

نظام إدارة الجودة Quality Management System

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : محمد عبد اللاه المنصوري المسمى الوظيفي : مدير إدارة الجودة والتميز التوقيع :	الاسم : محمد عبد اللاه المنصوري المسمى الوظيفي : مدير إدارة الجودة والتميز التوقيع :	الاسم : أحمد محمد الطويرقي المسمى الوظيفي : رئيس مجلس الإدارة التوقيع :

لائحة إجراءات

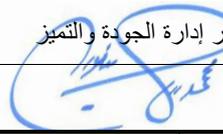
مراقبة الوثائق

(الهدا / ٢)



نموذج محرم : ٩١

نموذج مراقبة الإصدار / الاعتماد

لائحة إجراءات مراقبة الوثائق (الهدا / ٢)			
بيان التعديل			
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
١	١٤٣٧/٩/٢٢	٩	الاكتفاء بالنسخة الالكترونية عن النسخ الورقية
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم: محمد عبد اللاه المنصوري	الاسم: محمد عبد اللاه المنصوري	الاسم: أحمد محمد الطويرقي	
الوظيفة: مدير إدارة الجودة والتميز	الوظيفة: مدير إدارة الجودة والتميز	الوظيفة: رئيس مجلس الإدارة	
التوقيع: 	التوقيع: 	التوقيع: 	
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم:	الاسم:	الاسم:	
الوظيفة:	الوظيفة:	الوظيفة:	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	



إجراء مراقبة وثائق الجودة

١. الهدف :

- ١.١- توفير الوثائق بحيث تكون في حالة ملائمة للعمل في أي وقت كان .
- ١.٢- مراجعة كافة التغييرات التي تتم على الوثائق واعتمادها من الجهات التي قامت بعملية المراجعة والاعتماد الأصلية.

٢. نطاق التطبيق:

- ٢.١- داخل الجمعية على كافة الوثائق المرتبطة بنظام إدارة الجودة في الجمعية .

٣. التعريفات:

- ٣.١- وثائق الجودة: هي الوثائق التي تتضمن معلومات أو بيانات من شأنها التأثير في جودة الخدمة.
- ٣.٢- ممثل الإدارة : يقصد به مسئول الجودة في الجمعية وقد أعطي هذا الاسم للتوافق مع المواصفة القياسية ISO 9001:2008.
- ٣.٣- وثيقة خاضعة للمراقبة : هي الوثائق التي يتم ختمها بخاتم (وثيقة مراقبة) ويتم إصدارها طبقاً لمعدل توزيع الوثائق ويتم مراقبتها والمحافظة عليها طبقاً لما هو وارد بهذا الإجراء.



٣.٤- وثيقة غير خاضعة للمراقبة : هي الوثائق الغير خاضعة لأسلوب ضبط ومراقبة الوثائق والبيانات والتي لا تحمل خاتم المراقبة ولا يوجد لها سجل توزيع الوثائق.

٣.٥- معد / مصدر الوثيقة : هو الشخص المسئول فنيا عن الإشراف على إعداد الوثائق والتأكد من ملاءمتها للنظام وهو مسئول أيضا عن اعتماد التعديلات التي تتم على هذه الوثيقة كما أعدها.

٣.٥- إجراء : وثيقة تصف أسلوب تنفيذ عملية من عمليات نظام الجودة تحدد تتابع الأنشطة للعملية ومسئولية تنفيذها للتأكد من أن التنفيذ يتم طبقا للمطلوب وبالكفاءة اللازمة وتوضح السجلات التي يتم حفظها كدليل على تنفيذ النشاط كما يوضح الإجراء العلاقات العرضية بين الإدارات المختلفة لتنظيم العمل فيما بينها.

٣.٦- تعليمات العمل : وثيقة تحدد تفاصيل المهام المطلوبة من أحد الأفراد /نشاط محدد على وجه الخصوص طبقا لأسلوب العمل وذلك بالدقة المطلوبة لتنفيذ هذه المهام

٤. المسؤليات :

٤.١- مالك العملية (إدارة الجودة)

٤.٢- ممثل الإدارة : مراجعة كافة الوثائق المرفوعة من قبل رؤساء الأقسام ، حفظ كافة الوثائق وأماكن توزيعها ، مراقبة الوثائق من خلال التاريخ والمطابقة للمواصفة القياسية ، تأمين الإصدارات الصحيحة والمحدثة لوثائق الجودة ، إزالة الوثائق الملغاة وتميزها.

٤.٣- رؤساء الأقسام : إعداد إجراءات العمل الخاصة بكل قسم ، ورفعها لقسم الجودة .

٤.٤- رئيس مجلس الإدارة : اعتماد الوثائق قبل إصدارها .

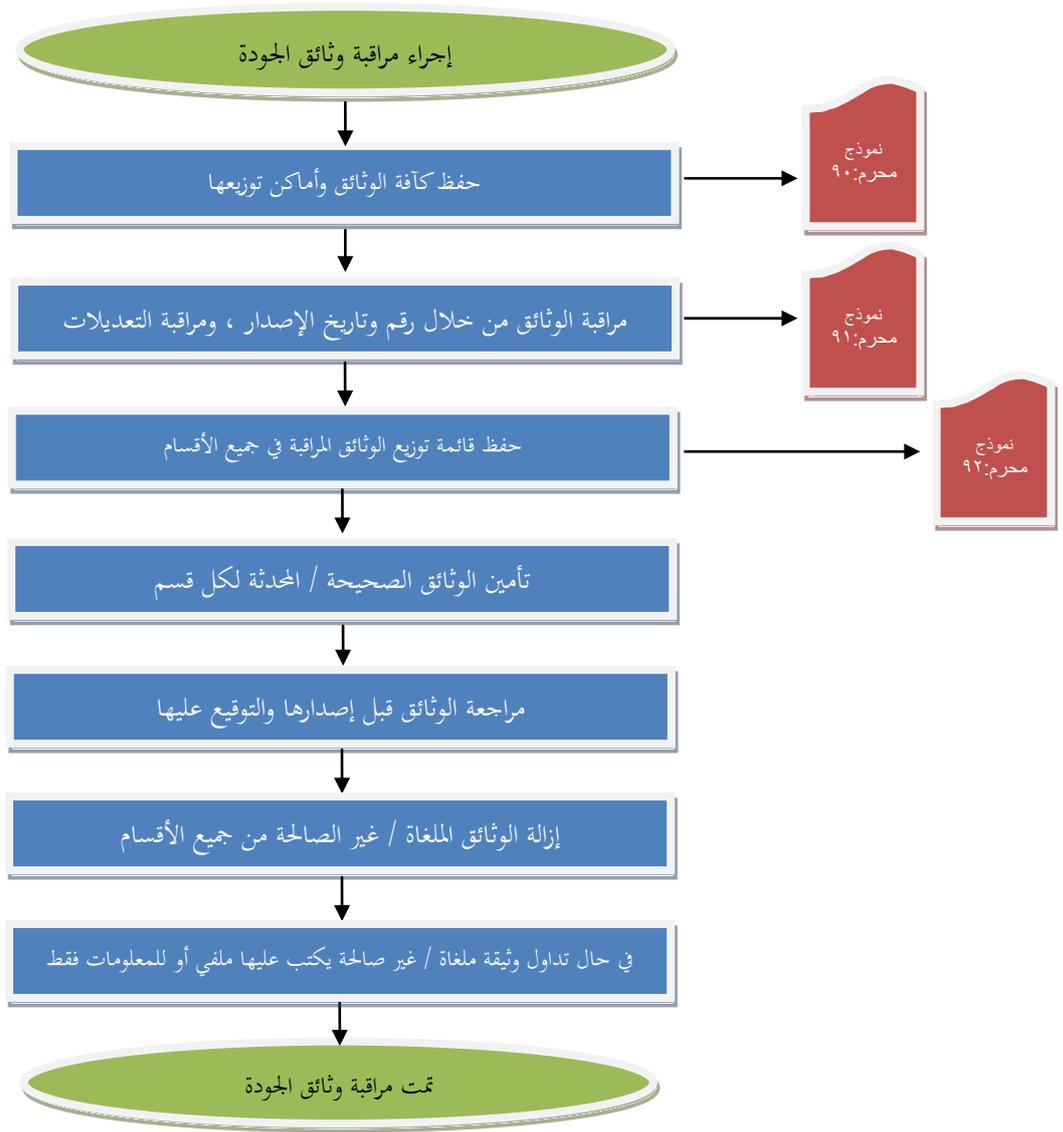


٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

- يحتفظ ممثل الإدارة بقائمة لكافة الوثائق المراقبة وأماكن توزيعها في الجمعية باستخدام نموذج قائمة الوثائق المراقبة رقم (محرم : ٩٠) .
- يتم مراقبة الوثائق من خلال رقم وتاريخ الإصدار والمطابقة لبند المواصفة القياسية، ومراقبة التعديلات وفقا لصفحة مراقبة (الإصدار/الاعتماد) نموذج رقم (محرم : ٩١) ، والموجود في الصفحة الثانية من كل لائحة إجراءات.
- يحتفظ ممثل الإدارة بقائمة توزيع الوثائق المراقبة كل في نشاطه ضمن نطاق الجمعية باستخدام نموذج توزيع وثائق الجودة نموذج رقم (محرم : ٩٢) ، على أن يكون مسئول عن تأمين الإصدارات (الصحيحة / المحدثة) لوثائق الجودة لدى كل قسم من أقسام الجمعية مع تحديد تاريخ الإصدار.
- يتم مراجعة الوثائق قبل إصدارها بواسطة أشخاص مسئولين ومخولين لهذه الصلاحية طبقاً لما هو وارد في صفحة مراقبة (الإصدار / الاعتماد) .
- يتم إزالة الوثائق (الملغاة / غير الصالحة) من كافة أقسام الجمعية بواسطة ممثل الإدارة.
- في حالة تداول (وثيقة ملغاة / غير صالحة) لأغراض قانونية أو لاسترجاع أي معلومات، يسجل على هذه الوثائق بعبارة "ملغى" بواسطة ممثل الإدارة، أو " للمعلومات فقط " إذا لزم الأمر.



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦.١ - دليل الجودة (الهدا / ١)
٦.٢ - المواصفة القياسية ISO 9001:2008 (البند 3.2.4 ضبط الوثائق)

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : (محرم : ٩٠) ، (محرم : ٩١) ، (محرم : ٩٢) .



إجراء تمييز وثائق الجودة

١. الهدف :

١.١ - تبيين طرق ضبط وثائق الجودة في الجمعية سواء الداخلية والخارجية وكذلك سجلات الجودة .

٢. نطاق التطبيق:

٢.١ - داخل الجمعية على كافة الوثائق المرتبطة بنظام إدارة الجودة في الجمعية .

٣. التعريفات:

٣.١ - ممثل الإدارة : يقصد به مسئول الجودة في الجمعية وقد أعطي هذا الاسم للتوافق مع المواصفة القياسية ISO 9001:2008.

٤. المسؤوليات :

٤.١ - مالك العملية (إدارة الجودة)

٤.٢ - مسئول الجودة : تحديد اسم الوثيقة ورقمها والتاريخ وجهة الإصدار ، توفير وثائق صحيحة وواضحة ، حفظ الوثائق في مكان آمن ، تمييز وثائق وسجلات الجودة الداخلية والسجلات الخارجية .

٤.٣ - المدير التنفيذي : حفظ الوثائق الخارجية في ملف التعاميم الخارجية .



٥. العملية :

٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

- يتم تحديد اسم الوثيقة ورقمها وتاريخ وجهة الإصدار والاعتماد لجميع وثائق الجودة.
- ممثل الإدارة مسئول عن تأمين وثائق واضحة وصحيحة ومحدثة في كل أقسام الجمعية وذلك بهدف ضمان فعالية نظام الجودة.
- يحتفظ ممثل الإدارة بجميع وثائق الجودة المعتمدة بشكل الكتروني على صيغة PDF على جهاز الجودة ونسخة ثانية في هاردسك خارجي ، ويتم تزويد كل قسم بنسخة من الوثائق والإجراءات بصيغة PDF .
- يتم تمييز دليل الجودة ولوائح الإجراءات برمز الجمعية (الهدا /) ويتبعه رقم مسلسل مثال: لائحة إجراءات مراقبة الوثائق (الهدا / ٢) .
- يتم تمييز نماذج الجودة برمز (محرم :) ويتبعه رقم مسلسل مثل : نموذج (محرم : ١) .
- يتم تمييز المسؤولين عن العمليات وفق التالي :
 - أ – وضع بند خاص بالمسؤوليات في كل عملية .
 - ب- ذكر مالك العملية في أعلى المسؤوليات (المسؤول الأول)
 - ج- ذكر كل شخص أو قسم له علاقة بالعملية وذكر دوره خلال سير العملية .
- يتم قياس تحقق الإجراءات المتبعة في هذه اللائحة بواسطة عمليات التدقيق الداخلي التي تبرهن على الالتزام بتطبيق الإجراءات.
- الوثائق الخارجية يتم تمييزها باسمها أو تاريخ الإصدار أو رقمها ، ويتم حفظها لدى جهة الاستخدام .



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦.١ - دليل الجودة (الهدا / ١)

٦.٢ - المواصفة القياسية ISO 9001:2008 (البند 3.2.4 ضبط الوثائق)

٧. سجلات الجودة:

- لا يوجد .



إجراء التعديل والإلغاء في ثائق الجودة

١. الهدف :

- ١.١ - ضبط جميع العمليات بشكل يضمن كفاءة وفاعلية العمليات .
- ١.٢ - ضبط التغييرات التي تتم على الوثائق واعتمادها من الجهات التي قامت بعملية المراجعة والاعتماد .

٢. نطاق التطبيق:

- ٢.١ - داخل الجمعية على كافة الوثائق المرتبطة بنظام إدارة الجودة في الجمعية .

٣. التعريفات:

- ٣.١ - وثائق الجودة: هي الوثائق التي تتضمن معلومات أو بيانات من شأنها التأثير في جودة الخدمة.
- ٣.٢ - ممثل الإدارة : يقصد به مسئول الجودة في الجمعية وقد أعطي هذا الاسم للتوافق مع المواصفة القياسية ISO 9001:2008.



٤. المسؤوليات :

- ٤.١- مالك العملية (إدارة الجودة)
- ٤.٢- الموظف : رفع طلب تعديل وثيقة بتعبئة النموذج الخاص
- ٤.٣- الإدارة المعنية : اعتماد الطلب المرفوع من قبل الموظف ، وإرساله لممثل الإدارة .
- ٤.٤- ممثل الإدارة : توثيق جميع العمليات الجديدة ، واستقبال طلب التعديل ، ومن ثم الحكم على هذا الطلب بالموافقة أو عدمه ، إجراء التعديلات على الوثائق ، إبلاغ جميع المعنيين عن التعديلات ، حفظ الوثائق الملغية وتمييزها ، والتخلص منها بعد انتهاء فترة الحفظ .

٥. العملية :

٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

- في حال كانت العملية مستحدثة تتم عملية توثيقها من قبل قسم الجودة، شرط أن تحتوي عملية إنشائها في بداية الأمر على البنود التالية : (عنوان العملية / الهدف من العملية / نطاق التطبيق / التعريفات المتعلقة بالعملية / المسؤوليات وعلاقتها بالأقسام / تفاصيل العملية بجميع الخطوات / خريطة تدفق العملية / الوثائق المتعلقة بالعملية سواء داخلية أو خارجية / السجلات والنماذج المعتمدة للعملية)
- بعد التأكد من وجود جميع البنود في العملية يقوم ممثل إدارة الجودة بعملية توثيق العملية وفق إجراء الهدا / ٢ / ٢ .

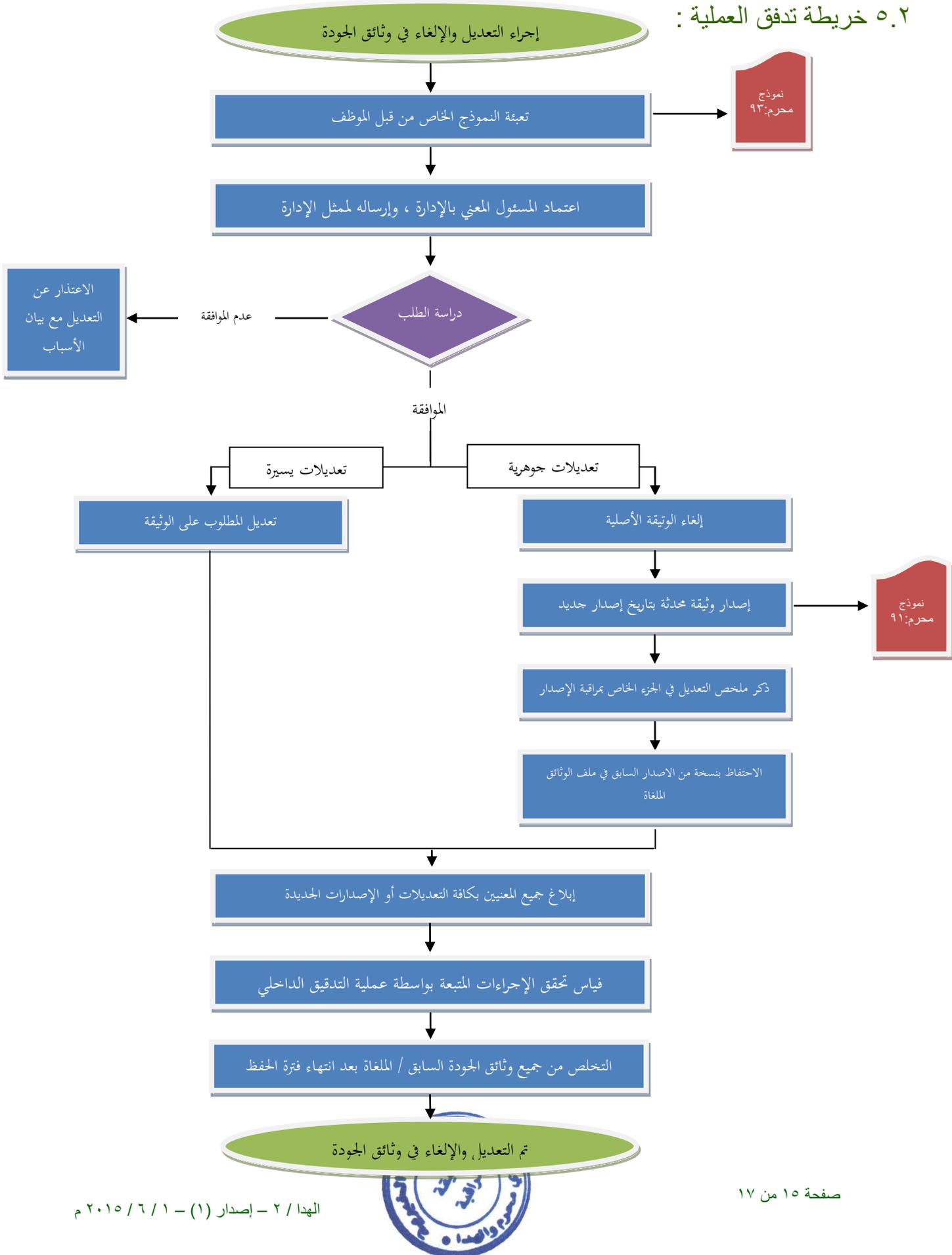
- عند وجود تعديلات مطلوبة بواسطة أي فرد من العاملين في تطبيق المنظومة يقوم الموظف المعني باستيفاء نموذج طلب تعديل رقم (محرم : ٩٣) ، وتستغرق هذه العملية مدة (١٠ د / طلب) .
- بعدها يشترط اعتماد المسئول المعني بإدارة طالب التعديل ثم يتم إرساله لممثل الإدارة ، وتستغرق هذه العملية يوم عمل كامل .



- يقوم ممثل الإدارة بدوره بدراسة الطلب وإقرار مدى الحاجة إلى إتمام عملية التعديل المطلوبة ومن ثم عمل اللازم في حالة الموافقة ، وفي حالة الرفض يتم إبلاغ طالب التعديل بالأسباب الداعية لذلك ، وتستغرق هذه العملية مدة (٣ س / طلب) .
- عند إدخال أية تغييرات أو تعديلات تتجاوز ١٠ تعديلات على إحدى وثائق الجودة تصير الوثيقة الأصلية ملغاة ويتم إصدار وثيقة محدثة بتاريخ إصدار جديد في الجزء الخاص برقم الإصدار في نموذج صفحة مراقبة الإصدار/الاعتماد رقم (محرم : ٩١) ، مع ذكر ملخص التعديل في الجزء الخاص بصفحة مراقبة (الإصدار/الاعتماد) مع الاحتفاظ (بصورة / نسخة) من الإصدار السابق في ملف الوثائق الملغاة ، وتستغرق مدة يومين عمل .
- أما في إدخال حالة تعديلات يسيرة على وثائق الجودة ، فيكتفى بتنفيذ التعديل المطلوب على الوثيقة دون إحداث إصدار جديد ، وتستغرق مدة يوم عمل فقط ، وتدون التعديلات في سجل التعديلات في إجراء الجودة رقم (محرم : ٩٤) ويتم تمييزها بوضع خط تحت التعديل الجديد .
- بعدها يقوم ممثل الإدارة بإبلاغ جميع المعنيين بكافة التعديلات أو الإصدارات الجديدة لوثائق الجودة بالوسائل المتاحة وشرح وتوضيح التحسينات لكافة المعنيين بالعملية ، والتحكم في الوثائق المعدلة.
- بعدها يتم قياس تحقق الإجراءات المتبعة في هذه اللائحة بواسطة عمليات التدقيق الداخلي التي تبرهن على الالتزام بتطبيق الإجراءات.
- يتم التخلص أو أرشفة وثائق الجودة المتحكم بها (الإصدارات السابقة / الملغاة) حسب نوع الوثيقة واحتياج الجمعية ، بعد انتهاء فترة الحفظ المدونة في سجلات الجودة بالطرق المتبعة في الجمعية مثل إعادة تدوير الورق ، والتأكد من ذلك من خلال التدقيق الداخلي .



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦.١- دليل الجودة (الهدا / ١)
- ٦.٢- المواصفة القياسية ISO 9001:2008 (البند 3.2.4 ضبط الوثائق)
- ٦.٣- لائحة مراقبة سجلات الجودة (الهدا / ٣)
- ٦.٤- إجراء تمييز وثائق الجودة (الهدا / ٢ / ٢)

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : (محرم : ٩١) ، (محرم : ٩٣) ، (محرم : ٩٤) .





بوادبي محرم والهدا

مسجلة لدى وزارة الشؤون الاجتماعية برقم (٣٩٩)

الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

نموذج محرم : ٩٥

سجل قائمة سجلات الجودة (لعملية مراقبة الوثائق)

م	اسم السجل	كود السجل	المسئول عن الحفظ	مكان الحفظ	فترة الحفظ
١.	مراقبة وثائق الجودة	نموذج محرم : ٩٠	مسئول إدارة الجودة	محلي	٣ سنوات
٢.	مراقبة الإصدار / الاعتماد	نموذج محرم : ٩١	مسئول إدارة الجودة	محلي	طيلة فترة وجود الوثيقة
٣.	توزيع الوثائق	نموذج محرم : ٩٢	مسئول إدارة الجودة	محلي	٣ سنوات
٤.	طلب تعديل في وثائق الجودة	نموذج محرم : ٩٣	مسئول إدارة الجودة	محلي	٣ سنوات
٥.	سجل التعديلات في إجراءات الجودة	نموذج محرم : ٩٤	مسئول إدارة الجودة	محلي	٣ سنوات

