

## دليل نظام إدارة الجودة

# Quality Management System Manual

# ISO 9001:2015

اعتماد	مراجعة	إعداد
الاسم / أحمد بن داحش خبراني	الاسم / العزيي غالب محمد المشرع	الاسم / إبراهيم بالبيه
الوظيفة: المدير التنفيذي	الوظيفة: كبير مراجعين دولي معتمد	الوظيفة: مختص الجودة
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



@hayatonaorg

055 456 4004

info@hayatona.org.sa

hayatona.org.sa

م	رقم النسخة	جهة التوزيع	مسئول الجهة
---	------------	-------------	-------------

## أ. التدبيالت



## نمط حياة

			١
			٢
			٣
			٤
			٥
			٦
			٧
			٨
			٩

## جهاز التوزيع

### III. محتويات الدليل



@hayatonaorg

055 456 4004

info@hayatona.org.sa

hayatona.org.sa

## 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	المراجعات	١٣
2.5	المصطلحات	١٥-١٤
03	القسم الثالث: ضبط دليل الجودة	١٦
3.1	الاعتمادات	١٧
3.2	وصف وتدخل 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 ( المستفيدين ).	٢١
٥,٢	السياسة ( سياسة الجودة )	٢١
٥,٣	الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية والهيكل التنظيمي	٢٣-٢٢
٦	القسم السادس: التخطيط	٢٤
٦,١	الإجراءات الخاصة بمواجهة المخاطر واستغلال الفرص	٢٥
٦,٢	أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها	٢٥
٦,٣	التخطيط لإجراء تغيرات	٢٥
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 ٠٨
٣١		الخطيط 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 و مدى 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 التتبعة 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	٠,٩
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 : ٢٠٢٧ / ٧ / ١٤٢٧ 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](mailto:info@hayatona.org)

الموقع الالكتروني: [www.hayatona.org.sa](http://www.hayatona.org.sa)

### ١. نبذة عن ( الجمعية )



@hayatonaorg

055 456 4004

info@hayatona.org.sa  
hayatona.org.sa

## 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 (٣٤١)، ومسجلة برقم (٢٠٢٧/٧/٢٠) وتاريخ ١٤٢٧/٧/٢٠، والمؤسسون لها (٥٣) عضواً. وتخدم الجمعية منطقة الرياض ويعمل فيها (١٢) موظف.

## ٢. الرؤية

جمعية رائدة في التوعية والتنقيف الصحي ، من خلال بيئة مؤسسيّة متميّزة وبرامج مستدامة

## ٣. الرسالة

تقديم التنقيف 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 - توعية - تنقيفية - في الجانب الصحي وتمثل في :

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



@hayatona.org

055 456 4004

info@hayatona.org.sa

hayatona.org.sa

إصدار/تعديل: ١/١

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 ٣٤١

نط حياة

# القسم الأول

## سياسة الجودة

# *Quality Policy*



@hayatnaorg

055 456 4004

info@hayatna.org.sa  
hayatna.org.sa

## سياسة الجودة

تلتزم الإدارة العليا للجمعية بالاشتراطات والمواصفات العالمية والمحظية 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 الالزامية 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 (المستفيدين)

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

### الموردين

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

### المدير التنفيذي



إصدار/تعديل: ١/٦

تاريخ الإصدار: ٢٠٢١/٦/١

تاريخ التعديل:



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

ترخيص رقم ٣٤١

نمط حياة

## القسم الثاني

### المقدمة

# Introduction



@hayatonaorg

055 456 4004

info@hayatona.org.sa

hayatona.org.sa

## 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 طبقاً لمتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015.

### ٢.٢. مجال نظام إدارة الجودة:

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

### ٢.٣. الاستثناءات:

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

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

##### ١- التصميم والتطوير ( بند رقم ٣-٨ )

وذلك لأن طبيعة النشاط والخدمة المقدمة لا يوجد لها تصميم فريد للجمعية وهي من الأنشطة الخيرية ذات الطابع التقني 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 المعايير ISO9001:2015



## نطء 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 وتمثل في الاستاذ / أحمد بن داحش خبراني (المدير للجمعية) والأخوة مدراء الإدارات العامة للجمعية والتي يشملها نظام إدارة الجودة.
- الإجراء (Procedure) :  
هو طريقة محددة لإنجاز نشاط او عملية
- تعليمات العمل (Work Instruction) :  
وثيقة تستخدم لضبط الأعمال الفردية ذات العلاقة بالأنشطة المختلفة وهي تعطي تعليمات تفصيلية خطوة ، خطوة حول المهام المطلوب تفيذها 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 دليلاً حول الأنشطة المنفذة ويتم الاحفاظ بها كدليل موضوعي على تطبيق الإجراء ، أو تعليمات العمل .
- مواصفات الخدمات :  
كل ما يتعلق بالمواصفات الفنية للخدمات التي تقدمها الإدارة.
- الأنشطة الرئيسية :  
هي الأنشطة التي تتعلق تعلقاً مباشراً مع إجراءات تحقيق الخدمات و تؤثر تأثيراً مباشراً على الخدمات أو الخدمة المقدمة للعميل (المستفيد).
- نظام إدارة الجودة



## نط حيَا

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 وأهداف الجودة ، وكذلك مدى ملائمتها 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 .



@hayatonaorg

055 456 4004

info@hayatona.org.sa

hayatona.org.sa

إصدار/تعديل: ١/١

تاريخ الإصدار: ٢٠٢١/٦/١

تاريخ التعديل:



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

ترخيص رقم ٣٤١

نط حياة

## القسم الثالث

## ضبط دليل الجودة

# Quality Manual Control



@hayatonaorg

055 456 4004

info@hayatona.org.sa  
hayatona.org.sa

## نمط حياة

### ٣. ضبط دليل الجودة وتدخل العمليات:

#### ٣,١ الاعتمادات

- دليل نظام إدارة الجودة هو وثيقة تشكل الداعمة 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 فإنه يراقب وثائقياً 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 بتعديلها وإعادة إصداره كما سبق بالإصدار الأول.

#### ٣,١ وصف وتدخل العمليات

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



# القسم الرابع

## سياق المنظمة(الجمعية )

# The organization and its context



## نطء حياة

### ٤. سياق المنظمة

#### ١، ٤ فهم (الجمعية) وسياقها

- قامت (الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا) ) بتحديد القضايا الخارجية والداخلية وثيقة الصلة بغضها 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 (١) (١).

#### ٢، ٤ 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) (١) يوضح بالتفصيل كيفية تنفيذ هذه العملية.

#### ٣، ٤ تحديد مجال نظام إدارة الجودة

- تم تحديد مجال نظام إدارة الجودة لمنظمة (الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا) ) في المقدمة لهذا الدليل وتبعاً 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 مقتراحات تخص إصدار أو تعديل الوثائق عند الحاجة إلى تغيير في العمليات ولكن يتم مراجعتها وإصدارها أو تعديلها واعتمادها بواسطة المدير المختص.



إصدار/تعديل: ١/٦

تاريخ الإصدار: ٢٠٢١/٦/١

تاريخ التعديل:



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

ترخيص رقم ٣٤١

نمط حياة

# القسم الخامس

## القيادـة

## Leadership



@hayatonaorg

055 456 4004

info@hayatona.org.sa

hayatona.org.sa

نمط حياة

١٠. القيادة والالتزام

١,١,٥ 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 مقررتها على الإيفاء بالاحتياجات المنشورة والمنتظمة للعملاء ومقدرتها على الوفاء بالمواصفات الموضوعة من قبلهم وتطبيق نظام يضمن إبلاغ موظفيها المعنيين بذلك داخل إدارات الجمعية وذلك من خلال الآتي:

١. حمل المسؤولية عن فاعلية نظام إدارة الجودة
٢. ضمان أن سياسة الجودة وأهدافها قد وُضِعَت وُحدِدت 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 بمراجعةات الإدارة لضمان فعالية نظام الجودة
٨. إشراك وتوجيه ودعم الأشخاص للمساهمة في تحقيق فاعلية نظام إدارة الجودة
٩. تشجيع التحسين من خلال الحوافز والكافئات وغيرها .
١٠. دعم الأدوار الإدارية الأخرى ذات الصلة بُغية 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 إلى مديرى 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 التأكيد من أن هذه السياسة تم شرحها وفهمها من جميع العاملين تحت إدارتهم.

يتم مراجعة سياسة الجودة دوريًا من قبل إدارة الجمعية خلال اجتماعات "مراجعة الإدارة" لنظام الجودة مرة سنويًا على الأقل ويتم نشر السياسة وتوعية الموظفين بها داخل الجمعية وتوصيلها إلى 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.

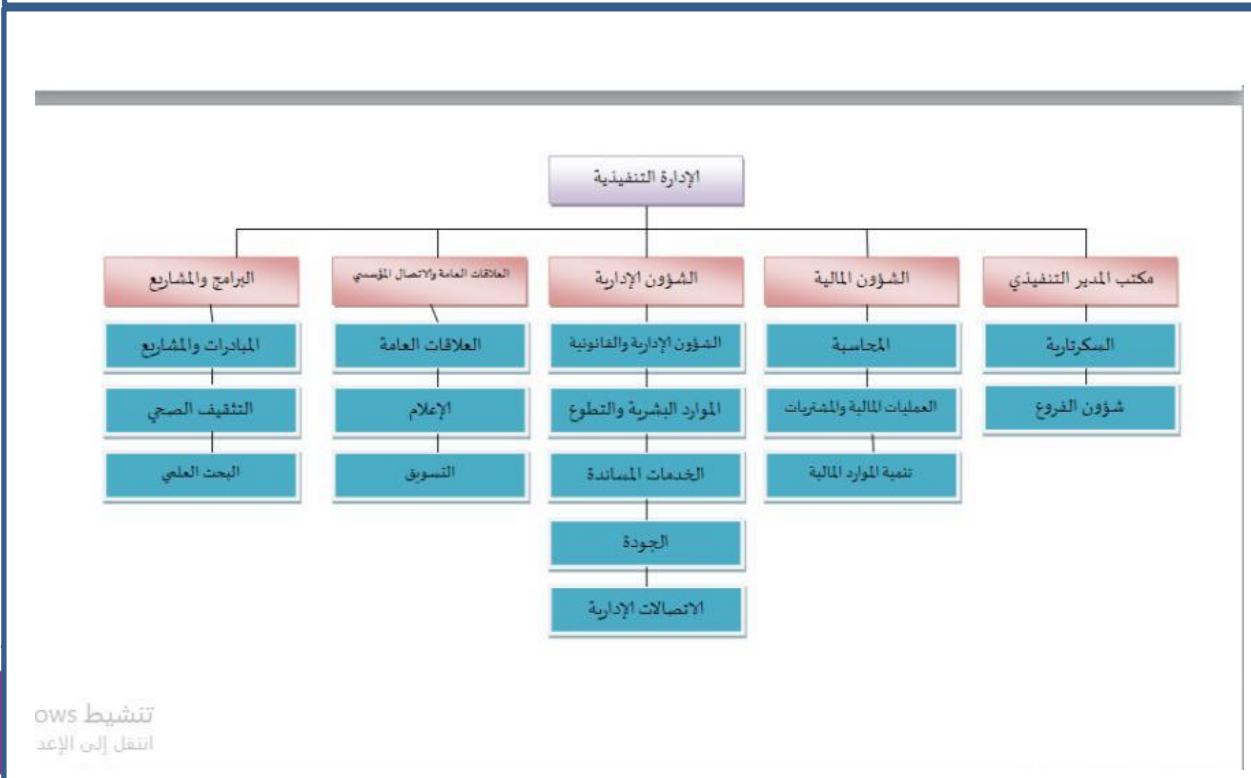
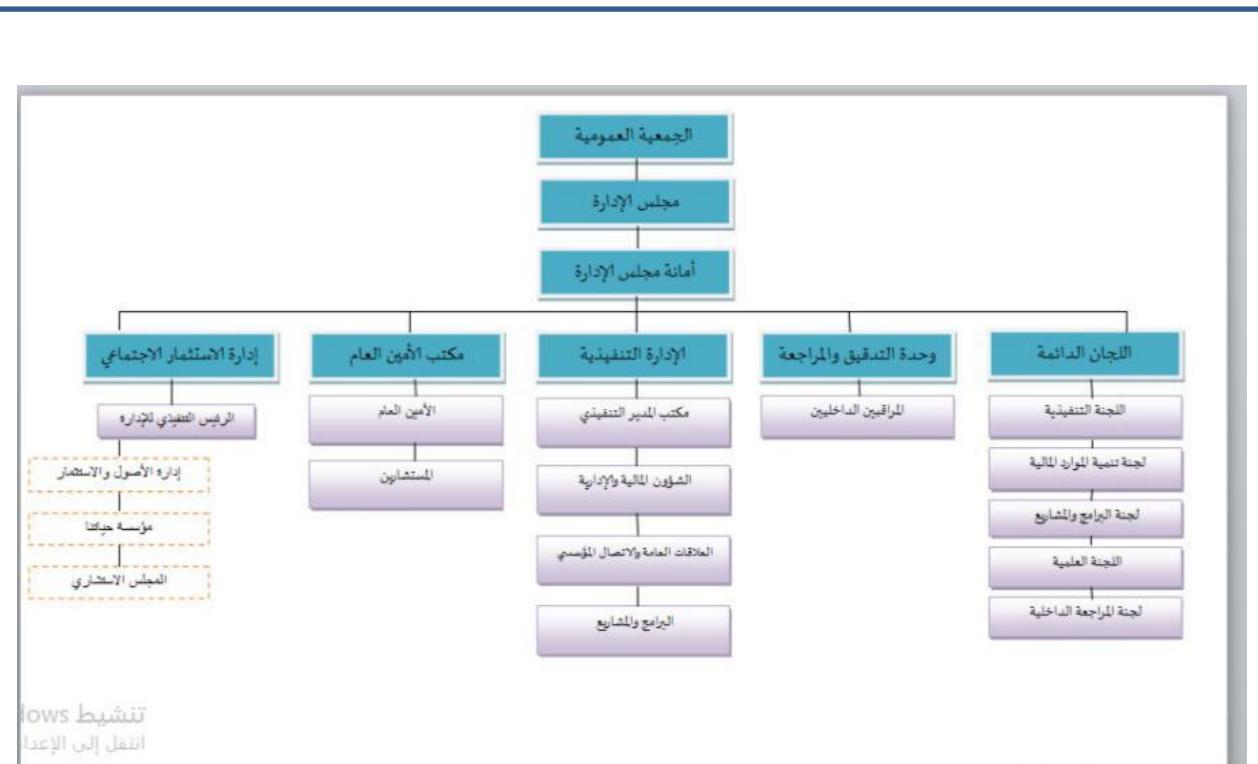
بالإضافة إلى ذلك فان بطاقة الوظيفي لكل منصب سيعرف المسؤوليات المحددة والصلاحيات المعطاة لشاغل المنصب والعلاقة بين المنصب وبقية أقسام الإدارة وكذلك أية مسؤوليات أو صلاحيات خاصة معطاة للمنصب أو الوظيفة .



نحو حياة

## الهيكل التنظيمي Organizational Structure

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. إهراز 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 لقياس طبقا لإجراء أهداف الجودة رقم (٤).

٢. يقوم مدير و عموم الإدارات في إعداد وصياغة الأهداف ، كما يتم مراجعة هذه الأهداف لضمان تنفيذها و المناسبتها طبقا لإجراء أهداف الجودة رقم (٤).

٣. لقد قامت الجمعية ببناء خطة استراتيجية ( مرفق رقم ١ ) و خطة 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 تغيير في النظام:

١. الغرض من التغييرات وعواقبها المحتملة

٢. تكامل نظام إدارة الجودة

٣. توافر الموارد

٤. تخصيص أو إعادة تخصيص المسؤوليات والصلاحيات



@hayatonaorg

055 456 4004

info@hayatona.org.sa

hayatona.org.sa

إصدار/تعديل: ١/١

تاريخ الإصدار: ٦/١/٢٠٢١ م

تاريخ التعديل:



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

ترخيص رقم ٣٤١

نمط حياة

# القسم السابع

الدعا  
م

## Support



@hayatonaorg

055 456 4004

info@hayatona.org.sa  
hayatona.org.sa

٧. الدعم / المساعدة

٧,١ الموارد

٧,١,١ عام

ادارة الجمعية وفرت الموارد اللازمة لوضع وتطبيق نظام إدارة الجودة والحفظ عليه وتحسينه بصورة مستمرة  
أخذة 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 ل القيام 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 وأشئنت الجمعية إجراءات خاصة لإدارة عملية التعيين والتوظيف وانتقاء الإفراد الذين يخدمون أغراض الجمعية وتنفيذ متطلبات عملياتها المختلفة وذلك تبعاً لإجراء الموارد البشرية رقم (٥) .
- ٣- لقد الجمعية بتحديد كافة الصالحيات 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 متطلعين فاعلين في الاعمال التطوعية في الجمعية ولهذا الغرض قامت الجمعية ببناء اجراء التطوع (٢٥) .

٧,١,٣ البنية التحتية

- ادارة الجمعية ملتزمة بتوفير البنية الأساسية الملائمة لأداء العمل بما في ذلك المباني والمرافق والمعدات والآليات ومساحات العمل وتجهيزات المكاتب والبرمجيات وخدمات معاونة طبقاً لإجراء إجراء 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 ويعظى على رضاءه طبقاً لإجراء الصيانة و البنية التحتية رقم (٦) واجراء تقنية المعلومات (٢٣) .

### ٤.١.٧. البيئة الازمة 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 الآمن لتقديم أرقى الخدمات من الأفراد.

### ٤.١.٥. موارد المراقبة والقياس ( هذا البند غير مطبق في الجمعية ) .

### ٤.١.٦. المعرفة التنظيمية

قامت إدارة الجمعية بتحديد المعرفة الازمة 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 (٦) .

### ٤.٢. الكفاءة

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

### ٤.٣. 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 المتأتية من تحسن الأداء
٤. الآثار المترتبة على عدم المطابقة مع متطلبات نظام إدارة الجودة
٥. كما أنشئت إجراء 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 إدارة الجمعية ما يلي:

- ١- المعلومات الموثقة التي تقتضيها هذه الموصفة 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 والرسوميات)، وكذلك الوسائل المناسبة (مثل، الوسائل الورقية والإلكترونية)

## ٣. الاستعراض والموافقة على الملاءمة والكافية

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

## ٧,٥,٣. ضبط المعلومات الموثقة

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

١. متابعة 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 التغيرات
٦. الاحتفاظ بها والتخلص منها
٧. وذلك طبقاً لإجراء ضبط المعلومات الموثقة رقم (١٠).



@hayatonaorg

055 456 4004

info@hayatona.org.sa

hayatona.org.sa

إصدار/تعديل: ١/١

تاريخ الإصدار: ٢٠٢١/٦/١

تاريخ التعديل:



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

ترخيص رقم ٣٤١

نمط حياة

# القسم الثامن

## التشغيل

# *Operation*



@hayatonaorg

055 456 4004

info@hayatona.org.sa

hayatona.org.sa

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 الإداره بإنشاء العمليات والوثائق وتوفير الموارد والنشاطات المطلوبة للتحقق والاعتماد والمراقبة والتفتيش والاختبار للخدمات، والتسجيلات الالزامه لاعطاء دليل بأن عمليات التحقيق وتقديم الخدمات الناتجه عنها تستوفي المتطلبات .

٨,٢ المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات

٨,٢,١ التواصل مع المستفيد

- قامت إدارة الجمعية بإنشاء اجراء التواصل مع العملاء رقم (٢) لتقديم 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 .
- لقد حددت الجمعية التزاماتها نحو المستفيد ونظمت علاقاتها معهم واسس استحقاقهم لخدماتها وفق المرفق رقم (٥).

٣- تهتم الجمعية بالعملاء الخارجيين وتطوير العلاقة معهم وتقديم 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 (المستفيدين) رقم (٢) لتحديد متطلبات المستفيدين والمتطلبات الرسمية والقانونية وراجعتها بواسطة الجهات المسئولة عن أعمال المراجعة بالإدارات والتحقق من قدرة الإداره 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.



## نطء حياة

- المتطلبات التي لم ينص عليها المستفيد ولكنها ضرورية لاستخدام موصف أو مقصود إذا علمناها.
- 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 كافٍ وملائم.
- مقدرة " إدارة منظمة (الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا) ) " على الوفاء بهذه الشروط.
- حل أيه اختلافات أو التباسات تحدث مع العميل (المستفيد) .
- إيصال كل المعلومات المتعلقة بأمر تقديم الخدمة للأشخاص المعنيين بالتنفيذ.
- إن أيه 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)

### 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).

### ٤,٢,٥ الاتصال مع المستفيد

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



## نطء حياة

في مطبوعاتنا وكتيباتنا الإعلانية ومستنداتنا التعاقدية والتي تتم طبقاً لإجراء العمليات المرتبطة بالمستفيدين .

٨,٣ التصميم والتطوير Design & Development  
بالإشارة إلى " الاستثناءات " ، فإن هذه البند تم إستثنائه.

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 معدة بقصد إدماجها في خدمات الجمعية

٢- تكون المنتجات والخدمات مقدمة بشكل مباشر إلى المستفيد من قبل مقدمي خدمة خارجيين نيابةً عن (

الجمعية )

٣- تقدم عملية أو جزء منها من قبل جهات خارجية نتيجةً لقرار متخذ من قبل ( الجمعية ) .

تقوم إدارة الجمعية بتحديد وتطبيق المعايير ذات العلاقة بتقييم و اختيار و مراقبة الأداء وإعادة التقييم مقدمي الخدمة الخارجيين، وذلك استناداً إلى قدرتهم على توفير العمليات أو المنتجات والخدمات وفقاً للمتطلبات ويتم الاحفاظ 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 الآتي:

• ضمان أن تظل العمليات المنفذة من قبل جهات خارجية تحت سيطرة نظيم إدارة الجودة لديها



@hayatonaorg

055 456 4004

info@hayatona.org.sa  
hayatona.org.sa

## نمط حياة

- تحديد كلٍ من الضوابط التي تعتمد تطبيقها على مقدم الخدمة الخارجي وتلك التي تتوافق تطبيقها على المخرجات الناتجة وتأخذ في الاعتبار الآتي:
    - 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 الالزامية لضمان أن العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من قبل جهات خارجية تفي بالمتطلبات
  - وذلك طبقاً لإجراء المشتريات وتقدير 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)؛
  - (ه) مراقبة ورصد أداء مقدمي الخدمة الخارجيين، والمقرر تنفيذها من قبل (الجمعية)؛
  - (و) أنشطة التحقق أو إقرار الصلاحية التي تعتمد (الجمعية) أو زبونها إجرائها على مقرات مقدمي الخدمات الخارجيين.
- وذلك طبقاً لإجراء المشتريات وتقدير الموردين رقم (١١).



## نطء حياة

### ٨,٥ الإنتاج وتقديم الخدمة

#### ٨,٥ ضبط الإنتاج وتقديم الخدمات

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

- 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 الازمة قبل و خلال و بعد تسليم الخدمة المقدمة .

### ٨,٥,٢ التمييز و التتبعية

١. تقوم الإدارة بتمييز حالة الخدمات بالنسبة لمتطلبات المراقبة و القياس بوسائل مناسبة خلال تحقيق الخدمات حيث يتم تمييز الخدمة المقدمة عن طريق التسجيلات اليومية بكشوف الإدارات المختلفة .

٢. تقوم الإدارات باقتقاء 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 وتميز 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 والمهام المستخدمة في تقديم خدماتها وذلك طبقاً لإجراءات المخازن رقم (١٣) .



## نمط حياة

### ٨,٥,٥ أنشطة ما بعد التسليم

إدارة (الجمعية الأهلية للتنمية الصحية (حياتنا)) ونظراً 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 تراعي 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 (٢٠) وإجراء خدمة المستفيدين رقم (٢٠)

### ٨,٥,٦ ضبط التغييرات

تقوم منظمة (الجمعية الأهلية للتنمية الصحية (حياتنا)) بمراجعة وضبط التغييرات على تقديم الخدمة، وذلك بالقدر اللازم لضمان المطابقة المستمرة للمتطلبات. وتقوم بالاحفاظ بمعلومات موثقة تصف نتائج مراجعة التغييرات والأشخاص المخول لهم إجراء التغييرات وأي إجراءات ضرورية تنشأ عن المراجعة. وذلك تبعاً 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 أنه 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 طبقاً لإجراء مراقبة وقياس وتميز وتتبع الخدمات رقم (١٢).

### ٨,٧ التحكم في المخرجات غير المطابقة



## نطء 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. وينطبق 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 والخدمات رقم (١٤).



# القسم التاسع

تقييم الأداء

*Performance*

*evaluation*



@hayatonaorg

055 456 4004

info@hayatona.org.sa  
hayatona.org.sa

نمط حياة

٩. تقييم الأداء

٩,١ المراقبة والقياس والتحليل والتقييم

٩,١,١ عام

قامت إدارة الجمعية بتحديد ما يلي:

أ) ما يتبع مراقبته وقياسه؛

ب) الأساليب المستخدمة في المراقبة والقياس والتحليل والتقييم الازمة 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 الاحفاظ بمعلومات موثقة كبرهان على النتائج وذلك تبعاً لإجراء 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 وتطوراتهم. حيث قامت بتحديد أساليب الحصول على تلك المعلومات ومراقبتها ومراجعتها وذلك طبقاً لإجراء التواصل مع العملاء رقم (٢) .

٩,١,٣ التحليل والتقييم

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 نفذ بفاعلية؛

هـ) فاعالية الإجراءات المتخذة لمواجهة المخاطر واستغلال الفرص؛

و) أداء مقدمي الخدمات الخارجيين؛



@hayatonaorg

055 456 4004

info@hayatona.org.sa  
hayatona.org.sa

## نطء 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 لها اجراء 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 و مجال 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 مسؤولية التخطيط لها بالإضافة إلى بيان طريقة إعداد و تقديم 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 المعايير ISO 9001:2015 وأهداف الإدارة وسياسة الجودة.



## نطء حياة

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

### ٩,٣,٢ مدخلات المراجعة :

يحدد إجراء مراجعة الإدارية رقم (١٨) مدخلات مراجعة الإدارية بحيث تشمل معلومات عن نتائج المراجعات الداخلية والتغذية المرتدة من المستفيد وقياس رضاء المستفيدين . وأداء العمليات ومطابقة الخدمات وحالة الإجراءات الوقائية والتصحيحية وموقف الأهداف ومدى تحقيقها 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 الإدارية رقم (١٨) مخرجات مراجعة الإدارية 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: ١/١

تاريخ الإصدار: ٢٠٢١/٦/١

تاريخ التعديل:



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

ترخيص رقم ٣٤١

نط حياة

# القسم العاشر

## التحسين

# Improvement



@hayatonaorg

055 456 4004

info@hayatona.org.sa

hayatona.org.sa

## نمط حياة

### ١٠ التحسين

#### ١٠,١ عام

إن " إدارة الجمعية ) " ملتزمة بتطبيق سياسة التطوير المستمر لجميع الجوانب المتعلقة بالعمل وستتأكد من إن نظام إدارة الجودة يساهم بشكل فعال بتحقيق أهداف ( الجمعية ) بما يضمن الآتي:

- 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 وحفظها بناء على إجراء ضبط عدم تطابق مخرجات العمليات والمنتجات و الخدمات رقم (١٤) والذي يحدد مسؤولية 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) .

- وكمجزء 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 وتشكل جزء من جدول أعمال اجتماعات الإدارة الدورية لمراجعة نظام الجودة .

#### ١٠,٣ التحسين المستمر

تقوم ادارة الجمعية بالتحسين باستمرار من ملائمة وكفاية وفاعلية نظام إدارة الجودة كما تقوم بمراجعة نتائج التحليل والتقييم والمخرجات المستقة 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) .



إصدار/تعديل: ١/١

تاريخ الإصدار: ٢٠٢١/٦/١

تاريخ التعديل:



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

ترخيص رقم ٣٤١

نط حياة

# القسم الحادي عشر

## الملحقات

## Attachments



@hayatonaorg

055 456 4004

info@hayatona.org.sa  
hayatona.org.sa

الملحقات ١١ Attachments ١١

١١.١. قائمة إجراءات نظام الجودة Quality System Procedures List

م	الإجراء	كود الإجراء
1	إجراء سياق المنظمة والأطراف المهمة	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 المؤثقة	١٠
11	إجراء المشتريات وتقدير 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 الإدارية	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

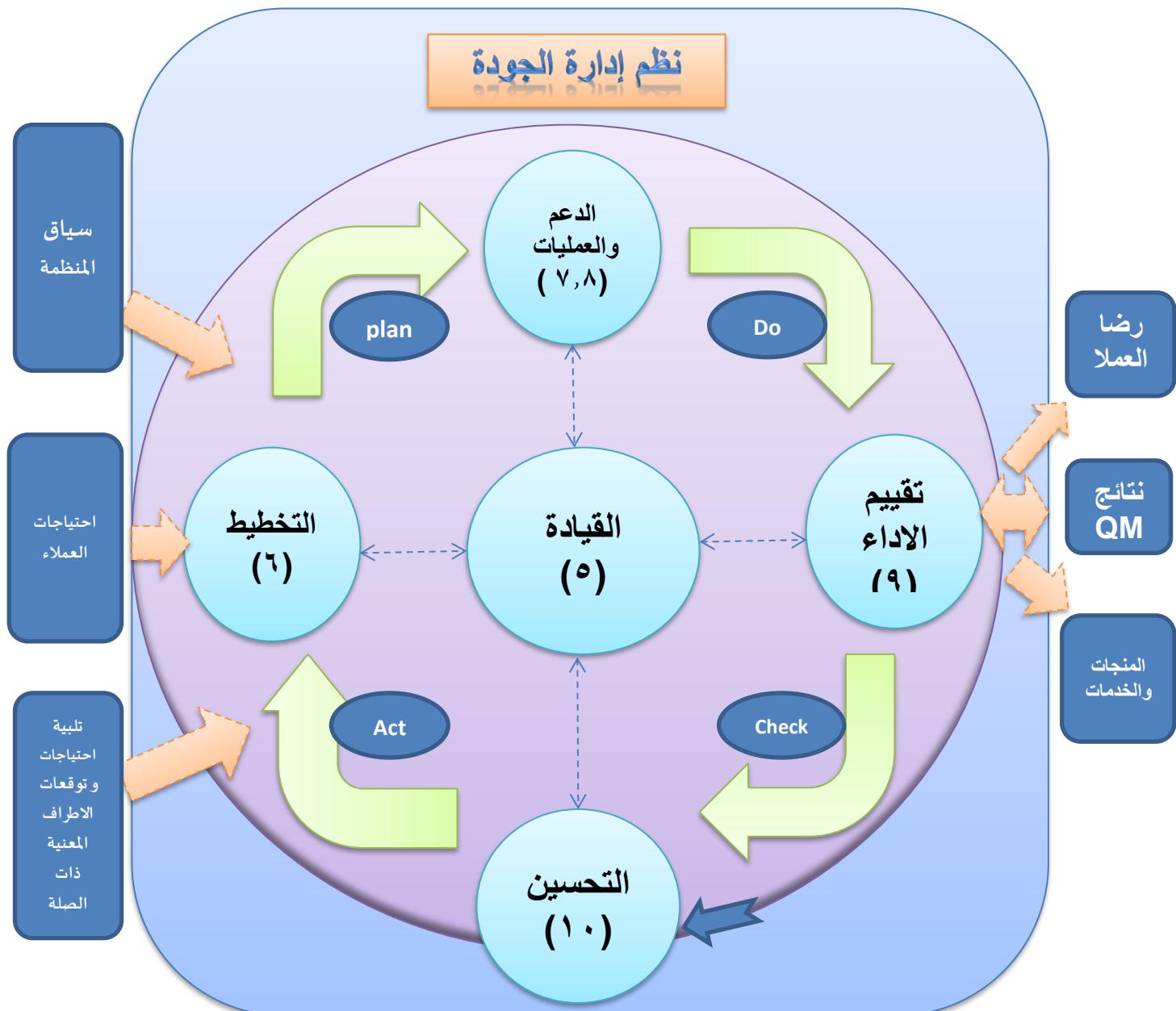


@hayatonaorg

055 456 4004

info@hayatona.org.sa  
hayatona.org.sa

## ١١.٢ وصف وتدخل العمليات



إصدار/تعديل: ١/١

تاريخ الإصدار: ٢٠٢١/٦/١

تاريخ التعديل:

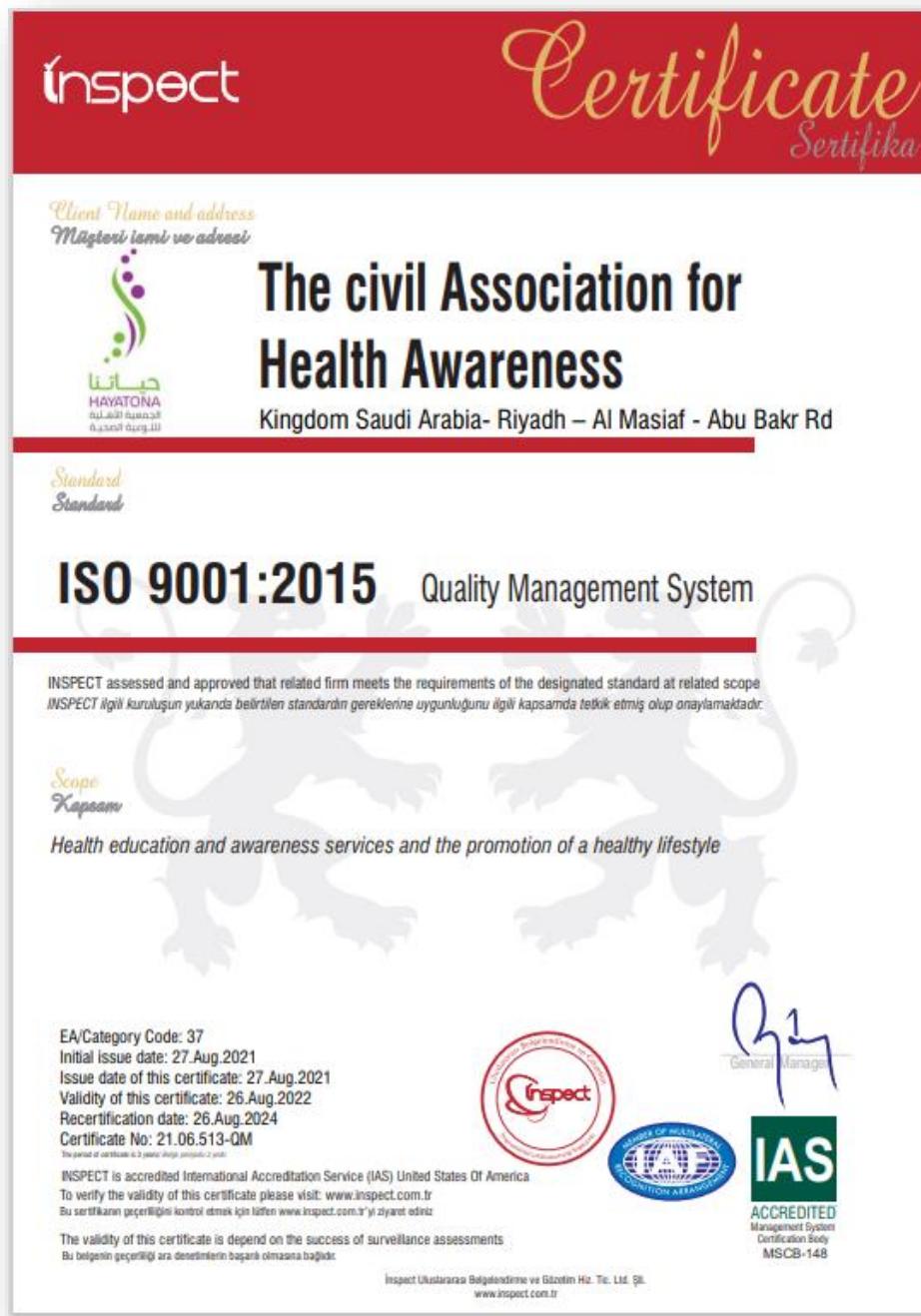


المملكة العربية السعودية  
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
الجمعية الأهلية للتنمية الصحية  
The Civil Association For Health Awareness

ترخيص رقم ٣٤١

نمط حياة

صورة من شهادة ISO 9001:2015 . ١١٣



@hayatonaorg

055 456 4004

info@hayatona.org.sa  
hayatona.org.sa