

دليل الجودة

مؤسسة جائزة المدينة المنورة

رقم الوثيقة: QD-QM-VF/R0

التاريخ: يناير ٢٠٢١



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الفهرس

3.....	المقدمة:
3.....	نبذة عن مؤسسة جائزة المدينة المنورة:
4.....	دليل الجودة:
4.....	1- مجال التطبيق
4.....	2- المرجعية
4.....	3- التعريفات
6.....	4- سياق عمل المؤسسة
6.....	4.1: فهم المؤسسة وسياقها
6.....	4.2: فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة
6.....	4.3: تحديد مجال نظام إدارة الجودة
7.....	4.4: نظام إدارة الجودة وعملياته
8.....	5- القيادة
8.....	5.1: القيادة والالتزام
9.....	5.2: السياسة
9.....	5.3: الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والصلاحيات
10.....	6- التخطيط
10.....	6.1: إجراءات التعرف على المخاطر والفرص
11.....	6.2: أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها
12.....	6.3: التخطيط للتغييرات
12.....	7- الدعم
12.....	7.1: الموارد
15.....	7.2: الكفاءة
16.....	7.3: التوعية
16.....	7.4: التواصل

16.....	7.5: المعلومات الموثقة.....
18.....	8- العمليات.....
18.....	8.1: تخطيط وضبط التشغيل.....
18.....	8.2: متطلبات الخدمات.....
19.....	8.4: ضبط الخدمات المقدمة من جهات خارجية.....
21.....	8.5: تقديم الخدمات.....
22.....	9- قياس الأداء.....
22.....	9.1: الرصد والقياس والتحليل والتقييم.....
24.....	9.2: المراجعة الداخلية.....
25.....	9.3: مراجعة الإدارة.....
27.....	10- التحسين.....
27.....	10.1: عام.....
27.....	10.2: عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية.....
28.....	10.3: التحسين المستمر.....

المقدمة:

قامت مؤسسة جائزة المدينة المنورة بإنشاء نظام إدارة الجودة ليتطابق مع متطلبات المواصفة العالمية 9001 : 2015 ISO . ولغايات العمل على هذا التوجه قامت بتطوير دليلاً للجودة ليكون وثيقة رئيسية في نظام إدارة الجودة ، وبعد تطبيقه إلزامياً على جميع العاملين في المؤسسة. ويوضح الدليل الخطوات التي تتبعها المؤسسة لاستدامة التنفيذ الفعال لمتطلبات نظام إدارة الجودة والتي تتم من خلال تحديد سياسة وأهداف الجودة بمؤسسة جائزة المدينة المنورة ، وتكريس جهود منسوبيها لتحقيقها مما يؤدي إلى التفرد والتميز في تقديم الخدمات ، كما يبين الدليل التزام العمليات بالشكل المأمول بغرض إرضاء المستفيدين والأطراف ذات العلاقة ، وتحقيقاً للمعايير القياسية. ويجب التنويه بأن هذا الدليل تمت مراجعته بواسطة مدير قسم الجودة واعتماده من سعادة الأمين العام لمؤسسة جائزة المدينة المنورة وتتم مراجعته مرة كل عام على الأقل لضمان توافقه مع تطورات المؤسسة والتحديثات التي قد تطرأ على النظام.

نبذة عن مؤسسة جائزة المدينة المنورة:

تم إنشاء مؤسسة جائزة المدينة المنورة في عام 1423 هـ الموافق (2002 م) بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (61) وتاريخ 18/02/1437 هـ، والمصادق عليه بالمرسوم الملكي رقم (م/ ٨) وتاريخ 19/02/1437 هـ. وتم إصدار شهادة تسجيل مؤسسة أهلية باسم (مؤسسة جائزة المدينة المنورة الخيرية) ومقرها (منطقة المدينة المنورة) ونطاق خدماتها المملكة العربية السعودية بموجب القرار الوزاري رقم (27669) وتاريخ 18/06/1423 هـ. وتم تسجيلها في سجل الإدارة العامة للجمعيات والمؤسسات الأهلية تحت الرقم (23) وتاريخ 18/06/1423 هـ. ولقد تم تأسيس هذه المؤسسة من إمارة منطقة المدينة المنورة ويعد للمؤسسة شخصيتها الاعتبارية، ويمثلها رئيس مجلس الأمناء وتهدف إلى تحقيق التالي:

1. نشر مفاهيم الجودة والتميز في العمل المؤسسي
 2. المساهمة في برامج ومشروعات التنمية المستدامة في المنطقة بالتنسيق والتعاون مع الجهات ذات العلاقة
 3. تحفيز وتشجيع القطاعات الحكومية والجهات الخاصة على الإبداع والابتكار والجودة
- الرؤية:** معياراً للتميز والابتكار.
- الرسالة:** تمكين الجهات والأفراد لإحداث الأثر الإيجابي في مجالي التميز والابتكار على المستوى المحلي والوطني وفق أفضل الممارسات العالمية.

دليل الجودة:

1- مجال التطبيق

يطبق نظام إدارة الجودة في مؤسسة جائزة المدينة المنورة المتوافق مع متطلبات نظام إدارة الجودة 9001 : 2015 ISO على جميع الاعمال والأنشطة والمشاريع المنفذة داخل المؤسسة، قد تم إستثناء البنود التالية: (8.3: التصميم والتطوير للخدمات ، 8.5.4: الحفظ ، 8.6: الإفراج عن الخدمة ، 8.7: ضبط عدم مطابقة المخرجات) كونهم لا ينطبقون على طبيعة أعمال وأنشطة المؤسسة.

2- المرجعية

تُعد الوثائق الواردة في هذا الدليل، كلياً أو جزئياً، مرجعاً أساسياً ولا غنى عن تطبيقها واستخدامها. وتعتبر الوثيقة التالية مرجعاً معيارياً لإعداد هذا الدليل:

1. المواصفة العالمية 2015 : ISO 9000 نظام إدارة الجودة – الأسس والمفردات.

3- التعريفات

لغرض إعداد هذا الدليل، تطبق المصطلحات والتعريفات الواردة في المواصفة العالمية ISO 9000 : 2015 نظام إدارة الجودة. كما يوضح الجدول التالي.

المصطلح	التعريف
المؤسسة	هي مؤسسة جائزة المدينة المنورة
مجلس الأمناء	هو السلطة العليا لمؤسسة جائزة المدينة المنورة
الأمين العام	الأمين العام لمؤسسة جائزة المدينة المنورة
المدير التنفيذي	هو المدير التنفيذي لمؤسسة جائزة المدينة ويعين من قبل مجلس الأمناء
المؤسس	إمارة منطقة المدينة المنورة

إدارة المراجعة الداخلية، إدارة الشؤون القانونية، إدارة البرامج والمشاريع، إدارة الخدمات المشتركة، إدارة التخطيط والتطوير، إدارة الاتصال المؤسسي.	الإدارات التابعة
وزارة الداخلية، هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة	لجنة المؤسسة
لوائح وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وأفضل الممارسات المحلية والعالمية	مصادر دليل الحوكمة
وهي العدالة وسيادة القانون والنزاهة والشفافية وإمكانية المساءلة	أسس الحوكمة
هي مجموعة من القوانين والأنظمة والمعايير والإجراءات التي تحكم وتنظم العلاقات فيما بين الأشخاص والجهات المرتبطة بعمل مؤسسة جائزة المدينة المنورة	التشريعات
تعارض المصلحة الشخصية للموظف أو مصالح من له علاقة شخصية به مع مصالح المؤسسة.	تعارض المصالح
من لهم صلة بالمؤسسة من مستفيدين أو مستثمرين أو من له علاقة تعاقدية مع المؤسسة.	المعنيين
الإجراءات و التعليمات والسجلات ووثيقة سياسة الجودة ودليل الجودة ووثيقة الأهداف و المراجع الخارجية والوثائق المرجعية وجميع الوثائق الأخرى من الوثائق المعتمدة في المؤسسة.	الوثائق
هي حقوق قانونية تحمي الابتكارات و/أو الاختراعات الصادرة عن نشاط فكري في أي من المجالات الحياتية المتنوعة ك (الصناعية والعلمية والأدبية والفنية....الخ)	حقوق الملكية الفكرية
المشاريع التي تقوم بها المؤسسة ويتم من خلالها التعاقد مع جهات أخرى لأغراض محددة.	المشاريع
كل ما يصدر عن الموظف من فعل أو امتناع عن فعل بطريق عمد أو إهمال ينتج عنه إخلال الموظف بالواجبات أو المحظورات المنصوص عليها في الأنظمة واللوائح التنفيذية أو الإخلال بشرف وكرامة الوظيفة العامة، وسواء تحقق ضرر أو لم يتحقق كنتيجة للمخالفة.	المخالفات
توفير البيانات والتقارير الدورية اللازمة والمعلومات الرقابية للتقييم الدوري لمشاريعها ومبادراتها والخطط التشغيلية وتقييم الإدارات والأفراد بشكل ممنهج ودقيق بما يفصح عن أوجه القصور والقوة وفرص التحسين.	الإفصاح

4- سياق عمل المؤسسة

4.1: فهم المؤسسة وسياقها

انشأت إمارة منطقة المدينة المنورة مؤسسة جائزة المدينة المنورة في عام 1423هـ الموافق (2002م) وذلك بموجب القرار الصادر من مجلس الوزراء رقم (61) بتاريخ 18/02/1437 هـ ولائحته التنفيذية الصادرة بالقرار الوزاري رقم (73739) بتاريخ 11/06/1437 هـ، وانطلاقاً من الجهود المبذولة للمؤسسة منذ تأسيسها، تمحور كامل تركيزها حول تعزيز ثقافة الجودة والوعي بأهميته، إضافة لدورها الهام في رفع الكفاءة وتحسين الخدمات مع استدامة الجودة، جدير بالذكر أن جائزة المدينة المنورة للتميز تعد واحدة من أهم المبادرات التي تسعى باستمرار لتطوير المحاور والمعايير بهدف تحقيق ثقافة ومفاهيم ومبادئ الجودة، والإبداع، والتميز، في العمل المؤسسي، كما تقوم بالعديد من الجهود لتحفيز المنشآت الحكومية وحثها على الحرص على سلامة الجودة و التطوير الدائم لرفع الكفاءة والإنتاجية، وتنوع مبادرات المؤسسة التي تسهم في تعزيز ثقافة التميز في منطقة المدينة المنورة، مثل مبادرة فنون التميز، ودوري التميز والمبادرات التي تسهم في نشر المعرفة مثل، ورش العمل واللقاءات الدورية التي تعنى بمناقشة مواضيع عنوانها التميز وغيرها ، وقد مرت المؤسسة بمراحل مختلفة من التطور والتوسع للعمل على تعزيز مفهوم الجودة والتميز في العمل المؤسسي، وكان ذلك من خلال منهج التحليل الشامل والدقيق للبيئة الداخلية والخارجية بغية تطوير الخطة الاستراتيجية للفترة 2021-2023، وقد تشكل العنوان الأساسي للمرحلة الجديدة ليكون مبنياً على مبدأ استدامة التميز والابتكار، كما قامت بصياغة رؤية ورسالة حديثة وضعت لها سياسات وبنيت من خلالها أهدافاً ونتائج مرتقبة كما حددت الموضوعات الخارجية والداخلية ذات الصلة بهدفها وتوجهها الاستراتيجي والتي تؤثر على قدرتها على تحقيق الهدف المنشود لنظام إدارة الجودة. (للاطلاع: لائحة النظام الأساسي QF-AOA-VF/RO ، وثيقة الخطة الاستراتيجية)

4.2: فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة

تدرك المؤسسة أهمية تلبية متطلبات المستفيدين وضرورة الالتزام بالمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها، لذلك قامت بتحديد الأطراف المعنية اصحاب المصلحة وأوضحت المستفيدين الداخليين والخارجيين لدراسة احتياجاتهم وتوقعاتهم والعمل عليها ، كما طورت مصفوفه تعد بشكل دوري توضح فيها طبيعة العلاقة ومتطلبات ادامة العلاقة بشكل فعال وكفؤ . (للاطلاع: ملف دليل الحوكمة - المادة التاسعة - ((QD-GM-VF/RO))

4.3: تحديد مجال نظام إدارة الجودة

قامت المؤسسة بتحديد نطاق نظام إدارة الجودة وفقاً لجميع متطلبات المواصفة الدولية والمحافظة عليها واتاحة مجال نظام إدارة الجودة كمعلومة موثقة أخذة بعين الإعتبار القضايا الخارجية والداخلية



ومتطلبات الأطراف المعنيين وذوي العلاقة وطبيعة الخدمات التي تقدمها المؤسسة وجميع المستندات والعمليات.

كما التزمت المؤسسة بتطبيق كافة متطلبات المواصفة العالمية مستثنية البنود التالية: (8.3: التصميم والتطوير للخدمات ، 8.5.4: الحفظ ، 8.6: الإفراج عن الخدمة ، 8.7: ضبط عدم مطابقة المخرجات) وذلك لعدم انطباقها على طبيعة أعمال وأنشطة المؤسسة ولا يؤثر على قدرة المؤسسة ولا على مسؤوليتها عن ضمان مطابقة خدماتها ولا على تعزيز رضا المستفيدين.

4.4: نظام إدارة الجودة وعملياته

تدرك المؤسسة أهمية إنشاء نظام إدارة الجودة وتنفيذه وصيانتته وتحسينه باستمرار بما في ذلك العمليات اللازمة وتفاعلاتها، وفقا لمتطلبات معيار الجودة حيث تم تصميم قسم الجودة ضمن ادارة التخطيط والتطوير لتطوير نظام إدارة الجودة للمؤسسة لضمان الجودة، وتحديد معايير الاختيار وتنسيقات المؤشرات والمعايير والأهداف ، وقد تم تحديد جميع العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقاتها في جميع أنشطة المؤسسة كما يلي:

1. تحديد المدخلات المطلوبة والمخرجات المتوقعة للعمليات
2. رسم خرائط تدفق لكافة الاجراءات توضح تسلسل العمليات لكل اجراء والتقاطعات والتفاعلات بينها
3. تطوير خصائص ووسائل القياسات التي تتضمنها العمليات ومؤشرات الأداء الضرورية للتأكد من كفاءة التشغيل والتحكم بحيث تم تصميم قسم قياس الاثر ضمن ادارة التخطيط والتطوير والذي يعمل على تقييم العمليات المنفذة وتحديد نقاط التحسن الممكنة (للإطلاع: ملف الهيكل التنظيمي والايوصاف الوظيفية)
4. تحديد الموارد المطلوبة والتأكد من توفرها
5. تحديد المسؤوليات والصلاحيات للعمليات ضمن مصفوفة الصلاحيات (للإطلاع: ملف دليل الحوكمة - المادة العاشرة - (QD-GM-VF/RO))
6. تحديد مخاطر المشروع ضمن كروت المبادرات (للإطلاع: ملف الخطة الاستراتيجية - المبادرات)
7. وضع سياسات لإدارة المخاطر وهيكلها التنظيمي وتنفيذ الاجراءات المناسبة للتصدي للمخاطر المتوقعه وآلية التصعيد (للإطلاع: ملف دليل الحوكمة - المادة الثانية عشر - (QD-GM-VF/RO) ، سياسة السلامة المالية (QPO-003-VF) ، سياسة الإشتباه والوقاية من تمويل الإرهاب ومخاطر غسيل الأموال وتكرارها (QPO-004-VF) ، سياسة تعارض المصالح (QPO-004-VF))
8. تحديد الفرص المتاحة لتحسين العمليات ونظام إدارة الجودة من خلال إدارة التخطيط والتطوير وإدارة المراجعة الداخلية التي تهدف للمتابعة والرقابة المستمرة وتقويم الأداء بالتعاون مع كافة

الإدارات (للإطلاع: سياسة الرقابة الداخلية وآلية الاشراف والمتابعة (QPO-006-VF) ، تحديث سياسات واجراءات الجودة (QC-P01-VF) ، ملف الهيكل التنظيمي (ادارة التخطيط والتطوير))

وتضمن المؤسسة نظام إدارة الجودة من خلال صيانة المعلومات الموثقة بالقدر اللازم لدعم تشغيل عملياتها والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة للتأكد بأن العمليات يجري تنفيذها كما هو مخطط لها.

5- القيادة

5.1: القيادة والالتزام

5.1.1 : عام

تؤكد المؤسسة أن الإدارة العليا تلتزم بإظهار القيادة والالتزام فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة من خلال:

1. تحمل المسؤولية على فعالية النظام
2. تطوير هيكل تنظيمي يعكس ادوار القيادة والايوصاف الوظيفية والمسؤوليات (للإطلاع: ملف الهيكل التنظيمي والايوصاف الوظيفية)
3. تطوير دليل الحوكمة والايوصاف بشكل يضمن أن سياسة الجودة وأهداف النظام تكون متوافقة مع الاتجاه الاستراتيجي وسياق المؤسسة (للإطلاع: ملف دليل الحوكمة (QD-GM-VF/RO))
4. إنشاء قسم الجودة ضمن ادارة التخطيط والتطوير وذلك للتأكد من أن سياسة الجودة يتم ابلاغها وفهمها وتطبيقها داخل المؤسسة ملف الهيكل التنظيمي (للإطلاع: ملف الهيكل التنظيمي (ادارة التخطيط والتطوير))
5. ضمان دمج متطلبات النظام في عمليات المؤسسة
6. تعزيز استخدام منهجية العمليات والتفكير القائم على المخاطر
7. التأكد من توفر الموارد اللازمة للنظام
8. إشراك الأشخاص وتوجيههم ودعمهم للمساهمة في فعالية نظام ادارة الجودة وذلك ضمن مهام قسم الجودة وحسب اجراء تدريب الموظفين على سياسات الجودة (للإطلاع: اجراء تدريب الموظفين على سياسات الجودة (QC-P02-VF))
9. تشجيع التحسين المستمر من خلال إدارة التخطيط والتطوير وإدارة المراجعة الداخلية التي تهدف للمتابعة والرقابة المستمرة وتقويم الأداء بالتعاون مع كافة الإدارات (للإطلاع: سياسة الرقابة الداخلية وآلية الاشراف والمتابعة (QPO-006-VF) ، تحديث سياسات واجراءات الجودة (QC-P01-VF) ، ملف الهيكل التنظيمي (ادارة التخطيط والتطوير))

5.1.2 : التركيز على العميل

تؤكد المؤسسة أن الإدارة العليا تلتزم بإظهار القيادة والالتزام تجاه التركيز على العميل من خلال ضمان ان جميع الاجراءات و الوثائق المعمول بها تصب في مصلحة العميل وأن متطلبات العملاء قد تم تحديدها وفهمها والوفاء بها وتتبعها باستمرار والتأكد من انها متوافقة مع المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها ، كما تم تحديد المخاطر والفرص التي يمكن أن تؤثر على الخدمات والقدرة على تعزيز رضا العملاء ووضع خطه لمعالجتها والمحافظة على تعزيز رضا العملاء داخل المؤسسة.

5.2: السياسة

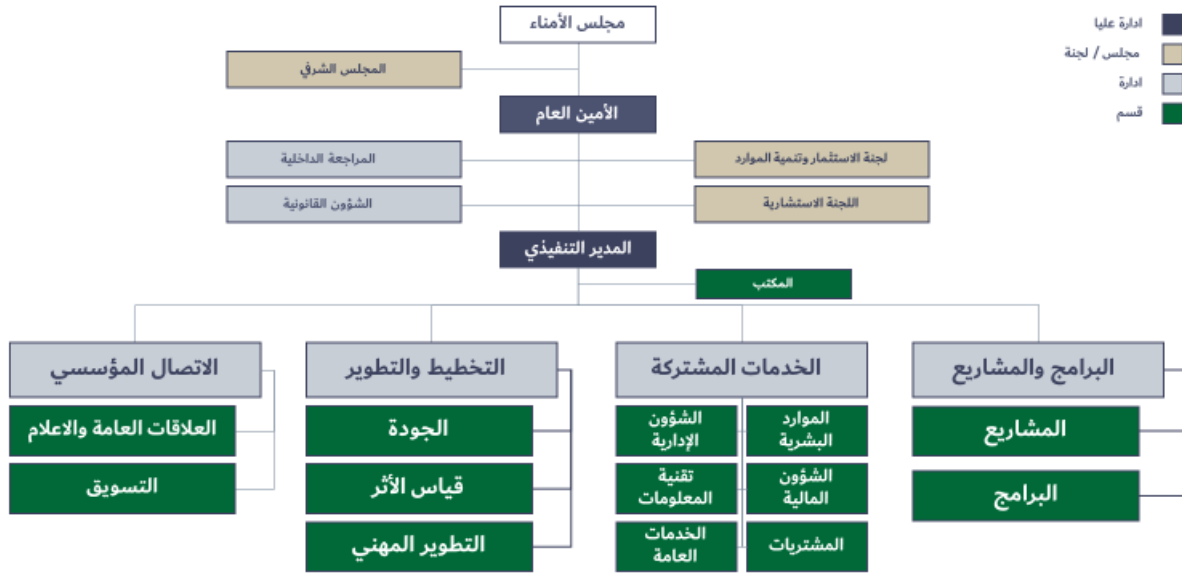
5.2.1: سياسة الجودة

قامت المؤسسة بإعداد وتطبيق سياسة الجودة لديها ووضع بنود وإجراءات الجودة وذلك كأحد مهام قسم الجودة في ادارة التخطيط والتطوير ، وتحرص المؤسسة على تقديم افضل الخدمات لجميع عملائها وحسب احتياجاتهم مع التحقق من تحقيق المتطلبات القانونية و التنظيمية والالتزام بالتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة (للإطلاع: تحديث سياسات واجراءات الجودة (QC-P01-VF) ، كما تسعى المؤسسة الى نشر مفهوم التميز والجودة في مجتمع المدينة المنورة للجهات والافراد من خلال تقديم مبادرات لجوائز التميز وبرامج لبناء كفاءات العاملين في مفهوم القيادة والتميز وذلك من خلال توظيفها للكفاءات العالمية المختصة في مجال التميز وتدريب العاملين داخل المؤسسة على سياسات الجودة وتحفيزهم على العمل بها (للإطلاع: اجراء تدريب الموظفين على سياسات الجودة (QC-P02-VF) ، كما يتم إبلاغها لجميع المستفيدين والموردين الخارجيين وإتاحتها لأصحاب المصلحة الموضحين في دليل الحوكمة (للإطلاع: ملف دليل الحوكمة (QD-GM-VF/R0). ويجب على كافة الموظفين الإلتزام بتطبيق هذه السياسة وكذلك أي طرف خارجي يعمل نيابةً عن المؤسسة.

5.3: الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والصلاحيات

تضمن الإدارة العليا في المؤسسة أن المسؤوليات والصلاحيات المتعلقة بالأدوار ذات الصلة قد تم تعيينها وتكليفها داخل المؤسسة وفق هيكل تنظيمي يوضح ترتيب المراكز الوظيفية المختلفة في إطار الوحدة الإدارية مع بيان درجاتها في السلم الوظيفي مما يُيسر توزيع العمل بينهم ويوضح العلاقات بين شاغليها رأسياً وأفقياً بما يمكن من تنفيذ الخطط وإدارة المخاطر ومراقبة أداء الموظفين وتحسين عمليات الاتصال والتواصل والأعمال الإدارية بالمؤسسة ككل. (للإطلاع: ملف الهيكل التنظيمي والأوصاف الوظيفية)

الهيكل التنظيمي - المُحدَّث



تقوم القيادة في المؤسسة بتحديد المسؤوليات والصلاحيات ضمن مصفوفة الصلاحيات بالتأكد من توافق نظام إدارة الجودة المعمول به فيها مع متطلبات المواصفة القياسية الدولية ، وان العمليات تحقق النتائج المخطط لها وتقديم التقارير حول أداء النظام فيها وبشكل إداري متسلسل ، وإطلاع الإدارة العليا عن فرص تحسين النظام ، وبذلك تضمن القيادة تعزيز التركيز على المستفيد في شتى عملياتها ، وتضمن الحفاظ على تكامل النظام عند تخطيط وتنفيذ أية تغييرات مُقدّر ادخالها على النظام. (للإطلاع: ملف دليل

الحوكمة - المادة العاشرة - (QD-GM-VF/R0) ، تحديث سياسات واجراءات الجودة (QC-P01-VF)

6- التخطيط

6.1: إجراءات التعرف على المخاطر والفرص

قامت المؤسسة عند تطوير الهيكل التنظيمي بتحديد مسؤوليات جميع الإدارات والاقسام وتحديد صلاحية كل قسم بالتعامل مع المخاطر التي من الممكن مواجهتها والعمل على تفاديها من أجل تحقيق النتائج المرجوة وتعزيز الأثر المرغوب وتحقيق التحسن المستمر والتأكد من تفادي اي معوقات.

تقوم إدارة الشؤون القانونية بانهاء جميع المتطلبات القانونية للمؤسسة والحد من مخاطرها ومسئولياتها القانونية. وتقوم إدارة البرامج والمشاريع بتحديد جميع المخاطر المحتملة والتي تتعلق بتنفيذ المبادرات



وآلية التعامل معها. ويحرص قسم الشؤون المالية على تطوير وتحسين الآليات المطبقة في كل ما يتعلق بالتعاملات المالية في المؤسسة لغايات تقليل المخاطر المحتملة (للإطلاع: ملف الهيكل التنظيمي والأوصاف الوظيفية). ومن الجهود التي قامت بها المؤسسة للحد من المخاطر تحديد المخاطر المتعلقة بالمبادرات المقترحة، للحصول على فهم كامل للمبادرات وفهم التحديات التي سيتم مواجهتها والعمل على تطوير خطة لتفادي المخاطر وتقييم فاعليتها (للإطلاع: ملف وثيقة الخطة الاستراتيجية).

قامت المؤسسة بتطوير عدة سياسات قد تسهم في الحد من العديد من المخاطر المالية والأمنية والقانونية:

- **سياسة السلامة المالية** التي تلزم قسم الشؤون المالية بإصدار تقرير تحليلي دوري عن السلامة المالية للمؤسسة يقدم للأمين العام ومجلس الأمناء ويتم فيه تحليل مؤشرات معيار السلامة المالية الإحدى عشر وتقييم أي مخاطر أو ثغرات مرتبطة بها في أعمال المؤسسة كما يشمل التقرير تقييم عناصر السلامة المالية الخمسة وبيان نقاط الضعف والتحسين وتقديم مقترحات محددة لتحسين السلامة المالية (للإطلاع: سياسة السلامة المالية (VF-003-QPO)).
- **سياسة الإشتباه والوقاية من تمويل الإرهاب ومخاطر غسيل الأموال** التي تعد أحد الركائز الأساسية التي اتخذتها المؤسسة في مجال الرقابة المالية وفقاً لنظام مكافحة غسل الأموال السعودي، وتوضح السياسة جميع المؤشرات التي قد تدل على وجود ارتباطات بعمليات غسل الأموال أو جرائم تمويل الإرهاب وطرق الوقاية منها (للإطلاع: سياسة الإشتباه والوقاية من تمويل الإرهاب ومخاطر غسيل الأموال وتكرارها (VF-004-QPO)).
- **سياسة تعارض المصالح** والتي تؤكد على إيمان المؤسسة بقيمها ومبادئها المتمثلة في النزاهة والعمل الجماعي والعناية والمبادرة والإنجاز، وتأتي هذه السياسة لتعزيز تلك القيم وحمايتها، ولتفادي أن تؤثر المصلحة الشخصية أو العائلية، أو المهنية لأي شخص يعمل لصالح المؤسسة على أداء واجباته تجاه المؤسسة أو أن يتحصل من خلال تلك المصالح على مكاسب على حساب المؤسسة (للإطلاع: سياسة تعارض المصالح (VF-004-QPO)).

6.2: أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها

قامت المؤسسة وعن طريق قسم الجودة بتحديد أهداف الجودة الاستراتيجية على مستوى المهام والمستويات التشغيلية والعمليات اللازمة والتأكد من كونها أهدافاً قابلة للقياس ولها علاقة بتطابق الخدمات ورضا العملاء. كما يقوم القسم بالتواصل الدائم مع إدارات وأقسام المؤسسة للتأكد من تطبيق أساسيات الجودة ومتابعة مؤشرات الأداء ومدى تحقق الأهداف المرجوة وكذلك استقبال أي شكاوى بخصوص وجود انحرافات في تطبيق سياسة الجودة، ويقوم القسم بتطوير ورش عمل لموظفي المؤسسة

والموظفين الجدد لشرح سياسات الجودة والسياسات والاجراءات المتبعة واجابة جميع الاستفسارات للتأكد من وضوح طريقة تنفيذ أساسيات الجودة في العمليات اليومية لكل الإدارات والأقسام (إجراء -QC) (P01-VF في دليل السياسات والإجراءات - إدارة التخطيط والتطوير (QD-PDD-VF/RO)).

6.3: التخطيط للتغييرات

يلتزم قسم الجودة بتحديث السياسات المتبعة في المؤسسة كل 3 سنوات والاجراءات المتبعة كل سنة والتأكد من كونها عملية ووفق أفضل سياسات الجودة المعتمدة عالمياً ، ويقوم القسم بعد ذلك بتعميم جميع السياسات والإجراءات المحدثة (إجراء (QC-P02-VF) في دليل السياسات والإجراءات - إدارة التخطيط والتطوير (QD-PDD-VF/RO)). وعند قيام القسم بإجراء اي تعديلات يتم ذلك بطريقة مخططة مسبقاً مع تحديد الغرض من التغيير وعواقبه والموارد اللازمة والإجراءات التصحيحية المناسبة للقيام بعملية التغيير، ويحرص القسم على التأكد من تكامل سياسات الجودة عن طريق توزيع المسؤوليات والصلاحيات بالطريقة المعتمدة والمناسبة لسير العمليات بشكل سلس.

7- الدعم

7.1: الموارد

7.1.1: عام

تقوم المؤسسة بتوفير جميع الموارد المالية والبشرية اللازمة للعمل وفق سياسات الجودة في المؤسسة، حيث يمكن لجميع إدارات وأقسام المؤسسة التواصل مع الأقسام الداعمة (مثل قسم الموارد البشرية وقسم المشتريات وقسم تقنية المعلومات وقسم الجودة وإدارة المراجعة الداخلية) بغرض تحديد الاحتياجات التي تساعد على العمل، وعندما يتطلب الأمر موارد إضافية يمكن للإدارات والأقسام رفع طلب للأقسام المختصة للعمل على توفير المتطلبات بشكل فوري والحصول على الإعتماد من المدير التنفيذي للمؤسسة. وتستطيع الأقسام الداعمة تحديد الاحتياج أيضاً من خلال عمليات التدقيق الداخلي والخارجي التي تعد أحد مهامها (للإطلاع: ملف لائحة النظام المالي- الفصل التاسع: المشتريات- (QF-FSR-VF/RO)).

7.1.2: الموارد البشرية / الأفراد

تقوم المؤسسة بتحديد وتوفير الكوادر المناسبة من أجل التطبيق الفعال لسياسات الجودة في المؤسسة وتشغيل عملياتها والرقابة عليها للمساعدة في الوصول إلى هدف المؤسسة في تعزيز رضا المستفيدين وتحسين الأداء. حيث قامت المؤسسة بتحديد الأوصاف الوظيفية والمتطلبات والمؤهلات لجميع الوظائف في جميع إدارتها وأقسامها (للإطلاع: ملف الهيكل التنظيمي والأوصاف الوظيفية). وتحرص المؤسسة ممثلةً بقسم الموارد البشرية على قبول المتقدمين للتوظيف على أساس مؤهلاتهم العلمية وخبراتهم العملية



(إجراء (HR -P07-VF) في دليل السياسات والإجراءات - إدارة الخدمات المشتركة (QD-SSD-VF/R0)). ولغايات توزيع مهام العمل بشكل واضح قامت المؤسسة بتطوير مصفوفة الصلاحيات التي تساعد على تحديد المسؤوليات والصلاحيات في كافة الأنشطة التي تقوم بها الإدارات بشكل مستمر (للإطلاع: ملف دليل الحوكمة - المادة العاشرة (QD-GM-VF/R0)). وقد قامت المؤسسة كذلك بتحديد جميع العمليات والإجراءات لجميع الإدارات في المؤسسة مع تحديد بطاقة لكل إجراء ومؤشرات الأداء المتعلقة به ومصفوفة الصلاحيات ومخطط سير وخطوات الإجراء (للإطلاع: دليل السياسات والإجراءات - إدارة الخدمات المشتركة (QD-SSD-VF/R0)).

7.1.3: البنية التحتية

قامت المؤسسة بتوفير الاحتياجات اللازمة لإنشاء بيئة عمل مناسبة لإرضاء العاملين من خلال التنفيذ الفعال للعمليات والكفاءة في الأداء وتحقيق المتطلبات. حيث تتطلب البنية التحتية توفير التجهيزات المكتبية المناسبة من أجهزة وبرامج الحاسب وأدوات مكتبية وآلات تصوير ومكاتب وأجهزة تخزين وغيرها والتي يتم تأمينها من خلال قسم المشتريات بالمؤسسة. كما توفر المؤسسة الصيانة الكاملة لجميع البنى التحتية من خلال قسم الخدمات العامة الذي يقوم بعمل صيانة دورية لجميع المباني والمعدات والأجهزة الإلكترونية (إجراء (IT-P02-VF) في دليل السياسات والإجراءات - إدارة الخدمات المشتركة (QD-SSD-VF/R0)).

7.1.4: بيئة تشغيل العمليات

قامت المؤسسة بتوفير بيئة عمل مناسبة لمنسوبيها وتضع سياسات تحكم علاقات الموظفين والتي من شأنها منع وجود بيئة تمييزية أو تصادمية أو مزعجة، حيث أقرت المؤسسة في لائحة سياسات الموارد البشرية جدولاً للمخالفات التي تتعلق بسلوك الموظفين مع تحديد نوع المخالفة والجزاءات في حال تكرار المخالفة (للإطلاع: ملف لائحة سياسات الموارد البشرية - المادة الخامسة والأربعون - QF-HRP-VF/R0 ، إجراء (HR-P17-VF) في دليل السياسات والإجراءات - إدارة الخدمات المشتركة (QD-SSD-VF/R0)). وتحرص المؤسسة على التأكد من أن كافة التسهيلات الداعمة لتنفيذ العمليات وإدارة العاملين متوفرة. وتتضمن هذه التسهيلات قيام قسم المشتريات وبالتنسيق مع قسم الخدمات العامة بتوفير مكاتب ملائمة وأجهزة الحاسب الآلي والبرامج الضرورية وأيضاً توفير شبكة إلكترونية لإرسال واستقبال البيانات. كذلك يقوم قسم الخدمات العامة بتوفير خدمات الأمن والسلامة وخدمات الصيانة لجميع مرافق المؤسسة (للإطلاع: ملف الهيكل التنظيمي والأوصاف الوظيفية).

7.1.5: رصد وقياس الموارد

7.1.5.2: تتبع القياس

تقوم جميع إدارات المؤسسة بإتباع الآلية المناسبة لضمان مراقبة وقياس ومتابعة الموارد وضمان عدم تأثر سياسات الجودة بأي نقص منها. حيث قامت المؤسسة بتطوير سياسة خاصة بالرقابة الداخلية وآلية الاشراف والمتابعة والتي توضح أدوات القياس والرقابة ليتم استخدامها من قبل الادارات مثل التقارير الإدارية والخاصة للمساعدة على عمل رقابة مستمرة بهدف التأكد من تحقيق الأهداف وسير العمل بالشكل المطلوب (للإطلاع: سياسة الرقابة الداخلية وآلية الاشراف والمتابعة (QPO-006-VF)). كما يمكن للإدارات تتبع القياس ومتابعة سير العمل من خلال الاجتماعات الدورية بكافة أنواعها (للإطلاع: ملف دليل الحوكمة - المادة الحادية عشر (QD-GM-VF/R0)) ويتم كتابة محاضر اجتماع الادارات وتدوين ملاحظات تقصير أو نقص أو عدم ملاءمة، واستخدام هذه البيانات والمعلومات لتقييم حالة الموارد وصلاحيتها واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة إذا لزم الأمر.

7.1.6: المعارف الخاصة بالمؤسسة

قامت المؤسسة بتحديد مصادرها الداخلية والخارجية للمعرفة المؤسسية اللازمة لتشغيل عملياتها وإتاحتها للمستفيد الداخلي والخارجي وضمان الوصول إليها واستخدامها لإنجاز العمليات الرئيسية بالمؤسسة وتحقيق أهداف الجودة، وهذه المصادر هي:

• مصادر داخلية:

○ اللوائح والأنظمة الداخلية

▪ اللائحة الاساسية (QF-AOA-VF/R0)

▪ لائحة سياسات الموارد البشرية (QF-HRP-VF/R0)

▪ لائحة النظام المالي (QF-FSR-VF/R0)

○ الأدلة الإرشادية والتنظيمية

▪ دليل الحوكمة (QD-GM-VF/R0)

▪ دليل الجودة (QD-QM-VF/R0)

▪ دليل السياسات والإجراءات - إدارة البرامج والمشاريع (QD-PMD-VF/R0)

▪ دليل السياسات والإجراءات - إدارة التخطيط والتطوير (QD-PDD-VF/R0)

▪ دليل السياسات والإجراءات - إدارة الخدمات المشتركة (QD-SSD-VF/R0)

▪ دليل السياسات والإجراءات - إدارة الاتصال المؤسسي (QD-CCD-VF/R0)

▪ دليل السياسات والإجراءات - إدارة الشؤون القانونية (QD-LAD-VF/R0)



- دليل السياسات والإجراءات - إدارة المراجعة الداخلية (QD-IAD-VF/R0)
 - سياسات الحوكمة
 - سياسة غرس الحوكمة الرشيدة والمساءلة والشفافية (QPO-001-VF)
 - سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدميها (QPO-002-VF)
 - سياسة السلامة المالية (QPO-003-VF)
 - سياسة الإشتباه والوقاية من تمويل الإرهاب ومخاطر غسيل الأموال وتكرارها (QPO-004-VF)
 - سياسة تعارض المصالح: (QPO-005-VF)
 - سياسة الرقابة الداخلية وآلية الاشراف والمتابعة (QPO-006-VF)
 - سياسة الإفصاح عن المعلومات الاساسية (QPO-007-VF)
 - سياسة حفظ الوثائق والسجلات واطرافها (QPO-008-VF)
 - سياسة حقوق الملكية الفكرية للمشاريع (QPO-009-VF)
 - سياسة خصوصية البيانات (QPO-010-VF)
 - وثائق سياسات وفق المواصفة الدولية ISO 9001:2015
 - مبادرات ومشاريع الخطة الإستراتيجية للمؤسسة
 - التقارير الدورية للمؤسسة
 - مصادر خارجية:
 - المواصفات و المعايير العالمية المعتمدة

7.2: الكفاءة

تقوم المؤسسة بتعيين وتوظيف المتقدمين للوظائف بناءً على المؤهلات والخبرات لديهم كما تعتمد المؤسسة اعتماداً كبيراً على المهارة والكفاءة لدى منسوبيها الذين يؤثر أداءهم مباشرة على جودة الخدمة المقدمة وعلى العمليات اليومية، حيث قامت المؤسسة بتحديد الأوصاف الوظيفية والمتطلبات والمؤهلات لكافة الوظائف في جميع ادارات واقسام المؤسسة (للإطلاع: ملف الهيكل التنظيمي والأوصاف الوظيفية). وفي حال تطلب وجود خبرات خارجية من غير المواطنين، تقوم المؤسسة بتعيين الكفاءات بناءً على مؤهلات وخبرات مطلوبة تم تحديدها مسبقاً في الأوصاف الوظيفية (للإطلاع: ملف الهيكل التنظيمي والأوصاف الوظيفية).

ويقوم قسم التطوير المهني وبالتعاون مع قسم الموارد البشرية بتطوير خطة تطوير مهنية يتم تطويرها من خلال عملية التقييم السنوي ليساعد على تحديد احتياجات التدريب للموظفين على أساس المهارات

ومتطلبات العمليات الداخلية (إجراء (PD-P02-VF) في دليل السياسات والإجراءات - إدارة التخطيط والتطوير (QD-PDD-VF/R0)). كما يتم تقييم فعالية التدريب ونتائجه عن طريق قسم الموارد البشرية وقسم التطوير المهني. كما يوجد إجراء يقوم به قسم الجودة وبالتعاون مع الإدارات والأقسام الأخرى لتهيئة الموظفين الجدد لفهم أنظمة وسياسات الجودة في المؤسسة (إجراء (QC-P02-VF) في دليل السياسات والإجراءات - إدارة التخطيط والتطوير (QD-PDD-VF/R0)) حيث يمكنهم من فهم واستيعاب طبيعة العمل وقنوات الاتصال الداخلية المتاحة والحصول على فهم كامل للطرق الصحيحة للقيام بالأعمال بناءً على سياسات الجودة المتبعة في المؤسسة.

7.3: التوعية

قامت المؤسسة بالتأكد من أن جميع منسوبيها على علم بسياسة الجودة وأهدافها ومساهماتهم في فعاليتها وكفاءة أداء العمليات بما ينعكس على تحسين الأداء وكذلك توعيتهم بالآثار المترتبة على عدم المطابقة مع متطلبات الجودة. ويقوم قسم الجودة بالتنسيق مع قسم الموارد البشرية في حال تعيين موظفين جدد لتنفيذ ورشة عمل لتوعيتهم بجميع سياسات الجودة المتبعة وتوضيح كافة اللوائح والأنظمة والأدلة الإرشادية والإجابة على استفساراتهم. كما يستقبل قسم الجودة جميع الشكاوى من الإدارات والأقسام بخصوص وجود انحرافات في تطبيق سياسات الجودة، حيث يقوم القسم بعمل ورشة عمل لتوضيح طريقة العمل وفق سياسات الجودة المعتمدة من المؤسسة (إجراء (QC-P02-VF) في دليل السياسات والإجراءات - إدارة التخطيط والتطوير (QD-PDD-VF/R0)).

7.4: التواصل

قامت المؤسسة بتطوير وتطبيق نظام فعال للتواصل بين مختلف إداراتها وأقسامها من خلال قنوات التواصل الرسمية الموضحة في الهيكل التنظيمي الذي يوضح المراجع الإدارية لجميع الموظفين وقنوات التواصل في الصلاحيات الممنوحة لجميع المناصب. وقد قامت المؤسسة كذلك بإنشاء إدارة خاصة بالتواصل المؤسسي لضمان كفاءة عملية التواصل (لإطلاع: ملف الهيكل التنظيمي والأوصاف الوظيفية، ملف دليل الحوكمة - المادة العاشرة (QD-GM-VF/R0)).

7.5: المعلومات الموثقة

7.5.1: عام

قامت المؤسسة بإنشاء وتوثيق سياسات الجودة - وفق المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001 : 2015) ومتطلبات المؤسسة، حيث يمكن للعاملين في المؤسسة الحصول على المعلومات والمستندات من

خلال الإطلاع على سياسة حفظ الوثائق والسجلات واتلافها حيث توضح السياسة جميع الوثائق والاقسام المسؤولة عنها (للإطلاع: سياسة حفظ الوثائق والسجلات واتلافها (QPO-008-VF)).

7.5.2: الإنشاء والتحديث

يعد تحديث معلومات الوثيقة بشكل دوري وفق متطلبات المواصفة الدولية إحدى مهام قسم الجودة حيث يتم اعتمادها من المدير التنفيذي وإطلاع سعادة الأمين العام، ويجب مراجعة سياسات الجودة والتأكد من كفايتها وملائمتها مع متطلبات المؤسسة وفق أفضل سياسات الجودة المعتمدة عالمياً للتأكد من كفايتها وملائمتها مع متطلبات المؤسسة على أن يتم ذلك بشكل موثق ودوري كل ثلاث سنوات ، ويقوم القسم بعد ذلك بتعميم جميع السياسات والإجراءات المحدثة (إجراء (QC-P02-VF) في دليل السياسات والإجراءات - إدارة التخطيط والتطوير (QD-PDD-VF/R0)).

7.5.3: ضبط المعلومات الموثقة

تحرص المؤسسة على التأكد من أن جميع الوثائق التي يستخدمها منسوبي المؤسسة هي الوثائق الأحدث والمتداولة فعلاً وذلك عن طريق وضع سياسة موحدة للتوثيق ولضمان أن جميع هذه الوثائق تخضع لإجراءات وسياسة حفظ الوثائق والسجلات واتلافها ، فقد قامت المؤسسة بتطوير هذه السياسة التي تحدد آلية إدارة وحفظ وتسمية وإتلاف الوثائق وتنص أيضاً على ضرورة مراجعة واعتماد جميع الوثائق من قبل المدير التنفيذي قبل إصدارها واستخدامها ، ووضع الإجراءات المناسبة للتحقق من أن الوثائق المستخدمة تتبع الإصدار الحالي ، وأن الوثائق الملغاة قد تم استبعادها بأسلوب ملائم لتجنب الاستخدام غير المقصود لهذه الوثائق (للإطلاع: سياسة حفظ الوثائق والسجلات واتلافها (QPO-008-VF)).

إن سجلات الجودة هذه محددة من خلال رقم مرجعي لها ، وهي واضحة ومقروءة بسهولة ومتاحة للموظفين ويمكن استرجاعها عند الحاجة. وبغرض تنظيم عملية استرجاع الملفات طورت المؤسسة آلية خاصة بالأرشفة وتسمية الوثائق وطريقة حفظها إلكترونياً والطريقة المعتمدة لتوريث الملفات (للإطلاع: ملف آليات حفظ الملفات وأرشفتها).

يقوم قسم الجودة ومدراء الإدارات والأقسام الذين تم تحديد الوثائق التي تقع تحت مسؤوليتهم المباشرة (للإطلاع: سياسة حفظ الوثائق والسجلات واتلافها (QPO-008-VF)) بمسؤولية الحفاظ على النسخ الأحدث من كل وثيقة أو نموذج أو سجل من التلف أو الاستخدام غير السليم لها ويتم الاحتفاظ بها إلى حين إعداد الإصدار الجديد من نظام قسم الجودة في المؤسسة ما لم يطرأ تعديل على الوثائق أو تحديثها أثناء العمل بالنظام. ويعمل قسم الجودة بالمؤسسة على مراقبة التغييرات على وثائق سياسات الجودة حيث يتبع آلية التعديل وتحديث الوثائق (إجراء (QC-P02-VF) في دليل السياسات والإجراءات - إدارة التخطيط والتطوير (QD-PDD-VF/R0)).

8- العمليات

8.1: تخطيط وضبط التشغيل

تقوم المؤسسة بتخطيط وتنفيذ وضبط العمليات الضرورية للتوافق مع متطلبات تقديم الخدمات بارتباطها مع الخطة الاستراتيجية وذلك لتحقيق اهداف المؤسسة وتطلعات اصحاب المصلحة حيث تم حصرها في عملية التخطيط الاستراتيجي من خلال تحليل البيئة الداخلية والخارجية وحصر متطلبات المستفيدين الداخليين والخارجيين حيث تنعكس هذه المتطلبات على شكل مشاريع مختلفه تم ادراجها ضمن الخطة الاستراتيجية أخذة بعين الاعتبار المعايير الازمة للعمليات وتحديد الاولويات كما يتم تحديث هذه المشاريع والمستهدفات والموارد اللازمة للخدمات المقدمة و الرصد المالي المتوقع لها والمخاطر المرتبطة بها سنوياً.

تعمل المؤسسة على تنفيذ ومراقبة العمليات طبقاً للمعايير المحددة والحفاظ على معلومات موثقة (سجلات) بالقدر اللازم وذلك للتأكد من أن العمليات نفذت كما خطط لها ولإثبات مطابقة الخدمات للمتطلبات كما تدرك المؤسسة التغييرات المخططة ومراجعة أثارها الغير مقصودة مع اتخاذ الإجراءات التي تخفف من الآثار السلبية الناتجة عنها حسب الحاجة. كما تتأكد من ضبط الخدمات المقدمة من الخارج (أنظر 4-8).

8.2: متطلبات الخدمات

8.2.1: التواصل مع العملاء (الجهات والافراد)

تم انشاء ادارة الاتصال المؤسسي والتي من مهامها التواصل الخارجي مع الجهات والافراد ويشمل التواصل في المؤسسة على توفير المعلومات الكافية ذات العلاقة بالخدمات والتعامل مع الاستفسارات أو التعاقدات أو التعامل مع الطلبات بما يشمل أي تغييرات كما تحرص المؤسسة على الحصول على تغذية راجعة عن الخدمات من الجبهه او الفرد بما في ذلك الشكاوي وتعد مهمة قياس رضا المستفيدين واعداد نماذج الاراء لقياس الاثر المرجعي أحد المهام الموكلة لقسم قياس الأثر حيث يحرص القسم على رصد انطباعات العملاء وأصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين عن درجة التوافق مع احتياجاتهم وتطلعاتهم، من خلال استخدام العديد من الأساليب والقنوات المختلفة لرصد مراجعة المعلومات المستلمة والاستفادة من التغذية الرجعية في تحسين العمليات والخدمات المقدمة. وتحافظ المؤسسة على ممتلكات الجبهه او الفرد سواءً ممتلكات مادية او معنوية او فكرية وقد عملت على بناء آليات لضمان احترام حقوق الغير في الملكية الفكرية (للإطلاع: سياسة حقوق الملكية الفكرية للمشاريع (VF-009-QPO))

8.2.2: تحديد متطلبات الخدمات ومراجعتها وتغييرها

تقوم المؤسسة عند تحديد متطلبات الخدمات المقدمة للجهات او الافراد بالتأكد عما اذا كانت هذه المتطلبات قانونية أو تنظيمية معمول بها في المملكة العربية السعودية او أنها ضرورية لتقديم خدماتها ويتم في ذلك الرجوع لافضل الممارسات العالمية المتاحة في هذا المجال ، كما تضمن المؤسسة أن لديها القدرة على الوفاء بمتطلبات الخدمات المقدمة إلى العملاء. يتم إجراء مراجعة للشروط والمواصفات الخاصة بالمشاريع والبرامج والمبادرات وتحليلها وتقويمها قبل الالتزام بتقديم اي خدمة او برنامج وذلك كأحد مهام ادارة البرامج والمشاريع والتي تعمل على لضمان تقديم الخدمات المناسبة وضمان تحقيق متطلباتها وتشمل:

1. متطلبات محددة بواسطة العملاء
2. متطلبات التي لم يذكرها العميل لكنها ضرورية للاستخدام المحدد أو المقصود
3. متطلبات محددة بواسطة المؤسسة
4. المتطلبات القانونية والتنظيمية على الخدمات
5. متطلبات خاصة للتعاقد

وتقوم المؤسسة بالاحتفاظ بمعلومات موثقة والتي تخص نتائج المراجعة الشاملة لأي تغييرات جديدة على متطلبات الخدمات وتضمن التأكد من أن المعلومات الموثقة ذات العلاقة تم تعديلها وأن الأشخاص المعنيين مدركين للمتطلبات التي تم تغييرها عندما يتم تغيير متطلبات الخدمات.

8.4: ضبط الخدمات المقدمة من جهات خارجية

8.4.1: عام

تلتزم المؤسسة بالتأكد من أن الخدمات المقدمة من جهات خارجية مطابقة للمتطلبات. كما تقوم بتحديد ضوابط لتطبيقها على الخدمات الموردة من جهات خارجية حيث أقرت في لائحة النظام المالي على ضرورة أن تكون جميع الخدمات المقدمة من جهات خارجية ضمن خدماتها وتكون مقدمة مباشرة للعملاء الداخليين والخارجيين. وقد أوضحت في لائحة النظام المالي عن آلية التعاقد مع مقدمي الخدمات الخارجيين لتقديم خدمات للمؤسسة، وذلك بطرح جميع الطلبات في منافسة عامة أو خاصة. ويتطلب على الجهة الراغبة في تقديم خدماتها تنفيذ كافة المتطلبات التي حددتها المؤسسة. جدير بالذكر أن المؤسسة حددت جميع أنواع العقود للتعاقد مع جهات خارجية ومنها: (للإطلاع: ملف لائحة النظام المالي - الفصل التاسع: المشتريات - QF-FSR-VF/R0).

- عقود أشغال عامة
- عقود تشغيل وصيانة

- عقود توريد وتركيب أو توريد فقط
- عقود خدمات استشارية هندسية (إشراف)
- عقود خدمات استشارية
- عقود خدمات
- عقود دراسات وتصاميم

قامت المؤسسة بتوضيح آلية التعاقد من خلال تطويرها لعدة إجراءات مع توضيح مؤشرات قياس الأداء ومصنوفة الصلاحيات ومخطط سير وخطوات الأجراء. (إجراء (PU-P02-VF) و إجراء (PU-P04-VF) في دليل السياسات والإجراءات - إدارة الخدمات المشتركة ((QD-SSD-VF/R0)).

8.4.2: نوع ومدى الضبط

قامت المؤسسة بإنشاء إدارة المراجعة الداخلية التي من مهامها التأكد من التزام جميع الجهات التي تم التعاقد معها بالأنظمة و اللوائح والتعليمات والإجراءات المتبعة في المؤسسة وبما تم الإتفاق عليه أثناء عملية التعاقد، وعمل مراجعة وتدقيق داخلي وخارجي بشكل مستمر (للإطلاع: ملف الهيكل التنظيمي والأوصاف الوظيفية).

وقد قامت المؤسسة بتحديد وتطبيق معايير للتقييم والاختيار ورصد الأداء وإعادة التقييم لمقدمي الخدمات الخارجيين على أساس قدرتهم على توفير الخدمات بناءً على المتطلبات المقدمة. ويتم من خلال قسم قياس الأثر بعمل تقييم دوري (نهاية كل شهر) والتواصل مع الإدارات وجمع البيانات المطلوبة لقياس أداء عمل المبادرات مؤشرات الاداء لتحقيق أهداف الخطة الاستراتيجية. ويعد القسم تقريراً شهرياً أو ربعياً يعكس مدى تقدم المؤسسة في تحقيق المبادرات وأهداف الخطة الاستراتيجية وعرض التقرير على أصحاب المصلحة. وفي حال عدم تطابق مخرجات ومؤشرات الاداء بالمستهدفات المطلوبة منها، يجب على إدارة المراجعة الداخلية اتخاذ اللازم والتواصل مع الإدارات والاقسام المعنية والجهات الخارجية المقدمة للخدمة وطلب توضيح الانحرافات والتشديد على أهمية العمل وفق الخطط الموضوعه واخذ مؤشرات الاداء بعين الاعتبار.

تحرص المؤسسة على التأكد من أن العمليات والخدمات الموردّة من الخارج ليس لها تأثيراً سلبياً على قدرتها على استمرارية تقديم خدماتها إلى عملائها، كما يحرص قسم الجودة على التأكد من بقاء العمليات الموردّة من الخارج في إطار ضوابط نظام إدارة الجودة والأخذ في عين الاعتبار التأثيرات المحتملة للتوريد الخارجي للعمليات والخدمات وعلى قدرة المؤسسة على التوافق باستمرار مع متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية المنطبقة عليها (إجراء (QC-P01-VF) في دليل السياسات والإجراءات - إدارة التخطيط والتطوير ((QD-PDD-VF/R0)).



8.4.3: معلومات للموردين الخارجيين

تقوم المؤسسة بالتأكد من توضيح كافة المتطلبات قبل تواصلها مع المورد الخارجي حيث حددت في لائحة النظام المالي على ضرورة قيام كل قسم بحاجة للتعاقد مع جهة خارجية أن يحدد الشروط والمواصفات الفنية بشكل واضح مستوفية لكافة التفاصيل الفنية الدقيقة المطلوبة لكي يتم إبلاغ الموردين الخارجيين بمتطلباتها (للإطلاع: ملف لائحة النظام المالي- الفصل التاسع: المشتريات- (QF-FSR-VF/RO)). ووضعت المؤسسة مهمة تقييم الموردين كأحد مهام قسم المشتريات حيث يقوم القسم بعمل تقييم دوري لموردي المؤسسة كل ستة أشهر للتأكد من جودة أداء الموردين الحاليين وذلك استناداً للتغذية الراجعة من الإدارات المعنية التي تعاملت مع المورد. تشمل معايير التقييم البنود التالية:

- جودة الخدمة بشكل عام
 - الالتزام بأوقات التسليم المطلوبة
 - تطابق المنتج المطلوب مع المقدم
 - أخذ النصح فيما يخص باستمرارية التعاقد مع المورد أو عدمها
- سيقوم قسم المشتريات بناءً على التقييم الدوري بأخذ الإجراء المناسب من حيث استكمال التعاقد أو إلغاؤه وبالتالي يتم تحديث سجل الموردين (إجراء (PU-P05-VF) في دليل السياسات والإجراءات - إدارة الخدمات المشتركة (QD-SSD-VF/RO)).

8.5: تقديم الخدمات

8.5.1: ضبط تقديم الخدمات

تعمل المؤسسة على تقديم الخدمات تحت ظروف خاضعة للرقابة حيث قامت المؤسسة بتطوير سياسة خاصة بالرقابة الداخلية من أجل ضمان فعالية وكفاءة العمليات (للإطلاع: سياسة الرقابة الداخلية وآلية الاشراف والمتابعة (QPO-006-VF)). وتحرص كذلك على تقديم كافة خدماتها من خلال كوادرات أو موردين أكفاء تم توظيفهم بناءً على معايير تضمن الجودة. وتقدم خدماتها للمستفيدين (الجهات والافراد) وتحرص على الحصول على تقييم التغذية الراجعة عن الخدمة المقدمة لهم ، وتسعى جاهدةً على قياسها بشكل مستمر بعد تقديمها حتى تتوافق مع معايير الجودة المعتمدة وتتناسب تطلعات المستفيدين من الخدمة. وتستخدم الوسائل المناسبة للتأكد من مطابقة الخدمات لأهدافها والتي ترمي لإرضاء المستفيدين من خدماتها.

8.5.3: ممتلكات العملاء والأطراف المهتمة

تعهدت المؤسسة بأن تعتنى بجميع ممتلكات العملاء والموردين الخارجيين طالما أنها تحت سيطرتها أو تقوم باستخدامها. كما تلتزم المؤسسة بأن تعرف وتتحقق من وتحمي وتصون كافة ممتلكات العملاء أو الموردين الخارجيين التي تم توريدها للاستخدام في المؤسسة.

وقد قامت المؤسسة ومن خلال لائحة النظام المالي بتأكيد أهمية المحافظة على ممتلكاتها وفي حال وجود أي مخالفات أو إتلاف لها فإن الشخص المرتكب للمخالفة يتحمل مسؤولية التعويض عن قيمة الممتلكات المتضررة، على أن تقوم بتحديد وسيلة السداد، وإقرار الجزاء التأديبي، وتحديد الإجراء القانوني الأنسب إن كان ذلك لازماً. (للإطلاع: ملف لائحة النظام المالي - المادة الثامنة والخمسون بعد المائة - (QF-FSR-VF/RO)).

ومن الطرق التي قامت بها المؤسسة للتأكيد على أهمية حفظ حقوق المتعاملين مع المؤسسة، إقرار سياسة الحقوق الفكرية للمشاريع لغاية ضمان حفظ حقوق جميع الأطراف المشاركة والتي تم التعاقد معها (للإطلاع: سياسة حقوق الملكية الفكرية للمشاريع ((QPO-009-VF)).

8.5.5: أنشطة ما بعد التوريد

تحرص المؤسسة على أن تتوافق مع متطلبات أنشطة ما بعد التوريد المرتبطة بالخدمات المقدمة وتحرص على تحقيق كافة متطلبات المستفيدين، ولغرض التحسين المستمر، تعطي المؤسسة أهمية بالغة في الحصول على تغذية راجعة منهم عن خدماتها.

9- قياس الأداء

9.1: الرصد والقياس والتحليل والتقييم

9.1.1: عام

أسندت المؤسسة مهمة قياس الأداء لقسم قياس الأثر بهدف إلى الاشراف على نتائج تقييم الأداء ودراسة الأثر عليها وتقييم مدى تحقيق الاهداف الاستراتيجية التي تم وضعها وقامت بتنفيذها وقياس اثر المبادرات المنفذة واعداد التقارير الاحصائية لعرض الأثر وتقييم العمليات المنفذة وتحديد نقاط التحسن الممكنة. (للإطلاع: ملف الهيكل التنظيمي والأوصاف الوظيفية). يتواصل قسم قياس الأثر وبشكل دوري (نهاية كل شهر) مع الإدارات لجمع البيانات المطلوبة لقياس أداء عمل المبادرات ومؤشرات الاداء لأهداف الخطة الاستراتيجية. ويتوجب على القسم عمل تقريراً شهرياً وربيعياً يعكس مدى تقدم المؤسسة في تحقيق المبادرات وأهداف الخطة الاستراتيجية وعرضه على أصحاب المصلحة. وفي حال عدم تطابق مخرجات ومؤشرات الاداء بالمستهدفات المطلوبة منها، يجب على الإدارة اتخاذ اللازم والتواصل مع الادارات والاقسام المعنية لتوضيح الانحرافات والتشديد على أهمية العمل وفق الخطط الموضوعه واخذ مؤشرات الاداء بعين الاعتبار (إجراء (PM-P01-VF) في دليل السياسات والإجراءات - إدارة التخطيط والتطوير (QD-PDD-VF/RO)).

9.1.2: رضا العملاء (الجهات والافراد)

قامت المؤسسة بتحديد كافة العملاء وأصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين الذين يتم التواصل معهم بشكل دوري للحصول على الموافقة أو العمل معهم لتحقيق أهدافها (للإطلاع: ملف دليل الحوكمة - المادة التاسعة



(QD-GM-VF/R0)). وتعد مهمة قياس رضا المستفيدين واعداد نماذج الاراء لقياس الاثر المرجعي إحدى المهام الموكلة لقسم قياس الأثر. حيث يحرص على رصد انطباعات العملاء وأصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين عن درجة التوافق مع احتياجاتهم وتطلعاتهم، من خلال استخدام العديد من الأساليب والقنوات المختلفة لرصد مراجعة المعلومات المستلمة. ويقوم بتقييم الأداء ورصد انطباعات العميل من خلال عدة وسائل منها:

- استطلاعات رأي
- التغذية الراجعة
- المقابلات والاجتماعات
- دراسة وتحليل الوضع الراهن
- استقبال الطلبات والمقترحات والشكاوي

9.1.3: التحليل والتقييم

تقوم المؤسسة بتحليل وتقييم البيانات والمعلومات الناشئة عن الرصد والقياس للتأكد من تطابق الخدمات وقياس درجة ومستوى رضا العملاء الداخليين والخارجيين وأداء الموردين الخارجيين وأداء الموظفين.

يقوم قسم المشتريات بعمل تقييم دوري لموردي المؤسسة كل ستة أشهر للتأكد من جودة أداء الموردين الحاليين وذلك استنادا على التغذية الراجعة لإدارات المعنية التي تعاملت معهم. وتشمل معايير التقييم البنود التالية:

- جودة الخدمة بشكل عام
- الالتزام بأوقات التسليم المطلوبة
- تطابق المنتج المطلوب مع المقدم
- أخذ النصح فيما يخص باستمرارية التعاقد مع المورد أو عدمها

وسيقوم قسم المشتريات بناء على التقييم الدوري بأخذ الإجراء المناسب من حيث استكمال التعاقد أو الغائه وبالتالي يتم تحديث سجل الموردين (إجراء (PU-P05-VF) في دليل السياسات والإجراءات - إدارة الخدمات المشتركة (QD-SSD-VF/R0)).

كذلك يقوم قسم التطوير المهني في المؤسسة بقياس أداء الموظفين بشكل سنوي ويتم القياس عن طريق التواصل مع الإدارات والأقسام لتقديم التقييم الذاتي الذي قام به الموظفين وبيانات التغذية الراجعة من المصادر المتعددة (نقاط القوة والضعف، الملاحظات، المقابلات، مجموعات التركيز، الخ) ومن ثم عمل تقييم شامل لما تم إنجازه والكيفية التي تمت فيها تحقيق النتائج وتحديد مستويات الأداء ومن ثم

تطوير خطة التطوير المهنية للموظفين لضمان حصولهم على التدريب المناسب (إجراء (PD-P01-VF) في دليل السياسات والإجراءات - إدارة التخطيط والتطوير (QD-PDD-VF/R0)).

9.2: المراجعة الداخلية

9.2.1

أقرت المؤسسة سياسة تختص بالرقابة الداخلية وآلية الاشراف والمتابعة والتي تعد مطلباً أساسياً حيث أنها تعمل على تحديد المسؤوليات والصلاحيات الإدارية والتي من شأنها تعزيز ضبط مسارات تدفق المعاملات والإجراءات لمنع مخاطر الفساد والاحتيايل ، وتعمل على تطوير العملية الإدارية. وتعد الرقابة الداخلية عملية مستمرة يتم تصميمها وتنفيذها لتوفير الضمان لتحقيق أهداف المؤسسة في المجالات التالية :

- فعالية وكفاءة العمليات.
- النزاهة وموثوقية التقارير المالية.
- الالتزام بالقوانين والسياسات والإجراءات ، وعقود ولوائح المؤسسة.

قامت المؤسسة بتوكيل إدارة المراجعة الداخلية بعملية الإشراف والتدقيق ومتابعة مستوى ونوعية الخدمات المقدمة التي تسهم في رفع مست الأداء المؤسسي بصورة عامة. وتهدف الإدارة إلى مراقبة نطاق العمل والتأكد من نوعية الخدمات المقدمة حسب الأنظمة والإجراءات المعمول بها، حيث تتم المراقبة والإشراف والتدقيق على مدى الالتزام بالتشريعات والقوانين ومدى الالتزام بالأنظمة والإجراءات والآليات المستخدمة وتوزيع المهام والصلاحيات والمسؤوليات ومؤشرات الأداء وإدارة المخاطر وغيرها (للإطلاع: سياسة الرقابة الداخلية وآلية الاشراف والمتابعة (QPO-006-VF)).

يلتزم قسم الجودة كذلك بتحديث المعلومات الموثقة بشكل دوري ومراجعة محتويات سياسات الجودة للتأكد من ملاءمتها مع متطلبات المواصفة الدولية الأيزو ISO 9001:2015 ومتطلبات المؤسسة، ويلتزم بتحديث السياسات المتبعة في المؤسسة كل 3 سنوات وتحديث الاجراءات المتبعة كل سنة والتأكد من كونها عملية ووفق أفضل سياسات الجودة المعتمدة عالمياً ، ويقوم قسم الجودة بعد ذلك بتعميم جميع السياسات والإجراءات المحدثة على كافة إدارات وأقسام المؤسسة (إجراء (QC-P02-VF) في دليل السياسات والإجراءات - إدارة التخطيط والتطوير (QD-PDD-VF/R0)).

9.2.2:

ولضمان تنفيذ المراجعة الداخلية قامت المؤسسة ومن خلال سياسة الرقابة الداخلية وآلية الاشراف والمتابعة بتحديد خصائص المراجعة ومجالها وأدوات الرقابة التي يجب إستخدامها وذلك من خلال:



- **التقارير الإدارية** وتوجه بالدرجة الأولى إلى مجلس الأمناء لأنه الجهة المسؤولة عن اتخاذ القرار في تصحيح الانحراف واتخاذ الإجراءات اللازمة ، ويجب أن تعد التقارير مره واحدة كل ثلاثة أشهر وبانتظام ويجب اعدادها بطريقة جيدة وواضحة، وتشمل:
 - تقارير سير الأعمال الإدارية
 - تقارير تقييم أداء المشاريع
 - تقارير تقييم أداء العاملين
- **التقارير الخاصة** وتشمل:
 - تقارير الملاحظة الشخصية.
 - تقارير الإحصائيات والرسوم البيانية.
 - مراجعة الموازنات التقديرية.
 - متابعة ملف الشكاوي والتنظيمات.
 - مراقبة السجلات والمراقبة الداخلية.
 - مراقبة السير وفق معايير نظام الجودة.
 - تقييم ومراجعة المشاريع.
- **المبادئ** وهي التي تساعد على تحقيق الرقابة:
 - مبدأ التكاملية
 - مبدأ الوضوح والبساطة
 - مبدأ سرعة كشف الانحرافات والابلاغ عن الأخطاء
 - مبدأ الدقة

9.3: مراجعة الإدارة

9.3.1: عام

قامت المؤسسة بتحديد وتيرة الاجتماعات الدورية الخاصة مع أصحاب العلاقة وكافة التفاصيل الخاصة بها لضمان فعالية تلك الاجتماعات وتحديد أهدافاً واضحة لكلٍ منها والتي يمكن أن تشمل مراجعة سياسات الجودة والتأكد من استمرار ملاءمتها وفعاليتها وتماسيها مع الأهداف والتوجهات الاستراتيجية للمؤسسة (للإطلاع: ملف دليل الحوكمة - المادة الحادية عشر (QD-GM-VF/R0)).

9.3.2: مدخلات مراجعة الإدارة

تتضمن أجندة الاجتماع الشهري كافة الإدارات تحت إشراف المدير التنفيذي وبحضور أعضاء فريق العمل ويتم فيه مناقشة الأتي (للإطلاع: ملف دليل الحوكمة - المادة الحادية عشر (QD-GM-VF/R0)):

- المعلومات عن أداء وفاعلية سياسات الجودة وتطبيقها بما في ذلك الاتجاهات الإحصائية والمؤشرات لكل من:
 - رضا العملاء والتغذية الراجعة من الأطراف المهتمة ذات العلاقة
 - مدى تحقق أهداف الجودة
 - أداء العمليات وتطابق الخدمات
 - عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية
 - نتائج الرصد والقياس والمراجعات
 - أداء الموردين الخارجيين
- عرض الإنجازات الشهرية على مستوى المبادرات والمشاريع
- رضا المستفيد ومستويات ومؤشرات الخدمة
- تقييم إيجابية العلاقة مع الجهات ذات العلاقة
- طرح أي معوقات قد تؤثر على سير العمل وفرص التحسين
- عرض المخاطر والتحديات والدعم المطلوب
- مناقشة آخر التطورات على الملاحظات التي تم ذكرها في الاجتماع السابق

9.3.3: مخرجات مراجعة الإدارة

قامت المؤسسة بتحديد مهمة تطوير محاضر الاجتماعات كأحد مهام قسم الشؤون الادارية، حيث يقوم القسم بمشاركة المحاضر مع جميع الادارات للقيام باستخدامها في جميع الاجتماعات (للإطلاع: ملف الهيكل التنظيمي والأوصاف الوظيفية).

تقوم الادارة المشاركة في الاجتماع باستخدام محضر لتدوين كافة المحاور والتوصيات والاجراءات المطلوب عملها لتحسين عمليات المؤسسة والخدمات المتعلقة بمتطلبات المستفيدين والأطراف ذات العلاقة ، بالإضافة إلى التوصيات لتوفير الاحتياجات اللازمة من الموارد لدعم التنفيذ الفعال لنتائج اجتماعات مراجعة الإدارة. تحتفظ بالمحاضر وما تحتويه من معلومات موثقة كبرهان على نتائج هذه الاجتماعات، ويتم مراجعة اخر التطورات الخاصة بالاجتماع في الاجتماع القادم.

10- التحسين

10.1: عام

تقوم المؤسسة بالبحث عن فرص التحسين في كافة العمليات والانشطة والمشاريع والبرامج بشكل مستمر ودوري وتنفيذ الإجراءات الازمة التي من شأنها أن تدعم وتعزز عملية التحسين للتوافق مع الأهداف الاستراتيجية وتشمل:

1. تحسين الخدمات المتوافقة مع المتطلبات علاوة على الاحتياجات المستقبلية والمتوقعة
2. التحسين المستمر على كافة المبادرات والبرامج بشكل دوري للتأكد من جودة المخرجات بهدف ضمان تحقق الأهداف الاستراتيجية وذلك كأحد مهام ادارة البرامج والمشاريع (للإطلاع: تنفيذ المبادرات والبرامج والمشاريع (PMD-P01-VF)
3. تحسين وتطوير أداء الموظفين من خلال البرامج التدريبية الداخلية أو الخارجية التي تنعكس على تحسين وتطوير أداء منسوبيها (للإطلاع: خطة التطوير المهني (PD-P02-VF)
4. تصحيح أو منع أو تقليل الأثار غير المرغوب فيها بالمراقبة والتدقيق على كافة الإجراءات و العمليات داخل المؤسسة من خلال الرقابة الداخلية والإشراف والمتابعة بتحديد مواطن الخلل وتقديم ما يمكن للمؤسسة من معالجته وتلافيه مستقبلاً . (للإطلاع: سياسة الرقابة الداخلية وآلية الاشراف والمتابعة (QPO-006-VF)
5. تحسين أداء وفعالية نظام إدارة الجودة من خلال إدارة التخطيط والتطوير وإدارة المراجعة الداخلية التي تهدف للمتابعة والرقابة المستمرة وتقييم الأداء بالتعاون مع كافة الإدارات (للإطلاع: سياسة الرقابة الداخلية وآلية الاشراف والمتابعة (QPO-006-VF) ، تحديث سياسات واجراءات الجودة (QC-P01-VF) ، ملف الهيكل التنظيمي (ادارة التخطيط والتطوير)

10.2: عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية

10.2.1:

عند حدوث عدم مطابقة بما فيها تلك الناجمة عن الشكاوى، تقوم إدارة التخطيط والتطوير بالتنسيق مع الإدارة المعنية وإدارة المراجعة الداخلية بعمل التالي:

1. التفاعل مع عدم المطابقة وحسب الاقتضاء :
 - اتخاذ إجراء ضبط الحالة ورصد عدم المطابقة والتعامل معها وتصحيحها من خلال إعادة تدريب وتأهيل الموظفين على الإجراءات المتعثرة حسب دليل السياسات والإجراءات الخاصة بالإجراء وإنذار الموظف المعني لضمان عدم التكرار (للاطلاع: تدريب الموظفين على سياسات الجودة (QC-P02-VF) ، ملف لائحة سياسات الموارد البشرية - المادة الثانية والاربعون --QF-HRP-VF/RO)

2. تقييم ما إذا كانت الحالة تقتضي إجراءً للتخلص من سبب أو أسباب عدم المطابقة أو تكرار حدوثها في الموقع أو في أماكن أخرى عن طريق :
 - مراجعة وتحليل حالة عدم المطابقة
 - تحديد سبب حدوث عدم المطابقة
 - تحديد ما إذا كان قد حدثت حالات مشابهة أو محتمل حدوثها
3. تنفيذ أية إجراءات ضرورية
4. مراجعة فعالية أي إجراء تصحيحي تم اتخاذه
5. تحديث المخاطر والفرص المحددة أثناء التخطيط إذا كان ذلك ضروريا
6. عمل تعديلات على نظام إدارة الجودة إذا اقتضت الضرورة ذلك ويُعتمد قسم الجودة مراجعة دورية للسياسات كل 3 سنوات ومراجعة دورية للإجراءات كل سنة. (للإطلاع: تحديث سياسات واجراءات الجودة (QC-P01-VF))

10.2.2:

تقوم المؤسسة بالاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل وتشمل المعلومات:

1. طبيعة حالات عدم المطابقة وأية إجراءات تم اتخاذها تبعاً لها
2. نتائج الاجراءات التصحيحية
3. كافة التقارير والوثائق والمستندات

(للإطلاع: سياسة حفظ الوثائق والسجلات واتباعها (QPO-008-VF))

10.3: التحسين المستمر

تقوم المؤسسة بعمل التحسين المستمر على كافة الاجراءات والعمليات لضمان ملاءمة وكفاية وفعالية نظام إدارة الجودة بما يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة مع الأخذ في الاعتبار كافة مخرجات التحليل والتقييم ، ومخرجات إدارة التخطيط والتطوير وأيضا مخرجات إدارة المراجعة الداخلية لتحديد ما إذا كان هنالك احتياجات أو يجب التعامل معها كجزء من التحسين المستمر.



مؤسسة جائزة المدينة المنورة
Madinah Award Foundation

