

دليل نظام الجودة

للإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات

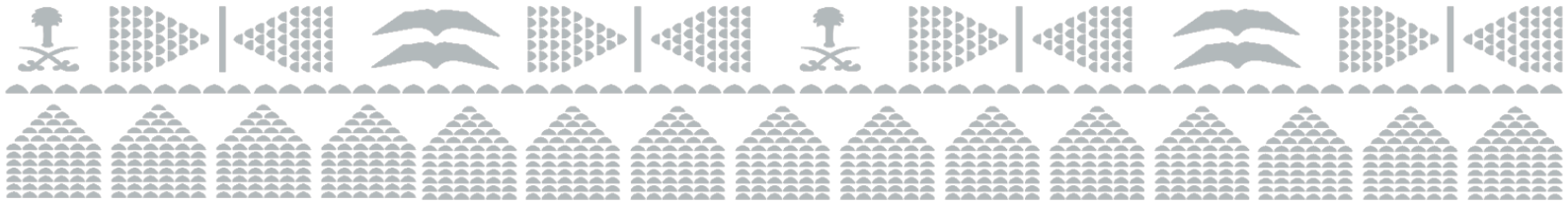
General Administration

of King Abdullah for Female Students

للعام ١٤٤٧هـ - ٢٠٢٦م

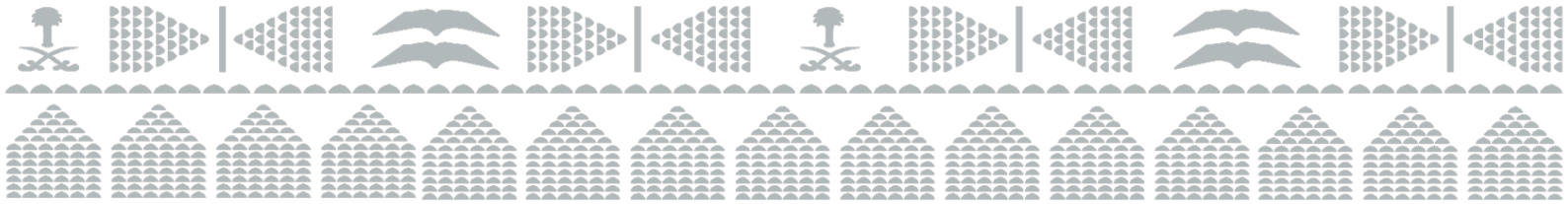
رقم الإصدار (١)





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





المحتويات	رقم الصفحة
كلمة المدير العام	٤
الهدف من إنشاء الإدارة / مهام الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات	٥
سياسة الجودة في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات	٦
المقدمة	٧
٢-١ تكامل نظام إدارة الجودة مع الأنظمة والمعايير الأخرى ذات الصلة (المجال - المراجع المعيارية)	٨
٣ المصطلحات والتعريفات	٩
٤ سياق عمل الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات	٩
٤.١ المؤثرات على التوجهات الاستراتيجية للإدارة العمادة لمدينة الملك عبد الله للطالبات	٩-١٠
٤.٢ احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة	١١
الإطار العام للإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات	١٢
٤.٣ مجال تطبيق نظام إدارة الجودة في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات	١٣
٤.٤ نظام إدارة الجودة والعمليات المنبثقة عنه	١٤-١٥
٥ القيادة والالتزام	١٦
٥.١ عام	١٦
٥.٢ التركيز على العمل	١٦
٥.٣ سياسة الجودة	١٧
٥.٤ تحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية	١٨
٦ التخطيط	١٩
٦.١ الإجراءات المتبعة لتحديد المخاطر والفرص في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات	١٩
٦.٢ أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها	١٩
٦.٣ التخطيط للتغييرات	٢٠
٧ الدعم	٢٠
٧.١ الموارد	٢٠
٧.٢ الجدارات	٢١
٧.٣ التوعية	٢١
٧.٤ التواصل الداخلي والخارجي	٢٢
٧.٥ المعلومات الموثقة في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات	٢٢
٨ التشغيل	٢٢
٨.١ تخطيط وضبط عمليات التشغيل	٢٢
٨.٢ متطلبات المنتجات والخدمات	٢٣
٨.٣ تصميم وتطوير المنتجات والخدمات	٢٣
٨.٤ ضبط العمليات والخدمات والمنتجات التي تتم من خلال مزودين خارجيين	٢٤
٨.٥ تقديم المنتج والخدمات	٢٤
٨.٦ إطلاق المنتجات والخدمات في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات	٢٥
٨.٧ التحكم في المخرجات غير المطابقة	٢٥
٩ تقييم الأداء	٢٥
٩.١ المراقبة والقياس والتقييم	٢٥
٩.٢ التدقيق الداخلي	٢٦
٩.٣ مراجعة الادارة العليا	٢٧
١٠ التحسين والتطوير	٢٧
١٠.١ عام	٢٧
١٠.٢ حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية	٢٨
١٠.٣ التحسين المستمر	٢٨



كلمة المدير العام للإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات

تعمل الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات على تحقيق استراتيجية الجامعة الطموحة، سعياً لإحداث نقلة نوعية في كفاءة الأداء الإداري وتجويد الممارسات التنفيذية، حوكمة العمليات الإدارية، ورفع مستوى الإنتاجية، وضمان شمولية الأداء من خلال التحديد الدقيق للمهام والمسؤوليات، بما يضمن انسيابية العمل وتكامل الأدوار بين مختلف الوحدات.

إن التزامنا في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات، يتجاوز مرحلة التنفيذ ويمتد نحو تبني منهجية التحسين المستمر؛ لضمان استدامة الجودة وموثوقية المخرجات، بما يتسق مع أعلى المعايير الإدارية المعتمدة وفق المواصفة الدولية (iso 9001 2015) لتقديم خدمات احترافية تدعم منظومة الجامعة الإدارية، وتجعل من الإدارة نموذجاً رائداً في الإتيقان وتجويد الأعمال.

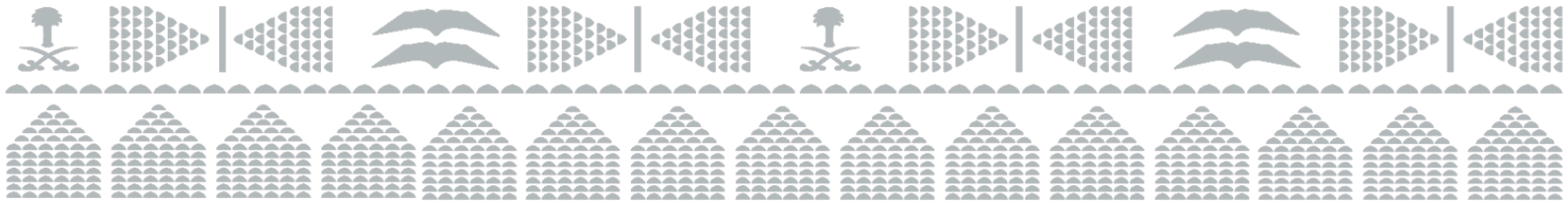
ختاماً نتوجه ببالغ الشكر والتقدير لمعالي رئيس الجامعة أ.د. أحمد بن سالم العامري على دعمه اللامحدود وتوجيهاته السديدة التي مكنت الإدارة العامة من العمل برؤية واضحة نحو التميز المؤسسي كما نشتم دعم سعادة وكالة الجامعة للتطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية د. خلود بنت فواز التميمي على مساهماتها لرقى منظومتنا الإدارية. ونضم بالشكر الجزيل كافة منسوبات الإدارة على جهودهن الدائمة، سائلة المولى عز وجل للجميع دوام التوفيق والسداد.

مدير عام

الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات

أ. مزن بنت ناصر

أ/ مزن بنت ناصر أبا الخيل



طبيعة عمل الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات

تقدم الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات الدعم والخدمات المساندة لإدارات ووحدات مدينة الملك عبد الله للطالبات.

الهدف من إنشاء الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات

متابعة الشؤون الإدارية والتنظيمية والفنية في مدينة الملك عبد الله للطالبات.

مهام الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات

١. الإشراف على وضع الخطط والبرامج والميزانية التقديرية لنشاط الإدارة العامة، ومتابعة تنفيذها بعد اعتمادها.
٢. الإشراف الإداري والفني على الوحدات التنظيمية المرتبطة بها، والتنسيق فيما بينها بما يضمن التكامل بين نشاطاتها، والاستفادة القصوى من الإمكانيات المتاحة لها.
٣. إدارة شؤون مدينة الملك عبد الله للطالبات وما يتعلق بها من جوانب فكرية واجتماعية ونفسية وخدمية ودعم ومتابعة الإجراءات اللازمة لتحسينها وتطويرها بالتنسيق مع وكيل الجامعة للتطوير المؤسسي والمسؤولية المجتمعية ووحدات الجامعة المختلفة ذات الاختصاص.
٤. متابعة الالتزام السلوكي والإداري في مدينة الملك عبد الله للطالبات حسب اللوائح التنفيذية المنظمة لذلك.
٥. متابعة البيئة الجامعية في مدينة عبد الله للطالبات حسب اللوائح التنفيذية المنظمة لذلك.
٦. تقديم التوصيات والمبادرات والاقتراحات التحسينية والتطويرية فيما يعزز جودة الأداء الإداري والأكاديمي في مدينة الملك عبد الله للطالبات.
٧. متابعة كفاءة البنية التحتية والخدمات المساندة وصيانتها بفعالية.
٨. تقديم التقارير اللازمة عن الوحدات الأكاديمية والإدارية في مدينة الملك عبد الله للطالبات.
٩. المشاركة في تنظيم الفعاليات والأنشطة التعليمية والثقافية الموجهة لمنسوبات الجامعة.
١٠. تقديم خدمات الدعم اللوجستي والإداري للفعاليات والاجتماعات والبرامج التعليمية والثقافية المقامة داخل المدينة والمشاركة في تنظيمها.
١١. الإشراف على تنظيم جداول الاجتماعات والزيارات الرسمية داخل المدينة الجامعية.
١٢. دعم برامج وأنشطة المسؤولية المجتمعية على مستوى الإدارة والإسهام في تنفيذها على مستوى الجامعة.
١٣. استقبال بلاغات المستفيدات المتعلقة بالخدمات من خلال قنوات التواصل المختلفة (خدمة الخط الساخن - نظام تواصل - مكاتب الاستعلام).
١٤. متابعة رضا المستفيدات وقياس الانطباع العام على مستوى الخدمات المقدمة.
١٥. متابعة احتياجات مدينة الملك عبد الله للطالبات من الموارد البشرية والإدارية والمتطلبات الفنية للوحدات الأكاديمية والإدارية والمرافق بالتنسيق مع وحدات الجامعة وفق الاختصاص.
١٦. المشاركة في تحديث اللوائح والأدلة التنظيمية والإجرائية مع وضع معايير لقياس الأداء لجميع الأنشطة المتعلقة بأعمال الإدارة ومراجعتها وتطويرها بصفة مستمرة.
١٧. الإشراف على تنظيم وحفظ السجلات والبيانات بالاستفادة من الأنظمة التقنية، وإتاحتها وفق الأنظمة والتعليمات ورفع تقارير دورية بذلك.
١٨. استقبال المعاملات أو إصدارها، وتنظيمها، والتوجيه عليها، أو تعميمها، أو حفظها، أو دراستها وما يلزم، ومتابعتها وفق التوجيه أو التفويض الممنوح له.
١٩. تنفيذ أي مهام أخرى تكلف بها الإدارة العامة في حدود الاختصاص.



سياسة الجودة في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات

انطلاقاً من رؤية الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات إلى تحسين جودة الخدمات وتقديم الدعم لكافة الوحدات وتعزيز التواصل مع المستفيدات لتلبية الاحتياجات والتطلعات، تلتزم الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بتطبيق وتطوير نظام إدارة الجودة وفقاً لمتطلبات ISO 9001:2015 لضمان التميز في الأداء والتحسين المستمر.

وتأكيداً على تطبيق هذا النظام، فإن الإدارة تلتزم بالآتي:

التركيز على المستفيدات، نسعى جاهدين لتلبية احتياجات وتوقعات المستفيدات بما في ذلك الطالبات وأعضاء هيئة التدريس والكادر الإداري والمستفيد الخارجي، وتعزيز التواصل الفعال لتقديم أعلى مستويات التعليم والخدمات في مختلف المجالات.

التحسين المستمر، تعزيز ثقافة التحسين المستمر لتحقيق كفاءة وفعالية نظام إدارة الجودة في تقديم الخدمات.

تطوير القدرات والكفاءات، الاستثمار في تطوير الكوادر البشرية لضمان تقديم الخدمات باحترافية عالية من خلال التدريب المستمر لتحقيق أعلى معايير الأداء.

إدارة المخاطر والفرص، تحديد وإدارة المخاطر والفرص لضمان استدامة الخدمات وتحقيق الأهداف التشغيلية للإدارة.

إدارة العلاقات، نسعى لبناء علاقات تعاونية وشراكات مجتمعية مع الجهات المعنية داخل الجامعة وخارجها.

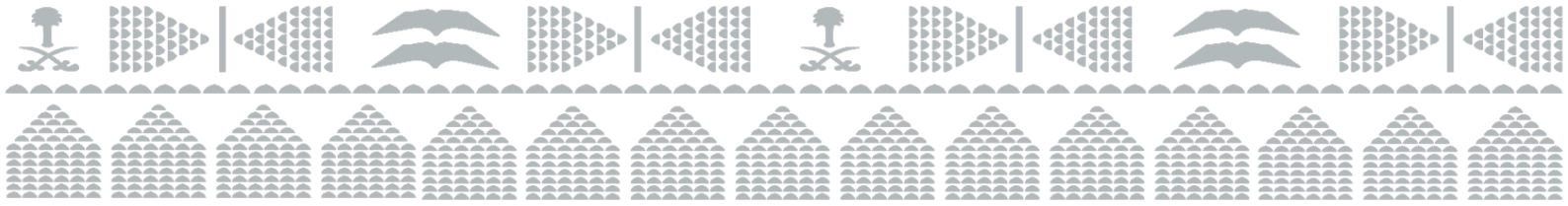
المراجعة والتقييم، قياس الأداء بانتظام من خلال مراجعات دورية تضمن تحقيق الأهداف والتحسين المستمر.

يتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري لضمان توافقها مع أهداف الإدارة ورؤيتها الاستراتيجية، كما يلتزم جميع منسوبي الإدارة بتطبيق هذه السياسة لضمان تحقيق الجودة والتميز المؤسسي.

أهداف الجودة في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات

قامت الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بوضع أهداف للجودة تتوافق مع التوجه الاستراتيجي للإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات. ومنسجمة مع سياسة الجودة للإدارة العامة وتتمثل في الآتي:

- التحسين والتطوير:** تقديم التوصيات والمبادرات والاقتراحات التحسينية والتطويرية فيما يعزز جودة الأداء الإداري والأكاديمي في مدينة الملك عبد الله للطالبات
- جودة الخدمة ورضا المستفيدات:** تقديم الدعم التشغيلي والتنظيمي للخدمات داخل مدينة الملك عبد الله للطالبات، متابعة رضا المستفيدات وقياس الانطباع العام على مستوى الخدمات المقدمة.
- تعزيز كفاءة الأداء:** المراجعة الدورية لنظام إدارة الجودة والتأكد من فاعلية تطبيقه وتوفير متطلبات الاعتمادات الأكاديمية والمؤسسية بالتنسيق مع عمادة التطوير والجودة.
- تحديث الأدلة التنظيمية والإجرائية الخاصة بالإدارة بالتنسيق مع عمادة التطوير والجودة.
- تعزيز الكفاءة التشغيلية والاستجابة السريعة:** الإسهام في أتمتة الإجراءات وتفعيل الأنظمة الرقمية الداعمة لأعمال الإدارة وتطوير أدوات وآليات تقديم الخدمة بالتنسيق مع عمادة تقنية المعلومات.
- التدريب والتطوير:** التدريب المستمر للكوادر البشرية لرفع كفاءة الأداء وتقديم الخدمات باحترافية.
- المشاركة في تحديث أدلة الوصف الوظيفي لكافة وظائف الإدارة بالتنسيق مع الإدارة العامة للموارد البشرية
- تحقيق أعلى المعايير البيئية والصحية والتنظيمية:** من خلال متابعة جودة البيئة الجامعية داخل مدينة الملك عبد الله للطالبات والتحقق من معايير السلامة والصحة المهنية في جميع المرافق ومتابعة توفرها.
- تقديم خدمات الدعم اللوجستي والإداري:** للفعاليات والاجتماعات والبرامج التعليمية والتنقيفية المقامة داخل المدينة والمشاركة في تنظيمها.
- الإشراف على تنظيم جداول الاجتماعات والزيارات الرسمية داخل المدينة الجامعية.



المقدمة:

في إطار السعي الدؤوب لتحقيق التميز المؤسسي ولضمان جودة الخدمات المقدمة حرصت الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات على أن تنتهج ثقافة الجودة والتميز كخيار استراتيجي لتقييم الأداء وتصحيح المسار: وذلك لتحقيق النتائج المتميزة، وصولاً للتحسين، والتطوير المستمر، والمستدام.

ويأتي هذا الدليل كخارطة طريق لضبط وتطوير الأداء حيث يعد الوثيقة المرجعية لإدارة المدينة حيث يوضح اتساق عمليات الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات، ونسقها الإداري والمواصفة القياسية الدولية أيزو ٩٠٠١:٢٠١٥، وتحديد الإطار التنظيمي لإدارة نظام الجودة في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات،

مبادئ نظام إدارة الجودة:

تبنت الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات المبادئ الأساسية لأنظمة إدارة الجودة كما أوردتها الهيئة الدولية للمواصفات المعروفة باسم ISO والتي تعد بمثابة القاعدة الأساسية التي ينطلق منها نظام الإدارة. وتوقن الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بأن الجودة ليست قواعد إدارية، بل هي ثقافة عمل وسلوك يومي يهدف إلى التحسين المستمر، وترتكز على:

- التركيز على العميل.
- القيادة.
- مشاركة العاملين.
- منهجية العملية.
- التحسين المستمر.
- القرار المبني على الحقائق.

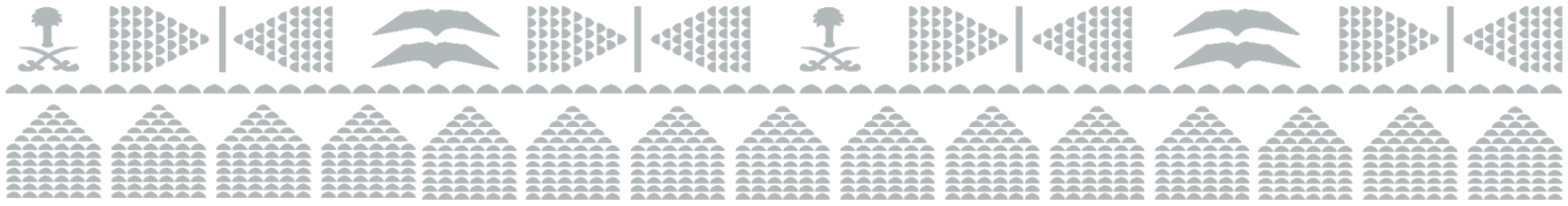
إدارة العلاقات منهجية العملية - Process approach

عام

أولت قيادة الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات أهمية عالية - عند بناء وتوثيق أدلة الإجراءات التي تصف عملياتها - لإدارة المخاطر، واستثمار الفرص ذات الصلة بكل عملية، مع وضع منهجية خاصة بإدارة تلك المخاطر والفرص للتعامل معها.

واعتمد بناء نظام إدارة الجودة في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات على منهجية العملية كأساس فاعل لإدارة أنشطة الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات، والمتسق مع الهيكل الإداري والتنظيمي الذي ينظم إدارة رأس المال البشري فيها، قادر على ضبط أنشطتها ابتداء من تحديد مدخلاتها وانتهاء بمخرجاتها مروراً بتقييم كفاءتها من خلال مؤشرات لقياس أدائها من أجل تحسينها وتوجيهها نحو الأهداف التي تطمح الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات لتحقيقها.





منهجية التحسين المستمر (PDCA)

قامت فلسفة بناء نظام إدارة الجودة بالإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات على منهجية التحسين المستمر (PDCA). والتي تضمن إطاراً يحكم كافة العمليات التي تم تصميمها وتوثيقها، بحيث يتم تنفيذ ما تم تخطيطه وتوثيقه، ومن ثم رصد وقياس وتحليل وتقييم مخرجات هذه العمليات و اتخاذ الإجراءات التصحيحية والتطويرية ودعم عمليات التخطيط مرة أخرى وصولاً للتحسين المستمر.

منهجية التفكير المبني على إدراك المخاطر

لقد تم بناء نظام إدارة الجودة في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات على أساس منهجية التفكير المبني على إدراك المخاطر **risk-based thinking** وإدارة التعامل معها استجابة للمتغيرات التي قد تؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف المخطط لها و انخفاض رضا المستفيدات والأطراف ذات العلاقة.

من هذا المنطلق قامت الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بوضع إجراءات ممنهجة لإدارة المخاطر والفرص تقوم على المرتكزات والمحاور الآتية:

- تحديد المخاطر المتوقعة والفرص المتاحة والتي قد تؤثر على الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات سلباً أو إيجاباً (المخاطر والفرص).
- تحليل المخاطر المتوقعة والفرص التي يمكن استثمارها من حيث مدى تأثيرهما على أهداف وتوجهات الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات ومدى احتمالية حدوث كل منهما، لتصنيف المخاطر وتحديد الأولويات
- تحديد أولوية التعامل مع المخاطر والفرص وفق تقييمها ومقارنتها بمصفوفة المخاطر المعيارية الخاصة بذلك
- وضع خطة للتعامل مع المخاطر والفرص من حيث إمكانية استثمار الفرص وتكثيفها وتقليل أثر المخاطر أو نقلها أو التعايش معها.

تكامل نظام إدارة الجودة مع الأنظمة والمعايير الأخرى ذات الصلة

تم بناء نظام إدارة الجودة في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات ليتوافق مع أي مواصفات أو معايير أخرى ذات صلة مثل:

١. ISO 9000 QMS-Fundamental & Vocabulary
٢. ISO 19011 QMS-Audits – Guidelines
٣. ISO 9004 QMS-Sustained Success - Guidelines

١. المجال

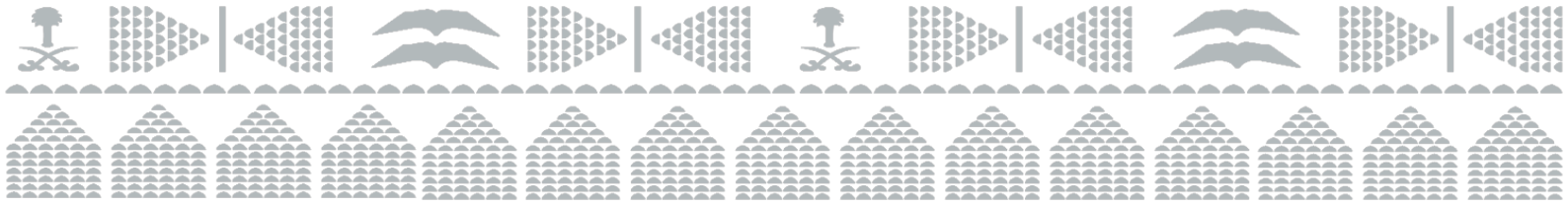
حرصاً من الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات على تطوير أدائها وتحسين خدماتها المقدمة لمستفيدات والأطراف ذات العلاقة، سعياً لتحقيق رضاهم، عملت على التوافق مع متطلبات المواصفة القياسية الدولية الآيزو ٩٠٠١:٢٠١٥ في سبيل تحقيق هذه الغاية.

٢. المراجع المعيارية

٢,١. المواصفة القياسية الدولية - آيزو ٩٠٠١:٢٠١٥ - متطلبات نظام إدارة الجودة.

٢,٢. المواصفة الإرشادية الدولية - آيزو ٩٠٠٠:٢٠١٥ - المفاهيم والمصطلحات





٣. المصطلحات والتعريفات

يكون للكلمات التالية الدلالات المعروفة بها حيثما وردت في الدليل:

- الجامعة: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.
- الإدارة العامة: الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- سياسة الجودة: التزام موثق ومعلن من الإدارة العليا والموظفات في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بقيم الجودة مثل التركيز على العميل والتحسين المستمر.... الخ. وهي وثيقة معتمدة وموقعة من قبل مدير عام الإدارة، كما يتم نشرها والتوعية بها.
- الرؤية: تصف باختصار الطموحات التي تسعى الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات لتحقيقها.
- الرسالة: تصف الغاية والدور الذي من أجله وجدت الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات.
- الهدف: وصف للنتيجة التي تسعى الإدارة للوصول إليه.
- خطة العمل: منهجية عملية محددة تتضمن مراحل وخطوات متسقة ومتتابعة وإجراءات محددة وأدوار واضحة وفق صلاحيات تم منحها، وموارد تم توفيرها لتحقيق نتائج تم رسمها منذ البداية.
- الأطراف المعنية بالإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات: أي طرف أو جهة قد تؤثر على نظام إدارة الجودة أو تتأثر به مثل الإدارات والوحدات الإدارية بالإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات والجامعة، والجهات الحكومية ذات الصلة بمجال عمل الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات المجتمع الخ.
- المؤثرات الداخلية: عوامل البيئة الداخلية بالإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات والتي قد تؤثر إيجاباً أو سلباً على توجهات الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات الاستراتيجية والنتائج المخطط لها مثل (القيم المشتركة، ثقافة المنسوبات، الهيكل الإداري، العلاقات مع وحدات الجامعة وإداراتها، الحوافز... إلخ).
- المؤثرات الخارجية: عوامل البيئة الخارجية للإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات والتي قد تؤثر إيجاباً أو سلباً على توجهات الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات الاستراتيجية والنتائج المخطط لها مثل العوامل الاقتصادية، القانونية، التقنية الاجتماعية... إلخ

٤. سياق عمل الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات

٤.١ المؤثرات على التوجهات الاستراتيجية للإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات

تتأثر الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بعدد من المؤثرات الداخلية والخارجية تؤثر إيجاباً وسلباً على توجهاتها الاستراتيجية، والنتائج التي تطمح لتحقيقها، ويمكن توضيحها في الجدولين التاليين:



أولاً: المؤثرات الداخلية

العوامل المؤثرة	وصف التأثير	طبيعة التأثير (إيجابي/سلي)	قوة التأثير (٥.١)
الرؤية والرسالة والاهداف	يوفر اتجاهًا واضحًا للإدارة ويوحد جهودها.	إيجابي	٥
الدعم من الادارة العليا	يوفر الموارد والدعم اللازم لنجاح الإدارة.	إيجابي	٥
فريق العمل	يعزز قدرة الإدارة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.	إيجابي	٥
الهيكل التنظيمي	يسهل سير العمل ويمنع التداخل والازدواجية.	إيجابي	٤
توفر المباني الحديثة والمرافق الحيوية والتجهيزات	تحسن جودة البيئة الجامعية ورفع الكفاءة	إيجابي	٤
متابعة شؤون المدينة	التواصل الفعال والتكامل بين الجهات لإنجاز العمل	إيجابي	٤
المبادرات التوعوية والإرشادية	رفع مستوى الوعي بالأنظمة واللوائح تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للطلالبات	إيجابي	
الأنظمة الالكترونية الإدارية	تعزيز الالتزام بالقنوات الرسمية وتسريع الإجراءات وتقليل المعاملات الورقية	إيجابي	٤
الأرشفة الإلكترونية	تعزيز كفاءة إدارة الوثائق وسرعة استرجاعها بما يحد من المخاطر المرتبطة بالفقد أو التلف ويدعم جودة القرارات الإدارية	إيجابي	٤
الميزانية	التأثير على جودة تنظيم الأنشطة والبرامج	سلي	٣
مقاومة التغيير	تراجع جودة الأداء والإنتاجية	سلي	٣
نقص بعض الأجهزة التقنية	بطء في إنجاز الإجراءات وزيادة احتمالية الأخطاء إضافة إلى ارتفاع الجهد التشغيلي على الموظفين	سلي	٣
المخاطر التقنية	بطء في إنجاز الإجراءات وزيادة احتمالية الأخطاء إضافة إلى ارتفاع الجهد التشغيلي على الموظفين	سلي	٣
الكفاءات المتخصصة	قد يحد من قدرة الإدارة على تحقيق أهدافها.	سلي	٤

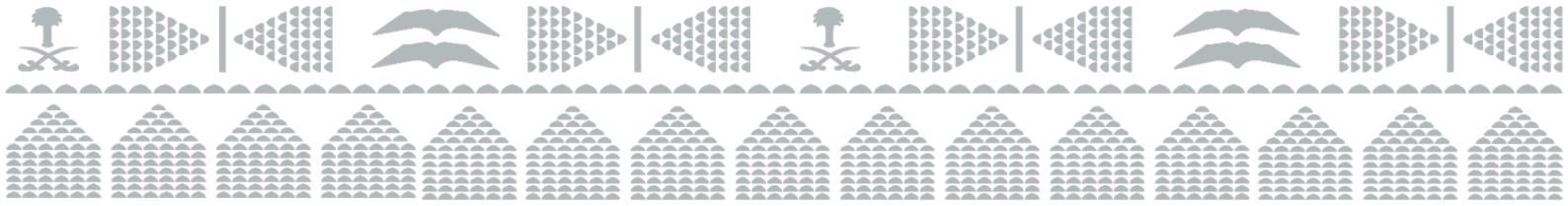
ثانياً: المؤثرات الخارجية:

العوامل المؤثرة	وصف التأثير	طبيعة التأثير (إيجابي/سلي)	قوة التأثير (٥.١)
رؤية ٢٠٣٠	يوفر دعمًا حكوميًا لجهود الإدارة في تحقيق الرؤية	فرصة	٥
التحول الرقمي	تفعيل النظام الالكتروني والتقني	فرصة	٤
العمل التطوعي	زيادة الوعي بأهمية العمل التطوعي المساهمة في رفع عدد المتطوعات وتحقيق المستهدف رفع وعي المتطوعات من خلال مشاركتهم في البرامج والأنشطة	فرصة	٤
الشراكات	تبادل الخدمات مع الشركاء وتقديم خدمات متميزة داخل المدينة	فرصة	٣
التعاون مع الجهات التعليمية	تقديم خدمات متميزة للمنسوبات	فرصة	٤
التحديات التنظيمية الخارجية ذات العلاقة بأنظمة الجامعة	الحاجة إلى تحديث الإجراءات ومواكبتها بشكل مستمر	تحدي	٣
تأخر معالجة الأعطال التقنية والفنية	تأخر إنجاز المعاملات وتأثر الجهات المستفيدة	تحدي	٣
الأمن السيبراني	فقدانها البيانات التأثير على العمليات تعطيلها أو توقف الخدمات استغلال البيانات	تحدي	٤
العمليات	التأثير على جودة البيئة الجامعية	تحدي	٤

٤,٢ احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية

قامت قيادة الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بتحديد الأطراف التي تؤثر على عمل الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات أو تتأثر بها، ومن ثم حددت احتياجات كل طرف وتوقعاته. والجدول التالي يبين هذه الأطراف واحتياجاتها.

صاحب المصلحة	مؤثر / يتأثر	الاحتياجات	التوقعات
القيادة العليا (رئيس الجامعة + الوكلاء) الإدارة العليا في الإدارة (المدير العام + مديرات الإدارات)	مؤثر	الامتثال للوائح والأنظمة وتحقيق أعلى معايير الجودة الأكاديمية والإدارية وفق استراتيجية الجامعة وتحسين سمعة الجامعة	اعتماد الخطة التشغيلية توفير الإمكانيات المادية والبشرية والتجهيزات اللازمة
منسوبات الإدارة	مؤثر / يتأثر	أنظمة تقنية تسهل العمل وضوح المهام والإجراءات بيئة عمل داعمة التطوير المهني وضوح قنوات التواصل	رفع كفاءة مخرجات الإدارة تحقيق التكامل بين الإدارات والأقسام الرضا الوظيفي
الإدارة العامة للموارد البشرية	مؤثر / يتأثر	تكمال الإجراءات في تقديم الدعم الإداري التطوير المهني	تلبية احتياجات المنسوبات وتحقيق الاستقرار الوظيفي
الإدارة العامة للأمن والسلامة	مؤثر	تحقيق معايير الأمن والسلامة	الالتزام بتطبيق معايير الأمن والسلامة
الإدارة العامة للشؤون الفنية	مؤثر	تحسين بيئة العمل	تحسين بيئة العمل بشكل مستمر
الإدارة العامة للمستودعات	مؤثر	توفير التجهيزات واحتياج الإدارة	سرعة الإنجاز
إدارة الحركة والنقل	مؤثر	توفير وتيسير احتياج المنسوبات للنقل	رفع مستوى الرضى للمنسوبات
المنسوبات	يتأثر	توفير بيئة داعمة ومريحة	توفير خدمة عالية الجودة تقديم برامج أكاديمية تؤهل (الطالبات) لمواكبة سوق العمل
الكليات وأقسامها في الجامعة	مؤثر / يتأثر	الالتزام بالوائح والأنظمة والتعاميم المعتمدة الحصول على البيانات المطلوبة وأرقام التواصل تقديم الدعم اللوجستي	التعاون في تقديم المعلومات المطلوبة سرعة معالجة الملاحظات في البيئة الجامعية رفع مستوى الوعي والالتزام
عمادة تقنية المعلومات والتعلم الإلكتروني	مؤثر	الحصول على الدعم التقني.	تقديم دعم تقني فعال.
عمادة شؤون الطلاب	مؤثر / يتأثر	المشاركة في الفعاليات	تقديم الدعم والمساندة
مركز تطوير المهارات	مؤثر	إقامة دورات تدريبية تلي احتياجات منسوبات الإدارة	رفع كفاءة الأداء والتطوير المهني
شركات مع الجمعيات غير الربحية (مجلس الجمعيات الأهلية، الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالرياض (مكنون) - جمعية الرضاة الطبيعية)	مؤثر / يتأثر	عقد شراكة تحقيق أهداف الشراكة لتواصل الفعال الالتزام ببنود الاتفاقية تداول المعارف والخبرات	رفع مستوى الوعي لدى جميع المنسوبات للجامعة بأهمية الجمعيات الخيرية وما تقدمه من خدمات مجتمعية
التعليم العام (المرحلة الثانوية)	يتأثر	استقبال زيارة المدارس الثانوية وعكس صورة الجيدة عن الجامعة	تعريف طالبات المرحلة الثانوية بالبيئة الجامعية
فرق الاعتماد الأكاديمي	يتأثر	التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتسهيل مهمة الفرق	الحصول على الاعتماد الأكاديمي



الإطار العام للإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات

الرؤية

بيئة جامعية رائدة ومتميزة محفزة للتعليم ومتوافقة مع متطلبات الجودة ومعايير الاعتماد المؤسسي.

الرسالة

المساهمة في توفير بيئة جامعية محفزة وجاذبة، من خلال تقديم خدمات نوعية ونظم إدارية مُحكّمة وبرامج هادفة وشراكات فاعلة، تضمن وصول كافة الخدمات للمستفيدات؛ لتحقيق مخرجات تنافسية وفق رؤية المملكة ٢٠٣٠.

القيم

- الوسطية والاعتدال
- الشفافية
- المبادرة
- التميز
- التشاركية
- الاستدامة
- المسؤولية

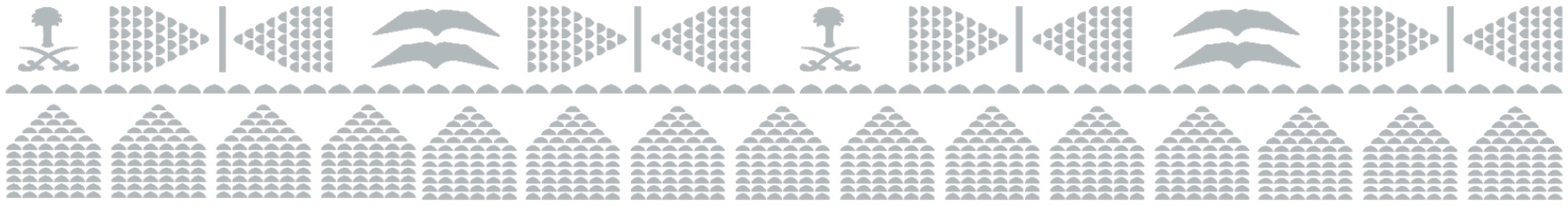
الهدف العام للإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات:

متابعة الشؤون الإدارية والتنظيمية والفنية في مدينة الملك عبد الله للطالبات.

الأهداف التشغيلية:

١. رفع مستوى رضا منسوبات المدينة عن الخدمات والبيئة الجامعية.
٢. تقليل زمن معالجة البلاغات والملاحظات التشغيلية والخدمية داخل المدينة.
٣. تحسين جودة تخطيط وتنفيذ الفعاليات الأكاديمية والتثقيفية المقامة في المدينة.
٤. تفعيل الإجراءات الداعمة لتحسين جودة البيئة الجامعية.
٥. تعزيز الوعي وضمان الالتزام باللوائح والأنظمة.
٦. رفع مستوى المشاركة التطوعية والمسؤولية المجتمعية.





الأهداف التفصيلية:

١. الارتقاء بمستوى الخدمات والأنشطة في مدينة الملك عبد الله للطالبات وتعزيز مهارات الطالبات بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل.
٢. تعزيز الانضباط والالتزام بالأنظمة والتعليمات.
٣. تفعيل الشراكات مع الجهات المعنية وتعزيز الصورة الذهنية الإيجابية لمدينة الملك عبد الله للطالبات بما يتواءم مع الغاية الاستراتيجية للجامعة.
٤. دعم وتشجيع وتنظيم العمل التطوعي، وتعزيز مشاركة الطالبات في الفعاليات والأنشطة المقامة في مدينة الملك عبد الله للطالبات.
٥. تطوير بيئة العمل لتساهم في تحقيق الأداء الأمثل وتعزيز أخلاقيات المهنة، واستقطاب الكفاءات البشرية.
٦. دعم التحول الرقمي والكفاءة المؤسسية لتقديم خدمات مبتكرة، وتعزيز الانتماء الوظيفي.

٤.٣ مجال تطبيق نظام إدارة الجودة بالإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات

يشمل نطاق نظام إدارة الجودة للإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات في جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية والكائنة بمدينة الرياض ، المساهمة في توفير بيئة جامعية محفزة وجاذبة، من خلال تقديم خدمات نوعية ونظم إدارية محوكة وبرامج هادفة وشراكات فاعلة، تضمن وصول كافة الخدمات للمستفيدات؛ لتحقيق مخرجات تنافسية وفق رؤية المملكة ٢٠٣٠، ومتابعة الشؤون الإدارية والتنظيمية والفنية في مدينة الملك عبد الله للطالبات ، مع الالتزام بتلبية متطلبات جميع الأطراف المعنية وتحقيق أهداف الجامعة الاستراتيجية ، في ضوء بنود ومتطلبات المواصفة الدولية أيزو 9001:2015

يشمل نطاق نظام إدارة الجودة للإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات في جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية ما يلي:

الخدمات

- متابعة الانضباط والالتزام باللوائح والأنظمة في مدينة الملك عبد الله للطالبات
- تفعيل الشراكات والعمل التطوعي من خلال تشجيع مشاركة الطالبات في الأنشطة والفعاليات
- التعريف بالخدمات والأنشطة والمرافق والجهات في مدينة الملك عبد الله للطالبات وتقديم الدعم للمستفيدات داخلياً وخارجياً.

الموقع

الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات – جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية – الرياض – المملكة العربية السعودية

الأطراف المعنية

يشمل جميع الأطراف المحددة سابقاً (إدارة الجامعة – مجلس الجامعة – منسوبات الإدارة – المعاهد والكليات – العمدات والإدارات – الطالبات-أعضاء الهيئة التعليمية والإدارية -الجهات الحكومية – القطاع الخاص – الجمعيات الخيرية والقطاع غير الربحي)

الاستثناءات

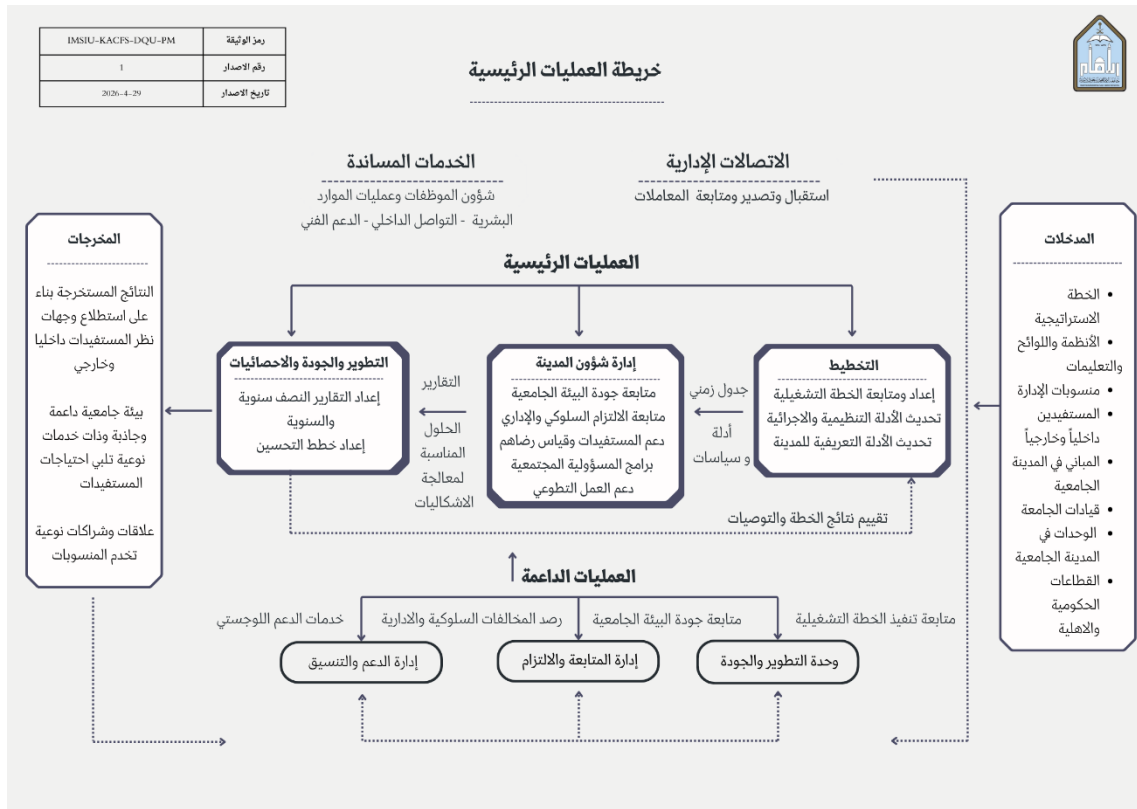
يستثنى بند رقم (٨,٣) وهو ما يختص بالتصميم، وذلك لأن الإدارة ليس من مهامها التصميم.



٤.٤ نظام إدارة الجودة والعمليات المنبثقة عنه

قامت الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بإنشاء نظام إدارة للجودة وتطبيقه على كافة وحدات الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات، مع مر اقبتة بشكل دوري ومستمر من اجل تحسينه وتطويره. ويتمثل ذلك في منهجية العملية الذي يتمثل في أربع مراحل رئيسة وهي (التخطيط - التنفيذ - المراجعة والتدقيق - اتخاذ الإجراءات التحسينية المبنية على إدراك المخاطر وهذا ما سوف يتم تناوله بالتفصيل على النحو الآتي:

- تحديد العمليات الرئيسية للإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات.
- تحديد مدخلات ومخرجات كل عملية، وتداخل هذه العمليات وتكاملها.
- تحديد آليات المراقبة، وضبط العمليات وقياس فعاليتها وكفاءتها.
- تحديد الموارد اللازمة لكل عملية.
- تحديد المسؤوليات والصلاحيات في كل عملية.
- تحديد المخاطر والفرص المؤثرة على كل عملية.
- تقييم العمليات بناء على المؤشرات المحددة لكل عملية لتحسينها.



الشكل (١)



قامت الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات لدعم نظام إدارة الجودة وتسير مر اقبتة وضبطه بالإجراءات التالية:

- إعداد أدلة وإجراءات وسجلات ونماذج تبين كيفية تنفيذ العمليات في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات والتي تم توثيقها.
- دعم العمليات بالمحافظة على المعلومات الموثقة، وتعميمها على المعنيين في الإدارة العامة.
- مراقبة وقياس أداء العمليات المخطط لها باستخدام أدوات القياس (الاستبيانات، مؤشرات الأداء).
- متابعة عمليات التنفيذ وتصحيح الإجراءات من خلال التحسين المستمر.

٥. القيادة والالتزام

٥.١ عام

إن قيادة الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات أخذت على عاتقها الالتزام بدعم وقيادة نظام إدارة الجودة بشكل مستدام من خلال تنفيذ الإجراءات التالية:

- أ. المتابعة الدقيقة لضمان فعالية نظام الإدارة: التقارير الدورية للأداء، تقارير التدقيق الداخلي، مراجعة الإدارة (الخ).
- ب. التأكد من إن سياسة الجودة وأهداف الجودة قد تم تحديدها بناء على طبيعة عمل الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات وتوجهاتها الاستراتيجية: (انظر سياسة الجودة بالبند (٥، ٢).
- ج. تكامل نظام إدارة الجودة مع كافة أعمال وأنشطة الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات.
- د. ترسيخ الثقافة المبنية على إدارة العمليات وتوقع المخاطر: حصر المخاطر بشكل دوري والتخطيط للتعامل معها وتقليل أثرها)
- هـ. التأكد من توفر الموارد اللازمة لنجاح عمل الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات توفير الموارد المالية والتقنية والمعرفية والبشرية)
- و. التأكد من تحقيق نظام الإدارة للنتائج المخطط لها.
- ز. مشاركة ودعم العاملين وتوجيههم للمساهمة في رفع كفاءة نظام الإدارة في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات (من خلال الاجتماعات واللقاءات وفرق العمل الخ).
- ح. ترسيخ التحسين كقيمة وثقافة من خلال خطط التحسين كالجودة والتميز وتحسين بيئة العمل والتطوير الخ).
- ط. أية أدوار قيادية أخرى تساهم في تطبيق ودعم نظام الجودة.

٥.٢ التركيز على العميل

تهتم قيادة الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات وتعطي أولوية خاصة لخدمة عملائها، ويتجلى ذلك من خلال:

- أ. معرفة احتياجات وتوقعات العملاء من خلال اللقاءات والزيارات المتكررة والاجتماعات فضلاً عن الاستبيانات واستطلاعات الرأي والاقتراحات
- ب. تقييم المخاطر والفرص التي تؤثر على سير العمليات و إيجاد البدائل والحلول.
- ج. تقييم رضا العملاء والعمل على رفع مستوى الرضا والاستجابة السريعة لشكاوى المتعاملين.

٥.٣ سياسة الجودة:

انطلاقاً من رؤية الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات إلى تحسين جودة الخدمات وتقديم الدعم لكافة الوحدات وتعزيز التواصل مع المستفيدين لتلبية الاحتياجات والتطلعات، تلتزم الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بتطبيق وتطوير نظام إدارة الجودة وفقاً لمتطلبات ISO 9001:2015 لضمان التميز في الأداء والتحسين المستمر.

وتأكيداً على تطبيق هذا النظام، فإن الإدارة تلتزم بالآتي:

التركيز على المستفيدين، نسعى جاهدين لتلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين بما في ذلك الطالبات وأعضاء هيئة التدريس والكادر الإداري والمستفيد الخارجي، وتعزيز التواصل الفعال لتقديم أعلى مستويات التعليم والخدمات في مختلف المجالات.

التحسين المستمر، تعزيز ثقافة التحسين المستمر لتحقيق كفاءة وفعالية نظام إدارة الجودة في تقديم الخدمات.

تطوير القدرات والكفاءات، الاستثمار في تطوير الكوادر البشرية لضمان تقديم الخدمات باحترافية عالية من خلال التدريب المستمر لتحقيق أعلى معايير الأداء.

إدارة المخاطر والفرص، تحديد وإدارة المخاطر والفرص لضمان استدامة الخدمات وتحقيق الأهداف التشغيلية للإدارة.

إدارة العلاقات، نسعى لبناء علاقات تعاونية وشراكات مجتمعية مع الجهات المعنية داخل الجامعة وخارجها.

المراجعة والتقييم، قياس الأداء بانتظام من خلال مراجعات دورية تضمن تحقيق الأهداف والتحسين المستمر.

يتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري لضمان توافقها مع أهداف الإدارة ورؤيتها الاستراتيجية، كما يلتزم جميع منسوبي الإدارة بتطبيق هذه السياسة لضمان تحقيق الجودة والتميز المؤسسي.

نشر سياسة الجودة واعتمادها وترجمتها باللغة الإنجليزية

قامت قيادة الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بنشر وإتاحة سياسة الجودة من خلال:

- أ. توثيق السياسة واعتمادها من مديرة الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات
- ب. نشر سياسة الجودة من خلال كافة القنوات المتاحة والمعتمدة بالإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات مع توضيح المفاهيم المنبثقة عنها من أجل العمل بها.
- ج. توفير سياسة الجودة للأطراف المعنية حيثما كان ذلك مناسباً.

النشاط / الإجراء	الهدف	الفئة المستهدفة	المسؤول	الجدول الزمني
اعتماد وتوقيع السياسة	التوثيق الرسمي	الإدارة العليا	المدير العام	الأسبوع الأول
ترجمة السياسة لـ اللغة الإنجليزية	تلبية احتياج المستفيدين	المستفيدين الغير ناطقات للغة العربية	وحدة الجودة	الأسبوع الثاني
ورش عمل للتوعية بسياسة الجودة	شرح بنود السياسة وأهدافها	منسوبات الإدارة	الخدمات المساندة	الأسبوع الثالث
النشر بالموقع الالكتروني - بريد الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات - التواصل الداخلي	نشر ثقافة الجودة وإتاحة الاطلاع على البنود باستمرار	لأصحاب المصلحة والموردين	وحدة الجودة	الأسبوع الرابع
اللوحات الاعلانية وشاشات العرض		جميع المنسوبات في المدينة الجامعية والزوار	الخدمات المساندة	
المراجعة الدورية للسياسة لضمان ملاءمتها	قياس فعالية السياسة وملائمتها ومدى الالتزام	جميع المنسوبات	وحدة الجودة	ربع سنوي

٥.٤ تحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية:

- أ. قامت قيادة الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بتحديد الأدوار الوظيفية والمسؤوليات والصلاحيات من خلال هيكل تنظيمي واضح ومعتمد (مرفق) وتوصيفات وظيفية وجدول صلاحيات تنظيمية معتمدة.
- ب. تقوم قيادة الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بالتحقق دورياً من فاعلية الهيكل الإداري وجدول الصلاحيات في تحقيق سياسة وأهداف الجودة وإدارة أية تغييرات قد تؤثر على نظام الجودة.



٦. التخطيط

قامت الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات ممثلة بإدارتها العليا بتحديد أهداف الخطة التشغيلية والمنبثقة من خطة الجامعة الاستراتيجية ومتضمنة أيضاً لأهداف الجودة التي تسعى الإدارة لتحقيقها، ووضع المعايير لقياس الأداء وتحليل البيئة الداخلية والخارجية وذلك لتوجيه الجهود والموارد وتحقيق أعلى مستوى من الكفاءة والفعالية في أداء المهام.

٦.١ الإجراءات المتبعة لتحديد المخاطر والفرص في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات:

من خلال تحديد المؤثرات الداخلية والخارجية التي تؤثر على الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات، بالإضافة إلى تحديد الأطراف المعنية بالإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات، فإن قيادة الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات تراجع بشكل دوري المخاطر والفرص المؤثرة على توجهات وعمليات الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات وذلك من أجل:

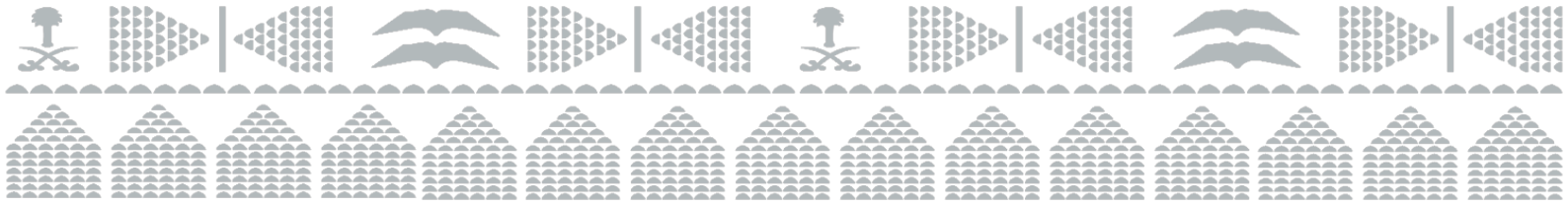
- أ. ضمان أن نظام إدارة الجودة قد حقق النتائج المرجوة
- ب. تعظيم الفرص واستثمارها
- ج. تقليل الآثار السلبية للمخاطر
- د. تحقيق التحسين المستمر.

قامت قيادة الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات لمواجهة المخاطر بما يلي:

- أ. وضع إجراءات العمل الممنهجة والخطط الكفيلة بالتعامل مع المخاطر المحتملة.
- ب. إدراج هذه الخطط ضمن الإجراءات والأنشطة في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات ضمن نظام إدارة متكامل وشامل.
- ج. تقييم مدى فعالية هذه الأفعال المتبعة لمواجهة المخاطر بشكل دوري.

٦.٢ أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها:

- **التحسين والتطوير:** تقديم التوصيات والمبادرات والاقتراحات التحسينية والتطويرية فيما يعزز جودة الأداء الإداري والأكاديمي في مدينة الملك عبد الله للطالبات
- **جودة الخدمة ورضا المستفيدين:** تقديم الدعم التشغيلي والتنظيمي للخدمات داخل مدينة الملك عبد الله للطالبات، متابعة رضا المستفيدين وقياس الانطباع العام على مستوى الخدمات المقدمة.
- **تعزيز كفاءة الأداء:** المراجعة الدورية لنظام إدارة الجودة والتأكد من فاعلية تطبيقه وتوفير متطلبات الاعتمادات الأكاديمية والمؤسسية بالتنسيق مع عمادة التطوير والجودة.
- تحديث الأدلة التنظيمية والإجرائية الخاصة بالإدارة بالتنسيق مع عمادة التطوير والجودة.
- **تعزيز الكفاءة التشغيلية والاستجابة السريعة:** الإسهام في أتمتة الإجراءات وتفعيل الأنظمة الرقمية الداعمة لأعمال الإدارة وتطوير أدوات وآليات تقديم الخدمة بالتنسيق مع عمادة تقنية المعلومات.
- **التدريب والتطوير:** التدريب المستمر للكوادر البشرية لرفع كفاءة الأداء وتقديم الخدمات باحترافية.
- المشاركة في تحديث أدلة الوصف الوظيفي لكافة وظائف الإدارة بالتنسيق مع الإدارة العامة للموارد البشرية
- **تحقيق أعلى المعايير البنيوية والصحية والتنظيمية:** من خلال متابعة جودة البيئة الجامعية داخل مدينة الملك عبد الله للطالبات والتحقق من معايير السلامة والصحة المهنية في جميع المرافق ومتابعة توفرها.
- **تقديم خدمات الدعم اللوجستي والإداري** للفعاليات والاجتماعات والبرامج التعليمية والثقافية المقامة داخل المدينة والمشاركة في تنظيمها. الإشراف على تنظيم جداول الاجتماعات والزيارات الرسمية داخل المدينة الجامعية.



٦,٣ التخطيط للتغيرات

تتعامل الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات مع عملية التغيير في نظام إدارة الجودة من خلال:

- تحديد الحاجة الحقيقية للتغيير ومدى أثارها المحتملة على العملية التشغيلية.
- مدى توفر الموارد اللازمة للتغيير.
- تحديد المسؤوليات والصلاحيات لإدارة عملية التغيير.

٧. الدعم

٧,١ الموارد

قامت الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات ممثلة بإدارتها العليا بتحديد وتوفير الموارد اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة وتحسينه، من خلال:

- الأخذ في الاعتبار كفاية الموارد الداخلية في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات والقيود التي من الممكن أن تؤثر في توفير تلك الموارد.
- تحديد الموارد المطلوبة من المزودين الخارجيين.

الموارد البشرية في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات:

تسعى الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات إلى استقطاب الكفاءات المتميزة وبناء فريق عمل عالي الأداء، يتوافق مع معايير الجودة والتشغيل، وذلك من خلال تحديث أدلة الوصف الوظيفي لضمان الدقة في تحديد المؤهلات المطلوبة والجدارات العامة والخاصة لجميع الوظائف (الإشرافية، الإدارية، والفنية).

الإمكانات المادية:

تتوفر في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بنية تحتية قوية تضمن تنفيذ جميع عملياتها الفنية والإدارية وتقديم الخدمات بجودة عالية وتشمل:

البنية التحتية في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات:

- مقر الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات المبني الإداري رقم ٤١٨ في مدينة الملك عبد الله للطالبات في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض والمجهز بأحدث التجهيزات والمعدات والتقنيات.
- الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي الخاصة بالإدارة، والمنصات ذات الصلة.
- مراكز الاتصال والاستجابة الفورية لخدمة المستفيدين (الخط الساخن ومكاتب الاستعلامات).

البيئة العامة لتشغيل العمليات

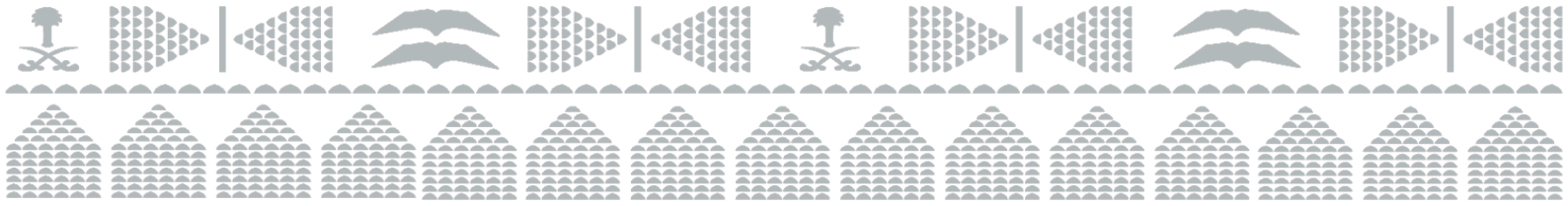
يتم تنفيذ عمليات الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات ضمن بيئة عمل تتميز بأنها:

- توفير بيئة عمل جاذبة ومحفزة، وتوفير الاحتياجات اللازمة.

موارد المراقبة والقياس اللازمة

تقوم الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بتحديد موارد المراقبة والقياسات اللازمة لتوثيق الشواهد على مطابقة الخدمات والمنتجات للمتطلبات المحددة.





إدارة المعرفة

يتم إدارة وتداول المعارف التنظيمية والفنية في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات من خلال:

- قنوات التواصل المعتمدة بالإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات ومن خلال اللقاءات وورش العمل وفرق العمل المشكلة لأداء المهام وتنفيذ المبادرات.
- تأهيل القيادات في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات وعمليات الدوران الوظيفي داخل الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات
- نقل المعرفة إلى العاملين الجدد من خلال برامج التدريب على رأس العمل.
- وجود مصادر للبيانات المفتوحة والمتاحة للمستفيدين داخليا وخارجيا والمراجع ذات العلاقة بعمليات التشغيل والعمليات المساندة

يتكون المخزون المعرفي للإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات من نوعين للمصادر، هما:

المصادر الداخلية

- أدلة العمل والإجراءات الفنية والإدارية والتي تعتبر ملكية فكرية خاصة بالإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات
- الخبرات العملية للعاملين في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات.
- الدروس المستفادة من حلقات النقاش واللقاءات والعروض الدورية للعاملين.

المصادر الخارجية

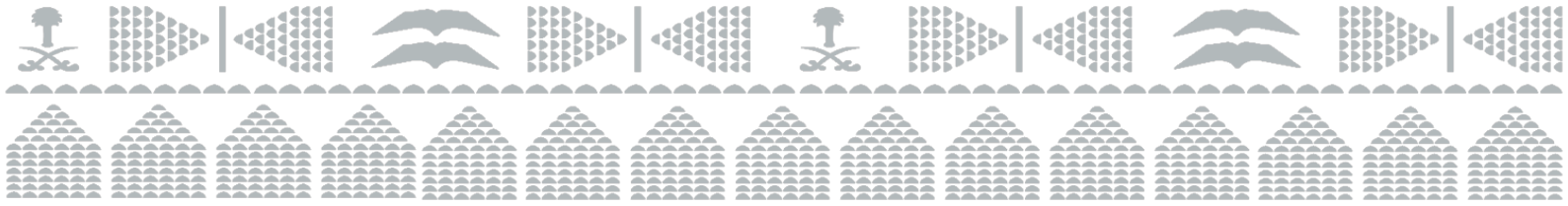
- المعايير والمواصفات القياسية المحلية والعالمية (المواصفة الدولية لنظام إدارة الجودة للأيزو ٩٠٠١:٢٠١٥).
- المؤتمرات والمنتديات.
- التغذية الراجعة من الجهات ذات العلاقة.

٧,٢ الجدارات

تقوم الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات للتحقق من جدارة وكفاءة العاملين في مواقعهم بما يلي:

- أ. تحديد الكفاءات والجدارات المطلوبة لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بعمليات التشغيل والعمليات المساندة والعمليات ذات العلاقة بنطاق عمل الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات من خلال توثيقها ببطاقات الوصف الوظيفي.
- ب. تغطية الاحتياجات التدريبية للعاملين من خلال المشاركة في الدورات التدريبية من خلال الترشيح للدورات التدريبية التي توفرها الإدارة العامة للموارد البشرية ومركز تطوير المهارات.
- ج. تحديد الاحتياج من الكوادر البشرية واستقطاب الكفاءات منهم للعمل في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات حسب اللوائح المعمول بها نظاماً.
- د. حفظ السجلات التي تتعلق بجدارة العاملين ومؤهلاتهم وخبراتهم لاستخدامها في التخطيط لتأمين الكفاءات اللازمة بشكل مستمر وعند الطلب.





٧.٣ التوعية

تحرص قيادة الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات على توعية العاملين من خلال ورش عمل توعوية، واجتماعات دورية، واجتماع مراجعة الإدارة، والتي تعمل على نشر سياسة الجودة والتخطيط لتحقيق أهدافها، ومدى مساهمة العاملين كافة في رفع كفاءة الأداء والتحسين المستمر في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات.

٧.٤ التواصل الداخلي والخارجي

قامت الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بتحديد احتياجات التواصل الداخلي والخارجي من خلال تحديد الجهات المعنية وآليات التواصل والأوقات المحددة لذلك مع تحديد المسؤوليات والموارد اللازمة لذلك.

٧.٥ المعلومات الموثقة في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات

عام

يتضمن نظام إدارة الجودة في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات جميع المعلومات والوثائق التي تؤثر في أداء الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات وتسهم في التحسين المستمر (سياسة الجودة، الإجراءات، السجلات، تعليمات العمل، الوثائق الخارجية... الخ)

إنشاء وتحديث الوثائق في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات

- خلال إنشاء الوثائق في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات، يتم تعريفها وتمييزها من خلال نظام ترميز معتمد من إدارة الجودة في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات.
- يتم الاحتفاظ بالوثائق إلكترونياً بالإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات
- يتم مراجعة الوثائق من قبل مالكي الوثائق واعتمادها من الإدارة العليا بالإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات.

ضبط المعلومات الموثقة في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات

- تقوم إدارة الجودة بالإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات برفع الوثائق بعد اعتمادها على الرابط الإلكتروني المعتمد للإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات
- يتم ضبط المعلومات الموثقة في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات حسب الإجراءات المتبع والمُعتمد في التحكم في المعلومات الموثقة
- جميع الإدارات والوحدات في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات مسئولة عن الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة الخاصة بالعمليات ذات العلاقة وأية وثائق تؤثر في نظام إدارة الجودة



٨. التشغيل

تسعى الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات لرفع كفاءة الأداء التشغيلي من خلال دليل الإجراءات، وذلك لتوحيد المرجعيات الإجرائية للعمليات الرئيسية الخاصة لكل (إدارة - قسم - وحدة) تابعة لمكتب المدير العام.

٨,١ تخطيط وضبط عمليات التشغيل

تتم إدارة العمليات التشغيلية وتقديم الخدمات من خلال مجموعة من الإجراءات التنظيمية المتمثلة في الآتي:

- وجود إجراءات مخططة ومتسلسلة تبدأ من تحديد متطلبات العملاء والجهات الخارجية.
- التحقق من توفر كافة الموارد اللازمة لتنفيذ عمليات التشغيل وتقديم الخدمات.
- الاحتفاظ بكافة الوثائق المتعلقة بعمليات التشغيل ضمن المدة المقررة للتحقق من مدى فعاليتها والعمل على تحسينها.
- اتخاذ الإجراءات اللازمة عند حدوث أية تغييرات لضمان عدم حدوث أية آثار غير مرغوبة قد تؤثر على عمليات التشغيل أو على رضا المتعاملين أو الشركات ذات العلاقة.
- يتم التخطيط المسبق للعمليات التي تنفذ عن طريق مزود خارجي وذلك مع الجهة المزودة لتحديد المتطلبات والإطار العام، ويتم ضبط ومراقبة تلك العمليات من قبل الإدارات ذات العلاقة.

٨,٢ متطلبات المنتجات والخدمات

التواصل مع العملاء والجهات الخرجية

يتم التواصل مع العملاء والجهات الخارجية من أجل:

- تحديد متطلبات المنتج والخدمات
- استلام الطلبات والتغيرات وتحديد كيفية التعامل مع تلك التغيرات
- استقبال أية ملاحظات أو شكاوى أو اقتراحات حول المنتج أو الخدمات المقدمة
- توضيح تعليمات المحافظة على ممتلكات العملاء
- الاتفاق على أية متطلبات إضافية احترازية لمواجهة أية عوائق أو عقبات.

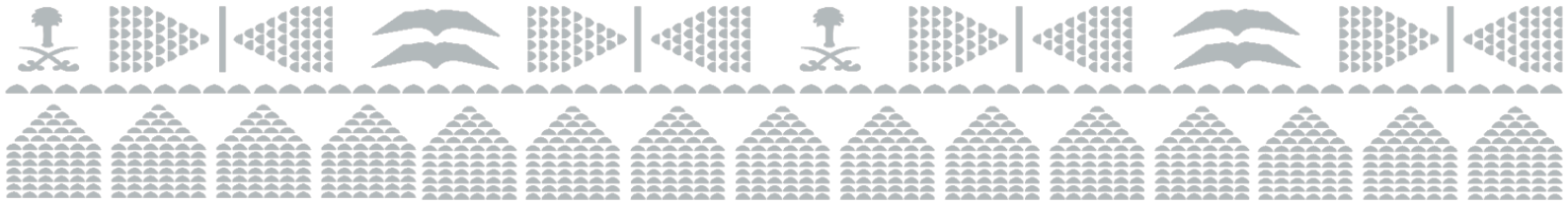
تحديد متطلبات المنتجات والخدمات

تقوم الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بتحديد متطلبات المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء ويتم التأكد من أن:

- متطلبات المنتجات والخدمات تم تعريفها بحيث تشمل المتطلبات القانونية والتشريعية ذات العلاقة والمتطلبات المعمول بها في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات
- قدرة الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات على تلبية الاستحقاقات والمطالبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات المقدمة.

مراجعة متطلبات المنتج والخدمات

- تقوم الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بمراجعة كافة المتطلبات المتعلقة بالمنتجات والخدمات قبل تقديمها، وتشمل هذه المتطلبات:
- احتياجات العملاء والجهات الخارجية المتفق عليها.
- أية متطلبات ضرورية لتنفيذ عمليات التشغيل حتى وأن لم يتم ذكرها في الاتفاقيات والتفاهات.
- المتطلبات ذات الصلة بأنظمة الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات وسياساتها.



- المتطلبات القانونية مثل لوائح الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات الداخلية ولوائح الجامعة والأنظمة الحكومية).
- أية تغييرات على ما تم الاتفاق عليه، وكيفية ترتيبها.
- تحتفظ الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بكافة الوثائق المتعلقة بمراجعة متطلبات المنتجات والخدمات وكل ما يستجد من متطلبات

التغييرات على متطلبات المنتجات والخدمات

عندما يتم إحداث أي تغيير على متطلبات المنتج أو الخدمات، يتم التحقق من وصول الوثائق ذات العلاقة إلى الأشخاص المعنيين من خلال التنسيق بين الإدارات ذات العلاقة.

٨,٣ تصميم وتطوير المنتجات والخدمات:

- تم استثناء هذا البند حسب بند ٤.٣ من هذا الدليل.

٨,٤ ضبط العمليات والخدمات والمنتجات التي تتم من خلال مزودين خارجيين:

عام

- تستعين الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بمزودين خارجيين لتنفيذ بعض الخدمات المساندة مثل عمليات التدريب والخدمات الاستشارية والصيانة وغيرها.
- تهتم الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بتطبيق الضوابط ومعايير قبول الأعمال المنفذة من مزودين خارجيين وفق المنصوص عليه نظاماً في نظام المنافسات الصادر عن وزارة المالية والأنظمة المعمول بها في إدارة المشتريات والإدارة المالية بالجامعة ويتم تحديدها والاتفاق عليها من خلال العقود والاتفاقيات.
- يتم تقييم الجهات الخارجية بشكل دوري من خلال المعايير المتفق عليها.
- يتم الاستفادة من تقييمات الأداء في العمليات التالية كدروس مستفادة ضمن مدخلاتها.

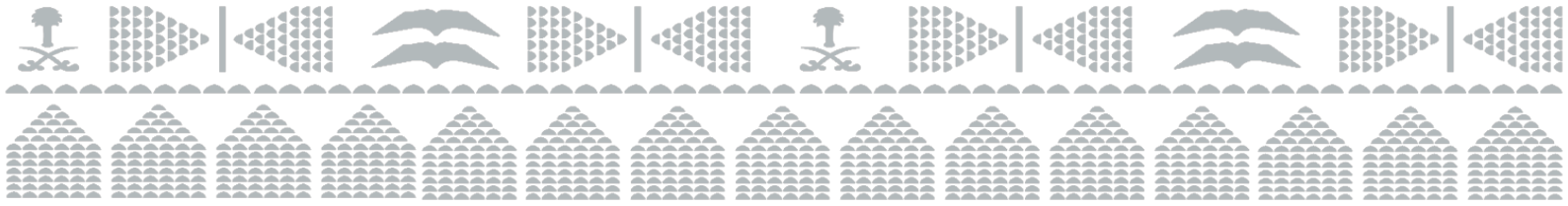
ضوابط تقييم المزودين الخارجيين:

تقوم الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بالتحقق من أن الخدمات المقدمة من الجهات الخارجية تتوافق مع متطلبات نظام الجودة في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات، من خلال تحديد ضوابط القبول (سواء للمزود الخارجي أو للخدمة التي يقدمها).

المعلومات اللازمة عن المزودين الخارجيين:

- تقوم الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بتحديد المتطلبات والشروط قبل الاتصال بالمزود الخارجي.
- يتم التواصل مع المزودين الخارجيين للتحقق من قدرتهم على تقديم الخدمات المطلوبة، ويتم التحقق من كفاءة المزودين الخارجيين وقدرتهم على توفير الأدوات والموارد لإنجاز الأعمال ضمن شروط الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات ومتطلباتها.





٨.٥ تقديم المنتج والخدمات

ضبط الأنشطة المتعلقة بتقديم المنتجات والخدمات

تقوم الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بتخطيط وتنفيذ عمليات تقديم المنتجات والخدمات تحت شروط محددة تتمثل في الآتي:

- أ. إتاحة المعلومات الموثقة التي تحدد مميزات وخصائص المنتجات والخدمات والعمليات المنفذة وكذلك النتائج المرجوة.
- ب. إتاحة واستخدام موارد المراقبة والقياس المناسبة.
- ج. تطبيق أنشطة المراقبة والقياس للتحقق من مدى تحقيق معايير القبول.
- د. توفير البنية التحتية وبيئة التشغيل المناسبة لتنفيذ عمليات التشغيل بما يضمن مطابقة المنتج والخدمات
- هـ. تعيين الكفاءات المطلوبة لعمليات التشغيل وتقديم الخدمات
- و. تطبيق الإجراءات المناسبة لمنع الأخطاء البشرية وذلك عن طريق التدريب المستمر وإتاحة تعليمات العمل وأدله التشغيل.

الممتلكات الخاصة بالعملاء والمزودين الخرجين

يتم الحفاظ على بيانات العملاء بالإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات وتأمينها من الضياع والفقد باعتبارها من ممتلكات العملاء والمزودين

أنشطة ما بعد التسليم

يتم تطبيق هذا البند على خدمات حفظ معلومات وبيانات المستفيدين.
تقوم الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بالأخذ في الاعتبار النقاط التالية عند تحديد أنشطة ما بعد تنفيذ الخدمات.

ضبط التغييرات

لدى إحداث أي تغييرات في الخدمات المقدمة يتم ضبط هذا التغيير من خلال التنسيق بين الإدارات ذات العلاقة، ويتم الاحتفاظ بالوثائق المطلوبة لذلك.

٨,٦ إطلاق المنتجات والخدمات بالإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات

يتم الإطلاق والموافقة على المنتجات والخدمات المختلفة حسب نوع الإجراء وذلك من خلال الأشخاص المفوضين ويتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة التي تدل على الآتي:

- مطابقة المتطلبات مع المعايير المعتمدة
- القدرة على تتبع الأشخاص الذين أجازوا إطلاق تلك المنتجات أو الخدمات

٨,٧ التحكم في المخرجات غير المطابقة صحيح

- يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة للتحكم في المخرجات غير المطابقة للمواصفات المحددة لمنع تأثير النتائج على العميل حتى ولو بغیر قصد ويتم التعامل مع هذه الحالات غير المطابقة طبقاً لإجراء ضبط حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية لها
- يتم الاحتفاظ بالوثائق التي تبين نوع الخدمات غير المطابقة وكيفية التعامل معها لتقليل أثرها، مع تحديد الشخص المخول بالتعامل مع هذه الحالات.



٩. تقييم الأداء

٩,١ المراقبة والقياس والتقييم:

عام

تقوم الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات لغايات المراقبة والقياس بتحديد ما يلي:

- النقاط الرئيسية في النظام والمطلوب قياسها على سبيل المثال نسب إنجاز أهداف الجودة، رضا العاملين والمكلفين والجهات الخارجية، تقييم أداء الشركاء والمزودين الخارجيين، مؤشرات أداء العمليات، حالات عدم المطابقة.
- آليات وأدوات القياس الفعالة (الاستبانات - التقارير نصف السنوية والسنوية - اللقاءات المخصصة للقياس والتقييم التدقيق الداخلي والخارجي).
- تحليل البيانات الناتجة عن الاستبانات بطريقة التحليل الوصفي بحساب التكرار والنسب المؤية، وكذلك البيانات الناتجة عن التقارير باستخدام مؤشرات الأداء **Kpis** ومقارنة الناتج الفعلي بالمستهدفات وتحديد أسباب الفجوات، واستخراج نقاط القوة والضعف وتحويل النقاط المستخرجة إلى "إجراءات تصحيحية" وتبسيط الضوء على الفرص واستغلالها وصياغة التوصيات.
- دورية القياس والتقييم تحدد من قبل مالك العملية وحسب الأهمية.

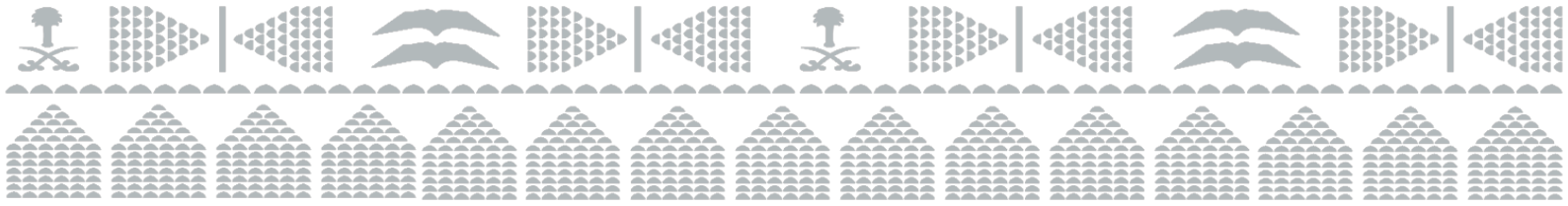
رضا العملاء

تقوم الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بجمع البيانات الخاصة باستجابة العملاء والمستفيدين وذلك للتعرف على مدى تحقيق المتطلبات، كما تقوم كذلك بتجميع استبيانات رضا العملاء فيما يخص المنتجات والخدمات المقدمة ومتابعة الشكاوى ودراسة أسبابها وتحديد أسلوب معالجتها وتلافيها.

التحليل والتقييم

يتم استخدام البيانات الناتجة من الاستبانات واللقاءات وتحليلها بطريقة منهجية استنادا إلى قواعد دراسات المسح الإحصائي وذلك بهدف تقييم:

- مدى مطابقة المنتجات والخدمات
- مدى رضا العملاء والجهات الخارجية المستفيدة..
- مدى فعالية نظام إدارة الجودة مؤشرات أداء العمليات، حالات عدم المطابقة.
- مدى تحقيق الأهداف الاستراتيجية المخطط لها.
- مدى فعالية الإجراءات المتخذة لمواجهة المخاطر المحتملة.
- أداء المزودين الخارجيين
- مدى الحاجة للتطوير والتحسين.



٩,٢ التدقيق الداخلي

٩,٢,١ يتم إجراء التدقيق الداخلي في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات على فترات مخططة وفق الإجراء الموثق والمعتمد لهذا الغرض بهدف معرفة:

- مدى مطابقة نظام الإدارة للمعايير والمتطلبات سواء متطلبات الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات أو الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات أو ما يتعلق بمواصفة الأيزو ٩٠٠١:٢٠١٥
- مدى فعالية الإجراءات المطبقة في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات.

٩,٢,٢ تشتمل خطة التدقيق الداخلي على العناصر التالية:

- تحديد أهداف ونطاق التدقيق والمعايير المطلوب مراجعتها.
- تحديد المدققين الداخليين المؤهلين لضمان الموضوعية والحيادية.
- إرسال تقارير التدقيق للجهات ذات العلاقة للتحسين والتطوير.
- اتخاذ إجراءات التصحيح فورا ودون تأخير مع متابعة الأفعال التصحيحية لمعالجة حالات عدم المطابقة من جذورها.
- الاحتفاظ بوثائق التدقيق الأغراض القياس والتقييم والمراجعة الإدارية.
-

٩,٣ مراجعة الإدارة العليا

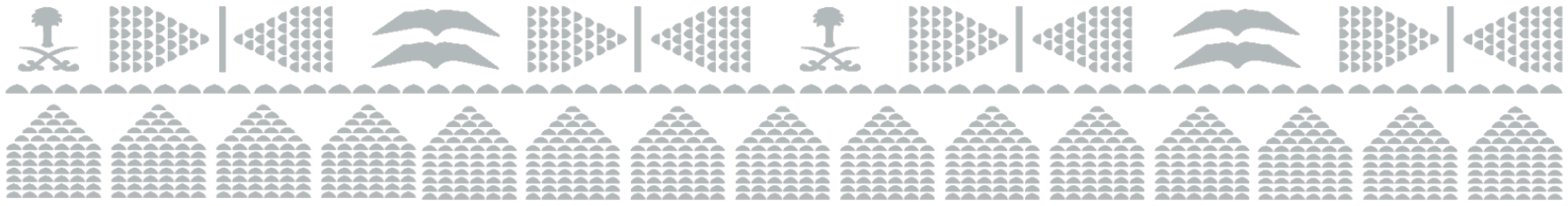
عام

تقوم الإدارة العليا بالإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات بمراجعة نظام إدارة الجودة في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات على فترات مخططة وفق الإجراء الموثق والمعتمد لذلك للتحقق من استدامة وفعالية النظام ومدى موافقته مع التوجهات الاستراتيجية للإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات

مدخلات مراجعة الإدارة

- أ. حالة الإجراءات المتخذة في المراجعة السابقة (ما تم إغلاقه وما لم يتم).
- ب. أية تغييرات في المؤثرات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة
- ج. المعلومات ذات الصلة بأداء الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات والاتجاهات السلبية أو الإيجابية في المجالات التالية:
 - رضا العملاء والجهات ذات العلاقة، بالإضافة للتغذية الراجعة من الأطراف المعنية بالإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات (كقيادة الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات).
 - مدى تحقيق الأهداف
 - قياس أداء العمليات ومدى مطابقة المنتج والخدمات للمتطلبات.
 - حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية.
 - نتائج التدقيق الداخلي.
 - تقييم أداء المزودين الخارجيين.





- مدى كفاية الموارد.
- فعالية الإجراءات المتخذة لمواجهة المخاطر وتعظيم الفرص.
- الفرص الممكنة للتحسين من خلال الاقتراحات والملاحظات من العاملين والمتعاملين والأطراف المعنية).

مخرجات مراجعة الإدارة

الضمان نجاح مراجعة الإدارة، تتخذ الإدارة العليا بالإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات في اجتماعها قرارات وإجراءات تتعلق بما يلي:

- أ. الفرص الممكنة للتحسين والتطوير.
- ب. تغييرات مهمة في نظام الإدارة
- ج. توفير الموارد المختلفة واللازمة لتنفيذ العمليات.

١٠ التحسين والتطوير

١٠.١ عام

تحرص الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات على تحديد فرص التحسين والتطوير الكفيلة بتحسين العمليات ورفع رضا العملاء، وتشمل هذه الفرص:

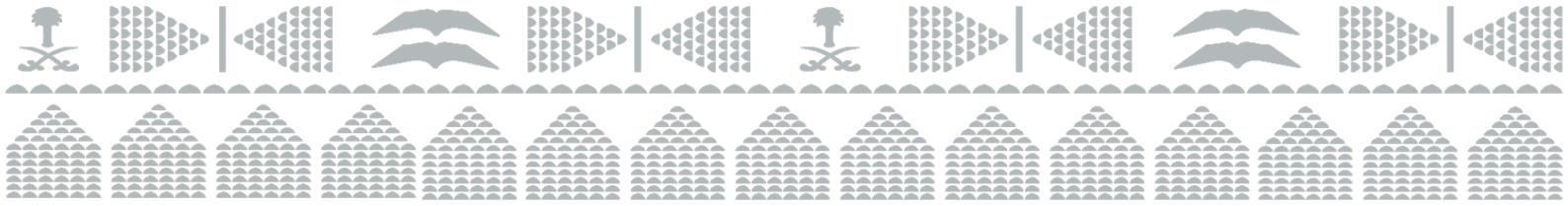
- أ. تحسين المنتجات والخدمات بما يلي المتطلبات الحالية من خلال استطلاعات الرأي للمستفيد الداخلي والخارجي.
- ب. متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية الموثقة في سجل حالات عدم المطابقة.
- ج. صياغة مؤشرات أداء KPIs فعالة وربطها بخطة التحسين والعمل على مواجهة التحديات المؤثرة على كفاءة الأداء.
- د. رفع كفاءة نظام إدارة الجودة لتحقيق الأهداف وتلبية المتطلبات.

١٠.٢ حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية

عند حدوث حالة عدم مطابقة في أي موقع أو نشاط في الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات يتم اتخاذ الإجراءات الآتية:

- قيام الجهة المعنية بالتفاعل السريع مع الحالة لتصحيحها والسيطرة عليها لتقليل أثارها، مع دراسة العواقب المترتبة على هذه الحالة.
- قيام الجهة المعنية بالتنسيق مع ممثل الإدارة باتخاذ إجراءات من شأنها ضمان عدم تكرار الحالة في أي مكان من الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات مثل:
- تحليل الحالة ودراستها بعمق.
- تحديد الأسباب التي أدت لحدوثها
- دراسة مدى وجود حالات عدم مطابقة مشابهة أو توقع حدوث مثيلاتها.
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية وتنفيذها بالسرعة الممكنة.
- تقييم الإجراءات التصحيحية ومدى فاعليتها في معالجة الحالة.
- مراجعة جداول المخاطر والفرص التي تم التخطيط لها على ضوء حالات عدم المطابقة.
- إحداث تغييرات في نظام إدارة الجودة لمنع وتقليل حالات عدم المطابقة إذا تطلب الأمر ذلك.





يتم الاحتفاظ بمعلومات موثقة عن:

أ. حالة عدم المطابقة من حيث طبيعتها وما هي الأفعال التصحيحية المتخذة حيالها.

ب. النتائج المترتبة على هذه الأفعال.

١٠,٣ التحسين المستمر

تحرص الإدارة العامة لمدينة الملك عبد الله للطالبات على القيام بالإجراءات التالية:

- التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة ومدى قوته وثباته ومطابقته للمتطلبات.
- الاستناد في عملية التحسين على التغذية الراجعة ونتائج التقييم والتحليل للنظام لتحديد مدى الحاجة للتغيير وتصحيح المسار نحو تحقيق الأهداف المرجوة من نظام إدارة الجودة.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

