

نظام إدارة الجودة Quality Management System

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : محمد زياد الجودي الوظيفة : موظف تقنية المعلومات التوقيع :	الاسم : محمد عبد اللاه المنصوري الوظيفة : رئيس قسم الجودة والتميز التوقيع :	الاسم : أحمد محمد الطويرقي الوظيفة : رئيس مجلس الإدارة التوقيع :

إجراءات

قسم تقنية المعلومات

(الهدا / ٢٤)

الإصدار الثاني

نموذج محرم : ٩١

نموذج مراقبة الإصدار / الاعتماد

لائحة إجراءات مراقبة الوثائق (الهدا / ٢)			
بيان التعديل			
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم:	الاسم:	الاسم:	
الوظيفة:	الوظيفة:	الوظيفة:	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم:	الاسم:	الاسم:	
الوظيفة:	الوظيفة:	الوظيفة:	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	

إجراءات المتابعة الإلكترونية

١. الهدف :

١,١ - وضع نظام متابعة الوسائل الإلكترونية الخاصة بالجمعية بهدف تسريع عملية التواصل مع المجتمع الخارجي و إبراز الجمعية عبر الشبكة العنكبوتية بالشكل المناسب للوصول إلى رضا العملاء عن الجمعية .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١ - تسري أحكام هذه اللائحة على الموقع الإلكتروني و الوسائل الإلكترونية التي تستفيد منها الجمعية كوسيلة لعملية نشر نشاطاتها .

٣. التعريفات:

٣,١ - الموقع الإلكتروني: هو موقع إلكتروني رسمي خاص بالجمعية و مشاريعها و بياناتها .
٣,٢ - الوسائل الإلكترونية: جميع الروابط الإلكترونية التي تحتاجها الجمعية من استبيانات أو نماذج تسجيل أو غيره مما يتطلبه العمل .

٤. المسؤوليات :

٤,١ - مالك العملية (قسم تقنية المعلومات)

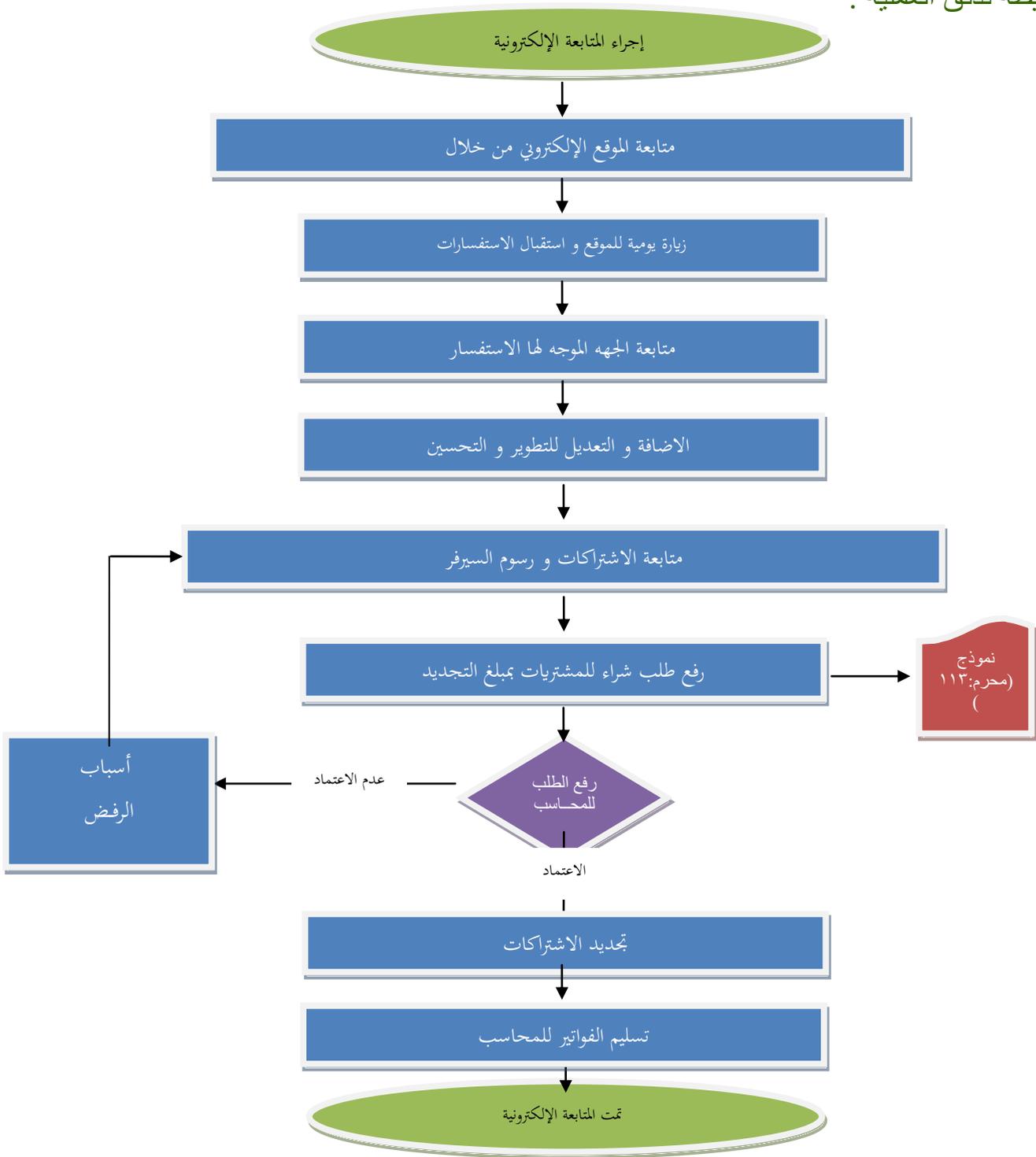
- ٤,٢- رئيس قسم تقنية المعلومات : عمل زيارة يومية لموقع الجمعية ، التعديل و الإضافة ، و توجيه الاستفسارات ، و متابعة الاشتراكات الخاصة بالجمعية ، و رفع طلب مبلغ التجديد، و تسليم الفواتير .
- ٤,٣ - المحاسب : مراجعة الطلب و الموافقة عليه .

٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- يقوم (قسم تقنية المعلومات) بمتابعة الموقع الإلكتروني من خلال :
- أ- زيارة يومية على الموقع الإلكتروني أو الوسائل الإلكترونية و نقل الاستفسارات الواردة للجمعية و توجيهها لذوي العلاقة .
- ب - يقوم (قسم تقنية المعلومات) بمتابعة الجهة الموجه لها الاستفسار حتى تتم عملية الرد على العملاء في أسرع وقت .
- ج - يقوم (قسم تقنية المعلومات) بالإضافة أو التعديل على الموقع الإلكتروني بهدف التطوير و التحسين .
- ٢- يقوم (قسم تقنية المعلومات) بمتابعة الاشتراكات الخاصة بموقع الجمعية للاستضافة ورسوم السيرفر.
- ٣- يقوم (قسم تقنية المعلومات) برفع طلب شراء (محرم:١١٣) بمبلغ التجديد للاشتراكات من المحاسب قبل الانتهاء بـ ٣٠ يوم .
- ٤-يقوم مسئول المشتريات برفع الطلب للمحاسب .
- ٥-يقوم المحاسب بمراجعة الطلب و الموافقة أو عدمها مع بيان الأسباب
- ٦-في حال الموافقة يقوم (قسم تقنية المعلومات) بتجديد الاشتراكات الالكترونية .
- ٧-بعد ذلك يقوم (قسم تقنية المعلومات) بتسليم المحاسب الفواتير .
- تستغرق هذه العملية مدة ١٥ يوم عمل .

٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- دليل الجودة الهدا / ١ .
- المواصفة القياسية ٩٠٠١ : ٢٠١٥ ISO .
- لائحة قسم المشتريات الهدا / ١٧ .
- فواتير تجديد الاشتراكات .

٧ - سجلات الجودة:

- نموذج (محرم : ١١٣)

إجراء متابعة أتمتة الإجراءات

١. الهدف :

١,١- تحويل جميع النماذج و الإجراءات الورقية المعتمدة في الجمعية إلى نماذج و إجراءات إلكترونية للعمل على سرعة تقديم الخدمة للعملاء بشكل يضمن الكفاءة والفاعلية.

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على جميع النماذج و الإجراءات المعتمدة في نظام الجودة.

٣. التعريفات:

٣,١- الإجراءات : اجراءات الجودة المعتمدة في نظام الجودة .

٣,٢- النماذج : نماذج الجودة المعتمدة في نظام الجودة .

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية (قسم تقنية المعلومات)

٤,٢- قسم تقنية المعلومات: متابعة سير العمل و التواصل مع مسئول المؤسسة ، التأكد من سلامة النظام ، إنشاء لكل اسم مستخدم خاص به ، إضافة الصلاحيات في حال الاعتماد ، تفعيل الصلاحيات المطلوبة و المعتمدة ، متابعة تحويل النماذج و الإجراءات إلى عمل الكتروني.

٤,٣- رؤساء الأقسام : رفع طلب إضافة صلاحيات للمدير التنفيذي.

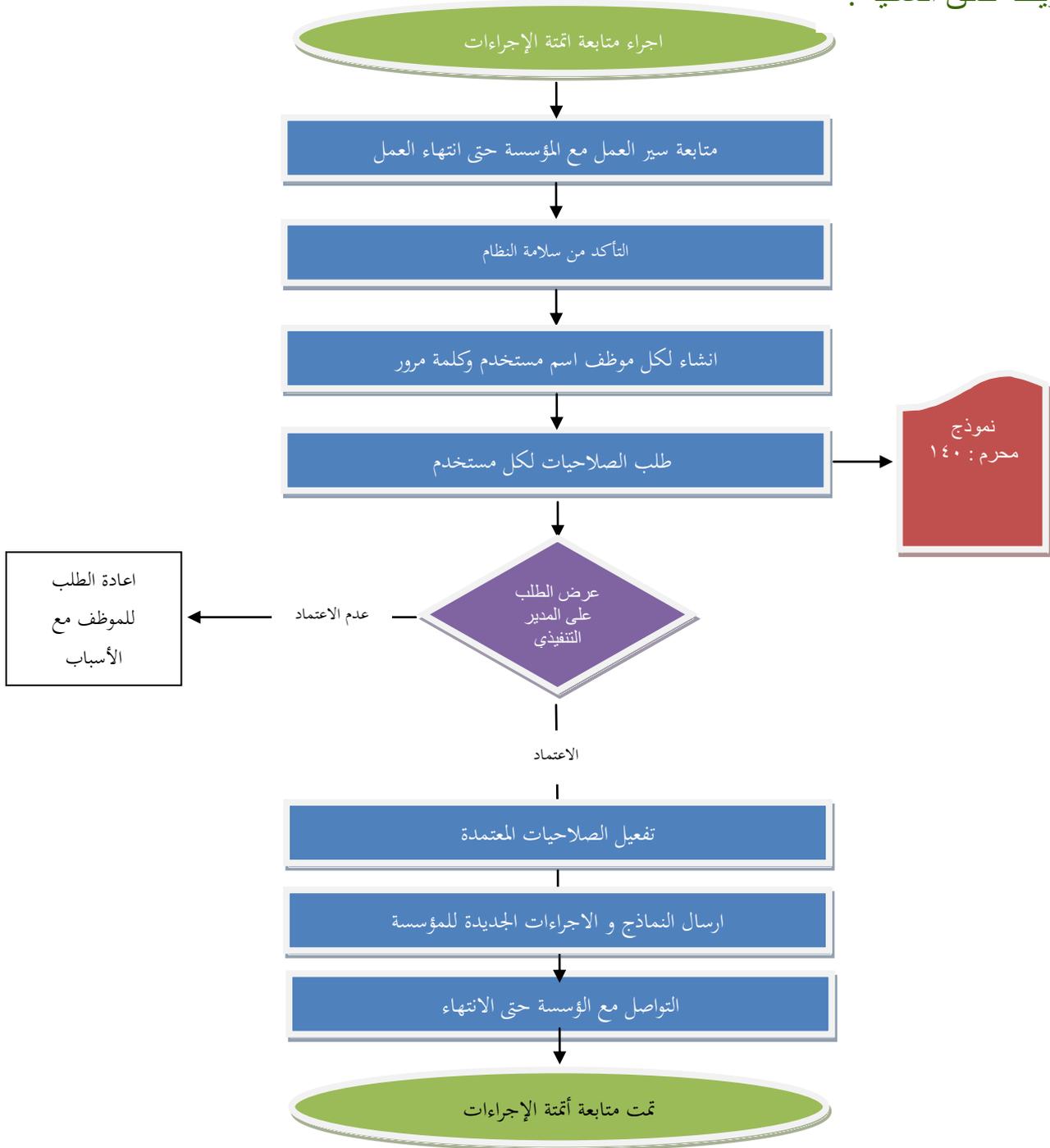
٤,٤- المدير التنفيذي : اعتماد إضافة الصلاحيات المطلوبة أو عدمه مع بيان الأسباب .

٤,٥- رئيس قسم الجودة : تزويد قسم تقنية المعلومات بالنماذج و الإجراءات الجديدة المعتمدة .

١,٥ المهام التفصيلية للعملية:

- ١- بعد اتفاق الإدارة التنفيذية مع مؤسسة لإنشاء نظام الكتروني للجمعية يقوم (قسم تقنية المعلومات) بمتابعة سير العمل و التواصل مع مسئول المؤسسة حتى انتهاء العمل .
 - ٢- يقوم (قسم تقنية المعلومات) بالتأكد من سلامة النظام و إنشاء لكل موظف اسم مستخدم خاص به حسب الصلاحيات المعتمدة من الإدارة .
 - ٣- في حال وجود صلاحيات يحتاجها القسم يقوم رئيس القسم بالرفع للإدارة ، مبيناً الصلاحية و من المسئول وسبب الاحتياج بموجب نموذج (محرم : ١٤٠) .
 - ٤- يقوم المدير التنفيذي بالإطلاع على الطلب و توجيهه بالاعتماد من عدمه مع بيان الأسباب .
 - ٥- في حال الرفض يقوم المدير التنفيذي بإرجاع الطلب للقسم المُقدم للصلاحية، و في حال الاعتماد يتم الرفع لقسم تقنية المعلومات .
 - ٦- يقوم قسم التقنية بتفعيل الصلاحية المطلوبة في حال الاعتماد .
 - ٧- بعد ذلك في حال وجود نموذج أو إجراء جديد معتمد من قبل الجودة يقوم قسم الجودة بتزويد قسم تقنية المعلومات بنسخه معتمدة .
 - ٨- يقوم (قسم تقنية المعلومات) بالتواصل مع المؤسسة المنفذة حتى الانتهاء من عملية تحويل النموذج أو الإجراء إلى عملية الكترونية .
- تستغرق هذه العملية ١٥ يوم عمل .

٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- دليل الجودة الهدا / ١ .
- المواصفة القياسية ٩٠٠١ : ٢٠١٥ iso .
- عقد الاتفاقية مع المؤسسة المصممة للموقع .
- نماذج وإجراءات الجودة المعتمدة

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : نموذج محرم : ١٤٠ .

إجراءات النسخ الاحتياطي

١. الهدف :

١,١- الحفاظ على المعلومات التي تحتويها الأجهزة الحاسوبية داخل الجمعية من خلال أخذ نسخة احتياطية يمكن الرجوع إليها في حال فقدان البيانات – لا سمح الله - لضمان تقديم الخدمة بشكل لا يتأثر في حال وجود أي طارئ للأجهزة.

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على جميع الأجهزة الحاسوبية الموجودة داخل الجمعية .

٣. التعريفات:

٣,١- الأجهزة الحاسوبية: هي أجهزة الكمبيوتر التي يستخدمها الموظفون داخل الجمعية .

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية (قسم تقنية المعلومات)

٤,٢- رئيس قسم تقنية المعلومات : عمل نسخ الكترونية ، حفظ بيانات كل قسم على حده ، عمل صيانة وقائية قبل نقل البيانات ، إرسال الجهاز للصيانة الخارجية عند الحاجة ، إغلاق عملية الصيانة .

٤,٣- رئيس القسم : رفع طلب استرجاع بيانات .

١,٥ المهام التفصيلية للعملية:

١- يقوم (قسم تقنية المعلومات) بعمل نسخ إلكتروني لجميع أجهزة الحاسوب داخل الجمعية بشكل شهري .

٢- يقوم (قسم تقنية المعلومات) بحفظ بيانات كل قسم في مجلد و كل موظف في مجلد بداخله لسهولة البحث عن المعلومة لاحقاً.

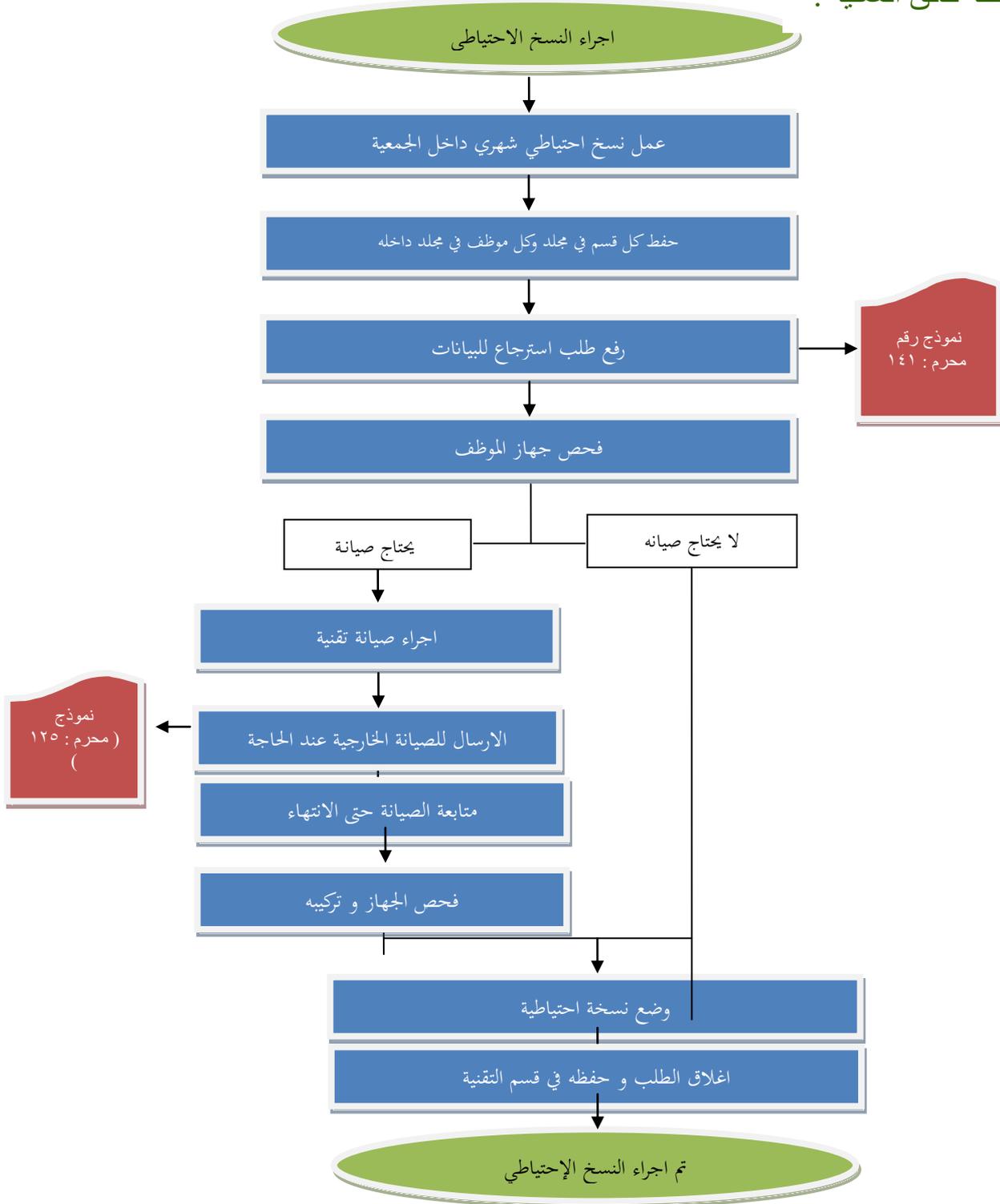
٣- في حال فقدان أي قسم أو موظف للبيانات الموجودة على جهاز الحاسوب الخاص به يقوم برفع طلب استرجاع البيانات حسب النموذج (محرم : ١٤١).

٤- يقوم (قسم تقنية المعلومات) بعمل صيانة وقائية لجهاز الموظف أو القسم مقدم الطلب للتأكد من سلامته ، في حال سلامة الجهاز يتم أخذ نسخة احتياطية و وضعها على جهاز مقدم الطلب ، و في حال وجود مشكلة يقوم (قسم تقنية المعلومات) بعمل صيانة للجهاز وفق إجراءات الصيانة التقنية أو إرساله للصيانة الخارجية وفق إجراءات الصيانة الهدا/١٨ ، و وضع النسخة الاحتياطية بعد تمام عملية الصيانة .

٥ - بعد ذلك يقوم (قسم تقنية المعلومات) بإغلاق النموذج و حفظه في قسم تقنية المعلومات .

- تستغرق هذه العملية مدة ٣ أيام عمل .

٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- دليل الجودة الهدا / ١
- المواصفة iso٩٠٠١:٢٠١٥
- لائحة إجراءات الصيانة الهدا / ١٨
- إجراءات الصيانة التقنية .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : نموذج (محرم : ١٤١) ، (محرم : ١٢٥)

إجراءات الصيانة الوقائية

١. الهدف :

١,١- وضع نظام متابعة دورية لبرمجيات الجمعية بهدف المحافظة على استمرار أدائها وكفاءتها للوصول إلى تحقيق أهداف الجمعية .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على الأجهزة الذكية و البرمجيات الموجودة داخل الجمعية التي تؤثر في نظام الجودة والخدمة المقدمة للعميل في حال تعطلها .

٣. التعريفات:

٣,١- الصيانة الوقائية : هي تلك الأعمال التي تجرى بصفة دورية للمحافظة على استمرارية صلاحية وكفاءة أداء (البرنامج / الجهاز) أو المرافق طبقا لتعليمات عمل موثقة وذلك لتفادي حدوث أعطال قدر الإمكان وزيادة عمر (البرنامج/ الجهاز) .

٣,٢- الأجهزة: (الشاشات الذكية – الأجهزة الحاسوبية – الطابعات – البروجيكتورات – الأجهزة الذكية – البرامج التقنية – الشبكة الداخلية)

٣,٣- البرمجيات : برامج إلكترونية متطورة تساعد في سير العمل داخل الجمعية .

٤.المسؤوليات :

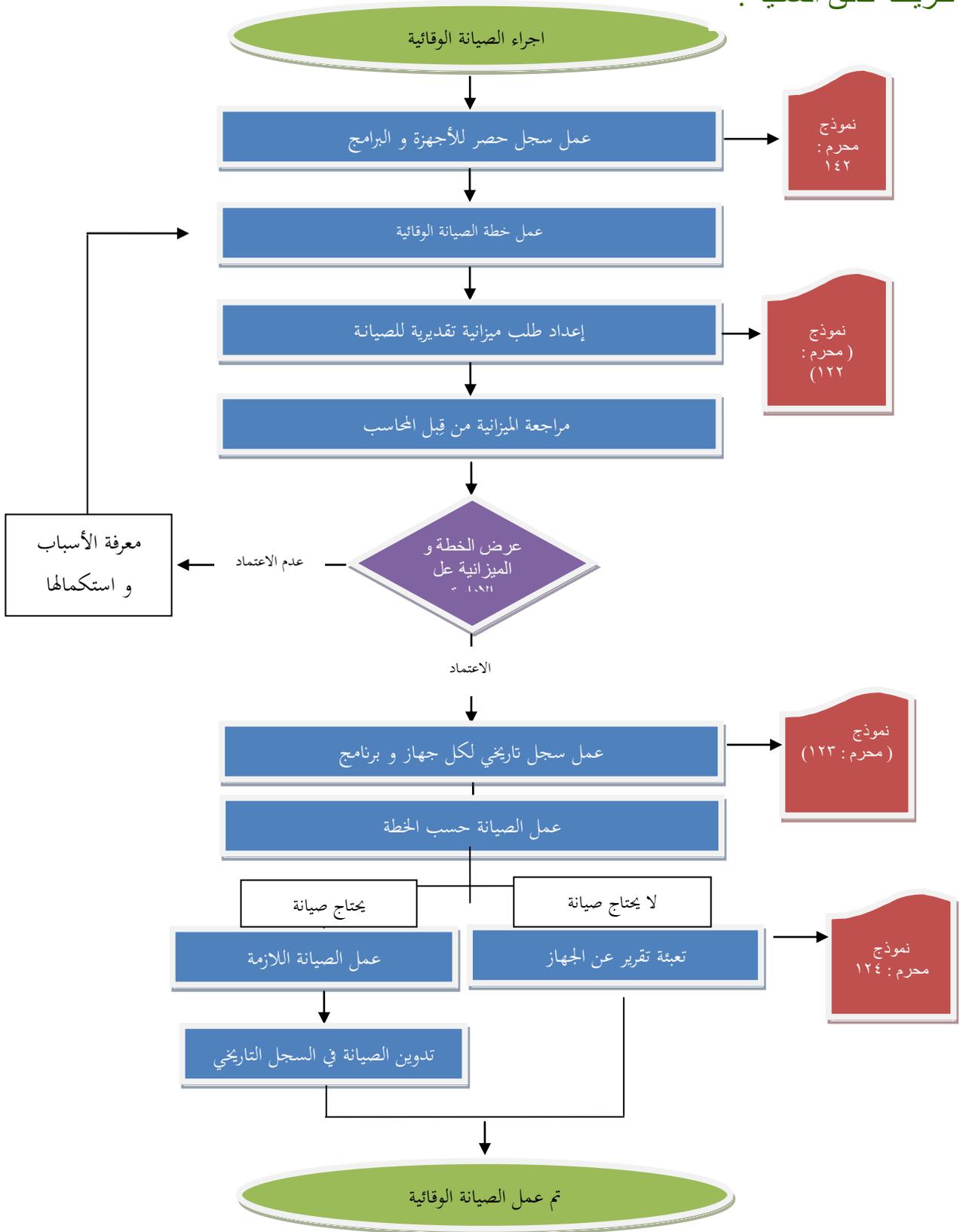
- ٤,١- مالك العملية (قسم تقنية المعلومات)
- ٤,٢- قسم تقنية المعلومات : عمل سجل حصر البرامج و الأجهزة ،عمل خطة الصيانة للقسم ، والميزانية التقديرية ، عمل السجل التاريخي للبرامج و الأجهزة ، وتنفيذ الصيانة الوقائية حسب الخطة .
- ٤,٣-المحاسب : مراجعة الميزانية و اعتمادها قبل الرفع للمدير التنفيذي.
- ٤,٤- المدير التنفيذي : اعتماد الخطة والميزانية التقديرية .

٥.العملية :

- ٥,١ المهام التفصيلية للعملية :
 - ١- يقوم (قسم تقنية المعلومات) بعمل سجل حصر بالبرامج والأجهزة الموجودة بالجمعية وفق نموذج (محرم : ١٤٢) ، على أن يكون ذلك بداية من كل عام ميلادي .
 - ٢- يقوم (قسم تقنية المعلومات) بعمل خطة الصيانة الوقائية المقترحة لجميع البرمجيات والأجهزة الموجودة بالجمعية وفق النموذج (محرم : ١٤٢) .
 - ٣- يقوم (قسم تقنية المعلومات) بإعداد طلب ميزانية تقديرية للصيانة الوقائية خلال العام وفق النموذج (محرم : ١٢٢) ، على أن يراعى فيها الاحتياجات الضرورية من برامج وغيرها .
 - ٤ - يقوم المحاسب بمراجعة الميزانية التقديرية للخطة الوقائية للصيانة و اعتمادها .
 - ٥- بعد ذلك يتم عرض الخطة والميزانية المقترحة على المدير التنفيذي لاعتمادها .
 - ٦- بعد اعتماد المدير التنفيذي يقوم (قسم تقنية المعلومات) بعمل سجل تاريخي للبرمجيات والأجهزة الذكية الموجودة في الجمعية وفق نموذج رقم (محرم : ١٢٣) .

٧ - بعد ذلك يقوم موظف قسم تقنية المعلومات بالعمل على الصيانة الوقائية حسب الخطة وعمل تقرير صيانة عن كل معدة وفق النموذج (محررم : ١٢٤) وفي حال احتاج للصيانة يقوم بعمل الصيانة اللازمة وتعبئة نموذج (محررم : ١٢٤) وثم تدوين بيانات عملية الصيانة في كرت السجل التاريخي لكل صنف حسب المتبع .
- تستغرق هذه العملية مدة ٣٠ يوم عمل .

٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- دليل الجودة الهدا / ١ .

- المواصفة ISO 9001:2015.

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : (محرم : ١٤٢) ، (محرم : ١٢٢) ، (محرم : ١٢٣) ، (محرم : ١٢٤) .

إجراء تركيب الأجهزة و البرمجيات

١.الهدف :

١,١- تركيب الأجهزة و البرمجيات التي يتم شرائها ، لضمان عملية التركيب السليم و سير العمل في الجمعية دون تأخر .

٢.نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على جميع الأجهزة الذكية و البرمجيات التي تؤثر في نظام الجودة و الخدمة المقدمة للعميل في حال تعطلها .

٣.التعريفات:

- ٣,١- تركيب الأجهزة و البرمجيات
- ٣,٢- الأجهزة الذكية (الشاشات الذكية – الأجهزة الحاسوبية – الطابعات – البروجيكترات – الأجهزة الذكية – البرامج التقنية – الشبكة الداخلية)
- ٣,٣- البرمجيات : برامج إلكترونية متطورة تساعد في سير العمل داخل الجمعية .

٤.المسؤوليات :

- ٤,١- مالك العملية (قسم تقنية المعلومات)
- ٤,٢- قسم تقنية المعلومات: استلام طلب التركيب ، البدء في التركيب في الموقع المحدد ، التأكد من سلامة الجهاز بعد التركيب ، تسليم الجهاز أو البرنامج المركب للقسم المعني ،

حفظ نموذج الطلب ، إضافة الجهاز في خطة الصيانة ، متابعة الجهاز أو البرنامج وفق خطة الصيانة الدورية .

٤,٣- رؤساء الأقسام : رفع طلب تركيب لقسم تقنية المعلومات .

٤,٤- المدير التنفيذي : اعتماد عملية التركيب .

٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

١- في حال وجود جهاز جديد أو برمجيات يقوم (القسم) بعمل نموذج طلب تركيب وفق نموذج رقم (محرم : ١٤٣) ، وإرساله لقسم تقنية المعلومات .

٢- يقوم (قسم تقنية المعلومات) في اليوم التالي كحد أقصى بالإطلاع على الحالة على أرض الواقع والبدء في التركيب في القسم المحدد.

٣- يقوم (قسم تقنية المعلومات) بالتأكد من سلامة الجهاز أو البرنامج بعد التركيب و تدوين ذلك في نموذج الطلب رقم (محرم : ١٤٣) .

٥- بعد ذلك يتم تسليم القسم المعني الجهاز أو البرنامج وتدوين عملية الاستلام بنموذج الطلب رقم (محرم : ١٤٣) .

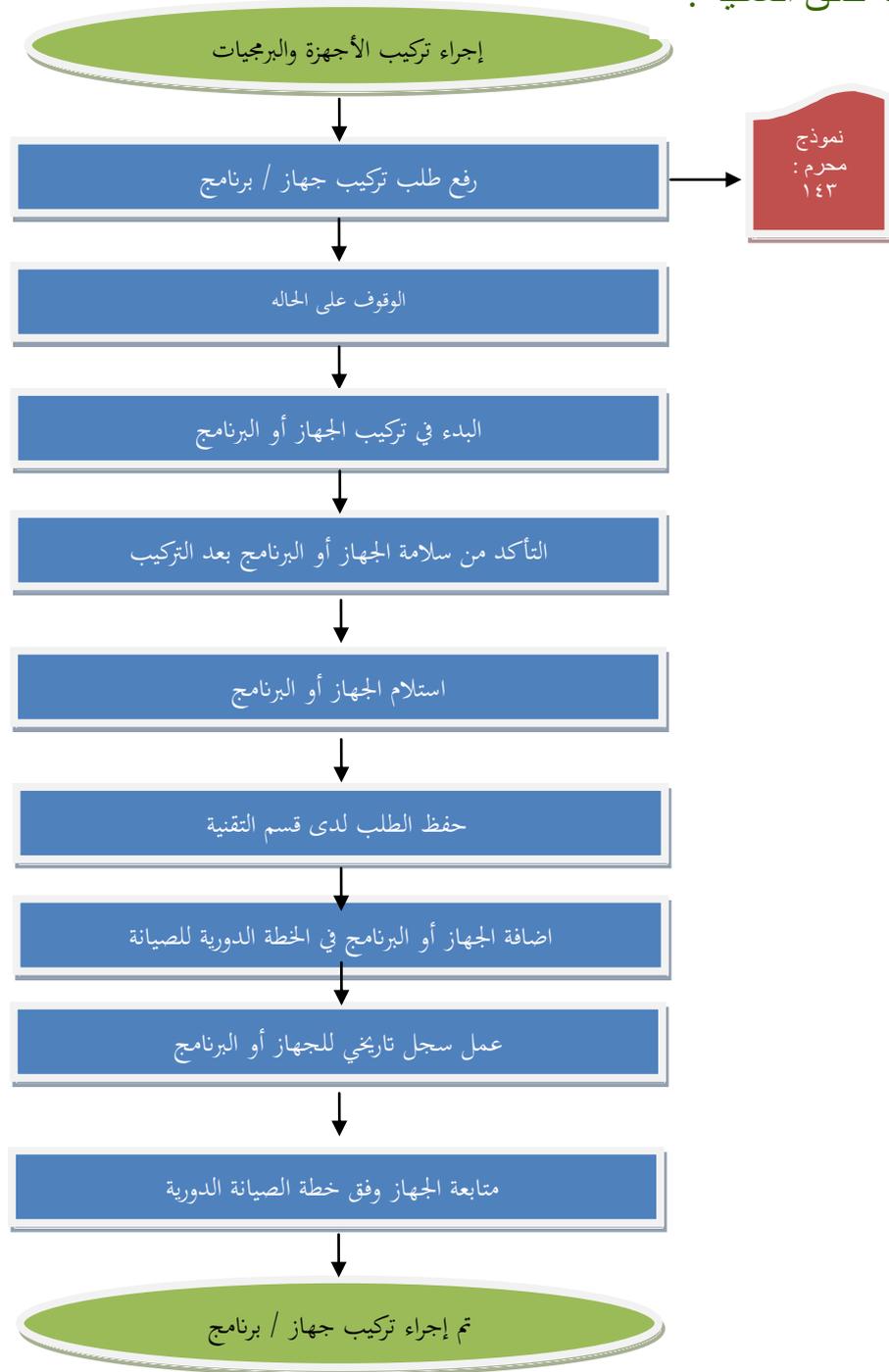
٦- يقوم (قسم تقنية المعلومات) بحفظ النموذج لدى القسم .

٧- يقوم (قسم تقنية المعلومات) بإضافة الجهاز أو البرنامج لخطة الصيانة الدورية وفق إجراء الصيانة الوقائية الهدا / ٢٤ / ٤ و عمل سجل تاريخي للمعدة .

٨- يقوم (قسم تقنية المعلومات) بمتابعة الجهاز / البرنامج وفق خطة الصيانة الدورية .

-تستغرق هذه العملية ٥ أيام عمل .

٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- دليل الجودة الهدا / ١ .
- المواصفة iso٩٠٠١:٢٠١٥
- إجراء الصيانة الوقائية الهدا / ٢٤ / ٤

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : نموذج (محرم : ١٤٣) .

إجراءات الصيانة التقنية

١. الهدف :

١,١- عمل الصيانة الفورية للأجهزة الحاسوبية و البرمجيات التي تتعرض لخلل طارئ أثناء العمل ، لضمان سير العمل في الجمعية دون تأثر .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على جميع الأجهزة الحاسوبية و البرمجيات الموجودة داخل الجمعية .

٣. التعريفات:

٣,١- الصيانة التقنية: هي أعمال الإصلاح التي تجرى لإزالة الأعطال و استعادة الصلاحية وكفاءة الأداء للأجهزة الحاسوبية و البرمجيات .

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية (قسم تقنية المعلومات)

٤,٢- رئيس قسم تقنية المعلومات : استلام طلب الصيانة التقنية ، الوقوف على الأعطال وكتابة سبب العطل و الإجراءات المتخذة ، تنفيذ الصيانة التقنية.

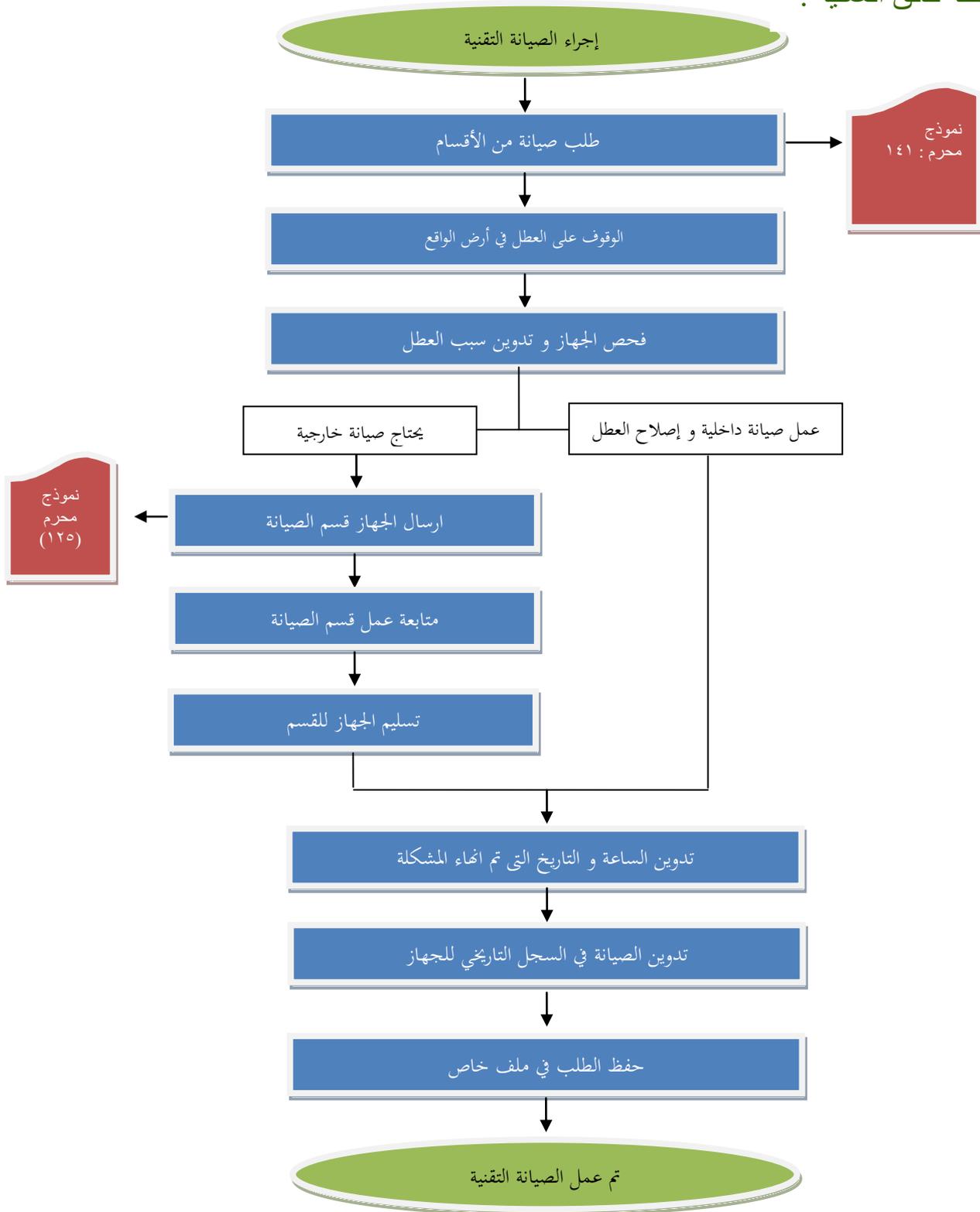
٤,٣- رؤساء الأقسام : رفع طلب الصيانة لقسم الصيانة

٤,٤- مسئول الصيانة : استلام طلب الصيانة التقنية، و اتخاذ الإجراءات المحددة ، تنفيذ الصيانة ، وتدوينها في السجل التاريخي للمعدات .

١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- في حال وجود عطل مفاجئ في عمل أي جهاز حاسوب أو برمجيات في الجمعية يقوم (مسئول القسم) بعمل نموذج طلب صيانة تقنية وفق النموذج رقم (محرم : ١٤١) ، وإرساله لقسم تقنية المعلومات.
- ٢- يقوم (قسم تقنية المعلومات) في اليوم التالي كحد أقصى بالإطلاع على الحالة على أرض الواقع وتدوين سبب العطل في ذات النموذج و محاولة إصلاح العطل .
- ٣- يقوم (قسم تقنية المعلومات) في حال عدم استجابة الجهاز أو البرنامج للإصلاح بإرسال الجهاز لقسم الصيانة وفق إجراءات الصيانة الهدا / ١٨ .
- ٤- يقوم (قسم تقنية المعلومات) بمتابعة عمل قسم الصيانة حتى الانتهاء من المشكلة و تسليم الجهاز للقسم ، وبعد ذلك يقوم بتدوين الساعة والتاريخ التي تم فيها إنهاء المشكلة والتوقيع عليها من قبل مقدم الطلب .
- ٥- يقوم (قسم تقنية المعلومات) بتدوين الصيانة في السجل التاريخي الخاص بالجهاز .
- ٦- يقوم (قسم تقنية المعلومات) بحفظ الطلب في ملف خاص لدى القسم .
- تستغرق هذه العملية ٥ أيام عمل .

٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- دليل الجودة الهدا / ١
- المواصفة iso ٩٠٠١:٢٠١٥
- لائحة إجراءات الصيانة الهدا / ١٨

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : نموذج (محرم : ١٤١) ، نموذج (محرم : ١٢٥) .

نموذج محرم : ٩٥

سجل قائمة سجلات الجودة (لمسئول التقنية)

م	اسم السجل	كود السجل	المسئول عن الحفظ	مكان الحفظ	فترة الحفظ	آلية التعامل بعد فترة الحفظ
١.	طلب ميزانية تقديرية للصيانة	نموذج محرم : ١٢٢	مسئول التقنية	محلي	٣ سنوات	أرشفة
٢.	السجل التاريخي لكل جهاز	نموذج محرم : ١٢٣	مسئول التقنية	محلي	طيلة بقاء الجهاز في الجمعية	أرشفه
٣.	تقرير صيانة	نموذج محرم : ١٢٤	مسئول التقنية	محلي	٣ سنوات	تخلص
٤.	نموذج طلب الصلاحيات	نموذج محرم : ١٤٠	مسئول التقنية	محلي	٣ سنوات	تخلص
٥.	نموذج صيانة تقنية / نسخة احتياطية	نموذج محرم : ١٤١	مسئول التقنية	محلي	٣ سنوات	تخلص
٦.	حصر البرامج والأجهزة	نموذج محرم : ١٤٢	مسئول التقنية	محلي	٣ سنوات	أرشفة
٧.	نموذج طلب تركيب جهاز / برنامج	نموذج محرم : ١٤٣	مسئول التقنية	محلي	٣ سنوات	تخلص