



نظام إدارة الجودة

دليل الجودة

٠ - أحساء - دليل - ن - ١

ختم ضبط الوثائق

رقم الإصدار: ٠/١

تاريخ الإصدار: ٢٠٢٠/١/١ م

عدد الصفحات: ٤٢

رقم الصفحة	المحتويات
٢	محتويات الدليل
٥	اعتماد دليل الجودة
٦	بيان التعديلات
٧	مقدمة عن دليل الجودة
٨	مقدمة عن الجمعية
١١	شهادة المطابقة مع نظام إدارة الجودة الأيزو ٩٠٠١ : ٢٠١٥
١٢	متطلبات نظام الجودة
١٢	١- مجال التطبيق
١٣	٢- المراجع
١٣	٣- التعريفات
١٣	٤- سياق / إطار الجمعية
١٣	١-٤ فهم الجمعية وسياقها
١٣	٢-٤ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة
١٤	٣-٤ تحديد مجال نظام إدارة الجودة
١٤	٤-٤ نظام إدارة الجودة وعملياته
١٥	٥- القيادة
١٥	١-٥ القيادة والالتزام
١٦	٢-٥ السياسة
١٧ / ١٦	٣-٥ الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والصلاحيات
١٧	٦- التخطيط لنظام إدارة الجودة
٧١	١-٦ إجراءات التعرف على المخاطر والفرص
١٨ / ١٧	٢-٦ أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها
١٨	٣-٦ التخطيط للتغييرات
١٨	٧- المساعدة / الدعم
١٨	١-٧ الموارد
١٨	١-١-٧ عام
١٩	٢-١-٧ الموارد البشرية / الأفراد
١٩	٣-١-٧ البنية التحتية
١٩	٤-١-٧ بيئة تشغيل العمليات
٢٠ / ١٩	٥-١-٧ رصد وقياس الموارد
٢٠	٦-١-٧ المعارف الخاصة بالجمعية

رقم الصفحة	المحتويات	
٢١	الكفاءة	٢-٧
٢١	التوعية	٣-٧
٢١	ال التواصل	٤-٧
٢٢	المعلومات المؤثقة	٥-٧
٢٢	عام	١-٥-٧
٢٢	الإنشاء والتحديث	٢-٥-٧
٢٣	التشغيل	٨
٢٣	تخطيط وضبط التشغيل	١-٨
٢٣	متطلبات المنتج والخدمة	٢-٨
٢٣	التواصل مع العملاء	١-٢-٨
٢٤	تحديد متطلبات المنتجات والخدمات	٢-٢-٨
٢٤	مراجعة متطلبات المنتجات والخدمات	٣-٢-٨
٢٤	تغيير المتطلبات للمنتجات والخدمات	٤-٢-٨
٢٥	التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات	٣-٨
٢٥	عام	١-٣-٨
٢٥	الخطيط للتصميم والتطوير	٢-٣-٨
٢٥	مدخلات التصميم والتطوير	٣-٣-٨
٢٦	ضوابط التصميم والتطوير	٤-٣-٨
٢٦	مخرجات التصميم والتطوير	٥-٣-٨
٢٦	تعديلات التصميم والتطوير	٦-٣-٨
٢٧	ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية	٤-٨
٢٧	عام	١-٤-٨
٢٧	نوع ومدى الضبط	٢-٤-٨
٢٨ / ٢٧	معلومات للموردين الخارجيين	٣-٤-٨
٢٨	الإنتاج وتقديم الخدمات	٥-٨
٢٨	ضبط الإنتاج وتقديم الخدمات	١-٥-٨
٢٩ / ٢٨	التمييز والتتبع	٢-٥-٨
٢٩	ممتلكات العملاء والأطراف المهمة	٣-٥-٨
٢٩	الحفظ	٤-٥-٨



رقم الصفحة	المحتويات	
٢٩	أنشطة ما بعد التوريد	٥-٥-٨
٢٩	ضبط التعديلات	٦-٥-٨
٣٠	الإفراج عن المنتج والخدمة	٦-٨
٣٠	ضبط عدم مطابقة المخرجات	٧-٨
٣١	تقييم الأداء	٩
٣١	الرصد والقياس والتحليل والتقييم	١-٩
٣١	عام	١-١-٩
٣١	رضا العملاء	٢-١-٩
٣١	التحليل والتقييم	٣-١-٩
٣٢	مراجعة الداخلية	٢-٩
٣٢	مراجعة الإدارة	٣-٩
٣٣	تحسين	١٠
٣٣	عام	١-١٠
٤٤ / ٣٣	عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية	٢-١٠
٣٤	تحسين المستمر	٣-١٠
٣٦ / ٣٥	ملحق رقم ١ قائمة العملاء والأطراف المهمة	١
٤٠ / ٣٧	ملحق رقم ٢ قائمة المخاطر والفرص	٢
٤٢ / ٤١	ملحق رقم ٣ تسلسل العمليات وتدالها	٣
٤٧ / ٤٣	ملحق رقم ٤ مدخلات ومخرجات العمليات	٤
٤٨	ملحق رقم ٥ قائمة الإجراءات	٥
٤٩	ملحق رقم ٦ الهيكل التنظيمي	٦



اعتماد دليل الجودة

دليل الجودة	اسم الوثيقة
٠ / ١	رقم الإصدار
م٢٠٢٠/١/١	تاريخ الإصدار

التوقيع	الوظيفة	الاسم	الإعداد
	مدير إدارة الجودة والتميز المؤسسي	عبدالعزيز بن يوسف المديني	المراجعة
	مدير إدارة المشاريع	خالد بن علي المدربي	
	مدير عام الجمعية	تركي بن عايش التركي	الاعتماد



بيان التعديلات

رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
١
٢
٣
٤
٥

مقدمة عن دليل الجودة

- ❖ هذا الدليل ملكية تامة للجمعية الخيرية لتيسير الزواج ورعاية الأسرة وغير مسموح بنسخ محتوياته بدون تصريح من مدير إدارة الجودة والتميز المؤسسي المسؤول عن كل ما يتعلق بنظام الجودة.
- ❖ الفقرات الواردة في هذا الدليل ملزمة وتطبق على كافة الأعمال الخاصة بنشاط الجمعية، ولابد من التأكد من تطبيقها باستمرار من قبل جميع العاملين.
- ❖ هذا الدليل يرشد الذين ستوكيل إليهم مسؤولية المحافظة على نظام إدارة الجودة وتحسين كفاءته وفعاليته إلى إجراءات تحقيق ذلك.
- ❖ يوثق هذا الدليل نظام إدارة الجودة بالجمعية والذي تم بناؤه طبقاً للمواصفة العالمية.
- ❖ (الأيزو ٩٠٠١؛ ٢٠١٥) وهو يبين وصفاً للسياسات العامة لتنفيذ عناصر نظام الجودة بالجمعية مع الإشارة للإجراءات المرجعية المستخدمة إضافة إلى نبذة مختصرة عن الجمعية.
- ❖ تم التغييرات والتعديلات في هذا الدليل طبقاً لما هو محدد بإجراء ضبط الوثائق رقم (جودة - ج - ٠١).
- ❖ تم ترتيب عناوين وموضوعات هذا الدليل طبقاً لنفس الترتيب للموضوعات التي وردت في بنود ومتطلبات المواصفة العالمية الأيزو ٩٠٠١.٢٠١٥:٩٠٠١.

تعريف بالجمعية

اعتمدت الجمعية نظام إدارة الجودة كقرار استراتيجي لها لیساعدها في تحسين أدائها العام، ويشكل جزءا لا يتجزأ من مبادرات التنمية المستدامة بها.

إن الفوائد المتوقعة للجمعية من تطبيق نظام إدارة الجودة المبني على هذه المعاشرة العالمية هي:

- أ) قدرة الجمعية على الوفاء باستمرار بمتطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية التي تطبق على المنتجات والخدمات التي تقدمها.
- ب) تيسير الفرص لتعزيز رضا عملائها والأطراف المهمة.
- ج) التعامل مع المخاطر والفرص ذات العلاقة بسياق الجمعية وأهدافها.
- د) القدرة على إبراز توافقه مع متطلبات نظام محدد لإدارة الجودة والأيزو ٩٠٠١.

النشأة والتاريخ

تأسست الجمعية الخيرية لتيسير الزواج ورعاية الأسرة عام ١٤١٨هـ بسمى لجنة تيسير الزواج ورعاية الأسرة ثم تحولت إلى جمعية بموجب موافقة صاحب السمو محافظ الأحساء الأمير بدر بن محمد بن جلوى آل سعود في عام ١٤٢٩هـ تلى ذلك صدور قرار معمالي وزير الشؤون الاجتماعية عام ١٤٢٩هـ بتسجيل الجمعية بالوزارة برقم (٤٢٤) وتقع الجمعية في حي البندرية بمدينة الهفوف ومنذ أن تأسست الجمعية وهي تعمل على تحقيق أهدافها الاجتماعية والتدريبية والتنموية من خلال إقامة المشاريع والبرامج والأنشطة المتعلقة بدعم وتشجيع الشباب والفتيات على الزواج ورعاية الأسرة وترسيخ مبدأ التكافل الاجتماعي بين أفراد المجتمع من خلال تقديم المساعدات النقدية والعينية لمستحقيها من الشباب والفتيات المقبلين على الزواج.

مجال العمل



الاستراتيجية والأهداف

الرؤية:

الريادة في تسهيل الزواج ورعاية الأسرة

الرسالة:

نلتزم بمساعدة وإرشاد الراغبين في الزواج وتنمية الأسرة من خلال مبادرات مستدامة وشراكات فاعلة لتحقيق الأمان والاستقرار الأسري.

القيم:

الإخلاص - النزاهة - العدل - الجودة - الالتزام - الشفافية

ثالثاً، الأهداف الاستراتيجية

رقم الهدف	الهدف الاستراتيجي
١	تحقيق التميز في تمكين وتأهيل الراغبين في الزواج
٢	التوسيع الكمي وال النوعي في برامج تنمية ورعاية الأسرة
٣	تعزيز هوية الجمعية وتحسين مستوى الاتصال مع كافة شرائح المجتمع
٤	رفع مستوى البناء المؤسسي لتحقيق الجودة والتميز
٥	استقطاب كفاءات إدارية متميزة وتدريبها وتمكينها إدارياً وتقنياً
٦	تنمية الموارد المالية للوصول إلى الاستدامة المالية

النطاق الجغرافي :

المدينة:	الأحساء - الهفوف
عنوان الجمعية:	الأحساء - الهفوف - البندرية - شارع عثمان بن عفان
الهاتف:	٠١٣٥٨٩٤٤٢١
الفاكس:	٠١٣٥٨٩٤٤٢٤
الموقع الإلكتروني:	www.reaayah.org
البريد الإلكتروني:	reaayah@gmail.com

شهادة المطابقة مع نظام إدارة الجودة الأيزو ٩٠٠١:٢٠١٥

١- مجال التطبيق

- ١- انشطة الجمعية: يتم تطبيق جميع متطلبات المعاشرة القياسية الدولية الأيزو ٩٠٠١:٢٠١٥ على المجال التالي: تقديم منظومة شاملة ومتكاملة من البرامج والمشاريع التي تسهم في دعم ومساعدة الراغبين في الزواج من الشباب والفتيات ورعاية الأسرة.
- ١-٢ النطاق الجغرافي للنشاط: الأحساء- الهفوف
- ١-٣ العملاء والأطراف المهمة: (أنظر ملحق رقم ١).
- ١-٤ البنود التي لا تطبق على مجال عمل الجمعية ومبرراتها:
- بند ٥-١-٧ و بند ٦-١-٧ حيث أنه لا يوجد بالجمعية منتجات تحتاج إلى أجهزة قياس وبالتالي لا يوجد رصد وقياس لذلك النشاط.
- بند ٨-٥-١-٩ حيث يتم مراقبة جميع العمليات أثناء التشغيل لا توجد خدمات لا يمكن التتحقق من نتائجها لأنشطة الرصد والقياس.

٢- المراجع المستخدمة

تم الرجوع في وضع نظام إدارة الجودة بالجمعية إلى:

- المعاشرة العالمية الأيزو ٩٠٠١:٢٠١٥
- المعاشرة العالمية الأيزو ٩٠٠٤:٢٠١٥
- المعاشرة العالمية الأيزو ٩٠٠٠:٢٠١٥
- المعاشرة العالمية الأيزو ١٩٠١١:٢٠١٥
- المعاشرة العالمية الأيزو ٣١٠٠١:٢٠١٥
- القوانين الخاصة بالعمل والمرتبطة بنشاط الجمعية الصادرة بالدولة.
- اللوائح والنظم الصادرة عن وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- اللوائح والنظم الداخلية بالجمعية.

المصطلحات الواردة بهذا الدليل المستخدمة في نظام إدارة الجودة بالجمعية يتم الرجوع فيها
للمواصفة الدولية الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠٠

٣- التعريفات والمصطلحات

٤- سياق (إطار) الجمعية

٤-١ فهم الجمعية وسياقها

قامت الجمعية بتحديد كافة الموضوعات الخارجية والداخلية ذات العلاقة بأنشطة الجمعية وعملياتها وتوجهاتها الاستراتيجية والتي تؤثر على قدرتها على تحقيق النتائج المرجوة لنظام إدارة الجودة أثناء وضعها لخطتها الاستراتيجية شاملة المسائل الناشئة عن البيئات القانونية والتكنولوجية والتنافسية وكذلك البيئات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية المحلية والإقليمية علاوة على العوامل الداخلية بالجمعية ذات العلاقة بقييمها وثقافتها ومعارفها وأدائها.

٤-٢ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة

نظراً لتأثيرهم الواقع أو المحتمل على قدرة الجمعية على استمرار تقديم منتجاتها وخدماتها التي تتوافق مع متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية التي تنطبق عليها قامت الجمعية بتحديد ما يلي (أنظر المرفق رقم ٢) :

- الأطراف المهمة ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة.
 - متطلبات هذه الأطراف المهمة ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة.
- وتقوم الجمعية بمراجعة الأطراف المهمة واحتياجاتها سنوياً في اجتماع مراجعة الإدارة العليا لنظام الجودة.

٤-٣ تحديد مجال نظام إدارة الجودة

قامت الجمعية بتحديد حدود وإمكانية تطبيق نظام إدارة الجودة لوضع المجال وقد وضع في الاعتبار:

- أ- الموضوعات الخارجية والداخلية بالرجوع إلى بند ١-٤
 - ب- متطلبات الأطراف المهمة ذات العلاقة بالرجوع للبند ٢-٤
 - ج- منتجات وخدمات الجمعية.
- وقد حددت الجمعية البنود التي لا تنطبق على نشاطها ومبررات ذلك بما لا يؤثر على جودة المنتجات والخدمات وكذلك رضا عملائها.
- وقد ورد نص مجال نظام الجودة في البند (١) من هذا الدليل.

قامت الجمعية بإتاحته والحافظة عليه كمعلومة موثقة.

٤-٤ نظام إدارة الجودة وعملياته

- ٤-٤-٤ قامت الجمعية بإنشاء نظام إدارة جودة وتنفيذها وصيانته وتحسينه باستمرار محتواها على العمليات الالزمة وتفاعلاته وفقاً لمتطلبات المعاشرة الدولية الأيزو ٩٠٠١ .٢٠١٥ . كما قامت بتحديد العمليات الالزمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقاته في جميع أنحاء الجمعية من خلال:
- أ- تحديد المدخلات المطلوبة والمخرجات المتوقعة لهذه العمليات.
 - ب- تحديد تسلسل وتتابع تلك العمليات والتفاعل بينها.
 - ج- تحديد وتطبيق أساليب الرصد والقياسات ومؤشرات الأداء الالزمة للتأكد من كفاءة التشغيل والتحكم في العمليات.
 - د- تحديد الموارد المطلوبة والتأكد من توفرها.
 - هـ- إسناد المسؤوليات والصلاحيات للعمليات.
 - و- تعريف المخاطر والفرص وفقاً لبند ١-٦
 - ز- تقييم العمليات وتطبيق أية تغييرات تحتاجها لضمان أن تلك العمليات تحقق النتائج المقصودة.
 - ح- تحسين العمليات ونظام إدارة الجودة.
أنظر ملحق رقم (٣) وملحق رقم (٤).
- ٤-٤-٤ قامت الجمعية بتوثيق العمليات بالقدر اللازم لدعم تشغيلها وكذلك الاحتفاظ بالسجلات الدالة على التنفيذ وفق ما هو مخطط له.

٥- القيادة

١-٥ القيادة والالتزام

١-١-٥ عام

- لقد التزمت الإدارة العليا بكل الاحترام تجاه نظام إدارة الجودة من خلال:
- أ- تحمل المسئولية تجاه فعالية نظام إدارة الجودة.
 - ب- ضمان أن سياسة الجودة وأهداف الجودة لنظام إدارة الجودة قد تم وضعهما وأنها متوافقة مع التوجه الاستراتيجي وسياق الجمعية.
 - ج- ضمان أن سياسة الجودة يتم إبلاغها وفهمها وتطبيقها داخل الجمعية.
 - د- ضمان دمج متطلبات نظام إدارة الجودة في عمليات الجمعية.
 - ه- تشجيع استخدام منهجية العمليات والتفكير المبني على المخاطر.
 - و- ضمان توفر الموارد اللازمة لنظام إدارة الجودة.
 - ز- نشر أهمية تواافق فعالية نظام الجودة مع متطلبات نظام إدارة الجودة.
 - ح- المشاركة والتوجيه والدعم للأفراد للمساهمة في فعالية نظام إدارة الجودة.
 - ط- تشجيع التحسين المستمر.
 - ى- دعم دور الإدارات ذات العلاقة لإبراز قيادتها على مناطق مسؤولياتها.

٢-١ التركيز على العميل

- لقد التزمت الإدارة العليا بكل الاحترام تجاه التركيز على العميل من خلال التأكيد من:
- أ- أن متطلبات العميل المتفقة مع المتطلبات القانونية والتنظيمية قد تم تحديدها وفهمها والالتزام بها على الدوام.
 - ب- أن المخاطر والفرص التي يمكن أن تؤثر على مطابقة المنتجات والخدمات وأن القدرة على تعزيز رضا العملاء قد تم تحديدها والتعامل معها.
 - ج- المحافظة على التركيز على تعزيز رضا العملاء.

٢-٥ السياسة

تلتزم الجمعية الخيرية لتيسير الزواج ورعاية الأسرة ببناء وتوثيق وتطبيق منظومة متكاملة لإدارة الجودة وفقاً لمتطلبات الموصفة القياسية الدولية (iso 9001/2015) مما يتيح للجمعية تحقيق رؤيتها ورسالتها واستراتيجيتها بكفاءة وفاعلية مع مواصلة التطوير وتحسين الأداء وتقديم خدمات ذات جودة عالية تضمن رضا المستفيد وجميع الأطراف المعنية ذات الصلة الداخلية والخارجية.

وقامت الجمعية بتوثيق تلك السياسة وإتاحتها لجميع العاملين ونشرها وتطبيقها داخل الجمعية وكذلك إتاحتها للأطراف المهمة.



١٣- الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والصلاحيات

تأكدت الإدارة العليا من أن المسؤوليات والصلاحيات للأدوار ذات العلاقة قد تم تحديدها والتکلیف بها ونشرها وفهمها داخل الجمعية.

قامت الإدارة العليا بالتكليف بالمسؤوليات والصلاحيات لـ:

- أ- ضمان أن نظام إدارة الجودة يتواافق مع هذه المعاصفة الدولية.
- ب- ضمان أن العمليات تنتج المخرجات المطلوبة.

ج- إعداد التقارير فيما يتعلق بأداء نظام إدارة الجودة وفرص التحسين (أنظر ١-١٠)
خاصة تلك التقارير التي ترفع للإدارة العليا.

د- ضمان تشجيع التركيز على العميل في جميع أنحاء الجمعية.

هـ- ضمان المحافظة على تكامل نظام إدارة الجودة عند تخطيط وتنفيذ بعض التعديلات عليه.

وقد تم تطبيق ذلك من خلال إنشاء الهيكل التنظيمي كما هو موضح في مرفق رقم (٦)
والذي يصف العلاقات الرأسية والأفقية في الجمعية. وإنشاء بطاقات للوصف الوظيفي
لجميع الوظائف بالجمعية والتزام العاملين بها.

٦- التخطيط

١- إجراءات التعرف على المخاطر والفرص

عند التخطيط لنظام إدارة الجودة نظر الجمعية في المسائل المشار إليها في بند ١-٤ والمتطلبات المشار إليها في بند ٢-٤ وحدد المخاطر والفرص التي يحتاج إلى أن تكون موجهة إلى:

أ. تقديم تأكيدات على أن نظام إدارة الجودة يمكنه تحقيق النتائج المقصودة.
ب. تعزيز الآثار المرغوب فيها.

ج. منع أو تقليل الآثار غير المرغوب فيها.

د. تحقيق التحسين.

وقد قامت الجمعية بتحديد الإجراءات التي تتخذها للتعامل مع المخاطر والفرص علاوة على
كيفية إدماج وتنفيذ تلك الإجراءات في عمليات نظام إدارة الجودة كما حددت كيفية تقييم
مدى فعالية تلك الإجراءات.

٢- أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها

تضع الجمعية أهدافاً موثقة للجودة في نهاية كل عام تناقشها وتعتمدتها وتتابعها في
اجتماعات مراجعة الإدارة لنظام الجودة على مستوى المهام والمستويات والعمليات الالزمة لنظام
إدارة الجودة وهذه الأهداف:

أ- تتوافق مع سياسة الجودة.

ب- يمكن قياسها.

ج- تأخذ في الاعتبار المتطلبات واجبة التطبيق.
لها علاقة بتطابق المنتجات والخدمات ورضا العملاء.
هـ يتم رصدها دورياً.
وـ يتم تعريف المعنيين بها.
زـ يتم تحديتها عند الحاجة.
وهذه الأهداف تم تحديد ما الذي سيتم من خلالها وموارد المطلوبة لها والمسؤولين عند تنفيذها والخطة الزمنية لها وكيفية متابعتها وكذلك كيفية تقييم نتائجها.

٦-٣ التخطيط للتغييرات

عندما تحدد الجمعية أن هناك حاجة لإجراء تعديلات على نظام إدارة الجودة فإن ذلك يتم بطريقة مخططة (أنظر بند ٤-٤).
وتضع الجمعية في الاعتبار:
أ- الغرض من التغيير وأية عواقب محتملة.
ب- تكامل نظام إدارة الجودة.
ج- توافق الموارد.
د- توزيع أو إعادة توزيع المسؤوليات والصلاحيات.

٧- المساعدة

١-٧ الموارد

١-١-٧ عام

قامت الجمعية بتحديد وتوفير الموارد الالزمة لإنشاء وتطبيق وصيانة والتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة.

وقد وضع في اعتبارها:

- أ- القدرات والقيود المفروضة على الموارد الداخلية المتاحة
- ب- ما يلزم الحصول عليه من مقدمي الخدمات الخارجيين

٢-١-٧ الموارد البشرية (الأفراد)

قامت الجمعية بتحديد وتوفير الأفراد الالزمين للتشغيل الفعال لنظام إدارة الجودة وللتشغيل ولضبط العمليات بها.

٣-١-٧ البنية التحتية

قامت الجمعية بتحديد وتوفير وصيانة البنية التحتية الالزمة لتشغيل عملياتها بما يتحقق مطابقة المنتجات والخدمات.

وقد شملت البنية التحتية كل من:

- أ- المبني والمرافق المصاحبة لها
- ب- المعدات شاملة البرمجيات والأجهزة
- ج- مصادر النقل

د - المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات

٤-٤ بيئة تشغيل العمليات

قامت الجمعية بتحديد و توفير وصيانة البيئة الالازمة لتشغيل عملياتها بما يحقق مطابقة المنتجات والخدمات.

وقد كانت البيئة المناسبة شاملة لخلط من العوامل الإنسانية والطبيعية مثل:

أ) اجتماعية (مثل عدم العنصرية - الهدوء - عدم المواجهات والتصادمات)

ب) نفسية (مثل تقليل ضغوط العمل - منع الطرد - الحماية النفسية).

ج) طبيعية (مثل درجة الحرارة والرطوبة والإضاءة وتدفق الهواء والنظافة والضوابط).

٥-١ رصد وقياس الموارد

قام الجمعية بتحديد و توفير الموارد الالازمة للتأكد صحة واعتماد النتائج عند استخدام الرصد أو القياس لاعتراض مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات.

وقد تأكدت الجمعية من أن الموارد المتوفرة:

أ- مناسبة لنوع محدد من أنشطة الرصد والقياس التي يتم القيام بها

ب- يتم صيانتها لضمان استمرارية كفاءتها لتحقيق الغرض الذي جلبت من أجلها وتحفظ الجمعية بسجلات مناسبة كدليل على كفاءة الغرض من رصد وقياس الموارد.

وأدوات القياس المستخدمة يراعى فيها أن:

١. يتم التتحقق منها أو معايرتها على فترات محددة أو قبل استخدامها طبقاً لمعيار قياس تم تتبعه إلى معيار قياس دولي أو محلي. وفي حالة عدم توفر ذلك المعيار فإنه يتم الاحتفاظ بمعلومات موثقة تبين الأساس الذي بناء عليه تمت المعايرة.

٢. يتم تعريفها لتحديد حالة المعايرة

٣. تكون محمية من الضبط أو التلف أو التدهور الذي يبطل حالة المعايرة وبالتالي نتائج القياسات.

ويتم دائماً تحديد ما إذا كانت صحة نتائج القياس السابقة قد تأثرت سلباً عند العثور على أداة قياس غير صالحة للفرض المقصود واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة حسب الحاجة.

٦-١-٧ المعارف الخاصة بالجمعية

معارف الجمعية هي معارف خاصة بالجمعية وهي على وجه العموم مكتسبة بالتجربة والخبرة. وهي معلومات تستخدمن ويتم تداولها لتحقيق أهداف الجمعية. ومعارف الجمعية ترتكز على:

أ- المصادر الداخلية مثل الحقوق الفكرية والمعارف المكتسبة من التجارب والخبرات والدورات المستفادة من المشروعات الفاشلة والناجحة والتقاط ومشاركة الخبرات والمعارف غير الموثقة ونتائج التحسين للعمليات والمنتجات والخدمات.

ب- المصادر الخارجية مثل الموصفات والمعايير والأوساط الأكاديمية والمؤتمرات وجمع المعرف من العملاء أو الموردين الخارجيين.

وcameت الجمعية بتحديد المعرف الضرورية لتشغيل عملياتها ولتحقيق تطابق المنتجات والخدمات وهذه المعرف يتم المحافظة عليها وجعلها متاحة بالقدر اللازم للعاملين بالجمعية.

عند الحاجة لإعلان تغييرات أو اتجاهات تضع الجمعية في اعتبارها المعارف الحالية وتحدد كيفية الوصول إلى أو اكتساب المعارف الإضافية والتحديات المطلوبة.

٢- الكفاءة

قامت الجمعية بـ:

- أ- تحديد الكفاءات الضرورية للأفراد الذين يقومون بأعمال تحت سيطرتها وتأثير على أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.
 - ب- التأكد من أن هؤلاء الأشخاص أكفاء على أساس مناسب من التعليم أو التدريب أو الخبرة.
 - ج- اتخذت إجراءات لاكتساب الكفاءات الضرورية وتقييم فعالية هذه الإجراءات.
 - د- تحتفظ بمعلومات موثقة (سجلات) كدليل على الكفاءة.
- وقد تضمنت الإجراءات المطبقة على سبيل المثال توفير التدريب لهم أو توجيههم أو إعادة تكليف الموظفين الحالين أو التوظيف أو التعاقد مع أشخاص أكفاء.

٣- التوعية

قامت الجمعية بالتأكد من أن الأشخاص الذين يعملون تحت سيطرتها على وعي بـ:

- أ- سياسة الجودة.
- ب- أهداف الجودة ذات العلاقة بهم.
- ت- مساهمتهم في فعالية نظام إدارة الجودة بما في ذلك فوائد تحسين جودة الأداء.
- ث- الآثار المترتبة على عدم التطابق مع نظام إدارة الجودة.

٤- التواصل / الاتصالات

حددت الجمعية الاتصالات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة وتشمل:

- أ- حول ماذا سيتم الاتصال.
- ب- متى يتم الاتصال.
- ج- مع من سيتم التواصل.
- د- كيف سيتم التواصل.
- هـ- من الذي يتواصل.

٥- المعلومات الموثقة

١-٥-٧ عام

يحتوي نظام إدارة الجودة بالجمعية على:

- أ- المعلومات الموثقة التي تطلبها المعاشرة الدولية الأيزو ٢٠١٥:٩٠٠١.
- ب- المعلومات الموثقة التي تحددها الجمعية وترأها ضرورية لضمان جودة نظام إدارة الجودة

٢-٥-٧ الإنشاء والتحديث

عند إنشاء أو تحرير المعلومات الموثقة ضمن الجمعية:

- أ- التحديد والوصف المناسبين مثل العنوان ورقم الإصدار وتاريخ الإصدار والمعد والمعتمد للوثيقة.

بـ- الشكل المناسب مثل اللغة وإصدار البرمجيات والرسومات وكذلك الوسائل مثل ورقية أو إلكترونية.

جـ- المراجعة المناسبة والاعتماد ثلاثة منها وكفايتها.

وقد تم شرح ذلك في إجراء ضبط الوثائق

٣-٥-٧ ضبط المعلومات الموثقة

وقد تم وضع إجراء ضبط الوثائق لضمان ضبط:

أـ- أنها متحدة ومناسبة للاستخدام عندما وحين الحاجة إليها.

بـ- أنها محمية بشكل كاف على سبيل المثال فقدان سريتها أو سوء استخدامها أو سلامتها.

وتتأكد الجمعية دائمًا من:

١- تمام التوزيع على الجهات المعنية وإتاحتها واستخدامها وإمكانية استعادتها.

٢- الاحتفاظ بها والمحافظة عليها وعلى وضوح قراءتها.

٣- ضبط التعديلات التي تتم عليها.

٤- تحديد مدة الحفظ والتخلص منها

٥- تعريف وضبط الوثائق الخارجية الهامة لتخفيض تشغيل نظام إدارة الجودة

٦- حماية المعلومات الموثقة المحافظ عليها كدليل على التطابق من التغييرات غير المقصودة.

٨- التشغيل

١-٨ تخطيط وضبط التشغيل

قامت الجمعية بالتخطيط والتنفيذ والضبط للعمليات (كما هو مبين في بند ٤-٤) الضرورية للتتوافق مع متطلبات تقديم المنتجات والخدمات نفذت الإجراءات المحددة في بند ١-٦ من خلال:

أـ- تحديد المتطلبات للمنتجات والخدمات

بـ- وضع معايير للعمليات ومعايير لقبول المنتجات والخدمات

جـ- تحديد الموارد اللازمة لتحقيق التطابق مع متطلبات المنتجات والخدمات

دـ- تنفيذ مراقبة العمليات طبقاً للمعايير المحددة

هـ- تحديد والحفظ على والاحفاظ على معلومات موثقة (سجلات) للتأكد من أن العمليات نفذت كما خطط لها ولإثبات مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات.

مخرجات هذا التخطيط مناسبة لعمليات التشغيل بالجمعية ويتم دائمًا التحكم في التغييرات المخطط لها ومراجعة آثار التغييرات غير المقصودة مع اتخاذ الإجراءات التي تخفف من الآثار السلبية الناتجة عنها حسب الحاجة وكذلك تتأكد الجمعية من ضبط الخدمات المقدمة من خارج الجمعية (أنظر ٤-٨).

٢-٨ متطلبات المنتجات والخدمات

١-٢-٨ التواصل مع العملاء

تواصل الجمعية مع العملاء يشمل:

- أ- التزويد بمعلومات ذات علاقة بالمنتجات والخدمات.
- ب- التعامل مع الاستفسارات أو التعاقدات أو التعامل مع الطلبات وبما يشمل أي تغييرات
- ج- الحصول على تغذية مرقدة من العملاء عن المنتجات والخدمات بما في ذلك شكاوى العملاء
- د- التعامل مع أو ضبط ممتلكات العميل
- ه- وضع متطلبات محددة لإجراءات الطوارئ عند الحاجة

٢-٢-٨ تحديد متطلبات المنتجات والخدمات

عند تحديد متطلبات المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء تقوم الجمعية بالتأكد من:

- أ- تعريف متطلبات المنتجات والخدمات قد تم تحديدها وتشمل:
 - ١- أية متطلبات قانونية أو تنظيمية تنطبق عليها.
 - ٢- تلك التي تعتبرها الجمعية ضرورية
- ب- قدرة الجمعية على الوفاء بمتطلبات المنتجات والخدمات التي تقدمها.

٣-٢-٨ مراجعة متطلبات المنتجات والخدمات

تضمن الجمعية أن لديها القدرة على الوفاء بمتطلبات المنتجات والخدمات المقدمة إلى العملاء. وتراجع ذلك الجمعية قبل الالتزام بتوريد المنتجات والخدمات إلى العملاء وهذه المراجعة تشمل:

- أ. المتطلبات المحددة بواسطة العميل بما في ذلك متطلبات أنشطة التسليم وما بعد التسليم.
- ب. المتطلبات التي لم يذكرها العميل ولكنها ضرورية للاستخدام المحدد أو المقصود إذا علمت.
- ج. متطلبات محددة بواسطة الجمعية
- د. المتطلبات القانونية والتنظيمية المنطبقة على المنتجات والخدمات

هـ. متطلبات العقد أو الطلبيـة التي تختلف عن الاتفاق السابق.

تضمن دائمـاً الجمعـية أن متطلـبات العـقد أو أمرـ التـورـيد المـخـتلفـةـ عنـ تـلـكـ الـتـىـ تمـ تـعـرـيـفـهاـ مـسـبـقاـ يتمـ حلـهاـ.

وعـنـدـمـاـ لاـ يـقـدـمـ العـمـيلـ بـيـانـاتـ مـوـثـقـةـ بـمـتـطـلـبـاتـهـ تـقـومـ الـجـمـعـيـةـ بـتـأـكـيدـ مـتـطـلـبـاتـ العـمـيلـ قـبـلـهاـ.

فيـ بعضـ الحالـاتـ مـثـلـ البيـعـ عـبـرـ الإـنـتـرـنـتـ تـصـبـ المـرـاجـعـ الرـسـمـيـةـ غـيرـ عـمـلـيـةـ لـكـلـ أمرـ تـورـيدـ وـبـدـلـاـ مـنـ ذـلـكـ يـمـكـنـ تـغـطـيـةـ الـأـمـرـ بـمـعـلـومـاتـ ذـاتـ العـلـاقـةـ بـالـمـنـتجـ مـثـلـ الـكـتـالـوجـاتـ.

وـتـحـفـظـ الـجـمـعـيـةـ بـمـعـلـومـاتـ مـوـثـقـةـ كـلـمـاـ كـانـ مـتـاحـاـ:

- أ) عن نتائج المراجعة
- ب) عن أية متطلبات جديدة للمنتجات أو الخدمات.

٤-٢-٨ تغيير المتطلبات للمنتجات والخدمات

تـقـومـ الـجـمـعـيـةـ بـالتـأـكـدـ مـنـ أـنـ الـمـعـلـومـاتـ الـمـوـثـقـةـ ذـاتـ العـلـاقـةـ تمـ تـعـدـيلـهاـ وـأنـ الـأـشـخـاصـ الـعـنـيـينـ مـسـتـوـعـبـينـ لـمـتـطـلـبـاتـ الـتـيـ تـمـ تـغـيـرـهاـ عـنـدـمـاـ يـتـمـ تـغـيـرـ مـتـطـلـبـاتـ الـمـنـتجـاتـ وـالـخـدـمـاتـ.

٣-٨ التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات

١-٣-٨

قامت الجمعية بتأسيس وتطبيق وصيانة عملية التصميم والتطوير لضمان توفير المنتجات والخدمات المستقبلية لها.

٢-٣-٨ التخطيط للتصميم والتطوير

عند تحديد مراحل وضوابط التصميم والتطوير تضع الجمعية في اعتبارها:

- أ- طبيعة ومدة وتعقيد أنشطة التصميم والتطوير
- ب- مراحل العملية المطلوبة شاملة التصميم المنطبق ومراجعات التطوير
- ج- أنشطة التحقق والاعتماد المطلوبة للتصميم والتطوير
- د- المسؤوليات والصلاحيات الداخلة في عملية التصميم والتطوير
- هـ- الحاجة إلى الموارد الداخلية والخارجية لتصميم وتطوير المنتجات والخدمات
- وـ- الحاجة إلى ضبط الحدود المشتركة بين الأفراد المشاركين في عملية التصميم والتطوير
- زـ- الحاجة إلى إشراك العملاء والمستخدمين في عملية التصميم والتطوير
- حـ- المتطلبات اللاحقة للتزويد بالمنتجات والخدمات.
- طـ- مستوى الرقابة المتوقعة على عملية التصميم والتطوير بواسطة العملاء والأطراف المهمة الأخرى ذات العلاقة.
- ىـ- المعلومات الموثقة اللاحقة لإبراز أن متطلبات التصميم والتطوير قد تم الالتزام بها.

٣-٣-٨ مدخلات التصميم والتطوير

تقوم الجمعية بتحديد المتطلبات الأساسية لأنواع خاصة من المنتجات والخدمات التي سيتم تصميمها وتطويرها. وتضع في اعتبارها:

- أ. المتطلبات الوظيفية ومتطلبات الأداء.
 - بـ. المعلومات المستقاة من أنشطة التصميم والتطوير الماثلة.
 - جـ. المتطلبات القانونية والتنظيمية.
 - دـ. المواصفات ومعايير الممارسة التي التزمت الجمعية بتطبيقها.
 - هـ. عواقب الفشل المتوقعة نظراً لطبيعة المنتجات والخدمات.
- المدخلات يجب أن تكون كافية لأغراض عملية التصميم والتطوير وكاملة ولا تنس فيها كما يجب حل أيه تناقضات بين المدخلات وتحتفظ الجمعية بمعلومات موثقة عن مدخلات التصميم والتطوير.

٤-٣-٨ ضوابط التصميم والتطوير

تقوم الجمعية بتطبيق ضوابط على التصميم والتطوير بما يضمن:

- أـ. أن النتائج التي يجب تحقيقها محددة.
- بـ. تم إجراء مراجعة لتقدير قدرة نتائج التصميم والتطوير على التوافق مع المتطلبات.
- جـ- تنفيذ أنشطة التحقق للتأكد من أن مخرجات التصميم والتطوير تتوافق مع متطلبات مدخلات التصميم والتطوير.

د- تنفيذ أنشطة الاعتماد للتأكد من أن المنتجات والخرجات الناتجة تتوافق مع متطلبات التطبيق المحدد أو الاستخدام المقصود.

٥-٣-٨ مخرجات التصميم والتطوير

تقوم الجمعية بالتأكد من أن مخرجات التصميم والتطوير:

أ- تتوافق مع متطلبات مدخلات التصميم والتطوير.

ب- كافية لعمليات التالية في توفير المنتجات والخدمات.

ج- تشمل أو مرجعية لمتطلبات الرصد والقياس وكذلك معايير القبول حسب قابلية التطبيق.

د- تضمن أن المنتجات المنتجة أو الخدمة المقدمة صالحة لغرض المقصود وأنها آمنة وصالحة للاستخدام.

هـ- اتخاذ أية إجراءات ضرورية عند تحديد مشكلة أثناء أنشطة المراجعة أو التحقق أو الاعتماد.

وـ- الاحتفاظ بالمعلومات المؤثقة لهذه الأنشطة.

٦-٣-٨ تعديلات التصميم والتطوير

تقوم الجمعية بتحديد ومراجعة وضبط التغييرات أثناء عملية تصميم وتطوير المنتجات والخدمات أو التي تمت لاحقاً إلى الحد الذي يضمن عدم وجود أي أثر سلبي على التطابق مع المتطلبات وتحفظ بمعلومات مؤثقة عن:

أ- تغييرات التصميم والتطوير

ب- نتائج المراجعات

جـ- صلاحيات التغييرات

خـ- الإجراءات التي اتخذت لمنع الآثار السلبية.

٤- ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية

١-٤-٨ عام

تتأكد الجمعية من أن المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مطابقة للمتطلبات وتحدد ضوابط لتطبيقها على المنتجات والخدمات الموردة من جهات خارجية عندما:

أ. تكون المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مدمجة في منتجات وخدمات الجمعية.

بـ. تكون المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مقدمة مباشرة للعميل باسم الجمعية.

جـ. تكون هناك عملية أو جزء من عملية يتم بواسطة جهات خارجية بقرار من الجمعية.

وقد حددت الجمعية وتطبق معايير للتقييم والاختيار ورصد الأداء وإعادة التقييم للموردين الخارجيين على أساس قدرتهم على توفير عمليات أو منتجات وخدمات بناء على متطلبات وتحفظ الجمعية بمعلومات مؤثقة لتلك الأنشطة وأية إجراءات ضرورية نشأت عن التقييمات.

٢-٤-٨ نوع ومدى الضبط

تتأكد دائماً الجمعية من أن العمليات والمنتجات والخدمات الموردة من الخارج ليس لها تأثيراً سلبياً على قدرتها على استمرارية توريد منتجات وخدمات مطابقة إلى عملائها ولذلك تعمل على:

أ. التأكد من بقاء العمليات الموردة من الخارج في إطار ضوابط نظام إدارة الجودة.

ب. تعريف كل الضوابط التي تعتمد تطبيقها على المورد الخارجي وتلك التي تتولى تطبيقها على المخرجات الناتجة.

ج. الأخذ في الاعتبار التأثيرات المحتملة للتوريد الخارجي للعمليات والمنتجات والخدمات على قدرة الجمعية على التوافق باستمرار مع متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية المنطبقة عليها وكذلك فعالية الضوابط التي يطبقها المورد الخارجي.

د. تحديد أنشطة للتحقق أو أية أنشطة أخرى ضرورية لضمان أن العمليات والمنتجات والخدمات الموردة خارجياً مطابقة للمتطلبات.

٣-٤-٨ معلومات للموردين الخارجيين

تقوم الجمعية بالتأكد من كفاية المتطلبات قبل تواصلها مع المورد الخارجي وتبليغ الموردين الخارجيين بمتطلباتها من أجل:

أ- العمليات والمنتجات والخدمات المطلوب توريدها.

ب- اعتماد:

١- المنتجات والخدمات

٢- الأساليب والعمليات والمعدات

٣- الإفراج عن المنتجات والخدمات

ج- الكفاءة شاملة أية مؤهلات مطلوبة للعاملين.

د- تفاعل الموردين الخارجيين مع الجمعية.

هـ- ضبط ومراقبة أداء الموردين الخارجيين المطبق بواسطة الجمعية.

ي- أنشطة التحقق أو الاعتماد التي تقوم بها الجمعية أو عملاً لها في مواقع المورد الخارجي.

٤-٥-٨ الإنتاج وتقديم الخدمات

١-٥-٨ ضبط الإنتاج وتقديم الخدمات

تقوم الجمعية بتنفيذ الإنتاج وتقديم الخدمات تحت ظروف خاضعة للرقابة تشمل:

١. توافر المعلومات الموثقة التي تحدد خصائص المنتجات التي يتم إنتاجها، أو الخدمات المقدمة، أو الأنشطة التي يتعين القيام بها والنتائج التي يجب تحقيقها.

٢. توفر استخدام مصادر الرصد والقياس المناسبة.

٣. تنفيذ أنشطة الرصد والقياس في المراحل المناسبة للتحقق من الوفاء بالمعايير الخاصة بضبط العمليات أو المخرجات ومعايير القبول للمنتجات والخدمات.

٤. استخدام البنية التحتية والبيئة المناسبتين لعمل للعمليات.

٥. تعين الأشخاص الأكفاء بما في ذلك أية مؤهلات مطلوبة.

٦. التتحقق وإعادة التتحقق دوريًا للقدرة على تحقيق النتائج المخططة لأي عملية إنتاج أو تقديم خدمات لا يمكن التتحقق من نتائجها بأنشطة الرصد أو القياس المتلاحقة.

٧. تطبيق إجراءات تمنع الخطأ البشري

٨. تطبيق أنشطة الإفراج والتسلیم وما بعد التسليم.

٢-٥-٨ التمييز / التعريف والتتبع

قامت الجمعية باستخدام الوسائل المناسبة لتعريف المخرجات والعمليات للتأكد من مطابقة المنتجات والخدمات.

وكذلك حالة المخرجات آخذة في الاعتبار متطلبات الرصد والقياس في جميع مراحل الإنتاج وتقديم الخدمات.

وهذا التمييز متفرد للمخرجات حينما يكون التتبع من المتطلبات ويتم الاحتفاظ بمعلومات المؤثقة الضرورية لتفعيل التتبع.

٣-٥-٨ ممتلكات العملاء والموردين الخارجيين

تعنى الجمعية بمتلكات العملاء والموردين الخارجيين (التي يمكن أن تشمل مواد ومكونات وأدوات ومعدات وموقع للعميل وحقوق ملكية فكرية وبيانات شخصية) طالما أنها تحت سيطرتها أو تقوم باستخدامها. كما أنها تُعرف وتحقق من وتحمي وتصون ممتلكات العملاء أو الموردين الخارجيين التي تم توريدها للاستخدام أو دمجها في المنتجات والخدمات وفي حالة استخدام ممتلكات العملاء أو الموردين بشكل خاطئ أو فقدت أو أتلفت أو في أي وضع وجدت غير صالحه للاستخدام يتم تقديم تقرير بذلك للعميل أو المورد الخارجي والاحتفاظ بمعلومات مؤثقة عما حديث.

٤-٥-٨ الحفظ

تضمن الجمعية المحافظة على المخرجات أثناء الإنتاج وتوفير الخدمات بالقدر اللازم للحفاظ على التوافق مع المتطلبات وكذلك حفظ المنتجات المشتراء بغرض الاستخدام وتشمل عملية الحفظ التعريف والتميز أو منع التلوث أو المناولة أو التغليف أو التخزين أو الانتقال أو النقل وكذلك الحماية.

٥-٥-٨ أنشطة ما بعد التوريد

تتوافق الجمعية مع متطلبات إنشطة ما بعد التوريد المرتبطة بالمنتجات والخدمات وعند تحديد مدى أنشطة ما بعد التوريد المطلوبة تأخذ في اعتبارها:

- المتطلبات القانونية والتنظيمي
- العاون غير المرغوب فيها المحتملة المرتبطة بمنتجاتها وخدماتها
- طبيعة المنتجات والخدمات واستخدامها وعمرها.
- متطلبات العميل
- التغذية المرتدة للعميل

وتشمل أنشطة ما بعد التوريد الإجراءات المتخذة بموجب أحكام الضمان أو شروط التعاقد مثل خدمات الصيانة والخدمات التكميلية مثل إعادة التدوير والتخلص النهائي.

٦-٥-٨ ضبط التعديلات

تراجع الجمعية وضبط التعديلات على الإنتاج أو تقديم الخدمة بالقدر اللازم للتأكد من استمرار التوافق مع المتطلبات المحددة كما تحتفظ بمعلومات المؤثقة التي تصف نتائج مراجعة التعديلات والعاملين الذين لهم صلاحية التعديل وأية إجراءات ضرورية انبثقت عن المراجعة.



٦-٨ الإفراج عن المنتجات والخدمات

تنفذ الجمعية ترتيبات مخططة في مراحل مناسبة للتحقق من أن متطلبات المنتج والخدمة قد استوفيت ولا يتم الإفراج عن المنتجات والخدمات إلى العملاء إلا بعد اكتمال الترتيبات المخططة بصورة مرضية إلا إذا كان خلافاً لذلك فيتم اعتمادها من السلطات المختصة أو - حيثما انطبق ذلك - بواسطة العميل.

تحتفظ الجمعية بمعلومات موثقة عن المنتجات والخدمات وتحتوي تلك المعلومات الموثقة على:

- أ- أدلة على المطابقة مع معايير القبول
- ب- تتبع للشخص أو الأشخاص المخول بالإفراج

٧-٨ ضبط عدم مطابقة المخرجات

تتأكد الجمعية من أن المخرجات غير المطابقة للمتطلبات قد تم تعريفها وتمييزها وضبطها لمنع الاستخدام غير المقصود لها أو توريدها ويتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة استناداً إلى طبيعة حالة عدم المطابقة وأثرها على مطابقة المنتجات والخدمات. وهذا ينطبق أيضاً على عدم مطابقة المنتجات والخدمات التي تكتشف بعد توريد المنتج أو أثناء أو بعد تقديم الخدمة. وتتعامل الجمعية مع عدم تطابق المخرجات بواحدة أو أكثر من الطرق التالية:

- أ- التصحيح.
 - ب- الفرز أو العزل أو الاسترجاع أو تعليق توريد المنتجات والخدمات.
 - ج- إبلاغ العميل.
 - د- الحصول على صلاحيات للقبول بشروط وعند تصحيح عدم التطابق للمخرجات فإنه يتم التحقق من المطابقة.
- كما يتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة التي:
- أ- تصف عدم المطابقة
 - ب- تصف الإجراء المتخذ
 - ج- تصف آلية امتيازات تم الحصول عليها
 - د- تحدد صاحب الصلاحية لاتخاذ القرار بخصوص عدم المطابقة.

٩- تقييم الأداء

١-٩ الرصد والقياس والتحليل والتقييم

١-٩ عام

قامت الجمعية بتحديد:

- أ- ما هي احتياجاتها من الرصد والقياس
 - ب- طرق الرصد والقياس والتحليل والتقييم الازمة للتأكد من صحة النتائج.
 - ج- متى يتم الرصد والقياس
 - د- متى يتم تحليل وتقييم نتائج الرصد والقياس
- كما تقوم بتقييم الأداء وكذلك فعالية نظام إدارة الجودة والاحتفاظ بمعلومات موثقة مناسبة كدليل على النتائج.

٢-٩ رضا العملاء

ترصد الجمعية انتicipations العملاء عن درجة التوافق مع احتياجاتهم وتطوراتهم كما حددت أساليب الحصول على ورصد ومراجعة هذه المعلومات وذلك من خلال استطلاعات رأي العميل والتغذية المرتدة من العميل عن توريد المنتج أو الخدمة ومقابلات مع العملاء وتحليل حصة السوق والشكاوى وخطابات الشكر وتقارير الوكالء والتجار.

٣-١ التحليل والتقييم

تقوم الجمعية بتحليل وتقييم البيانات والمعلومات الناشئة عن الرصد والقياس ونتائج التحليل والقياس هذه تستخدم للتقييم:

- تطابق المنتجات والخدمات
- درجة ومستوى رضا العملاء.
- أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.
- ما إذا كان التخطيط قد تم تنفيذه بفعالية
- فعالية الإجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر والفرص.
- أداء الموردين الخارجيين
- الحاجة لتحسين نظام إدارة الجودة.

٤-٩ المراجعة الداخلية

تنفذ الجمعية مراجعات داخلية مرة سنوية على الأقل لتقديم معلومات عما إذا كان نظام إدارة الجودة:

- متطابق مع:
 - ١) متطلبات الجمعية نفسها لنظام إدارة الجودة الخاص بها
 - ٢) متطلبات هذه المعاشرة العالمية
- مطبق بضمانه ومحافظ عليه.

وقد قامت الجمعية بالاتي:

- تخطيط وإنشاء وتنفيذ والحافظة على برامج المراجعة شاملة معدلات المراجعة وطرقها ومسؤوليات ومتطلبات التخطيط والتقارير آخذة في الاعتبار أهمية العمليات المعنية والتغييرات المؤثرة على الجمعية ونتائج المراجعات السابقة.
- تحديد خصائص المراجعة ومجال كل مراجعة.
- اختيار المراجعين المؤهلين وتنفيذ المراجعات مع التأكد من موضوعية ونزاهة عملية المراجعة.
- ضمان أن نتائج المراجعات قد رفعت بها تقارير للإدارة المعنية.
- اتخاذ التصحيحات والإجراءات التصحيحية الالزمة بدون أي تأخير لا مبرر له.
- الاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على تنفيذ برنامج المراجعة ونتائج المراجعة.

٣-٩ مراجعة الإدارة

تقوم الإدارة العليا بمراجعة نظام إدارة الجودة مرة سنويًا على الأقل للتأكد من استمرار ملاءمتها وكفايتها وفعاليتها وتماشيها مع التوجهات الاستراتيجية للجمعية.

ويحتوي جدول أعمال الاجتماع على الموضوعات التالية:

أ- حالة الإجراءات المتخذة في الاجتماع السابق لمراجعة الإدارة.

ب- التغيرات في الموضوعات الخارجية والداخلية ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة.

ج- المعلومات عن أداء وفعالية نظام إدارة الجودة بما في ذلك الاتجاهات الإحصائية والمؤشرات لكل من:

١) رضا العملاء والتغذية المرتدة من الأطراف المهتمة ذات العلاقة.

٢) مدى تحقق أهداف الجودة

٣) أداء العمليات وتطابق المنتجات والخدمات.

٤) عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية

٥) نتائج الرصد والقياس

٦) نتائج المراجعات

٧) أداء الموردين الخارجيين

د-كفاية الموارد.

ه- فعالية الإجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر والفرص (أنظر بند ٦-٦).

آ- الفرص للتحسين.

ويتم اتخاذ قرارات وإجراءات متعلقة بـ:

أ- فرص التحسين.

ب- أية حاجة للتغييرات على نظام إدارة الجودة.

ج- الموارد الالزمة.

كما يتم الاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على نتائج مراجعات الإدارة.

١- تقييم الأداء

١-١٠ عام

قامت الجمعية بتحديد و اختيار فرص التحسين و تنفيذ إجراءات لازمة للتوافق مع متطلبات العملاء و لتعزيز رضاهم وهذا يشمل:

أ- تحسين المنتجات والخدمات لتوافق مع المتطلبات علاوة على الاحتياجات المستقبلية والمتوقعة.

ب- تصحيح أو منع أو تقليل الآثار غير المرغوب فيها.

ج- تحسين أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.

ومن أمثلة التحسين التي تستخدمها الجمعية التصحيح والإجراءات التصحيحية والتحسين المستمر والخطوات التغييرية والابتكار وإعادة التنظيم كلما أمكن ذلك.

٢- عدم التطابق والإجراءات التصحيحية

عندما تحدث عدم مطابقة بما فيها تلك الناجمة عن الشكاوى فإنه يتم:

أ- التفاعل مع عدم المطابقة وحسب الاقتضاء:

١) اتخاذ إجراء لضبط الحالة وتصحيحها

٢) التعامل مع تبعاته

ب- تقييم ما إذا كانت الحالة تقتضي إجراء للتخلص من سبب أو أسباب عدم المطابقة لعدم تكرار حدوثها أو حدوثها في أماكن أخرى عن طريق:

١) مراجعة وتحليل حالة عدم المطابقة

٢) تحديد سبب حدوث عدم المطابقة

٣) تحديد ما إذا كان قد حدثت حالات مشابهة أو محتمل حدوثها.

ج- تنفيذ أية إجراءات ضرورية.

د- مراجعة فعالية أي إجراء تصحيحي تم اتخاذه.

هـ- تحديد المخاطر والفرص المحددة أثناء التخطيط (إذا كان ذلك ضرورياً).

و- عمل تعديلات على نظام إدارة الجودة إذا اقتضت الضرورة ذلك.

وعادة ما تكون الإجراءات التصحيحية متناسبة مع الآثار المقابلة لحالات عدم المطابقة.

ويتم الاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على:

أ- طبيعة حالات عدم المطابقة وأية إجراءات تم اتخاذها تبعاً لها

ب- نتائج أية إجراءات تصحيحية

٣- التحسين المستمر

تقوم الجمعية باستمرار بتحسين ملامحة وكفاية وفعالية نظام إدارة الجودة كما تضع في اعتبارها مخرجات التحليل والتقييم وكذلك مخرجات مراجعة الإدارة لتحديد ما إذا كانت هناك احتياجات أو يجب التعامل معها كجزء من التحسين المستمر.

ملحق رقم (١) قائمة العملاء والأطراف المهمة

الجهات ذات العلاقة	ماذا يريدون منها	ماذا نريد منهم
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	• التحول التنموي - الحكومة - تعظيم الأثر	• تلبية متطلبات الجمعية - الدعم المادي والمعنوي
الحافظة	• الالتزام بالأنظمة	• المشاركة في الأنشطة
الجمعية العمومية	• التواصل الفعال	• التفاعل مع المبادرات - طرح الأفكار والمقترنات
مجلس الإدارة	• تحقيق الأهداف - التطوير المستمر - الاستدامة المالية	• المشاركة في الدعم - الإشراف الفعال
الداعمون	• الإنجاز - الشفافية - التواصل الفعال	• الدعم والتبرع - المشاركة بالأفكار
المؤسسات المانحة	• البرامج المبتكرة - الالتزام بالشروط	• تيسير آلية المنح - وضوح استراتيجية المنح
الشركاء المنفذون	• الالتزام المالي	• تحسين جودة التنفيذ - تعظيم الأثر
المجتمع	• برامج نوعية تحقق رغبات المستفيد	• التفاعل والمساهمة
الموظفون	• الأمان الوظيفي - بيئة عمل آمنة - التحفيز	• الإنجاز - روح الفريق - الإبداع
المتطوعون	• وضوح الفرص التطوعية - التقدير	• الالتزام العالي - تمثيل الجمعية
الجهات الإعلامية	• التقارير الدورية - الإنجازات - التواصل	• إبراز الجمعية - رفع معدل التغطيات

العملاء

المتطلبات

- الدعم المالي والعيني
- البرامج التدريبية
- الاستشارات الأسرية
- التوافق بين الراغبين في الزواج
- حل المشكلات
- برامج نوعية ومبادرات مميزة

الجهة

- ١- الشباب والفتيات المقبلين على الزواج
- ٢- الأزواج والزوجات
- ٣- الآباء والأمهات
- ٤- الشباب والفتيات
- ٥- الأطفال
- ٦- المطلقات والأرامل

المعنفات

م

ملحق رقم (٢)
قائمة المخاطر والتهديدات

المخاطر التي تهدد الجمعية

الإجراءات الواجب اتخاذه

نوع الخطير

١

التجنب: يجب على الإدارة العليا للجمعية تجنب مخالفة الأنظمة والسياسات العامة للوزارة، كما يجب إلهاق هذا البند ضمن السياسات العليا للجمعية ويتم مراجعته دورياً أثناء اجتماعات مجلس الإدارة.

التنفيذ: فيما لو تم حدوث أي أمر من هذا القبيل فيجب عمل خطة طوارئ عاجلة من قبل المجلس لمعالجة الموضوع ورفع النتائج للجهة المعنية بالحدث في أسرع وقت، مع اعتبار المادة التاسعة عشر والثالثة والعشرون (ثالثاً) من اللائحة الإدارية والمالية المنظمة لأعمال المكاتب التعاونية للدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات.

التجنب: يجب على جميع العاملين بالجمعية تجنب مخالفة الأنظمة والسياسات العامة للوزارة، كما يجب إلهاق هذا البند ضمن بنود عقد التوظيف للموظفين واستماراة المتقطعين ويتم مراجعته دورياً بالتعاونيات والتوجيهات العامة في المناسبات والاحتفالات الداخلية.

التنفيذ: فيما لو تم حدوث أي أمر من هذا القبيل فيجب عمل خطة عاجلة من قبل إدارة الجمعية لمعالجة الموضوع ومحاسبة المسؤولين المتسببين في المخالفة ورفع النتائج للجهة المسؤولة في أسرع وقت.

وضع خطة: يجب توعية جميع العاملين بقيم الجمعية وأهدافها وسياساتها، كما يجب إلهاق بند "سلوكيات العاملين" ضمن بنود لائحة الموارد البشرية ولائحة العمل التطوعي تحت بند اختيار وترشيح الموظفين والمتقطعين على وظائف الجمعية ينص على "التأكد من عدم وجود سلوكيات منحرفة أو أفكار متطرفة لدى المترشح" وأن يتم مراجعته دورياً بالتعاونيات والتوجيهات العامة في المناسبات والاحتفالات الداخلية.

التنفيذ: فيما لو تم حدوث أي أمر من هذا القبيل فيجب عمل خطة عاجلة من قبل إدارة الجمعية لمعالجة الموضوع ومحاسبة المسؤولين ورفع النتائج للجهة المسؤولة في أسرع وقت.

عدم التزام الإدارة العليا بالأنظمة المنصوص عليها

تنفيذ برامج أو أنشطة من طرف العاملين تتعارض مع
سياسات الوزارة

٢

وجود أفراد ضمن العاملين في الجمعية يحملون أفكاراً
متطرفة أو انحرافاً أخلاقياً

٣

ملحق رقم (٢) قائمة المخاطر والتهديدات

تابع المخاطر التي تهدد الجمعية

نوع الخطط	الإجراءات الواجب اتخاذها
إيقاف جمع التبرعات كلياً أو جزئياً	<p>التجنب: يجب على جميع العاملين بالجمعية وخاصة موظفي تنمية الموارد المالية الالتزام بتعليمات جمع التبرعات وتجنب مخالفتها</p> <p>الأنظمة والسياسات العامة لوزارة خاصة بجمع التبرعات.</p> <p>وضع خطة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - يجب على قيادة الجمعية في المؤتمرات والملتقيات العامة التأكيد على وجوب المحافظة على المكتسبات التي حققتها. - تكليف مختصين لإعداد الدراسات الازمة عن أهمية دعم قطاعات العمل الخيري بما لها من دور بازري في حفظ الأمن والمساهمة في بناء المجتمع ورفعها للمسؤولين. - وضع خطة للاكتفاء الذاتي وتحقيق الاستقرار المالي بالاعتماد على موارد ذاتية مثل الأوقاف والاستثمارات. <p>التنفيذ: فيما لو تم حدوث أي أمر من هذا القبيل فيجب عمل خطة طوارئ عاجلة لتقدير الأضرار ووضع الحلول الازمة، وطرح خيارات:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تقليص البرامج الدعوية - تسريح عدد من الموظفين - خفض الإنفاق الإداري، مثل الإيجارات. <p>وضع خطة: يجب على إدارة المالية في الجمعية القيام بعمل تحليل مالي سنوي عالي المستوى، ويتم فيه تحديد الإيرادات الثابتة والمتغيرة وتقدير المصروفات وتصنيفها ووضع حلول مالية وصياغتها ضمن السياسات المالية للجمعية.</p>
العجز المالي	<p>التنفيذ: فيما لو تم حدوث أي أمر من هذا القبيل فيجب عمل خطة عاجلة لتقدير الأضرار ووضع الحلول الازمة، وطرح خيارات:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تقليص أو إيقاف بعض أو كل البرامج الدعوية - تسريح عدد من الموظفين - خفض الإنفاق الإداري، مثل الإيجارات <p>وضع خطة: بناء منهجية للسلامة المهنية في المركبات.</p> <p>التنفيذ: الالتزام بمعايير السلامة المهنية في المركبات وتطبيقاتها على جميع العاملين المستخدمين لمركبات الجمعية.</p>
حوادث الطرق	<ol style="list-style-type: none"> 1- توجيه الدعاة وموظفي تنمية الموارد المالية المباشرين للتعامل مع الناس بالتعامل مع الناس بالهدي النبوى والالتزام بقيم الجمعية. أ- ابراز بطاقة الموظف بشكل يبرز أثواب تأدية العمل. ب- طلب رسمي من الجهة المستضيفة للدعاة لحمايتهم أثناء الترجمة في جلسات المحاكم والشرط.
الاعتداء الجسدي على منسوبي الجمعية	

تابع المخاطر التي تهدد الجمعية

نوع الخطر	م
الكوارث البيئية	٨
الأزمات والاضطرابات السياسية	٩

الإجراءات الواجب اتخاذها

وضع خطة: بناء خطة طوارئ عاجلة لتأمين معيش الناس والمشاركة في الفرق الإغاثية والأمنية حتى انتهاء الكارثة.
التنفيذ: تنفيذ خطة الطوارئ.

وضع خطة: بناء خطة طوارئ عاجلة لتأمين معيش الناس والمشاركة في الفرق الإغاثية والأمنية حتى انتهاء الأزمة.
التنفيذ: تنفيذ خطة الطوارئ.

الفرص لاناحة الجمعية

الفرص	م
اشراك القطاع الخيري في رؤية المملكة ٢٠٣٠	١
دعم وتشجيع القطاع الخيري خاصة المجال الأسري	٢
تنوع طبقات المجتمع ومتانة العلاقات الأسرية	٣
وعي طبقات المجتمع بدور الجمعيات الخيرية	٤
تنوع في وسائل التواصل الاجتماعي	٥
كثرة البرامج الداعمة للأعمال الخيرية	٦
الموقع الجغرافي في نطاق عمل الجمعية	٧
الدعم الكبير من جهات الإشراف والتسهيلات في مجال الاستثمار	٨
فتح المجال للشركات المتنوعة مع مؤسسات المجتمع	٩
وفرة الجهات المانحة	١٠
كثرة الشركات التي لديها إدارات للمسؤولية الاجتماعية	١١
توفر الجهات التمويلية الداعمة للجمعيات	١٢
الاستفادة من أموال الزكاة	١٣
إمكانية فتح فروع للجمعية	١٤

الإجراءات الواجب اتخاذها

تفعيل منصة العمل التطوعي

تقديم مشاريع المجال الأسري

تنويع الخدمات المقدمة لطبقات المجتمع

إقامة شراكات بين الجمعية ومجالي الأسر

تفعيل وسائل التواصل الاجتماعي

تنوع المشاريع في المجالات المختلفة في الأسرة

تنفيذ مشاريع خارج مقر الجمعية في نطاقات مختلفة

بناء مشروع استثماري

عقد شراكات مجتمعية مع مؤسسات المجتمع

تسويق مشاريع الجمعية لعدد كبير من الجهات المانحة

تسويق مشاريع الجمعية لعدد كبير الشركات

بناء مشاريع تلائم الجهات الداعمة للجمعيات

تسويق مشاريع للمستفيد من أموال الزكاة

فتح فروع تعريفية للجمعية

ملحق رقم (٣) تسلسل العمليات وتدالها

١- تسلسل عمليات نظام إدارة الجودة وفق دائرة (خطط-نفذ-ادرس-اتخذ القرار)

٢- منهجية العمليات :

الأنشطة

٣- تسلسل العمليات وتدالها بالجمعية:

خريطة العمليات الرئيسية

عمليات القيادة

الرقابة والتدقيق

إدارة الجودة
و التميز المؤسسي

التخطيط
الاستراتيجي

الإدارة العامة

عمليات أداء الخدمة

ال توفيق بن الراغبين
في الزواج

تيسير الزواج

رعاية الأسرة

عمليات الدعم

الإعلام
و التوثيق

تنمية الموارد
المالية

الاتصال
و الشراكات

الموارد
البشرية

الادارة
المالية

مدخلات ومخرجات العمليات الفرعية

تحديد العمليات				
مواصفات المخرج	المخرج الرئيسي	المدخلات الرئيسية		العملية
رعاية الأسرة				
• إقامة الفعالية في الوقت المخطط له				تسجيل مشروع 1
• نسبة رضا المستفيدin لا تقل عن ٨٠%	• تنفيذ البرنامج	قاعدة بيانات المستفيدين • المبالغ المالية المعتمدة • مكان إقامة البرنامج • الإعلانات وفقرات البرنامج		الاستعداد لتنفيذ المشروع 2
• تحقيق الحضور المستهدف بنسبة لا تقل عن ٧٠%				تنفيذ المشروع 3
				غلق المشروع 4
تيسير الزواج				
• إقامة الفعالية في الوقت المخطط له				تسجيل مشروع 1
• نسبة رضا المستفيدin لا تقل عن ٨٠%	• تنفيذ البرنامج	قاعدة بيانات المستفيدين • الموافقة الرسمية من الوزارة • المبالغ المالية المعتمدة • مكان إقامة البرنامج • الإعلانات وفقرات البرنامج		المساعدات العينية 2
• تحقيق الحضور المستهدف بنسبة لا تقل عن ٧٠%				المساعدات النقدية 3
				مبادرة تأهيل 4
التوافق بين الراغبين				
• إقامة الفعالية في الوقت المخطط له				تسجيل راغب بالزواج (رجل) 1
• نسبة رضا المستفيدin لا تقل عن ٨٠%	• تنفيذ البرنامج	قاعدة بيانات المستفيدين • الموافقة الرسمية من الوزارة • المبالغ المالية المعتمدة • مكان إقامة البرنامج • الإعلانات وفقرات البرنامج		تسجيل راغبة بالزواج (أنثى) 2
• تحقيق الحضور المستهدف بنسبة لا تقل عن ٧٠%				التوافق 3

التطوع			
<ul style="list-style-type: none"> • إقامة الفعالية أو الفرصة التطوعية في الوقت المحدد • نسبة رضا المستفيدن لا تقل عن ٨٠٪ • تحقيق الحضور المستهدف بنسبة لا تقل عن ٧٠٪ 	<ul style="list-style-type: none"> • تنفيذ الفرص التطوعية 	<ul style="list-style-type: none"> • قاعدة بيانات المستفيدن المتطوعين • الفرق التطوعية المبالغ المالية المعتمدة • الفرص التطوعية الهدايا والجوائز التشجيعية • الإعلانات وفقرات البرنامج 	<ul style="list-style-type: none"> ١ تحديد الفرص التطوعية ٢ تسويق الفرص التطوعية ٣ استقبال طلبات التطوع ٤ توقيع عقد عمل تطوعي ٥ متابعة إنجاز المتطوع ٦ تقييم المتطوع ٧ إنهاء فترة عمل المتطوع ٨ مراجعة الفرص التطوعية ٩ استقبال طلبات رعاية المشاريع التطوعية
الموارد المالية			
<ul style="list-style-type: none"> • استقطاب عدد ٦٠٠ مستقطع سنوياً • تحقيق إيراد ١٢ مليون ريال سنوياً 	<ul style="list-style-type: none"> • تحقيق الاستدامة المالية للمكتب 	<ul style="list-style-type: none"> • قاعدة بيانات المانحين والداعمين • المشاريع التسويقية فريق العمل التسوقي • الوسائل الإعلانية والملفات وسائل التواصل 	<ul style="list-style-type: none"> ١ إجراء استقطاع ٢ تسويق الاستقطاع في برامج الجمعية ٣ استلام وتفعيل استثمارات الاستقطاع ٤ طلب دعم من الجهات المانحة ٥ زيارة داعم أو جهة داعمة ٦ الحملات الموسمية ٧ التسويق للمشروعات ٨ التبرعات العينية ٩ رعاية الداعمين
الشؤون المالية			
<ul style="list-style-type: none"> • إصدار الميزانية في موعدها • تقديم التقارير المحاسبية والمالية في موعدها. • عمل القوائم المالية. • إصدار الميزانية في موعدها. 	<ul style="list-style-type: none"> • ضبط العملية المحاسبية. • تقديم التقارير المحاسبية والمالية في موعدها. • إصدار الميزانية في موعدها. 	<ul style="list-style-type: none"> • الموازنة التقديرية • الإيرادات • المصروفات • الأصول الثابتة 	<ul style="list-style-type: none"> ١ استلام الإيرادات النقدية والشيكات ٢ الاستلام من خلال الحالات البنكية ٣ استلام التبرعات العينية ٤ الصرف وقواعد عملية المدفوعات ٥ المدفوعات من خلال الإيداعات البنكية ٦ المدفوعات من خلال العهد النثرية ٧ صرف الرواتب ٨ قواعد عامة لاجازة الصرف واستخدام الشيكات ٩ مراجعة البنوك ١٠ مراجعة الحسابات
المشتريات			
<ul style="list-style-type: none"> • تأمين جميع المشتريات الخاصة بالجمعية حسب المواصفات المطلوبة 	<ul style="list-style-type: none"> • قائمة الموردين المعتمدين • قاعدة البيانات • خطة المشتريات • مسؤول المشتريات • المبالغ المالية المعتمدة 	<ul style="list-style-type: none"> ١ التخطيط للشراء ٢ الشراء ٣ توريد المشتريات ٤ اعتماد الموردين ٥ تقييم الموردين ٦ قرارات تقييم الموردين 	

المستودعات				
• تلبية احتياجات الادارات في الوقت المحدد.			استلام الأصناف	1
• استلام الأصناف وتخزينها والحافظة عليها حسب الضوابط.			صرف الأصناف	2
			استلام التبرعات العينية	3
			المرتجعات	4
			الجرد	5
التدريب				
• إقامة البرامج التدريبية في موعدها	• قاعدة بيانات شركات التدريب	• التخطيط للتدريب	1	
• نسبة حضور المستهدفين لا تقل عن %٨٠	• المبالغ المالية المعتمدة	• التحضير لبرنامج تدريبي	2	
• الأثر التدريبي لا يقل عن %٨٠	• فريق العمل والتنظيم	• تنفيذ البرنامج التدريبي	3	
• التقييم العام للبرنامج التدريبي لا يقل عن %٩٠	• مكان إقامة الدورات	• متابعة وتقدير البرنامج التدريبي	4	
	• الحقيقة التدريبية			
	• المدربون	• متابعة برامج التدريب للجهات		
	• المتدربون			
	• الإعلانات والتواصل مع المستفيدين	• الخارجية	5	
تقصي آراء المستفيدين				
• نسبة رضا العملاء والمستفيدين لا تقل عن %٨٠			دورية تقصي آراء المستفيدين	1
• لا تزيد مدة معالجة الشكاوى عن يومين				

تقنية المعلومات			
<ul style="list-style-type: none"> - الاستجابة خلال الفترة الزمنية المحددة - الإصلاح خلال الفترة الزمنية المحددة - عدم تكرار نفس العطل خلال شهر 	<ul style="list-style-type: none"> • تشغيل الأجهزة 	<ul style="list-style-type: none"> • طلب دعم فني • فني متخصص • كتالوجات الأجهزة • قطع الغيار 	<ul style="list-style-type: none"> • تأمين / تسليم الأجهزة التقنية. • الدعم الفني.
الخدمات المساعدة			
<ul style="list-style-type: none"> الاستجابة خلال الفترة الزمنية المحددة الإصلاح خلال الفترة الزمنية المحددة عدم تكرار نفس العطل خلال شهر 	<ul style="list-style-type: none"> • تشغيل الأجهزة والمعدات 	<ul style="list-style-type: none"> • طلب صيانة • فني متخصص • كتالوجات الأجهزة • قطع الغيار 	<ul style="list-style-type: none"> الصيانة الوقائية العامة لمباني الجمعية. صيانة سيارات الجمعية. النظافة العامة لمباني الجمعية تفقد وسائل السلامة
العلاقات العامة			
<ul style="list-style-type: none"> التواصل مع كافة الأطراف المعنية بصورة فعالة مرتين على الأقل سنوياً. دعم الصورة الذهنية للجمعية. 	<ul style="list-style-type: none"> • تنفيذ الخطة المعتمدة 	<ul style="list-style-type: none"> • قاعدة بيانات شركات التدريب • المبالغ المالية المعتمدة • فريق العمل والتنفيذ 	<ul style="list-style-type: none"> إقامة معرض تعريفي إقامة مناسبة داخلية إرسال خطابات التهاني والتعازي إقامة برنامج اجتماعي لنسبي الجمعية التواصل الاجتماعي مع الموظفين استضافة الشخصيات والوفود الزائرة للمكتب إقامة حملات توزيع مطبوعات الجمعية الإعلامية استقبال زيارات المدارس إشمار الإسلام

الإعلام

<ul style="list-style-type: none"> • توثيق جميع الفعاليات والمناشط التي ينفذها الجمعية إدارة وتشغيل جميع حسابات التواصل الاجتماعي. 	<ul style="list-style-type: none"> • تنفيذ الخطة المعتمدة 	<ul style="list-style-type: none"> • قاعدة بيانات • المبالغ المالية المعتمدة • فريق العمل والتنفيذ 	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>1</td><td>الخبر الاعلامي</td></tr> <tr> <td>2</td><td>المطبوعات الإعلامية</td></tr> <tr> <td>3</td><td>اللقاءات الإعلامية</td></tr> <tr> <td>4</td><td>رفع ونشر أخبار الجمعية</td></tr> <tr> <td>5</td><td>متابعة صفحة الجمعية على قناة اليوتيوب</td></tr> <tr> <td>6</td><td>الرد على الاستفسارات الواردة من موقع الجمعية</td></tr> <tr> <td>7</td><td>تحديث بيانات الواقع الالكتروني للجمعية</td></tr> <tr> <td>8</td><td>التوثيق الفوتوغرافي / الفيديو</td></tr> <tr> <td>9</td><td>الإنتاج الإعلامي المرئي</td></tr> <tr> <td>10</td><td>الإنتاج الدعوي المرئي</td></tr> <tr> <td>11</td><td>التصميم الجرافيكي</td></tr> </tbody> </table>	1	الخبر الاعلامي	2	المطبوعات الإعلامية	3	اللقاءات الإعلامية	4	رفع ونشر أخبار الجمعية	5	متابعة صفحة الجمعية على قناة اليوتيوب	6	الرد على الاستفسارات الواردة من موقع الجمعية	7	تحديث بيانات الواقع الالكتروني للجمعية	8	التوثيق الفوتوغرافي / الفيديو	9	الإنتاج الإعلامي المرئي	10	الإنتاج الدعوي المرئي	11	التصميم الجرافيكي
1	الخبر الاعلامي																								
2	المطبوعات الإعلامية																								
3	اللقاءات الإعلامية																								
4	رفع ونشر أخبار الجمعية																								
5	متابعة صفحة الجمعية على قناة اليوتيوب																								
6	الرد على الاستفسارات الواردة من موقع الجمعية																								
7	تحديث بيانات الواقع الالكتروني للجمعية																								
8	التوثيق الفوتوغرافي / الفيديو																								
9	الإنتاج الإعلامي المرئي																								
10	الإنتاج الدعوي المرئي																								
11	التصميم الجرافيكي																								

ملحق رقم (٥)
قائمة الإجراءات الرئيسية

م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة	رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
١	إجراء ضبط الوثائق والسجلات	جودة - ج - ٠١	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١
٢	إجراء ضبط حالات عدم المطابقة	جودة - ج - ٠٢	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١
٣	إجراء الإجراءات التصحيحية	جودة - ج - ٠٣	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١
٤	إجراء المراجعة الداخلية	جودة - ج - ٠٤	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١
٥	إجراء مراجعة الإدارة لنظام الجودة	جودة - ج - ٠٥	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١
٦	إجراء أهداف الجودة	جودة - ج - ٠٦	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١
٧	إجراء رعاية الأسرة	رعاية - ج - ٠١	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١
٨	إجراء تيسير الزواج	زواج - ج - ٠١	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١
٩	إجراء التوفيق بين الراغبين في الزواج	توفيق - ج - ٠١	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١
١٠	إجراء التدريب	تدريب - ج - ٠١	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١
١١	إجراء الخدمات المساندة	مساندة - ج - ٠١	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١
١٢	إجراء التطوع	تطوع - ج - ٠١	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١
١٣	إجراء المستودعات	مستودعات - ج - ٠١	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١
١٤	إجراء المشتريات	مشتريات - ج - ٠١	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١
١٥	إجراء الشؤون المالية	مالية - ج - ٠١	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١
١٦	إجراء الاجتماعات	عليا - ج - ٠١	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١
١٧	إجراء الموارد البشرية	بشرية - ج - ٠١	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١
١٨	إجراء الإعلام	إعلام - ج - ٠١	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١
١٩	إجراء الاتصال	اتصال - ج - ٠١	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١
٢٠	إجراء تنمية الموارد المالية	موارد - ج - ٠١	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١
٢١	إجراء تقنية المعلومات	تقنية - ج - ٠١	٠/١	٢٠٢٠/٠١/٠١

**ملحق رقم (٦)
الميكل التنظيمي**

