

نظام إدارة الجودة Quality Management System

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : محمد عبد اللاه المنصوري المسمى الوظيفي : مدير إدارة الجودة والتميز التوقيع :	الاسم : محمد عبد اللاه المنصوري المسمى الوظيفي : مدير إدارة الجودة والتميز التوقيع :	الاسم : أحمد محمد الطويرقي المسمى الوظيفي : رئيس مجلس الإدارة التوقيع :

لائحة إجراءات

تقصي آراء المستفيدين

(الهدا / ٧)



نموذج محرم : ٩١

نموذج مراقبة الإصدار / الاعتماد

لائحة إجراءات مراقبة الوثائق (الهدا / ٢)			
بيان التعديل			
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
١	١٤٣٧/٩/٢٢	١٠ - ٥ - ٤	إمكانية عمل الاستبيان بشكل ورقي أو بشكل إلكتروني وتعديل النماذج (١٠٩ / ١١٠ / ١١١) ، واختصار خيارات الاستبيانات من خمسة خيارات إلى ثلاثة خيارات .
٢	١٤٣٨ / ١ / ١٨	٥-٤	توحيد دورية القياس في الاستبيانات وجعلها بشكل نصف سنوي لجميع الاستبيانات
٣	١٤٣٨ / ١١ / ٣	١٥	إدراج سياسة حماية المبلغين
٤	٢٠٢٠/١٢/٢٣	٢٨-٢٤	استحداث إجراء استقبال ومتابعة الاقتراحات والمبادرات
٥	٢٠٢٠/١٢/٢٣	٣٢-٢٩	استحداث إجراء عمل تقارير وإحصائيات الاقتراحات الواردة
٦	٢٠٢١/٠٧/٠٤	٢١	تغيير دورية إحصاء الشكاوى من ربع سنوي إلى نصف سنوي
٧	٢٠٢١/٠٧/٠٤	١٨-١٧	استحداث نموذج خاص لحصر الشكاوى الواردة عبر الاستبيانات
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم: محمد عبد اللاه المنصوري	الاسم: محمد عبد اللاه المنصوري	الاسم: بندر مطر الرساسمة	
الوظيفة: مدير إدارة الجودة والتميز	الوظيفة: مدير إدارة الجودة والتميز	الوظيفة: المدير التنفيذي	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	



فهرس الإجراءات

٤	إجراء تقصي رأي المستفيد الخارجي
١٠	إجراء تقصي رأي المستفيد الداخلي
١٥	إجراء استقبال ومتابعة شكاوى المستفيدين
٢٠	إجراء عمل تقارير وإحصائيات شكاوى المستفيدين
٢٤	إجراء استقبال ومتابعة الاقتراحات والمبادرات
٢٩	إجراء عمل تقارير وإحصائيات الاقتراحات الواردة
.....	سجل قائمة سجلات الجودة (لعملية تقصي آراء المستفيدين)



إجراء تقصي رأي المستفيد الخارجي

١. الهدف :

- ١,١- تحديد الاحتياجات التي تمكن المعنيين بتطبيق نظام إدارة الجودة في الجمعية من تلبية ما يتوقعه المستفيدون من الخدمة .
- ١,٢- تحديد الطرق والأساليب التي يمكن استخدامها لتحديد هذه الاحتياجات.

٢. نطاق التطبيق:

- ٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على العاملين جميعا الذين يؤدون أعمالاً قد تؤثر في جودة الخدمة المقدمة من الجمعية لعملائها المستفيدين الخارجيين (المستفيد الأول ، الداعمين ، المجتمع) .

٣. التعريفات:

لا يوجد .

٤. المسؤوليات :

- ٤,١- مالك العملية (إدارة الجودة) .
- ٤,٢- ممثل إدارة الجودة : تجهيز نماذج تقصي آراء المستفيدين ، إعداد تقرير نهائي بالإحصائيات ، عرض التقرير على المدير التنفيذي ، وعلى اجتماع مراجعة الإدارة ، ومتابعة تنفيذ التوصيات .



٤,٣- مدراء الإدارات / الأقسام : عمل التقصي اللازم ، عمل إحصائية لعملية التقصي ، رفع تقرير منفصل لكل إدارة .

٤,٤- المدير التنفيذي : عمل التوصيات اللازمة بعد الاطلاع على التقرير في حال الحاجة .

٥. العملية :

٥,١ ضوابط عامة :

- تتولى إدارة الجودة بجمع إحصائيات ونتائج تقصي الآراء بعد انتهائها من الإدارات .
- يتولى قسم المستودع بتقصي رأي المستفيد الأول من الخدمة.
- تتولى إدارة تنمية الموارد المالية مسؤولية تقصي رأي الداعمين للجمعية.
- تتولى إدارة العلاقات العامة والإعلام مسؤولية تقصي رأي المجتمع.
- تتولى إدارة الموارد البشرية مسؤولية تقصي رأي المستفيد الداخلي والمتطوعين مع الجمعية .
- يتم تقصي الآراء سواء بال نماذج الورقية المحددة أو بشكل الكتروني ، على أن يكون محتوى الشكل الإلكتروني يحمل ذات البيانات التي تحملها النماذج الورقية .
- * دورية التقصي: تتم عملية تقصي رأي المستفيدين كما يلي :
- تقصي رأي المستفيد المباشر من الخدمة المقدمة (الأسر / الأيتام) المسجلين في الجمعية بشكل نصف سنوي بواسطة قسم المستودع ، ويتزامن مع توزيع بعض الإعانات .
- تقصي رأي المستفيد الخارجي (الداعمين) بشكل نصف سنوي بواسطة إدارة تنمية الموارد المالية ، وتتزامن تعبئة النماذج مع استلام التبرعات .
- تقصي رأي المجتمع ، بشكل نصف سنوي ويكون عبر موقع الجمعية الإلكتروني بواسطة قسم العلاقات العامة .

- تقصي رأي المتطوعين بشكل نصف سنوي بواسطة إدارة الموارد البشرية .



- تقصي رأي المستفيد الداخلي (الموظفين والموظفات) بشكل نصف سنوي بواسطة إدارة الموارد البشرية.

* أساليب التقصي والتواصل مع المستفيدين:

تتبع الجمعية في تقصي رأي المستفيدين الأساليب المتاحة وما يتم استحداثه من أساليب جديدة ، مثل : الاستبيانات ، الاستفتاءات عبر موقع الجمعية الإلكتروني .

٥,٢ المهام التفصيلية للعملية :

١ - يقوم ممثل إدارة الجودة بتزويد الأقسام المعنية بعملية تقصي آراء المستفيدين الخارجيين بال نماذج المخصصة لهم ، والتي تحمل الأرقام التالية (محرم : ١٠٩) ، (محرم : ١١٠) ، وتستغرق هذه العملية مدة ساعة عمل .

٢ - تقوم كل إدارة وكل قسم بعملية التقصي حسب الوسائل المحددة لكل عملية وحسب الفترة الزمنية والإدارة المعنية لذلك .

٣ - بعد ذلك تقوم كل إدارة أو قسم مسئول بعمل إحصائية وتقرير عن مستوى رضا المستفيدين ، وتستغرق هذه العملية مدة يومين عمل بعد الانتهاء من عمل التقصي .

٤ - تقوم كل إدارة أو قسم بتزويد ممثل إدارة الجودة بنسخة من التقرير .

٥ - بعد ذلك يقوم ممثل إدارة الجودة بإعداد تقرير إجمالي عن مستوى رضا المستفيدين من الخدمة ، وتحتاج هذه العملية مدة ٣ أيام عمل .

٦ - بعد ذلك يقوم ممثل إدارة الجودة بعرض التقرير على المدير التنفيذي ، وتستغرق هذه العملية مدة ساعة عمل .

٧ - بعد ذلك يقوم ممثل الجودة بتنفيذ توجيهات المدير التنفيذي في حال وجود أي توجيهات بخصوص التقرير .

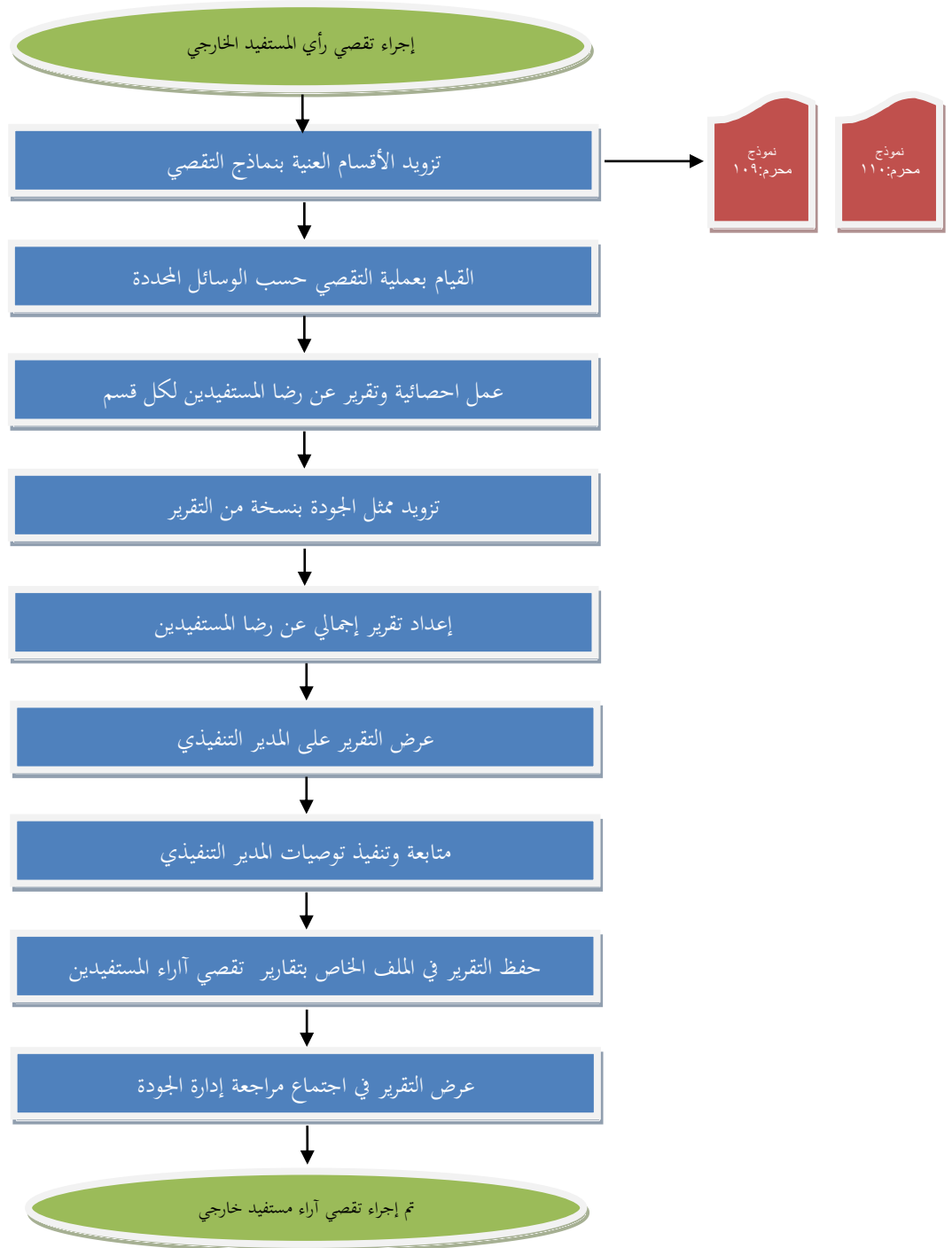


٨ - بعد ذلك يقوم ممثل إدارة الجودة بحفظ التقرير في الملف الخاص بتقصي آراء المستفيدين ،
وتستغرق هذه العملية مدة ساعة عمل .

٩ - يقوم ممثل إدارة الجودة بعرض التقرير في اجتماع مراجعة إدارة الجودة .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - لائحة مراقبة السجلات (الهدا / ٣)
- ٦,٢ - لائحة المراجعة الداخلية (الهدا / ٤) .
- ٦,٣ - لائحة الإجراءات التصحيحية والوقائية (الهدا / ٥) .
- ٦,٤ - لائحة إجراءات الخدمة غير المطابقة (الهدا / ٨) .
- ٦,٥ - المواصفة القياسية ISO 9001:2015، (البند ٥-٢-١) (البند ٨-٢) (البند 9-1-2) (البند 9-1-3) .

٧. سجلات الجودة:

- (محرم : ١٠٩) ، (محرم : ١١٠) .



إجراء تقصي رأي المستفيد الداخلي

١. الهدف :

١,١- تحديد الاحتياجات التي تمكن المعنيين بتطبيق نظام إدارة الجودة في الجمعية من تلبية ما يتوقعونه لتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين .

١,٢- تحديد الطرق والأساليب التي يمكن استخدامها لتحديد هذه الاحتياجات.

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على جميع العاملين في الجمعية .

٣. التعريفات:

٣,١- المستفيد الداخلي : جميع موظفي وموظفات الجمعية .

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية (إدارة الجودة) .



٤,٢- ممثل إدارة الجودة : تجهيز نماذج تقصي آراء المستفيدين ، إعداد تقرير نهائي بالإحصائيات مع بعض المقترحات ، عرض التقرير على المدير التنفيذي ، وعلى اجتماع مراجعة الإدارة ، ومتابعة تنفيذ التوصيات .

٤,٣- إدارة الموارد البشرية : عمل التقصي اللازم ، عمل إحصائية لعملية التقصي ، رفع تقرير منفصل عن رضا المستفيدين .

٤,٤- المدير التنفيذي : عمل التوصيات اللازمة بعد الاطلاع على التقرير في حال الحاجة .

٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

١ - يقوم ممثل إدارة الجودة بتزويد قسم الموارد البشرية بنموذج عملية تقصي آراء المستفيدين الداخليين ، والذي يحمل الرقم التالي (محرم : ١١١) ، وتستغرق هذه العملية مدة ساعة عمل .

٢ - تقوم إدارة الموارد البشرية بعملية التقصي حسب الفترة الزمنية المعنية لذلك ، وتستغرق هذه العملية مدة يومي عمل .

٣ - بعد ذلك تقوم إدارة الموارد البشرية بعمل إحصائية وتقرير عن مستوى رضا المستفيدين ، وتستغرق هذه العملية مدة يومين عمل بعد الانتهاء من عمل التقصي .

٤ - تقوم إدارة الموارد البشرية بتزويد ممثل إدارة الجودة بنسخة من التقرير .

٥ - بعد ذلك يقوم ممثل إدارة الجودة بإعداد تقرير إجمالي عن مستوى رضا المستفيدين من الخدمة ، ومقترحات علاج لبعض الإشكاليات الموجودة ، وتحتاج هذه العملية مدة يومين عمل .

٦ - بعد ذلك يقوم ممثل إدارة الجودة بعرض التقرير على المدير التنفيذي ، وتستغرق هذه العملية مدة ساعة عمل .

٧ - بعد ذلك يقوم ممثل الجودة بتنفيذ توجيهات المدير التنفيذي في حال وجود أي توجيهات بخصوص التقرير .



٨ - بعد ذلك يقوم ممثل إدارة الجودة بحفظ التقرير في الملف الخاص بتقصي آراء المستفيدين ،
وتستغرق هذه العملية مدة ساعة عمل .

٩ - يقوم ممثل إدارة الجودة بعرض التقرير في اجتماع مراجعة إدارة الجودة .





٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - لائحة مراقبة السجلات (الهدا / ٣)
- ٦,٢ - لائحة المراجعة الداخلية (الهدا / ٤) .
- ٦,٣ - لائحة الإجراءات التصحيحية والوقائية (الهدا / ٥) .
- ٦,٥ - لائحة إجراءات الخدمة غير المطابقة (الهدا / ٨) .
- ٦,٦ - المواصفة القياسية ISO 9001:2015، (البند ٥-٢-١) (البند ٨-٢) (البند 9-1-2) (البند 9-1-٣) .

٧. سجلات الجودة:

- (محرم : ١١١) .



إجراء استقبال ومتابعة شكاوى المستفيدين

١. الهدف :

١,١- استقبال شكاوى المستفيدين على الخدمة المقدمة لهم والعمل على حلها وإبلاغ المستفيدين بانتهاء المشكلة حتى يتم تقديم الخدمة بشكل يضمن رضا المستفيدين .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- داخل الجمعية على كافة أقسام الجمعية المختصة بتطبيق نظام الجودة الإدارية .

٣. التعريفات:

- لا يوجد .

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية (إدارة الجودة) .

٤,٢- ممثل إدارة الجودة : استلام الشكوى ، والاتصال بمقدم الشكوى وإبلاغه بوصول الشكوى ، وتوجيهها للإدارة المعنية ، ومتابعة الرد من الإدارة المعنية ، وبعدها إبلاغ المستفيد بالرد على الشكوى ، وفي حالة عدم انتهاء الشكوى الرفع للإدارة ، وإقفال الشكوى بعد ذلك .

٤,٣- المدير التنفيذي : التوجيه بما يلزم في حالة عدم الانتهاء من الشكوى خلال العملية .



٥. العملية :

٥,١ ضوابط عامة :

- تضمن الجمعية عدم تعرض مقدم الشكوى أو البلاغ للانتقام أو الإيذاء نتيجة لذلك، كما تضمن عدم تعرض مقدم البلاغ لخطر فقدان وظيفته أو منصبه أو مكانته الاجتماعية في الجمعية ولأي شكل من أشكال العقاب نتيجة قيامه بالإبلاغ عن أية مخالفة ، شريطة أن يتم الإبلاغ عن المخالفة بحسن نية وأن تتوفر لدى مقدم البلاغ معطيات اشتباه صادقة ومعقولة، ولا يهمل إذا اتضح بعد ذلك بأنه مخطئ.

٥,٢ المهام التفصيلية للعملية :

- ١ - يقوم ممثل إدارة الجودة باستلام الشكوى والاطلاع عليها ومراجعتها وفق نموذج رقم (محرم : ١٠٤) .
- ٢ - بعد الاستلام يقوم ممثل إدارة الجودة بالاتصال بصاحب الشكوى وإفادته بوصول شكواه ، وتتم هذه العملية خلال ٤٨ ساعة من استلام الشكوى .
- ٣ - بعدها يقوم ممثل إدارة الجودة بتوجيه الشكوى لمدير الإدارة المعنية ، وتستغرق هذه العملية مدة ساعة عمل .
- ٤ - يقوم ممثل إدارة الجودة بمتابعة الرد على الشكوى من الإدارة المعنية خلال (٤٨) ساعة من تلقيهم للشكوى .
- ٥ - بعد رد الإدارة المعنية يقوم ممثل إدارة الجودة بالاتصال بصاحب الشكوى وإفادته عن ما تم بشأن شكواه خلال (٢٤) ساعة كحد أقصى .
- ٦ - في حال انتهاء الشكوى يتم اقفال الشكوى الواردة وفق سجل الشكاوى الواردة وفق نموذج (محرم : ١٠٥) .



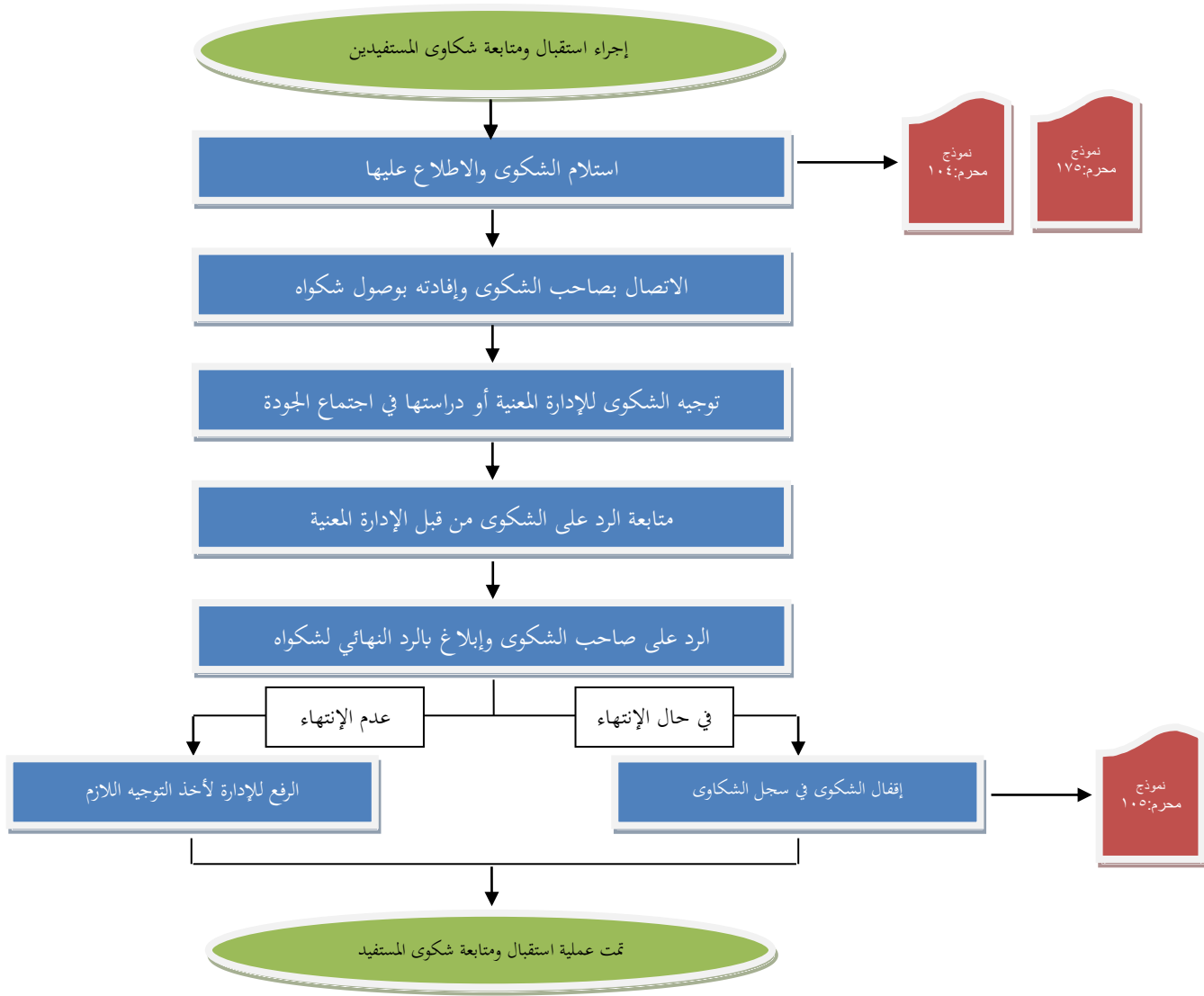
٧ - في حال عدم انتهاء الشكوى يتم رفع الشكوى للمدير التنفيذي لأخذ التوجيه والإجراء اللازم ، وتستغرق هذه العملية مدة (ساعة عمل) .

٨- في حال كان الشكوى الواردة إلى الجمعية عن طريق الاستبيانات أو الطرق الإلكترونية في الجمعية يقوم موظف الجودة بحصرها في نموذج (محرم : ١٧٥) .

٩- تعرض هذه الشكاوى في اجتماع الجودة ويتم مناقشتها في المجلس واعتماد الحلول المناسبة لها .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - المواصفة القياسية ISO 9001:2015 (البند ٩-١-٢) .

٧. سجلات الجودة:

- (محرم : ١٠٤) ، (محرم : ١٠٥) .



إجراء عمل تقارير وإحصائيات شكاوى المستفيدين

١. الهدف :

١,١- عمل تقارير دورية بالشكاوى وعرضها على الإدارة العليا ومجلس الإدارة حتى يتم حلها والسعي للتخفيف منها .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- داخل الجمعية على كافة أقسام الجمعية المختصة بتطبيق نظام الجودة الإدارية .

٣. التعريفات:

-لا يوجد .

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية (إدارة الجودة) .

٤,٢- ممثل إدارة الجودة : عمل تقارير وإحصائيات الشكاوى بشكل دوري وعرضها على المدير التنفيذي ، وكذلك على اجتماع مراجعة الإدارة ، ومتابعة التوصيات بعد صدورها من المدير التنفيذي ومجلس الإدارة .

٤,٣- المدير التنفيذي / مجلس الإدارة : التوجيه بما يلزم بعد الاطلاع على تقارير الشكاوى .

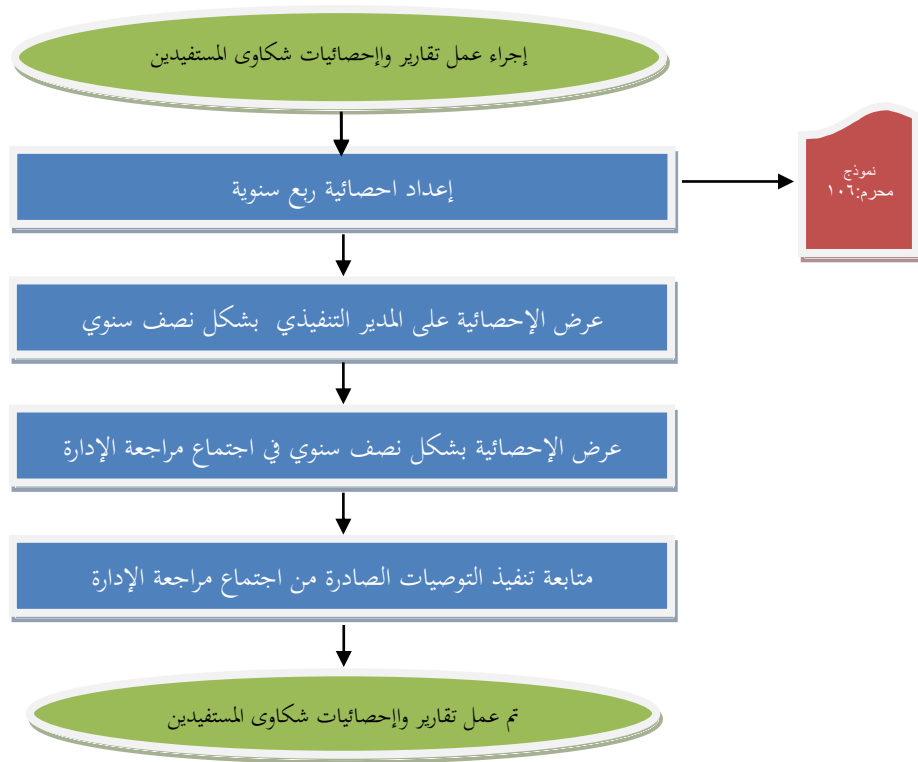


٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- يقوم ممثل إدارة الجودة بإعداد إحصائية (نصف سنوية) بالشكاوى الواردة للجمعية وفق نموذج (محرر : ١٠٦) ، وتستغرق هذه العملية مدة يوم عمل .
- ٢- بعد ذلك يقوم ممثل إدارة الجودة بعرض الإحصائية على المدير التنفيذي لأخذ التوجيه اللازم ، وتستغرق هذه العملية مدة يوم كامل لدى المدير التنفيذي .
- ٣ - كما يقوم ممثل إدارة الجودة بعرض الإحصائية على اجتماع مراجعة الإدارة (اجتماع نصف سنوي) .
- ٤ - بعد ذلك يقوم ممثل إدارة الجودة بمتابعة تنفيذ توصيات مراجعة الإدارة بشأن الشكاوى ، في حال وجدت التوصيات .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - المواصفة القياسية ISO 9001:2015 (البند ٩-١-٢) .

٧. سجلات الجودة:

- (محرم : ١٠٦) .



إجراء استقبال ومتابعة الاقتراحات والمبادرات

١. الهدف :

- ١,١ - استقبال الاقتراحات والمبادرات من قبل ذوي العلاقة ، والتي يمكن من خلالها تطوير الخدمة .
- ١,٢ - إتاحة الفرصة للجميع في المشاركة بتقديم المبادرات والاقتراحات التي من شأنها تطوير عمل الجمعية .

٢. نطاق التطبيق:

- ٢,١ - داخل الجمعية على كافة أقسام الجمعية المختصة بتطبيق نظام الجودة الإدارية .

٣. التعريفات:

- ٣,١ - مقدم الفكرة : كافة أفراد المجتمع سواء كان (موظف / مستفيد / متبرع / شريك ... الخ) سواء من الذكور أو الإناث .
- ٣,٢ - المبادرة : هي عبارة عن مشروع أو فكرة يعود بالنفع على أسر الجمعية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بشرط ألا يكون مطبق في ذات الجمعية أو سبق تطبيقه من قبل .
- ٣,٣ - المشروع : عبارة عن المشاريع القائمة عليها الجمعية أو التي سبق للجمعية تطبيقها من قبل ثم توقف لأي سبب كان .
- ٣,٤ - ورشة العمل : هي اجتماع يتم فيه مشاركة أكبر عدد ممكن من المهتمين بالمبادرة أو المشروع وذلك من أجل مناقشته وتطويره بشكل علمي ورسمي ومحضر له مسبقا .



٤.المسؤوليات :

- مالك العملية (إدارة الجودة) .
- ١,٤ . قسم الجودة : استلام النموذج وتوجيهه للقسم المختص بالمبادرة .
- ٢,٤ . القسم المختص : كتابة رأيه حول المبادرة ومدى الجدوى من التطبيق .
- ٣,٤ . إدارة الجمعية : تحديد إمكانية تطبيق المبادرة أو الاعتذار ، وتحديد موعد وأعضاء ورشة العمل.
- ٤,٤ . أعضاء ورشة العمل : الخروج بمنهجية نهائية للمبادرة وعرضها على مجلس الإدارة .
- ٥,٤ . مجلس الإدارة : اعتماد المنهجية وتحديد موعد التطبيق للمبادرة .

٥.العملية :

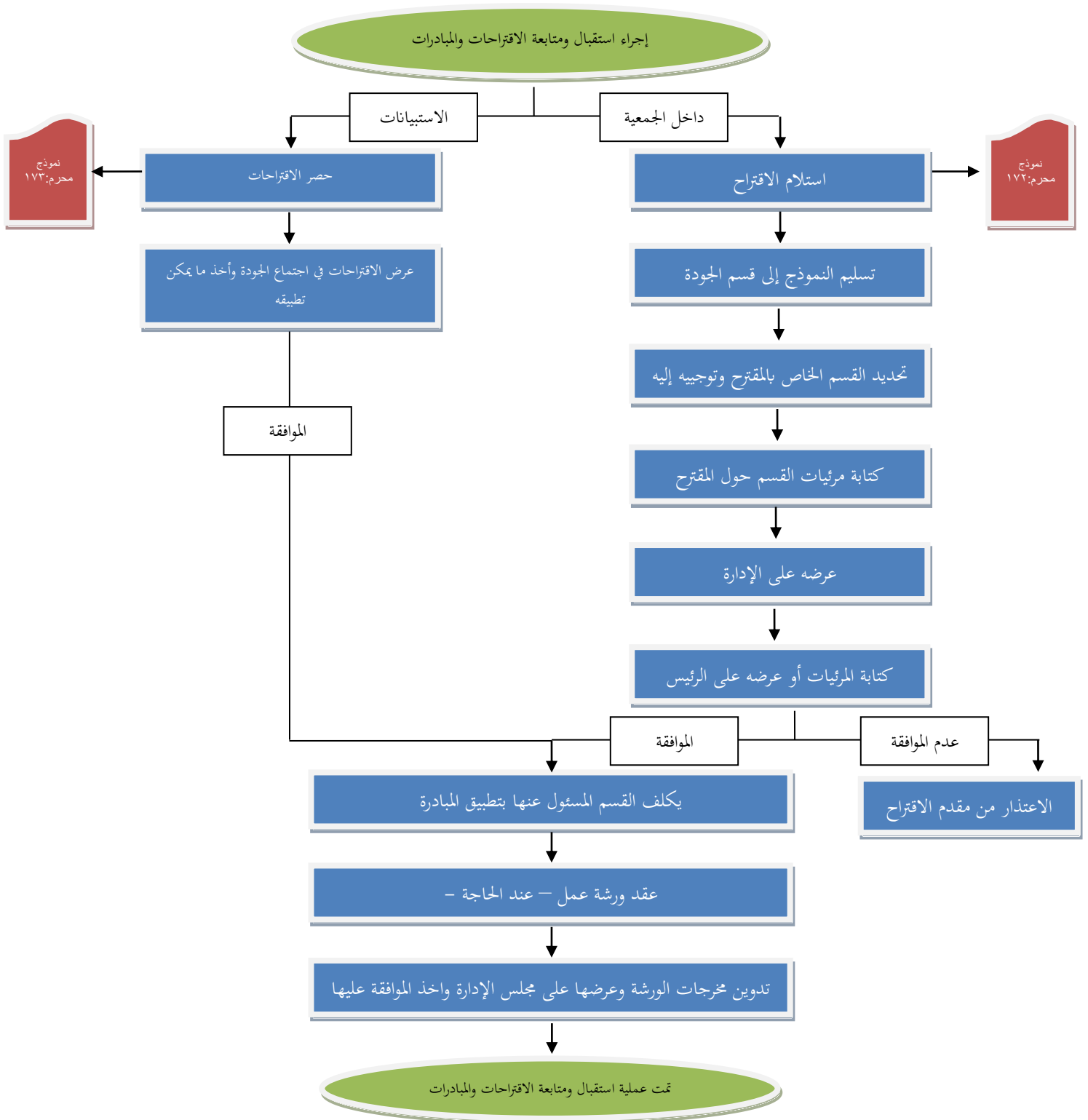
٥,١ العملية :

- ١- يقوم مقدم (المبادرة / المشروع) بتعبئة نموذج تقديم مقترح (محرم : ١٧٢) ، والموجود في الجمعية .
- ٢- بعد ذلك يتم تسليم النموذج إلى قسم الجودة التابع للجمعية .
- ٣- يقوم موظف قسم الجودة بالنظر في المقترح ، وتحديد القسم الخاص بهذا المقترح ، ويقوم بتوجيه النموذج للقسم لإبداء رأيه حول المبادرة .
- ٤- يقوم القسم بكتابة مرياته حول المبادرة ، ومدى جدوى تطبيقها .
- ٥- بعد ذلك يحول النموذج إلى المدير التنفيذي في الجمعية ، ويقوم بدوره بالشرح على النموذج أو عرضه على رئيس مجلس الإدارة .
- ٦- في حال الاعتذار عن المبادرة تقوم الإدارة العليا بتبيين الأسباب من عدم التطبيق .
- ٧- في حال تطبيق المبادرة يكلف القسم المسئول عنها بتطبيق المبادرة ، وفي حالة احتياج عقد ورشة عمل ، تقوم الإدارة تحديد موعد ورشة العمل ، وتحديد الأشخاص المعنيين بالورشة .



- ٨- بعد ذلك يتم عقد ورشة عمل ، وتدوين مخرجات الورشة بنموذج آلية ومنهجية معتمدة للمبادرة لعرضها على مجلس الإدارة .
- ٩- يتم عرضها في أقرب اجتماع مجلس إدارة وأخذ الاعتماد بتطبيقها ، والبدء في التطبيق من بعد تاريخ الاعتماد .
- ١٠- في حال كان الاقتراحات الواردة إلى الجمعية عن طريق الاستبيانات أو الطرق الإلكترونية في الجمعية يقوم موظف الجودة بحصرها في نموذج (محرم : ١٧٣) .
- ١١- تعرض هذه الاقتراحات في اجتماع الجودة ويتم مناقشتها في المجلس واعتماد المناسب منها والاعتذار عن غير المناسب منها ، ويستكمل فيها إجراء التطبيق كباقي الإجراء السابق .
- تستغرق هذه العملية من تقديم النموذج إلى الاعتماد كحد أقصى ٦٠ يوم .





٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - المواصفة القياسية ISO 9001:2015 (البند ٨-٢-١) (٩-١-٢) .

٧. سجلات الجودة:

- (محرم : ١٧٢) ، (محرم : ١٧٣) .



إجراء عمل تقارير وإحصائيات الاقتراحات الواردة

١. الهدف :

١,١- عمل تقارير دورية بالاقتراحات وعرضها على الإدارة العليا حتى يتم متابعتها والوقوف على مدى تفاعل الجمعية مع ذوي العلاقة .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- داخل الجمعية على كافة أقسام الجمعية المختصة بتطبيق نظام الجودة الإدارية .

٣. التعريفات:

-لا يوجد .

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية (إدارة الجودة) .

٤,٢- ممثل إدارة الجودة : عمل تقارير وإحصائيات الاقتراحات بشكل دوري وعرضها على المدير التنفيذي ، وكذلك على اجتماع مراجعة الإدارة ، ومتابعة التوصيات بعد صدورها من المدير التنفيذي ومجلس الإدارة .



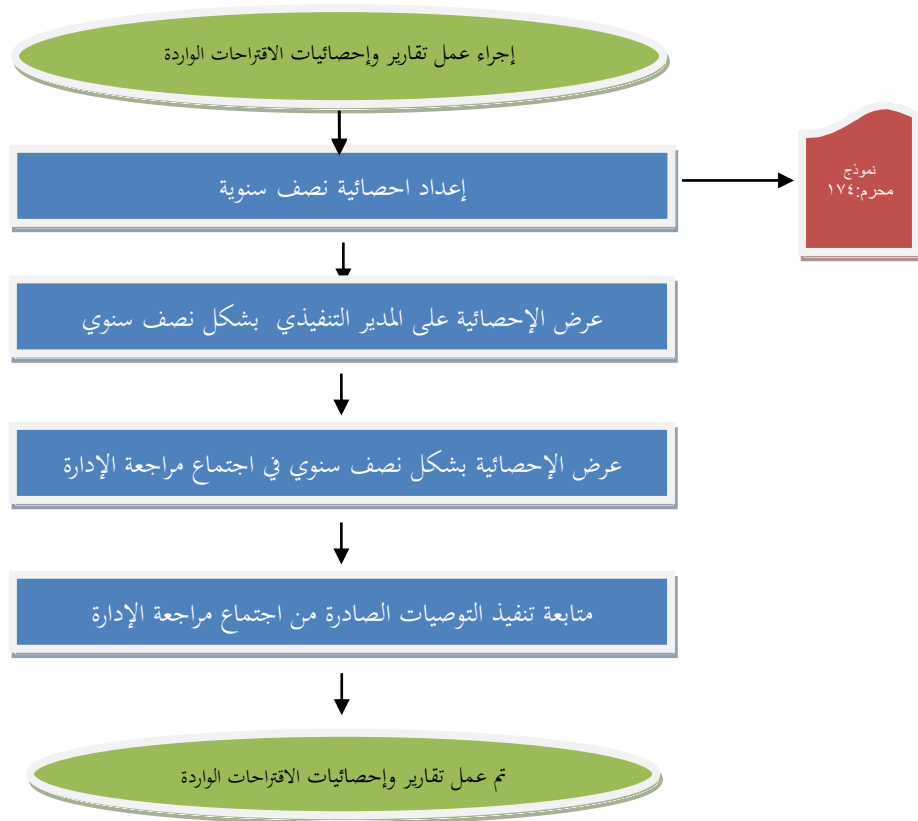
٤,٣- المدير التنفيذي / مجلس الإدارة : التوجيه بما يلزم بعد الاطلاع على تقارير الشكاوى .

٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- يقوم ممثل إدارة الجودة بإعداد إحصائية (نصف سنوية) بالاقترحات الواردة للجمعية وفق نموذج (محرر : ١٧٤) ، وتستغرق هذه العملية مدة يوم عمل .
- ٢- بعد ذلك يقوم ممثل إدارة الجودة بعرض الإحصائية على المدير التنفيذي لأخذ التوجيه اللازم ، وتستغرق هذه العملية مدة يوم كامل لدى المدير التنفيذي .
- ٣ - كما يقوم ممثل إدارة الجودة بعرض الإحصائية على اجتماع مراجعة الإدارة (اجتماع نصف سنوي) .
- ٤ - بعد ذلك يقوم ممثل إدارة الجودة بمتابعة تنفيذ توصيات مراجعة الإدارة بشأن الاقتراحات ، في حال وجدت التوصيات .





٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - المواصفة القياسية ISO 9001:2015 (البند ٨-٢-١) (٩-١-٢) .

٧. سجلات الجودة:

- (محرم : ١٧٤) .





الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

نموذج محرم : ٩٥

سجل قائمة سجلات الجودة (لعملية تقصي آراء المستفيدين)

م	اسم السجل	كود السجل	المسئول عن الحفظ	مكان الحفظ	فترة الحفظ
١.	استبيان للمستفيدين	نموذج محرم : ١٠٩	مسئول إدارة الجودة	محلي	٣ سنوات
٢.	استقصاء رأي متبرع	نموذج محرم : ١١٠	مسئول إدارة الجودة	محلي	٣ سنوات
٣.	استبيان للموظفين	نموذج محرم : ١١١	مسئول إدارة الجودة	محلي	٣ سنوات
٤.	تقديم شكوى	نموذج محرم : ١٠٤	مسئول إدارة الجودة	محلي	٣ سنوات
٥.	سجل الشكاوى الواردة	نموذج محرم : ١٠٥	مسئول إدارة الجودة	محلي	٣ سنوات
٦.	احصائية الشكاوى الواردة	نموذج محرم : ١٠٦	مسئول إدارة الجودة	محلي	٣ سنوات
٧.	نموذج تقديم الاقتراحات	نموذج محرم : ١٧٢	مسئول إدارة الجودة	محلي	٣ سنوات
٨.	حصر الاقتراحات الواردة في الاستبيانات	نموذج محرم : ١٧٣	مسئول إدارة الجودة	محلي	٣ سنوات
٩.	احصائية الاقتراحات الواردة	نموذج محرم : ١٧٤	مسئول إدارة الجودة	محلي	٣ سنوات
١٠.	حصر الشكاوى الواردة في الاستبيانات	نموذج محرم : ١٧٥	مسئول إدارة الجودة	محلي	٣ سنوات

