

إجراء جودة	موافقة معالي الوزير :
رقم الوثيقة: QP- 88	مدير إدارة الرقابة والتفتيش وتوكيد الجودة:
إصدار: ١/١	ممثل الإدارة:
التاريخ: ٢٠٠٨/ ٨/٢٦	
صفحة: ٣/١	
العنوان: إجراء الخدمات والمواد غير المطابقة	

## ١- الهدف

١/١ يهدف هذا الإجراء إلى وصف الآلية المتبعة في التعامل مع الخدمات والمواد غير المطابقة في وزارة التربية والتعليم للارتقاء بالخدمات المقدمة من قبل الوزارة .

## ٢- نطاق العمل

١/٢ يطبق هذا الإجراء على الخدمات والمواد غير المطابقة في الوزارة .

## ٣- تعريفات

١/٣ الخدمات غير المطابقة : وهي الخدمات التعليمية والإدارية المقدمة من قبل وزارة التربية والتعليم وتكون غير مطابقة للمواصفات المحددة مسبقاً .

٢/٣ المواد غير المطابقة : وهي المواد التي يتم إنتاجها أو شراؤها وتكون غير مطابقة للمواصفات المحددة مسبقاً مثال ( الكتب المدرسية , اللوازم . الشهادات المدرسية .... الخ ) .

## ٤- المسؤوليات

١/٤ يتولى مدير الإدارة المعنية مسؤولية التبليغ عن المواد و/ أو الخدمات غير المطابقة ومتابعة الإجراء التصحيحي مع الجهات المعنية .

٢/٤ تتولى مديرية توكيد الجودة التأكد من تنفيذ الإجراءات التصحيحية المطلوبة .

## ٥- العملية

### ١/٥ آلية التأكد من الخدمات المطابقة :

- ١/١/٥ تحديد العمليات والإجراءات اللازمة لتطبيق الخدمات مع الأنظمة والتشريعات المعمول بها.
- ٢/١/٥ تحديد أسلوب تسلسل العمليات والإجراءات ونظام العمل وتعاقبها وتفاعلها ( نظام إدارة الجودة ) .
- ٣/١/٥ تحديد طرق ضمان العمليات والتأكد من فعاليتها ( إجراء التدقيق الداخلي ) .
- ٤/١/٥ توفير المعلومات وتحليلها وتحديد أساليب القياس المناسبة لها ( إجراء القياس والتحليل والتحسين المستمر )
- ٥/١/٥ وثيق وتحديد النتائج المتحققة والمخطط لها للاستمرار في التحسين المستمر للعمليات اجتماع مراجعة الإدارة.

### ٢/٥ آلية التأكد من المواد المطابقة :

- ١/٢/٥ تحديد المواصفات والشروط اللازم توفرها في المواد المطابقة .
- ٢/٢/٥ طرح العطاء متضمن المواصفات والشروط .
- ٣/٢/٥ تحديد مدة العطاء ووقت تسليم المادة .

إجراء جودة	موافقة معالي الوزير
رقم الوثيقة: QP- 88	إصدار: ١/١
التاريخ: ٢٠٠٨/ ٨/٢٦	صفحة: ٣/٢
العنوان: إجراء الخدمات والمواد غير المطابقة	


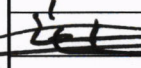
٤/٢/٥ استلام المواد والتأكد من مدى مطابقتها للمواصفات والشروط السابقة وفق نظام اللوازم المعمول به .  
٥/٢/٥ في حال عدم التزام المتعهد بالتوريد حسب الاتفاق يتم التعامل معه حسب شروط العطاء .

### ٣/٥ آلية التعامل مع المواد والخدمات غير المطابقة :

- ١ . التأكد من تعريف وضبط الخدمات أو المواد غير المطابقة للمتطلبات لمنع استخدام أو توريد أو تقديم الخدمة أو المواد غير المطابقة .
- ٢ . تحديد المسؤوليات والصلاحيات الخاصة بالتعامل مع الخدمة أو المواد غير المطابقة .
- ٣ . يتم التعامل مع الخدمة أو المواد غير المطابقة بإحدى الطرق التالية :  
✓ اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة حالة عدم المطابقة .  
✓ التصريح باستخدامه أو قبوله أو توريده أو تقديمه بتحفظات من قبل الجهة المسؤولة .  
✓ اتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع الاستخدام .
- ٤ . الاحتفاظ بسجلات لحالات عدم المطابقة والإجراءات التي تم اتخاذها بشأنها .
- ٥ . في حالة تصحيح الخدمة أو المواد غير المطابقة يجب إعادة التحقق منها عقب التصحيح لإظهار مطابقتها للمتطلبات .
- ٦ . في حالة اكتشاف المواد أو الخدمات غير المطابقة بعد البدء في تقديمها أو استخدامها أو توريدها فعلى الوزارة اتخاذ الإجراء الملائم فيما يختص بالآثار الناشئة عن عدم المطابقة .
- ٧ . على الوزارة القيام بالإجراء التصحيحي المناسب من أجل إزالة سبب عدم المطابقة حتى تمنع حدوثه مرة أخرى .
- ٨ . يجب أن يكون الإجراء التصحيحي مناسباً للأثر الناتج عن حالة عدم المطابقة .
- ٩ . يجب أن يعرف داخل الإجراء الموثق للإجراء التصحيحي المتطلبات التالية :  
✓ التوصيف لحالات عدم المطابقة بما في ذلك شكاوى متلقي الخدمة .  
✓ تحديد أسباب عدم المطابقة .  
✓ تقييم الحاجة إلى إجراءات مناسبة للتأكد من أن عدم المطابقة لن يحدث مرة أخرى .  
✓ تحديد واتخاذ الإجراء المطلوب .  
✓ تسجيل نتائج الإجراء المتخذ ومراجعة الإجراء التصحيحي المتخذ .
- ١٠ . التأكد من انتهاء حالة عدم التوافق :  
✓ في حالة الخدمة غير المطابقة : مراقبة أداء الخدمات لحين تصحيح القصور .  
✓ في حالة المواد غير المطابقة : متابعة التشغيل والمورد حتى يتم تصحيح القصور .
- ١١ . يتم التعامل مع حالات عدم المطابقة في المواد من الإدارات كما يلي :  
✓ إدارة الأبنية والمشاريع الدولية كما ورد في ضبط عمليات أقسام مديرية التنفيذ والإشراف الهندسي ( QP35- 1&2&3 ) .  
✓ إدارة اللوازم والتزويد كما ورد في نظام اللوازم وتعليمات العطاءات المعمول بهما ووثيقة خطوات سير العمل في تسلم وصرف اللوازم في المستودعات الحكومية  
✓ إدارة التعليم المهني والإنتاج كما ورد في ضبط عمليات قسم الإنتاج المدرسي ( PM50-6 ) .  
✓ إدارة الامتحانات والاختبارات كما ورد في نظام اللوازم .

### ٦ - الوثائق المتعلقة

QP-01	إجراء مراجعة الإدارة لنظام إدارة الجودة	١/٦
QP-03	الإجراءات التصحيحية والوقائية	٢/٦
QP-04	إجراء التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة	٣/٦
QP-08	إجراء تحقيق أهداف الجودة	٤/٦

إجراء جودة	موافقة معالي الوزير :
رقم الوثيقة: QP- 88	إصدار : ١/١
التاريخ : ٢٠٠٨/ ٨/٢٦	صفحة : ٣/٣
العنوان: إجراء الخدمات والمواد غير المطابقة	ممثل الإدارة : 
	مدير إدارة الرقابة والتفتيش وتوكيد الجودة: 

QP-09	إجراء قياس رضا متلقي الخدمة	٥/٦
QF01-1	محضر اجتماع مراجعة الإدارة لنظام إدارة الجودة	٦/٦
QF03-1	طلب إجراء تصحيحي/ وقائي ( مركز الوزارة )	٧/٦
QF03-1-1	طلب إجراء تصحيحي / وقائي ( مديريات التربية والتعليم )	٨/٦
QF103-1	طلب إجراء تصحيحي / وقائي ( المدرسة )	٩/٦
QF09-1	استبانته رضا متلقي الخدمة ( الطلبة )	١٠/٦
QF09-2	استبانته رضا متلقي الخدمة ( المراجعون )	١١/٦
QF09-3	استبانته رضا متلقي الخدمة ( طلبة المشاغل المهنية )	١٢/٦
QF09-4	استبانته رضا متلقي الخدمة ( العاملون في مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم )	١٣/٦
QF09-5	استبانته رضا متلقي الخدمة ( الهيئتين الإدارية والتعليمية )	١٤/٦
QF09-6	استبانته رضا متلقي الخدمة ( طلبة المدارس الخاصة )	١٥/٦

المراجع التالية تستخدم لتنفيذ هذا الإجراء :

- ✓ نظام اللوازم رقم (٣٢ لسنة ١٩٩٣) وتعديلاته .
- ✓ إجراء تقييم الموردين .