



نظام إدارة الجودة

Quality Management System

QM-01

إصدار: ٠/١

إعداد

ناصر بن سعود السبيعي

مدير إدارة الجودة
والتميز

مراجعة

عبد الله بن سليمان
الدبيان

نائب رئيس مجلس الإدارة

اعتماد

محمد بن ناصر الحمد

رئيس مجلس الإدارة

تاريخ إصدار

٢٠٢٠/١١/١٥

تاريخ التعديل

٢٠٢٠/--/--

تاريخ المراجعة القادمة

٢٠٢٣/ ١٠ /٠١

أولاً:

١- محتويات الدليل وسجل حالة المراجعة

م	المحتويات	الصفحة
	١-١ محتويات الدليل وسجل حالة المراجعة	٢
	اعتماد دليل الجودة	٥
	بيان التعديلات	٦
	مقدمة عن دليل الجودة	٧
	نبذة تعريفية عن جمعية البر بحفر الباطن	٩
	شهادة المطابقة مع نظام إدارة الجودة الأيزو ٩٠٠١ : ٢٠١٥	١١
	الهيكل التنظيمي	١٢
	متطلبات نظام الجودة	١٣
١	مجال التطبيق	١٣
٢	المراجع	١٣
٣	التعريفات	١٣
٤	سياق / إطار الجمعية	١٣
١-٤	فهم الجمعية وسياقه	١٣
٢-٤	فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة	١٤
٣-٤	تحديد مجال نظام إدارة الجودة	١٤
٤-٤	نظام إدارة الجودة وعملياته	١٤
٥	القيادة	١٥
١-٥	القيادة والالتزام	١٥
١-١-٥	عام	١٥
٢-١-٥	التركيز على العميل	١٥
٢-٥	السياسة	١٦
٣-٥	الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والصلاحيات	١٦
٦	التخطيط لنظام إدارة الجودة	١٧
١-٦	إجراءات التعرف على المخاطر والفرص	١٧
٢-٦	أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها	١٧
٣-٦	التخطيط للتغييرات	١٧
٧	المساندة / الدعم	١٨
١-٧	الموارد	١٨
١-١-٧	عام	١٨
٢-١-٧	الموارد البشرية (الأفراد)	١٨
٣-١-٧	البنية التحتية	١٨
٤-١-٧	بيئة تشغيل العمليات	١٨



١٨	٥-١-٧	رصد وقياس الموارد
١٨	٦-١-٧	المعارف الخاصة بالجمعية
١٩	٢-٧	الكفاءة
١٩	٣-٧	التوعية
١٩	٤-٧	التواصل/الاتصالات
٢٠	٥-٧	المعلومات الموثقة
٢٠	١-٥-٧	عام
٢٠	٢-٥-٧	الإنشاء والتحديث
٢٠	٣-٥-٧	ضبط المعلومات الموثقة
٢١	٨	التشغيل
٢١	١-٨	تخطيط وضبط التشغيل
٢١	٢-٨	متطلبات المنتجات والخدمات
٢١	١-٢-٨	التواصل مع العملاء
٢١	٢-٢-٨	تحديد متطلبات المنتجات والخدمات
٢٢	٣-٢-٨	مراجعة متطلبات المنتجات والخدمات
٢٢	٤-٢-٨	تغيير المتطلبات للمنتجات والخدمات
٢٢	٣-٨	التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات
٢٢	٤-٨	ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية
٢٢	١-٤-٨	عام
٢٢	٢-٤-٨	نوع ومدى الضبط
٢٣	٣-٤-٨	معلومات للموردين ومقدمي الخدمات الخارجية
٢٣	٥-٨	الاننتاج وتقديم الخدمات
٢٣	١-٥-٨	ضبط الاننتاج وتقديم الخدمات
٢٣	٢-٥-٨	التمييز / التعريف والتتبع
٢٣	٣-٥-٨	ممتلكات العملاء والموردين الخارجيين
٢٣	٤-٥-٨	الحفظ
٢٤	٥-٥-٨	انشطة مابعد التوريد
٢٤	٦-٥-٨	ضبط التعديلات
٢٤	٦-٨	الإفراج عن المنتجات والخدمات
٢٤	٧-٨	ضبط عدم مطابقة المخرجات
٢٥	٩	تقييم الأداء
٢٥	١-٩	الرصد والقياس والتحليل والتقييم
٢٥	١-١-٩	عام
٢٥	٢-١-٩	رضا العملاء
٢٥	٣-١-٩	التحليل والتقييم
٢٥	٢-٩	المراجعة الداخلية
٢٦	٣-٩	مراجعة الإدارة
٢٧	١٠	التحسين
٢٧	١-١٠	عام
٢٧	٢-١٠	عدم التتطابق والإجراءات التصحيحية



٢٧	التحسين المستمر	٣-١٠
٢٨	قائمة العملاء والأطراف المهتمة	ملحق ١
٣٠	العوامل الخارجية والداخلية	ملحق ٢
٣٤	تسلسل العمليات وتداخلها	ملحق ٣
٣٥	خارطة التدفق لعمليات الجمعية	ملحق ٤
٣٦	قائمة ترميز إدارة وأقسام الجمعية	ملحق ٥



اعتماد دليل الجودة

اسم الوثيقة: دليل الجودة

رقم الإصدار: ٠/١

تاريخ الإصدار: ٢٠٢٠/١١/١٥

إعداد

الاسم: أ/ ناصر بن سعود السبيعي

الوظيفة: مدير التميز المؤسسي

التوقيع:

الاسم: أ/ عبد الله بن سليمان الديبان

الوظيفة: المدير التنفيذي

التوقيع:

اعتماد

الاسم: أ/ محمد بن ناصر الحمد

الوظيفة: رئيس مجلس الإدارة

التوقيع:



بيان التعديلات

بيان التعديلات			
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
١			
٢			
٣			
٤			
٥			

ثانياً: مقدمة

مقدمة عن دليل الجودة

- هذا الدليل ملكية تامة لجمعية البر بمحافظة حفر الباطن ويمنع نسخ محتوياته أو الاقتباس منه دون تصريحاً خطياً من المدير التنفيذي بذلك وهو المسئول عن كل ما يتعلق بنظام إدارة الجودة.
- يشير هذا الدليل إلى نبذة مختصرة عن جمعية البر بمحافظة حفر الباطن
- الفقرات الواردة في هذا الدليل ملزمة وتطبق على كافة الأعمال الخاصة بأنشطة وبرامج وخدمات جمعية البر بمحافظة حفر الباطن ، ولا بد من التأكد من تطبيقها باستمرار من قبل جميع العاملين.

الغرض من هذا الدليل هو:

- وصف سياسات وممارسات الجمعية، والتي تمكنها من تلبية متطلبات ورغبات المستفيدين وتحقيق أهداف الجمعية المقررة بما ينسجم مع المواصفة القياسية ISO 9001:2015.
- توضيح العوامل الداخلية والخارجية والأطراف المهتمة ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة وتعميم سياسة الجمعية وأهدافها والعمليات والإجراءات التي تتم فيها.
- إظهار مطابقة نظام إدارة الجودة في الجمعية لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية كخطوة في سبيل تحقيق الإدارة الشاملة للجودة. من خلال وصف مختصر عن نظام إدارة الجودة المطبق في الجمعية
- هذا الدليل يرشد الذين ستوكل إليهم مسئولية المحافظة على نظام إدارة الجودة وتحسين كفاءته وفعاليته إلى إجراءات تحقيق ذلك حيث يشير هذا الدليل إلى الإجراءات التي تحكم التنفيذ والعمل بكافة الإدارات بالجمعية وتمثل أيضاً الإطار الذي يحكم كيفية الأداء الصحيح للعاملين بها ولذلك فإنه يتحتم علينا جميعاً الالتزام الدائم بكل ما جاء به والعمل المستمر على تطوير وتحسين أدائنا بما يتماشى وما هو موجود به لضمان الاستمرار في تحقيق سياسات وأهداف الجمعية.
- ومع أن هذا الدليل معد للاستخدام والتطبيق داخل الجمعية فقط إلا أنه إذا أراد أحد العملاء أو أي جهة أخرى مهتمة بالإطلاع عليه أو أخذ نسخة منه فعليه أن يتقدم بطلب ذلك كتابياً من المدير التنفيذي على أن يتعهد باحترام حقوق النشر أو التداول لهذا الدليل.

تعديل دليل الجودة وإصداره:

- تتم التغييرات والتعديلات في هذا الدليل طبقاً لما هو محدد بإجراء ضبط المعلومات الموثقة.
- يقوم مدير إدارة الجودة والتميز بتعديل دليل الجودة وإصداره حسبما يقتضي الأمر، للتعبير عن الحالة الراهنة لنظام إدارة الجودة في الجمعية وتطبيقه، بناء على القرارات المتخذة في اجتماعات مراجعة الإدارة، أو مقترحات من بحوزتهم نسخ الدليل،



ويكون التعديل باستبدال الصفحة أو الصفحات المراد تعديلها مع الإشارة فيها إلى رقم وتاريخ التعديل، أما الفقرة المعدلة فيتم تمييزها بكتابتها بخط مائل ووضع خط تحت التعديل.

- يتم ترقيم التعديلات على التتابع حتى يتم إصدار نسخة جديدة للدليل تضم كل التعديلات. يُلجأ إلى الإصدار الجديد عندما يبلغ عدد التعديلات التي طرأت على الدليل خمسة تعديلات، وتميّز الإصدارات على النحو التالي (الإصدار ٠١/١ يعني الإصدار الأول / التعديل الأول، الإصدار ٠٥/٢ يعني الإصدار الثاني / التعديل الخامس).

سجل التعديلات:

- يُدقق مدير الجودة والتميز التعديلات المقترحة بالتنسيق مع الأشخاص الذين بحوزتهم النسخ المضبوطة عند الضرورة ويصادق عليها من قبل المدير التنفيذي. يوزع ممثل الإدارة الصفحات المعدلة حسب قائمة تسليم الوثائق الخاصة بإجراء ضبط المعلومات الموثقة، ويتأكد من سحب وإتلاف الصفحات القديمة ويحتفظ بنسخة منها. تعتبر قائمة حالة المراجعة المحفوظة لدى إدارة الجودة والتميز النسخة الرسمية لحالة التعديلات لجميع فصول هذا الدليل.

والأحوال التي يمكن فيه التعديل والتحديث لهذا الدليل هي:

- أ- التغيير أو التحديث للسياسة والأهداف المرتبطة بالجودة بالجمعية.
- ب- التعديل أو التحديث لمجموعة المواصفات القياسية الخاصة بنظم إدارة الجودة.
- ج- التطوير والتحديث لنظام إدارة الجودة بالجمعية أو أي من العمليات التي يشملها هذا النظام.
- د- التعديل في الهيكل التنظيمي أو التغيير في مجال المسؤوليات أو العلاقات البينية بين الوحدات التنظيمية أو الوظائف بالجمعية.

اعتماد الجمعية لتطبيق نظام إدارة الجودة

اعتمدت جمعية البر بمحافظة حفر الباطن نظام إدارة الجودة كقرار استراتيجي لها ليساعدها في تحسين أدائها العام، ويشكل جزءاً لا يتجزأ من مبادرات التنمية المستدامة بها.

إن الفوائد المتوقعة للجمعية من تطبيق نظام إدارة الجودة المبني على هذه المواصفة العالمية هي:

- أ- قدرة الجمعية على الاستمرار بالوفاء بمتطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية التي تنطبق على المنتجات والخدمات التي تقدمها.
- ب- تيسير الفرص لتعزيز رضا عملائها والأطراف المهمة.
- ج- التعامل مع المخاطر والفرص ذات العلاقة بسياق الجمعية وأهدافها.
- د- القدرة على إبراز توافقها مع متطلبات نظام محدد لإدارة الجودة والأيزو ٩٠٠١ : ٢٠١٥.

نبذة تعريفية عن جمعية البر بمحافظة حفر الباطن

النشأة والتاريخ:

بفضل الله وتوفيقه..

تأسست جمعية البر بمحافظة حفر الباطن طبقاً لأحكام لائحة الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (٦١) وتاريخ ١٤٣٧/٠٢/١٨هـ ولانحته التنفيذية الصادرة بالقرار الوزاري رقم (٧٣٧٣٩) وتاريخ ١٤٣٧/٠٦/١١هـ فقد تمت موافقة معالي الوزير بتأسيس الجمعية الأهلية باسم جمعية البر الخيرية بحفر الباطن بتاريخ ١٤١٣/١٢/٠٤هـ وتم تسجيلها لدى الوزارة بالسجل الخاص بالجمعيات الأهلية رقم (١١٠) بموجب القرار الوزاري رقم (٢٩٤٢) وتاريخ ١٤١٣/١٢/٠٤هـ لتشمل خدماتها محافظة حفر الباطن.

مجال العمل:

تعمل الجمعية على تحقيق أهدافها الاستراتيجية من خلال مجالات العمل الآتية:

- مجالات البحوث والدراسات.
- مجالات التأهيل والتدريب.
- مجالات التوعية والتثقيف.
- مجالات الاستشارات.
- مجالات الخدمات الاجتماعية.

الاستراتيجية والأهداف:

أولاً: الرؤية: تميز في العطاء لتحقيق أثر مستدام.

ثانياً: الرسالة: تسعى الجمعية لتقديم مستوى عال من الخدمات الاجتماعية والمشاريع التنموية لمستفيديها من خلال كفاءة نظامها وتنوع برامجها تلبية لحاجة المجتمع ومواكبة لرؤية المملكة ٢٠٣٠ وموافقة للتسارع العالمي.

ثالثاً: الأهداف الاستراتيجية: تهدف الجمعية إلى السعي لتحقيق الاكتفاء الذاتي للمستفيد من خلال:

- تطوير البنية الأساسية للجمعية.
- تعزيز الحوكمة والشفافية.
- بناء أدلة العمليات والمنهجيات.
- التطوير والتحسين المستمر للعمليات بما يعزز كفاءة الجمعية.
- تعزيز الكفاءة المالية واستثمار الشراكات المجتمعة لتحقيق ديمومية الدعم وتعظيم الأثر.
- تحقيق الاستقرار المالي من خلال خطة تمويل ثابتة تغطي الحد الأدنى للتشغيل.
- تعظيم الأثر الاجتماعي على المستفيدين وتحقيق رضا أصحاب المصلحة.
- تأمين الاحتياجات الأساسية للمستفيدين وزيادة الانفاق عليهم.
- رفع درجة رضا المستفيدين من خدمات الجمعية.



- نبني الحلول المبتكرة لتعزيز التنمية المستدامة للفئات المحتاجة.
- بناء الشراكات الاستراتيجية وتوثيق العلاقات مع أصحاب المصلحة واستقطاب المزيد منهم.
- بناء قدرات العاملين وتنمية مهاراتهم.
- تشجيع التطوع في دعم أنشطة الجمعية المجتمعية باستقطاب المتطوعين.
- تطوير بيئة عمل محفزة وجاذبة وآمنة.

القيم : (المسؤولية- الولاء – الإتقان – الإبداع – الشفافية)

النطاق الجغرافي : محافظة حفر الباطن.

عنوان الجمعية : المملكة العربية السعودية – حفرالباطن-شارع الأمير محمد بن فهد-ص.ب ٥٣٣ الرمز البريدي ٣١٩٩١

أرقام الاتصال : الهاتف الموحد: الهاتف: ٠١٣٧٢١٢٢٢٦ الفاكس: ٠١٣٧٢٢٦١٣٣

الموقع الالكتروني: Birhafer.org.sa البريد الالكتروني: Birr31991@gmail.com



شهادة المطابقة مع نظام إدارة الجودة الأيزو ٩٠٠١ : ٢٠١٥

ZERTIFIKAT ♦ CERTIFICATE ♦ ZERTIFIKAT ♦ ZERTIFIKAT ♦ CERTIFICATE ♦ ZERTIFIKAT ♦ CERTIFICATE

CERTIFICATE



AL BER CHARITY SOCIETY IN HAFAR AL-BATIN

KINGDOM OF SAUDI ARABIA , HAFAR AL-BATIN , PRINCE MUHAMMAD BIN
STREET, ALKHALEDH P.O.POX: ٥٣٣-٣١٩٩١

FAHD

has implemented and maintains a **Quality Management System.**

MANAGEMENT AND PROVISION OF SOCIAL AND RELIEF CARE SERVICES (CASH, IN-KIND AND FOOD AID, URGENT AID AND FAMILY SPONSORSHIP), SEASONAL PROJECTS (FASTING BREAKFAST - FAMILY PILGRIMAGE - AND WINTER CLOTHING), THE GRACE PRESERVATION PROJECT, FAMILY DEVELOPMENT AND TRAINING, AND THE TRANSFORMATION OF FAMILIES INTO DEVELOPMENTAL

Out of Scope: $\wedge, \circ, \downarrow, \wedge, \exists f, \wedge, \circ, \circ, \wedge, \circ, \exists$

EA: 36

Through an audit, documented in a report, it was verified that the management System fulfills the requirements of the following standard:

ISO 9001:2015

Certificate registration no.	: QA-D/EGY/٩٠٠١/١٤٧٢
Valid from	: ٠٥,٠٣,٢٠٢١
Valid until	: ٠٥,٠٣,٢٠٢٢
Date of original certification	: ٠٥,٠٣,٢٠٢١

B. A. Hansen

Begüm ADKAN
Stuttgart . 2021 . 3 . 0

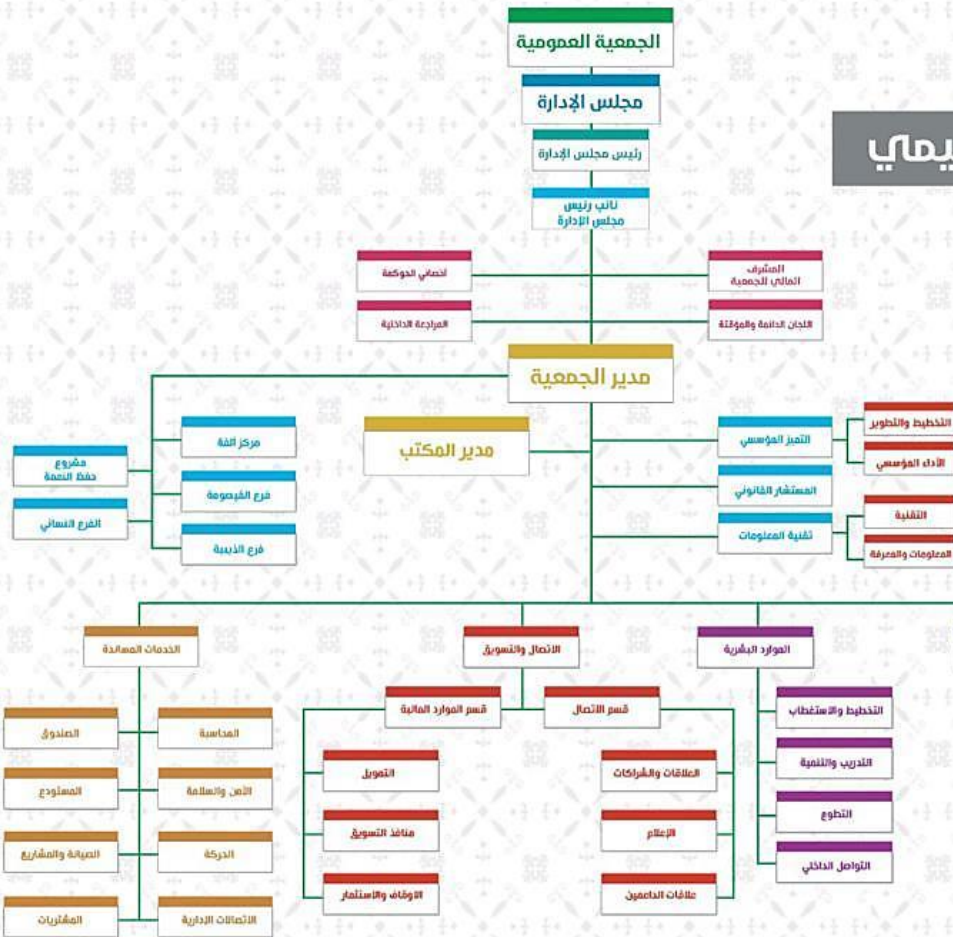
ALBERK QA TECHNIC GMBH
Theodor-Heuss-Strasse-1
70174 -Stuttgart, Germany
Tel: + 49 714 374 711 Fax: 49 714 940 411
www.gatechnic.de



ثالثاً:

٣- الهيكل التنظيمي

الهيكل التنظيمي



رابعاً:

تحقيق متطلبات نظام إدارة الجودة بالجمعية

١- مجال التطبيق

- ١-١ نشاط الجمعية: التنمية الأسرية-الخدمات الطبية- المساعدات النقدية والعينية والغذائية والعاجلة-كفالة الأسر-صيانة المساجد-إفطار صائم- تحجيج الأسر-تدريب الأسر المنتجة-حفظ النعمة
- ٢-١ النطاق الجغرافي للنشاط: محافظة حفر الباطن
- ٣-١ العملاء والأطراف المهمة: (أنظر ملحق رقم ١).
- ٤-١ البنود التي لا تنطبق على مجال عمل الجمعية ومبرراتها:
- بند ٣-٨ التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات: حيث لا يتم عمل أي نشاط خاص بالتصميم بالجمعية.

٢- المراجع المستخدمة

- تم الرجوع في وضع نظام إدارة الجودة بالجمعية إلى:
- المواصفة العالمية الأيزو ٩٠٠١:٢٠١٥
 - المواصفة العالمية الأيزو ٩٠٠٤:٢٠١٥
 - المواصفة العالمية الأيزو ٩٠٠٠:٢٠١٥
 - المواصفة العالمية الأيزو ١٩٠١١
 - المواصفة العالمية الأيزو ٣١٠٠١
 - الأنظمة واللوائح المنظمة للعمل والمرتبطة بنشاط الجمعية الصادرة من قبل المملكة.
 - الأنظمة واللوائح الصادرة عن وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.
 - الأنظمة واللوائح الداخلية المنظمة للعمل ونشاط الجمعية.

٣- التعريفات والمصطلحات

- المصطلحات الواردة بهذا الدليل والمستخدم في نظام إدارة الجودة بالجمعية يتم الرجوع فيها للمواصفة الدولية الأيزو ٩٠٠١:٢٠١٥

٤- سياق (إطار) الجمعية

١-٤ فهم الجمعية وسياقها:

قامت الجمعية بتحديد كافة الموضوعات الخارجية والداخلية ذات العلاقة بأنشطتها وعملياتها وتوجهاتها الاستراتيجية والتي تؤثر على قدرتها على تحقيق النتائج المرجوة لنظام إدارة الجودة أثناء وضعها لخطةها الاستراتيجية شاملة المسائل الناشئة عن البيئات

القانونية والتكنولوجية والتنافسية وكذلك البيئات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية المحلية والإقليمية علاوة على العوامل الداخلية بالجمعية ذات العلاقة بقيمتها وثقافتها ومعارفها وأدائها.

٢-٤ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة:

نظراً لتأثيرهم الواقع أو المحتمل على قدرة الجمعية على استمرار تقديم منتجاتها وخدماتها التي تتوافق مع متطلبات المستفيدين والمتطلبات القانونية والتنظيمية التي تنطبق عليها قامت الجمعية بتحديد ما يلي (أنظر ملحق رقم ١):

- الأطراف المهمة ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة.
- متطلبات هذه الأطراف المهمة ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة.
- تقوم الجمعية بمراجعة الأطراف المهمة واحتياجاتها سنوياً في اجتماع مراجعة الإدارة العليا لنظام الجودة.

٣-٤ تحديد مجال نظام إدارة الجودة:

قامت الجمعية بتحديد حدود وإمكانية تطبيق نظام إدارة الجودة لوضع المجال وقد وضعت في الاعتبار:

- أ- الموضوعات الخارجية والداخلية بالرجوع إلى بند ١-٤
 - ب- متطلبات الأطراف المهمة ذات العلاقة بالرجوع للبند ٢-٤
 - ج- منتجات وخدمات الجمعية
- وقد حددت الجمعية البنود التي لا تنطبق على نشاطها ومبررات ذلك بما لا يؤثر على جودة المنتجات والخدمات وكذلك رضا المستفيدين.
 - وقد ورد نص مجال نظام الجودة في البند (١) من هذا الباب.
 - وقامت الجمعية بإتاحة الدليل والمحافظة عليه كمعلومة موثقة.

٤-٤ نظام إدارة الجودة وعملياته:

١-٤-٤ قامت الجمعية بإنشاء نظام إدارة الجودة وتنفيذه وصيانتته وتحسينه باستمرار محتويًا على العمليات اللازمة وتفاعلاتها وفقاً لمتطلبات المواصفة الدولية الأيزو ٩٠٠١ : ٢٠١٥

كما قامت بتحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقاتها في جميع أنحاء الجمعية من خلال:

- أ- تحديد المدخلات المطلوبة والمخرجات المتوقعة لهذه العمليات.
- ب- تحديد تسلسل وتتابع تلك العمليات والتفاعل بينها.
- ج- تحديد وتطبيق أساليب الرصد والقياسات ومؤشرات الأداء اللازمة للتأكد من كفاءة التشغيل والتحكم في العمليات.
- د- تحديد الموارد المطلوبة والتأكد من توفرها.
- هـ- إسناد المسؤوليات والصلاحيات للعمليات.
- و- تعريف المخاطر والفرص وفقاً لبند ١-٦.
- ز- تقييم العمليات وتطبيق أية تغييرات تحتاجها لضمان أن تلك العمليات تحقق النتائج المقصودة.
- ح- تحسين العمليات ونظام إدارة الجودة.

أنظر ملحق رقم (٣) وملحق رقم (٤).

٢-٤-٤ قامت الجمعية بتوثيق العمليات بالقدر اللازم لدعم تشغيلها وكذلك الاحتفاظ بالسجلات الدالة على التنفيذ وفق ما هو مخطط له.

خامسا: القيادة

١-٥ القيادة والالتزام

١-١-٥ عام

لقد التزمت الإدارة العليا بكل الاحترام تجاه نظام إدارة الجودة من خلال:

- أ- تحمل المسؤولية تجاه فعالية نظام إدارة الجودة.
- ب- ضمان أن سياسة الجودة وأهداف الجودة لنظام إدارة الجودة قد تم وضعهما وأنها متوافقة مع التوجه الاستراتيجي وسيقاق الجمعية.
- ج- ضمان أن سياسة الجودة يتم فهمها وإبلاغها وتطبيقها داخل الجمعية.
- د- ضمان دمج متطلبات نظام إدارة الجودة في عمليات الجمعية.
- هـ- تشجيع استخدام منهجية العمليات والتفكير المبني على المخاطر.
- و- ضمان توفر الموارد اللازمة لنظام إدارة الجودة.
- ز- نشر أهمية توافق فعالية نظام الجودة مع متطلبات نظام إدارة الجودة.
- ح- المشاركة والتوجيه والدعم للأفراد للمساهمة في فعالية نظام إدارة الجودة.
- ط- تشجيع التحسين المستمر.
- ي- دعم دور الإدارات ذات العلاقة لإبراز قيادتها على مناطق مسؤولياتها.

٢-١-٥ التركيز على العميل

لقد التزمت الإدارة العليا بكل الاحترام تجاه التركيز على العميل من خلال التأكد من:

- أ- أن متطلبات العميل المتوافقة مع المتطلبات القانونية والتنظيمية قد تم تحديدها وفهمها والالتزام بها على الدوام.
- ب- بأن المخاطر والفرص التي يمكن أن تؤثر على مطابقة المنتجات والخدمات وأن القدرة على تعزيز رضا العملاء قد تم تحديدها والتعامل معها.
- ج- المحافظة على التركيز على تعزيز رضا العملاء.

٢-٥ السياسة

لقد وضعت الجمعية سياسة تتوافق مع متطلبات المواصفة العالمية الأيزو ٩٠٠١ : ٢٠١٥ وهي كالتالي:

تلتزم الإدارة والعاملين في جمعية البر بحفر الباطن بإدارة الأنشطة والبرامج والخدمات داخل وخارج الجمعية والواقعة تحت مسئوليتها بكفاءة وفعالية لتقديم خدماتها ومنتجاتها بجودة عالية وإتقان وبالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة محققين ما يفوق التوقعات عن طريق:

- ١- تطبيق أفضل الأساليب الإدارية.
- ٢- استخدام الموارد البشرية المؤهلة وتنميتها باستمرار.
- ٣- توفير التجهيزات والمرافق المساعدة على تقديم الخدمة بفعالية وكفاءة.
- ٤- إنشاء وتطبيق وتطوير نظام الجودة يتوافق مع متطلبات المواصفة الدولية الأيزو 9001 – 2015
- ٥- إنشاء أهداف الجودة ومتابعة التقدم في تحقيقها بصفة دورية وفي اجتماعات الإدارة العليا لمراجعة نظم الجودة لتحقيق التحسين المستمر.
- ٦- الالتزام بكافة التشريعات والقوانين والنظم بالمملكة العربية السعودية ذات العلاقة بمجال عمل وأنشطة الجمعية.

المدير التنفيذي

.....
.....

وقامت الجمعية بتوثيق تلك السياسة وإتاحتها لجميع العاملين ونشرها وتطبيقها داخل الجمعية وكذلك إتاحتها للأطراف المهتمة.

٣-٥ الأدوار التنظيمية والمسئوليات والصلاحيات

تأكدت الإدارة العليا من أن المسئوليات والصلاحيات للأدوار ذات العلاقة قد تم تحديدها والتكليف بها ونشرها وفهمها داخل الجمعية.

قامت الإدارة العليا بالتكليف بالمسئوليات والصلاحيات لـ :

- أ- ضمان أن نظام إدارة الجودة يتوافق مع هذه المواصفة الدولية.
 - ب- ضمان أن العمليات تنتج المخرجات المطلوبة.
 - ت- إعداد التقارير فيما يتعلق بأداء نظام إدارة الجودة وفرص التحسين (أنظر ١٠-١) خاصة تلك التقارير التي ترفع للإدارة العليا.
 - ث- ضمان تشجيع التركيز على العمل في جميع أنحاء الجمعية.
 - ج- ضمان المحافظة على تكامل نظام إدارة الجودة عند تخطيط وتنفيذ بعض التعديلات عليه.
- وقد تم تطبيق ذلك من خلال إنشاء الهيكل التنظيمي والذي يصف العلاقات الرأسية والأفقية في الجمعية. وإنشاء بطاقات للوصف الوظيفي لجميع الوظائف بالجمعية والتزام العاملين بها.

سادساً: التخطيط

١-٦ اجراءات التعرف على المخاطر والفرص

عند التخطيط لنظام إدارة الجودة نظرت الجمعية في المسائل المشار إليها في بند ١-٤ والمتطلبات المشار إليها في بند ٢-٤ وحددت المخاطر والفرص التي تحتاج إلى أن تكون موجهة إلى:

- أ- تقديم تأكيدات على أن نظام إدارة الجودة يمكنه تحقيق النتائج المقصودة.
- ب- تعزيز الآثار المرغوب فيها.
- ج- منع أو تقليل الآثار غير المرغوب فيها.
- د- تحقيق التحسين.

وقد قامت الجمعية بتحديد الإجراءات التي تتخذها للتعامل مع المخاطر والفرص علاوة على كيفية إدماج وتنفيذ تلك الإجراءات في عمليات نظام إدارة الجودة كما حددت كيفية تقييم مدى فعالية تلك الإجراءات.

٢-٦ أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها

تضع الجمعية أهدافاً موثقة للجودة في نهاية كل عام تناقشها وتعتمدها وتتابعها في اجتماعات مراجعة الإدارة لنظام الجودة على مستوى المهام والمستويات والعمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وهذه الأهداف:

- أ- تتوافق مع سياسة الجودة.
- ب- يمكن قياسها.
- ج- تأخذ في الاعتبار المتطلبات واجبة التطبيق.
- د- لها علاقة بتطابق المنتجات والخدمات ورضا العملاء.
- هـ- يتم رصدها دورياً.
- و- يتم تعريف المعنيين بها.
- ز- يتم تحديثها عند الحاجة.

وهذه الأهداف تم تحديد ما الذي سيتم من خلالها والموارد المطلوبة لها والمسؤولين عند تنفيذها والخطة الزمنية لها وكيفية متابعتها وكذلك كيفية تقييم نتائجها.

٣-٦ التخطيط للتغيرات

عندما تحدد الجمعية أن هناك حاجة لإجراء تعديلات على نظام إدارة الجودة فإن ذلك يتم بطريقة مخططة (أنظر بند ٤-٤). وتضع في الاعتبار:

- أ- الغرض من التغيير وأية عواقب محتملة.
- ب- تكامل نظام إدارة الجودة.
- ج- توافر الموارد.
- د- توزيع أو إعادة توزيع المسؤوليات والصلاحيات

سابعاً: المساندة والدعم

٧-١ الموارد

٧-١-١ عام

- قامت الجمعية بتحديد وتوفير الموارد اللازمة لإنشاء وتطبيق وصيانة وتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة. وقد وضعت في اعتبارها:
- أ- القدرات والقيود المفروضة على الموارد الداخلية المتاحة.
 - ب- ما يلزم الحصول عليه من مقدمي الخدمات الخارجيين.

٧-١-٢ الموارد البشرية (الأفراد)

قامت الجمعية بتحديد وتوفير الأفراد اللازمين للتشغيل الفعال لنظام إدارة الجودة وللتشغيل ولضبط العمليات بها.

٧-١-٣ البنية التحتية

- قامت الجمعية بتحديد وتوفير وصيانة البنية التحتية اللازمة لتشغيل عملياتها بما يحقق مطابقة المنتجات والخدمات.
- وقد شملت البنية التحتية كل من:
- أ- المباني والمرافق المصاحبة لها.
 - ب- المعدات شاملة البرمجيات والأجهزة.
 - ج- مصادر النقل.
 - خ- المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات.

٧-١-٤ بيئة تشغيل العمليات

- قامت الجمعية بتحديد وتوفير وصيانة البيئة اللازمة لتشغيل عملياتها بما يحقق مطابقة المنتجات والخدمات.
- وقد كانت البيئة المناسبة شاملة لخليط من العوامل الإنسانية والطبيعية مثل:
- أ) اجتماعية: مثل (عدم العنصرية - الهدوء - عدم المواجهات والتصادمات).
 - ب) نفسية: مثل (تقليل ضغوط العمل - منع الطرد - الحماية النفسية).
 - ج) طبيعية: مثل (درجة الحرارة والرطوبة والإضاءة وتدفق الهواء والنظافة والضوضاء).

٧-١-٥ رصد وقياس الموارد:

في حالة وجود أجهزة قياس لمتابعة ظروف التشغيل او تقديم خدمات الجمعية مثل أجهزة لقياس درجات حرارة تخزين المنتجات أو قياس الاوزان وغيرها من أجهزة ووسائل القياس التي تحتاجها ظروف التشغيل وتقديم الخدمات فإن الجمعية تضمن متابعة كفاءة ومعايرة تلك الاجهزة.

٧-١-٦ المعارف الخاصة بالجمعية

وهي على وجه العموم مكتسبة بالتجربة والخبرة، وهي معلومات تستخدم ويتم تداولها لتحقيق أهداف الجمعية.

ومعارف الجمعية تركز على:

- (أ) المصادر الداخلية: مثل (الحقوق الفكرية والمعارف المكتسبة من التجارب والخبرات والدروس المستفادة من المشروعات الناجحة والتي أخفقت والبرامج التدريبية التي حققت أثر للمستفيدين والتقاط ومشاركة الخبرات والمعارف غير الموثقة ونتائج التحسين للعمليات والمنتجات والخدمات).
- (ب) المصادر الخارجية: مثل (المواصفات والمعايير والأوساط الأكاديمية والمؤتمرات وجمع المعارف من العملاء أو الموردين الخارجيين).
- وقامت الجمعية بتحديد المعارف الضرورية لتشغيل عملياتها ولتحقيق تطابق المنتجات والخدمات وهذه المعارف يتم المحافظة عليها وجعلها متاحة بالقدر اللازم للعاملين بالجمعية.
- عند الحاجة لإعلان تغييرات أو اتجاهات تضع الجمعية في اعتبارها المعارف الحالية وتحدد كيفية الوصول إلى أو اكتساب المعارف الإضافية والتحديثات المطلوبة.

٧-٢ الكفاءة

قامت الجمعية بـ:

- أ- تحديد الكفاءات الضرورية للأفراد الذين يقومون بأعمال تحت سيطرتها وتؤثر على أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.
- ب- التأكد من أن هؤلاء الأشخاص أكفاء على أساس مناسب من التعليم والتدريب والخبرة.
- ج- اتخذت إجراءات لاكتساب الكفاءات الضرورية وتقيم فعالية هذه الإجراءات.
- د- تحتفظ بمعلومات موثقة (سجلات) كدليل على الكفاءة.
- وقد تضمنت الإجراءات المطبقة على سبيل المثال: توفير التدريب لهم، أو توجيههم، أو إعادة تكليف الموظفين الحاليين، أو التوظيف، أو التعاقد مع أشخاص أكفاء.

٧-٣ التوعية

قامت الجمعية بالتأكد من أن الأشخاص الذين يعملون تحت سيطرتها على وعي بـ:

- أ- سياسة الجودة.
- ب- أهداف الجودة ذات العلاقة بهم.
- ج- مساهمتهم في فعالية نظام إدارة الجودة بما في ذلك فوائد تحسين جودة الأداء.
- د- الآثار المترتبة على عدم التطابق مع نظام إدارة الجودة.

٧-٤ التواصل / الاتصالات

حددت الجمعية الاتصالات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة وتشمل:

- أ- حول ماذا سيتم الاتصال.
- ب- متى يتم الاتصال.
- ج- مع من سيتم التواصل.
- د- كيف سيتم التواصل.
- هـ- من الذي يتواصل.

٧-٥ المعلومات الموثقة

١-٥-٧ عام

يحتوي نظام إدارة الجودة بالجمعية على:

- أ- المعلومات الموثقة التي تطلبها المواصفة الدولية الأيزو ٩٠٠١ : ٢٠١٥.
- ب- المعلومات الموثقة التي تحددها الجمعية وتراها ضرورية لفعالية نظام إدارة الجودة.

٢-٥-٧ الإنشاء والتحديث

عند إنشاء أو تحديث المعلومات الموثقة تضمن الجمعية:

- أ- التحديد والوصف المناسبين مثل العنوان ورقم الإصدار وتاريخ الإصدار والمعد والمعتمد للوثيقة.
 - ب- الشكل المناسب مثل اللغة وإصدار البرمجيات والرسومات وكذلك الوسائط مثل ورقية أو إلكترونية.
 - ت- المراجعة المناسبة والاعتماد لملاءمتها وكفائتها.
- وقد تم شرح ذلك في إجراء ضبط المعلومات الموثقة.

٣-٥-٧ ضبط المعلومات الموثقة

وقد تم وضع إجراء لضبط المعلومات الموثقة لضمان:

- أ- أنها متاحة ومناسبة للاستخدام عندما وحين الحاجة إليها.
 - ب- أنها محمية بشكل كاف على سبيل المثال: فقدان سريتها، أو سوء استخدامها، أو سلامتها.
- وتتأكد الجمعية دائماً من:
- ١) تمام التوزيع على الجهات المعنية وإتاحتها واستخدامها وإمكانية استعادتها.
 - ٢) الاحتفاظ بها والمحافظة عليها وعلى وضوح قراءتها.
 - ٣) ضبط التعديلات التي تتم عليها.
 - ٤) تحديد مدة الحفظ والتخلص منها.
 - ٥) تعريف وضبط الوثائق الخارجية الهامة لتخطيط وتشغيل نظام إدارة الجودة.
 - ٦) حماية المعلومات الموثقة المحتفظ بها كدليل على التطابق من التغييرات غير المقصودة.

ثامناً: التشغيل (إدارة عمليات الجمعية) (DO)

١-٨ تخطيط وضبط التشغيل

- قامت الجمعية بالتخطيط والتنفيذ والضبط للعمليات كما هو مبين في بند(٤-٤) الضرورية للتوافق مع متطلبات تقديم المنتجات والخدمات، نفذت الإجراءات المحددة في بند(٦-١) من خلال :
- أ- تحديد المتطلبات للمنتجات والخدمات.
 - ب- وضع معايير للعمليات ومعايير لقبول المنتجات والخدمات.
 - ج- تحديد الموارد اللازمة لتحقيق التطابق مع متطلبات المنتجات والخدمات.
 - د- تنفيذ مراقبة العمليات طبقاً للمعايير المحددة.
 - هـ- تحديد والحفاظ على والاحتفاظ بمعلومات موثقة (سجلات) للتأكد من أن العمليات نفذت كما خطط لها ولإثبات مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات.
- مخرجات هذا التخطيط مناسبة لعمليات التشغيل بالجمعية ويتم دائماً التحكم في التغييرات المخططة ومراجعة آثار التغييرات غير المقصودة مع اتخاذ الإجراءات التي تخفف من الآثار السلبية الناتجة عنها حسب الحاجة وكذلك تتأكد الجمعية من ضبط الخدمات المقدمة من خارج الجمعية (انظر البند٨-٤).

٢-٨ متطلبات المنتجات والخدمات

١-٢-٨ التواصل مع العملاء

- تواصل الجمعية مع العملاء يشمل:
- أ- التزويد بمعلومات ذات علاقة بالمنتجات والخدمات.
 - ب- التعامل مع الاستفسارات أو التعاقدات أو التعامل مع الطلبات وبما يشمل أي تغييرات.
 - ج- الحصول على تغذية مرتدة من العملاء عن المنتجات والخدمات بما في ذلك شكاوى العملاء.
 - د- التعامل مع أو ضبط ممتلكات العميل.
 - هـ- وضع متطلبات محددة لإجراءات الطوارئ عند الحاجة.

٢-٢-٨ تحديد متطلبات المنتجات والخدمات

- عند تحديد متطلبات المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء تقوم بالجمعية بالتأكد من :
- أ- تعريف متطلبات المنتجات والخدمات قد تم تحديدها وتشمل:
 - ١- أية متطلبات قانونية أو تنظيمية تنطبق عليها.
 - ٢- تلك التي تعتبرها الجمعية ضرورية.
 - ب- قدرة الجمعية على الوفاء بمتطلبات المنتجات والخدمات التي تقدمها.

٣-٢-٨ مراجعة متطلبات المنتجات والخدمات

تضمن الجمعية أن لديها القدرة على الوفاء بالمتطلبات للمنتجات والخدمات المقدمة إلى العملاء بمختلف فئاتهم . وتراجع ذلك الجمعية قبل الالتزام بتوريد المنتجات والخدمات إلى المستفيدين أو تقديم الخدمات والعمليات الداخلية بين إدارات الجمعية (العملاء الداخليين) وهذه المراجعة تشمل:

- أ. المتطلبات المحددة بواسطة العملاء/ المستفيدين بما في ذلك متطلبات أنشطة التسليم وما بعد التسليم.
 - ب. المتطلبات التي لم يذكرها العميل ولكنها ضرورية للاستخدام المحدد أو المقصود إذا عُلِمَتْ.
 - ج. متطلبات محددة بواسطة جمعية البر بحفر الباطن.
 - د. المتطلبات القانونية والتنظيمية المنطبقة على المنتجات والخدمات.
 - هـ. متطلبات المستفيدين التي تختلف عن الاتفاق السابق.
- تضمن دائما الجمعية أن متطلبات المستفيدين المختلفة عن تلك التي تم تعريفها مسبقاً يتم حلها. وعندما لا يقدم المستفيد بيانات موثقة بمتطلباته تقوم الجمعية بتأكيد متطلبات العميل قبل قبولها.

٤-٢-٨ تغيير المتطلبات للمنتجات والخدمات

تقوم الجمعية بالتأكد من أن المعلومات الموثقة ذات العلاقة تم تعديلها وأن الأشخاص المعنيين مستوعبين للمتطلبات التي تم تغييرها عندما يتم تغيير متطلبات المنتجات والخدمات.

٣-٨ التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات

هذا البند لا ينطبق على أنشطة الجمعية.

٨-٤ ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية

٨-٤-١ عام

تتأكد الجمعية من أن المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مطابقة للمتطلبات وتحدد ضوابط لتطبيقها على المنتجات والخدمات الموردة من جهات خارجية عندما :

- أ. تكون المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مدمجة أو تحت إشراف و باسم الجمعية
 - ب. تكون هناك عملية أو جزء من عملية يتم بواسطة جهات خارجية بقرار من الجمعية.
- وقد حددت الجمعية وتطبق معايير للتقييم والاختيار ورصد الأداء وإعادة التقييم للموردين ومقدمي الخدمات الخارجية على أساس قدرتهم على توفير عمليات أو منتجات وخدمات بناءً على المتطلبات وتحتفظ الجمعية بمعلومات موثقة لتلك الأنشطة وأية إجراءات ضرورية نشأت عن التقييمات.

٨-٤-٢ نوع ومدى الضبط

تتأكد دائما الجمعية من أن العمليات والمنتجات والخدمات الموردة من الخارج ليس لها تأثيراً سلبياً على قدرتها على استمرارية توريد منتجات وخدمات مطابقة إلى عملائها ولذلك تعمل على:

- أ. التأكد من بقاء العمليات الموردة من الخارج في إطار ضوابط نظام إدارة الجودة.
- ب. تعريف كل الضوابط التي يعتزم تطبيقها على المورد الخارجي وتلك التي تنوى تطبيقها على المخرجات الناتجة.

- ج. الأخذ في الاعتبار التأثيرات المحتملة للتوريد الخارجى للعمليات والمنتجات والخدمات على قدرة الجمعية على التوافق باستمرار مع متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية المنطبقة عليها وكذلك فعالية الضوابط التي يطبقها المورد الخارجى.
- د. تحديد أنشطة للتحقق أو أية أنشطة أخرى ضرورية لضمان أن العمليات والمنتجات والخدمات المورد خارجيا مطابقة للمتطلبات.

٣-٤-٨ معلومات للموردين ومقدمي الخدمات الخارجية

- تقوم الجمعية بالتأكد من كفاية المتطلبات قبل تواصلها مع الموردين ومقدمي الخدمة الخارجية وتبلغهم بمتطلباتها من أجل:
- أ- العمليات والمنتجات والخدمات المطلوب توريدها.
- ب- اعتماد:
- ١- المنتجات والخدمات.
- ٢- الأساليب والعمليات والمعدات.
- ٣- الإفراج عن المنتجات والخدمات.
- ج- الكفاءة شاملة أية مؤهلات مطلوبة للعاملين.
- د - تفاعل الموردين الخارجيين مع الجمعية.
- هـ- ضبط ومراقبة أداء الموردين الخارجيين المطبق بواسطة الجمعية.
- و- أنشطة التحقق أو الاعتماد التي تقوم بها الجمعية أو عملائها في مواقع المورد الخارجى

٥-٨ الإنتاج وتقديم الخدمات

١-٥-٨ ضبط الإنتاج وتقديم الخدمات

تقوم الجمعية بوضع ضوابط ومعايير لضبط الأنشطة والخدمات والمنتجات التي تقوم بتقديمها للمستفيدين لضمان تحقيقها لمتطلباتهم وتوقعاتهم ورضاهم . وتحقيق أهداف الجمعية في تحقيق الاكتفاء الذاتى للمستفيدين

٢-٥-٨ التمييز / التعريف والتتبع

قامت الجمعية باستخدام الوسائل المناسبة لتعريف المخرجات والعمليات للتأكد من مطابقة المنتجات والخدمات، وكذلك حالة المخرجات آخذة في الاعتبار متطلبات الرصد والقياس في جميع مراحل الإنتاج وتقديم الخدمات، وهذا التمييز متفرد للمخرجات حينما يكون التتبع مطلباً لازماً لضبط العمليات ويتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة الضرورية لتفعيل التتبع.

٣-٥-٨ ممتلكات العملاء والموردين الخارجيين

تضمن الجمعية أن ممتلكات المستفيدين لديها من معلومات عنهم محفوظة بسرية أمانة ولا يتم عرضها إلا للجهات المختصة.

٤-٥-٨ الحفظ

تقوم الجمعية بجميع الاشتراطات اللازمة لحفظ المواد المخزنة لديها بطريقة أمانة تضمن تمييزها وترتيبها وحمايتها من السرقة أو التلف بما يوافق معايير الجودة

٥-٥-٨ أنشطة ما بعد التوريد

بصفة عامة هذا البند لا ينطبق على معظم خدمات الجمعية إلا أنه في حال كانت هناك عمليات أو متطلبات لازمة لأنشطة ما بعد تقديم المنتجات مثل ضمان الأجهزة أو الاعمال أو المشاريع أو العقارات ... بعد تقديمها للعملاء والمستفيدين وكان هناك التزام على الجمعية في التعاقدات أو من أساسيات العمل متابعة أنشطة ما بعد التوريد وتقديم الخدمات فإن الجمعية تلزم بتنفيذ تلك الأنشطة طبقاً لمتطلبات نظام إدارة الجودة

٦-٥-٨ ضبط التعديلات

تراجع الجمعية وتضبط التعديلات على الإنتاج أو تقديم الخدمة بالقدر اللازم للتأكد من استمرار التوافق مع المتطلبات المحددة كما تحتفظ بالمعلومات الموثقة التي تصف نتائج مراجعة التعديلات والعاملين الذين لهم صلاحية التعديل وأية إجراءات ضرورية انبثقت عن المراجعة.

٦-٨ الإفراج عن المنتجات والخدمات

تنفذ الجمعية ترتيبات مخططة في مراحل مناسبة للتحقق من أن متطلبات المنتج والخدمة قد استوفيت ولا يتم الإفراج عن المنتجات والخدمات إلى العملاء إلا بعد اكتمال الترتيبات المخططة بصورة مرضية إلا إذا كان خلاف ذلك فيتم اعتمادها من السلطات المختصة أو - حينما انطبق ذلك - بواسطة العميل.

تحتفظ الجمعية بمعلومات موثقة لقبول الخدمات وتحتوي تلك المعلومات الموثقة على:

- أ- أدلة على المطابقة مع معايير القبول.
- ب- تتبع للشخص أو الأشخاص المخول بالإفراج.

٧-٨ ضبط عدم مطابقة المخرجات

تتأكد الجمعية من أن المخرجات غير المطابقة للمتطلبات قد تم تعريفها وتمييزها وضبطها لمنع الاستخدام غير المقصود لها أو توريدها ويتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة استناداً إلى طبيعة حالة عدم المطابقة وأثرها على مطابقة المنتجات والخدمات، وهذا ينطبق أيضاً على عدم مطابقة المنتجات والخدمات التي تكتشف بعد توريد المنتج أو أثناء أو بعد تقديم الخدمة.

وتتعامل الجمعية مع عدم تطابق المخرجات بوحدة أو أكثر من الطرق التالية :

- أ- التصحيح.
 - ب- الفرز أو العزل أو الاسترجاع أو تعليق توريد المنتجات والخدمات.
 - ت- إبلاغ العميل.
 - ث- الحصول على صلاحيات للقبول بشروط.
- وعند تصحيح عدم التطابق للمخرجات فإنه يتم التحقق من المطابقة.
- كما يتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة التي:
- أ- تصف عدم المطابقة.
 - ب- تصف الإجراء المتخذ.
 - ج- تصف أية امتيازات تم الحصول عليها.
 - د- تحدد صاحب الصلاحية لاتخاذ القرار بخصوص عدم المطابقة.

تاسعاً: تقييم الأداء (Check)

١-٩ الرصد والقياس والتحليل والتقييم

١-٩-١ عام

قامت الجمعية بتحديد:

- أ- ما هي احتياجاتها من الرصد والقياس.
 - ب- طرق الرصد والقياس والتحليل والتقييم اللازمة للتأكد من صحة النتائج.
 - ج- متى يتم الرصد والقياس.
 - د- متى يتم تحليل وتقييم نتائج الرصد والقياس.
- كما تقوم بتقييم الأداء وكذلك فعالية نظام إدارة الجودة والاحتفاظ بمعلومات موثقة مناسبة كدليل على النتائج

٢-١-٩ رضا العملاء

ترصد الجمعية انطباعات المستفيدين عن درجة التوافق مع احتياجاتهم وتطلعاتهم كما حددت أساليب الحصول على ورصد ومراجعة هذه المعلومات وذلك من خلال استطلاعات رأى العميل والتغذية المرتدة من المستفيدين عن تقديم الخدمة ومقابلات مع المستفيدين وتحليل الشكاوى وخطابات الشكر.

٣-١-٩ التحليل والتقييم

- تقوم الجمعية بتحليل وتقييم البيانات والمعلومات الناشئة عن الرصد والقياس ونتائج التحليل والقياس هذه تستخدم لتقييم:
- أ- تطابق المنتجات والخدمات.
 - ب- درجة ومستوى رضا العملاء.
 - ج- أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.
 - د- ما إذا كان التخطيط قد تم تنفيذه بفعالية.
 - هـ- فعالية الإجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر والفرص.
 - و- أداء الموردين الخارجيين.
 - ز- الحاجة لتحسين نظام إدارة الجودة.

٢-٩ المراجعة الداخلية

تنفذ الجمعية مراجعات داخلية مرة سنوياً على الأقل لتقديم معلومات عما إذا كان نظام إدارة الجودة :

- أ- متطابق مع:
 - ١) متطلبات الجمعية نفسها لنظام إدارة الجودة الخاص بها.
 - ٢) متطلبات هذه المواصفة العالمية.
 - ب- مطبق بفعالية ومحافظ عليه.
- وقد قامت الجمعية بالآتي:

أ- تخطيط وإنشاء وتنفيذ والمحافظة على برامج المراجعة شاملة معدلات المراجعة وطرقها والمسئوليات ومتطلبات التخطيط والتقارير أخذة في الاعتبار أهمية العمليات المعنية والتغيرات المؤثرة على الجمعية ونتائج المراجعات السابقة.

ب- تحديد خصائص المراجعة ومجال كل مراجعة.

ت- اختيار المراجعين المؤهلين وتنفيذ المراجعات مع التأكد من موضوعية ونزاهة عملية المراجعة.

ث- ضمان أن نتائج المراجعات قد رفعت بها تقارير للإدارة المعنية.

ج- اتخاذ التصحيحات والإجراءات التصحيحية اللازمة بدون أي تأخير لا مبرر له.

ح- الاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على تنفيذ برنامج المراجعة ونتائج المراجعة.

٣-٩ مراجعة الإدارة

تقوم الإدارة العليا بمراجعة نظام إدارة الجودة مرة سنويا على الأقل للتأكد من استمرار ملاءمته وكفايته وفعاليته وتماشيه مع التوجهات الاستراتيجية للجمعية.

ويحتوى جدول أعمال الاجتماع على الموضوعات التالية:

أ- حالة الإجراءات المتخذة في الاجتماع السابق لمراجعة الإدارة.

ب- التغيرات في الموضوعات الخارجية والداخلية ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة.

ت- المعلومات عن أداء وفعالية نظام إدارة الجودة بما في ذلك الاتجاهات الإحصائية والمؤشرات لكل من :

(١) رضا العملاء والتغذية المرتدة من الأطراف المهتمة ذات العلاقة.

(٢) مدى تحقق أهداف الجودة.

(٣) أداء العمليات وتطابق المنتجات والخدمات.

(٤) عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية.

(٥) نتائج الرصد والقياس.

(٦) نتائج المراجعات.

(٧) أداء الموردين الخارجيين.

ث- كفاية الموارد.

ج- فعالية الإجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر والفرص (انظر بند ٦-١).

ح- الفرص للتحسين.

ويتم اتخاذ قرارات وإجراءات متعلقة بـ :

أ- فرص التحسين.

ب- أية حاجة لتغييرات على نظام إدارة الجودة.

ت- الموارد اللازمة.

كما يتم الاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على نتائج مراجعات الإدارة.

عاشراً: التحسين (ACT)

١-١٠ عام

قامت الجمعية بتحديد واختيار فرص التحسين وتنفيذ إجراءات لازمة للتوافق مع متطلبات العملاء ولتعزيز رضاهم. وهذا يشمل:

- أ- تحسين المنتجات والخدمات لتتوافق مع المتطلبات علاوة على الاحتياجات المستقبلية والمتوقعة.
 - ب- تصحيح أو منع أو تقليل الآثار غير المرغوب فيها.
 - ت- تحسين أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.
- ومن أمثلة التحسين التي تستخدمها الجمعية: التصحيح والإجراءات التصحيحية والتحسين المستمر والخطوات التغييرية والابتكار وإعادة التنظيم كلما أمكن ذلك.

٢-١٠ عدم التطابق والإجراءات التصحيحية

عندما تحدث عدم مطابقة بما فيها تلك الناجمة عن الشكاوى فإنه يتم :

- أ- التفاعل مع عدم المطابقة وحسب الاقتضاء :
- ١) اتخاذ إجراء لضبط الحالة وتصحيحها.
 - ٢) التعامل مع تبعاته.
- ب- تقييم ما إذا كانت الحالة تقتضي إجراء للتخلص من سبب أو أسباب عدم المطابقة لعدم تكرار حدوثها أو حدوثها في أماكن أخرى عن طريق:
- ١) مراجعة وتحليل حالة عدم المطابقة.
 - ٢) تحديد سبب حدوث عدم المطابقة.
 - ٣) تحديد ما إذا كان قد حدثت حالات مشابهة أو محتمل حدوثها.
- ت- تنفيذ أية إجراءات ضرورية.
- ث- مراجعة فعالية أي إجراء تصحيحي تم اتخاذه.
- ج- تحديث المخاطر والفرص المحددة أثناء التخطيط (إذا كان ذلك ضرورياً).
- ح- عمل تعديلات على نظام إدارة الجودة (إذا اقتضت الضرورة ذلك).
- وعادة ما تكون الإجراءات التصحيحية متناسبة مع الآثار المقابلة لحالات عدم المطابقة.
- ويتم الاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على:
- أ- طبيعة حالات عدم المطابقة وأية إجراءات تم اتخاذها تبعاً لها.
 - ب- نتائج أية إجراءات تصحيحية.

١٠ - ٣ التحسين المستمر

تقوم الجمعية باستمرار بتحسين ملائمة وكفاية وفعالية نظام إدارة الجودة كما تضع في اعتبارها مخرجات التحليل والتقييم وكذلك مخرجات مراجعة الإدارة لتحديد ما إذا كانت هناك احتياجات أو يجب التعامل معها كجزء من التحسين المستمر.

الملحقات

١ - قائمة العملاء والأطراف المهتمة

الإدارة المعنية	المتطلبات والتوقعات	الجهة	الأطراف المهتمة
مجلس الإدارة المدير التنفيذي الموارد البشرية المشاريع الاتصال والتسويق	- دعم استراتيجية الجمعية ومبادراتها مادياً ومعنوياً - تسريع القرارات. - تزويدها بالتقارير أولاً بأول . - تطبيق آليات وإجراءات العمل - توفير الموافقات والوثائق المطلوبة للحصول على اعتمادهم - استخراج التراخيص اللازمة	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية/ مركز التنمية الاجتماعية	
مجلس الإدارة المدير التنفيذي	- دعم الجمعية تجاه الشركاء ، رعاية مناسبات واحتفالات الجمعية.. مصداقية الجمعية وتحقيق استراتيجيتها وقيمها	محافظ حفر الباطن	
	- تخطيط وتحقيق متطلباتهم طبقاً للاشتراطات والمعايير المحددة من قبلهم - توفير الموافقات والوثائق المطلوبة للحصول على اعتمادهم - استخراج التراخيص اللازمة - زيارات / شراكات/ التقارير والمطبوعات الدورية	الدوائر الحكومية الخاصة بأنشطة ومشاريع الجمعية (البلديات/ الأمانات/ وزارة الشؤون والأوقاف/ الصحة/ الرياضة/ المياه...)	
	- خطابات طلب دعم / دراسات كاملة جيدة للمشاريع المقدمة لهم لطلب الدعم/ مشاريع تنموية ابتكارية متميز/ - توثيق للمشاريع ومتابعتها وتقديم التقارير الدورية والسجلات - جوائز تكريم / الإشارة إليهم في مطبوعات الجمعية وعلى موقعها والمجلات التي تصدرها	الشركات	
	- المتابعة المستمرة لمتطلباتهم .ومواعيد واشتراطات التقديم للمشاريع التي يقدمون الدعم لها - تقديم دراسات مفصلة دقيقة جيدة ومشاريع ذات قيمة وفائدة عالية تتوافق مع اشتراطاتهم - معلومات دقيقة عن : المشاريع/الانجازات/أعداد المستفيدين. - إبراز دورها . - رفع المشاريع في المواعيد المحددة - توثيق لكافة أنشطة وعمليات المشاريع تزويدها بالتقارير الدورية اللازمة - خطابات طلب دعم/ مشاريع تنموية/دراسة مفصلة للمشاريع - جوائز تكريم / الإشارة إليهم في مطبوعات الجمعية وعلى موقعها والمجلات التي تصدرها	المؤسسات المانحة	

		- خطابات طلب دعم الاسهام في تحقيق الاستدامة المالية للجمعية. - معلومات دقيقة عن : المشاريع/الانجازات/آلية صرف مبلغ التبرع - توثيق لكافة أنشطة وعمليات المشاريع تزويدها بالتقارير الدورية اللازمة - جوائز تكريم / الإشارة إليهم في مطبوعات الجمعية وعلى موقعها والمجلات التي تصدرها	رجال الاعمال/ الداعمون
		- معلومات دقيقة عن : المشاريع/الانجازات/أعداد المستفيدين/المصروفات/التميز في الخدمات .	المؤسسات الإعلامية
مجلس الإدارة جميع الإدارات		- تطبيق المتطلبات والمعايير المطلوبة من قبلها وتوفير الأدلة المادية على التطبيق والفعالية والتحسين المستمر	جهات منح الجودة والتميز
		- دراسة احتياجات المجتمع من مشاريع تنمية واستثمارية يمكن أن تشارك فيها الجمعية - التواصل المتعمق لاحتياجات وتوقعات المجتمع من خدمات الجمعية. - اطلاعه على الأعمال/الانجازات. - الشفافية والوضوح - خدمات اجتماعية - فرص تطوع	افراد المجتمع
		- سرية بياناتهم والمعلومات الخاصة بهم - تقديم دعم مالي/تقديم ورعاية مشروعات إنتاجية صغيرة - خدمات اجتماعية وإغاثية/إعانات/مشاريع تنمية/خدمات اجتماعية/تدريب وتطوير وتأهيل	المستفيدين / أسر المستفيدين
		- المشاركة في دعم واستقرار الجمعية اقتصادياً.	مجلس الإدارة
		- التواصل المستمر وحضور الاجتماعات الدوري - التفاعل مع تقارير الجمعية - تقديم المقترحات والمبادرات المبتكرة والإبداعية.	الجمعية العمومية
		- رواتب ومكافئات مجزية/ بيئة عمل مناسبة / تجهيزات جيدة / نظام إداري / عدالة في التقييم والحوافز / تدريب وتأهيل وتطوير	الموظفين
		- تبين رؤية وأهداف الجمعية .الالتزام بقيم الجمعية .تحقيق الخدمات والنتائج التي التزموا بها. احتساب الساعات التطوعية - بيئة عمل مناسبة/تدريب وتوجيه/شهادات تطوع	المتطوعين
		- معلومات دقيقة عن الاحتياجات المطلوب توريدها / العدالة في تقييم العروض والتعميدات / صرف المستحقات في الوقت المناسب.	الشركات / المؤسسات / المحلات الموردة

العملاء و مقدمي الخدمات الخارجية

٢- العوامل الداخلية والخارجية

التصنيف	العنصر	النوع	الأثر	التحكم/الأولية	الإجراء / الملاحظات
النظام الإداري	استقرار النظام الإداري	فرصة	عدم وجود تغييرات وتعديلات / تطوير النظام	أولوية	المساهمة في تطوير النظام بما يخدم عمليات المنظمة
	وجود هيكل تنظيمي	فرصة	تنظيم العمل	أولوية	-
	أعضاء مجلس إدارة فاعلين	فرصة	يساعد في ثبات المنظمة	أولوية	الاستفادة من نقاط القوة
	سفر أعضاء مجلس الإدارة دون إخبار المنظمة/ تغيب أعضاء مجلس الإدارة عن حضور جلسات المجلس	تهديد	عدم تواجدهم حال الحاجة	شدة	إقامة ورشة عمل لوضع الحلول
الكوادر البشرية	استقرار معظم العاملين	فرصة	استيعاب العمل وارتفاع الخبرة	الأولوية عالية	زيادة الفاعلية لسد الاحتياج/ تحفيز العاملين للاستمرار لتحقيق الاستقرار الوظيفي/ زيادة الفاعلية لسد احتياج الجمعية لوظائف جديدة/ التطور والتعلم المستمر
	ضعف الانجاز لدى بعض الموظفين	سلي	تأخر الاعمال وعدم اخراجها بالشكل المطلوب		رفع انجاز الموظفين
	نقص الكوادر في بعض الوظائف	سلي	عدم وجود المؤهلين لشغل الوظائف		توسيع نطاق البحث
	عدم وجود برامج تدريبية	سلي	نقص في تأهيل الكادر الاداري		وضع برامج تدريبية/خطة تدريب
	التحفيز	تهديد	عدم استقرار الموظف	شدة	وضع تحفيزات تسهم في استقرار الموظف
	كوادر غير متخصصة	تهديد	عمل غير متقن وضعف بالانتاجية	شدة	نقل الكوادر إلى تخصصاتها واستقطاب كوادر متخصصة
	وجود مبنى مجهز يلي الاحتياجات	فرصة	إقامة أنشطة داخل المنظمة ووجود بيئة عمل مريحة	عالية	اقامة المناشط والبرامج
البنية التحتية	عدم فاعلية الموقع الالكتروني للمنظمة	تهديد	عدم انتشار المنظمة في نطاق أوسع	عالية	البحث عن جهة خارجية تتبنى بناء موقع إلكتروني فعال
	عدم وجود نظام إلكتروني إداري شامل/ محدودة البرامج وقواعد البيانات	تهديد	ضغط العمل على الموظفين ضعف انتظام او ضبط بعض العمليات/ خسارة البيانات وتحليلاتها	عالية	توفير نظام إلكتروني شامل يلي احتياجات المنظمة
التشغيل	عدم وجود برمجيات تشغيل	تهديد	عدم ضبط العمل/ عدم السيطرة الكاملة على العملية	عالية	البحث عن برمجيات تشغيل يلي احتياجات المنظمة
	وجود خطة تنفيذية	فرصة	انجاز الاعمال في الاوقات المحددة	عالية	متابعة الانجاز حسب الخطة
	وجود لوائح / أدلة	فرصة	انضباط الأداء وسهولة التعلم	عالية	إصدار أدلة تشغيلية لجميع

دليل نظام إدارة الجودة
QM01



المملكة العربية
السعودية
جمعية البر بمحافظة حفر الباطن
مسجلة بوزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية
برقم (١١٠)

عمليات المنظمة				تشغيلية لجميع العمليات	
نشر اللوائح وتعميمها/ إعداد واستمرارية تطوير إجراءات العمل		عدم انضباط وسلاسة الأداء / عدم ترتيب العمل ووجود مخالفات	تهديد	عدم وضوح اللوائح الداخلية/ عدم وجود أدلة وإجراءات وخطوات عمل	
تفعيل دور قسم الشراكات		ضعف اقامة البرامج وفشلها	تهديد	ضعف متابعة الشراكات وتعميقها	
مراعاة ذلك في الخطة التشغيلية		وجود ضغط أعمال خلال فترات معينة	سلبي	العمل موسمي (غير موزع على طوال السنة)	
رفع الجانب الاعلامي للجمعية		عدم ابراز الجمعية بالشكل المطلوب	سلبي	ضعف الجانب الاعلامي	
إصدار قرار بتسليم عهد مالية لمدرء الإدارات	عالية	البطء في الإنجاز	تهديد	عدم وجود عهد مالية لمدرء إدارات المنظمة	التمويل
السعي إلى التمكن والانتقان في جلب الموارد المالية ومنح أولوية قصوى لذلك		عدم القدرة على التحرك بثبات وثقة	تهديد	عدم وجود إيرادات ثابتة	
متابعة سير العمل وفق نظام الجودة	عالية	استقرار النظام والتفاعل معه وفعاليتته وتحسينه وتحقيق الاهداف	فرصة	تطبيق أنظمة إدارة الجودة والتميز	الجودة
ايجاد مقياس لأثر برامج الجمعية		عدم القدرة على قياس اثر المشاريع / الخدمات	سلبي	عدم وجود آلية لقياس أثر برامج الجمعية	
تعزيز الرقابة والمتابعة		تحقيق اهداف الخطة	ايجابي	وجود رقابة ومتابعة على تنفيذ الخطة	
					الاستثمارات



تابع: العوامل الداخلية والخارجية

التصنيف	العنصر	النوع	الأثر	التحكم/الأولوية	الإجراء / الملاحظات
سياسياً	استقرار سياسي وتشريعي	فرصة	بناء خطط طويلة الأمد تحقيق الاستدامة المالية	خارج التحكم	إعداد الخطة الاستراتيجية للجمعية والمشاريع الاستثمارية
	الاستغناء عن العمالة غير السعودية	تهديد	ضعف الانتاجية وزيادة التكاليف	خارج التحكم	تفعيل التطوع
	الركود الاقتصادي	تهديد	انخفاض في الموارد المالية	خارج التحكم	تسويق المشاريع بمبالغ تتناسب مع ذوي الدخل المحدود
	ارتفاع الضرائب واسعار الطاقة	تهديد	زيادة في المصروفات	خارج التحكم	تقليل المصروفات وترشيد استهلاك الطاقة
	دعم الدولة للقطاع الثالث	فرصة	تطوير العمل مهنياً وإدارياً/الحصول على دعم مالي	عالي	التواصل مع الوزارة وبناء صورة ذهنية جيدة
اقتصادياً	زيادة الوعي للمواطنين	فرصة	تحقيق رؤية ورسالة الجمعية	عالية	إقامة لقاءات توعية وتنقيف
	ضعف الصورة الذهنية	تهديد	التردد في الدعم وفي الاستفادة من الخدمات		تحسين الخدمات كمأ ونوعاً/ وإعلانها
	الايام العالمية/ المناسبات المحلية/ المواسم الدينية	فرصة	تحسين الصورة الذهنية/تحصيل ايراد	الأولوية عالية	مشاركة اعلامية وتعريفية
	الإساءة للقطاع الخيري عبر وسائل التواصل	تهديد	تشوية السمعة	خارج التحكم	نشر ثقافة التبرع وزيادة الوعي في المجتمع
	تعاطف المجتمع مع رسالة المشروع	فرصة	إمكانية الحصول على دعم من الأفراد		استهداف الشريحة بطلب الدعم
	تطور تكنولوجيا الاتصالات بالملكة	فرصة	سهولة الاتصالات والتواصل	عالية	عمل خطة وتوظيفها فيما يخدم عمليات الجمعية
	تطور البرمجيات بالملكة	فرصة	رخص أسعار البرمجيات وكفاءتها/ إمكانية التشغيل والخدمة إلكترونياً	عالية	عمل خطة وتوظيفها فيما يخدم عمليات الجمعية/ تحويل التعامل الورقي الى الكتروني/ وبناء قواعد بيانات
اجتماعياً وثقافياً				عالية	
		فرصة	التعزيز من كفاءة العمل وتبادل الخبرات والاستفادة من تحسين العمل وتطويره	عالية	عقد اتفاقية شراكة وتعاون/ ابتكار مشاريع جديدة - رفع كفاءة العلاقات العامة والاعلام
	التكامل مع جهات خيرية	فرصة	توسيع نطاق عمل الجمعية		تنفيذ شراكات مع جهات خيرية لإدراج حالات الأرامل والمطلقات والأيتام لدى تلك الجهات
	التفوق الإداري والمهني	تهديد	حصولهم على نسبة أكبر من الدعم/ تقدير المسؤولين والداعمين لهم	أولوية عادية	الحصول على شهادات وجوائز الجودة والتميز/ التخطيط الاستراتيجي/ تطوير الخدمات والإفادة من الجمعيات الأخرى والاكاديميين وغيرهم
التكنولوجيا					
المنافسون					

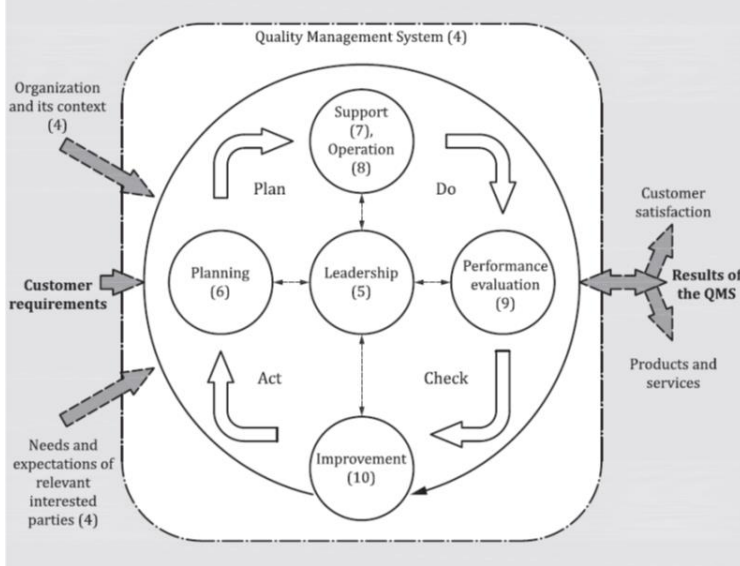
العوامل الخارجية



ابتكار مشاريع جديدة لمواجهة الكوارث	عالية	انخفاض عدد وقلة فعالية الزيارات / قلة التمويل المالي لمواجهة الكوارث	تهديد	الكوارث الطبيعية/ الحوادث والحرائق والأمراض المميتة/ الأوبئة	الكوارث/ الأوبئة	
توسيع شريحة الداعمين وفئاتهم		عدم القدرة المالية على استيعابهم	تهديد	احتمالية كثرة الاقبال على الخدمات	المستفيدون	
الاهتمام بجودة الخدمات وعملياتها والتحسين المستمر لها بما يرضي المستفيدين		سوء السمعة وقلة الثقة	تهديد	تجارهم الغير مرضية مع المشروع		

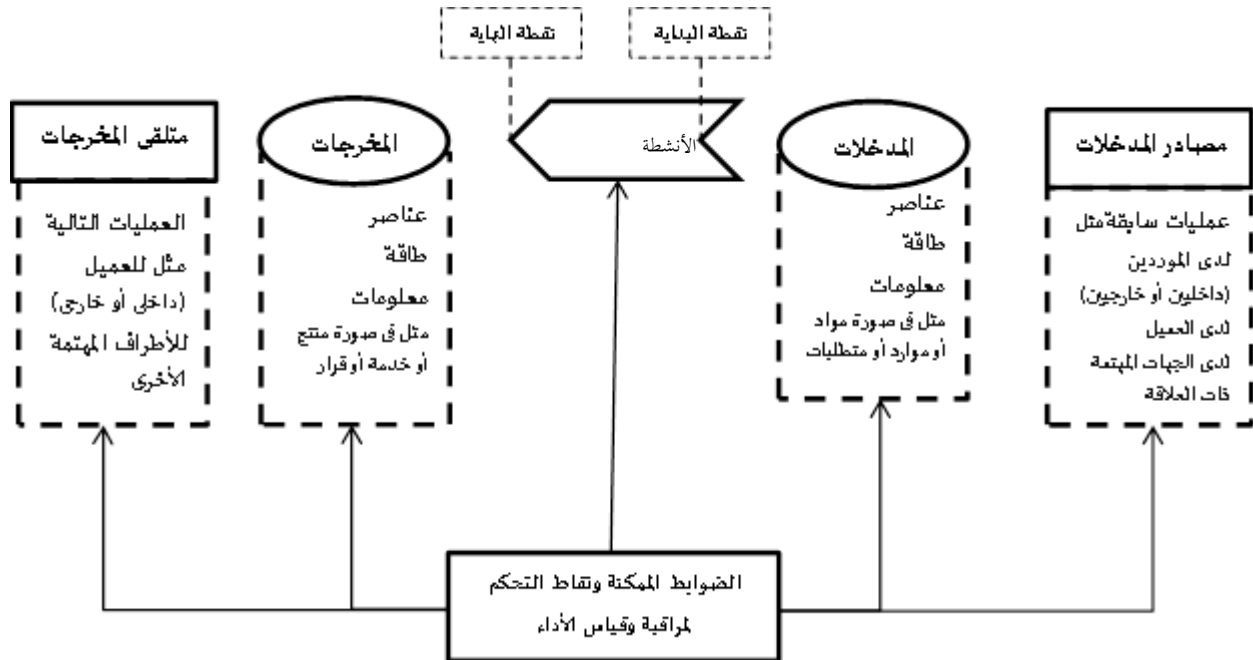
٣- ملحق رقم (٣)

تسلسل العمليات وتداخلها

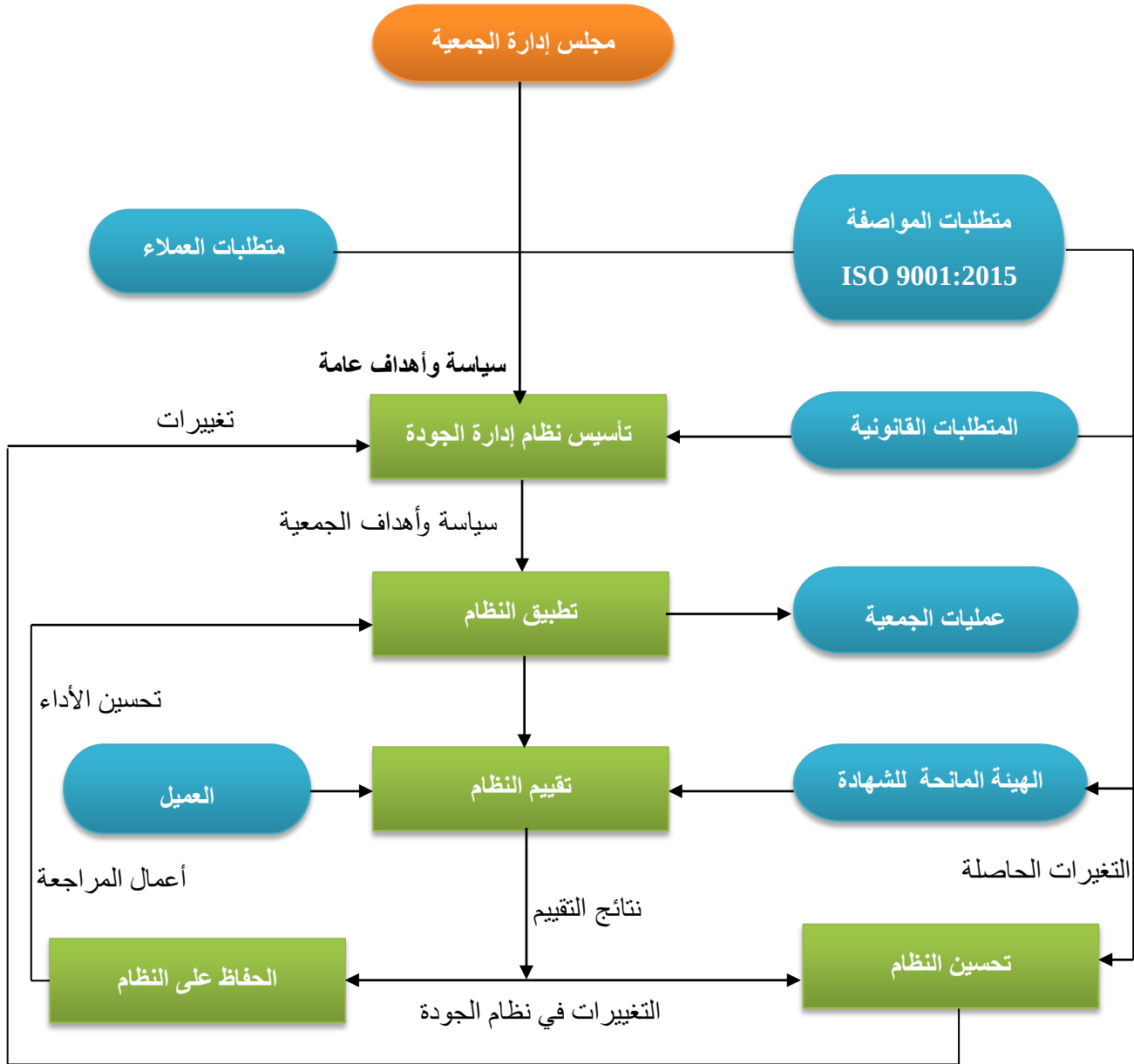


(١) تسلسل عمليات نظام إدارة
الجودة وفق دائرة (خطط - نفذ
- ادرس-اتخذ القرار)

(٢) منهجية العمليات :



خريطة تدفق عمليات نظام إدارة الجودة بالجمعية



قائمة ترميز إدارات وأقسام الجمعية

م	رمز الوثيقة (الإجراء)	اسم الوثيقة (الإجراء)	الإدارة / القسم
١.	ED - P01	إدارة اجتماعات الإدارة العليا	المدير التنفيذي
٢.	EXL - P01	ضبط المعلومات المؤثرة	الجودة والتميز
٣.	EXL - P02	المراجعات الداخلية	
٤.	EXL - P03	ضبط حالات عدم التطابق	
٥.	EXL - P04	الإجراءات التصحيحية	
٦.	EXL - P05	أهداف وخطط الجودة	
٧.	EXL - P06	قياس رضا المستفيدين والأطراف المهتمة	
٨.	EXL - P07	مراجعة الإدارة لأنظمة الجودة والتميز	
٩.	EXL - P08	إدارة المخاطر والفرص	
١٠.	EXL - P09	إدارة عمليات الجودة و التميز المؤسسي	
١١.	EXL - P10	اعتماد ومتابعة الخطط الاستراتيجية والتنفيذية	
١٢.	VEH - P01	حركة السيارات	الخدمات المساندة
١٣.	SSD - P01	صيانة البنية التحتية	
١٤.	SSD - P02	متابعة المشاريع الهندسية	
١٥.	PUR - P01	المشتريات	
١٦.	FIN - P01	المالية	
١٧.	SEC - P01	الأمن والسلامة	
١٨.	TEL - P01	الاتصالات الإدارية	
١٩.	WH - P01	إدارة عمليات المستودع	المستودعات
٢٠.	PRJ - P01	إدارة المشاريع التنموية	إدارة البرامج والمشاريع
٢١.	COM - P01	إدارة عمليات الاتصال والتسويق	الاتصال والتسويق
٢٢.	SW - P01	إدارة عمليات الرعاية الاجتماعية	الرعاية الاجتماعية
٢٣.	IT - P01	تشغيل وصيانة الحاسب الآلي	تقنية المعلومات
٢٤.	HR - P01	الانتقاء والتعيين	الموارد البشرية
٢٥.	HR - P02	التدريب والتطوير	
٢٦.	HR - P03	متابعة دوام الموظفين	
٢٧.	HR - P04	الأجور والمكافآت والعلاوات الدورية	
٢٨.	HR - P05	الإجازات	
٢٩.	HR - P06	إدارة الأداء	
٣٠.	HR - P07	الإجراءات التأديبية	



	التظلم والاستئناف	HR –P08	٣١
	عقد العمل وإنهاء علاقة العمل	HR –P09	٣٢
	الترقيات نقل وتكليف الموظفين والانتداب	HR –P10	٣٣
	التطوع	HR –P11	٣٤