نظـــــام إدارة الجـــــودة

Quality Management System

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

لائحة إجراءات

تقصي آراء المستفيدين

(الهدا / ٧)

نموذج محرم : ٩١

نموذج مراقبة الإصدار / الاعتماد

لائحة إجراءات مراقبة الوثائق (الهدا / ٢)			
بيان التعديل			
رقم التعديل	**التاريخ**	**رقم الصفحة**	**ملخص التعديل**
١	١٤٣٧/ ٩ / ٢٢	٤ – ٥ – ١٠	إمكانية عمل الاستبيان بشكل ورقي أو بشكل إلكتروني وتعديل النماذج (١٠٩ / ١١٠ /١١١) ، واختصار خيارات الاستبيانات من خمسة خيارات إلى ثلاثة خيارات .
٢	١٤٣٨ / ١ / ١٨	٤–٥	توحيد دورية القياس في الاستبيانات وجعلها بشكل نصف سنوي لجميع الاستبيانات
٣	١٤٣٨ / ١١ / ٣	١٥	إدراج سياسة حماية المبلغين

إعداد	**مراجعة**	**إعتماد**
الاسم: محمد عبد اللاه المنصوري	**الاسم:** محمد عبد اللاه المنصوري	**الاسم:** أحمد محمد الطويرقي
الوظيفة: مدير إدارة الجودة والتميز	**الوظيفة:** مدير إدارة الجودة والتميز	**الوظيفة:** رئيس مجلس الإدارة
التوقيع:	**التوقيع:**	**التوقيع:**

رقم التعديل	**التاريخ**	**رقم الصفحة**	**ملخص التعديل**

إعداد	**مراجعة**	**إعتماد**
الاسم:	**الاسم:**	**الاسم:**
الوظيفة:	**الوظيفة:**	**الوظيفة:**
التوقيع:	**التوقيع:**	**التوقيع:**

فهرس الإجراءات

إجراء تقصي رأي المستفيد الخارجي ٤
إجراء تقصي رأي المستفيد الداخلي ١٠
إجراء استقبال ومتابعة شكاوى المستفيدين ١٥
إجراء عمل تقارير وإحصائيات شكاوى المستفيدين ٢٠
سجل قائمة سجلات الجودة (لعملية تقصي آراء المستفيدين)..... ٢٤

إجراء تقصي رأي المستفيد الخارجي

١.الهـــــدف :

١.١- تحديد الاحتياجات التي تمكن المعنيين بتطبيق نظام إدارة الجودة في الجمعية من تلبية ما يتوقعه المستفيدون من الخدمة .

١.٢- تحديد الطرق والأساليب التي يمكن استخدامها لتحديد هذه الاحتياجات.

٢.نطـاق التطبيـق:

٢.١- تسري أحكام هذه اللائحة على العاملين جميعا الذين يؤدون أعمالاً قد تؤثر في جودة الخدمة المقدمة من الجمعية لعملائها المستفيدين الخارجيين (المستفيد الأول ، الداعمين ، المجتمع) .

٣.التــعريفــات:

لا يوجد .

٤.المســؤوليــات :

٤.١- مالك العملية (إدارة الجودة) .

٤.٢- ممثل إدارة الجودة : تجهيز نماذج تقصي آراء المستفيدين ، إعداد تقرير نهائي بالإحصائيات ، عرض التقرير على المدير التنفيذي ، وعلى اجتماع مراجعة الإدارة ، ومتابعة تنفيذ التوصيات .

٤.٣- مدراء الإدارات / الأقسام : عمل التقصي اللازم ، عمل إحصائية لعملية التقصي ، رفع تقرير منفصل لكل إدارة .

٤.٤- المدير التنفيذي : عمل التوصيات اللازمة بعد الاطلاع على التقرير في حال الحاجة .

٥.العمليــة :

٥.١ ضوابط عامة :

- تتولى إدارة الجودة بجمع إحصائيات ونتائج تقصي الآراء بعد انتهائها من الإدارات .

- يتولى قسم المستودع بتقصي رأي المستفيد الأول من الخدمة.

- تتولى إدارة تنمية الموارد المالية مسؤولية تقصي رأي الداعمين للجمعية.

- تتولى إدارة العلاقات العامة والإعلام مسؤولية تقصي رأي المجتمع.

- تتولى إدارة الموارد البشرية مسؤولية تقصي رأي المستفيد الداخلي والمتطوعين مع الجمعية .

- يتم تقصي الآراء سواء بالنماذج الورقية المحددة أو بشكل الكتروني ، على أن يكون محتوى الشكل الالكتروني يحمل ذات البيانات التي تحملها النماذج الورقية .

* دورية التقصي: تتم عملية تقصي رأي المستفيدين كما يلي :

- تقصي رأي المستفيد المباشر من الخدمة المقدمة(الأسر / الأيتام) المسجلين في الجمعية بشكل نصف سنوي بواسطة قسم المستودع ، ويتزامن مع توزيع بعض الإعانات .

- تقصي رأي المستفيد الخارجي (الداعمين) بشكل نصف سنوي بواسطة إدارة تنمية الموارد المالية ، وتتزامن تعبئة النماذج مع استلام التبرعات .

- تقصي رأي المجتمع ، بشكل نصف سنوي ويكون عبر موقع الجمعية الإلكتروني بواسطة قسم العلاقات العامة .

- تقصي رأي المتطوعين بشكل نصف سنوي بواسطة إدارة الموارد البشرية .

- تقصي رأي المستفيد الداخلي (الموظفين والموظفات) بشكل نصف سنوي بواسطة إدارة الموارد البشرية.

* أساليب التقصي والتواصل مع المستفيدين:

تتبع الجمعية في تقصي رأي المستفيدين الأساليب المتاحة وما يتم استحداثه من أساليب جديدة ، مثل : الاستبيانات ، الاستفتاءات عبر موقع الجمعية الإلكتروني .

٥.٢ المهام التفصيلية للعملية :

١ – يقوم ممثل إدارة الجودة بتزويد الأقسام المعنية بعملية تقصي آراء المستفيدين الخارجيين بالنماذج المخصصة لهم ، والتي تحمل الأرقام التالية (محرم : ١٠٩) ، (محرم : ١١٠) ، وتستغرق هذه العملية مدة ساعة عمل .

٢ – تقوم كل إدارة وكل قسم بعملية التقصي حسب الوسائل المحددة لكل عملية وحسب الفترة الزمنية والإدارة المعنية لذلك .

٣ – بعد ذلك تقوم كل إدارة أو قسم مسئول بعمل إحصائية وتقرير عن مستوى رضا المستفيدين ، وتستغرق هذه العملية مدة يومين عمل بعد الانتهاء من عمل التقصي .

٤ – تقوم كل إدارة أو قسم بتزويد ممثل إدارة الجودة بنسخة من التقرير .

٥ – بعد ذلك يقوم ممثل إدارة الجودة بإعداد تقرير إجمالي عن مستوى رضا المستفيدين من الخدمة ، وتحتاج هذه العملية مدة ٣ أيام عمل .

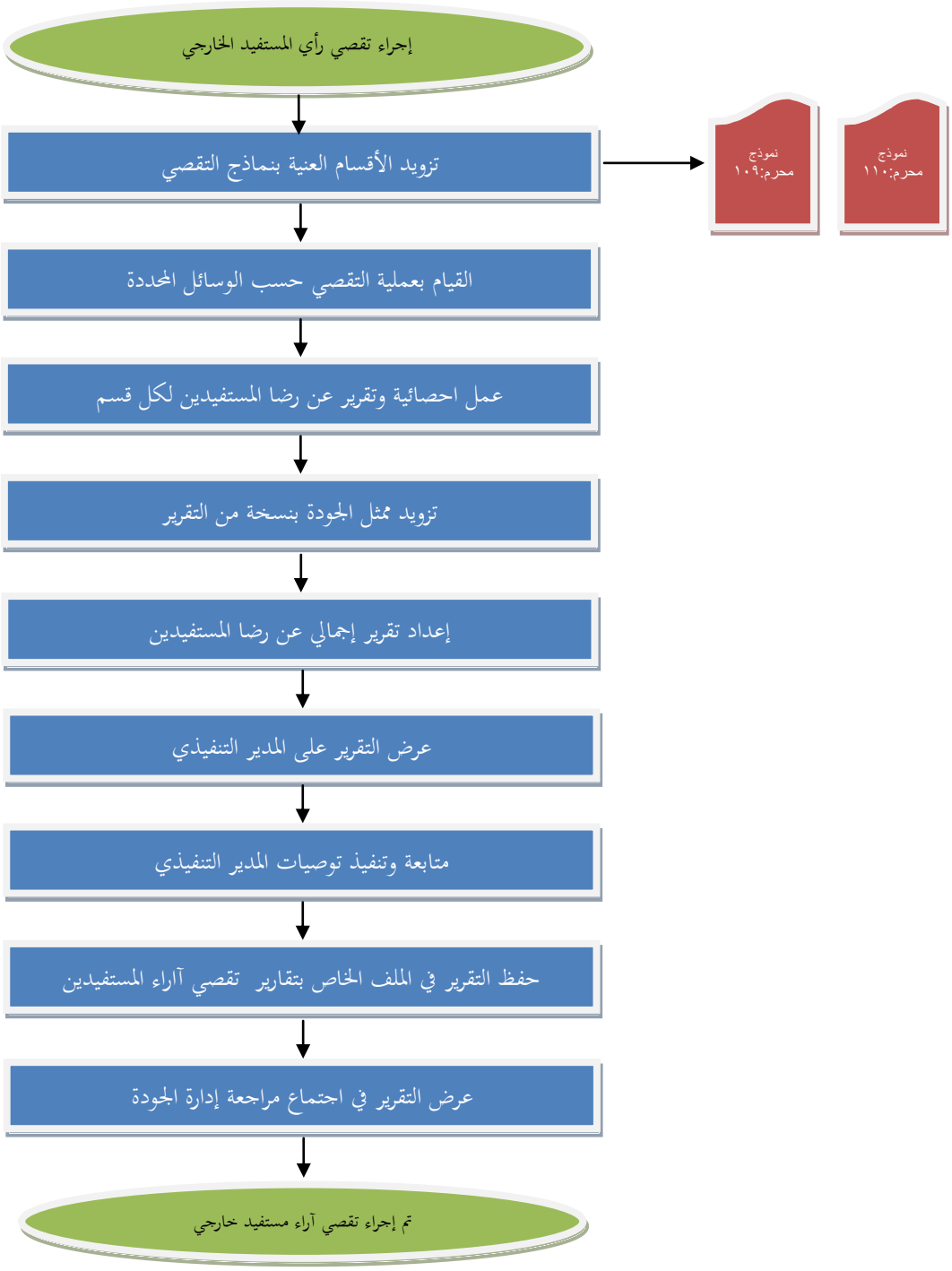
٦ – بعد ذلك يقوم ممثل إدارة الجودة بعرض التقرير على المدير التنفيذي ، وتستغرق هذه العملية مدة ساعة عمل .

٧ – بعد ذلك يقوم ممثل الجودة بتنفيذ توجيهات المدير التنفيذي في حال وجود أي توجيهات بخصوص التقرير .

٨ – بعد ذلك يقوم ممثل إدارة الجودة بحفظ التقرير في الملف الخاص بتقصي آراء المستفيدين ، وتستغرق هذه العملية مدة ساعة عمل .

٩ – يقوم ممثل إدارة الجودة بعرض التقرير في اجتماع مراجعة إدارة الجودة .

٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦.الوثائق المتعلقة :

٦.١- لائحة مراقبة السجلات (الهدا / ٣)

٦.٢- لائحة المراجعة الداخلية (الهدا / ٤) .

٦.٣- لائحة الإجراءات التصحيحية والوقائية (الهدا / ٥) .

٦.٤- لائحة إجراءات الخدمة غير المطابقة (الهدا / ٨) .

٦.٥- المواصفة القياسية ISO ٩٠٠١:٢٠١٥، (البند ٥-٢-١) (البند ٨-٢) (البند ٩-١-٢) (البند ٩-١-٣).

٧.سجلات الجودة:

- (محرم : ١٠٩) ، (محرم : ١١٠) .

إجراء تقصي رأي المستفيد الداخلي

١.الهـــــدف :

١.١- تحديد الاحتياجات التي تمكن المعنيين بتطبيق نظام إدارة الجودة في الجمعية من تلبية ما يتوقعونه لتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين .

١.٢- تحديد الطرق والأساليب التي يمكن استخدامها لتحديد هذه الاحتياجات.

٢.نطـاق التطبيـق:

٢.١- تسري أحكام هذه اللائحة على جميع العاملين في الجمعية .

٣.التــعريفــات:

٣.١- المستفيد الداخلي : جميع موظفي وموظفات الجمعية .

٤.المســؤوليــات :

٤.١- مالك العملية (إدارة الجودة) .

٤.٢- ممثل إدارة الجودة : تجهيز نماذج تقصي آراء المستفيدين ، إعداد تقرير نهائي بالإحصائيات مع بعض المقترحات ، عرض التقرير على المدير التنفيذي ، وعلى اجتماع مراجعة الإدارة ، ومتابعة تنفيذ التوصيات .

٤.٣- إدارة الموارد البشرية : عمل التقصي اللازم ، عمل إحصائية لعملية التقصي ، رفع تقرير منفصل عن رضا المستفيدين .

٤.٤- المدير التنفيذي : عمل التوصيات اللازمة بعد الاطلاع على التقرير في حال الحاجة .

٥.العمليــة :

٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

١ – يقوم ممثل إدارة الجودة بتزويد قسم الموارد البشرية بنموذج عملية تقصي آراء المستفيدين الداخليين ، والذي يحمل الرقم التالي (محرم : ١١١) ، وتستغرق هذه العملية مدة ساعة عمل .

٢ – تقوم إدارة الموارد البشرية بعملية التقصي حسب الفترة الزمنية المعنية لذلك ، وتستغرق هذه العملية مدة يومي عمل .

٣ – بعد ذلك تقوم إدارة الموارد البشرية بعمل إحصائية وتقرير عن مستوى رضا المستفيدين ، وتستغرق هذه العملية مدة يومين عمل بعد الانتهاء من عمل التقصي .

٤ – تقوم إدارة الموارد البشرية بتزويد ممثل إدارة الجودة بنسخة من التقرير .

٥ – بعد ذلك يقوم ممثل إدارة الجودة بإعداد تقرير إجمالي عن مستوى رضا المستفيدين من الخدمة ، ومقترحات علاج لبعض الإشكاليات الموجودة ، وتحتاج هذه العملية مدة يومين عمل .

٦ – بعد ذلك يقوم ممثل إدارة الجودة بعرض التقرير على المدير التنفيذي ، وتستغرق هذه العملية مدة ساعة عمل .

٧ – بعد ذلك يقوم ممثل الجودة بتنفيذ توجيهات المدير التنفيذي في حال وجود أي توجيهات بخصوص التقرير .

٨ – بعد ذلك يقوم ممثل إدارة الجودة بحفظ التقرير في الملف الخاص بتقصي آراء المستفيدين ، وتستغرق هذه العملية مدة ساعة عمل .

٩ – يقوم ممثل إدارة الجودة بعرض التقرير في اجتماع مراجعة إدارة الجودة .

٥.٢ خريطة تدفق العملية :

٦.الوثائق المتعلقة :

٦.١- لائحة مراقبة السجلات (الهدا / ٣)

٦.٢- لائحة المراجعة الداخلية (الهدا / ٤) .

٦.٣- لائحة الإجراءات التصحيحية والوقائية (الهدا / ٥) .

٦.٥- لائحة إجراءات الخدمة غير المطابقة (الهدا / ٨) .

٦.٦- المواصفة القياسية ISO ٩٠٠١:٢٠١٥، (البند ٥-٢-١) (البند ٨-٢) (البند ٩-١-٢) (البند ٩-١-٣).

٧.سجلات الجودة:

- (محرم : ١١١) .

إجراء استقبال ومتابعة شكاوى المستفيدين

١.الهـــــدف :

١.١- استقبال شكاوى المستفيدين على الخدمة المقدمة لهم والعمل على حلها وإبلاغ المستفيدين بانتهاء المشكلة حتى يتم تقديم الخدمة بشكل يضمن رضا المستفيدين .

٢.نطـاق التطبيـق:

٢.١- داخل الجمعية على كافة أقسام الجمعية المختصة بتطبيق نظام الجودة الإدارية .

٣.التــعريفــات:

- لا يوجد .

٤.المســؤوليــات :

٤.١- مالك العملية (إدارة الجودة) .

٤.٢- ممثل إدارة الجودة : استلام الشكوى ، والاتصال بمقدم الشكوى وإبلاغه بوصول الشكوى ، وتوجيها للإدارة المعنية ، ومتابعة الرد من الإدارة المعنية ، وبعدها إبلاغ المستفيد بالرد على الشكوى ، وفي حالة عدم انتهاء الشكوى الرفع للإدارة ، وإقفال الشكوى بعد ذلك .

٤.٣- المدير التنفيذي : التوجيه بما يلزم في حالة عدم الانتهاء من الشكوى خلال العملية .

٥.العمليــة :

٥.١ ضوابط عامة :

- تضمن الجمعية عدم تعرض مقدم الشكوى أو البلاغ للانتقام أو الإيذاء نتيجة لذلك، كما تضمن عدم تعرض مقدم البلاغ لخطر فقدان وظيفته أو منصبه أو مكانته الاجتماعية في الجمعية ولأي شكل من أشكال العقاب نتيجة قيامه بالإبلاغ عن أية مخالفة ، شريطة أن يتم الإبلاغ عن المخالفة بحسن نية وأن تتوفر لدى مقدم البلاغ معطيات اشتباه صادقة ومعقولة، ولا يهم إذا اتضح بعد ذلك بأنه مخطئ.

٥.٢ المهام التفصيلية للعملية :

١ – يقوم ممثل إدارة الجودة باستلام الشكوى والاطلاع عليها ومراجعتها وفق نموذج رقم (محرم : ١٠٤) .

٢ – بعد الاستلام يقوم ممثل إدارة الجودة بالاتصال بصاحب الشكوى وإفادته بوصول شكواه ، وتتم هذه العملية خلال ٤٨ ساعة من استلام الشكوى .

٣ – بعدها يقوم ممثل إدارة الجودة بتوجيه الشكوى لمدير الإدارة المعنية ، وتستغرق هذه العملية مدة ساعة عمل .

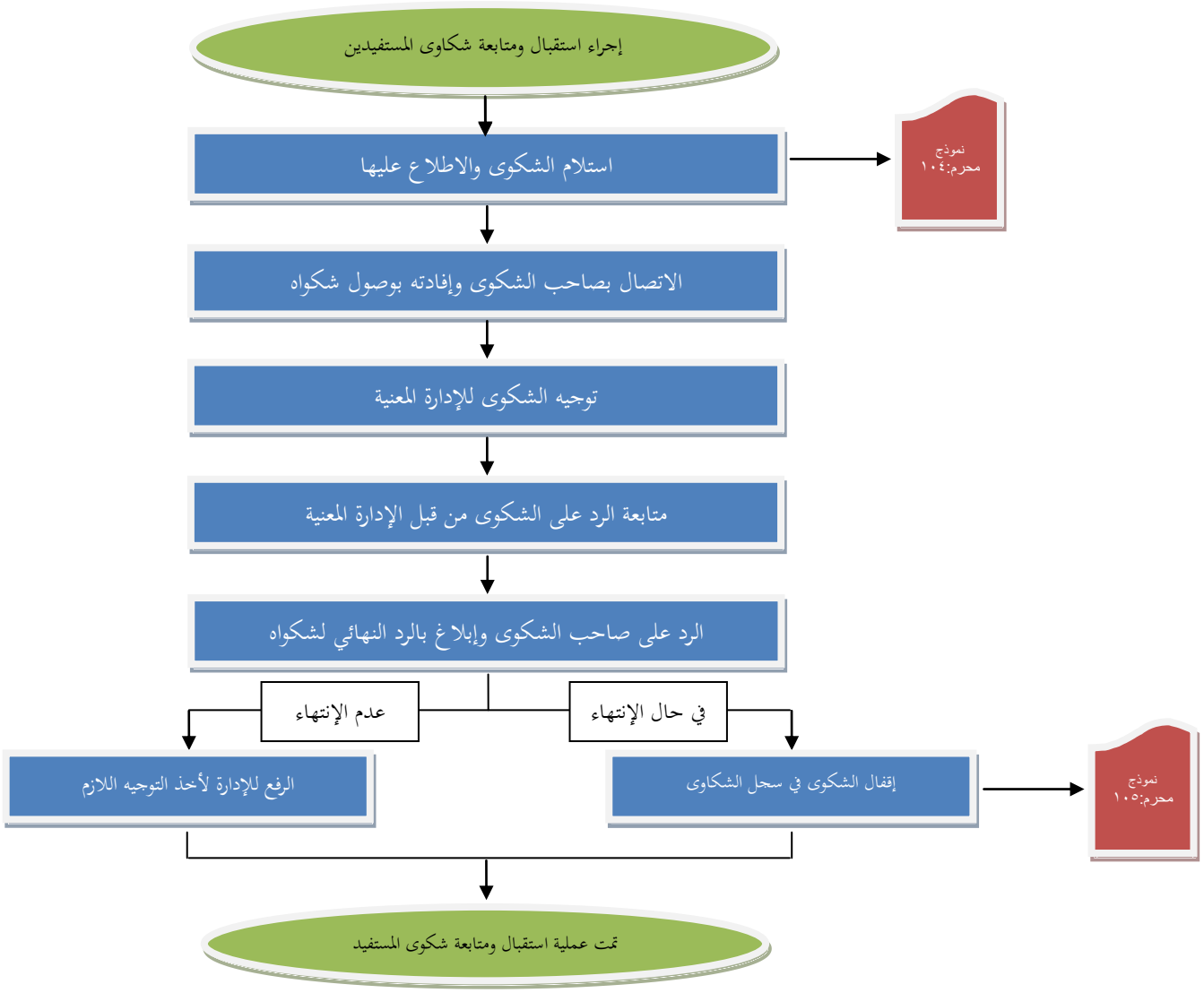
٤ – يقوم ممثل إدارة الجودة بمتابعة الرد على الشكوى من الإدارة المعنية خلال (٤٨) ساعة من تلقيهم للشكوى .

٥ – بعد رد الإدارة المعنية يقوم ممثل إدارة الجودة بالاتصال بصاحب الشكوى وإفادته عن ما تم بشان شكواه خلال (٢٤) ساعة كحد أقصى .

٦ - في حال انتهاء الشكوى يتم اقفال الشكوى الواردة وفق سجل الشكاوى الواردة وفق نموذج (محرم : ١٠٥) .

٧ - في حال عدم انتهاء الشكوى يتم رفع الشكوى للمدير التنفيذي لأخذ التوجيه والإجراء اللازم ، وتستغرق هذه العملية مدة (ساعة عمل) .

٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦.الوثائق المتعلقة :

٦.١- المواصفة القياسية ISO ٩٠٠١:٢٠١٥ (البند ٩-١-٢) .

٧.سجلات الجودة:

- (محرم : ١٠٤) ، (محرم : ١٠٥) .

إجراء عمل تقارير وإحصائيات شكاوى المستفيدين

١.الهـــــدف :

١.١- عمل تقارير دورية بالشكاوى وعرضها على الإدارة العليا ومجلس الإدارة حتى يتم حلها والسعي للتخفيف منها .

٢.نطـاق التطبيـق:

٢.١- داخل الجمعية على كافة أقسام الجمعية المختصة بتطبيق نظام الجودة الإدارية .

٣.التــعريفــات:

-لا يوجد .

٤.المســؤوليــات :

٤.١- مالك العملية (إدارة الجودة) .

٤.٢- ممثل إدارة الجودة : عمل تقارير وإحصائيات الشكاوى بشكل دوري وعرضها على المدير التنفيذي ، وكذلك على اجتماع مراجعة الإدارة ، ومتابعة التوصيات بعد صدورها من المدير التنفيذي ومجلس الإدارة .

٤.٣- المدير التنفيذي / مجلس الإدارة : التوجيه بما يلزم بعد الاطلاع على تقارير الشكاوى .

٥.العمليــة :

٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

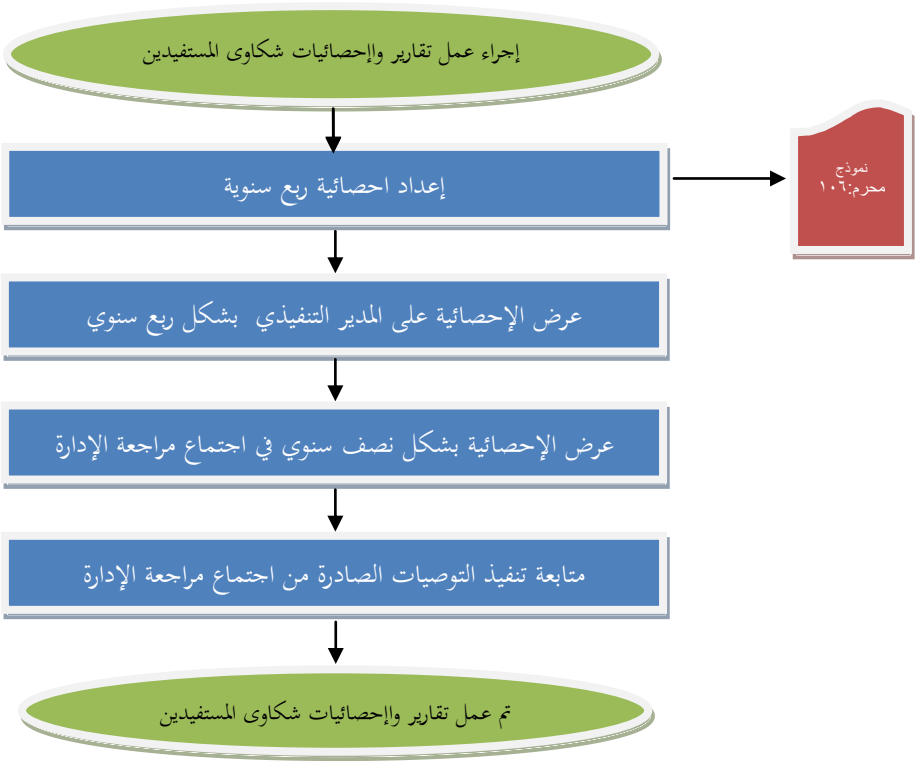
١- يقوم ممثل إدارة الجودة بإعداد إحصائية (ربع سنوية) بالشكاوى الواردة للجمعية وفق نموذج (محرم : ١٠٦) ، وتستغرق هذه العملية مدة يوم عمل .

٢- بعد ذلك يقوم ممثل إدارة الجودة بعرض الإحصائية على المدير التنفيذي لأخذ التوجيه اللازم ، وتستغرق هذه العملية مدة يوم كامل لدى المدير التنفيذي .

٣ – كما يقوم ممثل إدارة الجودة بعرض الإحصائية على اجتماع مراجعة الإدارة (اجتماع نصف سنوي) .

٤ – بعد ذلك يقوم ممثل إدارة الجودة بمتابعة تنفيذ توصيات مراجعة الإدارة بشأن الشكاوى ، في حال وجدت التوصيات .

٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦.الوثائق المتعلقة :

٦.١- المواصفة القياسية ISO ٩٠٠١:٢٠١٥ (البند ٩-١-٢) .

٧.سجلات الجودة:

- (محرم : ١٠٦) .

نموذج محرم : ٩٥

سجل قائمة سجلات الجودة (لعملية تقصي آراء المستفيدين)

م	اسم السجل	كود السجل	المسئول عن الحفظ	مكان الحفظ	فترة الحفظ
١.	استبيان للمستفيدين	نموذج محرم : ١٠٩	مسئول إدارة الجودة	محلي	٣ سنوات
٢.	استقصاء راي متبرع	نموذج محرم : ١١٠	مسئول إدارة الجودة	محلي	٣ سنوات
٣.	استبيان للموظفين	نموذج محرم : ١١١	مسئول إدارة الجودة	محلي	٣ سنوات
٤.	تقديم شكوى	نموذج محرم : ١٠٤	مسئول إدارة الجودة	محلي	٣ سنوات
٥.	سجل الشكاوى الواردة	نموذج محرم : ١٠٥	مسئول إدارة الجودة	محلي	٣ سنوات
٦.	احصائية الشكاوى الواردة	نموذج محرم : ١٠٦	مسئول إدارة الجودة	محلي	٣ سنوات