

دليل سياسة الجودة

APPROVED

<input type="checkbox"/>	نسخة معتمدة	<input type="checkbox"/>	نسخة غير معتمدة
:	رقم النسخة	:	أصدرت بواسطة: فريق ضبط الجودة
:	تاريخ التخصيص	:	النسخة تخص

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع	الصفحة	الموضوع
25	القسم 5-5 التنظيم والاتصال	4	قائمة بإجراءات المراجعة
26	الهيكل التنظيمي لمركز المعلومات الآلي	5	التعديلات على الدليل
27	القسم 6-5 مراجعات الإدارة	6	قائمة التوزيع (حائزي النسخ)
28	إدارة الموارد	7	سياسة التوزيع
28	القسم 1-6 توفير الموارد	8	مقدمة
29	القسم 2-6 المقذرة والوعي والتدريب	9	المصطلحات والتعريفات
30	القسم 3-6 البنية التحتية وبيئة العمل	10	سياسة الجودة
31	تحقيق النظم	11	الأهداف
31	القسم 1-7 التخطيط لتحقيق النظم	12	خرائط التدفق للعمليات
33	القسم 2-7 العمليات المتعلقة بالمستخدم	15	الاستبعاذات
34	القسم 3-7 رقابة التطوير	16	نظام إدارة الجودة
36	القسم 4-7 المشتريات	16	القسم 1-4 متطلبات عامة
37	القسم 5-7 النظام وتقديم الخدمة	18	القسم 2-4 التوثيق والتسجيلات
39	القسم 6-7 معدات المراقبة والقياس	19	مسئوليات الإدارة
40	القياس والتحليل والتحسين	19	القسم 1-5 التزام الإدارة
40	القسم 1-8 تخطيط المراقبة والقياس	21	القسم 2-5 التركيز على المستفيد
41	القسم 2-8 المراقبة والقياس	22	القسم 3-5 سياسة الجودة
43	القسم 3-8 رقابة الخدمات الغير مطابقة	23	القسم 4-5 تخطيط نظام الجودة
44	القسم 4-8 تحليل البيانات		
45	القسم 5-8 التحسين المستمر		
46	قائمة بإجراءات العمل المستخدمة		

رقم المراجعة: 00	إصدار رقم: 02	صفحة 2
إصدار:	يعتمد:	مدير مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

● السرية:

هذه المعلومات سرية وتخص فقط إدارة مركز المعلومات الآلي بوزارة المالية وقد يصرح بها لبعض الجهات الخارجية. حقوق الطبع لهذه الوثيقة محفوظة لإدارة مركز المعلومات الآلي ولا يجوز طباعته بأي شكل إلا بتصريح كتابي من مدير الإدارة.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

الصفحة	الموضوع	الصفحة	الموضوع
	القسم ٥-٥ التنظيم والاتصال.		قائمة بإجراءات المراجعة
	الهيكل التنظيمي لإدارة مركز المعلومات الآلي		التعديلات على الدليل
	القسم ٥-٦ مراجعات الإدارة		قائمة التوزيع (حائزي النسخ)
	إدارة الموارد		سياسة التوزيع
	القسم ٦-١ توفير الموارد .		مقدمة
	القسم ٦-٢ المقدره والوعي والتدريب		المصطلحات والتعريفات
	القسم ٦-٣ البنية التحتية وبيئة العمل		سياسة الجودة
	تحقيق النظم		الأهداف
	القسم ٧-١ التخطيط لتحقيق النظم		خرائط التدفق للعمليات
	القسم ٧-٢ العمليات المتعلقة بالمستخدم		الاستبعاات
	القسم ٧-٣ رقابة التطوير		نظام إدارة الجودة
	القسم ٧-٤ المشتريات .		القسم ٤-١ متطلبات عامة
	القسم ٧-٥ النظام وتقديم الخدمة		القسم ٤-٢ التوثيق والتسجيلات
	القسم ٧-٦ معدات المراقبة والقياس		مسئوليات الإدارة
	القياس والتحليل والتحسين		القسم ٥-١ التزام الإدارة
	القسم ٨-١ تخطيط المراقبة والقياس		القسم ٥-٢ التركيز على المستقبل.
	القسم ٨-٢ المراقبة والقياس .		القسم ٥-٣ سياسة الجودة
	القسم ٨-٣ رقابة الخدمات الغير مطابقة		القسم ٥-٤ تخطيط نظام الجودة

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع	الصفحة	الموضوع
			القسم ٤-٨ تحليل البيانات
			القسم ٥-٨ التحسين المستمر
			قائمة بإجراءات العمل المستخدمة

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

قائمة بإجراءات المراجعة

رقم المراجعة	رقم القسم	0	0	0	0	0

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

التعديلات على الدليل

			()	

صفحة	إصدار رقم:	رقم المراجعة:
مدير إدارة مركز المعلومات الآلي	يعتمد:	إصدار:
		ممثل الإدارة

قائمة التوزيع (حائزي النسخ)

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

سياسة التوزيع

مدير إدارة مركز المعلومات الآلي

فريق ضبط الجودة

المراقب

رئيس القسم

الجهات الحكومية أو المنظمات الخاصة المصرح لها.

كويت كواليتاس للاستشارات

الجهة المانحة للشهادة.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

تعمل إدارة مركز المعلومات الآلي بوزارة المالية على إستخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير وتشغيل ودعم النظم المالية العامة التي تستخدم على مستوى القطاع المالي في الكويت وكذلك النظم المحلية المستخدمة في الإدارات المختلفة بوزارة المالية. وتعتبر إدارة مركز المعلومات الآلي واحدة من الإدارات التابعة لوزارة المالية ويعمل بالمركز حوالي ١٥٠ من الأفراد الأكفاء في كافة التخصصات. وقد أنشئ المركز في سنة ١٩٨٣ بهدف مكنة الأعمال المالية بالدولة وغيرها من أعمال وزارة المالية بإستخدام الحديث والمناسب من تقنية المعلومات ، وقد قامت الإدارة بتطوير ٣ مجموعات من الأنظمة المالية العامة على مستوى القطاع المالي بالدولة وهي:

- ١) النظام المالي المتكامل (IFS) Integrated Financial Systems
- ٢) نظام إدارة المواد المتكامل (IMMS) Integrated Material Management System
- ٣) نظام الشراء المتكامل (IPS) Integrated Purchasing System

هذه الأنظمة تتاح للإستخدام في ١٠٢ موقع في الوزارات والإدارات الحكومية المختلفة خلال أكبر شبكة إتصال في دولة الكويت. وقد قامت إدارة مركز المعلومات الآلي بتطوير ٤٠ نظام محلي لخدمة عدد ٢٣ إدارة بوزارة المالية من خلال شبكة داخلية تربط جميع الإدارات بإدارة مركز المعلومات الآلي.

وتقوم إدارة مركز المعلومات الآلي أيضا بتطبيق الأنظمة المطورة بما في ذلك تدريب العاملين بالقطاع المالي وإدارات وزارة المالية وقد بلغ عدد من تم تدريبهم الآلاف من الموظفين .

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

المصطلحات والتعريفات

سيتم استخدام المصطلحات والتعريفات الواردة في المواصفة الدولية ISO 9001:2000 في هذا الدليل وتشمل:

النظام: هو مجموعة من العناصر المترابطة والمتفاعلة التي من شأنها تحديد مسارات وإجراءات محددة بغية تحقيق أهداف معينة.

العملية: هي مجموعة النشاطات المترابطة والمتفاعلة التي تحول المدخلات إلى مخرجات.

المراجعة: هي عملية نظامية مستقلة وموثقة تهدف إلى التحقق من شيء ما و تقييمه بموضوعية.

المهمة: تقديم أنظمة معلومات ذات جودة لخدمي النظم و جمهور المتعاملين معها بما يحقق لهم القدرة على التحسين المستمر لأدائهم.

الرؤية: أن تكون إدارة مركز المعلومات بوزارة المالية هي الأفضل في مجال دراسة و تطوير و تطبيق النظم المالية خلال القرن الواحد والعشرون وما بعده.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

سياسة الجودة

قامت إدارة مركز المعلومات الآلي بوزارة المالية بوضع منظومة سياسة الجودة في هذا الدليل وتؤكد إدارة مركز المعلومات الآلي بوزارة المالية على التزامها بتقديم أنظمة معلومات خالية من الأخطاء في التوقيات المطلوبة ، وتحقق ما يوفي حاجة وتوقعات المستخدمين والجهات المستفيدة الأخرى. ولتنفيذ ذلك فقد قامت الإدارة بتطبيق والمحافظة على نظام إدارة الجودة الموضح بالإيجاز في هذا الدليل بالإضافة إلى مجموعة من إجراءات العمل الموثقة التي تغطي متطلبات نظام الجودة ISO 9001:2000 ويقوم المركز بالمراجعة الدورية لسياسته طبقاً للتطوير في الهيكل التنظيمي للمركز. وسيتم تحليل و مراجعة رضا المستفيدين على أساس مجموعة من القياسات المختارة.

نظام إدارة الجودة بالمركز قادر على تحقيق متطلبات المستفيدين حيث يوفر هذا النظام وسائل الضبط اللازمة لتحسين الجودة وقياس تكلفتها وكفاءة إجراءاتها وكأساس لنظام إدارة الجودة فقد تم وضع هيكل تنظيمي للإدارة يشمل تحديد واضح للسلطات والمسئوليات وخطوط الاتصال والعلاقات لكل وظيفة في نظام إدارة الجودة بالمركز.

نظام إدارة الجودة بإدارة مركز المعلومات الآلي يقر بأن المبدأ الأساسي لإدارة برنامج الجودة هو استخدام أساليب وتعليمات العمل الداخلية والقادرة على إظهار توكيد الجودة من خلال التفثيش والتحقق من جميع العمليات المتعلقة بالأنظمة المقدمة من خلال المركز.

هذه السياسة تم وضعها بواسطة فريق الجودة وهي معتمدة من مدير إدارة مركز المعلومات الآلي وقد تم شرح ومناقشة هذه السياسة خلال برنامج التدريب للتعريف بالنظام والذي شمل جميع العاملين بالإدارة.

ويعتبر فريق ضبط الجودة مسئول عن ضمان مطابقة جميع عمليات نظام الجودة لتوجيهات الإدارة العليا.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

الأهداف:**زيادة:**

- عدد الأنظمة التي يتم تنفيذها بدون أخطاء من أول مرة بنسبة ٥٪ سنوياً.
- عدد زوار الموقع الإلكتروني لوزارة المالية بنسبة ١٥٪ سنوياً.
- معدلات رضا المستفيدين بنسبة ٥٪ سنوياً.

تقليل:

- عدد أعطال أجهزة ومعدات الحاسب بنسبة ١٠٪ سنوياً.
- الفترة الزمنية لإصلاح الأعطال وحل الشكاوي بنسبة ٢٠٪ سنوياً.
- عدد الأنظمة التي بها أخطاء بنسبة ٢٠٪ سنوياً.
- عدد شكاوى المستخدمين بنسبة ٢٠٪ سنوياً.
- عدد مرات إعادة التدريب للأفراد بنسبة ٥٪ سنوياً.

إنشاء:

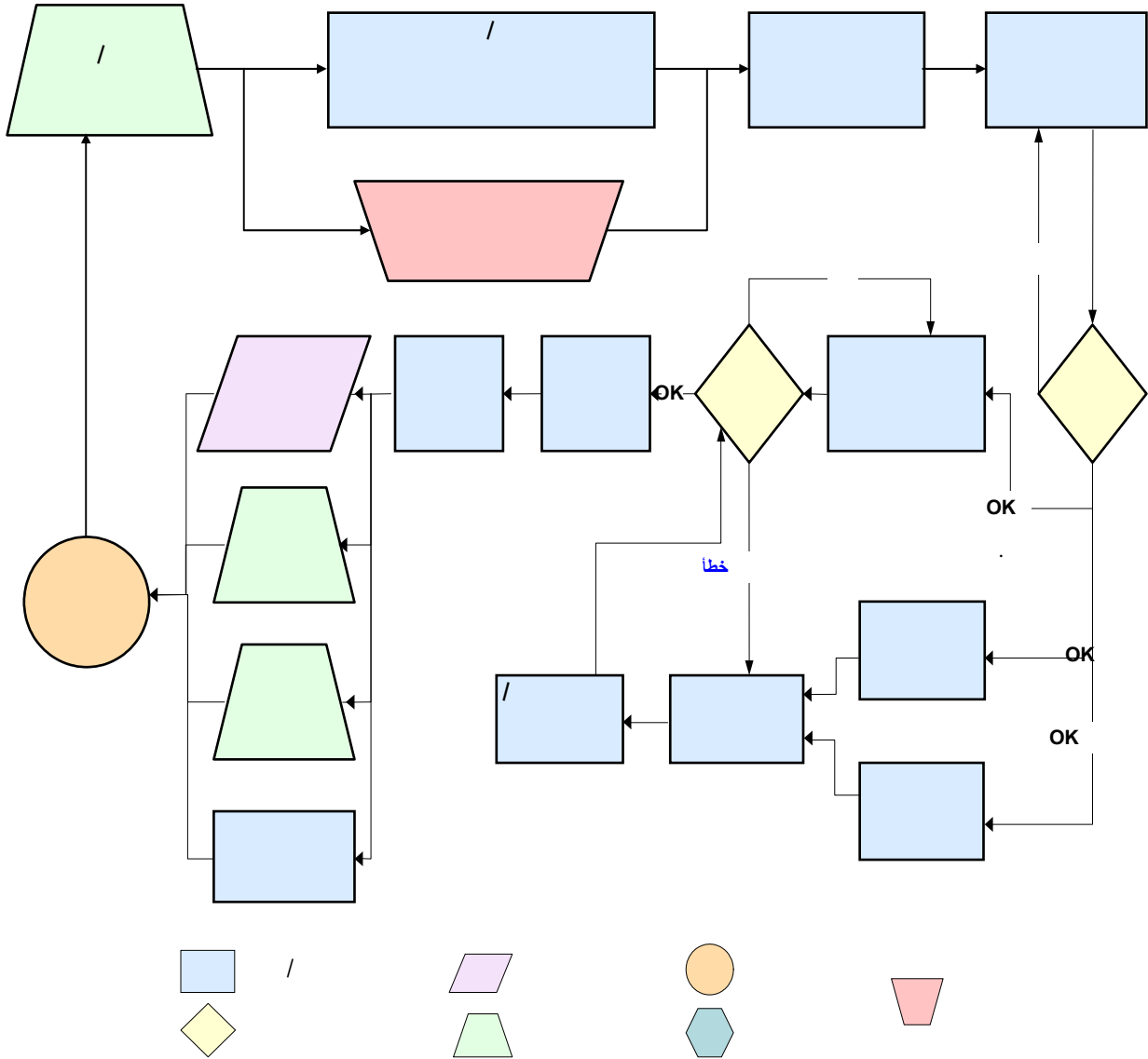
- نظام لمواجهة الحالات الطارئة خلال سنتين
- نظام للتطوير المستمر خلال سنة.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلى
ممثل الإدارة		

خريطة تدفق العمليات

:

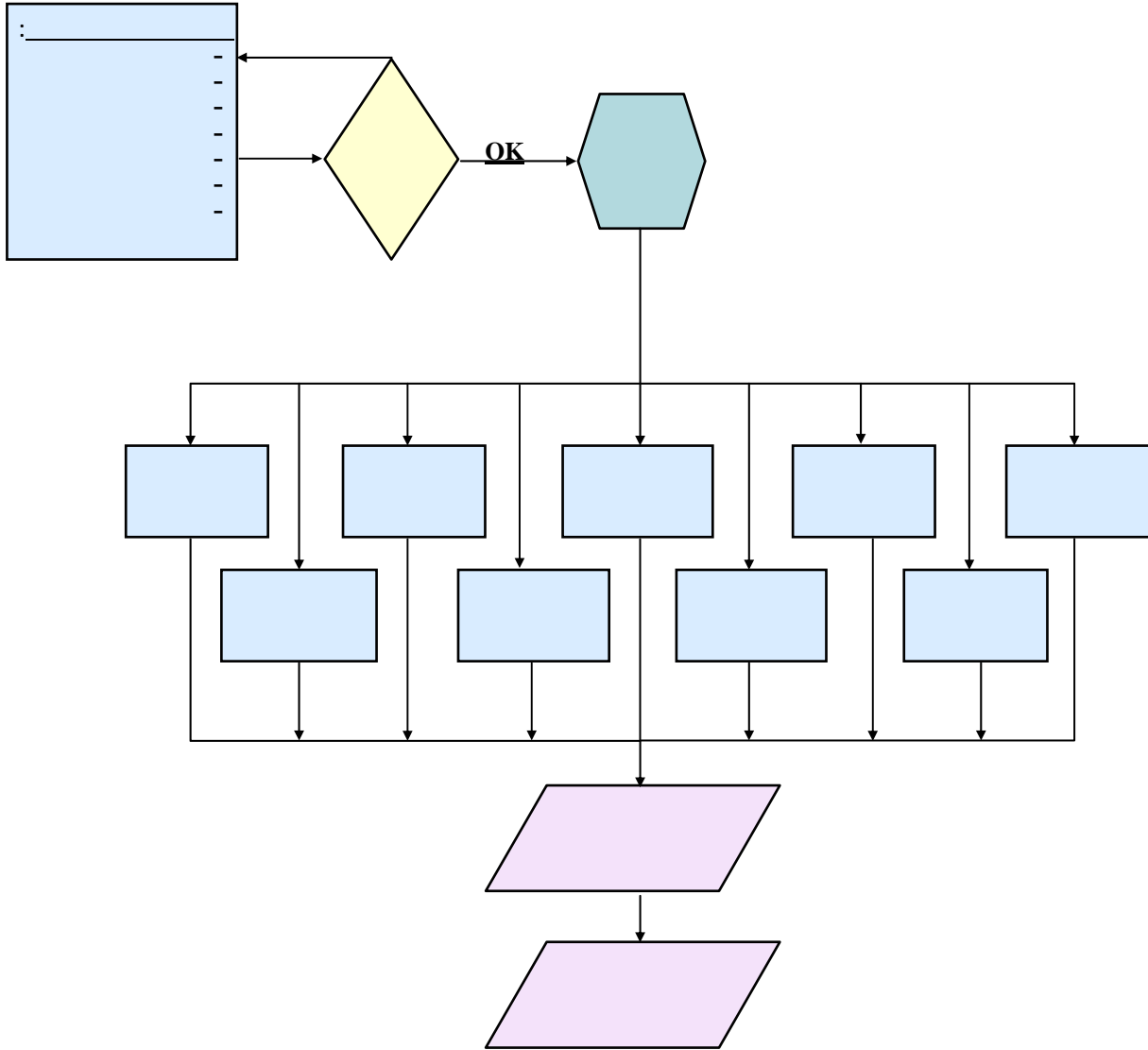
كود العملية:



رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

اسم العملية: عملية مساعدة

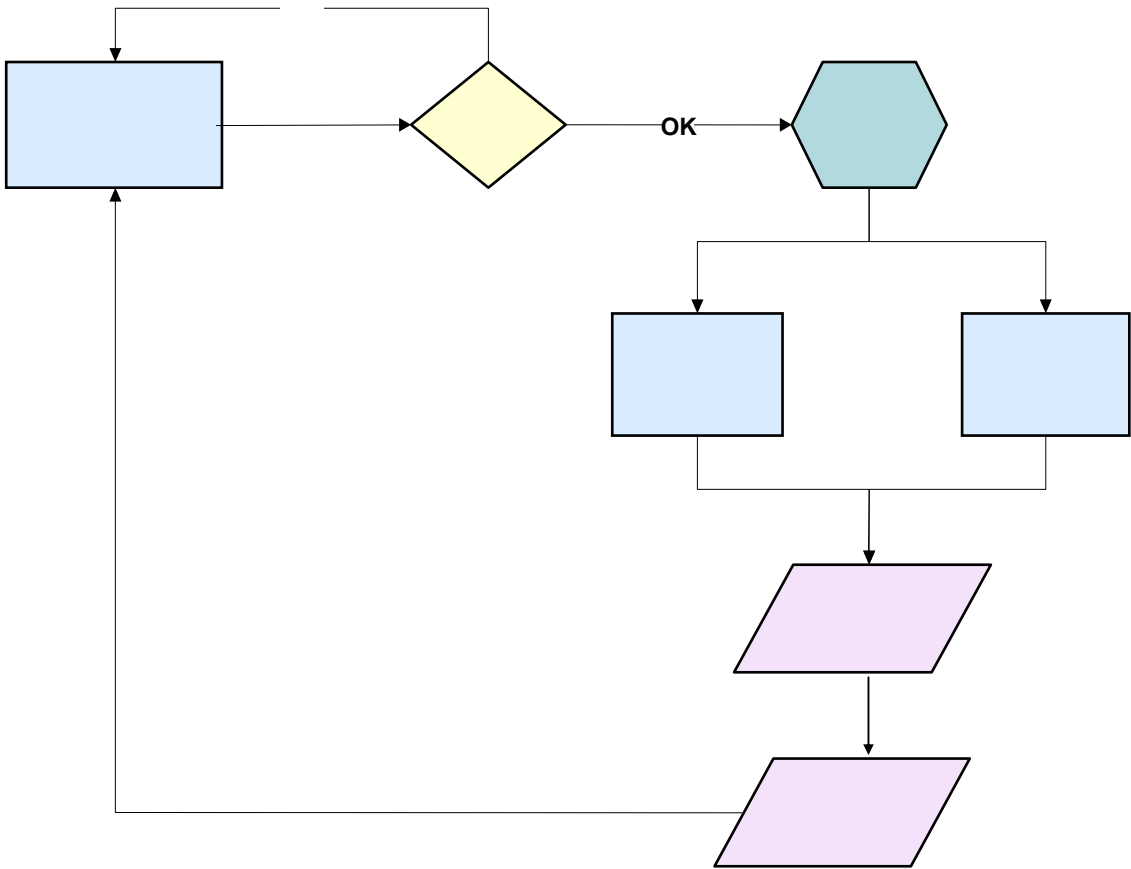
..... :



رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

اسم العملية: تأمين المعلومات والبيانات

..... :



صفحة	إصدار رقم:	رقم المراجعة:
مدير إدارة مركز المعلومات الآلي	يعتمد:	إصدار:
		ممثل الإدارة

الاستبعادات:

١- استبعاد القسم رقم ٤-٧ من المواصفة ISO٩٠٠١:٢٠٠٠ الخاص بالمشتريات حيث أن مشتريات مركز المعلومات الآلي تتم بناء على قواعد الشراء الحكومية.

٢- استبعاد القسم رقم ٤-٥-٧ من المواصفة والخاص بممتلكات العميل حيث لا توجد ممتلكات للمستخدم لأن جميع أجهزة الحاسبات والبرامج بالإدارات تخص مركز المعلومات الآلي.

٣- استبعاد القسم رقم ٦-٧ من المواصفة والخاص بمعدات المراقبة والقياس حيث لا توجد بالإدارة معدات مراقبة وقياس تحتاج إلى معايرة.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

نظام إدارة الجودة

القسم ١-٤ المتطلبات العامة

- General Requirements

عام . General

١-١ تلتزم إدارة مركز المعلومات الآلي بوزارة المالية بإنشاء وتوثيق وتنفيذ والحفاظ على نظام إدارة الجودة والتحسين المستمر لفاعليته طبقاً لمتطلبات المواصفة الدولية ISO٩٠٠١:٢٠٠٠.

نظام إدارة الجودة . Quality Management System

١-٢ يحتوي نظام إدارة الجودة على ثلاث (٣) مستويات.

- (أ) دليل سياسة الجودة وهو يحدد سياسة مركز المعلومات الآلي لتحقيق المطابقة مع متطلبات المواصفة العالمية ISO٩٠٠١:٢٠٠٠.
- (ب) إجراءات العمل التي تحدد طرق تنفيذ وإدارة العمليات.
- (ج) تعليمات العمل والنماذج والتقارير والمواصفات والخطط الخ.

عمليات نظام الجودة . Quality System Processes

١-٣ العمليات التي يحتاجها نظام الجودة محددة في هذا الدليل وكذلك في أساليب وتعليمات العمل والإجراء OP-٤٢-٠١ بعنوان توثيق نظام الجودة يشرح بتفصيل كيف أن عمليات نظام الجودة محددة وموثقة.

Resources and Information

١-٤ القسم ٦-١ من هذا الدليل والخاص بتوفير الموارد يشرح بالتفصيل كيف أن متطلبات الموارد محددة ومستوفاة.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

المراقبة والقياس Monitoring and Measurements

١-٥ نشاطات المراقبة والقياس موضحة بالأقسام ٨-١ ، ٨-٢ من هذا الدليل وكذلك إجراءات العمل المصاحبة.

المطابقة والتحسين المستمر Conformance and Continual Improvement

١-٦ الأقسام ٥-٦ ، ٨-٥ من هذا الدليل وإجراءات العمل المصاحبة توضح كيف أن مراجعات الإدارة والإجراءات التصحيحية والوقائية تستخدم لضمان المطابقة والتحسين .

المراجع References

- دليل الجودة: جميع البنود
- إجراء العمل OP-٤٢-٠١ بعنوان توثيق نظام الجودة.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

القسم ٢-٤ التوثيق والتسجيلات Documentation and Records

عام General

- ١-١ مجال توثيق نظام إدارة الجودة يشمل تحديد وإنشاء ومراجعة الوثائق وضبط توزيعها ، ويتم مراجعة الوثائق الجديدة والتعديلات واعتمادها قبل الإصدار طبقاً لمستويات المراجعة المحددة. الوثائق المناسبة متاحة في مواقع استخدامها. الوثائق الملغاة يتم سحبها من مواقع الاستخدام والوثائق ذات المصدر الخارجي محددة ويتم ضبط توزيعها.
- ٢-١ تسجيلات الجودة محددة ومفهرسة لسهولة استدعائها ويتم حفظها في بيئة مناسبة لمنع تلفها. تسجيلات الجودة تحفظ طوال فترة حياة النظام.

ضبط الوثائق Document Control

- ١-٢ تستخدم إدارة مركز المعلومات الآلي حالياً نظامين عادي وآلي لضبط الوثائق. والإجراءات (OP-٤٢-٠٢) رقابة الوثائق و (OP-٤٢-٠١) توثيق نظام الجودة يوضحان ذلك.

ضبط تسجيلات الجودة Control of Quality Records

- ١-٣ تسجيلات الجودة تنشأ ويحافظ عليها ليؤدي الدليل
- تطوير الأنظمة يستوفي متطلبات مدخلات التطوير.
 - أن العمليات تستوفي المتطلبات الموصفة.
 - الأنظمة التي تم استكمالها تفي بالمتطلبات.
 - أن نظام الجودة يعمل طبقاً لإجراءات العمل الموثقة وأنها فعالة.
- ٢-٣ يقوم فريق ضبط الجودة بمراجعة وثائق الجودة لتقرير مدى الحاجة إليها. جميع فئات تسجيلات الجودة التي يتم المحافظة عليها بالإدارة مسجلة بقائمة في إجراء العمل (OP-٤٢-٠٣) رقابة تسجيلات الجودة.

References

- إجراء العمل OP-٤٢-٠١ توثيق نظام الجودة.
- إجراء العمل OP-٤٢-٠٢ رقابة الوثائق.
- إجراء العمل Op-٤٢-٠٣ رقابة تسجيلات الجودة.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

مسئوليات الإدارة Management Responsibility ١-٥ التزام الإدارة - Management Commitment

. عام General

١-١ تكون لجنة التوجيه من خلال فريق ضبط الجودة مسؤولة عن إنشاء وتطبيق والمحافظة على تحسين نظام الجودة. ويظهر التزام الإدارة من خلال توصيلها مفهوم أهمية استيفاء المتطلبات إلى جميع العاملين بالإدارة وإنشاء سياسة الجودة وأهداف الجودة وتنفيذ مراجعات الإدارة لنظام الجودة وضمان توفير الموارد الضرورية.

. لجنة التوجيه Steering Committee

١-٢ تقوم لجنة التوجيه بمهام الإدارة العليا بغرض إدارة نظام الجودة وتتكون هذه اللجنة من عدد من المسؤولين بالإدارة إضافة إلى ممثل الإدارة في فريق الجودة ويترأسها مدير إدارة مركز المعلومات الآلي.

. متطلبات المستخدمين User Requirements

١-٣ لجنة التوجيه ملتزمة بتوصيل مفهوم تحقيق متطلبات المستخدم وبجانب المتطلبات الرسمية والقانونية. ويعتبر فريق ضبط الجودة مسئول عن تطبيق هذا الالتزام بواسطة التوعية المستمرة للعاملين بأهمية تحقيق متطلبات المستخدم. والقسم ٥-٥ بعنوان التنظيم والاتصال يوضح مسؤوليات فريق ضبط الجودة.

. سياسة وأهداف الجودة Quality Policy and Quality Objectives

١-٤ كيفية وضع سياسة الجودة وأهداف الجودة موضحة في هذا الدليل في كل من القسم ٥-٣ بعنوان سياسة الجودة والقسم ٥-٤ بعنوان تخطيط نظام الجودة.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

مراجعة الإدارة Management Review

١-٥ تقوم لجنة التوجيه بالمراجعة الدورية على نظام إدارة الجودة لضمان استمرار مناسبته واستقراره وفعاليتته. وأسلوب تنفيذ هذه المراجعات موضح في القسم ٦-٥ من هذا الدليل بالإضافة إلى الإجراء OP-٥٦-٠١ الخاص بمراجعة الإدارة.

الموارد Resources

١-٦ القسم رقم ٦-١ من هذا الدليل يوضح كيفية تحديد الاحتياجات من الموارد ونصيب كل نشاط أو مشروع من هذه الموارد.

المراجع References

- إجراء العمل OP-٥٦-٠١ مراجعة الإدارة.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

- التركيز على المستخدم

- User Focus

عام General

١-١ يعتبر التركيز على المستخدم هو الهدف الأساسي لنظام إدارة الجودة بإدارة مركز المعلومات الآلي وبالأخص التركيز على رضا المستخدم ، ومفتاح الوصول إلى إرضاءه هو التفهم الكامل لمتطلبات المستخدم والقدرة على تحقيق هذه المتطلبات.

تحديد متطلبات المستخدم Determining of User Requirements

١-٢ تحديد وتحقيق متطلبات المستخدم موضحة في عملية مراجعة طلبات المستخدم والإجراء OP-٧٢-٠١ الخاص بمراجعة الطلبات يوضح هذه العملية.

احتياجات المستخدم وتوقعاته User Needs and Expectations

١-٣ عندما يكون ذلك مناسباً فإن احتياجات وتوقعات المستخدم يتم تحديدها واعتبارها في متطلبات النظام ويتم جمع المعلومات عن احتياجات وتوقعات المستخدم من مصادر مختلفة والإجراء OP-٧٢-٠٢ الخاص بشكاوى المتعاملين والتغذية المرتدة وكذلك الإجراء OP-٨٢-٠١ الخاص برضا المستخدم يوضحان كيف يتم جمع هذه المعلومات واستخدامها.

تنفيذ متطلبات المستخدم Fulfillment of User Requirement

١-٤ يتم تصميم وتطبيق نظام الجودة لضمان أن متطلبات المستخدم يمكن تنفيذها بدقة وتتجه عمليات نظام الجودة كلها لتحقيق هذا الهدف وخاصة العمليات المرتبطة بتحقيق ومراقبة وقياس الأنظمة والأقسام ٧ و ٨ من هذا الدليل توضح هذه العمليات.

المراجع References

- إجراء العمل OP-٧٢-٠١ مراجعة الطلبات.
- إجراء العمل OP-٧٢-٠٢ شكاوى المتعاملين والتغذية المرتدة.
- إجراء العمل OP-٨٢-٠١ رضا المستخدم
- إجراء العمل OP-٥٦-٠١ مراجعة الإدارة.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

٥-٣ سياسة الجودة

- Quality Policy

عام General

١-١ تلتزم إدارة مركز المعلومات الآلي بوزارة المالية بتحقيق متطلبات المستفيدين الداخلية والخارجية مع زيادة رضا المستفيد من خلال التحسين المستمر للنظم ولنظام إدارة الجودة بالإدارة.

الإصدار والاعتماد Issuance and Authentication

١-٢ تصدر سياسة الجودة بواسطة فريق ضبط الجودة وتعتمد من مدير إدارة مركز المعلومات الآلي ولا يتم تعديلها إلا باعتماد مدير الإدارة.

دور سياسة الجودة Role of the Policy

١-٣ الدور الأساسي لسياسة الجودة هو توصيل مفهوم التزام وطموح إدارة مركز المعلومات الآلي تجاه الجودة وتحديد الأهداف الأساسية لنظام إدارة الجودة. واستخدام سياسة الجودة في وضع الأهداف موضح في هذا الدليل في القسم ٤-٥. وكذلك التخطيط للجودة وتنظيم التحسين المستمر موضح في إجراء العمل ١-٨٥-٠١ OP.

الاتصال Communication

١-٤ تم شرح سياسة الجودة ومناقشتها خلال التدريب التعريفي لجميع الأفراد بالإدارة وكذلك تم تعليقها في أماكن الاستقبال وإدخالها على موقع المركز الإلكتروني وذلك لتعريف المستفيد وجميع المتعاملين مع الإدارة بها.

المراجعة Review

١-٥ يتم مراجعة سياسة الجودة دورياً من خلال مراجعة الإدارة لنظام الجودة وذلك لضمان استمرار مناسبتها والإجراء ١-٥٦-٠١ OP الخاص بمراجعات الإدارة يوضح كيفية مراجعة سياسة الجودة.

References

- إجراء العمل ١-٥٦-٠١ OP مراجعة الإدارة.
- إجراء العمل ١-٨٥-٠١ OP التحسين المستمر.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثّل الإدارة		

- تخطيط نظام الجودة - - Quality System Planning

. عام . General

1-1 أنشئت أهداف الجودة لدعم وتطبيق سياسة الجودة والتحسين المستمر. ويشمل التخطيط لنظام الجودة تحديد وتوضيح عمليات نظام الجودة (بما فيها الاستبعادات من متطلبات المواصفة ISO 9001:2000) وأولويات التحسين والموارد المطلوبة لتحقيق أهداف الجودة والمحافظة على وتحسين نظام الجودة. ويتم مراجعة خطط الجودة دورياً وتحديثها للمحافظة على موائمة نظام الجودة عند حدوث تغيرات في الهيكل أو أي تغيرات أخرى.

. أهداف الجودة . Quality Objectives

1-2 أهداف الجودة مقسمة إلى الفئات التالية:

- أهداف السياسة: وهي المبادئ والأهداف الاستراتيجية الخاصة بالإدارة.
- أهداف أداء الجودة: وهي أهداف قياسية خاصة من أجل تحسين أداء العمليات لضمان مطابقة النظام ورضاء المستفيد.
- أهداف جودة النظام: وهي الخاصة بتحسين النظام.
- أهداف نظام الجودة: وهي خاصة بتحسين عمليات نظام الجودة وأدائها.

ويهدف نظام الجودة بمركز المعلومات الآلي إلى الآتي:

- تطوير طرق التحقق من النظام لتصبح أكثر فاعلية وكفاءة.
- البساطة في إنشاء ووضع تسجيلات الجودة وتسهيل دورتها المستندية.
- تحقيق مطابقة نظام الجودة مع المتطلبات المواصفة.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

تخطيط نظام الجودة . Quality System Planning

١-٣ يتم التخطيط لعناصر وعمليات نظام الجودة لضمان ملائمة النظام للغرض منه وكذلك ضمان فاعليته وكفاءته.

تحقيق النظام وتخطيط التحقق . System Realization and Verification

Planning

١-٤ عمليات التخطيط لتحقيق النظام والتحقق والإقرار موضحة في القسم ٧-١ من هذا الدليل.

تخطيط التحسين المستمر . Continual Improvement Planning

١-٥ مخرجات هذا التخطيط تتضح في تكوين أهداف نظام الجودة كما هو موضح في القسم أعلاه، وكذلك في إجراء العمل ٠١-٨٥-OP الخاص بالتحسين المستمر والإجراء ٠١-٥٦-OP الخاص بمراجعة الإدارة.

المراجع . References

- إجراء العمل ٠١-٥٦-OP مراجعات الإدارة.
- إجراء العمل ٠١-٨٥-OP التحسين المستمر.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

- التنظيم والاتصال

- Organization and Communication

. عام General

١-١ الوظائف وعلاقتها في إدارة مركز المعلومات الآلى تم تحديدها وتفهمها. وقد قامت لجنة التوجيه بتعيين فريق ضبط الجودة وهو المسئول عن إنشاء وصيانة نظام إدارة الجودة وتقديم التقارير عن أداء النظام إلى لجنة التوجيه.

. المسئولية والسلطة Responsibility and Authority

١-٢ الوظائف وعلاقتها بالإدارة موضحة في خريطة الهيكل التنظيمي المرفقة في نهاية هذا القسم. جميع الوظائف في إدارة مركز المعلومات الآلى مسئولة عن تنفيذ والمحافظة على تحسين نظام الجودة. وقد تم تحديد السلطات والمسئوليات لكل منها بطرق رسمية في الهيكل التنظيمي.

. فريق ضبط الجودة Quality Control Team

١-٣ تم تحديد مسئوليات وسلطات فريق ضبط الجودة المعين في الآتى:

- ضمان التطبيق والصيانة والتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة.
- نشر الوعي بمتطلبات المستخدم من إدارة مركز المعلومات الآلى.
- رفع التقارير للجنة التوجيه عن أداء نظام الجودة ومدى الحاجة للتحسين.
- التنسيق والاتصال بالجهات الخارجية فيما يخص نظام الجودة والحصول على شهادة ISO 9001:2000.

. الاتصال الداخلى Internal Communication

١-٤ تقوم الإدارة بتوصيل السياسات المعتمدة وتعليمات التنفيذ أو التحسين في نظام الجودة لجميع الوحدات التنظيمية فى المركز وفي نفس الوقت تقوم الوحدات بإبلاغ موقف الأنشطة المتعلقة بالجودة إلى الإدارة. والإجراء OP-٤٢-٠١ الخاص بتوثيق نظام الجودة، والإجراء OP-٤٢-٠٢ الخاص برقابة الوثائق، والإجراء OP-٦٢-٠١ الخاص بالتدريب والتأهيل تعدد وتنسق هذه الأنشطة.

. المراجع References

- إجراء العمل OP-٥٦-٠١ مراجعات الإدارات.
- إجراء العمل OP-٦٢-٠١ التدريب والتأهيل.
- إجراء العمل OP-٤٢-٠١ توثيق نظام الجودة.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلى
ممثل الإدارة		

الهيكل التنظيمي لإدارة مركز المعلومات الآلي

(الهيكل التنظيمي انظر الصفحة التالية)

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

٥- مراجعات الإدارة

- Management Review

عام General

١-١ تقوم لجنة التوجيه بتنفيذ مراجعات الإدارة دورياً على نظام الجودة بغرض تقييم مدى مناسبة وفعالية وكفاءة النظام وتحديد فرص التحسين ومدى الحاجة لعمل تغيير في سياسة الجودة وأهداف الجودة ويتم توثيق نتائج تلك المراجعات.

٢-١ الهدف من مراجعات الجودة هو:

- تقييم مدى مناسبة وملائمة وفعالية نظام الجودة.
- تحديد الحاجة للتعديل في نظام إدارة الجودة وأهداف الجودة وسياسة الجودة.
- تحديد فرص التحسين في عمليات ونظام إدارة الجودة.

٣-١ مراجعات الإدارة تتم برئاسة مدير إدارة مركز المعلومات الآلي وبحضور جميع المراقبين وفريق ضبط الجودة.

٤-١ يتم تنفيذ مراجعات الإدارة مرة واحدة على الأقل سنوياً ويمكن تنفيذ مراجعات إضافية في ظروف تعديل في الهيكل التنظيمي أو النظام أو في الحالات التي تستدعي مزيد من الاهتمام من لجنة التوجيه.

مدخلات المراجعة Review Input

١-٢ تحتوي مدخلات المراجعة على معلومات وبيانات خاصة بأداء الجودة في الإدارة. والقسم ٤-٨ من هذا الدليل بعنوان تحليل البيانات والإجراء Op-٥٦-٠١ الخاص بمراجعات الإدارة يحدد مجال وطرق عرض المدخلات من المعلومات والبيانات.

مخرجات المراجعة Review Output

١-٣ تنتهي مراجعات الإدارة بتوصيات وإجراءات تتعلق بتحسين نظام إدارة الجودة وتحسين عملياته والأنظمة لتحقيق متطلبات المستفيد وكذلك بتحديد الموارد المطلوبة لتنفيذ هذه الإجراءات ويتم توثيق نتائج المراجعة في محضر اجتماع.

المراجع References

- إجراء العمل Op-٥٦-٠١ مراجعة الإدارة.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

إدارة الموارد Resources Management

- توفير الموارد Provision of Resources

عام . General

- ١-١ لجنة التوجيه ملتزمة بتوفير الموارد المناسبة للتطبيق والتحسين لنظام الجودة وتحقيق رضا المستخدم.
- ٢-١ تشمل الموارد المطلوبة لتطبيق وتحسين نظام الجودة وتحقيق رضا المستخدم على كل من العاملين والموردين والمعلومات والبنية التحتية وبيئة العمل والموارد المالية.

تحديد الاحتياجات من الموارد Determination of Resources

Requirements

- ١-٢ مدير إدارة مركز المعلومات وكل أفراد الإدارة المختصين بنظام الجودة مسئولين عن تحديد الاحتياجات من الموارد اللازمة لتطبيق وتحسين نظام الجودة. وفريق ضبط الجودة يعتبر مسئول عن تحديد الاحتياجات من الموارد لتحقيق رضا المستخدم وإجراء العمل OP-٨٢-٠١ الخاص برضاء المستخدم يوضح كيف يتم تجميع وتحليل بيانات رضا المستخدم.
- ٢-٢ مراجعات الإدارة لنظام الجودة تعتبر هي المجال المناسب لتحديد وتوصيل الاحتياجات من الموارد. إجراء العمل OP-٥٦-٠١ مراجعات الإدارة يوضح هذه العملية.

توفير الموارد Provision of Resources

- ١-٣ لجنة التوجيه مسؤولة عن توفير الموارد.
- ٢-٣ تخصيص الموارد لنشاط معين مرتبط بعملية تحديد وبدء تشغيل هذا النشاط وذلك من خلال تحديد وتعيين الأفراد وتحديد المكان والمعدات المطلوبة والتدريب وقرارات الشراء والموازنة المطلوبة .. الخ.
- ٣-٣ يتم مراعاة القواعد الحكومية الرسمية الخاصة بالموازنات والرقابة المالية.

المراجع . References

- إجراء العمل OP-٥٦-٠١ مراجعات الإدارة.
- إجراء العمل OP-٨٢-٠١ رضا المستخدم.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

٦-٢ المقدرة والوعي والتدريب

- Competence, Awareness and Training

عام . General

١-١ تقوم إدارة مركز المعلومات الآلي بتحديد الاحتياجات التدريبية لأفراده وتقديم التدريب المطلوب لهم مع تقييم فاعلية هذا التدريب. والأفراد الذين يقومون بتنفيذ مهام خاصة وأعمال وعمليات هم أفراد مؤهلين على أساس من التعليم المناسب والخبرة والتدريب ويتم توعيتهم بأهمية النشاطات التي يؤديونها والتزامهم بتحقيق أهداف الجودة ويتم الاحتفاظ بالتسجيلات التي توضح تأهيل وتدريب هؤلاء الأفراد.

Identification of Training

and Awareness Programs

١-٢ فريق ضبط الجودة مسئول عن تحديد الاحتياجات التدريبية وبرامج التوعية بالمركز بالإضافة إن الاحتياجات التدريبية غالباً ما تحدد نتيجة طلبات إجراءات تصحيحية أو وقائية نتيجة حدوث عدم مطابقة ناتجة عن تدريب غير ملائم.

Awareness and Training Programs

١-٣ تقدم إدارة مركز المعلومات وتدعم الفئات التالية من التدريب وبرامج التأهيل:

- تدريب التعريف العام والتوعية بنظام الجودة.
- التدريب الداخلي.
- تدريب على مهارات الخدمة وضبط الجودة.

إجراء العمل ٦٢-٠١ OP الخاص بالتدريب والتأهيل يشرح بالتفصيل برامج التدريب والتأهيل التي يقدمها المركز.

Training Records

١-٤ يتم إنشاء تسجيلات تدريب لجميع أنواع التدريب وتحفظ بواسطة رئيس القسم المختص ويمكن الاحتفاظ بنسخ من بعض برامج التدريب والتأهيل.

المراجع . References

- إجراء العمل ٦٢-٠١ OP التدريب والتأهيل.
- إجراء العمل ٥٦-٠١ OP مراجعات الإدارة.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

٦-٣ البنية التحتية وبيئة العمل

- Infrastructure and Work Environment

عام . General

١-١ يتم توفير بنية تحتية مناسبة وتسهيلات وبيئة عمل تساعد على تحقيق مطابقة النظام وهذا يشمل التخطيط والتوفير والصيانة للمباني ومساحات العمل والمعدات وبرامج الحاسب الآلى والأنظمة المساعدة.

البنية التحتية والمباني . Infrastructure and Facilities

١-٢ التخطيط لاعادة بناء أو تحديث البنية التحتية والتسهيلات الحالية عادة يتم بالتوازي مع تغيير في النظام أو العمليات أو زيادة في العمالة أو أحداث أخرى. ويعتبر المراقب أو رئيس القسم مسئول عن تحديد الاحتياجات وتقديم طلب بها إلى مدير الإدارة للمراجعة والاعتماد.

التجهيزات المساعدة وصيانة المباني . Supporting Systems and

Maintenance of Facilities

١-٣ صيانة المباني تتم بواسطة موردين خارجيين أو أشخاص اعتباريين يتم التعاقد معهم بواسطة الجهات المختصة بالوزارة وتعتبر هذه الجهات مسؤولة عن التنسيق وإدارة عقود الصيانة.

أما صيانة المعدات والتجهيزات الآلية والبرمجية فيتم إبرام عقودها بواسطة إدارة الشؤون المالية بالوزارة بناء على توصية إدارة مركز المعلومات وتكون إدارة المركز مسؤولة عن متابعة تنفيذ عقود الصيانة من الناحية الفنية. وهذه العمليات موضحة في القسم ٥-٧ من هذا الدليل.

بيئة العمل . Work Environment

١-٤ يعتبر رئيس القسم/ المراقب مسئول عن ضمان توفير بيئة عمل مناسبة شاملة العناصر البشرية والمادية وفريق ضبط الجودة مسئول عن تحديد تلك العمليات التي يمكن أن تؤثر فيها الظروف البيئية على جودة أداء الأفراد وتسبب عدم مطابقة النظام.

المراجع . References

لا يوجد.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلى
ممثل الإدارة		

تحقيق النظام System realization

- تخطيط تحقيق النظام Planning of System Realization

عام . General

١-١ تخطيط عمليات تحقيق النظام تشمل تحديد أهداف الجودة للنظام وتطوير العمليات المطلوبة وتوثيقها وإنشاء برامج للتحقق وقرار النظام، ويشمل التخطيط أيضاً تحديد أنواع التسجيلات المطلوبة التي توضح مطابقة العمليات والنظام.

أهداف الجودة للنظام System Quality Objective

- أهداف الجودة للنظام تحدد في وثائق معينة ومواصفات داخلية وخارجية والمتطلبات الرسمية والقانونية هذا بالإضافة إلى متطلبات المستفيد والنظام ومدخلات التطوير (ارجع إلى إجراء العمل ٠١-٧٢-OP الخاص بمراجعة الطلبات والإجراء ٠١-٧٣-OP تحقيق التطوير).

تخطيط تحقيق النظام System Realization Planning

١-٣ خطط تحقيق النظام تصدر بواسطة فريق ضبط الجودة ورئيس القسم المختص. والخطط تظهر في عدة وثائق مختلفة مثل خرائط تدفق العمليات ووثائق التعاقد وخطط الضبط وتقارير التحقق من العمليات ... الخ. وإجراء العمل الخاص بالقسم ٥-٧ (النظام وتقديم الخدمة) ويشرح كيفية استخدام مخرجات تخطيط تحقيق النظام.

التخطيط للتحقق وقرار النظام System Verification and

Validation Planning

١-٤ يحدد التخطيط للتحقق وقرار النظام برنامج المراجعة على النظام. والإجراء ٧٤-OP الخاص بفحص الاستلام والإجراء ٠٤-٨٢-OP الخاص بالفحص المرحلي أثناء التنفيذ والإجراء ٠٥-٨٢-OP الخاص بالمراجعة النهائية، هذه الأساليب توضح كيفية استخدام مخرجات التخطيط للتحقق وقرار النظام.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

References**. المراجع**

- إجراء العمل OP-٧٢-٠١ مراجعة الطلبات.
- إجراء العمل OP-٧٣-٠١ ضبط التطوير.
- إجراء العمل OP-٧٤-٠١ فحص الاستلام.
- إجراء العمل OP-٨٢-٠٤ الفحص المرحلي أثناء التنفيذ.
- إجراء العمل OP-٨٢-٠٥ المراجعة والفحص النهائي.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

٧-٢ العمليات ذات العلاقة بالمستفيد

- User Related Processes

عام . General

١-١ تحديد متطلبات النظام يشمل كل من متطلبات المستفيد والمتطلبات الرسمية والقانونية والمتطلبات الأخرى الضرورية التي قد لا يحددها المستفيد. ويتم مراجعة المتطلبات لضمان أن متطلبات النظام و المستفيد محددة ويمكن تلبيتها ويتم توثيق هذه المراجعة. وكذلك يتم مراجعة طلبات التعديل وابلانها وتوصيلها إلى الجهات المعنية. ترتيبات الاتصال بالمستفيد بخصوص تبادل المعلومات عن النظام أو تناول طلباته أو بخصوص الشكاوى ، هذه الترتيبات قد تم تحديدها ويتم تنفيذها.

متطلبات المستفيد والنظام . User and System Requirements

١-٢ مراجعة طلبات المستفيد والتعديلات تتم طبقاً للأسلوب ٠١-٧٢-٠١ OP الخاص بمراجعة الطلبات. ويتم تسجيل المراجعات طبقاً للأسلوب ٠٣-٤٢-٠٣ OP الخاص برقابة تسجيلات الجودة والذي يوضح كيفية وفترات الاحتفاظ بها. ويتم حل أي خلاف أو متطلبات غير كاملة مع المستفيد قبل قبول الطلب.

الاتصال بالمستفيد . User Communication

١-٣ قسم التطوير وصيانة نظم محلية أول مسئول عن تطوير محتويات ونماذج الموقع الإلكتروني لإدارة مركز المعلومات والنماذج الأخرى الخاصة ببيانات نظام المعلومات بناء على المواصفات الفنية الصادرة من المختصين.

٢-٣ رئيس القسم المختص مسئول عن استقبال طلبات واستفسارات المستفيد والإجراء ٠١-٧٢-٠١ OP يوضح تفاصيل ذلك.

٣-٣ المراقب المختص يقرر كيفية تلبية طلبات المستفيد حسب الحالة ويحدد الإجراءات التصحيحية والوقائية التي يجب اتخاذها داخلياً. والإجراء ٠٢-٧٢-٠٢ OP الخاص بشكاوى المتعاملين والتغذية المرتدة يوضح تفاصيل ذلك.

المراجع . References

- إجراء العمل ٠١-٧٢-٠١ OP مراجعة الطلبات.
- إجراء العمل ٠٢-٧٢-٠٢ OP شكاوى المتعاملين والتغذية المرتدة.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلى
ممثل الإدارة		

٧-٣ رقابة التطوير - Development Control

عام General

- ١-١ يتم التخطيط لعملية التطوير، وقد تم تحديد نشاطات التطوير ومسئوليته ويقوم بها أشخاص مؤهلون. والعلاقات العرضية داخل الإدارة محددة ومضبوطة، ويتم مراجعة وتوثيق مدخلات التطوير والتحقق كذلك من التطوير وحسب الحالة يتم إقراره بالمراجعة أو بوسائل أخرى. مخرجات التطوير يتم توثيقها واختبارها قبل إطلاقها للتطبيق وكذلك التعديلات فيتم رقابتها.
- إدارة مركز المعلومات تطور أنظمة بناء على المتطلبات الموصفة والتعديلات من المستفيد ونظام رقابة الجودة للتطوير موضح في الإجراء ٠١-٧٣-OP بعنوان تحقيق تطوير الأنظمة.

تخطيط التطوير Development Planning

- ١-٢ رئيس القسم المختص مسئول عن التخطيط لمشروعات التطوير بحيث يشمل نشاطات تحديد التطوير والمراجعة والتحقق والإقرار وجداول المشروع وتعيين الأفراد المؤهلين وقواعد ضبط العلاقات الفنية داخل الإدارة.

مدخلات/ مخرجات التطوير Development Inputs/ Outputs

- ١-٣ مدخلات التطوير تأتي موثقة من رئيس القسم المختص في نموذج طلب تطوير ويتم مراجعة مدخلات التطوير بواسطة المراقب قبل إطلاقها. وثائق مخرجات التطوير يتم مراجعتها واعتمادها قبل إطلاقها للتطبيق ويتم الاحتفاظ وضبط جميع وثائق مخرجات التطوير.

مراجعات التطوير والتحقق والإقرار, Development Review, Verification and Validation

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

٤-١ يتم التحقق من التطوير مرة واحدة على الأقل من خلال ترتيبات مخططة ويتم تسجيل نتائج المراجعة وبالنسبة للأنظمة الجديدة التي يتم تنفيذها لأول مرة فقد يتم عمل بحث لها.

٥. التغيير في التطوير Development Changes

٥-١ التغييرات في التطوير تنشأ بناءً على طلب رسمي من المستخدم ويعتبر هذا الطلب هو مدخلات التغيير.

٦. المراجع References

- إجراء العمل ٠١-٧٣-OP رقابة التطوير.
- إجراء العمل ٠٢-٤٢-OP رقابة الوثائق.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

٧-٤ المشتريات ٧-٤ Purchasing

لا ينطبق

حيث أن إدارة مركز المعلومات الآلي بوزارة المالية يخضع لقواعد الشراء الحكومية.

المرجع Reference

إجراء العمل ٠١-٧٤-OP التحقق من المنتجات / الأنظمة المشتراة.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

٧-٥ النظام وتقديم الخدمة

- System and Service Provision

١. عام General

١-١ بعد إتمام تطوير النظام وإعداد أدلة المستفيد وتسليمها إلى المستفيد وتدريبهم على النظام وتوثيق كل ما يتعلق بالنظام . يتم مراجعة النظام واختباره بواسطة الفنيين بالإدارة والجهة المستفيدة و من ثم يتسلمه المستفيد وتجرى مراجعة التأكد من أن نسخة النظام الذي تسلمه المستفيد هي ذات النسخة التي اجتازت الاختبارات .

٢. ضبط العمليات Operation Control

١-٢ يتم توصيل المعلومات التي توصف خصائص النظام إلى رئيس القسم المختص والإجراء OP-٤٢-٠٢ رقابة الوثائق يحدد كيفية ضبط هذه المعلومات .

٢-٢ تعليمات العمل يمكن أن تكون في صورة دليل أو أسلوب عمل أو بيان أو نموذج .

٣-٢ يتم صيانة معدات العمليات الرئيسية والآلات وبرامج وأجهزة الحاسب طبقاً لخطط الصيانة المحددة بواسطة المنتج أو الأشخاص المسؤولين عن هذه المعدات .

٤-٢ أجهزة القياس والمراقبة كما هي موضحة بالقسم ٦-٧ من هذا الدليل .

٥-٢ مراقبة وضبط العمليات تتم من خلال طرق ونشاطات مختلفة والقسم ٢-٨ من هذا الدليل والإجراء OP-٨٢-٠٣ الرقابة الإحصائية للعمليات يوضحان ذلك .

٦-٢ تسلم الأنظمة للمستفيد في حالة الانتهاء من تنفيذ جميع الأنشطة الموصفة بطريقة مرضية والتحقق من مطابقة النظام والإجراء OP-٨٢-٠٥ المراجعة والفحص النهائي يحدد هذه العملية.

٣- التعريف والتتبع Identification and Tractability

١-٣ المنتجات أو الأنظمة المشتراة تعرف بأسمائها. وعندما يكون ذلك مطلباً للمستفيد يحددان رسمياً أو قانونياً أو اختيارياً فإن التتبع يطبق إلى الحد الموصف. النشاطات الخاصة بإنشاء وصيانة التتبع منظمة بواسطة إجراء العمل OP-٧٥-٠١ تعريف وتتبع الخدمات .

٢-٣ فريق ضبط الجودة مسئول عن تمييز حالة المراجعة للأنظمة، وأن كل فرد يعمل في نظام مسئول عن المحافظة على تعريفه . الأنظمة التي لا تجتاز المراجعة تعتبر مرفوضة ويتم عزلها . وتفاصيل ذلك في إجراء العمل OP-٧٥-٠٢ وضعية المراجعة والإجراء OP-٨٣-٠١ رقابة الخدمات الغير مطابقة .

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

4. ممتلكات المستخدم User Property

٤-١ لا توجد ممتلكات للمستخدم بإدارة مركز المعلومات الآلى حيث يمتلك المركز جميع الأجهزة والأنظمة المستخدمة في جميع إداراته.

5. حفظ الأنظمة Preservation of System

٥-١ رئيس القسم المختص مسئول عن تداول الأنظمة وحفظها والإجراء OP-٧٥-٠٣ بعنوان تداول الأنظمة وحفظها يشرح بالتفصيل كيفية تنفيذ هذه السياسات . يوجد أرشيف لتخزين وحفظ الأنظمة تحت سيطرة رئيس القسم والإجراء OP-٧٥-٠٣ بعنوان الحفظ يحكم أعمال الأرشيف .

٥-٢ يتم تغليف النظام في شكل ديسكات حيث يتم تسليمها إلى المستخدم النهائي . ويتم ضبط أعمال التغليف وملصقات التمييز بأتباع نفس السياسات والأساليب التي تستخدم في أعمال الخدمة والعمليات . تغليف الأنظمة وملصقات التمييز موضح في مواصفات فنية متوافقة مع متطلبات وسائل وطرق التسليم المستخدمة ، نشاطات التغليف والملصقات محكومة بالإجراء OP-٧٥-٠٣ بعنوان الحفظ .

6. إقرار العمليات الخاصة Validation of special Processes

٦-١ العمليات التى يمكن التحقق من نتائج مخرجاتها بواسطة قياس أو مراقبة لاحقة تعتبر عملية خاصة . رئيس القسم المختص وفريق ضبط الجودة مسئولون عن تحديد وإقرار وتوثيق العمليات الخاصة . يتم ضبط وإقرار العمليات الخاصة بواسطة استخدام طرق مناسبة ويتم الاحتفاظ بتسجيلاتها حسب ما يتطلبه الأمر .

٧- المراجع References

- إجراء العمل OP-٧٥-٠١ تعريف وتتبع الخدمة
- إجراء العمل OP-٧٥-٠٢ وضعية المراجعة والفحص
- إجراء العمل OP-٧٥-٠٣ التداول والحفظ والتسليم
- إجراء العمل OP-٧٤-٠٠ فحص الاستلام
- إجراء العمل OP-٨٢-٠٤ الفحص المرحلي أثناء التنفيذ
- إجراء العمل OP-٨٢-٠٥ المراجعة والفحص النهائي
- إجراء العمل OP-٨٣-٠١ رقابة الخدمات غير المطابقة

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلى
ممثل الإدارة		

٧-٦ معدات المراقبة والقياس

٧-٦ Monitoring and Measuring Equipment

لا ينطبق

صفحة	إصدار رقم:	رقم المراجعة:
مدير إدارة مركز المعلومات الآلي	يعتمد:	إصدار: ممثّل الإدارة

القياس والتحليل والتحسين

Measurement, Analysis and Improvement

٨-١ التخطيط للمراقبة والقياس

٨-١ Planning of monitoring and measurement

١. عام General

١-١ نشاطات القياس والمراقبة المطلوبة لتأكيد مطابقة النظام للوصول إلى التحسين قد تم تخطيطها وتحديدها وحسب ما يتطلب فإن الوسائل الإحصائية تستخدم في تحليل بيانات القياسات .

٢. التخطيط Planning

١-٢ نشاطات القياس والمراقبة المطلوبة لتأكيد وتحقيق مطابقة النظام معرفة في المواصفات المطبقة والمتطلبات وإجراءات المراجعة وإجراءات رقابة العمليات وكذلك موضحة في هذا الدليل في القسم ٨-٢ الخاص بالقياس والمراقبة وإجراءات العمل المصاحبة. ويتم مراقبة فاعلية نظام الجودة بواسطة المراجعات الداخلية وقياس أداء الجودة ورضاء المستخدم.

٣-الوسائل الإحصائية Statistical Techniques

١-٣ الوسائل الإحصائية يمكن استخدامها في مراجعات وإقرار التطوير أو العمليات وفي ضبط استقرار العمليات والأداء وتقييم نظام القياس وتحليل أداء الجودة وفي بعض بيانات المستوى المركزي. فريق ضبط الجودة مسئول عن تحديد مدي الحاجة للوسائل الإحصائية .

٤- المراجع References

- إجراء العمل ٠١-٨٢-OP رضاء المستفيد.
- إجراء العمل ٠٢-٨٢-OP المراجعة الداخلية للجودة.
- إجراء العمل ٠٣-٨٢-OP الرقابة الإحصائية للعمليات.
- إجراء العمل ٠٤-٨٢-OP الفحص المرحلي أثناء التنفيذ.
- إجراء العمل ٠٥-٨٢-OP المراجعة والفحص النهائي

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

٨-٢ المراقبة والقياس

٨-٢ Monitoring and Measuring

١. عام General

١-١ إرضاء المستفيد هو المبدأ الأساسي لنظام الجودة. ومستوى رضا المستفيد هو أهم قياس لفاعلية النظام ويتم ذلك بجمع وتحليل التغذية العكسية المباشرة للمستخدم وكذلك بقياس المؤشرات الثانوية لرضا المستفيد. حيث تستخدم هذه البيانات بواسطة لجنة التوجيه لتحديد أولويات التحسين.

جميع الأنشطة التي يحددها النظام يتم المراجعة عليها على الأقل مرة واحدة سنوياً. المراجعون الداخليون مستقلون عن الأفراد المسؤولين عن الأنشطة المراجع عليها. حالات عدم المطابقة يتم توجيهها إلى رؤساء الأقسام المختصين ويتم تنفيذ الإجراءات التصحيحية بناء على نتائج المراجعة.

٢-١ يتم مراقبة عمليات نظام الجودة لضمان تحقيق النتائج المخططة - ويتم قياس خصائص النظام من خلال المراجعات والأنشطة الأخرى للتحقق كما هو موضح في خطط الضبط ويتم تسجيل دلائل المطابقة. ولا يتم إطلاق أي نظام للتسليم للمستفيد إلا بعد استكمال تنفيذ جميع الأنشطة الموصوفة.

٢. رضا المستفيد User Satisfaction

١-٢ فريق ضبط الجودة مسئول عن وضع المؤشرات المناسبة لقياس رضا المستفيد وتحديد طرق جمع وتحليل المعلومات الخاصة به. وهذه المعلومات يتم جمعها من عدة مصادر مثل التغذية المرتدة من المستفيد واستطلاع الرأي (أرجع إلى الإجراء ٧٢-٠٢ OP الخاص بشكاوي المتعاملين والتغذية المرتدة) والإجراء ٨٢-٠١ OP بعنوان رضا المستفيد يوضح النظام المتبع.

٣. المراجعة الداخلية Internal Audit

١-٣ فريق ضبط الجودة مسئول عن وضع خطة المراجعات الداخلية وبرنامجها طبقاً للأسلوب ٨٢-٠٢ OP بعنوان المراجعة الداخلية. ويتم توثيق حالات عدم المطابقة وتسجيل في نموذج تقرير عدم المطابقة والمرفق في الإجراء ٨٢-٠٢ OP وهذا النموذج يستخدم كذلك في مراقبة وتسجيل تنفيذ الإجراءات التصحيحية.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثّل الإدارة		

٤. مراقبة عمليات نظام الجودة Monitoring of Quality System

Processes

٤-١ تتم مراقبة عمليات نظام الجودة بعدة مداخل وآليات بما يتناسب مع طبيعة العملية وأهميتها . وفي حالة عدم مطابقة عملية من عمليات نظام الجودة يمكن لمدير إدارة مركز المعلومات الآلي استدعاء المختص بهذه العملية لعمل الإجراء التصحيحي المطلوب وذلك طبقاً لما جاء بالإجراء ٠٢-٨٥-op الخاص بالإجراءات التصحيحية والوقائية.

٥. مراقبة وقياس النظام Monitoring and Measurement of System

٥-١ برنامج مراجعة النظم موضح في عدة وثائق وكذلك في خطط الضبط . وهذه العملية موضحة في القسم ١-٧ من هذا الدليل .

٥-١-١ التحقق من المنتج / نظام المشتري : جميع المنتجات أو النظم المشتراه تخضع لفحوص مفصلة بواسطة المختصين طبقاً لما جاء بالإجراء ٠١-٧٤-OP بعنوان فحص الاستلام .

٥-١-٢ الفحص أثناء تنفيذ العمليات :- الفحص خلال تنفيذ العمليات يمكن أن يكون في صورة التحقق من النظام ونشاطات الفحص خلال تنفيذ العملية موضحة بالإجراء ٠٣-٨٢-OP والخاص بالرقابة الإحصائية على العمليات

٥-١-٣ الفحص النهائي : تخضع الأنظمة التي تم الانتهاء منها إلى الفحص النهائي ولا يتم تسليم الأنظمة إلا بعد اجتيازها لهذا الفحص والإجراء ٠٥-٨٢-OP الخاص بالمراجعة والفحص النهائي يوضح هذه الأنشطة .

٥-٢ تم تحديد قواعد إنشاء التسجيلات المعنية لكل نوع من المراجعات في الإجراءات ٧٤-OP ، ٠١ ، ٠٤-٨٢-OP ، ٠٥-٨٢-OP . والإجراء ٠٣-٤٢-OP بعنوان تسجيلات الجودة يوضح نظام حفظ وأرشفة تسجيلات المراجعة والفحص . وقد تم تحديد الأشخاص المسؤولين عن إجازة الأنظمة والإجراء ٠٥-٨٢-OP يوضح الطرق المستخدمة في إجازة الأنظمة .

References

- الإجراء ٠١-٨٢-OP رضا المستفيد.
- الإجراء ٠٢-٨٢-OP المراجعة الداخلية للجودة.
- الإجراء ٠٣-٨٢-OP الرقابة الإحصائية للعمليات.
- الإجراء ٠٤-٨٢-OP الفحص المرحلي أثناء التنفيذ.
- الإجراء ٠٥-٨٢-OP المراجعة والفحص النهائي
- الإجراء ٠١-٧٤-OP فحص الاستلام.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

٨-٣ الرقابة على الخدمات الغير مطابقة ٨-٣ Control of Nonconforming System

١. عام General

١-١ النظام غير المطابق يتم تحديده وتوثيقه وتقييمه ويمنح تسليمه إلى المستفيد ويتم مراجعته بعد إصلاحه ويتم اتخاذ الإجراءات المناسبة في حالة ظهور عدم مطابقة في النظام بعد تسليمه . ويتم تنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية طبقاً للحالة لمنع تكرار حدوث عدم المطابقة .

٢. التعريف والتوثيق Identification and Documentation

١-٢ تقوم إدارة مركز المعلومات الآلي بتحديد وتوثيق جميع حالات عدم المطابقة للأنظمة باستخدام تقارير عدم المطابقة والإجراء ٠١-٨٣-OP الخاص بالرقابة على الخدمات الغير مطابقة يوضح كيفية استخدام وتسجيل حالات عدم المطابقة .

٣. مراجعة عدم المطابقة والتصرف فيها Nonconformance Review and Disposition

١-٣ يمكن لرئيس القسم المختص اتخاذ قرار التصرف في حالة عدم المطابقة وذلك بإعادة التشغيل أو بالتصحيح وذلك عندما يكون التصحيح يحتاج إلى عملية بسيطة لا تؤثر على جودة المنتج والقواعد التفصيلية لذلك موضحة في إجراء العمل ٠١-٨٣-OP الخاص بالرقابة على الخدمات الغير مطابقة .

٤. إعادة التحقق من النظم وتصحيحها أو إعادة تشغيلها

Re- verification of Corrected or reworked system

١-٤ النظام الذي تم تصحيحه أو إعادة تشغيله يتم المراجعة عليه مرة أخرى باستخدام الأساليب وتعليمات العمل المرفقة الموضحة في نهاية هذا القسم .

٥- المراجع References

- إجراء العمل ٠١-٨٣-OP الرقابة على الخدمات الغير مطابقة.
- إجراء العمل ٠١-٧٤-OP فحص الاستلام.
- إجراء العمل ٠٤-٨٢-OP الفحص أثناء تنفيذ العملية.
- إجراء العمل ٠٥-٨٢-OP المراجعة والفحص النهائي.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

٨-٤ تحليل البيانات

٨-٤ Analysis of Data

١. عام General

- ١-١ تقوم إدارة مركز المعلومات الآلي بجمع وتحليل المعلومات والبيانات اللازمة لتقييم مدى مناسبة وفاعلية نظام الجودة وذلك لتحديد فرص التحسين المستمر
- ٢-١ يتم تحليل المعلومات والبيانات المسجلة في تسجيلات الجودة بواسطة فريق ضبط الجودة لتحديد نظام الأداء وفاعلية نظام الجودة للتعرف على فرص التحسين وذلك يتم طبقاً للأسلوب ٠١-٥٦-OP بعنوان مراجعة الإدارة

٢. المجال Scope

- الفئات التالية من المعلومات يتم تسجيلها وتحليلها .
- ١-٢ خواص العمليات والأنظمة ويتم تقييمها بواسطة فريق ضبط الجودة
- ٢-٢ مطابقة متطلبات المستفيد ويتم تقييمها بواسطة فريق ضبط الجودة
- ٣-٢ جودة أداء الموردين ويتم تقييمها بواسطة فريق ضبط الجودة
- ٤-٢ مستويات رضا وعدم رضا المستفيد ويتم تقييمها بواسطة لجنة التوجيه
- ٥-٢ فاعلية التدريب ونظام الجودة ويتم تقييمها بواسطة لجنة التوجيه

٣. المراجع References

- إجراء العمل ٠١-٥٦-OP مراجعة الإدارة.
- إجراء العمل ٠١-٨٥-OP التحسين المستمر.

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		

٨-٥ التحسين المستمر

٨-٥ Continual improvement

١. عام General

- ١-١ تشيع إدارة مركز المعلومات الآلى فلسفة التحسين المستمر خلال جميع أرجاء ومجهودات التحسين تتم في إطار تحقيق الأهداف المعلنة في سياسة الجودة وأهداف الجودة وتحدد فرص التحسين عن طريق تحليل بيانات ومعلومات أداء الجودة .
- ٢-١ يتم بحث أسباب عدم المطابقة التي يتم اكتشافها وحسب الحالة يتم تنفيذ الإجراءات التصحيحية لضمان عدم تكرار عدم المطابقة . يتم تطبيق الإجراءات الوقائية لإزالة أسباب عدم المطابقة المتوقعة . والإجراءات التصحيحية أو الوقائية التي تم تنفيذها توثق ويتم متابعة تنفيذها لضمان التأكد من فاعلية تطبيقها

٢. التحسين المستمر Continual Improvement

- ١-٢ يتم تحديد فرص وأولويات التحسين وتقييم أداء الجودة بواسطة مراجعات الإدارة على نظام الجودة ويقوم كل فرد بتحديد فرص التحسين باستمرار وذلك طبقاً لما هو موضح في الإجراء OP-٨٥-٠١ بعنوان التحسين المستمر والإجراء OP-٥٦-٠١ مراجعات الإدارة .

٣. الإجراءات التصحيحية والوقائية Corrective and PreventiveAction

- ١-٣ الحاجة إلى اتخاذ إجراء وقائي تنبع بناء على المعلومات والبيانات الخاصة بقدرة وأداء العمليات والنظام ومعدل حدوث عدم المطابقة والخبرات المكتسبة من التغذية المرتدة بعد أداء الخدمة . ويتم إصدار الإجراءات التصحيحية والوقائية وتطبيقها ومتابعتها باستخدام نموذج طلب إجراء تصحيحي الإجراء Op-٨٥-٠٢ والإجراءات التصحيحية والوقائية تشرح كيفية استخدام نموذج طلب إجراء تصحيحي .

References

- إجراء العمل OP-٨٥-٠١ التحسين المستمر .
- إجراء العمل OP-٨٥-٠٢ الإجراء التصحيحي والوقائي .
- إجراء العمل OP-٥٦-٠١ مراجعة الإدارة .

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلى
ممثل الإدارة		

قائمة بإجراءات العمل

Op- -	توثيق نظام الجودة
Op- -	رقابة الوثائق
Op- -	تسجيلات الجودة
Op- -	مراجعة الإدارة
Op- -	التدريب والتأهيل
Op- -	مراجعة طلبات المستفيد
Op- -	شكاوي المتعاملين والتغذية المرتدة
Op- -	تحقيق تطوير الأنظمة
Op- -	فحص الاستلام
Op- -	تعريف وتتبع الخدمة
Op- -	وضعية المراجعة والفحص
Op- -	الحفظ
Op- -	رضاء المستفيد
Op- -	المراجعة الداخلية للجودة
Op- -	الرقابة الإحصائية على العمليات
Op- -	الفحص المرحلي أثناء التنفيذ
Op- -	المراجعة والفحص النهائي
Op- -	الرقابة على الخدمات الغير مطابقة
Op- -	التحسين المستمر
Op- -	الإجراء التصحيحي والوقائي

رقم المراجعة:	إصدار رقم:	صفحة
إصدار:	يعتمد:	مدير إدارة مركز المعلومات الآلي
ممثل الإدارة		