

| | |
|--------------------------------------|---|
| وزارة التربية والتعليم | إجراء جودة |
| اعتماد معالي وزير التربية والتعليم : | إصدار : 1/2 |
| اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية : | صفحة : 2/1 |
| اعتماد ممثل الجودة : | العنوان: إجراء العمليات والخدمات والمواد غير المطابقة |

1- الهدف

1/1 يهدف هذا الإجراء إلى وصف الآلية المتبعة في التعامل مع الخدمات والمواد غير المطابقة في وزارة التربية والتعليم .

2- نطاق العمل

1/2 يطبق هذا الإجراء على الخدمات والمواد غير المطابقة في الوزارة .

3- تعريفات

1/3 الخدمات غير المطابقة : وهي الخدمات التعليمية والإدارية المقدمة من قبل وزارة التربية والتعليم وتكون غير مطابقة للمواصفات المحددة مسبقاً .

2/3 المواد غير المطابقة : وهي المواد التي يتم إنتاجها أو شراؤها وتكون غير مطابقة للمواصفات المحددة مسبقاً مثال (الكتب المدرسية ، اللوازم . الشهادات المدرسية الخ) .

4- المسؤوليات

1/4 يتولى مدير الإدارة المعنية مسؤولية التبليغ عن المواد و/ أو الخدمات غير المطابقة ومتابعة الإجراء التصحيحي مع الجهات المعنية .

2/4 تتولى وحدة الرقابة الداخلية / قسم المعايير والجودة التأكد من تنفيذ الإجراءات التصحيحية المطلوبة من خلال عملية التدقيق الداخلي .

5- العملية

1/5 آلية التأكد من العمليات / الخدمات المطابقة :

- 1/1/5 تحديد العمليات والإجراءات اللازمة لتطبيق الخدمات مع الأنظمة والتشريعات المعمول بها.
- 2/1/5 تحديد أسلوب تسلسل العمليات والإجراءات ونظام العمل وتعاقبها وتفاعلها (نظام الجودة) .
- 3/1/5 تحديد طرق ضمان العمليات والتأكد من فعاليتها (إجراء التدقيق الداخلي) .
- 4/1/5 توفير المعلومات وتحليلها وتحديد أساليب القياس المناسبة لها (إجراء القياس والتحليل والتحسين المستمر)
- 5/1/5 توثيق وتحديد النتائج المتحققة والمخطط لها للاستمرار في التحسين المستمر للعمليات .

2/5 آلية التأكد من المواد المطابقة :

- 1/2/5 تحديد المواصفات والشروط اللازم توفرها في المواد المطابقة .
- 2/2/5 طرح العطاء متضمن المواصفات والشروط .
- 3/2/5 تحديد مدة العطاء ووقت تسليم المادة .
- 4/2/5 استلام المواد والتأكد من مدى مطابقتها للمواصفات والشروط السابقة وفق نظام المشتريات الحكومية المعمول به .

| وزارة التربية والتعليم | إجراء جودة |
|--------------------------------------|---|
| اعتماد معالي وزير التربية والتعليم : | إصدار : 1/2 |
| اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية: | صفحة : 2/2 |
| اعتماد ممثل الجودة: | العنوان: إجراء العمليات والخدمات والمواد غير المطابقة |

5/2/5 في حال عدم التزام المورد / المتعهد بالتوريد حسب الاتفاق (يتم التعامل معه حسب نظام المشتريات الحكومية).

3/5 آلية التعامل مع المواد والخدمات غير المطابقة :

1. التأكد من تعريف وضبط الخدمات أو المواد غير المطابقة للمتطلبات لمنع استخدام أو توريد أو تقديم الخدمة أو المواد غير المطابقة .
2. تحديد المسؤوليات والصلاحيات الخاصة بالتعامل مع الخدمة أو المواد غير المطابقة .
3. 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 .
4. الاحتفاظ بتقارير لحالات عدم المطابقة والإجراءات التي تم اتخاذها بشأنها.
5. في حالة تصحيح الخدمة أو المواد غير المطابقة يجب إعادة التحقق منها عقب التصحيح لإظهار مطابقتها للمتطلبات .
6. في حالة اكتشاف المواد أو الخدمات غير المطابقة بعد البدء في تقديمها أو استخدامها أو توريدها فعلى الوزارة اتخاذ الإجراء الملزم فيما يختص بالآثار الناشئة عن عدم المطابقة مثل تدريب المعنيين بالخدمات المقدمة و التدريب على إعداد مواصفات قياسية للخدمات والمواد مطابقة للمعايير الدولية مع مراعاة القوانين والأنظمة.
7. تقوم الإدارات المعنية بالإجراء التصحيحي المناسب من أجل إزالة سبب عدم المطابقة حتى تمنع حدوثه مرة أخرى .
8. يجب أن يكون الإجراء التصحيحي مناسباً للآثار الناتج عن حالة عدم المطابقة .
9. يجب أن يعرف داخل الإجراء الموثق للإجراء التصحيحي المتطلبات التالية :
 - ✓ توصيف (تقارير) حالات 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 .
10. التأكد من انتهاء حالة عدم التطابق من قبل الإدارات المعنية :
 - ✓ في حالة الخدمة غير المطابقة : مراقبة أداء الخدمات لحين تصحيح القصور.
 - ✓ في حالة المواد غير المطابقة : متابعة التشغيل والمورد حتى يتم تصحيح القصور.
 - ✓ في حالة العمليات غير المطابقة : متابعة تطوير العمليات لتصحيح مسارها لتحقيق النتائج المرجوة.
11. يتم التعامل مع حالات عدم المطابقة في المواد من الإدارات كما يلي :
 - ✓ إدارة الأبنية والمشاريع الدولية كما ورد في ضبط عمليات أقسامها.
 - ✓ إدارة اللوازم والتزويد كما ورد في نظام المشتريات الحكومية وضبط عمليات أقسامها.
 - ✓ إدارة التعليم المهني والإنتاج كما ورد في ضبط عمليات أقسامها.
 - ✓ إدارة الامتحانات والاختبارات كما ورد في ضبط عمليات أقسامها .
 - ✓ إدارة المناهج والكتب المدرسية كما ورد في ضبط عمليات أقسامها.

6- الوثائق المتعلقة

| | | |
|-------|---------------------------------------|-----|
| QP-03 | الإجراءات التصحيحية والوقائية | 1/6 |
| QP-04 | إجراء التدقيق الداخلي لنظام الجودة | 2/6 |
| QP-09 | إجراء قياس رضا متلقي الخدمة | 3/6 |
| QP-15 | إجراء تقييم أداء الموردين / المقاولين | 4/6 |

المراجع التالية تستخدم لتنفيذ هذا الإجراء :

5/6 نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة 2022 وتعديلاته .