

نظام إدارة الجودة Quality Management System

إجراء ضبط الوثائق

إعداد	مراجعتا	إعتماد
الإسم : امينه العازمي الوظيفة : مدير إدارة الجودة التوقيع :	الإسم : الوظيفة : منسق الجودة التوقيع :	الإسم : أ. الوظيفة : المدير التنفيذي التوقيع :

تاريخ الإصدار: ١٤٣٧/١١/٢١ هـ

ج-ج-١

رقم الإصدار : ٠٠ / ١

إجراء ضبط الوثائق.

الهدف :

وضع نظام وتحديد مسئوليات إعداد وإصدار ومراقبة وضبط الوثائق لنظام الجودة.

التعريفات:

وثيقة: هي مستند به بيانات ذات معنى تأخذ أي شكل مثل السياسة أو الإجراء أو تعليمات

العمل الخ يرجع إليه لتنفيذ الأنشطة وضبطها.

الوثيقة الداخلية: هي وثيقة تم إصدارها واعتمادها بواسطة إحدى إدارات الجمعية وتشمل

الآتي:-

السياسة (س) : هي التوجه والنية العامة التي تعطي الإطار العام لأداء النشاط/العملية.

الإجراء (ج) : هو طريقة محددة لتنفيذ النشاط من خلال وضع النظام وتحديد المسئوليات لكل

مرحلة (ماذا نعمل؟)

تعليمات العمل (ع) : هي طريقة تفصيلية لأداء النشاط (كيف نعمل؟)

للاسترشاد بها أو اتباعها بدقة. يمكن أن تسمى أيضا إرشادات أو بروتوكولات.

الخططة (خ) : هي جزء من نظام الجمعية لتوثيق الأهداف الموضوعية وتحديد العمليات الضرورية

لتحقيقها وتحديد المسؤوليات المرتبطة بها وتوفير الموارد اللازمة لتحقيقها في إطار زمني.

خريطة التدفق (ر) : هي رسم تخطيطي لعرض تتسلسل خطوات العمل.

الهيكل التنظيمي (هـ) : هو وسيلة بيانية لتوضيح العالقات التنظيمية وخطوط الاتصالات بين الإدارات أو الأفراد العاملين داخل الجمعية.

الوصف الوظيفي (و) : هو وثيقة تستخدم للتعريف بالواجبات والمسئوليات والصلاحيات المطلوبة لكل وظيفة مع تحديد المؤهلات والخبرات والتدريب والمهارات اللازمة لشغل هذه الوظيفة.

الدليل (ل) : هو تجميع ما سبق من وثائق أو بعضها في مجلد واحد.

الوثيقة الخارجية : هي أية وثيقة تحصل عليها الجمعية من جهة خارجية مثل القوانين والمراجع وأدلت تشغيل الأجهزة والمواصفات المحلية والعالمية الخ ولها علاقة بجودة الخدمة.

المسؤوليات :

مدير الجودة- المدير التنفيذي- مدير ادارة الشؤون الإدارية والمالية.

العملية :

إعداد الوثائق :

عند الرغبة في إعداد وثيقة يتم ملء نموذج طلب إصدار وثيقة ويرفق به مسودة الوثيقة المراد إصدارها ويسلمها لمدير الجودة.

تتم مراجعة الوثيقة من حيث مطابقتها لمعايير إعداد الوثيقة وشروط الإصدار وعدم تعارضها مع أي وثائق أخرى تم إصدارها.

يتم إعداد الوثيقة بواسطة أكثر العاملين دراية بموضوعها بالتعاون مع إدارة الجودة و يوقع في خانة الإعداد.

يتم إعداد وثائق (الإجراءات) بحيث تستوفي العناصر الآتية كحد أدنى:
الغرض : وهو الهدف الذي وضعت من أجله الوثيقة.

التعريفات : مدلول المصطلحات والاختصارات المستخدمة في الوثيقة (إن وجدت).

الوثائق المتعلقة: النماذج المستخدمة.

العملية : شرح لتتابع الخطوات المطلوبة لتنفيذ ما ورد في الوثيقة والمسئول عن تنفيذ كل خطوة.

ضبط العمليات : الوسائل المستخدمة لمراقبة وضبط العمليات المذكورة في الإجراء للتأكد من الأداء وفقا لما هو موثق.

ويمكن إضافة بنود أخرى عند الحاجة إليها مثل:

- الموارد المستخدمة
 - خرائط التدفق
 - معايير قياس الأداء والعمليات
 - المراجع المستخدمة
 - المرفقات (الخرائط- الجداول- الرسوم التوضيحية ...الخ).
- تتكون وثيقة (الإجراءات) من:

- صفحة الغلاف بنفس عناصر وشكل غلاف هذا الإجراء.
- صفحات متكررة تغطي العناصر السابقة.
- الصفحة الأخيرة لبيان التعديلات التي جرت علي الوثيقة.
- في حالة النماذج يكتفي بوضع رمز النموذج ورقم وتاريخ الإصدار في ذيل الصفحة

يتم مراعاة القواعد الآتية عند إعداد أية وثيقة:

- كتابة المسودة علي الكمبيوتر.
- الكتابة العربية بالحجم المتفق عليه وبالخط المتفق عليه.
- مراعاة القواعد اللغوية.

- استخدام المصطلحات الشائعة في مواقع استخدام الوثيقة.
 - يستخدم الترقيم المتسلسل وبعد الرقم الثالث تستخدم الحروف الأبجدية
- تعتبر صياغة هذا الإجراء نموذجاً تطبيقياً يحتذى به في إصدار الإجراءات. أي وثائق أخرى (مثل تعليمات العمل - بطاقات الوصف الوظيفي - الأهداف والخطط ... الخ) يتم صياغتها طبقاً للنماذج الصادرة من مسئول ضبط الوثائق لتوحيد شكل الوثائق علي مستوى الجمعية.
- يتم ترميز جميع الوثائق عند إصدارها.
- يتكون الرمز من ثلاثة أجزاء في حالة الوثائق وأربعة أجزاء في حالة النماذج.
- الجزء الأول من اليمين به رمز الجهة التي أصدرت الوثيقة طبقاً للمرفق.
 - الجزء الثاني من اليمين يحتوي علي نوع الوثيقة طبقاً للرموز الواردة.
 - الجزء الثالث من اليمين ويحتوي علي رقم مسلسل للوثيقة بالنسبة لجهة الإصدار وهو يتكون من خانتين في حالة الإجراء ومن ثلاث خانات في حالة تعليمات العمل.
- ترميز النماذج تتبع فيه نفس الخطوات السابقة فالجزء الأول يدل علي جهة الإصدار والثاني يدل علي النموذج أي (ن) والثالث به رقم الإجراء أو تعليمات العمل التي يتبعها النموذج والجزء الرابع مسلسل النموذج بالنسبة للإجراء أو تعليمات العمل.
- النماذج التي لا تتبع أية إجراءات أو تعليمات عمل يتم استبدال الجزء الثالث فيها بصفرين.
- بعض النماذج الخارجية لها رموز خاصة بها يتم التعامل بها بنفس رموزها أو بأسمائها حسب طريقة تعريفها.
- أمثلة لترميز النماذج:
- النموذج (جودة - ن - ٣ - ١) هو رقم (١) صادر من الجودة طبقاً للإجراء رقم (٣).
- لدي مسئول ضبط الوثائق ختمين لضبط الوثائق يوضح كل ختم شعار الجمعية ويكتب علي الختم الأول عبارة " ضبط الوثائق " لونه أزرق وعلي الختم الثاني

عبارة "الوثائق الملغاة" باللون الأحمر ويتم الاحتفاظ ببصمة الختمين علي مستند يعتمد من ممثل الجمعية.

أختام ضبط الوثائق؛

يجب المحافظة والمراقبة والسيطرة علي ختمي ضبط الوثائق.

إصدار الوثائق؛

جميع الوثائق التي يتم التعامل بها علي مستوي الجمعية والتي تمثل مطلباً أساسياً

في مواصفات الجودة تصدر من الجودة ويراجعها ممثل البرنامج او الوحدة

ويعتمدها المدير التنفيذي أو من يفوضه.

تعليمات العمل التي يتم التعامل بها داخل جهة معينة يتم إصدارها من تلك

الجهة المعنية ويعتبر مديرها مسؤول عنها ويعتمدها.

الوثائق التي تصدرها أحدي الجهات وتتعدى المسؤوليات فيها جهة الإصدار

وتتعامل أو تتأثر بها جهات أخرى تلتزم الجهة المصدرة بالحصول علي موافقة

تلك الجهات عليها ويتم إعداد تلك الوثائق بواسطة الجهة المصدرة وتراجعها

الجهات المتأثرة بها واعتمادها يتم بواسطة الجهة الأعلى طبقاً للهيكل

التنظيمي.

الجهات المسموح لها بإصدار الوثائق هي الجهات الوارد ذكرها

يوضع رقم الإصدار (١) علي الوثيقة عند إصدارها للمرة الأولى ويذكر تاريخ

الإصدار ويتم تغيير رقم الإصدار بعد إجراء خمسة تعديلات علي الوثيقة أي

عند الرغبة في عمل التغيير السادس حيث يتم إعادة إصدار الوثيقة ويكون

رقم الإصدار هو (٢) وهكذا. أو عند وجود تعديل يؤثر علي أكثر من صفحة أو

عدد الصفحات.

تتم مراجعة شاملة للوثائق وإعادة إصدارها كل ثلاث سنوات من تاريخ آخر إصدار

أو جهة الإصدار إذا اقتضت الضرورة قبل ذلك ويعاد إصدارها برقم إصدار جديد.

تتم مراجعة حالة الإصدار وإعادة الإصدار وحلول موعد المراجعة الدورية

وإعادة الإصدار دورياً وإبلاغ الجهات المعنية للقيام بمسئولياتها.

عند إصدار الوثيقة - في حالة تفعيل نظام ضبط الوثائق الإلكتروني - تسلم

جهة الإصدار طلب الإصدار المعتمد مع نسخة الكترونية من الوثيقة المراد

إصدارها لمسئول ضبط الوثائق الذي يقوم بدوره باتخاذ اللازم نحو وضع الوثيقة

علي النموذج الإلكتروني وإصدار النسخة الأصلية حيث يحتفظ بها مع طلب الإصدار والذي يقوم بدوره باستكمال التوقيعات والاعتمادات. تعديل الوثائق؛

عند تعديل جزء في الوثيقة يستخدم نموذج طلب تعديل ويتم الموافقة علي التعديل بنفس خطوات وضوابط الموافقة علي الإصدار. يتم تمييز ما تم تعديله بكتابته بطريقة مميزة بكتابة بخط مائل سميك. يتم تسجيل ملخص التعديل الذي تم في صفحة التعديلات مع توقيع معتمد الوثيقة أمام التعديل.

الوثائق المكونة من صفحة واحدة أو صفحتين مثل بطاقات الوصف الوظيفي وتعليمات تشغيل الأجهزة أو البرامج والنماذج يتم إعادة الإصدار مع كل تعديل. لا يجوز عمل تعديل علي أية وثيقة بخط اليد وفي حالة وجود ذلك لا يعتمد التعديل وإذا طمس النص الأصلي لا يعتد بالوثيقة. إلغاء الوثائق؛

عند الرغبة في إلغاء وثيقة يتم استخدام نموذج طلب إلغاء وثيقة ويتم اعتماد الإلغاء بنفس أسلوب الإصدار.

يتم تسجيل الوثيقة الملغاة في سجل الوثائق الملغاة. الوثيقة التي تم إعادة إصدارها يعامل الإصدار القديم لها نفس معاملة الوثيقة الملغاة.

يتم سحب جميع نسخ الوثيقة الملغاة طبقاً لقائمة توزيع الوثائق وإعدامها مع الاحتفاظ بالنسخة الأصلية في ملف الوثائق الملغاة بعد ختم جميع صفحاتها علي الوجه المقروء بختم الوثائق الملغاة. مسؤول ضبط الوثائق؛

يتم الاحتفاظ بالنسخة الأصلية للوثيقة ويتم ضبطها بختم جميع صفحاتها من الخلف بختم ضبط الوثائق وتعتبر هذه النسخة هي التي يتم التصوير منها لإعداد النسخ المضبوطة التي سيتم توزيعها وهي المرجع للتأكد من صحة النسخة الإلكترونية.

الوثائق غير المختومة بختم ضبط الوثائق هي وثائق غير خاضعة للرقابة وهي للاطلاع والمعلومات فقط ولا يعتد بها في تطبيق أو تنفيذ أية أنشطة أو عمليات أو تعليمات.

يمكن وضع الوثائق الداخلية علي شبكة الحاسب الآلي لتكون متاحة لجميع العاملين بالجمعية طبقا للضوابط التالية:
إتاحتها للقراءة والاستخدام فقط دون التعديل عليها.
عدم السماح بطباعتها باستثناء النماذج.

مسئول ضبط الوثائق هو الوحيد الذي له صلاحية إدخال الوثائق وتعديلها علي الشبكة.

مسئول ضبط الوثائق هو الوحيد المسئول عن إصدار/تعديل الوثائق الأصلية الورقية علي النموذج الإلكتروني بناء علي طلب الإصدار/التعديل/الإلغاء مع وجود الأصل الإلكتروني المسلم له من جهة الإصدار و تتم الخطوات الموضحة أعلاه.

حفظ الوثائق علي الوسائط الإلكترونية:

يتم تعديل الوثائق المحفوظة علي الحاسب الآلي أو إلغاؤها إلا من خلال مسئول ضبط الوثائق وذلك باستخدام كلمة مرور خاصة به.

يتم الاحتفاظ بنسخة احتياطية تحت ضوابط أمن المعلومات.

يمكن للجهة التي أصدرت الوثيقة أن تحتفظ بنسخة إلكترونية علي أية وسائط (إذا كان ذلك متاحا) شريطة تسجيل تاريخ الإصدار للوثيقة علي الوسيط ويحفظ في مكان آمن للاستعانة بها عند الرغبة في إجراء أية تعديلات. ضبط وتوزيع الوثائق الخارجية:

• يتم تسجيل الوثائق الخارجية في سجل الوثائق الخارجية ويتم ختم الصفحة الأولى للنسخة الأصلية فقط منها بختم ضبط الوثائق من الخلف.

• عند الحاجة لتوزيع نسخ يتم التصوير من النسخة الأصلية وختمها علي الصفحة الأولى مع إضافة رقم النسخة وإثبات ذلك في سجل تسليم الوثائق.

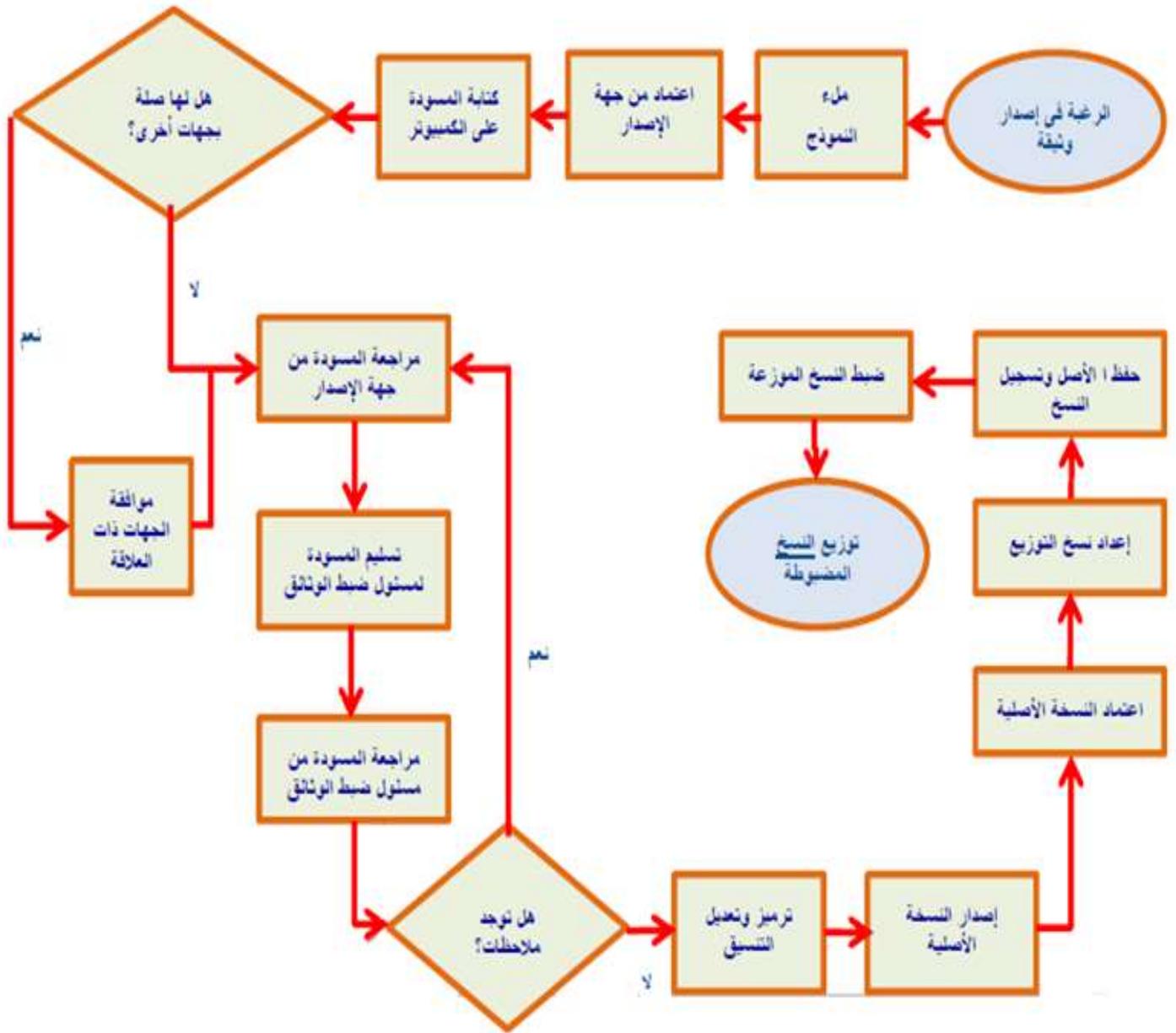
يتم ضبط عملية إصدار وتعديل وإلغاء وتوزيع الوثائق من خلال:

١. تفعيل السجلات المذكورة في الإجراء.

٢. المراجعات الداخلية والخارجية علي نظام الجودة.

٣. وجود مسئول عن ضبط الوثائق بالجمعية منفرد بهذه المهمة.

٤. يظهر الشكل التالي تدفق العمليات لضبط الوثائق



الوثائق المتعلقة :

- نموذج طلب إصدار / تعديل / إلغاء وثيقة (ج-ن-١-١).
- نموذج سجل الوثائق الملغاة (ج-ن-١-٢).
- نموذج سجل الوثائق الخارجية (ج-ن-١-٣).
- سجل تسليم الوثائق (ج-ن-١-٤).

سجلات الجودة:

- نموذج طلب إصدار / تعديل / إلغاء وثيقة (ج-ن-١-١).
- نموذج سجل الوثائق الملغاة (ج-ن-١-٢).
- نموذج سجل الوثائق الخارجية (ج-ن-١-٣).
- سجل تسليم الوثائق (ج-ن-١-٤).