إجراء تدقيق الجودة الداخلي

عمادة الموارد البشرية
Deanshlp of Human Resources

المرجع : HR-QAP-P-01 رقم الإصدار : 01 تاريخ الإصدار : 09 ديسمبر 2021

النطاق

ممثل وحدة الجودة والتخطيط ومدققي نظام الجودة الداخليين وجميع رؤوسا الأقسام بالعمادة.

الهدف

ضمان تقييم وأداء فعال لأنظمة الجودة من خلال التدقيق الداخلي

النماذج

- نموذج خطة التدقيق السنوية (HR-QAP-F-01)
- نموذج تكليف بتنفيذ عملية التدقيق (HR-QAP-F-02)
- نموذج برنامج التدقيق (HR-QAP-F-03)
- نموذج جدول أسئلة التدقيق (HR-QAP-F-04)
- نموذج تقرير عدم المطابقة (HR-QAP-F-05)
- نموذج تقرير التدقيق الداخلي (HR-QAP-F-06)
- قائمة تقارير عدم المطابقة (HR-QAP-L-01)

مراحل الإجراء

1 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
وضع خطة سنوية للتدقيق

2 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
تحديد المدققين الداخلين

3 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
توزيع الخطة السنوية على الأقسام وطرق التدقيق

4 | **المدقق الداخلي**
إعلام الأشخاص الذي سيشملهم التدقيق

5 | **المدقق الداخلي**
التحضير لعملية التدقيق

6 | **المدقق الداخلي**
تقديم فريق التدقيق قبل البدء في عملية التدقيق

7 | **المدقق الداخلي**
تنفيذ وإنهاء عملية التدقيق

8 | **المدقق الداخلي**
تحضير ملف التدقيق وشرح نتيجة التدقيق

9 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
توزيع ملفات التدقيق

10 | **رئيس قسم العملية المعنية**
الرد من قبل الأقسام المعنية

11 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
تتبع الأعمال التصحيحية والوقائية

اللوائح

- دليل الجودة
- المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

الشرح المفصل لمراحل إجراء تدقيق الجودة الداخلي HR-QAP-P-01

1. تتم عملية التدقيق الداخلي على أساس العمليات المنصوص عليها في نظام إدارة الجودة وبناءً على خطة التدقيق السنوية (HR-QAP-F-01) الذي يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بوضعها ويوافق عليها العميد أو من ينوب عنه. ويجب تنفيذ هذه العملية مرة واحدة في السنة على الأقل على كافة النظام.
2. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتحديد المدققين الداخليين الذين سيقومون بعملية التدقيق ويقوم بتوزيعهم على العمليات الموجودة بطريقة تضمن الحيادية في التدقيق (يمنع منعاً باتاً قيام المدققين بالتدقيق على أعمالهم أو إداراتهم). يمكن تنفيذ عملية التدقيق بواسطة مدقق واحد أو أكثر يرأسهم رئيس مدققين يختاره ممثل وحدة الجودة والتخطيط، ويتم تعبئة نموذج تكليف بتنفيذ عملية التدقيق (HR-QAP-F-02).

3. في بداية السنة يجب على ممثل وحدة الجودة والتخطيط وضع خطة سنوية تبين الأقسام والوحدات المطلوب التدقيق عليها والفترة الزمنية على أن يتم اعتمادها من قبل العميد أو وكيل العمادة للتخطيط والتطوير أو من ينوب عنهم، ويتم توزيعها على الأقسام والوحدات وفرق التدقيق للعلم والإحاطة.

4. يقوم المدقق المكلف بالاتصال بمسؤول العملية لتحديد موعد التدقيق حسب خطة التدقيق السنوية. ويجب توجيه رسالة رسمية من المدقق إلى مسؤول العملية قبل أسبوعين من الموعد المتفق عليه متضمنة اليوم والمكان والبرنامج الذي سيتبع في عملية التدقيق والأشخاص الذين يمكن أن يشملهم التدقيق حسب نموذج برنامج التدقيق (HR-QAP-F-03).

5. يقوم المدقق المكلف بدراسة وثائق نظام إدارة الجودة للقسم المطلوب التدقيق عليها، على أن يتم توفير هذه الوثائق بالتنسيق مع ممثل وحدة الجودة والتخطيط لوضع وتحضير نموذج جدول أسئلة التدقيق (HR-QAP-F-04) التي سوف يتم توجيهها الى الأشخاص الذين سيشملهم التدقيق.

6. قبل البدء بعملية التدقيق، يقوم المدقق المكلف بتقديم فريق التدقيق، هدف التدقيق والأسلوب الذي سيتبع في هذه العملية والتأكيد على الوقت والموارد المطلوبة وأي معلومات أخرى مطلوبة خلال عملية التدقيق ومن الخاضع للتدقيق.

7. خلال عملية التدقيق يجب على المدقق البحث والتحري لجمع أكبر عدد من الأدلة المادية التي تثبت حالة المطابقة من عدمها، من خلال المقابلة، ملاحظة الأنشطة أو من خلال سجلات الجودة. كل حالات عدم المطابقة يجب أن تسجل في نموذج تقرير عدم المطابقة (HR-QAP-F-05). على أن يحصل المدقق على موافقة مسؤول العملية على التقارير المسجلة.

8. عند الانتهاء من التدقيق، يتم الاجتماع مع مسؤول العملية وإبلاغه بنتيجة التدقيق.

9. خلال أسبوع واحد بعد التدقيق، يقوم المدقق الداخلي برفع ملف التدقيق الى ممثل وحدة الجودة والتخطيط متضمناً التالي:
   - نموذج خطة التدقيق السنوية (HR-QAP-F-01)
   - نموذج تكليف بتنفيذ عملية التدقيق (HR-QAP-F-02)
   - نموذج برنامج التدقيق (HR-QAP-F-03)
   - نموذج جدول أسئلة التدقيق (HR-QAP-F-04)
   - نموذج تقرير عدم المطابقة (HR-QAP-F-05)
   - نموذج تقرير التدقيق الداخلي (HR-QAP-F-06)

10. يجب على ممثل وحدة الجودة والتخطيط رفع مذكرات داخلية بتوزيع ملفات التدقيق الداخلي متضمنة الوثائق المذكورة سابقاً، إلى الأقسام والوحدات المعنية.

11. يجب على الأقسام والوحدات المعنية الرد على ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتحديد أسباب المشاكل والحلول المقترحة وتحديد وقت التنفيذ وذلك خلال اسبوع من تسلم ملف التدقيق، وذلك بتعبئة (تفاصيل الاجراءات التصحيحية و الوقائية المقترحة وتاريخ التنفيذ).

12. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بالتأكد من تنفيذ الأفعال التصحيحية والوقائية لمتابعة تصحيح حالات عدم المطابقة التي اكتشفت خلال جولات التدقيق، ويتم تحديث قائمة تقارير عدم المطابقة (HR-QAP-L-01) بشكل دوري وتقديمها خلال (إجراء) اجتماع المراجعة الدورية للعمادة.

النطاق

جميع العمليات التي تتم في عمادة الموارد البشرية.

الهدف

معالجة الثغرات ضمن النظام واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة

النماذج

- نموذج تحسين الجودة (HR-QAP-F-07)
- قائمة طلبات الجودة (HR-QAP-L-02)

مراحل الإجراء

1 | **الموظف المعني**
طلب تحسين عند ظهور مشكلة معينة / عدم تطابق

2 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
تقييم وتسجيل المشكلة الحالية / التحسين المطلوب

3 | **رئيس قسم العملية المعنية**
الموافقة على الطلب

4 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
تعبئة الفقرة الرابعة في نموذج تحسين الجودة في حال رفض الطلب

5 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
تكليف فريق لحل المشكلة في حال قبول الطلب

6 | **الفريق المكلف**
دراسة الأسباب التي أدت إلى ظهور المشكلة / طلب التحسين واقتراح الحلول

7 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
تدوين الحل المقترح في الفقرة الثالثة في نموذج تحسين الجودة

8 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
تنفيذ ومتابعة الحل المقترح

9 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
تطبيق الحل وتعميمه في حال كان الحل مرضياً

10 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
العودة للخطوة السادسة والبحث عن حل جديد في حال كان الحل غير مرضي

اللوائح

- دليل الجودة
- المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

الشرح المفصل لمراحل إجراء الأعمال الوقائية والتصحيحية HR-QAP-P-02

1. عند اكتشاف خلل معين، يقوم الموظف المعني بطلب تحسين وذلك من خلال تعبئة الخانة الأولى والثانية من نموذج تحسين الجودة (HR-QAP-F-07) وإرسالها إلى ممثل وحدة الجودة والتخطيط.
2. يسجل ممثل وحدة الجودة والتخطيط هذا النموذج في قائمة طلبات الجودة (HR-QAP-L-02) وذلك بإعطائها رقماً وفقاً لقائمة طلبات الجودة. ثم يقّيم ممثل وحدة الجودة والتخطيط المشكلة /أو اقتراح التحسين المقدم من الأقسام المعنية.
3. في حال رفض الطلب يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتوثيق الفقرة الرابعة من نموذج تحسين الجودة (HR-QAP-F-07) وبتوضيح أسباب الرفض وإرسال صورة منها إلى القسم المعني.
4. في حال قبول الطلب، يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتحديد مسؤول أو فريق عمل، لتحليل أسباب المشكلة والتقدم بالحلول والاقتراحات المناسبة.
5. يجري المسؤول أو الفريق المكلف بحث عن أسباب المشكلة، ويعطي عدة حلول للمشكلة ويناقشها مع ممثل وحدة الجودة والتخطيط، ويتم تدوينها في الفقرة الثالثة من نموذج تحسين الجودة (HR-QAP-F-07).

6. يتم مناقشة الحلول المقدمة مع الفرق المعنية ويتم انتقاء الحل المناسب.
7. يجب على ممثل وحدة الجودة والتخطيط متابعة تنفيذ الحلول المقترحة.
   - إذا كان الحل مرضياً يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بالانتقال الى الخطوة التاسعة.
   - إذا كان الحل غير مرضي يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بالانتقال الى الخطوة الثامنة.
8. إذا لم يتم تبني الحل المختار، يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بالبحث عن حل جديد والعودة الى الخطوة الخامسة.
9. إذا كان الحل المختار هو حل مناسب. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتكملة نموذج تحسين الجودة (الفقرة الرابعة) (HR-QAP-F-07). ويقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بإعلان قائمة طلبات الجودة (HR-QAP-L-02).

إجراء المراجعة الدورية للعمادة

عمادة الموارد البشرية
Deanshlp of Human Resources

المرجع : HR-QAP-P-03 رقم الإصدار : 01 تاريخ الإصدار : 09 ديسمبر 2021

النطاق

فريق أعضاء إدارة وقيادات عمادة الموارد البشرية

الهدف

ضمان مراقبة ومتابعة نظام إدارة الجودة.

النماذج

- نموذج محضر الاجتماع (HR-QAP-F-08)
- نموذج سجل متابعة القرارات (HR-QAP-F-09)
- قائمة مؤشرات الأداء (HR-QAP-L-03)

مراحل الإجراء

1 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
التنسيق مع العميد لتحديد موعد الاجتماع، وتحضير الدعوات للأعضاء

2 | **أعضاء الاجتماع**
مناقشة المواضيع المدرجة على أجندة الاجتماع

3 | **عميد العمادة**
اتخاذ القرارات بخصوص المواضيع المطروحة في أجندة الاجتماع

4 | **عميد العمادة**
تحديد الإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة لحل المشاكل

5 | **عميد العمادة**
تحديد الموارد المطلوبة لتنفيذ القرارات المتفق عليها في الاجتماع

6 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
تسجيل النتائج في محضر الاجتماع

7 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
توزيع نسخ عن محضر الاجتماع

8 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
تسجيل القرارات على نموذج سجل متابعة القرارات (HR-QAP-F-09)

اللوائح

- دليل الجودة
- المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

الشرح المفصل لمراحل إجراء المراجعة الدورية للعمادة HR-QAP-P-03

1. يجب عقد اجتماع مراجعة العمادة بشكل دوري مرتين في السنة، حيث يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بالتنسيق مع عميد العمادة لتحديد موعد الاجتماع، حيث يتم تحضير دعوات لحضور الاجتماع، موضحا فيها التاريخ والوقت، والمواضيع التي سيتم مناقشتها في الاجتماع.
2. في كل اجتماع يجب (على الأقل) مناقشة المواضيع المدرجة أدناه:
   - نتائج التدقيق الداخلي (مسؤولية ممثل وحدة الجودة والتخطيط).
   - طلبات الإجراءات التصحيحية والوقائية (مسؤولية ممثل وحدة الجودة والتخطيط).
   - سياسة وأهداف الجودة (مسؤولية ممثل وحدة الجودة والتخطيط).
   - قائمة مؤشرات الأداء (HR-QAP-L-03)
   - نتائج مسح رضا العميل وشكاوى المستفيدين.
   - تقييم أداء العمليات وقائمة مؤشرات الأداء.
   - اقتراحات للتطوير على أداء العمادة (مسؤولية رؤساء الأقسام).
   - نتائج اجتماعات المراجعة الدورية للعمادة السابقة.
3. أثناء الاجتماع يتم عمل الآتي:
   - مناقشة المواضيع المدرجة على أجنده الاجتماع.
   - اتخاذ القرارات بخصوص المواضيع المطروحة في أجنده الاجتماع.
   - تحديد الإجراءات التصحيحية اللازمة لحل المشاكل (إن وجدت).
   - تحديد الإجراءات الوقائية اللازمة لتفادي تكرار المشاكل مرة أخرى.
   - تحديد الموارد المطلوبة لتنفيذ القرارات المتفق عليها في الاجتماع.

- ومن ثم يتم تسجيل النتائج في نموذج محضر اجتماع (HR-QAP-F-08)

4. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتوزيع نسخ عن محضر الاجتماع لجميع أعضاء الاجتماع، وذلك لتمكين الجميع من تنفيذ القرارات الواجبة عليهم.

- عند الحاجة، يتم تعبئة نموذج تحسين الجودة (HR-QAP-F-07) لعمل إجراء الأعمال الوقائية والتصحيحية (HR-QAP-P-02)، وذلك لتوضيح الأمور المطلوب معالجتها، الإجراءات التصحيحية المتعلقة بها، والإجراءات الوقائية الناتجة عنها.

5. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتسجيل القرارات على نموذج سجل متابعة القرارات (HR-QAP-F-09)، وذلك للتأكد من تنفيذها ضمن المدة والأهداف المحددة لها.

6. قد ينتج عن الاجتماع الدوري للعمادة إحدى الأمور التالية:

- تعديل على إحدى الخدمات أو النشاطات التي تقوم بها العمادة.
- تعديل على وثائق نظام إدارة الجودة.

النطاق

جميع المستفيدين من خدمات العمادة.

الهدف

قياس رضا المستفيدين عن خدمات العمادة ومتابعة الشكاوى والمقترحات.

النماذج

- نموذج استبيان الرضا عن خدمات العمادة (HR-QAP-F-10)

مراحل الإجراء

1 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
تعميم ونشر استبيان الرضا عن خدمات العمادة

2 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
تقييم النتائج

3 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
التعامل مع الشكاوي والاقتراحات

4 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
إعداد تقرير نتائج الاستبيان لإجراء المراجعة الدورية للعمادة

اللوائح

- دليل الجودة
- المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

الشرح المفصل لمراحل إجراء استبيان الرضا عن خدمات العمادة HR-QAP-P-04

1. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتعميم ونشر استبيان الرضا عن خدمات العمادة (HR-QAP-F-10) سنوياً من خلال العديد من طرق التواصل (البريد الإلكتروني للمستفيد، تعاميم عبر منصة إنجاز، إعلانات ومطبوعات وغيرها)
2. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتقييم نتائج الاستبيان.
3. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بالتعامل مع شكاوى واقتراحات المستفيدين من خلال إجراء الأعمال الوقائية والتصحيحية (HR-QAP-P-02) وإرسالها إلى صاحب الصلاحية لاعتماد النتائج والإجراءات التي تم اتخاذها.
4. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بإعداد تقرير نتائج الاستبيان ويقدم عند كل اجتماع لإجراء المراجعة الدورية للعمادة.

النطاق

يطبق هذا الإجراء على جميع العمليات التي تتم في العمادة.

النماذج

- لايتطلب نموذج

مراحل الإجراء

1 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
البحث عن مقترحات تطويرية، أو حل لمشاكل موجودة

2 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
تحديد المشكلة

3 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
البحث عن مسببات المشكلة

4 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
وضع التوجيهات لحل المشكلة

5 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
إعداد تقرير بذلك

6 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
عرضه على المسؤول بالعمادة

اللوائح

- قرارات مجلس الجامعة
- نظام ولوائح وزارة الخدمة المدنية
- أنظمة ولوائح وزارة التعليم العالي
- دليل الجودة
- المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

إجراء ضبط الوثائق

المرجع : HR-QAP-P-06 رقم الإصدار : 01 تاريخ الإصدار : 09 ديسمبر 2021

النطاق

على كافة وثائق نظام إدارة الجودة بالعمادة

الهدف

تحديد طريقة ضبط الوثائق والبيانات المحفوظة سواءً ورقية أو إلكترونية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة

النماذج

- نموذج طلب ضبط وثيقة (HR-QAP-F-11)
- تعليمة مراقبة الوثائق والمعلومات (HR-QAP-I-02)
- تعليمة نظام ترميز الوثائق (HR-QAP-I-01)
- قائمة توزيع الوثائق المقيدة (HR-QAP-L-08)
- قائمة الوثائق الخارجية (HR-QAP-L-10)

مراحل الإجراء

1 | **صاحب الطلب**
طلب إصدار وثيقة عبر تعبئة نموذج طلب ضبط وثيقة (HR-QAP-F-11)

2 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
تدقيق ومراجعة الطلب

3 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
الموافقة على الطلب

4 | **صاحب الطلب**
في حالة وجود تداخل في الصلاحيات والمسؤوليات بين الجهات/الأقسام، يجب الحصول على موافقة الجهات/الأقسام الأخرى واعتمادها من الجهة الأعلى طبقاً للهيكل التنظيمي ثم العودة للخطوة رقم 2

5 | **صاحب الطلب**
إعداد الوثيقة وفق الحد الأدنى للعناصر المطلوبة للوثائق وفق تعليمة مراقبة الوثائق والمعلومات (HR-QAP-I-02)

6 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
إضافة رمز مرجعي للوثيقة وفق تعليمة نظام ترميز الوثائق (HR-QAP-I-01)

7 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
وضع رقم وتاريخ الإصدار على الوثيقة

8 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
مراجعة الوثيقة واعتماد إصدارها

9 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
ختم عبارة «نسخة مقيدة» على الوثيقة المعتمدة

10 | **صاحب الطلب**
في حالة طلب تعديل جزء في الوثيقة، يتم تعبئة نموذج طلب ضبط وثيقة (HR-QAP-F-11) ثم العودة للخطوة رقم 2

11 | **صاحب الطلب**
في حالة طلب إلغاء وثيقة، يتم تعبئة نموذج طلب ضبط وثيقة (HR-QAP-F-11)

12 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
تدقيق طلب إلغاء الوثيقة ثم ختم عبارة «نسخة ملغاة» على الوثيقة الملغاة وسحب جميع النسخ الملغاة.

13 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
تسجيل الوثيقة الصادرة والمعتمدة في قائمة توزيع الوثائق المقيدة (HR-QAP-L-08)

14 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
في حالة ضبط وثيقة خارجية، يتم تسجيل الوثيقة الخارجية في قائمة الوثائق الخارجية (HR-QAP-L-10) ثم توزيعها على الجهات المعنية على حسب الحاجة.

اللوائح

- دليل الجودة
- المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

إجراء ضبط السجلات

النطاق

على كافة السجلات المذكورة في كل عملية وإجراء من إجراءات نظام إدارة الجودة المطبق في العمادة.

الهدف

تحديد من هو المسؤول عن سجلات نظام إدارة الجودة في العمادة وأماكن حفظها ومدة حفظها.

النماذج

- قائمة سجلات الجودة (HR-QAP-L-09)

مراحل الإجراء

1 | **رؤساء الأقسام/مسؤول العملية**
تعريف وتحديد وحفظ سجلات

2 | **رؤساء الأقسام/مسؤول العملية**
تعبئة نموذج قائمة سجلات الجودة (HR-QAP-L-09)

3 | **رؤساء الأقسام/مسؤول العملية**
حفظ سجلات الجودة بملف أو عدة ملفات بشكل آمن سواء ورقي أو إلكتروني وفق الفترة المسجلة في نموذج قائمة سجلات الجودة (HR-QAP-L-09)

4 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
تحديث واعتماد نموذج قائمة سجلات الجودة (HR-QAP-L-09) دورياً

5 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
حفظ نسخة من نموذج قائمة سجلات الجودة (HR-QAP-L-09) المعتمد بكل عملية من عمليات العمادة.

6 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط**
حفظ الأصل من نموذج قائمة سجلات الجودة (HR-QAP-L-09) المعتمد في ملفات وحدة الجودة والتخطيط.

7 | **رؤساء الأقسام/مسؤول العملية**
في حالة الرغبة بالتخلص من أي سجلات الجودة، يتم التنسيق مع ممثل وحدة الجودة والتخطيط.

اللوائح

- دليل الجودة
- المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

مجال التطبيق

تطبق هذه التعليمة على جميع وثائق نظام إدارة الجودة

الهدف

تعريف طريقة ضبط الوثائق لضمان المراقبة الفعالة على الوثائق.

الملاحق

لايوجد.

الوثائق التابعة

لايوجد.

محتويات التعليمة

(1) تعليمات لـ إعداد الوثائق

عند العمل على إعداد وثائق نظام إدارة الجودة في العمادة، يتم ذلك بإتباع التعليمات التالية:

1. عند الرغبة في إعداد وثيقة من قبل المسؤول المعني يتم ملء نموذج طلب ضبط وثيقة (HR-QAP-F-11) ويرفق به مسودة الوثيقة المراد إصدارها ويتم تسليمها لممثل وحدة الجودة والتخطيط.
2. يتم مراجعة الوثيقة بواسطة ممثل وحدة الجودة والتخطيط من حيث مطابقتها لمعايير إعداد الوثيقة وشروط الإصدار وعدم تعارضها مع أية وثائق أخرى ثم إصدارها.
3. يتم إعداد الوثيقة بواسطة أكثر العاملين دراية بموضوعها ومسؤول جهة الإصدار يوقع في خانة الإعداد وله أن يضيف اسم معد الوثيقة
4. يتم إعداد وثائق (الإجراءات) بحيث تستوفى العناصر الآتية كحد أدنى:
   - الهدف: وهو الهدف الذي وضعت من أجله الوثيقة.
   - النطاق: المستفيد/الأنشطة/العمليات/الخدمات...الخ التي تنطبق عليها الوثيقة أو تتأثر بها.
   - المرفقات: المرفقات والنماذج المطلوبة.
   - مراحل/خطوات الإجراء: شرح لتتابع الخطوات المطلوبة لتنفيذ ما ورد في الوثيقة والمسؤول عن تنفيذ كل خطوة.
   - بيان التعديلات التي جرت على الوثيقة.
   - ضبط العمليات: الوسائل المستخدمة لمراقبة وضبط العمليات المذكورة في الإجراء للتأكد من الأداء وفقا لما هو موثق.
   - ويمكن إضافة بنود أخرى عند الحاجة إليها مثل:
     1. الموارد المستخدمة
     2. خرائط التدفق
     3. معايير قياس الأداء والعمليات
     4. المراجع المستخدمة
     5. التعريفات: مدلول المصطلحات والاختصارات المستخدمة في الوثيقة (إن وجدت).
     6. المرفقات (الخرائط– الجداول– الرسوم التوضيحية ...الخ.)
5. يتم مراعاة القواعد الآتية عند إعداد أية وثيقة.
   - كتابة المسودة على الحاسوب.
   - مراعاة القواعد اللغوية.
   - استخدام المصطلحات الشائعة في مواقع استخدام الوثيقة.
6. أية وثائق أخرى (مثل تعليمات العمل - بطاقات الوصف الوظيفي- الأهداف والخطط ... الخ) يتم صياغتها طبقا للنماذج الصادرة من مسؤول ضبط الوثائق لتوحيد شكل الوثائق على مستوى العمادة.
7. يتم ترميز جميع الوثائق عند إصدارها ويتم ذلك وفقا لتعليمة نظام ترميز الوثائق (HR-QAP-I-01).

(2) تعليمات لـ أختام ضبط الوثائق

1. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط (مسؤول ضبط الوثائق) بختم عبارة «نسخة مقيدة» لونه أزرق على الوثائق المعتمدة وبختم عبارة «نسخة ملغاة» باللون الأحمر على الوثائق الملغاة.
2. يجب المحافظة والمراقبة والسيطرة على هذه الأختام.

(3) تعليمات لـ إصدار الوثائق

1. جميع الوثائق التي يتم التعامل بها على مستوى العمادة والتي تمثل مطلبا أساسياً في مواصفات الجودة، تصدر من الجودة ويراجعها ممثل وحدة الجودة والتخطيط ويعتمدها صاحب الصلاحية بالعمادة.
2. تعليمات العمل التي يتم التعامل بها داخل قسم معين يتم إصدارها من ذلك القسم ويعتبر رئيس القسم مسؤول عنها ويعتمدها ممثل وحدة الجودة والتخطيط.
3. الوثائق التي تصدرها أحد أقسام العمادة وتتعدى المسئوليات فيها جهة الإصدار وتتعامل أو تتأثر بها أقسام / جهات أخرى، يلتزم القسم المصدر للوثيقة بالحصول على موافقة تلك الجهة / القسم ويتم إعداد تلك الوثائق بواسطة القسم المصدر للوثيقة ويراجعها الأقسام / الجهات المتأثرة بها واعتمادها يتم بواسطة الجهة الأعلى طبقا للهيكل التنظيمي.
4. يوضع رقم الإصدار (1) على الوثيقة عند إصدارها للمرة الأولى ويذكر تاريخ الإصدار ويتم تغيير رقم الإصدار بعد إجراء تعديلات على الوثيقة بعد التنسيق مع ممثل وحدة الجودة والتخطيط.
5. تتم مراجعة شاملة للوثائق وإعادة إصدارها (بعد مدة مثل بعد 3 سنوات من أول إصدار أو إذا اقتضت الضرورة قبل ذلك) ويعاد إصدارها برقم إصدار جديد.
6. تتم مراجعة حالة الإصدار وإعادة الإصدار وحلول موعد المراجعة الدورية وإعادة الإصدار دوريا وإبلاغ الجهات المعنية للقيام بمسئولياتها.
7. عند إصدار الوثيقة، تسلم جهة الإصدار طلب الإصدار المعتمد مع نسخة الكترونية من الوثيقة المراد إصدارها لممثل وحدة التخطيط والتطوير (مسئول ضبط الوثائق) الذى يقوم بدوره باتخاذ اللازم نحو وضع الوثيقة على النموذج الإلكتروني وإصدار النسخة الأصلية حيث يحتفظ بها مع طلب الإصدار والذى يقوم بدوره باستكمال التوقيعات والاعتمادات.

(4) تعليمات لـ تعديل الوثائق

1. عند تعديل جزء في الوثيقة يستخدم نموذج طلب ضبط وثيقة (HR-QAP-F-11) ويتم الموافقة على التعديل بنفس خطوات وضوابط الموافقة على الإصدار.
2. الوثيقة التي تم إعادة إصدارها يعامل الإصدار القديم لها نفس معاملة الوثيقة الملغاة.
3. يتم سحب جميع نسخ الوثيقة الملغاة طبقا لقائمة توزيع الوثائق وإعدامها مع الاحتفاظ بالنسخة الأصلية في ملف الوثائق الملغاة بعد ختم جميع صفحاتها على الوجه المقروء بختم الوثائق الملغاة.

(5) تعليمات إجراءات ممثل وحدة الجودة والتخطيط (مسئول ضبط الوثائق)

1. يتم الاحتفاظ بالنسخة الأصلية للوثيقة ويتم ضبطها بختم ضبط الوثائق وتعتبر هذه النسخة هي التي يتم التصوير منها لإعداد النسخ المضبوطة التي سيتم توزيعها وهي المرجع للتأكد من صحة النسخة الإلكترونية.
2. يتم تسجيل جميع الوثائق الصادرة في قائمة توزيع الوثائق المقيدة (HR-QAP-L-08) والتي تبين بيانات الوثيقة وأماكن توزيعها.
3. عند إلغاء وثيقة يتم سحب جميع النسخ التي سبق توزيعها وإعدامها مع الاحتفاظ بالنسخة الأصلية الملغاة بعد ختم جميع صفحاتها على الوجه المقروء بختم (وثيقة ملغاة).
4. عند التعديل على أي إجراء يتم سحب الصفحة أو الصفحات التي تم التعديل عليها فقط وكذلك صفحة بيان التعديلات واستبدالها بالصفحات المعدلة كما يتم إعدام جميع الصفحات الملغاة أما الصفحات الأصلية فترفق بطلب التعديل.
5. الوثائق غير المختومة بختم ضبط الوثائق هي وثائق غير خاضعة للرقابة.
6. يمكن وضع الوثائق الداخلية على شبكة الحاسب الآلي لتكون متاحة لجميع العاملين بالعمادة طبقاً للضوابط التالية:
   - إتاحتها للقراءة فقط.
   - ممثل وحدة الجودة والتخطيط هو الوحيد الذي له صلاحية إدخال الوثائق وتعديلها على الشبكة.
   - ممثل وحدة الجودة والتخطيط هو الوحيد المسئول عن إصدار/ تعديل الوثائق الأصلية الورقية على النموذج الإلكتروني بناء على طلب الإصدار/التعديل/الإلغاء مع وجود الأصل الإلكتروني المسلم له من جهة الإصدار.

(6) تعليمات لـ ضبط وتوزيع الوثائق الخارجية

1. يتم تسجيل الوثائق الخارجية في قائمة الوثائق الخارجية (HR-QAP-L-10).
2. عند الحاجة لتوزيع نسخ يتم التصوير من النسخة الأصلية وختمها على الصفحة الأولى مع إضافة رقم النسخة وإثبات ذلك في السجلات.

(7) تعليمات لـ حفظ الوثائق على الوسائط الإلكترونية

1. يتم تعديل الوثائق المحفوظة على الحاسب الآلي أو إلغاؤها من خلال ممثل وحدة الجودة والتخطيط وذلك باستخدام كلمة مرور خاصة به.
2. يتم الاحتفاظ بنسخة احتياطية تحت ضوابط أمن المعلومات.
3. يمكن للقسم / للجهة التي أصدرت الوثيقة أن تحتفظ بنسخة إلكترونية على أية وسائط (إذا كان ذلك متاحا) شريطة تسجيل تاريخ الإصدار للوثيقة على الوسيط ويحفظ في مكان آمن للاستعانة بها عند الرغبة في إجراء أية تعديلات.

تحرير ومراجعة **(الاسم، الصفة، التاريخ، التوقيع)**	ممثل وحدة الجودة والتخطيط	**اعتماد** **(الاسم، الصفة، التاريخ، التوقيع)**	ممثل وحدة الجودة والتخطيط
بيان التعديلات		**الحالة** **(نسخة مقيدة / نسخة ملغاة)**	

مجال التطبيق

تطبق هذه التعليمة على جميع وثائق نظام إدارة الجودة

الهدف

وضع نظام موحد لعملية ترميز نظام إدارة الجودة.

الملاحق

لايوجد.

الوثائق التابعة

لايوجد.

محتويات التعليمة

يجب ترميز جميع وثائق نظام إدارة الجودة، بإتباع التالي:

وثائق نظام إدارة الجودة هي:

اسم الوثيقة	Document Name	رمز الوثيقة
العملية	Process	PR
الإجراءات	Procedures	P
تعليمة العمل (تعليمات)	Instructions	I
النماذج	Forms	F
القوائم والجداول	Lists	L
الأدلة	Manuals	M

يجب الإشارة الى أن الأدلة الإرشادية ولوائح الشروط والعمل الخاصة بعمل بعض الأقسام، ستدخل تحت مسمى الأدلة (Manuals)

شرح نظام الترميز الخاص بالعمليات (HR-XXXX-PR) على النحو التالي:

الرمز	دلالة الرمز
HR	هو رمز العمادة
XXX	هو رمز للقسم أو الوحدة أو الإدارة
PR	هو رمز العملية

شرح نظام الترميز الخاص بالوثائق الأخرى (HR-XXXX-YY) على النحو التالي:

الرمز	دلالة الرمز
HR	هو رمز العمادة
XXX	هو رمز للقسم أو الوحدة أو الإدارة
مثلاً: (I) ، (M) ، (F) ، (P)	هو رمز الوثيقة
01	الرقم التسلسلي ضمن العملية
PR	هو رمز العملية

مثال توضيحي لنظام الترميز الخاص بعملية ضمان الجودة والتخطيط (HR-QAP-PR)

الرمز	دلالة الرمز
HR	هو رمز العمادة
QAP	هو رمز لوحدة الجودة والتخطيط
PR	هو رمز العملية
01	الرقم التسلسلي ضمن العملية

مثال توضيحي لنظام الترميز الخاص بإجراء داخل عملية ضمان الجودة والتخطيط (HR-QAP-P-01)

الرمز	دلالة الرمز
HR	هو رمز العمادة
QAP	هو رمز لوحدة الجودة والتخطيط
P	هو رمز الإجراء
01	الإجراء رقم واحد ضمن العملية

قائمة شرح رموز إدارات وأقسام العمادة

الرمز	دلالة الرمز
ACS	قسم الاستحقاقات
FOS	قسم التشكيلات
ALS	قسم البدلات
SAS	قسم الرواتب
APM	قسم مراقبة انتظام الدوام
PPS	قسم الأداء الوظيفي
QAP	وحدة الجودة والتخطيط
DOS	قسم التوثيق
RECS	قسم السجلات والتقارير
PAS	قسم الجوازات