المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
National Center for Non-Profit Sector

جمعية طيبة النسائية للتنمية الإجتماعية
Taiba Women Society For Social Development
40 عام

نظام إدارة الجودة
دليل الجودة

الإصدار الأول عام 2018

الفهرس

المحتوى	رقم الصفحة
محتويات الدليل	1
اعتماد دليل الجودة	6
بيان التعديلات	7
مقدمة عن دليل الجودة	8
مقدمة عن المنظمة	9

	المحتوى	رقم الصفحة
1	مجال التطبيق	11
2	المراجع	11
3	التعريفات	11
4	سياق / إطار المنظمة	12
1-4	فهم المنظمة وسياقها	12
2-4	فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهتمة	12
3-4	تحديد مجال نظام إدارة الجودة	12
4-4	نظام إدارة الجودة وعملياته	13

الفهرس

	المحتوى	رقم الصفحة
5	القيادة	14
1-5	القيادة والالتزام	14
2-5	السياسة	15
3-5	الأدوار التنظيمية والمسئوليات والصلاحيات	15
6	التخطيط لنظام إدارة الجودة	16
1-6	إجراءات التعرف على المخاطر والفرص	16
2-6	أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها	16
3-6	التخطيط للتغييرات	17
7	المساندة / الدعم	17
1-7	الموارد	17
1-1-7	عام	17
2-1-7	الموارد البشرية / الأفراد	17
3-1-7	البنية التحتية	17
4-1-7	بيئة تشغيل العمليات	18
5-1-7	رصد وقياس الموارد	18
6-1-7	المعارف الخاصة بالمنظمة	18

الفهرس

	المحتوى	رقم الصفحة
2-7	الكفاءة	19
3-7	التوعية	19
4-7	التواصل	19
5-7	المعلومات الموثقة	19
1-5-7	عام	19
2-5-7	الإنشاء والتحديث	20
8	التشغيل	20
1-8	تخطيط وضبط التشغيل	20
2-8	متطلبات المنتج والخدمة	21
1-2-8	التواصل مع العملاء	21
2-2-8	تحديد متطلبات المنتجات والخدمات	21
3-2-8	مراجعة متطلبات المنتجات والخدمات	21
4-2-8	تغيير المتطلبات للمنتجات والخدمات	22
3-8	التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات	22
1-3-8	عام	22
2-3-8	التخطيط للتصميم والتطوير	22

الفهرس

	المحتوى	رقم الصفحة
3-3-8	مدخلات التصميم والتطوير	23
4-3-8	ضوابط التصميم والتطوير	23
5-3-8	مخرجات التصميم والتطوير	23
6-3-8	تعديلات التصميم والتطوير	24
4-8	ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية	24
1-4-8	عام	24
2-4-8	نوع ومدى الضبط	24
3-4-8	معلومات للموردين الخارجيين	25
5-8	الإنتاج وتقديم الخدمات	25
1-5-8	ضبط الإنتاج وتقديم الخدمات	25
2-5-8	التمييز والتتبع	26
3-5-8	ممتلكات العملاء والأطراف المهتمة	26
4-5-8	الحفظ	26
5-5-8	أنشطة ما بعد التوريد	26
6-5-8	ضبط التعديلات	27
6-8	الإفراج عن المنتج والخدمة	27
7-8	ضبط عدم مطابقة المخرجات	27

الفهرس

	المحتوى	رقم الصفحة
9	تقييم الأداء	28
1-9	الرصد والقياس والتحليل والتقييم	28
1-1-9	عام	28
2-1-9	رضا العملاء	28
3-1-9	التحليل والتقييم	28
2-9	المراجعة الداخلية	28
3-9	مراجعة الإدارة	29
10	التحسين	30
1-10	عام	30
2-10	عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية	30
3-10	التحسين المستمر	30
ملحق رقم 1	قائمة العملاء والأطراف المهتمة	31
ملحق رقم 2	قائمة المخاطر والفرص	32
ملحق رقم 3	تسلسل العمليات وتداخلها	33
ملحق رقم 4	مدخلات ومخرجات العمليات	34
ملحق رقم 5	قائمة الإجراءات	35
ملحق رقم 6	الهيكل التنظيمى	36

اعتماد لنظام إدارة الجودة دليل الجودة

اسم الوثيقة: نظام إدارة الجودة / دليل الجودة
رقم الإصدار : الأول
تاريخ الإصدار: 21-5-2018م الموافق 6-9-1439

إعداد
الاستاذة : البندري بنت عوض الحربي
رئيسة قسم الجودة والتخطيط المؤسسي

اعتماد:
اطلع مجلس إدارة جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية في المدينة المنورة في اجتماعه الثاني بتاريخ 2018/5/21م على نظام إدارة الجودة دليل الجودة في جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية وقرر اعتماده والعمل بموجبه.

ختم الوثيقة

جمعية طيبة النسائية
للتنمية الإجتماعية

بيان التعديلات			
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
1	.....	.....	.....
2	.....	.....	.....
3	.....	.....	.....
4	.....	.....	.....
5	.....	.....	.....

مقدمة عن دليل الجودة

·هذا الدليل ملكية تامة لجمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية
وغير مسموح بنسخ محتوياته بدون تصريح من جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية المسئول عن كل ما يتعلق بنظام الجودة.
·الفقرات الواردة فى هذا الدليل ملزمة وتطبق على كافة الأعمال الخاصة بنشاط جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية ، ولابد من التأكد من تطبيقها باستمرار من قبل جميع العاملين .
·هذا الدليل يرشد الذين ستوكل إليهم مسئولية المحافظة على نظام إدارة الجودة وتحسين كفاءته وفعاليته إلى إجراءات تحقيق ذلك.
·يوثق هذا الدليل نظام إدارة الجودة بجمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية والذى تم بناؤه طبقاً للمواصفة العالمية (الأيزو 9001 : 2015) وهو يبين وصفاً للسياسات العامة لتنفيذ عناصر نظام الجودة بجمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية مع الإشارة للإجراءات المرجعية المستخدمة إضافة إلى نبذة مختصرة عن المنظمة.
تتم التغييرات والتعديلات في هذا الدليل طبقاً لما هو محدد بإجراء ضبط الوثائق رقم (ا ج / ج4)
·تم ترتيب عناوين وموضوعات هذا الدليل طبقا لنفس الترتيب للموضوعات التي وردت في بنود ومتطلبات المواصفة العالمية الأيزو 9001 : 2015.

تعريف بجمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية

اعتمدت جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية نظام إدارة الجودة كقرار استراتيجي لها ليساعدها في تحسين أدائها العام، وبشكل جزءاً لا يتجزأ من مبادرات التنمية المستدامة بها.

إن الفوائد المتوقعة لجمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية من تطبيق نظام إدارة الجودة المبنى على هذه المواصفة العالمية هي:

أ)قدرة جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية على الوفاء باستمرار بمتطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية التي تنطبق على المنتجات والخدمات التي تقدمها،

ب) تيسير الفرص لتعزيز رضا عملائها والأطراف المهتمة.

ج)التعامل مع المخاصر والفرص ذات العلاقة بسياق جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية وأهدافها.

د) القدرة على إبراز توافقها مع متطلبات نظام محدد لإدارة الجودة وه الأيزو 9001 : 2015.

النشأة والتاريخ:

تم تأسيس جمعية طيبة النسائية وفقا لأحكام لائحة الجمعيات والمؤسسات الخيرية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم 107 تاريخ 25/6/1410 وقواعدها التنفيذية الصادرة بقرار وزير العمل والشئون الاجتماعية رقم 760 وتاريخ 30/1/1412هـ والتعليمات الصادرة بمقتضاها

مجال العمل:

تمكين المرأة - تنموي اجتماعي

الاستراتيجية والأهداف:

أولاً : الرؤية:

امرأة متمكنة لمجتمع حضاري ناهض

ثانياً : الرسالة:

تنمية المرأة لقيادة مجتمع اسلامي بكفاءة عالية وبمشاركة مجتمعية

ثالثاً : الأهداف الاستراتيجية:

1- تقديم المساعدات العينية والنقدية المختلفة للأسر المحتاجة والمتعففة والأيتام والمسنين
2-دعم كافة المبادرات الاجتماعية لتنمية المرأة والطفل
3-تنمية الجانب المهني والحرفي بكافة أشكاله
4-تنمية موارد الجمعية بكافة أشكالها
5-تبني ثقافة التطوع وتطويرها
6-مكافحة الأمية وتعليم المرأة ورعاية الطفولة
7-تقديم الدراسات والبحوث والاستشارات الاجتماعية

النطاق الجغرافي:المدينة المنورة

عنوان المنظمة . **الهاتف: 0148484374**
الفاكس: 0148484486

الموقع الالكتروني: WWW.taibah.g.org
البريد الالكتروني: Taiba.g.**2020**@hotmail.com

1 - مجال التطبيق

1-1 نشاط جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية: تقدم المنظمة الخدمات المتمثلة فى تمكين المرأة لغاية الاكتفاء الذاتي من خلال التدريب والتطوير والتأهيل وتقديم المعونات المادية والعينية
1-2 تعمل الجمعية فى مجال تمكين المرأة
1-3 النطاق الجغرافي للنشاط: المدينة المنورة
1-4 العملاء والأطراف المهتمة: (أنظر ملحق رقم 1).
1-5 البنود التي لا تنطبق على مجال عمل المنظمة ومبرراتها:
بند ..... حيث أن .....
بند ..... حيث أن .....

2 - المراجع المستخدمة

تم الرجوع في وضع نظام إدارة الجودة بالمنظمة إلى:
- المواصفة العالمية الأيزو 9001 : 2015
- المواصفة العالمية الأيزو 9004 : 2015
- المواصفة العالمية الأيزو 9000 : 2015
- المواصفة العالمية الأيزو 19011
- المواصفة العالمية الأيزو 31001
- القوانين المنظمة للعمل والمرتبطة بنشاط جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية الصادرة بالدولة.
- اللوائح والنظم الصادرة عن وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
- اللوائح والنظم الداخلية بجمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية.

3 - التعريفات والمصطلحات

- المصطلحات الواردة بهذا الدليل والمستخدمة في نظام إدارة الجودة بجمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية يتم الرجوع فيها للمواصفة الدولية الأيزو 9000 : 2015

4- سياق (إطار) المنظمة

4-1 فهم جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية وسياقها:

·قامت جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية 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 بقيمها وثقافتها ومعارفها وأدائها.

4-2 فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهتمة

نظرا لتأثيرهم الواقع أو المحتمل على قدرة جمعية طيبة على استمرار تقديم منتجاتها وخدماتها التي تتوافق مع متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية التي تنطبق عليها قامت المنظمة بتحديد ما يلي(أنظر المرفق رقم2) :

·الأطراف المهتمة ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة

·متطلبات هذه الأطراف المهتمة ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة

وتقوم المنظمة بمراجعة الأطراف المهتمة واحتياجاتها سنويا في اجتماع مراجعة الإدارة العليا لنظام الجودة.

4-3 تحديد مجال نظام إدارة الجودة

قامت جمعية طيبة بتحديد حدود وإمكانية تطبيق نظام إدارة الجودة لوضع المجال وقد وضعت في الاعتبار:

أ-الموضوعات الخارجية والداخلية بالرجوع إلى بند 4-1

ب- متطلبات الأطراف المهتمة ذات العلاقة بالرجوع للبند 4-2

ج- منتجات وخدمات جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية

وقد حددت المنظمة 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 (1) من هذا الدليل.

قامت الجمعية بإتاحته والمحافظة عليه كمعلومة موثقة.

4-4 نظام إدارة الجودة وعملياته

4-4-1 قامت جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بإنشاء نظام إدارة جودة وتنفيذه وصيانته وتحسينه باستمرار محتويا على العمليات اللازمة وتفاعلاتها وفقا لمتطلبات المواصفة الدولية الأيزو 9001 : 2015.

كما قامت بتحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقاتها في جميع أنحاء المنظمة 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 اللازمة للتأكد من كفاءة التشغيل والتحكم فى العمليات.

د- تحديد الموارد المطلوبة والتأكد من توفرها

هـ- إسناد المسئوليات والصلاحيات للعمليات

و-تعريف المخاطر والفرص وفقا لبند 6-1

ز-تقييم العمليات وتطبيق أية تغييرات تحتاجها لضمان أن تلك العمليات تحقق النتائج المقصودة.

ح- تحسين العمليات ونظام إدارة الجودة.

أنظرملحق رقم (3) وملحق رقم (4).

4-4-2 قامت جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بتوثيق العمليات بالقدر اللازم لدعم تشغيلها وكذلك الاحتفاظ بالسجلات الدالة على التنفيذ وفق ما هومخطط له.

5- القيادة

5-1 القيادة والالتزام

5-1-1 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 المنظمة

ج- ضمان أن سياسة الجودة يتم إبلاغها وفهمها وتطبيقها داخل جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية

د- ضمان دمج متطلبات نظام إدارة الجودة في عمليات جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية

هـ- تشجيع استخدام منهجية العمليات والتفكير المبنى على المخاطر

و- ضمان توفر الموارد اللازمة لنظام إدارة الجودة

ز- نشر أهمية توافق 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 مسئولياتها.

5-1-2 التركيز على العميل

لقد التزمت الإدارة العليا بكل الاحترام تجاه التركيز على العميل من خلال التأكد من:

أ- أن متطلبات العميل المتوافقة 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.

5-2 السياسة

لقد وضعت جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية سياسة تتوافق مع متطلبات المواصفة العالمية الأيزو 9001 : 2015 وهى كالتالي:

تلتزم جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بتقديم الخدمات للمستفيدات في مجال التمكين من خلال تطوير نظام إدارة الجودة طبقا لمتطلبات المواصفة القياسية العالميةوالتي تتطلب رفع الكفاءة الادارية وتوفير بيئة عمل محفزة لتحقيق التطوير والتحسين المستمر لجودة الخدمة المقدمة

وقامت جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بتوثيق تلك السياسة وإتاحتها لجميع العاملين ونشرها وتطبيقها داخل الجمعية وكذلك إتاحتها للأطراف المهتمة.

5-3 الأدوار التنظيمية والمسئوليات والصلاحيات

تأكدت الإدارة العليا من أن المسئوليات والصلاحيات للأدوار ذات العلاقة قد تم تحديدها والتكليف بها ونشرها وفهمها داخل المنظمة.

قامت الإدارة العليا بالتكليف بالمسئوليات والصلاحيات لـ :

أ- ضمان أن نظام إدارة الجودة يتوافق مع هذه المواصفة الدولية

ب- ضمان أن العمليات تنتج المخرجات المطلوبة

ج- إعداد التقارير فيما يتعلق بأداء نظام إدارة الجودة وفرص التحسين (أنظر 10-1) خاصة تلك التقارير التى ترفع للإدارة العليا.

د- ضمان تشجيع التركيز على العميل فى جميع أنحاء المنظمة

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 (6) والذي يصف العلاقات الرأسية والأفقية في جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية وإنشاء بطاقات للوصف الوظيفي لجميع الوظائف بالجمعية والتزام العاملين بها.

6- التخطيط

6-1 إجراءات التعرف على المخاطر والفرص

عند التخطيط لنظام إدارة الجودة نظرت جمعية طيبة فى المسائل المشار إليها في بند 4-1 والمتطلبات المشار إليها في بند 4-2 وحددت المخاطر والفرص التي تحتاج 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

ج- تحقيق التحسين.

وقد قامت المنظمة 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.

6-2 أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها

تضع جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية أهدافا موثقة للجودة في نهاية كل عام تناقشها وتعتمدها وتتابعها في اجتماعات مراجعة الإدارة لنظام الجودة على مستوى المهام والمستويات والعمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وهذه الأهداف:

أ- تتوافق مع سياسة الجودة

ب- يمكن قياسها

ج- تأخذ في الاعتبار المتطلبات واجبة التطبيق

د- لها علاقة بتطابق المنتجات والخدمات و رضا العملاء

هـ- يتم رصدها دوريا

و - يتم تعريف المعنيين بها

ز - يتم تحديثها عند الحاجة

وهذه الأهداف تم تحديد ما الذى سيتم من خلالها والموارد المطلوبة لها والمسئولين عند تنفيذها والخطة الزمنية لها وكيفية متابعتها وكذلك كيفية تقييم نتائجها.

3-6 التخطيط للتغييرات

عندما تحدد جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية أن هناك حاجة لإجراء تعديلات على نظام إدارة الجودة فإن ذلك يتم بطريقة مخططة (أنظر بند 4-4).
و تضع المنظمة في الاعتبار:
أ- الغرض من التغيير وأية عواقب محتملة
ب- تكامل نظام إدارة الجودة
ج - توافر الموارد
د - توزيع أو إعادة توزيع المسئوليات والصلاحيات

7- المساندة

7-1 الموارد

7-1-1 عام

قامت جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بتحديد وتوفير الموارد اللازمة لإنشاء وتطبيق وصيانة والتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة.
وقد وضعت في اعتبارها:
أ- القدرات والقيود المفروضة على الموارد الداخلية المتاحة
ب- ما يلزم الحصول عليه من مقدمي الخدمات الخارجيين

7-1-2 الموارد البشرية (الأفراد)

قامت جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بتحديد وتوفير الأفراد اللازمين للتشغيل الفعال لنظام إدارة الجودة وللتشغيل ولضبط العمليات بها.

7-1-3 البنية التحتية

قامت جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بتحديد وتوفير وصيانة البنية التحتية اللازمة لتشغيل عملياتها بما يحقق مطابقة المنتجات والخدمات.
وقد شملت البنية التحتية كل من:
أ- المباني والمرافق المصاحبة لها
ب- المعدات شاملة البرمجيات والأجهزة
ج- مصادر النقل
د - المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات

7-1-4 بيئة تشغيل العمليات

قامت جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بتحديد وتوفير وصيانة البيئة اللازمة لتشغيل عملياتها بما يحقق مطابقة المنتجات والخدمات.

وقد كانت البيئة المناسبة شاملة لخليط 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 والضوضاء)

7-1-5 رصد وقياس الموارد

قامت جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بتحديد وتوفير الموارد اللازمة للتأكد صحة واعتماد النتائج عند استخدام الرصد أو القياس لاعتماد مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات.

وقد تأكدت المنظمة من أن الموارد المتوفرة:

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

ب- يتم صيانتها لضمان استمرارية كفاءتها لتحقيق الغرض الذى جلبت من أجله

وتحتفظ الجمعية بسجلات مناسبة كدليل على كفاءة الغرض من رصد وقياس الموارد.

وأدوات القياس المستخدمة يراعى فيها أن:

1. يتم التحقق منها أو معايرتها على فترات محددة أو قبل استخدامها طبقا لمعيار قياس تم تتبعه إلى معيار قياس دولي أو محلى. وفى حالة عدم توفر ذلك المعيار فإنه يتم الاحتفاظ بمعلومات موثقة تبين الأساس الذى بناء عليه تمت المعايرة.
2. يتم تعريفها لتحديد حالة المعايرة
3. تكون محمية من الضبط أو التلف أو التدهور الذى يبطل حالة المعايرة وبالتالى نتائج القياسات.

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

7-1-6 المعارف الخاصة بالمنظمة

معارف المنظمة هي معارف خاصة بالمنظمة وهى على وجه العموم مكتسبة بالتجربة والخبرة. وهى معلومات تستخدم ويتم تداولها لتحقيق أهداف المنظمة.

ومعارف جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية ترتكز على:

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

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

وقامت الجمعية بتحديد المعارف الضرورية لتشغيل عملياتها ولتحقيق تطابق المنتجات والخدمات وهذه المعارف 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 والتحديثات المطلوبة.

7- 2 الكفاءة

قامت جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بـ :
أ-تحديد الكفاءات الضرورية للأفراد الذين يقومون بأعمال تحت سيطرتها وتؤثر 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 وتقيم 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 الحاليين أو التوظيف أو التعاقد مع أشخاص أكفاء.

7- 3 التوعية

قامت الجمعية بالتأكد من أن الأشخاص الذين يعملون تحت سيطرتها على وعى بـ :
أ- سياسة الجودة.
ب- أهداف الجودة ذات العلاقة بهم.
ج- مساهمتهم فى فعالية نظام إدارة الجودة بما فى ذلك فوائد تحسين جودة الأداء.
ج- الآثار المترتبة على عدم التطابق مع نظام إدارة الجودة.

7- 4 التواصل / الاتصالات

حددت جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية 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 الذى يتواصل

7- 5 المعلومات الموثقة

7-5-1 عام

يحتوى نظام إدارة الجودة بالجمعية على :
أ- المعلومات الموثقة التي تطلبها المواصفة الدولية الأيزو 9001 : 2015.
ب-المعلومات الموثقة التي تحددها الجمعية وتراها ضرورية لفعالية نظام إدارة الجودة

7-5-2 الإنشاء والتحديث

عند إنشاء أو تحديث المعلومات الموثقة تضمن جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية:
أ-التحديد والوصف المناسبين مثل العنوان ورقم الإصدار وتاريخ الإصدار والمعد والمعتمد للوثيقة.
ب- الشكل المناسب مثل اللغة و إصدار البرمجيات والرسومات وكذلك الوسائط مثل ورقية أو إلكترونية.
ج- المراجعة المناسبة والاعتماد لملاءمتها وكفايتها.
وقد تم شرح ذلك فى إجراء ضبط الوثائق

7-5-3 ضبط المعلومات الموثقة

وقد تم وضع إجراء ضبط الوثائق لضمان ضبط:
أ- أنها متاحة ومناسبة للاستخدام عندما وحين الحاجة إليها.
ب- أنها محمية بشكل كاف على سبيل المثال فقدان سريتها أو سوء استخدامها أو سلامتها.
وتتأكد المنظمة دائما من :
1-تمام التوزيع على الجهات المعنية وإتاحتها واستخدامها وإمكانية استعادتها.
2-الاحتفاظ بها والمحافظة عليها وعلى وضوح قراءتها
3-ضبط التعديلات التى تتم عليها.
4-تحديد مدة الحفظ والتخلص منها
5-تعريف وضبط الوثائق الخارجية الهامة لتخطيط وتشغيل نظام إدارة الجودة
6- حماية المعلومات الموثقة المحتفظ بها كدليل على التطابق من التغييرات غير المقصودة.

8- التشغيل

8-1 تخطيط وضبط التشغيل

قامت جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بالتخطط والتنفيذ والضبط للعمليات (كما هو مبين فى بند 4-4) الضرورية للتوافق مع متطلبات تقديم المنتجات والخدمات نفذت الإجراءات المحددة فى بند 6-1 من خلال :
أ- تحديد المتطلبات للمنتجات والخدمات
ب- وضع معايير للعمليات ومعايير لقبول المنتجات والخدمات
ج- تحديد الموارد اللازمة لتحقيق التطابق مع متطلبات المنتجات والخدمات
د - تنفيذ مراقبة العمليات طبقا للمعايير المحددة
هـ- تحديد والحفاظ على والاحتفاظ بمعلومات موثقة (سجلات) للتأكد من أن العمليات نفذت كما خطط لها ولإثبات مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات.

مخرجات هذا التخطيط مناسبة لعمليات التشغيل جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية ويتم دائما التحكم في التغييرات المخططة ومراجعة آثار التغييرات غير المقصودة مع اتخاذ الإجراءات التي تخفف من الآثار السلبية الناتجة عنها حسب الحاجة وكذلك تتأكد المنظمة من ضبط الخدمات المقدمة من خارج المنظمة (أنظر 8-4).

8- 2 متطلبات المنتجات والخدمات

8-2-1 التواصل مع العملاء

تواصل جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية 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 مرتدة من العملاء عن المنتجات والخدمات بما في ذلك شكاوى العملاء

د - التعامل مع أو ضبط ممتلكات العميل

هـ - وضع متطلبات محددة لإجراءات الطوارئ عند الحاجة

8-2-2 تحديد متطلبات المنتجات والخدمات

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

أ-تعريف متطلبات المنتجات والخدمات قد تم تحديدها وتشمل:

1-أية متطلبات قانونية أو تنظيمية تنطبق عليها.

2-تلك التى تعتبرها المنظمة ضرورية

ب- قدرة المنظمة على الوفاء بمتطلبات المنتجات والخدمات التي تقدمها.

8-2-3 مراجعة متطلبات المنتجات والخدمات

تضمن الجمعية أن لديها القدرة على الوفاء بالمتطلبات للمنتجات والخدمات المقدمة إلى العملاء. وتراجع ذلك جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية قبل الالتزام بتوريد المنتجات والخدمات إلى العملاء وهذه المراجعة تشمل:

أ.المتطلبات المحددة بواسطة العملاء بما فى ذلك متطلبات أنشطة التسليم وما بعد التسليم.

ب.المتطلبات التي لم يذكرها العميل ولكنها ضرورية للاستخدام المحدد أو المقصود إذا عُلِمَتْ.

ج.متطلبات محددة بواسطة المنظمة

د.المتطلبات القانونية والتنظيمية المنطبقة على المنتجات والخدمات

هـ.متطلبات العقد أو الطلبية التى تختلف عن الاتفاق السابق.

تضمن دائما الجمعية أن متطلبات العقد أو أمر التوريد المختلفة عن تلك التي تم تعريفها مسبقاً يتم حلها.
وعندما لا يقدم العميل بيانات موثقة بمتطلباته تقوم الجمعية بتأكيد متطلبات العميل قبل قبولها.
فى بعض الحالات مثل البيع عبر الإنترنت تصبح المراجعة الرسمية غير عملية لكل أمر توريد وبدلا من ذلك يمكن تغطية الأمر بالمعلومات ذات العلاقة بالمنتج مثل الكتالوجات.
وتحتفظ جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بمعلومات موثقة كلما كان متاحا:
أ)عن نتائج المراجعة
ب)عن أية متطلبات جديدة للمنتجات أو الخدمات.

8-2-4 تغيير المتطلبات للمنتجات والخدمات

تقوم جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بالتأكد من أن المعلومات الموثقة ذات العلاقة تم تعديلها وأن الأشخاص المعنيين مستوعبين للمتطلبات التي تم تغييرها عندما يتم تغيير متطلبات المنتجات والخدمات.

8- 3 التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات

8-3-1 عام

قامت جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بتأسيس وتطبيق وصيانة عملية التصميم والتطوير لضمان توفير المنتجات والخدمات المستقبلية لها.

8-3-2 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-المسئوليات والصلاحيات الداخلة في عملية التصميم والتطوير
هـ-الحاجة إلى الموارد الداخلية والخارجية لتصميم وتطوير المنتجات والخدمات
و- الحاجة إلى ضبط الحدود المشتركة بين الأفرادالمشاركين في عملية التصميم والتطوير
ز- الحاجة إلى إشراك العملاء والمستخدمين في عملية التصميم والتطوير
ح- المتطلبات اللازمة للتزويد اللاحق بالمنتجات والخدمات.
ط-مستوى الرقابة المتوقعة على عملية التصميم والتطوير بواسطة العملاء والأطراف المهتمة الأخرى ذات العلاقة.
ى- المعلومات الموثقة اللازمة لإبراز أن متطلبات التصميم والتطوير قد تم الالتزام بها.

8-3-3 مدخلات التصميم والتطوير

تقوم جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بتحديد المتطلبات الأساسية للأنواع الخاصة من المنتجات والخدمات التي سيتم تصميمها وتطويرها. وتضع في اعتبارها:

أ.المتطلبات الوظيفية ومتطلبات الأداء

ب.المعلومات المستقاة من أنشطة التصميم والتطوير المماثلة.

ج.المتطلبات القانونية والتنظيمية

د.المواصفات ومعايير الممارسة التي التزمت المنظمة بتطبيقها

هـ.عواقب الفشل المتوقعة نظرا لطبيعة المنتجات والخدمات

المدخلات يجب أن تكون كافية لأغراض عملية التصميم والتطوير وكاملة ولا لبس فيها كما يجب حل أية تناقضات بين المدخلات وتحتفظ جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بمعلومات موثقة عن مدخلات التصميم والتطوير.

8-3-4 ضوابط التصميم والتطوير

تقوم الجمعية بتطبيق ضوابط على التصميم والتطوير بما يضمن :

أ-أن النتائج التي يجب تحقيقها محددة.

ب- تم إجراء مراجعة لتقييم قدرة نتائج التصميم والتطوير على التوافق مع المتطلبات.

ج- تنفيذ أنشطة التحقق للتأكد من أن مخرجات التصميم والتطوير تتوافق مع متطلبات مدخلات التصميم والتطوير.

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

8-3-5 مخرجات التصميم والتطوير

تقوم المنظمة بالتأكد من أن مخرجات التصميم والتطوير :

أ-تتوافق مع متطلبات مدخلات التصميم والتطوير.

ب- كافية للعمليات 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 للغرض المقصود وأنها آمنة وصالحة للاستخدام.

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

هـ-الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة لهذه الأنشطة.

8-3-6 تعديلات التصميم والتطوير

تقوم جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بتحديد ومراجعة وضبط التغييرات أثناء عملية تصميم وتطوير المنتجات والخدمات أو التي تمت لاحقا إلى الحد الذى يضمن عدم وجود أي أثر سلبى على التطابق مع المتطلبات وتحتفظ بمعلومات موثقة عن:

أ-تغييرات التصميم والتطوير

ب-نتائج المراجعات

ج-صلاحيات التغييرات

د- الإجراءات التي اتخذت لمنع الآثار السلبية.

8- 4 ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية

8-4-1 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 فى منتجات وخدمات الجمعية.

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

ج.تكون هناك عملية أو جزء من عملية يتم بواسطة جهات خارجية بقرار من جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية.

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 وتحتفظ الجمعية بمعلومات موثقة لتلك الأنشطة وأية إجراءات ضرورية نشأت عن التقييمات.

8-4-2 نوع ومدى الضبط

تتأكد دائما الجمعية من أن العمليات والمنتجات والخدمات الموردة من الخارج ليس لها تأثيرا سلبيا 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 يعتزم تطبيقها على المورد الخارجي وتلك التي تنوى تطبيقها على المخرجات الناتجة.

ج.الأخذ في الاعتبار التأثيرات المحتملة للتوريد الخارجي للعمليات والمنتجات والخدمات على قدرة المنظمة 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 خارجيا مطابقة للمتطلبات.

8-4-3 معلومات للموردين الخارجيين

تقوم الجمعية بالتأكد من كفاية المتطلبات قبل تواصلها مع المورد الخارج وتبلغ الموردين الخارجيين بمتطلباتها من أجل:

أ-العمليات والمنتجات والخدمات المطلوب توريدها.

ب- اعتماد:

1-المنتجات والخدمات

2-الأساليب والعمليات والمعدات

3-الإفراج عن المنتجات والخدمات

ج- الكفاءة شاملة أية مؤهلات مطلوبة للعاملين.

د - تفاعل الموردين الخارجيين مع المنظمة.

هـ- ضبط ومراقبة أداء الموردين الخارجيين المطبق بواسطة الجمعية.

و - أنشطة التحقق أو الاعتماد التي تقوم بها الجمعية أو عملاؤها في مواقع المورد الخارجي.

8- 5 الإنتاج وتقديم الخدمات

8-5-1 ضبط الإنتاج وتقديم الخدمات

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

1. توافر المعلومات الموثقة التي تحدد خصائص المنتجات التى يتم إنتاجها، أو الخدمات المقدمة، أو الأنشطة التى يتعين القيام بها والنتائج التى يجب تحقيقها.
2. توفر استخدام مصادر الرصد والقياس المناسبة.
3. تنفيذ أنشطة الرصد والقياس فى المراحل المناسبة للتحقق من الوفاء بالمعايير الخاصة بضبط العمليات أو المخرجات ومعايير القبول للمنتجات والخدمات،
4. استخدام البنية التحتية والبيئة المناسبتين لعمل للعمليات.
5. تعيين الأشخاص الأكفاء بما فى ذلك أية مؤهلات مطلوبة.
6. التحقق وإعادة التحقق دوريا للقدرة على تحقيق النتائج المخططة لأى عملية إنتاج أو تقديم خدمات لا يمكن التحقق من نتائجها بأنشطة الرصد أو القياس المتلاحقة.
7. تطبيق إجراءات تمنع الخطأ البشرى
8. تطبيق أنشطة الإفراج والتسليم وما بعد التسليم.

8-5-2 التمييز / التعريف والتتبع

قامت جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية باستخدام الوسائل المناسبة لتعريف المخرجات والعمليات للتأكد من مطابقة المنتجات والخدمات.
وكذلك حالة المخرجات آخذة فى الاعتبار متطلبات الرصد والقياس فى جميع مراحل الإنتاج وتقديم الخدمات.
وهذا التمييز متفرد للمخرجات حينما يكون التتبع من المتطلبات ويتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة الضرورية لتفعيل التتبع.

8-5-3 ممتلكات العملاء والموردين الخارجيين

تعتنى جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بممتلكات العملاء والموردين الخارجيين (التى يمكن أن تشمل مواد و مكونات و أدوات ومعدات ومواقع للعميل وحقوق ملكية فكرية وبيانات شخصية.) طالما أنها تحت سيطرتها أو تقوم باستخدامها. كما أنها تُعرّف وتتحقق من وتحمى وتصون ممتلكات العملاء أو الموردين الخارجيين التى تم توريدها للاستخدام أو دمجها في المنتجات والخدمات وفى حالة استخدام ممتلكات العملاء أو الموردين بشكل خاطئ أو فقدت أو أتلفت أو فى أى وضع وجدت غير صالحة للاستخدام يتم تقديم تقرير بذلك للعميل أو المورد الخارجي والاحتفاظ بمعلومات موثقة عما حدث.

8-5-4 الحفظ

تضمن جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية المحافظة على المخرجات أثناء الإنتاج وتوفير الخدمات بالقدر اللازم للحفاظ على التوافق مع المتطلبات وكذلك حفظ المنتجات المشتراه بغرض الاستخدام وتشمل عملية الحفظ التعريف والتمييز أو منع التلوث أوالمناولة أوالتغليف أو التخزين أو الانتقال أو النقل وكذلك الحماية.

8-5-5 أنشطة ما بعد التوريد

تتوافق جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية مع متطلبات أنشطة ما بعد التوريد المرتبطة بالمنتجات والخدمات وعند تحديد مدى أنشطة ما بعد التوريد المطلوبة تأخذ فى اعتبارها :

أ-المتطلبات القانونية والتنظيمية
ب- العواقب غير المرغوب فيها المحتملة المرتبطة بمنتجاتها وخدماتها
ج- طبيعة المنتجات والخدمات واستخدامها وعمرها.
د- متطلبات العميل
هـ- 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.

8-5-6 ضبط التعديلات

تراجع جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية وتضبط التعديلات على الإنتاج أو تقديم الخدمة بالقدر اللازم للتأكد من استمرار التوافق مع المتطلبات المحددة كما تحتفظ بالمعلومات الموثقة التى تصف نتائج مراجعة التعديلات والعاملين الذين لهم صلاحية التعديل وأية إجراءات ضرورية انبثقت عن المراجعة.

8- 6 الإفراج عن المنتجات والخدمات

تنفذ جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية ترتيبات مخططة فى 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 خلافا لذلك فيتم اعتمادها من السلطات المختصة أو - حيثما انطبق ذلك - بواسطة العميل.

تحتفظ الجمعية بمعلومات موثقة عن الإفراج عن المنتجات والخدمات و تحتوى تلك المعلومات الموثقة على:

أ-أدلة على المطابقة مع معايير القبول

ب-تتبع للشخص أو الأشخاص المخول بالإفراج

8- 7 ضبط عدم مطابقة المخرجات

تتأكد جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية من أن المخرجات غير المطابقة للمتطلبات قد تم تعريفها وتمييزها وضبطها لمنع الاستخدام غير المقصود لها أو توريدها ويتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة استنادا إلى طبيعة حالة عدم المطابقة وأثرها على مطابقة المنتجات والخدمات. وهذا ينطبق أيضا على عدم مطابقة المنتجات والخدمات التى 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 التى:

أ-تصف عدم المطابقة

ب- تصف الإجراء المتخذ

ج-تصف أية امتيازات تم الحصول عليها

د- تحدد صاحب الصلاحية لاتخاذ القرار بخصوص عدم المطابقة.

9- تقييم الأداء

9-1 الرصد والقياس والتحليل والتقييم

9-1-1 عام

قامت جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بتحديد:

أ-ما هي احتياجاتها من الرصد والقياس

ب- طرق الرصد والقياس والتحليل والتقييم اللازمة 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.

9-1-2 رضا العملاء

ترصد جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية انطباعات العملاء عن درجة التوافق مع احتياجاتهم وتطلعاتهم كما حددت أساليب الحصول على ورصد ومراجعة هذه المعلومات وذلك من خلال استطلاعات رأى العميل و التغذية المرتدة من العميل عن توريد المنتج أو الخدمة و مقابلات مع العملاء وتحليل حصة السوق والشكاوى وخطابات الشكر و تقارير الوكلاء والتجار.

9-1-3 التحليل والتقييم

تقوم المنظمة بتحليل وتقييم البيانات والمعلومات الناشئة عن الرصد والقياس ونتائج التحليل والقياس هذه تستخدم لتقييم :

أ-تطابق المنتجات والخدمات

ب- درجة ومستوى رضا العملاء.

ج- أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.

د - ما إذا كان التخطيط قد تم تنفيذه بفعالية

هـ- فعالية الإجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر والفرص.

و - أداء الموردين الخارجيين

ز- الحاجة لتحسين نظام إدارة الجودة.

9-2 المراجعة الداخلية

تنفذ جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية مراجعات داخلية مرة سنويا على الأقل لتقديم معلومات عما إذا كان نظام إدارة الجودة :

أ-متطابق مع :

1)متطلبات المنظمة نفسها لنظام إدارة الجودة الخاص بها

2)متطلبات هذه المواصفة العالمية

ب-مطبق بفعالية ومحافظ عليه.

وقد قامت جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بالآتى:
أ-تخطيط وإنشاء وتنفيذ والمحافظة على برامج المراجعة شاملة معدلات المراجعة وطرقها والمسئوليات ومتطلبات التخطيط والتقارير آخذة فى الاعتبار أهمية العمليات المعنية والتغييرات المؤثرة على المنظمة ونتائج المراجعات السابقة.
ب-تحديد خصائص المراجعة ومجال كل مراجعة.
ج-اختيار المراجعين المؤهلين وتنفيذ المراجعات مع التأكد من موضوعية ونزاهة عملية المراجعة.
د - ضمان أن نتائج المراجعات قد رفعت بها تقارير للإدارة المعنية.
هـ- اتخاذ التصحيحات والإجراءات التصحيحية اللازمة بدون أى تأخير لا مبرر له.
و - الاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على تنفيذ برنامج المراجعة ونتائج المراجعة.

9-3 مراجعة الإدارة

تقوم الإدارة العليا بمراجعة نظام إدارة الجودة مرة سنويا على الأقل للتأكد من استمرار ملاءمته وكفايته وفعاليته وتماشيه مع التوجهات الاستراتيجية للجمعية.
ويحتوى جدول أعمال الاجتماع على الموضوعات التالية:
أ-حالة الإجراءات المتخذة فى الاجتماع السابق لمراجعة الإدارة.
ب-التغيرات فى الموضوعات الخارجية والداخلية ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة.
ج-المعلومات عن أداء وفعالية نظام إدارة الجودة بما فى ذلك الاتجاهات الإحصائية والمؤشرات لكل من :
1)رضا العملاء والتغذية المرتدة من الأطراف المهتمة ذات العلاقة.
2)مدى تحقق أهداف الجودة
3)أداء العمليات وتطابق المنتجات والخدمات.
4)عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية
5)نتائج الرصد والقياس
6)نتائج المراجعات
7)أداء الموردين الخارجيين
د-كفاية الموارد.
هـ - فعالية الإجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر والفرص (أنظر بند 6-1).
و- الفرص للتحسين.
ويتم اتخاذ قرارات وإجراءات متعلقة بـ :
أ-فرص التحسين.
ب-أية حاجة لتغييرات على نظام إدارة الجودة.
ج- الموارد اللازمة.
كما يتم الاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على نتائج مراجعات الإدارة.

10- تقييم الأداء

10-1 عام

قامت جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية بتحديد واختيار فرص التحسين وتنفيذ إجراءات لازمة للتوافق مع متطلبات العملاء ولتعزيز رضاهم
وهذا يشمل:
أ- تحسين المنتجات والخدمات لتتوافق 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 التى تستخدمها جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية التصحيح والإجراءات التصحيحية والتحسين المستمر والخطوات التغييرية والابتكار وإعادة التنظيم كلما أمكن ذلك.

10-2 عدم التطابق والإجراءات التصحيحية

عندما تحدث عدم مطابقة بما فيها تلك الناجمة عن الشكاوى فإنه يتم :
أ-التفاعل مع عدم المطابقة وحسب الاقتضاء :
1)اتخاذ إجراء لضبط الحالة وتصحيحها
2)التعامل مع تبعاته
ب-تقييم ما إذا كانت الحالة تقتضي إجراء للتخلص من سبب أو أسباب عدم المطابقة لعدم تكرار حدوثها أو حدوثها فى أماكن أخرى عن طريق:
1)مراجعة وتحليل حالة عدم المطابقة
2)تحديد سبب حدوث عدم المطابقة
3)تحديد ما إذا كان قد حدثت حالات مشابهة أو محتمل حدوثها.
ج- تنفيذ أية إجراءات ضرورية.
د - مراجعة فعالية أى إجراء تصحيحي تم اتخاذه.
هـ- تحديث المخاطر والفرص المحددة أثناء التخطيط (إذا كان ذلك ضروريا).
و- عمل تعديلات على نظام إدارة الجودة إذا اقتضت الضرورة ذلك.
وعادة ما تكون الإجراءات التصحيحية متناسبة مع الآثارالمقابلة لحالات عدم المطابقة.
ويتم الاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على:
أ-طبيعة حالات عدم المطابقة وأية إجراءات تم اتخاذها تبعا لها
ب- نتائج أية إجراءات تصحيحية

10-3 التحسين المستمر

تقوم جمعية طيبة النسائية للتنمية الاجتماعية باستمراربتحسين ملاءمة وكفاية وفعالية نظام إدارة الجودة كما تضع فى اعتبارها مخرجات التحليل والتقييم وكذلك مخرجات مراجعة الإدارة لتحديد ما إذا كانت هناك احتياجات أو يجب التعامل معها كجزء من التحسين المستمر.

ملحق رقم (1)
قائمة العملاء والأطراف المهتمة

مثال

	م	الجهة	المتطلبات
الجهات المهتمة	١	وزارة الشئون الاجتماعية	• صحة الوضع القانوني • الالتزام بالتعليمات • عقد الجمعية العمومية فى موعدها • اعتماد الميزانية من المحاسب القانوني • الموافقات على تنفيذ البرامج والمشاريع •
	٢	مديرية التربية والتعليم	• عمل توعية للطلاب بالمدارس • إدخال الطلاب الفقراء فى برامج الجمعية
	٣	الشركاء	• تقديم الخدمات متبادلة فاعلة ووضوح وشفافية
العملاء	١	الأيتام	• تقديم دعم مالي • وجود رعاية تعليمية • وجود رعاية صحية
	٢	الأسر المستفيدة	• تقديم مشروعات إنتاجية صغيرة • دعم بناء سكن مناسب • التدريب والتأهيل • التوظيف
	٣	الموظفين	• سهولة سير العمل • الشفافية وضوح خطة العمل • تحديد الصلاحيات والمسؤوليات لجميع الموظفات وعدم تداخلها

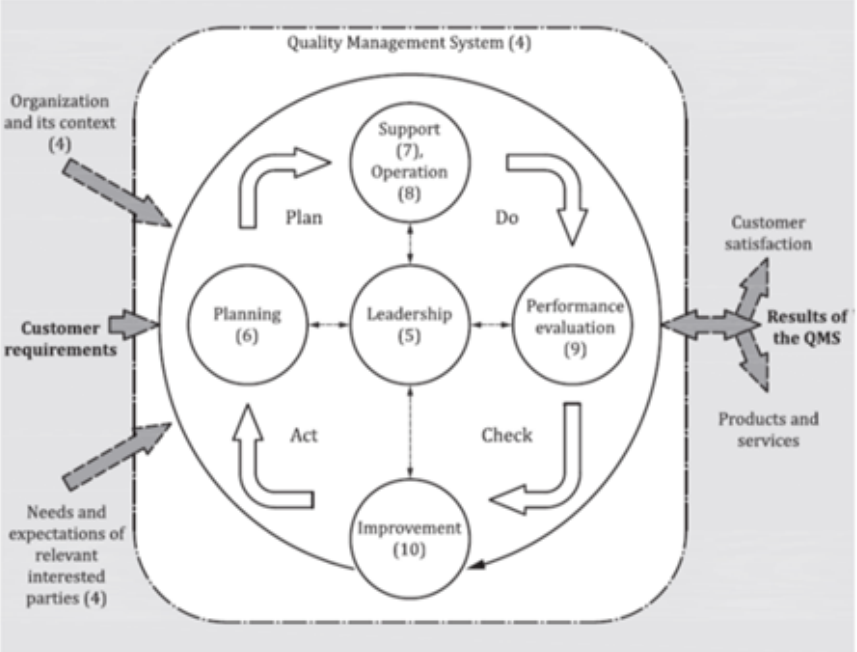
ملحق رقم (2)
قائمة المخاطر والفرص

مثال (تسجل هنا نتائج جلسات العصف الذهني والاجتماعات)

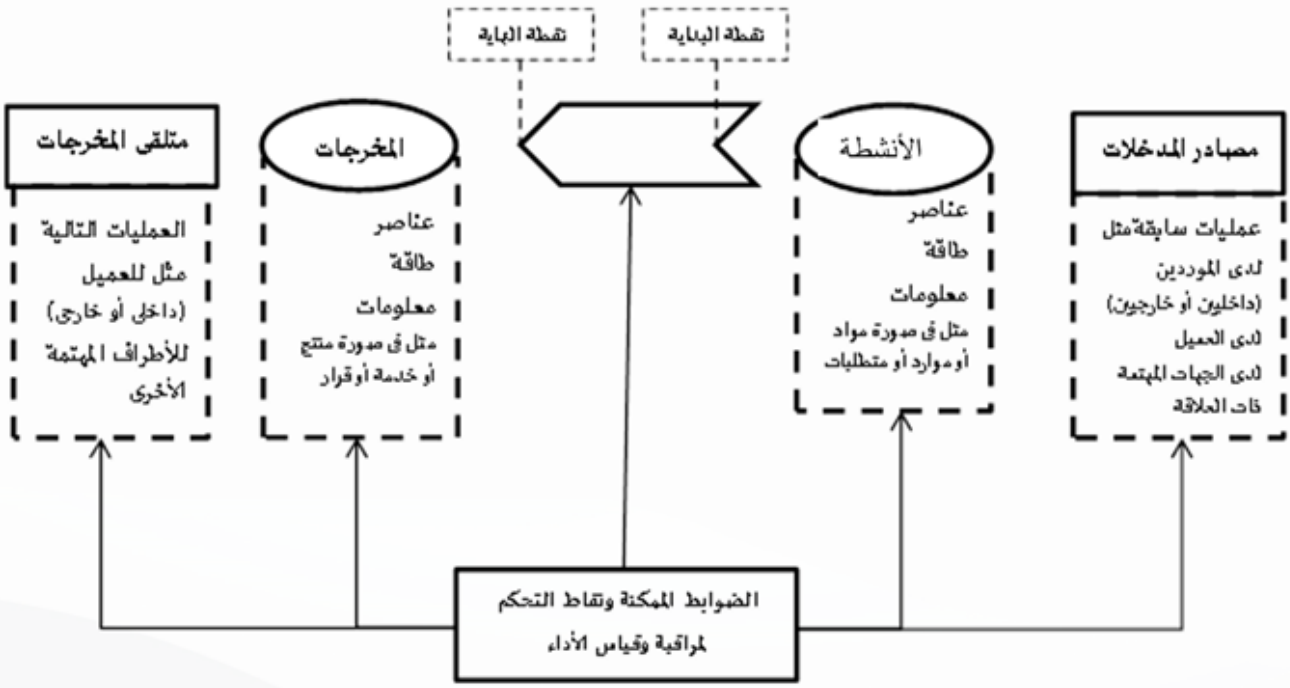
	م	نوع الخطر أو الفرصة	الإجراء الواجب اتخاذه
المخاطر التي تهدد الجمعية	١	نقص الموارد المالية السائلة	الاتجاه نحو الأوقاف الاتجاه نحو استثمار الأرصدة المتاحة
	٢	ندرة الكفاءات	برامج مكثفة لتنمية العاملين برامج للمحافظة على العاملين من التسرب
	٣	التسرب الوظيفي	تكثيف الامتيازات للعاملين
	٤	ضعف الإعلام	التركيز على تدريب وتأهيل قسم العلاقات العامة
الفرص اللائحة للجمعية	١	انفتاح المجتمع على الفضاء الافتراضي	تطوير موقع الجمعية ليحتوي على جميع وسائل التواصل الاجتماعي وشمول تطبيقات الهو اتف الذكية
	٢	وجود رغبة شبابية للعمل التطوعي	إنشاء قسم لإدارة العمل التطوعي
	٣	تعدد الجهات المانحة	إنشاء وحدة متخصصة للمنح.
	٤	المراكز القيادية لأعضاء مجلس الإدارة	الاستغلال الامثل لتعدد التخصصات في المجلس

ملحق رقم (3)
تسلسل العمليات وتداخلها

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



٢- منهجية العمليات :



ملحق رقم (3)
تسلسل العمليات وتداخلها

٣- تسلسل العمليات وتداخلها بالجمعية:

ملحق رقم (4)
مدخلات ومخرجات العمليات

مثال

م	العملية	المدخلات الرئيسية	المخرج الرئيسي	مواصفات المخرج
١	تقديم كفالة يتيم	• قاعدة بيانات للأيتام المعتمدين • المبالغ المالية المعتمدة • برنامج حاسوبي للعملية	تسليم مبلغ الكفالة لليتيم	• انتظام التسليم فى الموعد • اكتمال قيمة المبلغ • إشعار اليتيم بالكرامة أثناء الاستلام
٢	التعيينات	• خطة تعيينات أووجود شواغر • بطاقة وصف وظيفي للشاغر • طلب التعيين من الجهة الطالبة • نموذج مقابلة شخصية • عرض عمل • عقد عمل • نظام العمل السعودي	التعيين فى الوظيفة المطلوبة	• التطابق مع متطلبات شغل الوظيفة • التعيين فى الوقت المحدد • التعيين وفق خطوات إجراء التعيين
٣	إصلاح عطل	• طلب إصلاح • فنى متخصص • كتالوج الجهاز (عند الحاجة) • قطع الغيار (عند الحاجة)	تشغيل الجهاز	• الاستجابة خلال الفترة الزمنية المحددة • الإصلاح خلال الفترة الزمنية المحددة • عدم تكرار نفس العطل خلال شهر

ملحق رقم (5)
قائمة الإجراءات الرئيسية

مثال

م	الرمز	اسم الإجراء
.١	جودة – ج - ٠١	ضبط الوثائق والسجلات والبيانات
.٢	جودة – ج - ٠٢	ضبط حالات عدم المطابقة
.٣	جودة – ج - ٠٣	الإجراءات التصحيحية والوقائية
.٤	جودة – ج - ٠٤	المراجعة الداخلية
.٥	جودة – ج - ٠٥	الأهداف والخطط
.٦	جودة – ج - ٠٦	رضا العملاء
.٧	جودة – ج - ٠٧	مراجعات الإدارة
.٨	جودة – ج - ٠٨	التدريب
.٩	جودة- ج - ٠٩	اجراءات العمل قسم الموارد البشرية
.١٠	جودة – ج - ١٠	اجراءات العمل قسم الموارد المالية
.١١	جودة – ج - ١١	اجراءات العمل قسم الدعم المادي والاجتماعي
.١٢	جودة – ج - ١٢	اجراءات العمل قسم المحاسبة
.١٣	جودة – ج - ١٣	اجراءات العمل قسم العلاقات العامة والاعلام
.١٤	جودة – ج - ١٤	اجراءات العمل قسم التطوع
.١٥	جودة – ج - ١٥	اجراءات العمل قسم حاضنة الاعمال والمشاريع