

**الاعتمادات**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| إعداد | مراجعة | اعتماد |
| الاسـم: غزة حسين  الوظيفة: مساعد إستشاري  التوقيـع: ............................ | الاسـم: محمود غنيم  الوظيفة: مدير الجودة  التوقيـع: ............................. | الاسـم: رياض الغيلي  الوظيفة: الرئيس التنفيذي  التوقيـع: ............................ |

**التوزيعات**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **م** | **جهات التوزيع** | **كود الإدارة** | **عدد النسخ** |
| **1** | **الإدارة العامة** | **GM** | **1** |
| **2** | **قسم الجودة** | **QM** | **أصل الوثيقة** |
| **3** |  |  |  |

سجل التعديلات

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| م | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | وصف التعديل | القائم بالتعديل |
| 01 |  |  |  |  |
| 02 |  |  |  |  |
| 03 |  |  |  |  |
| 04 |  |  |  |  |
| 05 |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | الغرض | |
|  | **1-1** | **الغرض من هذا الإجراء هو تحديد الإجراءات اللازمة للتأكد من وجود قنوات اتصال جيدة داخل وخارج شركة اسداف لخدمات الاعمال والتي تؤدي إلى فاعلية نظام الإدارة المتكامل.** |
| 2 | **مجال التطبيق** | |
|  | **2-1** | **الاتصالات الداخلية والمراسلات بين الشركات.** |
|  | **2-2** | **الاتصالات الخارجية التي تتم بين الشركاء والاطراف الخارجية فيما يخص نظام إدارة الجودة** |
| 3 | **المسؤولية** | |
|  | **3-1** | **الرئيس التنفيذي** |
|  | **3-2** | **مدير الجودة** |
|  | 3**-3** | **مدير تقنية المعلومات** |
| 4 | **التعريفات** | |
|  | **لا يوجد** | |

**5- النماذج المستخدمة:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| م | أسم النموذج | رقم النموذج | فترة الحفظ | مكان الحفظ |
| 1 | مذكرة داخلية | **ASD-F-GM-03-01** | **5 سنوات** | قسم الجودة |
| 2 | قرار إداري | **ASD-F-GM-03-02** | **5 سنوات** | قسم الجودة |
| 3 | نموذج قائمة الاتصالات الخارجية | **ASD-F-GM-03-03** | **5 سنوات** | قسم الجودة |
| 4 | سجل الاتصالات الخارجية | ASD-F-GM-03-04 | 5 سنوات | قسم الجودة |

**6- الإجراءات**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| م | الإجراء | المسؤولية | النموذج المستخدم | التحديث | مسؤولية التحديث |
| 6-1 | **الاتصالات الداخلية** | | | | |
| 6-1-1 | **يتم نشر وتعليق سياسية الجودة في أماكن واضحة للعاملين** | **رئيس لجنة الجودة** |  | **عند الحاجة** | **رئيس لجنة الجودة** |
| 6-1-2 | **توزيع قائمة سياسة الجودة** | **رئيس لجنة الجودة** |  | **سنويا** | **مدير تقنية المعلومات** |
| 6-1-3 | **يكون رئيس قسم تقنية المعلومات بمثابة حلقة الوصل داخل الشركة** | **رئيس قسم تقنية المعلومات** |  |  |  |
| 6-1-4 | **عمل توعية للعاملين من خلال إدارة التدريب على أنظمة الجودة** | **رئيس لجنة الجودة** |  | **عند الحاجة** |  |
| 6-1-5 | **يتم استخدام لوحة الإعلانات لنشر توعية العاملين بأي مشاكل** | **رئيس لجنة الجودة** |  |  |  |
| 6-1-6 | **يتم إرسال أي اقتراحات وأفكار من جميع الموظفين بالشركة على نموذج مذكرة داخلية إلى قسم الجودة**. | **رئيس لجنة الجودة** |  |  |  |
| 6-1-7 | **دراسة الاقتراحات والأفكار واختيار المناسب والمتاح منها للتنفيذ وعرضه على مدير الإدارة** | **رئيس لجنة الجودة** |  |  |  |
| 6-1-8 | **يتم الاتصال بين الإدارات المختلفة للشركة فيما يخص أي أمور متعلقة بالنظام المطبق بمذكرة داخلية** | **رئيس لجنة الجودة** | **ASD-F-QM-03-01** |  |  |
| 6-1-8 | **إصدار أي قرارات إدارية داخل الشركة من جميع المستويات الشركة.** | **رئيس لجنة الجودة** | **ASD-F-QM-03-02** | **عند الحاجة** |  |
| 6-2 | **الاتصالات الخارجية** | | | | |
| 6-2-1 | **عمل قائمة تحتوي على عناوين وأرقام تليفونات وفاكسات جميع الموردين والعملاء والجهات التشريعية والرقابية** | **رئيس لجنة الجودة** | **ASD-F-QM-03-03** | **سنويا** | **رئيس لجنة الجودة** |
| 6-2-2 | **في حالة وجود أي موضوعات تتعلق بالجودة أو العملاء يتم الاتصال بالأشخاص الذين لهم علاقة بالأمر** | **رئيس لجنة الجودة** |  | **سنويا** | **رئيس لجنة الجودة** |
| 6-2-3 | **تسجيل كافة الاتصالات والمكاتبات المتعلقة في سجل الاتصالات الخارجية حتى يمكن متابعتها** | **رئيس لجنة الجودة** | **ASD-F-QM-03-04** | **سنويا** | **رئيس لجنة الجودة** |
| 6-2-4 | **الاشتراك في المؤتمرات التي تعقد بواسطة الهيئات المعنية بالجودة** | **رئيس لجنة الجودة** |  |  |  |
| 6-2-5 | **نقل المعلومات إلى المستويات المختلفة واستخدام هذه المعلومات كتغذية مرتجعة لتحسين نظام إدارة الجودة** | **رئيس لجنة الجودة** |  |  |  |
| 6-2-6 | **حفظ الوثائق المسلمة في هذه المؤتمرات في إدارة الموارد البشرية.** | **رئيس لجنة الجودة** |  |  |  |
| 6-2-7 | **تسلم المخالفات الخاصة بنظام إدارة الجودة الواردة من أجهزة الدولة وكذلك الشكاوى الخاصة بالعملاء** | **رئيس فريق الجودة** |  |  |  |
| 6-2-8 | **يتم الرد عليها بعد اتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها وتحفظ هذه المكاتبات في سجل الاتصالات الخارجية.** | **رئيس لجنة الجودة** |  |  |  |
| 6-2-9 | **بعرض جميع المعلومات التي تم استخلاصها من خلال الاتصالات الخارجية في اجتماع مراجعة الإدارة.** | **رئيس لجنة الجودة** |  |  |  |

1. مصفوفة المخاطر

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| عامل المخاطر | وصف المخاطر | درجة التأثير (1-5) | درجة الاحتمالية (1-5) | درجة المخاطر الكلية = تأثير × احتمالية | طريقة إدارة الخطر |
| سوء التواصل الداخلي | عدم وضوح الرسائل المرسلة بين الأقسام | 5 | 4 | 20 | وضع سياسات وإجراءات موثقة للتواصل بين الأقسام، واستخدام أدوات تواصل مركزية |
| تأخير في الاتصالات | تأخير في إيصال المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات | 4 | 3 | 12 | تطبيق نظام متابعة زمنية للردود والإجراءات الاتصالية |
| نقص توثيق الاتصالات | عدم تسجيل الرسائل والاتصالات الرسمية | 5 | 3 | 15 | استخدام نظام إدارة وثائق مؤتمت لتسجيل جميع الاتصالات الرسمية |
| فقدان الرسائل | فقدان البريد الإلكتروني أو المستندات ذات الصلة | 4 | 2 | 8 | تفعيل نسخ احتياطي دوري للبريد الإلكتروني والملفات المهمة |
| ضعف قنوات الاتصال | الاعتماد على قنوات اتصال غير فعّالة | 4 | 4 | 16 | الاستثمار في أدوات ومنصات تواصل حديثة وفعّالة |
| اللغة أو المصطلحات | استخدام لغة أو مصطلحات غير مفهومة لجميع الأطراف | 3 | 3 | 9 | إعداد دليل مصطلحات موحد وإجراء تدريبات على التواصل الفعال |
| تضارب المعلومات | إرسال معلومات متناقضة أو غير دقيقة | 5 | 2 | 10 | تعيين مسؤولين للتأكد من دقة الرسائل والمعلومات قبل إرسالها |
| اختراق الاتصالات | تعرض الرسائل أو المعلومات السرية للاختراق | 5 | 3 | 15 | استخدام أنظمة تشفير واتصال آمنة مثل VPN والبريد الإلكتروني المشفر |
| نقص المهارات الاتصالية | ضعف مهارات الموظفين في نقل واستقبال المعلومات | 4 | 3 | 12 | تقديم تدريبات دورية لتحسين المهارات الاتصالية للموظفين |
| تجاهل التغذية الراجعة | عدم الأخذ في الاعتبار ردود الأفعال والتعليقات من الأطراف المعنية | 3 | 4 | 12 | وضع آلية لجمع التغذية الراجعة ومعالجتها بانتظام |

1. مؤشرات الأداء KPIs

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| المؤشر | الوصف | طريقة القياس | الهدف |
| معدل دقة الاتصالات | قياس مدى وضوح ودقة المعلومات التي يتم تبادلها داخليًا وخارجيًا | (عدد الاتصالات الدقيقة ÷ إجمالي الاتصالات) × 100 | ≤ 95% |
| متوسط وقت الاستجابة | قياس الوقت المستغرق للرد على الرسائل أو الطلبات الاتصالية | متوسط وقت الاستجابة (بالدقائق أو الساعات) | 1 ≥ يوم |
| معدل الاتصالات الموثقة | قياس نسبة الاتصالات التي تم تسجيلها وحفظها وفقًا للإجراءات | (عدد الاتصالات الموثقة ÷ إجمالي الاتصالات) × 100 | ≤ 90% |
| معدل رضا الموظفين | قياس رضا الموظفين عن أدوات وقنوات الاتصال الداخلي | استبيان رضا الموظفين (درجة من 1 إلى 5) | 4/5 ≤ |
| معدل رضا العملاء والشركاء | قياس رضا العملاء والشركاء عن فعالية التواصل الخارجي للمنظمة | استبيان رضا العملاء والشركاء (درجة من 1 إلى 5) | 4/5 ≤ |
| عدد الأخطاء الاتصالية | قياس عدد الأخطاء أو الرسائل المتناقضة التي تم تسجيلها | عدد الأخطاء خلال فترة محددة | 5 ≥أخطاء شهرياً |
| نسبة التغذية الراجعة المستلمة | قياس نسبة الردود أو التغذية الراجعة التي تم استقبالها من الأطراف المعنية | (عدد التغذية الراجعة المستلمة ÷ إجمالي الرسائل) × 100 | ≤ 80 % |
| معدل استخدام أدوات الاتصال | قياس مدى استخدام الموظفين لنظام أو منصة الاتصال المتاحة | (عدد المستخدمين النشطين ÷ إجمالي الموظفين) × 100 | ≤ 85 % |
| عدد التدريبات الاتصالية | قياس عدد التدريبات المقدمة لتحسين مهارات الاتصال الداخلي والخارجي | عدد التدريبات المقدمة خلال العام | 4 ≤ تدريبات سنويًا |
| معدل أمان الاتصالات | قياس عدد محاولات الاختراق أو التسرب المعلوماتي مقارنة بالإجمالي | (عدد الحوادث ÷ إجمالي الاتصالات) × 100 | ≥ 1 % |

1. المراجع:

* المواصفة القياسية **ISO 9001: 2015**