

**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** |  |  |  |
| **4** |  |  |  |
| **5** |  |  |  |

**سجل التعديلات**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | الغرض | |
|  | **1-1** | تخطيط وتنفيذ المراجعات الداخلية لنظام إدارة الجودة طبقاً لخطوات موثقة للتأكد من أن أنشطة الجودة بشركة تتطابق مع الترتيبات المخططة طبقاً لمتطلبات المواصفات (ISO 9001:2015) وكذلك تقرير مدى فاعلية تطبيق نظام الجودة بما يؤدى إلى تحقيق متطلبات العملاء وإرضائهم. |
| 2 | **مجال التطبيق** | |
|  | **2-1** | يطبق هذا الاجراء على تنفيذ أعمال التدقيق الداخلي للبلدية وذلك بدءا من التخطيط لتنفيذ أعمال التدقيق ووصولا الى انتهاء الاجراءات التصحيحية لحالات عدم المطابقة من أعمال التدقيق وإصدار التقرير النهائي لعملية التدقيق |
| 3 | **المسؤولية** | |
|  | **3-1** | رئيس لجنة الجودة. |
|  | **3-2** | فريق التدقيق الداخلي |
|  | 3**-3** | جميع إدارات شركة كل فيما يخصه. |
| 4 | **التعريفات** | |
| 4-1 | **التدقيق (المراجعة): هو** | |
| 4-1-1 | عملية منظمة ومستقلة للحصول على أدلة موضوعية وتقييم موضوعي لتحديد مدى التطابق مع معايير المراجعة | |
| 4-1-2 | التدقيق يمكن ان يكون تدقيق داخلي (طرف أول) أو تدقيق خارجي (طرف ثاني او ثالث) ويمكن أن تكون مجمعة او مشتركة. | |
| 4-1-3 | التدقيق الداخلي يسمى تدقيق الطرف الاول ويتم بواسطة المنظمة ذاتها او بمعرفتها لتدقيق الإدارة او لأسباب داخلية اخرى ومن الممكن ان تكون لإعلان المنظمة عن توافقها والتزامها. وفى احيان كثيرة خاصة في المنظمات الصغيرة يتم التعبير عن استقلالية التدقيق بالتخلي عن المسئولية عن النشاط الذي يتم التدقيق عليه. | |
| 4-2 | التدقيق الخارجي يشمل ما يطلق عليه تدقيق الطرف الثاني وتدقيق الطرف الثالث. تدقيق الطرف الثاني تتم بواسطة طرف له اهتمام بالمنظمة مثل الموردين أو العملاء او اشخاص اخرين يمثلونهم، أما تدقيق الطرف الثالث فيتم بواسطة منظمات للتدقيق خارجية ومستقلة مثل تلك التي تمنح شهادات او تمنح تسجيل للتطابق مع ISO 9001-2015 | |
| 4-3 | **معايير التدقيق:** مجموعة من السياسات والمعلومات الموثقة او متطلبات تستخدم كمرجع للمقارنة مع الادلة الموضوعية. | |
| 4-4 | **الدليل الموضوعي للتدقيق:** سجلات وحقائق او معلومات اخرى، ذات صلة بمعايير التدقيق ويمكن التحقق منها. | |
| 4-5 | **نتائج التدقيق:** نتائج تقييم ادلة التدقيق التي تم جمعها مقارنة بمعايير التدقيق. | |

**5- النماذج المستخدمة:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **م** | **اسم النموذج** | **رقم النموذج** | **فترة الحفظ** | **مكان الحفظ** |
| **1** | **نموذج الخطة السنوية للتدقيق الداخلي** | **ASD-F-QM-07-01** | **3 سنة** | **قسم الجودة** |
| **2** | **برنامج التدقيق الداخلي** | **ASD-F-QM-07-02** | **3 سنة** | **قسم الجودة** |
| **3** | **نموذج قائمة التحقق** | **ASD-F-QM-07-03** | **3 سنة** | **قسم الجودة** |
| **4** | **نموذج التقرير النهائي للتدقيق الداخلي** | **ASD-F-QM-07-04** | **3 سنة** | **قسم الجودة** |

**6 - الإجراءات**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| م | الإجراء | المسؤولية | النموذج المستخدم | التحديث | مسؤولية التحديث |
| 6-1 | إعداد الخطة السنوية للتدقيق الداخلي لنظام الجودة. | **رئيس لجنة الجودة** | **ASD-F-QM-07-01** | **سنويا** | **رئيس لجنة الجودة** |
| 6-2 | **مراعاة أن تغطي هذه الخطة جميع أنشطة وإدارات أقسام شركة .** | **رئيس لجنة الجودة** |  |  | **رئيس لجنة الجودة.** |
| 6-3 | **تحديد مجال التدقيق والمعدل الزمني لتنفيذها.** | **رئيس لجنة الجودة** |  |  |  |
| 6-4 | **مراجعة واعتماد الخطة السنوية للتدقيق الداخلي** | **رئيس لجنة الجودة** |  | **مرتين كل عام** |  |
| 6-5 | **تنفيذ التدقيقات الداخلية لنظام إدارة الجودة.** | **رئيس لجنة الجودة** |  |  |  |
| 6-6 | **تحديد مدة التدقيق لكل عمليات شركة من 7 إلى 15 يوما .** | **رئيس لجنة الجودة** |  |  | **رئيس لجنة الجودة.** |
| 6-7 | **تحديد فريق التدقيق من الأشخاص المؤهلين لذلك.** | **رئيس لجنة الجودة** |  | **سنويا** | **رئيس لجنة الجودة.** |
| 6-8 | **تحديد مواعيد تنفيذ التدقيق طبقا للخطة** | **رئيس لجنة الجودة** |  | **سنويا** | **رئيس لجنة الجودة.** |
| 6-9 | **استقلالية فريق التدقيق عن النشاط الذي يتم تدقيقه .** |  |  | **عند الحاجة** |  |
| 6-10 | **أن يكون فريق المدققين مؤهل لتنفيذ التدقيقات الداخلية لنظام الجودة للحصول على نتائج فعالة لهذه التدقيقات .** | **رئيس لجنة الجودة** |  |  |  |
| 6-11 | **دراسة وثائق الجودة والإجراءات والتعليمات موضوع التدقيق** | **فريق التدقيق** |  |  |  |
| 6-12 | **إخطار الإدارة المخطط إجراء التدقيق عليها بموعد ومكان التدقيق قبل الموعد بأسبوع على الأقل** | **رئيس لجنة الجودة** | **ASD-F-QM-07-02** | **دوريا** |  |
| 6-13 | **إعداد قوائم التحقق لموضوع التدقيق** | **فريق التدقيق** | **ASD-F-QM-07-03** |  |  |
| 6-14 | **تنفيذ التدقيق في الموعد والمكان المحددين بالإخطار السابق إرساله** | **فريق التدقيق** |  |  |  |
| 6-15 | **تقصي الحقائق والبحث عن الدليل المادي الذي يبرهن على كفاءة وفاعلية تنفيذ نظام الجودة** | **فريق التدقيق** |  |  |  |
| 6-16 | **تحديد حالات عدم المطابقة والاتفاق عليها ( إن وجدت )** | **فريق التدقيق** |  | **سنويا** |  |
| 6-17 | **تسجيل حالة عدم المطابقة على نموذج طلب فعل تصحيحي من إجراء الإجراءات التصحيحية** | **فريق التدقيق** |  | **دوريا** |  |
| 6-18 | **إعداد التقرير النهائي ومرفق به طلبات الأفعال التصحيحية ( لكل حالة عدم مطابقة طلب منفرد)** | **رئيس لجنة الجودة** |  |  |  |
| 6-19 | **يرسل صورة من التقرير والمرفقات إلى الإدارة المعنية بحالة عدم المطابقة** | **رئيس لجنة الجودة** |  |  |  |
| 6-20 | **تحديد الفعل التصحيحي الملائم لنقطة عدم المطابقة مع تحديد المسؤول عن التنفيذ المتوقع** | **الإدارة المعنية بحالة عدم المطابقة** |  |  |  |
| 6-9 | **إعادة نموذج طلب فعل تصحيحي إلى رئيس لجنة الجودة** | **الإدارة المعنية بحالة عدم المطابقة** |  |  |  |
| 6-9 | **متابعة تنفيذ الأفعال التصحيحية والوقائية** | **رئيس لجنة الجودة** |  |  |  |
| 6-9 | **التحقق من التطبيق الفعال للأفعال التصحيحية أو الوقائية** | **رئيس لجنة الجودة** |  |  |  |
| 6-9 | **استيفاء الجزء الخاص بالمتابعة في نموذج طلب فعل تصحيحي** | **رئيس لجنة الجودة** |  |  |  |
| 6-9 | **في حالة عدم إيجابية تنفيذ الفعل التصحيحي يتم طلب فعل صحيحي آخر.** | **رئيس لجنة الجودة** |  |  |  |
| 6-9 | **رفع نتائج موقف المتابعة في حالة تكرار عدم إيجابية التنفيذ إلى رئيس شركة** | **رئيس لجنة الجودة** |  |  |  |
| 6-9 | **إعداد التقرير النهائي للتدقيق الداخلي وإرساله إلى مدير الإدارة.** | **رئيس لجنة الجودة** | **ASD-F-QM-07-04** |  |  |
| 6-9 | اعتماد التقرير على أن يتضمن أيضـا الأفعال التصحيحية الناتجة من مصادر غير تدقيق الجودة | **رئيس شركة** |  |  |  |

1. مصفوفة المخاطر

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| م | العملية/البند | المخاطر المحتملة | التأثير | الاحتمالية | درجة الخطورة (تأثير × احتمالية) | الإجراء الوقائي/التحكم | المسؤول |
| 1 | **التخطيط للتدقيق** | عدم تغطية جميع العمليات | عالٍ | متوسط | عالٍ | إعداد خطة تدقيق شاملة ومراجعتها من قبل مختص | مسؤول الجودة |
| 2 | **جمع المعلومات** | جمع بيانات غير دقيقة أو غير كاملة | متوسط | مرتفع | متوسط | تدريب المدققين على جمع وتحليل البيانات | فريق التدقيق الداخلي |
| 3 | **إجراء التدقيقات** | عدم الامتثال للمنهجية المحددة | عالٍ | متوسط | عالٍ | استخدام قوائم تدقيق معيارية ومراجعتها بانتظام | المدقق الرئيسي |
| 4 | **توثيق النتائج** | نقص في التوثيق أو سوء الفهم | عالٍ | منخفض | متوسط | استخدام نماذج موحدة لتوثيق النتائج | المدقق الرئيسي |
| 5 | **متابعة الإجراءات** | عدم متابعة الإجراءات التصحيحية بفعالية | عالٍ | متوسط | عالٍ | إنشاء جدول زمني واضح لمتابعة الإجراءات | مسؤول الجودة |
| 6 | **التواصل مع الأطراف** | سوء التواصل مع الفريق أو الأطراف المعنية | متوسط | متوسط | متوسط | وضع قنوات تواصل واضحة ومحددة | المدقق الرئيسي |
| 7 | **إدارة السجلات** | فقدان أو تلف سجلات التدقيق | عالٍ | منخفض | متوسط | استخدام أنظمة إلكترونية لحفظ السجلات | مسؤول الجودة |
| 8 | **تحليل المخاطر** | إهمال تحليل بعض المخاطر المتعلقة بالجودة | عالٍ | متوسط | عالٍ | تضمين تحليل المخاطر كجزء من منهجية التدقيق | فريق التدقيق الداخلي |

1. مؤشرات الأداء الرئيسة KPIs

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| م | المؤشر | الوصف | طريقة القياس | الهدف |
| 1 | **نسبة تغطية العمليات** | نسبة العمليات التي تم تدقيقها مقارنة بجميع العمليات المدرجة في النظام. | (عدد العمليات المدققة / إجمالي العمليات) × 100 | تارجت ≤ 95% |
| 2 | **معدل اكتشاف حالات عدم المطابقة** | عدد حالات عدم المطابقة المكتشفة خلال التدقيق لكل تدقيق داخلي | عدد حالات عدم المطابقة / عدد عمليات التدقيق | تارجت ≤ 1  حالة لضمان لضمان فاعلية التدقيق |
| 3 | **نسبة الإجراءات التصحيحية المغلقة** | نسبة الإجراءات التصحيحية التي تم تنفيذها وإغلاقها بعد التدقيق مقارنة بالإجراءات المفتوحة. | (عدد الإجراءات المغلقة / إجمالي الإجراءات) × 100 | تارجت ≤ 90% |
| 4 | **مدة تنفيذ الإجراءات التصحيحية** | متوسط الوقت المستغرق لتنفيذ الإجراءات التصحيحية بعد التدقيق. | مجموع مدة التنفيذ / عدد الإجراءات | تارجت ≥ 30 يوما |
| 5 | **رضا الأطراف المعنية** | مستوى رضا الأطراف المعنية (فرق العمل، الإدارة) عن عملية التدقيق الداخلي | استطلاع رضا (1-5) | تارجت ≤ 4 |
| 6 | **نسبة التزام فريق التدقيق بالخطة الزمنية** | نسبة عمليات التدقيق التي تم تنفيذها وفقًا للخطة الزمنية المحددة | (عدد عمليات التدقيق المنفذة في الوقت المحدد / إجمالي عمليات التدقيق) × 100 | تارجت ≤ 95% |
| 7 | **معدل تحسين الأداء** | نسبة التحسين في العمليات نتيجة للإجراءات التصحيحية الموصى بها خلال التدقيق | قياس الأداء قبل وبعد الإجراءات | تارجت ≤ 10% |
| 8 | **دقة وثائق التدقيق** | نسبة تقارير التدقيق التي تم اعتمادها دون الحاجة إلى تعديل أو تصحيح | (عدد التقارير المعتمدة مباشرة / إجمالي التقارير) × 100 | تارجت ≤ 98% |
| 9 | **تكلفة التدقيق لكل عملية** | التكلفة المالية المرتبطة بإجراء التدقيق لكل عملية مدققة | إجمالي تكلفة التدقيق / عدد العمليات المدققة | تارجت ≥ التكلفة المحددة بالخطة |

1. المراجع:

* المواصفة القياسية **ISO 9001: 2015**