

دليل نظام إدارة الجودة

Quality Management System Manual ISO 9001:2015

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم / إبراهيم بالبيد	الاسم / العزي غالب محمد المشرع	الاسم / أحمد بن داحش خبراني
الوظيفة: مختص الجودة	الوظيفة: كبير مراجعين دولي معتمد	الوظيفة: المدير التنفيذي
التوقيع :	التوقيع :	التوقيع :
التاريخ : ١ / ٦ / ٢٠٢١ م	التاريخ : ١ / ٦ / ٢٠٢١ م	التاريخ : ١ / ٦ / ٢٠٢١ م

ختم ضبط الوثائق

هذه النسخة مراقبة وثائقياً وغير مصرح بالتصوير



li. التعديلات

[illegible]

نمط حياة

			٠١
			٠٢
			٠٣
			٠٤
			٠٥
			٦
			٧
			٨
			٩

جهات التوزيع

محتويات الدليل



نمط حياة

القسم	الوصف	رقم الصفحة
i	الغلاف	١
ii	بيان التعديل وسياسة التوزيع	٣-٢
iii	محتويات الدليل	٧-٤
iv	نبذة عن المنظمة (الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا)	٩-٧
01	القسم الأول سياسة الجودة	١١-١٠
02	القسم الثاني: مقدمة	١٢
2.1	مجال دليل الجودة	١٣
2.2	مجال نظام إدارة الجودة	١٣
2.3	الاستثناءات	١٣
2.4	المرجعيات	١٣
2.5	المصطلحات	١٥-١٤
03	القسم الثالث: ضبط دليل الجودة	١٦
3.1	الاعتمادات	١٧
3.2	وصف وتداخل العمليات	١٧
04	القسم الرابع سياق المنظمة (الجمعية)	١٨
4.1	فهم المنشأة (الجمعية) وسياقها	١٩
4.2	فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة	١٩
٤,٣	تحديد مجال نظام إدارة الجودة	١٩
٤,٤	نظام إدارة الجودة وعملياته	١٩
٥	القسم الخامس: القيادة	٢٠
٥,١,١	عام	٢١
٥,١,٢	التركيز على العملاء (المستفيدون) .	٢١
٥,٢	السياسة (سياسة الجودة)	٢١
٥,٣	الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية والهيكل التنظيمي	٢٣-٢٢
٥,٤	القسم السادس: التخطيط	٢٤
٦,١	الإجراءات الخاصة بمواجهة المخاطر واستغلال الفرص	٢٥
٦,٢	أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها	٢٥
٦,٣	التخطيط لإجراء تغييرات	٢٥
٥,٧	القسم السابع: الدعم	٢٦



نمط حياة

٢٧	عام	٧,١
٢٧	الأفراد	٧,١,٢
٢٧	البنية التحتية	٧,١,٣
٢٧	البيئة اللازمة لتشغيل العمليات	٧,١,٤
٢٨	موارد المراقبة و القياس	٧,١,٥
٢٨	المعرفة التنظيمية	٧,١,٦
٢٨	الكفاءة	٧,٢
٢٨	التوعية	٧,٣
٢٩	الاتصالات	٧,٤
٢٩	المعلومات الموثقة	٧,٥
٢٩	عام	٧,٥,١
٢٩	الإنشاء و التحديث	٧,٥,٢
٢٩	ضبط المعلومات الموثقة	٧,٥,٣
٣٠	القسم الثامن : التشغيل	٨
٣١	التخطيط والرقابة التشغيلية	٨,١
٣١	المتطلبات ذات العلاقة بالخدمات	٨,٢
٣١	التواصل مع العملاء (المستفيدين)	٨,٢,١
٣١	تحديد المتطلبات المتعلقة بالخدمات	٨,٢,٢
٣١	مراجعة المتطلبات المتعلقة بالخدمات	٨,٢,٣
٣٢	التغيرات في المتطلبات ذات العلاقة بالخدمات	٨,٢,٤
٣٢	الاتصال مع العميل (المستفيد)	٨,٢,٥
٣٢	التصميم والتطوير	٨,٣
٣٢	ضبط العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية	٨,٤
٣٢	عام	٨,٤,١
٣٣	نوع ومدى الضبط	٨,٤,٢
٣٣	معلومات حول مقدمي الخدمات الخارجيين	٨,٤,٣
٣٤	الإنتاج وتقديم الخدمة	٨,٥
٣٤	ضبط الإنتاج وتقديم الخدمات	٨,٥,١
٣٤	التمييز و المتابعة	٨,٥,٢
٣٤	ملكية الزبائن أو مقدمي الخدمة الخارجيين	٨,٥,٣
٣٥	المحافظة	٨,٥,٤
٣٥	أنشطة ما بعد التسليم	٨,٥,٥
٣٥	ضبط التغيرات	٨,٥,٦



نمط حياة

٣٥	الإفراج عن المنتجات والخدمات	٨,٦
٣٦	التحكم في المخرجات غير المطابقة	٨,٧
٣٧	القسم التاسع: تقييم الأداء	٩
٣٨	المراقبة و القياس و التحليل والتقييم	٩,١
٣٨	عام	٩,١,١
٣٨	رضا العملاء (المستفيد) .	٩,١,٢
٣٨	التحليل و التقييم	٩,١,٣
٣٩	التدقيق الداخلي	٩,٢
٣٩	مراجعة الإدارة	٩,٣
٣٩	عام	٩,٣,١
٣٩	مدخلات المراجعة	٩,٣,٢
٤٠	مخرجات المراجعة	٩,٣,٣
٤١	القسم العاشر: التحسين	١٠
٤٢	عام	١٠,١
٤٢	عدم المطابقة والإجراء التصحيحي	١٠,٢
٤٢	التحسين المستمر	١٠,٣
٤٣	القسم الحادي عشر: الملحقات	١١
٤٤	قائمة إجراءات نظام إدارة الجودة	١١,١
٤٥	وصف تداخل العمليات	١١,٢
٤٦	صورة من شهادة ISO 9001:2015	١١,٣

نبذة عن الجمعية



نمط حياة

١. معلومات عامة عن الجمعية :

اسم المنظمة : الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا).

الملكية : خيرية / توعوية / صحية

سنة التأسيس : ١٤٢٧ / ٧ / ٢٠ هـ

عدد الموظفين : ١٢ موظف

الموظفين	إدارة وسطى	إدارة عليا
٧	٤	١

العنوان: منطقة الرياض - مدينة الرياض - طريق أبو بكر حي المصيف .

ارقام التواصل : هاتف : ٠١١٢٤٨٢٩٢٩ جوال : ٠٥٥٤٥٦٤٠٠٤

الإيميل: info@hayatona.org

الموقع الالكتروني : www.hayatona.org.sa

١. نبذة عن (الجمعية)



نمط حياة

الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا) هي جمعية خيرية أهلية تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، وقد صدرت الموافقة على تأسيسها من قبل معالي وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم (بدون)، ومسجلة برقم (٣٤١) وتاريخ ٢٠ / ٧ / ١٤٢٧ هـ ، والمؤسسين لها (٥٣) عضواً . وتخدم الجمعية منطقة الرياض ويعمل فيها (١٢) موظف .

٢. الرؤية

. جمعية رائدة في التوعية والتثقيف الصحي ، من خلال بيئة مؤسسية متميزة وبرامج مستدامة

٣. الرسالة

. تقديم التثقيف والتوعية الصحية لعموم فئات المجتمع وتعزيز نمط الحياة الصحي من خلال كوادر مؤهلة وشراكات فاعلة وبرامج نوعية

٤. القيم :

- ١- التميز
- ٢- الشفافية
- ٣- روح العمل الواحد
- ٤- المبادرة
- ٥- الابتكار

٥. خدماتنا:

خيرية – توعوية – تثقيفية - في الجانب الصحي وتتمثل في :

- معرض المجسمات الصحية التوعوية المتنقل
- الملتقيات والندوات الصحية
- المشاركة في الأيام الصحية العالمية
- برنامج عجب للحد من السمنة لدى الأطفال
- فعاليات حياتنا صحة
- برنامج مستشارك الصحي
- جائزة حياتنا للإبداع في التوعية الصحية وطب الأسرة
- الأمسيات واللقاءات الصحية
- الدورات التطويرية وورش العمل
- عيادة نمط الحياة الصحي
- برنامج مكافحة السمنة



القسم الأول سياسة الجودة

Quality Policy



نمط حياة

سياسة الجودة

تلتزم الإدارة العليا للجمعية بالاشتراطات والمواصفات العالمية والمحلية السائدة والتشريعات العالمية الخاصة بتقديم خدمات ذات جودة عالية، كما تلتزم بانتهاج الأساليب الملائمة وتوفير الموارد اللازمة التي تتيح التحسين والتطوير المستمر لنظام الجودة بالجمعية ، وسوف تسعى الإدارة العليا لتحقيق ذلك من خلال:

الجمعية

- الالتزام بكل القوانين والتشريعات والمواصفات الخاصة بالخدمات .
- التحسين المستمر لنظام الجودة طبقاً لمتطلبات المواصفة ISO 9001 - 2015.
- تحديد أهداف الجودة اللازمة لتحقيق استراتيجية الجمعية .
- مراجعة سنوية لسياسة وأهداف الجمعية للتأكد من مدى فاعليتها.

العاملين

- تنفيذ دورات تدريبية للعاملين لزيادة الوعي بالمواصفة المطبقة وتحسين مستوى الأداء.
- إعلام جميع العاملين بهذه السياسة لتطبيقها كلاً في مجاله.

العملاء (المستفيدون)

- تتعهد الجمعية بتحقيق متطلبات المستفيدين وتوقعاتهم من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية .
- قياس رضا العملاء (المستفيدين) وكفاءة الخدمة المقدمة لهم بصفة مستمرة.

الموردين

- الجمعية حريصة على حسن انتقاء موردي المواد والسلع والخدمات لضمان جودة الخدمات وسلامتها.
- تتعهد الجمعية بالعمل على زيادة إدراك الموردين المستمر بأهمية الجودة وأهمية تطبيق نظم إدارة الجودة
- قياس مستوى أداء الموردين وكفاءة الخدمة المقدمة منهم بصفة مستمرة للتأكد من مساهمتها لسياسة الجمعية .

المدير التنفيذي



القسم الثاني

المقدمة

Introduction



نمط حياة

٢. مقدمة

٢.١. مجال دليل الجودة :

يقوم دليل الجودة بالتعريف بنظام إدارة الجودة المطبق على الخدمات و الأنشطة و العمليات التي تقوم الإدارات بتنفيذها طبقا لمتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015.

٢.٢. مجال نظام إدارة الجودة:

يصف هذا الدليل نظام إدارة الجودة المطبق في الجمعية ، ونظرا لأننا نعمل في مجال (يسهم في تطوير التوعية الصحية وتعزيز الصحة في المجتمع) فمن المحتم علينا أن نستخدم مجموعه من العمليات المحددة والمختارة بعناية يتم تنفيذها في كافة الأنشطة والإدارات التابعة للجمعية . ولكي نحكم التفاعلات البينية بين هذه العمليات بالشكل الذي يجعلنا قادرين دائما على تحقيق متطلبات وتطلعات المستفيدين والجهات الرقابية والتشريعات وتحقيق أيضا للسياسات والأهداف والتطلعات للإدارة العليا بالجمعية ، فإننا قد قمنا بتطوير وتطبيق نظام لإدارة الجودة يغطي جميع هذه العمليات في مقر الجمعية بمدينة الرياض ومتطلبات المواصفة القياسية ISO 9001:2015 باستثناء البنود الموضحة في فقرة الاستثناءات .

٢.٣. الاستثناءات:

متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 والغير مطبقة في الجمعية

وفقا لطبيعة عمل الجمعية التي تعد من الأنشطة الخدمية ذات الطبيعة الخاصة وتعمل تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية ، فقد وجد أن البنود التالية من المواصفة القياسية ISO 9001:2015 لا تسري أحكامها على طبيعة عمل الجمعية وهي :

- ١- التصميم والتطوير (بند رقم ٨-٣)
وذلك لأن طبيعة النشاط والخدمة المقدمة لا يوجد لها تصميم فريد للجمعية وهي من الأنشطة الخيرية ذات الطابع التثقيفي الصحي والتي تتم تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية .
- ٢- ضبط أجهزة الرقابة والقياس (بند رقم ٧,١,٥)
نحن الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا) لسنا ملتزمين بتطبيق البند من المواصفة ISO9001:2015



نمط حياة

في نظام إدارة الجودة في جمعيتنا حيث أن هذه المتطلبات غير مطبقة في عمليات الجمعية ولا توجد أجهزة يتم استخدامها في تقديم الخدمة أو مراقبتها ، فهو نشاط خدمي يعتمد على البحث الميداني والتعاقد مع الموردين للحصول على المنتجات والخدمات وتوزيعها على المستفيدين من خدمات الجمعية .

٢,٤. المصطلحات :

- الجمعية :

الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا) - منطقة الرياض .

- إدارة (الجمعية) :

يقصد بها أينما وردت الإدارة العليا للجمعية وتتمثل في الاستاذ / أحمد بن داحش خبراني (المدير للجمعية) والاخوة مدراء الإدارات العامة للجمعية والتي يشملها نظام إدارة الجودة.

- الإجراء **Procedure** :

هو طريقة محددة لإنجاز نشاط أو عملية

- تعليمات العمل **Work Instruction** :

وثيقة تستخدم لضبط الأعمال الفردية ذات العلاقة بالأنشطة المختلفة وهي تعطي تعليمات تفصيلية خطوة ، خطوة حول المهام المطلوب تنفيذها لإنجاز عمل ما .

- دليل الجودة **Quality Manual** :

وثيقة تصف نظام إدارة الجودة المطبق بالجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا) .

- النموذج **Form** :

يقصد به نموذج فارغ لا يحتوى على أى بيانات ، و يستخدم لتسجيل البيانات به .

- السجل **Record** :

هو وثيقة تبين النتائج التي تم تحقيقها أو تقدم دليلا حول الأنشطة المنفذة ويتم الاحتفاظ بها كدليل موضوعي على تطبيق الإجراء ، أو تعليمة العمل .

- مواصفات الخدمات :

كل ما يتعلق بالمواصفات الفنية للخدمات التي تقدمها الإدارة.

- الأنشطة الرئيسية :

هي الأنشطة التي تتعلق تعلقا مباشرا مع إجراءات تحقيق الخدمات و تؤثر تأثيرا مباشرا على الخدمات أو الخدمة المقدمة للعميل(للمستفيد).

- نظام إدارة الجودة



نمط حياة

يتكون من : الهيكل التنظيمي للجمعية ، سياسة الجودة ، دليل الجودة ، إجراءات الجودة ، تعليمات العمل ، مواصفات الخدمات ، النماذج و السجلات .

- مراجعة الجودة :

هي نشاط موثق يتم للتحقق من ملائمة نظام الجودة لمتطلبات مواصفة نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 ، إن مراجعة الجودة لا تشمل فحص الأنشطة التي تتم بهدف ضبط العمليات أو قبول الخدمات .

- اجتماع مراجعة الإدارة :

هو تقييم دوري يتم بواسطة أعضاء لجنة الأيزو/ الجودة للتأكد من الحالة التي عليها نظام الجودة فيما يتعلق بسياسة و أهداف الجودة ، و كذلك مدى ملاءمته لمتطلبات مواصفة الأيزو/ الجودة .

- سياسة الجودة : هي رسالة الجمعية محتوية على تأكيد التزام الإدارة العليا بتطبيق مواصفات نظام إدارة الجودة ISO 9001/2015

- أهداف الجودة : هي أهداف الجمعية العامة والأهداف السنوية التشغيلية
- الخدمات : أي خدمة تقدمها الجمعية لمستفيديها .



القسم الثالث

ضبط دليل الجودة

Quality Manual Control



نمط حياة

٣. ضبط دليل الجودة وتداخل العمليات:

٣,١ الاعتمادات

- دليل نظام إدارة الجودة هو وثيقة تشكل الدعامة الأساسية لهيكل وثائق نظام إدارة الجودة (الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا)) ويقوم بإصداره مدير الجودة ويتم مراجعته واعتماده من المدير التنفيذي لـ (الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا)) .
- وحيث انه وثيقة من وثائق نظام إدارة الجودة فانه يراقب وثائقاً بنفس آلية مراقبة الوثائق و البيانات و السجلات طبقاً لإجراء ضبط المعلومات الموثقة رقم (١٠) .
- عند عمل أي تعديل أو تغيير في هذه الوثيقة ويرى مدير الجودة أن هذا التعديل أو التغيير يؤثر على أي عمل جاء في هذا الدليل فإنه يقوم بتعديله وإعادة إصداره كما سبق بالإصدار الأول.

٣,١ وصف وتداخل العمليات

تم وصف العمليات وتداخلها طبقاً لملاحق رقم ١١,٢ (مخطط التفاعل بين عمليات نظام إدارة الجودة)



القسم الرابع

سياق المنظمة (الجمعية)

The organization and its context



نمط حياة

٤. سياق المنظمة

٤,١ فهم (الجمعية) وسياقها

- قامت (الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا)) بتحديد القضايا الخارجية والداخلية وثيقة الصلة بغرضها وتوجهها الاستراتيجي والتي قد يكون لها تأثير على قدرة المنظمة على تحقيق النتائج المرجوة من نظام إدارة الجودة المطبق لديها.
- كما تقوم بمراقبة واستعراض المعلومات المتوفرة بشأن تلك القضايا الخارجية والداخلية
- ويتم ذلك من خلال إجراء موثق وهو إجراء سياق (الجمعية) والأطراف المهمة رقم (**حياتنا ١**) .

٤,٢ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية

١. قامت منظمة (الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا)) بتحديد الأطراف المهمة بعمل المنظمة (الجمعية) وذات الصلة بنظام إدارة الجودة وتحديد متطلبات هؤلاء الأطراف المعنيين ذوي الصلة بالنظام كما تقوم المنظمة (الجمعية) برصد واستعراض المعلومات المتوفرة حول هؤلاء الأطراف المعنيين ومتطلباتهم ذات الصلة
٢. إجراء سياق (الجمعية) والأطراف المهمة رقم (**١**) يوضح بالتفصيل كيفية تنفيذ هذه العملية.

٤,٣ تحديد مجال نظام إدارة الجودة

- تم تحديد مجال نظام إدارة الجودة لمنظمة (الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا)) في المقدمة لهذا الدليل وتبعا للبند ٢,٢

٤,٤ نظام إدارة الجودة وعملياته

١. قامت إدارة (الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا)) بإنشاء إجراءات موثقة لضبط كل الوثائق والبيانات المتعلقة بمتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 حيث تغطي هذه الوثائق عمليات نظام إدارة الجودة وضمان تواجدها بأماكن الاستخدام مع سحب الوثائق الملغاة، ويتم إنشاء فهارس للسيطرة على حالة الإصدار الجاري للوثائق.
٢. لجميع العاملين الحق في تقديم أية مقترحات تخص إصدار أو تعديل الوثائق عند الحاجة الى تغيير في العمليات ولكن يتم مراجعتها وإصدارها أو تعديلها واعتمادها بواسطة المدير المختص.



القسم الخامس

القيادة

Leadership



نمط حياة

٥,١ القيادة والالتزام

٥,١,١ عام

إن إدارة (الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا) ملتزمة بتطبيق سياسة التطوير المستمر في جميع جوانب العمل بالإضافة إلى الإنجاز الفعال والتطوير المستمر لنظام إدارة الجودة الأمر الذي يؤدي إلى تعزيز مبدأ إرضاء العميل وإضافة قيمة للعمل.

تضمن إدارة الجمعية مقدراتها على الإيفاء بالاحتياجات المشروعة والمنتظمة للعملاء ومقدراتها على الوفاء بالموصفات الموضوعية من قبلهم وتطبيق نظام يضمن إبلاغ موظفيها المعنيين بذلك داخل إدارات الجمعية وذلك من خلال الاتي:

١. حمل المسؤولية عن فاعلية نظام إدارة الجودة
٢. ضمان أن سياسة الجودة وأهدافها قد وُضِعَتْ وحُدِدَتْ لنظام إدارة الجودة وبأنها متوافقة مع سياق الجمعية وتوجهها الاستراتيجي
٣. ضمان دمج متطلبات نظام إدارة الجودة في العمليات للجمعية .
٤. تشجيع استخدام نهج العملية والتفكير القائم على المخاطر
٥. التأكد من توافر الموارد (المادية والبشرية) الكافية لنظام إدارة الجودة .
٦. الإبلاغ بأهمية إدارة الجودة الفعالة والامتثال لمتطلبات نظام إدارة الجودة والتواصل مع الموظفين في الجمعية وتوعيتهم بأهمية تحقيق متطلبات المستفيد .
٧. التأكد من تحقيق نظام إدارة الجودة للنتائج المرجوة و القيام بمراجعات الإدارة لضمان فعالية نظام الجودة
٨. إشراك وتوجيه ودعم الأشخاص للمساهمة في تحقيق فاعلية نظام إدارة الجودة
٩. تشجيع التحسين من خلال الحوافز والمكافآت وغيرها .
١٠. دعم الأدوار الإدارية الأخرى ذات الصلة بـغية إظهار قيادتها أثناء تطبيقها على نطاقات مسؤوليتها



نمط حياة

٥,١,٢ التركيز على الزبون (المستفيد)

تقوم الجمعية بالتركيز على تحديد متطلبات (المستفيد) والتأكد من تحديدها وتعريفها بشكل كامل وتوصيلها الى مديري العمليات الخدمية ويتم ذلك من خلال إجراء التواصل مع العملاء / المستفيدين رقم (٢).

٥,٢ السياسة

إن سياسة الجودة للجمعية تم تدوينها واعتمادها من جانب مدير الجمعية والتي تؤكد التزامنا الكامل نحو إرضاء العميل (المستفيد) والتطوير المستمر ، وعلى جميع المديرين التأكد من أن هذه السياسة تم شرحها وفهمها من جميع العاملين تحت إداراتهم. يتم مراجعة سياسة الجودة دوريا من قبل إدارة الجمعية خلال اجتماعات "مراجعة الإدارة" لنظام الجودة مرة سنويا على الأقل ويتم نشر السياسة وتوعية الموظفين بها داخل الجمعية وتوصيلها الى الأطراف المهمة.

٥,٣ الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية

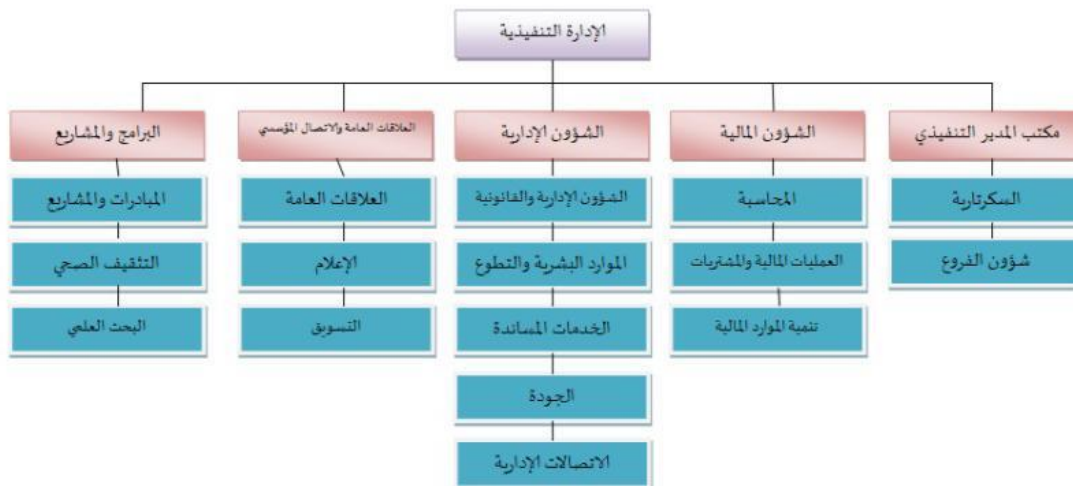
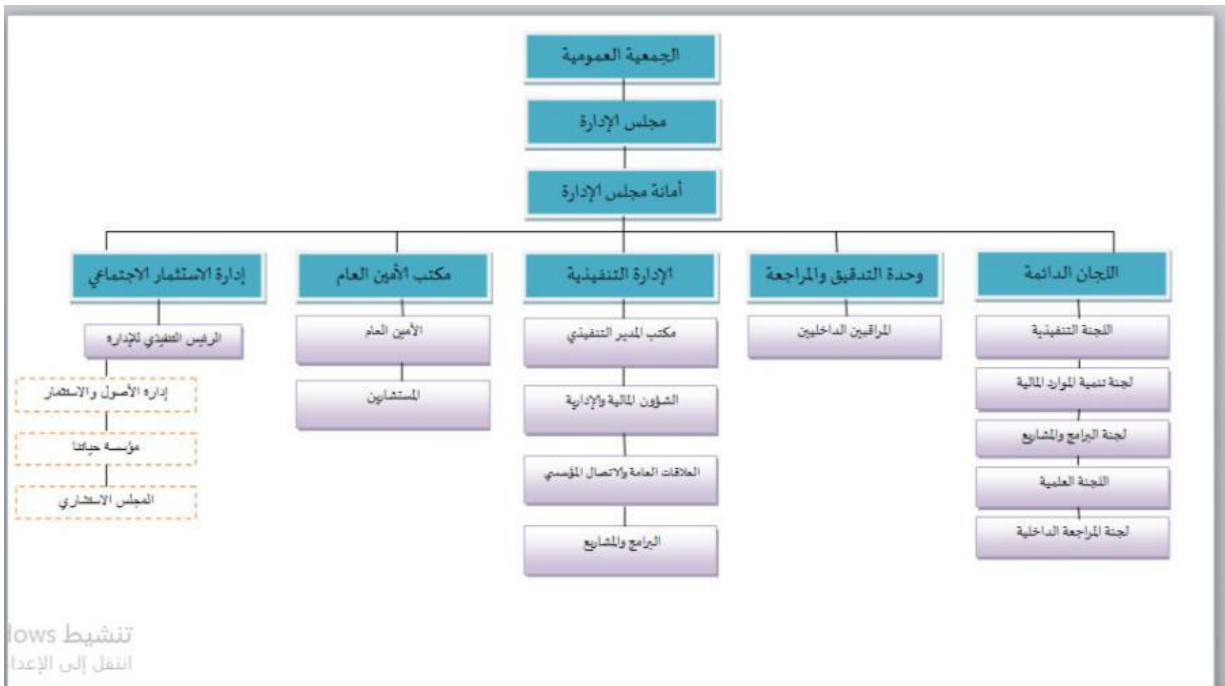
إن الهيكل التنظيمي يحدد ويعرف العلاقة بين المدير العام لـ (الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا) والإدارات التنظيمية للمنظمة (الجمعية) وعملياتها. بالإضافة إلى ذلك فإن بطاقات الوصف الوظيفي لكل منصب سيعرف المسؤوليات المحددة والصلاحيات المعطاة لشاغل المنصب والعلاقة بين المنصب وبقية أقسام الإدارة وكذلك أية مسؤوليات أو صلاحيات خاصة معطاة للمنصب أو الوظيفة .



نمط حياة

Organizational Structure الهيكل التنظيمي

الهيكل التنظيمي (الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا))



القسم السادس

التخطيط

Planning



نمط حياة

٦,١ الإجراءات الخاصة بمواجهة المخاطر واستغلال الفرص

- عند التخطيط لوضع نظام إدارة الجودة، يجب مراعاة القضايا المشار إليها في البند ٤.١ وكذلك المتطلبات المذكورة في البند ٤.٢ فضلاً عن تحديد المخاطر والفرص التي تحتاج إلى معالجة، وذلك بهدف:
١. التأكيد على أن نظام إدارة الجودة بإمكانه تحقيق النتائج المرجوة
 ٢. تعزيز الآثار المرغوب فيها
 ٣. منع الآثار غير المرغوب فيها أو الحد منها
 ٤. إحراز تحسن
 ٥. وقد قامت الجمعية بوضع إجراء خاص لعملية إدارة المخاطر والفرص داخل الجمعية وهو إجراء إدارة المخاطر والفرص رقم (٣) .

٦,٢ أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها

١. تقوم الإدارة العليا والإدارات المعنية بإنشاء ومراجعة واعتماد وتوثيق أهداف الجودة للجمعية ، بما فيها تلك الأهداف المطلوبة لاستيفاء متطلبات الخدمات وتكون الأهداف متوافقة مع سياسة الجودة وقابلة للقياس طبقاً لإجراء أهداف الجودة رقم (٤) .
٢. يقوم مديرو عموم الإدارات في إعداد وصياغة الأهداف ، كما يتم مراجعة هذه الأهداف لضمان تنفيذها ومناسبتها طبقاً لإجراء أهداف الجودة رقم (٤) .
٣. لقد قامت الجمعية ببناء خطة استراتيجية (مرفق رقم ١) وخطة تشغيلية /تنفيذية (مرفق رقم ٢) ومؤشرات الخطة مرفق رقم (٣) .

٦,٣ التخطيط لإجراء تغييرات

قامت إدارة الجمعية بإنشاء نظام لإدارة الجودة يشمل كل عمليات الجمعية وتم تخطيط النظام بحيث يضمن من خلاله تنفيذ الأعمال لكل الإدارات بطريقة ميسرة ولضمان تحقيق النتائج المرجوة، توجد آليات



نمط حياة

داخل النظام تسمح بالتطوير والتعديل فيه لمواكبة أي تغيرات قد تكون ضرورية على أن يتم مراعاة النقاط التالية عند إحداث تعديل أو تغير في النظام:

١. الغرض من التغييرات وعواقبها المحتملة
٢. تكامل نظام إدارة الجودة
٣. توافر الموارد
٤. تخصيص أو إعادة تخصيص المسؤوليات والصلاحيات



القسم السابع

الدعم

Support



نمط حياة

٧. الدعم /المساندة

٧,١. الموارد

٧,١,١ عام

ادارة الجمعية وفرت الموارد اللازمة لوضع وتطبيق نظام إدارة الجودة والحفاظ عليه وتحسينه بصورة مستمرة
آخذة في الاعتبار العوامل التالية:

١. قدرات وإمكانات الموارد الداخلية القائمة والقيود المفروضة عليها وقد تم توثيق ذلك من خلال اجراء المالية
(٢١).

٢. ما الذي يتعين الحصول عليه من جهات خارجية وقد تم بناء اجراء تنمية الموارد المالية / التسويق رقم (٢٢).
٧,١,٢. الأفراد

١- أن يكون جميع الموظفين مؤهلين بدرجة كافية للقيام بالأعمال الموكلة إليهم .
٢- تحديد مؤهلات ومهارات وخبرات الموظفين القائمين بأية أعمال تؤثر على الجودة، وكذلك توفير التدريب
اللازم لضمان ذلك أينما اقتضى الأمر عن طريق مدير إدارة الموارد البشرية وأنشئت الجمعية إجراءات
خاصة لإدارة عملية التعيين والتوظيف وانتقاء الأفراد الذين يخدمون أغراض الجمعية وتنفيذ متطلبات عملياتها
المختلفة وذلك تبعا لإجراء الموارد البشرية رقم (٥) .

٣- لقد الجمعية بتحديد كافة الصلاحيات والمسؤوليات والمهام لكل وظيفة في الهيكل التنظيمي المعتمد وفق المرفق
رقم (٣) .

٤- لقد قامت الجمعية بتنظيم بيئة العمل واستحقاق الموظفين وواجباتهم والتزاماتهم وكل ما يتعلق بهم وفق المرفق (٤) .

٥- ان الجمعية تهتم بالحصول على متطوعين فاعلين في الاعمال التطوعية في الجمعية ولهذا الغرض قامت
الجمعية ببناء اجراء التطوع (٢٥).

٧,١,٣. البنية التحتية

إدارة الجمعية ملتزمة بتوفير البنية الأساسية الملائمة لأداء العمل بما في ذلك المباني والمرافق والمعدات
والآليات ومساحات العمل وتجهيزات المكاتب والبرمجيات وخدمات مساعدة طبقاً لإجراء اجراء الصيانة
والبنية التحتية وبيئة تشغيل العمليات رقم (٦) .



نمط حياة

كما تلتزم الإدارة بصيانة هذه البنية الأساسية ومرافقها بصورة كافية بما يضمن الحصول على خدمات مطابقة لمتطلبات العميل ويحظى على رضاه طبقاً لإجراء الصيانة و البنية التحتية رقم (٦) واجراء تقنية المعلومات (٢٣).

٧,١,٤. البيئة اللازمة لتشغيل العمليات (بيئة العمل).

إن إدارة " الجمعية تتأكد دائماً من أن جميع الجوانب الخاصة بمحيط العمل و التي لها تأثير على جودة الخدمات قد تم تحديدها و إدارتها بصورة فعالة في جميع الأحوال وذلك من خلال اجراء الصيانة و البنية التحتية وبيئة تشغيل العمليات رقم (٦). مع مراعاة الحالة الاجتماعية و النفسية للموظفين و العمل على توفير الجو الأمن لتقديم أرقى الخدمات من الأفراد.

٧,١,٥. موارد المراقبة والقياس (هذا البند غير مطبق في الجمعية) .

٧,١,٦. المعرفة التنظيمية

قامت إدارة الجمعية بتحديد المعرفة اللازمة لتشغيل عملياتها وتحقيق مطابقة الخدمات وتقوم بالحفاظ على مثل هذه المعرفة وإتاحتها بالقدر اللازم وذلك عند معالجة الاحتياجات والاتجاهات المتغيرة، كما تأخذ إدارة الجمعية في الاعتبار معرفتها الحالية وتحديد كيفية اكتساب المعرفة الإضافية الضرورية والتحديثات المطلوبة أو الوصول إليها وتطبق هذه العملية من خلال إجراء إدارة معارف الجمعية رقم (٧).

٧,٢. الكفاءة

قامت إدارة الجمعية بتحديد الكفاءة الضرورية للأفراد القائمين بأعمال خاضعة لسيطرتها والتي تؤثر على أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة والتأكد من أن هؤلاء الأفراد مؤهلون على أساس التعليم أو التدريب أو الخبرة المناسبة واتخاذ الإجراءات اللازمة لاكتساب الكفاءة اللازمة عند الاقتضاء، وتقييم فاعلية الإجراءات المتخذة والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المناسبة كبرهان على الكفاءة وذلك من خلال إجراءات الموارد البشرية رقم (٥) والكفاءة والتوعية والتدريب رقم (٨) .

٧,٣. التوعية

قامت إدارة الجمعية بضمان أن الأشخاص القائمين بأعمال تحت سيطرتها على دراية بما يلي:

١. سياسة الجودة

٢. أهداف الجودة ذات الصلة



نمط حياة

٣. إسهاماتهم في تحقيق فاعلية نظام إدارة الجودة، بما في ذلك المزايا المتأنتية من تحسن الأداء

٤. الآثار المترتبة على عدم المطابقة مع متطلبات نظام إدارة الجودة

٥. كما أنشئت أجراء و الكفاءة والتوعية والتدريب رقم (٨) .

٧,٤. الاتصالات

تقوم إدارة الجمعية باستخدام طرق الاتصالات الملائمة للتأكد من أن جميع المعلومات المتعلقة بنظام إدارة الجودة يتم إيصالها بشكل جيد لجميع المعنيين وذلك من خلال إجراء الاتصالات الداخلية و الخارجية رقم (٩) .

٧,٥. المعلومات الموثقة

٧,٥,١. عام

يتضمن نظام إدارة الجودة لدى ادارة الجمعية ما يلي:

١- المعلومات الموثقة التي تقتضيها هذه المواصفة القياسية الدولية

٢- المعلومات الموثقة المحددة من قبل إدارة الجمعية باعتبارها ضرورية لتحقيق فاعلية نظام إدارة الجودة.

٧,٥,٢. الإنشاء و التحديث

قامت إدارة الجمعية بإنشاء إجراء موثق لتناول إنشاء وتحديث المعلومات الموثقة، ويتضمن ما يلي:

١. التمييز والتوصيف المناسب (مثل، العنوان أو التاريخ أو المؤلف أو الرقم المرجعي)

٢. التنسيق (مثل، اللغة وإصدارات البرامج والرسومات)، وكذلك الوسائط المناسبة (مثل، الوسائط الورقية والإلكترونية)

٣. الاستعراض والموافقة على الملاءمة والكفاية

٤. وذلك طبقا لإجراء ضبط المعلومات الموثقة رقم (١٠) .

٧,٥,٣. ضبط المعلومات الموثقة

يتم ضبط الوثائق المطلوبة بموجب نظام إدارة الجودة وبمقتضى هذه المواصفة القياسية الدولية، وذلك بهدف ضمان أنها:

١. متاحة وملائمة للاستخدام، حيثما ومتى كان هناك حاجة إليها

٢. مؤمنة بشكلٍ كافٍ

٣. التوزيع والوصول والاستعادة والاستخدام



نمط حياة

٤. التخزين والحفظ، بما في ذلك الحفاظ على سهولة قراءتها
٥. ضبط التغييرات
٦. الاحتفاظ بها والتخلص منها
٧. وذلك طبقا لإجراء ضبط المعلومات الموثقة رقم (١٠) .



القسم الثامن

التشغيل

Operation



نمط حياة

٨. التشغيل

٨,١ التخطيط والرقابة التشغيلية

- تم التخطيط لجميع عمليات الخدمات المتعلقة بخدماتنا مع مراعاة التطوير الدائم والمستمر لها طبقاً لإجراء خدمة المستفيدين رقم (٢٠) .
- قامت الإدارة بإنشاء العمليات والوثائق وتوفير الموارد والنشاطات المطلوبة للتحقق والاعتماد والمراقبة والتفتيش والاختبار للخدمات، والتسجيلات اللازمة لإعطاء دليل بأن عمليات التحقيق وتقديم الخدمات الناتجة عنها تستوفي المتطلبات .

٨,٢ المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات

٨,٢,١ التواصل مع المستفيد

- ١- قامت إدارة الجمعية بإنشاء اجراء التواصل مع العملاء رقم (٢) لتوفير المعلومات المتعلقة بالخدمات والتعامل مع الاستفسارات أو العقود والأوامر، بما في ذلك تعديلاتها الحصول على التغذية الراجعة من المستفيد بشأن الخدمات، بما في ذلك شكاوى (المستفيد) والتعامل مع ممتلكات (المستفيد) أو السيطرة عليها ووضع متطلبات محددة لإجراءات الطوارئ، لتفعيلها عند الاقتضاء .
- ٢- لقد حددت الجمعية التزاماتها نحو المستفيد ونظمت علاقاتها معهم واسس استحقاقهم لخدماتها وفق المرفق رقم (٥) .

- ٣- تهتم الجمعية بالعملاء الخارجيين وتطوير العلاقة معهم وتوصيل رسالة الجمعية واهدافها واعمالها لهم

بصورة مميزة وواضحة فقامت باعداد اجراء العلاقات العامة والإعلام (٢٤)

٨,٢,٢ تحديد المتطلبات المتعلقة بالخدمات

- قامت إدارة الجمعية بإنشاء اجراء التواصل مع العملاء (المستفيدون) رقم (٢) لتحديد متطلبات المستفيدين والمتطلبات الرسمية والقانونية ومراجعتها بواسطة الجهات المسؤولة عن أعمال المراجعة بالإدارات والتحقق من قدرة الإدارة على استيفاء متطلبات العملاء قبل قبولها وتشمل أعمال المراجعة التحقق من وجود ومراجعة البيانات التي تخص الآتي:

- المتطلبات الموصفة بواسطة (المستفيد) ، بما في ذلك متطلبات نشاطات الخدمات وما بعد تقديمها.



نمط حياة

- المتطلبات التي لم ينص عليها المستفيد ولكنها ضرورية لاستخدام موصف أو مقصود إذا علمناه.
- المتطلبات الرسمية والقانونية المتعلقة بالخدمة أو المتعلقة بها .
- أي متطلبات إضافية تحددها إدارة الجمعية .

٨,٢,٣ مراجعة المتطلبات المتعلقة بالخدمات

١. تقوم إدارة منظمة (الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا)) بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالخدمات والواردة بالبند السابق قبل التزام إدارة منظمة (الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا)) بتقديم الخدمات للعميل (المستفيد) وتضمن أعمال المراجعة ضمان أن متطلبات الخدمات قد تم تحديدها وأن متطلبات الخدمات التي تختلف عن تلك السابق التعبير عنها قد تم حلها وأن الإدارة المقدمة للخدمة لها القدرة على استيفاء المتطلبات المحددة ويتم تنفيذ هذه العمليات من خلال ما يلي:
- إن الشروط الأساسية للخدمة محددة ومعروفة على نحو كاف وملائم .
- مقدرة " إدارة منظمة (الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا)) " على الوفاء بهذه الشروط.
- حل أية اختلافات أو التباسات تحدث مع العميل (المستفيد) .
- إيصال كل المعلومات المتعلقة بأمر تقديم الخدمة للأشخاص المعنيين بالتنفيذ .
- إن أية متطلبات شفوية تم اعتمادها أو التصديق عليها قبل تنفيذها .
- أية تغييرات على المتطلبات التعاقدية قد تم تحديدها وتوثيقها وإيصالها إلى الجهة المعنية بتنفيذها .
- ويتم ذلك طبقاً لإجراء العلاقات العامة والتواصل مع العملاء رقم (٢)

٨,٢,٤ التغييرات في المتطلبات ذات العلاقة بالخدمات

- في حالة تغيير متطلبات الخدمات، فإنه إدارة الجمعية تقوم بضمان تعديل المعلومات الموثقة ذات الصلة، وأيضاً توعية الأفراد المعنيين بالمتطلبات التي تم تغييرها ويتم ذلك طبقاً لإجراء العلاقات العامة والتواصل مع العملاء رقم (٢).

٨,٢,٥ الاتصال مع المستفيد

١. قامت الإدارة بتحديد قنوات للاتصال بالمستفيدين حيث تم التأكد من أن جميع عناوين وطرق الاتصال بالإدارات محددة وواضحة للمستفيدين وتزويدنا بملاحظات وشكاوى المستفيدين قد تم تحديدها بوضوح



نمط حياة

في مطبوعاتنا وكتيباتنا الإعلانية و مستنداتنا التعاقدية والتي تتم طبقا لإجراء العمليات المرتبطة بالمستفيدين .

٨,٣ التصميم والتطوير Design & Development

بالإشارة إلى " الاستثناءات " ، فان هذه البند تم إستثناءه.

٨,٤ ضبط العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية

٨,٤,١ عام

- تقوم إدارة الجمعية بالتأكد من أن العمليات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مطابقة للمتطلبات. كما يتم تحديد الضوابط المقرر تطبيقها على العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية حينما:
- ١- تكون المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مُعدة بقصد إدماجها في خدمات الجمعية
 - ٢- تكون المنتجات والخدمات مُقدمة بشكل مباشر إلى المستفيد من قبل مقدمي خدمة خارجيين نيابةً عن (الجمعية)
 - ٣- تقدم عملية أو جزء منها من قبل جهات خارجية نتيجةً لقرار مُتخذ من قبل (الجمعية).
- تقوم إدارة الجمعية بتحديد وتطبيق المعايير ذات العلاقة بتقييم واختيار ومراقبة الأداء وإعادة التقييم مقدمي الخدمة الخارجيين، وذلك استناداً إلى قدرتهم على توفير العمليات أو المنتجات والخدمات وفقاً للمتطلبات ويتم الاحتفاظ بمعلومات موثقة لتلك الأنشطة وأي إجراءات لازمة تنشأ من التقييمات وذلك طبقاً لإجراء إجراء المشتريات وتقييم الموردين المصدر رقم (١١) .

٨,٤,٢ نوع ومدى الضبط

تقوم إدارة الجمعية بالتأكد من أن العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من قبل جهات خارجية لا تؤثر سلباً على قدرة الجمعية على تقديم منتجات وخدمات مطابقة لمستفيديها .

وتراعى الاتي:

- ضمان أن تظل العمليات المنفذة من قبل جهات خارجية تحت سيطرة نظام إدارة الجودة لديها



نمط حياة

- تحديد كل من الضوابط التي تعتزم تطبيقها على مقدم الخدمة الخارجي وتلك التي تنوي تطبيقها على المخرجات الناتجة وتأخذ في الاعتبار الاتي:
- التأثير المحتمل للعمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من قبل جهات خارجية على قدرة (الجمعية) على مواصلة تلبية متطلبات المستفيدين والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها
- فاعلية الضوابط المطبقة من قبل مقدم الخدمة الخارجي
- تحديد أنشطة التحقق أو غيرها من الأنشطة اللازمة لضمان أن العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من قبل جهات خارجية تفي بالمتطلبات
- وذلك طبقا لإجراء إجراء المشتريات وتقييم الموردين و العمليات خارجية المصدر رقم (١١) .

٨,٤,٣ معلومات حول مقدمي الخدمات الخارجيين

- تقوم إدارة الجمعية بالتأكد من كفاية المتطلبات قبل إبلاغها إلى مقدم الخدمة الخارجي
- تقوم إدارة الجمعية بإبلاغ مقدمي الخدمة الخارجيين بمتطلباتها ذات العلاقة بكل من:
- أ) العمليات والمنتجات والخدمات المقرر تقديمها
 - ب) اعتماد:
 - ١) المنتجات والخدمات؛
 - ٢) الأساليب والعمليات والمعدات؛
 - ٣) الإفراج عن المنتجات والخدمات؛
 - ج) الكفاءة، بما في ذلك أي متطلبات لتأهيل الأفراد؛
 - د) تفاعلات مقدمي الخدمات الخارجيين مع (الجمعية) ؛
 - هـ) مراقبة ورصد أداء مقدمي الخدمة الخارجيين، والمقرر تنفيذها من قبل (الجمعية) ؛
 - و) أنشطة التحقق أو إقرار الصلاحية التي تعتزم (الجمعية) أو زبونها إجرائها على مقرات مقدمي الخدمات الخارجيين.

وذلك طبقا لإجراء إجراء المشتريات وتقييم الموردين رقم (١١) .



نمط حياة

٨,٥ الإنتاج وتقديم الخدمة

٨,٥,١ ضبط الإنتاج وتقديم الخدمات

كل العمليات المتضمنة في الإعداد المسبق لخدماتنا يتم التخطيط لها و تنفيذها تحت ظروف منظمة ومحكمة طبقاً لإجراء خدمة المستفيدين رقم (٢٠) ، و تشمل :

- توفر المعلومات المناسبة التي تصف الخصائص المطلوبة للخدمات .
- توفر تعليمات العمل كلما تطلب ذلك .
- استخدام المعدات المناسبة .
- توفر و استخدام أدوات المراقبة و القياس .
- تنفيذ عمليات القياس والمراقبة اللازمة قبل و خلال و بعد تسليم الخدمة المقدمة .

٨,٥,٢ التمييز و المتابعة

١. تقوم الإدارة بتمييز حالة الخدمات بالنسبة لمتطلبات المراقبة والقياس بوسائل مناسبة خلال تحقيق الخدمات حيث يتم تمييز الخدمة المقدمة عن طريق التسجيلات اليومية بكشوف الإدارات المختلفة .
٢. تقوم الإدارات باقتفاء الأثر للخدمات عن طريق التاريخ المقدم به الخدمة وكذلك عن طريق السجلات الخاصة بتقديم الخدمات وحفظ بعضها على الحاسب الآلي والذي من الممكن استرجاع بيانات الخدمة المقدمة إلى المستفيدين وقد تم إنشاء إجراء يوضح التمييز و التتبع للخدمات وهو إجراء مراقبة وقياس و تمييز الخدمات رقم (١٢) .

٨,٥,٣ ملكية المستفيدين أو مقدمي الخدمة الخارجيين

هذا البند غير مطبق في عمليات الجمعية حيث لا توجد ممتلكات للمستفيدين تحتفظ ضمن عمليات الجمعية وكذلك لا توجد ممتلكات لموردي الخدمات يتم الاحتفاظ بها تحت تصرف الجمعية .

٨,٥,٤ المحافظة Preservation

تقوم إدارة الجمعية بحفظ وتخزين بعد المواد والمعدات والمهمات المستخدمة في تقديم خدماتها وذلك طبقاً لإجراء المخازن رقم (١٣)



نمط حياة

٨,٥,٥ أنشطة ما بعد التسليم

إدارة (الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا)) ونظرا لطبيعة الخدمة المقدمة من الجمعية وهي خدمات المستفيدين تقوم بالوفاء بمتطلبات أنشطة ما بعد التسليم ذات العلاقة بالخدمات وأثناء تحديد مجال أنشطة ما بعد تأدية الخدمات المطلوبة، فإن المنظمة تراعى ما يلي:

١. المتطلبات القانونية والتنظيمية
٢. العواقب غير المرغوب فيها المحتملة ذات العلاقة بخدماتها
٣. طبيعة خدماتها واستخداماتها
٤. متطلبات المستفيد
٥. التغذية الراجعة من المستفيد
٦. ويتم الوفاء بهذه المتطلبات من خلال إجراء التواصل مع العملاء رقم (٢) وإجراء خدمة المستفيدين رقم

(٢٠)

٨,٥,٦ ضبط التغييرات

تقوم منظمة (الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا)) بمراجعة وضبط التغييرات على تقديم الخدمة، وذلك بالقدر اللازم لضمان المطابقة المستمرة للمتطلبات. وتقوم بالاحتفاظ بمعلومات موثقة تصف نتائج مراجعة التغييرات والأشخاص المخول لهم إجراء التغييرات وأي إجراءات ضرورية تنشأ عن المراجعة. وذلك تبعا لإجراء خدمة المستفيدين (٢٠)

٨,٦ الإفراج عن المنتجات والخدمات

تقوم إدارة الجمعية بتنفيذ منظومة من الترتيبات المخطط لها في المراحل المناسبة، وذلك بهدف التحقق من الوفاء بمتطلبات المنتجات والخدمات.

كما انه لا يتم الإفراج عن المنتجات والخدمات إلى المستفيدين إلا بعد التأكد من اكتمال الترتيبات المخطط لها بصورة مرضية، ما لم يكن ذلك بموافقة سلطة مختصة أو من قبل المستفيد ، حسب الاقتضاء ويتم ذلك طبقا لإجراء مراقبة وقياس وتميز وتتبع الخدمات رقم (١٢) .

٨,٧ التحكم في المخرجات غير المطابقة



نمط حياة

تقوم إدارة الجمعية بالتأكد من تمييز ومراقبة المخرجات غير المطابقة للمتطلبات المحددة لمنع الاستخدام أو التسليم غير المقصود. كما تقوم باتخاذ الإجراء المناسب استناداً إلى طبيعة عدم المطابقة وتأثيرها على مطابقة المنتجات والخدمات. و ينطبق ذلك أيضاً على المنتجات والخدمات غير المطابقة للمواصفات التي تم اكتشافها بعد تسليم المنتجات أو بعد تقديم الخدمات أو أثناء تقديمها.

وتقوم الجمعية بالتعامل مع المخرجات غير المطابقة بطريقة واحدة أو أكثر من الطرق التالية:

- (أ) التصحيح؛
 - (ب) الفصل أو الحصر أو الإعادة أو تعليق تقديم المنتجات والخدمات؛
 - (ج) إبلاغ المستفيد ؛
 - (د) الحصول على ترخيص بالقبول بموجب امتياز.
- كما تقوم الجمعية بالتحقق من المطابقة للمتطلبات في حالة تصحيح المخرجات غير المطابقة للمواصفات. ويتم الاحتفاظ بمعلومات موثقة حول:
- (أ) تصف حالة عدم المطابقة؛
 - (ب) تصف الإجراءات المتخذة؛
 - (ج) تصف أي امتيازات تم الحصول عليها؛
 - (د) تحدد السلطة المعنية باتخاذ القرار فيما يتعلق بعدم المطابقة.
- وذلك طبقاً لإجراء ضبط عدم تطابق مخرجات العمليات والمنتجات و الخدمات رقم (١٤) .



القسم التاسع

تقييم الأداء

Performance evaluation



نمط حياة

٩. تقييم الأداء

٩,١ المراقبة والقياس والتحليل والتقييم

٩,١,١ عام

قامت إدارة الجمعية بتحديد ما يلي:

(أ) ما يتعين مراقبته وقياسه؛

(ب) الأساليب المستخدمة في المراقبة والقياس والتحليل والتقييم اللازمة لضمان الحصول على نتائج صحيحة؛

(ج) متى يجب تنفيذ المراقبة والقياس؛

(د) متى يجب تحليل وتقييم النتائج المتأتية من المراقبة والقياس.

وبما يضمن تقييم أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة ويتم الاحتفاظ بمعلومات موثقة كبرهان على النتائج وذلك تبعاً

لأجراء مراقبة وقياس وتميز وتتبع الخدمات رقم (١٢) وذلك فيما يتعلق بمراقبة وقياس الخدمات المقدمة وإجراء

قياس أداء العمليات رقم (١٥) .

٩,١,٢ رضا المستفيد

تقوم إدارة الجمعية بمراقبة المعلومات المتعلقة بتوقعات المستفيدين لاستشعار درجة الوفاء باحتياجاتهم وتطلعاتهم.

حيث قامت بتحديد أساليب الحصول على تلك المعلومات ومراقبتها ومراجعتها وذلك طبقاً لإجراء التواصل مع

العملاء رقم (٢)

٩,١,٣ التحليل و التقييم

تقوم إدارة الجمعية بتحليل وتقييم البيانات المناسبة والمعلومات الناتجة عن المراقبة والقياس.

ويتم استخدام نتائج التحليل لتقييم:

(أ) مطابقة المنتجات والخدمات؛

(ب) درجة رضا المستفيد ؛

(ج) أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة؛

(د) ما إذا كان التخطيط قد نُفذ بفاعلية؛

(هـ) فاعلية الإجراءات المُتخذة لمواجهة المخاطر واستغلال الفرص؛

(و) أداء مقدمي الخدمات الخارجيين؛



نمط حياة

ز) الحاجة إلى إدخال تحسينات على نظام إدارة الجودة.
ويتم ذلك تبعاً لإجراء تحليل البيانات والتحسين المستمر رقم (١٦).

٩,٢ التدقيق الداخلي

- تدرك " إدارة الجمعية " أن عملية " التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة " والمخصص له إجراء التدقيق الداخلي رقم
- (١٧) يلعب دوراً محورياً في متابعة وتطوير نظام إدارة الجودة المطبق.
- يتم تطبيق عملية " التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة " طبقاً لبرنامج معد للتأكد من أن كل بنود نظام إدارة الجودة يتم التحقق منه دورياً و بفترات لا تزيد عن ٦ أشهر .
- يتم تنفيذ " التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة " على أساس أهمية النشاط الذي يتم فحصه أو مراقبته و بناء على نتائج الفحص و المراقبة السابقة و تحديد معايير التدقيق ومجال كل عملية تدقيق.
- إن الأشخاص الذين سيقومون بعمليات التدقيق الداخلي يتم تدريبهم تدريباً مناسباً و لن يقوموا بتدقيق أية أنشطة تقع في نطاق أعمالهم .
- إن إجراء " التدقيق الداخلي لنظام الجودة " يعرف طريقة إجراء التدقيق و مسئولية التخطيط لها بالإضافة إلى بيان طريقة إعداد وتقديم نتائجها والتوصيات والإجراءات التصحيحية التي تليها للتأكد من فعالية الإجراءات التي تم تنفيذها .
- يقوم فريق الإدارة بالجمعية بمراجعة نتائج عمليات " التدقيق الداخلي لنظام الجودة " خلال الاجتماعات الدورية للإدارة.

٩,٣ مراجعة الإدارة

٩,٣,١ عام :

تقوم " إدارة الجمعية " بمراجعة نظام إدارة الجودة مرة كل ستة أشهر بغرض تقييم مدى الاستمرارية والفاعلية المناسبة في استيفاء المواصفة ISO 9001:2015 وأهداف الإدارة وسياسة الجودة.



نمط حياة

ويكون مدير الجودة مسئول عن الإعداد لمراجعة الإدارة لنظام الجودة وتنفيذها وتسجيل نتائجها ويوضح إجراء مراجعة الإدارة رقم (١٨) مراجعة الإدارة للجودة " القواعد التفصيلية لوضع الخطة الزمنية لمراجعات وتنفيذ وتسجيل تلك المراجعات ، تشمل المراجعة أيضا تقييم فرص التحسين ومدى الحاجة لإحداث تغييرات في النظام الموثق ، بما في ذلك سياسة الجودة والأهداف.

٩,٣,٢ مدخلات المراجعة :

يحدد إجراء مراجعة الإدارة رقم (١٨) مدخلات مراجعة الإدارة بحيث تشمل معلومات عن نتائج المراجعات الداخلية والتغذية المرتدة من المستفيد وقياس رضا المستفيدين . وأداء العمليات ومطابقة الخدمات وحالة الإجراءات الوقائية والتصحيحية وموقف الأهداف ومدى تحقيقيتها ومتابعة الإجراءات الناتجة عن المراجعات السابقة والتغييرات التي قد تؤثر على نظام إدارة الجودة وأي توصيات خاصة بالتحسين المستمر.

٩,٣,٣ مخرجات المراجعة :

يحدد إجراء مراجعة الإدارة رقم (١٨) مخرجات مراجعة الإدارة بحيث تشمل أي قرارات أو إجراءات تتعلق بتحسين فاعلية نظام إدارة الجودة وعملياته والتحسين في الخدمات طبقاً لمتطلبات العميل والاحتياجات من الموارد ومدى الحاجة إلى أي تعديل لسياسة الجودة أو الأهداف.



إصدار/ تعديل: ٠/١
تاريخ الإصدار: ٢٠٢١/٦/١ م
تاريخ التعديل:



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الجمعية الأهلية للتوعية الصحية
The Civil Association For Health Awareness

ترخيص رقم 341

نمط حياة

القسم العاشر

التحسين

Improvement



نمط حياة

التحسين

١٠

١٠,١ عام

إن " إدارة الجمعية) " ملتزمة بتطبيق سياسة التطوير المستمر لجميع الجوانب المتعلقة بالعمل وستأكد من إن نظام إدارة الجودة يساهم بشكل فعال بتحقيق أهداف (الجمعية) بما يضمن الاتي:
(أ) تحسين المنتجات والخدمات لتلبية المتطلبات وكذلك للوفاء بالاحتياجات والتوقعات المستقبلية؛
(ب) تصحيح الآثار غير المرغوب فيها أو منعها أو الحد منها؛
(ج) تحسين أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة.

١٠,٢ عدم المطابقة والإجراء التصحيحي

– إن أية حالات لعدم المطابقة متعلقة بنظام إدارة الجودة سواء بالعمليات الخدمية أو إجراءات العمل أو شكاوى المستفيدين يتم تدوينها و حفظها بناء على إجراء ضبط عدم تطابق مخرجات العمليات والمنتجات و الخدمات رقم (١٤) والذي يحدد مسئولية التدوين و التحليل و التحقق منها بالإضافة إلى تطبيق الإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها و التحقق من فاعليتها من خلال إجراء الاجراءات التصحيحية رقم (١٩) .

– وكجزء من تطبيق سياسة التطوير المستمر قامت " إدارة الجمعية " بتطوير إجراءات لاستخدامها في مراجعة وتحليل المعلومات المشتقة من عمليات نظام إدارة الجودة.
– هذه المعلومات يتم استخدامها للتعرف على مصادر أخرى لعدم المطابقة وفي حالة الضرورة سيتم تحديد الإجراءات التصحيحية وتنفيذها بشكل فعال.
– كل هذه الإجراءات المتخذة يتم تدوينها و تشكل جزء من جدول أعمال اجتماعات الإدارة الدورية لمراجعة نظام الجودة .

١٠,٣ التحسين المستمر

تقوم ادارة الجمعية بالتحسين باستمرار من ملاءمة وكفاية وفاعلية نظام إدارة الجودة كما تقوم بمراعاة نتائج التحليل والتقييم والمخرجات المستقاة من مراجعة الإدارة، وذلك لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة أو فرص يجب معالجتها كجزء من عملية التحسين المستمر ويتم إتباع إجراء تحليل البيانات والتحسين المستمر رقم (حياتنا ١٦) .



القسم الحادي عشر

الملحقات

Attachments



الملحقات Attachments ١١

١١,١. قائمة إجراءات نظام الجودة Quality System Procedures List

م	الإجراء	كود الإجراء
1	إجراء سياق المنظمة والأطراف المهتمة	١
2	إجراء العلاقات العامة والتواصل مع العملاء	٢
3	إجراء إدارة المخاطر و الفرص	٣
4	إجراء أهداف وبرامج الجودة	٤
5	إجراء الموارد البشرية	٥
6	إجراء الصيانة و البنية التحتية وبيئة تشغيل العمليات	٦
7	إجراء إدارة معارف الجمعية	٧
8	إجراء الكفاءة والتوعية والتدريب	٨
9	إجراء الاتصالات الداخلية والخارجية	٩
10	إجراء ضبط المعلومات الموثقة	١٠
11	إجراء المشتريات وتقييم الموردين و العمليات خارجية المصدر	١١
12	إجراء مراقبة وقياس وتميز وتتبع الخدمات	١٢
13	إجراء المخازن	١٣
14	إجراء ضبط عدم تطابق مخرجات العمليات والمنتجات و الخدمات	١٤
15	إجراء قياس أداء العمليات	١٥
16	إجراء تحليل البيانات والتحسين المستمر	١٦
17	إجراء التدقيق الداخلي	١٧
18	إجراء مراجعة الإدارة	١٨



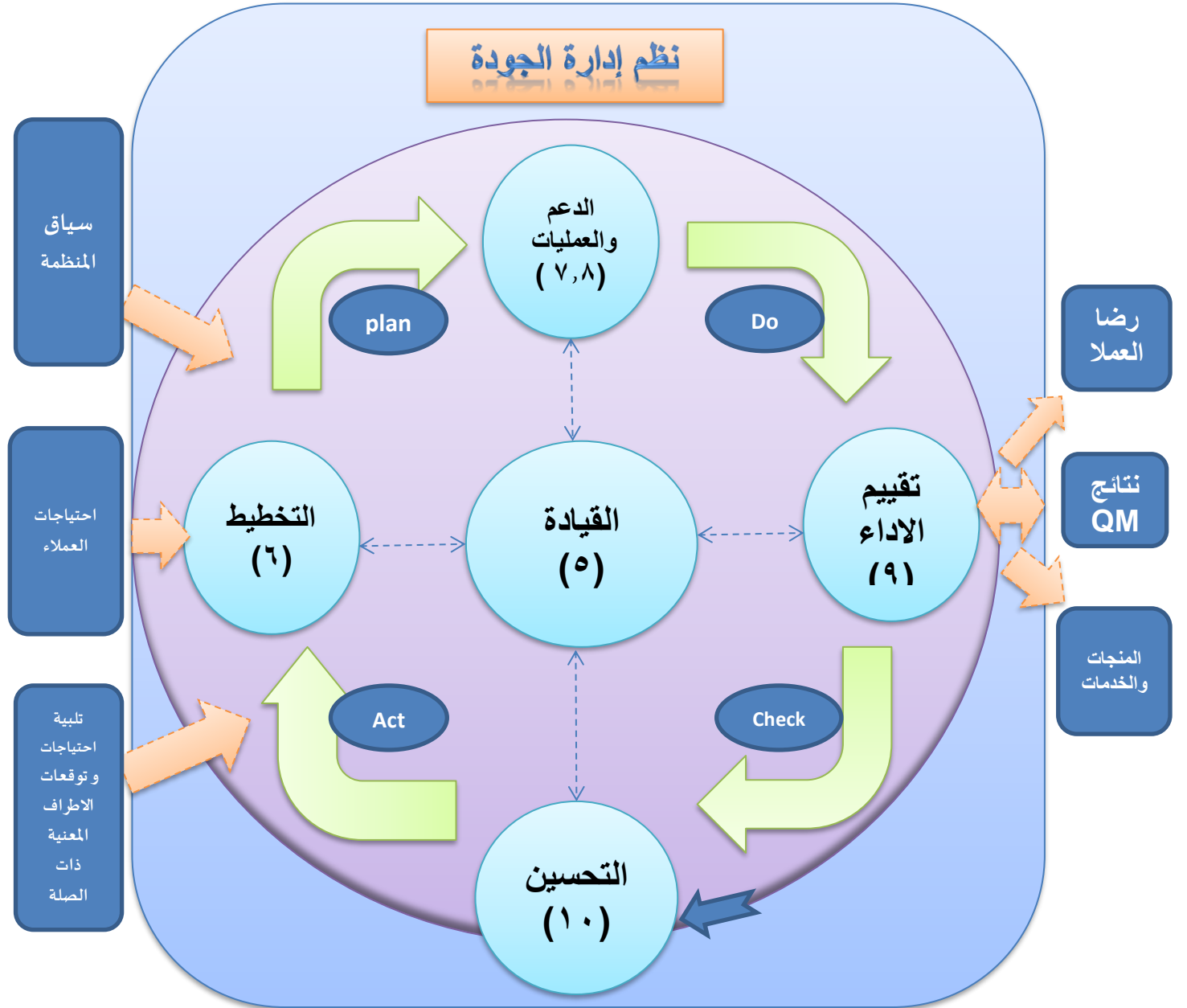
نمط حياة

١٩	إجراء الإجراءات التصحيحية	19
٢٠	إجراء خدمة المستفيدين	20
٢١	إجراء المالية	21
٢٢	إجراء تنمية الموارد المالية (التسويق)	22
٢٣	إجراء تقنية المعلومات	٢٣
٢٤	إجراء التطوع	٢٤
٢٥	إجراء العلاقات العامة والاعلام	٢٥



نمط حياة

١١,٢. وصف وتداخل العمليات



إصدار/ تعديل: ١/٠
تاريخ الإصدار: ١/٦/٢٠٢١ م
تاريخ التعديل:



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الجمعية الأهلية للتوعية الصحية
The Civil Association For Health Awareness


ترخيص رقم 341

نمط حياة

١١,٣ صورة من شهادة ISO 900:2015

Inspect *Certificate* *Sertifika*

Client Name and address
Müşteri ismi ve adresi

**The civil Association for Health Awareness**
Kingdom Saudi Arabia- Riyadh – Al Masiaf - Abu Bakr Rd

Standard
Standart

ISO 9001:2015 Quality Management System

INSPECT assessed and approved that related firm meets the requirements of the designated standard at related scope
INSPECT ilgili kuruluşun yukarıda belirtilen standardın gerekliliklerine uygunluğunu ilgili kapsamda teklif etmiş olup onaylamaktadır.

Scope
Kapsam




Health education and awareness services and the promotion of a healthy lifestyle

EA/Category Code: 37
Initial issue date: 27.Aug.2021
Issue date of this certificate: 27.Aug.2021
Validity of this certificate: 26.Aug.2022
Recertification date: 26.Aug.2024
Certificate No: 21.06.513-QM

INSPECT is accredited International Accreditation Service (IAS) United States Of America
To verify the validity of this certificate please visit: www.inspect.com.tr
Bu sertifikanın geçerliliğini kontrol etmek için lütfen www.inspect.com.tr 'yi ziyaret ediniz

The validity of this certificate is depend on the success of surveillance assessments
Bu belgenin geçerliliği ara denetimlerin başarılı olmasına bağlıdır.

Inspect Uluslararası Belgelendirme ve Gözetim Hiz. Tic. Ltd. Şti.
www.inspect.com.tr

**General Manager**
IAS
ACCREDITED
Management System
Certification Body
MSCB-148

الإصدار الأول (١) - ١ / ٦ / ٢٠٢١ م
الصفحة ٤٩ من ٤٩

المملكة العربية السعودية-الرياض
هاتف رقم : 112482929 رقم المبنى: 7190
الرمز البريدي: 12466 الرقم الاضافي: 4449




[@hayatonaorg](https://www.hayatona.org)
055 456 4004
info@hayatona.org.sa
hayatona.org.sa