسة المخططات الهندسية الحالية والمقترحة للموقع	رئيس قسم البنية التحتية رئيس شعبة التصميم	الرابع	444 443
3	زيارة الموقع وتحديد احتياجاته من البنية التحتية الرقمية	رئيس قسم البنية التحتية رئيس شعبة التصميم	الرابع	444 443
4	تجهيز جداول الاحتياجات من البنية التحتية الرقمية بالكميات والمواصفات الفنية المطلوبة	رئيس قسم البنية التحتية رئيس شعبة العطاءات رئيس شعبة التصميم رئيس شعبة الكاميرات	الرابع	444 443 407 407
5	مخاطبة مديرية الابنية والصيانة بالاحتياجات حسب الأصول	مدير مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات	الرابع	410
6	مخاطبة وزارة الاشغال العامة والاسكان بالمتطلبات ليتم طرح عطاء والبدء بالتنفيذ	مدير مديرية الأبنية والصيانة	الثامن	

الشركاء	الداخليين	مديرية الأبنية والصيانة والمواقع التابعة لوزارة الصحة
	الخارجيين	وزارة الاشغال العامة والاسكان
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهر -12 شهر (حسب مدة العطاء)
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر طابعة هاتف فاكس
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	عدد المواقع والمشاريع التي تم تحديثها او صيانتها			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
مديرية الأبنية والصيانة او مديرية صحة أو مستشفى	كتاب من مديرية الأبنية والصيانة او كتاب من مديرية صحة او كتاب من مستشفى بخصوص استحداث او تحديث او صيانة موقع	تحديث واستدامة عمل البنية التحتية الرقمية	موقع جاهز للعمل	المواقع التابعة لوزارة الصحة

اســـم العملية	تحديث وتطوير الأنظمة الالكترونية
رمز العملية	MOH-DT-PCS-06-v1
الهدف من العملية	تحسين الأنظمة لتلبي الاحتياجات والمتغيرات الجديدة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	قسم أنظمة المعلومات و البرمجة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفعالية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	--
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري √ أخرى (تحول الكتروني)
تنتهي العملية بخدمة	√ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **1. انتهاء عقد الشركة المبرمجة** **2. ظهور الحاجة للتحديث والتطوير خلال الاستخدام للنظام** **3. تغير التعليمات والتشريعات الناظمة للعمل.** **4 . انتهاء الشركة الأم من من دعم لغة برمجة النظام.** **المؤثرات المحتملة:** **1. توقف تحديث الانظمة المتوفرة** **2. زيادة عدد مرات الحاجة لتحديث وتطوير للانظمة** **3. ايقاف عقد الصيانة مع الشركة**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1- المعرفة الجيدة بلغة البرمجة التي تم تطوير النظام عليها 2- المعرفة الجيدة بقاعدة البيانات المستخدمة بالنظام 3- المعرفة الجيدة بتحليل النظم
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الامن السيبراني (16) عام 2019

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	استلام كتاب أو لائحة وقائع بطلب تحسين على نظام معين من المديرية المعنية بالتحسينات حسب الاصول	رئيس قسم أنظمة المعلومات و البرمجة	الرابع	409
.2	في حال كان النظام مطور من قبل فريق قسم البرمجة يتم تشكيل فريق للتعاون مع المديرية المعنية لتحديد المتطلبات وتقييم إمكانية إنجاز المهمة المطلوبة وتطبيقها وتجربتها حسب الأصول	رئيس قسم أنظمة المعلومات و البرمجة و الفريق المشكل	الرابع	409
.3	في حال كانت المتطلبات غير قابلة للتطبيق يتم الاعتذار عنها رسمياً وحسب الأصول	الفريق المشكل	الرابع	412
.4	إذا كان النظام مطور من قبل جهة مانحة يتم الطلب رسمياً من هذه الجهة بإمكانية إجراء هذه التحسينات وتنفيذ المطلوب	مديرية التحول الرقمي	الرابع	401
.5	إذا كان النظام مطور من قبل شركة: أ- إذا كانت التحسينات المطلوبة من ضمن العطاء او عقد الصيانة يتم التنسيق مع الشركة لإنجاز المطلوب ضمن فترة زمنية محددة ب- إذا كانت التحسينات المطلوبة خارج نطاق العطاء أو عقد الصيانة يتم طلب عرض فني ومالي لإنجاز التحسينات المطلوبة: ب.1- يتم تحضير تقرير فني للقسم وكتاب عطوفة أمين عام لتكليف الشركة بإنجاز المهام المطلوبة حسب المبلغ المتفق عليه وضمن الفترة الزمنية المحددة ويتم تسليم النسخة الأصلية للشركة	مديرية التحول الرقمي	الرابع	401
الشركاء	الداخليين	المواقع الصحية التابعة للوزارة		
	الخارجيين	1- الجهات المانحة 2- الشركات المحال عليها عقود الصيانة		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		معدل ثلاث شهور		

الأدوات الالكترونية المستخدمة	كمبيوتر طابعة فاكس هاتف			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	- الكتاب أو لائحة الوقائع بطلب التحسين على نظام معين 2- تقرير فني للقسم 3- كتاب عطوفة أمين عام لتكليف الشركة بإنجاز المهام المطلوبة			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	عدد الانظمة التي تم تطويرها			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب تحسين على نظام معين من الموقع الصحي المعني بالتحسينات حسب الاصول	تحديث وتطوير الأنظمة الالكترونية	نظام الكتروني مطور وفعال	المواقع الصحية التابعة للوزارة التي طلبت التحسين على النظام

اســـم العملية	تطبيق الأنظمة الحكومية الموحدة (نظام تتبع المركبات، تراسل2، الشراء الموحد،SMS)
رمز العملية	MOH-RF-PCS-13-v1
الهدف من العملية	تطبيق الأنظمة الحكومية الموحدة لتسهيل عمليات الوزارة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	الحكومة الإلكترونية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفعالية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	استكمال تطبيق الأنظمة الحكومية الموحدة وتفعيل الربط البيني بين الوزارات والمؤسسات)نظام تتبع المركبات، تراسل، الشراء الموحد، أمانة عمان، ترخيص السواقين)
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الكتب الرسمية لتطبيق الأنظمة الموجودة في كافة الوزارات
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا ╱
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تعطل النظام او تحديثه من قبل الجهة المسؤولة عنه انقطاع الانترنت او الكهرباء **المؤثرات المحتملة:** **تعطل العمل على النظام**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات الحاسوب الرئيسية
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام مخاطبات من الوزارات المعنية ببدء تفعيل النظام	مدير مديرية التحول الالكتروني	الرابع	410

		وتكنولوجيا المعلومات		
.2	تسمية ضباط ارتباط من قبل المديرية لوزارة الاقتصاد الرقمي أو الوزارة المعنية بالتنفيذ (وزارة النقل ، المالية)وغيرها لإدارة النظام وتطبيقه والتنسيق مع الجهات المعنية والتدريب على النظام وانشاء الحساب الرئيسي.	مدير مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات	الرابع	410
.3	التنسيق مع المديريات الداخلية لتسمية ضباط ارتباط وإنشاء حسابات للمستخدمين على النظام وتحديد الأشخاص المسؤولين عن النظام وتدريبهم على استخدامه	رئيس قسم الحكومة الالكترونية	الرابع	408
.4	إدامة عمل الأنظمة من خلال متابعة العمل والتنسيق مع الجهات المعنية بالتنفيذ	رئيس قسم الحكومة الالكترونية	الرابع	408

الشركاء	الداخليين	المديرية المعنية بالعمل على النظام
	الخارجيين	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة ، وزارة النقل ، وزارة المالية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		6 اشهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز كمبيوتر الكتب
النماذج اللازمة لإتمام العملية		المخاطبات الرسمية لتسمية ضباط الإرتباط

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
الشراء الحكومي الموحد		دائرة المشتريات الحكومية	وزارة المالية	دائرة المشتريات الحكومية ، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
تتبع المركبات		كل الوزارات	وزارة النقل	وزارة النقل
تراسل		كل الوزارات	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة

مؤشرات أداء العملية	نسبة تطبيق الأنظمة الموحدة في مواقع الوزارة
دورية القياس	سنويه

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الاقتصاد الرقمي	مخاطبات من الوزارات المعنية ببدء تفعيل النظام	تطبيق الأنظمة الحكومية الموحدة (نظام تتبع المركبات، تراسل2، الشراء الموحد،SMS)	نظام فعال	المديرية المعنية

اسم العملية	تفعيل نظام الحوسبة الصحية في المواقع الصحية واستدامة عمله
رمز العملية	MOH-DT-PCS-07-v1
الهدف من العملية	زيادة عدد مواقع وزارة الصحة المحوسبة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	الحكومة الإلكترونية - شعبة متابعة الحوسبة الصحية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	التوسع في أتمتة المواقع الصحية المحوسبة
المشروع/ البرنامج المرتبط	إستكمال حوسبة المستشفيات و المراكز الصحية الشاملة و الأولية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري √أخرى (تحول الكتروني)
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** إضافة مواقع للحوسبة كافة المواقع الصحية **المؤثرات المحتملة:** **زيادة الطلب على العمية**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	توفر المعرفة اللازمة لتفعيل نظام الحوسبة الصحية في المواقع
التشريعات التي تضبط العملية	الاتفاقيات بين وزارة الصحة وشركة الحوسبة الصحية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد الاحتياجات من حوسبة المواقع	اللجنة التوجيهية		

.2	تجهيز قائمة بالمواقع غير المحوسبة الصحية التابعة للوزارة أو بالاتصال الهاتفي في حالات الطوارىء القصوى والمستعجلة	رئيس شعبة متابعة الإدارة الالكترونية لمشروع الحوسبة الصحية	الرابع	417
.3	تحديد أولويات حوسبة المواقع من الاحتياجات التي تم تحديدها	مدير مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات	الرابع	410
.4	انتقاء المواقع المراد حوسبتها خلال العام المقبل	لجنة انتقاء المواقع		
.5	توجيه مخاطبة رسمية لشركة الحوسبة الصحية بالمواقع التي تم الاتفاق على انتقائها لحوسبتها خلال العام المقبل	معالي وزير الصحة		
.6	تجهيز الخطة التفصيلية من قبل شركة الحوسبة الصحية لحوسبة المواقع	شركة الحوسبة الصحية		
.7	متابعة انجاز الحوسبة في المواقع من قبل وزارة الصحة	رئيس قسم الحكومة الإلكترونية	الرابع	408
.8	اعتماد تقارير الإنجاز والمصادقة عليها	لجنة استلام اعمال شركة الحوسبة الصحي	الرابع	
.9	استقبال طلبات الدعم الفني من المواقع المحوسبة والتي لم يتم حلها من قبل شركة الحوسبة الصحية	رئيس شعبة متابعة الإدارة الالكترونية لمشروع الحوسبة الصحية	الرابع	417
.10	مخاطبة شركة الحوسبة الصحية بطلبات الدعم المطلوبة ومتابعة تنفيذها وحلها	مدير إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات + مدير مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات	الرابع التاسع	410
الشركاء	الداخليين	إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات – إدارة الرعاية الأولية		
	الخارجيين	شركة الحوسبة الصحية		

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	سنة			
الأدوات الالكترونية المستخدمة				
النماذج اللازمة لإتمام العملية	تقارير استلام المواقع المحوسبة			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام حكيم	الملف الطبي الالكتروني	وزارة الصحة	شركة الحوسبة الصحية	شركة الحوسبة الصحية
مؤشرات أداء العملية	عدد المواقع التي يتم حوسبتها سنوياً			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
شركة الحوسبة الصحية	قائمة بالمواقع غير المحوسبة الصحية	تفعيل نظام الحوسبة الصحية في المواقع الصحية واستدامة عمله	موقع محوسب بنظام حكيم	مواقع وزارة الصحة

اســـم العملية	تقديم الدعم الفني لكافة مواقع وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-RF-PCS-14-v1
الهدف من العملية	تقديم الدعم الفني لمختلف المواقع التابعة للوزارة من خلال تركيب الأنظمة وربط الأجهزة بالشبكات المختلفة وتطوير الأجهزة للعمل بفعالية
اسم الوحدة التنظيمية	مديريه التحول الالكتروني و تكنلوجيا المعلومات
اسم القسم	قسم الدعم الفني قسم البنية التحتية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفعالية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	-
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	صيانة وتشغيل وتحديث شبكة الحاسوب ومتابعة غرفة البيانات الدعم الفني
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي √ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة عدد المواقع زيادة عدد الكوادر العاملة في المواقع **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد طلبات الدعم الفني
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بأمور صيانة وتوصيل الشبكات وآليات ربطها مهارات صيانة وتركيب قطع الحواسيب المعرفة بالبرامج المساندة لتشغيل الأنظمة مهارات صيانة وتركيب قطع الحواسيب
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام طلب صيانة من الجهة الطالبة عن طريق كتاب أو لائحة وقائع بطلب صيانة	رئيس قسم الدعم الفني	الرابع	412

	جهاز/ نظام أو تركيب انظمة من المواقع التابعة للوزارة أو بالاتصال الهاتفي في الحالات المستعجلة			
.2	تكليف احدى الكوادر الفنية لعمل فحص للجهاز المطلوب وتحديد الصيانة المطلوبة من (معدات، او استبدال قطع، شبك على احدى الشبكات .... وغيرها)	رئيس قسم الدعم الفني	الرابع	412
.3	توفر المعدات اللازمة للصيانة من كيبلات وكروت شبكه او ويرليس او قطع غيار وغيرها	موظف الدعم الفني	الرابع	407
.4	تنفيذ الصيانة المطلوبة للأجهزة والأنظمة وتنفيذ الربط المطلوب	موظف الدعم الفني	الرابع	407
.5	التأكد من عمل الجهاز بفعالية بعد تركيب القطع والتأكد من عمل الشبكه و ربطها	موظف الدعم الفني	الرابع	407
.6	كتابة تقرير صيانة واغلاق طلب الصيانة	موظف الدعم الفني	الرابع	407

الشركاء	الداخليين	كافة المديريات
	الخارجيين	-
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		نصف ساعه - ساعه
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج طلب صيانه

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	عدد طلبات الصيانة التي تم التعامل معها			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
مديرية التحول الإلكتروني	طلب صيانة	تقديم الدعم الفني لكافة مواقع وزارة الصحة	تقرير صيانة	موظفو مواقع الوزارة

اســـم العملية	تمديد شبكة حاسوب صغيره اومتوسطة الحجم في المواقع التابعة للوزارة
رمز العملية	MOH-RF-PCS-15-v1
الهدف من العملية	تجهيز المواقع الصحية بشبكة حاسوب
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	قسم الشبكات والاتصالات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفعالية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين بيئة الربط وتقديم خدمة ذات جودة عالية لضمان عمل الأنظمة عبر شبكة الحاسوب
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	صيانة وتشغيل وتحديث شبكة الحاسوب ومتابعة غرفة البيانات , ادارة وادامة البنية التحتية الرقمية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** استمرار تنفيذ خطة التوسع في حوسبة المواقع الصحية **المؤثرات المحتملة:** زيادة الطلب على الخدمة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات التعامل مع شبكات الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	عمل زيارة للموقع لتحديد الاحتياجات والمواد اللازمة لعمل شبكة الحاسوب	رئيس قسم الشبكات والاتصالات	الرابع	406

.2	تجهيز طلب لوازم محلي بالمواد المطلوبة موقّع من جهة الاختصاص .	الموقع الصحي		
3	عمل تمديدات شبكة الحاسوب وتمديدات الكهرباء اللازمة في الموقع الصحي بالتعاون مع مديرية الابنية والصيانة	رئيس قسم الشبكات والاتصالات	الرابع	406
4	فحص الشبكة والتاكد من انها تعمل بشكل جيد وتلبي الحاجة المطلوبه	رئيس قسم الشبكات والاتصالات	الرابع	406

الشركاء	الداخليين	مديرية الابنية والصيانه، المواقع الصحية
	الخارجيين	الشركات الخاصة المزودة للمواد والمعدات المطلوبة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		اسبوع
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			

مؤشرات أداء العملية	الوقت المستغرق لتمديد الشبكة
	عدد المواقع التي يتم التعامل معها
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
الشركات الخاصة	تقارير فنية وكتب رسميه	تركيب شبكة حاسوب	موقع مجهّز بشبكة حاسوب	المواقع التابعة للوزارة

اســـم العملية	حجز وتجهيز خادم على السحابة الحكومية
رمز العملية	MOH-RF-PCS-16-v1
الهدف من العملية	تفعيل نظام معين على السحابة الحكومية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	قسم الشبكات والاتصالات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفاعلية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير البنية التحتية لأنظمة الصحة الالكترونية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة وزارة الاقتصاد الرقمي في المبررات الكافية لحجز خادم على السحابة سياسة ادامة وإدارة البنية التحتية الرقمية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☑ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** حجز الخادم على السحابة الحكومية وحسب ما هو مطلوب **المؤثرات المحتملة:** التعديل على بعض المواصفات المطلوبة وبما يتوافق مع سياسه الاقتصاد الرقمي
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	اساسيات التعامل مع الحوسبة السحابية
التشريعات التي تضبط العملية	تعليمات وزارة الاقتصاد الرقمي

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	يقوم قسم انظمة المعلومات والبرمجة طلب حجز خادم على السحابة الحكومية من خلال مخاطبة مدير التحول الالكتروني	رئيس قسم تطوير الانظمة المعلومات والبرمجة	الرابع	445

.2	تحديد المواصفات الفنية للخادم المطلوب حجزه والبرمجيات المطلوبة عليه	رئيس قسم الشبكات والاتصالات	الرابع	406
3	ارسال طلب الى وزارة الاقتصاد الرقمي بمواصفات الخادم والبرمجيات المطلوبة	رئيس قسم الشبكات والاتصالات	الرابع	406
4	طلب public ip وحجز نطاق DNS RECORD ان كان هناك حاجه.	رئيس قسم الشبكات والاتصالات	الرابع	406
5	ارسال طلب الى وزارة الاقتصاد الرقمي بتفعيل امكانية التحكم عن بعد بالخادم من خلال جهاز حاسوب معين لدى قسم انظمة المعلومات والبرمجة	رئيس قسم الشبكات والاتصالات رئيس قسم انظمة المعلومات والبرمجة	الرابع	406 445

الشركاء	الداخليين			
	الخارجيين	وزارة الاقتصاد الرقمي و الشركات المحال عليها عطاءات الأنظمة		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3 ايام		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر		
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد		
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	Servicedisk.gov.jo	الوزارات الحكومية	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
مؤشرات أداء العملية	الوقت المستغرق لتجهيز الخادم وتفعيله			
	عدد الخوادم التي تم تجهيزها			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الاقتصاد الرقمي	طلب حجز خادم على السحابة الحكومية بمواصفات معينة	حجز وتجهيز خادم على السحابة الحكومية	تفعيل الخادم على السحابة الحكومية	وزارة الصحة

اســـم العملية	رفع كفاءة الموظفين بمهارات الحاسوب المختلفة
رمز العملية	MOH-HR-PCS-25-v1
الهدف من العملية	تطوير مهارات استخدام الحاسوب لدى موظفي وزارة الصحة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	قسم التدريب
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة و فاعلية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	-التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات التدريب التقني
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات √ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** وجود التعيينات حاجة المديريات للتدريب **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد تكرار الورشات التدريبية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات التدريب و التواصل
التشريعات التي تضبط العملية	نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام (15) عام 2015

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مخاطبة كافة مواقع وزارة الصحة لتحديد احتياجاتهم التدريبية على المهارات الحاسوبية لكافة الفئات	مدير مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات	الرابع	410

.2	استلام الردود من المواقع وتجميعها وفرزها حسب أولوية التدريب لتحديد الاحتياجات التدريبية	رئيس قسم التدريب	الرابع	414
.3	اعداد الخطة التدريبية بما تتلاءم مع الاحتياجات التدريبية واولويات التدريب المحددة.	رئيس قسم التدريب	الرابع	414
.4	مخاطبة المعنيين لأخذ الموافقات اللازمة وتجهيز واعتماد بروتوكولات التدريب	رئيس قسم التدريب	الرابع	414
.5	مخاطبة كافة مواقع وزارة الصحة لترشيح موظفيهم لحضور الدورات المنوي عقدها	رئيس قسم التدريب	الرابع	414
.6	تنفيذ الدورات والورشات التدريبية حسب الخطة التدريبية المعتمدة	مركز التدريب التابع لمديرية التحول الإلكتروني	الرابع	414
.7	اعداد شهادات حضور الدورات التدريبية واعتمادها وتسليمها للحضور حسب الأصول	رئيس قسم التدريب	الرابع	414

الشركاء	الداخليين	مواقع وزارة الصحة
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 3 الى 6 أيام
الأدوات الالكترونية المستخدمة		قاعة التدريب (الأجهزة والبرامج)
النماذج اللازمة لإتمام العملية		بروتوكول التدريب , المادة التدريبية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	عدد الدورات التدريبية التي تم عقدها			
	عدد الكوادر التي تم تدريبها			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

مديرية التحول الإلكتروني	الاحتياجات التدريبية لكوادر كافة مواقع وزارة الصحة	رفع كفاءة الموظفين بمهارات الحاسوب المختلفة	كوادر مدربة ومؤهلة	موظفي وزارة الصحة

اســـم العملية	صيانه شبكات الحاسوب في مواقع وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-RF-PCS-17-v1
الهدف من العملية	ادامة عمل الشبكات في المواقع الصحية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	قسم الشبكات والاتصالات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفعالية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير البنية التحتية لأنظمة الصحة الالكترونية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	صيانة وتشغيل وتحديث شبكة الحاسوب ومتابعة غرفة البيانات. ادارة وادامة البنية التحتية الرقمية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☒ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☒ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **المؤثرات المحتملة:**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات التعامل مع شبكات الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم المكتب	رقم الطابق
.1	الابلاغ عن وجود خلل في شبكة الحاسوب في الموقع	الموقع الصحي		
.2	عمل زيارة ميدانية للموقع للكشف عن الخلل الموجود	رئيس قســـم الشـــبكـات والاتصالات	الرابع	406

3	توفير المواد المطلوبة للصـــيانة (في حال الحاجة الى ذلك)	رئيس قســـم الشـــبكـات والاتصالات	الرابع	406
4	عمل الصـــيانه اللازمة مع اجراء فحص كامل للشبكة	رئيس قســـم الشـــبكـات والاتصالات	الرابع	406
5	عمل تقرير فني يوضح ما تم اجراؤه.	رئيس قسم الشبكات والاتصالات	الرابع	406

الشركاء	الداخليين	المواقع التابعة لوزارة الصحة		
	الخارجيين	شركات الحاسوب المزود للمواد الخاصه بشبكة الحاسوب		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	عدة أيام			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	كمبيوتر			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	طلبات المواقع وتقارير الإنجاز			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	الوقت المستغرق لعمل الصيانة			
	عدد طلبات الصيانة التي تم انجازها			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
الشـــركـات الخاصة	كتب الابلاغ عن الاعطال	صيانه الاعطال واصلاحها	تقرير فني ما بعد الصيانة	الموقع الصـحي الذي تم عمل الصيانه فيه

اســـم العملية	تصنيف البيانات الحكومية
رمز العملية	MOH-DT-PCS-08-v1
الهدف من العملية	تصنيف بيانات وزارة الصحة ومشاركة البيانات التي تم تصنيفها "عادي" على منصة البيانات المفتوحة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات
اسم القسم	الحكومة الالكترونية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	زيادة كفاءة وفعالية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة تصنيف وادارة البيانات الحكومية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري √ أخرى (إدارة البيانات)
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** • طلب اعادة التدريب حتى يتمكن مشرف البيانات من تعبئة الاستمارة ورفع التصنيف على المنصة • تغيير مشرف البيانات لسبب او لآخر **المؤثرات المحتملة:** التأخير في انجاز المطلوب ورفع البيانات على المنصة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات الحاسوب المعرفة التامة بالية تصنيف البيانات
التشريعات التي تضبط العملية	قانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم (47) لعام 2024

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام مخاطبة من وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة لتصنيف بيانات الوزارة	مدير مديرية التحول الالـكـتـرونـي و	الرابع	410

		تكنولوجيا المعلومات		
.2	التعميم على المديريات التابعة لوزارة الصحة لتسمية مندوب (مشرف بيانات) لتصنيف بيانات مديريته	مدير مديرية التحول الالكتروني و تكنولوجيا المعلومات	الرابع	410
.3	عقد ورشات تعريفية و تدريبيه للمشرفين و تزويدهم بالنشرات التعريفية و استمارة جرد و تصنيف البيانات الحكومية	رئيس قسم الحكومة الالكترونية رئيس شعبة جمع وإدارة البيانات	الرابع	417 408
.4	انشاء حساب مستخدم لكل مشرف بيانات	رئيس شعبة جمع وإدارة البيانات	الرابع	417
.5	وتدريب مشرفي البيانات على آلية استخدام المنصة	رئيس شعبة جمع وإدارة البيانات	الرابع	417
.6	تعبئة استمارة تصنيف البيانات الحكومية من قبل مشرفي البيانات في كل مديرية	مشرفي البيانات في المديريات		
.7	عقد اجتماع لجنة تصنيف البيانات و مناقشة صحة التصنيف مع المديرية المعنية	رئيس لجنة التصنيف و الأعضاء و قائد البرنامج		
.8	رفع البيانات الوصفية الخاصة بكل مديرية على منصة تصنيف البيانات الحكومية	مشرفي البيانات في المديريات		
.9	الموافقة على التصنيف من قبل قائد البرنامج و من ثم موافقة رئيس لجنة التصنيف - و ذلك على المنصة .	مدير مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات	الرابع	410
.10	تحويل البيانات التي تصنيفها "عادي" من قبل مشرفي البيانات الى منسق البيانات المفتوحة ليقوم برفعها على منصة البيانات المفتوحة	رئيس شعبة جمع وإدارة البيانات	الرابع	417

8	قياس مؤشرات الأداء و اصدار تقرير بالإنجاز	وزارة الاقتصـــــاد الرقمي و الريادة		

الشركاء	الداخليين	المديريات في وزارة الصحة
	الخارجيين	وزارة الاقتصاد الرقمي و الريادة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		12 شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة حاسوب، اتصال بالإنترنت،
النماذج اللازمة لإتمام العملية		استمارة جرد وتصنيف البيانات الحكومية مخاطبات الشركاء الداخليين و الخارجيين

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
منصة الكترونية لتصنيف البيانات الحكومية		كل وزارات	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة

مؤشرات أداء العملية	نسبة الانجاز / تصنيف البيانات
دورية القياس	سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الاقتصـــــاد الرقمي	مخاطبة من وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة لتصنيف بيانات الوزارة	تصنيف بيانات وزارة الصحة	نشر البيانات الوصفية لوزارة الصـــحة على منصـــــة تصـــنيف البيانات	مـــديـــريـــات وزارة الصحة

مديرية التطوير المؤسسي
وضبط الجودة

اســـم العملية	إدارة النماذج على نظام الحوسبة الصحية "حكيم" (تطوير واستحداث والتعديل (إضافة أو حذف) ومراجعة)
رمز العملية	MOH-MR-PCS-01-v1
الهدف من العملية	توحيد ممارسات التوثيق على النماذج المستخدمة من قبل الكوادر المعنية في جميع المنشآت الصحية المتشابهة التابعة لوزارة الصحة.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	إدارة معلومات الملف الطبي
الهدف الاستراتيجي المرتبط	1. تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة 2. تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	جميع السياسات وإجراءات التشغيل القياسية المحتوية على نماذج مدرجة في نظام حكيم.
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☒ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☒ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الأحداث المتوقعة:** 1. التأخير في عملية ابداء الرأي من المعنيين في الإدارات أو المديريات الأخرى. 2. تضارب طلبات إدراج النماذج من قبل المواقع. 3. التأخير من قبل الشركة بإدراج أو تعديل أو إضافة أو إلغاء النموذج المطلوب. **المؤثرات المحتملة:** 1. التأخر في سير اعتماد النماذج المستحدثة. 2. التأخر بإدراج أو تعديل أو إضافة أو إلغاء النموذج المطلوب.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. المعرفة بالنماذج ومحتواها والوثائق المنبثقة منها هذه النماذج. 2. مهارات التنسيق والتواصل.
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	استحداث نموذج جديد أو استقبال طلبات إدراج نموذج أو التعديل عليه (حذف أو إضافة).	قسم إدارة معلومات الملف الطبي	9	904
.2	مخاطبة المعنيين بالنموذج المراد إدراجه أو التعديل عليه (كلٌ حسب اختصاصه) لإبداء الرأي.	قسم إدارة معلومات الملف الطبي	9	904
.3	اعتماد النماذج المستحدثة أو المعدل عليها.	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	904
.4	مخاطبة شركة الحوسبة الصحية "حكيم" لإدراج النموذج على برنامج CPRS.	قسم إدارة معلومات الملف الطبي	9	904
.5	التعميم على المواقع المعنية بالنموذج المحدث أو المعدل عليه لاستخدامه بعد إدراجه على النظام.	قسم إدارة معلومات الملف الطبي	9	904
.6	تدريب الكوادر على النموذج "إن لزم الأمر"	ضباط ارتباط التوثيق على الملف الطبي	9	904

الشركاء	الداخليين	كافة المنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة
	الخارجيين	شركة الحوسبة الصحية "حكيم"
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		مستمر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Hakeem system/Data show/Computer /printer/ scanner
النماذج اللازمة لإتمام العملية		الكتب الرسمية ولوائح الوقائع.

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	أنظمة حكيم	شركة الحوسبة الصحية	شركة الحوسبة الصحية	وزارة الصحة

مؤشرات أداء العملية	1. عدد النماذج المستحدثة للمنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة. 2. عدد النماذج المعدل عليها للمنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة.
دورية القياس	سنويًا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	نماذج التوثيق الكوادر المعنية	التوثيق على النماذج تـدريـب الـكـوادر المعنية	نماذج موثقة كوادر مدربة	كـــوادر المنشـآت الصحية

اســـم العملية	إدارة صلاحيات المستخدمين لنظام الحوسبة الصحية "حكيم"
رمز العملية	MOH-MR-PCS-02-v1
الهدف من العملية	1. ضمان دقة واكتمال الملف الطبي. 2. تسهيل الوصول للمعلومات والبيانات المتعلقة بالمرضى. 3. منح الصلاحيات في التوثيق في الملف الطبي للكوادر المعنية. 4. توحيد سير العمل في الإجراءات المتعلقة بالملف الطبي.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	إدارة معلومات الملف الطبي
الهدف الاستراتيجي المرتبط	1. تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة. 2. تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة إدارة حساب المستخدم.
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☒ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☒ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الأحداث المتوقعة:** • اختراق نظام الحوسبة الصحية "حكيم" • التأخير في عملية إدارة بيانات ومعلومات الملف الطبي. • تعطّل الربط بين الأقسام (صيدلية، مختبر، أشعة) **المؤثرات المحتملة:** • تعطل الخدمة. • تأخر اتخاذ القرار الطبي والإداري • إرباك سير العمل في العيادات والصيدليات والمختبرات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• المعرفة الشاملة بدليل الإجراءات القياسية للتوثيق في الملف الطبي. • الإلمام بنظام الحوسبة الصحية "حكيم". • الاتصال والتواصل.

التشريعات التي تضبط العملية	1. قانـــــون رقـــــم 24 لسنــة 2023 قانـــــون حمايـة البيانــات الشخصيـة 2. قانون الأمن السيبراني رقم 16 العام 2019

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال الكتب الرسمية لمنح صلاحيات توثيق في الملف الطبي أو التعديل عليها.	قسم إدارة معلومات الملف الطبي	9	905
.2	مخاطبة المعنيين بالمطلوب لإبداء الرأي "إن لزم الأمر".	قسم إدارة معلومات الملف الطبي	9	905
.3	مخاطبة شركة الحوسبة الصحية "حكيم" لمنح الصلاحيات المطلوبة.	قسم إدارة معلومات الملف الطبي	9	905
.5	التعميم على المواقع المعنية بالصلاحيات الممنوحة.	قسم إدارة معلومات الملف الطبي	9	905

الشركاء	الداخليين	كافة المنشآت التابعة لوزارة الصحة
	الخارجيين	شركة الحوسبة الصحية "حكيم"
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		مستمر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Data show/Computer /printer/ scanner
النماذج اللازمة لإتمام العملية		الكتب الرسمية ولوائح الوقائع.

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			

مؤشرات أداء العملية	لا يوجد
دورية القياس	لا يوجد

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الكتب الرسمية الواردة للقسم لمنح صلاحيات	التواصـــل مع المعنيين لمنح الصلاحيات	مخـاطبـات التعميم	كـوادر شـــركـة الحوسبة الصحية "حكيم" والكوادر المعنية في المواقع

اســـم العملية	تحسين الممارسات السريرية في مستشفيات وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-15-v1
الهدف من العملية	1. تحسين جودة الرعاية الطبية. 2. التأكد من تطبيق البروتوكولات الطبية المعتمدة. 3. تطبيق التدقيق السريري في المواقع المعنية.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	إدارة معلومات الملف الطبي
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	البروتوكولات المعتمدة.
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☒ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☒ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الأحداث المتوقعة:** 1. التأخير في الزيارات الميدانية على الموقع. 2. التأخير في تزويد الموقع بالاحتياجات. 3. ضعف التزام بعض الكوادر بتنفيذ التوصيات. 4. نقص الكوادر المشرفة على التطبيق. 5. ضعف التنسيق بين الجهات المعنية. 6. عدم توفر أدوات التقييم والمتابعة. 7. مقاومة التغيير من بعض العاملين. **المؤثرات المحتملة:** 1- التأخر في إتمام عملية جمع البيانات. 2- التأخر في تطبيق الخطط التحسينية. 3- عدم تحقيق أهداف التحسين بالجودة المطلوبة.

	4- استمرار الأخطاء في الممارسات السريرية. 5- انخفاض مستوى السلامة الصحية. 6- هدر الوقت والموارد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. الإلمام بنظام الحوسبة الصحية "حكيم". 2. الاتصال والتواصل. 3. الالمام بالبروتوكولات المعتمدة.
التشريعات التي تضبط العملية	قانون المسؤولية الطبية والصحية رقم 25 لسنة 2018

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد التشخيص الطبي والموقع التي سيطبق عليه التدقيق السريري بالتعاون مع المعنيين.	قسم إدارة معلومات الملف الطبي + مجلس اعتماد المؤسسات الصحية + المعنيين من المواقع	9	905
.2	عمل الزيارات الميدانية للموقع المراد تطبيق التدقيق السريري فيه.	قسم إدارة معلومات الملف الطبي + مجلس اعتماد المؤسسات الصحية + المعنيين من المواقع	9	905
.3	استحداث أداة التدقيق السريري الخاصة بالممارسات السريرية للتشخيص المختار.	قسم إدارة معلومات الملف الطبي + مجلس اعتماد المؤسسات الصحية + المعنيين من المواقع	9	905
.4	تدريب الكوادر المعنية على الأداة	قسم إدارة معلومات الملف الطبي + مجلس اعتماد المؤسسات الصحية	9	905
.5	جمع البيانات المتعلقة بالتشخيص.	قسم إدارة معلومات الملف الطبي + مجلس اعتماد المؤسسات الصحية	9	905
.6	مخاطبة المعنيين بتوفير الأدوات واللوازم الطبية المطلوبة لتحسين الممارسات السريرية لسد الفجوات	قسم إدارة معلومات الملف الطبي	9	905
.6	اعداد الخطة التحسينية وتدريب الكوادر المعنية عليها وتنفيذها	قسم إدارة معلومات الملف الطبي + مجلس اعتماد المؤسسات الصحية + المعنيين من المواقع	9	905
	إعادة جمع البيانات المتعلقة بالتشخيص.	قسم إدارة معلومات الملف الطبي + مجلس اعتماد المؤسسات الصحية	9	905

	المقارنة بين نتائج بيانات الوضع الحالي وبعد تطبيق الممارسات السريرية	قسم إدارة معلومات الملف الطبي + مجلس اعتماد المؤسسات الصحية	9	905
	رفع التقارير النهائية للإدارة العليا	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة /قسم إدارة معلومات الملف الطبي	9	905
	نشر النتائج على مستوى وزارة الصحة وتعميم التجربة على المواقع المشابهة.	قسم إدارة معلومات الملف الطبي	9	905

الشركاء	الداخليين	كافة المنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة
	الخارجيين	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		مستمر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Data show/Computer /printer/ scanner/ Excel/ word
النماذج اللازمة لإتمام العملية		الكتب الرسمية ولوائح الوقائع

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام الحوسبة الصحية "حكيم"	شركة الحوسبة الصحية "حكيم"	شركة الحوسبة الصحية "حكيم"	وزارة الصحة

مؤشرات أداء العملية	عدد أدوات التدقيق السريري المستحدثة حسب التشخيصات.
دورية القياس	سنويًا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الكوادر المعنية بتطبيق التدقيق السريري أداة التدقيق السريري المادة التدريبية المدربين	التدريب على أداة التدقيق السريري وآلية جمع البيانات. جمع البيانات قبل تطبيق التدقيق السريري وقبله	كوادر مدربة تقرير التدقيق السريري الخطة التحسينية	كوادر المنشآت الصحية

اســـم العملية	تدريب ضباط ارتباط متابعة التوثيق في الملف الطبي
رمز العملية	MOH-MR-PCS-03-v1
الهدف من العملية	1. بناء قدرات ضباط ارتباط التوثيق في الملف الطبي وتأهيلهم للتعامل مع أداة مراجعة التوثيق على الملف الطبي. 2. استخراج مؤشرات التوثيق في الملف الطبي بدقة وموضوعية.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	إدارة معلومات الملف الطبي
الهدف الاستراتيجي المرتبط	• تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة. • تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الإجراءات القياسية للتوثيق في الملف الطبي.
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الأحداث المتوقعة:** 1. التأخير في عملية التدريب بسبب شح الموارد. 2. الدوران الوظيفي لضباط الارتباط. **المؤثرات المحتملة:** 1. التأخر في إتمام عملية التدريب وبالتالي التأخر في جمع المؤشرات وتطبيق الأداة.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. المعرفة الشاملة بالإجراءات القياسية للتوثيق في الملف الطبي. 2. الإلمام بنظام الحوسبة الصحية "حكيم". 3. الاتصال والتواصل.
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مخاطبة المواقع المعنية لتنسيب ضباط ارتباط التوثيق في الملف الطبي.	قسم إدارة معلومات الملف الطبي	9	905
.2	اعداد المادة التدريبية مع نماذج التقييم والأجندة	قسم إدارة معلومات الملف الطبي	9	905
.3	تحديد يوم التدريب وحجز قاعة التدريب	قسم إدارة معلومات الملف الطبي	9	905
.4	مخاطبة المواقع المعنية لحضور التدريب	قسم إدارة معلومات الملف الطبي	9	905
.5	تدريب ضباط ارتباط التوثيق في الملف الطبي.	قسم إدارة معلومات الملف الطبي	9	905
.6	اصدار شهادات للمتدربين	قسم إدارة معلومات الملف الطبي	9	905

الشركاء	الداخليين	كافة المنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة
	الخارجيين	لا يوجد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		مستمر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Data show/Computer/printer/ scanner
النماذج اللازمة لإتمام العملية		الكتب الرسمية ولوائح الوقائع وشهادات التدريب.

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			

مؤشرات أداء العملية	عدد ضـــباط ارتباط التوثيق في الملف الطبي المتدربين على آليات وإجراءات التوثيق في الملف الطبي.
دورية القياس	سنويًا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	ضباط ارتباط التوثيق المعنية المادة التدريبية المدربين	التدريب على آليات وإجراءات التوثيق في الملف الطبي	كوادر مدربة	كوادر المنشآت الصحية

اســـم العملية	متابعة التوثيق في الملف الطبي
رمز العملية	MOH-MR-PCS-04-v1
الهدف من العملية	1.ضمان التزام مقدمي الرعاية الطبية بالتوثيق الصحيح والدقيق على الملف الطبي. 2.ضمان التواصل الفعال بين مقدمي الرعاية الصحية. 3.التأكد من استكمال التوثيق في الملف الطبي.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	إدارة معلومات الملف الطبي
الهدف الاستراتيجي المرتبط	• تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة • تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الإجراءات القياسية للتوثيق على الملف الطبي
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الأحداث المتوقعة:** 1. تعطل الأجهزة أو نظام الحوسبة الصحية في المنشأة الصحية 2. عدم التزام الكوادر بالتوثيق الصحيح والدقيق 3. انقطاع التيار الكهربائي أو الإنترنت. **المؤثرات المحتملة:** 1. عدم اكتمال أو فقدان المعلومات الطبية. 2. تأخر تقديم الخدمة لمتلقي الخدمة. 3. زيادة احتمالية الأخطاء الطبية. 4. المساءلة القانونية للكوادر في حال عدم التوثيق الدقيق.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة التامة بنظام الحوسبة الصحية "حكيم" معرفة كافة النماذج المســـتخدمة للتوثيق على الملف الطبي الالكتروني والورقي
التشريعات التي تضبط العملية	قانون رقم 24 لسنة 2023 حماية البيانات الشخصية الاردني قانون الأمن السيبراني رقم 16 لعام 2019

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	اختيار عينة عشوائية من الملفات الطبية ورقية/ الكترونية حسب حجم العمل في المنشأة	ضابط ارتباط متابعة التوثيق	المنشأة الصحية	
.2	التحقق من اكتمال التوثيق على الملف الطبي كماً ونوعاً واستكمال النواقص إن امكن	ضابط ارتباط متابعة التوثيق أعضاء لجنة إدارة السجلات الطبية	المنشأة الصحية	
.3	اعداد تقارير مؤشرات أداء التوثيق في الملف الطبي الدورية وعرضها ومناقشة مخرجاتها في اجتماع لجنة إدارة السجلات ورفع نسخة لمدير المنشأة وأخرى لقسم إدارة معلومات الملف الطبي/ مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	ضابط ارتباط متابعة التوثيق	المنشأة الصحية	...
.4	مراجعة نتائج التقارير واتخاذ الإجراءات المركزية لمعالجة التحديات	شعبة متابعة التوثيق	قسم إدارة معلومات الملف الطبي الطابق التاسع	905
.5	رفع تقارير مؤشرات أداء التوثيق في الملف الطبي للإدارة العليا	شعبة متابعة التوثيق/ قسم إدارة معلومات الملف الطبي	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة الطابق التاسع	905
.6	مخاطبة المنشآت الصحية لمعرفة أسباب النتائج المتدنية (ان وجدت) وطلب الخطط التحسينية عليها ومخاطبة شركة الحوسبة الصحية (في حال وجود نتائج سببها خلل من الشركة)	شعبة متابعة التوثيق	قسم إدارة معلومات الملف الطبي الطابق التاسع	905
.7	متابعة تنفيذ الخطط التحسينية	لجنة إدارة السجلات الطبية	المنشأة الصحية	
الشركاء	الداخليين	المنشآت الصحية والكوادر المعنية بالتوثيق ضباط ارتباط متابعة التوثيق أعضاء لجنة إدارة السجلات الطبية		

	الخارجيين	شركة الحوسبة الصحية		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	مستمر			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	أداة مراجعة التوثيق في الملف الطبي الالكتروني			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج التقرير نموذج الخطة التحسينية			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	لا يوجد			
مؤشرات أداء العملية	عدد التقارير المستلمة من المنشآت			
	نسب الالتزام بالتوثيق في الملف الطبي			
دورية القياس	ربعي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	1. أداة مراجعة التوثيق في الملف الطبي الالكتروني 2. ضباط ارتباط متابعة التوثيق	متابعة التوثيق في الملف الطبي	1. التقارير 2. نسب التوثيق	الكوادر في المنشآت الصحية

اســـم العملية	إدارة مشاركة المراكز الصحية في برنامج الاعتماد
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-16-v1
الهدف من العملية	تحسين جودة خدمات **الرعاية الصحية الأولية** وضمان استمرارها. -تحسين فاعلية إدارة الاداء **في المراكز الصحية** .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	قسم الاعتماد وإدارة الجودة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	-تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	توسيع دور الاعتماد وتعظيم الاستفادة منه في مؤسسات الرعاية الصحية .
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	اتفاقية خدمات تحضير واعتماد رقم LCT026-2020 معايير مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الخاصة بالمراكز الصحية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية √ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** 1. محدودية الموارد اللوجستية (المالية والبشرية). 2. وجود تحديات في البنية التحتية. 3. نقص في المراكز الصحية التي تستوفي متطلبات شروط الادراج في مشروع الاعتماد **المؤثرات المحتملة:** 1. تأجيل/تأخير عملية اعتماد المركز الصحي . 2. صعوبة تحقيق الهدف الاستراتيجي بادراج 200 مركز للاعتماد ضمن الفترة الزمنية المحددة.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- المعرفة التامة لبنود اتفاقية اعتماد المؤسسات الصحية. - المعرفة بمعايير اعتماد المراكز الصحية.

التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.53	تحديد المراكز الصحية المستهدفة للإدراج في مشروع الاعتماد وبالتنسيق مع مديريات الصحة وفق شروط الاختيار المعتمدة (مراكز مملوكة لوزارة الصحة، ذات بنية تحتية مناسبة، وشاملة أو أولية).	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.54	اختيار المراكز الصحية الأكثر جاهزية وإدراجها للتحضير لعملية الاعتماد بالتنسيق مع إدارة الرعاية الصحية الأولية.	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	الطابق التاسع	906
.55	مخاطبة مجلس اعتماد المؤسسات الصحية للبدء في عمليات تحضير المراكز الصحية التي تم اختيارها للاعتماد وذلك بموجب كتاب موقع من معالي وزير الصحة.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.56	التواصل والتعميم على مديريات الصحة للبدء بالامتثال لمعايير ومتطلبات الاعتماد.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.57	تنسيق موعد التقييم القبلي Initial) Assessment) مع مجلس اعتماد المؤسسات الصحية ومديريات الصحة المعنية.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.58	مراجعة تقرير التقييم القبلي وتحليل التوصيات ومتابعة معالجة الفجوات.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.59	حصر الاحتياجات الأساسية لتحقيق متطلبات معايير الاعتماد بما يشمل الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والتحديات المرتبطة بالبنية التحتية.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.60	متابعة أعمال التحضير للاعتماد والتنسيق مع مديريات الصحة لضمان إتمام التدريبات والزيارات الاستشارية، للمراكز الصحية بما	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944

	يضـــمن الاســـتفادة القصـــوى من عمليات التحضير .			
.61	عقد اجتماعات اللجنة التوجيهية للمراكز الصـــحية بـالتنســـيق مع مجلس اعتمـاد المؤســـســـات الصـــحية للعمل على التحديات ووضع التوصيات المناسبة .	مـدير مـديريـة التطوير المؤسسي وضبط الجودة	الطابق التاسع	
.62	تنسيق موعد التقييم المرحلي مع مجلس اعتماد المؤسسات الصحية ومديريات الصحة بناء على الجاهزية .	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.63	مراجعة تقرير التقييم المرحلي والاطلاع على التوصيات ومتابعة معالجة الفجوات بالتنسيق مع مديرية الصحة المعنية.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.64	عمل زيارات ميدانية مجدولة لمتابعة ســـير العمل في المراكز الصـــحية لضـــمان تطبيق معايير الاعتماد.	قســـم الاعتمـاد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.65	التنسيق مع المعنيين من مديريات الصحة و مجلس الاعتماد لتحديد مواعيد التقييمات النهائية لاعتماد المراكز الصحية وفق الجاهزية .	قســـم الاعتمـاد وإدارة الجودة .	الطابق التاسع	944
.66	مراجعة تقارير التقييمات النهائية الصـــادرة على النظـام الإلكتروني **Comply One** لمعرفة نتائج التقييم النهائي ومستوى الإنجاز.	قســـم الاعتمـاد وإدارة الجودة.	الطابق التاسع	944
.67	ابلاغ الجهة المعنية بنتيجة التقييم النهائي من خلال اصدار شهادات شكر للمراكز الصحية الحاصلة على الاعتماد أو التنسيق لعمل زيارة هادفة أو اجراء اعادة تقييم للاعتماد للمنشأة الصحية التي لم تستوفِ متطلبات الاعتماد.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة .	الطابق التاسع	944

الشركاء	الداخليين	المديريات المركزية/ مديريات الصحة.
	الخارجيين	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		(سنة ونصف _ ثلاث سنوات)
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز كمبيوتر ومرفقاته
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
مؤشرات أداء العملية	نسبة المراكز الصحية الحاصلة على الاعتماد من المراكز المشاركة			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	- كتب المخاطبات بين مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة ومديريات الصحة المعنية ومجلس اعتماد المؤسسات الصحية. - جداول الزيارات الميدانية للمراكز الصحية - كتب الزيارات الاستشارية والورشات التدريبية الواردة من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية - قوائم الاحتياجات	إدارة مشاركة المراكز الصحية في برنامج اعتماد المراكز الصحية.	- نتائج التقييمات من قبل مجلس اعتماد المؤسسات الصحية. - شهادة الاعتماد الصادرة من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية - كتب الشكر	المراكز الصحية المدرجة للاعتماد مديريات الصحة المديريات المركزية مجلس اعتماد المؤسسات الصحية

اســـم العملية	إدارة مشاركة المستشفيات في برنامج الاعتماد
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-17-v1
الهدف من العملية	تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية الثانوية **والثالثيه** وضمان استمرارها. - تحسين فاعلية إدارة الاداء في **المستشفيات** .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	قسم الاعتماد وإدارة الجودة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثيه بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	توسيع دور الاعتماد وتعظيم الاستفادة منه في مؤسسات الرعاية الصحية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	اتفاقية خدمات تحضير واعتماد رقم LCT026-2020والملاحق ذات الصلة معايير مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الخاصة بالمستشفيات
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية √ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** 1. محدودية الموارد اللوجستية (المالية والبشرية). 2. وجود تحديات في البنية التحتية. **المؤثرات المحتملة:** تأجيل/تأخير عملية اعتماد المستشفى. عدم حصول المستشفى على الاعتماد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة التامة لبنود اتفاقية اعتماد المؤسسات الصحية. معايير اعتماد المستشفيات .
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تقييم جاهزية المستشفيات للإدراج في مشروع الاعتماد من خلال مراجعة تحديات البنية التحتية، واحتياجات الصيانة، ومشاريع التوسعة القائمة أو المخطط لها، -ان وجدت- بهدف تحديد المستشفيات الأكثر ملائمة للاختيار.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944

.2	اختيار المستشفى الأكثر جاهزية بناءً على جاهزية المستشفى من حيث البنية التحتية ونتائج زيارات فريق قسم الاعتماد وإدارة الجودة وبالتنسيق مع إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات وتحديده كمرشح للبدء بعملية الادراج.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.3	مخاطبة مجلس اعتماد المؤسسات الصحية لإدراج المستشفى والبدء بعمليات التحضير لبرنامج الاعتماد وذلك بموجب كتاب موقع من معالي وزير الصحة.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.4	التواصل والتعميم على المستشفى المعني للبدء بالامتثال لمعايير ومتطلبات الاعتماد	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.5	تنسيق موعد التقييم القبلي Initial) Assessment) مع مجلس اعتماد المؤسسات الصحية والمستشفى المعني.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.6	مراجعة تقرير التقييم القبلي وتحليل التوصيات ومتابعة معالجة الفجوات.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.7	تحديد احتياجات المستشفى والتحديات المرتبطة بالبنية التحتية وأنظمة السلامة العامة والتنسيق لمعالجتها، إلى جانب توفير الدورات التدريبية المتخصصة اللازمة لتحقيق المعايير، مثل دورات منسق جودة معتمد، والسلامة العامة، وإدارة المخاطر.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.8	متابعة أعمال التحضير للاعتماد والتنسيق مع المستشفى لضمان إتمام التدريبات والزيارات الاستشارية، بما يضمن الاستفادة القصوى من عمليات التحضير .	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.9	تنسيق موعد للتقييم المرحلي مع مجلس اعتماد المؤسسات الصحية والمستشفى المعني.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.10	مراجعة تقرير التقييم المرحلي وتحليل التوصيات ومتابعة معالجة الفجوات بالتنسيق مع المستشفى المعني.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.11	متابعة تحضير المستشفى للاعتماد عبر زيارات ميدانية دورية واجتماعات دعم فني وتقييم سير العمل.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.12	تنسيق موعد التقييم النهائي مع مجلس اعتماد المؤسسات الصحية والمستشفى المعني حسب جاهزية المستشفى.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944

.13	مراجعة تقارير التقييمات النهائية الصادرة على النظام الإلكتروني **Comply One** لمعرفة نتائج التقييم النهائي ومستوى الإنجاز.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.14	ابلاغ الجهة المعنية بنتيجة التقييم النهائي من خلال اصدار شهادات شكر للمستشفيات الحاصلة على الاعتماد أو التنسيق لعمل زيارة هادفة أو اجراء اعادة تقييم للاعتماد للمستشفى التي لم تستوفِ متطلبات الاعتماد	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944

الشركاء	الداخليين	إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات/المديريات المركزية .
	الخارجيين	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		(سنتين_ ثلاث سنوات)
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز كمبيوتر ومرفقاته
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد

مؤشرات أداء العملية	نسبة المستشفيات الحاصلة على الاعتماد من المشاركة في المشروع
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتب المخاطبات بين مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة والمستشفيات المعنية ومجلس اعتماد المؤسسات الصحية.	إدارة مشاركة المستشفيات في برنامج اعتماد المستشفيات.	- تقرير مجلس اعتماد المؤسسات الصحية. - شهادة الاعتماد - كتب الشكر	المستشفيات المدرجة للاعتماد إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات مجلس اعتماد المؤسسات الصحية

اســـم العملية	إدارة مشاركة المؤسسات الصحية في برامج الاعتراف.
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-18-v1
الهدف من العملية	الارتقاء بجودة خدمات الامومة والطفولة وتطبيق ممارسات التحسين المستمر، وبناء القدرات المؤسسية لضمان تقديم رعاية آمنة وشاملة تلبي احتياجات الأمهات والأطفال
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة.
اسم القسم	الاعتماد وإدارة الجودة.
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة. تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية الثانوية **والثالثية** وضمان استمرارها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج الاعتراف بمركز الصحية الصديقة للمرأة وهي برامج مدعومة من جهات مانحة. برنامج الاعتراف بمستشفيات صديقة للطفل وهي برامج مدعومة من جهات مانحة.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	معايير الاعتراف بالمراكز الصديقة بالمرأة. معايير الاعتراف بالمستشفيات صديقة الطفل.
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** 1. مشاكل بنية تحتية. 2. نقص الموارد البشرية. 3. موارد مالية محدودة. 4. دمج وإخلاء مفاجئ للمراكز الصحية. 5. دوران عالي للكوادر المؤهلة والمدربة. 6. زيادة حجم الأعباء والمسؤوليات المُلقاة على مديريات الصحة والمستشفيات نتيجة تعدد مشاريع الاعتماد والاعتراف. **المؤثرات المحتملة:** 1. صعوبة حصول المنشآت الصحية على برامج الاعتراف. 2. نقص اعداد المنشآت الصحية الحاصلة على الاعتراف. 3. تأخر أو فقدان الاعتراف للمواقع التي تم دمجها أو اخلاؤها.

المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. المعرفة التامة بمعايير برامج الاعتراف. 2. امتلاك المهارات الكافية في تطبيق ابعاد الجودة في المنشأة. 3. مهارات التنسيق والتواصل.
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	التخطيط لتنفيذ برامج الاعتراف(مراكز صديقة للمرأة ،مستشفيات صديقة للطفل) على مراحل ،بالشراكة مع الإدارات والمديريات المعنية ومجلس الاعتماد والجهات المانحة.	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	التاسع	906
.2	مخاطبة مديريات الصحة/إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات لترشيح المؤسسات الصحية لإشراكها ضمن برامج الاعتراف بناء على اشتراطات معينة.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	التاسع	944
.3	الاجتماع مع الشركاء للاطلاع على قوائم المراكز الصحية المرشحة من قبل مديريات الصحة لفرزها واختيار المراكز الصحية الأكثر جاهزية والمستوفية للاشتراطات، اما المستشفيات الراغبة بالاشتراك في البرنامج فيتم اعتمادها.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	التاسع	944
.4	اعتماد القائمة النهائية للمراكز الصحية /المستشفيات المرشحة، وإدراجها في برنامج الاعتراف.	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	التاسع	906
.5	مخاطبة مجلس اعتماد المؤسسات الصحية بالمؤسسات الصحية التي تم اختيارها بموجب كتاب موقع من معالي وزير الصحة للبدء بعمليات التحضير.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	التاسع	944
.6	مخاطبة مديريات الصحة / إدارة المستشفى للبدء بالامتثال لمعايير الاعتراف المعتمدة من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	التاسع	944

.7	تنسيق موعد التقييم القبلي Initial Assessment مع مجلس اعتماد المؤسسات الصحية و مديريات لصحة/المستشفى المعني.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	التاسع	944
.8	مراجعة تقرير التقييم القبلي وتحليل التوصيات ومتابعة معالجة الفجوات.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	التاسع	944
.9	متابعة أعمال التحضير للاعتراف بالتنسيق مع المؤسسات الصحية لضمان إتمام التدريبات والزيارات الاستشارية، بما يضمن الاستفادة القصوى من عمليات التحضير .	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	التاسع	944
.10	تنسيق موعد التقييم المرحلي مع مجلس اعتماد المؤسسات الصحية ومديريات الصحة /المستشفى بناء على الجاهزية .	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.11	مراجعة تقرير التقييم المرحلي والاطلاع على التوصيات ومتابعة معالجة الفجوات بالتنسيق مع مديريات الصحة /المستشفى المعني.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.12	عمل زيارات ميدانية مجدولة لمتابعة سير العمل لضمان تطبيق معايير الاعتراف.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.13	التنسيق لعقد التقييم النهائي مع مجلس الاعتماد و مديريات لصحة / المستشفى المشارك في برنامج الاعتراف	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	التاسع	944
.14	مراجعة تقارير التقييمات النهائية الصادرة على النظام الإلكتروني **Comply One** لمعرفة نتائج التقييم النهائي ومستوى الإنجاز.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.15	ابلاغ الجهة المعنية بنتيجة التقييم النهائي من خلال اصدار شهادات شكر للمنشآت الحاصلة على الاعتراف أو التنسيق لعمل زيارة هادفة للمنشأة التي لم تستوفِ متطلبات الاعتراف	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944

الشركاء	الداخليين	إدارة الرعاية الصحية الأولية/ إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات/ مديرية صحة المرأة والطفل/ المستشفيات والمراكز لصحية المشاركة بالبرنامج.		
	الخارجيين	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية/ صندوق الأمم المتحدة للسكان/ مركز العناية بصحة المرأة.		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		(18-24) شهر		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز الحاسوب ومرفقاته		
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد		
الأنظمة الالكترونية		اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
		Comply one	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية
مؤشرات أداء العملية		عدد المراكز الصحية الحاصلة على الاعتراف ببرنامج مراكز صحية صديقة للمرأة			
		عدد المستشفيات الحاصلة على الاعتراف ببرنامج مستشفيات صديقة الطفل			
دورية القياس		سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتب الادراج	إدارة مشاركة المؤسسات الصحية في برامج الاعتراف.	شهادة الاعتراف كتب الشكر	المنشآت الصحية المشاركة في مشاريع الاعتراف. مجلس اعتماد المؤسسات الصحية.

اســـم العملية	متابعة مستوى جودة الخدمات الصحية.
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-19-v1
الهدف من العملية	- تعزيز الدور القيادي والتنظيمي والرقابي للوزارة - تطوير وتفعيل آليات المتابعة والتقييم والمساءلة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	قسم الاعتماد و إدارة الجودة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	- تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	معايير الاعتماد للمؤسسات الصحية معايير جودة الخدمات(المتسوق الخفي)
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية √ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** 1. نقص الموارد اللوجستية (عدم توفر المواصلات للفرق الزائرة) 2. ضغط العمل ووجود العديد من مشاريع الاعتماد والاعتراف التي يجب متابعتها **المؤثرات المحتملة:** 1. وجود تحديات في القدرة على تنفيذ زيارات ميدانية شاملة لجميع المواقع خلال السنة الواحدة.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة الفنية (فهم الإجراءات الطبية والإدارية والتشريعية) للخدمات الصحية. -القدرة على إيجاد حلول للمشكلات والتحديات التي تواجه المنشآت الصحية. -تحليل البيانات. -المهارات الاتصال والتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	اعداد جدول الزيارات الميدانية المجدولة والفجائية لمتابعة مستوى الالتزام بتطبيق معايير الاعتماد وجودة الخدمات المقدمة (المتسوق الخفي).	قسم الاعتماد وإدارة الجودة.	الطابق التاسع	944
.2	تشكيل فريق للزيارات الميدانية المجدولة والفجائية لكل من المديريات الصحية والمستشفيات.	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	الطابق التاسع	906
.3	إبلاغ المنشأة الصحية بالموعد الزيارة في حال كانت الزيارة مجدولة.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944
.4	تنفيذ الزيارة الميدانية لتقييم مدى التزام مقدمي الخدمة بتطبيق معايير الاعتماد وقوانين الصحة العامة، ويشمل ذلك التحقق من قيام المنشأة بتشكيل اللجان المعنية وتوثيق أعمالها. كما يتم إجراء التدقيق باستخدام قوائم تحقق معتمدة (معايير الاعتماد وأداة المتسوق الخفي) بهدف تحديد التحديات وفجوات الأداء التي تعيق جودة تقديم الخدمات	فريق من مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	الطابق التاسع	906
.5	تقديم التوصيات والملاحظات التحسينية لمقدمي الخدمة خلال الزيارة.	فريق من مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	الطابق التاسع	906
.6	تجميع الملاحظات من أعضاء الفريق واعداد تقرير الزيارة وتحضير كتب المخاطبات بالتوصيات الواردة في التقرير للجهات المعنية.	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	الطابق التاسع	906
.7	مراجعة التقرير والتوصيات النهائية والمصادقة عليها واعتمادها.	مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	الطابق التاسع	906
.8	إرسال التقرير إلى عطوفة الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية للاطلاع على التقرير والتوصيات الموجودة فيه وتوقيع المخاطبات.	مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	الطابق التاسع	906
.9	متابعة إمكانية تنفيذ التوصيات الواردة في التقرير من قبل الإدارات والمديريات المركزية المعنية؛	قسم الاعتماد وإدارة الجودة .	الطابق التاسع	944

	لضمان استدامة تقديم أفضل مستويات الرعاية الصحية في المنشآت			
.10	تقديم الدعم الفني المستمر لمقدمي الخدمة لتمكينهم من المحافظة على جودة الخدمات المقدمة وضمان التحسين المستمر في الأداء	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	الطابق التاسع	944

الشركاء	الداخليين	إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات/المديريات المركزية/ مديريات الصحة .
	الخارجيين	-
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		5 ايام
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز كمبيوتر ومرفقاته
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد

مؤشرات أداء العملية	عدد المستشفيات التي تمت زيارتها خلال السنة الواحدة. عدد المراكز الصحية التي تمت زيارتها خلال السنة الواحدة. عدد الوحدات التخصصية التي تمت زيارتها خلال السنة الواحدة.
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	جدول الزيارات الميدانية المعتمد من مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة قوائم التحقق	متابعة مستوى جودة الخدمات الصحية.	تقرير الزيارة كتب المخاطبات	- مقدمي الخدمة في المنشأة الصحية. -المديريات المركزية.

اســـم العملية	بناء قدرات وتأهيل الكوادر الصحية في مجال الجودة
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-20-v1
الهدف من العملية	تأهيل الكوادر الصحية في مجال الجودة عبر برامج تدريبية وورش عمل متخصصة بما يضمن تزويدهم بالمهارات والمعارف اللازمة لتحقيق متطلبات ومعايير الاعتماد.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	قسم الاعتماد وإدارة الجودة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	توسيع دور الاعتماد وتعظيم الاستفادة منه في مؤسسات الرعاية الصحية
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** 1. ارتفاع الدوران الوظيفي للكوادر المؤهلة والمدربة في مجالات الجودة. 2. مشاكل لوجستية تؤثر على إلتزام الكوادر بحضور الورشات (بعد المسافات وعدم توفر وسائل نقل أو مخصصات مالية لبدل التنقلات). 3. عدم القدرة على تلبية جميع الاحتياجات التدريبية للكوادر العاملة في مجال الجودة في المنشئات الصحية بسبب التوسع في مشاريع الاعتماد. **المؤثرات المحتملة:** - تعيق تحقيق متطلبات معايير الاعتماد للنقص الحاد بالكوادر المؤهلة والمدربة في المواقع.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بالسياسات والتشريعات الناظمة. مهارات التنسيق والتواصل.
التشريعات التي تضبط العملية	القوانين والأنظمة المعمول بها في وزارة الصحة.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	مخاطبة المؤسسات الصحية لحصر الاحتياجات التدريبية الخاصة بمواضيع الجودة لتحقيق متطلبات معايير الاعتماد.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.2	إنشاء قاعدة بيانات للاحتياجات التدريبية ، لتسهيل تخطيط البرامج التدريبية واختيار المرشحين المناسبين وضمان تحقيق أقصى استفادة من التدريب بما يدعم تحقيق معايير الاعتماد	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.3	تحديد جهة المدربين: - اختيار مدرب داخلي. - أو مخاطبة مديرية التعليم والتدريب الطبي ومراكز التدريب بإمكانية عقد الدورات المطلوبة بأعداد محددة.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.4	في حال المدرب خارجي: اختيار أفضل سعر تنافسي للدورة التدريبة حسب ردود مراكز التدريب.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.6	إعداد قوائم التنسيبات استناداً إلى مخاطبات المؤسسات الصحية، وبناءً على الاحتياجات التدريبية والأولويات المحددة..	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.7	مخاطبة مديرية التعليم والتدريب الطبي مرفقًا قوائم التنسيبات، وطلب الموافقة على تنفيذ الدورات التدريبية، خاصة الدورات المدفوعة أو التي يقدمها مدربون من خارج الوزارة.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.9	التنسيق مع المؤسسات الصحية المعنية بالتدريب لبدء تنفيذ البرامج التدريبية، مع تزويدها بقوائم التنسيبات المعتمدة.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944

الشركاء	الداخليين	مديرية التعليم والتدريب الطبي مديرية تنمية القوى البشرية
	الخارجيين	مراكز التدريب المعتمدة مجلس اعتماد المؤسسات الصحية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3 أشهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز الحاسوب ومرفقاته.
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد	–	–	–	–
مؤشرات أداء العملية	عدد الكوادر الذين تلقوا تدريباً متخصصاً في الجودة			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	المخاطبات وقوائم الاحتياجات التدريبية	بناء قدرات وتأهيل الكوادر الصحية في مجال الجودة	شهادات التدريب	الكوادر في المؤسسات الصحية. مديرية التعليم والتدريب الطبي

اســـم العملية	تدقيق ومراجعة المطالبات المالية لمشاريع الاعتماد
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-21-v1
الهدف من العملية	ضمان صحة ودقة المطالبات المالية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	قسم الاعتماد وإدارة الجودة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة .
المشروع/ البرنامج المرتبط	▪ توسيع دور الاعتماد وتعظيم الاستفادة منه في مؤسسات الرعاية الصحية.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	1- الاتفاقية الاطارية LCT026-2020 المبرمة بين وزارة الصحة ومجلس اعتماد المؤسسات الصحية . 2- موازنة وزارة الصحة.
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** 1- وجود خطأ في المطالبات المالية من حيث القيمة الكلية للمطالبة المالية أو خطأ في تسعيرة عملية التقييم للمنشأة الصحية. 2- وجود خطأ في المرفقات المعززة لعملية الصرف. **المؤثرات المحتملة:** 1. تأخر انجاز وصـــرف المطالبات المالية والمرفقات من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1- المعرفة التامة لبنود الاتفاقية الإطارية. 2- القدرة على اجراء العمليات الحسابية واحتساب الكلفة.
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام المطالبات المالية والمرفقات الواردة من مجلس اعتماد المؤسسات	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944

	الصحية الخاصة بالتحضيرات للاعتماد والتقييمات			
.2	تتم عملية مطابقة المطالبات المالية مع المرفقات الواردة	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.3	التأكد من صحة التقييمات و ومطابقة البيانات الموجودة في المطالبات المالية مع المرفقات	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.4	تدقيق المطالبات المالية حسب بنود الاتفاقية الاطارية LCT 026-2020 (خدمات تحضير واعتماد) الموقعة بين وزارة الصحة ومجلس اعتماد المؤسسات الصحية للتأكد من تسعيرة عمليات التقييم والتحضير	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.5	التدقيق المزدوج المطالبات المالية والمرفقات لضمان عدم حدوث أي خطأ	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.6	تحويل المطالبات المالية ومرفقاتها لمديرية النفقات والعقود لصرف الفواتير حسب الأصول.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944

الشركاء	الداخليين	1- مديرية النفقات والعقود 2- مديرية الشؤون القانونية
	الخارجيين	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		5 أيام عمل من تاريخ ورود المطالبات المالية مع المرفقات
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب ومرفقاته
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد المطالبات المالية التي تم تدقيقها ومراجعتها
دورية القياس	نصف سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	1- المطالبات المالية والمرفقات	تدقيق ومراجعة المطالبات المالية لمشاريع الاعتماد	تحويل المطالبات المالية الى مديرية النفقات والعقود لصرفها حسب الأصول معززاً بالمرفقات.	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية

اســـم العملية	مراجعة وتقييم معايير اعتماد المؤسسات الصحية
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-22-v1
الهدف من العملية	تمكين المؤسسات الصحية من تحقيق متطلبات الاعتماد من خلال مراجعة المعايير المحدثة والمنقحة ، والتخطيط لضمان تنفيذ متطلبات البنية التحتية وتخصيص الموارد اللازمة لدعم المواقع في تحقيق متطلبات الاعتماد.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	قسم الاعتماد وإدارة الجودة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	1.تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة. 2. تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية الثانوية **والثالثية** وضمان استمرارها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	توسيع دور الاعتماد وتعظيم الاستفادة منه في مؤسسات الرعاية الصحية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	معايير اعتماد المؤسسات الصحية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	1. إصـــدار معايير صـــعبة التطبيق نتيجة اشـــتراطات الجهة المعتمدة (ISQua) التي قد تزيد من تحديات الامتثال في المؤسسات الصحية. **2.** صدور أدلة إرشادية جديدة أو تعليمات أو أسس وطنية تتضمن متطلبات إضافية مرتبطة بمعايير الاعتماد. **المؤثرات المحتملة:** 1- احتمالية عدم استيفاء متطلبات الاعتماد أو إعادة الاعتماد، بما قد يترتب عليه فقدان الاعتراف بالمؤسسة كموقع معتمدا 2- زيادة متطلبات التدريب والتأهيل للكوادر لضـــمان الامتثال للمعايير الجديدة 3- احتمالية زيادة الضـــغط على الموارد البشـــرية والمادية بالمؤســـســـات الصحية.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة التامة بمعايير اعتماد المؤسسات الصحية.

	مهارات التنسيق والتواصل.
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مراجعة مسودة المعايير المحدثة الصادرة عن مجلس اعتماد المؤسسات الصحية وتحليل التعديلات المقترحة وتحديد المتطلبات الجديدة أو البنود ذات التأثير المباشر على تطبيق المعايير	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.2	التنسيق لعقد ورشة لتعريف المؤسسات الصحية و المديريات المركزية بمسودة المعايير الجديدة بالتعاون مع مجلس اعتماد المؤسسات الصحية.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.3	تجميع التغذية الراجعة جول مسودة المعايير المحدثة وتحليلها.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.4	اعداد تقرير شامل يتضمن التغذية الراجعة من المواقع الصحية المعنية وتوصياتنا ورفعها للمعنيين في مجلس الاعتماد لمراجعتها وتقييمها	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.5	متابعة و تيسير تنفيذ المعايير المحدثة بالتنسيق مع الجهات المختصة في المديريات المركزية لضمان تمكين المواقع من تحقيق متطلبات الاعتماد ومعالجة التحديات التي تعيق تطبيق هذه المعايير.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.6	التنسيق والترتيب لتأهيل الكوادر بالورشات والدورات التدريبة بما يضمن تزويدهم بالمهارات والمعارف اللازمة للامتثال لمتطلبات معايير الاعتماد المحدثة.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.7	التعاون مع المؤسسات الصحية لضمان البدء بتطبيق المعايير المحدثة لاعتماد المؤسسات	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944

	الصـــحية، ومتابعة تجهيز ملفات الاعتماد وفق الطبعة الجديدة للمعايير.			

الشركاء	الداخليين	المستشفيات، مديريات الصحة، المديريات المركزية ، المختبرات، بنك الدم
	الخارجيين	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		12 شهركل اربع سنوات
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز الحاسوب ومرفقاته.
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد	–	–	–	–

مؤشرات أداء العملية	عدد الملاحظات والتوصـــيات المقدمة لمجلس الاعتماد حول المعايير المراجعة والمحدّثة
دورية القياس	كل أربع سنوات

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	المخاطبات قوائم المعايير المحدثة	مراجعة وتقييم معايير اعتماد المؤسسات الصحية	كتاب مجلس اعتماد المؤسسات الصحية	• مجلس اعتماد المؤسسات الصحية. • المنشآت الصحية.

اســـم العملية	إدارة المسابقات و المبادرات المرتبطة بالجودة
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-23-v1
الهدف من العملية	ضمان التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم الفعّال للمسابقات والمبادرات الوطنية المرتبطة بالجودة بهدف تعزيز التنافسية ورفع مستوى الأداء والجودة في المؤسسات الصحية.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	الاعتماد وإدارة الجودة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	لا يوجد
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	تعليمات مبادرة الأهداف الوطنية – تعليمات مسابقة حصاد الجودة.
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الأحداث المتوقعة:** 1. زيادة حجم الأعباء والمسؤوليات على مديريات الصحة والمستشفيات نتيجة تعدد مشاريع الاعتماد والاعتراف. 2. نقص الموارد (البشرية، الموارد المالية). **المؤثرات المحتملة:** 1. ضعف المشاركة في المسابقات والمبادرات بسبب نقص الكوادر والانشغال بتنفيذ مشاريع الاعتماد والاعتراف. 2. تأخر تنفيذ أنشطة تحسين الجودة المطلوبة للمشاركة في الجوائز والمبادرات. 3. تراجع فرص الفوز بالجوائز أو الاعتراف بالمبادرات.

المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1- مهارات إدارة المشاريع والمتابعة. 2- مهارات إعداد التقارير وتحليل البيانات. 3- مهارات الاتصال والتنسيق الداخلي والخارجي. 4- المعرفة بمعايير الجودة الوطنية. 5- الإلمام باستخدام الأنظمة الإلكترونية وقواعد البيانات.
التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	اطلاق المبادرات والمسابقات من قبل مجلس اعتماد المؤسسات الصحية	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية	-	-
.2	تعميم التعليمات والمعايير على المؤسسات الصحية	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.3	التعريف بمعايير المبادرات والمسابقات من خلال عقد ورشات تعريفية	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية	–	–
.4	مخاطبة المؤسسات الصحية للمشاركة في مسابقة حصاد الجودة؛ بحيث تشارك المؤسسات المعتمدة من خلال تطبيق مشروع تحسيني، بينما تشارك المؤسسات غير المعتمدة عبر تنفيذ مبادرة الأهداف الوطنية من خلال الالتزام بالأهداف الثلاثة المحددة	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.5	استقبال التنسيبات الأولية من المواقع و ومعلومات التواصل مع ضباط الارتباط.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.6	استلام الوثائق والبيانات (المشاريع التحسينية) من المواقع المشاركةوالتواصل مع ضباط الارتباط لتقديم الدعم الفني والمتابعة للمواقع المشاركة.	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.7	التحقق من صحة البيانات وتحضير القوائم بأسماء المؤسسات الصحية المشاركة .	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944
.8	مخاطبة مجلس الاعتماد بقوائم المشاركين بالمبادرات (الأهداف الوطنية) والمسابقات (حصاد الجودة).	قسم الاعتماد وإدارة الجودة	9	944

.9	رفع القوائم والتقارير إلى لجنة التحكيم والجهات المختصة ضمن مسابقة حصاد الجودة ليتم تقييمها ، وتنفيذ زيارات ميدانية للمؤسسات الصحية من قبل فريق مقيمين معتمد للتحقق من مدى الالتزام بتطبيق الأهداف الوطنية	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية	-	-
.10	يتم العمل على تكريم الفائزين من المنشآت الصحية بحصول المشاركين على دروع وشهادات.	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية	-	-

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة – المستشفيات – المراكز الصحية-المختبرات-بنك الدم
	الخارجيين	مجلس اعتماد المؤسسات الصحية .
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		12 شهر-18 شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		1- البريد الإلكتروني الرسمي. 2- الحاسوب ومرفقاته
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج التسجيل الالكتروني في المسابقة و المبادرة .

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد	----------	----------	----------	----------

مؤشرات أداء العملية	نسبة مشاركة المؤسسات الصحية ببرامج المتابعات والجوائز (الأهداف الوطنية- حصاد الجودة)
	عدد المؤسسات الصحية الفائزة بمسابقة حصاد الجودة و مبادرة الأهداف الوطنية
دورية القياس	سنوياً

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	تعليمات المسابقات والمبادرات كتب المخاطبات الرسمية	إدارة المسابقات والمبادرات المرتبطة بالجودة	نتيجة تقييم المؤسسات الصحية شهادات التقدير دروع التكريم	مديريات الصحة والمستشفيات والمراكز الصحية. المختبرات وبنك الدم

اســـم العملية	إدارة الابتكار المؤسسي
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-24-v1
الهدف من العملية	ترسيخ وتجذير ثقافة الإبداع والابتكار في بيئة العمل المؤسسي من خلال تحويل مفهوم الابتكار إلى عمل وثقافة مؤسسية فعّالة ودائمة في وزارة الصحة تطبيق نظام متكامل لإدارة الابتكار وخلق بيئة محفزة ومشجعة على الابتكار تسهم في تنمية وإدارة المواهب داخل وزارة الصحة.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	قسم التميز المؤسسي والابتكار
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحكومة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة إدارة الإبداع والابتكار
مجموعة العمليات الرئيسية /المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية √إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والاداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - **التحديات المالية** - **تغيرات في احتياجات متلقي الخدمة** - **مقاومة التغير والتمسك بأساليب العمل التقليدية** **المؤثرات المحتملة:** - **عدم تنفيذ الأفكار الابتكارية والتني تحتاج الى تمويل مالي** - **ضعف الاقبال لدى الموظفين لتقديم الأفكار الابتكارية**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات الحاسوب. مهارات الاتصال والتواصل.
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تطوير اداة قياس جاهزية وزارة الصحة للابتكار وتوزيعها على عينة ممثلة للعاملين داخل الوزارة ومن ثم تحليل نتائج	قسم التميز المؤسسي والابتكار	التاسع	945

	هذا الاستبيان والاستفادة من نتائجه في إعداد التوصيات وخارطة الطريق			
.2	تطوير خارطة الطريق للابتكار	قسم التميز المؤسسي والابتكار	التاسع	945
.3	تطوير ميثاق الابتكار الخاص بالوزارة والسير بإجراءات اعتماده حسب الأصول	قسم التميز المؤسسي والابتكار	التاسع	945
.4	تطوير معايير تقييم الأفكار الابتكارية	قسم التميز المؤسسي والابتكار	التاسع	945
.5	نشر ثقافة الابتكار من خلال تنظيم وعقد ورشات التوعية والتدريب المتخصص بمفاهيم الابتكار.	قسم التميز المؤسسي والابتكار	التاسع	945
.6	حصر الأفكار الابتكارية المقدمة من جميع المعنيين بكافة الوسائل المتاحة وتوفيرها لفريق إدارة الابتكار.	قسم التميز المؤسسي والابتكار	التاسع	945
.7	إعداد تقرير بشكل سنوي يتضمن أداء الوزارة فيما يتعلق بالابتكار المؤسسي	قسم التميز المؤسسي والابتكار	التاسع	945
.8	استحداث سجل للأفكار الابتكارية المقدمة وتحديثه بشكل دوري ومستمر	قسم التميز المؤسسي والابتكار	التاسع	945
.9	المشاركة في تقديم الدعم الفني الخاص بعملية إعداد خطة العمل الخاصة بالأفكار الابتكارية التي وقع الاختيار بالتعاون مع مقدم الفكرة.	قسم التميز المؤسسي والابتكار	التاسع	945
.10	نشر قصص نجاح الافكار الابتكارية المطبقة من خلال القنوات المختلفة	قسم التميز المؤسسي والابتكار	التاسع	945

الشركاء	الداخليين	جميع الإدارات والمديريات المعنية
	الخارجيين	الجهات والشركات المانحة والممولة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		مستمر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		البريد الالكتروني الخاص بتقديم الأفكار الابتكارية
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج تقديم الفكرة الابتكارية سجل الافكار الابتكارية نموذج تقييم الافكار الابتكارية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

مؤشرات أداء العملية	عدد الأفكار المقدمة			
	عدد الورش التدريبية عدد المتدربين			
	عدد الأفكار المنفذة			
	عدد الانشطة الابتكارية المنفذة مع الشركاء			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة				

اســـم العملية	تطويرإدارة العمليات والخدمات
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-25-v1
الهدف من العملية	حصـــر وتوثيـــق وتحســـين وتطـــوير العمليـــات والخـــدمات داخـــل وزارة الصـــحة، تحديـــد العمليـــات وتحليلهـــا وقياســـها وتنفيـــذها وإدامتها وتطويرها
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	قسم التميز المؤسسي والابتكار
الهدف الاستراتيجي المرتبط	الارتقاء بالأداء المؤسسي بالوزارة ومأسسة ممارسات التميز والإبداع والابتكار
المشروع/ البرنامج المرتبط	-
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة إدارة العمليات
مجموعة العمليات الرئيسية /المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية √ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والاداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - التغيرات في اللوائح والسياسات وهيكلة الوزارة - ضعف ثقافة القياس **المؤثرات المحتملة:** -عدم القدرة على تحسين العمليات والخدمات بناء على نتائج الاداء
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	دورات متخصصة بمجال إدارة المشاريع. القدرة على التنظيم الفعال. القدرة على التعامل مع برامج التخطيط. مهارات الحاسوب. مهارات الاتصال والتواصل.
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مراجعة وتطوير نموذج تصميم العملية وبطاقة الخدمة باشراك كافة المعنيين داخلياً وخارجيا ومن ثم اعتمادها.	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.2	مخاطبة كافة المديريات والوحدات التنظيمية لتوثيق وتعديل العمليات الخاصة بها وتوثيق خدماتها باستخدام النماذج المعتمدة.	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.3	بناء قدرات العاملين فيما يتعلق بتوثيق الخدمات وتخطيط وإعادة هندسة العمليات	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.4	استلام نماذج العمليات والخدمات الموثقة من المديريات والقيام بمراجعتها والتعديل عليها بالتعاون معهم ان لزم الأمر.	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.5	ترميز العمليات وفقاً لنظام الترميز المعتمد في الوزارة (رمز الوحدة التنظيمية/رقم العملية).	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.6	اعداد دليل العمليات شاملاً لكافة عمليات الوزارة ودليل الخدمات ونشره على الموقع الإلكتروني.	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.7	تعميم دليل العمليات والخدمات على كافة الوحدات التنظيمية	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.8	مراقبة أداء العمليات والخدمات من خلال جمع بيانات مؤشرات الأداء ذات العلاقة بشكل نصف سنوي .	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.9	مناقشة الانجازات والمعوقات مع منفذي العمليات ومقدمي الخدمات والخروج بتوصيات التحسين بشكل مستمر.	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.10	إعداد مصفوفة مؤشرات الاداء والتقرير المنبثق عن دراسة المؤشرات للعمليات الرئيسية والمساندة وللخدمات لتكون مدخلاً لتبسيط الاجراءات.	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.11	تحديد العمليات والخدمات التي سيتم تبسيطها وإعادة هندستها وأتمتها بناءً على	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945

	مخرجات الدراسة وبالتعاون مع المديريات المعنية			

الشركاء	الداخليين	المديريات المعنية بكل عملية
	الخارجيين	-
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		مستمر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Microsoft office
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج توثيق العمليات نموذج توثيق الخدمات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد	السجل الوطني للخدمات الحكومية (NSR)			

مؤشرات أداء العملية	نسبة العمليات التي تم حصرها وتوثيقها للعمليات الكلية.
	نسبة العمليات التي تم تطويرها.
	نسبة الخدمات الموثقة.
	نسبة العمليات المستحدثة
	نسبة العمليات المعاد هندستها
	عدد العمليات المؤتمتة
	عدد الخدمات المؤتمتة
دورية القياس	سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	- نماذج التوثيق	ادارة	- دليل العمليات - دليل الخدمات - مصفوفة مؤشرات أداء الخدمات والعمليات	وزارة الصحة

اســـم العملية	إدارة جوائز التميز
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-26-v1
الهدف من العملية	إدارة المشاركة بجوائز التميز المختلفة ومتابعة انجاز متطلباتها تحفيز مشاركة الوزارة في جوائز التميز المختلفة المؤسسية منها والفردية وتعزيز الروح التنافسية وتشجيع التعاون وتبادل المعرفة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	قسم التميز المؤسسي والابتكار
الهدف الاستراتيجي المرتبط	الارتقاء بالأداء المؤسسي ومأسسة ممارسات التميز والإبداع
المشروع/ البرنامج المرتبط	الاستمرارية في تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
مجموعة العمليات الرئيسية /المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية √ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والاداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - ضعف الاقبال على المشاركة في الجوائز الاختيارية - قلة الفرص التدريبية للفرق المشاركة في تطبيق المعايير **المؤثرات المحتملة:** - انخفاض/تدني نسبة التحسن - ضعف تطبيق المعايير
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الإلمام بنماذج التميز العالمية وآليات التقييم المعتمدة
التشريعات التي تضبط العملية	معايير جوائز التميز المختلفة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام كتاب من الجهة التي تدير الجائزة بإطلاق الجائزة.	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.2	تعميم كتاب اطلاق الجائزة ومعايير الاشتراك بها على الإدارات والمديريات المعنية لغايات فتح باب الترشح للراغبين	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945

.3	في حال كانت الجائزة فردية او مؤسسية اختيارية يتم استلام الترشيحات من الراغبين وعرضها على لجان متخصصة لغايات المفاضلة بينها	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.4	مخاطبة الجهة التي تدير الجائزة بأسماء المرشحين فرقاً/ افراد	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.5	في حال كانت الجائزة مؤسسية إلزامية يتم التنسيب للمرجعية المختصة لتشكيل فرق/ لجان الجائزة	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.6	تعميم متطلبات المعايير على الفرق/ اللجان	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.7	بناء قدرات الفرق واللجان وكافة الكوادر المعنية حول مفاهيم التميز	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.8	إعداد خطط الامتثال لمتطلبات بالتعاون مع الفرق/ اللجان المشكلة.	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.9	متابعة تنفيذ خطط الامتثال لمتطلبات معايير الجائزة المؤسسية الإلزامية مع الفرق/اللجان المشكلة	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.10	متابعة إعداد تقرير الاشتراك للجوائز بالتعاون المعنيين (فرق/ لجان/ أفراد/ مديريات)	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.11	استلام تقرير الاشتراك من الفرق/ اللجان/ الأفراد ومراجعته واعتماده ورفعه للجهة التي تدير الجائزة	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.12	الاستعداد لمرحلة الزيارة الميدانية التي تتم من قبل فريق التقييم للجوائز الفردية والمؤسسية	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.13	دراسة الثغرات الواردة في التقرير التقييمي وبناء الخطط التحسينية ومتابعة تنفيذها بالتعاون مع الفرق/ المديريات المعنية وتكون هذه الخطط مدخلا للمشاركة في الدورات اللاحقة	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945

الشركاء	الداخليين	المديريات المعنية بالامتثال لمتطلبات معايير الجائزة
	الخارجيين	الجهة التي تدير الجائزة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		فترة التحضير المتاحة لكل جائزة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Microsoft office

النماذج اللازمة لإتمام العملية	- مصفوفة الاشتراك. نموذج الخطة التحسينية.			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	وجود تقرير اشتراك (فردي/مؤسسي)			
	نسبة التحسن في مستوى الوزارة (الجوائز المؤسسية)			
	عدد الورشات المنفذة حول مفاهيم التميز			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتب اطلاق الجائزة	إدارة جوائز التميز	- تقارير التقييم - الخطط التحسينية	الوزارة ككل

اســـم العملية	تنفيذ مسوحات الرضا
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-27-v1
الهدف من العملية	تنفيذ مسوحات الرضا لكل من الموظفين، متلقي الخدمة، الموردين والشركاء
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	قسم التميز المؤسسي والابتكار
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحكومة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة إدارة المسوحات والدراسات التنظيمية في الوزارة
مجموعة العمليات الرئيسية /المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية √ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والاداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: - ضعف الاستجابة للاستبيانات - تعطل النظام الالكتروني المستخدم المؤثرات المحتملة: - دراسات رضا بنتائج غير دقيقة - تأخر تنفيذ الدراسات والخروج بنتائج غير دقيقة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات استخدام الحاسوب. - مهارات المتابعة والتقييم. - مهارات التحليل الاحصائي. مهارة اعداد التقارير.
التشريعات التي تضبط العملية	-

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تطوير الأداة الخاصة بدراسات الرضا المختلفة وتحكيمها من قبل الخبراء المختصين.	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945

.2	تعميم أداة القياس على الفئة المستهدفة من الدراسة للبدء بتعبئتها	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.3	التأكد من جمع عينة ممثلة لكل فئة مستهدفة استنادا للسياسة المعتمدة	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.4	إعداد دراسة بنتائج مسح الرضا لكل فئة مستهدفة	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945
.5	رفع دراسة الرضا للمرجعية المختصة لغايات اعتمادها والسير بتنفيذ التوصيات المقترحة.	قسم التميز المؤسسي والابتكار	9	945

الشركاء	الداخليين	جميع الإدارات والمديريات المعنية
	الخارجيين	-
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		سنة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		-
النماذج اللازمة لا تمام العملية		نماذج الاستبانات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
MOH survey		لا يوجد	وزارة الصحة	شركة الجبال البيضاء

مؤشرات أداء العملية	نسبة الاستجابة الكلية للاستبانات.
	عدد الدراسات الصادرة.
دورية القياس	سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	أداة القياس	تنفيذ مسوحات الرضا	- دراسات الرضا - التوصيات المنبثقة عنها	- متلقي الخدمة - المديريات المعنية بتنفيذ التوصيات

اســـم العملية	إدارة امتثال الوزارة لمعايير النزاهة الوطنية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-112-v1
الهدف من العملية	مأسسة وضمان إمتثال الوزارة لمعايير النزاهة الوطنية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	قسم التميز المؤسسي والابتكار/ شعبة الامتثال لمعايير النزاهه الوطنية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	----------
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	معايير النزاهة الوطنية
مجموعة العمليات الرئيسية /المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية √ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والاداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - ضعف الاقبال على المشاركة في تقديم الوثائق التي تدعم المعايير - قلة الفرص التدريبية للفرق المشاركة في تطبيق المعايير **المؤثرات المحتملة:** - انخفاض/تدني نسبة التحسن - ضعف تطبيق المعايير
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الالمام بمعايير النزاهة الوطنية ومكافحة الفساد.
التشريعات التي تضبط العملية	قانون النزاهة ومكافحة الفساد كافة القوانين والتعليمات والانظمة الناظمة في وزارة الصحة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تسمية ضباط ارتباط الامتثال من كافة الادارات والمديريات التابعة للوزارة	قسم التميز المؤسسي والابتكار/شعبة الامتثال لمعايير النزاهة الوطنية	9	945
.2	بناء قدرات ضباط ارتباط الامتثال فيما يتعلق بمعايير النزاهة الوطنية وآلية الامتثال لها	الجهات المعنية في التدريب	9	945

.3	بناء الخطة التنفيذية لضمان امتثال الوزارة لمعايير الزاهة بالتعاون مع المعنيين	قسم التميز المؤسسي والابتكار/شعبة الامتثال لمعايير النزاهة الوطنية	9	945
.4	متابعة تنفيذ الخطة التنفيذية مع الإدارات والمديريات المعنية من خلال ضباط الامتثال	قسم التميز المؤسسي والابتكار/شعبة الامتثال لمعايير النزاهة الوطنية	9	945
.5	إعداد مصفوفة الامتثال وتسليمها لهيئة النزاهة الوطنية ومكافحة الفساد	قسم التميز المؤسسي والابتكار/شعبة الامتثال لمعايير النزاهة الوطنية	9	945
.6	الاستعداد لزيارة التقييم الميدانية وتحضير الأدلة اللازمة	قسم التميز المؤسسي والابتكار/شعبة الامتثال لمعايير النزاهة الوطنية	9	945
.7	دراسة وتحديد الثغرات بعد استلام تقرير مدى امتثال وزارة الصحة لمعايير النزاهة الوطنية (نتائج مؤشر النزاهة الوطني)	قسم التميز المؤسسي والابتكار/شعبة الامتثال لمعايير النزاهة الوطنية	9	945
.8	اعداد خطة تحسينية مبنية على تقرير مدى امتثال وزارة الصحة لمعايير النزاهة الوطنية	قسم التميز المؤسسي والابتكار/شعبة الامتثال لمعايير النزاهة الوطنية	9	945
.9	متابعة تنفيذ الخطة التحسينية مع الإدارات والمديريات المعنية من خلال ضباط الامتثال	قسم التميز المؤسسي والابتكار/شعبة الامتثال لمعايير النزاهة الوطنية	9	945

الشركاء	الداخليين	المديريات المعنية بالامتثال لمتطلبات معايير الجائزة
	الخارجيين	هيئة النزاهه الوطنية ومكافحة الفساد
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		مستمر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		مصفوفة الامتثال لمعايير النزاهة الوطنية الالكترونية
النماذج اللازمة لإتمام العملية		مصفوفة الاشتراك. نموذج الخطة التحسينية. نموذج الخطة التنفيذية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	نسبة التحسن في امتثال الوزارة لمعايير النزاهة الوطنية
	نسبة الإنجاز من الخطة التحسينية
دورية القياس	3 سنوات

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	مصفوفة الامتثال لمعايير النزاهة الوطنية	إدارة امتثال الوزارة لمعايير النزاهة الوطنية	- التقرير التقييمي - الخطة التحسينية	جميع المديريات المعنية

اسم العملية	استحداث وتطوير الوثائق الإجرائية
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-28-v1
الهدف من العملية	1. توحيد آلية إعداد الوثائق الإجرائية المختلفة مثل السياسات والخطط والأدلة الإرشادية والبرامج وإجراءات التشغيل القياسية. 2. توحيد إ جراءات العمل المشتركة في المنشآت الصحية التابعة للوزارة. 3. اعتماد نماذج موحدة ومنسقة لجميع الوثائق الإجرائية في الوزارة.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	تطوير وإدارة السياسات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع / البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	1. سياسة إدارة وتطوير الوثائق الإجرائية 2. سياسة تشكيل وتنظيم عمل اللجان
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية: ☐ إدارة الشراء والتزويد ✓ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة التأمين الصحي ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ✓ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الأحداث المتوقعة: 1. صدور قوانين أو أنظمة أو تعليمات أو أدلة جديدة تتطلب إجراء تغيير على محتوى الوثيقة الإجرائية.

	2. تأخير أو عدم استجابة الجهات ذات العلاقة في إبداء الرأي حول محتوى الوثيقة الإجرائية. المؤثرات المحتملة: 1. إلغاء أو إعادة تحديث الوثيقة الإجرائية. 2. تأخير سير اعتماد الوثيقة الإجرائية. 3. عدم اتفاق المعنيين على بند أو إجراء محدد من محتوى الوثيقة الإجرائية.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1. القدرة على إعداد الوثائق الإجرائية. 2. مهارات الحاسوب. 3. مهارات التنسيق والتواصل. 4. الصياغة اللغوية للنصوص.
التشريعات التي تضبط العملية	القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في وزارة الصحة.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال طلبات الإدارة العليا أو الوحدات التنظيمية في الوزارة من أجل استحداث أو تطوير الوثائق الإجرائية.	رئيس وموظفو قسم تطوير وإدارة السياسات بالتنسيق مع ضباط ارتباط المديريات المعنية	الطابق التاسع	943
.2	مخاطبة الجهات المعنية من أجل إعداد أو السير بإجراءات تشكيل لجنة لإعداد مسودة الوثيقة الإجرائية المطلوبة.	رئيس وموظفو قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943
.3	تحضير مسودة الوثيقة الإجرائية الأولية من قبل الجهة المعنية أو اللجنة المُشَكّلة لهذه الغاية.	الوحدات التنظيمية أو اللجان المشكّلة لإعداد الوثيقة الإجرائية	الطابق التاسع	943
.4	تدقيق مسودة الوثيقة الإجرائية من حيث استخدام النماذج الصحيحة، والصياغة اللغوية، والتنسيق السليم	موظفو قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943
.5	تُحوّل مسودة الوثيقة إلى أصحاب الخبرة الفنية والمعنيين لأخذ المشورة والرأي القانوني / العلمي / الفني في حال لزم الأمر	موظفو قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943
.6	تُجرى التعديلات اللازمة وفقًا للملاحظات والآراء الواردة حول مسودة الوثيقة الإجرائية	موظفو قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943
.7	ترميز الوثيقة الإجرائية	رئيس قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943
.8	عرض النسخة النهائية من الوثيقة الإجرائية على الجهة المُعدّة للموافقة على محتواها وتوقيعها والأنشنة عليها	موظفو قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943

.9	تدقيق الوثيقة الإجرائية للتأكد من استكمال النماذج والمرفقات والمعززات والتوقيعات المطلوبة في الوثيقة.	مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة ورئيس قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943/901
.10	رفع الوثيقة الإجرائية للاعتماد من قبل الإدارة العليا.	مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	الطابق التاسع	901
.11	الموافقة على اعتماد الوثيقة الإجرائية	الإدارة العليا	الطابق الثالث	
.12	تعميم الوثيقة الإجرائية على المعنيين بعد اعتمادها	مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	الطابق التاسع	901
.13	نشر الوثيقة الإجرائية على موقع وزارة الصحة الالكتروني	موظفو قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943
.14	أرشفة الوثائق ورقياً وإلكترونياً	موظفو قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943
.15	تقييم ومتابعة تطبيق الوثيقة الإجرائية وقياس مؤشرات أدائها	موظفو مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	الطابق التاسع	943

الشركاء	الداخليين	المديريات والإدارات المعنية
	الخارجيين	شركة الحوسبة الصحية (حكيم)، المجالس الطبية، مجلس اعتماد المؤسسات الصحية.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		ثلاثة أشهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Computer / Laptop / Scanner / Printer / Data Show / Microsoft Office
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نماذج الوثائق الإجرائية مثل: السياسات / الخطط / البرامج / البروتوكولات / إجراءات التشغيل القياسية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	–	–	–	–
مؤشرات أداء العملية	عدد الوثائق الإجرائية المستحدثة أو المعاد تطويرها أو استحداثها			
دورية القياس	سنوياً			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	مسودة الوثيقة الإجرائية	مناقشة الوثيقة الإجرائية وإبداء الرأي فيها وتدقيقها ودراستها من قبل المعنيين	الوثيقة الإجرائية المعتمدة	الكوادر ذات العلاقة في المواقع التابعة للوزارة

اسم العملية	إلغاء الوثائق الإجرائية
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-29-v1
الهدف من العملية	توحيد آلية إلغاء اعتماد الوثائق الإجرائية المختلفة وإيقاف العمل بها مثل: السياسات والخطط والأدلة الإرشادية والبرامج وإجراءات التشغيل القياسية.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	تطوير وإدارة السياسات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع / البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	3. سياسة إدارة وتطوير الوثائق الإجرائية 4. سياسة تشكيل وتنظيم عمل اللجان
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية: ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة التأمين الصحي ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ أخرى ( ) ✓ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ✓ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الأحداث المتوقعة:** 3. صدور قوانين أو أنظمة أو تعليمات أو أدلة جديدة تتطلب إيقاف العمل بمحتوى الوثيقة الإجرائية المعتمدة. 4. تأخير أو عدم استجابة الجهات ذات العلاقة في إبداء الرأي حول إيقاف العمل بمحتوى الوثيقة الإجرائية المعتمدة. **المؤثرات المحتملة:** 4. تأخير سير إلغاء اعتماد الوثيقة الإجرائية. 5. عدم اتفاق المعنيين على إلغاء الوثيقة الإجرائية.

المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	5. القدرة على إدارة الوثائق الإجرائية. 6. مهارات الحاسوب. 7. مهارات التنسيق والتواصل.
التشريعات التي تضبط العملية	القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في وزارة الصحة.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال طلبات الإدارة العليا أو الوحدات التنظيمية في الوزارة من أجل إلغاء الوثيقة الإجرائية.	رئيس وموظفو قسم تطوير وإدارة السياسات بالتنسيق مع ضباط ارتباط المديريات المعنية	الطابق التاسع	943
.2	سحب الوثيقة الإجرائية من ملف الوثائق الإجرائية المعتمدة وختمه بختم "ملغاة".	رئيس وموظفو قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943
.3	إزالة الوثيقة الإجرائية عن الموقع الإلكتروني للوزارة.	رئيس وموظفو قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943
.4	مخاطبة الجهات ذات العلاقة من أجل إيقاف العمل بالوثيقة الإجرائية واعتبارها ملغاة.	مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	الطابق التاسع	901
.5	أرشفة الوثيقة الملغاة ورقياً وإلكترونياً في ملفات منفصلة عن الوثائق الإجرائية المعتمدة.	رئيس وموظفو قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943
الشركاء	الداخليين	المديريات والإدارات المعنية		
	الخارجيين	شركة الحوسبة الصحية (حكيم)، المجالس الطبية، مجلس اعتماد المؤسسات الصحية.		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		أسبوعان		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Computer / Laptop / Scanner / Printer / Data Show / Microsoft Office		
النماذج اللازمة لإتمام العملية		طلب إلغاء الوثائق الإجرائية		

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	–	–	–	–
مؤشرات أداء العملية	عدد الوثائق الإجرائية الملغاة			
دورية القياس	سنوياً			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الوثيقة الإجرائية المعتمدة	إيقاف العمل بمحتوى الوثيقة الإجرائية المعتمدة	الوثيقة الإجرائية الملغاة	الكوادر ذات العلاقة في المواقع التابعة للوزارة

اسـم العملية	مراجعة الوثائق الإجرائية
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-30-v1
الهدف من العملية	4. المحافظة على الوثائق الإجرائية مُحدّثة ومواكبة لآخر المستجدات من قوانين وأنظمة وتعليمات وأدلة إرشادية. 5. التأكد من مطابقة محتوى الوثائق الإجرائية للممارسات على أرض الواقع.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	تطوير وإدارة السياسات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع / البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	5. سياسة إدارة وتطوير الوثائق الإجرائية 6. سياسة تشكيل وتنظيم عمل اللجان
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية: ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ✓ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التأمين الصحي ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ✓ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الأحداث المتوقعة:** 5. صدور قوانين أو أنظمة أو تعليمات أو أدلة جديدة تتطلب إجراء تغيير على محتوى الوثيقة الإجرائية. 6. تأخير أو عدم استجابة الجهات ذات العلاقة في إبداء الرأي حول محتوى الوثيقة الإجرائية. **المؤثرات المحتملة:** 6. إلغاء أو إعادة تحديث الوثيقة الإجرائية. 7. تأخير سير اعتماد الوثيقة الإجرائية.

	8. عدم اتفاق المعنيين على بند أو إجراء محدد من محتوى الوثيقة الإجرائية.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	8. القدرة على إعداد ومراجعة الوثائق الإجرائية. 9. مهارات الحاسوب. 10. مهارات التنسيق والتواصل. 11. الصياغة اللغوية للنصوص.
التشريعات التي تضبط العملية	القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في وزارة الصحة.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	فرز الوثائق الإجرائية التي مضى على اعتمادها ثلاث سنوات فأكثر من مجموع الوثائق الإجرائية المعتمدة	رئيس وموظفو قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943
.2	مخاطبة الجهة المعدّة من أجل مراجعة وتحديث محتوى الوثيقة الإجرائية التي مضى على اعتمادها ثلاث سنوات فأكثر لكي يتم إصدار طبعة جديدة منها.	رئيس وموظفو قسم تطوير وإدارة السياسات بالتنسيق مع ضباط ارتباط المديريات المعنية	الطابق التاسع	943
.3	مراجعة محتوى آخر طبعة معتمدة من الوثيقة الإجرائية وإعداد مسودة طبعة جديدة لها.	الوحدات التنظيمية أو اللجان المشكّلة لمراجعة الوثيقة الإجرائية	الطابق التاسع	943
.4	تدقيق مسودة الوثيقة الإجرائية من حيث استخدام النماذج الصحيحة، والصياغة اللغوية، والتنسيق السليم	موظفو قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943
.5	تحويل مسودة الوثيقة إلى أصحاب الخبرة الفنية والمعنيين لأخذ المشورة والرأي القانوني / العلمي / الفني في حال لزم الأمر	موظفو قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943
.6	إجراء التعديلات اللازمة وفقًا للملاحظات والآراء الواردة حول مسودة الوثيقة الإجرائية	موظفو قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943
.7	التأكد من ترميز الوثيقة الإجرائية وتعديل رقم الطبعة لها	رئيس قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943
.8	عرض النسخة النهائية من الوثيقة الإجرائية على الجهة المُعدّة للموافقة على محتواها وتوقيعها والأنشنة عليها	موظفو قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943

.9	تدقيق الطبعة الجديدة من الوثيقة الإجرائية للتأكد من استكمال النماذج والمرفقات والمعززات والتوقيعات المطلوبة في الوثيقة.	مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة ورئيس قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943/901
.10	رفع الطبعة الجديدة من الوثيقة الإجرائية للاعتماد من قبل الإدارة العليا	مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	الطابق التاسع	901
.11	الموافقة على اعتماد الطبعة الجديدة من الوثيقة الإجرائية	الإدارة العليا	الطابق الثالث	
.12	تعميم الطبعة الجديدة من الوثيقة الإجرائية على المعنيين بعد اعتمادها	مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	الطابق التاسع	901
.13	نشر الطبعة الجديدة من الوثيقة الإجرائية على موقع وزارة الصحة الالكتروني مع إزالة الطبعة القديمة عن الموقع	موظفو قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943
.14	أرشفة الوثائق ورقياً وإلكترونياً	موظفو قسم تطوير وإدارة السياسات	الطابق التاسع	943
.15	تقييم ومتابعة تطبيق الوثيقة الإجرائية وقياس مؤشرات أدائها	موظفو مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	الطابق التاسع	943
الشركاء	الداخليين	المديريات والإدارات المعنية		
	الخارجيين	شركة الحوسبة الصحية (حكيم)، المجالس الطبية، مجلس اعتماد المؤسسات الصحية.		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهران		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		Computer / Laptop / Scanner / Printer / Data Show / Microsoft Office		

النماذج اللازمة لإتمام العملية	نماذج الوثائق الإجرائية مثل: السياسات / الخطط / البرامج / البروتوكولات / إجراءات التشغيل القياسية			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	–	–	–	–
مؤشرات أداء العملية	نسبة الوثائق الإجرائية التي تم مراجعتها من مجموع الوثائق الإجرائية التي مضى على اعتمادها ثلاث سنوات فأكثر			
دورية القياس	سنوياً			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	مسودة الوثيقة الإجرائية	مناقشة الوثيقة الإجرائية وإبداء الرأي فيها وتدقيقها ودراستها من قبل المعنيين	الوثيقة الإجرائية المعتمدة	الكوادر ذات العلاقة في المواقع التابعة للوزارة

اســـم العملية	إدارة المخاطر وسلامة المرضى في المنشآت الصحية
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-31-v1
الهدف من العملية	مأسسة إدارة المخاطر في المنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	قسم سلامة المرضى
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير نظام للإبلاغ عن المخاطر الصحية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	- برنامج إدارة المخاطر الصحية - برنامج الصحة والسلامة البيئية - خطط الطوارئ الداخلية والخارجية - خطط استدامة الحصول على الخدمات (الانترنت- المياه- الكهرباء). - خطة إدارة المخاطر - خطة السلامة العامة - خطة التلوث الاشعاعي
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ■ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - عدم كفاية التواصل بين الفرق الطبية - العوامل التنظيمية والإدارية **المؤثرات المحتملة:** - الأوبئة والأزمات الصحية العامة - مخاطر الأمان السيبراني
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات التحليل والتقييم - مهارات اتخاذ القرار - مهارات التواصل والتفاعل - مهارات الاستجابة للطوارئ - المعارف القانونية والتنظيمية (معرفة بالقوانين واللوائح الصحية المتعلقة **بحماية المرضى** وإدارة **المخاطر)** - مهارات التحسين المستمر والجودة

	- مهارات منع وضبط العدوى
التشريعات التي تضبط العملية	- قانون الصحة العامة الأردني - التشريعات المتعلقة بالاعتماد والجودة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تطوير استراتيجيات الوقاية والتقليل من المخاطر	قسم سلامة المرضى	9	904
.2	استلام نماذج سجل المخاطر الصحية المعبأة من المستشفيات كل 6 أشهر الكترونياً وورقياً	قسم سلامة المرضى		
.3	إعداد تقرير نصف سنوي يرتبط بالمخاطر الصحية الواردة من المستشفيات والخطط التحسينية المبنية على سجلات المخاطر ونسب انجازها ورفعه للمرجعية المختصة	قسم سلامة المرضى	9	904
.4	التوثيق والإبلاغ عن الحوادث	وحدة الجودة في المنشآت الصحية قسم سلامة المرضى	- 9	- 904
.5	التدريب والتوعية بإدارة المخاطر الصحية	قسم سلامة المرضى وحدة الجودة في المنشآت الصحية	9	904
.6	تطوير استراتيجيات الوقاية والتقليل من المخاطر	قسم سلامة المرضى	9	904
.7	الاشراف على تنفيذ الاستراتيجيات والإجراءات الوقائية والخطط التحسينية	قسم سلامة المرضى	9	904
.8	مراجعة وتحسين العملية	قسم سلامة المرضى	9	904

الشركاء	الداخليين	- إدارة المنشآت الصحية - الفرق الطبية (الأطباء، الممرضين، الصيادلة، والفنيين)

		- وحدة الجودة في المنشآت الصحية
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		مستمر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		- لا يوجد
النماذج اللازمة لإتمام العملية		**- نموذج تقرير الحوادث(Incident Report Form)** – نموذج تقييم المخاطر (Risk Assessment Form) – نموذج خطة العمل للتحسين ((Action Plan for Improvement – نموذج سجل التدريب(Training Record Form) –

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

مؤشرات أداء العملية	نسبة الإلتزام بتسليم سجل المخاطر
	مؤشر حوادث المرضى
	نسب الإنجاز من الخطط التحسينية
دورية القياس	نصفي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	ضباط ارتباط المخاطر	إدارة المخاطر وسلامة المرضى في المنشآت الصحية	الخطط التحسينية سجل المخاطر المعبأ التقارير الدورية	المنشآت الصحية

اســـم العملية	دراسة ثقافة سلامة المرضى في المستشفيات الحكومية الأردنية
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-32-v1
الهدف من العملية	- تقييم مدى وعي العاملين وممارستهم لمبادئ سلامة المرضى. - تحديد نقاط القوة والضعف في ثقافة السلامة بالمستشفى. - تقديم توصيات عملية لتحسين ثقافة سلامة المرضى وتعزيز الالتزام بالمعايير الدولية.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	قسم سلامة المرضى
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	-أداة استبيان ثقافة السلامة - سياسة الإبلاغ عن الحوادث والأخطاء الطبية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	تقرير شامل عن ثقافة سلامة المرضى مع توصيات لتحسين الممارسات في المستشفى
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: ●نقص التعاون من الموظفين في تعبئة الاستبيانات ●ضغط العمل في الأقسام وتأثيره على جودة البيانات المؤثرات المحتملة: ●تغييرات في السياسات أو اللوائح ●نقص التدريب على مفاهيم سلامة المرضى
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• معرفة مبادئ سلامة المرضى والثقافة التنظيمية

	• مهارات البحث والتحليل الإحصائي • إعداد تقارير دقيقة وموضوعية • فهم التشريعات والسياسات الوطنية والدولية المتعلقة بالسلامة
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	إعداد خطة العمل للدراسة، تشمل المستشفيات المستهدفة، الجدول الزمني، والأدوات المستخدمة	قسم سلامة المرضى	قسم سلامة المرضى	904
.2	اختيار أداة قياس ثقافة السلامة	قسم سلامة المرضى	قسم سلامة المرضى	904
.3	تنسيق مع إدارة المستشفيات لتوزيع الاستبيانات على العاملين	قسم سلامة المرضى	قسم سلامة المرضى	904
.4	تدريب مسؤولي الجودة في المستشفيات على كيفية توزيع الاستبيان ورفع وعي الموظفين حول أهميته	قسم سلامة المرضى	قسم سلامة المرضى	904
.5	توزيع الاستبيانات على جميع الموظفين المستهدفين (أطباء، ممرضين، فنيين، إداريين)	قسم سلامة المرضى+ إدارة المستشفى	قسم سلامة المرضى+ إدارة المستشفى	904
.6	جمع الاستبيانات بعد انتهاء فترة التجميع	قسم سلامة المرضى	قسم سلامة المرضى	904
.7	إدخال البيانات وتحليل النتائج إحصائيًا لاستخراج مؤشرات ثقافة السلامة	قسم سلامة المرضى	قسم سلامة المرضى	904
.8	إعداد تقرير مبدئي يوضح نقاط القوة والضعف في ثقافة سلامة المرضى	قسم سلامة المرضى	قسم سلامة المرضى	904

9	عقد ورش عمل تدريبية للعاملين بناءً على النتائج لتعزيز الثقافة الوقائية وتحسين الممارسات	قسم سلامة المرضى	قسم سلامة المرضى	904
10	رفع التقرير النهائي والتوصيات إلى مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة في وزارة الصحة	قسم سلامة المرضى	قسم سلامة المرضى	904
11	متابعة تنفيذ التوصيات على مستوى المستشفيات	قسم سلامة المرضى+إدارة المستشفى	قسم سلامة المرضى+إدارة المستشفى	904
12	إعادة التقييم بعد فترة محددة لقياس التحسن في ثقافة السلامة	قسم سلامة المرضى	قسم سلامة المرضى	904

الشركاء	الداخليين	إدارات المستشفيات التابعة لوزارة الصحة			
	الخارجيين				
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	سنه				
الأدوات الالكترونية المستخدمة					
النماذج اللازمة لإتمام العملية	استبيان ثقافة سلامة المرضى				
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام	
نظام جمع الاستبيانات الإلكتروني	Google Forms	مسؤولو الجودة في المستشفيات، قسم سلامة المرضى		رئيس قسم سلامة المرضى / فريق التحليل	
مؤشرات أداء العملية	عدد التوصيات المنفذة بعد الدراسة				
	وقت إصدار التقرير النهائي للإدارة العليا				
دورية القياس	سنوي				

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	خطة الدراسة، أدوات قياس ثقافة السلامة (استبيانات)، جدول المستشفيات والأقسام المستهدفة	تنفيذ دراسة ثقافة سلامة المرضى: توزيع الاستبيانات، جمع البيانات، تحليل النتائج، إعداد التوصيات، ورش التدريب	تقرير ثقافة سلامة المرضى، توصيات تحسين الأداء، رفع قدرات العاملين	إدارة المستشفيات، الموظفون، الإدارة العليا في وزارة الصحة

اســـم العملية	متابعة مجالس الجودة في المنشات الصحية
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-33-v1

الهدف من العملية	- تحسين وتعزيز جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، وذلك من خلال مراقبة وتقييم الأداء وتحديد مجالات التحسين. - تحقيق السلامة للمرضى - تعزيز التعاون بين الأقسام المختلفة - تحقيق الامتثال للمعايير واللوائح الصحية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	سلامة المرضى
الهدف الاستراتيجي المرتبط	- تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة - تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة - تعظيم الحوكمة والدور الرقابي
المشروع/ البرنامج المرتبط	-
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	- محاضر اجتماعات مجلس الجودة - التقارير السنوية للجودة - مؤشرات الأداء الرئيسية KPIS
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ■ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية التدريب والتطوير المستمر ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - التغيرات في السياسات والتشريعات الصحية - التغيرات في احتياجات المرضى وتوقعاتهم **المؤثرات المحتملة:** - تأخير أو عدم انتظام الاجتماعات - الكوارث الطبيعية أو الأزمات السياسية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- المهارات التحليلية - مفاهيم وأدوات الجودة - التفاوض وحل النزاعات - المعرفة القانونية والتنظيمية - القدرة على تقييم النتائج وتحقيق التحسين المستمر
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة - معايير اعتماد المراكز الصحية الصادرة عن مجلس اعتماد المؤسسات الصحية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد الشروط المرجعية للمجالس في المديريات	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	901
.2	تشكيل المجالس وفق الشروط المرجعية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	901
.3	تحديد مواعيد اجتماعات المجالس بحيث تكون بشكل ربعي	مديريات الصحة في المملكة		
.4	المشـــاركـة في الاجتمـاعـات الـدوريـة للمجالس في مديريات الصحة	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة / قسم سلامة المرضى	9	901
.5	تزويد مديرية التطوير المؤسسـي وضـبط الجودة بمحاضـــر الاجتماعات والتقارير الدورية	مديريات الصحة		
.6	مراجعة الاجتماعات السابقة والتقارير	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة / قسم سلامة المرضى	9	901
.7	تقييم الالتزام بخطة العمل	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة / قسم سلامة المرضى	9	901
8	جمع بيانات مؤشرات الأداء	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة / قسم سلامة المرضى	9	901
9	تحليل المعلومات والتقارير	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة / قسم سلامة المرضى	9	901
10	إعداد تقرير المتابعة	- مجلس الجودة المركزي - قسم سلامة المرضى	9	901
11	تعميم التوصيات على المنشآت الصحية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة / قسم سلامة المرضى	9	901

	تحديد خطة متابعة مستقبلية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة+المنشآت الصحية	9	904

الشركاء	الداخليين	المنشآت الصحية التابعة للوزارة
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		مستمر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		
النماذج اللازمة لاتمام العملية		- نموذج تطوير خطة التحسين

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

مؤشرات أداء العملية	- نسبة المجالس الفعالة - تقديم التقارير في الوقت المحدد - وقت إصدار التقرير النهائي
دورية القياس	- نصفي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	- أعضاء مجالس الجودة - فرص التحسين - نقاط القوة - مؤشرات الأداء	متابعة مجالس الجودة في المنشآت الصحية	- الخطط التحسينية - التقارير الدوية	- مديريات الصحة في المحافظات

اســـم العملية	متابعة تحقيق الحد الأدنى من متطلبات السلامة العامة في المستشفيات
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-34-v1
الهدف من العملية	ضمان تطبيق المستشفيات لمتطلبات السلامة العامة الأساسية، وتقليل المخاطر الصحية والبيئية وتحسين سلامة المرضى والعاملين.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	قسم سلامة المرضى
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الجاهزية والاستجابة لإدارة الأزمات والكوارث وآثار اللجوء والتغير المناخي
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج السلامة العامة في المستشفيات – الحد الأدنى من معايير السلامة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	اللوائح الوطنية للسلامة والصحة العامة
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ■ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ■ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: - التغيرات في اللوائح الوطنية أو الدولية للسلامة - نقص الموارد أو الكوادر المؤهلة المؤثرات المحتملة: - حوادث طارئة أو انتشار أمراض معدية - تأخير في جمع البيانات أو التقارير
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- معرفة معايير السلامة العامة والممارسات الدولية - مهارات التقييم والمراجعة الميدانية - مهارات تحليل البيانات وإعداد التقارير - مهارات التواصل والتنسيق مع الإدارات والمستشفيات
التشريعات التي تضبط العملية	تعليمات وزارة الصحة المتعلقة بمراقبة السلامة العامة في المنشآت الصحية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	جمع بيانات منسقي السلامة العامة في كل مستشفى (الاسم، الوظيفة، معلومات الاتصال)	قسم سلامة المرضى	9	904
.2	تنفيذ برامج تدريبية لمنسقي السلامة العامة لتعزيز مهاراتهم في تقييم ومتابعة السلامة	قسم سلامة المرضى	9	904
.3	إرسال خطاب رسمي للمستشفيات لمتابعة تحقيق الحد الأدنى لمتطلبات مكافحة الحريق	قسم سلامة المرضى	9	904
.4	جمع البيانات عن الالتزام بالمعايير الأساسية للسلامة العامة، بما في ذلك مكافحة الحريق من خلال الجولات التفتيشية	قسم سلامة المرضى	9	904
.5	تقييم مستوى الالتزام بالسلامة العامة ومكافحة الحريق	قسم سلامة المرضى	9	904
.6	وضع خطة تصحيحية لتحسين السلامة العامة ومكافحة الحريق	قسم سلامة المرضى	9	904
.7	متابعة تنفيذ التحسينات على أرض الواقع	قسم سلامة المرضى		904
.8	تقييم الالتزام بعد تطبيق الخطط	قسم سلامة المرضى	9	904
9	إعداد تقرير رسمي شامل وتعميمه على جميع المستشفيات	قسم سلامة المرضى	9	904
الشركاء	الداخليين	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة+ فرق الجودة والسلامة بالمستشفيات		
	الخارجيين			

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	مستمر			
الأدوات الالكترونية المستخدمة				
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج خطة التحسين			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
مؤشرات أداء العملية	نسبة منسقي السلامة العامة المدربين من إجمالي المستشفيات نسبة المستشفيات المتوافقة مع الحد الأدنى لمتطلبات السلامة العامة			
دورية القياس				

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	قسم سلامة المرضى	متابعة تحقيق الحد الأدنى من متطلبات السلامة العامة في المستشفيات	تقرير متابعة التنفيذ	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة +المستشفيات

اســـم العملية	متابعة تطبيق الإطار العام للمستشفيات الآمنة والصديقة للمرضى
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-35-v1

الهدف من العملية	رفع مستوى السلامة والجودة في المستشفيات، وتحقيق بيئة صحية آمنة وصديقة للمرضى، بما يتوافق مع المعايير الدولية.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	قسم سلامة المرضى
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج المستشفيات الآمنة والصديقة للمرضى
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	دليل تقييم المستشفيات الآمنة والصديقة للمرضى (WHO Guidelines)
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	نعم ☐ لا ☐
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - التغيرات في المعايير الدولية لسلامة المرضى - نقص الموارد البشرية أو التمويلية **المؤثرات المحتملة:** • تغييرات تنظيمية في المستشفيات • الأحداث الطارئة أو الأزمات الصحية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بمعايير السلامة والجودة الدولية مهارات التقييم والتدقيق السريري مهارات إعداد الخطط التحسينية وإدارة المشاريع مهارات تحليل البيانات وإعداد التقارير
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تدريب فرق العمل بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية على آلية تقييم المستشفيات الآمنة والصديقة للمرضى.	وزارة الصحة –مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	904
.2	اختيار مستشفيات لتنفيذ الإطار العام للمستشفيات الآمنة والصديقة للمرضى.	وزارة الصحة –مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	904

.3	إجراء تقييم شامل لكل مستشفى لمعرفة مستوى السلامة والجودة الحالية.	وزارة الصحة –مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	904
.4	صياغة تقارير تفصيلية عن نقاط القوة والضعف في كل مستشفى.	وزارة الصحة –مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	904
.5	وضع خطط تحسين مخصصة لكل مستشفى بناءً على نتائج التقييم.	وزارة الصحة –مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	904
6	تدريب وبناء قدرات مقدمي الرعاية الصحية	وزارة الصحة –مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	904
7	تنفيذ تقييم تجريبي للإطار على المستشفيات الأربعة لمراجعة فعالية الخطط التحسينية.	وزارة الصحة –مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	904
8	تعديل الخطط التحسينية وفق نتائج التقييم التجريبي لضمان التحسين المستمر	وزارة الصحة –مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	904
9	التواصل مع منظمة الصحة العالمية لإجراء التقييم النهائي بهدف منح المستشفيات شهادة "المستشفى الآمن والصديق للمرضى	وزارة الصحة –مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	904
10	إصدار تقرير نهائي يشمل التقييم النهائي والتوصيات لكل مستشفى.	وزارة الصحة –مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	904
الشركاء	الداخليين	فرق الجودة والسلامة في المستشفيات الإدارات العليا في المستشفيات		
	الخارجيين	منظمة الصحة العالمية ((WHO		

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	مستمر			
الأدوات الالكترونية المستخدمة				
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج تقييم المستشفيات الآمنة والصديقة للمرضى نموذج خطة التحسين لكل مستشفى			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
مؤشرات أداء العملية	نسبة المستشفيات المنفذة للإطار العام بنجاح عدد المستشفيات الحاصلة على شهادة المستشفى الآمن والصديق للمرضى نسبة الالتزام بتنفيذ الخطط التحسينية			
دورية القياس	ربع سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	المستشفيات المشاركة	متابعة تطبيق الإطار العام للمستشفيات الآمنة والصديقة للمرضى	شهادة المستشفى الآمن والصديق للمرضى	المستشفيات، وزارة الصحة

اســـم العملية	متابعة تنفيذ السياسة والاستراتيجية الوطنية للجودة وسلامة المرضى
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-36-v1

الهدف من العملية	ضمان التنفيذ الفعّال والمتسق للسياسة والاستراتيجية الوطنية للجودة وسلامة المرضى في القطاع الصحي الأردني، من خلال متابعة التقدم، وجمع وتحليل مؤشرات الأداء، وتعزيز الامتثال، وتحديد فجوات التحسين، وإعداد تقارير دورية وتوصيات عملية تسهم في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية وحماية المرضى، ودعم اتخاذ القرار المبني على البيانات على المستوى الوطني.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	سلامة المرضى
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	السياسة الوطنية للجودة وسلامة المرضى الخطة الاستراتيجية للصحة
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ■ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة :** - تغييرات التشريعات الصحية - توفر البيانات وجودتها - تغير الموارد البشرية أو الهيكل التنظيمي **المؤثرات المحتملة:** - الأزمات الصحية والطوارئ - تغير معايير الجودة العالمية - التحديثات التقنية أو النظامية في أنظمة المعلومات - مستوى تعاون المؤسسات الصحية وفعالية الإبلاغ
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات جمع وتحليل البيانات - المعرفة بمبادئ الجودة وسلامة المرضى - مهارات التدقيق والمتابعة Audit - مهارات إعداد التقارير الاحترافية - المعرفة بالسياسات الوطنية والمعايير الدولية - مهارات إدارة المخاطر

	- استخدام أنظمة المعلومات الصحية - مهارات التواصل الفعال وإدارة أصحاب المصلحة
التشريعات التي تضبط العملية	معايير الجودة وسلامة المرضى تشريعات اعتماد المنشآت الصحية سياسات الإبلاغ عن الحوادث والأخطاء

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	إعداد خطة سنوية لاجتماعات اللجنة التنفيذية وتحديد المواعيد وموضوعات الاجتماع.	وزارة الصحة	9	904
.2	التنسيق مع أعضاء اللجنة والجهات المعنية وتزويدهم بجداول الأعمال والوثائق اللازمة.	وزارة الصحة	9	904
.3	عقد الاجتماعات الدورية للجنة التنفيذية وفق الخطة المعتمدة.	وزارة الصحة	9	904
.4	توثيق محاضر الاجتماعات بشكل رسمي واعتمادها من اللجنة التنفيذية.	وزارة الصحة+ اللجنة التنفيذية	9	904
.5	إعداد وصياغة قرارات وتوصيات اللجنة وتحديد الجهات المسؤولة عن التنفيذ.	وزارة الصحة+ اللجنة التنفيذية	9	904
.6	متابعة تنفيذ القرارات والتوصيات وقياس نسب الإنجاز بشكل دوري.	اللجنة التنفيذية	9	904
.7	جمع بيانات مؤشرات الأداء الوطنية للجودة وسلامة المرضى من الجهات الصحية.	اللجنة التنفيذية	9	904
.8	مراجعة وتحليل مؤشرات الأداء واستخلاص نقاط القوة وفرص التحسين.	اللجنة التنفيذية	9	904
9	تحليل التقارير الوطنية المتعلقة بالأحداث الخاصة بسلامة المرضى.	اللجنة التنفيذية	9	904
10	مراجعة السياسة والاستراتيجية الوطنية للجودة وسلامة المرضى بشكل سنوي.	اللجنة التنفيذية	9	904

11	إعداد التقرير السنوي الوطني للجودة وسلامة المرضى.	اللجنة التنفيذية	9	904
12	تعميم التقارير والتوصيات على جميع القطاعات الصحية ذات العلاقة	اللجنة التنفيذية +وزارة الصحة	9	904

الشركاء	الداخليين	اللجنة التنفيذية للجودة وسلامة المرضى
	الخارجيين	منظمة الصحة العالمية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		مستمر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج الاستبيان لدراسة ثقافة سلامة المرضى

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

مؤشرات أداء العملية	- عدد اجتماعات اللجنة التنفيذية سنوياً - نسبة التزام ممثلي القطاعات بحضور الاجتماعات سنوياً
دورية القياس	نصفي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	مؤشرات الأداء الوطنية	متابعة تنفيذ السياسة والاستراتيجية الوطنية للجودة وسلامة المرضى	مؤشرات معتمدة في كل منشأة	اللجنة التنفيذية، وزارة الصحة
	تنفيذ دراسة وطنية لثقافة سلامة المرضى		بيانات ثقافة سلامة المرضى	

اســـم العملية	**متابعة اعمال لجان المراضة والوفيات المركزية والفرعية**
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-37-v1

الهدف من العملية	- مراجعة وتحليل حالات المراضة والوفيات على مستوى المستشفيات. - تحديد الأسباب الجذرية للأحداث وتحسين جودة الرعاية وسلامة المرضى. - متابعة توصيات التحسين وقياس أثرها على الأداء السريري
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	قسم سلامة المرضى
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة لجنة المراضة والوفيات المركزية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - تأخير في جمع البيانات أو التقارير - جودة البيانات ومصداقيتها **المؤثرات المحتملة:** - ضعف التزام الأقسام بتقديم التقارير - تغييرات تشريعية أو تنظيمية على مستوى القطاع الصحي
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- معرفة تحليل Root Cause Analysis - مهارات إدارة الاجتماعات والتقارير - معرفة المؤشرات السريرية ومؤشرات سلامة المرضى - مهارات التواصل بين الأقسام والفرق متعددة التخصصات
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تشكيل اللجنة المركزية للمراضة والوفيات	وزارة الصحة		

.2	إعداد الإجراءات التشغيلية والقياسية (SOPs) للجنة المركزية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	904
.3	تشكيل اللجان الفرعية في المنشآت الصحية	المستشفيات		
.4	تدريب أعضاء اللجان الفرعية على الإجراءات والمعايير	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	904
.5	بدء عمل اللجان الفرعية واجتماعاتها الدورية	المستشفيات+قسم سلامة المرضى		
.6	إعداد التقارير الأولية من اللجان الفرعية بعد الاجتماعات	اللجنة الفرعية		
.7	إرسال التقارير الأولية لمديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	اللجنة الفرعية		
.8	رفع التقارير للجنة المركزية للمراضة والوفيات	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة/ قسم سلامة المرضى	9	904
9	مناقشة النتائج والتوصيات في اجتماع اللجنة المركزية	اللجنة المركزية		
10	اعتماد التوصيات النهائية من اللجنة المركزية	اللجنة المركزية		
11	تعميم التوصيات والخطط التحسينية على جميع المستشفيات	اللجنة المركزية		

12	متابعة تنفيذ التوصيات مع اللجان الفرعية	اللجنة المركزية		
13	مراجعة دورية للإجراءات والتوصـــيات حسب النتائج والمستجدات	اللجنة المركزية		

الشركاء	الداخليين	اللجنة المركزية+ اللجنة الفرعية
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		مستمر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		لايوجد
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج تسجيل الحوادث والوفيات نموذج محضر اجتماع لجنة المراضة والوفيات نموذج الخطط التحسينية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

مؤشرات أداء العملية	نسبة اللجان الفرعية المفعلة
	الالتزام بتقديم التقارير في الوقت المحدد:
دورية القياس	ربعي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	تقارير الحوادث والمراضة والوفيات، سجلات المرضى	متابعة اعمال لجان المراضـــة والوفيات المركزية والفرعية	تقارير تحليلية للحوادث - توصيات لتحسين السلامة والجودة - محاضـــر الاجتماعات	اللجنة المركزية+اللجنة الفرعية

اسـم العملية	تحديث وتطوير الهياكل التنظيمية وتطوير مهامها
رمز العملية	MOH-GL-PCS-113-v1
الهدف من العملية	تحديث وتطوير الهياكل التنظيمية للوحدات التابعة للوزارة مع مراعاة الممارسات الفضلى وضمان الاستخدام الامثل للموارد تماشياً مع المهام المناطة لتلك الوحدات وضمان عدم الازدواجية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	قسم قياس الاداء
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير وصف مهام ومسؤوليات الوحدات التنظيمية في الوزارة واعادة هيكلتها
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	-
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	-
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** انقطاع التيار الكهربائي **المؤثرات المحتملة:** تأخر انجاز العملية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بالأنظمة والتشريعات الخاصة باستحداث الوحدات التنظيمية

التشريعات التي تضبط العملية	–نظام تطوير الهياكل التنظيمية في القطاع العام رقم (30) لسنة 2025 –تعليمات تطوير الهياكل التنظيمية الدليل الارشادي لإعادة هيكلة الدوائر الحكومية. –نظام التنظيم الاداري لوزارة الصحة رقم (5) لسنة 2022

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام وتدقيق نموذج طلب تطوير هيكل تنظيمي من قبل الوحدة التنظيمية المراد هيكلتها وكافة مرفقاته ومراجعة اكتمال الوثائق المطلوبة.	موظفي قسم قياس الأداء	9	941 + 940
.2	اجتماع الفريق المعني بدراسة الهياكل التنظيمية لدراسة طلب تطوير الهيكل التنظيمي والوثائق الداعمة ومهام الوحدات التنظيمية ذات العلاقة	الفريق المختص بدراسة الهياكل التنظيمية	9	901
.4	رفع توصيات الفريق للأمين العام للشؤون الإدارية والفنية ليتم رفعها في حال الموافقة لوزير الصحة	موظفي قسم قياس الأداء	9	941 + 940
.5	في حال الموافقة من قبل وزير الصحة يتم رفع الطلب لهيئة الخدمة والإدارة العامة	موظفي قسم قياس الأداء	9	941 + 940
.6	في حال الرد بالموافقة من قبل هيئة الخدمة والإدارة العامة يتم تطوير الهيكل التنظيمي للوحدة المعنية بقرار من وزير الصحة	موظفي قسم قياس الأداء	9	941 + 940
.7	في حال عدم الموافقة من قبل وزير الصحة أو من قبل هيئة الخدمة والإدارة العامة، يتم الرد بالتعذر للوحدة التنظيمية المعنية	موظفي قسم قياس الأداء	9	941 + 940

الشركاء	الداخليين	الإدارات والمديريات المركزية ومستشفيات ومديريات الصحة في وزارة الصحة
	الخارجيين	هيئة الخدمة والإدارة العامة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3 شهور
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز الحاسوب
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج طلب تطوير هيكل تنظيمي نموذج قرار فريق دراسة الهياكل

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد طلبات تطوير هياكل الوحدات التنظيمية المنجزة
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
	- الهياكل الحالية - الهياكل المقترحة - وصف المهام للوحدات التنظيمية - خطة توزيع الكوادر البشرية على الهيكل المقترح	تحديث وتطوير الهياكل التنظيمية وتطوير مهامها	هياكل تنظيمية محدثة ومطورة	الإدارات والمديريات المركزية ومستشفيات ومديريات الصحة في الوزارة

اســم العملية	تطوير وتحديث نظام التنظيم الإداري لوزارة الصحة
رمز العملية	MOH-GL-PCS-114-v1
الهدف من العملية	تحسين المناخ التنظيمي للوزارة لضمان تقسيم المهام والصلاحيات على مستوى الوزارة من اجل تحقيق او تنفيذ المهام الرئيسية وتقييم مدى فعالية الهيكل التنظيمي الحالي للوزارة من الناحية الوظيفية في أداء المهام الموكلة إليها، ومدى مواكبة المهام الحالية للوزارة للتوجهات الجديدة وتنفيذ أي من عمليات إعادة الهيكلة والتي تشمل الغاء أو دمج أو استحداث أو تغيير ارتباط الوحدات التنظيمية التابعة لها وذلك استنادا الى التشريعات الناظمة.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
اسم القسم	–
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة
المشروع/ البرنامج المرتبط	–
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة مراجعة وتعديل نظام التنظيم الاداري لوزارة الصحة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	–
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** صدور تشريعات وأنظمة تتطلب إعادة تحديث نظام التنظيم الإداري **المؤثرات المحتملة:** تحديث نظام التنظيم الإداري قبل فترة المراجعة الدورية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	معرفة بالأنظمة والقوانين والتشريعات ذات العلاقة الالمام ببناء الهياكل التنظيمية

التشريعات التي تضبط العملية	نظام تطوير الهياكل التنظيمية في القطاع العام رقم (30) لسنة 2025 الصادر بمقتضى المادة (120) من الدستور. تعليمات تطوير الهياكل التنظيمية الدليل الارشادي لتطوير الهياكل التنظيمية نظام التنظيم الاداري لوزارة الصحة رقم (5) لسنة 2022

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تقييم شامل لكفاءة وفعالية الهيكل التنظيمي الحالي من خلال النموذج المعتمد من قبل هيئة الخدمة والإدارة العامة	مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	901
.2	رفع نتائج التوصيات المبنية على التقييم للوزير بخصوص متطلبات اعداد مشروع تطوير الهيكل التنظيمي أو الإبقاء على الهيكل الحالي.	مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	901
.3	اعتماد اعداد مشروع تطوير الهيكل التنظيمي للوزارة	وزير الصحة	3	-
.4	تحليل التشريعات الناظمة والاستراتيجية المعتمدة لإعداد كشف بالأنشطة الأساسية المرتبطة باختصاصات الوزارة	فريق تطوير الهيكل التنظيمي		
.5	اجراء المقارنات المعيارية المحلية والدولية المستهدفة.	فريق تطوير الهيكل التنظيمي		
.6	تصميم النموذج التشغيلي للهيكل التنظيمي المقترح الذي يصنف الأنشطة الى فئات رئيسية (الأساسية/المساندة/الداعمة)	فريق تطوير الهيكل التنظيمي		
.7	تحديد نطاق وحجم الهيكل التنظيمي	فريق تطوير الهيكل التنظيمي		
.8	تصنيف الأنشطة وتجميعها (رئيسي/فرعي)	فريق تطوير الهيكل التنظيمي		
.9	إعداد الخريطة التنظيمية والمسميات النهائية لكافة الوحدات التنظيمية	فريق تطوير الهيكل التنظيمي		

.10	رفع النظام المقترح للجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة لاعتماده	مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	901
.11	مراجعة النظام المقترح ودراسته ورفعه لمعالي الوزير لاعتماده	لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة		
.12	تحديد المهام والمسؤوليات بعد اعتماد الوزير للمقترح التنظيمي	فريق تطوير الهيكل التنظيمي		
.13	مخاطبة هيئة الخدمة والإدارة العامة وإرسال طلب تعديل الهيكل التنظيمي/ نظام التنظيم الاداري المقترح وكافة المرفقات للدراسة والرد الفني.	مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	901
.14	رفع الهيكل التنظيمي ومرفقاته لرئاسة الوزراء بعد اعتماده من هيئة الخدمة والإدارة العامة للسير به في القنوات التشريعية اللازمة.	مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	901
.15	تعميم النظام الجديد بعد اعتماده ونشره في الجريدة الرسمية من قبل رئاسة الوزراء على جميع الوحدات التنظيمية في الوزارة	مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	9	901

الشركاء	**الداخليين**	فريق تطوير الهيكل التنظيمي لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة الإدارات والمديريات في وزارة الصحة
	الخارجيين	هيئة الخدمة والإدارة العامة ديوان التشريع والرأي رئاسة الوزراء
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		6-12 شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة الحاسوب
النماذج اللازمة لإتمام العملية		1. نموذج تقييم كفاءة وفعالية الهيكل التنظيمي الحالي 2. نموذج طلب تطوير هيكل تنظيمي

	3. مصفوفة تحليل القانون/التشريع المنظم والاهداف الاستراتيجية 4. نموذج المقارنات المعيارية للهيكل التنظيمي 5. النموذج التشغيلي لأنشطة الدائرة 6. نموذج عدد الوحدات التنظيمية في الهيكل التنظيمي المقترح 7. نموذج تقييم وتصنيف الأنشطة 8. نموذج حصر الأنشطة بشكل تنازلي حسب الأهمية النسبية 9. نموذج تجميع الأنشطة وتخصيص الوحدات التنظيمية 10.نموذج قائمة التحقق من كفاءة وفعالية الهيكل التنظيمي المقترح 11.نموذج الإيجابيات والسلبيات للهياكل التنظيمية المقترحة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	نسبة الوحدات التنظيمية المتأثرة بنظام التنظيم الإداري المحدث			
دورية القياس	كل 3 سنوات			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	نظام التنظيم الاداري لوزارة الصحة رقم (5) لسنة 2022 التشريعات الناظمة والاستراتيجية المعتمدة للوزارة	تطوير وتحديث نظام التنظيم الإداري لوزارة الصحة	نظام تنظيم اداري محدث	وزارة الصحة

اســم العملية	متابعة مؤشرات أداء المستشفيات
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-38-v1
الهدف من العملية	متابعة مستوى جودة الرعاية الصحية الثانوية والثالثية من خلال نظام قياس مؤشرات الأداء لتحسين تجربة الرعاية الشاملة للمريض واتخاذ قرارات مستنيرة مبنية على البيانات.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة

اسم القسم	قسم قياس الأداء
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	الاستمرار في متابعة مشروع تقييم أداء المستشفيات
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة تصنيف البيانات
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ♦ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	–
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** تعطل النظام الالكتروني PMIS / دوران الموظفين / تعطل أو تأخر تزويد البيانات من مصادرها. **المؤثرات المحتملة:** تأخر في انجاز العملية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بمؤشرات الأداء وأدوات المتابعة والتقييم المعرفة بكيفية استخدام نظام قياس أداء المستشفيات الالكتروني
التشريعات التي تضبط العملية	قانون حماية البيانات الشخصية قانون حماية أسرار ووثائق الدولة سياسة تصنيف البيانات

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	تحديد مؤشرات الاداء المتعلقة بالمستشفيات	موظفي قسم قياس الأداء	9	940 + 941
.2	تطوير بطاقات مؤشرات الاداء	موظفي قسم قياس الأداء	9	940 + 941
.3	بناء قدرات المعنين فيما يتعلق بقياس الأداء والمؤشرات المستحدثة واستخدام النظام الالكتروني PMIS	موظفي قسم قياس الأداء	9	940 + 941
.4	ادراج المؤشرات في النظام الالكتروني ليتم متابعة مؤشرات قياس الأداء المدخلة من قبل مستشفيات وزارة الصحة.	موظفي قسم قياس الأداء	9	940 + 941
.5	التحقق من قيم المؤشرات المدخلة بناء على المرجعيات المعتمدة وقبول القيم المدخلة او ارجاعها للمعنين لتدقيقها	موظفي قسم قياس الأداء	9	940 + 941
.6	التحقق من القيم المدخلة للمرة الثانية	رئيس قسم قياس الأداء	9	941
.7	اعتماد قيم المؤشرات المدخلة	رئيس قسم قياس الأداء	9	941
.8	تحليل النتائج ودراسة الأسباب الجذرية للانحرافات في قيم المؤشرات	موظفي قسم قياس الأداء	9	940 + 941
.9	اعداد التقارير الدورية اللازمة (سنوي) ورفعها للمرجعية المختصة	رئيس قسم قياس الأداء	9	941
الشركاء	**الداخليين**	مستشفيات وزارة الصحة		
	الخارجيين	الشركة المزودة للنظام		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		تدقيق البيانات والتحقق منها: شهر التقارير الدورية : 3 شهور		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		نظام قياس أداء المستشفيات PMIS		

النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج بطاقة مؤشر			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نعم	نظام قياس أداء المستشفيات	مستشفيات وزارة الصحة	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات
مؤشرات أداء العملية	نسبة الالتزام بإدخال بيانات المؤشرات على النظام في الوقت المحدد نسبة اكتمال إدخال البيانات على النظام			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
–	- بطاقات المؤشرات - الموظفين المدربين على النظام	متابعة مؤشرات اداء المستشفيات	التقارير الدورية	مستشفيات وزارة الصحة

ادارة الخدمات

اســـم العملية	مراقبة أوامر الحركة وتتبع المركبات
رمز العملية	MOH-GL-PCS-16-v1
الهدف من العملية	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية البنية التحتية
اسم الوحدة التنظيمية	إدارة الخدمات
اسم القسم	وحدة الحركة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	ادامة عمل
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة ضبط الأصول
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☑إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تصنيف العملية	☐ رئيسية ☑ مساندة ☐ فرعية
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: - تعطل النظام. المؤثرات المحتملة:
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- مهارات حاسوبية وتقنية على برمجيات محددة
التشريعات التي تضبط العملية	- الإطار الوطني للأمن السيبراني

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام أوامر الحركة من وحدة الحركة	رئيس وحدة الحركة	مبنى وحدة الحركة	.....
.2	إدخالها على نظام تتبع المركبات	مأمور استلام وتسليم	مبنى وحدة الحركة	.....
.3	مطابقة أماكن المركبات مع أوامر الحركة في حالات الحوادث	مأمور استلام وتسليم	مبنى وحدة الحركة	.....
.4	مخالفة السائق	رئيس وحدة الحركة	مبنى وحدة الحركة	.....

الشركاء	الداخليين	جميع مديريات الوزارة		
	الخارجيين	وزارة النقل ، ووزارة الاقتصاد الرقمي والريادة		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		1-5 أيام		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		- أجهزة حاسوب - طابعة		
النماذج اللازمة لإتمام العملية		- سجل إدارة الأصول		
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام تتبع المركبات الالكتروني	كافة الدوائر الحكومية	وزارة النقل	وزارة النقل
مؤشرات أداء العملية	لا يوجد			
دورية القياس	.....			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	أوامر الحركة	مراقبة أوامر الحركة وتتبع المركبات	- تقارير حركة السيارات - مخالفات	سائقين مركبات وزارة الصحة

وحدة العطاءات الخاصة

اســـم العملية	طرح العطاءات
رمز العملية	MOH-SP-PCS-01-v1
الهدف من العملية	تأمين الاحتياجات اللازمة للمراكز الصحية والمستشفيات من أجهزة ومستلزمات طبية وخدمات إعلامية .
اسم الوحدة التنظيمية	وحدة العطاءات الخاصة
اسم القسم	وحدة العطاءات الخاصة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة الية طرح العطاءات
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	√نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	التبلغ والافراج عن الكفالات
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** 1-تحديثات تشريعية وتنظيمية 2-التطور التقني والتكنولوجي 3-الهجمات السيبرانية 4-أمنية داخلية (أخطاء موظفين وتسريبات بالمعلومات) 5-تغيرات في البنية التحتية. 6-كوارث طبيعية طارئة كالحرائق والحروب وغيرها **المؤثرات المحتملة:** 1-سرعة الإنجاز بمهارات ودقة عالية مع الجهات الداخلية والخارجية (الموردين) وفق العملية الشرائية المنظمة. 2-الشراء الالكتروني المُحدث والعمل وفق الأنظمة الالكترونية المتطورة والحصول على موردين معتمدين لاحقاً وتحقيق ميزة تنافسية. 3-توقف النظام وخلل بالتنسيق والتنظيم وعدم القدرة على التواصل لضمان تحقيق الأهداف المرجوة بتوفير المواد والخدمات بالوقت المناسب. 4-تأخير العملية الشرائية وتضارب المصالح 5- صعوبة بالتواصل والتنسيق مع الجهات الداخلية 6-فقدان المعلومات والبيانات والمستندات الخاصة بالعملية الشرائية.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الخبرة العملية المكتسبة بالعملية الشرائية والالمام بالأجهزة الطبية كافة من خلال بيئة العمل والدورات التدريبية حول العملية الشرائية بكافة مراحلها.

	المام بنظام المشتريات الحكومية والتعليمات الصادرة بموجبه مع الحرص بالعمل وفق هذه الأنظمة. معرفة بنظام الشراء الالكتروني واتقانه بشكل تام .
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومية رقم (8)لسنة 2022

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال المواصفات والشروط من الجهات المستفيدة	مدير الوحدة /الديوان	السابع	746/748/747
.2	مراجعة الشروط والمواصفات وتدقيقها والتأكد من ان تكون متوافقة مع نظام المشتريات الحكومية .	مدير الوحدة	الطابق السابع	747
.3	التأكد من توفر المخصص المالي	مدير الوحدة	الطابق السابع	747
.4	اعداد دعوة العطاء والاعلان عنها على نظام الشراء الالكتروني .	مدير الوحدة وضابط الشراء الديوان	الطابق السابع	746/ 747/748
.5	استقبال الاستفسارات والايضاحات حول وثائق الشراء والشروط والرد عليها ضمن مدة زمنية محددة .	ضابط الشراء واللجنة الفنية الدارسة للعطاء	الطابق السابع	748/749/745/746
.6	متابعة إيداع كفالات الدخول ورقيا داخل الصندوق المخصص لذلك مع التقيد التام بالوقت والمدة المحددة بكل دقة وشفافية.	مدير الوحدة/ محاسب الوحدة	الطابق السابع	749/748/747
.7	فتح العروض المقدمة من المناقصين الكترونيا من خلال لجنة الشراء الخاصة	ضابط الشراء مع اللجنة الفنية /مدير الوحدة	الطابق السابع	746/7497/748/747
.8	تحويل العروض وكفالات الدخول للجنة الفنية الدارسة للعطاء	مدير الوحدة /المحاسب/ضابط الشراء مع اللجنة افنية	الطابق السابع	747/746/749/749

.9	الدراسة والتحليل متضمنة كافة الإجراءات المطلوبة وحسب نظام المشتريات الحكومية .	ضابط الشراء مع اللجنة الفنية /مدير الوحدة	الطابق السابع	748/746/745/749
.10	الإحالة المبدئية على العرض الفائز المطابق للمواصفات والشروط العامة والخاصة اخذين بعين الاعتبار الرد على الاستفسارات والاعتراضات ان وجدت .	مدير الوحدة مع لجنة الشراء الخاصة واللجنة الفنية	الطابق السابع	748/746/745/749
.11	اعداد قرار الإحالة النهائي وتدقيقه مع ارفاق كافة الوثائق المطلوبة	مدير الوحدة مع اللجنة الفنية الدارسة للعطاء/ اللجنة المختصة	الطابق السابع	748/749
.12	اعتماد القرار بالإحالة النهائية من الجهات المعتمدة ومن ثم الإعلان على نظام الشراء الالكتروني	مدير الوحدة ضابط الشراء والجهات المختصة	الطابق السابع	كافة المكاتب بالوحدة
.13	مخاطبة مديرية المشتريات والتزويد متضمنا قرار الإحالة النهائي لإجراءات إدارة العقد	مدير الوحدة وضابط الشراء	الطابق السابع	749/745/746/
.14	ورود اشعار بالتبلغ للسير بإجراء افراج الكفالات	محاسب وحدة العطاءات /مدير الوحدة	الطابق السابع	749/747/748
.15	السير بإفراج الكفالات والتأمينات حسب الأصول	محاسب وحدة العطاءات مع مدير الوحدة وضابط الشراء	الطابق السابع	746/745/748/747 749/
.16	حفظ اشعارات الكفالة والشيكات المصدقة في الملف العام للعملية الشرائية .	محاسب وحدة العطاءات مع مدير الوحدة وضابط الشراء	الطابق السابع	746/745/748/747 749/
الشركاء	الداخليين	المديريات المركزية.		
	الخارجيين	الجهات المانحة –دائرة المشتريات الحكومية –البنوك –المناقصين والمتعهدين		

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	3شهور -12 شهر			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	الحاسوب –الة تصوير –الطابعات والماسح الضوئي			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	وجدول المواد-نموذج احتساب كفالات الدخول –التقارير الفنية –جداول المقارنة –نموذج تضارب المصالح-نموذج الميثاق-نموذج جلسات اللجان الفنية –جدول الإحالة والقرار .			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
JONEPS	نظام الشراء الالكتروني	المشتريات والتزويد - المشتريات الحكومية	المشتريات الحكومية	المشتريات الحكومية
Work flow	نظام تتبع الملفات	المديريات الداخلية والخارجية التابعة للوزارة	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات
مؤشرات أداء العملية	عدد العطاءات التي تم طرحها			
	عدد قرارات الإحالة التي تم صدورها			
دورية القياس	نصف سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
الشركات الخاصة	مخاطبات المديريات المركزية باحتياجات المواقع.	طرح العطاء	قرار الإحالة النهائي	المستشفيات الحكومية والمراكز الصحية الحكومية

المركز الوطني للطب الشرعي

اســـم العملية	إصدار تقرير الكشف على الجثة
رمز العملية	MOH-HOS-PCS-01-v1
الهدف من العملية	تقديم الخبرة الطبية الشرعية للجهات القضائية (-الكشف التشريحي على الجثة-/ الوفيات القضائية لبيان أسباب الوفاة ومدلولاتها ونتائجها وعواقبها وترجمة ذلك الى لغة قانونية واضحة). تحقيق العدالة للمجني علية وذويه: وذلك بتقديم البينة الطبية للقضاء والمبنية على الدليل الطبي.
اسم الوحدة التنظيمية	المركز الوطني للطب الشرعي
اسم القسم	قسم الشؤون الفنية- شعبة ضبط الجودة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	توفير خدمات الرعاية الصحية الثانويه والثالثيه بجودة عاليه وعداله
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية المتقدمه وضمان استمراريتها
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسه رقم : NIFM-QA-P003 اسم السياسه :سياسة إصدار تقرير الكشف على الجثه

العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ اخرى
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	إصدار تقرير الكشف على الجثة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** معارضه الأهل الحوادث الجماعيه **المؤثرات المحتملة:** تأخر الاجراءات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• الخبرات الطبية الشرعية المتراكمة. • الإلمام بكافه القوانين والانظمه والسياسات الناظمه للعمل . • مهارة الاتصال والتواصل.
التشريعات التي تضبط العملية	• قانون أصول المحاكمات الجزائية المواد 39 و 40.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	إبلاغ المدعي العام المعني ويقوم المدعي العام المختص بالحضور إلى المركز الوطني للطب الشرعي ثم يتم التعرف على الجثة.	الطبيب الشرعي المناوب في المشرحه	الأرضي شعبه المشرحه	-

.2	يقوم الأطباء الشرعيين بإدلاء القسم القانوني أمام المدعي العام حسب الأصول.	لجنه الكشف (الاطباء الشرعيين)	الأرضي شعبه المشرحه	-
.3	في حال إن كان المتوفي لديه سجل مرضي يتم إحضار الملف الطبي والتقارير الطبي المنظمة بحقه والاطلاع على الملف الطبي عبر نظام حكيم ان وجد.	الطبيب الشرعي	الأرضي شعبه المشرحه	الاستقبال
.4	يتم تصوير الجثة شعاعيا وفي بعض الحالات فوتوغرافيا شعاعيا بجهاز الأشعة المتحرك وكذلك توثيق حالة الجثة ورقيا بما في ذلك وجود متعلقات مع الجثة من عدمه.	تمريض المشرحه وفني الاشعه	داخل المشرحة	-
.5	يتم الكشف على الجثة من قبل طبيب شرعي أو اكثر ظاهريا و/أو تشريحيا حسب طبيعة الحالة.	الاطباء الشرعيين	الأرضي شعبه المشرحه	-
.6	في جميع الأحوال يتم أخذ عينات من الجثة وفي- الحالات مجهولة الهوية تحديدا يتم اخذ العينات اللازمة لإجراء فحص البصمة الوراثية DNA.	الاطباء الشرعيين داخل المشرحه	الأرضي داخل المشرحه	-
.7	يتم إصدار الوثائق اللازمة وتوقيعها وتصديقها حسب الإصول وتشمل تلك الوثائق تبليغ الوفاة وتقرير الكشف	الاطباء الشرعيين	مكتب في شعبه المشرحه تتم فيه كتابه التقرير وتبليغ الوفاه	رقم 2

	وتصريح الدفن وشهادة تحنيط لغير الإردنيين في حالة طلب نقلها الى الخارج.			
.8	تسلم الجثة إلى ذويها أو لمندوبي السفارات المفوضين لإكرامها بالدفن أو للسير في إجراءات نقلها الى الخارج وذلك بعد الإنتهاء من الإجراءات القانونية ويوثق ذلك في سجل خاص لدى المركز الوطني للطب الشرعي.	تمريض المشرحه	الطابق الارضي	مكتب 1 استقبال المشرحه

الشركاء	الداخليين	مستشفيات وزارة الصحه. الإدارات الفنيه بالوزارة , الجهات الفنيه والاداريه (الإدارات)
	الخارجيين	النيابات العامه ,الجهات القضائية ,مديرية الأمن العام (المراكز الامنيه والإدارات المتخصصه ,إدارة المختبرات والأدلة الجرمية) . شركه حكيم للحوسبه الصحية (نظام حكيم : للاطلاع على الملف الطبي). الخدمات الطبيه الملكيه والمستشفيات الجامعيه والقطاع الخاص
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من 90 الى 180 دقيقه
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب ومرفقاته
النماذج اللازمة لاتمام العملية		• نموذج خاص (تقرير الكشف على الجثة). • نموذج تبليغ الوفاة • نموذج خاص بالعينات (نموذج طلب فحص لمراكز الطب الشرعي)-/ و-المختبر الجنائي.

	• نموذج تصريح الدفن • نموذج شهادة التحنيط			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام تراسل	نظام تراسل	وزارة الصحة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
نظام الوفيات العامة	نظام الوفيات العامه	وزارة الصحه	دائره الاحوال المدنيه	دائرة الأحوال المدنية
نظام التبليغ عن وفيات الامهات في سن الانجاب	نظام التبليغ عن وفيات الامهات في سن الانجاب	الخدمات الطبية الملكية، المستشفيات الجامعية مستشفيات القطاع الخاص	وزارة الصحه	للتبليغ عن وفيات الامهات في سن الانجاب (15-49)
مؤشرات أداء العملية	عدد الطلبات التي تم التعامل معها			
دورية القياس	شهريا يتم ارسال احصائيات اقسام الطب الشرعي الموزعه في المملكه لشعبة ضبط الجودة .			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	بلاغ المدعي العام	إصدار تقرير الكشف على الجثة	تقرير الكشف على الجثة	الجمهور (ذوي المتوفى) النيابات العامه الجهات القضائية

اســـم العملية	إصدار تقرير طبي قضائي (قطعي, لاحق , أولي)
رمز العملية	MOH-HOS-PCS-02-v1
الهدف من العملية	ـ تقديم البينة والخبرة الطبية الشرعية كدليل طبي للجهات القضائية، حفظ حقوق المواطنين (تحقيق العدالة). -إ ن التقرير الطبي القضائي/ الشرعي يعتبر بينة تسهم في توضيح وتفسير الحالة وما بها من إصابات ومدلولاتها ونتائجها وعواقبها وترجمة ذلك إلى لغة قانونية واضحة قابلة لمقابلتها مع القوانين لتمكين الجهات القضائية المختصة من وزنها كبينة تضاف إلى غيرها من البينات وبما يحقق العدالة لكل الأطراف.
اسم الوحدة التنظيمية	المركز الوطني للطب الشرعي
اسم القسم	قسم الشؤون الفنية/ شعبة ضبط الجودة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	توفير خدمات الرعاية الصحية بجودة عالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين جودة الخدمات الصحية الثانوية والثالثية وضمان استمراريتها :
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة رقم: NIFM-QA-P001 اسم السياسة سياسة اصدار التقرير الطبي القضائي
	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية

العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ اخرى
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	اصدار تقرير طبي قضائي
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** العطلة القضائية الاصابات الجماعية **المؤثرات المحتملة:** جائحة كورنا عام 2020 تم اغلاق عيادات الطب الشرعي في المحاكم والاقسام وبالتالي تأخير متلقي الخدمة من الحصول على التقرير الطبي القضائي (تأخير الاجراءات). التحديثات التشريعية والتنظيمية أو أي تغييرات في القوانين.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- الإلمام بكافة القوانين والاجراءات والسياسات الناظمة للعمل. - مهارة الاتصال والتواصل. - الخبرات الطبية الشرعية المتراكمة والتدريب. - الممارسات الطبية الشرعية المعتمدة. - مهارات الحاسوب.
التشريعات التي تضبط العملية	1. تعليمات رقم 1 لسنة 2017 / تعليمات إصدار التقارير الطبية القضائية صادرة بمقتضى المادة 23 من نظام التقارير واللجان الطبية رقم 13 لسنة 2014). 2. نظام التقارير واللجان الطبية رقم 13 لسنة 2014). 3. قانون أصول المحاكمات الجزائية المادة 39.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1.	يقوم كادر تمريض العيادة بأخذ المعلومات المطلوبة من المصاب وتسجيلها في سجل الزيارات بعد التأكد من استكمال كامل أوراق المعاملة ويشمل ذلك توجيه	تمريض العيادة	الارضي العيادات	الاستقبال

	المصاب بدفع الرسوم المقررة بعد مراجعة الطبيب الشرعي.			
.2	يدقق الطبيب الشرعي مجمل التقارير ويقوم بفحص المصاب- حسب الأصول بحضور ممرض(ة) العيادة ويصدر التقرير الطبي اللازم المتضمن نتيجة الفحص وملخص التقارير الطبية والرأي الفني.	الطبيب الشرعي	الارضي العيادات	-
.3	في الحالات التي تكون ما زالت قيد العلاج يعطى المريض تأجيل وموعد جديد ويمنح الاستشارات والبيانات اللازمة لتعبئتها من الأطباء المعالجين اذا استلزم ذلك	الطبيب الشرعي	الارضي	-
.4	في ففي جميع الاحوال تقوم ممرضة العيادة بتسجيل نتيجة الزيارة على سجل الزيارات والاحتفاظ بنسخة ورقية ومؤرشفة الكترونيا للمعاملة .	تمريض العيادة	الارضي	الاستقبال

الشركاء	الداخليين	مستشفيات وزارة الصحة. الإدارات الفنية بالوزارة , الجهات الفنية والإدارية (الإدارات)
	الخارجيين	النيابات العامة، الجهات القضائية، مديرية الأمن العام (المراكز الأمنية والإدارات المتخصصة، إدارة المختبرات والأدلة الجرمية). شركه حكيم للحوسبة الصحية (نظام حكيم: للاطلاع على الملف الطبي). الخدمات الطبية الملكية والمستشفيات الجامعية والقطاع الخاص
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		ستون دقيقة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة الكمبيوتر، الماسح الضوئي، طابعه
النماذج اللازمة لإتمام العملية		• دفاتر تقرير طبي قضائي قطعي صادر عن مراكز الطب الشرعي التخصصية بأرقام متسلسلة. • دفاتر نموذج الاستشارات الطبية بأرقام متسلسلة، ونموذج البيانات الطبية. • الوصل المالي بالرسوم المقررة.

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

نظام ميزان	ميزان	وزارة الصحة	وزارة العدل	وزارة العدل ملاحظه : هذا النظام مطبق فقط بعيادتين فقط (عيادة قصر العدل , عيادة جنوب عمان)
نظام حكيم	نظام حكيم للحوسبة الصحية	-	وزارة الصحة	وزارة الصحة
مؤشرات أداء العملية	عدد التقارير الطبية القضائية.			
دورية القياس	شهريا.			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	التقرير الطبي القضائي الأولي + تقرير الطبيب المعالج + الاستشارات والبيانات الطبية	إصدار تقرير طبي قضائي (قطعي, لاحق , أولي)	تقرير طبي قضائي	متلقي الخدمة (المتحصل على التقرير) الجهات القضائية

اســـم العملية	إصدار تقرير طبي قضائي لحالات الاعتداء الجنسي
رمز العملية	MOH-HOS-PCS-03-v1
الهدف من العملية	تحقيق العدالة الجزائية للضحية المعتدى عليه
اسم الوحدة التنظيمية	المركز الوطني للطب الشرعي
اسم القسم	قسم الشؤون الفنية- شعبة ضبط الجودة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	توفير خدمات الرعاية الصحية بجودة عالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية المتقدمة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة رقم: NIFM-QA-P002 اسم السياسة : سياسة اصدار تقارير الاعتداء الجنسي
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية

	□ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ اخرى
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	إصدار تقرير طبي قضائي /شرعي للاعتداء الجنسي
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** يمكن ان ترفض الضحية فحص الطبي الشرعي امكانيه حدوث اعتداء بالضرب أو التهجم على الضحية من قبل الأهل (وجود خطورة على حياة الضحية) هروب الضحية يمكن للضحية ان تؤذي نفسها **المؤثرات المحتملة:** تأخير الإجراءات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• الإلمام بقانون أصول المحاكمات الجزائية المادة 39. • الممارسات الطبية الشرعية المعتمدة. • الخبرات المتراكمة والتدريب. • الإلمام بكافة القوانين والأنظمة والسياسات الناظمة للعمل. • مهارة الاتصال والتواصل.
التشريعات التي تضبط العملية	- قانون أصول المحاكمات الجزائية المادة 39.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال طلب رسمي من الجهات القضائية المختصة – إدارة حماية الأسرة بفحص الضحية.	تمريض الاستقبال	العيادات	-
.2	أخذ الموافقة المستنيرة على الفحص الشرعي من الضحية.	الطبيب الشرعي	العيادات	-

.3	أخذ المعلومات اللازمة من الضحية (السيرة الظرفية للحالة).	الطبيب الشرعي	العيادات	-
.4	طلب التقارير الطبية الأولية والصور الشعاعية ان وجدت.	الطبيب الشرعي	العيادات	-
.5	المعاينة .	الطبيب الشرعي	العيادات	-
.6	ضبط الملابس و أخذ العينات والمسحات المطلوبة حسب الأصول وتحريزها حسب الأصول.	الطبيب الشرعي وممرضة العيادة	العيادات	-
.7	إصدار التقرير الطبي القضائي الشرعي وتسليمة للضابط المكلف بإدارة الحالة مقابل التوقع على استلام التقرير	الطبيب الشرعي	العيادات	-
.8	ارشفه التقارير والمرفقات ورقيا و إلكترونيا)	ممرضة العيادة	العيادات	-

الشركاء	الداخليين	مستشفيات وزارة الصحة
	الخارجيين	إدارة حماية الأسرة (التحقيقية والقضائية) (إدارة المختبرات والأدلة الجرمية).
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		ستون دقيقه
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب وملحقاته: طابعه، ماسح ضوئي يحفظ التقرير إلكترونيا عبر الماسح الضوئي
النماذج اللازمة لإتمام العملية		- دفاتر تقرير طبي قضائي قطعي صادر عن مراكز الطب الشرعي التخصصية (نموذج معتمد). - نموذج الاستشارات الطبية والبيانات الطبية عند الحاجة.

	- طلب الموافقة على الفحص الشرعي الخاص (نموذج معتمد).			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام الأتمته في إدارة حماية الاسرة	وزارة الصحة	المجلس الوطني لشؤون الأسرة	المجلس الوطني لشؤون الأسرة
مؤشرات أداء العملية	اصدار تقرير طبي قضائي شرعي لحالة الاعتداء الجنسي.			
	بلغ عدد التقارير الطبية القضائية لحالات الاعتداء الجنسي لسنه 2023 :831 في حين بلغ عدد التقارير في النصف الاول لعام 2024 : 424 تقرير			
دورية القياس	شهريا يتم ارسال احصائيات عيادة الطب الشرعي /ادارة حماية الاسرة لشعبه ضبط الجودة.			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	كتاب رسمي من إدارة حماية الأسرة	إصدار تقرير طبي قضائي لحالات الاعتداء الجنسي	تقرير طبي قضائي	متلقي الخدمة (المتحصل على التقرير) ادارة حماية الاسرة النيابات العامة والجهات القضائية

اســـم العملية	التعامل مع الجثث مجهولة النسب أو الهوية
رمز العملية	MOH-HOS-PCS-04-v1
الهدف من العملية	الاستعراف على الجثة النسب أو الهوية
اسم الوحدة التنظيمية	المركز الوطني للطب الشرعي
اسم القسم	قسم الشؤون الفنية – شعبة ضبط الجودة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	توفير خدمات الرعاية الصحية بجودة عالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية المتقدمة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	دليل تحديد هوية ضحايا الكوارث والوفيات الجماعية سياسه رقم : NIFM-QA-P002
	☑ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية

العمليات الرئيسية والمساندة التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ اخرى
تنتهي العملية بخدمة	☒ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الاستعراف على الجثة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** الحوادث الجماعية صعوبة الاستعراف العياني **المؤثرات المحتملة:** تأخر الاجراءات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• الخبرات الطبية الشرعية المتراكمة. • الإلمام بكافة القوانين والأنظمة والسياسات الناظمة للعمل. • مهارة الاتصال والتواصل.
التشريعات التي تضبط العملية	- دليل تحديد هوية ضحايا الكوارث والوفيات الجماعية الذي اعتمد كملحق لمسودة الخطة الوطنية المنسقة للتعامل مع حوادث الإصابات الجماعية. - القرار الصادر عن وزير الصحة بالجريدة الرسمية صفحة رقم 3986, والمستند لأحكام الفصل الثالث من قانون الصحة العامة رقم 21 لسنة 1972 بخصوص التعامل مع الجثث مجهولة الهوية أو مجهولة النسب. - تطبق لائحة اجور خدمات الطب الشرعي الواردة في كتب معالي وزير الصحة ذوات الارقام-: ت ص 477/4/4 تاريخ 2012/1/23 ت ص 10934/4/4 تاريخ 1999/11/15

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1.	استلام الأوراق الواردة مع الجثة من قبل الموظف المسؤول مع التأكد من وجود قرار من المدعي العام أو الجهات القضائية الأخرى بحفظ الجثة في الثلاجة للكشف عليها.	موظف /استقبال المشرحة	الارضي	مكتب استقبال المشرحة

.2	إبلاغ فريق المشرحة المناوب والمركز الأمني المختص من قبل الموظف المسؤول مباشرة عند دخول الجثث مجهولة الهوية للمشرحة .	موظف/استقبال المشرحة	الارضي	-
.3	في حال تم التعريف على الجثة من ذوي المتوفى فإن الإجراءات تتم بحضور الموظف المسؤول ومندوب المركز الأمني والمعرف(ين) باستخدام نموذج الاستعراف على الجثة مجهولة الاسم والهوية (NIFM-M04) المرفق بعد التأكد من الهوية الشخصية للمعرفين وتوثيق الرقم الوطني ورقم الهوية على نموذج الاستعراف المعتمد مع الاحتفاظ بصورة عن كامل الوثائق و استكمال باقي النماذج اللازمة (ادخال واخراج الحالة، نموذج الامانات.. الخ).	الموظف المسؤول بالمشرحة مندوب المركز الأمني	الارضي	-
.4	توجيه ذوي المتوفى بإحضار كتاب رسمي من المدعي العام المختص بعدم الممانعة في باستلام الجثمان لإكرامه بالدفن في حال عدم وجود قرار بالتسليم .	الموظف المسؤول بالمشرحة	الارضي	-
.5	في جميع الاحوال يتم الكشف على الجثة حسب الأصول بعد أخذ موافقة المدعي العام خلال 48 ساعة من إدخالها سجلات المركز الوطني للطب الشرعي.	الأطباء الشرعيين في المشرحة	داخل المشرحة	-
.6	- بحسب القرار الصادر عن وزير الصحة بالجريدة الرسمية صفحة رقم 3986, والمستند لأحكام الفصل الثالث من قانون الصحة العامة رقم 21 لسنة 1972 بخصوص التعامل مع الجثث مجهولة الهوية أو مجهولة النسب والمتضمنة: 1- الاحتفاظ بالجثة لمدة 15 يوما بعد الانتهاء من الاجراءات القانونية اللازمة. 2- تعتبر جثة الميت بعد انقضاء هذه المدة مجهولة الهوية وفي هذه الحالة يتم تصويرها وأخذ البصمات (الأصابع وعينة للبصمة الوراثية) وتوثيق وقيد العلامات الوصفية أو العلامات الفارقة عليها . 3- اذا كانت جثة الميت تعود لغير الأردني يتم إعلام السفارة ذات العلاقة وفي هذه الحالة تعطى الجهة الراعية للجثة مهلة لا تتجاوز الشهر للاستجابة لهذا البلاغ وتقع عليها	الكوادر الطبية والفنية والمساعدة التي تعمل بالمشرحة	الارضي	-

	مسؤولية إتمام الاجراءات القانونية للتعامل مع جثة الميت. 4- يفوض مدير المركز الوطني للطب الشرعي صلاحية إتمام الإجراءات القانونية والتصرف بالجثة للحالات المودعة في ثلاجات حفظ الموتى لدى مراكز وأقسام الطب الشرعي على أن يتم الانتهاء من إجراءات التصرف بالجثة خلال فترة لا تتجاوز الشهر بعد انتهاء فترة الاحتفاظ المشار إليها أعلاه بالنسبة للأردني وخلال فترة شهر بعد انتهاء المهلة الممنوحة للجهة الراعية بالنسبة لغير الأردني. 5- يصدر مدير المركز الوطني للطب الشرعي كتابا الى مركز الشرطة المختص يعلمه بانتهاء الإجراءات وعندها يتم إغلاق القيود لدى جميع الجهات المختصة.			

الشركاء	الداخليين	مديريه التخطيط والتعاون الدولي
	الخارجيين	النيابات العامة، المراكز الأمنية والادارات المتخصصة، السفارات والقنصليات امانه عمان الكبرى.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		حسب طبيعة الحدث والحالة من يومين الى 77 يوم لاستكمال كامل الاجراءات والمراسلات والمخاطبات -الرسمية في حال غير الاردني.
الأدوات الالكترونية المستخدمة		- كاميرات التصوير الرقمية - أجهزة الفحص الشعاعي - جهاز حاسوب وملحقاته
النماذج اللازمة لإتمام العملية		- نموذج التعريف على الجثة مجهولة الاسم والهوية - نماذج الاستعراف قبل وبعد الوفاة في حالات الوفيات الجماعية - نماذج مخاطبة الجهات الراعية لغير الاردني

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	- عدد الطلبات التي تم التعامل معها - عدد الطلبات (الاستعراف) التي تم التعامل معها
دورية القياس	شهريا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الجثة مجهولة النسب او الهوية	التعامل مع الجثث مجهولة النسب أو الهوية	كتاب الاستعراف واستكمال الاجراءات القانونية لاستلام الجثة	- النيابات العامة - المراكز الأمنية - الادارات الأمنية المتخصصة - السفارات والقنصليات

اســـم العملية	الكشف على مسرح الوفاه
رمز العملية	MOH-HOS-PCS-05-v1
الهدف من العملية	الانتقال بالسرعة القصوى الممكنة لمسرح الجريمة والكشف عليه بما في ذلك الكشف على الجثة ومحيطها وتوثيق تلك المشاهدات اصوليا.
اسم الوحدة التنظيمية	المركز الوطني للطب الشرعي
اسم القسم	قسم الشؤون الفنية – شعبة ضبط الجودة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	توفير خدمات الرعاية الصحية بجودة عالية

المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية المتقدمة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة NIFM-QA-P005 اسم السياسة: سياسه مسرح الجريمة
العمليات الرئيسية والمساندة التي تندرج تحتها العملية	☑ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ اخرى
تنتهي العملية بخدمة	☑ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	الكشف على مسرح الوفاة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** حصول احداث متعددة بتوقيت واحد بأماكن مختلفة نقص الكوادر المساندة الحوادث الجماعية **المؤثرات المحتملة:** تأخير الاجراءات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• المعرفة المتبصرة بالقوانين الناظمة لأعمال الطب الشرعي • الممارسات الطبية الشرعية المعتمدة. • الخبرات المتراكمة والتدريب. • المعرفة المتبصرة بكافة سياسات واجراءات العمل في المركز. • مهارة الاتصال والتواصل.
التشريعات التي تضبط العملية	قانون أصول المحاكمات الجزائية.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	إبلاغ الطبيب الشرعي المناوب هاتفيا من قبل المدعي العام او ضابط التحقيق بوجود	المدعي العام او ضابط التحقيق	-	-

	مسرح جريمة يتضمن البلاغ ما امكن من تفاصيل بما في ذلك موقع المسرح.			
.2	يقوم الطبيب الشـــرعي بالتوجه بســـيارته الخاصـة و/أو برفقة سيارة الطب الشرعي المخصصة الى الموقع خلال 60 دقيقة من تلقيه البلاغ.	الطبيب الشرعي المناوب	-	-
.3	يقوم الطبيب الشرعي بالكشف على مسرح الوفاة وبعد الانتهاء من الكشـف يقوم بتعبئة نموذج مسـرح الوفاة (النسـخة الورقية أو الإلكترونية).	الطبيب الشرعي المناوب	-	-
.4	تضـمن مشـاهدات الطبيب الشـرعي حول ظروف الوفـاة وأي تغيرات على الجثـة إصـابية أو مرضـية أو غير ذلك في تقرير الكشف المفصل والذي يتم تنظيمه من قبل المدعي العام , ويقوم الطبيب الشـــرعي بنهاية التقرير كتابة اســـمه وتاريخ تحرير التقرير.	الطبيب الشرعي المناوب	-	-

الشركاء	الداخليين	لا يوجد
	الخارجيين	النيابات العامة، الجهات القضائية، ، مديرية الأمن العام (-المراكز الامنية، الادارات الأمنية المتخصصة، ، إدارة المختبرات والأدلة الجرمية)-.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يعتمد على مسرح الجريمة ونوعه والحد الادنى حوالي الساعة من وقت الوصول.
الأدوات الالكترونية المستخدمة		محتويات حقيبة مسرح الجريمة الخاصة بالطب الشرعي (كاميرا رقمية، اجهزة قياس حرارة، هاتف محمول للطبيب المناوب
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج مسرح الجريمة الخاص بالطبيب.

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	معدل وقت الاستجابة متوسط عدد مسارح الجريمة (داخل عمان فقط)			

	عدد الطلبات التي تم التعامل معها
دورية القياس	شهريه

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الوفيات في مسرح الجريمة	الكشف على مسرح الوفاه	تقرير الكشف المفصل من قبل المدعي العام والمشترك مع الطب الشرعي والاخرين	النيابات العامة، الجهات القضائية. مديرية الأمن العام.

اســـم العملية	تحنيط الجثة واصدار شهادة التحنيط
رمز العملية	MOH-HOS-PCS-06-v1
الهدف من العملية	تحنيط الجثة لغايات نقلها وتسفيرها خارج البلاد بما يضمن وصولها في حاله مقبولة صحيا واجتماعيا.
اسم الوحدة التنظيمية	المركز الوطني للطب الشرعي
اسم القسم	قسم الشؤون الفنية- شعبة ضبط الجودة

الهدف الاستراتيجي المرتبط	توفير خدمات الرعاية الصحية بجودة عالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية المتقدمة وضمان استمراريتها
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسه رقم : NIFM-QA-P007 اسم السياسة: سياسة تحنيط الجثة
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ اخرى
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	تحنيط الجثة
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** لا يوجد **المؤثرات المحتملة:** لا يوجد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• الممارسات الطبية الشرعية المعتمدة. • الخبرات المتراكمة والتدريب. • الإلمام بكافه القوانين والأنظمة والسياسات الناظمة للعمل . • مهارة الاتصال والتواصل.
التشريعات التي تضبط العملية	- تفويض من الجهة الراعية (السفارة، القنصلية) لتحنيط الجثة. - قانون الصحة العامة رقم 47 لسنة 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مراجعة مندوب السفارة بخصوص حالة الوفاة للجنسيات غير الأردنية وتقديم	الشؤون المايه والاداريه	ط 1	ط1

	التفويض من السفارة المعنية والتقدم بطلب تحنيط مع دفع الرسوم المقررة.			
.2	توثيق المعلومات عن الحالة ورقم الوصل المالي و تاريخ الوفاة واسم الطبيب و الممرض المشرفين على الحالة في سجل التحنيط في قسم الشؤون الإدارية والمالية	قسم الشؤون الإدارية والمالية	ط1	-
.3	تحنيط الجثة وإصدار الوثائق اللازمة وتسليمها لصاحب العلاقة (المفوض بالإجراءات)	الطبيب الشرعي والممرض المشرفين على تحنيط الجثة	الارضي المشرحة	-

الشركاء	الداخليين	لا يوجد
	الخارجيين	السفارات، القنصليات.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		ستون دقيقه
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب وملحقاته
النماذج اللازمة لإتمام العملية		• طلب التحنيط. • تفويض من السفارة لغايات التسفير للجنسيات غير الاردنية. • شهادة تحنيط.

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	عدد الطلبات التي تم التعامل معها			
دورية القياس	شهريا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الجثة الخاضعة للتحنيط	تحنيط الجثة	اصدار شهادة التحنيط	الجهة الطالبة للتحنيط

اســـم العملية	دراسة الاعتراضات على التقارير الطبية القضائية
رمز العملية	MOH-HOS-PCS-07-v1
الهدف من العملية	دراسة التقارير الطبية القضائية المعترض عليها الموافق على قبول الاعتراض وبناءً على كتاب معالي وزير الصحة من قبل لجنة الاعتراض الفنية في المركز

	الوطني للطب الشرعي لدراستها وإصدار قرارها وإرساله حسب الاصول الى مكتب معالي الوزير.
اسم الوحدة التنظيمية	المركز الوطني للطب الشرعي
اسم القسم	قسم الشؤون الفنية – شعبة ضبط الجودة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	توفير خدمات الرعاية الصحية بجودة عالية
المشروع/ البرنامج المرتبط	تحسين جودة الخدمات الصحية الثانوية والثالثية وضمان استمراريتها
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة رقم: NIFM-QA-P011 اسم السياسة: سياسة دراسة الاعتراضات على التقارير
العمليات الرئيسية والمساندة التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ اخرى
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	دراسة الاعتراضات على التقارير الطبية القضائية وإصدار قرار اللجنة النهائي .
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** عدم توفر التقارير المتعلقة بموضوع الاعتراض وصعوبة الحصول عليها لعدم وجود ربط الكتروني ابلاغ المعترض عليه لعدم توفر معلومات الاتصال **المؤثرات المحتملة:** تأخر الإجراءات
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- الإلمام بكافة القوانين والانظمة والسياسات المعمول بها. - مهارة الاتصال والتواصل ومهارات الحاسوب. - خبرات الطب الشرعي المتراكمة.
التشريعات التي تضبط العملية	1. قرار معالي وزير الصحة رقم 5947/1/19 تاريخ 2023/7/4 المتضمن تشكيل لجنه الطب الشرعي والصادر بناءً على المادة 4/د من نظام التقارير واللجان الطبية لسنة 2014 وتعديلاته.

	2. قرار معالي وزير الصحة رقم ت ص /اجور معالجه/1275 بتاريخ 2023/2/5 والمتضمن استيفاء رسوم بدل تدقيق التقارير الطبية المعترض عليها والصادر بناءً على المادة 21/ب من نظام التقارير واللجان الطبية لسنة 2014 وتعديلاته 3. قرار معالي وزير الصحة رقم 5948/1/19 بتاريخ 2023/7/4 والمتضمن اعتماد اليه عمل لجنه الطب الشرعي بالمركز الوطني للطب الشرعي.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1.	التقدم بطلب اعتراض لدى وزارة الصحة وتحويل الاعتراض الى المركز في حال موافقه معالي وزير الصحة بقبول الاعتراض	وزارة الصحة/ مديريه الشؤون القانونية	الطابق الثالث	-
2.	دراسة الطلب بشكل اولي واعطاء موعد وتاريخ المعاينة للمصاب.	المركز الوطني للطب الشرعي/ لجنة الاعتراضات الفنية	المركز/الطابق الأول	-
3.	تزويد مقرر اللجنة بالتقارير الطبية القضائية (القطعي، الأولي) واي مرفقات من استشارات طبية وبيانات طبية.	مقرر اللجنة	المركز/الطابق الأول	-
4.	دراسة كامل الملف الطبي واي تقارير اضافية ومعاينة المصاب وطلب الاستشارات اللازمة إذا استدعت الحاجة وحسب الالية المعتمدة	أعضاء اللجنة الفنية	المركز/ط1	قاعه الاجتماعات
5.	إصدار قرار اللجنة النهائي وإرساله بالبريد الرسمي الى مكتب معالي وزير الصحة وارسال نسخ اضافيه مصدقه الى الجهات الاخرى ذات العلاقة وحسب طبيعة الحالة والاعتراض.	اعضاء اللجنة الفنية	المركز/ط1	قاعه الاجتماعات
الشركاء	الداخليين	مديريه الشؤون القانونية/ وزارة الصحة		

	الخارجيين	- الاطباء المعالجين - هيئه النزاهة الوطنية ومكافحه الفساد. - شركه حكيم للحوسبة الصحية/نظام حكيم
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		ستون دقيقه
الأدوات الالكترونية المستخدمة		جهاز حاسوب وملحقاته: طابعه، ماسح ضوئي
النماذج اللازمة لإتمام العملية		2) نموذج محضر اجتماع اللجنة (مسودة القرار ونتيجة الفحص). 3) نموذج خاص (طلب مشروحات /استشارة طبية). 4) تقرير فحص اللجان الطبية مطبوع متضمن نتيجة الفحص والقرار النهائي.

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام حكيم للحوسبة الصحية	-	وزارة الصحة	شركة الحوسبة الصحية (حكيم)
مؤشرات أداء العملية	عدد القرارات التي أصدرت			
دورية القياس	شهريا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب الاعتراض من وزارة الصحة	دراسة الاعتراضات على التقارير الطبية القضائية	قرار نهائي على التقارير الطبية القضائية المعترض عليها	النيابات والجهات القضائية، هيئه النزاهة الوطنية ومكافحه الفساد , الادارات المتخصصة في وزارة الصحة, وجهات الاعتراض

مديرية الازمات

اســـم العملية	تحويل المرضى الى مستشفيات القطاع الحكومي او القطاع الخاص او المستشفيات الجامعية أو المستشفيات العسكرية
رمز العملية	MOH-HI-PCS-02-v1
الهدف من العملية	ضمان توفير سرير للحالة الطارئة لتلقي العلاج اللازم
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية إدارة الأزمات
اسم القسم	وحدة إدارة الأسرّة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	
المشروع/ البرنامج المرتبط	
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة تحويل المريض من مستشفى حكومي إلى مستشفى آخر
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	■ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى ■ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** - عدم توفر أسرة - عدم توفر معالجة تخصصية - عدم جاهزية البنى التحتية في المستشفيات الحكومية **المؤثرات المحتملة:** تأخر تقديم الخدمة العلاجية للمرضى زيادة عدد وفيات الحالات الطارئة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المهارات الحاسوبية الإلمام بالأنظمة والقوانين اللازمة لتحاويل المرضــى بناءً على الأنظمة الواردة في نظام التأمين الصحي المدني.
التشريعات التي تضبط العملية	المادة (23) من نظام التأمين الصحي المدني رقم (83) لسنة 2004

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	يقوم الطبيب في المستشفى بتعبئة نموذج تحويل المرضى مع كافة فحوصات المريض وسبب تحويل المريض.	الطبيب المشرف على حالة المريض في المستشفى المحول منه المريض		

.2	يقوم المناوب الإداري في المستشفى بإرسال فاكس لوحدة إدارة الأسرّة والمتابعة مع الوحدة	المناوب الإداري في المستشفى		
.3	يقوم طبيب وحدة إدارة الأسرّة المناوب بمخاطبة المستشفيات الحكومية ومستشفى الأمير حمزة والمستشفيات الجامعية ومستشفيات الخدمات الطبية الملكيّة لتأمين سرير للمريض عبر نظام هدى وإرساله إلى المستشفيات المعنيّة.	طبيب وحدة إدارة الأسرّة	9	947
.4	في حال عدم توفر السرير او المعالجة التخصصية اللازمة في المستشفيات الحكومية ومستشفى الأمير حمزة والمستشفيات الجامعية ومستشفيات الخدمات الطبية الملكيّة يقوم طبيب الوحدة بتأمين سرير للمريض في المستشفيات الخاصة المتعاقد معها من قبل إدارة التأمين الصحي.	طبيب وحدة إدارة الأسرّة	9	947
.5	في حال تأمين سرير في المستشفيات الحكومية أو مستشفى الأمير حمزة أو المستشفيات الجامعية أو مستشفيات الخدمات الطبية الملكيّة أو مستشفيات القطاع الخاص يقوم المناوب الإداري في المستشفى بالتنسيق مع المناوب الإداري في المستشفى الذي يتوفر فيه السرير لنقل المريض حسب الأصول.	المناوب الإداري في المستشفى المحول له المريض		

الشركاء	الداخليين	وحدة إدارة الأسرّة، المستشفى المحول منه المريض، إدارة التأمين الصحي المدني
	الخارجيين	المستشفيات الجامعية، مستشفيات الخدمات الطبية الملكيّة، مستشفى الأمير حمزة مستشفيات القطاع الخاص المتعاقد معها.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من ساعة - ساعتين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		برمجية إكسل، أجهزة الحاسوب، الفاكس، الطابعات، تطبيق الواتساب، وتطبيق واقع الحال RIBS.
النماذج اللازمة لإتمام العملية		- نموذج تقييم المرضى الطبي عند التحويل لعدم توفر سرير. - نموذج تحويل المرضى لعدم توفر أسرة.

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	السجل الأردني للمعلومات الصحية (JHR)	شركة الحوسبة الصحية (حكيم)	شركة الحوسبة الصحية (حكيم)	شركة الحوسبة الصحية (حكيم)
	ملف المريض الطبي الإلكتروني (CPRS)	شركة الحوسبة الصحية (حكيم)	شركة الحوسبة الصحية (حكيم)	شركة الحوسبة الصحية (حكيم)
مؤشرات أداء العملية	- عدد الشكاوى المقدمة إلى وزارة الصحة بعدم توفر سرير. - عدد المرضى الذين تم تحويلهم من مستشفى حكومي إلى مستشفى حكومي آخر. - عدد المرضى الذين تم تحويلهم من مستشفى حكومي إلى مستشفى الأمير حمزة. - عدد المرضى الذين تم تحويلهم من مستشفى حكومي إلى المستشفيات الجامعية. - عدد المرضى الذين تم تحويلهم من مستشفى حكومي إلى مستشفيات الخدمات الطبية. - عدد المرضى الذين تم تحويلهم من مستشفى حكومي إلى مستشفيات القطاع الخاص.			
دورية القياس	يومي، أسبوعي، شهري.			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	تقرير طبي بعدم توفر سرير	تحويل المرضى الى مستشفيات القطاع الحكومي او القطاع الخاص او المستشفيات الجامعية او المستشفيات العسكرية	- توفير سرير والخدمة اللازمة - نموذج تحويل	- المستشفيات الحكومية. - مستشفى الأمير حمزة. - مستشفيات الخدمات الطبية. - المستشفيات الجامعيّة. - مستشفيات القطاع الخاص.

اســـم العملية	تفعيل مركز عمليات طوارئ الصحة العامة
رمز العملية	MOH-CRM-PCS-01-v1
الهدف من العملية	تعزيز التنسيق والاستجابة الفعالة للحالات الطارئة من خلال مركز عمليات الطوارئ لضمان حماية الصحة العامة وتقليل أثر الكوارث الصحية.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الازمات
اسم القسم	قسم العمليات والاستجابة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين جاهزية واستجابة إدارة الازمات والكوارث
المشروع/ البرنامج المرتبط	ربط مركز عمليات الطوارئ في وزارة الصحة مع جميع الجهات ذات العلاقة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الإجراءات القياسية لتفعيل مركز عمليات الطوارئ
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☒ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☒ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☒ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** حدوث كوارث طبيعية (زلازل، فيضانات). تفشي الأمراض المعدية. حوادث كبرى (حريق، تسرب كيميائي). **المؤثرات المحتملة:** نقص الموارد البشرية. تعطل الأنظمة الإلكترونية زيادة العبء على النظام الصحي
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• مهارات إدارة الأزمات والكوارث • مهارات حاسوبية. • مهارات الاتصال والتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	• قانون الصحة العامة رقم (47) لسنة 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تلقي الإخطار بالحالة الطارئة من عدة جهات مثل المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات / الدفاع المدني الأردني	مدير مديرية الأزمات	B1	

	وتقييم الحدث في المستشفيات بالتعاون مع ضباط ارتباط الأزمات في المستشفيات الحكومية والمناوب الإداري			
.2	تفعيل مركز عمليات الطوارئ واستدعاء فريق الازمة	مدير مديرية الازمات	B1	
.3	التأكد من جاهزية مديريات وزارة الصحة للتعامل مع الحدث	فريق الازمة المشكل من مديريات وزارة الصحة		
.4	الاستجابة للحدث	فريق الازمة		
.5	اعداد تقرير الحدث وتقييم مستوى الجاهزية	فريق الأزمة + مدير مديرية الأزمات	B1	

الشركاء	الداخليين	• مدير إدارة الخدمات • مديرية المشتريات والتزويد • مدير مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات • مدير مديرية الإعلام والعلاقات العامة • مدير إدارة الأوبئة • مدير مديرية الأمراض السارية • مدير إدارة الرعاية الصحية الأولية • مديرية بنك الدم • مديرية التوعية والإعلام الصحي • مدير المركز الوطني للطب الشرعي • مدير إدارة الشؤون المالية • مدير مديرية المختبرات • مدير إدارة الشؤون الإدارية
	الخارجيين	• المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات. • المنظمات الدولية – الاونروا / منظمة الصحة العالمية • مديرية الأمن العام - الدفاع المدني الأردني
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		24 - 48 ساعة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		• أجهزة حاسوب • انترنت • شاشات عرض • طابعات • فاكس

	• خط الاتصال الساخن			
النماذج اللازمة لإتمام العملية				
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	انظمه تواصل كوبرا	جميع الوزارات الحكومية	المركز الوطني للأمن وإدارة الازمات	المركز الوطني للأمن وإدارة الازمات
	نظام واقع الحال في المستشفيات	جميع المستشفيات الحكومية	وزارة الصحة	مديرية الازمات
مؤشرات أداء العملية	• سرعة الاستجابة للحالات الطارئة (بالدقائق). • عدد الحالات المستجيبة ضمن الوقت المحدد.			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الإخطار بالحالة الطارئة	تفعيل مركز عمليات طوارئ الصحة العامة	الاستجابة والتعامل مع الحدث	القطاع الصحي في الأردن

اســـم العملية	عملية تطوير وبناء قدرات ضباط ارتباط الأزمات
رمز العملية	MOH-CRM-PCS-03-v1
الهدف من العملية	بناء قدرات العاملين في مرافق الرعاية الصحية الأولية والثانوية على إدارة الأزمات والاستجابة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الأزمات
اسم القسم	قسم العمليات والاستجابة قسم التنبؤ والجاهزية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الجاهزية والاستجابة لإدارة الأزمات والكوارث
المشروع/ البرنامج المرتبط	برامج تدريبيه لرفع قدرات العاملين على إدارة الأزمات في الوزارة والمستشفيات ومديريات الصحة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ■ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ■ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الأحداث المتوقعة** حدوث كوارث طبيعية (زلازل، فيضانات). تفشي الأمراض المعدية. حوادث كبرى (حريق، تسرب كيميائي). **المؤثرات المحتملة:** نقص الموارد البشرية تعطل الأنظمة الإلكترونية نقص الإمكانيات المالية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• مهارات إدارة الطوارئ والكوارث • مهارات حاسوبية • مهارات الاتصال والتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم (47) لسنة 2008 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	التحضير لعقد الدورات التدريبية	قسم العمليات والاستجابة قسم التنبؤ والجاهزية	B1	

.2	مخاطبة المستشفيات والمديريات	قسم العمليات والاستجابة قسم التنبؤ والجاهزية	B1	
.3	اشراك مدراء المستشفيات والمديريات في الدورات التدريبية	مدير مديرية الأزمات	B1	
.4	تقييم مدى الاســـتفادة والتغذية الراجعة ومستوى التحسن	مدير مديرية الأزمات	B1	

الشركاء	الداخليين	وزارة الصحة
	الخارجيين	المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات منظمة الصحة العالمية مديرية الأمن العام / الدفاع المدني الأردني
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		سنة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		• أجهزة حاسوب • انترنت • شاشات عرض • طابعات
النماذج اللازمة لا تمام العملية		

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد الدورات التدريبية التي تم عقدها عدد الموظفين الذين اتموا التدريب مستوى تحسن الأداء لدى الموظفين
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	الورشة التدريبية	عملية تطوير وبناء قدرات ضباط ارتباط الأزمات	ضباط ارتباط مؤهلين	موظفين وزارة الصحة

اســـم العملية	متابعة نظام واقع الحال في المستشفيات
رمز العملية	MOH-CRM-PCS-03-v1
الهدف من العملية	معرفة مدى جاهزية مرافق الوزارة من المستشفيات للأزمات والكوارث وتحديد أولويات التحسين
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الأزمات
اسم القسم	قسم العمليات والاستجابة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين جاهزية واستجابة إدارة الازمات والكوارث
المشروع/ البرنامج المرتبط	دراسة جاهزية المستشفيات في وزارة الصحة للأزمات والكوارث
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة كتابة تقرير واقع الحال
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** حدوث كوارث طبيعية (زلازل، فيضانات). تفشي الأمراض المعدية. حوادث كبرى (حريق، تسرب كيميائي). **المؤثرات المحتملة:** نقص الموارد البشرية. تعطل الأنظمة الإلكترونية. زيادة العبء على النظام الصحي
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• مهارات حاسوبية • مهارات الاتصال والتواصل
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مراجعة التقارير وتحليلها بعد ان يتم إدخالها من قبل ضباط ارتباط المستشفيات الحكومية على نظام واقع الحال	قسم العمليات والاستجابة	B1	

.2	اعداد التوصـــيات اللازمة ورفعها لمدير مديرية الأزمات	قسم العمليات والاستجابة قسم الخطط وتحليل المخاطر	B1	
.3	اعتماد التقرير ورفعه لعطوفة الأمين العام لاتخـاذ الاجراء اللازم مثـل زيـادة عـدد الأسرة او التخصصـات الطبية او الكوادر الطبية	مدير مديرية الأزمات	B1	

الشركاء	الداخليين	المستشفيات الحكومية إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات مديرية الموارد البشرية
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		24 ساعة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		• أجهزة حاسوب • انترنت • شاشات عرض • هواتف نقالة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج تقرير واقع الحال في المستشفيات الحكومية

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام واقع الحال في المستشفيات	-المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات -المستشفيات الحكومية	وزارة الصحة	مديرية الأزمات

مؤشرات أداء العملية	• معدل سرعة الاستجابة
دورية القياس	كل 24 ساعة

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	تقارير واقع الحال	متابعة نظام واقع الحال في المستشفيات	الاحصائيات الخاصة لنسب الاشغال الخاصة في اعداد مراجعين قسم الطوارئ	المستشفيات الحكومية

			والأطفال ونسب اشغال الاسرة في كامل المستشفيات	

مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين

1202

اســـم العملية	استصدار الشهادة الصحية للوافد لغايات اكمال إجراءات الإقامة والعمل
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-08-v1
الهدف من العملية	الحد من الامراض الوافدة الى الأردن من خلال اجراء الفحوصات الطبية
اسم الوحدة التنظيمية	مديريه الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية
اسم القسم	قسم الوافدين
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحة الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركه اجتماعية فعاله
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	اصدار شهادة صحية خلو من الامراض للوافدين المبادئ التوجيهية الوطنية لإدارة السل في الأردن
العمليات الرئيسية والمساندة التي تندرج تحتها العملية	☒ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☒ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	استصدار الشهادة الصحية للوافد لغايات اكمال إجراءات الإقامة والعمل
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** -الهجمات السيبرانيه اختراقات البيانات هجمات حجب الخدمة -التحديثات التشريعية والتنظيمية او أي تغيرات في القوانين -الحوادث الأمنية الداخلية مثل أخطاء الموظفين في الادخال او الترحيل - الكوارث الطبيعية **المؤثرات المحتملة:** - موارد القوى العاملة مثل نقص الموظفين .... - نقص او تأخير وصول الأدوات التقنية اللازمة قد تعيق التنفيذ
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- المعرفة الطبية بقراءة صـور الاشـعة والتحاليل الطبية واتخاذ الاجراء اللازم - الالمام بمهارات الحاسوب - الالمام بالأنظمة والقوانين التي تحكم العملية
التشريعات التي تضبط العملية	- قانون الصحة العامة رقم 47 وتعديلاته لسنة 2008 المادة (23) - تعليمات اللجنة الوطنية لمكافحة السل 2023

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	ادخال البيانات الشخصية للوافد على نظام الوافدين	موظفي الادخال	قاعة سحب الدم الوافدين رقم القاعة (37)	كاونتر 38-39-40
.2	ادخال نتائج فحوصات الدم	موظفي المختبر المركزي لوزارة الصحة	المختبر المركزي لوزارة الصحة	المختبر المركزي لوزارة الصحة
.3	ادخال نتائج صور الاشعة	رئيس قسم الوافدين	الطابق الثاني	4
.4	ترحيل نتيجة الفحوصات على نظام الوافدين لغايات استصدار شهادة صحية	رئيس قسم الوافدين	الطابق الثاني	4

الشركاء	الداخليين	المختبرات المركزية / مديرية التحول الالكتروني
	الخارجيين	وزارة العمل / مديرية الإقامة والحدود / وزارة الداخلية / نقابة أصحاب مكاتب الاستقدام
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		3 ايام
الأدوات الالكترونية المستخدمة		-أجهزة حاسوب (Microsoft Excel) -هاتف -طابعه
النماذج اللازمة لإتمام العملية		الأوراق الثبوتية للوافد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام الوافدين	-المختبرات المركزية - مديرية التحول الالكتروني	وزارة الصحة	رئيس قسم الوافدين

مؤشرات أداء العملية	عدد الحالات المصابة
دورية القياس	شهري

المورد	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	استصدار الشهادة الصحية للوافد لغايات اكمال إجراءات الإقامة والعمل	شهادة صحية	- مديرية الإقامة والحدود - وزارة العمل - وزارة الداخلية - نقابة أصـــحاب مكاتب الاستقدام

اسم العملية	اصدار شهادة الفحص الطبي المهني الأولي والدوري
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-09-v1
الهدف من العملية	الحفاظ على صحة وسلامة العاملين وتقليل الأمراض المهنية وما يرتبط بها
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية
اسم القسم	قسم الصحة المهنية/ شعبة الطب المهني
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الاولية والوقائية بجودة وعدالة ومشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	تعزيز قدرات الصحة المهنية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة السلامة العامة والسلامة والصحة المهنية سياسة توثيق الفحوصات الطبية المهنية للعاملين في كافة القطاعات المهنية
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	■ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □التطوير التنظيمي والإداري □أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	√ نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	إصدار شهادة الفحص الطبي المهني
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** 1.التحديثات والتشريعات أي تغييرات في القوانين او المتطلبات التنظيمية. 2.نقص في الكوادر الطبية. 3.موارد القوى العاملة مثل نقص الموظفين. 4.الميزانيه حيث ان نقص التمويل قد يؤثر على توفير الأجهزة المتقدمة. **المؤثرات المحتملة:** التعاون مع الجهات المستفيدة اذا هناك أي من صعوبات في التنسيق والتعاون والتنفيذ.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	إجراء الفحص الطبي المهني وكتابة التقارير وتحليل النتائج وعمل التوصيات اللازمة
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم (47) لعام 2008 قانون العمل لسنة 1996

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	ادخال البيانات الشخصية للمراجع	الكادر الطبي في شعبة الطب المهني	المبنى الثاني الطابق 2	24 و 25

.2	قطع الوصل المالي	قسم المحاسبة	المبنى الثاني الطابق الارضي	36
.3	إجراء الفحص الطبي المهني	الكادر الطبي في شعبة الطب المهني	المبنى الثاني الطابق 2	24 و 25
.4	كتابة التقرير متضمنا التوصيات في حال وجودها	طبيب /شعبة الطب المهني	المبنى الثاني الطابق 2	24 و 25
.5	تصديق التقرير	مدير مديرية الأمراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية	المبنى الأول الطابق 2	2
.6	الاحتفاظ بنسخة عن التقرير	رئيس شعبة الطب المهني	المبنى الثاني الطابق 2	24

الشركاء	الداخليين	إدارة الأوبئة
	الخارجيين	المؤسسات والشركات والمصانع ومختلف القطاعات الاقتصادية والصناعية والمهنية وزارة العمل .
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		25 دقيقة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر,طابعه ,هاتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج إجراء الفحص الطبي المهني

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد العاملين المجرى لهم الفحص الطبي المهني
دورية القياس	شهري/ ربعي /سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	طلب الفحوصات الطبية	اصدار شهادة الفحص الطبي المهني الأولي والدوري	تقرير طبي	الجهة الطالبة للفحوصات

اســـم العملية	عمليه اعداد التقارير الخاصة بمكاتب استقدام العاملات
رمز العملية	MOH-GL-PCS-19-v1
الهدف من العملية	حصر اعداد مكاتب الاستقدام المعتمدة وعدد الحالات المرضية المسجلة منها لمراقبة الوضع الوبائي في العمالة المستقدمة
اسم الوحدة التنظيمية	مديريه الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية
اسم القسم	قسم الوافدين
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحة الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركه اجتماعية فعاله
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	اصدار شهادة صحية خلو من الامراض للوافدين
العمليات الرئيسية والمساندة التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☒ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☒ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	اعداد تقارير لمكاتب استقدام العاملات لغايات الإبعاد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** -الهجمات السيبرانيه اختراقات البيانات هجمات حجب الخدمة -التحديثات التشريعية والتنظيمية او أي تغيرات في القوانين -الحوادث الأمنية الداخلية مثل أخطاء الموظفين في الادخال او الترحيل - الكوارث الطبيعية **المؤثرات المحتملة:** - موارد القوى العاملة مثل نقص الموظفين .... - نقص او تأخير وصول الأدوات التقنية اللازمة قد تعيق التنفيذ
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	-المعرفة بالأنظمة والقوانين والتعليمات المعمول بها لوزارة الصحة -التحليل الاحصائي -مهارات الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	-قانون الصحة العامة رقم 47 وتعديلاته لسنة 2008 المادة (23) -تعليمات اللجنة الوطنية لمكافحة السل 2023

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	جمع بيانات حول اعداد المكاتب المعتمدة التي تراجع القسم	رئيس قسم الوافدين	المبنى 1 الطابق الثاني	4

.2	حصـر اعداد العمالة المصـابة المسـتقدمة من قبل مكاتب الاستقدام	رئيس قسم الوافدين	المبنى 1 الطابق الثاني	4
.3	تحضـير كتب رسـمية لغايات التسـفير للحالات المصابة	رئيس قسم الوافدين	المبنى 1 الطابق الثاني	4
.4	الطلب من مندوب المكتب احضـار نسـخة من اثبات مغادرة البلاد للوافد/ة المصابة	رئيس قسم الوافدين	المبنى 1 الطابق الثاني	4
.5	توجيه كتب لنقابة الاسـتقدام بخصـوص التقارير بالحالات المرضـية التي تصـدر عن المكاتب من وزارة الصحة	رئيس قسم الوافدين	المبنى 1 الطابق الثاني	4

الشركاء	الداخليين	المختبرات المركزية / مديرية التحول الالكتروني
	الخارجيين	وزارة العمل / مديرية الإقامة والحدود / وزارة الداخلية / نقابة أصحاب مكاتب الاستقدام
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة حاسوب (Microsoft Word) هاتف طابعه
النماذج اللازمة لإتمام العملية		تقارير اللجنة الطبية للتسفير / كتاب تسفير

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام الوافدين	-المختبرات المركزية -مديرية التحول الالكتروني	وزارة الصحة	رئيس قسم الوافدين
مؤشرات أداء العملية	عدد التقارير التي تم اعتمادها			
دورية القياس	ربعي/سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	نماذج تقارير طبية	اعداد التقارير بمكاتب استقدام العاملات	تقارير إحصائية	قسم الوافدين نقابة أصحاب مكاتب الاستقدام

اســـم العملية	عملية اعداد تقارير خاصة بالزيارات الميدانية للأنشطة الاقتصادية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-20-v1
الهدف من العملية	توثيق الزيارات بهدف المتابعة تحسين مستوى خدمات الصحة المهنية داخل الانشطة الاقتصادية لإيجاد بيئة عمل امنة وسليمة خالية من العيوب والمخاطر المهنية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية
اسم القسم	قسم الصحة المهنية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الاولية والوقائية بجودة وعدالة ومشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	تعزيز قدرات الصحة المهنية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة السلامة العامة والصحة المهنية
العمليات الرئيسية والمساندة التي تندرج تحتها العملية	☐ دارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☒ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☒ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** • عدم توفر وسيلة نقل • ظروف العمل **المؤثرات المحتملة:** • الاحوال الجوية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الخبرة العلمية والعملية كتابة التقارير
التشريعات التي تضبط العملية	- قانون الصحة العامة رقم 47 لسنة 2008 - قانون العمل رقم 8 لسنة 1996 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	عمل برنامج عمل شهري للزيارات	رئيس قسم الصحة المهنية	الثاني, المبنى الثاني	27

.2	التنسيق مع الحركة لتوفير وسيلة نقل	رئيس قســـم الصـــحة المهنية	الثاني، المبنى الثاني	27
.3	اجراء الزيارة الميدانية	رئيس قســـم الصـــحة المهنية	الثاني, المبنى الثاني	27
.4	كتابة التقرير	رئيس قســـم الصـــحة المهنية	الثاني	27
.5	رفع التقرير للإدارة	رئيس قســـم الصـــحة المهنية	الثاني	27

الشركاء	الداخليين	لا يوجد
	الخارجيين	المنشآت الاقتصادية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يومين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر ، هاتف ، طابعه ، قاعدة بيانات
النماذج اللازمة لإتمام العملية		تقرير

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد الزيارات الميدانية
	نسبة المنشآت الاقتصادية المشمولة بخدمات الصحة المهنية
دورية القياس	سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	الزيارة الميدانية	اعداد تقارير خاصة بالزيارات الميدانية للأنشطة الاقتصادية	تقرير الزيارة	المنشآت الاقتصادية التي تم زيارتها

اســـم العملية	اعداد تقارير نتائج فحوصات عينات البلغم للمختبر المرجعي
رمز العملية	MOH-AMS-PCS-02-v1
الهدف من العملية	ضبط وحصر جميع فحوصات القشع المباشر(AFB) و MTBXPERTوQUANTEFERONE وTB CULTURE لفحص السل في المديرية والمراكز التابعة لها.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية
اسم القسم	قسم التدرن / شعبه المختبر
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على الخدمات الرعاية الصحية الاولية والوقائية بجودة وعدالة ومشاركة مجتمعية عادلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	تعزيز الاكتشاف المبكر والاستجابة لفيروس نقص المناعة المكتسب والايدز والسل واستجابة الشرق الاوسط لفيروس نقص المناعة المكتسب والسل
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة المبادئ التوجيهية الوطنية لإدارة السل في الأردن. سياسه اداره فحوصات التدرن
العمليات الرئيسية والمساندة التي تندرج تحتها العملية	√ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لايوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** 1-الهجمات السيبرانية مثل اختراق البيانات وهجمات حجب الخدمة التي قد تستدعي تفعيل خطة الطوارئ. 2-الكوارث الطبيعية مثل الحرائق او الفيضانات 3-أخطاء الموظفين في التبليغ عن الحالات **المؤثرات المحتملة:** 1-نقص الموظفين المؤهلين 2-غياب الوعي واهمية التبليغ 3-عدم التعاون والتنسيق من ضباط ارتباط المحافظات (فني المختبر)
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	-مهارات حاسوبيه/اكسل 2-الإلمام بأهمية التبليغ عن حالات السل في المملكة وبأهمية منع انتشار السل لدى المخالطين

التشريعات التي تضبط العملية	اللجنة الوطنية لمكافحة السل 2023 قانون الصحة العامة رقم (47) لسنة 2008

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد ضباط الارتباط (فني مختبر) لجمع وارسال التقارير والبيانات	فنيي المختبر /شعبه المختبر	مبنى 1 الطابق الثالث	1
.2	جمع نتائج الفحوصات المخبرية من المراكز الفرعية موزعه حسب الجنس والفئه العمرية	فنيي المختبر /شعبه المختبر	مبنى 1 الطابق الثالث	1
.3	اعداد التقارير الشهرية والسنوية والربعية للجهات المسؤولة	فنيي المختبر /شعبه المختبر	مبنى 1 الطابق الثالث	1
.4	التدقيق ومتابعة التنفيذ وسير العمل	فني المختبر /مسـؤول شعبة المختبر	مبنى 1 الطابق الثالث	1

الشركاء	الداخليين	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات
	الخارجيين	مستشفيات القطاع العام والخاص والخدمات الطبية الملكية والمستشفيات الجامعية ووكالة الغوث والمنظمات الدولية غير الحكومية (منظمة الهجرة الدولية ومنظمة الصحة العالمية)
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهري.
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة الحاسوب/ ميكروسوفت/ طابعه/فاكس/انترنت/هاتف.
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج التقرير الشهري الورقي

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

	نظام DHIS2	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات	وزارة الصحة	الاشراف التقني/ مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات الاشراف الفني/ شعبة الرصد والاحصاء
	نظام حكيم	مديرية التحول الالكتروني	وزارة الصحة	وزارة الصحة
مؤشرات أداء العملية	1- عدد العينات إيجابية القشع 2- عدد العينات المفحوصة			
دورية القياس	شهري/ربعي/سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	EXCEL DHIS2/SHEET نتائج الفحوصات المخبرية لعينات البلغم	اعداد تقارير نتائج فحوصات عينات البلغم للمختبر المرجعي	تقارير شهريه/ربعيه/سنوية	شعبه المختبر

اســـم العملية	تدريب الكوادر لغايات التطوير المهني المستمر
رمز العملية	MOH-EQ-PCS-04-v1
الهدف من العملية	تطوير المسار المهني والحفاظ على كفاءة العاملين في القطاع الصحي في الأردن لضمان جودة تقديم الخدمات
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الأمراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية
اسم القسم	قسم الشؤون الفنية/شعبة التوعية والتدريب
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	برنامج التطوير المهني المستمر CPD
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	• سياسة تحديد الاحتياجات التدريبية للكوادر الفنية والطبية العاملة في وزارة الصحة • سياسة التعليم والتدريب الطبي للكوادر الفنية والطبية • سياسة مصادقة واعتماد شهادات التطوير المهني المستمر
العمليات الرئيسية والمساندة التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☑ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى
تنتهي العملية بخدمة	☐نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لايوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** التحديثات التشريعية والتنظيمية / تغيير معايير اعتماد الدورات حدوث كوارث طبيعية **المؤثرات المحتملة:** نقص الأدوات التقنية واللوجستية لغايات التدريب / عدم وجود بيئة مناسبة للتدريب /محدودية الميزانية والدعم للبرامج / ضعف التعاون مع الجهات الشريكة وضعف التنسيق
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الالمام بمهارات التدريب الالمام بمعايير اعتماد الدورات / دورة TOTللمدربين
التشريعات التي تضبط العملية	تعليمات التطوير المهني المستمر رقم (1) لسنة 2021 لغايات تجديد ترخيص العاملين في المهن الصحية

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد الاحتياجات التدريبية وخطة التدريب والفئة المستهدفة	رئيس شعبة التوعية والتدريب	الأول	29

.2	طلب موافقة داخلية لغايات عقد النشاط	رئيس وحدة الشؤون الفنية	الأول	28
.3	عمل جدول زمني وأجندة التدريب ونموذج التضارب والسيرة الذاتية للمحاضر	رئيس شعبة التوعية والتدريب	الأول	29
.4	ارسال الجدول زمني وأجندة التدريب ونموذج التضارب والسيرة الذاتية للمحاضر	رئيس وحدة الشؤون الفنية	الأول	28
.5	عقد النشاط حسب الجدول الزمني المتفق عليه مع مديرية التعليم والتطوير المهني عند الحصول على موافقات المجالس	رئيس شعبة التوعية والتدريب	الأول	29
.6	تجهيز كشف حضور بيانات المشاركين بالدورة	رئيس شعبة التوعية والتدريب	الأول	29
.7	عمل تقييم قبلي وبعدي للتأكد من تحقق اهداف الدورة الكتروني أو ورقي	شعبة التوعية والتدريب	الأول	29
.8	تجهيز الشهادات باحتساب عدد الساعات التي تم اعتمادها من المجالس المعنية (المجلس الطبي الأردني/ المجلس التمريضي الأردني/المجلس الصحي العالي) وحسب الأصول	رئيس شعبة التوعية والتدريب	الأول	29
.9	توقيع الشهادات	مدير مديرية الأمراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية	الثاني	2

الشركاء	الداخليين	قسم الشؤون الفنية/مديريات الصحة/مراكز الأمراض الصدرية/ مديرية التعليم والتدريب
	الخارجيين	المجلس الطبي الأردني/المجلس التمريضي الأردني/المجلس الصحي العالي
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		- مايكروسوفت اوفس - أجهزة حاسوب - طابعة - منصة مسار/ وزارة الصحة الأردنية - جهاز عرض البيانات
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج تضارب مصالح للمحاضر

	نموذج الشهادة نموذج اجندة			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	عدد المستفيدين من البرامج التدريبية			
دورية القياس	سنوية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	البرنامج التدريبي	تدريب الكوادر لغايات التطوير المهني المستمر	شـــهادات معتمدة لغايات التطوير المهني	المزاولين العـاملين في المهن الصحية

اســـم العملية	تقييم المختبرات في الدول التي يتم استقدام واستخدام العاملين في المنازل من غير الاردنيين
رمز العملية	MOH-GL-PCS-21-v1
الهدف من العملية	التأكد من الالتزام بالمعايير الصحة للمختبرات المعتمدة في بلد المنشأ للوافد
اسم الوحدة التنظيمية	مديريه الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية
اسم القسم	قسم الوافدين
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركه اجتماعية فعاله
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	اصدار شهادة صحية خلو من الامراض للوافدين
العمليات الرئيسية والمساندة التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية √إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☒ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	تقييم المختبرات في الدول التي يتم استقدام العمالة الوافدة منها واعداد تقارير وكتب التسفير
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** -تزوير الفحوصات الطبية من بلد المنشأ -التحديات التشريعية والتنظيمية بخصوص العمالة الوافدة -الحوادث الأمنية الداخلية مثل أخطاء الموظفين في الادخال والترحيل **المؤثرات المحتملة:** -موارد القوى العاملة / نقص الموظفين المؤهلين - نقص الميزانية لإجراء عمليه التقييم للمراكز خارج البلاد
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	-مهارات التقييم والمتابعة

	-كتابة التقارير -مهارات الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	-قانون الصحة العامة رقم 47 وتعديلاته لسنة 2008 المادة (23) -تعليمات اللجنة الوطنية لمكافحة السل 2023

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تشكيل وفد لغاية اجراء الزيارة لبلد استقدام واستخدام العاملين في المنازل من غير الأردنيين منها مكونه من وزارة الصحة/مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية والعمل ونقابة استقدام العاملين	معالي وزير الصحة	مبنى وزارة الصحة الطابق الثالث	
.2	تنفيذ زيارات للمراكز الصحية المعتمدة مسبقا ومراكز جديدة من قبل لجنة وزارة الصحة/ مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية ووزارة العمل ونقابة استقدام العاملين في المنازل من غير الأردنيين.	الوفد المشكل للزيارة من مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية.	-	-
.3	عرض الاعداد التي تبين منحها شهادة خلو امراض من المختبرات المعتمدة في بلد المنشأ وفي الأردن تبين اصابتها بالمرض	رئيس قسم الوافدين	الطابق الثاني	4
.4	يتم اجراء تقييم للأجهزة الفحوصات الطبية والمخبرية المستخدمة في المراكز الصحية ومختبراتها ضمن قائمة نموذج تقييم معد من وزارة الصحة	الوفد المشكل للزيارة من مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية.	-	-

.5	يتم اعـداد تقرير الزيـارة لمعـالي وزير الصـــحة وتحديد المراكز التي تم تقييمها واعتمادها ليتم اخذ موافقة معاليه	- مدير المديرية - الوفد المشكل من مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية.	-الطابق الثاني	2
.6	ارســال نســخة من كتاب المراكز التي تم موافقة اعتمادها لمعالي وزير العمل ونقابة الاستقدام	رئيس قسم الوافدين	الطابق الثاني	4

الشركاء	الداخليين	وزارة الصحة/ مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية.
	الخارجيين	وزارة العمل /أصحاب مكاتب الاستقدام
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		- جهاز حاسوب - طابعه - هاتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج تقييم المختبرات

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام الوافدين	-المختبرات المركزية - مديرية التحول الالكتروني	وزارة الصحة	رئيس قسم الوافدين

مؤشرات أداء العملية	- عدد المراكز التي تم تقييمها - عدد المراكز التي تم اعتمادها
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	نموذج الزيارة	تقييم المختبرات في الدول التي يتم استقدام العمالة الوافدة منها	تقرير الزيارة بما يخص اعتماد مكاتب الاستقدام او عدمه	نقابة أصحاب مكاب استقدام واستخدام العاملين

				في المنازل من غير الاردنيين

اســـم العملية	تقييم بيئة العمل للأنشطة الاقتصادية
رمز العملية	MOH-GL-PCS-22-v1
الهدف من العملية	تحسين خدمات الصحة المهنية وإجراء تحليل مخاطر مهنية داخل بيئة العمل بهدف الوصول الى معرفة واقع الصحة المهنية داخل الانشطة الاقتصادية بهدف وضع التعليمات للسيطرة على هذه المخاطر
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية
اسم القسم	قسم الصحة المهنية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الاولية والوقائية بجودة وعدالة ومشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	تعزيز قدرات الصحة المهنية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة السلامة العامة والسلامة والصحة المهنية
العمليات الرئيسية والمساندة التي تندرج تحتها العملية	☐إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☑ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐التطوير التنظيمي والإداري ☐أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	✓ ☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	تقييم بيئة العمل في المنشاة الاقتصادية
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة: عدم توفر وسيلة نقل** **المؤثرات المحتملة: الاحوال الجوية**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الخبرة العلمية والعملية دورة اخصائيي ومشرفي السلامة و الصحة المهنية
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم 47 لسنة 2008 قانون العمل 6 لسنة 1996 وتعديلاته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	مخاطبة النشاط الاقتصادي المراد تقييمها	رئيس قسم الصحة المهنية	الثاني	27

.2	تحديد موعد لإجراء التقييم	رئيس قسم الصحة المهنية	الثاني, المبنى الثاني	27
.3	تنفيذ زيارة للنشاط الاقتصادي المراد تقييمه	رئيس قسم الصحة المهنية	الثاني, المبنى الثاني	27
		رئيس قسم الصحة المهنية	الثاني, المبنى الثاني	27
.4	كتابة تقرير تقييم بيئة العمل ومناقشة النتائج	رئيس قسم الصحة المهنية	الثاني, المبنى الثاني	27
-5	رفع التقارير للادارة	رئيس قسم الصحة المهنية	الثاني, المبنى الثاني	27

الشركاء	الداخليين	لا يوجد
	الخارجيين	المنشآت الاقتصادية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		اسبوع
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر، هاتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج تقييم ، قائمة تفقد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	عدد الأنشطة الاقتصادية التي تم تقييمها
دورية القياس	سنوية

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

وزارة الصحة	خطة تقديم خدمات الصحة المهنية في الانشطة الاقتصادية في جميع محافظات المملكة	تقييم بيئة العمل للأنشطة الاقتصادية	تقرير تحسين بيئة العمل للأنشطة الاقتصادية	الانشطة الاقتصادية

اســـم العملية	رصد حالات الإصابة بأمراض سارية ومعدية للوافدين
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-10-v1
الهدف من العملية	الحد من الأمراض الوافدة في المجتمع والحفاظ على الصحة العامة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الأمراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية
اسم القسم	قسم الوافدين
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	البرنامج الوطني للإيدز/ البرنامج الوطني لمكافحة السل
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة اصدار شهادة صحية خلو من أمراض للوافدين
العمليات الرئيسية والمساندة التي تندرج تحتها العملية	☑ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى
تنتهي العملية بخدمة	☐نعم ☑ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: الحوادث الداخلية مثل حدوث خطأ عند اعادة عينة دم أو صورة أشعة / حدوث كارثة طبيعية/ التغييرات في الاسس والتعليمات الصادرة لغايات الابعاد. المؤثرات المحتملة: وجود نقص في الكوادر لمتابعة العمل/ عدم وجود تواصل فعال لمتابعة العمل والتنفيذ/تأخر قدوم الوافد /الكفيل او عدم القدرة على التواصل معه لتغيير رقم الهاتف / غياب الوعي لدى الوافد أو صاحب العلاقة لمتابعة اجراءات الابعاد حسب الاصول.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	- الالمام بسياسات الابعاد والأسس التي يتم فيها طلب ابعاد الوافد - مهارات حاسوبية
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة رقم 47 لسنة 2008 وتعديلاته قانون الاقامة وشؤون الأجانب رقم 24 لسنة 1973 توصيات اللجنة الوطنية لمكافحة السل وتوصيات اللجنة المشكلة للتعامل مع العمال الوافدين المصابين بالأمراض المعدية والسارية 2023

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب

.1	تشكيل لجنة للنظر بحالات التسفير	مدير المديرية	مبنى 1 شمالي	2
.2	مراجعة نتائج الفحوصات الطبية للوافدين على نظام الوافدين الالكتروني	رئيس قسم الوافدين	مبنى 1الجانب الأيمن طابق 2	4
.3	مراجعة الحالات المصابة بمرض السل وطلب الفحوصات التأكيدية للنظر فيها من قبل اللجنة	رئيس قسم التدرن	مبنى 1الجانب الأيمن طابق 2	4
.4	عمل تقرير يفيد اصابة الوافد بمرض ساري أو معدي (كبد ب/ج) وحالات الايدز للخادمات الجدد	رئيس قسم الوافدين	مبنى 1الجانب الأيمن طابق 2	4
.5	اصدار تقرير يفيد اصابة الوافد بمرض السل	لجنة التسفير	مبنى 1 الجانب الشمالي الطابق الاول	8
.6	التبليغ عن حالات الايدز لمديرية الأمراض السارية	ممرضة	مبنى 2 الجانب الأيمن الاول	29
.7	ارفاق فحوصات بلد المنشأ (المركز الطبي الذي صدر منه الفحص لأول مره) من الكفيل أو الوافد مع الأوراق الثبوتية	ممرضة	مبنى 2 الجانب الأيمن الاول	29
.8	تجهيز كشف بأسماء الوافدين المطلوب ابعادهم لغايات تثبيت النتيجة غير لائق على نظام الوافدين الالكتروني مقابل التوقيع	ممرضة	مبنى 2 الجانب الأيمن الاول	29
.9	تجهيز كتاب رسمي للإبعاد بالبيانات الشخصية للوافد المعني لإرساله وتوقيعه حسب الوصول من معالي وزير الصحة	ممرضة	مبنى 2 الجانب الأيمن الاول	29
.10	اعداد تقرير بعدد الحالات التي تم الطلب بإبعادها	رئيس قسم الوافدين	مبنى 1الجانب الأيمن طابق 2	4
الشركاء	الداخليين	مديرية الأمراض السارية		
	الخارجيين	وزارة الداخلية/وزارة العمل/ مديرية الأمن العام(الأجانب والحدود)/ نقابة أصحاب مكاتب استقدام واستخدام العاملين في المنازل		

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	شهر			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	- اكسل - برنامج وورد - جهاز حاسوب - طابعة - هاتف			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	سجل الابعاد على اكسل نموذج تحويل وافد ثبت اصابته بالكبد (ب/ج)/ نموذج تقرير طبي			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام الوافدين للفحص الطبي	وزارة العمل/ مديرية الأمن العام	وزارة الصحة	وزارة الصحة
مؤشرات أداء العملية	عدد الحالات التي تم ابعادها بمرض التهاب الكبد الوبائي			
	عدد الحالات التي تم ابعادها بمرض السل			
	عدد الحالات التي تم ابعادها بمرض الايدز من العاملات الجدد			
دورية القياس	ربعي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	التقارير الطبية للعامل الوافد المصاب بمرض ساري أو معدي	تقرير الابعاد للوافدين المصابين بأمراض سارية ومعدية	تقرير الابعاد	وزارة الصحة وزارة الداخلية وزارة العمل مديرية الأمن العام الأجانب والحدود نقابة أصحاب مكاتب استقدام واستخدام العاملين في المنازل

اســـم العملية	رصد حالات السل في المملكة واحصاء اعداد العمالة الوافدة المراجعين والمصابين منهم بالكبد الوبائي b,c وفيروس نقص المناعة
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-11-v1
الهدف من العملية	ضبط وحصر جميع اعداد السل في المملكة لدى شعبة الرصد والاحصاء واعداد الوافدين المراجعين والمصابين منهم بالكبد الوبائي b,c وفيروس نقص المناعة واحصائيات الاشعة وفحوصات القشع المباشر والجين اكسبرت لفحص السل في المديرية والمراكز التابعة لها في المملكة.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية
اسم القسم	قسم الوحدة الفنية/ شعبة الرصد والاحصاء
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة ومشاركة مجتمعية عادلة.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تعزيز الاكتشاف المبكر والاستجابة لفيروس نقص المناعة المكتسب والايدز السل واستجابة الشرق الأوسط لفيروس نقص المناعة المكتسب والسل.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	المبادئ التوجيهية الوطنية لإدارة السل في الأردن.
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	✓ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** 1-الهجمات السيبرانية مثل اختراق البيانات وهجمات حجب الخدمة التي قد تستدعي تفعيل خطة الطوارئ. 2-الكوارث الطبيعية مثل الحرائق او الفيضانات 3-أخطاء الموظفين في التبليغ عن الحالات **المؤثرات المحتملة:** 1- نقص الموظفين 2- ضعف فهم الموظفين 3- غياب الوعي واهمية التبليغ 4- عدم التعاون و التنسيق من ضباط ارتباط المحافظات.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1-مهارات حاسوبيه/اكسل/ dhis2/ 2-الالمام بأهمية التبليغ عن حالات السل في المملكة 3-الالمام بأهمية منع انتشار السل لدى المخالطين

	4- اعداد مخاطبات رسمية/لوائح الوقائع
التشريعات التي تضبط العملية	اللجنة الوطنية لمكافحة السل لسنة 2023 قانون الصحة العامة رقم (47) لسنة 2008

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تحديد ضباط الارتباط لجمع وارسال التقارير والبيانات	ممرضة / شعبة الرصد الإحصاء	المبنى الثاني/الطابق الأول	29
.2	اعداد نماذج معتمدة لغايات التبليغ بالإصابة بمرض التدرن	ممرضة / شعبة الرصد الإحصاء	المبنى الثاني/الطابق الأول	29
.3	متابعه مع ضباط الارتباط لضمان التبليغ عن حالات السل	ممرضة / شعبة الرصد الإحصاء	المبنى الثاني/الطابق الأول	29
.4	عمل جدول زيارات إشرافية	رئيس وحدة الشؤون الفنية	المبنى الثاني/الطابق الاول	28
.5	تنفيذ زيارات اشرافيه لتفقد سير العملية بصوره صحيحه	رئيس وحدة الشؤون الفنية /شعبة الرصد الإحصاء	المبنى الثاني/الطابق الاول	28 29
.6	متابعة اعداد الأشعة والمراجعين واعداد فحوصات المختبر مع المختبر المرجعي موزعه حسب الجنس والفئه العمرية	ممرضة / شعبة الرصد الإحصاء	مبنى الثاني/الطابق الاول	29
.7	اعداد التقارير السنوية والربعية للجهات المسؤولة .	رئيس وحدة الشؤون الفنية و ممرضة / شعبة الرصد الإحصاء	مبنى الثاني/الطابق الاول	28 29
.8	تحليل البيانات و الوضع الوبائي للسل في المملكة	رئيس وحدة الشؤون الفنية	مبنى الثاني/الطابق الاول	28
.9	التدقيق ومتابعة التنفيذ وسير العمل	رئيس وحدة الشؤون الفنية	مبنى الثاني/الطابق الاول	28

الشركاء	الداخليين	على مستوى وزارة الصحة: -مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي/قسم الدراسات والمعلومات - مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات.

	الخارجيين	مستشفيات القطاع العام والخاص والخدمات الطبية والمستشفيات الجامعية ووكالة الغوث والمنظمات الدولية غير الحكومية (منظمة الهجرة الدولية و منظمة الصحة العالمية)		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	شهري			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	أجهزة الحاسوب/ ميكروسوفت /محرك البحث جوجل/ طابعه/فاكس/انترنت/هاتف.			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج التقرير الشهري الورقي			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام DHIS2	مديرية التحول الالكتروني	وزارة الصحة	الاشراف التقني: مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات الاشراف الفني/شعبة الرصد والاحصاء
مؤشرات أداء العملية	1- اعداد حالات السل المكتشفة والمبلغ عنها.			
	2- نسبة (عدد الحالات المكتشفة والمبلغ عنها سنويا/الاعداد السنوية المقدرة).			
دورية القياس	شهري/ربعي/سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	EXCEL DHIS2/SHEET	رصد حالات السل في المملكة واحصاء اعداد العمالة الوافدة المراجعين والمصابين منهم بالكبد الوبائي b,c وفيروس نقص المناعة	تقارير شهريه/ربعيه/سنوية	وحدة الشؤون الفنية

اســـم العملية	عملية اصدار شهادة خلو من مرض التدرن
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-12-v1
الهدف من العملية	تشخيص واكتشاف حالات السل
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية
اسم القسم	قسم التدرن
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	تعزيز الاكتشاف المبكر لمرض التدرن في الأردن
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	المبادئ التوجيهية الوطنية لإدارة التدرن في الاردن
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ☐ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	شهادة خلو امراض
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** ***التشريعات والأنظمة بخصوص الفحوصات الطبية** ***الكوارث الطبيعية** **المؤثرات المحتملة:** *** قلة توفر القوى العاملة والاشراف المباشر على العلاج .** ***الميزانية لدعم البحث الإيجابي لمرض التدرن .** ***صعوبات في التعاون والتنسيق مع الجهات الخارجية مثل المنظمات او القطاعات العاملة في المجال الصحي**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الخبرة العملية والعلمية في مجال التدرن ومهارات الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة 47 ل2008 اللجنة الوطنية لمكافحة التدرن 2023

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	ادخال بيانات المريض على نظام حكيم .	سجلات طبية ، ممرضة /شعبة السجل الطبي	مبنى 1 ارضي شمالي	16
.2	طلب فحص ال PPDاو صورة اشعه او QUF .	طبيب/ قسم التدرن	مبنى1 ارضي شمالي	17

.3	اجراء فحص ال PPD او صورة الاشعة او QUF.	الممرضة المسؤولة في غرفة ppd	مبنى1 ارضي شمالي	17
.4	قراءة نتيجة الفحص وتسجيله .	الممرضة المسؤولة في غرفة ppd	مبنى 1 ارضي شمالي	17
.5	اصدار شهادة خلو من مرض السل	طبيب /قسم التدرن	مبنى1 ارضي شمالي	16
.6	اعداد تقارير بعدد الشهادات التي تم إصدارها	رئيس قسم التدرن	مبنى 1 طابق 1 شمالي	8

الشركاء	الداخليين	مراكز الصدرية بالمملكة -المستشفيات - مديرية التحول الالكتروني
	الخارجيين	
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		ثلاثة أيام
الأدوات الالكترونية المستخدمة		كمبيوتر -طابعة -هاتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج الشهادة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام حكيم	وزارة الصحة	حكيم	حكيم
	DHIS2	وزارة الصحة	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات

مؤشرات أداء العملية	عدد الشهادات الصحية الصادرة
	شهري
دورية القياس	

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	فحوصات طبية وصور اشعة	اصدار شهادة خلو من مرض التدرن	نتيجة الفحص	متلقي الخدمة

اســـم العملية	عملية التقصي الوبائي لمرض التدرن
رمز العملية	MOH-PHC-PCS-13-v1
الهدف من العملية	اكتشاف وتشخيص حالات التدرن وتتبع الإصابات الجديدة
اسم الوحدة التنظيمية	مدير مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية
اسم القسم	قسم التدرن/شعبة الأشعة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين تشخيص مرض التدرن وعلاجه ومتابعة التطور الصحي للمريض وتحديد مخالطين المريض
المشروع/ البرنامج المرتبط	تعزيز الاكتشاف المبكر لمرض التدرن في الاردن
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	المبادئ التوجيهية الوطنية لإدارة التدرن في الأردن
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	■ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم □ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	اكتشاف الحالات الجديدة وعلاجها
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** * صعوبة التواصل مع المرضى بسبب الوصمة المجتمعية * صعوبة الوصول للمرضى في التجمعات الأكثر خطورة **المؤثرات المحتملة:** * المؤثرات الجوية او التقنية (تعطل سيارة او جهاز الاشعه) * عدم توفر الكوادر الكافية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الخبرة العملية والعلمية في مجال التدرن ومهارات الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة 2008/47 اللجنة الوطنية لمكافحة التدرن 2023

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تشكيل فريق عمل التقصي لوحدة الأشعة المتنقلة	رئيس قسم التدرن	مبنى 1 شمالي طابق 1	8
.2	مخاطبة الجهات ذات العلاقة كالسجون والمدراس والجامعات والمخيمات والتجمعات الصناعية لغايات التنسيق	رئيس قسم التدرن	مبنى 1 شمالي طابق 1	8

.3	عمل برنامج بتاريخ ووقت الزيارة	رئيس قسم التدرن	مبنى 1 شمالي طابق1	8
.4	زيارة الموقع من قبل فريق التقصـــي المعتمد حسب البرنامج	فريق التقصـــي لوحدة الأشعة المتنقلة	مبنى 1 شمالي طابق1	8
.5	اجراء فحوصات التقصي	الطبيـب والممرض وفني الاشعة المرافق	مبنى 1 شمالي طابق1	8
.6	عمل تقرير بنتيجة الفحوصات	الطبيب	مبنى 1 شمالي طابق1	8
.7	اعـداد تقرير عن الزيـارة ونتـائج عمليـة التقضي	فريق التقصـــي لوحدة الأشـــعـة المتنقلـة و الطبيب	مبنى 1 شمالي طابق1	8

الشركاء	الداخليين	مراكز الصدرية بالمملكة و مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات
	الخارجيين	المنظمة الدولية للهجرة .
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهر
الأدوات الالكترونية المستخدمة		حاسوب -طابعة -هاتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نماذج التقصي

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	نظام حكيم	وزارة الصحة	حكيم	حكيم
	DHIS2	وزارة الصحة	وزارة الصحة	مديرية التحول الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات

مؤشرات أداء العملية	**-عدد الحالات المكتشفة** **-عدد الصور الشعاعية**
دورية القياس	ربعي

المورد	المدخلات	العملية	المتعامل
وزارة الصحة	فحوصات التقصي	عملية التقصـــي الوبائي لمرض التدرن	متلقي الخدمة

اســـم العملية	عملية اعداد البروتوكولات الخاصة بتشخيص وعلاج السل
رمز العملية	MOH-GL-PCS-102-v1
الهدف من العملية	تحســـين تشـــخيص مرض التدرن وعلاجه ومتابعة التطور الصـــحي للمريض وتحديد مخالطين المرضى.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الأمراض الصدرية وصحة الوافدين
اسم القسم	قسم التدرن
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحســـين الوصـــول والحصـــول على خدمات الرعاية الصـــحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	تعزيز الاكتشـــاف المبكر والاســـتجابة لفيروس نقص المناعة المكتســـبة والتدرن .
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	المبادئ التوجيهية الوطنية لإدارة التدرن في الأردن .
العمليات الرئيســـية والمســـاندة التي تندرج تحتها العملية	☐√ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ☐ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم √ لا
اســـم الخـدمـة التي تنتهي بهـا العملية	لا يوجد
	الاحداث المتوقعة: * التشـــريعات والأنظمة او أي تغير في القوانين التي تؤثر على المسح الإيجابي للمرضى.

الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	*تغيرات في البنية التحتية التقنية مثل تحديث أجهزة التشخيص او استبدالها *الكوارث الطبيعية او الطارئة مثل الحرائق والزلازل واللجوء. **المؤثرات المحتملة**: * قلة توفر القوى العاملة والاشراف المباشر على العلاج. *الميزانية لدعم البحث الإيجابي لمرض التدرن. *صعوبات في التعاون والتنسيق مع الجهات الخارجية مثل المنظمات او القطاعات العاملة في المجال الصحي *غياب الوعي المجتمعي في التعامل مع المرض *ضعف التنسيق بين أعضاء اللجنة الوطنية لمكافحة التدرن .
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الخبرة العملية والعلمية في مجال التدرن ومهارات الحاسوب.
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة 2008/47 اللجنة الوطنية لمكافحة التدرن لسنة 2023

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تشكيل لجنه وطنية لمكافحة التدرن من كافة القطاعات الصحية في المملكة لغاية اعداد البروتوكولات الخاصة بتشخيص السل والاستجابة الفورية على مستوى المملكة واعتمادها من معالي وزير الصحة .	مدير مديرية الامراض الصدرية	مبنى 1 طابق 3	2
.2	عقد اجتماعات اللجنة لعرض البروتوكولات الخاصة بتشخيص وعلاج السل المعتمدة من قبل منظمة الصحة العالمية .	رئيس قسم التدرن	مبنى 1 طابق 1 شمالي	8
.3	مراجعة البروتوكولات الخاصة بتشخيص وعلاج السل.	اللجنة الوطنية لمكافحة التدرن		

.4	عقد اجتماعات لمراجعة الملاحظات التي تم وضعها من قبل أعضاء اللجنة .	رئيس قسم التدرن	مبنى 1 طابق 1 شمالي	8
.5	تجهيز مسودة للبروتوكولات الخاصة بتشخيص مرض السل .	رئيس قسم التدرن	مبنى 1 طابق 1 شمالي	8
.6	رفع البروتوكولات الخاصة بتشخيص وعلاج السل لاعتمادها من قبل معالي وزير الصحة .	مدير المديرية	مبنى 1 طابق 2 شمالي	2
.7	طباعة البروتوكولات الخاصة بتشخيص وعلاج السل .	مسؤول اللوازم	مبنى 1 طابق 1 ايمن	12
.8	تدريب أطباء مراكز الامراض الصدرية والمستشفيات على البروتوكولات الخاصة بتشخيص وعلاج مرض السل.	رئيس قسم التدرن	مبنى 1 طابق 1 شمالي	8

الشركاء	**الداخليين**	مراكز الصدرية بالمملكة - المستشفيات الحكومية
	الخارجيين	وكالة الغوث -المستشفيات الجامعية – الخدمات الطبية -المستشفيات الخاصة - مركز الحسين للسرطان -المنظمة الدولية للهجرة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهرين
الأدوات الالكترونية المستخدمة		أجهزة حاسوب / طابعات /هواتف
النماذج اللازمة لإتمام العملية		لا يوجد

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	*اعتماد البروتوكولات لتشخيص وعلاج السل *عدد الكوادر المدربة على البروتوكول *عدد الورشات التدريبية على البروتوكول			
دورية القياس	**ربعي**			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة المنظمة الدولية للهجرة	أدلة التشخيص الخاص بمرض السل	اعداد البروتوكولات الخاصة بتشخيص وعلاج السل	بروتوكول معتمد	مراكز الأمراض الصدرية

اســـم العملية	عملية الحصول على نتائج علاج مرض السل والمخالطين
رمز العملية	MOH-HOS-PCS-14-v1
الهدف من العملية	**تحسين تشخيص مرض التدرن وعلاجه ومتابعة التطور الصحي للمريض وتحديد مخالطين المرضى**
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الامراض الصدرية وصحة الوافدين والصحة المهنية
اسم القسم	قسم التدرن
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة
المشروع/ البرنامج المرتبط	تعزيز الاكتشاف المبكر والاستجابة لمرض التدرن في الأردن
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	المبادئ التوجيهية الوطنية لإدارة التدرن في الأردن
العمليات الرئيسية التي تندرج تحتها العملية	■ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات
تنتهي العملية بخدمة	■ نعم □ لا

اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	علاج المرضى المصابين
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** *** التشريعات والأنظمة او أي تغير في القوانين التي تؤثر على المسح الإيجابي للمرضى .** ***تغيرات في البنية التحتية التقنية مثل تحديث أجهزة التشخيص او استبدالها** ***الكوارث الطبيعية او الطارئة مثل الحرائق والزلازل واللجوء .** **المؤثرات المحتملة:** *** قلة توفر القوى العاملة والاشراف المباشر على العلاج .** ***الميزانية لدعم البحث الإيجابي لمرض التدرن .** ***صعوبات في التعاون والتنسيق مع الجهات الخارجية مثل المنظمات او القطاعات العاملة في المجال الصحي** ***غياب الوعي المجتمعي في التعامل مع المرض**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الخبرة العملية والعلمية في مجال التدرن ومهارات الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة 2008/47 اللجنة الوطنية لمكافحة السل 2023

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	ادخال بيانات المريض	سجلات طبية ، ممرضة/شعبة السجلات	مبنى 1 ارضي شمال	16
.2	فتح ملف للمريض بحسب تصنيفات الحالة المعتمدة من WHO	سجلات طبية ، ممرضة /شعبة السجلات	مبنى 1 ارضي شمال	16
.3	ادخال بيانات نتائج الفحوصات على أنظمة حكيم و DHIS2و EX و على السجلات الورقية	سجلات طبية ، ممرضة /شعبة السجلات	مبنى 1 ارضي شمال	16
.4	متابعة نتائج فحوصات المريض شهريا والالتزام بالعلاج	الطبيب	مبنى 1 ارضي شمال	18
.5	اغلاق ملف المريض بعد الشفاء	الطبيب	ارضي شمال	18
.6	اعداد تقارير بعدد المرضى تحت العلاج وعدد الشفاء	رئيس قسم التدرن	مبنى 1 اول شمال	8
الشركاء	الداخليين	مراكز الصدرية بالمملكة -المستشفيات – مديرية التحول الالكتروني		

	الخارجيين	وكالة الغوث -المستشفيات الجامعية – الخدمات الطبية -المستشفيات الخاصة - مركز الحسين للسرطان -المنظمة الدولية للهجرة- منظمة الصحة العالمية .		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		أسبوعين		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		حواسيب -هاتف -طابعة		
النماذج اللازمة لإتمام العملية				
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
	برنامج حكيم	وزارة الصحة	حكيم	حكيم
	DHIS2	وزارة الصحة	وزارة الصحة	ضابط ارتباط DHIS2 مديرية التحول الالكتروني
مؤشرات أداء العملية	**المؤشرات :** ***عدد الحالات المكتشفة (ربعية)** ***نسبة الشفاء (سنويا)** ***نسبة الوفيات (سنويا)**			
دورية القياس	شهري -ربعي –سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة IOM	ملف المريض ونتائج الفحوصات	عملية الحصول على نتائج علاج مرض السل والمخالطين	تشخيص المريض بالإصابة بالتدرن	متلقي الخدمة

مديرية المشتريات والتزويد

اســـم العملية	اتلاف اللوازم غير الصالحة للاستعمال
رمز العملية	MOH-SP-PCS-11-v1
الهدف من العملية	التأكد من سلامة الاجراءات والرقابة على عملية إتلاف المواد وفق اللوائح المعمول بها لضمان عدم استخدامها وسلامة التخلص منها.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	شعبة الاتلاف والبيع/ قسم المتابعة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير أنظمة إدارة المخزون والتنبؤ بالطلب وإدارة المستودعات والنقل
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة اتلاف الأدوية والمستهلكات الطبية غير الصالحة للاستعمال (MOH-POL- D-MM-9)
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري□ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	---------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة:زيادة استهلاك اللوازم نتيجة : استحداث تخصصات واقسام جديدة في المستشفيات / زيادة الادخال للمستشفيات خلال الأوبئة والحالات الطارئة والموسمية . المؤثرات المحتملة: زيادة عمليات اتلاف اللوازم ضبطا للعدوى.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	*مهارات الحاسوب . *المعرفة بمضمون الملحق رقم (2) الرقابة على اللوازم والمستودعات من نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لعام 2022 وتعليماته.
التشريعات التي تضبط العملية	* نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لعام 2022وتعليماته.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تنظيم كشف إتلاف موقعا من قبله و مصادقاً عليه حسب الاصول مبيناً فيه اسم المادة وكميتها والسبب الذي جعلها غير صالحة للاستعمال وتاريخ ورودها مع إرفاق شهادات إخراج من الخدمة للوازم التي يتم الكشف	وكيل العهدة / الجهة الطالبة	-	-

	عليها من الجهات المختصة أو إرفاق كتب التعاميم للاستفادة منها قبل انتهاء صلاحيتها .			
.2	تقوم الجهة الطالبة بعرض هذه الكشوفات على لجان المعاينة التي تم تشكيلها من قبل عطوفة الأمين العام التي بدورها تقوم بالإطلاع على الكشوفات والمواد الواردة فيها والتوقيع عليها	* لجنة المعاينة .	-	-
.3	في حال اقتناع لجنة المعاينة بعدم صلاحية هذه اللوازم و عدم وجود أي جدوى اقتصادية من بيعها أو أنها من الممكن أن تؤثر على الصحة والسلامة العامة تقوم اللجنة بكتابة تقرير بعدم صلاحيتها و التنسيب بإتلافها و التوقيع على الكشوفات المرفقة	* لجنة المعاينة .	-	-
.4	يقوم مدير الجهة الطالبة أو من ينوب عنه بالمصادقة على هذه الكشوفات	* مدير الجهة الطالبة	-	-
.5	رفع هذه الكشوفات والتقارير وشهادات الإخراج من الخدمة إلى مديرية المشتريات والتزويد بكتاب رسمي	* مدير الجهة الطالبة	-	-
.6	تدقيق وتقدير أسعارها بسعر العطاء من خلال الجهات صاحبة الإختصاص	*الموظف المعني/ شعبة الاتلاف والبيع/ قسم المتابعة	الأرضي/ مبنى المشتريات	-
.7	تنظيم الكتاب اللازم ورفعه لعطوفة الأمين العام للتوقيع عليه بالموافقة استناداً لأحكام المادة 19/د-1) من الملحق رقم (2) للرقابة على اللوازم والمستودعات من نظام المشتريات الحكومية رقم (2022/8) .	*الموظف المعني/ شعبة الاتلاف والبيع/ قسم المتابعة	الأرضي/ مبنى المشتريات	

.8	يقوم مدير الجهة المعنية بتشكيل لجنة ثلاثية للإشراف على عملية الإتلاف بعد صدور موافقة عطوفة الأمين العام	* لجنة الإتلاف	-	-
.9	* في حال أن اللوازم المراد إتلافها تؤثر سلباً على البيئة أو الصحة العامة: أ- تتم مخاطبة وزارة البيئة من قبل الجهة المعنية التي تقوم بدورها بإرسال مندوبيها للكشف على هذه اللوازم وبيان إمكانية إتلافها أو نقلها إلى مكب النفايات الخطرة أو مكب النفايات المنزلية . ب- تقوم وزارة البيئة بتزويد الجهة الطالبة بكشف مبين فيه كمية الإتلاف بالمتر المكعب وما يترتب على عملية الإتلاف من أجور مادية ج- تقوم الجهة الطالبة للإتلاف بمخاطبة مديرية النفقات لتأمين ودفع الأجور المادية المترتبة على عملية الإتلاف إلى وزارة البيئة د- تقوم اللجنة الإتلاف بتسليم هذه اللوازم لمندوب وزارة البيئة وتنظيم محضر الإتلاف موقع من اللجنة ومندوب وزارة البيئة	* لجنة الإتلاف * الجهة الطالبة * وزارة البيئة . * مديرية النفقات والعقود	مبنى وزارة الصحة	-
.10	في حال إمكانية إتلاف اللوازم في الموقع يتم إتلافها تحت إشراف لجنة الإتلاف ويتم تحرير محضر الإتلاف	* لجنة الإتلاف	-	-
.11	تخريج الإتلاف على مستندات الإخراج وتنزيلها من سجل اللوازم المخصصة حسب الأصول بعد إتمام عملية الإتلاف .	وكيل العهدة / الجهة الطالبة	-	-
.12	- تقوم الجهة الطالبة للإتلاف بإرسال محضر الإتلاف الأصلي والنسخة البيضاء	* الجهة الطالبة	-	-

	من مستندات الإخراج بكتاب رسمي إلى مديرية المشتريات والتزويد /قسم المتابعة			
.13	تدقيق مستندات الإخراجات مع كشوفات الإتلاف الأصلية الموجودة لدى القسم وإغلاق الملف وحفظه حسب الأصول	*الموظف المعني/ قسم المتابعة	الأرضي/ مبنى المشتريات	-

الشركاء	الداخليين	* مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة . * مديرية النفقات والعقود
	الخارجيين	* وزارة البيئة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		ثلاث – أربعة أسابيع عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة الكمبيوتر + نظام المديرية + الشبكة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		• كشف طلب اتلاف • صورة عن مستند الإخراج • محضر الاتلاف

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام مديرية المشتريات والتزويد	نظام ادارة المخزون / للمراسلات البريدية فقط	* مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة * المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات . * مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى) .	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد

مؤشرات أداء العملية	عدد كتب الموافقة على الاتلاف الصادر عن مديرية المشتريات والتزويد ولمصادقة عطوفة الامين العام
	نسبة مستندات الاخراج المطابقة لكشوفات الاتلاف من كامل عدد مستندات الاخراج

	نسبة المواد المتلفة حسب الأصول إلى اجمالي عدد المواد المطلوب إتلافها خلال العام
دورية القياس	ربع سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة (الجهة الطالبة للاتلاف)	• كتاب طلب اتلاف مرفقاً بالكشوفات	• اتلاف اللوازم غير الصالحة للاستعمال	• كتاب الموافقه مصادقً حسب الاصول • محضر اتلاف • مستند اخراج	• الجهه الطالبه للاتلاف

اسم العملية	اتلاف المستندات و الجلود
رمز العملية	MOH-SP-PCS-12-v1
الهدف من العملية	التأكد من سلامة الاجراءات والرقابة على عملية إتلاف المواد وفق اللوائح المعمول بها لضمان عدم استخدامها وسلامة التخلص منها.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	شعبة الاتلاف والبيع /قسم المتابعة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير أنظمة إدارة المخزون والتنبؤ بالطلب وإدارة المستودعات والنقل
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	إتلاف السجلات والمستندات والنماذج والوصفات في المستودعات الرئيسية والفرعية وصيدليات المنشآت (MOH-POL-D-MM-18)
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: بداية كل عام (استحقاق مرور 5 سنوات من آخر استخدام للجلود لدى الجهات الطبية الاخرى والمديريات . المؤثرات المحتملة: زيادة عمليات اتلاف المستندات والجلود .
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	* مهارات الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	* نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة 2022 وتعليماته. * تعليمات الشؤون المالية المعدلة رقم (1) لسنة 1995 وتعديلاتها

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1.	يقوم وكيل العهدة/ امين المستودع المعني بتنظيم طلب كشف اتلاف خاص بالمستندات والمعتمد من قبل عطوفة الأمين العام والتي مضى على استعمالها خمس سنوات ومدققة من قبل ديوان المحاسبة وغير مطلوبة لأمور مالية أو قضائية المبينً فيه : ●نوع المستند المراد إتلافه ●رقم بداية المستند ونهايته. ●رقم صفحة السجل والوصولات ●تاريخ بداية استعمال المستند وتاريخ إغلاقه	الجهة الطالبة (مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة)	الجهة الطالبة	

	●توقيع لجنة ثلاثية على الكشوفات إضافة إلى وكيل العهدة ●تصديق الكشوفات من المدير أو من ينوب عنه .			
.2	يقوم الرئيس المباشر في الجهه الطالبه بإعداد كتاب مخاطبة مرفق بها كشوفات طلب اتلاف	رئيس القسم المعني أو المدير /الجهة الطالبة		
.3	يقوم الموظف في قسم المتابعة بتدقيق الأرقام وتواريخ الإستعمال والإغلاق بحيث يكون قد مضى على إستعمالها خمس سنوات ومدققة من قبل ديوان المحاسبة وغير مطلوبة لأي أمور قضائية	شعبة الاتلاف والبيع / قسم والمتابعه	الأرضي/ مبنى المشتريات	
.4	يقوم موظف في قسم المتابعة بتجهيز الموافقة اللازمة للإتلاف ورفعها إلى معالي الوزير المختص للتوقيع و بعد صدور الموافقة على الإتلاف يتم العمل على تشكيل لجنة لإتلاف الجلود مكونة من مندوب من وزارة المالية ومندوبين من الجهة الطالبة للاتلاف	موظف قسم المتابعه - وزارة المالية	الأرضي/ مبنى المشتريات	
.5	تقوم لجنة الاتلاف وبمشاركة مندوب وزارة المالية بمطابقة أرقام وأعداد السجلات والنماذج الواردة في كشف طلب الإتلاف مع الموجود فعليا والتأكد من صحة البيانات الواردة والتأكد من استيفائها لشروط الإتلاف وتنظيم محضر إتلاف أصولي والتوقيع عليه مع تثبيت أرقام مستندات الإخراج.	لجنة الاتلاف مندوب وزارة المالية	-	
.6	إعداد مستند إخراج للسجلات والمستندات المطلوب إتلافها لإخراجها وشطبها من القيود الرسمية (سجل الرخص والوصولات) ورفع صورة عن محضر الإتلاف وصورة عن مستندات الإخراج الى مديرية المشتريات والتزويد	وكيل العهدة أو أمين العهدة / الجهة الطالبة	-	
.7	تقوم الجهة الطالبة للاتلاف برفع صورة عن محضر الإتلاف وصورة عن مستندات الإخراج الى مديرية المشتريات والتزويد / قسم المتابعة ليتم تدقيقها مع الكشوفات الأصلية الموجودة لدى القسم وحفظ المعاملة	الجهه الطالبه	الجهه الطالبه	

الشركاء	الداخليين	الجهة الطبية الطالبة لعملية إتلاف المستندات والجلود
	الخارجيين	وزارة المالية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		23 يوم عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة الكمبيوتر + نظام المديرية + الشبكة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		• كشف طلب اتلاف • محضر اتلاف • صورة عن مستند الإخراج • كتاب التعميم بخصوص المدة الزمنية وآلية الاتلاف والشروط.

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام مديرية المشتريات والتزويد	نظام ادارة المخزون / للمراسلات البريدية فقط	* مستشفيات ومديريات ومراكز وزارة الصحة . * المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات . * مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى) .	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد
مؤشرات أداء العملية	عدد كتب المخاطبة بكشوفات طلب اتلاف			
	عدد كتب موافقة الاتلاف مصادق من معالي وزير الصحة			
	عدد مرات الاتلاف خلال العام			
	نسبة مطابقة لعدد كتب اتلاف المواد مع عدد محاضر اتلاف ذات المواد			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة / الجهه الطالبه للاتلاف	* كشف اتلاف مصادق حسب الاصول * كتاب مخاطبه الى مديريه المشتريات والتزويد بالمرفقات	اتلاف المستندات و الجلود	* محضر اتلاف * مستند اخراج	*الجهه الطالبه للاتلاف / وزارة الصحة

اســـم العملية	إدارة نظام الغازات الطبية في المنشأت الصحية
رمز العملية	MOH-SP-PCS-13-v1
الهدف من العملية	تحسين وتطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة الغازات الطبية لضمان استدامتها على مدار الساعة في المستشفيات والمراكز الصحية
اسم الوحدة التنظيمية	وزارة الصحة / مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	قسم الغازات الطبية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفعالية إدارة البنية التحتية والتزويد وصمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	* استكمال تطبيق نظام سلاسل التزويد بين مديرية المشتريات والتزويد والمستشفيات والمراكز الصحية * بناء قدرات العاملين لبرنامج سلسلة الإمداد والتنبؤ
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	* سياسة تحديث شروط ومواصفات الغازات الطبية. * سياسة ديمومة التزود بالغازات الطبية بالكميات المناسبة في المنشأت الصحية في الظروف الإعتيادية والطارئة وعلى مدار الساعة وكلما اقتضت الحاجة. * سياسة التدريب والتأهيل لفنيي الغازات الطبية ولجان إستلام الغازات الطبية. * سياسة متابعة أعمال لجان إستلام الغازات الطبية في المنشأت الصحية. * سياسة حصر أعداد إسطوانات الغازات الطبية في المنشأت الصحية. * سياسة التدقيق على إستهلاك الغازات الطبية في المنشآت الصحية. * تدقيق مطالبات الشركات المزودة للغازات الطبية. * المواصفات القياسية الاردنية للغازات الطبية . * تعليمات المؤسسة العامة للغذاء والدواء بما يتعلق بالغازات الطبية. * تعليمات إدارة الدفاع المدني بما يتعلق بمكان وظروف تخزين الغازات الطبية المضغوطة. * إجراءات التشغيل القياسية لانظمة الغازات الطبية في المنشآت الصحية. * تعليمات نقل الغازات الطبية. * خطط إدارة المخاطر والازمات.
العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ■ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )

تصنيف العملية	■ رئيسية □ مساندة □ فرعية
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ■
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** * التغيرات الديموغرافية في أعداد متلقي الخدمة. * استحداث مستشفيات/ مراكز صحية * توسعة /استحداث أقسام في مستشفيات ومراكز صحية. * الأوبئة والجائحات. * الكوارث الطبيعية. * الحروب والنزاعات وخاصة بدول الجوار. * إنقطاع سلاسل التوريد. * النقل والتوزيع . * زيادة الاستهلاكات والطلب من خلال زيادة أعداد المرضى أو زيادة الفاقد من الغازات الطبية نتيجة سوء الاستخدام أو عدم الصيانة الوقائية والتصحيحية. * ضعف إدارة المخزون. **المؤثرات المحتملة:** * زيادة الطلب وارتفاع معدلات الاستهلاك .
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	* الالمام والمعرفة بالتشريعات الناظمة النافذة والتعليمات الخاصة بالغازات الطبية والسياسات المعتمدة لها. * الالمام والمعرفة بالمواصفات القياسية الاردنية للغازات الطبية وكيفية وما هية استخدامها. * الالمام والمعرفة باستخدام السجلات والمستندات والنماذج لتوثيق حركات الغازات الطبية.
التشريعات التي تضبط العملية	* نظام المشتريات الحكومية رقم 8 لسنة 2022 والتعليمات الصادرة بموجبه. * النظام المالي رقم 3 لسنة 1994 والتعليمات الصادرة بموجبه. * المواصفات القياسية الاردنية للغازات الطبية المضغوطة. * تعليمات المؤسسة العامة للغذاء والدواء. * تعليمات الدفاع المدني بخصوص الغازات الطبية المضغوطة.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	طلب تشكيل لجنة لتحديث الشروط العامة والخاصة بعطاءات الغازات الطبيةمع الشركاء الداخليين والخارجيين بناءً على الملاحظات الواردة بالتقارير	رئيس قسم الغازات الطبية	2	1

	الشهرية من المنشآت الصحية والخاصة بتنفيذ بنود العطاء.			
.2	تحديد الكميات المطلوبة في العطاء من الغازات الطبية من خلال :- 1.2- دراسة الإحتياجات الفعلية للمنشأت الصحية مع الاخذ بعين الاعتبار 1.1.2 الكميات المطلوبة في العطاءات السابقة 2.1.2.الكميات المصروفة للمنشأت الصحية من الشركات المزودة خلال فترة العطاء السابق وفق المواصفات القياسية المطلوبة. 3.1.2. الكميات المطلوبة كمخزون استراتيجي. 4.1.2. زيادة أعداد خزانات الاكسجين. 5.1.2. زيادة أعداد اسطوانات الغازات الطبية. 6.1.2. توفر شروط السلامة العامة لمنع الفاقد. 7.1.2. وجود منح أو تبرعات. 2.2. دراسة التقارير الخطية أو الالكترونية المرسلة من :- 1.2.2. المنشأت الصحية 2.2.2. موظفي قسم الغازات من خلال زيارات ميدانية و المتعلقة بـ :- - التزام المتعهدين بتنفيذ شروط العطاء والمواصفات القياسية الاردنية للغازات الطبية - التزام فنيي الغازات ولجان الاستلام بإجراءات التشغيل القياسية الطبعة الثانية للغازات الطبية .	رئيس قسم الغازات الطبية فني الغازات الطبية محاسب	2	1 2 3 4
.3	إعداد المخاطبات اللازمة للمتعهدين بخصوص زيادة عدد اسطوانات الغازات الطبية أو زيادة أعداد خزانات الاكسجين بناءً على طلب المنشأت الصحية.	قسم الغازات الطبية	2	1 2 3
.4	التنسيق مع أقسام التدريب في المنشأت الصحية لإعداد البرامج التأهيلية والتدريبية لفني الغازات الطبية وموظفي قسم الغازات الطبية ،وتحديد الإحتياجات اللازمة لهم وبالشركة مع الشركاء الداخليين والخارجيين.	قسم الغازات الطبية	2	1
		أقسام التعليم والتدريب في مديريات الصحة والمستشفيات		

.5	تدقيق مطالبات الشركات المزودة للغازات الطبية ورفعها للجهات ذات العلاقة لصرف مستحقاتهم	قسم الغازات الطبية	2	1 4
.6	يتابع تطوير التقارير الفنية المتعلقة بالغازات الطبية وفق التقنيات الحديثة.	قسم الغازات الطبية	2	1 2 3

الشركاء	الداخليين	مديريات الصحة والمراكز الصحية التابعة لها والمستشفيات.
	الخارجيين	شركات الغازات الطبية الموردة ، الخدمات الطبية الملكية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		المتابعة شهريا وإصدار التقرير السنوي
الأدوات الالكترونية المستخدمة		* جهاز حاسوب
النماذج اللازمة لإتمام العملية		* نماذج مراقبة ورصد أنظمة الغازات الطبية. * نماذج مراقبة ورصد أسطوانات الغازات الطبية. * نماذج طلب الغازات الطبية من الشركات الموردة. *تقارير خطية.

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام

مؤشرات أداء العملية	* عدد مرات إنقطاع تزود المراكز الصحية التابعة لمديريات الصحة والمستشفيات من الغازات الطبية سنويا * عدد الزيارات الميدانية التي قام بها موظفو قسم الغازات الطبية لمتابعة إدارة نظام الغازات الطبية في المنشأت الصحية سنويا.
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	إدارة نظام الغازات الطبية في المنشأت الصحية	إدارة البيانات للغازات الطبية في المنشأت الصحية	ديمومة توفر الغازات الطبية دون إنقطاع في المنشأت الصحية	فنيي الغازات الطبية ورؤساء شعب الغازات الطبية ورؤساء أقسام التزويد في المنشأت الصحية

اســـم العملية	استلام الأدوية و اللوازم الطبية وغير الطبية
رمز العملية	MOH-SP-PCS-14-v1
الهدف من العملية	استلام ومطابقة مواد المختبرات والقرطاسية والاثاث الطبي وغير الطبي والمستهلكات والضمادات والمطهرات والاربطة ومحاليل غسيل الكلى واللوازم مما يؤدي تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	قسم الاستلام
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البيئة التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	إدامة المخزون المركزي و الاستراتيجي من الأدوية والمستلزمات الطبية وغير الطبية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة متابعة ومراقبة اللوازم سياسة ادارة مخزون اللوازم من حيث الاستلام والتخزين
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** ازدياد عدد قرارات الاحالة بسبب (زيادة الاستهلاك / فتح تخصصات جديدة / حالات طارئة / اتساع مظلة التأمين الصحي وانضمام شرائح جديدة من المجتمع) **المؤثرات المحتملة:** زيادة ضبوط الاستلام
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	1- المعرفة بنظام المشتريات الحكومية رقم 8 لعام 2022 2 - المعرفة بنظام مديرية المشتريات والتزويد الالكتروني عدد
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومية رقم 8 لعام 2022 والتعليمات الصادرة بموجبه التعليمات الصادرة عن المؤسسة العامة للغذاء والدواء

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام الفاتورة من المتعهد وتدقيقها والتأكد من ارفاق الوثائق المطلوبة في قرار الاحالة	ضابط الاستلام / قسم الاستلام	الارضي / مبنى الادارة / مديرية المشتريات والتزويد	
.2	التأكد من ادخال القرار من الاقسام المعنية وحسب تصنيف المواد	ضابط الاستلام / قسم الاستلام	الارضي / مبنى الادارة / مديرية	

			المشتريات والتزويد	
3.	عمل ضبط الاستلام ثم عرضه على لجان الاستلام المشكلة	ضابط الاستلام / قسم الاستلام	الارضي / مبنى الادارة / مديرية المشتريات والتزويد	
4.	قيام لجنة الاستلام بمعاينة المواد الموردة في قرار الاحالة ومطابقتها	لجنة الاستلام	الارضي / مبنى الادارة / مديرية المشتريات والتزويد	
5.	قيام لجنة الاستلام بالتوقيع على ضبط الاستلام في حال كانت المواد مطابقة	لجنة الاستلام		
6.	ارسال ضبط الاستلام الى المستودع المعني ليقوم أمين المستودع بإدخال المواد على السجلات وارساله لقسم المشتريات وادارة العقد وتسليم نسخة عن ضبط الاستلام للمتعهد .	ضابط الاستلام / قسم الاستلام	الارضي / مبنى الادارة / مديرية المشتريات والتزويد	
7.	في حال رفض المادة يقوم ضابط الاستلام بمخاطبة المتعهد بسحب المادة واستبدالها بمطابق .	ضابط الاستلام / قسم الاستلام	الارضي / مبنى الادارة / مديرية المشتريات والتزويد	
8.	في حال وجود انحراف على المادة الموردة يقوم ضابط الاستلام بمخاطبة قسم المشتريات وادارة العقد لإصدار ملحق قرار من قبل لجنة الشراء الرئيسية ليتم استكمال اجراءات الاستلام حسب الأصول .	ضابط الاستلام / قسم الاستلام	الارضي / مبنى الادارة / مديرية المشتريات والتزويد.	
9.	متابعة توريد المواد في الوقت المحدد واعداد المخاطبات اللازمة في حال تأخير التوريد	ضابط الاستلام / قسم الاستلام	الارضي / مبنى الادارة / مديرية المشتريات والتزويد	

الشركاء	الداخليين	مديريات ومستشفيات وزارة الصحة
	الخارجيين	الشركات الموردة دائرة المشتريات الحكومية ديوان المحاسبة المؤسسة العامة للغذاء والدواء
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		(ثلاث أيام عمل – ثلاث أسابيع)
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة الكمبيوتر + نظام المديرية + الشبكة

النماذج اللازمة لإتمام العملية	نموذج ضبط تسلم لوازم			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام مديرية المشتريات والتزويد	نظام ادارة المخزون	* كافة مديريات ومستشفيات وزارة الصحة . * المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات . * مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى) .	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد
مؤشرات أداء العملية	عدد المواد المستلمة اصوليا			
	عدد ضبوط الاستلام المنجزة دوريا			
	عدد مخاطبات لإدارة العقد في حال رفض المادة لعدم مطابقتها			
	عدد تقارير لمواد تأخر توريدها			
دورية القياس	ربع سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة/ قسم الاستلام	فاتورة المتعهد وقرار الإحالة	استلام الأدوية و اللوازم الطبية وغير الطبية	مواد مستلمة أصوليا والتبليغ عن مواد متأخرة	*مواقع وزارة الصحة *المتعهدين

اســـم العملية	**استلام الهبات والمنح والتبرعات**
رمز العملية	MOH-SP-PCS-15-v1
الهدف من العملية	استلام الهبات والمساعدات في الوقت والمكان المناسب مما يؤدي إلى تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	وحدة التخليص الجمركي واستلام الهبات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البيئة التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	إدامة المخزون الاستراتيجي من الأدوية والمستلزمات الطبية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة التأهب والاستعداد لإدامة سلسلة التزويد في الحالات الطارئة وغير الطارئة.
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** وجود أحداث استثنائية / طارئة / اتفاقيات جديدة وازدياد التبرعات المقدمة من المنظمات الخارجية . **المؤثرات المحتملة:** * زيادة عدد كتب موافقات معالي وزير الصحة بقبول التبرع . * ازدياد مجموع القيم المالية للتبرعات . * زيادة عدد ضبوط استلام الهبات .
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الالمام بالأنظمة والتعليمات التي تنظم هذه العملية التدريب للعاملين على المهام التابعة لهذه العملية بجميع الخطوات المطلوبة اداريا وفنيا والكترونيا وتدريب العاملين عليه وعلى نظام المديرية الالكتروني وإلحاق الكادر الفني بالدورات والتدريب والورشات
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومية رقم 8 لعام 2022 والنظام المالي رقم 3 لسنة 1994 وتعديلاته. * التعليمات الصادرة عن المؤسسة العامة للغذاء والدواء

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	ابلاغ مديرية المشتريات والتزويد في حال ورود اية تبرعات لصالح وزارة الصحة واستلام الكتب والاوراق والمستندات الخاصة بالهبات وادخالها حاسوبيا وتدقيقها	* الجهات الطبية المستفيدة من التبرع	الطابق الأول / مبنى الادارة / مديرية المشتريات والتزويد	
.2	اجراء مخاطبات للجهات المعنية لبيان قبول التبرع أو عدم القبول	وحدة التخليص الجمركي واستلام الهبات	الطابق الثاني / مبنى الادارة / مديرية المشتريات والتزويد	
.3	عمل كتب قبول التبرع ورفعها لمصادقة معالي وزير الصحة وإعلام معالي وزير المالية بالتبرع .	وحدة التخليص الجمركي واستلام الهبات	الطابق الثاني / مبنى الادارة / مديرية المشتريات والتزويد	
.4	عرض التبرع والقيمة التقديرية على لجنة مشكلة من (مندوبين عن وزارة الصحة ووزارة المالية و ديوان المحاسبة)	وحدة التخليص الجمركي واستلام الهبات		
.5	التنسيق مع لجنة الاستلام ومندوب ديوان المحاسبة لزيارة المواقع الموردة فيها الهبات وذلك لمطابقتها واستلامها حسب الأصول والايعاز لوكيل العهدة المعني في الموقع لتنظيم مستند ادخال والمصادقة عليه.	وحدة التخليص الجمركي واستلام الهبات		
.6	أرشفة ضبط الاستلام ومرفقاته حاسوبيا	وحدة التخليص الجمركي واستلام الهبات	الطابق الثاني / مبنى الادارة / مديرية المشتريات والتزويد	
الشركاء	الداخليين	مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة		
	الخارجيين	المنظمات والهيئات واللجان والجهات ديوان المحاسبة المؤسسة العامة للغذاء والدواء وزارة المالية وزارة التخطيط الوزارات والهيئات الحكومية ذات الاختصاص		

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	(أسبوع – ست أسابيع) وحسب عدد مخاطبات انجاز قبول التبرع هو الزمن المستغرق للحصول على قبول التبرع واستلام الهبات من اللجنة المختصة .			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	اجهزة الكمبيوتر + نظام المديرية + الشبكة			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	• ضبط تسلم لوازم • مستند إدخال • كتاب قبول التبرع			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام مديرية المشتريات والتزويد	نظام ادارة المخزون	* مستشفيات ومديريات وزارة الصحة . * المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات . * مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى) .	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد
مؤشرات أداء العملية	عدد كتب موافقات معالي وزير الصحة لقبول التبرع			
	عدد المخاطبات اللازمة للحصول على قبول التبرع			
	عدد ضبوط استلام الهبات			
	مجموع القيم المالية للتبرعات سنويا			
دورية القياس	ربع سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة/	موافقات التبرع الصادرة عن معالي وزير الصحة والاتفاقيات ما بين الوزارة والجهات المانحة	استلام الهبات والمنح والتبرعات	لوازم مستلمة حسب الأصول في مواقع وزارة الصحة	مواقع وزارة الصحة الجهات المانحة

اســـم العملية	الشراء من خلال لجان الشراء
رمز العملية	MOH-SP-PCS-16-v1
الهدف من العملية	تنفيذ العمليات الشرائية بكفاءة وفاعلية بما يضمن توفير الأدوية واللوازم والخدمات بالمواصفات المطلوبة في الوقت المناسب وأفضل الأسعار.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	- شعبة شراء الأدوية /قسم المشتريات وإدارة العقد. - شعبة شراء اللوازم الطبية وغير الطبية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها .
المشروع/ البرنامج المرتبط	إدامة المخزون الاستراتيجي من الأدوية والمستلزمات الطبية والخدمات .
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	الشراء بموجب طلب مشترى لوازم **(MOH-POL-D-PS-86)
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **1- زيادة استهلاك اللوازم والأدوية نتيجة (حدوث حالات طارئة / اتفاقيات وتخصصات جديدة / اتساع مظلة التأمين الصحي وانضمام شرائح جديدة/ مخالفة شروط العقد من المتعهد)** **المؤثرات المحتملة: زيادة الشراء من خلال لجان الشراء.**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• نظام الشراء الالكتروني (JONEPS) • مهارات الحاسوب • المعرفة بنظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة (2022) وتعليماته.
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة (2022) وتعليماته.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1.	*استلام وثائق الشراء من الجهة الطالبة وملف العملية الشرائية حسب الأصول بخصوص : أ-طلب مشترى كميات بموجب موافقة معالي وزير الصحة . ب- طلب مشترى لتفعيل الشراء على حساب متعهدين متأخرين أو مخالفين.	رئيس قسم المشتريات وادارة العقد	مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	

	ج- طلب زيادة كميات إضافية. د- طلب مشترى للشراء المباشر (استكمال خدمة / وكيل وحيد).			
2.	يتم عرض ملف العملية الشرائية على لجنة الشراء الرئيسية .	* رئيس قسم المشتريات وادارة العقد * أمين سر لجنة الشراء الرئيسية (سكرتير اللجنة).	مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	
3.	طرح العطاء المطلوب عبر نظام الشراء الالكتروني (JONEPS) حسب الأصول .	ضابط شراء JONEPS	مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	
4.	الاطلاع على العروض المقدمة واستلام (كفالات /شيك)الدخول (إن طلبت) والايعاز بتشكيل اللجنة الفنية لدراسة العطاء.	لجنة الشراء الرئيسية	مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	
5.	الاطلاع على تنسيبات اللجنة الفنية واتخاذ القرار المناسب وحسب نظام المشتريات الحكومية وتعليماته	لجنة الشراء الرئيسية	مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	
6.	تحويل الملف إلى ضابط الشراء المعني لتنفيذ قرارات لجنة الشراء الرئيسية.	رئيس قسم المشتريات وادارة العقد	مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	
7.	لتفعيل قرار الشراء يتم إعداد قرار الاحالة برقم من نظام الشراء الالكتروني (JONEPS) ليتم تدقيقه من قبل لجنة الشراء الرئيسية والمصادقة عليه حسب الأصول .	*ضابط شراء JONEPS * لجنة الشراء الرئيسية	مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	
8.	إعداد إشعار الإحالة حسب الأصول والتأكد من القسم المعني بعدم وجود إزدواجية توريد لنفس المادة .	ضابط شراء JONEPS / قسم المشتريات وادارة العقد	مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	
9.	إعداد أوامر الشراء على (ثلاث نسخ)وتسليم ملف العملية الشرائية لمسؤول	ضابط شراء JONEPS	مبنى المشتريات /	

	شعبة الاشعارات و التبلغ لاستكمال الإجراءات حسب الأصول	/ قسم المشتريات وادارة العقد. - مسؤول التبلغ / قسم الشؤون المالية .	مديرية المشتريات والتزويد	
.10	الادخال الالكتروني على نظام مديرية المشتريات والتزويد للعطاء بعد التبلغ .	ضابط شراء JONEPS / قسم المشتريات وادارة العقد.	مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	
.11	الايعاز بحفظ ملف الشراء الأصل.	* رئيس قسم المشتريات وادارة العقد	مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	
.12	في حال إلغاء العملية الشرائية بقرار من لجنة الشراء الرئيسية وتنسيبات الجهة الطالبة : أ- يتم إعادة طلب المشترى الأصل (إن وجد) إلى المستودع / الجهة المعنية للإلغاء حسب الأصول . ب – يتم الاحتفاظ بصورة طلب المشترى الملغى مع العملية الشرائية في ملفات خاصة للإلغاء.	ضابط شراء JONEPS / قسم المشتريات وادارة العقد	مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	

الشركاء	الداخليين	مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة / إدارة التأمين الصحي
	الخارجيين	الوزارات/الشركات/ دائرة المشتريات الحكومية /ديوان المحاسبة.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		(5 – 10) أيام عمل وحسب طبيعة العملية الشرائية.
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة الكمبيوتر + نظام المديرية + الشبكة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		• وثيقة الشراء • طلب مشترى اللوازم • أمر الشراء • إشعار الاحالة • مستند الالتزام المالي

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام مديرية المشتريات والتزويد	نظام ادارة المخزون	* مستشفيات ومديريات وزارة الصحة .	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد

		* المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات . * مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى) .		
نظام الشراء الالكتروني (JONEPS)	نظام الشراء الالكتروني (JONEPS)	جميع وزارات المملكة	دائرة المشتريات الحكومية	دائرة المشتريات الحكومية
مؤشرات أداء العملية	نسبة قرارات الإحالة المنجزة إلى عدد طلبات الشراء الواردة للقسم			
دورية القياس	ربع سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
الجهات الطالبة/وزارة الصحة	*** وثائق الشراء . * طلب المشترى. * طلب الكميات الإضافية.**	**الشراء من خلال لجان الشراء**	*** قرار الإحالة. * إشعار الإحالة. * وثيقة التبلغ . * الإدخال الالكتروني للعطاء بعد التبلغ .**	*** الجهات الطبية**

اســـم العملية	الصرف الالكتروني لطلبيات الجهات الطبية
رمز العملية	MOH-SP-PCS-17-v1
الهدف من العملية	تحسين وتطوير فاعلية التزويد وعملية إدارة المخزون
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	(شعبة تزويد الادوية – شعبة تزويد اللوازم الطبية وغير الطبية) / قسم التزويد
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البيئة التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير أنظمة إدارة المخزون والتنبؤ بالطلب وإدارة المستودعات والنقل.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	إدارة مخزون اللوازم من حيث الاستلام والتخزين والصرف والمراقبة (MOH-POL-D-PS-73)
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري□ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** ارتفاع معدلات الاستهلاك بسبب (فتح تخصصات جديدة / حالات طارئة / اتساع مظلة التأمين الصحي وانضمام شرائح جديدة من المجتمع / افتتاح منشآت صحية جديدة) المؤثرات المحتملة: زيادة عدد الطلبيات والأصناف المصروفة للجهات الطبية
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	التعليمات الصادرة عن المؤسسة العامة للغذاء والدواء

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استلام طلبيات الجهات الطبية والمرسلة من خلال موقع المديرية الالكتروني .	**شعبة تزويد الأدوية / قسم التزويد** **شعبة تزويد اللوازم الطبية وغير الطبية / قسم التزويد**	الطابق الاول / مبنى الادارة	
.2	دراسة كميات الأدوية واللوازم المطلوبة وتحديد كميات الصرف حسب الاستهلاك الشهري للجهة الطبية والأرصدة المتوفرة	**شعبة تزويد الأدوية / قسم التزويد**	الطابق الاول / مبنى الادارة	

	في المستودعات المركزية والأرصدة المتوفرة لدى الجهات الطالبة والبحث في المستجدات.	**شعبة تزويد اللوازم الطبية وغير الطبية / قسم التزويد**		
3.	إصدار أوامر صرف الكترونية لأمناء المستودعات المركزية ليتم تحضيرها فعليا وتسليمها للجهة الطالبة في الموعد المحدد.	**شعبة تزويد الأدوية / قسم التزويد** **شعبة تزويد اللوازم الطبية وغير الطبية / قسم التزويد**	الطابق الاول / مبنى الادارة	
4.	يقوم أمين المستودع المركزي بالترحيل الإلكتروني للطلبية التي تم صرفها للجهة الطبية.	أمين المستودع	المستودع المعني/ مديرية المشتريات والتزويد	

الشركاء	الداخليين	أقسام ووحدات مديرية المشتريات والتزويد/ مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة
	الخارجيين	---
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم عمل واحد
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة الكمبيوتر + نظام المديرية + الشبكة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج أمر الصرف

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام مديرية المشتريات والتزويد	نظام ادارة المخزون	* مواقع وزارة الصحة * المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات. * مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى).	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد

مؤشرات أداء العملية	عدد الطلبيات الالكترونية المصروفة سنويا
	عدد المواد التي تم صرفها سنويا للجهات الطبية
دورية القياس	ربع سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
*وزارة الصحة /	طلبية الكترونية للأصناف المطلوبة.	الصرف الالكتروني لطلبيات الجهات الطبية	* إصدار أمر الصرف الالكتروني	* الجهات الطبية

الجهات الطبية الطالبة للأدوية واللوازم			إلى أمناء المستودعات. * تسليم الطلبية للجهة الطبية . * الترحيل الالكترونية على النظام.	(مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة)

اســـم العملية	**أمن البيانات وتحديد صلاحيات المستخدمين لنظام إدارة المخزون وتقاريره .**
رمز العملية	MOH-SP-PCS-18-v1
الهدف من العملية	**ضمان أمن المعلومات وحماية البيانات من الوصول غير المصرح به .**
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	**تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.**
المشروع/ البرنامج المرتبط	أمن البيانات
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	إنشاء وتحديد صلاحيات المستخدمين (MOH/ POL/ D/ IM/ 15)
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ●إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** • تعيين موظفين جدد أو تغيير المهام الوظيفية . • زيادة حجم العمل على مستوى الوزارة. **المؤثرات المحتملة:** • زيادة عدد طلبات إنشاء أو تحديد صلاحيات استخدام البيانات. • زيادة التعديلات المطلوب إجراءها على الأنظمة استجابة لمتطلبات زيادة حجم العمل .
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• مهارات الحاسوب شاملة. • مهارات DBA مدير قواعد بيانات.

	• مهارات شبكات وربط الإلكتروني. • مهارات مشرف نظام مديرية.
التشريعات التي تضبط العملية	

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	**منح الصلاحيات لمستخدمي النظام ومستخدمي الموقع الالكتروني بتحديد اسم المستخدم وكلمة المرور.**	**DBA/programmer/ وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**	الاول/ارضي / مبنى الادارة	
.2	**عمل النسخ الاحتياطية للبيانات Data Base Backup بشكل يومي لحفظ البيانات والمحافظة على سريتها**	**DBA/programmer/ وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**	الاول/ارضي / مبنى الادارة	
.3	**تقديم الدعم الفني لجميع موظفي المديرية Software & Hardware من خلال التدريب على استخدام النظام والقيام بتعديل أخطاء المستخدمين .**	**DBA/programmer/ وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**	الاول/ارضي / مبنى الادارة	
.4	**تقديم الدعم الفني للإدارة من خلال اعداد التقارير الاحصائية المطلوبة للوزارة اللازمة لاتخاذ القرارات**	**DBA/programmer/ وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**	الاول/ارضي / مبنى الادارة	

الشركاء	الداخليين	**مواقع وزارة الصحة**
	الخارجيين	• **المركز الوطني لإدارة الازمات** • **شركة الحوسبة الصحة / حكيم** • **مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى)**
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من يوم إلى اسبوع
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة الكمبيوتر + نظام المديرية + الشبكة + انترنت أدوات المصادقة والتحقق / أدوات إدارة المستخدمين والصلاحيات داخل بيئات أنظمة التشغيل .

النماذج اللازمة لإتمام العملية	طلب إنشاء أو تحديد صلاحيات لأحد المستخدمين .			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام مديرية المشتريات والتزويد	نظام ادارة المخزون	* مستشفيات ومديريات وزارة الصحة * المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات * مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى) .	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد
مؤشرات أداء العملية	عدد الصلاحيات التي تم تعديلها لكل نظام / ضمن فترة زمنية محددة			
دورية القياس	ربع سنوي			

اســـم العملية	بيع اللوازم الطبيه وغير الطبيه غير الصالحة للاستعمال
رمز العملية	MOH-SP-PCS-19-v1
الهدف من العملية	إدارة الموارد المتاحة بكفاءة وفاعلية بما يضمن الحد من الهدر وحماية المال العام.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	شعبة الاتلاف والبيع /قسم المتابعة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير أنظمة إدارة المخزون والتنبؤ بالطلب وإدارة المستودعات والنقل
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري□ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:أعمال صيانة للجهات الطبية / استحداث أقسام جديدة واستحداث مستشفيات / ظهور تقنيات حديثة (الأجهزة) .** **المؤثرات المحتملة: زيادة عمليات بيع اللوازم .**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	* مهارات الحاسوب * نظام المشتريات الحكوميه رقم (8) لسنه 2022وتعليماته
التشريعات التي تضبط العملية	* نظام المشتريات الحكوميه رقم (8) لسنه 2022وتعليماته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تقوم الجهة الطالبة التي ترغب في بيع اللوازم الطبية وغير الطبية والمخلفات الإنشائية غير الصالحة للاستعمال بمخاطبة مديرية المشتريات والتزويد /قسم المتابعة بموجب كتاب رسمي	**الجهه الطالبه**		
.2	يتم إرفاق كشوفات البيع العائدة لهذه اللوازم مبيناً فيه اسم المادة وكميتها وتاريخ ورودها	**الجهه الطالبه**		

	والسبب الذي أدى إلى الرغبة في بيعها ورقم صفحة السجل وموقعة من قبل لجنة المعاينة			
.3	في حال وجود مخلفات إنشائية يتم حصرها وادخالها كحاصل جرد من قبل وكيل عهدة الجهة ويتم تنظيم إدخالات بها حسب الأصول و ترحيلها على سجل اللوازم المخصصة لغايات بيعها	**الجهه الطالبه**	-	
.4	إرفاق شهادات وتواصي شطب بإخراج اللوازم المخصصة من الخدمة وتشمل (الأجهزة الطبية وغير الطبية والأجهزة الإلكترونية والأدوات الكهربائية واللوازم التي تحتاج إلى فنيين لتقيمها) وكل حسب اختصاصه	**الجهه الطالبه**	-	
.5	يتم توقيع تلك الكشوفات من قبل وكيل العهدة الذي قام بإعدادها وتقوم لجان المعاينة المشكلة من قبل عطوفة الأمين العام بالكشف على اللوازم وكتابة تقرير بحالتها والتوقيع على الكشوفات وتتم المصادقة على هذه الكشوفات من قبل المدير أو رئيس القسم أو من ينوب عنهما	**الجهه الطالبه**	-	
.6	يتم مخاطبة مديرية المشتريات والتزويد بكتاب مرفقاً بالكشوفات وموقع حسب الأصول ومرفق بشهادات الإخراج من الجهات المختصة	**الجهه الطالبه**	-	
.7	تدقيق الكشوفات وتقدير أسعار هذه اللوازم بسعر الشراء وذلك لغايات إحصائية	**موظف شعبة الاتلاف والبيع / قسم المتابعه**	الأرضي/ مبنى المشتريات	

.8	– يقوم أحد موظفي قسم المتابعة بتنظيم الكتاب اللازم ورفعه لعطوفة الأمين العام للتوقيع عليه بالموافقة استنادا لاحكام المادة رقـــم (19/ أ) من الملحق رقم (2) من نظام المشتريـــــات الحكوميـــة رقـــم (8) لعام 2022	**موظف قسم المتابعة**	الأرضي/ مبنى المشتريات	
.9	الإعلان عن اللوازم المراد بيعها في الصحف أو بأي وسيلة مناسبة تنفيذاً للمادة (19/ج) من الملحق رقم (2) للرقابة على اللوازم والمستودعات من نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة 2022 .بعد تزويد الموظف بموعد ومكان البيع من قبل الجهة الطالبة.	**موظف قسم المتابعه**	الأرضي/ مبنى المشتريات	
.10	تنسيب أسماء لتشكيل لجنة ثلاثية للبيع من قبل الأمين العام بعد صدور الموافقة على البيع حيث تتم عملية البيع من قبل اللجنة الثلاثية وذلك يتم إما بالمزاودة العلنية أو بالظرف المختوم	**الجهه الطالبه للبيع**	-	
.11	تقوم اللجنة المشكلة لتقدير قيمة المواد المراد بيعها بتقدير السعر بظرف مغلق وإعطاءها لرئيس لجنة البيع. يتم فتحه من قبل رئيس لجنة البيع وبحضور اعضاء اللجنة وذلك وبعد إغلاق المزاد العلني أو بعد فتح الظرف المختوم	**الجهه الطالبه (لجنة البيع)**	-	
.12	يتم فتح العروض والإحالة حسب الأصول	**الجهه الطالبه (لجنة البيع)**	-	
.13	يتم الاحتفاظ بمبلغ التأمين من قبل اللجنة لحين استكمال الإجراء	**الجهه الطالبه (لجنة البيع)**	-	

.14	يتم تنظيم قرار بيع اللوازم مصادق حسب الأصول من عطوفة الأمين العام ويقوم المناقص بدفع ما يترتب عليه لوزارة المالية وإحضار وصل مالي بالمبلغ المطلوب	*** المناقص** *** الجهة الطالبه (لجنة البيع)**	-	
.15	يتم تفويض أحد أعضاء اللجنة لإتمام عملية البيع وتسليم اللوازم المباعة للمناقص ومتابعة إخراج اللوازم من السجلات المخصصة بموجب مستندات اخراج وتزويد مديرية المشتريات والتزويد / قسم المتابعة بالنسخة الأصلية لمحضر البيع وقرار البيع والنسخة البيضاء من مستندات الإخراجات والنسخة الأصلية من الوصل المالي	**الجهه الطالبه**	-	
.16	تدقيق مستندات الإخراجات مع الكشوفات الأصلية التي وردت من أجل بيعها وتدقيق محضر البيع وقرار البيع و الوصل المالي وإغلاق المعاملة حسب الأصول	**موظف شعبة الاتلاف والبيع /قسم المتابعه**	الأرضي/ مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	

الشركاء	الداخليين	**مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة**
	الخارجيين	وزارة المالية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		**شهر عمل وحسب عدد وطبيعة الأصناف المباعة**
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة الكمبيوتر + نظام المديرية + الشبكة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		• نموذج طلب بيع لوازم غير صالحة للاستعمال • مستند اخراج • قرار البيع • محضر البيع • الوصل المالي

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام مديرية المشتريات والتزويد	نظام ادارة المخزون / للمراسلات البريدية فقط	* مديريات مستشفيات ومراكز وزارة الصحة. * المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات . * مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى) .	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد
مؤشرات أداء العملية	**وجود كتاب موافقة عطوفة الأمين لكل عملية بيع لوازم غير صالحة للاستعمال**			
	نسبة قرارات البيع المنجزة إلى إجمالي عدد معاملات البيع الواردة للقسم			
	وجود وصل مالي لكل قرار بيع			
	نسبة مستندات الإخراج المطابقة لكشوفات البيع الاصلية الموافق عليها			
دورية القياس	ربع سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة/ مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحه	• مخاطبه من الجهة الطالبة بوجود مواد للبيع مرفقه بكشوفات	• بيع اللوازم الطبية وغير الطبية	• كتاب مخاطبه الجهه الطبيه بالموافقه على البيع مصادقاً حسب الاصول • مستند اخراج • قرار البيع • محضر البيع • الوصل المالي	* مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحه

اســـم العملية	تبليغ قرارات الإحالة
رمز العملية	MOH-SP-PCS-20-v1
الهدف من العملية	إبرام العقد لضمان استدامة توفير الأدوية واللوازم المطلوبة بالمواصفات المعتمدة.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	شعبة الاشعارات والتبلغ /قسم الشؤون المالية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	إدامة المخزون الاستراتيجي من الأدوية والمستلزمات .
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري□ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: زيادة العمليات الشرائية نتيجة (زيادة الاستهلاك / اتفاقيات جديدة / حالات طارئة) المؤثرات المحتملة: زيادة عدد قرارات الاحالة وزيادة عمليات التبلغ بها .
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	* التبلغ المالي: المعرف * إعداد أمر الشراء واشعار الاحالة : حسب الاختصاص للمادة الصادر قرارها . * المعرفة بنظام الشراء الالكتروني (JONEPS). * المعرفة بنظام المشتريات الحكومية رقم(8) لسنة (2022) وتعليماته.
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومية رقم(8) لسنة (2022) وتعليماته

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	يقوم مسؤول التبلغ أو ضابط الشراء باستلام قرار الإحالة الصادر عن (دائرة المشتريات الحكومية/أو لجنة الشراء الرئيسية) عبر البريد	* المحاسب المختص/ قسم الشؤون المالية .	مبنى المشتريات / مديرية	

		* ضابط الشراء / قسم المشتريات وادارة العقد	المشتريات والتزويد	
.2	يقوم مسؤول التبلغ / أو ضابط الشراء بإعداد : أ- اشعار الإحالة /نسخة واحدة/ مصادقة حسب الأصول ومتسلسلة برقم صادر عن مديرية المشتريات والتزويد. ب- أمر الشراء / ثلاثة نسخ/ مصادقة حسب الأصول ومتسلسل رقمه حسب السجل المختص في قسم المشتريات متضمنا رقم قرار الإحالة حسب نظام الشراء الالكتروني (JONEPS).	* المحاسب المختص/ قسم الشؤون المالية . * ضابط الشراء / قسم المشتريات وادارة العقد	مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	
.3	الإيعاز بإرسال صورة عن إشعار الإحالة عبر الفاكس إلى المتعهد والتأكد من وصولها.	* المحاسب المختص/ قسم الشؤون المالية . * ضابط الشراء / قسم المشتريات وادارة العقد	مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	
.4	قبل التبلغ وعند حضور المتعهد يتم التثبت عبر مسؤول التبلغ من الأوراق المطلوبة على النحو التالي : أ- السجل التجاري. ب- التفويض (العميل/الشخص). ج- كفالة/شيك مصدق لحسن التنفيذ . د- وصل مالي (القبض).	* شعبة الاشعارات والتبلغ /قسم الشؤون المالية	مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	
.5	عند التبلغ يقوم المحاسب المختص بالتأكد من وجود غرامة تأخير عن المدة المقررة للتبلغ والمحددة في إشعار الإحالة .	* أمين الصندوق	مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	
.6	في حال امتناع المتعهد عن التبلغ ضمن الفترة المحددة في إشعار الإحالة (لقرارات الشراء المركزية)، يقوم مسؤول التبلغ بإعداد المخاطبة اللازمة إلى دائرة المشتريات الحكومية لإجراء اللازم حسب الأصول.	* أمين الصندوق	مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	
.7	بعد التبلغ يتم تزويد المتعهد بنسخة أصلية من أمر الشراء وصورة عن قرار الإحالة مع الاحتفاظ بالأصل لدى أرشيف القسم.	* أمين الصندوق / مسؤول التبلغ	مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	

.8	يقوم مسؤول الأرشيف بتوزيع نسخ المعاملة كاملة لكافة الجهات المعنية والطالبة .	* الموظف المعني / قسم الشؤون المالية	مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	
.9	مخاطبة دائرة المشتريات الحكومية بأنه تم التبلغ حسب الأصول للإحالات المركزية.	مسؤول التبلغ/ شعبة الاشعارات والتبلغ /قسم الشؤون المالية	مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	

الشركاء	الداخليين	• مديريات ومستشفيات وزارة الصحة/وحدة العطاءات الخاصة/إدارة الخدمات ومديرياتها./ إدارة التأمين الصحي
	الخارجيين	• وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة / دائرة المشتريات الحكومية / الوزارات /المتعهدين.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		(ثلاث - عشرة) أيام عمل .
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة الكمبيوتر + نظام المديرية + الشبكة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		• أمر الشراء • إشعار الاحالة • قرار الإحالة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام مديرية المشتريات والتزويد	نظام ادارة المخزون	*مستشفيات ومديريات وزارة الصحة . * المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات . * مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى) .	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد
نظام الشراء الالكتروني (JONEPS)	نظام الشراء الالكتروني (JONEPS)	جميع وزارات المملكة	دائرة المشتريات الحكومية	دائرة المشتريات الحكومية
مؤشرات أداء العملية		عدد أوامر الشراء التي التبلغ بها سنويا/دوريا.		

	عدد المخاطبات الموجهة إلى دائرة المشتريات الحكومية للعطاءات التي تم التبلغ بها.
	عدد الوصولات المالية المدفوعة عند التبلغ دوريا.
	قيمة الوصولات المالية المدفوعة عند التبلغ دوريا/ سنويا.
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
* دائرة المشتريات الحكومية. * لجنة الشراء الرئيسية.	*قرار إحالة للعطاءات المركزية. * قرار إحالة صادر عم لجنة الشراء الرئيسية.	تبليغ قرارات الإحالة	* تبليغ المتعهد بقرار الإحالة وتزويده بالوثائق حسب الأصول. * مخاطبة دائرة المشتريات الحكومية بأنه تم التبلغ. * توزيع النسخ حسب الاختصاص.	*مواقع وزارة الصحة .

اســـم العملية	تخزين الأدوية واللوازم الطبية وغير الطبية
رمز العملية	MOH-SP-PCS-21-v1
الهدف من العملية	تطبيق آليات التخزين والصرف الصحيحة للوازم المستلمة حسب الشروط والمواصفات والكميات المحددة في العطاءات والشراءات والهبات لاستدامة توفرها دون انقطاع.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	أقسام المستودعات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير أنظمة إدارة المخزون والتنبؤ بالطلب وإدارة المستودعات والنقل.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	إدارة مخزون اللوازم من حيث الاستلام والتخزين والصرف والمراقبة (MOH-POL-D-PS-73).
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ●إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري ☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** ارتفاع معدلات الاستهلاك بسبب (فتح تخصصات جديدة / حالات طارئة / اتساع مظلة التأمين الصحي وانضمام شرائح جديدة من المجتمع / افتتاح منشآت صحية جديدة/ النمو الطبيعي للعدد السكاني) **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد وكميات الأصناف المخزنة في المستودعات المركزية .
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• مهارات الحاسوب • الالمام بمضمون الملحق رقم (2) الرقابة على اللوازم والمستودعات من نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لعام 2022 وتعليماته.
التشريعات التي تضبط العملية	• التعليمات الصادرة عن المؤسسة العامة للغذاء والدواء • نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة 2022 والتعليمات الصادرة بموجبه

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1.	استلام المادة من المورد برسم الأمانة حسب الأصول مع مراعاة ظروف التخزين.	أمين المستودع / أقسام المستودعات	موقع المستودع المختص	

.2	تدقيق الوثائق المتعلقة بالتوريد والتنسيق مع لجنة الاستلام لمطابقة التوريد أصوليا .	ضابط الاستلام / قسم الاستلام	الأرضي / مبنى الإدارة	
.3	تقوم لجنة الاستلام من خلال ضابط الاستلام المكلف بتزويد موظفي أقسام المستودعات بضبط الاستلام والمعززات اللازمة لإدخال اللوازم أصوليا على مستندات الإدخال .	• ضابط الاستلام / قسم الاستلام • لجنة الاستلام	الأرضي / مبنى الإدارة	
.4	إدخال اللوازم حسب ضبط الاستلام على مستند ادخال ومن ثم ترحيلها على سجل اللوازم وحاسوبيا .	موظفو أقسام المستودعات	موقع المستودع المختص	
.5	تزويد باقي أقسام المديرية بما يلي: 1- إعادة الوثائق وصورة عن ضبط الاستلام المصادق عليه إلى قسم الاستلام. 2- ارسال النسخة الخضراء من مستند الإدخال إلى قسم التزويد لتحويل حالة المادة حاسوبيا من قيد الاستلام إلى الصرف. 3- رفع الفاتورة مع المرفقات والنسخة البيضاء من مستند الإدخال إلى قسم الشؤون المالية لمتابعة الإجراءات المالية .	موظفو أقسام المستودعات		
.6	مراعاة شروط ومواصفات مكان التخزين والتقيد التام بإرشادات وتعليمات المناولة والتعامل لكل نوع من اللوازم مع مراعاة تاريخ انتهاء الصلاحية .	موظفو أقسام المستودعات	موقع المستودع المختص	
.7	في حال أن مصدر التوريد هو (استعاره) فيتم الإجراء على النحو التالي وبالترتيب: أ- إصدار مستند إدخال ورصده في سجل اللوازم في المستودع تحت بند (استعارة). ب- الترحيل الإلكتروني لمستند الإدخال على نظام إدارة المخزون. ج- إدخال البيانات من قبل موظف قسم التزويد على نظام إدارة المخزون تحضيرا للصرف.	* أمين المستودع / أقسام المستودعات. * الموظف المعني / قسم التزويد .	موقع المستودع المختص الطابق الأول/ مبنى الإدارة	
8	في حال أن مصدر التوريد هو (هبات) فيتم الإجراء على النحو التالي وبالترتيب:	* لجنة استلام الهبات المختصة.		

	أ- يقوم أمين المستودع المعني باستلام المادة من المورد برسم الأمانة حسب كتاب قبول الهبات والمرفقات (إقرار التبرع/ بوليصة الشحن والفاتورة ان وجدت). ب- تقوم لجنة استلام الهبات المختصة بمطابقة التوريد. ت- إصدار ضبط الاستلام ومرفقاته حسب الأصول. ج- يقوم أمين المستودع المعني / أقسام المستودعات بتحرير مستند إدخال يتم رصده على سجلات المستودع المعني. د- يقوم أمين المستودع المعني بتزويد باقي أقسام المديرية بما يلي: • إعادة الوثائق وأصل ضبط الاستلام والنسخة البيضاء من مستند الادخال وباقي المرفقات إلى وحدة التخليص الجمركي واستلام الهبات. • ارسال النسخة الخضراء من مستند الإدخال إلى قسم التزويد لتحويل حالة المادة حاسوبيا من قيد الاستلام إلى الصرف .	* وحدة التخليص الجمركي واستلام الهبات * أمين المستودع المعني/ أقسام المستودعات	الطابق الثاني / مبنى الإدارة موقع المستودع المختص	

الشركاء	الداخليين	مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة.
	الخارجيين	المتعهدين / المنظمات والهيئات الدولية والوطنية / الوزارات / الخدمات الطبية/ مركز الحسين للسرطان/ مستشفى الملك المؤسس/ مستشفى الأمير حمزة/مستشفى الجامعة الأردنية .
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يوم عمل واحد
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة الكمبيوتر + نظام المديرية + الشبكة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		• المستندات والسجلات • صورة عن ضبط تسلم لوازم • فاتورة (عطاءات أو شراءات أو هبات). • قرار إحالة (عطاءات أو شراءات). • كتاب قبول الهبات. • كتاب استعارة. • بوليصة الشحن (ان وجدت)

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام مديرية المشتريات والتزويد	نظام ادارة المخزون	مستشفيات ومديريات وزارة الصحة المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات. مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى) .	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد
مؤشرات أداء العملية	* عدد مستندات الإدخال .			
	* إجمالي عدد المواد المرصودة في مستندات الإدخال			
دورية القياس	ربع سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
* المتعهد. * منظمات وهيئات دولية ووطنية. * مختلف الوزارات . * دائرة المشتريات الحكومية . * الخدمات الطبية/ مركز الحسين للسرطان/ مستشفى الملك المؤسس/ مستشفى الأمير حمزة/مستشفى الجامعة الأردنية .	• المستندات والسجلات • صورة عن ضبط تسلم لوازم • فاتورة (عطاءات أو شراءات أو هبات). • قرار إحالة (عطاءات أو شراءات). • كتاب قبول الهبات. • كتاب استعارة. بوليصة الشحن (ان وجدت)	تخزين الأدوية واللوازم الطبية وغير الطبية	* ترحيل الكتروني . * مستند إدخال تم رصده على سجل اللوازم * أدوية ولوازم طبية وغير طبية مستلمة ومدخلة حسب الأصول وجاهزة للصرف .	مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة .

اســـم العملية	**تشغيل وصيانة شبكة الحاسوب والأجهزة المرتبطة .**
رمز العملية	MOH-SP-PCS-22-v1
الهدف من العملية	استدامة تشغيل البنية الالكترونية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	استكمال تطبيق نظام سلاسل التزويد بين مديرية المشتريات والتزويد ومستودعات مديريات ومستشفيات وزارة الصحة .
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	**صيانة وتشغيل وتحديث شبكة الحاسوب ومتابعة غرفة البيانات (MOH/POL/D/IM/06)**
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ●إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** • **تكرر حدوث أعطال (انقطاع التيار الكهربائي الرئيسي/ حدوث عطل في الخوادم / فصل الشبكة/ انقطاع الانترنت)** **المؤثرات المحتملة:** زيادة الطلب على الصيانة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• مهارة صيانة أجهزة الحاسوب وتطبيقاتها. • مهارات DBA مديرقواعد بيانات. • مهارات شبكات وربط الأكتروني.

التشريعات التي تضبط العملية	لا يوجد

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	الإبلاغ عن حدوث عطل في (الجهاز. شبكة. النظام) واستقبال لائحة وقائع مصادقة من رئيس القسم المعني الى رئيس قسم الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بذلك .	الموظف المعني / اقسام المديرية	المديرية مستودعات المركزيه مستودعات الشمال مستودعات الجنوب	
.2	توجيه المعاملة الى الموظف المتخصص للكشف على المشكلة واتخاذ الإجراءات اللازمة	**DBA/programmer/ وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**	الاول/ارضي / مبنى الادارة	
.3	التأكد من تشغيل الجهاز أو الشبكة أو النظام بشكل صحيح	**DBA/programmer/ وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**	الاول/ارضي / مبنى الادارة	
.4	توقيع طلب الصيانة من الموظف المعني بالانتهاء من أعمال الإصلاح ووضع ملاحظات ان وجد.	الموظف المعني / اقسام المديرية	المديرية مستودعات المركزيه مستودعات الشمال مستودعات الجنوب	
.5	رفع طلب الصيانة الموقع الى رئيس القسم وحفظها للتغذية الراجعة	**DBA/programmer/ وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**	الاول/ارضي / مبنى الادارة	

الشركاء		
	الداخليين	أقسام ومستودعات مديرية المشتريات والتزويد.
	الخارجيين	لا يوجد

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	من ساعتين الى يومين حسب العطل			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	قطع أجهزة الحاسوب+ معدات لصيانة أجهزة و الشبكات + نظام المديرية			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	لائحة وقائع + مذكرة طلب صيانة.			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	لوائح وقائع / تقارير			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام مديرية المشتريات والتزويد	نظام ادارة المخزون	* مديريات ومستشفيات وزارة الصحة . * المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات . * مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى) .	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد
مؤشرات أداء العملية	* عدد طلبات الصيانة التي تم إنجازها في مدة زمنية			
دورية القياس	ربع سنوي			

اســـم العملية	تنفيذ ملاحق قرارات معدلة
رمز العملية	MOH-SP-PCS-23-v1
الهدف من العملية	تنفيذ التعديلات المطلوبة على عقد الشراء بما يحقق استدامة توفير اللوازم والأدوية والخدمات بالمواصفات المطلوبة .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	* قسم المشتريات وإدارة العقد * قسم الشؤون المالية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	إدامة المخزون الاستراتيجي من اللوازم والأدوية والخدمات.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري□ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** 1- ازدياد حالات مخالفة شروط العقد أو القرار. 2- تمديد العقود والعطاءات. **المؤثرات المحتملة:** زيادة إصدار وتنفيذ ملاحق قرارات معدلة.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	* الملاحق المالية: المعرفة بعلوم المحاسبة أو اي من فروع العلوم المالية والمصرفية. * الملاحق غير المالية : حسب الاختصاص للمادة الصادر ملحق بقرارها . * المعرفة بنظام الشراء الالكتروني (JONEPS). *المعرفة بنظام المشتريات الحكومية رقم(8) لسنة (2022) وتعليماته. * مهارات الحاسوب .
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومية رقم(8) لسنة (2022) وتعليماته الصادرة عنه.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	يقوم الموظف المعني باستلام الملحق أصوليا عن طريق البريد.	الموظف المعني / قسم المشتريات وادارة العقد	مبنى المشتريات	

.2	توزيع الملاحق رسميا حسب المضمون على الأقسام الداخلية لمديرية المشتريات والتزويد والشركاء الداخليين والخارجيين كل حسب الاختصاص لتنفيذها .	الموظف المعني / قسم المشتريات وادارة العقد	مبنى المشتريات	
.3	دراسة وتدقيق الملحق وحفظ صورة بالملف للتوثيق.	الموظف المعني / قسم المشتريات وادارة العقد	مبنى المشتريات	
.4	تنفيذ ملاحق المصادرة المالية من مستحقات المتعهد المخالف أو المتأخر.	* المحاسب المختص / قسم الشؤون المالية	الأرضي / مبنى المشتريات	
.5	بعد المصادقة على قرار الشراء على حساب (وقبل التبلغ) يتم التأكد من أن المتعهد لم يقم بالتوريد .	* ضابط الشراء (JONEPS)/ قسم المشتريات وادارة العقد	مبنى المشتريات	
.6	تتم مخاطبة دائرة المشتريات الحكومية لإبلاغهم بإتمام عملية الشراء على حساب المتعهد .	* ضابط الشراء (JONEPS)/ قسم المشتريات وادارة العقد	مبنى المشتريات	
.7	إبلاغ الأقسام الداخلية في مديرية المشتريات والتزويد لخصم الكمية المشتراة على حساب المتعهد من كمية العطاء المتأخر بتوريده.	* ضابط الشراء (JONEPS)/ قسم المشتريات وادارة العقد	مبنى المشتريات	
.8	مخاطبة الدائرة المالية في وزارة الصحة لخصم فروقات الأسعار بناء على ملحق دائرة المشتريات الحكومية بالموافقة على ذلك.	* المحاسب المختص / قسم الشؤون المالية	الأرضي / مبنى المشتريات	
.9	تنفيذ بند الاسترداد المالي في حال صدور ملحق بخصوصه.	* المحاسب المختص / قسم الشؤون المالية	الأرضي / مبنى المشتريات	

الشركاء	الداخليين	* الدائرة المالية في وزارة الصحة . * مديريات ومستشفيات وزارة الصحة. / **إدارة التأمين الصحي**
	الخارجيين	* **وزارة المالية /دائرة المشتريات الحكومية/مختلف الوزارات/ /رئاسة الوزراء/لجنة شكاوي الشراء/ديوان المحاسبة**
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		(14) أربعة عشر يوم عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة الكمبيوتر + نظام المديرية + الشبكة + نظام الشراء الالكتروني (JONEPS)
النماذج اللازمة لإتمام العملية		ملحق قرار معدل حسب الحالة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام مديرية المشتريات والتزويد	نظام ادارة المخزون	* مستشفيات ومديريات وزارة الصحة . * المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات . * مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى) .	نظام مديرية المشتريات والتزويد	مديرية المشتريات والتزويد
نظام الشراء الالكتروني (JONEPS)	نظام الشراء الالكتروني (JONEPS)	جميع وزارات المملكة	دائرة المشتريات الحكومية	دائرة المشتريات الحكومية
مؤشرات أداء العملية	***نسبة المخاطبات الموجهة إلى دائرة المشتريات الحكومية باتمام الشراء على حساب المتعهد إلى إجمالي عدد قرارات الشراء على حساب .**			
	* عدد الملاحق التي تم تنفيذها سنويا عبر قسم المشتريات			
دورية القياس	ربع سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
*** دائرة المشتريات الحكومية. * وزارة الصحة / لجنة الشراء الرئيسية.**	*** ملحق القرار المعدل.**	* تنفيذ ملاحق قرارات معدلة	*** المصادرة المالية. * كتاب مخاطبة الدائرة المالية لخصم الفروقات. * كتاب مخاطبة دائرة المشتريات الحكومية في حال الشراء على حساب. * خصم الكمية المشتراه على حساب المتعهد من كمية العطاء.**	*** الجهات الطبية في وزارة الصحة * المتعهدين**

اســـم العملية	**ربط الجهات الطبيه والرقابية مع النظام الالكتروني لإدارة المخزون واستدامة تشغيله.**
رمز العملية	MOH-SP-PCS-24-v1
الهدف من العملية	المتابعة الالكترونية لإدارة المخزون لدى الجهات الطبية .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	**تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.**
المشروع/ البرنامج المرتبط	استكمال تطبيق نظام سلاسل التزويد بين مديرية المشتريات والتزويد ومستودعات مديريات ومستشفيات وزارة الصحة .
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	**صيانة وتشغيل وتحديث شبكة الحاسوب ومتابعة غرفة البيانات (MOH/POL/D/IM/06)**
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ●إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** • افتتاح منشآت صحية جديدة تابعة لوزارة الصحة . • تكرر انفصال الربط نتيجة لحدوث أعطال (انقطاع التيار الكهربائي الرئيسي/ حدوث عطل في الخوادم / فصل الشبكة/ انقطاع الانترنت) **المؤثرات المحتملة:** زيادة الطلب على عمليات الربط الالكتروني

المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• مهارات الحاسوب شاملة. • مهارات DBA مديرقواعد بيانات. • مهارات شبكات وربط الأكتروني. • مهارات مشرف نظام مديرية.
التشريعات التي تضبط العملية	تعليمات الشبكة الحكومية الآمنة SGN

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	التأكد من فاعلية جميع الأنظمة ومراكز البيانات DATA CENTER	**DBA/programmer/ وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**	الاول/ارضي / مبنى الادارة	
.2	فحص ربط الانترنت بالشبكة وتأكد من عدم وجود أي خلل.	**DBA/programmer/ وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**	الاول/ارضي / مبنى الادارة	
.3	التأكد من فاعلية اتصال مستودعات الشمال والجنوب بالمديرية المشتريات والتزويد والتأكد بأن الأنظمة تعمل بشكل صحيح.	**DBA/programmer/ وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**	الاول/ارضي / مبنى الادارة	
.4	التأكد من فاعلية واستدامة تدفق البيانات إلى المركز الوطني للأمن و إدارة الازمات بما يخص الوضع الدوائي و إدارة المخزون.	**DBA/programmer/ وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**	الاول/ارضي / مبنى الادارة	
.5	التأكد من فاعلية ربط مع شركة الحوسبة الصحية / حكيم وذلك لنقل بيانات المواد التي يتم صرفها للمستشفيات والمديريات	**DBA/programmer/ وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**	الاول/ارضي / مبنى الادارة	

الشركاء	الداخليين	مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة
	الخارجيين	مركز الوطني لأداره الأزمات. شركة الحوسبة الصحية.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		يومي

الأدوات الالكترونية المستخدمة	اجهزة الكمبيوتر + نظام المديرية + الشبكة+انترنت			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	كتب رسمية			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام مديرية المشتريات والتزويد	نظام ادارة المخزون	* مستشفيات ومديريات وزارة الصحة * المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات * مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى) .	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد
مؤشرات أداء العملية	* عدد المنشآت الصحية والرقابية التي تم ربطها مع النظام الالكتروني لإدارة المخزون .			
	• نسبة طلبات الصيانة التي تم إنجازها إلى مجموع معاملات طلب الصيانة الخاصة بالربط الالكتروني .			
دورية القياس	ربع سنوي			

اســـم العملية	رصد و رقابة المخزون عبر أنظمة مراقبة الكاميرات التلفزيونية (CCTV)
رمز العملية	MOH-SP-PCS-25-v1
الهدف من العملية	الحفاظ على رقابة المخزون عند استلام المواد من الموردين وتسليم الطلبيات للجهات الطبية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	**تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.**
المشروع/ البرنامج المرتبط	الرقابة الفاعلة على موارد وممتلكات ومخزون المستودعات المركزية والمستودعات التابعة لمديرية المشتريات والتزويد في أقليم الشمال والجنوب .
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	**إدارة وإدامة البنية التحتية الرقمية (MOH/POL/D/IM/04)**
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ●إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري□ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	لا يوجد
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقع :** • زيادة حدوث أعطال (انقطاع التيار الكهربائي الرئيسي/ حدوث عطل في الخوادم / فصل الشبكة/ انقطاع الانترنت). **المؤثرات المحتملة:** **زيادة الطلب لمراجعة** بيانات CCTVخارج وقت السعة التخزينية أو عند حدوث انقطاع الكهرباء.

المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• معرفة ب أنظمة الكاميرات. • مهارات شبكات وربط الأكتروني.
التشريعات التي تضبط العملية	تعليمات وزارة الصحة في تطوير البنية التحتية الرقمية .

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	تقديم لائحة بطلب مراجعة تسجيل كاميرات المراقبة عند الشك بحدوث خلل أثناء تسليم أو استلام الأدوية أو مستهلكات الطبية و الغير طبية سواء كان نقص أو حدوث عملية سرقة موجهة إلى رئيس وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرفقا التاريخ والزمن المتوقع حدوث الخلل فيه .	رئيس القسم المعني	المديرية مستودعات المركزيه مستودعات الشمال مستودعات الجنوب	
.2	توجيه المعاملة الى الموظف المتخصص للكشف على المشكلة واتخاذ الإجراءات اللازمة	رئيس وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	الأول / مبنى الادارة	
.3	مراجعة بيانات الكاميرات من خلال الجهاز المرتبط (NVR CCTV) . وتتبع الحدث وتحديد المطلوب وحفظه في وحده خارجية (CD/DVD/USB) .	**DBA/programmer/ وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**	الأرضي / مبنى الادارة	
.4	تحويل النتائج رسميا إلى رئيس القسم لأتخاذ الإجراءات اللازمة	**DBA/programmer/ وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**	الأرضي / مبنى الادارة	
الشركاء	الداخليين	مديرية المشتريات والتزويد / مستودعات الشمال م مستودعات الجنوب		
	الخارجيين	مديرية الأمن العام		

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	يومي			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	اجهزة الكمبيوتر + نظام كاميرات + الشبكة + انترنت			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	لائحة وقائع.			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
أنظمة مراقبة الكاميرات التلفزيونية CCTV	**SMART PSS NVR SYSTEM**	مديرية المشتريات والتزويد. مستودعات الشمال والجنوب مديرية الأمن العام	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد
مؤشرات أداء العملية	عدد طلبات مراجعة تسجيل كاميرات المراقبة			
دورية القياس	ربع سنوي			

اســـم العملية	رفع العطاءات المركزية للطرح
رمز العملية	MOH-SP-PCS-26-v1
الهدف من العملية	شراء وتأمين احتياجات وزارة الصحة السنوية من الأدوية واللوازم والخدمات بجودة عالية بالوقت المناسب لضمان استدامتها في الظروف غير الطارئة .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	شعبة الموازنة والمطالبات / قسم الشؤون المالية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	إدامة المخزون الاستراتيجي من الأدوية والمستلزمات.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** زيادة معدل استهلاك اللوازم والأدوية لأي سبب (طارئ أو فتح تخصصات جديدة أو اتفاقيات جديدة أو توسيع مظلة التأمين الصحي) **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد العطاءات المرفوعة للطرح.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• المعرفة اللازمة بالمحاسبة أو أي من فروع العلوم المالية والمصرفية. مهارات الحاسوب. نظام الشراء الالكتروني (JONEPS). نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية (GFMIS)
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومية رقم(8) لسنة (2022) وتعليماته النظام المالي وتعليماته لوزارة المالية.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	**استلام المواصفات والشروط وكافة الوثائق المتعلقة بالعطاء من الجهة الطالبة .**	المحاسب المختص / شعبة الموازنة والمطالبات		

.2	**تثبيت رقم متسلسل للعطاء على الحاسوب بهدف تسهيل الرجوع إليه وكذلك يتم فتح ملف بنفس رقم التسلسل وحفظه حسب الأصول.**	المحاسب المختص / شعبة الموازنة والمطالبات		
.3	**التأكد من إدخال الشروط والمواصفات على نظام الشراء الالكتروني (JONEPS) من قبل المعنيين في مديرية المشتريات والتزويد.**	المحاسب المختص		
.4	**إعداد مخاطبة إلى إدارة الشؤون المالية / مديرية الموازنة واللامركزية في وزارة الصحة للحصول على مستند التزام مالي مصدق حسب الأصول وذلك لضمان حجز المخصصات المالية وبيان بند الصرف ليتم صرف فواتير الموردين وعدم تأخير المطالبات المالية للموردين .**	المحاسب المختص / شعبة الموازنة والمطالبات		
.5	**إعداد المخاطبة لإرسال العطاء إلى دائرة المشتريات الحكومية ليتم طرحه حسب الأصول.**	المحاسب المختص / شعبة الموازنة والمطالبات		
.6	**إعداد كتب مخاطبة للجهات المعنية في وزارة الصحة لتسمية مندوبيهم للمشاركة باللجان الفنية الدارسة للعطاء.**	المحاسب المختص / شعبة الموازنة والمطالبات		
.7	**إعداد كتب تسمية مندوبي وزارة الصحة بمصادقة معالي وزير الصحة موجهة إلى دائرة المشتريات والتزويد للمشاركة رسميا في اللجان الفنية الدارسة للعطاءات .**	المحاسب المختص / شعبة الموازنة والمطالبات		
.8	**في حال اشتراط تجربة المواد بناء على قرارات لجنة الشراء المركزية ، يقوم المحاسب المختص بإعداد :** **أ- كتاب مخاطبة المواقع التابعة لوزارة الصحة بخصوص تزويدنا بنتائج تجربة المواد .** **ب – كتاب مخاطبة دائرة المشتريات الحكومية بالنتائج المرسلة لتجربة المواد في الجهات الطبية رسميا .**	شعبة الموازنة والمطالبات		
.9	**في حال وجود استفسارات واردة من دائرة المشتريات الحكومية بخصوص العطاءات قبل إحالتها :** **أ - يتم مخاطبة الجهات الطالبة للرد على الاستفسارات .**	شعبة الموازنة والمطالبات		

	ب- يتم إعداد مخاطبة إلى دائرة المشتريات الحكومية بردود الجهات الطالبة على الاستفسارات المطروحه رسميا.			

الشركاء	الداخليين	• **إدارة الشؤون المالية/ مديرية الموازنة واللامركزية./ مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة / مديرية الهندسة الطبية.**
	الخارجيين	• **دائرة المشتريات الحكومية / إدارة التأمين الصحي.**
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		من (يوم – ثلاث ايام) حسب استكمال المرفقات
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة الكمبيوتر + نظام المديرية + الشبكة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		• وثيقة الشروط والمواصفات المرجعية • الشروط العامة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام مديرية المشتريات والتزويد	نظام ادارة المخزون	* مستشفيات ومديريات وزارة الصحة . * المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات . * مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى)	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد
نظام الشراء الالكتروني (JONEPS)	نظام الشراء الالكتروني (JONEPS)	جميع وزارات المملكة	دائرة المشتريات الحكومية	دائرة المشتريات الحكومية
نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية (GFMIS)	نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية (GFMIS)	جميع وزارات المملكة	وزارة المالية	وزارة المالية

مؤشرات أداء العملية	**عدد المخاطبات الموجهة إلى إدارة الشؤون المالية/ مديرية الموازنة واللامركزية للحصول على مستند الالتزام المالي .**
	نسبة عدد كتب الرد على استفسارات دائرة المشتريات الحكومية إلى العدد الكلي لكتب الاستفسارات الواردة إلى مديرية المشتريات والتزويد من ادارة المشتريات الحكومية.
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل

* الجهة الطالبة: مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة	* وثائق العطاء من الجهة الطالبة.	رفع العطاءات المركزية للطرح	* كتاب مخاطبة دائرة المشتريات الحكومية لطرح العطاء. * كتاب مخاطبة دائرة المشتريات الحكومية باللجان الفنية .	* وزارة الصحة.

اســـم العملية	رفع المطالبات المالية
رمز العملية	MOH-SP-PCS-27-v1
الهدف من العملية	الحفاظ على نظام مالي فعال ذي موثوقية ودقة لتعزيز خدمات القطاع الصحي واستدامة توفر الأدوية واللوازم الطبية وغير الطبية .
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	شعبة الموازنة والمطالبات / قسم الشؤون المالية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	إدامة المخزون الاستراتيجي من الأدوية والمستلزمات .
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	• لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري□ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: - توفر مخصصات مالية لدى وزارة الصحة -زيادة عمليات الشراء. - زيادة عدد المرضى (توسيع مظلة التأمين الصحي لشرائح جديدة) - اعتماد تخصصات جديدة في وزارة الصحة. المؤثرات المحتملة: زيادة رفع المطالبات المالية في حال توفر مخصص.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	* المعرفة بعلوم المحاسبة أو المالية أو المصرفية * مهارات الحاسوب. * النظام المالي (GFMIS). * المعرفة بنظام الشراء الالكتروني (JONEPS). *المعرفة بنظام المشتريات الحكومية رقم(8) لسنة (2022) وتعليماته.
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومية رقم(8) لسنة (2022) وتعليماته * النظام المالي وتعليماته لوزارة المالية.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
1.	استلام المطالبات المالية والتدقيق حسب الأصول على المعززات التالية:	* المحاسب المختص/ قسم الشؤون المالية	الأرضي / مبنى	

	أ- لعمليات الشراءات المباشرة: مستند الإدخال والفاتورة الأصلية وطلب المشترى الأصل مع اشتراط وجود ضبط استلام في حال تجاوز القيمة (ألف دينار) ومصادقة عطوفة الأمين العام على طلب المشترى. ب- لعطاءات الأدوية واللوازم الطبية وغير الطبية: ضبط الاستلام ومستند الإدخال وتدقيقها وتصويرها وحفظ نسختها.		المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	
2.	تدقيق الاجراءات التالية حسب نوع الشراء: أ- إدخال أمر الشراء للعطاءات المركزية الكترونيا على نظام الشراء الالكتروني (JONEPS) وأمر الشراء للعطاءات المحالة عبر لجنة الشراء الرئيسية على النظام الالكتروني لمديرية المشتريات والتزويد وتدقيق وجود غرامات . ب- للشراءات المباشرة : * مطابقة الفاتورة ومستند الإدخال وطلب المشترى ماليا ومن حيث الكميات والتواريخ التي تم الشراء من خلالها. * تدقيق طلب المشترى حسب الأصول من حيث مصادقة (أمين المستودع/رئيس القسم/ مدير مديرية المشتريات والتزويد/ مدير الجهة الطبية) إضافة لمصادقة الأمين العام في حال تجاوزت قيمة الشراء (ألف دينار).	* المحاسب المختص/ قسم الشؤون المالية	الأرضي / مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	
3.	الإدخال الالكتروني للفاتورة حسب نوع الشراء: أ- الإدخال على النظام المالي (GFMIS) للمطالبات المالية وتوثيق (رقم الاستلام) عليها وذلك لعطاءات الأدوية واللوازم الطبية وغير الطبية . ب- الإدخال على نظام مديرية المشتريات والتزويد للمطالبات المالية للشراءات المباشرة حسب الأصول.	* المحاسب المختص/ قسم الشؤون المالية	الأرضي / مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	

4.	إعداد مخاطبات للدوائر المختصة مرفقة بالمعززات للصرف حسب الأصول.	* المحاسب المختص/ قسم الشؤون المالية	الأرضي / مبنى المشتريات / مديرية المشتريات والتزويد	

الشركاء	الداخليين	مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة / إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي / إدارة التأمين الصحي..
	الخارجيين	وزارة المالية / دائرة المشتريات الحكومية.
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		حسب توفر المخصصات المالية على النظام المالي (GFMIS).
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة الكمبيوتر + نظام المديرية + الشبكة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		* ضبط تسلم لوازم . * مستند الإدخال . * طلب المشترى (للشراء المحلي والشراء المباشر)

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام مديرية المشتريات والتزويد	نظام ادارة المخزون	* مستشفيات ومديريات وزارة الصحة . * المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات . * مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى) .	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد
النظام المالي (GFMIS).	النظام المالي (GFMIS).	جميع وزارات المملكة	وزارة المالية	وزارة المالية

مؤشرات أداء العملية	عدد مطالبات الشراء المباشر المخاطب بها مديرية النفقات والعقود سنويا للصرف
	عدد المطالبات المالية لعطاءات الأدوية واللوازم الطبية وغير الطبية المخاطب بها رسميا.
دورية القياس	نصف سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل(المستفيد)
وزارة الصحة / مديريات	* فواتير العطاءات المركزية. *فواتير شراءات اللجنة الرئيسية. * فواتير الشراء المباشر.	رفع المطالبات المالية	* كتب مخاطبات رسمية للدوائر	* المتعهدين . * وزارة الصحة .

ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة.	*ضبوط الاستلام. * مستند الإدخال . * طلب المشترى.		المختصة للصرف مرفقة بالمعززات.	

اســـم العملية	متابعة استبدال الادوية واللوازم منتهية الصلاحية التي عليها تعهدات استبدال
رمز العملية	MOH-SP-PCS-28-v1
الهدف من العملية	الحد من هدر المال العام بالاستفادة من استبدال اللوازم والادوية المنتهية الصلاحية مما يؤدي تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية و زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	قسم الاستلام
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البيئة التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	إدامة المخزون الاستراتيجي من الأدوية والمستلزمات الطبية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة متابعة انتهاء صلاحية اللوازم
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** انخفاض استهلاك المواد وركودها نتيجة (تغيير بروتوكولات علاجية / اعتماد علاجات أكثر فاعلية ...) **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد مخاطبات تعهدات الاستبدال والأدوية المستبدلة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الإلمام بنظام المشتريات الحكومية رقم 8 لعام 2022 وتدريب العاملين عليه وعلى نظام المديرية الالكتروني وإلحاق الكادر الفني بالدورات والتدريب والورشات
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومية رقم 8 لعام 2022 الشروط الخاصة والعامة لقرارات الاحالة والمنبثقة عن قرارات الاحالة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	يقوم ضابط الاستلام المعني بالاحتفاظ بنسخة ورقية من تعهد الاستبدال ومراجعتها دوريا .	ضابط الاستلام / قسم الاستلام	الأرضي / مبنى الادارة / مديرية المشتريات والتزويد	

.2	يقوم ضابط الاستلام بمراجعة القوائم التي يتم اعدادها من قبل امين المستودع المعني بخصوص المواد منتهية الصلاحية لبيان المواد التي يوجد عليها تعهد بالاستبدال ليتم مخاطبة الجهة المعنية للاستبدال	ضابط الاستلام / قسم الاستلام	الأرضي / مبنى الادارة / مديرية المشتريات والتزويد	
.3	التعميم في نهاية كل شهر على الادوية المنتهية الصلاحية في ذلك الشهر وعليها تعهد استبدال واعادتها للمديرية وذلك خلال شهر من تاريخه ليتم مخاطبة المتعهد المعني للاستبدال	ضابط الاستلام / قسم الاستلام	الأرضي / مبنى الادارة / مديرية المشتريات والتزويد	
.4	مخاطبة المتعهدين لاستبدال المواد الخاصة بهم	ضابط الاستلام / قسم الاستلام	الأرضي / مبنى الادارة / مديرية المشتريات والتزويد	
.5	إعداد ضبط تسليم بسحب المواد واستبدالها حسب الأصول .	ضابط الاستلام / قسم الاستلام		
.6	مخاطبة قسم المشتريات وادارة العقد لاتخاذ الاجراء اللازم في حال تاخر او استنكاف المتعهد بالاستبدال	ضابط الاستلام / قسم الاستلام	الأرضي / مبنى الادارة / مديرية المشتريات والتزويد	
.7	مخاطبة المؤسسة العامة للغذاء والدواء بالمواد المنتهية الصلاحية والتي تم سحبها من قبل المتعهد المعني كونها موسومة بعبارة MOH, JPD/JMOH	ضابط الاستلام / قسم الاستلام	الأرضي / مبنى الادارة / مديرية المشتريات والتزويد	

الشركاء	الداخليين	مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة
	الخارجيين	الشركات والمتعهدين والمؤسسة العامة للغذاء والدواء وديوان المحاسبة ودائرة المشتريات الحكومية
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		حسب شروط قرار الاحالة
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة الكمبيوتر + نظام المديرية + الشبكة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		نموذج ضبط تسليم

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام مديرية المشتريات والتزويد	نظام ادارة المخزون	* مديريات ومستشفيات وزارة الصحة . * المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات . * مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى) .	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد
مؤشرات أداء العملية	عدد مخاطبات تعهدات الاستبدال			

	نسبة المواد المستبدلة إلى اجمالي معاملات الاستبدال الواردة للقسم
دورية القياس	سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة / قسم الاستلام ضابط الاستلام المعني	مخاطبات مواقع وزارة الصحة والمتعهدين	متابعة استبدال الادوية واللوازم منتهية الصلاحية التي عليها تعهدات استبدال	مواد مستبدلة	وزارة الصحة

اســـم العملية	متابعة المواد الراكدة
رمز العملية	MOH-SP-PCS-29-v1
الهدف من العملية	الاستخدام الأمثل للموارد والحد من هدر المال من خلال مراقبة اللوازم واتخاذ الإجراءات اللازمة لتجنب ركودها.
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	قسم التزويد
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البيئة التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير أنظمة إدارة المخزون والتنبؤ بالطلب وإدارة المستودعات والنقل.
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	متابعة تواريخ انتهاء صلاحية اللوازم (MOH-POL-D-PS-84)
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري□ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** انخفاض استهلاك المواد نتيجة (إغلاق تخصصات معينة / ظهور تقنيات أحدث / ظهور آثار جانبية / تقارير عالمية / زوال جائحة كان قد تم توفير علاجاتها) **المؤثرات المحتملة:** ازدياد الادوية واللوازم الراكدة.
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	مهارات الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	* نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة (2022) وتعليماته. * التعليمات الصادرة عن المؤسسة العامة للغذاء والدواء

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	إصدار تقارير الكترونية شهرية ويومية بخصوص الأدوية واللوازم الراكدة (التي يخشى من انتهاء صلاحيتها قبل استخدامها حسب معدل الاستهلاك لها) والمتضمنة الرصيد المتوفر ومعدل الاستهلاك الشهري وتاريخ انتهاء الصلاحية ووجود أو عدم وجود تعهد باستبدالها).	**شعبة تزويد الأدوية / قسم التزويد** **شعبة تزويد اللوازم الطبية وغير الطبية / قسم التزويد**	الطابق الاول / مبنى الادارة	

.2	الاطلاع على التقارير المقدمة من صيادلة قسم التزويد ورئيس قسم التخزين والتزويد وتدقيقها للإيعاز باتخاذ الإجراء المناسب حفاظا على المال العام: أ – مخاطبة رئيس الاختصاص المعني لإبلاغه عن المادة الراكدة والتنسيق معه للاستفادة منها. ب – التعميم على الجهات الطبية بتوفر المادة للاستفادة منها قبل انتهاء صلاحيتها بفترة لا تقل عن ستة شهور: 1-التعميم الداخلي: مخاطبة مدراء المستشفيات ومدراء الصحة ورؤساء الاختصاص في الوزارة. 2-التعميم الخارجي : مخاطبة الخدمات الطبية الملكية ومستشفى الجامعة الأردنية ومستشفى الملك المؤسس ومستشفى الأمير حمزة ومركز الحسين للسرطان.	• رئيس قسم التزويد. • رؤساء أقسام المستودعات / مديرية المشتريات والتزويد .	الطابق الاول / مبنى الادارة	
.3	صرف المواد المعمم عليها بالتنسيق مع الجهات الطالبة	**شعبة تزويد الأدوية / قسم التزويد** **شعبة تزويد اللوازم الطبية وغير الطبية / قسم التزويد**	الطابق الاول / مبنى الادارة	

الشركاء	الداخليين	مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة
	الخارجيين	مستشفى الأمير حمزة/ المستشفيات الجامعية/ الخدمات الطبية الملكية/ مركز الحسين للسرطان
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		أسبوعان عمل
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة الكمبيوتر + نظام المديرية + الشبكة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		التقارير الالكترونية للمواد الراكدة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام مديرية المشتريات والتزويد	نظام ادارة المخزون	* مستشفيات ومديريات وزارة الصحة	نظام مديرية	مديرية المشتريات والتزويد

		* المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات . * مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى) .	المشتريات والتزويد	
مؤشرات أداء العملية	* عدد التعاميم على الأدوية واللوازم الراكدة سنويا			
دورية القياس	ربع سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
* قسم التزويد . * رؤساء أقسام المستودعات / مديرية المشتريات والتزويد ..	* التقرير الالكتروني للمواد الراكدة المقدم من صيادلة قسم التزويد وأقسام المستودعات.	متابعة المواد الراكدة	* صرف المواد الراكدة أو استبدالها	* مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة. * مستشفى الأمير حمزة/المستشفيات الجامعية/ الخدمات الطبية الملكية/مركز الحسين للسرطان.

اســـم العملية	متابعة تنفيذ عقود شراء اللوازم
رمز العملية	MOH-SP-PCS-30-v1
الهدف من العملية	عدم انقطاع وزارة الصحة من اللوازم والادوية حفاظا على المال العام و زيادة كفاءة وفاعلية ادارة الموارد المالية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	شعبة استلام اللوازم / قسم الاستلام
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البيئة التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	إدامة المخزون الاستراتيجي من الأدوية والمستلزمات الطبية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	سياسة متابعة ومراقبة اللوازم سياسة متابعة تاريخ انتهاء صلاحية المواد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	☐ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √ إدارة الشراء والتزويد ☐ إدارة الموارد المالية ☐ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى ☐ إدارة التامين الصحي ☐ إدارة المباني والممتلكات ☐ إدارة الموارد البشرية ☐ إدارة الرقابة والتنظيم ☐ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات ☐ التطوير التنظيمي والإداري☐ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	☐ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** وجود حالات طارئة تؤثر على سلاسل التوريد (إغلاق طرق الشحن العالمية لوجود أوبئة أو كوارث). **المؤثرات المحتملة:** زيادة عدد القرارات الصادرة بغرامات تأخير
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	الإلمام بنظام المشتريات الحكومية رقم 8 لعام 2022 وتعليماته وتدريب العاملين عليه وعلى نظام المديرية الالكتروني وإلحاق الكادر الفني بالدورات والتدريب والورشات
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومية رقم 8 لعام 2022 وتعليماته والشروط الخاصة والعامة لقرار الاحالة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	الاطلاع على قرارات الاحالة وفهم الشروط الخاصة والعامة بها	الموظف المختص / قسم الاستلام	الأرضي / مبنى الادارة	
..2	متابعة توريد العطاءات	ضابط الاستلام / قسم الاستلام	الأرضي / مبنى الادارة	
.3	توثيق دفعات كل قرار على حدة حاسوبيا	* قسم المشتريات وادارة العقد (للشراءات المحلية)	*مبنى المشتريات .	

		* قسم التزويد(للعطاءات المركزية)	* الطابق الاول / مبنى الادارة	
4.	ابلاغ قسم المشتريات وادارة العقد عن اي دفعة استحقت ولم تورد ومتابعة اي انذار يصدر لاي متعهد لم يورد الدفعة المستحقة عليه	رئيس قسم الاستلام	الأرضي / مبنى الادارة	
5.	الرد على اي استفسارات من اي جهة فيما يخص استلام العطاءات والشراءات	رئيس قسم الاستلام	الأرضي / مبنى الادارة	

الشركاء	الداخليين	مديريات ومستشفيات وزارة الصحة / مديرية الهندسة الطبية
	الخارجيين	الشركات الموردة المؤسسة العامة للغذاء والدواء دائرة المشتريات الحكومية ديوان المحاسبة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		تعتمد حسب مدة العقد
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة الكمبيوتر + نظام المديرية + الشبكة
النماذج اللازمة لإتمام العملية		قرارات الاحالة وشروطها العامة والخاصة

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام مديرية المشتريات والتزويد	نظام ادارة المخزون	* مديريات ومستشفيات وزارة الصحة * المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات . * مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى)	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد
مؤشرات أداء العملية	عدد قرارات غرامات التأخير الوقت المحدد وحسب النظام			
	عدد المواد التي تم الإبلاغ عن تأخيرها.			
دورية القياس	شهرية			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة	العقود أو القرارات	متابعة **تنفيذ** عقود شراء اللوازم	1- كشف بالمواد متأخرة التوريد.	وزارة الصحة

/ قسم الاستلام			2- قرارات معدلة بخصوص التأخر في التوريد (قسم المشتريات وإدارة العقد)	

اســـم العملية	متابعة حالات سوء المصنعية
رمز العملية	MOH-SP-PCS-31-v1
الهدف من العملية	ضمان مطابقة اللوازم المحالة للشروط والمواصفات الفنية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	شعبة الرصد والتفتيش / قسم المتابعة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	تطوير أنظمة إدارة المخزون والتنبؤ بالطلب وإدارة المستودعات والنقل
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	لا يوجد
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية √إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة: البدء بتوريد دفعات العطاء / خلال فترة دراسة العطاءات.** **المؤثرات المحتملة: زيادة تقارير سوء المصنعية (نماذج الابلاغ عن سوء المصنعية)**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	* مهارات الحاسوب
التشريعات التي تضبط العملية	*** نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة 2022 وتعليماته.** * تعليمات المؤسسة العامة للغذاء والدواء.

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	استقبال الشكاوي من الجهة الطبية وحسب النموذج (الإبلاغ عن سوء مصنعية) المحدد لهذه الغاية.	الموظف المعني/ شعبة الرصد والتفتيش / قسم المتابعة	الارضي / مبنى المشتريات	

.2	تحويل المعاملة إلى قسم المستودعات لبيان الرأي وتزويدهم بصورة عن ضبط الاستلام والفاتورة وتحديد الكمية المتوفرة في المستودع المركزي .	*الموظف المعني . * رئيس قسم المتابعة والتدقيق.	الارضي / مبنى المشتريات	
.3	التعميم على الجهات الطبية بكتاب رسمي لتزويد مديرية المشتريات والتزويد بأي شكاوي مماثلة على نفس المادة حسب النموذج المعد لهذه الغاية.	مدير مديرية المشتريات والتزويد	الطابق الثاني / مبنى الإدارة	
.4	تشكيل لجنة من أصحاب الاختصاص للتحقق من الشكاوي واجراء اللازم حسب الأصول.	*رئيس قسم المتابعة. * مدير مديرية المشتريات والتزويد.	الارضي / مبنى المشتريات	
.5	في حال **وجود** سوء مصنعية يتم إعداد مخاطبات : أ- للمؤسسة العامة للغذاء والدواء في حال الأدوية أو المستلزمات الطبية وذلك لبيان الرأي وإجراء اللازم. ب- لمديرية المختبرات في حال مواد المختبر وذلك لبيان الرأي وإجراء اللازم.	*الموظف المعني . * رئيس قسم المتابعة.	الارضي / مبنى المشتريات	
.6	في حال **ثبوت** سوء المصنعية يتم اتخاذ الاجراءات التالية: أ- إصدار تعميم لمديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة لإيقاف استعمال المادة وتجميعها لإعادتها للمستودعات المركزية وحصر كمياتها. ب- الإيعاز لقسم المشتريات وادارة العقد بإجراء اللازم ماليا وإداريا حسب الأصول.	مدير مديرية المشتريات والتزويد * رئيس قسم المتابعة.	الارضي / مبنى المشتريات * الطابق الاول / مبنى المشتريات	
.7	متابعة سحب واستبدال المادة حسب الأصول .	*الموظف المعني / قسم المتابعة. * قسم المستودعات .	مستودعات / مديرية المشتريات والتزويد	
الشركاء	الداخليين	مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة.		
	الخارجيين	* المؤسسة العامة للغذاء والدواء. * المتعهد .		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		شهر عمل وحسب طبيعة وكمية المادة .		
الأدوات الالكترونية المستخدمة		اجهزة الكمبيوتر + نظام المديرية + الشبكة		

النماذج اللازمة لإتمام العملية	• نموذج الابلاغ عن سوء المصنعية • كتب التعميم على الجهات الطبية			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام مديرية المشتريات والتزويد	نظام ادارة المخزون / للمراسلات البريدية فقط	* مديريات ومستشفيات و مراكز وزارة الصحة . * المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات . * مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى) .	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد
مؤشرات أداء العملية	* عدد كتب التعميم على الجهات الطبية بخصوص سوء المصنعية			
	* نسبة المعاملات التي تم سحب موادها إلى عدد المعاملات الواردة إلى قسم المتابعة بخصوص سوء المصنعية سنويا .			
دورية القياس	سنوي			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
وزارة الصحة/ * مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة	* نموذج الإبلاغ عن سوء المصنعية. * ضبط الاستلام. * فاتورة التوريد.	* **التعميم** على الجهات الطبية بخصوص وجود أي شكاوي مماثلة على المادة نفسها. * **تشكيل** لجنة للتحقق من الشكوى.	* **سحب المواد التي ثبت سوء مصنعيتها**	* مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة.

اســـم العملية	مراقبة المخزون الدوائي لاستدامة توفيره
رمز العملية	MOH-SP-PCS-32-v1
الهدف من العملية	تحسين وتطوير فاعلية التزويد وعملية إدارة المخزون
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية المشتريات والتزويد
اسم القسم	قسم التزويد
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البيئة التحتية والتزويد وضمان استدامتها.
المشروع/ البرنامج المرتبط	إدامة المخزون المركزي و الاستراتيجي من الأدوية والمستلزمات الطبية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	**إدامة مخزون اللوازم من حيث الاستلام والتخزين والصرف والمراقبة (MOH/POL/D/PS/73)**
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية ●إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي □ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري□ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم ●لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	----------
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	الاحداث المتوقعة: ارتفاع معدلات الاستهلاك بسبب (فتح تخصصات جديدة / حالات طارئة / اتساع مظلة التأمين الصحي وانضمام شرائح جديدة من المجتمع / افتتاح منشآت صحية جديدة) *المؤثرات المحتملة: ازدياد عدد طلبات الشراء وطلبات الكميات الاضافية الموصى بتنفيذها وكتب الاستعارة
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	• مهارات الحاسوب • المعرفة بنظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة (2022) وتعليماته.

التشريعات التي تضبط العملية	* نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة (2022) وتعليماته. * التعليمات الصادرة عن المؤسسة العامة للغذاء والدواء

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	إعداد تقرير دوري للأدوية واللوازم التي قاربت كمياتها على النفاذ ويلزم توفيرها بناءا على معدل استهلاكها وذلك قبل الوصول إلى الحد الأدنى لمستوى إعادة الطلب بفترة كافية (4 شهور) حرصا على عدم الانقطاع وحفاظا على الرصيد الاستراتيجي والمركزي.	**شعبة تزويد الأدوية / قسم التزويد** **شعبة تزويد اللوازم الطبية وغير الطبية / قسم التزويد**	الطابق الاول / مبنى الادارة	
.2	الاطلاع على التقرير الدوري ودراسته حسب الأصول وذلك لتحديد الإجراء اللازم اتخاذه على النحو التالي : أ- الإيعاز بإعداد كتاب تسريع توريد للدفعات غير الموردة من العطاء أو الكميات الإضافية. ب- الإيعاز بطلب كميات إضافية بسعر العطاء. ج- الإيعاز بالشراء المحلي (بموجب طلب مشترى لوازم) للأدوية واللوازم التي تنطبق عليها الحالات التالية : 1- عدم وجود بدائل ضمن القوائم المقررة. 2- يوجد بدائل ضمن القوائم المقررة ولكن وضعها التزويدي غير كافي لتغطية الاحتياجات . 3- الحاجة لأدوية أو لوازم تطلب من المواقع لحالات طارئة ومعينة. 4- أدوية أو لوازم لم يتبق لها دفعات عطاء غير موردة أو كميات إضافية للتوريد. 5- أدوية أو لوازم تأخر المتعهد بتوريدها ضمن الفترة المذكورة في العطاء (شراء على حساب).	**شعبة تزويد الأدوية / قسم التزويد** **شعبة تزويد اللوازم الطبية وغير الطبية / قسم التزويد** رئيس قسم التزويد	الطابق الاول / مبنى الادارة	

	د- الإيعاز بإعداد كتب استعارة من الجهات الطبية.			
الشركاء	الداخليين	مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة		
	الخارجيين	دائرة المشتريات الحكومية / مستشفى الأمير حمزة/ المستشفيات الجامعية/ الخدمات الطبية الملكية/ مركز الحسين للسرطان		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	ثلاث أيام عمل			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	اجهزة الكمبيوتر + نظام المديرية + الشبكة			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	تقارير دراسة الوضع التزويدي للمخزون			

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام مديرية المشتريات والتزويد	نظام ادارة المخزون	* مستشفيات ومديريات وزارة الصحة * المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات * مستشفيات خاصة (عقود غسيل الكلى) .	وزارة الصحة	مديرية المشتريات والتزويد

مؤشرات أداء العملية	* عدد طلبات الكميات الاضافية.
	* عدد طلبات الشراء بموجب طلب المشترى
	* عدد كتب الاستعارة
دورية القياس	ربع سنوي

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
*قسم التزويد - مديريات ومستشفيات ومراكز وزارة الصحة	* تقرير للأدوية واللوازم التي قاربت كمياتها على النفاذ	مراقبة المخزون الدوائي لاستدامة توفيره	* كتاب تسريع التوريد * طلب كميات إضافية. * طلبات شراء محلي * كتب الاستعارة	* مواقع وزارة الصحة

اســـم العملية	اعداد المخططات والدراسات اللازمة للمباني وتأثيثها
رمز العملية	MOH-RF-PCS-29-v1
الهدف من العملية	تجهيز المباني وتصميمها وتأثيثها
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الابنية والصيانة
اسم القسم	قسم الدراسات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطويروزيادة كفاءة وفاعلية البنية التحتية وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	دراسات وتصميم وتأثيث

السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي √ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **طلب دراسة او مخططات بشكل مفاجئ** **زيارات تفتيش ورقابة** **المؤثرات المحتملة:** **الظروف الجوية** **تأخر المكاتب الهندسية في اعداد الدراسة** **التشريعات والانظمة**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعارف الفنية المهارات التقنية
التشريعات التي تضبط العملية	تشريعات انظمة الطاقة البديلة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	طلب اعداد مخطط او دراسة لمبنى	ادارة المشاريع/ ادارة المستشفيات	3	
.2	الكشف على قطعة الارض	القسم	8	
.3	تحديد المساحات	القسم	8	
.4	تحديد المتطلبات الوظيفية	القسم	8	
.5	اعداد المخططات حسب المتطلبات الوظيفية	القسم	8	
.6	طباعة المخططات وتسليمها للجهة المعنية	القسم	8	
الشركاء	الداخليين	مديرية ادارة المشاريع – مديرية ادارة شؤون المستشفيات		

	الخارجيين	المكاتب الهندسية - المؤسسات الحكومية		
الزمن المستغرق لإنجاز العملية	60-30 يوم			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	الكمبيوتر الهاتف الطابعات البرامج			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	لا يوجد			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				
مؤشرات أداء العملية	زمن الاستجابة (الوقت بين الطلب واعداد المطلوب)			
دورية القياس	شهريا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
مديرية ادارة المشاريع – مديرية ادارة شؤون المستشفيات	طلب مخطط	اعداد المخطط او الدراسة	مخطط او دراسة جاهزة	موظفين الدراسات والمكاتب الهندسية

اسم العملية	تنفيذ انظمة طاقة بديلة في منشآت وزارة الصحة
رمز العملية	MOH-RF-PCS-30-v1
الهدف من العملية	التقليل من فاتورة الطاقة
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الابنية والصيانة
اسم القسم	وحدة الطاقة البديلة
الهدف الاستراتيجي المرتبط	ادارة كفاءة وفاعلية ادارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	مشاريع انظمة الطاقة البديلة
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	كودات البناء الوطني الاردني - كودة الطاقة البديلة

مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي √ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **تلقي بلاغات اعطال مفاجئة** **زيارات تفتيش ورقابة** **تغيير في جداول الصيانة الوقائية** **المؤثرات المحتملة:** **الظروف الجوية** **تأخر الموردين** **الموازنة والتدفق المالي** **التشريعات والانظمة**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	التنسيق مع الجهات المانحة وجميع بيانات للمنشآت المعارف الفنية مهارات السلامة العامة المهارات التقنية
التشريعات التي تضبط العملية	تعليمات تنظيم اجراء المشتريات الحكومية لسنة 2022 تشريعات انظمة الطاقة البديلة

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	انشاء دراسة لتنفيذ مشروع طاقة بديلة	قسم الدراسات مديرية ادارة المشاريع	8	
.2	تقديم مشروع من قبل الجهات المانحة			
.3	التنسيق بخصوص المنشآت التي سيتم التنفيذ فيها	مدير الابنية	8	
.4	جمع البيانات والمعلومات اللازمة	وحدة الطاقة	8	

.5	عمل الكتب والمخاطبات للجهات المعنية	وحدة الطاقة	8	
.6	الاشراف والمتابعة في مرحلة التنفيذ	وحدة الطاقة	8	
.7	متابعة عمل الانظمة والانتاجية	وحدة الطاقة	8	

الشركاء	الداخليين	قسم الدراسات - مديرية ادارة المشاريع
	الخارجيين	وزارة الطاقة والثروة المعدنية ، وزارة الاشغال العامة والاسكان شركة الكهرباء الوطنية ، شركة توزيع الكهرباء
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		حسب مدة المشروع
الأدوات الالكترونية المستخدمة		محولات عكس ، اجهزة كمبيوتر
النماذج اللازمة لإتمام العملية		النماذج الواردة في الوثيقة القياسية لشراء الاشغال الحكومية لسنة 2024

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
لا يوجد				

مؤشرات أداء العملية	كمية استهلاك الكهرباء – فواتير الكهرباء للمنشآت
دورية القياس	شهريا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
الجهات المانحة	منشآت وزارة الصحة الغير مخدومة بالطاقة البديلة	تنفيذ مشاريع انظمة الطاقة البديلة والمتجددة	منشآت تعمل على الطاقة البديلة والمتجددة	وزارة الصحة

اســـم العملية	شراء الاشغال والخدمات الفنية
رمز العملية	MOH-RF-PCS-31-v1
الهدف من العملية	طرح العطاءات للاشغال واحالتها حسب الاصول
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الابنية والصيانة
اسم القسم	قسم العطاءات
الهدف الاستراتيجي المرتبط	ادارة كفاءة وفاعلية ادارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	لا يوجد

السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	نظام الاشغال الحكومية
مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي √ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **زيارات من التفتيش والرقابة** **تعطل نظام الشراء الالكتروني** **المؤثرات المحتملة:** **الموازنة والتدفق المالي** **التشريعات والانظمة**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعرفة بنظام المشتريات الحكومية والوثيقة القياسية المعرفة بنظام الشراء الالكتروني
التشريعات التي تضبط العملية	تعليمات تنظيم اجراء المشتريات الحكومية لسنة 2022

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.68	اعداد وثائق الشراء من الاقسام	القسم المختص	8	
.69	تدقيق وثائق الشراء	ضابط الشراء	8	
.70	الموافقة على طرح العطاء	الامين العام	3	
.71	نشر العطاء على موقع الشراء JONEPS	امين السر	8	
.72	فتح العروض وتقييمها	لجنة الشراء واللجان الفنية	8	
.73	احالة العطاء	لجنة الشراء	8	
.74	مصادقة القرارات	الوزير	3	

.75	تنفيذ العطاء وانجاز الاعمال	المقاول		

الشركاء	الداخليين	مديرية ادارة المشاريع- مديرية المشتريات واللوازم - المالية
	الخارجيين	وزارة الاقتصاد الرقمي - مديرية العطاءات الحكومية - شركات القطاع الخاص – وزارة الاشغال
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		حسب مدة المشروع
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر – الطابعات – البريد الالكتروني
النماذج اللازمة لإتمام العملية		النماذج الواردة في الوثيقة القياسية لشراء الاشغال الحكومية لسنة 2024

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام الشراء الالكتروني الاردني JONEPS	نظام الشراء الالكتروني	العطاءات الحكومية	وزارة المالية	وزارة المالية
مؤشرات أداء العملية				
دورية القياس				

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
الاقسام الاخرى	وثائق عطاء	طرح عطاءات الاشغال	قرار احالة	المقاولون – الجهات المانحة

اســـم العملية	صيانة المستشفيات وتحديثها ومتابعة ادامتها
رمز العملية	MOH-RF-PCS-32-v1
الهدف من العملية	تقديم الخدمة للمرضى حسب الاصول
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الابنية والصيانة
اسم القسم	قسم الانظمة الكهروميكانيكية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	ادارة كفاءة وفاعلية ادارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	ادامة صيانة المستشفيات
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة الاردني كودات البناء الوطني الاردني

مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي √ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **تلقي بلاغات اعطال مفاجئة** **زيارات تفتيش ورقابة** **تغيرر في جداول الصيانة الوقائية** **المؤثرات المحتملة:** **الظروف الجوية** **تأخر الموردين** **الموازنة والتدفق المالي** **التشريعات والانظمة**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعارف الفنية مهارات السلامة العامة المهارات التقنية
التشريعات التي تضبط العملية	تعليمات تنظيم اجراء المشتريات الحكومية لسنة 2022 تعليمات ضبط العدوى

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	الابلاغ عن عطل او طلب صيانة او تحديث	ادارة المستشفى		
.2	الكشف على الاعطال او المتطلبات	مهندس من القسم	8	

.3	تحضير دراسة فنية وموصفات	مهندس من القسم	8	
.4	دراسة الكلفة التقديرية	مهندس من القسم	8	
.5	تأمين المخصصات المالية	مدير الابنية	8	
.6	طرح العطاء	قسم العطاءات	8	
.7	استلام انجاز الاعمال المطلوبة	مهندس من القسم	8	

الشركاء	الداخليين	ادارة المستشفيات - مديرية المشتريات واللوازم - المالية
	الخارجيين	شركات القطاع الخاص – وزارة الاشغال

الزمن المستغرق لإنجاز العملية	45 يوم			
الأدوات الالكترونية المستخدمة	الكمبيوتر – الطابعات – البريد الالكتروني			
النماذج اللازمة لإتمام العملية	النماذج الواردة في الوثيقة القياسية لشراء الاشغال الحكومية لسنة 2024			
الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام ادارة الاصول والصيانة	CMMS	المديريات والوزارات المرتبطة	وزارة الصحة	وزارة الصحة
مؤشرات أداء العملية	1- زمن الاستجابة (الوقت بين البلاغ والوصول للموقع) 2- نسبة الاعطال المتكررة (قياس جودة الاصلاح)			
دورية القياس	شهريا			

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
ادارة المستشفى	بلاغ عطل او وصف مشكلة	صيانة / تحديث	اصلاح عطل او حل مشكلة	الموظفين في الموقع او المراجعين

اســـم العملية	صيانة عامة والتحديث في المراكز الصحية والمباني الادارية
رمز العملية	MOH-RF-PCS-33-v1
الهدف من العملية	اجراءات الصيانات المطلوبة للمراكز الصحية والمباني الادارية
اسم الوحدة التنظيمية	مديرية الابنية والصيانة
اسم القسم	قسم التنفيذ وصيانة الابنية
الهدف الاستراتيجي المرتبط	تطويروزيادة كفاءة وفاعلية البنية التحتية وضمان استدامتها
المشروع/ البرنامج المرتبط	صيانة وتحديث المراكز الصحية والمباني الادارية
السياسات والوثائق ذات العلاقة التي تضبط العملية	قانون الصحة العامة الاردني كودات البناء الوطني الاردني

مجموعة العمليات الرئيسية / المساندة المرتبطة بها	□ إدارة الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية □ إدارة الشراء والتزويد □ إدارة الموارد المالية □ إدارة الجودة والتميز وسلامة المرضى □ إدارة التامين الصحي √ إدارة المباني والممتلكات □ إدارة الموارد البشرية □ إدارة الرقابة والتنظيم □ إدارة المخاطر والكوارث والأزمات □ التطوير التنظيمي والإداري □ أخرى ( )
تنتهي العملية بخدمة	□ نعم √ لا
اسم الخدمة التي تنتهي بها العملية	
الأحداث والمؤثرات التي قد تؤثر على العملية	**الاحداث المتوقعة:** **تلقي بلاغات اعطال مفاجئة** **زيارات تفتيش ورقابة** **تغيرر في جداول الصيانة الوقائية** **المؤثرات المحتملة:** **الظروف الجوية** **تأخر الموردين** **الموازنة والتدفق المالي** **التشريعات والانظمة**
المهارات والمعارف اللازمة لإنجاز العملية	المعارف الفنية مهارات السلامة العامة المهارات التقنية الخبرات الهندسية بكافة انواعها
التشريعات التي تضبط العملية	نظام المشتريات الحكومية رقم (8) للعام 2022 الوثيقة القياسية لشراء الاشغال الحكومية لسنة 2024ا

التسلسل	الخطوات	مسؤولية التنفيذ	رقم الطابق	رقم المكتب
.1	طلب كشف من ادارة الرعاية الصحية	ادارة الرعاية الصحية	6	
.2	الكشف على الموقع	مهندسو القسم	8	
3	كتابة المواصفات الفنية وتجهيز وثائق العطاء	مهندسو القسم	8	
.10	الاشراف على العطاء	مهندسو القسم	8	
.5	استلام اولي لاعمال العطاء	مهندسو القسم	8	

6	استلام نهائي لاعمال العطاء	مهندسو القسم	8	

الشركاء	الداخليين	ادارة الرعاية الصحية
	الخارجيين	المقاولون – الجهات المانحة
الزمن المستغرق لإنجاز العملية		حسب مدة المشروع
الأدوات الالكترونية المستخدمة		الكمبيوتر – الطابعات – البريد الالكتروني
النماذج اللازمة لإتمام العملية		النماذج الواردة في الوثيقة القياسية لشراء الاشغال الحكومية لسنة 2024

الأنظمة الالكترونية	اسم النظام الإلكتروني لإتمام العملية	الجهات الشريكة على هذا النظام	ملكية النظام	مسؤولية الإشراف على النظام
نظام ادارة الاصول والصيانة	CMMS	المديريات والوزارات المرتبطة	وزارة الصحة	وزارة الصحة

مؤشرات أداء العملية	3- زمن الاستجابة (الوقت بين البلاغ والوصول للموقع) 4- نسبة الاعطال المتكررة (قياس جودة الاصلاح)
دورية القياس	شهريا

المورد	المدخلات	العملية	المخرجات	المتعامل
ادارة الرعاية الصحية	طلب صيانة اوتحديث	تنفيذ اعمال الصينة والتحديث للمراكز الصحية والمباني الادارية	استلام المنشأة جاهزة للاستعمال	المواطنون المجتمع المحلي الكادر