

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP-03	إصدار: ١/٥
التاريخ: ٢٠١٥/٩/٨	صفحة: ٢/١
العنوان: الإجراءات التصحيحية والوقائية	إعتماد ممثل الجودة:
	موافقة معالي الوزير:
	إعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية:
	إعتماد ممثل الجودة:

- ١- الهدف
- ١/١ يهدف هذا الاجراء إلى وصف الآلية المتبعة في اصدار الإجراءات التصحيحية و/ أو الوقائية اللازمة والمتبعة لمنع حدوث أو تكرار خطأ ما في نظام الجودة لوزارة التربية والتعليم، نتيجة للإستخدام الخاطيء مما يؤثر على نظام الجودة.
- ٢- نطاق العمل
- ١/٢ يطبق هذا الإجراء على كافة العمليات التي تنفذها وزارة التربية والتعليم.
- ٣- تعريفات
- الإجراء التصحيحي : إجراء يتم اتخاذه لمعالجة سبب مشكلة / حالات عدم مطابقة حصلت ؛ لضمان عدم تكرار حدوثها في المستقبل.
- الإجراء الوقائي : إجراء يتم اتخاذه لمنع حدوث مشكلة متوقعة / حالات عدم مطابقة متوقعة .
- ٤- المسؤوليات
- ١/٤ يتولى ممثل الجودة في مركز الوزارة / ممثل الجودة في مديريات التربية والتعليم مسؤولية الإشراف على تنفيذ هذا الإجراء حسب ما سيرد في بند العملية.
- ٢/٤ يتولى جميع الموظفون مسؤولية تعبئة طلب إجراء تصحيحي / وقائي (QF03-1) / (QF03-1-1) عند إكتشاف مشكلة ما أو إحتمال حدوث مشكلة تؤثر على الجودة أو عند اقتراح يؤدي لتحسين إجراءات نظام الجودة .
- ٥- العملية
- ١/٥ عند إكتشاف أي موظف في الوزارة أو مديرية التربية والتعليم لمشكلة ما او احتمال حدوث مشكلة ما قد تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على الجودة، يقوم الموظف بتعبئة طلب إجراء تصحيحي / وقائي (QF03-1) / (QF03-1-1) وتقديمه إلى مسؤوله المباشر، الذي يقوم بدوره بدراسته وتقديمه إلى المدير المختص ثم مدير الإدارة / أو مدير التربية والتعليم الذي يحوله بدوره بعد دراسته الى ممثل الجودة في مركز الوزارة / ممثل الجودة في مديريات التربية والتعليم، إذا كانت المشكلة ذات أهمية وتؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على الجودة.
- ٢/٥ يقوم ممثل الجودة في مركز الوزارة / ممثل الجودة في مديريات التربية والتعليم بمناقشة الطلب مع الجهات المعنية وتحديد الإجراء التصحيحي / الوقائي المناسب وتثبيته على الطلب.
- ٣/٥ يقوم ممثل الجودة في مركز الوزارة / ممثل الجودة في مديريات التربية والتعليم بإعطاء طلب الإجراء التصحيحي / الوقائي رقم خاص ويسجله في سجل طلبات الإجراءات التصحيحية / الوقائية (QF03-2)، ثم يدرس الطلب مع الجهات المعنية ويدون ملاحظاته على الطلب ثم يتابع تنفيذها مع الجهة المسؤولة عن ذلك.
- ٤/٥ في حال عدم إغلاق الإجراء التصحيحي / الوقائي في مديرية التربية والتعليم يرفع من قبل ممثل الجودة في مديرية التربية والتعليم إلى ممثل الجودة في مركز الوزارة لدراسته مع الجهات المعنية وإبداء الرأي حوله ثم متابعة تنفيذه مع الجهة المسؤولة عن ذلك .

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP-03	إصدار: ١/٥
التاريخ: ٢٠١٥/٩/٨	صفحة: ٢/٢
العنوان: الاجراءات التصحيحية والوقائية	إعتماد ممثل الجودة: 
	موافقة معالي الوزير: 
	إعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية: 

- ٥/٥ طلب الإجراء التصحيحي / الوقائي قد يكون نتيجة حدوث أي حالة مما يلي:
- ١- حالة عدم مطابقة خدمة / مواد.
  - ٢- في حال حدوث / احتمال حدوث مشكلة.
  - ٣- الحاجة لتحسين أي من إجراءات نظام الجودة المطبق.
  - ٤- تكرار شكوى من متلقي الخدمة.
  - ٥- إكتشاف ضعف في النظام المطبق عند اجراء التدقيق الداخلي.
  - ٦- نتائج غير مقبولة لعمليات الفحص.

٦/٥ يقوم ممثل الجودة في مركز الوزارة أو ممثل الجودة في مديرية التربية والتعليم بمناقشة ملخص الإجراءات التصحيحية والوقائية خلال إجتماع مراجعة الإدارة وفقاً لإجراء مراجعة الإدارة (QP-01).

٦- وثائق متعلقة

#	اسم السجل	رقم السجل	مكان الحفظ	مدة الإحتفاظ
١/٦	طلب إجراء تصحيحي / وقائي / مركز الوزارة	QF03-1	قسم المعايير والجودة	ثلاث سنوات
٢/٦	طلب إجراء تصحيحي / وقائي / مديريات التربية والتعليم	QF03-1-1	قسم الرقابة الداخلية	ثلاث سنوات
٣/٦	سجل طلبات الإجراءات التصحيحية / الوقائية	QF03-2	قسم المعايير والجودة + قسم الرقابة الداخلية	ثلاث سنوات

## وزارة التربية والتعليم

### طلب إجراء تصحيحي / وقائي ( مركز الوزارة )

رقم ( يعبا من قبل ممثل الجودة في مركز الوزارة ) : ( )

الإدارة :  
الوحدة :  
المديرية :  
القسم :  
التاريخ :

أسباب إصدار الإجراء:  
 مشكلة / احتمال حدوث مشكلة

تحسين إجراءات نظام الجودة  
 أسباب أخرى

وصف المشكلة/ المشكلة المتوقعة / الشكوى ( وسببها الرئيس إذا عرف )

التوقيع :

أصدرت من قبل الموظف:

الحل المقترح / ملاحظات رئيس القسم

ملاحظات المدير

التوقيع :

ملاحظات مدير الإدارة / الوحدة

التوقيع :

ملاحظات / ممثل الجودة في مركز الوزارة ( رئيس قسم المعايير والجودة )

التوقيع :

الإجراء التصحيحي / الوقائي:

تاريخ الإغلاق المتوقع : / /

الموظف المسؤول عن تنفيذ الإجراء :

تقرير المتابعة :

تاريخ الإغلاق الفعلي : / /

اعتماد ممثل الجودة في مركز الوزارة :

## وزارة التربية والتعليم

### طلب إجراء تصحيحي / وقائي (مديريات التربية والتعليم)

رقم (بعاً من قبل ممثل الجودة في مديريات التربية والتعليم) : ( )

المديرية :  
القسم :  
التاريخ :

أسباب إصدار الإجراء:  
 مشكلة / احتمال حدوث مشكلة  
 تحسين إجراءات نظام الجودة  
 أسباب أخرى

وصف المشكلة/ المشكلة المتوقعة / الشكوى (وسببها الرئيس إذا عرف)

التوقيع :

أصدرت من قبل الموظف:

الحل المقترح / ملاحظات رئيس القسم

ملاحظات المدير المعني

التوقيع :

ملاحظات مدير التربية والتعليم

التوقيع :

ملاحظات ممثل الجودة في مديرية التربية والتعليم (رئيس قسم الرقابة الداخلية)

التوقيع :

الإجراء التصحيحي / الوقائي:

تاريخ الإغلاق المتوقع : / /

الموظف المسؤول عن تنفيذ الإجراء :

تقرير المتابعة :

تاريخ الإغلاق الفعلي : / /

اعتماد ممثل الجودة في مديرية التربية والتعليم :

ملاحظة :  
في حال عدم إغلاق الإجراء في مديرية التربية والتعليم يرفع إلى ممثل الجودة في مركز الوزارة .

