



جمعية رعاية الأيتام
بمنطقة عسير (آباء)
ترخيص رقم 451



نظام الرقابة الداخلية

لجمعية رعاية الأيتام بمنطقة عسير (آباء)

يدكم الحانية

+966 172303000

+966 501353000

aabaaseer



المملكة العربية السعودية

أبها، طريق الملك فهد

ص.ب. رقم 200 رمز بريدي 62527

aaba@aaba.sa



aaba.sa



المقدمة

بقصد التأكد من صحة وواقعية القوائم المالية للجمعية يقوم المحاسب بتقييم نظام الرقابة الداخلية وكذلك جمع أدلة الإثبات لكي يتسنى له التأكد من أن نظام العمليات لا يتضمن نقاط ضعف تؤدي إلى تضليل القوائم المالية للمركز المالي ونتائج أعمال الجمعية، فإذا كان نظام الضبط الداخلي (الرقابة الداخلية) جيداً ويمكن الاعتماد عليه عندها يمكن للمحاسب التخفيف من عملية جمع أدلة الإثبات والعكس صحيح.

تقييم إجراءات الرقابة الداخلية الخاصة بالإيرادات والمصروفات للجمعية حسب الآتي: -

- أ- تقييم إجراءات الرقابة الداخلية الخاصة بدورة الإيرادات.
- ب- تقييم إجراءات الرقابة الداخلية الخاصة بدورة المصروفات.

دورة الإيرادات:

تتكون دورة الإيرادات من الخطوات التالية:-

1. تلقي أمر التبرع من المانح
2. تسجيل أمر التبرع
3. تحصيل مبلغ التبرع

مدخل العمليات: «الخطوات التمهيدية لمراجعة العمليات بدورة الإيرادات.»

قبل البدء بعملية المراجعة لابد للمحاسب من التعرف على طبيعة عمل الجمعية والعاملين فيها، وكذلك القوانين التي تخضع لها الجمعية، وكذلك التعرف على سياسة التسويق لأعمال وأنشطة الجمعية وتحديد أثر ذلك على سياسة جمع التبرعات ونلخصها فيما يلي:

أ/ سياسة التسويق:

إن استيعاب خطة التسويق أمر ضروري للمحاسب وذلك لفهم آلية حدوث الإيرادات التي تنتج عن تسويق أنشطة الجمعية، كما تخدم في الوقت نفسه عملية إعداد خطة التسويق.

ب/ الالتزامات القانونية:

يجب على المحاسب التأكد من التزام الجمعية بالقوانين والأنظمة المعمول بها.

ج/ تدفق العمليات وعناصر الرقابة:

يقصد بتدفق العمليات الصيغة التي يتم بها تتابع العمليات والتي يمكن من خلالها للمحاسب الحكم بشكل أولي على إجراءات نظام الرقابة الداخلية فإذا كانت سندات القبض والشيكات تسجل تبعاً لتاريخ ورودها.

وتحمل هذه السندات أرقاماً متسلسلة فمن خلال هذا الإجراء يمكن للمحاسب التأكد من أن جميع عمليات التبرع قد سجلت حسب تسلسلها ووفق الشيكات، وهذا ما يدفع بالمحاسب إلى اختيار عينة صغيرة للتأكد من سلامة هذه العملية ودقتها، ومن ثم يمكن له الانتقال إلى مرحلة المطابقة ما بين قيم هذه السندات اليومية أو الشهرية مع القيم المسجلة في الحسابات البنكية لقيمتها المحددة.

إن تدفق العمليات الخاصة بدورة الإيرادات يمكن أن يتضمن مجموعة من الإجراءات الرقابية داخل الجمعية بحيث يمكن تقسيمها على النحو التالي:-

إجراءات الرقابة الداخلية:

تبدأ الإجراءات بتلقي المبلغ من المتبرع أو المانح أو العضو ويقوم قسم المحاسبة بناءً على ذلك بإصدار سند استلام المبلغ سواء كان شيكاً أو نقداً حيث يكون السند من عدة نسخ مع العلم بأن مستند القبض يحمل رقم متسلسل بشكل مسبق بحيث يسمح ذلك بتسهيل إجراءات الرقابة على المستندات المفقودة، وتوزيع نسخ مستند القبض كما يلي:-
النسخة الأولى: ترسل إلى العميل لإعلامه بالحصول على المبلغ مع خطاب شكر.





النسخة الثانية: ترسل إلى قسم المحاسبة.

النسخة الثالثة: تبقى في الإدارة.

يجب أن يتضمن نظام الرقابة الداخلية ما يلي :-

وجود إدارة مستقلة أو قسم مستقل له صلاحية اتخاذ القرار في عملية تلقي التبرعات، حيث يقوم هذا القسم بإجراء دراسة موسعة لأوضاع المانحين، وبالتالي فإن الشخص المختص الذي يقوم بالتسجيل في الدفاتر لا يجوز له التدخل في عملية إعداد المستندات والتقارير للتبرعات المتلقاة.

إجراءات الرقابة الداخلية على أوراق القبض:

- تحديد سلطة من له حق في اصدار سندات القبض وتحديدتها تحديداً واضحاً.
- الفصل التام بين من يعهدته هذه الأوراق وبين الاختصاصات الأخرى التي تتعارض مع طبيعة عمله مثل أمين الصندوق.
- المحافظة على أوراق القبض وذلك بوضعها في مكان أمين وفي حيازة موظف مسؤول.
- تخصيص يومية خاصة لأوراق القبض تسجل فيها جميع البيانات الخاصة بالمستندات التي تسجلها الجمعية على المتبرعين والاعضاء، وأهم ما يجب أن تتضمنه هذه اليومية من بيانات:
 - اسم الحساب
 - اسم المسحوب منه
 - تاريخ السحب
 - مبلغ التبرع.
 - عمل جرد دوري مفاجئ بين كشف البنك وبين ما هو مدون بيومية أوراق القبض.
 - إعداد التقارير الدورية عن مبالغ الإيرادات.

إجراءات الرقابة الداخلية على المقبوضات النقدية:

تعتبر هذه الإجراءات جزء هام من أجزاء الرقابة التي إن اتصفت بالقوة أدت إلى تسهيل عملية المراجعة، حيث أن أهم الإجراءات الواجب توفرها في نظام الرقابة الداخلية الخاص بالمقبوضات النقدية هي:-

- تقسيم العمل وفصل الاختصاصات المتعارضة، وتقسيم العمل يعني توزيع نشاط استلام النقدية على أكثر من شخص بحيث يتولى الأول تنظيم مستند القبض والثاني يقوم بقبض المبلغ المحدد المبالغ المقبوضة أما الثالث فيقوم بتسجيل ذلك محاسبياً والرابع يتولى إيداع المبلغ في حساب الجمعية بالبنك.
- طبع الإيصالات «إشعار القبض» التي تحمل أرقام متسلسل.
- فصل إجراءات القبض عن الدفع
- الجرد المفاجئ

تقييم إجراءات الرقابة الداخلية على الإيرادات:

عند انتهاء توصيف إجراءات الرقابة على الإيرادات، ويتم غالباً قبل فريق المحاسبة، يقوم رئيس المراجعة بتقييم دورة الرقابة على الإيرادات لتحديد درجة الاعتماد على الرقابة المستخدمة عن طريق مدى تحقيقها للأهداف المتوقعة كما يجري تقييماً مماثلاً لعملية استلام النقدية.

على المدير العام التنفيذ أن يقرر ما هي الإجراءات في نظام الرقابة على دورة الإيرادات التي تعد قوية بشكل كافي لإمكان الاعتماد عليها وما هي نقاط الضعف الناتجة عن غياب بعض الإجراءات المرغوبة التي يجب أن يقيم مدى تأثيرها القيمي في القوائم المالية.





دورة المصروفات:

يقصد بدورة المصروفات كافة العمليات المتداخلة فيما بينها والتي تهدف إلي الحصول على أصول ثابتة أو شراء مواد بالإضافة إلى العمليات الناتجة عن ذلك والتي تزامن بدفع مبالغ اقتناء أصل أو شراء مواد للجمعية وتبدأ دورة المصروفات بإعداد طلب شراء داخل الجمعية، ثم يلي ذلك الاتصال بالموردين وبحث موضوع الأسعار والمواصفات الأخرى وتحديد الجهة التي يراد الشراء منها، وبعد ذلك يتم استلام البضاعة أو الأصل وتنتهي دورة المصروفات بدفع ثمن الشراء وتسجيله في دفاتر الجمعية.

حياسة الأصول الثابتة:

لايبد للمحاسب من تحديد نوع الأصل المشتري واستعمالته وبرامج الصيانة المتعلقة به وذلك بقصد الفصل وتحديد المصروفات الإرادية والرأسمالية المتعلقة به، كما أنه من الضروري الفصل بين الأصول الثابتة التي تملكها الجمعية وتستثمرها وبين تلك التي تستثمرها ولا تملكها (أصول مستأجرة) وما يترتب على ذلك من عمليات محاسبية خاصة بكل منهما ، فالأولى تظهر في الدفاتر والسجلات ويسمح باستهلاكها بينما لا تظهر الثانية في السجلات والدفاتر ولا يسمح باستهلاكها وإنما يسمح بتسجيل جميع المصروفات المتعلقة بها بالإضافة إلى بدل إيجارها السنوي.

تدفق العمليات:

يقصد بتدفق العمليات الخاص بدورة الحيازة والمصروفات آلية تسلسل العمليات التي تجري أثناء شراء المواد واقتناء الأصول الثابتة بالإضافة إلى مجموعة المستندات التي ترافق ذلك والإجراءات الخاصة بالرقابة الداخلية المعتمدة من قبل الجمعية، حيث يمكن للمحاسب معرفة ذلك من خلال المقارنات أو الملاحظات المباشرة.

إجراءات الرقابة الداخلية على عمليات الشراء:

تبدأ عملية الشراء عادة من خلال إعداد طلب الشراء من صاحب الصلاحية بذلك (المدير التنفيذي أو من يفوضه) ينظم طلب شراء، وبعد هذه العملية يتم الاتصال بالموردين وتحديد نوع ومواصفات البضاعة وكذلك تحديد أسعارها واختيار المورد المناسب في حال تعدد الموردين، ثم ينظم أمر شراء، وعند استلامها يتم التأكد من مطابقة مواصفاتها للمواصفات المذكورة في أمر الشراء حيث ينظم مذكرة استلام «مذكرة إدخال بضاعة». كما تتلقى دائرة الحسابات مستند البيع «الفاتورة» الذي ينظمه المورد مما يمكن دائرة الحسابات من إجراء الربط والمطابقة بين أوامر الشراء وأوامر البيع الخاصة بها، وفي نهاية العام تشكل المطابقة المستندية أداة هامة يستخدمها المحاسب ، حيث أن توافر أوامر الشراء لدى دائرة الحسابات دون أن ترفق بمذكرة إدخال يشير إلى إن البضاعة لا تزال بالطريق ، وبالتالي فإن إدراجها ضمن المشتريات الأجلة يحتم إظهارها ضمن بضاعة آخر المدة ، وفي حال عدم إثباتها بالدفاتر يجعل أثر هذه العملية معدوماً بالنسبة للقوائم المالية. بالمقابل فإن استلام البضاعة وتنظيم مذكرة استلام وإرسالها إلى دائرة الحسابات دون أن ترفق بفاتورة البيع المرسلة من المورد أو أمر الشراء يعتبر دليلاً على وصول البضاعة إلى المخازن وبالتالي لا بد من تسجيلها في حسابات الموردين وإضافتها إلى حساب المشتريات.

ومما تقدم يمكن للمحاسب التعرف على بعض إجراءات الرقابة الداخلية التي تخص عملية الشراء من خلال:

1. وجود إدارة المشتريات مستقلة عن إدارة التخزين واستلام المواد.
2. الفصل بين الاختصاصات المتعارضة مع اختصاص أمين المستودع الذي لا يسمح له بإعداد مستند الشراء أو فاتورة البيع.
3. التسجيل في الدفاتر من قبل دائرة الحسابات وبصورة مستقلة.
4. إجراءات المطابقة ما بين الكشف المرسل من الموردين وبين البيانات المسجلة في الدفاتر.
5. مطابقة أرصدة الأستاذ المساعد للموردين مع رصيدهم في الأستاذ العام
6. ترقيم أوامر الشراء بصورة متسلسلة.





إجراءات الرقابة الداخلية على المخزون السلعي:

إن الرقابة الداخلية السليمة على المخازن يجب أن تتضمن مجموعة من الإجراءات الرقابية الهامة منها:
تحديد مسؤوليات موظفي المخازن تحديداً واضحاً بحيث يكونوا مسؤولين عما يلي:

1. استلام البضائع الواردة بعد الانتهاء من فحصها
2. مسك سجلات أو بطاقات يسجل بها الوارد والمنصرف من البضائع
3. إعلام المسؤولين بكمية البضاعة الموجودة لديهم كلما قاربت من الحد الأدنى

إجراءات الرقابة الداخلية على المدفوعات النقدية:

إن نظام الرقابة الداخلية المتعلق بالمدفوعات النقدية يجب أن يتضمن ما يلي:

1. الفصل بين الاختصاصات المتعارضة فمثلاً: موظف يقوم بإعداد أمر الصرف وآخر ينظم الشيك ويوقعه وثالث يقوم بالتسجيل في الدفاتر.
2. الفصل بين أمانة الصندوق المتعلقة بالقبض وبين تلك المتعلقة بالدفع
3. محاولة الالتزام بإجراء عملية الدفع بموجب الشيكات بشرط أن تحمل هذه الشيكات أرقام متسلسلة.
4. عدم إتلاف وتمزيق الشيكات الملغاة والمحافظة عليها في دفتر الشيكات.
5. الحصول على إشعار من المورد يفيد بأن عملية الدفع قد تمت.
6. تحديد السقف الأعلى لموجودات الصندوق وأي زيادة تحول إلى البنك
7. الجرد المفاجئ لصناديق المشروع ومطابقتها مع الأرصدة في الدفاتر

إجراءات الرقابة الداخلية على الأصول الثابتة:

يجب أن يتضمن نظام الرقابة الداخلية على الأصول الثابتة النقاط التالية:

1. تحديد المسؤوليات والاختصاصات المتعلقة بالأعمال التالية:
 - الموافقة على الشراء
 - استلام الأصول وتركيبها
 - دفع قيمة الأصول المشتراة
2. وضع ميزانية تقديرية للإضافات الرأسمالية تبعاً لسياسة الجمعية.
3. تنظيم سجل للموجودات الثابتة يبين:
 - العدد
 - النوع
 - تاريخ الشراء
 - التكلفة
 - كيفية الاستهلاك
4. التأمين على الأصول ضد الأخطار المختلفة.
5. الفصل التام بين نفقات الصيانة والنفقات الرأسمالية.
6. تحديد الأساس الصحيح لاستهلاك كل نوع من أنواع الأصول.
7. إحكام الرقابة على قطع الغيار والأدوات والمهمات الصغيرة
8. دراسة الجدوى الاقتصادية من اقتناء الأصول أو استئجارها
9. الجرد المفاجئ للعدد والأدوات ومطابقتها مع أرصدها في الدفاتر.
10. التمييز بين النفقات الإدارية والنفقات الرأسمالية.





جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير

دليل نظام إدارة الجودة

CSCG -00

Quality Management System Manual

إعداد:

م/ جمال أحمد عرفة

مستشار التخطيط الاستراتيجي والتطوير المؤسسي

إصدار / تعديل: /1
تاريخ الإصدار: / ٢٠٢١
تاريخ التعديل:
رقم الصفحة:

جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير
دليل نظام إدارة الجودة
Quality Management System Manual ISO 9001:2015



هذا دليل إرشادي يمثل الوثيقة المرجعية لنظام الجودة، والذي يُبنى عليه نظام إدارة الجودة لجمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير، وهو يحتوي على سياسة الجودة، والأنشطة (العمليات) التي من المفترض توصيفها وتنفيذها لتحقيق هيكلية العمليات بالجمعية. وقد تم بناء الدليل وهيكلية العمليات ليكون مطابقاً لمتطلبات المواصفة الدولية ISO 9001-2015 ومناسبا لطبيعة العمل بالجمعية - قدر الإمكان وفي حدود المتاح من المعلومات - وذلك حتى يتمكن الجمعية من الحصول على شهادة المطابقة مع هذه المواصفة عند اكتمال توصيف وتنفيذ هذه الإجراءات بإذن الله تعالى. ويلاحظ أن بعض الألفاظ أو العبارات أو مسميات العمليات قد تبدو غير مألوفة لغير المتخصصين في الوقت الحالي، حيث تنطلق من مواصفات الجودة العالمية، إلا أنه سيصبح مدى أهميتها عند تنفيذ أنشطة التوعية بنظام إدارة الجودة للعاملين بالجمعية.

هام:

بعض الإجراءات الواردة في هذا الدليل لم يتم تفعيلها بعد، ولم يتم تكوين الوحدات الإدارية المسؤولة عن تنفيذها، وبالتالي تكون - كمبدأ عام - كل إجراءات الجودة مرنة وقابلة للتطوير بناء على متطلبات العمل ورؤى القائمين عليه.

© لا يجوز تداول أو استخدام هذه الوثيقة خارج الأغراض المخصصة لجمعية آباء لرعاية الأيتام وفي نطاق عمله.
مركز القطاع الثالث للتدريب والاستشارات الإدارية

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

جدول المحتويات

٦	الإعداد
٦	التعديلات
٧	جهات التوزيع
٨	نبذة عن جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير
١٠	سياسة الجودة
١٢	المقدمة
١٥	ضبط دليل الجودة
١٧	سياق المنظمة
١٩	القيادة
٢٥	الدعم
٢٩	التشغيل وإدارة المشاريع
٣٤	تقييم الأداء
٣٧	التحسين

جهات التوزيع^٣

م	رقم النسخة	جهة التوزيع	مسؤول الجهة
١			
٢			
٣			
٤			
٥			
٦			
٧			
٨			
٩			
١٠			

^٣ يتم تمييز كل نسخة برقم، ويتم توزيع كل نسخة إلى الجهات المعنية وتوقيع مسؤول الجهة على الاستلام

نبذة عن جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير^٤

حقائق عامة:

	اسم الجمعية		
	الصفة القانونية		
	سنة التأسيس		
	عدد الموظفين		
	العنوان		
	الهاتف		
	الفاكس		
	الموقع الإلكتروني		
	البريد الإلكتروني		
التنفيذيون	إدارة وسطى	إدارة عليا	عدد الموظفين

^٤ هذه صفحة البيانات الأساسية للجمعية، ويمكن إضافة أية بيانات أخرى يراها المسؤولون ضرورية

من نحن؟

تأسست جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير في الثاني والعشرين من شهر رمضان لعام ١٤٢٩ هـ تحت رعاية صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن خالد أمير منطقة عسير سابقاً ومستشار خادم الحرمين الشريفين حالياً، برؤية إستراتيجية بأن لا يبقى يتيم ولا أرملة في منطقة عسير دون رعاية أو كفالة.

خلال فترة وجيزة تم بفضل الله افتتاح ثلاثة عشر فرعاً في كل من: أبها، خميس مشيط، سراة عبيدة، ظهران الجنوب، مريه، الفرشة، الربوعة، أحد رفيدة، طريب، النماص، تنومة، بلقرن، رجال ألمع

الرؤية

" التميز في رعاية الأيتام والعناية بأسرهم "

الرسالة

" جمعية أهلية متخصصة في رعاية الأيتام والعناية بأسرهم بمنطقة عسير؛ سعياً لتحقيق حياة كريمة لهم، عبر منظومة متكاملة من الخدمات والمبادرات ذات الأثر الإيجابي "

القيم المؤسسية

حفظ الكرامة: خدمة اليتيم واحترام ذاته والتعامل معه بالطريقة المثلى

الابتكار: خلق بيئة محفزة على التجديد والإبداع في الخدمات والمنتجات وأساليب العمل بجهد وتكلفة أقل

الشفافية: نشر تقارير الأداء المؤسسية والمالية للمعنيين وأصحاب المصلحة بمصداقية ووضوح، مع ضمان دقة المعلومات

الإنجاز: تنفيذ الأعمال والمهام بجودة عالية في أسرع وقت وبأقل جهد وفق المستهدفات والخطط المعتمدة

العمل بروح الفريق: الانسجام والتفاهم بين فريق العمل لتحقيق رؤية وأهداف الجمعية بكفاءة وفاعلية

إصدار / تعديل: ١/
تاريخ الإصدار: / ٢٠٢١
تاريخ التعديل:
رقم الصفحة:

جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير
دليل نظام إدارة الجودة
Quality Management System Manual ISO 9001:2015



القسم الأول

سياسة الجودة^٥

^٥ سياسة الجودة تعكس مدى التزام الإدارة بتطبيق مفاهيم الجودة الواردة في المواصفة الدولية ISO 9001-2015، وتطوير العمل لأجل تحقيق الغاية التي أقيم لأجلها الجمعية، وتبين أيضا الطرق التي يتم بها تحقيق ذلك.

١. سياسة الجودة لجمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير^٦

تلتزم إدارة جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير بالاشتراطات والمواصفات العالمية والمحلية السائدة في تنفيذ أعمالها ومشاريعها بجودة 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 المحاور التالية:

١,١ الجمعية

- ❖ الالتزام بكل القوانين والتشريعات والمواصفات ذات الصلة بالجمعية ونطاق عملها.
- ❖ التحسين المستمر لنظام الجودة طبقاً لمتطلبات المواصفة ISO 9001 -2015.
- ❖ تحديد الأهداف اللازمة لتحقيق استراتيجية الجمعية.
- ❖ مراجعة سنوية لسياسة الجمعية وأهدافها للتأكد من مدى فاعليتها.

١,٢ العاملون بالجمعية

- ❖ توفير فعاليات تأهيلية للعاملين لزيادة الوعي والتعلم في مجال عملهم، وكذا بالمواصفات والمعايير المطبقة، والعمل الدائم على تحسين مستوى الأداء.
- ❖ إعلام جميع العاملين بهذه السياسة لتطبيقها، كلٌّ في مجاله.

١,٣ المستفيدون

- ❖ جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير تتعهد بتحقيق متطلبات المستفيدين وتوقعاتهم عن طريق تنفيذ مشاريع ذات جودة عالية.
- ❖ قياس رضا المستفيدين وكفاءة وجودة الخدمات المقدمة لهم بصفة مستمرة.

١,٤ الشركاء

- ❖ جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير حريصة على حسن انتقاء الشركاء والموردين ومنفذي الخدمات وذلك لتعظيم الفائدة التي يحصل عليها المستفيدون.
- ❖ تتعهد جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير بالعمل على زيادة الإدراك المستمر للشركاء والموردين ومنفذي الخدمات بأهمية الجودة وأهمية تطبيق نظم إدارة الجودة.
- ❖ قياس مستوى أداء الشركاء والموردين ومنفذي الخدمات وكفاءة الخدمة المقدمة منهم بصفة مستمرة للتأكد من مساهمتها لسياسة الجمعية.

رئيس مجلس الإدارة

إصدار / تعديل: ١/
تاريخ الإصدار: / ٢٠٢١
تاريخ التعديل:
رقم الصفحة:

جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير
دليل نظام إدارة الجودة
Quality Management System Manual ISO 9001:2015



القسم الثاني

المقدمة

٢. مقدمة

٢,١. مجال دليل الجودة:

يقوم دليل الجودة بتعريف نظام إدارة الجودة المطبق على الخدمات والأنشطة والعمليات التي تقوم إدارات الجمعية بتنفيذها طبقا لمتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015.

٢,٢. مجال نظام إدارة الجودة:

مجال نظم إدارة الجودة يغطي كافة الأنشطة الداخلية للجمعية، وكذا المشاريع التي تنفذها بشكل مباشر.

٢,٣. الاستثناءات:

متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 والغير مطبقة في الجمعية:
نحن جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير لسنا ملتزمين بتطبيق البند/ البنود التالية من المواصفة ISO9001:2015 في نظام إدارة الجودة في الجمعية حيث إن هذه المتطلبات غير مطبقة في عملياتنا:

رقم البند	عنوان البند/المطلب	مصادقية عدم تطبيق المتطلب
8.5.1 (F)	ضبط الانتاج وتقديم الخدمات/ إقرار الصلاحية وإعادة إقرار الصلاحية الدورية للقدرة على تحقيق النتائج المخطط لها من عمليات الإنتاج وتوفير الخدمة حيث لا يمكن التحقق منها بالمراقبة أو القياس لاحقا	حيث لا تتوافر لدينا القدرة على الرصد والقياس والتحقق من المنتجات والخدمات المقدمة من الجمعية في كل عملياتنا؛ لذا نستبعد تطبيق هذا البند.

٢,٤. المراجع:

- ISO 9001-2015, Quality Management System, Requirements.
Guidances on system implementation are found in.
- ISO 9000-2015, Quality Management System – Fundamentals & Vocabulary.
- ISO 9004:2009, Quality Management System – Guidance for Performance Improvement.

٢,٥. المصطلحات:

- **الإجراء:**
يستخدم لوصف العمليات وتوضيح المسؤوليات عن إحدى العمليات، حيث الإجراء هو عملية مكتوبة وموثقة.
- **دليل الجودة:**
يستخدم لتوضيح كيفية تغطية عناصر مواصفة الأيزو بالعمليات الداخلية.
- **النموذج:**
يقصد به نموذج فارغ لا يحتوي على أي بيانات، ويستخدم لتسجيل البيانات به، ويتم تحديد عناوينه وتصميمه ليخدم خطوة أو نشاط في عملية محددة.
- **السجل:**
هو النموذج، ولكن بعد تسجيل البيانات به كدليل مادي على تنفيذ العملية.
- **مواصفات الخدمات:**
كل ما يتعلق بالمواصفات الفنية المحددة سلفاً للخدمات التي تقدمها الجمعية.
- **الأنشطة الرئيسية:**
هي الأنشطة التي تتعلق مباشرة بإجراءات تحقيق الخدمات وتؤثر تأثيراً مباشراً على الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- **الأنشطة الداعمة:**
هي الأنشطة التي تدعم تنفيذ الأنشطة الرئيسية وتأثيرها غير مباشر على الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- **نظام إدارة الجودة:**
يتكون من: الهيكل التنظيمي لجمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير، وسياسة الجودة، ودليل الجودة، وإجراءات الجودة، وتعليمات العمل، ومواصفات الخدمات، النماذج والسجلات.
- **مراجعة الجودة:**
هي نشاط موثق يتم للتحقق من ملاءمة نظام الجودة المطبق بالجمعية 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 الجودة بالجمعية (Steering Committee) للتأكد من الحالة التي عليها نظام الجودة فيما يتعلق بسياسة الجودة وأهدافها، وكذلك مدى ملاءمته لمتطلبات مواصفة الأيزو.
- **إدارة جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير:**
يقصد بها أينما وردت الإدارة العليا للجمعية وتتمثل في مجلس الإدارة، والمدير العام للجمعية، ومديري إدارات الجمعية التي يشملها نظام إدارة الجودة.

إصدار / تعديل: ١/
تاريخ الإصدار: / ٢٠٢١
تاريخ التعديل:
رقم الصفحة:

جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير
دليل نظام إدارة الجودة
Quality Management System Manual ISO 9001:2015



القسم الثالث

ضبط دليل الجودة^٧

^٧ يقصد به تسجيل هذا الدليل كوثيقة رسمية حاکمة في نظام الجودة، وإيضاح اعتماده ومدى مراقبته، وتسجيل التعديلات التي قد تطرأ عليه

٣. ضبط دليل الجودة وتداخل العمليات:

٣,١ الاعتمادات

- دليل نظام إدارة الجودة هو وثيقة تشكل الدعامة الأساسية لهيكل وثائق نظام إدارة الجودة لجمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير، ويقوم بإصداره مدير الجودة ويتم مراجعته من المدير التنفيذي للجمعية، وتحت إشراف مجلس إدارة الجمعية والذي يقوم باعتماده.
- وبما أن دليل الجودة وثيقة من وثائق نظام إدارة الجودة فإنه يراقب وثائقياً بآلية مراقبة الوثائق والبيانات والسجلات طبقاً لإجراء المعلومات الموثقة ومعارف الجمعية .
- عند عمل أي تعديل أو تغير 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.

إصدار / تعديل: ٠/١
تاريخ الإصدار: / ٢٠٢١
تاريخ التعديل:
رقم الصفحة:

جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير
دليل نظام إدارة الجودة
Quality Management System Manual ISO 9001:2015



القسم الرابع

سياق المنظمة^٨

^٨ سياق المنظمة هو أحد البنود المستحدثة في إصدار ٢٠١٥ من المواصفة وهو ضروري لتوضيح المؤثرات والظروف التي تعمل من خلالها المنظمة، والتي قد تتخذ بناء عليها قرارات تخص أداء المنظمة ومستقبلها

٤. سياق المنظمة

٤,١ فهم الجمعية وسياقها

- قامت جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير بتحديد القضايا الخارجية والداخلية وثيقة الصلة بغرضها وتوجهها الاستراتيجي والتي قد يكون لها تأثير على قدرة الجمعية على تحقيق الأثر المطلوب منها، والنتائج المرجوة من نظام إدارة الجودة المُطبق لديها.
- كما تقوم بمراقبة واستعراض المعلومات المتوفرة بشأن تلك القضايا الخارجية والداخلية
- ويتم ذلك من خلال إجراء موثق وهو إجراء سياق الجمعية والأطراف المهمة .

٤,٢ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية

١. قامت جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير بتحديد الأطراف المعنية^٩ بعمل الجمعية وذات الصلة بنظام إدارة الجودة، وتحديد متطلبات هؤلاء الأطراف ذوي الصلة بالنظام، كما تقوم الجمعية برصد واستعراض المعلومات المتوفرة حول هؤلاء الأطراف ومتطلباتهم ذات الصلة.
٢. إجراء سياق الجمعية والأطراف المهمة يوضح بالتفصيل كيفية تنفيذ هذه العملية.

٤,٣ تحديد مجال نظام إدارة الجودة

- تم تحديد مجال نظام إدارة الجودة بجمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير في مقدمة هذا الدليل.

٤,٤ نظام إدارة الجودة وعملياته

١. قامت إدارة جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير 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 أي مقترحات تخص إصدار الوثائق أو تعديلها عند الحاجة إلى تغيير في العمليات؛ ولكن يتم مراجعتها وإصدارها أو تعديلها واعتمادها بواسطة المدير المختص.

^٩ الأطراف المعنية هي أي شخص أو منظمة يمكن أن يؤثر أو يتأثر بعمل الجمعية وقراراته، وبالتالي أصبح من الأهمية بمكان حصرهم وتحديد متطلباتهم واحتياجاتهم

^{١٠} باعتبار ما سيكون بإذن الله من توصيف الإجراءات

إصدار / تعديل: ١/
تاريخ الإصدار: / ٢٠٢١
تاريخ التعديل:
رقم الصفحة:

جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير
دليل نظام إدارة الجودة
Quality Management System Manual ISO 9001:2015



القسم الخامس

القيادة

٥. القيادة والالتزام

٥,١ عام

- إن إدارة الجمعية 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 المستفيدين وإضافة قيمة للعمل، وتحقيق الغرض الذي أقيمت الجمعية لأجله.
- تضمن إدارة الجمعية مقدرتها على الإيفاء بالاحتياجات المشروعة والمنتظمة للمستفيدين ومقدرتها على الوفاء بالموصفات الموضوعية لأجلهم، وتطبيق نظام يضمن إبلاغ موظفيها المعنيين بذلك داخل إدارات الجمعية، وذلك من خلال التالي:
 ١. تحمل المسؤولية عن فاعلية نظام إدارة الجودة^{١١}.
 ٢. ضمان أن سياسة الجودة وأهدافها قد وُضعت وُحُدِّت لنظام إدارة الجودة، وبأنها متوافقة مع سياق الجمعية وتوجهها الاستراتيجي.
 ٣. ضمان دمج متطلبات نظام إدارة الجودة في كافة العمليات الداخلية وعمليات المستفيدين والشركاء الخاصة بالجمعية.
 ٤. تشجيع استخدام منهج العملية والتفكير القائم على المخاطر.
 ٥. التأكد من توافر الموارد اللازمة لنظام إدارة الجودة.
 ٦. إبلاغ كافة الأطراف المعنية بأهمية إدارة الجودة الفعالة والامتثال لمتطلبات نظام إدارة الجودة.
 ٧. التأكد من تحقيق نظام إدارة الجودة للنتائج المرجوة.
 ٨. إشراك الأشخاص وتوجيههم ودعمهم للمساهمة في تحقيق فاعلية نظام إدارة الجودة.
 ٩. تشجيع التحسين والتطوير المستمر.
 ١٠. دعم الأدوار الإدارية الأخرى ذات الصلة؛ بُغية إظهار قيادتها أثناء تطبيقها على نطاقات مسؤوليتها.

٥,٢ التركيز على المستفيد.

- تقوم الجمعية بالتركيز على حاجات ومتطلبات المستفيدين والتأكد من تحديدها وتعريفها بشكل كامل ودقيق، وتوصيلها إلى مديري العمليات الخدمية والجهات المنفذة للمشاريع، ويتم ذلك من خلال إجراء سياق الجمعية والأطراف المهمة .

٥,٣ السياسة

- إن سياسة الجودة للجمعية تم تدوينها واعتمادها من جانب رئيس مجلس إدارة الجمعية، والتي تؤكد التزامنا الكامل نحو إرضاء المستفيدين والأطراف المعنية، وتحقيق الغايات التي أقيمت لأجلها

^{١١} مادامت إدارة الجمعية قد تبنت العمل بنظام إدارة الجودة؛ فإن مصطلح (نظام إدارة الجودة) يطلق على نظام الإدارة عموماً

الجمعية، وكذا التطوير المستمر، وعلى جميع المديرين التأكد من أن هذه السياسة تم شرحها وفهمها من جميع العاملين تحت إدارتهم.

- يتم مراجعة سياسة الجودة دورياً من قبل إدارة الجمعية خلال اجتماعات "مراجعة الإدارة" لنظام الجودة مرة سنوياً على الأقل، ويتم نشر السياسة وتوعية الموظفين بها داخل الجمعية وتوصيلها إلى الأطراف المعنية.

٥,٤ الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية

إن الهيكل التنظيمي يحدد ويعرف العلاقة بين مجلس الإدارة للجمعية والإدارات التنظيمية للجمعية وعملياته. بالإضافة إلى ذلك فإن بطاقات الوصف الوظيفي لكل وظيفة ستعرف المسؤوليات المحددة والصلاحيات المعطاة لشاغل المنصب، والعلاقة بين المنصب وبقية أقسام الإدارة، وكذلك أي مسؤوليات أو صلاحيات خاصة معطاة للمنصب أو الوظيفة.

إصدار / تعديل: ١/
تاريخ الإصدار: / ٢٠٢١
تاريخ التعديل:
رقم الصفحة:

جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير
دليل نظام إدارة الجودة
Quality Management System Manual ISO 9001:2015



القسم السادس

التخطيط

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. تحقيق وتعزيز الآثار المرغوب فيها والتي أقيمت الجمعية لأجلها.
٣. منع الآثار غير المرغوب فيها أو الحد منها.
٤. إحراز تحسن مستمر في الأداء.

وقد قامت الجمعية بوضع إجراء خاص لعملية إدارة المخاطر والفرص داخل الجمعية، وهو إجراء إدارة المخاطر والفرص.

٦,٢ أهداف الجودة^{١٢} والتخطيط لتحقيقها

١. تقوم الإدارة العليا والإدارات المعنية بإنشاء أهداف الجودة للجمعية ومراجعتها واعتمادها وتوثيقها، بما فيها تلك الأهداف المطلوبة لاستيفاء متطلبات الخدمات، وتكون الأهداف متوافقة مع سياسة الجودة وقابلة للقياس طبقاً لإجراء أهداف الجودة.
٢. يقوم مديرو الإدارات بإعداد الأهداف وصياغتها، كما يتم مراجعة هذه الأهداف لضمان تنفيذها ومناسبتها طبقاً لإجراء إجراء التحسين المستمر وأهداف الجودة.

٦,٣ التخطيط لإجراء تغييرات

قامت إدارة الجمعية بإنشاء نظام إدارة الجودة يشمل كل عمليات الجمعية، وتم تخطيط النظام بحيث يضمن من خلاله تنفيذ الأعمال لكل الإدارات بطريقة ميسرة ولضمان تحقيق النتائج المرجوة، كما توجد آليات داخل النظام تسمح بالتطوير والتعديل فيه لمواكبة أي تغييرات قد تكون ضرورية، على أن يتم مراعاة النقاط التالية عند إحداث تعديل أو تغيير في النظام:

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

^{١٢} هي أهداف الجمعية المحددة بناء على الخطة الاستراتيجية لها، ويتم دراسة التوجهات الاستراتيجية للجمعية أو بناءها في حالة عدم وجودها

إصدار / تعديل: ١/
تاريخ الإصدار: / ٢٠٢١
تاريخ التعديل:
رقم الصفحة:

جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير
دليل نظام إدارة الجودة
Quality Management System Manual ISO 9001:2015



القسم السابع

الدعم

٧. الدعم ١٣

٧,١. عام

الإدارة العليا للجمعية وفرت الموارد اللازمة لوضع وتطبيق نظام إدارة الجودة والحفاظ عليه وتحسينه بصورة مستمرة، آخذةً في الاعتبار العوامل التالية:

١. قدرات وإمكانات الموارد الداخلية القائمة والقيود المفروضة عليها.
٢. ما الذي يتعين الحصول عليه من جهات خارجية.

٧,١,٢. الأفراد

- أن يكون جميع الموظفين مؤهلين بدرجة كافية للقيام بالأعمال الموكلة إليهم.
- تحديد المؤهلات والمهارات والخبرات للموظفين القائمين بأي أعمال تؤثر على الجودة، وكذلك توفير التدريب اللازم لضمان ذلك أينما اقتضى الأمر، عن طريق مدير إدارة الموارد البشرية (أو من يقوم بعمله)، وأنشأت الجمعية إجراء خاص لإدارة عملية التعيين والتوظيف وانتقاء الأفراد الذين يخدمون أغراض الجمعية وتنفيذ متطلبات عملياتها المختلفة، وذلك تبعاً لإجراء الموارد البشرية .

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 (Software) والخدمات المساندة طبقاً لإجراء الصيانة والبنية التحتية وبيئة العمل .
- كما تلتزم الإدارة بصيانة هذه البنية الأساسية ومرافقها بصورة كافية بما يضمن الحصول على خدمات مطابقة لحاجات ومتطلبات المستفيدين، ويحظى برضايتهم طبقاً لإجراء الصيانة والبنية التحتية وبيئة العمل .

٧,١,٤. البيئة اللازمة لتشغيل العمليات

- إن إدارة الجمعية تتأكد دائماً من أن جميع الجوانب الخاصة بمحيط العمل والتي لها تأثير على جودة الخدمات قد تم تحديدها وإدارتها بصورة فعالة في جميع الأحوال، وذلك من خلال إجراء الصيانة والبنية التحتية وبيئة العمل . مع مراعاة الحالة الاجتماعية والنفسية للموظفين والعمل على توفير الجو الآمن لتقديم أرقى الخدمات من الأفراد.

٧,١,٥. المعرفة التنظيمية

قامت الجمعية بتحديد المعارف اللازمة لتشغيل عملياتها وتحقيق مطابقتها للخدمات، وتقوم بالحفاظ على هذه المعارف وإتاحتها بالقدر اللازم، وذلك عند معالجة الاحتياجات والاتجاهات المحيطة ذات التغيير المتسارع، كما تأخذ الجمعية في الاعتبار معارفها الحالية وتحديد كيفية اكتساب المعارف

^{١٣} هذا البند يشمل الإجراءات التي من شأنها تقديم الدعم اللازم لصيانة نظام إدارة الجودة بالجمعية

الإضافية الضرورية والتحديثات المطلوبة أو الوصول إليها، وتطبَّق هذه العملية من خلال إجراء المعلومات الموثقة ومعارف الجمعية.

٧,٢. الكفاءة

قامت الجمعية بتحديد الكفاءة الضرورية للأفراد القائمين بأعمال خاضعة لسيطرتها والتي تؤثر على أداء نظام إدارة الجودة وفعاليتها، والتأكد من أن هؤلاء الأفراد مؤهلون على أساس التعليم أو التدريب أو الخبرة المناسبة، كما اتخذت الإجراءات اللازمة لإكساب الكفاءة اللازمة عند الاقتضاء، وتقييم فاعلية الإجراءات المتخذة والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المناسبة كبرهان على الكفاءة وذلك من خلال إجراء الموارد البشرية والتدريب.

٧,٣. التوعية

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

١. سياسة الجودة.
٢. أهداف الجودة ذات الصلة.
٣. دورهم وإسهاماتهم في تحقيق فاعلية نظام إدارة الجودة، بما في ذلك المزايا المتأتية من تحسن الأداء.
٤. الآثار السلبية المترتبة على عدم المطابقة مع متطلبات نظام إدارة الجودة.

٧,٤. الاتصالات

تقوم إدارة الجمعية باستخدام طرائق الاتصالات الملائمة للتأكد من أن جميع المعلومات المتعلقة بنظام إدارة الجودة يتم إيصالها بشكل جيد لجميع المعنيين، وذلك من خلال إجراء الاتصالات الداخلية والخارجية.

٧,٥. المعلومات الموثقة

٧,٥,١. عام

يتضمن نظام إدارة الجودة لدى الجمعية ما يلي:

- المعلومات الموثقة التي تقتضيها هذه المواصفة القياسية الدولية.
- المعلومات الموثقة المُحددة من قبل الجمعية باعتبارها ضرورية لتحقيق فاعلية الأنشطة والعمليات في نظام إدارة الجودة.

٧,٥,٢. الإنشاء والتحديث

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

١. التمييز والتصنيف 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 والكفاءة.
- وذلك طبقاً لإجراء المعلومات الموثقة ومعارف الجمعية.

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.
 ٤. التخزين والحفظ، بما في ذلك الحفاظ على سهولة قراءتها.
 ٥. ضبط التغييرات.
 ٦. طرق الاحتفاظ بها والتخلص منها.
- وذلك طبقاً لإجراء المعلومات الموثقة ومعارف الجمعية .

٧,٦. التسويق وتنمية الموارد

تقوم إدارة الجمعية باستخدام طرائق العلاقات العامة المناسبة لإنشاء وصيانة علاقات فاعلة ومستدامة مع المانحين والأطراف المعنية بهدف تعزيز مكانة الجمعية في المجتمع المحيط، وتنمية مواردها لزيادة الاستثمار وتحقيق الغاية التي أقيمت لأجلها الجمعية، وذلك من خلال إجراء إعداد الخطط التسويقية وتنمية الموارد.

٧,٧. التمويل وإدارة الاستثمار

تقوم إدارة الجمعية باستخدام وسائل تمويل متنوعة، وكذا الطرق الملائمة في استثمار مواردها المالية وذلك بهدف تحقيق أعلى قيمة من تلك الموارد، وكذل لتحقيق دخل مستدام يساعد الجمعية على تنفيذ وتطوير مشاريعها التنموية للمستفيدين، وذلك من خلال إجراء إدارة الاستثمار وبناء وتشغيل المحافظ الاستثمارية.

إصدار / تعديل: ١/
تاريخ الإصدار: / ٢٠٢١
تاريخ التعديل:
رقم الصفحة:

جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير
دليل نظام إدارة الجودة
Quality Management System Manual ISO 9001:2015



القسم الثامن

التشغيل وإدارة المشاريع

٨. التشغيل وإدارة المشاريع

ملحوظة:

هذا البند يخص تخطيط وإدارة المشاريع التي تنفذها الجمعية، وهو يشمل أنشطة التخطيط للمشاريع واستطلاع احتياجات المستفيدين، وتحديد ما هي المتطلبات اللازمة لتقديم خدمات الجمعية للمستفيدين، وطرق التواصل معهم، كما يشمل أنشطة ضبط الخدمات المقدمة بواسطة منفذي المشاريع، والتأكد من أنها تستوفي أهداف الجمعية.

٨,١ التخطيط والرقابة التشغيلية

- يتم التخطيط لجميع عمليات خدمات الجمعية وذلك بالاستناد للغايات الاستراتيجية للجمعية، وكذا لاحتياجات وتطلعات المستفيدين طبقاً لإجراء سياق الجمعية والأطراف المهتمة مع مراعاة التطوير الدائم والمستمر لها، وذلك طبقاً لإجراء إدارة اختيار ومتابعة المشاريع الاستراتيجية.
- قامت الإدارة بإنشاء العمليات والوثائق وتوفير الموارد والنشاطات المطلوبة للتحقق والاعتماد والمراقبة والتفتيش والاختبار للخدمات المقدمة للمستفيدين، وكذا قامت بإنشاء التسجيلات اللازمة لإعطاء دليل بأن عمليات إدارة المشاريع وتقديم الخدمات الناتجة عنها تستوفي المتطلبات وتحقق الأهداف المسندة لها.

٨,٢ المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات

٨,٢,١ متطلبات واحتياجات المستفيد

قامت إدارة الجمعية بإنشاء إجراء سياق الجمعية والأطراف المهتمة لتوفير المعلومات المتعلقة بالخدمات المطلوبة، ومتطلبات التعامل مع الاستفسارات أو العقود والأوامر، بما في ذلك تعديلاتها، والحصول على التغذية الراجعة من المستفيد بشأن الخدمات المقدمة له وتطلعاته في تطويرها، بما في ذلك شكاوى المستفيد، ووضع متطلبات محددة لإجراءات الطوارئ، لتفعيلها عند الاقتضاء.

٨,٢,٢ تحديد المتطلبات المتعلقة بالخدمات

قامت إدارة الجمعية بإنشاء إجراء سياق الجمعية والأطراف المهتمة لتحديد متطلبات المستفيدين والمتطلبات الرسمية والقانونية ومراجعتها بواسطة الجهات المسؤولة عن أعمال المراجعة بالإدارات والتحقق من قدرة الإدارة على استيفاء متطلبات المستفيدين قبل قبولها وتشمل أعمال المراجعة التحقق من وجود ومراجعة البيانات التي تخص التالي:

- المتطلبات الموصفة لأجل المستفيدين، بما في ذلك متطلبات نشاطات الخدمات وما بعد تقديمها.
- المتطلبات التي لم ينص عليها لأجل المستفيدين، 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 الجمعية بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالخدمات الواردة بالبند السابق قبل التزام إدارة الجمعية بتقديم الخدمات للمستفيد وتضمن أعمال المراجعة ضمان أن متطلبات الخدمات قد تم تحديدها، وأن متطلبات الخدمات التي تختلف عن تلك التي سبق التعبير عنها قد تم حلها، وأن الإدارة/الشريك المقدم للخدمة له 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 الجمعية على الوفاء بهذه الشروط.
- حل أي اختلافات أو التباسات تحدث مع الشريك أو المستفيد.
- إيصال كل المعلومات المتعلقة بأمر تقديم الخدمة للأشخاص المعنيين بالتنفيذ.
- إن أي متطلبات شفوية قد تم اعتمادها أو التصديق عليها قبل تنفيذها.
- أي تغييرات على المتطلبات التعاقدية قد تم تحديدها وتوثيقها وإبصارها إلى الجهة المعنية بتنفيذها.

ويتم ذلك طبقاً لإجراء سياق الجمعية والأطراف المهتمة.

٨,٢,٤ التغييرات في المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات

في حالة تغيير متطلبات الخدمات، فإن الجمعية تقوم بضمان تعديل المعلومات الموثقة ذات الصلة، وأيضاً توعية الأفراد المعنيين بالمتطلبات التي تم تغييرها، ويتم ذلك طبقاً لإجراء ضبط التغييرات.

٨,٢,٥ الاتصال مع المستفيدين والأطراف الأخرى

١. قامت الإدارة بتحديد قنوات للاتصال بالمستفيدين والأطراف الأخرى حيث تم التأكد من أن جميع عناوين وطرق الاتصال بالإدارات محددة وواضحة للمستفيدين والأطراف الأخرى وأن وسائل تزويد الجمعية بملاحظاتهم وشكاواهم قد تم تحديدها بوضوح في مطبوعاتها وكتيباتها الإعلانية ومستنداتها التعاقدية، والتي تتم طبقاً لإجراء الاتصالات الداخلية والخارجية.

٨,٣ التصميم والتطوير

بالإشارة إلى "الاستثناءات"، فإن هذا البند تم استثناءه.

٨,٤ ضبط العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية

٨,٤,١ عام

تقوم الجمعية بالتأكد من أن العمليات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مطابقة للمتطلبات المخططة.

كما يتم تحديد الضوابط المقرر تطبيقها على العمليات والمنتجات والخدمات المُقدمة من جهات خارجية حينما:

١- تكون المنتجات والخدمات المُقدمة من جهات خارجية مُعدة بقصد إدماجها في منتجات وخدمات الجمعية.

٢- تكون المنتجات والخدمات مُقدمة بشكل مباشر إلى المستفيد/ المستفيدين من قبل مقدمي خدمة خارجيين نيابةً عن الجمعية.

٣- تُقدم عملية أو جزء منها من قبل جهات خارجية نتيجةً لقرار مُتخذ من قبل الجمعية.

تقوم 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 المشتريات وتقييم الموردين والعمليات خارجية المصدر.

٨,٤,٢ نوع ومدى الضبط

تقوم الجمعية بالتأكد من أن العمليات والمنتجات والخدمات المُقدمة من قبل جهات خارجية لا تؤثر سلباً على قدرة الجمعية على تقديم منتجات وخدمات مطابقة، وذات جودة عالية. ويراعى التالي:

- ضمان أن تظل العمليات المنفذة من قبل جهات خارجية تحت سيطرة نظام إدارة الجودة لدى الجمعية.
- تحديد كلٍ من الضوابط التي يعتمد الجمعية تطبيقها على مقدم الخدمة الخارجي وتلك التي ينوي تطبيقها على المخرجات الناتجة.

ويأخذ في الاعتبار التالي:

- التأثير المُحتمل للعمليات والمنتجات والخدمات المُقدمة من قبل جهات خارجية على قدرة الجمعية على مواصلة تلبية متطلبات المستفيد والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.
- فاعلية الضوابط المُطبقة من قبل مقدم الخدمة الخارجي.
- تحديد أنشطة التحقق أو غيرها من الأنشطة اللازمة لضمان أن العمليات والمنتجات والخدمات المُقدمة من قبل جهات خارجية تفي بالمتطلبات. وذلك طبقاً لإجراء المشتريات وتقييم الموردين والعمليات خارجية المصدر.

٨,٤,٣ معلومات حول مقدمي الخدمات الخارجيين

تقوم الجمعية بالتأكد من كفاية المتطلبات قبل إبلاغها إلى مقدم الخدمة الخارجي، كما تقوم بإبلاغ مقدمي الخدمة الخارجيين بمتطلباته ذات العلاقة بكل من:

- أ. العمليات والمنتجات والخدمات المقرر تقديمها.
ب. اعتماد كل من:
١. المنتجات والخدمات.
٢. الأساليب والعمليات والمعدات.
٣. الإفراج عن المنتجات والخدمات.
ج. كفاءة التنفيذ، 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 يعزم الجمعية أو عملاؤه على إجرائها على مقدرات مقدمي الخدمات الخارجيين.
وذلك طبقاً لإجراء المشتريات وتقييم الموردين والعمليات خارجية المصدر .

إصدار / تعديل: ١/
تاريخ الإصدار: / ٢٠٢١
تاريخ التعديل:
رقم الصفحة:

جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير
دليل نظام إدارة الجودة
Quality Management System Manual ISO 9001:2015



القسم التاسع

تقييم الأداء

٩. تقييم الأداء

٩,١ المراقبة والقياس والتحليل والتقييم

٩,١,١ عام

قامت الجمعية بتحديد ما يلي:

- ما يتعين مراقبته وقياسه.
 - الأساليب المستخدمة في المراقبة والقياس والتحليل والتقييم اللازمة لضمان الحصول على نتائج صحيحة.
 - متى يجب تنفيذ المراقبة والقياس.
 - متى يجب تحليل وتقييم النتائج المتأتية من المراقبة والقياس.
- وبما يضمن تقييم أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة، ويتم الاحتفاظ بمعلومات موثقة كبرهان على النتائج .

٩,١,٢ رضا المستفيد

تقوم الجمعية بمراقبة المعلومات المتعلقة بتوقعات المستفيدين لاستشعار درجة الوفاء باحتياجاتهم وتطلعاتهم. حيث قامت بتحديد أساليب الحصول على تلك المعلومات ومراقبتها ومراجعتها وذلك طبقاً لإجراء سياق الجمعية والأطراف المهمة.

٩,١,٣ التحليل والتقييم

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

ويتم استخدام نتائج التحليل لتقييم:

- مطابقة المنتجات والخدمات.
- درجة رضا المستفيد.
- أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة.
- ما إذا كان التخطيط قد نُقِّدَ بفاعلية.
- فاعلية الإجراءات المُتخذة لمواجهة المخاطر واستغلال الفرص.
- أداء مقدمي الخدمات الخارجيين.
- الحاجة إلى إدخال تحسينات على نظام إدارة الجودة.

ويتم ذلك تبعاً لإجراء إجراء التحسين المستمر واهداف الجودة.

٩,٢ التدقيق الداخلي

- تدرك إدارة الجمعية أن عملية التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة والمخصص له إجراء المراجعة الداخلية 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.

- يتم تنفيذ التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة على أساس أهمية النشاط الذي يتم فحصه أو مراقبته وبناءً على نتائج الفحص والمراقبة السابقة و تحديد معايير التدقيق ومجال كل عملية تدقيق.
- إن الأشخاص الذين سيقومون بعمليات التدقيق الداخلي يتم تدريبهم تدريباً مناسباً، ولن يقوموا بتدقيق أي أنشطة تقع في نطاق أعمالهم.
- إن إجراء التدقيق الداخلي لنظام الجودة يعرف طريقة إجراء التدقيق ومسؤولية 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. ويكون مدير الجودة مسؤولاً عن الإعداد لمراجعة الإدارة لنظام الجودة وتنفيذها وتسجيل نتائجها، ويوضح إجراء مراجعة الإدارة والقواعد التفصيلية لوضع الخطة الزمنية للمراجعات وتنفيذ وتسجيل تلك المراجعات، كما تشمل المراجعة أيضاً تقييم فرص التحسين ومدى الحاجة لإحداث تغييرات في النظام الموثق، بما في ذلك سياسة وأهداف الجودة.

٩,٣,٢ مدخلات المراجعة:

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

إصدار / تعديل: ١/
تاريخ الإصدار: / ٢٠٢١
تاريخ التعديل:
رقم الصفحة:

جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير
دليل نظام إدارة الجودة
Quality Management System Manual ISO 9001:2015



القسم العاشر

التحسين

١٠. التحسين

١٠,١ عام

إن إدارة الجمعية ملتزمة بتطبيق سياسة التحسين والتطوير المستمرين لجميع الجوانب المتعلقة بالعمل، وستأكد من أن نظام إدارة الجودة يساهم بشكل فعال بتحقيق أهداف الجمعية بما يضمن التالي:

a. تحسين المنتجات والخدمات لتلبية المتطلبات وكذلك للوفاء بالاحتياجات والتوقعات المستقبلية.

b. تصحيح الآثار غير المرغوب فيها أو منعها أو الحد منها.

c. تحسين أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.

١٠,٢ عدم المطابقة والإجراء التصحيحي

- إن أي حالات لعدم المطابقة متعلقة بنظام إدارة الجودة سواء بالعمليات الخدمية أو إجراءات العمل أو شكاوى المستفيدين يتم تدوينها وحفظها بناء على إجراء حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والذي يحدد مسؤولية التدوين والتحليل والتحقق منها بالإضافة إلى تطبيق الإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها والتحقق من فاعليتها.
- 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 وتشكل جزء من جدول أعمال اجتماعات الإدارة الدورية لمراجعة نظام الجودة.

١٠,٣ التحسين المستمر

تقوم الجمعية بالتحسين باستمرار للتأكد من ملاءمة وكفاية وفعالية نظام إدارة الجودة كما تقوم بمراجعة 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 التحسين المستمر واهداف الجودة.

إصدار / تعديل: ١/
تاريخ الإصدار: / ٢٠٢١
تاريخ التعديل:
رقم الصفحة:

جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير
دليل نظام إدارة الجودة
Quality Management System Manual ISO 9001:2015



القسم الحادي عشر

الملحقات

١١. الملحق

١١,١. قائمة إجراءات نظام الجودة

م	الإجراء	رقم الإجراء	الوحدة المسؤولة
1	دليل الجودة	AOCQM-00	وحدة الحوكمة والتميز
2	سياق الجمعية والأطراف المهتمة	AOCP-01	وحدة الحوكمة والتميز
3	بناء وتنفيذ الشراكات الاستراتيجية	AOCP-02	وحدة الشراكات الاستراتيجية
4	إدارة المخاطر والفرص	AOCP-03	وحدة الحوكمة والتميز
5	ضبط التغيرات	AOCP-04	وحدة الحوكمة والتميز
6	المعلومات الموثقة ومعارف الجمعية	AOCP-05	وحدة الحوكمة والتميز
7	الموارد البشرية والتدريب	AOCP-06	وحدة الموارد البشرية
8	الاتصالات الخارجية والداخلية	AOCP-07	وحدة الاتصال
9	المراجعة الداخلية	AOCP-08	وحدة المراجعة الداخلية
10	مراجعة الإدارة	AOCP-09	وحدة المراجعة الداخلية
11	إدارة حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية	AOCP-10	وحدة الحوكمة والتميز
12	المشتريات وتقييم الموردين والعمليات خارجية المصدر	AOCP-11	وحدة الخدمات المساندة
13	إجراء التحسين المستمر واهداف الجودة	AOCP-12	وحدة الحوكمة والتميز
14	إدارة الشكاوى وقياس رضا المستفيدين	AOCP-13	وحدة الاتصال
15	الصيانة والبنية التحتية وبيئة العمل	AOCP-14	وحدة الخدمات المساندة
16	الدورة المستندية المحاسبية	AOCP-15	وحدة الحسابات
17	إقامة المؤتمرات والفعاليات	AOCP-16	وحدة التسويق
18	تحقيق متطلبات الأمان والسلامة المهنية	AOCP-17	وحدة الخدمات المساندة
19	السكرتارية وتنسيق وإدارة أعمال الجمعية	AOCP-18	وحدة إدارة لجان الجمعية
20	العلاقات العامة والحكومية والتواصل مع المستفيدين	AOCP-19	وحدة التسويق
21	تحليل البيانات	AOCP-20	وحدة الابتكار والدراسات
22	تخطيط وضبط وقياس العمليات	AOCP-21	وحدة الحوكمة والتميز
23	إعداد الخطط التسويقية وتنمية الموارد	AOCP-22	وحدة التسويق
24	البنية التحتية للمعلوماتية وبناء وصيانة قواعد البيانات	AOCP-23	وحدة دعم الكيانات - حدة تقنية المعلومات
25	إدارة الاستثمار وبناء وتشغيل المحافظ الاستثمارية	AOCP-24	وحدة الاستثمار
26	اختيار ومتابعة المبادرات الاستراتيجية (المواءمة مع الخطة الاستراتيجية)	AOCP-25	وحدة المشاريع الاستراتيجية
27	بناء وتشغيل المنصات والمواقع الإلكترونية	AOCP-26	وحدة تقنية المعلومات
28	إعداد الإجراءات واللوائح والسياسات	AOCP-27	وحدة الحوكمة والتميز
29	ضبط العقود والتعامل مع القضايا والنزاعات القانونية	AOCP-28	وحدة الشؤون القانونية
30	استقبال وتسجيل المستفيدين واعتمادهم	AOCP-29	عمليات المستفيدين
31	البحث الاجتماعي	AOCP-30	عمليات المستفيدين
32	تطوير وتأهيل المستفيدين وأسراهم	AOCP-31	قسم التطوير والتأهيل
33	التمكين الاقتصادي للمستفيدين	AOCP-32	قسم التمكين الاقتصادي
34	الدعم الاجتماعي للمستفيدين	AOCP-33	قسم الرعاية الاجتماعية
35	تقديم الاستشارات للمستفيدين	AOCP-34	قسم الاستشارات
36	تصميم وإدارة المشاريع	AOCP-35	قسم الدراسات والبرامج
37	تنمية الموارد المالية	AOCP-36	قسم تنمية الموارد المالية

إصدار / تعديل: ١/
تاريخ الإصدار: / ٢٠٢١
تاريخ التعديل:
رقم الصفحة:

جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير
دليل نظام إدارة الجودة
Quality Management System Manual ISO 9001:2015



تم بحمد الله