

دليل الجودة

الهيئة المصرية لسلامة

الملاحة البحرية

ضبط الوثائق

اسم الوثيقة :
رقم الإصدار :
رقم النسخة :
تاريخ الإصدار :

م	الاسم	الوظيفة	التوقيع
الإعداد		ممثل الإدارة	
اد			
المراجعة			

التوزيع

رقم النسخة	الإدارة/النشاط	المستلم	التوقيع	تاريخ الاستلام

التعديلات

م	تاريخ التعديل	مكان التعديل	سبب التعديل	ملخص التعديل	المراجعة

وزارة النقل
قطاع النقل البحري
الهيئة المصرية
لسلامة الملاحة البحرية

دليل الجودة
وثيقة مراقبة

١. عام

١.١ الهدف

يهدف هذا الدليل إلى وضع الملامح الرئيسية لمنظومة إدارة الجودة وما يرتبط بها من عناصر ومكونات والتي تطبق في مجالات التدريب والإجازة والشهادات والكفاءة ونظام الامتحانات داخل نطاق الإدارة والسلطة البحرية لجمهورية مصر العربية والتي تتمثل في الهيئة المصرية لسلامة الملاحة البحرية .
وهو يحدد المتطلبات التي تستهدف تحقيق رضا المتعاملين مع الهيئة في تلك المجالات عن طريق تقديم خدماتها التي تتوافق مع متطلباتهم وتطلعاتهم المستقبلية من خلال تطبيق المنظومة (منظومة إدارة الجودة) والتحسين المستمر فيها ومنع مسببات عدم التطابق مع المتطلبات.

كما يهدف إلى التأكيد أن متطلبات عملاء الهيئة يتم تحديدها جيداً من خلال العمليات داخل مكونات المنظومة.
ويعتبر هذا الدليل وثيقة مراقبة واجبة الإلتباع وأن ما جاء به أو أشار إليه من أحكام واجبة الإلتزام من قبل جميع المسؤولين الذين ترتبط مسؤولياتهم بتنفيذ الإجراءات.

٢.١ مجال التطبيق

يطبق دليل الجودة على جميع الخدمات المقدمة من الهيئة المصرية لسلامة الملاحة البحرية والخاصة بعمليات التدريب والإجازة والشهادات والكفاءة ونظام الامتحانات والتوافق مع STCW وتعديلاتها .

٣.١ نظام الجودة

يحتوي دليل الجودة على المواصفات والخصائص لمنظومة إدارة الجودة لتوضيح مقدرتها على استيفاء متطلبات العملاء من الخدمات المقدمة، وعمليات تقييم ومراجعة هذه المقدره من خلال عمليات المراجعة والتقييم سواء تقييم ذاتي من عناصر داخلية بالهيئة أو من خلال تقييم مستقل بواسطة جهات خارجية معتمدة أو ذات مصلحة وتعتبر متطلبات منظومة إدارة الجودة هي جزء أساسي ومكمل لمعايير الجودة الواردة بالمعاهدة STCW/ 78 .
كذلك فإن دليل الجودة وما يرتبط به من وثائق تمثل منظومة إدارة الجودة يعتبران مع الإرشادات الواردة بوثيقة ISO 9004 هم بمثابة وثائق استرشادية لتحسين الأداء .

٤.١ الاستثناءات المسموحة من التطبيق

تستوفى منظومة إدارة الجودة وتغطي جميع متطلبات بنود المواصفة أيزو ٢٠٠٨/٩٠٠١ عدا :
البند ٣-٧ بالتصميم والتطوير .

وزارة النقل
قطاع النقل البحرى
الهيئة المصرية
لسلامة الملاحة البحرية

دليل الجودة
وثيقة مراقبة

نظرا لطبيعة الخدمة التي تقدمها الهيئة والتي تتدرج فى نطاق المنظومة يتم تنفيذها طبقا لمواصفات محددة من خلال مواصفات قياسية دولية ومعاهدات خارجية لذلك لا يتم تنفيذ اى عمليات من قبل الهيئة ترقى لمستوى التصميم مما يقتضى استثناء هذا البند من التطبيق .

- البند ٦-٧ ضبط أجهزة القياس والمراقبة .

لا توجد بالهيئة أجهزة قياس تستلزم وضع اجراءات للضبط او المعايرة لذا يقتضى الامر استثناء هذا البند من التطبيق .

٢ - الهيئة المصرية لسلامة الملاحة البحرية

١-٢ نبذة تاريخية عن الهيئة المصرية لسلامة الملاحة البحرية

بناء على قرار رئيس الجمهورية رقم ٣٩٩ لسنة ٢٠٠٤ بتغيير اسم (مصلحة الموانى والمناثر) الى الهيئة المصرية لسلامة الملاحة البحرية وهى تعتبر من أقدم المصالح الحكومية فى الدولة إذ يرجع تاريخ إنشاؤها الى عام ١٨٣٠ حيث أنشئ مجلس للإشراف على ميناء الإسكندرية تم إعداده لاستقبال السفن الكبيرة .

◇ فى عام ١٨٧٠ أنشئت بوزارة الداخلية إدارة خاصة لهذا الغرض .

◇ فى عام ١٨٨٠ نقلت تبعيتها الى وزارة الأشغال .

◇ فى عام ١٨٨٤ أنشئت بوزارة المالية مصلحة سميت " مصلحة الليمانات والفنارات " وكانت تشرف على الميناء الداخلى بالاسكندرية .

◇ فى عام ١٩٠٥ ضم الميناء الداخلى وأصبحت السلطة تختص بالإشراف على موانى : (الاسكندرية - السويس - بورسعيد - دمياط - رشيد) وكذلك تشرف على مناثر البحرين الاحمر والمتوسط .

◇ فى عام ١٩٠٦ أنشئت بالمصلحة إدارة الشؤون الهندسية .

◇ فى عام ١٩١٩ أنشئت وزارة المواصلات وتبعتها المصلحة بأسم " مصلحة الموانى والمناثر " .

◇ فى عام ١٩٥٤ نقلت تبعية المصلحة الى وزارة الحربية ثم وزارة الانتاج الحربى ثم عادت الى وزارة الحربية .

◇ فى عام ١٩٦٧ صدر قرار جمهورى رقم ٢٠٦٢ لسنة ١٩٦٧ بنقل تبعية مصلحة الموانى والمناثر الى وزارة النقل .

◇ فى عام ١٩٧١ صدر قرار جمهورى رقم ٢٤٢٠ لسنة ١٩٧١ بشأن تنظيم الجهاز الحكومى بالدولة متضمنا تبعية مصلحة الموانى والمناثر الى وزارة النقل البحرى وحاليا تابعة لوزارة النقل .

٢-٢ وتختص الهيئة بالآتى :

١. تنظيم وادارة سلامة الملاحة البحرية بما يكفل تنفيذ الاتفاقيات الدولية المنضمة اليها الدولة والقوانين والقرارات المنظمة لها الصادره فى شأن السلامه البحرية المتعلقة بأمن السفن وسلامة ابحارها فى المياه الاقليميه والمنطقة الاقتصادية والموانى المصرية غير التابعة لهيئات الموانى .
٢. تمثيل الدوله فى المنظمات البحرية المعنية بالسلامه البحرية .

٣. تبادل المعلومات الفنية مع جميع موانئ العالم وتقديم المساعدات والخدمات الملاحية لجميع السفن اثناء ابحارها بالمياه الاقليمية والمنطقة الاقتصادية وتحديد الممرات البحرية واصدار المنشورات والاندازات البحرية لمراعاة السلامة فى المياه الاقليمية .
٤. تبادل الخبرات والابحاث الفنية والمهنية مع المنظمات والهيئات الدولية والاقليميه والدول المتقدمه فى مجال السلامه البحريه بهدف رفع مستويات تأمين سلامة السفن و ابحارها .
٥. تخطيط ومتابعة انشاء وتطوير وصيانة المنائر والمساعدات الملاحية على سواحل الدوله وداخل المياه الاقليمية والمنطقه الاقتصادية ومن الموافقات المتعلقة بها واجازاتها .
٦. مراقبة مستويات السلامة البحرية وجودة الخدمات المنفذة بواسطة الهيئة والجهات المخوله بذلك واتخاذ الاجراءات اللازمه للتحقق من استيفاء وسائط النقل البحرى لشروط السلامة والامن وتدقيق وثائقها وشهادتها .
٧. الاشتراك فى خطط البحث والانقاذ ومكافحة التلوث البحرى .
٨. رقابة المستويات الفنية للسفن والوحدات البحرية المصريه التى تبنى محليا او التى تشتري من الخارج للتحقق من توافر الاشتراطات الفنية بها طبقا للمستويات الدوليه واصدار شهادات تسجيلها وكذا اصدار وتجديد شهادات الصلاحيه وتراخيص الملاحة اللازمه لتسييرها .
٩. اجراء الاختبارات واصدار الشهادات الاهليه والجوازات البحريه وكذا شهادات مدة الخدمة البحريه لاطقم السفن البحريه
١٠. رقابة مستويات كفاءة السفن المصريه والاجنبيه المتردده على الموانئ المصريه والمياه الاقليمية وما يستتبعه ذلك من منح الشهادات والتصاريح ووفقا للمستويات العالميه والاتفاقيات الدوليه ومذكرات التفاهم المعمول بها فى هذا الشأن .
١١. تحديد شروط مزاوله المهنة لكل من الربابنه والضباط والمهندسين والوقادين والبحاره والصيادين والغواصين وغيرهم من العاملين فى البحر واصدار الرخص لهم .
١٢. مراجعة الدراسات التأهليه للمعاهد ومراكز التدريب المتخصصه فى تأهيل اطقم السفن وفقا للمستويات الدوليه القياسيه .
١٣. وضع خطط ووسائل التنظيم الملاحي وتنفيذها وتحديد الممرات البحرية واصدار المنشورات والقرارات لمراعاة السلامه فى المياه الاقليمييه .
١٤. تشغيل المنائر الضوئيه واللاسلكيه وصيانتها واستخدامها بما يحقق سلامة الملاحة فى المياه الاقليمييه .
١٥. وضع برامج التدريب فى الداخل والخارج للعاملين بالهيئة والاجهزة والمنشآت التابعه لها وذلك للارتقاء بأدائهم طبقا للمعايير المطبقه دوليا .
١٦. اقتراح مشروعات قوانين الانقاذ البحرى والتلوث ومراقبة تنفيذها والتنسيق بين الجهات العامله فى هذه المجالات بما يتفق والتشريعات المماثله المعمول بها دوليا .
١٧. اتخاذ الاجراءات الواجبة الاتباع فى حالات التصادم البحرى والكوارث البحريه الاخرى كالحريق والغرق بما فى ذلك التحقيق فى الحوادث المذكوره بالاشتراك مع الجهات المتخصصه وتحرير المحاضر اللازمه والتصديق على التقارير البحريه .

وزارة النقل
قطاع النقل البحري
الهيئة المصرية
لسلامة الملاحة البحرية

دليل الجودة
وثيقة مراقبة

١٨ . انشاء شركات مساهمة بمفردها او مع شركاء اخرين بعد موافقة وزير النقل للقيام بالاعمال التى تدخل فى نطاق اغراضها .

١٩ . اختصاصات الهيئة المصرية لسلامة الملاحة البحرية فى مجال اجراءات امن وسلامة السفن تقوم الهيئة باداء اختصاصاتها فى هذا المجال من خلال سلطتها البحرية المتمثلة فى رقابة دولة العلم ورقابة دولة الميناء كالتالى :

أ - التفتيش على السفن المصرية المتردده على الموانىء المصرية من خلال الاداره المركزيه للتفتيش البحرى .

F . S . C

ب - التفتيش على السفن الاجنبية المتردده على الموانىء المصرية من خلال رقابة دولة الميناء .

٢٠ . اختصاصات الهيئة المصرية لسلامة الملاحة البحرية فى مجال البحث والانقاذ (يعتبر مركز البحث والانقاذ الرئيسى للقوات المسلحه منوط بالقيام بعمليات البحث والانقاذ طبقا للقرار رقم ٣٠٠ لسنة ١٩٨٣ بإنشاء مركز البحث والانقاذ الرئيسى للقوات المسلحه بأماظه التابع لوزارة الدفاع بينما دور الهيئة هو الاشتراك فى خطط البحث والانقاذ واقتراح مشروعات قوانين بالتنسيق بين الجهات العامله فى هذه المجالات طبقا للقرار ٣٩٩ لسنة ٢٠٠٤ . ٢-٣

أهم الخدمات التى تقدمها الهيئة

- ◇ اصدار وتجديد جواز السفر البحرى
- ◇ اصدار وتجديد ترخيص العمل البحرى على السفن المصرية والاجنبية .
- ◇ اصدار وتجديد الشهادات الاهلية للضباط البحريين والمهندسين البحريين والشهادات الاهلية والمعادلة .
- ◇ تسجيل السفن والوحدات البحرية المصرية .
- ◇ القيام بإجراءات إختبار الربانين وضباط الملاحة للسفن التجارية وكذلك كبيرى المهندسين البحريين .
- ◇ إنشاء وادارة المنائر ومراكز الانذارات الملاحية بالبحرين الاحمر والمتوسط .
- ◇ تدريب طلبة الاكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا بواسطة السفينة عابدة .
- ◇ اصدار الانذارات البحرية واعلانات الملاحيين لتأمين حركة السفن فى البحرين المتوسط والاحمر .

٣ - التعريفات والاختصارات

٣-١ الطرف : هو دولة غدت معاهدة STCW / 78 وتعديلاتها سارية عليها .

٣-٢ الادارة : هى حكومة الطرف الذى يحق للسفينة رفع علمه .

٣-٣ الشهادة : هى وثيقة سارية المفعول أيا كان الاسم الذى يطلق عليها ، وصادرة من قبل الادارة أو بتفويض منها أو معترف بها من قبل الادارة ، وفقا لاحكام الاتفاقية STCW / 78 لتحويل حاملها بالخدمة حسبما تأذن به اللوائح الوطنية .

٣-٤ المجاز : هو الحاصل على شهادة على النحو المطلوب .

٣-٥ المنظمة : هى المنظمة البحرية الدولية IMO

٦-٣ الامين العام : هو أمين عام المنظمة .

٧-٣ السفينة البحرية : هي سفينة من غير السفن التي تبحر حصرا في المياه الداخلية أو ضمن أو قرب مياه أو مناطق محمية تطبق عليها لوائح الموانئ .

٨-٣ سفينة الصيد : هي سفينة تستخدم في صيد الاسماك أو غيرها من الموارد البحرية الحية .

٩-٣ معاهدة STCW : هي مدونة التدريب والاجازة والخفارة للملاحيين .

١٠-٣ الوظيفة : هي مجموعة المهام والواجبات والمسئوليات المحددة في معاهدة STCW واللازمة لتشغيل السفينة أو سلامة الارواح في البحار أو حماية البيئة البحرية .

١١-٣ الشهادة المناسبة : هي الشهادة الصادرة أو المعتمدة وفقا لاحكام الاتفاقية الدولية STCW والتي تخول لحاملها الشرعى الخدمة بالصفة المحددة فيها وأداء الوظائف على مستوى المسئولية المحددة فيها وذلك على متن السفينة من النوع والحمولة والقدرة ووسائل الدفع للسفينة حينما تكون هذه السفينة بصدد الرحلة الخاصة المعينة .

١٢-٣ الخدمة البحرية : هي الخدمة على متن سفينة ما والمتصلة بإصدار شهادة أو مؤهلات أخرى .

١٣-٣ العميل : طالب استخراج شهادة أهلية

- ◇ أجنبى طالب ترخيص للعمل على السفن المصرية .
- ◇ طالب ترخيص بالاعتماد للعمل على السفن ذات الطبيعة الخاصة .
- ◇ طالب استخراج شهادات النوبة والعائمت .
- ◇ طالب معادلة القوات البحرية .
- ◇ طالب استخراج مستخرج رسمى من دفتر الحوادث .
- ◇ شركة تطلب ابرام عقد عمل مع عامل .
- ◇ طالب استخراج جواز سفر بحرى .
- ◇ طالب استخراج شهادة بمدة الخدمة .
- ◇ طالب استخراج شهادة مرسله لادارة التجنيد .
- ◇ شركة تطلب استخراج شهادة الحد الأدنى للطاقم .
- ◇ طالب استخراج بيان تغيير المهنة بالبطاقة .
- ◇ المنظمة البحرية الدولية IMO والمنظمات الاخرى ذات العلاقة .

- ١٤-٣ المورد : هو من يقوم بإمداد الهيئة أو يتعاقد معه على الامداد بمواد أو خدمات تؤثر فى جودة الخدمة
- ١٥-٣ الهيكل التنظيمي : هو خريطة توضح تنظيم المسؤوليات والسلطات والعلاقات بين العناصر البشرية .
- ١٦-٣ البنية التحتية : هى مجموعة من التسهيلات والبشر والمعدات والخدمات المطلوبة لعمليات الهيئة .
- ١٧-٣ بيئة العمل : هى مجموعة من الشروط يتم فيها العمل وتشمل هذه الشروط العوامل الصحية والاجتماعية والنفسية والبيئية وظروف الامن الصناعى .
- ١٨-٣ العملية : هى مجموعة من الانشطة المرتبطة والمتفاعلة والتي نقوم بتحويل المدخلات الى مخرجات وهى تكون مخططة وتنفذ فى بيئة مراقبة لاضافة قيمة معينة على الخدمة .
- ١٩-٣ الاجراءات : هى طرق معينة لتنفيذ نشاط أو عملية وحينما تكون الاجراءات مكتوبة تسمى اجراءات موثقة
- ٢٠-٣ الخدمة : هى نتيجة العمليات .
- ٢١-٣ المطابقة : هى الانتهاء من انجاز المتطلبات .
- ٢٢-٣ عدم المطابقة : هو عدم الانتهاء من انجاز المتطلبات .
- ٢٣-٣ العيوب : عدم انجاز المتطلبات بقصد او بدون قصد والعيوب لها دلالة قانونية .
- ٢٤-٣ التصحيح : هو اجراء لازالة ظهور حالة عدم المطابقة .
- ٢٥-٣ الاجراء التصحيحي : هو اجراء لازالة سبب عدم المطابقة المكتشف او حالة عدم رضاء وهو يتخذ لمنع التكرار .
- ٢٦-٣ الاجراء الوقائى : هو اجراء لازالة سبب احتمال حدوث عدم مطابقة او احتمالية حالة اخرى غير مرغوب فيها وهو يتخذ للحماية من احتمالية حدوث تكرار اجراء تصحيحي .

دليل الجودة
وثيقة مراقبة

وزارة النقل
قطاع النقل البحري
الهيئة المصرية
لسلامة الملاحة البحرية

٤. منظومة الجودة

١-٤ متطلبات عامة

لقد قامت الهيئة بصفقتها السلطة البحرية المختصة بجمهورية مصر العربية بالانشاء والتوثيق والصيانة والتطبيق والحفظ واستمرار التحسين لمنظومتها لادارة الجودة طبقا لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية أيزو ٩٠٠١ / ٢٠٠٨ وان هذا الدليل أخذ فى الاعتبار الارشادات والمعايير الواردة بمعاهدة STCW/78 وتعديلاتها فيما يختص بالتدريب واجازة والشهادات والكفاءة ونظام الامتحانات { اللائحة (٨) من الباب الاول والقسم "٨" الباب الاول الجزء أ } بشأن معايير الجودة وكذلك المواصفة الارشادية ISO 9004 / 2009 كخطوط ارشادية ومرجعية تحسين الاداء .

٢-٤ متطلبات عامة للتوثيق

يحتوى نظام التوثيق لمنظومة ادارة الجودة على :

- ◇ دليل الجودة (هذه الوثيقة) .
- ◇ اجراءات موثقة مطلوبة من قبل المواصفة المطبقة أيزو ٩٠٠١ / ٢٠٠٨ والمعاهدة STCW/78 وتعديلاتها والادارة البحرية .
- ◇ وثائق خاصة للتأكد من التنفيذ الفعال وادارة العمليات .

وقد روعى حجم ودرجة تفصيل وثائق المنظومة مايلى :

- ◇ درجة صعوبة العمليات والعلاقات التفاعلية بينها .
 - ◇ درجة تأهيل الأفراد المنفذين للعمليات .
- ويكون ممثل الادارة مسئول مسؤولية كاملة عن عمليات الصيانة والحفظ لوثائق المنظومة بالتنسيق مع اصحاب الشأن ومستخدميها .

٥ - مسؤولية الادارة

١-٥ التزام الادارة

يلتزم رئيس الهيئة ورؤساء الادارات المركزية بإنشاء وتطبيق منظومة الجودة بالفعالية التى تحقق الهدف من تطبيقها من خلال :

- ◇ نشر الوعى الكافى بأهمية وحتمية استيفاء متطلبات العملاء والالتزام بالنظم والمعاهدات السارية والمعايير المستخدمة وكذلك القوانين والتشريعات المنظمة للعمل .
- ◇ تعريف وتوثيق سياسة الجودة مناسبة لاهداف الهيئة وتضع الاطر الخارجية للاهداف والسياسات التى تنتجها فى تنفيذ العمليات وكذلك وضع الآليات المناسبة لمراجعتها وتحديثها طبقا للمتغيرات .
- ◇ ضمان وضع أهدافا للجودة .
- ◇ تنفيذ عمليات دورية على مستوى الادارة العليا بهدف التحقق من تنفيذ ما هو مخطط بدقة وعلاج القصور اذا حدث ومناقشة أية مقترحات لتطوير المنظومة وتحسين
- ◇ توفير الموارد البشرية المناسبة والضرورية لتحقيق الاهداف .

٢-٥ سياسة الجودة

يكون رئيس الهيئة ورؤساء الادارات المركزية مسئولون مسئولية كاملة عن التأكد من أنه تم توثيق سياسة الجودة بحيث تكون :

- ◇ مناسبة لاهداف الهيئة والاهداف الخاصة بالجودة .
- ◇ تنص على الالتزام باستيفاء المتطلبات والتحسين المستمر للمنظومة وطرق الاداء .
- ◇ تضع الأطر اللازمة لتحقيق أهداف الجودة والآليات المناسبة لمراجعتها .
- ◇ مفهومة على جميع المستويات التنظيمية المرتبطة بالتطبيق .
- ◇ يتم مراجعتها لضمان مناسبتها للاهداف والظروف والمتغيرات
- ◇ موثقة طبقا لأحكام التوثيق السارية بالمنظومة .

٣-٥ العميل

◇ يكون رئيس الهيئة ورؤساء الادارات المركزية مسئولين مسئولية كاملة عن التأكد من ان احتياجات العملاء وتوقعاتهم المستقبلية محددة بدقة وان هذه الاحتياجات يتم تحويلها الى متطلبات يتم تحقيقها بهدف الوصول بالعميل الى القناعة الكاملة .

٤-٥ التخطيط

١-٤-٥ أهداف الجودة

يكون رئيس الهيئة ورؤساء الادارات المركزية مسئولين مسئولية كاملة عن إنشاء وتحديث أهداف الجودة على مستوى الوظائف والمستويات الادارية المرتبطة بالتطبيق على أن تكون تلك الاهداف متوافقة فيما بينها وسياسة الجودة وقابلة للقياس بما فيها الالتزام بالتحسين المستمر ومؤشرات الاداء التي تعكس تحقيق متطلبات الخدمة .

٢-٤-٥ التخطيط للمنظومة

يكون رئيس الهيئة ورؤساء الادارات المركزية مسئولون عن ضمان أن التخطيط لمنظومة الجودة يتم أساسا لتحقيق استيفاء المنظومة للمتطلبات المحددة من حيث التوثيق والتنفيذ والمحافظة عليها مع استمرار تحسين فاعليتها مع مراعاة الحفاظ على تكامل نظام الجودة عند تخطيط وتنفيذ أى تعديلات فيه

٥ - ٥ المسؤولية والسلطة والمشاركة

١-٥-٥ المسؤولية والسلطة

يكون رئيس الهيئة مسئولاً عن اتخاذ الاجراءات الضرورية من أجل تحديد وتعريف المسؤوليات والسلطات بدقة وتوثيقها ونشرها على جميع المستويات بحيث تكون متاحة ومعروفة ويتم الالتزام وممارسة جميع ما جاء بها من بنود من قبل الافراد .

٢-٥-٥ ممثل الادارة

يكون رئيس الهيئة مسئولاً عن تكليف أحد المديرين من الهيئة للقيام بمهام ممثل الادارة بحيث يكون لديه مسؤوليات ومسئوليات ويلطات دون النظر الى الاخرى فيما بلى :

- ◊ ضمان ان العمليات اللازمة لنظام الجودة يتم وضعها وتوثيقها وتنفيذها واستمرارها .
- ◊ تقديم تقارير الى الادارة العليا عن اداء نظام الجودة وأى مقترحات أو احتياجات لتحسينة .
- ◊ تأكيد نمو الوعي بمتطلبات العميل لدى العاملين بالهيئة .
- ◊ التنسيق مع الاطراف الخارجية فى أمور المنظومة .

٣-٥-٥ الاتصالات الداخلية

يكون رئيس الهيئة مسئولاً عن وضع نظام فعال للاتصالات داخل الهيئة بما يخدم نظام الجودة وبما يضمن سرعة تفهم النظام للعاملين وبما يعمل على زيادة فعالية منظومة ادارة الجودة مستعينا فى ذلك بمجموعة من الوسائل أهمها المراجعة الدائمة للهيكل التنظيمى للهيئة للتأكد من وضوح العلاقات الافقية والرأسية بين الادارات والانشطة بحيث تتسجم مع المسؤوليات والسلطات الواردة بالوصف الوظيفى ودليل الجودة ولوائح الاجراءات ومن ثم الارتفاع بجودة الخدمة لمستوى الرضا الكامل للعملاء .

٦-٥ مراجعة الادارة

يتم إنشاء وتحديث لائحة اجراءات تطبيق بفاعلية لمراجعة وتقييم الادارة العليا لمنظومة ادارة الجودة بالهيئة وتوضيح كيفية التخطيط والاعداد لجلسات تقييم الادارة على فترات محددة .

٦ - إدارة الموارد

١-٦ الامداد بالموارد

تقوم الهيئة بتحديد متطلباتها من الموارد كما يلي :-

- ◇ إنشاء سياسة للتوظيف بالهيئة تضمن تعيين العناصر المؤهلة وخاصة فى الاعمال التى تؤثر فى جودة الخدمة ، هذه السياسة توثق وتخطط ويتم الالتزام بها (انظر الوصف الوظيفى – لائحة التعيينات) .
- ◇ إعداد وثائق توضح كيفية إنتقاء أحسن الموارد للعمليات بالهيئة من أجل الحصول على أفضل خدمة . تنمية المهارات البشرية والتدريب .
- ◇ يتم تحديد الموارد بواسطة المديرين على أن تلبى وتحقق فى الأوقات المناسبة أو أجماعات تقييم الادارة وتتابع بواسطة الادارة العليا .

٢-٦ الموارد البشرية

١-٢-٦ عام

انشاء لائحة اجراءات التعيينات توضح كيفية انتقاء الموارد البشرية وكيفية تحديد معايير الاختيار وكذلك انشاء وثيقة (الوصف الوظيفى) لتحديد التأهيل المطلوب لكل وظيفة .

٢-٢-٦ التدريب والتأهيل والتنوعية

يتم انشاء وتحديث وثيقة اجراءات توضح كيفية التخطيط والتنفيذ لأعمال التدريب بالمصلحة على أن تشمل الآتى :-

- ◇ كيفية تحديد وتسجيل مطالب الادارات من التدريب والتأهيل .
- ◇ إنشاء خطة التدريب بالهيئة
- ◇ عمل سجل تدريب لكل فرد بالهيئة خاصة الافراد الذين بتعلق عملهم ويؤثر على جودة الخدمة .
- ◇ الاحتفاظ بشهادات التدريب للأفراد ونتائج التدريب .
- ◇ كيفية تقييم العملية التدريبية .
- ◇ ضرورة تأكيد التدريب على أهمية وكيفية تنفيذ نشاط الهيئة

٣-٦ البنية التحتية

يتم تحديد متطلبات التنفيذ لكل عملية من البنية الاساسية اذا استدعت تجهيزات خاصة من خلال اجراءات العمل ومن ثم تحديد الاسلوب الامثل لمراجعتها والمحافظة عليها .

٤-٦ بيئة العمل

يتم انشاء وثيقة اجراءات توضح الظروف والاشتراطات لبيئة العمل وانشطة الامن الصناعى والصحة المهنية وكذلك تحديد آلية للتقييم وتأكيد توافرها " إجراءات الأمن الصناعى " .

٧-٧ تحقيق الخدمة

١-٧ التخطيط لتحقيق الخدمة

تقوم الهيئة بإنشاء وتحديث وثيقة لتحديد الاتى :-

- ◇ تعريف وتوثيق كافة العمليات المشاركة فى الخدمة وعمل الاجراءات الخاصة بتخطيط ورقابة العمليات .
- ◇ عمل خريطة لتسلسل العمليات المؤثرة فى جودة الخدمة " خريطة تدفق العمليات " .
- ◇ عمل لوائح إجراءات توضح طريقة العمل والتنفيذ لهذه العمليات وتوثيقها والمحافظة عليها واتاحة استخدامها فى أماكن العمل .
- ◇ تحديد أماكن المراقبة والمراجعة من خلال خرائط تدفق الاعمال .

٢-٧ العمليات المرتبطة بالعملاء

تقوم الهيئة بإعداد دليل مواصفات خاص بالخدمات النمطية ومتابعة تحديث هذا الدليل وتأكيد التحديد الدقيق لمواصفات ومتطلبات العميل من الخدمة وذلك فى لائحة اجراءات " خدمة العملاء " ، حيث يحدد بها كيفية التعرف على متطلبات العميل من الخدمة وطريقة مراجعتها والتأكد من قدرة الهيئة على تلبية المتطلبات مع الاحتفاظ بالسجلات الخاصة بالمتطلبات ومراجعتها .

٣-٧ التصميم والتطوير

كما سبق وأشرنا أن هذا البند مستثنى من التطبيق .

٤-٧ المشتريات

تقوم الهيئة بإنشاء وتحديث لائحة إجراءات موثقة وتطبق كيفية التقييم والاختيار للموردين وكذلك توضح المعايير المحددة للتقييم الأولى والدورى وطرق التسجيل وكذلك كيفية طلب الشراء وبيانات الشراء وطرق التحقق من تطابق المشتريات مع المتطلبات وذلك للمشتريات من المواد والخدمات التى تؤثر تأثيرا مباشرا فى جودة الخدمة

٥-٧ تقديم الخدمة

١-٥-٧ مراقبة واختبار تقديم الخدمة

ويتم ذلك من خلال إعداد الوثائق الخاصة بإجراءات التنفيذ وتسلسل سير عملياتها المؤثرة في الجودة وتوثيق طرق المراقبة وتحديد أماكن التفشي والمراقبة .

٢-٥-٧ تمييز وتتبع الخدمة

يتم تحديد أسلوب لتمييز الخدمات وتسجيلها بهدف التتبع أثناء مراحل الخدمة وبعد التنفيذ وذلك من خلال إنشاء وتحيث لائحة إجراءات خدمة العملاء .

٣-٥-٧ متعلقات العملاء

يتم تحديد أسلوب التعامل مع متعلقات وممتلكات العملاء أثناء حيازة الهيئة لها من حيث التداول والحفظ والتسجيل لها من خلال لائحة إجراءات خدمة العملاء .

٤-٥-٧ حفظ الخدمة

يتم إنشاء وتحديث لائحة إجراءات للمخازن ويحدد بها أسلوب كيفية نقل وتداول المواد التي تؤثر في جودة الخدمة وكذلك المعدات والاجهزة المستخدمة متضمنة تعليمات التخزين والاسلوب المستندى للاستلام والتسلم .

٨- القياس والتحليل والتطوير

١-٨ عام

من خلال لوائح إجراءات العمليات وخرائط التدفق تقوم الهيئة بتحديد عمليات الرقابة والقياس والتحسين المطلوبة وذلك بهدف توضيح مدى مطابقة الخدمة للمواصفات وضمان مطابقة نظام ادارة الجودة للمتطلبات وتأكيد التحسين المستمر لفاعلية منظومة ادارة الجودة مضافا الى ذلك الأساليب الإحصائية المحددة بلائحة التطوير .

٢-٨ القياس والرقابة

١-٢-٨ رضا العميل

تقوم الهيئة بمتابعة المعلومات المتعلقة بأراء العملاء في مدى تحقيق متطلباتكم كوسيلة أساسية وناجحة لقياس قدرة النظام على إرضاء العملاء وكمقياس لأدائه وكما هو موضح بلائحة إجراءات التطوير كيفية الحصول على هذه المعلومات من خلال استيفائهم لاستطلاع رأى وكيفية استخدام بيانات الاستطلاع وتطويعها لأهداف القياس

٢-٢-٨ المراجعة الداخلية

تقوم الهيئة بإجراء عمليات تقييم للمنظومة وفعاليتها على فترات مخططة للتأكد من أن المنظومة :

- ◇ تطابق المخطط والمعد لمطابقة متطلبات المواصفة الدولية .
- ◇ يتم التطبيق بفاعلية مستمرة .
- كما يتم تخطيط برنامج التقييم مع الأخذ في الاعتبار حجم العمليات ودرجة وتأثيرها على الجودة بالإضافة الى نتائج التقييمات السابقة .
- يتم تحديد المسؤوليات والسلطات والمتطلبات لتخطيط عمليات التقييم وتقرير النتائج وحفظ السجلات وكيفية تنفيذ التقييم من خلال لائحة إجراءات التقييم الموثقة .

٣-٢-٨ رقابة وقياس العمليات

تقوم الهيئة بتطبيق الوسائل المحددة لعمليات الرقابة لقياس عمليات النظام لتوضيح مدى قدرة العمليات في تحقيق النتائج المخططة واتخاذ الاجراءات التصحيحية في حالة عدم تحقيق النتائج بهدف تحقيق تطابق الخدمات

٤-٢-٨ رقابة وقياس الخدمة

تقوم الهيئة برقابة وقياس خصائص الخدمة للتحقق من أن متطلباتها قد تحققت من خلال الاجراءات الموثقة مع مراعاة التطابق مع معايير القبول والتسجيل في سجلات توضح الأشخاص الذين لهم سلطة الاعتماد والموافقة على تسليم الخدمة وقرار تطابقها .

٣-٨ مراقبة الخدمة غير المطابقة

تقوم الهيئة بضمان أن الخدمة التي لاتطابق المتطلبات يتم التعامل معها ومنع تسليمها والتصرف فيها كما هو وارد بلائحة الخدمة (بند التصرف في الخدمة غير المطابقة) .

٤-٨ تحليل البيانات

تقوم الهيئة بتحديد وتجميع البيانات لإظهار مدى ملائمة وفاعلية منظومة إدارة الجودة ولتحديد الأماكن التي تحتاج الى تحسين لاستمرار فاعلية المنظومة كما هو وارد بلائحة إجراءات التطوير .

٥-٨ التحسين والتطوير

تقوم الهيئة بالتحسين والتطوير المستمر لفاعلية نظام الجودة من خلال مراجعة سياسة الجودة وأهدافها ونتائج عمليات التقييم ونتائج تحليل البيانات والجراءات التصحيحية والوقائية .

١-٥-٨ الجراءات التصحيحية

تقوم الهيئة بإتخاذالجراءات اللازمة إزالة أسباب حالات عدم التطابق بهدف منع تكرارها كما هو وارد بلائحة الجراءات التصحيحية والوقائية (الجراءات التصحيحية) .

٢-٥-٨ الجراءات الوقائية

تقوم الهيئة بتحديد الجراءات اللازمة إزالة أسباب حالات عدم التطابق المحتملة بحيث تمنع حدوثها كما هو وارد تفصيلا بلائحة الجراءات التصحيحية والوقائية (الجراءات الوقائية) .