



1- الهدف من الإجراء:

يهدف هذا الإجراء إلى وصف النظام المتبع للتعامل مع حالات عدم المطابقة في كل عمليات تقديم الخدمة، كذلك عدم التأثير على مستوى جودة الخدمة المقدمة للعميل وبالتالي المحافظة على فعالية نظام إدارة الجودة المتبع.

2. مجالات التطبيق:

يطبق هذا الإجراء على جميع الخدمات غير المطابقة التي تم إكتشافها.

3. المصطلحات:

الخدمة غير المطابقة: الخدمة الغير مستوفية للمتطلبات.

4. المسؤول عن التطبيق:

- الإدارة العليا مسؤولة عن مراجعة ملخص للخدمات الغير مطابقة وذلك في اجتماعات المراجعات الإدارية.

- ممثل الإدارة مسؤول عن متابعة والتحكم في الخدمات غير المطابقة مع مسؤول المنطقة المعنية بالخدمة الغير مطابقة.

- رؤساء الأقسام مسؤولين عن عزل الخدمة غير المطابقة التي تم اكتشافها.

- الموظفين معنيين بتقديم تقارير إلى رؤساء الأقسام بحالات عدم المطابقة التي تم اكتشافها.

5. تسلسل العمليات:

1.5 الخدمات غير المطابقة:

#	خطوات سير العمل	من يقوم بالعمل (المسمى الوظيفي)	النماذج المستخدمة
1.1.5	المنتجات / الخدمات غير المطابقة التي يتم اكتشافها: • أثناء تأدية العمل. • التدقيق الداخلي. • الردود (feedback) من العملاء.	جميع العاملين	
2.1.5	تقع مسؤولية اكتشاف المنتجات / الخدمات غير المطابقة على جميع الموظفين.		



جمعية الشيخ عبد الله النوري الخيرية



عمليات ضبط الخدمات غير المطابقة

عملية رقم: 3

ض ج ن 13	عند اكتشاف أي منتجات / خدمات غير مطابقة يتم على الفور بالتعامل معها إن أمكن، ثم عمل تقرير طلب تطوير	3.1.5
	مسئولية تسجيل طلب تطوير تقع في المقام الأول على عاتق الجهة التابع لها مكتشف حالة عدم المطابقة.	4.1.5
	يتم تحليل حالة عدم المطابقة وتحديد أسبابها الجذرية واتخاذ الأفعال التصحيحية المناسبة والتي قد تكون صحيح عدم المطابقة أو قبولها على حالها باعتبارها صحيحة دون التأثير على مستوى جودة الخدمة المقدمة، في النهاية كل قسم له سلطة اتخاذ القرار المناسب في التصرف في الخدمة غير المطابقة.	5.1.5
	كل قسم معني بتحليل عدم المطابقة وتحديد الأسباب الجذرية اللازمة لإزالة حالة عدم المطابقة والأفعال التصحيحية اللازمة.	6.1.5
	أكثر حالات عدم المطابقة شيوعا و كيفية معالجتها من كل (قسم):	7.1.5

الجدول:

م	أكثر المشكلات شيوعا	طريقة معالجتها	القسم المعني	إجمالي العدد خلال العام	عدد المشكلات
1	تأخر التقرير	يقوم القسم المعني بمخاطبة الجهة لبيان أسباب التأخير ومتابعتها لعدم تكراره	إدارة المشاريع وشنون المتبرعين		
2	عدم وضوح التقرير	يتم مخاطبة إدارة المشاريع بالأمر لمخاطبة الجهة لإرسال تقرير آخر معدل	إدارة المشاريع وشنون المتبرعين		
3	تأخير تنفيذ مشروع		إدارة المشاريع		
4	مقترح فسخ عقد		إدارة المشاريع		

	جمعية الشيخ عبد الله النوري الخيرية	
	عمليات ضبط الخدمات غير المطابقة	عملية رقم: 3

6. الإجراءات المساندة:

إجراء الأفعال التصحيحية.

7. الوثائق المساعدة:

- 7.1 المواصفة الدولية الأيزو 9001 - المتطلبات
7.2 المواصفة الدولية الأيزو 9000 - الأسس والمصطلحات

8. النماذج: -

#	اسم النموذج	رقم النموذج	مكان الحفظ	مدة الحفظ
1	نموذج طلب تطوير	ض ج ن 13	ملف التدقيق	سنة

خاضع للضبط

رقم الإصدار : 002	رقم التعديل : 00
تاريخ الإصدار : 02/04/2017م	تاريخ التعديل : 00