



جمعية الرضاعة الطبيعية
BREAST FEEDING ASSOCIATION

دليل العمليات

جمعية الرضاعة الطبيعية

QP4-01	عملية ضبط الوثائق والسجلات
الهدف :	
تحديد الضوابط في إعداد وتعديل واعتماد الوثائق والإجراءات المتعلقة بنظام إدارة الجودة طبقاً لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية .	
مجال التطبيق :	
جميع الوثائق والبيانات التي تتعلق بنظام إدارة الجودة من إجراءات وتعليمات وأدلة ونماذج	
المرجعية :	
المواصفة القياسية الدولية ISO9001	
التعريفات :	
<ul style="list-style-type: none"> ● الوثائق : جميع الوثائق المستخدمة في الجمعية وتشمل دليل الجودة، والعمليات، ومخطط سير العملية . ● دليل الجودة : وهو الكتيب الخاص بالجمعية والذي يحدد أهداف وسياسة الجودة المعمول بها في الجمعية والإجراءات والعمليات اللازمة لتحقيق هذه السياسة . ● الوثائق المرجعية : وهي الأنظمة والقوانين والأدلة الواردة من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية أو من الجهات الإشرافية على الجمعية ولا يمكن إجراء تعديلات عليها، وهي المرجع التي تعتمد عليه الجمعية في تطبيق أنظمتها وإجراءاتها الداخلية . ● السجلات : وهي السجلات والنماذج المستخدمة في الجمعية الواردة من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية أو الجهة المشرفة عليها او ما تم استحداثه داخل الجمعية لمصلحة العمل . 	
المسؤولية :	
مدير الجودة .	

العملية :

بناء النظام :

دليل الجودة :

عند إصدار دليل الجودة يشترط أن يشمل :

- مجال نظام إدارة الجودة متضمناً التفاصيل الخاصة بالاستثناءات ومبرراتها .
- الإجراءات الموثقة التي أنشأها النظام إدارة الجودة أو الإشارة إليها .
- وصف التداخل بين عمليات نظام إدارة الجودة .
- الاعتماد .

العمليات :

عند الموافقة على إصدار عملية جديدة بعد اتباع الخطوات لاحقا يجب تدوين النقاط التالية في العملية والالتزام بها :

- الهدف : يجب أن يتم توضيح الهدف بعبارة دقيقة ومفهومة .
 - المجال : نطاق العمل الذي سيتم تطبيق الإجراء فيه .
 - المسؤولية : الجهة أو الأفراد المسؤولين عن تنفيذ هذه العملية .
 - التعريفات : التعريفات اللازمة في الإجراء لتوضيح الغموض أو اللبس فيها (إذا وجد) .
 - النماذج : وتذيل في نهاية كل عملية جميع النماذج التي يتم استخدامها في العملية .
 - الوثائق المرجعية : وهي الوثائق أو السجلات أو المراجع التي اعتمدت في بناء العملية (إذا وجد) .
 - رقم الإصدار وتاريخه : وهو رقم خروج العملية وتاريخ العمل به .
 - رقم الوثيقة : وهو الرقم الذي تم منحه للعملية بقصد تمييزها .
 - الاعتماد : ويشمل توقيع معد ومراجع ومعتمد هذه العملية .
- السجلات :

- يراعى عند اعتماد السجلات والنماذج أن تتضمن رقم الإصدار / وتاريخه / ورقم السجل – النماذج لتمييزه .

- يتم الاحتفاظ بأصل السجلات والنماذج لدى مدير الجودة .
 - لا تختتم السجلات والنماذج بخاتم (موثقة) وتختتم فقط عند إلغائها بخاتم (ملغاه) بعد اتلاف الصور وبقاء الأصل في الملف الخاص بـ (الوثائق الملغاة) .
- السجلات الخاصة بالجودة :**

- يجب الإلتزام بما ورد في العملية رقم QP4-01 من حيث التمييز والتوزيع .
- يتم تجميع سجلات الجودة نهاية كل عام مالي لمراجعتها والنظر في مدة استخدامها واتلاف المنتهي منها .
- يتم فتح ملفات لسجلات الجودة التالية :
 - دليل الجودة .
 - عمليات الجودة .
 - أصول النماذج .
 - سياسة الجودة .
 - الوثائق المرجعية .
 - الوصف الوظيفي .
 - اجتماعات الإدارة .
 - التدريب .
 - تحليل البيانات .
 - حالات عدم المطابقة .
 - المراجعة الداخلية .
 - المراجعة الخارجية .
 - الوثائق الملغاة .
 - علاقات العملاء .
 - الإجراءات التصحيحية والوقائية .
 - التحسين المستمر .

ملفات الموظفين :

- يتم المحافظة على ملفات الموظفين بالجمعية في دولاب خاص لدى المدير التنفيذي للجمعية .
- يتم ترميز ملفات الموظفين حسب رقم السجل المدني .
- التأكد من محتويات ملف الموظف مثل (المؤهل الدراسي، صورة البطاقة الشخصية، استمارة معلومات، خطابات الشكر ... الخ) .

ملفات الصادر والوارد :

- يتم تدوين المعاملات الواردة للجمعية في سجل الوارد .
- يتم تدوين معلومات المعاملات الصادرة في سجل الصادر .
- يتم الاحتفاظ بأصل المعاملات الواردة في ملف الوارد .
- يتم الاحتفاظ بصورة من المعاملات الصادر في ملف الصادر .
- يمكن أن يكون هناك أكثر من ملف للوارد والصادر حسب تصنيف المعاملات .

متطلبات عامة :

- السجل التي يتم التعامل معها بالحاسب الآلي يتم حفظها بشكل دوري على قرص خارجي .
- يقوم جميع المكلفين بسجلات أو نماذج داخل الجمعية بحفظ ما لديهم من معاملات وسجلات والاعتناء بها داخل ملفات تصنف حسب الإجراء وتفهرس الملفات .
- يجب عدم تغيير البيانات الأساسية للسجلات والنماذج المعتمدة .
- يجب عدم استخدام السجلات أو النماذج الغير مميزة برقم .
- عند الرغبة في تعديل بيانات على السجل يتم اتباع الخطوات الوارد ذكره في العملية رقم . OP4-01

- تقوم إدارة الجودة بالمراجعة على جميع الملفات أثناء المراجعة الداخلية .

تعليمات التوثيق :

عند الرغبة في (إصدار / تعديل / إلغاء) وثيقة بخلاف دليل الجودة اتباع الخطوات التالية :

- تحرير طلب ويرفق به مسودة الوثيقة نموذج QF-401-03 .
- ترسل طلبات الإصدار / التعديل / الإلغاء إلى مدير الجودة لدراستها ثم عرضها على المدير التنفيذي .
- عند الموافقة على الطلب :
- يتم مراجعة صياغة الوثيقة وإعتماد التعديل من الجهة المصدرة لأصل الوثيقة .
- تقوم إدارة الجودة بإصدار الوثيقة مع إبلاغ الجهة الطالبة .
- عند رفض الطلب :
- يتم إبلاغ الجهة الطالبة بقرار اللجنة وسبب الرفض على أن يحفظ مقترح الوثيقة / التعديل في ملف طلبات إصدار / تعديل الوثائق (مرفض) لمدة سنة واحدة .
- عند الموافقة على الطلب و اتخاذ القرار بتأجيل تنفيذ التعديل :
- يتم إخطار الجهة الطالبة على أن يحفظ مقترح الوثيقة / التعديل في ملف طلبات إصدار / تعديل الوثائق (مؤجل) لنفس المدة المذكورة في البند السابق .
- يتم تدوين ما تم إقراره في النموذج رقم QF-401-04 .
- أهمية تدوين جميع صفحات دليل الجودة والعمليات برقم الإصدار وتاريخه .
- على إدارة الجودة القيام بإجراء مراجعة دورية على الوثائق التي تم إصداره واقتراح التعديلات إن وجدت .
- عند حدوث أي تعديل في صفحة / صفحات في الوثيقة يتم إيضاح سبب التعديل ورقم الصفحة المعدلة في نموذج التعديل ورقم وتاريخ إصداره على الصفحة المعدلة .
- عند إلغاء أي وثيقة يتم سحبها وإتلاف جميع الصور بإستثناء الأصل يوضع في ملف (الوثائق الملغاة) بعد ختمه وتدوينه في النموذج رقم QF-401-04 .
- البيانات والوثائق المحفوظة على الحاسب الآلي يتم التعامل معها بموجب كلمة سر يتم الاحتفاظ به، ويتم تغييره دوريا، على أن يتم تحديث هذه الوثائق عند كل تغيير .
- تعليمات تمييز الوثائق وترقيمها :
- لكي يسهل استرجاع سجلات الجودة تم تمييزها بالطرق التالية :
- العمليات : QPX-YY
- QP عملية الجودة (Quality Process) .

- X رقم البند في المواصفة التابعة لها العملية .
- YY الرقم التسلسلي للعملية .

مخططات تدفق العملية : PF-XXX-YY

- PF خريطة تدفق العمليات (Process Flwchart) .
- XXX الرقم التسلسلي للعملية التابعة لها المخطط .
- YY الرقم التسلسلي لمخطط سير العملية .

تعليمات العمل : WI-XXX-YY

- WI تعليمات عمل (Work Instructions) .
- XXX الرقم التسلسلي للعملية التابعة لها التعليمات .
- YY الرقم التسلسلي للتعليمات .

النماذج : QF-XXX-YY

- QF نموذج جودة (Quality Form) .
- XXX الرقم التسلسلي للعملية التابعة لها النموذج .
- YY الرقم التسلسلي للنموذج .

الإصدارات والتعديلات : Y/X

- Y يشير إلى رقم الإصدار .
- X يشير إلى رقم التعديل .

مثال : عند الإصدار الأول يتم كتابة (1 / 0) بمعنى (0) رقم التعديل، و (1) رقم إصدار .

- عند حدوث تعديل لوثيقة ما أو لنموذج معين يكون بالشكل التالي (1 / 1) والتعديل الثاني ، يكون بالشكل التالي (1 / 2) وهكذا .
- عندما يرى مدير الجودة تكرار التعديلات بشكل كبير يتم إصدار جديد بالشكل التالي (0 / 2) وعند حدوث تعديل جديد يكون بالشكل التالي (2 / 1) وهكذا .

تعليمات توزيع الوثائق :

- تقوم إدارة الجودة بالجمعية بتوثيق ومراجعة واعتماد الوثائق قبل توزيعها .
- يحتفظ مدير الجودة بنسخة أصلية لكل وثائق الجودة في ملف خاص .
- يحتفظ مدير الجودة بسجل رئيسي لحصر جميع الوثائق التي تم إصدارها وذلك حسب النموذج QF-401-01 .

- تقوم إدارة الجودة بتوزيع الوثائق للأشخاص المعنيين حسب النموذج QF-401-02 .
- يقوم مدير الجودة بالإشراف على توزيع الوثائق للأشخاص المعنيين بعد التأكد من ختمها وترقيمها حسب الأختام التالية :

نسخة موثقة :

- أصل الوثائق والبيانات والسجل، وتختم بخاتم من الخلف لتمييزها والتمكن من تصويرها وتحفظ لدى مدير الجودة .
- النسخ الموزعة على الأشخاص المعنيين تختم بنفس الخاتم من الأمام لضمان عدم تصويرها ويكون باللون الأزرق .
- يتم تحديد رقم النسخة في الخاتم .

نسخة غير موثقة : وهي النسخة المتاحة لمن يطلبها كدليل الجودة للإطلاع فقط وهي غير خاضعة للتحديث .

نسخة ملغاة : خاص بالوثائق الملغاة بعد سحب جميع الصور واتلافها يتم الاحتفاظ بالأصل وختمها بهذا الخاتم للرجوع إليها عند الحاجة .

وثيقة مرجعية : تختم بها الوثائق والأنظمة والأدلة التي تعتمد عليها الجمعية في نظامها ولا يمكن إجراء أي تعديل عليها مثال : مواصفة الأيزو، دليل المدير التنفيذي الإجرائي ... الخ .

نسخة معدلة : تختم بها الصفحات التي طرأ عليها تعديل .

النماذج المستخدمة :

م	اسم النموذج	رقم النموذج	مكان الحفظ	مدة الحفظ
1	حصر الوثائق الرئيسية	QF-401-01	مدير الجودة	مستمر
2	نموذج تسليم النسخ الموثقة	QF-401-02	مدير الجودة	مستمر

مستمر	مدير الجودة	QF-401-03	نموذج طلب (إصدار / إلغاء / تعديل) وثيقة	3
مستمر	مدير الجودة	QF-401-04	سجل طلبات الإصدار والتعديلات والإلغاء للوثائق	4
مستمر	مدير الجودة	QF-401-05	خريطة تدفق طلب الإصدار والتعديل والإلغاء للوثائق	5

QP5-01	عملية مراجعة الإدارة
الهدف :	
تخطيط للمراجعة الدورية لنظام إدارة الجودة بالجمعية لضمان استمرار الكفاية والفاعلية	
مجال التطبيق :	
اجتماعات الإدارة بالجمعية .	
المرجعية :	
المواصفة القياسية الدولية .	
التعريفات :	
لا يوجد .	
المسؤولية :	
مدير الجودة، المدير التنفيذي، السكرتير .	
العملية :	

يتم تبني ومتابعة ومراجعة نظام إدارة الجودة من أعضاء اللجنة العليا للجودة التالية
أسمائهم :

م	المسؤول	المسمى الوظيفي
1	المدير التنفيذي بالجمعية / مدير الجودة	رئيساً
2	المدير المالي	ممثلاً لمجلس الإدارة
3	سكرتير المدير التنفيذي	مقرراً
4	مستشار التطوير	عضواً
5	الموظف الإداري	عضواً

- أي شخص مكلف بعملية أو نشاط ويرى أعضاء اللجنة ضرورة حضوره .
- يرأس اللجنة العليا للجودة المدير التنفيذي / الجودة أو من يفوضه .
- يعقد الاجتماع ثلاث مرات سنوياً .
- يقوم المدير التنفيذي بالتنسيق والتحضير للاجتماعات .
- يتم إعداد أجندة الاجتماع بواسطة المدير التنفيذي ويقوم بدعوة أعضاء مجلس الإدارة وفق النموذج QF-501-01 قبل الاجتماع بأسبوع .
- عند انعقاد الاجتماع يجب تضمين البنود التالية كافة اجتماعات مراجعة الإدارة .
- توصيات الاجتماع السابق ومدى فاعلية التنفيذ .
- نتائج التدقيق (السابقة) .
- التغذية الراجعة من العميل .
- أداء وفاعلية أهداف العمليات والأنشطة ومتابعة أداءها وفق نموذج QF-501-02 .
- الإجراءات التصحيحية والوقائية .
- توصيات من أجل التحسين المستمر .

يجب أن تؤدي القرارات والتوصيات المتخذة إلى :

- تحسين وفاعلية نظام الجودة وعملياته .
- تحسين الخدمة المقدمة بما يتوافق مع تطلعات العميل .
- يتم توثيق الاجتماعات وفق النموذج QF-501-03 .
- يقوم المدير بمتابعة التوصيات والقرارات وفق النموذج QF-503-04 ويتم مناقشتها في الاجتماع التالي .
- يتم حفظ وثائق مراجعة مجلس الإدارة لمدة 3 أعوام .

الأهداف :

م	الهدف	قيمة الهدف	وسائل القياس	التكرار	المسؤولية
1	حضور أعضاء مجلس الإدارة	70 %	الأعضاء الحاضرون / الأعضاء المسجلون × 100	3 سنويا	إدارة الجودة
2	التقيد بتنفيذ القرارات الصادرة	95 %	القرارات المنفذة / القرارات الصادرة × 100	3 سنويا	إدارة الجودة
3	توثيق اجتماعات مراجعة الإدارة	100 %	الاجتماعات الموثقة / الاجتماعات المنعقدة × 100	3 سنويا	إدارة الجودة

النماذج المستخدمة :

م	اسم النموذج	رقم النموذج	مكان الحفظ	مدة الحفظ
1	نموذج دعوة واجندة مراجعة الإدارة	QF-501-01	المدير التنفيذي	3 سنوات
2	نموذج متابعة أهداف العمليات	QF-501-02	المدير التنفيذي	3 سنوات
3	نموذج محضر مراجعة مجلس الإدارة	QF-501-03	المدير التنفيذي	3 سنوات

3 سنوات	المدير التنفيذي	QF-501-04	نموذج متابعة قرارات مراجعة مجلس الإدارة	4
مستمر	المدير التنفيذي	QF-501-01	خريطة تدفق مراجعة الإدارة	5

QP6-01	عملية التدريب
الهدف :	
التخطيط لتقديم الخدمات التدريبية والتطويرية للموظفين بالجمعية والقطاع الثالث للرفع من أدائهم وقدراتهم المهنية .	
مجال التطبيق :	
جميع الموظفين بالقطاع الثالث .	
المرجعية :	
قسم التدريب بالجمعية .	
التعريفات :	
<ul style="list-style-type: none"> ● المحاضرة : أسلوب الطرح التقليدي ويتم من خلاله نقل المعلومات والخبرات من المدرب إلى المتدرب بشكل مباشر . ● الورشة التدريبية : توزع موضوعات الدراسة (حل مشكلة، أو تطوير منتج أو آلية للعمل ...) على مجموعة أو عدد من المجموعات بحيث تقوم المجموعة بدراسة ما 	

يطلب منها ثم عرضه على جميع المتدربين وأخذ التغذية الراجعة منهم، ويفضل أن يكون للمجموعة رئيس ومقرر ومتحدث باسمها .

● حلقات النقاش : حوار يدور بين المتدربين حول موضوع أو مشكلة، ويكون دور المدرب توجيه الحوار وإدارته، وإتاحة الفرصة لأكثر عدد من المتدربين لطرح آرائهم وعرض تجاربهم .

● الزيارات الميدانية : يقوم المتدربون بزيارة ميدانية لجمعية أو مؤسسة أهلية لتحقيق أهداف محددة، وكتابة تقرير عن الزيارة، ويمكن أن تعقد حلقات نقاش بعد الزيارة .

● الوثائق والنشرات : محتوى علمي يعرض على المتدرب بصور مختلفة، يهدف إلى تعزيز الاتجاهات الإيجابية لديه، وإثراء ثقافته المهنية بشكل مقصود ومدروس .

● الندوات المؤتمرات : عبارة عن اجتماع منظم له هدف محدد وجدول أعمال متفق عليه يشارك فيه عدد من الخبراء بهدف إثراءه ويفتح فيه المجال للحوار وتبادل الآراء .

● التدريب المبرمج : أسلوب من أساليب التدريب الذاتي، يستطيع المتدرب تدريب نفسه من خلال برنامج حاسوبي معد سلفاً، يسمح بتقسيم المعلومات إلى أجزاء صغيرة وترتيبها منطقياً بحيث يستجيب لها المتدرب ويتأكد مباشرة من صحة استجابته حتى يصل في النهاية إلى السلوك المطلوب .

● التدريب الافتراضي : محاكاة البيئة الواقعية من خلال بناء بيئات اصطناعية حية تخيلية قادرة على تمثيل الواقع الحقيقي، وتهيئ للمتدرب التفاعل معها .

المسؤولية :

مسؤول التدريب بالجمعية .

العملية :

● تقوم إدارة الجمعية بداية كل عام ميلادي بتحديد الاحتياجات التدريبية وفق النموذج QF-601-01 ورفعها للجهة المشرفة على الجمعية مع الاحتفاظ بصورة من النموذج لدى مسؤول التدريب .

● عند تحديد الاحتياجات التدريبية يتم فرزها حسب الاحتياج والطلبات .

- على إدارة الجمعية وضع خطة للتدريب وفق الاحتياجات المحددة في النموذج السابق موضحا فيها (اسم البرنامج، وأسماء المتدربين، وتاريخ انعقاده).
يتم توزيع الخطة وفق الأنشطة التالية :

- المحاضرات .
- الورشة التدريبية .
- حلقات النقاش .
- الزيارات الميدانية .
- الوثائق والنشرات .
- الندوات المؤتمرات .
- التدريب المبرمج .
- التدريب الافتراضي .

- يقوم مسؤول التدريب بفتح سجل تدريبي لكل موظف وفق النموذج QF-601-02 .
- يقوم مسؤول التدريب بتجهيز المكان المخصص للبرامج التربوية داخل الجمعية قبل وقت كاف من انعقاده .
- يقوم مسؤول التدريب بمتابعة البرامج التدريبية والتنبيه على المتدربين وإبلاغهم بوقت البرنامج ومكان انعقاده حسب نموذج QF-601-03 سواء للبرامج الداخلية أو الخارجية .
- يقوم مسؤول التدريب بالإشراف على البرامج التدريبية ومتابعة حضور المتدربين .
- يتم مسائلة الموظف الغائب عن البرنامج وفق نموذج QF-601-04 .
- يتم أخذ رأي المتدربين حول البرنامج التدريبي وفق نموذج QF-601-05 .
- يتم قياس وتقييم أداء المتدربين وفق نموذج QF-601-06 بعد أسبوعين من البرنامج وذلك للوقوف على مدى استفادة المتدربين بعد تلقي التدريب .

الأهداف :

م	الهدف	قيمة الهدف	وسائل القياس	التكرار	المسؤولية

مسؤول التدريب	سنويا	عدد الاستمارات المستلمة / عدد العاملين $100 \times$	100 %	تحديد الاحتياجات التدريبية	1
مسؤول التدريب	سنويا	البرامج المنفذة / البرامج المعتمة $100 \times$	80 %	تنفيذ خطة التدريب الداخلي	2
مسؤول التدريب	سنويا	الاستمارات المستلمة / عدد المتدربين $100 \times$	90 %	قياس أداء المتدربين بعد البرامج	3
مسؤول التدريب	سنويا	عدد الحاضرين للبرامج / عدد المرشحين $100 \times$	90 %	مشاركة الموظفين بالبرامج الخارجية	4

الأهداف :

م	اسم النموذج	رقم النموذج	مكان الحفظ	مدة الحفظ
1	نموذج تحديد الاحتياجات التدريبية	QF-601-01	مسؤول التدريب	عام ميلادي
2	نموذج سجل تدريبي لموظف	QF-601-02	مسؤول التدريب	عام ميلادي
3	نموذج إشعار بترشيح موظف لبرنامج تدريبي	QF-601-03	مسؤول التدريب	عام ميلادي
4	نموذج استفسار عن عدم حضور برنامج تدريبي	QF-601-04	مسؤول التدريب	عام ميلادي
5	نموذج رأي متدرب في برنامج تدريبي	QF-601-05	مسؤول التدريب	عام ميلادي
6	قياس استفادة متدرب من برنامج تدريبي	QF-601-06	مسؤول التدريب	عام ميلادي
7	خريطة تدفق عملية التدريب	QF-601-01	مسؤول التدريب	مستمر

QP6-03	عملية التدريب
الهدف :	
المحافظة على سلامة المبنى ونظافته من خلال الأعمال الوقائية والإصلاحية المستمرة .	
مجال التطبيق :	
جميع مرافق الجمعية .	
المرجعية :	
دليل الصيانة .	
التعريفات :	
لا يوجد .	
المسؤولية :	
مسؤول الصيانة .	
العملية :	

الصيانة :

أعمال الفحص :

- يقوم المسؤول عن عملية الصيانة والنظافة بفحص المبنى بشكل مستمر وملاحظة مرافقة المختلفة، لمعرفة ما يطرأ عليه من شواهد وتغييرات لم تكن موجودة به أصلاً .
- تحديد الأعطال البسيطة التي يمكن إصلاحها وإبلاغ إدارة الجمعية بها لإصلاحها .
- تحديد المشكلات والأعطال التي تتعدى حدود الصيانة البسيطة وإبلاغ إدارة الجمعية .

الصيانة الوقائية :

- يقوم مسؤول العملية بعمل الصيانة الدورية لمرافق وأجهزة المبنى للحد من وقوع أي أعطال مفاجئة ومنها على سبيل المثال :
 - التأكد من صلاحية خزانات المياه .
 - تخزين الأثاث الفائض عن الحاجة بصورة سليمة .

الصيانة الإصلاحية :

الأعمال الإصلاحية البسيطة :

وهي التي يمكن تأديتها عن طريق إدارة الجمعية ومنها :

- تغيير التآلف من (حنفيات، محابس، خلطات مياه ... الخ) .
- تغيير الزجاج المكسور للنوافذ والأبواب .
- صيانة تكييف الشباك ... الخ .

عند رغبة الجمعية بإجراء صيانة للجمعية يقوم مسؤول العملية بتعبئة نموذج رقم QF-603-01 .

نظافة المبنى :

نظافة يومية : وهي أعمال النظافة اليومية التي تتم في المبنى وتشمل (الأرضيات، والممرات والغرف والصالات والأثاث وإزالة الأتربة من على النوافذ والشبابيك) .

نظافة أسبوعية : وهي تنظيف زجاج النوافذ والأبواب باستعمال السوائل الخاصة بالتنظيف وغسيل الأرضيات والأرصفة .. الخ .

النماذج المستخدمة :

م	اسم النموذج	رقم النموذج	مكان الحفظ	مدة الحفظ

3 سنوات	مسؤول الصيانة	QF-603-01	نموذج طلب صيانة	1
مستمر	مسؤول الصيانة	QF-603-01	خريطة التدفق لعملية الصيانة والنظافة	2

QP7-01	عملية الإدارة والتخطيط
الهدف :	
الإشراف والمتابعة على شؤون الجمعية الإدارية والتخطيط لتنفيذ الإجراءات والعمليات داخل الجمعية للوصول إلى أفضل النتائج .	
مجال التطبيق :	
مدير التنفيذي بالجمعية .	
المرجعية :	
الخطة التشغيلي للجمعية .	
التعريفات :	
المسؤولية :	
المدير التنفيذي بالجمعية .	
العملية :	

التخطيط :

- يبدأ الاستعداد والتخطيط قبل بداية العام بوضع الميزانية والخطط وتحديد الأعمال المساندة للأداء بما يكفل بداية مميزة وجديه .

- يتم إعداد ميزانية الجمعية من خلال عدد المشاريع والبرامج والأنشطة المتوقعة وعدد الموظفين وعدد الإداريين وفق نموذج QF-701-01 ، ويتم الرفع للجهات المانحة بهذه الميزانية لاعتمادها وسد العجز الموجود إذا وجد .
 - عند اعتماد الميزانية يتم إعداد الخطة العامة للجمعية وفق نموذج QF-701-02 .
 - يتم تجهيز الخطة التشغيلية بناء على الخطة السابقة ووفق البرنامج المستخدم .
- الإدارة :**

تحقيق الانضباط والجدية في العمل :

- قفل الدوام بداية العمل .
- رصد زمن تأخر وغياب كل موظف (بعذر، بدون عذر) وفق نموذج QF-701-03 . على أن يشمل الرصد زمن تأخر الموظف عن والخروج من الجمعية قبل نهاية الدوام الرسمي .
- تحرير أمر حسم إذا بلغ مجموع التأخر والخروج سبع ساعات، وفق نموذج QF-701-04 .
- توجيه مساءلة للموظف الغائب وفق نموذج QF-701-05 .
- تحرير أمر حسم على الموظف إذا تغيب يوماً واحداً دون عذر وفق نموذج QF-701-06 . ورفعها لإدارة شؤون الموظفين خلال أسبوع من مباشرة الموظف ويستمر تحرير أمر الحسم إذا استمر في غيابه .
- تنبيه الموظف شفويًا إذا بلغ مجموع تأخره أو خروجه ساعتين .
- تنبيه الموظف شفويًا إذا بلغ مجموع تأخره أو خروجه ساعتين .
- تنبيه الموظف خطياً وفق نموذج QF-701-07 ، إذا بلغ مجموع تأخره أو خروجه من الجمعية ثلاث ساعات، أو تغيب عن الجمعية دون عذر ثلاثة أيام والاستمرار في هذا الإجراء كلما أضاف ساعة تأخر واحدة أو غياب يوم واحد دون عذر .
- إبلاغ المدير التنفيذي خطياً للمشاركة في الحل إذا بلغ مجموع ساعات تأخر الموظف سبع ساعات أو مجموع غيابه دون عذر أربعة أيام .
- رفع أوراق الموظف المتغيب خمسة أيام دون عذر للمدير التنفيذي .
- رفع خلاصة إحصائية بغياب وتأخر العاملين بالجمعية وفق نموذج QF-701-08 نهاية كل شهر .

- تزويد ملف الموظف بالجمعية بصورة من الإجراءات الكلية المذكورة .
- إذا بلغ غياب الموظف عن الجمعية خمسة عشر يوماً متصلة يرفع للمدير التنفيذي وفق نموذج QF-701-09 .

التعامل مع الإجازات الإضطرارية والتقارير الطبية :

ترتبط الموافقة على منح الإجازة الإضطرارية للموظف في الحالات التالية :

- من رصد له غياب دون عذر خمسة أيام فأكثر في العام الحالي أو الماضي .
- من بلغ مجموع تأخره أو خروجه عشر ساعات في العام الحالي .
- ربط قبول تقرير الإجازة المرضية بالحالات التالية :
 - إذا زادت عن أربعة أيام خلال العام .
 - إذا كانت صادرة من مستوصف أهلي بثلاثة أيام متفرقة .
 - إذا كانت الإجازة عن الأيام التالية (الأحد ، الإثنين ، الثلاثاء) وصادرة من منشأة طبية تقع خارج مدينة الرياض .

متابعة تنفيذ الأعمال داخل الجمعية :

يقوم المدير التنفيذي بالمتابعة المستمرة للأعمال داخل الجمعية والحرص على أداء هذه الأعمال بشكل منظم وفي إطار التعليمات واللوائح المعتمدة ومراقبة سير الأداء للأنشطة التالية :

- أداء الإداريين .
 - أداء الموظف .
 - أداء القائمين على البرامج والمشاريع .
 - أداء المتطوعين .
- والعمل على تذليل جميع العقبات التي تؤثر على تحقيق أهداف هذه الأنشطة .

الاجتماعات :

يقوم المدير التنفيذي بعقد اجتماعات دورية من خلال :

- الاجتماعات العامة وتقام بشكل شهري لجميع أعضاء الموظفين .
- اجتماعات المجالس واللجان .

تقويم الأداء الوظيفي :

يقوم المدير التنفيذي بتقويم أداء الموظفين مرتان في السنة على أن يرفع لمجلس الإدارة قبل نهاية العام بشهر على الأقل . ويتم تقويم الموظفين وفق نموذج QF-701-11 . يعتمد المدير التنفيذي عند تقويمه للموظف على المصادر التالية :

- ملف الموظف .
- سجل تدوين الملاحظات .
- تقرير الإنجاز الشهري .
- دفتر الدوام الرسمي .
- سجل متابعة المدير التنفيذي للموظف وتقييمه .
- أي مصادر أخرى تساعد في دقة التقويم .
- سجلات الموظف المنظمة لعمله .

أثر الغياب والتأثر على درجة تقويم الأداء الوظيفي :

تتأثر درجة كل من (الدوام، النشاط، متابعة الواجبات، القدوة، تحمل المسؤولية، تقبل التوجيهات) بغياب الموظف أو تأخره عن النحو التالي :

- حسم نصف درجة عن كل يوم غياب دون عذر أو تأخره أو خروجه بما مجموعة ثلاث ساعات من بند المحافظة على أوقات الدوام .
- حسم نصف درجة من البنود التالية (النشاط، متابعة الواجبات، القدوة، تحمل المسؤولية، تقبل التوجيهات) إذا بلغ غياب الموظف أربعة أيام دون عذر .
- حسم ربع درجة من البنود التالية : (المحافظة على أوقات الدوام، متابعة الواجبات) إذا بلغ غياب الموظف بعذر عشرة أيام .
- يتكرر الحسم من الدرجات وفق ما ورد في البنود لاسابقة كلما تكرر غياب الموظف .

توثيق العلاقة مع العملاء :

الموظفون :

- يقوم المدير التنفيذي على مراعاة الموظفين ليشعروا بالأمان وينمي هذا الشعور وتقويته .

- على إدارة الجمعية غرس روح الانتماء في الموظفين ودعمه .
- تقوم إدارة الجمعية بتحديد الأهداف لجميع الموظفين ومساعدتهم لتحقيقها .

حل المشكلات :

على إدارة الجمعية معالجة المشكلات التي تمر بها خلال العام وفق الأساليب العلمية، وأن يكون الحل جذرياً بعد اتخاذ الخطوات اللازمة، ومن ثم العمل على منع حدوثها وتكرارها .

الأهداف :

م	الهدف	قيمة الهدف	وسائل القياس	التكرار	المسؤولية
1	تنفيذ الأعمال المدرجة في الخطة السنوية	85 %	الأعمال المنفذة / الأعمال المسجلة × 100	سنويا	المدير

النماذج المستخدمة :

م	اسم النموذج	رقم النموذج	مكان الحفظ	مدة الحفظ
1	ميزانية الجمعية المتوقعة	QF-701-01	المدير التنفيذي	عام
2	الخطة العامة للجمعية	QF-701-02	المدير التنفيذي	عام
3	استمارة حصر التأخر والإنصراف	QF-701-03	المدير التنفيذي	3 سنوات
4	نموذج حسم غياب عن تأخر وخروج	QF-701-04	المدير التنفيذي	3 سنوات
5	مساءلة غياب	QF-701-05	المدير التنفيذي	3 سنوات
6	نموذج حسم غياب	QF-701-06	المدير التنفيذي	3 سنوات
7	تنبيه موظف عن تأخر / انصراف / غياب	QF-701-07	المدير التنفيذي	3 سنوات
8	نموذج خطاب لكثرة الغياب	QF-701-08	المدير التنفيذي	3 سنوات

3 سنوات	المدير التنفيذي	QF-701-09	انقطاع موظف عن العمل	9
3 سنوات	المدير التنفيذي	QF-701-10	نموذج غياب موظف لمدة 30 يوم	10
4 سنوات	المدير التنفيذي	QF-701-11	تقويم الأداء الوظيفي للموظفين	11

QP7-08	عملية الشراء
الهدف :	
تنظيم وتحسين قواعد وخطوات الشراء .	
مجال التطبيق :	
جميع عمليات الإيرادات والمصروفات بالجمعية .	
المرجعية :	
التعريفات :	
المسؤولية :	
مسؤول المشتريات .	
العملية :	

المشتريات والمصروفات :

عند الرغبة في الشراء يتم اتباع الخطوات التالية :

- تحري الحاجة للشراء .
- مراعاة اعتماد الموردين الموثوق بهم والمسجلين ضمن قائمة الموردين المعتمدين في الجمعية .
- تكليف مسؤول المشتريات أو أحد الموظفين بالشراء مباشرة إذا لم يكن هناك حاجة لطلب عرض أسعار من الجهة الموردة .
- عند الحاجة لطلب تسغيرة يتم مخاطبة الجهة الموردة بنموذج QF-708-04 .
- يتم تلقي العروض من الموردين .
- يجب التحقق من جودة العروض الواردة ومناسبة السعر .
- اختيار المورد المناسب حسب الجودة والسعر المقدم والتسهيلات الممنوحة .
- تعميم المورد بنموذج QF-708-05 .
- استلام المواد أو المستلزمات المطلوبة .
- التأكد من سلامة المواد ومطابقتها للحاجة الداعية للشراء .
- يتم توثيق جميع المصروفات وفق سجل الإيرادات والمصروفات وبفواتير مختومة وموثقة .
- المصروفات الخاصة بالعمالة وغيره والمشتريات التي لم يتم الحصول فيها على فواتير يتم تسديدها بسند صرف نموذج رقم QF-708-06 موقع من المستفيد .
- يقوم مسؤول المشتريات بفتح صفحة لكل مورد في سجل الموردين رقم QF-708-07 وتدوين المعلومات كاملة .
- يقوم مسؤول المشتريات بحصر الموردين المعتمدين في النموذج رقم QF-708-08 .
- يقوم مسؤول المشتريات بتقييم الموردين الذين تم التعامل معهم حسب النموذج QF-708-09 وذلك مرة واحدة في السنة كحد أدنى .
- عند رغبة أحد الموظفين في الشراء يتم تقديم طلب للمدير التنفيذي وفق النموذج QF-708-10 لتأمينه أو لترحيل الطلب للسنة التالية .
- يتم حصر طلبات الموظفين نهاية كل عام لتأمينها في العام التالي حسب إمكانية الجمعية .
- يتم رفع تقرير شامل عن الإيرادات والمصروفات للجهة المشرفة نهاية كل عام حسب التعاميم الواردة بذلك .

- يتم ترحيل المبالغ المتبقية للعام التالي وتدوينها في سجل الإيرادات .

الأهداف :

م	الهدف	قيمة الهدف	وسائل القياس	التكرار	المسؤولية
1	توثيق المبالغ الواردة للجمعية	100 %	المبالغ المسجلة / المبالغ الواردة × 100	فصلي	مسؤول المشتريات
2	توثيق المصروفات	100 %	المبالغ المسجلة / المصروفة × 100	فصلي	مسؤول المشتريات
3	تأمين المستلزمات السنوية	70 %	المستلزمات المؤمنة / المستلزمات المطلوبة × 100	سنوي	مسؤول المشتريات
4	التأكد من سلامة المواد المشتراه	100 %	المواد السليمة / المواد المستلمة × 100	فصلي	مسؤول المشتريات

النماذج المستخدمة :

م	اسم النموذج	رقم النموذج	مكان الحفظ	مدة الحفظ
1	سجل الإيرادات والمصروفات	QF-708-01	مسؤول المشتريات	3 سنوات
2	نموذج سند قبض	QF-708-02	مسؤول المشتريات	3 سنوات
3	طلب تسعيرة	QF-708-04	مسؤول المشتريات	عام
4	تعميد مورد	QF-708-05	مسؤول المشتريات	عام

3 سنوات	مسؤول المشتريات	QF-708-06	نموذج سند صرف	5
3 سنوات	مسؤول المشتريات	QF-708-07	سجل الموردين	6
3 سنوات	مسؤول المشتريات	QF-708-08	قائمة الموردين	7
3 سنوات	مسؤول المشتريات	QF-708-09	نموذج تقييم مورد	8
3 سنوات	مسؤول المشتريات	QF-708-10	طلب تأمين مسلتزمات داخلي	9

QP8-01	عملية علاقات العملاء
الهدف :	
التواصل مع الفئات المستهدفة والموظفين لتحقيق رغباتهم ومساعدتهم بما يخدم العمل الأهلي في المملكة .	
مجال التطبيق :	
مؤسسات القطاع الثالث، الموظفين .	
المرجعية :	
التعريفات :	
المسؤولية :	

مسؤول العلاقات العامة .
العملية :

الموظفون :

- يقوم المكتب بعمل استبانة حول رغبات الموظف وفق نموذج QF-801-08 .
- يتم رفع نتائج الاستبيان لإدارة الجمعية .
- يقوم المكتب بإشعار الموظفين بالمناسبات التي تقيمها الجمعية .
- يقوم المكتب بقياس رضا الموظفين عن أداء الجمعية وفق نموذج QF-801-09 .
- يقوم المكتب بتحليل البيانات وعرضها على إدارة الجمعية .
- يقوم المكتب باستقبال اقتراحات الموظفين والشكاوى المقدمة وعرضها على المدير التنفيذي .
- يقوم المكتب بإحاطة الموظف بالإجراء المتخذ لطلبه المقدم وفق نموذج QF-801-06 .

الأهداف :

م	الهدف	قيمة الهدف	وسائل القياس	التكرار	المسؤولية
1	الرد على الطلبات المقدمة بنسبة لا تقل عن قيمة الهدف	90 %	الطلبات المنفذة / الطلبات الكلية × 100	شهري	مسؤول المكتب
2	رضا الفئات المستهدفة عن المشاريع	90 %	استبيان	فصلي	إدارة الجمعية
3	رضا المتطوعين	80 %	استبيان	فصلي	إدارة الجمعية

إدارة الجمعية	فصلي	الطلبات المنفذة / الطلبات الكلية × 100	60 %	تحقيق رغبات الموظف	4
إدارة الجمعية	فصلي	استبيان	80 %	رضا الموظفون	5

النماذج المستخدمة :

م	اسم النموذج	رقم النموذج	مكان الحفظ	مدة الحفظ
1	سجل الطلبات والشكاوى	QF-801-01	العلاقات العامة	3 سنوات
2	استبانة قياس الفئات المستهدفة	QF-801-02	العلاقات العامة	سنة واحدة
3	نموذج طلب / شكوى	QF-801-05	العلاقات العامة	سنة واحدة
4	نموذج الرد على الطلبات والشكاوى	QF-801-06	العلاقات العامة	سنة واحدة
5	استبانة حول رغبات الموظف	QF-801-08	العلاقات العامة	سنة واحدة
6	استبانة قياس رضا الموظفين	QF-801-09	العلاقات العامة	سنة واحدة

QP8-02	عملية المراجعة الداخلية
الهدف :	
المراجعة الداخلية على العمليات للتأكد من سير الأداء ومعالجة حالات عدم المطابقة .	

مجال التطبيق :
جميع العمليات بالجمعية .
المرجعية :
التعريفات :
<ul style="list-style-type: none"> ● مراجعة مخطط لها : يقصد بها أعمال المراجعة المحددة وفق الخطة الموضوعية من إدارة الجودة وتنفيذ المراجعة حسب التواريخ المحددة . ● مراجعة عشوائية : يقصد بها المراجعة الغير معلنة ويتم تنفيذها بشكل مفاجئ للأطمئنان على سير الأداء .
المسؤولية :
إدارة الجودة .
العملية :

أنواع المراجعات :

- مراجعة مخطط لها .
- مراجعة عشوائية .
- مراجعة عند وجود شكاوى .
- مراجعة عند وجود مشاكل رئيسية في النظام .

مراحل المراجعات :

التخطيط :

- تقوم إدارة الجودة بتحديد فريق المراجعة الداخلية بالجمعية .
- يتم اختيار رئيس لفريق المراجعين .

- تدريب الفريق وتأهيلهم للمراجعة الداخلية .
- يتم تسليم رئيس المراجعين نسخة كاملة من العمليات .
- يقوم فريق المراجعة بدراسة العمليات ومراجعتها .
- إعداد الخطة العامة والتفصيلية للمراجعة الداخلية وفق نموذج QF-802-01 .
- توزيع العمل على فريق المراجعة .

إجراء عملية المراجعة :

- في المراجعة المخطط لها يتم إخطار الموظف المراجع عليه وفق نموذج QF-802-02 بمدد لا تقل عن ثلاث أيام .
- أثناء إجراء المراجعة يتم توثيق الأسئلة والإجابات وفق نموذج QF-802-03 .
- يجب على فريق المراجعة الداخلية التحقق من مدى تحقق الأهداف لكل عملية .

إعداد التقارير والمتابعة :

- يتم توثيق حالات عدم مطابقة وفق نموذج QF-802-04 .
- يتم تحديد موعد إغلاق حالة المطابقة بالاتفاق بين المراجع والمراجع عليه .
- يقوم كل مراجع بمتابعة تنفيذ إجراءات التصحيح لحالات عدم المطابقة التي تم اكتشافها .
- يقوم رئيس المراجعين بتوثيق حالات عدم المطابقة حسب عملية الإجراءات التصحيحية QP8-03 .
- عند انتهاء عملية المراجعة الداخلية يقوم رئيس المراجعين بكتابة تقرير عن سير المراجعة الداخلية وعرضه على مدير الجودة وفق نموذج QF-802-05 .
- يتم حفظ نتائج المراجعة الداخلية وتقاريرها بملف خاص بذلك .

الأهداف :

م	الهدف	قيمة الهدف	وسائل القياس	التكرار	المسؤولية
1	التقيد بمراحل تطبيق الخطة التفصيلية	90 %	المراجعة المنفذة / المراجعة المعتمدة × 100	فصلي	إدارة الجودة
2	تنفيذ الإجراءات التصحيحية لحالات عدم المطابقة	95 %	الحالات المصححة / الحالات المكتشفة × 100	فصلي	إدارة الجودة

النماذج المستخدمة :

م	اسم النموذج	رقم النموذج	مكان الحفظ	مدة الحفظ
1	الخطة العامة والتفصيلية للمراجعة الداخلية	QF-802-01	إدارة الجودة	3 سنوات
2	إخطار بموعد مراجعة داخلية	QF-802-02	إدارة الجودة	3 سنوات
3	نموذج توثيق مراجعة داخلية	QF-802-03	إدارة الجودة	3 سنوات
4	نموذج حالة عدم مطابقة	QF-802-04	إدارة الجودة	3 سنوات
5	التقرير النهائي للمراجعة الداخلية	QF-802-05	إدارة الجودة	3 سنوات
6	خريطة التدفق لعملية المراجعة الداخلية	QF-802-01	رئيس المراجعين	مستمر

QP8-03	عملية الإجراءات التصحيحية
الهدف :	
اتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية والتحسينية المناسبة لرفع كفاءة الأداء وتطويره .	
مجال التطبيق :	
جميع العمليات بالجمعية .	
المرجعية :	
التعريفات :	
المسؤولية :	
إدارة الجودة .	
العملية :	

تم الإجراءات التصحيحية والوقائية والتحسينية في الحالات التالية :

- عند اكتشاف حالات عدم المطابقة أثناء عملية المراجعة الداخلية .
- شكاوى العملاء .
- اكتشاف حالات عدم مطابقة أثناء أداء الخدمة .

- عند احتمال حدوث حالة عدم مطابقة تؤثر على كفاءة الأداء .
- الرغبة في إجراء تحسين لنظام الجودة .
- عند اكتشاف حالة عدم مطابقة أو توقع حدوثها أو الرغبة في تحسين الأداء تقوم الجهة أو الفرد المعني بذلك بتقديم طلب نموذج رقم QF-803-01 وتقديمه لإدارة الجودة .
- تقوم إدارة الجودة بتوثيق الطلب في سجل الإجراءات التصحيحية نموذج رقم QF-803-02 .
- في حالة كان الطلب اكتشاف حالة عدم مطابقة يتم تحويله لرئيس المراجعين لعمل الإجراء التصحيحي .
- في حالة كان الطلب إجراء وقائي أو إجراء لتحسين الأداء يتم دراسة الطلب مع الجهة المعنية بذلك .
- يتم متابعة تنفيذ الطلب مع الجهات المعنية .
- عند إغلاق الطلب يتم إشعار الجهة الطالبة بالإجراء المتخذ .
- يتم مراجعة ومناقشة الإجراءات التصحيحية والوقائية والتحسينية خلال اجتماع مراجعة الإدارة .

النماذج المستخدمة :

م	اسم النموذج	رقم النموذج	مكان الحفظ	مدة الحفظ
1	نموذج طلب إجراء تصحيحي	QF-803-01	إدارة الجودة	3 سنوات
2	سجل طلبات الإجراءات التصحيحية	QF-803-02	إدارة الجودة	3 سنوات
3	خريطة التدفق لعملية الإجراءات التصحيحية	QF-803-01	إدارة الجودة	مستمر