



جمعية البر الأهلية بالرياض

2019/10/29

# دليل سياسات الجودة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



خادم الحرمين الشريفين  
الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود  
حفظه الله



صاحب السمو الملكي  
الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود  
ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الدفاع  
حفظه الله



صاحب السمو  
الأمير الدكتور عبد العزيز العياف  
نائب رئيس مجلس الإدارة



صاحب السمو الملكي  
الأمير فيصل بن بندر  
أمير منطقة الرياض رئيس مجلس الإدارة



جمعية البر الأهلية بالرياض

# فهرس

6	مقدمة عن السياسات
8	تصنيف السياسات
10	مصادر بناء أدلة السياسات
12	دليل سياسات إدارة نظام الجودة
13	نطاق عمل نظام الجودة
14	التزام الإدارة
15	مسؤولية إدارة نظام الجودة
16	تحديث أهداف نظام الجودة
18	أدوار ومسؤوليات إدارة الجودة
19	منهجية إدارة المخاطر لنظام الجودة
20	تأهيل الموارد البشرية لنظام إدارة الجودة
21	التدقيق على جودة نظام إدارة الجودة
22	التواصل مع المعنيين بنظام الجودة
24	سياسات المراجعات الداخلية
25	إجراء المراجعة الداخلية
26	المراجعون الداخليون
27	شفافية المراجعة الداخلية
28	تدريبات المراجعين
29	سجلات المراجعة
30	سياسات تشغيل نظام الجودة
31	مسؤولية الخدمات
32	أنواع الإصدارات
33	أنواع الإصدارات
34	تخطيط الخدمات الجديدة أو المتغيرة
36	تصميم الخدمات الجديدة أو المتغيرة
37	تنفيذ الخدمات الجديدة أو المتغيرة
39	نطاق النشر والتثبيت



جمعية البر الأهلية بالرياض

40	مصادر عدم المطابقة
41	تسجيل عدم المطابقة
42	تحليل عدم المطابقة
43	حوكمة الخدمات المقدمة من جهات خارجية
45	سياسات ضبط الوثائق والسجلات
46	التحكم في المعلومات الموثقة
47	التحكم في الوثائق الخارجية
48	السجلات
49	ترميز الوثائق
50	معايير إعداد وثائق الإجراءات
52	أختام ضبط الوثائق
54	سياسات إدارة رضا المستفيدين
55	قياس رضا المستفيدين
56	قنوات التواصل مع صاحب شكوى أو مقترح
57	التواصل مع صاحب شكوى أو مقترح
59	سياسات حالات عدم التوافق والإجراءات التصحيحية
60	سبب حالة عدم مطابقة
61	دراسة وتحليل حالات عدم المطابقة
62	تسجيل حالات عدم المطابقة
63	تنفيذ الإجراءات التصحيحية أو الوقائية
65	مد فترة تنفيذ الإجراء التصحيحي أو الوقائي
66	تنفيذ إجراء تصحيحي خارج الإدارة التي رصد بها حالة عدم المطابقة
67	سرية سجلات عدم المطابقة
69	سياسات تحسين جودة الخدمات والمنتجات
70	خدمة التقارير
71	تحسين الخدمات
72	خطة مراقبة الأداء



جمعية البر الأهلية بالرياض

---

تم اعتمادها بمحضر الاجتماع رقم 119 وتاريخ  
1441/6/30 هـ الموافق 2020/2/24 م

---



جمعية البر الأهلية بالرياض

## مقدمة عن السياسات

تمثل السياسات أهم العناصر الموجهة لإجراءات العمل اليومية. وتعرف من خلال نصوص محددة توضح القواعد التي ينبغي مراعاتها في تنفيذ الإجراءات اليومية. وهي تختلف عن المبادئ الموجهة للعمل في أنها يمكن ترجمتها إلى قواعد عمل يمكن أتمتها في نظم آلية تدعم تنفيذ الإجراءات مما يعطي للسياسات مصداقية عالية في الإلتزام بالتنفيذ.

ويتم تعريف السياسات من خلال:

- إسم** : إسم للسياسة يعكس موضوعها
  - نص** : نص واضح يحدد كيفية تطبيقها
  - تعريف** : تعريف الغرض منها
  - حالة السياسة** : تحديد أين هي في دورة حياتها (مقترحة - تحت الدراسة - معتمدة - مجمدة - ملغية)
  - مستوى الإنفاذ** : يحدد هل تنفيذ السياسة ملزم بدون أي خيارات إلا في الحالات التي تنص فيها السياسة على موضع عدم الإلتزام، أو أن يعطى المنفذ خيار التنفيذ من عدمه، أو أن تكون السياسة يوصى بتطبيقها ولكنها غير ملزمة.
  - مسؤول** : مسؤول السياسة
  - إعتمادية السياسة** : إعتماديتها على سياسات أخرى
  - المعايير** : المعايير التي وضعت السياسة بسببها
  - المتابعين** : المتابعين والمعنيين بالسياسة
  - الوثائق** : أي وثائق شارحة أو مبينة لتطبيق السياسة
- ومن المهم أن تتم عملية إدارة السياسات من خلال إجراءات توضح:



كيفية إعلام المتابعين  
للسياسة بأي تغييرات  
مقترحة



كيف تتم عمليات مراجعة  
فاعلية تطبيقها ومتى تتم  
المراجعة

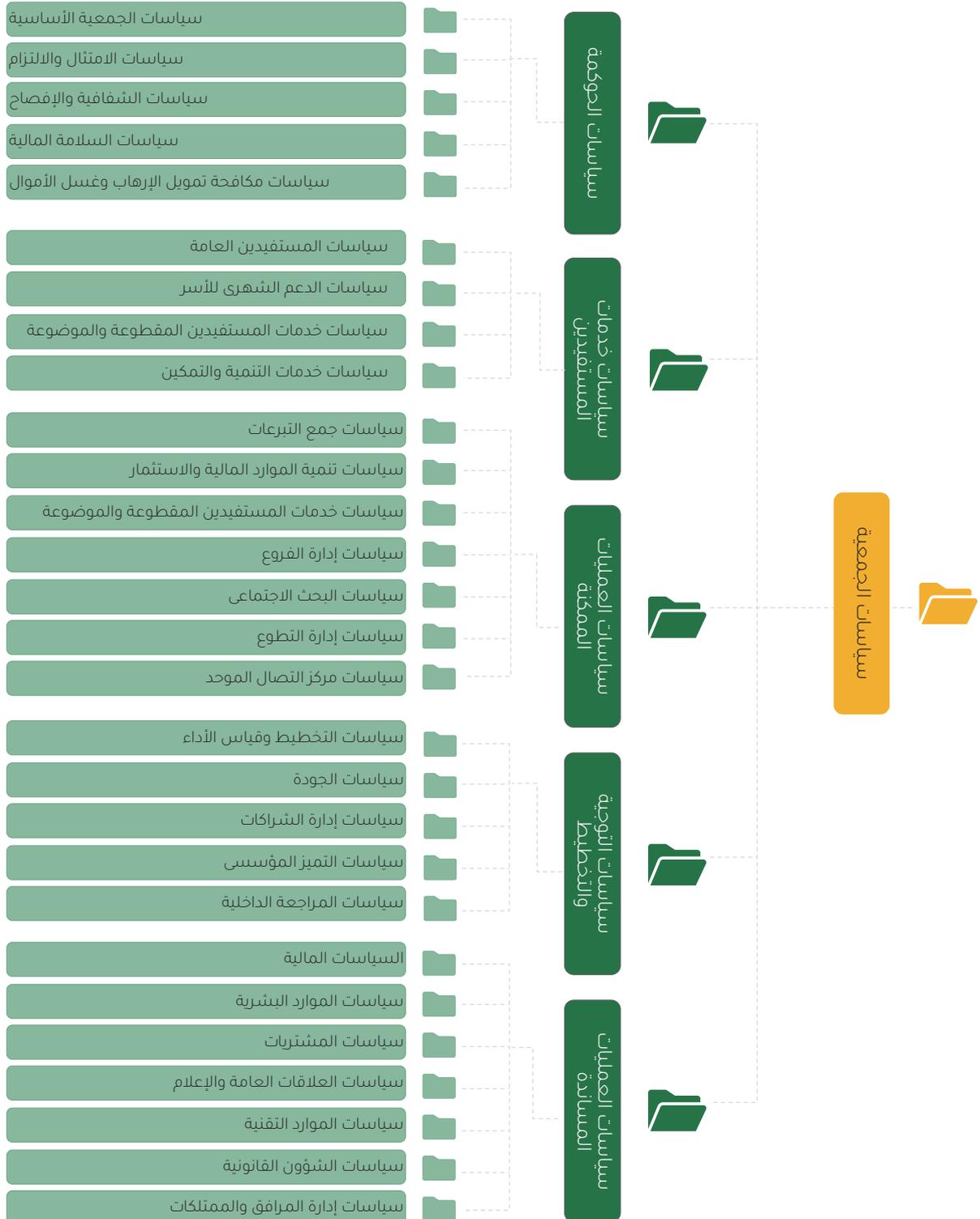


كيف يتم إقتراح  
السياسات والمصادقة  
عليها وصلاحيات ذلك



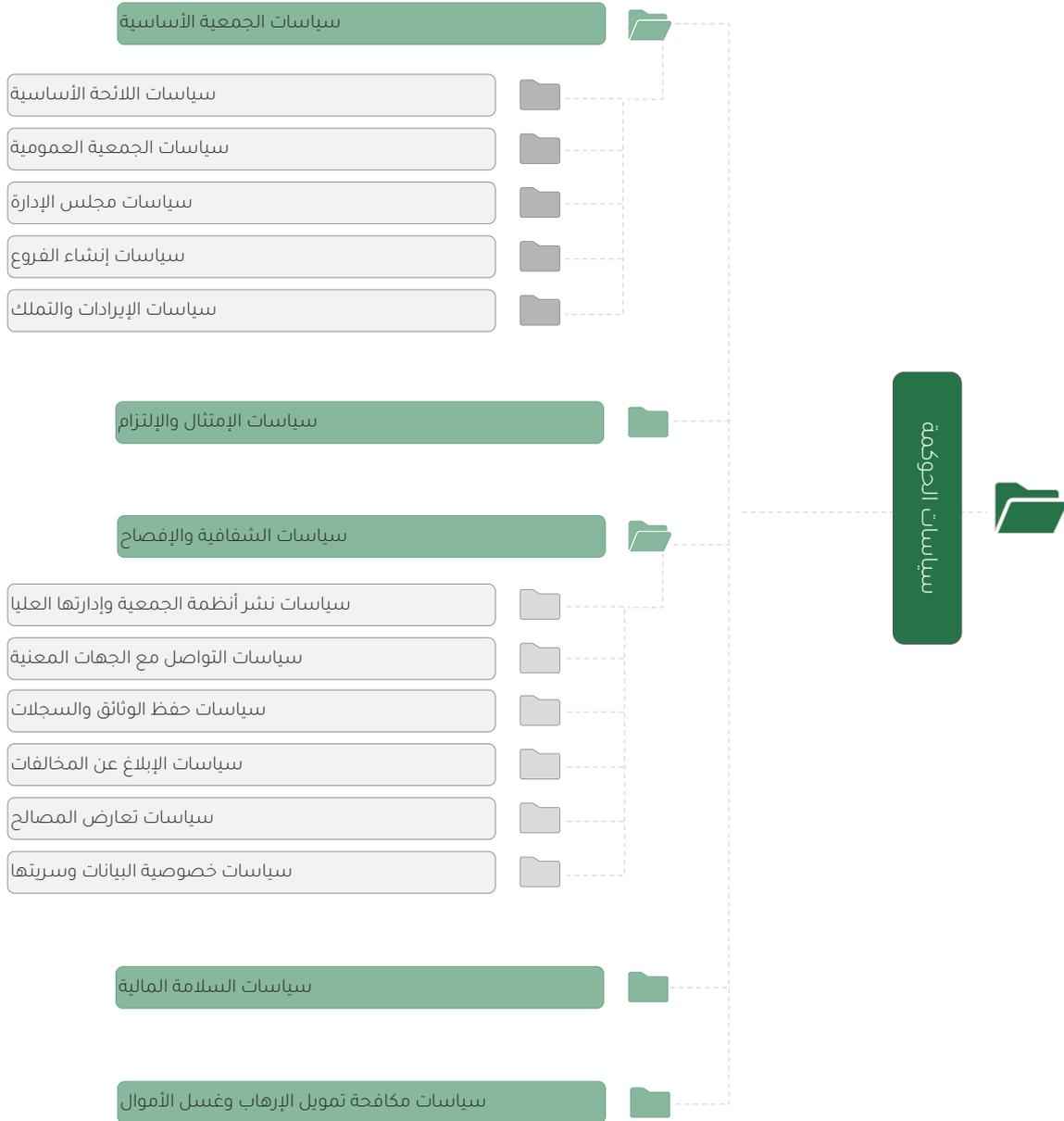
## تصنيف السياسات

تم تقسيم سياسات جمعية البر إلى مجموعة من السياسات حسب طبيعة العمليات التي توجهها هذه السياسات. ويوضح الشكل التالي تصنيف السياسات في الجمعية على المستوى الأول.





وبعض مجموعات السياسات على المستوى الأول تضمنت تصنيفات فرعية على المستوى الثاني كما هو موضح في الشكل التالي:







جمعية البر الأهلية بالرياض

## مصادر بناء أدلة السياسات

تم استخدام عدد من المصادر لبناء تعريف السياسات وتصنيفها، منها معايير الحوكمة الصادرة عن وزارة الموارد البشرية أو عن جهات رسمية أخرى وتخص العمل الأهلي، ومنها سياسات توجه عمليات الجمعية تم استخلاصها من احتياجات الإجراءات، ومنها ممارسات معتبرة في مجال العمل من دراسات وسياسات جمعيات أخرى.  
وفيما يلي أهم المصادر المستخدمة:

- (1) دليل معيار الشفافية والإفصاح  
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية - برنامج مكين - أكتوبر 2019
- (2) دليل معيار الإمتثال والإلتزام  
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية - برنامج - أكتوبر 2019
- (3) دليل السلامة المالية  
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية - برنامج مكين
- (4) سياسات تعارض المصالح والإبلاغ عن المخالفات  
برنامج مكين
- (5) مواد حوكمة الجمعيات الأهلية  
برنامج مكين
- (6) دليل حوكمة مجلس الإدارة  
مؤسسة سعة
- (7) دليل جمعيه البر بالرياض وكيفية الإستفادة من خدماتها
- (8) لائحة تنظيم العمل لجمعية البر الخيرية بالرياض
- (9) دراسة معهد الإدارة لإعادة تنظيم جمعية البر وإعداد اللوائح الإدارية والمالية
- (10) الأنظمة واللوائح المتعلقة بالعمل الخيري في المملكة العربية السعودية  
إعداد المركز الدولي للأبحاث والدراسات (مداد)



جامعة البر الأهلية بالرياض

### (11) المعايير العالمية للجودة

(الأيزو 9001-2015) وللإلتزام (الأيزو 22300) ولخدمات تقنية المعلومات (الأيزو 20000) ولأمن المعلومات (الأيزو 27000)

### (12) خبرات الفريق الاستشاري

### (13) خبرات خارجية فى الحوكمة والجودة والموارد البشرية

### (14) سياسات جمعيات مماثلة:

- أ. سياسات جمعية إنسان
- ب. سياسات جمعية عناية
- ج. سياسات جمعية مكارم الأخلاق
- د. سياسات جمعية تراحم
- هـ. سياسات جمعية المودة للتنمية الأسرية
- و. سياسات مؤسسة سليمان الراجحي الخيرية
- ز. سياسات جمعية البر بالمنطقة الشرقية

ونستعرض في هذه الوثيقة سياسات التبرعات التي تم مراجعتها واعتمادها

# دليل سياسات إدارة نظام الجودة



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

## نطاق عمل نظام الجودة

رمز السياسة	س 03 – توجيهه – 02 - 01 - 01
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	قسم الجودة والتميز المؤسسي
<b>الغرض</b>	<b>التحديد الدقيق للخدمات التي تخضع لإدارة نظام الجودة</b>

### نص السياسة

نطاق عمل نظام إدارة الجودة هو كل خدمات جمعية البر لكل أصحاب المصلحة المعنيين بها والموصوفة في أدلة خدمات جمعيات البر وكل ما يدعم تنفيذ هذه الخدمات من إجراءات

### العمليات الموجهة

إعداد نطاق نظام الجودة وتعريف إجراءاته

### الوثائق المرتبطة

السياق المؤسسي لنظام إدارة الجودة-إصدار docx.0.8

### المعايير المرتبطة

الأيزو 9001-2015

### السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

### السياسات المدعومة

لا يوجد



## متابعو السياسة

اسم المتابع	نوع المتابع	الجهة المشرفة
مدير إدارة التميز والشراكات والتخطيط	وظيفة	الأمين العام
نائب الأمين العام	وظيفة	الأمين العام

## إلتزام الإدارة

رمز السياسة	س 03 – توجيه – 02 – جودة - 01 - 02
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	
الغرض	دعم قيادة جمعية البر لنظام الجودة

### نص السياسة

تلتزم الإدارة العليا متمثلة في مجلس الإدارة والأمين العام بتوفير كل الموارد وبيئة العمل لتنفيذ خدمات نظام الجودة للمستفيدين منها. وسوف تتأكد الإدارة من المراجعة الدورية الممنهجه لنظام إدارة الجودة لتحقيق أهداف النظام والتعامل مع أي أمور متعلقة بالجودة من خلال إجراءات التدقيق الداخلي ومراجعات الإدارة على مستويات متعددة

### العمليات الموجهة

لا يوجد

### الوثائق المرتبطة

لا يوجد



جمعية البر الأهلية بالرياض

المعايير المرتبطة

الأيزو 9001-2015

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

السياسات المدعومة

لا يوجد

## مسؤولية إدارة نظام الجودة

رمز السياسة	س 03 – توجيه – 02 – جودة - 01 - 03
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	
الغرض	تحديد مسؤوليات رئيس قسم الجودة

### نص السياسة

سوف يكون رئيس قسم الجودة مسؤولاً عن تنفيذ نظام الجودة مع صلاحيات عامة تشمل:

1. تعريف وتوثيق متطلبات خدمات جمعية البر في نطاق عمل نظام الجودة
2. تحديد مسؤولية ومهام تنفيذ وإدارة وتحسين إجراءات إدارة الجودة
3. تكامل إجراءات نظام الجودة مع إجراءات تنفيذ الخدمات
4. الالتزام بمتطلبات القوانين والقواعد والشروط التعاقدية الخاصة بالموارد المنفذة للخدمات
5. إصدار تقارير للإدارة العليا عن أداء وتحسين نظام إدارة الجودة



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

## العمليات الموجهة

1. تحديد السياق المؤسسي لنظام إدارة الجودة
2. تعريف ونشر سياسات نظام الجودة
3. وضع خطة إدارة نظام إدارة الجودة
4. إدارة موارد نظام الجودة

## الوثائق المرتبطة

لا يوجد

## المعايير المرتبطة

لا يوجد

## السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

## السياسات المدعومة

لا يوجد

## تحديث أهداف نظام الجودة

رمز السياسة	س 03 – توجيه – 02 – جودة - 01 - 04
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	قسم التخطيط الاستراتيجي والقياس
الغرض	الإدارة الفعالة لنظام إدارة الجودة



## نص السياسة

سوف تتم مراجعة وتحديث أهداف نظام إدارة الجودة بصفة دورية متوافقة مع دورية تحديث خطط الجمعية ومع دورة بناء الميزانية السنوية للتأكد من أن تحسينات نظام الجودة سوف يتم دعمها بالموارد اللازمة وأن تكون متوافقة مع أهداف العمل ومتطلباته وتتم مناقشتها مع مسؤولي العمل.

سوف يتم توثيق أهداف نظام الجودة في خطة الجودة للفترة الزمنية لمحددة مع بيان كيف سيتم تحقيق الأهداف.

وسوف يتم مراجعة أهداف الخطة بشكل دوري كل 6 أشهر والتأكد من أن الأهداف ما زالت ذات علاقة وأن أي تغييرات سوف يتم إدارتها من خلال إدارة التغيير.

## العمليات الموجهة

تطوير أهداف ومهام خطة إدارة الجودة

## الوثائق المرتبطة

لا يوجد

## المعايير المرتبطة

لا يوجد

## السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

## السياسات المدعومة

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياح

## أدوار ومسؤوليات إدارة الجودة

رمز السياسة	س 03 – توجيهه – 02 – جودة - 01 - 05
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	قسم الجودة والتميز المؤسسي
الغرض	دعم كاف وفعال لعمليات إدارة الجودة

### نص السياسة

سوف يتم تحديد وظائف إدارة الجودة ومسؤولياتها ومؤهلات شاغليها مع إمكانية أن يقوم شاغل وظيفة بأكثر من دور في عمليات الجودة. وسوف يتم توثيق هذه الأدوار والمسؤوليات في وثيقة منفصلة تصف الدليل التنظيمي لإدارة الجودة. وتكون مسؤولية رئيس قسم الجودة التأكد من فهم العاملين في الجودة لمسؤولياتهم وأنهم يمتلكون المهارات والقدرات لتنفيذها.

### العمليات الموجهة

تعريف أدوار وصلاحيات نظام الجودة

### الوثائق المرتبطة

لا يوجد

### المعايير المرتبطة

لا يوجد

### السياسات المعتمد عليها

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياح

السياسات المدعومة

لا يوجد

## منهجية إدارة المخاطر لنظام الجودة

رمز السياسة	س 03 – توجيه – 02 – جودة - 01 - 06
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	قسم الجودة والتميز المؤسسي
الغرض	إدارة فعالة للمخاطر المحيطة بتقديم خدمات نظام إدارة الجودة والخدمات في نطاق عمله

### نص السياسة

تطوير إستراتيجية لإدارة المخاطر بناءً على متطلبات خدمات نظام إدارة الجودة والخدمات في نطاق عمله. ويجب تعريف المخاطر ونقاط الضعف وإحتمالية حدوثها وأثرها وبالتالي تعريف مهام معالجتها.

### العمليات الموجهة

تطوير خطة إدارة التعامل مع المخاطر

### الوثائق المرتبطة

لا يوجد

### المعايير المرتبطة

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

السياسات المدعومة

لا يوجد

## تأهيل الموارد البشرية لنظام إدارة الجودة

رمز السياسة	س 03 – توجيه – 02 – جودة - 01 - 07
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	قسم الجودة والتميز المؤسسي
الغرض	ضمان توفر القدرات والمهارات اللازمة لإدارة نظام الجودة

### نص السياسة

يجب التأكد من تأهيل الموارد البشرية المنوط بها تنفيذ الخدمات من خلال توفر التعليم الأساس والتدريب والتزود بالخبرات. ويجب تعريف ومراجعة المهارات اللازمة للقيام بتنفيذ الخدمات ووضع خطة لتطوير القدرات والمهارات. يجب الإحتفاظ بسجلات التدريب والتعليم وتطوير المهارات من قبل الموارد البشرية

### العمليات الموجهة

لا يوجد

### الوثائق المرتبطة

لا يوجد



جامعة القادسية الأهلية بالرياح

المعايير المرتبطة

لا يوجد

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

السياسات المدعومة

لا يوجد

## التدقيق على جودة نظام إدارة الجودة

رمز السياسة	س 03 – توجيه – 02 – جودة - 01 - 08
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	قسم الجودة والتميز المؤسسي
الغرض	التحسين المستمر لخدمات وعمليات إدارة الجودة

### نص السياسة

مع بدء تنفيذ نظام الجودة، يجب عمل مراجعة دورية لأداء النظام من قبل الإدارة لقياس أداء الجودة وعمل تدقيق داخلي على مدى إلتزام الخدمات بالإجراءات الموثقة وعمل تدقيق خارجي على نظام الجودة

### العمليات الموجهة

إجراء التعامل مع التغييرات في تنفيذ الخطة



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

الوثائق المرتبطة

لا يوجد

المعايير المرتبطة

لا يوجد

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

السياسات المدعومة

لا يوجد

## التواصل مع المعنيين بنظام الجودة

رمز السياسة	س 03 – توجيه – 02 – جودة - 01 - 09
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	قسم الجودة والتميز المؤسسي
الغرض	تواصل فعال مع كل المعنيين مع نظام الجودة

نص السياسة

يجب على المؤسسة تحديد الجهات الداخلية والخارجية المتعاملة مع نظام الجودة ووضع خطة تواصل محددة الرسائل والقنوات والجدول الزمني للتواصل الفعال معهم

العمليات الموجهة

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

الوثائق المرتبطة

لا يوجد

المعايير المرتبطة

لا يوجد

السياسات المعتمد عليها

تحديث أهداف نظام الجودة

السياسات المدعومة

لا يوجد

# سياسات المراجعات الداخلية



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

## إجراء المراجعة الداخلية

رمز السياسة	س - جودة - 01
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	التأكد من أن نظام الجودة يعمل بكفاءة وأن تتم التحسينات المستمرة لزيادة فاعليته

### نص السياسة

التخطيط للمراجعة الداخلية يتم سنويًا لنظم الجودة بما يحقق المراجعة مرتين سنويًا

### العمليات الموجهة

توثيق وتحليل حالات عدم المطابقة

### الوثائق المرتبطة

لا يوجد

### المعايير المرتبطة

لا يوجد

### السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

### السياسات المدعومة

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

## المراجعون الداخليون

رمز السياسة	س - جودة - 02
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	التأكد من كفاءة المراجعين الداخليين

### نص السياسة

يقوم المراجعون الداخليون المؤهلون بالتدقيق الداخلي وفي المجالات التي لا يرتبطون بها ويتم تسجيلهم جميعًا في نماذج المدققين الداخليين مع تسجيل السجل التدريبي والتدقيقات التي قاموا بها

### العمليات الموجهة

لا يوجد

### الوثائق المرتبطة

لا يوجد

### المعايير المرتبطة

لا يوجد

### السياسات المعتمد عليها

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

السياسات المدعومة

لا يوجد

## شفافية المراجعة الداخلية

رمز السياسة	س - جودة - 03
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	ضمان الحيادية وقبول نتائج المراجعة

نص السياسة

يتم تحديد من يراجع على أنشطة نظام الجودة بما يضمن الشفافية والإستقلال

العمليات الموجهة

وضع خطة المراجعة الداخلية السنوية

الوثائق المرتبطة

لا يوجد.

المعايير المرتبطة

لا يوجد

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

السياسات المدعومة

لا يوجد

## تدريبات المراجعين

رمز السياسة	س - جودة - 04
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	التأكد من ملائمة المراجعين لأداء مهامهم

نص السياسة

التأكد من ملائمة المراجعين لأداء مهامهم

العمليات الموجهة

الإعداد وإجراء المراجعة الداخلية

الوثائق المرتبطة

لا يوجد

المعايير المرتبطة

لا يوجد

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

السياسات المدعومة

لا يوجد

## سجلات المراجعة

رمز السياسة	س - جودة - 05
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	الإستفادة من نتائج المراجعات السابقة في اجتماعات مراجعة الإدارة وفي المراجعات التالية

نص السياسة

يجب الإحتفاظ بجميع سجلات التدقيق الداخلي واستخدامها وفقاً لإجراءات إدارة الوثائق والسجلات

العمليات الموجهة

الإعداد وإجراء المراجعة الداخلية

الوثائق المرتبطة

لا يوجد

المعايير المرتبطة

لا يوجد

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

السياسات المدعومة

لا يوجد

# سياسات تشغيل نظام الجودة



جمعية البر الأهلية بالرياض

## مسؤولية الخدمات

رمز السياسة
تاريخ التفعيل
تاريخ أول موافقة
تاريخ آخر موافقة
تاريخ آخر مراجعة
تاريخ المراجعة التالية
الحالة
مستوى الإنفاذ
المسؤول
الغرض
للحصول على مسؤولية واضحة عن الخدمات

### نص السياسة

ستكون الجمعية مسؤولة عن متطلبات الخدمات المحددة وتقديم الخدمات بغض النظر عن الطرف الذي يشارك في أداء الأنشطة التي ستدعم دورة حياة الخدمة

### العمليات الموجهة

1. ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية
2. تحديد نطاق عمل الجهات المختلفة في تقديم الخدمات

### الوثائق المرتبطة

لا يوجد

### المعايير المرتبطة

لا يوجد

### السياسات المعتمد عليها

لا يوجد



جامعة المدينة العالمية بالرياض

السياسات المدعومة

لا يوجد

## أنواع الإصدارات

رمز السياسة	س 03 – 02 جودة – 01 02
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	لضبط موافقات النشر بناءً على النوع

نص السياسة

يمكن أن تكون أنواع الإصدار إما إصدار طارئ أو إصدار رئيسي أو إصدار قياسي أو إصدار ثانوي

العمليات الموجهة

1. إعداد خطة النشر
2. متابعة ومراقبة خطة إطلاق الإصدار

الوثائق المرتبطة

لا يوجد

المعايير المرتبطة

لا يوجد

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

السياسات المدعومة

لا يوجد

## أنواع الإصدارات

رمز السياسة	س 03 -توجيهية - 02 جودة - 02 02
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	
الغرض	دعم كل عمليات إدارة خدمات جمعية البر في نطاق عمل نظام الجودة

### نص السياسة

سوف يتم توثيق متطلبات خدمات جمعية البر والتوافق عليها بين الجمعية والمستفيدين من هذه الخدمات حتى يتم التركيز على كل الإجراءات التي تنفذ هذه الخدمات. كما سوف يتم أيضًا توثيق أي متطلبات تشريعية أو نظامية أو تعاقدية متعلقة بهذه الخدمات. كما سوف يتم تطوير هذه المتطلبات من خلال سماع صوت العميل ومراقبة الأداء

### العمليات الموجهة

1. تحديث متطلبات المنتجات والخدمات
2. توثيق متطلبات المنتجات والخدمات

### الوثائق المرتبطة

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

المعايير المرتبطة

الأيزو 9001-2015

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

السياسات المدعومة

لا يوجد

## تخطيط الخدمات الجديدة أو المتغيرة

رمز السياسة	س 03 -توجيه - 02 جودة - 03 02
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	التخطيط الجيد قبل التنفيذ سيزيد من اليقين ودرجة تأكيد نجاح المشروع وسيوفر الوقت والتكلفة

### نص السياسة

يجب أن يستخدم التخطيط متطلبات الخدمة المحددة للخدمات الجديدة أو المتغيرة ويجب أن يتضمن أو يحتوي على إشارة إلى:

1. الصلاحيات والمسؤوليات عن أنشطة التصميم والبناء والإنتقال
2. الأنشطة التي يتعين أن تقوم بها الجمعية أو الأطراف الأخرى مع الجداول الزمنية الخاصة بها
3. الموارد البشرية والتقنية والمعلوماتية والمالية
4. الإعتمادية على الخدمات الأخرى



5. الإختبار اللازم للخدمات الجديدة أو المتغيرة
6. معايير قبول الخدمة
7. النتائج المرجوة من تقديم الخدمات الجديدة أو المتغيرة، معبراً عنها بنصوص قابلة للقياس
8. التأثير على نظام إدارة الخدمات والخدمات الأخرى والتغييرات المخطط لها والمستفيدين والمستخدمين والأطراف المعنية الأخرى
9. فيما يتعلق بإزالة الخدمات، ينبغي أن تتضمن الخطة أيضاً تاريخ (أو تواريخ) إزالة الخدمات وأنشطة أرشفة البيانات أو التخلص منها أو نقلها والمعلومات الموثقة ومكونات الخدمة
10. فيما يتعلق بنقل الخدمات، ينبغي أن تتضمن الخطة تاريخ (أو تواريخ) نقل الخدمات وأنشطة نقل البيانات والمعلومات الموثقة ومكونات المعرفة و اي متطلبات تشريعية أو نظامية أو تعاقدية متعلقة بهذه الخدمات. كما سوف يتم تطوير هذه المتطلبات من خلال سماع صوت العميل ومراقبة الأداء

#### العمليات الموجهة

التخطيط لتنفيذ تغييرات فى خدمة

#### الوثائق المرتبطة

لا يوجد

#### المعايير المرتبطة

لا يوجد

#### السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

#### السياسات المدعومة

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

## تصميم الخدمات الجديدة أو المتغيرة

رمز السياسة	س 03 - توجيهية - 02 جودة - 04 02
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	التصميم الجيد الموثق سيضمن التنفيذ السلس وقبول نتائج الجهد المبذول

### نص السياسة

يجب تصميم وتوثيق الخدمات الجديدة أو المتغيرة لتلبية متطلبات الخدمة المحددة. يجب أن يتضمن التصميم العناصر ذات الصلة مما يلي:

1. صلاحيات ومسؤوليات الأطراف المشاركة في تقديم الخدمات الجديدة أو المتغيرة
2. متطلبات التغييرات في الموارد البشرية والتقنية والمعلوماتية والمالية
3. متطلبات التعليم والتدريب والخبرات المناسبة
4. اتفاقيات مستوى الخدمة الجديدة أو المتغيرة والعقود والاتفاقيات الموثقة الأخرى التي تدعم الخدمات
5. التغييرات في نظام إدارة الخدمات بما في ذلك التغييرات في السياسات والخطط والعمليات والإجراءات والقياسات والمعرفة
6. التأثير على الخدمات الأخرى
7. تحديثات دليل الخدمات



جامعة البصرة الأهلية بالرياح

## العمليات الموجهة

تطوير تصميمات خدمة

## الوثائق المرتبطة

لا يوجد

## المعايير المرتبطة

لا يوجد

## السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

## السياسات المدعومة

لا يوجد

# تنفيذ الخدمات الجديدة أو المتغيرة

رمز السياسة	س 03 - توجيهية - 02 جودة - 02 - 05
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	لضمان أن جهود التنفيذ قد حققت جميع متطلبات والنقاط المتعلقة بالتصميم



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

## نص السياسة

يجب بناء الخدمات الجديدة أو التي سيتم تغييرها واختبارها للتحقق من أنها تلبى متطلبات الخدمة ومتوافقة مع التصميم الموثق وتفي بمعايير قبول الخدمة المتفق عليها

## العمليات الموجهة

المراقبة والتحكم وإغلاق مشروع تغيير الخدمة

## الوثائق المرتبطة

لا يوجد

## المعايير المرتبطة

لا يوجد

## السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

## السياسات المدعومة

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

## نطاق النشر والتثبيت

رمز السياسة	س 03 - توجيهية - 02 جودة - 04 02
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	للتأكد من نشر جميع مكونات الخدمة، الخدمة الجديدة أو تغييرات الخدمة بنجاح

### نص السياسة

يجب أن تكون جميع العناصر الموجودة في نطاق إدارة التغيير ضمن نطاق الإصدار والنشر

### العمليات الموجهة

1. إعداد خطة النشر
2. إعداد ومراقبة إطلاق عملية النشر

### الوثائق المرتبطة

لا يوجد

### المعايير المرتبطة

لا يوجد

### السياسات المعتمد عليها

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

السياسات المدعومة

لا يوجد

## مصادر عدم المطابقة

رمز السياسة	س 03 –توجيه - 02 جودة – 02 - 06
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	لدعم التحليل الفعال لأسباب عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية

نص السياسة

يجب تسجيل مصدر حالات عدم المطابقة ويمكن أن يكون أحد الإجراءات التالية:

1. تدقيق داخلي أو خارجي
2. شكاوى العملاء
3. النتائج من تنفيذ الأعمال
4. تعليقات من زملاء العمل الآخرين
5. التقارير الإحصائية

العمليات الموجهة

تحليل وتسجيل حالات عدم المطابقة

الوثائق المرتبطة

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

## المعايير المرتبطة

لا يوجد

## السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

## السياسات المدعومة

لا يوجد

## تسجيل عدم المطابقة

رمز السياسة	س 03 - توجيهية - 02 جودة - 02 - 07
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	تمكين تحليل حالات عدم المطابقة لإيجاد الإعتماضية بينها، مما سيساعد في تحديد أسبابها الجذرية

## نص السياسة

بعد إتخاذ قرار بشأن الإجراءات التصحيحية المناسبة، يجب تسجيل معلومات عدم المطابقة باستخدام نموذج عدم المطابقة والإحتفاظ بها في سجلات عدم المطابقة



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

## العمليات الموجهة

تحليل وتسجيل حالات عدم المطابقة

## الوثائق المرتبطة

لا يوجد

# تحليل عدم المطابقة

رمز السياسة	س 03 - توجيهية - 02 جودة - 02 - 08
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	لدعم إيجاد الأسباب الحقيقية لعدم المطابقة وتحديد الإجراءات التصحيحية الصحيحة

## نص السياسة

يجب تحليل حالات عدم المطابقة لإيجاد السبب الجذري لها بمشاركة القسم والموظفين المرتبطين بعدم المطابقة للتأكد من وصول التحليل إلى عمق التحليل الصحيح

## العمليات الموجهة

تحليل وتسجيل حالات عدم المطابقة

## الوثائق المرتبطة

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

## المعايير المرتبطة

لا يوجد

## السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

## السياسات المدعومة

لا يوجد

# حوكمة الخدمات المقدمة من جهات خارجية

رمز السياسة	س 03 - توجيهية - 02 جودة - 02 - 09
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	قسم الجودة والتميز المؤسسي
الغرض	التحكم في جودة الخدمات المقدمة من جهات خارجية

## نص السياسة

يجب تعريف أي إجراءات أو خدمات سوف تقوم جهات خارجية في خطة الجودة وأن يتم إدارة هذه الجهات بحسب إجراءات متابعة الموردين المعتمدة ومن خلال مؤشرات أداء يتم التوافق عليها لهذه الخدمات. وسوف تتم حوكمة هذه الإجراءات من خلال تحديد المسؤولية عنها والتحكم في



جمعية البر الأهلية بالرياض

تعريفها ومراقبة أداءها والتحكم في عمليات تحسينها. وسوف يتم إدارة الوثائق المتعلقة مثل العقود ومحاضر الاجتماعات وتقارير الأداء.

### العمليات الموجهة

لا يوجد

### الوثائق المرتبطة

لا يوجد

### المعايير المرتبطة

الأيزو 9001-2015

### السياسات المعتمد عليها

1. أنواع الإصدارات
2. متطلبات الخدمات
3. تخطيط الخدمات الجديدة أو المتغيرة

### السياسات المدعومة

لا يوجد

# سياسات ضبط الوثائق والسجلات



جمعية البر الأهلية بالرياض

## التحكم في المعلومات الموثقة

رمز السياسة
تاريخ التفعيل
تاريخ أول موافقة
تاريخ آخر موافقة
تاريخ آخر مراجعة
تاريخ المراجعة التالية
الحالة
مستوى الإنفاذ
المسؤول
الغرض
للتأكد من توفر المعلومات الموثقة وتأمينها للوصول إليها وإستخدامها

### نص السياسة

يجب التحكم في المعلومات الموثقة التي يتطلبها نظام الجودة للتأكد من توفرها ومناسبة للإستخدام، وأنها محمية بشكل كاف (على سبيل المثال من فقدان السرية أو الاستخدام غير السليم أو فقدان السلامة)

### العمليات الموجهة

ضبط وتوزيع الوثائق الداخلية

### الوثائق المرتبطة

لا يوجد

### المعايير المرتبطة

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

السياسات المدعومة

لا يوجد

## التحكم في الوثائق الخارجية

رمز السياسة
تاريخ التفعيل
تاريخ أول موافقة
تاريخ آخر موافقة
تاريخ آخر مراجعة
تاريخ المراجعة التالية
الحالة
مستوى الإنفاذ
المسؤول
الغرض
التأكد من أن جميع الوثائق المطلوبة يتم التحكم فيها للإستخدام والتوزيع

نص السياسة

يجب تعريف الوثائق الخارجية بدقة التي تحددها الجمعية والتي هي ضرورية للتخطيط والتنفيذ

العمليات الموجهة

ضبط وتوزيع الوثائق الخارجية

الوثائق المرتبطة

لا يوجد

المعايير المرتبطة

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

السياسات المدعومة

لا يوجد

## السجلات

رمز السياسة
تاريخ التفعيل
تاريخ أول موافقة
تاريخ آخر موافقة
تاريخ آخر مراجعة
تاريخ المراجعة التالية
الحالة
مستوى الإنفاذ
المسؤول
الغرض
لحفاظ على أدلة تنفيذ أنشطة الجمعية ونظام الجودة

نص السياسة

السجل عبارة عن مستند مطلوب لإثبات أدلة النتائج المحققة أو تقديم دليل على الأنشطة المنجزة بما يتوافق مع متطلبات نظام الجودة بالجمعية

العمليات الموجهة

ضبط السجلات

الوثائق المرتبطة

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

## المعايير المرتبطة

لا يوجد

## السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

## السياسات المدعومة

لا يوجد

## ترميز الوثائق

رمز السياسة	س - جودة - 16
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	ترميز جميع الوثائق عند إصدارها سوف يساهم في وضع نظام التعامل مع الوثائق لنظام الجودة بالمؤسسة

## نص السياسة

يتم ترميز جميع الوثائق عند إصدارها وفقاً لنظام ترميز معين مثلًا أن يتكون الرمز من عدة أجزاء ليعبر كل جزء عن معلومة عن الوثيقة مثل الجهة مصدرة الوثيقة، نوع الوثيقة، رقم مسلسل للوثيقة. بالمثل يتم ترميز النماذج

## العمليات الموجهة

إعداد وضبط الوثائق



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

الوثائق المرتبطة

لا يوجد

المعايير المرتبطة

لا يوجد

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

السياسات المدعومة

لا يوجد

## معايير إعداد وثائق الإجراءات

رمز السياسة	س - جودة - 17
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	ضبط وثائق الإجراءات عند إعدادها لسهولة قراءتها واتباعها وتعديلها عند الحاجة

نص السياسة

يتم إعداد وثائق (الإجراءات) بحيث تستوفي العناصر التالية كحد أدنى:

الغرض: وهو الهدف الذي وضعت من أجله الوثيقة.



مجال التطبيق: الأنشطة / العمليات / الخدمات / الأشخاص ... إلخ التي تنطبق عليهم الوثيقة أو تتأثر بها مع توضيح بداية العملية ونهايتها.

التعريفات: مدلول المصطلحات والإختصارات المستخدمة في الوثيقة (إن وجدت).

النماذج المستخدمة: النماذج المذكورة في الوثيقة (إن وجدت).

خطوات العمل: شرح لتتابع الخطوات المطلوبة لتنفيذ ما ورد في الوثيقة والمسؤول عن تنفيذ كل خطوة.

ويمكن إضافة بنود أخرى عند الحاجة إليها مثل:

1. السياسة.
2. الموارد المستخدمة.
3. خرائط التدفق.
4. معايير قياس الأداء والعمليات.
5. المراجع المستخدمة.
6. المرفقات (الخرائط - الجداول - الرسوم التوضيحية ... إلخ )

#### العمليات الموجهة

1. إعداد وضبط الوثائق
2. تعديل الوثائق

#### الوثائق المرتبطة

لا يوجد

#### المعايير المرتبطة

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

السياسات المدعومة

لا يوجد

## أختام ضبط الوثائق

رمز السياسة	س - جودة - 18
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	المحافظة والمراقبة والسيطرة على ختمى ضبط الوثائق

نص السياسة

لدى مشرف التوثيق أختام لضبط الوثائق وللوثائق الملغاة ويتم الإحتفاظ ببصمة الختمين على مستند يعتمد من مدير قسم الجودة

العمليات الموجهة

1. تعديل الوثائق

2. إلغاء الوثائق

الوثائق المرتبطة

لا يوجد



جامعة الاءهلية بالرياض

## المعايير المرتبطة

لا يوجد

## السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

## السياسات المدعومة

لا يوجد

# سياسات إدارة رضا المستفيدين



جمعية البر الأهلية بالرياض

## قياس رضا المستفيدين

رمز السياسة	س - جودة - 13
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	التأكد من قياس رضا المستفيد وإستخدامه في تحسين خدمات المؤسسة

### نص السياسة

يتم عمل إستبيانات رضا المستفيدين مرة على الأقل سنويًا

### العمليات الموجهة

1. قياس رضا المستفيدين
2. وضع خطة المراجعة الداخلية السنوية

### الوثائق المرتبطة

لا يوجد

### المعايير المرتبطة

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

السياسات المدعومة

لا يوجد

## قنوات التواصل مع صاحب شكوى أو مقترح

رمز السياسة	س - جودة - 14
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	إتاحة أكثر من قناة للتواصل مع أصحاب الشكوى

نص السياسة

لا يوجد

العمليات الموجهة

تسجيل ومتابعة حل شكاوى المتعاملين

الوثائق المرتبطة

لا يوجد

المعايير المرتبطة

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

السياسات المدعومة

لا يوجد

## التواصل مع صاحب شكوى أو مقترح

رمز السياسة	س - جودة - 15
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	التأكيد على أهمية التواصل مع المستفيدين

نص السياسة

لا يوجد

العمليات الموجهة

تسجيل ومتابعة حل شكاوى المتعاملين

الوثائق المرتبطة

لا يوجد.

المعايير المرتبطة

لا يوجد



جمعية البر الأهلية بالرياض

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

السياسات المدعومة

لا يوجد

سياسات حالات عدم  
التوافق والإجراءات  
التصحيحية



## سبب حالة عدم مطابقة

رمز السياسة	س - جودة - 06
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	دعم دراسة وتحليل أسباب حالات عدم المطابقة

نص السياسة

لا يوجد

العمليات الموجهة

وضع خطة المراجعة الداخلية السنوية

الوثائق المرتبطة

لا يوجد

المعايير المرتبطة

لا يوجد

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

السياسات المدعومة

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

## دراسة وتحليل حالات عدم المطابقة

رمز السياسة	س - جودة - 07
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	دعم تحليل الإجراءات التصحيحية والوقائية

### نص السياسة

لا يوجد

### العمليات الموجهة

توثيق وتحليل حالات عدم المطابقة

### الوثائق المرتبطة

لا يوجد

### المعايير المرتبطة

لا يوجد

### السياسات المعتمد عليها

لا يوجد



جمعية البر الأهلية بالرياض

السياسات المدعومة

لا يوجد

## تسجيل حالات عدم المطابقة

رمز السياسة	س - جودة - 08
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	تحليل كلي لحالات عدم المطابقة لإكتشاف أي إعتماذية على بعضها البعض

نص السياسة

لا يوجد

العمليات الموجهة

توثيق وتحليل حالات عدم المطابقة

الوثائق المرتبطة

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

المعايير المرتبطة

لا يوجد

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

السياسات المدعومة

لا يوجد

## تنفيذ الإجراءات التصحيحية أو الوقائية

رمز السياسة	س - جودة - 09
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	التأكد من فاعلية التنفيذ في البيئة المناسبة

### نص السياسة

يمكن للإجراء التصحيحي أو الوقائي أن يتم تنفيذه داخل الإدارة للتعامل مع حالة عدم مطابقة داخلها كما يمكن أن ينفذ داخل الإدارة لعلاج حالة عدم مطابقة تم رصدها في جهة أخرى أو في عدد من الجهات الأخرى. ويتم تنفيذها داخل الإدارة بعد اعتمادها من مدير الإدارة المسؤول



## العمليات الموجهة

1. متابعة تنفيذ التصحيحات وأداء المراجعة الداخلية
2. متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية
3. متابعة تنفيذ إجراءات تصحيح عدم المطابقة

## الوثائق المرتبطة

لا يوجد

## المعايير المرتبطة

لا يوجد

## السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

## السياسات المدعومة

لا يوجد



جمعية البر الأهلية بالرياض

## مد فترة تنفيذ الإجراء التصحيحي أو الوقائي

رمز السياسة	س - جودة - 10
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	التعامل مع التأخيرات في تنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية

### نص السياسة

لا يوجد

### العمليات الموجهة

1. متابعة تنفيذ التصحيحات وأداء المراجعة الداخلية
2. متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية

### الوثائق المرتبطة

لا يوجد

### المعايير المرتبطة

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

السياسات المدعومة

لا يوجد

## تنفيذ إجراء تصحيحي خارج الإدارة التي رصد بها حالة عدم المطابقة

رمز السياسة	س - جودة - 11
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	المرونة في اتخاذ جهة التنفيذ

نص السياسة

لا يوجد

العمليات الموجهة

1. متابعة تنفيذ التصحيحات وأداء المراجعة الداخلية

2. متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية



جامعة البصرة الأهلية بالرياض

الوثائق المرتبطة

لا يوجد

المعايير المرتبطة

لا يوجد

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

السياسات المدعومة

لا يوجد

## سرية سجلات عدم المطابقة

رمز السياسة	س - جودة - 12
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	لضمان الشفافية والتعامل الفعال مع حالات عدم المطابقة



## نص السياسة

يجب التعامل مع سجلات عدم المطابقة كسجلات خاصة يجب عدم إتاحتها لأي قسم باستثناء الجودة وقسم عدم المطابقة

## العمليات الموجهة

1. توثيق وتحليل حالات عدم المطابقة
2. متابعة تنفيذ إجراءات تصحيح عدم المطابقة

## الوثائق المرتبطة

لا يوجد

## المعايير المرتبطة

لا يوجد

## السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

## السياسات المدعومة

لا يوجد

سياسات تحسين  
جودة الخدمات  
والمنتجات



جمعية البر الأهلية بالرياض

## خدمة التقارير

رمز السياسة
تاريخ التفعيل
تاريخ أول موافقة
تاريخ آخر موافقة
تاريخ آخر مراجعة
تاريخ المراجعة التالية
الحالة
مستوى الإنفاذ
المسؤول
الغرض
سيساعد تحليل التقارير في إتخاذ القرارات على أسس وذلك لتحسين أداء الخدمات

### نص السياسة

سيتم إنشاء تقارير منتظمة حول أداء الخدمات وفعاليتها تحتوي على الغرض من هذه الخدمات والمتطلبات والجمهور المستهدف ودورية هذه التقارير وشكلها ومصادر بياناتها

### العمليات الموجهة

تحليل وتقييم فعالية وكفاءة نظام إدارة الجودة والخدمات المقدمة

### الوثائق المرتبطة

لا يوجد

### المعايير المرتبطة

لا يوجد



جمعية البر الأهلية بالرياض

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

السياسات المدعومة

لا يوجد

## تحسين الخدمات

رمز السياسة	س 03 – توجية – 02 – جودة – 05 - 01
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	قسم الجودة والتميز المؤسسي
الغرض	مقابلة متطلبات وتطلعات المستفيدين

### نص السياسة

يجب التحسين المستمر لفاعلية نظام إدارة الجودة من خلال تحسين أداء الخدمات المقدمة من جمعية البر. وذلك لتتوافق مع أفضل الممارسات ومع المعايير العالمية، وكذلك المبادرة لتحسين رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة وزيادة إحساس المستفيدين بها مع تعريف مؤشرات لجودة أداء الخدمات وقياسها باستمرار وقياس مدى فاعليتها

### العمليات الموجهة

لا يوجد



جامعة البصرة الأهلية بالرياح

الوثائق المرتبطة

لا يوجد

المعايير المرتبطة

لا يوجد

السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

السياسات المدعومة

لا يوجد

## خطة مراقبة الأداء

رمز السياسة	س 02 - جودة - 19
تاريخ التفعيل	
تاريخ أول موافقة	
تاريخ آخر موافقة	
تاريخ آخر مراجعة	
تاريخ المراجعة التالية	
الحالة	
مستوى الإنفاذ	
المسؤول	
الغرض	ضمان أنشطة مراقبة فعالة



جامعة الاءهلية بالرياض

## نص السياسة

تحتفظ الجمعية بخطة لمراقبة الأداء تحتوي على عناصر وخدمات نظام إدارة الخدمات التي يتعين قياسها، دورية القياس، وطرق المراقبة والقياس والتحليل

## العمليات الموجهة

تحديث خطة قياس الأداء

## الوثائق المرتبطة

لا يوجد

## المعايير المرتبطة

لا يوجد

## السياسات المعتمد عليها

لا يوجد

## السياسات المدعومة

لا يوجد



جمعية البر الأهلية بالرياض

الرياض: طريق الملك  
فهد - حي النمोजية



info@albr.org



<http://albr.org/>



110 - 504 666



 **InfraTech**