**تاريخ الإصدار:**

**/ / 143**

**رقم الإصدار**

**جودة – ج – ٠3**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **إعداد** | **مراجعة** | **إعتماد** |
| **الاسم :** | **الاسم :** | **الاسم :** |
| **الوظيفة :** | **الوظيفة :** | **الوظيفة :** |
| **التوقيع :** | **التوقيع :** | **التوقيع :** |
|  |  |  |

**نسخة رقم :**

**/**

**عدد الصفحات**

-----------

**ختم ضبط الوثائق**

**1- الغرض**

* **وضع نظام وتحديد مسئوليات وسلطات التعامل وتحليل حاالت عدم المطابقة لنظام الجودة بالكلية بھدف عالج الآثار السلبية المترتبة عليھا مع تحديد الأسباب الجذرية لاتخاذ القرارات المناسبة لضمان عدم تكرارھا.**

**2- مجال التطبيق**

* **جميع الوحدات والبرامج فيما يخص التوافق مع متطلبات نظام الجودة ونظم العمل بالكلية.**

**3- التعريفات**

**3-1 حالة عدم المطابقة ( حدوث انحراف ) : ھى حالة عدم تحقيق أحد ّ المتطلبات أو حدوث انحراف عن المتوقع لنشاط أوخدمة.**

**4- النماذج المستخدمة**

**4-1 نموذج التعامل مع حالة عدم مطابقة جودة – ن – ٠3 – ٠١**

**4-2 سجل حالات عدم المطابقة جودة – ن – 03-02**

**5- خطوات العمل**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| # | الخطـــوة | المسئول |
| 5-1 | عند اكتشاف حالة عدم مطابقة يقوم مكتشف الحالة بتسجيلھا فى نموذج التعامل مع حالة عدم مطابقة (جودة – ن – ٠3 - ٠1) ثم يسلمھا لمنسقي الجودة. | جميع العاملين |
| 5-2 | تم التواصل مع الجھات المعنية ذات العالقة بالحالة للوصول إلى السبب الجذرى لاتخاذ الإجراءات  التصحيحية المناسبة. | منسق الجودة |
| 5-3 | يمكن أن يكون مصدر حالة عدم المطابقة أى من الآتى على سبيل المثال لا الحصر:   * شكوى عميل داخلى/خارجى * نتائج مراجعة داخلية/خارجية * ملاحظات أثناء العمل * ملاحظات الزملاء * الإحصائيات والتقارير | جميع العاملين |
| 5-4 | يجب القيام بدراسة وتحليل الحالات للوصول إلى الأسباب الجذرية وذلك بالاشتراك المباشر مع بعض العاملين فى الوحدة ويمكنھم الاستعانة بمشورة ممثل الوحدة أو منسق الجودة، على أن تشمل عمليات التحليل ما يلى على سبيل المثال:   * التركيز على تحليل نظام العمل / العمليات وليس على أداء الأفراد فقط. * الربط بين الأسباب الخاصة بحالة عدم المطابقة والأسباب المشتركة مع العمليات العامة بالكلية * تكرار سؤال "لماذا" للوصول إلى العمق المناسب لتحليل الحالة. * تحديد التغييرات التى يمكن إدخالھا على نظم العمل/ العمليات التى تؤدى إلى احتمال تكرار حدوث حالة عدم المطابقة | جميع الوحدات والبرامج |
| 5-5 | بعض الحالات قد يتطلب دراستھا اشتراك أكثر من جھة فى دراستھا وعند ذلك يتم تشكيل فريق عمل للقيام بتلك المھمة. | منسقي الجودة |
| 5-6 | يتم التعامل مع اإلجراءات التصحيحية طبقا لوثيقة الإجراءات التصحيحية والوقائية (جودة –ج–٠٤) |  |
| 5-7 | عند اكتشاف تقديم خدمات غير مطابقة بعد تلقى العميل لتلك الخدمة، يتم تصحيح المخالفة بشكل فورى بھدف اتخاذ القرارات المناسبة للتأثيرات الحقيقية أو المحتملة الناتجة عن حالة عدم المطابقة بالإضافة لإصدار إجراء تصحيحى. | منسقي الوحدات والبرامج |
| 5-8 | فى حالة شكوى العميل، فإنه ،إذا كان ذلك ممكنا، الاتصال بالعميل للتأكد من أن طريقة التعامل مع شكواه ملائمة له وأنه راض عن ذلك مع تسجيل الحالة كحالة عدم مطابقة. | منسقي الوحدات والبرامج |
| 5-9 | بعد اتخاذ الإجراء التصحيحى يتم إرسال النموذج الأصلى لمدير الجودة بعد تسجيل الحالة لدى الإدارة المعنية فى سجل حالات عدم المطابقة. | منسقي الوحدات والبرامج |
| 5-10 | تسجل جميع الحالات المكتشفة بالكلية فى سجل حالات عدم المطابقة الرئيسى ليتم تحليلھا دوريا |  |
| 5-11 | إذا تبين من تحليل الأسباب الجذرية لحالة عدم المطابقة أن الإجراء التصحيحى المناسب لا يمكن القيام به بواسطة الجھة التى توجد بھا حالة عدم المطابقة يتم إرسال النموذج إلى الجھة المعنية لاتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة طبقا لوثيقة الإجراءات التصحيحية والوقائية ( جودة – ج – ٠٤ ) | مدير الجودة |
| 5-12 | عند تلقى حالة عدم مطابقة من جھة أخرى لاتخاذ إجراء تصحيحى لھا تتم مراجعة تحليلھا للوصول للأسباب الجذرية لاتخاذ الإجراء التصحيحى المناسب مع إبلاغ الجھة المرسلة والتى اكتشفت الحالة بذلك الإجراء | منسقي الوحدات والبرامج |
| 5-13 | يعتبر نموذج حالة عدم المطابقة بعد استخدامه سجلا سريا ولا يجوز تصويره وإنما يتم التعامل بالنسخة الأصلية له ويحتفظ به لدى مدير الجودة. | منسقي الوحدات والبرامج |
| 5-14 | يتم تحليل البيانات لحالات عدم المطابقة للوقوف على مدى تكراريتھا سواء فى نفس الوحدة أو فى البرامج المختلفة ومدى صحة الوصول لأسبابھا الجذرية .......الخ. | منسقي الوحدات والبرامج |
| 5-15 | يتم إصدار تقرير ربع سنوى عن حالات عدم المطابقة علاوة على التقرير النصف سنوى والسنوى الذى يتم عرضه فى اجتماع مراجعة الإدارة العليا لنظم الجودة. | منسقي الوحدات والبرامج |

**6- ضبط العمليات**

6-1 تطبيق النماذج المذكورة فى الإجراء.

6-2 المراجعات الداخلية والخارجية على نظام الجودة.

6-3 التقارير المرفوعة لممثل الوحدات والبرامج

**7- المرفقات**

7-1

**بيان التعديل**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **التاريخ** | **رقم الصفحة** | **نوع التعديل\*** | **ملخص التعديل** | **التوقيع** |
| **1** |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |  |

**\* نوع التعديل تعني: إضافة / حذف / تعديل**

**ختم ضبط الوثائق**