

# دليل الجودة

.....





## الاسم

المواصفة الدولية " الأيزو 9001 - ISO 9001 "

## الفكرة:

نشأت الفكرة من وجود حاجة إلى تنظيم بيئة العمل ..... اسم الجمعية ..... وفق هيكلية واضحة متدرجة، تحدد الارتباطات الإدارية، والمهام العملية للأقسام داخل الجمعية، وتبين حدود المسؤوليات والصلاحيات، في محاولة لوصفها وصفا إداريا، وتوصيف عملها رغبة في زيادة الإنتاجية المرتقبة وقياسها، وحفز الكادر الإداري إلى مزيد من التميز والريادة..

## مؤشرات الاحتياج:

1. عدم وجود هيكلية واضحة المعالم.
2. عدم وجود دليل للجودة ودليل للتنظيمات الإدارية.
3. عدم وجود دليل للإجراءات متكامل.
4. وجود بعض التداخل في الصلاحيات والمسؤوليات.

## عوائد نظام الجودة:

1. تنظيم بيئة العمل.
2. زيادة الإنتاجية.
3. ضبط الجودة.
4. استثمار إمكانات الجمعية في تحقيق موارد مالية إضافية لها.

## مفهوم نظام الجودة:

يقصد بالأيزو: تحسين أسلوب الإدارة لتحقيق جودة ذات مستوى عالٍ تستطيع من خلالها الجمعية تنظيم عملياتها وإدارة مواردها بتكلفة أقل.

## المنطلقات:

1. ينطلق المشروع من حرص الجمعية على تحقيق الإنتاجية وتحسين الأداء
2. التعاون والتفاعل بين جميع العاملين بالجمعية بطريقة سلسة.

## الموجهات:

1. ضمان مؤسسية العمل وبعده عن الفردية
2. تطوير بيئة العمل في الجمعية

3. تحسين مخرجات العمل.
4. تحفيز العاملين للعمل وزيادة الإنتاجية.
5. توظيف جميع إمكانات الجمعية وتقليل الهدر.

رسالة النظام:

تحقيق بيئة إدارية فاعلة وفق ضوابط مرسومة وضمن العمل المؤسسي  
الأهمية:

**إن تطبيق نظام ادره الجودة ISO 9001 في اسم الجمعية ..... سيحقق التالي:**

1. الانعكاس الإيجابي على مستوى الأداء حيث يتم التقليل بشكل ملموس من الإهدار في إمكانيات الجمعية من حيث المواد ووقت العاملين
2. الاسهام في تمكين الجمعية من تحليل المشكلات التي تواجهها ويجعلها تتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية وذلك لمنع مثل تلك المشكلات من الحدوث مستقبلاً،
3. يمكن النظام جميع موظفات الجمعية من المشاركة الفعالة في الإدارة، لتحقيق التطور والتحسين والتنظيم الذي سترك أثراً نفسياً إيجابياً على الموظفين
4. التدقيق الداخلي سيجعل النظام يعمل لخدمة الجمعية،

الأهداف:

1. بناء نظام جودة فعال في الجمعية يقوم على أسس واضحة.
2. بناء هيكلية واضحة في الجمعية وجميع اقسامها الإدارية.
3. إنشاء نظام إداري مبني على التوثيق ويحدد المهام والمسئوليات والصلاحيات مما يساعد على تحفيز الكادر الاداري ويضعهم أمام تنفيذ مهامهم بكفاءة وفاعلية.
4. تطوير أساليب العمل.
5. بناء نظام رقابة داخلي لزيادة الإنتاجية.

أسس ومبادئ نظم إدارة الجودة

ترتكز نظم إدارة الجودة على ثمانية مبادئ أساسية، تقوم على أساسها هي:

**المبدأ الأول:** الفئات المستهدفة من الجمعيات والافراد هم بؤرة الاهتمام.

**المبدأ الثاني:** القيادة. من خلال وضع الأهداف البرامج لتنفيذها بالشكل الصحيح والسليم.

**المبدأ الثالث:** إشراك العاملين.

**المبدأ الرابع:** منهجية العمليات. (الفلسفة والأنظمة المختلفة ما بين المؤسسات).

**المبدأ الخامس:** الإدارة بمنهجية المنظومات.

- المبدأ السادس:** التحسين المستمر. يجب أن يكون هدف دائم.
- المبدأ السابع:** اتخاذ القرار بناء على حقائق ينبغي أن تكون البيانات حقيقة عند اتخاذ القرارات.
- المبدأ الثامن:** الشراكة المربحة للطرفين مع الموردين. بتوفير معلومات عن السوق عن المواد عن المنافسين

### المميزات:

1. إعداد مرجعية استشارية إدارية تعنى بتنظيم بيئة العمل الإداري داخل الجمعية.
2. تكوين وعي لدى الموظفين والعاملات للارتقاء بأدائهن الوظيفي.
3. 3 تكوين فرق مدربة ومؤهلة إداريا.

### محتويات نظام ادارة الجودة: ISO 9001-

1. الهياكل التنظيمية
2. دليل الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة
3. الإجراءات والرسومات التوضيحية والنماذج
4. دليل التوصيف الوظيفي
5. أهداف الجودة
6. قائمة الوثائق الخارجية
7. الرموز التوضيحية

### المحتويات

الصفحة	المحتوى	م
	ضبط توزيع دليل الجودة	.1
	نظام التغييرات والتعديلات	.2
	قائمة التعديلات والإصدارات	.3
	المقدمة	.4
	نبذة عن الجمعية	.5
	سياسة وأهداف الجمعية	.6
	رؤية الجمعية	.7
	رسالة الجمعية	.8
	1. المجال	.9
	1.1. متطلبات عامة	.10
	1.2. التطبيق	.11
	2. المرجعية	.12
	3. العبارات والتعاريف	.13
	4. نظام إدارة الجودة	.14
	4.1. متطلبات عامة	.15
	4.2. متطلبات التوثيق	.16
	5. مسؤولية الإدارة	.17
	5.1. التزام الإدارة	.18
	5.2. التركيز على العميل	.19
	5.3. سياسة الجودة	.20
	5.4. التخطيط	.21
	5.5. المسؤولية والصلاحية والاتصال	.22
	5.6. مراجعة الإدارة	.23
	6. إدارة الموارد	.24
	6.1. توفير الموارد	.25
	6.2. الموارد البشرية	.26
	6.3. البنية التحتية	.27
	6.4. بيئة العمل	.28
	7. تنفيذ الخدمة	.29
	7.1. التخطيط لتنفيذ الخدمة	.30
	7.2. العمليات ذات العلاقة بالعميل	.31
	7.3. التصميم والتطوير	.32
	7.4. الشراء	.33
	7.5. ضبط تحقيق الخدمة	.34
	7.6. ضبط أجهزة المراقبة والقياس	.35
	8. القياس والتحليل والتحسين	.36
	8.1. المتطلبات العامة	.37
	8.2. المراقبة والقياس	.38
	8.3. التحكم في الخدمة غير المطابقة	.39

الصفحة	المحتوى	م
	8.4. تحليل البيانات	.40
	8.5. التحسين	.41

اولا

## مقدمة الدليل

## ضبط توزيع دليل الجودة

- يتم توزيع دليل الجودة داخل الجمعية على أساس قاعدة النسخة الموثقة، وبموافقة المدير التنفيذي، ويتم الاحتفاظ بقائمة النسخ الموثقة التي يتم توزيعها ضمن سجلات الجودة. كل النسخ الموثقة تؤشر عند كلمة موثقة في صفحة الغلاف وتحمل رقماً خاصاً وهي عرضة للتصحيح في حالة أي تعديل.
- تم توزيع النسخ غير الموثقة (مؤشرة عند كلمة غير موثقة في صفحة الغلاف) عند الضرورة على العملاء أو لأغراض أخرى بناء على موافقة المدير التنفيذي وتكون الجمعية في هذه الحالة غير ملزمة باستردادها وإعادة تصحيحها في حالة أي تعديل.

## توزيع دليل الجودة:

رقم النسخة	اسم المستلم	الصفة	التاريخ
.1			
.2			
.3			
.4			
.5			
.6			
.7			
.8			
.9			
.10			
.11			
.12			
.13			

## نظام التغييرات والتعديلات

تعديل الدليل وإصداره



يقوم قسم الجودة بتعديل دليل الجودة وإصداره حسبما يقتضي الأمر، للتعبير عن الحالة الراهنة لنظام إدارة الجودة في الجمعية وتطبيقه، بناء على القرارات المتخذة في اجتماعات مراجعة الإدارة، أو مقترحات من بحوزتهم نسخ الدليل؛ ويكون التعديل باستبدال الصفحة أو الصفحات المراد تعديلها مع الإشارة فيها إلى رقم وتاريخ التعديل، أما الفقرة المعدلة فيتم تمييزها بوضع خط تحت التعديل. ترقم التعديلات على التتابع حتى يتم إصدار نسخة جديدة للدليل تضم كل التعديلات. يُلجأ إلى الإصدار الجديد عندما يبلغ عدد التعديلات التي طرأت على الدليل عشرة تعديلات، وتميّز الإصدارات على النحو التالي الإصدار (0.1) (0) يشير إلى رقم التعديل، (1) يشير إلى رقم الإصدار.

#### سجل التعديلات:

يدقق قسم الجودة التعديلات المقترحة بالتنسيق مع الأشخاص الذين بحوزتهم النسخ المضبوطة عند الضرورة ويصادق عليها من قبل المدير التنفيذي. يوزع قسم الجودة الصفحات المعدلة حسب قائمة ضبط التداول الخاصة بدليل الجودة ويتأكد من سحب وإتلاف الصفحات القديمة ويحتفظ بنسخة منها. تعتبر قائمة التعديلات الواردة في هذا الدليل النسخة الرسمية لحالة التعديلات.

رقم الإصدار	تاريخ التعديل / الإصدار	الإصدار / التعديل من قبل	الصفحات المعدلة	وصف مختصر للتعديل
(1.0)	1428/5/1 هـ	إدارة الجودة	كامل	الإصدار الأول

#### المقدمة

ان تعبير الجودة ليس تعبيراً جديداً في ثقافتنا العربية الإسلامية، وخير دليل على ذلك ما ورد من آيات قرآنية وأحاديث للنبي صلى الله عليه وسلم، تؤكد ذلك، حيث قال تعالى في كتابه الكريم: "صنع الله الذي أتقن كل شيء" (النمل، 88). وكذلك قال تعالى في محكم تنزيله "انا لا نضيع أجر من أحسن عملاً" (الكهف، 30). وعن الرسول صلى الله عليه وسلم أنه قال: - "ان الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً ان ينتهه" (رواه مسلم)

ونفهم من ذلك ان الجودة هي الاتقان والعمل الحسن  
تعدُّ الجودة أداة فعالة لتطبيق التحسين المستمر لجميع أوجه النظام في أية منشأة.  
ويقدم معهد الجودة الفيدرالي بالولايات المتحدة الأمريكية تعريفاً للجودة الشاملة هو "القيام بالعمل بشكل صحيح ومن أول خطوة مع ضرورة الاعتماد على تقييم العمل في معرفة مدى تحسين الأداء"

من هذا المنطلق عرفت إدارة الجودة بأنها: تحسين وتطوير الأساليب القيادية والإدارية، والعمل على إدخال التغييرات الملائمة والجديدة، وإشراك كل العاملين في إحداث ذلك التغيير وبشكل جماعي تعاوني، بحيث يكفل إجراء التحديث والتطوير المستمر،

ولتحقيق الجودة لا بد من نشر ثقافة الجودة لدى جميع العاملين من خلال توضيح مفهومها، وأهميتها، وأسسها، ومبادئها، ومعاييرها، ومتطلبات تحقيقها، الجانب الآخر المطلوب لتحقيق الجودة يتمثل في مشاركة وتحفيز جميع العاملين في المجال نفسه في التنفيذ، وحل المشكلات التي قد تواجه عمليات وخطوات تطبيق الجودة، كما أنه يجب ألا يقتصر العمل وتطبيق هذه المعايير على البعض، ومن دون مشاركة الجميع.

#### نبذة تعريفية عن الجمعية

بموجب نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (..) وتاريخ ..../..../0000 ولائحته التنفيذية الصادرة بالقرار الوزاري رقم (73739) فقد تم تأسيس اسم الجمعية ....., من الأشخاص التالية أسماؤهم

م	الاسم	ملاحظات
.1		
.2		
.3		
.4		
.5		
.6		
.7		
.8		
.9		
.10		
.11		
.12		
.13		

م	الاسم	ملحوظات
.14		
.15		
.16		
.17		
.18		
.19		
.20		
.21		
.22		
.23		
.24		
.25		
.26		
.27		
.28		

### الرؤية:

رمز الاحترافية في ابتكار وتطوير الأعمال التنموية للقطاعات غير الربحية

### الرسالة:

تطوير الأعمال وتحسين الأداء لتحقيق الاستدامة لأعمال المؤسسة الغير ربحية.

سياسة الجودة في الجمعية

وحتى يكون للجودة وجود في مجال التطبيق الفعلي لا بد من توفر خمسة ملامح او صفات للتنظيم الناجح لإدارة الجودة من أجل الوصول إلى جودة متطورة ومستدامة وذات منحنى دائم الصعود، وهذه الملامح هي التي تم اعتمادها كسياسة للجودة:-

1. حشد طاقات جميع العاملين في الجمعية بحيث يدفع كل منهم بجهد وإبداعه تجاه الأهداف الاستراتيجية للجمعية مع التزام الجميع بما يخصه.
  2. الفهم المتطور والمتكامل للصورة العامة، وخاصة بالنسبة لأسس الجودة الموجهة لإرضاء متطلبات الطالبات وأولياء الامور، والمنسبة على جودة العمليات والإجراءات التفصيلية واليومية للعمل.
  3. قيام الجمعية على فهم روح العمل الجماعي - عمل الفريق -.
  4. التخطيط لأهداف لها صفة التحدي والتي تلزم الجمعية وأفرادها بارتقاء واضح وملموس في نتائج جودة الأداء.
  5. الإدارة اليومية المنظمة للجمعية- القائمة على أسس مدروسة وعملية - من خلال استخدام أدوات مؤثرة وفعالة لقياس القدرة على استرجاع المعلومات والبيانات (التغذية الراجعة).
- ونهدف من خلال تبني هذه السياسات الي الانتقال من ثقافة الحد الأدنى، إلى ثقافة الإتقان والتميز،

#### أهداف الجودة:-

1. التأكيد على أن الجودة وإتقان العمل وحسن إدارته مبدأ إسلامي بنصوص الكتاب والسنة، والأخذ به واجب ديني ووطني، وأنه من سمات العصر الذي نعيشه وهو مطلب وظيفي يجب أن يحتضن جميع الجوانب.
2. تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات وكافة العاملين بالجمعية.
3. ترسيخ مفاهيم الجودة والقائمة على الفاعلية والفعالية تحت شعارها الدائم **((أن نعمل الأشياء بطريقة صحيحة من أول مرة وفي كل مرة))**.
4. تحقيق نقلة نوعية تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجيهات
5. الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين في الجمعية من خلال المتابعة الفاعلة وإيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة مع تركيز الجودة على جميع أنشطة مكونات النظام (المدخلات- العمليات- المخرجات).
6. اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتلافي الأخطاء قبل وقوعها ورفع درجة الثقة في الموظفين والعمل على تحسينها بصفة مستمرة لتكون دائماً في موقعها الحقيقي.

7. الوقوف على المشكلات الادارية في الميدان، ودراسة هذه المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية المعروفة واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها في الجمعية مع تعزيز الإيجابيات والعمل على تلافي السلبيات.

## ثانيا

# دليل الجودة

**1. المجال:****1.1. المتطلبات العامة:**

يصف هذا الدليل نظام إدارة الجودة المطبق في الجمعية الخيرية لتطوير العمل التنموي في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، ويغطي هذا الدليل الأعمال التالية:

1.1.1. الخدمة التطويرية للجمعيات الخيرية والعاملين في القطاع الخيري.

1.1.2. تعزيز وتدعيم رضا العميل من خلال التطبيق الفعال للنظام متضمناً عمليات التطوير المستمرة للنظام والتأكيد على المطابقة لمتطلبات الطالبة والأنظمة المتبعة.

1.1.3. وصف الأسس العامة لتطبيق أساليب الأداء المحددة التي تتعلق بنظام الجودة الخاصة بمتطلبات نظام إدارة الجودة.

**1.2. التطبيق:**

تم تطبيق جميع المتطلبات الواردة في المواصفة القياسية الدولية باستثناء:

1.2.1. بند التصميم والتطوير رقم (7، 3).

1.2.2. بند إقرار صلاحية عمليات تقديم الخدمة رقم (7، 5، 2)

1.2.3. بند ضبط أدوات المراقبة والقياس رقم (7، 6)

نظراً لنوعية الخدمة التي تقدمها الجمعية ولأن هذا الاستثناء لا يؤثر على مقدرة الجمعية في تقديم خدمات تلبي متطلبات العميل والمتطلبات القانونية الأخرى.

**2. المرجعية:**

المواصفة القياسية الدولية الأيزو 9000: 2000 نظام إدارة الجودة – المتطلبات –

### 3. العبارات والتعاريف

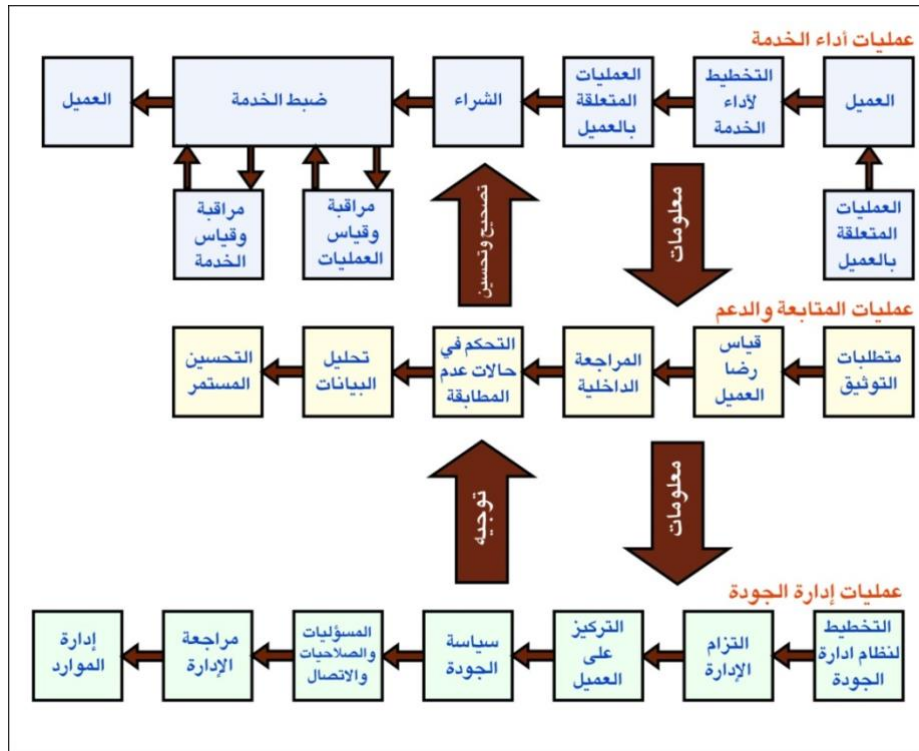
- 3.1. دليل الجودة: وثيقة تصف نظام إدارة الجودة المعمول به بالجمعية.
- 3.2. العملية: مجموعة الأنشطة والإجراءات المترابطة التي تحول المدخلات إلى مخرجات
- 3.3. رضا العميل: التأكد من تحقيق متطلبات واحتياجات العميل.
- 3.4. تعليمات العمل: وثيقة تستخدم لضبط الأعمال بشكل مفصل ودقيق.

### 4. نظام إدارة الجودة

#### 4.1. المتطلبات العامة:

قامت الجمعية بوضع نظام لإدارة الجودة ووثقته وتعمل على المحافظة عليه وتحسينه باستمرار وفقاً لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية (الأيزو 9001) التالية:

- 4.1.1. تحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقها في الجمعية.
- 4.1.2. تحديد تتابع وتفاعل هذه العمليات.
- 4.1.3. تحديد المعايير والأساليب المطلوبة للتأكد من فاعلية التشغيل والتحكم في هذه العمليات.
- 4.1.4. التأكد من توافر الموارد والمعلومات الضرورية لتدعيم تشغيل ومراقبة هذه العمليات.
- 4.1.5. مراقبة وقياس وتحليل هذه العمليات.
- 4.1.6. اتخاذ الأفعال اللازمة للوصول للنتائج المخططة والتحسين المستمر لهذه العمليات.
- ويبين المخطط التالي تتابع وتفاعل العمليات وعلاقتها مع بعضها البعض:



الشكل (1) مخطط نظام إدارة الجودة



**1.1. متطلبات التوثيق:****1.1.1. المتطلبات العامة:**

تتضمن وثائق نظام إدارة الجودة في الجمعية ما يلي:

1.1.1.1. سياسة وأهداف الجودة للمدرسة.

1.1.1.2. دليل الجودة.

1.1.1.3. الإجراءات الموثقة التي تتطلبها هذه المواصفة العالمية والوثائق

التي تحتاجها الجمعية لضبط والتأكد من فعالية التخطيط والتشغيل

والتحكم في العمليات والموضحة في قائمة الإجراءات.

1.1.1.4. السجلات المطلوبة في المواصفة العالمية والموضحة في قائمة

السجلات.

**1.1.2. ضبط الوثائق:**

قامت الجمعية بإعداد إجراء موثق لضبط وثائق نظام إدارة الجودة والذي

يتضمن طريقة:

1.1.2.1. اعتماد الوثائق قبل إصدارها.

1.1.2.2. مراجعة وتحديث الوثائق كلما كان ذلك ضرورياً وإعادة

اعتمادها.

1.1.2.3. ضمان توفر الإصدارات المعتمدة للوثائق في أماكن الاستخدام.

1.1.2.4. ضمان بقاء الوثائق واضحة ومفهومة ومعرفة.

1.1.2.5. ضمان بقاء الوثائق الخارجية معرفة.

1.1.2.6. منع أي استخدام غير مقصود للوثائق ووضع تعريف مناسب

لها في حالة حفظها لأي غرض.

**1.1.3. ضبط السجلات:**

قامت الجمعية بإعداد إجراء موثق لضبط وتعريف وتخزين وحماية

واسترجاع وتحديد مدة الاحتفاظ وطريقة التخلص من سجلات نظام إدارة

الجودة أو المحافظة عليها.

**5. مسؤولية الإدارة****5.1. التزام الإدارة:**

**تلتزم الجمعية بتطوير وتطبيق نظام إدارة الجودة، وتحسين فعاليته باستمرار**

**من خلال:**

- 5.1.1. توصيل وتبليغ جميع العاملين في الجمعية بأهمية الوفاء بمتطلبات العميل للخدمة المعتمدة من الجمعية
- 5.1.2. صياغة ووضع أهداف الجودة وعرضها للعاملين بالجمعية
- 5.1.3. وضع سياسة الجودة.
- 5.1.4. عقد ورئاسة اجتماع مراجعة الإدارة.
- 5.1.5. التأكد من توفر الموارد.

### 5.2. التركيز على العميل:

تضمن إدارة الجمعية أنه قد تم تحديد متطلبات العملاء وتعمل على تحقيق هذه المتطلبات من خلال بناء العمليات ومراجعة أداءها وتحسينها.

### 5.3. سياسة الجودة:

إن الهدف من تبني سياسة الجودة في الجمعية هو الرقي بالأداء وتقديم أفضل الخدمات من خلال تطبيق نظام الجودة الأيزو 9001:2000 شاملاً المتابعة وتصحيح الأخطاء والتطوير المستمر لتحقيق الأهداف العامة والخاصة لعملية تعليم وتحفيظ كتاب الله تعالى، وتقوم الجمعية بنشر هذا المفهوم من خلال:

- 5.3.1. اللوحات الحائطية في مكان العمل.
- 5.3.2. النشرات والمطويات بصفة مستمرة.
- 5.3.3. الندوات والمحاضرات، الاجتماعات الدورية، وسائل الاتصال، قسم الجودة.

### 5.4. التخطيط:

#### 5.4.1. أهداف الجودة:

قامت الجمعية بتحديد أهداف الجودة لكل عملية وتوثيقها في العملية نفسها وهي قابلة للقياس ومتوافقة مع سياسة الجودة ويتم قياس تحقيق هذه الأهداف في مراجعة الإدارة.

#### 5.4.2. التخطيط لنظام إدارة الجودة:

قامت الجمعية بالتخطيط لنظام إدارة الجودة لتحقيق ما ذكر في البند (1). 4) من هذا الدليل للوصول لأهداف الجودة الموضوعه، بالإضافة إلى المحافظة على أداء النظام في حالة إجراء أي تعديل.

## 5.5. المسؤولية والصلاحية والاتصال:

- 5.5.1. الوصف الوظيفي: قامت الجمعية باعتماد الوصف الوظيفي وتوزيعه على العاملين بالجمعية،
- 5.5.2. قسم الجودة:
- قامت الجمعية بتعيين ممثل للإدارة وأعطت له المسؤوليات والصلاحيات فضلا عن المسؤوليات الأخرى، والتي تتضمن:
- 5.5.2.1. التأكد من أن العمليات المطلوبة لنظام إدارة الجودة موجودة ومطبقة ومحافظ عليها.
- 5.5.2.2. رفع تقرير لإدارة الجودة عن مستوى أداء نظام إدارة الجودة وما يتطلبه هذا الأداء من تحسين وتطوير.
- 5.5.2.3. التأكد من توعية العاملين بالجمعية بأهمية تلبية متطلبات الطلاب وأولياء الأمور.
- 5.5.3. التواصل الداخلي:
- تعمل الجمعية على توفير وسائل الاتصالات بين العاملين بالجمعية من خلال الاجتماعات الدورية والأنشطة المتعددة

## 5.6. مراجعة الإدارة:

- 5.6.1. تقوم الجمعية بمراجعة نظام إدارة الجودة مرتان في السنة لضمان استمرارية ملائمة النظام وكفاءته وفعاليته.
- 5.6.2. مدخلات ومخرجات مراجعة الإدارة (تم توضيح مدخلات ومخرجات الإدارة في عملية مراجعة الإدارة QP5-01).

## 6. إدارة الموارد

### 6.1. توفير الموارد:

تقوم الجمعية بمراجعة وتحديد الموارد المطلوبة توفيرها سنويا.

### 6.2. الموارد البشرية:

تحرص إدارة الجمعية على توفر القدرة والمؤهلات والمهارات والخبرات والتدريب المناسب لجميع الموظفين القائمين على أعمال تؤثر على جودة العمل

### 6.3. البنية التحتية:

تقوم الجمعية بتحديد وتوفير والمحافظة على البنية التحتية المطلوبة لإنجاز ما يتطابق مع متطلبات الخدمة، والتي تتضمن المرافق والخدمات المساندة الملائمة والمناسبة.

**6.4. بيئة العمل:**

توفر الجمعية بيئة العمل اللازمة والمناسبة للعاملين بما فيها متطلبات السلامة لإنجاز ما يتطابق مع متطلبات الخدمة وتوفر الأجهزة والوسائل الملائمة والمناسبة

**7. تنفيذ الخدمة****7.1. التخطيط لتنفيذ الخدمة:**

تقوم الجمعية سنويا بالتخطيط للعمليات المطلوبة لتنفيذ الخدمة بطريقة يتطابق فيها التخطيط لتحقيق الخدمة مع متطلبات العمليات الأخرى لنظام إدارة الجودة وتعمل على تطويرها باستمرار.

**7.2. العمليات المرتبطة بالعميل:****7.2.1. تحديد المتطلبات المتعلقة بالخدمة:**

قامت الجمعية بتحديد الإجراءات اللازمة من خلال:

7.2.1.1. المتطلبات التي تحددها الجمعيات والافراد المشاركين في البرامج والانشطة التي تقيمها الجمعية

7.2.1.2. المتطلبات التي لا تحددها الفئات المستهدفة ولكنها ضرورية للخدمة حيث يتم تعريفهم بالمطلوب أو المستهدف.

7.2.1.3. المتطلبات القانونية والنظامية المرتبطة بالتعليمات التي تصدرها الجهات الإشرافية.

7.2.1.4. أي متطلبات إضافية تحددها وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

**7.2.2. مراجعة المتطلبات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الجمعية:**

تقوم الجمعية بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالخدمات المقدمة قبل الالتزام بتوفيرها بحيث تضمن أن:

7.2.2.1. متطلبات الخدمات محددة.

7.2.2.2. متطلبات التسجيل محددة.

7.2.2.3. توفر القدرة على الوفاء بالمتطلبات المحددة.

7.2.2.4. الاحتفاظ بسجلات نتائج المراجعة للتسجيل والإجراءات التي تُتخذ بشأنها.

**7.3. التواصل مع العميل:**

قامت الجمعية بوضع مكتب يهتم بخدمة العملاء (قسم الجودة) ويلبي رغباتهم وبناء الإجراءات كما جاء في العملية QP8-01 ليتم التواصل بصفة مباشرة وعبر جميع الوسائل المختلفة من (الموقع الإلكتروني، الايميل، الفاكس، الهاتف).

**7.4. التصميم والتطوير:**

نظراً لنوعية الخدمة التي تقدمها الجمعية، فإن هذا البند من المواصفة الأيزو 9001:2000 تم استثناءه من نظام إدارة الجودة المطبق في الجمعية،

وهذا الاستثناء لا يعفي الجمعية من مقدرتها على تقديم خدمات تلبي متطلبات العميل والمتطلبات القانونية الأخرى.

## 7.5. الشراء:

### 7.5.1. عملية الشراء:

7.5.1.1. تضمن الجمعية أن المنتج المشتري أو الخدمات، تطابق متطلبات الشراء المحددة.

7.5.1.2. إن نوع ومقدار الضبط يعتمدان على مدى تأثير ذلك على العمليات اللاحقة أو تحقيق الخدمة المقدمة بواسطة الجمعية.

7.5.1.3. تقيم الجمعية الموردين وتقوم باختيارهم، بناءً على مقدرتهم على تقديم منتج أو خدمة وفقاً لمتطلبات الجمعية.

7.5.1.4. تقوم الجمعية بوضع معايير الاختيار والتقييم، وإعادة التقييم.

7.5.1.5. يتم الاحتفاظ بسجلات أعمال التقييم وأي أعمال ضرورية ناجمة عن التقييم.

### 7.5.2. معلومات الشراء:

تصف معلومات الشراء، الخدمة أو الخدمة المراد شراؤها وفقاً لما هو مناسب للجمعية بما في ذلك ما يلي:

7.5.2.1. متطلبات المصادقة على الخدمة، الإجراءات، العمليات، والتجهيزات.

7.5.2.2. متطلبات تأهيل الأشخاص.

7.5.2.3. متطلبات نظام إدارة الجودة.

7.5.2.4. تضمن الجمعية كفاية متطلبات الشراء المحددة قبل إعلام المورد بها.

### 7.5.3. التحقق من المواد والخدمات المشتراة:

7.5.3.1. تضع الجمعية وتطبق أنشطة التفتيش والفحص، وأي أنشطة أخرى، ضرورية، لضمان أن المنتج أو الخدمة المشتراة يلبي متطلبات الشراء المحددة.

7.5.3.2. عندما ترغب الجمعية في القيام بالتحقق في منشآت المورد، فإن الجمعية تصرح عن ترتيبات التحقق المرغوب بها، وطريقة تحرير الخدمة، في معلومات الشراء.

## 7.6. ضبط تحقيق الخدمة:

### 7.6.1. ضبط تقديم الخدمة:

قامت الجمعية بوضع الإجراءات اللازمة لوصف الخدمة المقدمة في العمليات من QP7-01 إلى QP7-10.

### 7.6.2. إقرار صلاحية عمليات تقديم الخدمة:

نظراً لنوعية الخدمة التي تقدمها الجمعية، فإن هذا البند من المواصفة الأيزو 9001:2000 تم استثناءه من نظام إدارة الجودة المطبق في الجمعية. راجع البند (1.2.1).

### 7.6.3. تمييز وتتبع الخدمة:

تقوم الجمعية بتعريف وتمييز الخدمة عند الحاجة بوسائل مناسبة أثناء العام الدراسي.

### 7.6.4. ممتلكات العميل:

تقوم الجمعية بالمحافظة على ممتلكات العميل عندما تكون تحت تحكمها. حيث يتم التعريف والتحقق وحماية وحفظ ممتلكات العميل التي سلمها للجمعية لحفظها من الفقد أو التلف.

### 7.6.5. المحافظة على الخدمة:

تحافظ الجمعية على مطابقة الخدمة لمتطلبات العميل خلال كافة العمليات الداخلية التي تمر بها عمليات تحقيق الخدمة حتى تقديم الخدمة للجهة المقصودة. وتشمل المحافظة، التمييز، المناولة، التخزين والحماية، وتشمل المحافظة أيضاً الأجزاء المكونة للخدمة.

### 7.7. ضبط أجهزة المراقبة والقياس:

نظراً لنوعية الخدمة التي تقدمها الجمعية، فإن هذا البند من المواصفة الأيزو 9001:2000 تم استثناءه من نظام إدارة الجودة المطبق في الجمعية. راجع البند (1.2.1).

**8. القياس والتحليل والتحسين****8.1. متطلبات عامة**

تقوم الجمعية بتخطيط وتنفيذ عمليات المراقبة والقياس والتحليل والتحسين اللازمة لأجل:

8.1.1. لتوضيح مطابقة الخدمات المنصوص عليها في البرامج والمشاريع.

8.1.2. لتأكيد مطابقة نظام إدارة الجودة.

8.1.3. لتحسين فعالية نظام إدارة الجودة باستمرار.

**8.2. المراقبة والقياس:****8.2.1. رضا العميل:**

تقوم الجمعية بتحديد وسائل مناسبة لمراقبة وقياس رضا العميل لتوفير الدليل على مطابقة الخدمات للمتطلبات المحددة من خلال توزيع الاستبيانات وعقد الاجتماعات واللقاءات والاتصالات الهاتفية والزيارة والتواصل مع الفئات المستهدفة في المناسبات. وتقوم الجمعية بدراسة وتحليل المعلومات المتعلقة بإدراك الفئات المستهدفة عن الخدمات المقدمة ولأي مدى قامت بالوفاء بمتطلباته لقياس أداء نظام إدارة الجودة.

**8.2.2. المراجعة الداخلية:**

تقوم الجمعية بتخطيط وتنفيذ المراجعة الداخلية بواسطة مراجعين مؤهلين مرة واحدة على الأقل في السنة لتحديد ما إذا كان نظام الجودة:

8.2.2.1. مطابق للترتيبات المخططة، ومتطلبات المواصفة العالمية

ومتطلبات نظام إدارة الجودة المحدد من قبل الإدارة

8.2.2.2. يطبق بفعالية ومحافظ عليه.

**8.2.3. مراقبة وقياس العمليات:**

تقوم الجمعية بمراقبة وقياس عمليات نظام إدارة الجودة لتوضيح قدرة العمليات على تحقيق النتائج المخطط لها، وعندما لا يتم تحقيق النتائج المخطط لها تقوم الإدارة باتخاذ إجراءات تصحيحية مناسبة لضمان مطابقة الخدمة.

**8.2.4. مراقبة وقياس الخدمة:**

تقوم الجمعية بمراقبة وقياس مواصفات الأداء أثناء التنفيذ وبعد الانتهاء من الأداء من خلال تقويم التحصيل العلمي للتحقق من أن متطلبات هذه الخدمة قد تم الوفاء بها.

**8.3. ضبط الخدمة غير المطابقة:**

تقوم الجمعية بتمييز ومراقبة الخدمة وحالات عدم المطابقة حتى يتم:

- 8.3.1. اتخاذ إجراء لإزالة عدم المطابقة المحددة.
- 8.3.2. إجازتها أو قبولها بشروط من قبل الجمعية
- 8.3.3. اتخاذ إجراء لتجنب تكرارها.

#### 8.4. تحليل البيانات:

- تقوم الجمعية بتحديد وجمع وتحليل البيانات المتعلقة بالخدمة بهدف:
  - 8.4.1. مدى رضا العميل.
  - 8.4.2. مطابقة الخدمة للمتطلبات.
  - 8.4.3. خصائص واتجاهات العمليات وفرص اتخاذ إجراءات وقائية.
  - 8.4.4. أداء الموردين

#### 8.5. التحسين:

- 8.5.1. التحسين المستمر:
 

تقوم الجمعية باستمرار بتحسين فعالية نظام إدارة الجودة من خلال استخدام سياسة الجودة وأهداف الجودة وتدقيق نتائج المراجعة الداخلية والخارجية وتحليل البيانات والإجراءات التصحيحية والوقائية ومراجعة الإدارة.

#### 8.5.2. الإجراءات التصحيحية:

- تقوم الجمعية باتخاذ إجراءات تصحيحية مناسبة لإزالة أسباب عدم المطابقة لكي تمنع حدوثها مرة أخرى كما هو موضح في عملية الإجراءات التصحيحية والوقائية QP8-03.

#### 8.5.3. الإجراء الوقائي:

- تقوم الجمعية بتحديد واتخاذ إجراءات وقائية لإزالة الأسباب المحتملة لعدم المطابقة لمنع حدوثها كما هو موضح في عملية الإجراءات التصحيحية والوقائية QP8-03.



# انتهى دليل الجودة للجمعية