



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### قائمة التوثيق

إعداد	مراجعة	اعتماد	
أ/ أمل علي حسن	أ/ أحمد حسن إبراهيم	أ/ سيد عبدالعزيز حسن	الاسم
باحث ثان – إدارة التوثيق	مدير عام التفتيش المالي والإداري للديوان العام	رئيس الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة - ممثل الإدارة العليا للجودة	الوظيفة
			التوقيع
			التاريخ
أ/ زينب محمد عبدالسلام			الاسم
كبير باحثين			الوظيفة
			التوقيع
			التاريخ



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الوصف	رقم البند
	صفحة الغلاف	<input type="checkbox"/>
٢	قائمة التوثيق	<input type="checkbox"/>
٣	قائمة المحتويات	<input type="checkbox"/>
٤	قائمة التوزيعات	<input type="checkbox"/>
٥	قائمة التعديلات	
٦	الملف التقديمي لوزارة التجارة والصناعة	<input type="checkbox"/> الفصل الأول
١٩	مقدمة عن دليل الجودة	<input type="checkbox"/> الفصل الثاني
٢٣	مجال التطبيق/ المراجع المستخدمة/ التعريفات والمصطلحات	<input type="checkbox"/> الفصل الثالث
٢٧	السياق المؤسسي لوزارة التجارة والصناعة	<input type="checkbox"/> الفصل الرابع
٢٩	القيادة ومسئوليات الإدارة العليا	<input type="checkbox"/> الفصل الخامس
٤٤	التخطيط لنظام إدارة الجودة	<input type="checkbox"/> الفصل السادس
٤٧	عمليات المساندة والدعم	<input type="checkbox"/> الفصل السابع
٥٥	عمليات التشغيل	<input type="checkbox"/> الفصل الثامن
٦٢	تقييم الأداء	<input type="checkbox"/> الفصل التاسع
٦٨	التحسين	<input type="checkbox"/> الفصل العاشر
٧١	الملاحق	



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### قائمة التوزيعات

اسم حائز النسخة	الإدارة/القسم	نسخة رقم
		١
		٢
		٣
		٤
		٥
		٦
		٧
		٨
		٩
		١٠
		١١
		١٢
		١٣



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

قائمة التعديلات

ملاحظات	رقم الصفحة	ملخص التعديل	تاريخ التعديل	رقم التعديل
سلطان	سلطان	سلطان	سلطان	سلطان سلطان
سلطان	سلطان	سلطان	سلطان	سلطان سلطان
سلطان	سلطان	سلطان	سلطان	سلطان سلطان
سلطان	سلطان	سلطان	سلطان	سلطان سلطان
سلطان	سلطان	سلطان	سلطان	سلطان سلطان



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

## الفصل الأول

الملف التعريفي لوزارة التجارة والصناعة

**Chapter 1: Profile of the Ministry of Trade and Industry**





## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتحقيق والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### نبذة تاريخية عن وزارة التجارة والصناعة

تعد وزارة التجارة والصناعة من الوزارات العريقة التي يمتد تاريخ إنشائها إلى عام ١٨٧٨ م طبقا للمرسوم الملكي بإنشاء مصلحة للتجارة والصناعة ، تم ترقيتها بعد ذلك الى وزارة التجارة والصناعة طبقا للمرسوم الملكي الصادر برقم ١١ لسنة ١٩٣٤ الذي استهدف أن تكون أعمال الوزارة أنفذ أثرا وأوسع نطاقا بما يخدم السياسة الاقتصادية للبلاد ويحقق ما تتطلبه من عناية وأهمية. وفي عام ١٩٥٦ م تم فصل الوزارة بموجب القرار الجمهوري رقم ٢ لسنة ١٩٥٦ إلى وزارتين إحداهما للصناعة وتختص بشئون التصنيع واستغلال موارد الثروة المعدنية وما يتصل بذلك من القوى المحركة ، والثانية للتجارة وتختص بكل ما يتعلق بشئون التجارة الخارجية والداخلية من استيراد وتصدير وتسويق وتوجيه وإشراف ودعاية. الا انه بموجب القرار الجمهوري رقم ٢٢٦ لسنة ٢٠٠٤ تم ضم الوزارتين مرة أخرى تحت مسمى وزارة التجارة الخارجية والصناعة. ومنذ ذلك الحين وحتى تاريخه أصبح هناك ارتباطا عضويا بين التجارة والصناعة توج بدمج الوزارتين في هيكل تنظيمي موحد وذلك بموجب قرار وزير التجارة والصناعة رقم ٢٧٣ لسنة ٢٠١٧ الذي استهدف ايجاد منظومة متكاملة لتبسيط الاجراءات وتحقيق الشفافية من خلال نظام شامل للمتابعة والتقييم وقياس الأثر بما ينعكس إيجابا على منظومة الخدمات التي تقدمها الوزارة وقطاعاتها إلى مجتمع الأعمال والمواطنين.

### رؤية وزارة التجارة والصناعة

أن تكون التنمية الصناعية هي قاطرة التنمية الاقتصادية الاحتوائية والمستدامة في مصر، والتي تلي الطلب المحلي وتدعم نمو الصادرات، لتصبح مصرا لعباً فعالاً في الاقتصاد العالمي وقادرة على التكيف مع المتغيرات العالمية.

### رسالة وزارة التجارة والصناعة

توفير المناخ الملائم للنمو الصناعي المستدام القائم على تعزيز التنافسية والتنوع والمعرفة والابتكار وتوفير فرص العمل اللائقة والمنتجة كما تعمل على زيادة الصادرات المصرية وترشيد الواردات نحو الواردات الداعمة للتنمية الاقتصادية.



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

## الأهداف الإستراتيجية لوزارة التجارة والصناعة

- زيادة معدلات النمو الصناعي.
- زيادة نسبة مساهمة الناتج الصناعي بصفة مستمرة في الناتج المحلي بمعدلات مرتفعة
- زيادة مساهمة القطاع الخاص وقطاع المشروعات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر في الناتج المحلي الإجمالي.
- زيادة معدل نمو الصادرات بصفة مستمرة وبمعدلات مرتفعة.
- توفير ١٥٠ الف فرصة عمل لائقة ومنتجة على الأقل سنويا.
- تحسين الأداء المؤسسي لوزارة التجارة والصناعة من خلال تطبيق المواصفات القياسية الدولية لأنظمة ادارة الجودة وكذا معايير التميز الدولية.

## قيم وزارة التجارة والصناعة

- الإدارة بالإنجاز
- الانتماء
- الإبداع والابتكار
- تواصل الأجيال
- الإدارة بالأهداف
- العمل بروح الفريق الواحد
- المسؤولية والمساءلة
- التناسق والشفافية وكفاءة عملية المراجعة والتقييم
- سرية المعلومات
- المعرفة المؤسسية



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

□ أهم الخدمات التي تقدمها القطاعات والهيئات والجهات التابعة لوزارة التجارة والصناعة:..

1- ديوان عام وزارة التجارة والصناعة:..

### الجهة □ الخدمات التي تقدمها

- دراسة الشكاوى الواردة من المستفيدين من خدمات الوزارة والجهات التابعة للوزارة
- دراسة التقارير الواردة من الجهات الرقابية ومتابعة تلافى ما بها من ملاحظات ومناقضات.
- تلقى وتنفيذ تكليفات الجهات الرئاسية والجهات السيادية فيما يخص أنشطة الوزارة المختلفة.
- الرد على الاستجوابات وطلبات الإحاطة الواردة من مجلس النواب.
- القيام بأعمال التفتيش والرقابة المالية والإدارية على ديوان عام الوزارة والجهات والهيئات التابعة.
- القيام بأعمال الموارد البشرية لديوان عام الوزارة والجهات والهيئات التابعة.

#### قطاع الأمانة العامة

- تقديم الخدمات المالية والإدارية المختلفة للعاملين.
- تأمين احتياجات الوزارة من تجهيزات وأجهزة وتوفير أعمال الصيانة وغيرها من خلال اجراء المناقصات.

#### قطاع الاتفاقيات والتجارة

##### الخارجية

- تقديم الخدمات المرتبطة بششاط التجارة الخارجية (استيراد وتصدير).
- دراسة وحل مشاكل المصدرين والمستوردين والوكلاء التجاريين.
- عقد اتفاقيات تجارية دولية وإقليمية وثنائية لتسهيل نفاذ الصادرات المصرية الى الأسواق الدولية.
- تقديم دراسات تسويقية للمصدرين والمستوردين عن الأسواق الخارجية.

#### قطاع المعالجات التجارية

- إجراء التحقيقات بغرض حماية الصناعة المحلية من الممارسات التجارية الضارة وغير العادلة من قبل المصدرين أو الحكومات في البلدان الأخرى.
- تقديم المعلومات حول مكافحة الإغراق، والدعم / الرسوم التعويضية، وآليات الوقاية.
- المساعدة في صياغة طلبات المعالجات التجارية.
- إجراء التحقيقات ونشر التقارير عن نتائجها.

#### قطاع نظم وتكنولوجيا

##### المعلومات

- إنشاء واستكمال قواعد البيانات والمعلومات المتعلقة بكافة أنشطة الوزارة وتحقيق تكاملها والربط الإلكتروني بينها.
- جمع وتبويب وفهرسة الاحصاءات المتعلقة بمهام عمل الوزارة، ووضع المعايير الفنية للبنية التحتية التكنولوجية المستخدمة وصيانتها.



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

- اعداد كافة الدراسات والبحوث التجارية (السلعية والخدمية) وكذلك بحوث ومعدلات التنمية الصناعية والعمل على تعميمها بهدف رفع القدرة التنافسية وزيادة معدلاتها.
- تحليل آثار السياسات العامة على النمو الاقتصادي وتقديم كافة توصيات الدراسات والمؤشرات الاقتصادية.
- اعداد التقارير الدورية لقياس الأثر التشريعي ومقترحات الإصلاح التشريعي لتحسين بيئة الأعمال الاقتصادية للجهات المعنية للاستفادة منها.
- الرد على استفسارات المصدرين بشأن الأسواق الخارجية
- الترويج للصادرات المصرية وجذب الاستثمارات الأجنبية
- حصر المناقصات الدولية ونشرها على مجتمع الاعمال.
- تنظيم مشاركة المصدرين المصريين في المعارض الدولية العامة والمتخصصة.
- الإعداد لزيارات الوفود ورجال الأعمال المصريين للخارج.

قطاع البحوث التجارية  
والتنمية الصناعية

قطاع التمويل التجاري

Uncontrolled Copy



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### ٢- الجهات والهيئات التابعة لوزارة التجارة والصناعة:-

الجهة	الخدمات التي تقدمها
الهيئة العامة للتنمية الصناعية	تخصيص الأراضي الصناعية والمناطق والمجمعات الصناعية وترقيتها. اصدار السجلات والموافقات الصناعية للمصانع الجديدة أو بغرض التوسعات في المصانع القائمة. خدمات التصدير وحساب نسبة المكون المحلي. حساب القيمة المضافة للمنتجات التي يتم تصنيعها وتجميعها محليا من مكونات مستوردة للتمتع بنسب تخفيض جمركي نظير تصنيع وتجميع هذه المنتجات محلياً
الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة	اصدار المواصفات القياسية المصرية بما يتماشى مع المواصفات القياسية العالمية. منح علامات المطابقة والجودة والتفتيش على المنشآت. اجراء التحاليل الكيماوية.
الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات	الاجراء الفحص والرقابة على الصادرات والواردات. منح اذن التصدير. منح شهادات المنشأ. تسجيل المصانع المؤهلة للتصدير إلى مصر. تسجيل المصدرين والمستوردين والوكلاء التجاريين. الرقابة النوعية على السلع المستوردة. الفرز والتحكيم والاستلام. متابعة الرسائل الواردة. تحليل العينات.
الهيئة العامة لشئون المطابع الاميرية	طباعة كافة المطبوعات الحكومية وغير الحكومية. طباعة ونشر الجريدة الرسمية وصحيفة الوقائع المصرية الرسمية. التدريب على مهن الطباعة. تقديم شهادة الإفادة والاستعلام عن القوانين.
الهيئة المصرية العامة للمعارض والمؤتمرات	تنظيم معارض ومؤتمرات دولية ومتخصصة داخل مصر. منح الترخيص للشركات المنظمة للمعارض لتنظيم او الاشتراك في المعارض داخل مصر.
الهيئة العامة لمركز تنمية الصادرات المصرية	اعداد كتالوجات الكترونية للترويج للصادرات المصرية بالخارج. اجراء الدراسات التسويقية. منح تراخيص لمشاركة الشركات العارضة في المعارض الدولية العامة والمتخصصة بالخارج. تنظيم بعثات تجارية للخارج. الرد على استفسارات المصدرين أو المستوردين.



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### الخدمات التي تقدمها

### الجهة

- التسويق للمشروعات الصغيرة والحرفية.
- عقد ورش عمل وتدريب لصغار المنتجين وشباب الأعمال على استخدام آليات التجارة الإلكترونية.
- توفير معلومات التسهيلات التجارية بهدف تخفيض تكلفة العملية التجارية.
- تقديم حزمة من البرامج التدريبية المتخصصة في تنمية الصادرات المصرية ومن أهمها برنامج اعداد أخصائي تصدير.
- الرقابة والاشراف على جودة ونقاوة أصناف القطن خلال مراحل تداوله المختلفة.
- اجراء اختبارات الأقطان كاختبارات الرطوبة وكافة الخدمات المرتبطة بالتحكيم وتصنيف ورتب الاقطان.
- تقديم برامج تدريبية في مجال الفرز والتحكيم.
- اجراء البحوث الصناعية ودراسات الجدوى للمشروعات الصناعية.
- الاشراف على الاعمال التنفيذية والهندسية للمشروعات الصناعية والتعدينية العامة.
- خدمات مبياء سفاجا التعديني.
- إدارة المجمعات الصناعية الصغيرة.
- الاستشارات الهندسية المتكاملة.
- الاعمال المساحية وخدماتها.
- تقديم برامج تدريبية حديثة ومنطورة في اجراء الاختبارات والتحليل الكيمائية تغطي كافة التخصصات.
- اختبار واجراء التحليل الخاصة بكافة أنواع المواد والمنتجات سواء المنتجة محليا أو الواردة من الخارج وذلك في ضوء المواصفات القياسية المصرية والعالمية
- اعتماد مراكز الخدمة والصيانة.
- اجراء دراسات الهالك والفاقد المرتبطة بتطبيق نظام راد الضريبة الجمركية (الدر وبك/ التاكس ربات) عن المنتجات التي تتداول من والى المناطق الصناعية الحرة.
- تقديم برامج التدريب المهني والفني في مختلف المجالات الصناعية
- اعتماد معامل الاختبار والمعايرة.
- اعتماد جهات منح الشهادات.
- اعتماد جهات التفتيش على الأجهزة والمعدات والمنشآت.
- التدريب والتوعية بأنشطة تقييم المطابقة للمجتمع الصناعي والتجاري والخدمي.



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

الخدمات التي تقدمها	الجهة
تقديم التدريب والاستشارات في مجالات التسويق، والطاقة، والبيئة، وتنمية الصادرات، والجودة للمشروعات الصناعية والإنتاجية والخدمية.	مركز تحديث الصناعة
تنظيم معارض Creative Egypt للصناعات المهنية والحرفية والتراثية داخل وخارج مصر.	
دراسة حالة الشركات الصناعية المتعثرة من خلال اعداد دراسات فنية ومالية لتحديد أسباب التعثر ومساعدتها على التعافي.	صندوق تنمية الصادرات
تقديم المساندة للشركات المصدرة.	
تقديم المساندة والدعم للأنشطة واللوجستيات المرتبطة بالتصدير بهدف تعزيز القدرة التنافسية للصادرات المصرية في الأسواق الخارجية	
تقديم برامج التدريب والتأهيل والاستشارات ومنح الشهادات للأفراد.	المعهد القومي للجودة
تقديم الاستشارات والخبرات الفنية العلمية والتطبيقية في مجالات الجودة ونظم الإدارة وتقييم المطابقة.	
التحقيق في الشكاوى التي تتعلق بالممارسات الاحتكارية للشركات في السوق المحلية بهدف حماية المنتجين والمستهلكين.	جهاز حماية المنافسة
تلقي ودراسة الشكاوى المرتبطة بتطبيق اتفاقية الجوانب المتعلقة بالتجارة في حماية حقوق الملكية الفكرية TRIPs فيما يتعلق بالمنتجات المتعدية على حقوق الملكية الفكرية والتي يتم تداولها عبر التجارة الدولية.	جهاز شئون نقطة الاتصال لحماية حقوق الملكية الفكرية
تقديم خدمات ضمان عمليات التصدير للسلع والخدمات المحلية في مقابل المخاطر التجارية وغير التجارية.	الشركة المصرية لضمان الصادرات
تقديم خدمات خصم وتخصيم حصيلة التصدير.	
تقديم التمويل لمختلف أنواع المشروعات خاصة القطاع الصناعي والقطاعات الفرعية له، وقطاع الصادرات عن طريق تقديم عدد من الخدمات التي تلبي احتياجات كافة المصنعين وخاصة المصدرين مثل تمويل رأس المال العامل، والقروض المتوسطة والطويلة الأجل، تمويل العمليات التجارية وعمليات التصدير بمراحلها المختلفة، ضمان مخاطر الصادرات ضد المخاطر التجارية وغير التجارية على عمليات التصدير في مراحلها المختلفة (هذه الخدمة تقدم من خلال الشركة المصرية لضمان الصادرات).	البنك المصري لتنمية الصادرات
تمويل العمليات المتعلقة بالناحية الاستيرادية (تحصيل مستندات او فتح اعتمادات).	
توفير التمويل للشركات المتوسطة والصغيرة وفقاً لمبادرات البنك المركزي المصري وتمثل أوجه التمويل في تمويل رأس المال في مختلف مراحل العملية الإنتاجية، تمويل المعدات الرأسمالية بهدف التوسع و/أو الاحلال والمشروعات.	



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### الخدمات التي تقدمها

### الجهة

- تمثل مهمة معهد التبين للدراسات المعدنية في التعليم ما فوق الجامعي لمرحلتي الدبلوم والماجستير والتعليم المستمر من خلال الدورات التدريبية المتخصصة للعاملين في الصناعات المعدنية والتعدينية والهندسية وخدمة المجتمع في سبيل حل مشكلات التنمية القومية بوجه عام والتنمية الصناعية بوجه خاص .
- إعداد المتخصصين من خريجي الجامعات في فروع الصناعات المعدنية والتعدينية-
- تنظيم النشر العلمي في هذا المجال عن طريق القيام بالبحوث العلمية والتطبيقية والمعملية لمشاكل الصناعات المحلية للوصول إلى حلول أساسية-
- إعداد قاعدة معلومات للصناعة عن طريق شبكات المعلومات العلمية العالمية.

معهد التبين للدراسات  
المعدنية

Uncontrolled COPY



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### وسائل الاتصال بوزارة التجارة والصناعة والجهات والهيئات التابعة لها

#### أولاً: ديوان عام وزارة التجارة والصناعة:-

م	الجهة	العنوان	تليفون	فاكس	الموقع الالكتروني	بريد الكتروني
١	قطاع مكتب الوزير	٢ شارع امريكا اللاتينية جاردن سيتي ابراج وزارة المالية امتداد شارع رمسيس مدينة نصر	٢٧٩٢١٢٢٧	٢٧٩٥٧٤٨٧	<a href="http://www.mti.gov.eg">www.mti.gov.eg</a>	<a href="mailto:mti@mti.gov.eg">mti@mti.gov.eg</a>
٢	قطاع الأمانة العامة	١٣ ش معهد ناصر- كورنيش النيل - شبرا - القاهرة	٢٢٠٣٧٧١٨	٢٢٠٣٧٧١٨	<a href="http://www.mti.gov.eg">www.mti.gov.eg</a>	<a href="mailto:mti@mti.gov.eg">mti@mti.gov.eg</a>
٣	قطاع نظم وتكنولوجيا المعلومات	٢ شارع امريكا اللاتينية جاردن سيتي	٢٧٩٦٢٧١٤	٢٧٩٢١٢١٥	<a href="http://www.mti.gov.eg">www.mti.gov.eg</a>	<a href="mailto:mti@mti.gov.eg">mti@mti.gov.eg</a>
٤	قطاع البحوث التجارية والتنمية الصناعية	امتداد رمسيس / أبراج وزارة المالية، برج ٥، الدور السادس	٤٨٦٠٢٧٩	٤٨٤٧٠٢٢	<a href="http://www.egyptcotton-catgo.org">www.egyptcotton-catgo.org</a>	<a href="mailto:info@egyptcotton-catgo.org">info@egyptcotton-catgo.org</a>
٥	قطاع المعاملات والحماية التجاري	امتداد رمسيس / أبراج وزارة المالية، برج ٦، الدور التاسع	٢٣٤٢٢٤٧٩	٢٣٤٢٠٧٨٤	<a href="http://www.tas.gov.eg">www.tas.gov.eg</a>	<a href="mailto:l.elsegeny@tas.gov.eg">l.elsegeny@tas.gov.eg</a>
٦	قطاع الاتفاقيات والتجارة التجارية	امتداد رمسيس / أبراج وزارة المالية، برج ٦، الدور التاسع	٢٣٤٢١٩٥١ ٢٣٤٢١٩٥٠	٢٣٤٢١٩٤٦	<a href="http://www.tas.gov.eg">www.tas.gov.eg</a>	<a href="mailto:tas@tas.gov.eg">tas@tas.gov.eg</a>
٧	قطاع التمثيل التجاري	امتداد رمسيس / أبراج وزارة المالية، برج ٦، الدور الاول	٢٣٤٢٤٠٥٥ ٢٣٤٢٤٠٥٦ ٢٣٤٢٤٠٦٥ ٢٣٤٢٤٠٦٣	٢٣٤٢١١١٦ ٢٣٤٢١١١٧	<a href="http://www.tamseel-ecs.gov.eg">www.tamseel-ecs.gov.eg</a>	<a href="mailto:Taftesh @tamseel-ecs.gov.eg">Taftesh @tamseel-ecs.gov.eg</a>



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### ثانياً (الهيئات والجهات التابعة لوزارة التجارة والصناعة:-)

م	الجهة	العنوان	تليفون	فاكس	الموقع الالكتروني	بريد الكتروني
١	الهيئة العامة للتنمية الصناعية	القاهرة الجديدة - ٤٢ محور السلام - التجمع الخامس	٢٦١٢٠١٣٤ □ ٢٦١٢٠١٣٥ □ ٢٦١٢٠١٣٨ □ ٢٦١٢٠١٣٩ □ ٢٦١٢٠٣٦٢		<a href="http://www.ida.gov.eg">www.ida.gov.eg</a>	<a href="mailto:ida@mfti.gov.eg">ida@mfti.gov.eg</a>
٢	الهيئة العامة لتنفيذ المشروعات الصناعية والتعدينية	١٤ ش الالفي - عمارة الثورة - القاهرة	٢٥٨٨٣٣٩٥ □ ٢٥٨٨٣٣٩٦	٢٥٩٢١٢٦٥ □	<a href="http://www.lmpa.gov.eg">www.lmpa.gov.eg</a>	<a href="mailto:info@lmpa.gov.eg">info@lmpa.gov.eg</a>
٣	الهيئة العامة للمطابع الاميرية	22 ش كورنيش النيل - إمبابة - الجيزة	٣٣١١٨٢٥٦ □ ٣٣١١٨٢٤٨	٣٣١١٩٤٥١ □ ٣٣١١٨٢٤٢ □	<a href="http://www.alamiria.com">www.alamiria.com</a>	
٤	الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة	١٦ ش تدريب المديرين - إمبابة - القاهرة	٢٢٨٤٥٥٢٤ □ ٢٢٨٤٥٥٢٢	٢٢٨٤٥٥٠٤ □	<a href="http://www.idsc.net.eg">www.idsc.net.eg</a>	<a href="mailto:moi@idsc.net.eg">moi@idsc.net.eg</a>
٥	الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات	مطار القاهرة الدولي - بجوار قرية البضائع	٢٢٦٦٩٦٢٧ □	٢٢٦٦٦٩٤٥ □	<a href="http://www.goeic.gov.eg">www.goeic.gov.eg</a>	<a href="mailto:tsc@goeic.gov.eg">tsc@goeic.gov.eg</a> <a href="mailto:askadmin@goeic.gov.eg">askadmin@goeic.gov.eg</a> <a href="mailto:ov.eg">ov.eg</a>
٦	الهيئة المصرية العامة للمعارض والمؤتمرات	أطريق النصر - مدينة نصر - القاهرة	٢٢٤٠١٨٩٧١ ٢٢٦٠٧٨٤٦	٢٢٦٠٧٨٤٥ □ ٢٢٦٢٤٦٤٠ □	<a href="http://www.eeca.gov.eg">www.eeca.gov.eg</a>	<a href="mailto:chairman@eeca.gov.eg">chairman@eeca.gov.eg</a>
٧	الهيئة العامة للتحكيم واختبارات القطن	٦٦ طريق الحرية - الاسكندرية	٠٢٤٨٦٢٥٨٩ ٠٢٤٨٦٠٣٧٩ ٠٢٤٨٥٦٥٤٦	٠٢٤٣٧٤٣٩٤ □ ٠٢٤٨٤٧٠٣٢ □	<a href="http://www.egyptcotton-catgo.org.eg">www.egyptcotton-catgo.org.eg</a>	<a href="mailto:info@catgo.gov.eg">info@catgo.gov.eg</a>
٨	المعهد القومي للجودة	شارع عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة	٢٢٨٧٣١١٥ ٢٢٨٧٣١١٤ ٢٢٧٤٣٢٦٢	٢٢٧٤٣٢٩٨	<a href="http://www.nqiegypt.org">www.nqiegypt.org</a>	<a href="mailto:info@nqiegypt.org">info@nqiegypt.org</a>



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

م	الجهة	العنوان	تليفون	فاكس	الموقع الإلكتروني	بريد الكتروني
٩	المجلس الوطني للاعتماد	كورنيش المعادي - برج المعادي ١- القاهرة - مصر	٢٥٢٧٥٢٢٧ ٢٥٢٧٥٢٢٥ ٢٥٢٧٥٢٢٤	٢٥٢٧٥٢٢٤	<a href="http://www.egac.gov.eg">www.egac.gov.eg</a>	<a href="mailto:info@egac.gov.eg">info@egac.gov.eg</a>
١٠	الهيئة العامة لتنمية الصادرات	شارع جامعة الدول 106 العربية، الدور الخامس، المهندسين، الجيزة، مصر	٣٧٤٩٣٩٢٠ ٣٧٤٩٣٩٢١	٣٣٣٧٠٠٤٥	<a href="http://www.eda.gov.eg">www.eda.gov.eg</a>	<a href="http://www.expoegypt.gov.eg">www.expoegypt.gov.eg</a>
١١	مركز تحديث الصناعة	١١٩٥ كورنيش النيل، مبنى اتحاد الصناعات، الدور الثاني، القاهرة	٩٠٧٠٠٢٥٧	٧٠٧٢٨٢٥٧	<a href="http://www.imc-egypt.org">www.imc-egypt.org</a>	<a href="http://www.imc-egypt.org">www.imc-egypt.org</a>
١٢	صندوق تنمية الصادرات المصرية	أرض المعارض - مدينة نصر	٢٣٤٢٠٧٨٢		<a href="http://www.mti.gov.eg">www.mti.gov.eg</a>	<a href="mailto:mti@mti.gov.eg">mti@mti.gov.eg</a>
١٣	مصلحة الكفاية الإنتاجية والتدريب المهني	٣ الكويت - الدقي، الجيزة	٣٣٣٧١٣٣٦ ٣٣٣٧٠٩٧٨	٣٣٣٧٠٨٨٤		
١٤	مصلحة الكيمياء	١٢ ش رمسيس - القاهرة	٢٥٧٤٣٢١٤ ٢٥٧٤٣٤٢٢	٢٥٧٤٠٧٥٠	<a href="http://www.chem-admin.eg">www.chem-admin.eg</a>	
١٥	مصلحة الرقابة الصناعية	٥٩ شارع امتداد رمسيس - أمام مصلحة الدفاع المدني - مدينة نصر	٢٣٤٢٠٣٠٢ ٢٣٤٢٠٣٦٢ ٢٣٤٢٠٣٦٤	٢٣٤٢٠٣٠٥	<a href="http://www.ica.gov.eg">www.ica.gov.eg</a>	<a href="mailto:info@mail.ica.gov">info@mail.ica.gov</a>
١٦	جهاز نقطة الاتصال لشئون حماية الملكية الفكرية	أرض المعارض - مدينة نصر (٥) - باب رقم	٢٤٠٥٠٤٠٩	٢٤٠٥٠٣٠٣	<a href="http://www.mti.gov.eg">www.mti.gov.eg</a>	
١٧	جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية	الدور الأول، القرية B19 الذكية، الكيلو ٢٨ طريق الإسكندرية الصحراوي	٢٥٣٥١٩٠٠	٢٥٣٧٠٤٣٦	<a href="http://www.eca.org.eg">www.eca.org.eg</a>	<a href="mailto:info@eca.org.eg">info@eca.org.eg</a>



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة  
كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

م	الجهة	العنوان	تليفون	فاكس	الموقع الإلكتروني	بريد الكتروني
١٨	البنك المصري لتنمية الصادرات	١٠٨ ش محي الدين أبو العز □ الدقي، الجيزة	٠٢٣٧٦١٩٠٠١	٠٢٣٧٦١٩٠١٠	<a href="http://www.ebebank.com">www.ebebank.com</a>	
١٩	الشركة المصرية لضمان تنمية الصادرات	٥ طريق النصر- مدينة نصر- القاهرة- مصر	٢٢٦٣٦٧٤٠ □ ٢٢٦٣٦٧٤٥ □ ٢٢٦٣٦٧٦٢	٢٢٦٣٦٨٢٥ □	<a href="http://www.ecgegypt.net">www.ecgegypt.net</a>	<a href="mailto:support@ecgegypt.net">support@ecgegypt.net</a>
٢٠	معهد التبين للدراستات المعدنية	مدينة الصليب، التبين، □ محافظة القاهرة	٠٢٠١٠٠٩٣٤٤٣٠٥ □	٢٧١٥٥١٧٠	<a href="http://www.tims.gov.eg">www.tims.gov.eg</a>	<a href="mailto:info@tims.gov.eg">info@tims.gov.eg</a>



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

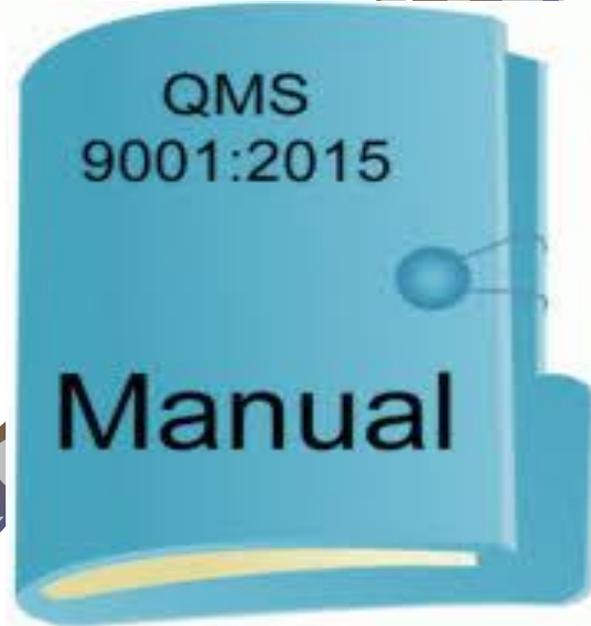
كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

## الفصل الثاني

مقدمة عن دليل الجودة

## Chapter 2: Introduction to Quality Manual





## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### مقدمة عن دليل الجودة

تم إعداد دليل الجودة لعرض كافة الخدمات التي تقدمها وزارة التجارة والصناعة والهيئات والجهات التابعة لها، وإعطاء فكرة موجزة عن الأساليب المتبعة في تطبيق وتحسين منظومة إدارة الجودة وكذا وصف لعناصر نظام إدارة الجودة التي يتم تطبيقها بالقطاعات والإدارات التابعة للوزارة. ويتكون هذا الدليل من عشرة فصول بيانها كما يلي:-

#### الفصل الأول:

يتضمن ملف تعريفى من وزارة التجارة والصناعة والجهات والهيئات التابعة لها، وذلك من حيث النشأة وتحديد كل من الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية وقيم العمل بالوزارة، مروراً بتحديد الوحدات التنظيمية (قطاعات ديوان عام الوزارة والهيئات والجهات التابعة) التي يتكون منها الهيكل التنظيمي للوزارة، وكذا أهم الخدمات التي تقدمها الوزارة والجهات التابعة لها. وصولاً إلى تحديد وسائل التواصل والاتصال بالوزارة.

#### الفصل الثاني:

يتضمن كيفية ضبط دليل الجودة من حيث التمييز والاعتماد والإصدار والتعديل والتوزيع.

#### الفصل الثالث:

يتضمن مجال تطبيق نظام إدارة الجودة بالقطاعات والجهات التابعة للوزارة طبقاً لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية "الأيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥" ودليل مصداقيه عدم تطبيق بعض هذه المتطلبات.

#### الفصل الرابع:

يتضمن السياق المؤسسى الداخلى والخارجى لوزارة التجارة والصناعة ومنظور وإطار الوزارة في فهم احتياجات وتوقعات الجهات المعنية كما يتضمن تحديد مجال تطبيق نظام إدارة الجودة بالوزارة والعمليات المكونة لهذا النظام والعلاقات البينية والتفاعلية لها ويتضمن أيضاً هيكل وثنائى نظام إدارة الجودة بالقطاعات والجهات التابعة للوزارة.

#### الفصل الخامس:

يتناول القيادة والالتزام ويتضمن إيضاح مسئولية الإدارة العليا بالوزارة والتزاماتها تجاه نظام إدارة الجودة وتركيزها على تحديد متطلبات واحتياجات العملاء الحالية والمستقبلية، كما يتضمن سياسة الجودة للوزارة وكيفية التخطيط لنظام إدارة الجودة مجال التطبيق والأدوار والمسئوليات والصلاحيات للوظائف الرئيسية المدرجة في الهيكل التنظيمي وكذا الأساليب المتبعة في مراجعة فاعلية نظام إدارة الجودة.

#### الفصل السادس:

يتضمن التخطيط لنظام إدارة الجودة بالوزارة وتحديد إجراءات التعرف على المخاطر والفرص، كما يتضمن تحديد أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها وكيفية التخطيط للتغييرات التي تطرأ على نظام إدارة الجودة.



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### الفصل السابع:

يتناول عمليات المساندة والدعم ويتضمن كيفية قيام الإدارة العليا بالوزارة بتوفير كافة الموارد اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة والمحافظة عليه وتحسينه بصفة مستمرة، كما يتضمن كيفية تحديد عناصر الكفاءة لجميع العاملين بالوزارة وضمان توعيتهم وتدريبهم وتحقيق التواصل المستمر بين جميع المستويات والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المطلوبة.

### الفصل الثامن:

يتناول عمليات التشغيل المطلوبة لتحقيق المنتجات والخدمات التي تقدمها الوزارة مجال التطبيق ويتضمن التخطيط وضبط عمليات التشغيل وتحديد متطلبات المنتجات والخدمات المقدمة من قبل الوزارة، وضبط المنتجات والخدمات المقدمة من الجهات الخارجية، وكيفية تقديم الخدمات، وضبط عدم مطابقة المخرجات.

### الفصل التاسع:

يتناول تقييم الأداء ويتضمن كيفية قيام الإدارة العليا بالوزارة بأعمال الرصد والقياس والمراقبة والتحليل والتقييم بهدف التحسين المستمر للمنتجات والخدمات التي تقوم بتقديمها للوصول إلى رضا العملاء والجهات المعنية من خلال قياس رضا العملاء وأنشطة المراجعات الداخلية ومراجعات الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة وقياس كفاءة أداء العمليات وخصائص المنتجات والخدمات والعمليات المقصودة.

### الفصل العاشر:

يتناول التحسين المستمر والفعال لأداء المنتجات والخدمات والعمليات المقدمة من الوزارة، كما يتضمن كيفية التعامل مع حالات عدم المطابقة ومتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية لكل حالة من حالات عدم المطابقة بهدف التحسين المستمر للخدمات المقدمة من الوزارة.

### تميز وضبط دليل الجودة:

يتم تمييز دليل الجودة برقمه المرجعي QM-01 وهو رقم أوحده مخصص لهذه الوثيقة.

بيانات يتم إثباتها في جميع صفحات الوثيقة

✓ رقم الصفحة وعدد صفحات الدليل

✓ رقم الإصدار والتعديل وتاريخ الإصدار

✓ شعار الوزارة

✓ اسم وكود الوثيقة



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

يتم ختم النسخة الأصلية من دليل الجودة بختم أصل الوثائق بخاتم "نسخة أصلية" خلف كل صفحة من صفحات كل وثيقة حتى يمكن تصويرها ويكون الخاتم باللون الأزرق ، ويتم الاحتفاظ بها في إدارة التوثيق بالإدارة العامة لرقابة الجودة.

يتم تصوير وثيقة دليل الجودة بعدد النسخ التي سيتم توزيعها وفقاً لقائمة التوزيعات الخاصة بكل وثيقة، ويتولى مدير إدارة التوثيق التابعة للإدارة العامة لرقابة الجودة بختم كل نسخة بخاتم "نسخة موثقة" ويوضح بالختم رقم النسخة وذلك على كل صفحة من صفحات الوثيقة من الأمام حتى لا يتم تصويرها ويكون الخاتم باللون الأخضر.

يقوم مدير إدارة التوثيق بالإدارة العامة لرقابة الجودة بالتخلص من جميع نسخ هذه الوثيقة التي تم إلغاؤها والتي تم جمعها من جميع نقاط الاستخدام بإعدامها نت خلال الفرغ عدا النسخة الأصلية فيتم تمييزها من الأمام بكتابة كلمة (ملغاه) بين سطرين مائلين باللون الأحمر، ويحتفظ بها في ملف الوثائق الملغاه بالإدارة العامة لرقابة الجودة وذلك كنسخة تاريخية لمدة عام .

### اعتماد وإصدار دليل الجودة:

يتم إعداد دليل الجودة بواسطة إدارة التوثيق بالإدارة العامة لرقابة الجودة ومراجعته بواسطة اللجنة العليا للجودة واعتماده بواسطة ممثل الإدارة العليا للجودة.

يعتبر تاريخ إصدار الدليل هو تاريخ اعتماده وإتاحته للاستخدام.

### ضبط توزيع دليل الجودة:

يتم توزيع النسخ الموثقة من دليل الجودة على كافة مستويات الإدارة العليا في الإدارات العامة والمركزية التابعة لمجال التطبيق وكذلك الإدارات العامة والمركزية ذات العلاقة البنوية بينها وبين متطلبات نظام إدارة الجودة، ويتم الاحتفاظ بقائمة النسخ الموثقة التي يتم توزيعها.

### ضبط تعديلات دليل الجودة:

يتولى مدير عام الإدارة العامة لرقابة الجودة بالتنسيق مع ممثل الإدارة العليا مراجعة دليل الجودة مرة واحدة سنوياً على الأقل وعرض نتائج المراجعة أثناء اجتماعات مراجعة الإدارة العليا، كما يقوم بتعديل دليل الجودة وإصداره تبعاً لما تقتضيه الأحوال للتعبير عن الحالة الراهنة لنظام إدارة الجودة وتطبيقاته بالقطاعات والإدارات التابعة للوزارة وبناء على القرارات المتخذة في اجتماعات اللجنة العليا للجودة ، وعند إدخال تعديلات جوهرية على الدليل كحصول تغيير في الهيكل التنظيمي للوزارة ، أو إضافة أنشطة ومهام جديدة أو مقترحات من بحوزتهم نسخ الدليل .....الخ.

يتولى كل من مدير عام الإدارة العامة لرقابة الجودة ومدير إدارة التوثيق ومنسقي ضمان الجودة بالقطاعات والإدارات التابعة للوزارة توزيع الإصدار الجديد على من بحوزتهم النسخ الموثقة من الدليل -حسب قائمة التوزيعات الخاصة بدليل الجودة -ويتأكد من سحب وإتلاف الإصدار القديم ويحتفظ بنسخة واحدة منها كمرجعية تاريخية.



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

## الفصل الثالث

مجالات التطبيق - المراجع القياسية - التعريفات والمصطلحات

### Chapter 3:

### Scope of Application-Reference Standards-Terms & Definitions



Unco



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### ١- مجال التطبيق "Scope"

#### ١-١ عام "General"

- قامت الوزارة بإنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة طبقاً للبنود الواردة بالمواصفة القياسية الدولية لمتطلبات نظام إدارة الجودة - الأيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥ - وذلك لتحقيق الأغراض التالية:
- التأكيد من أن الخدمات التي تقدمها القطاعات والجهات التابعة للوزارة لكل عملائها تفي بمتطلبات واحتياجات العملاء والجهات المعنية.
  - تعزيز وتدعيم رضا العملاء من خلال التطبيق الفعال لنظام إدارة الجودة والذي يتضمن عمليات المحافظة والتطوير والتحسين المستمر بما يهدف إلى تحقيق متطلبات وتوقعات العملاء والتوافق مع القوانين والتشريعات والأنظمة واللوائح المنظمة لمتطلبات تحقيق هذه الخدمات.
  - الرصد والقياس والتقييم المستمر لفعالية وكفاءة نظام إدارة الجودة الذي يتم تطبيقه بالقطاعات والجهات التابعة للوزارة بما يضمن تحسينه بصفة مستمرة متضمناً جميع العمليات الرئيسية والمعاونة المطلوبة لتقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية والتي لها قيمة مضافة على المجتمع.

#### ٢-١ مجال تطبيق نظام إدارة الجودة "Application"

في هذه المرحلة تم تطبيق نظام إدارة الجودة على ٣ إدارات مركزية و ٢ إدارة عامة من الوزارة بالإضافة إلى الإدارات العامة التي لها علاقة مباشرة بهذه الإدارات لتحقيق متطلبات نظام إدارة الجودة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية "الأيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥" وذلك على النحو التالي:

- كافة العمليات التي تقوم بها الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة متضمنة عمليات الإدارات العامة التابعة لها:
  - الإدارة العامة للتفتيش المالي والإداري على الديوان العام.
  - الإدارة العامة للتفتيش على الجهات التابعة.
  - الإدارة العامة لرقابة الجودة.
  - وحدة تقارير الجهاز المركزي للمحاسبات.
- كافة العمليات التي تقوم بها الإدارة المركزية للشئون المالية:
  - الإدارة العامة للموازنة.
  - الإدارة العامة للحسابات.
  - الإدارة العامة للمشتريات.
  - الإدارة العامة للمخازن.
- كافة العمليات التي تقوم بها الإدارة المركزية للموارد البشرية:
  - الإدارة العامة لشئون العاملين.
  - الإدارة العامة للتنظيم والتدريب.
  - الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية.



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

- كافة العمليات التي تقوم بها الإدارة العامة لسكرتارية مكتب الوزير.
- كافة العمليات التي تقوم بها الإدارة العامة لخدمة المواطنين.

تم تطبيق جميع المتطلبات الواردة في المواصفة القياسية الدولية لمتطلبات نظام إدارة الجودة-الأيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥-  
بإستثناء البنود التالية:

الرقم	رقم البند	المتطلبات
١	٥.١.٧	تتبع القياس Measurement Traceability
٢	٣-٨	التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات Design and Development of Products & Services.
٣	١.٥.٨ و	التحقق وإعادة التحقق دورياً للقادرة على تحقيق النتائج المخططة لأي عملية إنتاج أو تقديم خدمات لا يمكن التحقق من نتائجها بأنشطة الرصد أو القياس المتلاحقة. Validation ,and periodic revalidation, of the ability to achieve planned results of production and service provision, where the resulting output cannot be verified by subsequent monitoring or measurement
٤	٥.٥.٨	أنشطة ما بعد التوريد "Post-delivery activities "

### ٣-١ مصادقية عدم تطبيق بعض متطلبات المواصفة القياسية الدولية الأيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥ بالقطاعات والجهات التابعة للوزارة مجال التطبيق:

- بند تتبع القياس رقم ٧-٥.١-٢ غير مطبق بنظام إدارة الجودة بالقطاعات والإدارات مجال التطبيق نظراً لتنوع الخدمات التي تقدمها تلك القطاعات والإدارات والتي تتمثل في خدمات محددة تتم وفقاً لقواعد ولوائح وقوانين وتشريعات محددة وهي خدمات إدارية لا يستخدم فيها أجهزة لتتبع القياس .



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

- **بند التصميم والتطوير رقم ٨ - ٣** غير مطبق بنظام إدارة الجودة بالقطاعات والإدارات مجال التطبيق نظرا لأن جميع الخدمات التي تقدمها الوزارة تقوم على الالتزام بتطبيق كافة القوانين واللوائح المنظمة للعمل الزامية لا يمكن الحيود عنها، كما ان جميع العمليات الإدارية التي يتم تنفيذها في مجال التطبيق تتم طبقا لإجراءات عمل محددة ومتعارف عليها.
- **البند الفرعي "أقرار صلاحية العملية للإنتاج وتقديم الخدمة رقم ١٥٨ و"** غير مطبق بنظام إدارة الجودة بالقطاعات والإدارات مجال تطبيق نظام إدارة الجودة للوزارة حيث أن الوزارة عند تقديمها لخدماتها الأساسية يتم تنفيذ جميع عمليات التحقق والمراقبة والقياس المتتالية في جميع مراحل تنفيذها.
- **بند أنشطن ما بعد التوريد رقم ٥٥٨** غير مطبق بنظام إدارة الجودة بالقطاعات والإدارات مجال تطبيق نظام إدارة الجودة للوزارة حيث أن الوزارة لا تقوم بمتابعة الخدمات التي تقدمها للعملاء باستثناء متابعة شكاوهم وقياس رضائهم عن الخدمات المقدمة لهم.

### ٢- المراجع القياسية Normative References

- المواصفة القياسية الدولية لمتطلبات نظام الجودة الأيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥.
- المواصفة الإرشادية لمبادئ ومصطلحات نظام إدارة الجودة الأيزو ٩٠٠٠ لسنة ٢٠١٥
- المواصفة الإرشادية لمراجعة نظم إدارة الجودة الأيزو ١٩٠١١ لسنة ٢٠١٨ "
- المواصفة الإرشادية للتحسين في أداء نظام إدارة الجودة الأيزو ٩٠٠٤ لسنة ٢٠٠٩ "

### ٣- التعريفات والمصطلحات Terms and Definitions

- لأغراض هذا الدليل تطبق العبارات والتعريفات الواردة بالمواصفة الإرشادية لمبادئ ومصطلحات نظام إدارة الجودة الأيزو ٩٠٠٠ لسنة ٢٠١٥ بالإضافة إلى الآتي:
- **العميل "Customer"** : يقصد به كل مستفيد نهائي من الخدمات التي تؤدها القطاعات والجهات التابعة للوزارة مثل رجال الأعمال ، المستثمرين ، ..... الخ .
  - **الجهات المعنية "Interested Parties"** : يقصد بها الجهات الخارجية التي لها علاقة بالخدمات التي تقدمها الوزارة والتي يمكن أن تؤثر وتتأثر بأدائها مثل الجهات السيادية والجهات الحكومية والمجالس النيابية والتشريعية والمنظمات الدولية والإقليمية المتخصصة ومجتمع رجال الأعمال، ووسائل الاعلام..... الخ.
  - **الوزارة "Ministry"** : أينما ترد كلمة "وزارة" في هذا الإجراء فإنه يقصد بها وزارة التجارة والصناعة.
  - **المنتج "product"** : يقصد به جميع الخدمات التي تقدمها وزارة التجارة والصناعة والجهات التابعة لها.



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

## الفصل الرابع

السياق المؤسسي لوزارة التجارة والصناعة

### Chapter 4: Context of Organization





## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### ٤- سياق (إطار المنظمة) "Context of Organization":

#### ١-٤ فهم المنظمة وسياقها "Understanding the organization & its context":

قامت الوزارة بإنشاء السياق المؤسسي لوزارة التجارة والصناعة طبقاً لوثيقة السياق المؤسسي رقم CO-01 ولذا قامت بتحديد العوامل الخارجية والداخلية ذات العلاقة بأغراضها ورسالتها وتوجهاتها الاستراتيجية والتي تؤثر على قدرتها في تحقيق الأهداف المرجوة من تطبيق نظام إدارة الجودة بالقطاعات والإدارات بالوزارة.

قامت الوزارة باستخدام أداة PESTLE (اختصار للنموذج: سياسى - اقتصادى - اجتماعى - تكنولوجى - قانونى - بيئية) في فهم السياق الخارجى والداخلى للمؤسسة حيث تضمنت العوامل الخارجية دراسة القوانين والتشريعات والمتطلبات التنظيمية والقرارات الوزارية التي تؤثر على أنشطة المؤسسة - التكنولوجيات المستخدمة من شبكات وتطبيقات الحاسب التي من شأنها ميكنة أنشطة وعمليات نظام إدارة الجودة بما يضمن تقديم الخدمات بشفافية ودقة عالية وجودة فائقة تحقق متطلبات متلقى الخدمة والجهات المستفيدة من البعثات الثقافية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية سواء الدولية أو الإقليمية أو المحلية. كما تضمنت العوامل الداخلية دراسة الأمور ذات العلاقة بقيم المؤسسة- ثقافة ومعرفة العاملين بكافة مستوياتهم - أداء المؤسسة.

تقوم الوزارة بصفة دورية بمراقبة ومراجعة وتحديث المعلومات المتعلقة بالعوامل الخارجية والداخلية التي يتضمنها السياق المؤسسي وذلك من خلال التواصل المستمر مع الجهات المستفيدة ومراجعة تلك المعلومات أثناء مراجعات الإدارة العليا لفاعلية نظام ادارة الجودة.

### ٢-٤ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية

#### "Understanding the needs & expectations of interested parties"

قامت الوزارة طبقاً لوثيقة السياق المؤسسي رقم CO-01 بتحديد احتياجات وتوقعات ومتطلبات العملاء والجهات المستفيدة والمعنية والتي لها علاقة بالوزارة، ومتطلبات الأطراف ذات العلاقة بتطبيق نظام إدارة الجودة مثل الموردين وجهات تقييم المطابقة وجهات الاعتماد وذلك بسبب تأثيرهم الواضح على قدرة الوزارة على استمرار تقديم منتجاتها وخدماتها التي تتوافق مع متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية التي تنطبق عليها.

تتلخص قائمة الجهات المعنية التي لها تأثير على الأداء المؤسسي لوزارة التجارة والصناعة واحتياجات/توقعات/متطلبات هذه الجهات في الآتي:



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

الجهات المستفيدة من الخدمة	الاحتياجات/ التوقعات/ المتطلبات	أساليب الرقابة والسيطرة
<b>الجهات الحكومية ( ١- الجهات الرئاسية)</b>		
<b>رئاسة الجمهورية</b> <b>مجلس الوزراء</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>استفسارات ومعلومات حديثة ودقيقة يتم توفيرها في أسرع وقت لاتخاذ قرارات.</li><li>مشروعات قرارات وقوانين تلبى احتياجات الاقتصاد المصري.</li><li>تنفيذ الاستراتيجيات والخطط طبقا للتوقيتات الزمنية المحددة.</li><li>تنفيذ المشروعات القومية التي تشرف عليها الوزارة في التوقيتات الزمنية المحددة.</li><li>إبداء سريع للرأي في موضوعات هامة تتطلب التدخل والتعامل السريع.</li><li>تشكيل لجان ومجموعات عمل لبحث ودراسة موضوعات مشتركة بهدف الوصول الى التنسيق وتوحيد الرأي.</li><li>الترتيب والاعداد لبعض زيارات السيد رئيس الجمهورية خارج مصر.</li><li>سرعة دراسة المشاكل والشكاوى الواردة وعلاجها.</li><li>الإفادة بتقارير دورية عن الإنجازات التي تقوم بها الوزارة والجهات التابعة.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>متابعة تنفيذ التكاليفات الواردة من رئاسة الجمهورية ورئاسة مجلس الوزراء.</li><li>متابعة تنفيذ قرارات رئاسة مجلس الوزراء واللجان الوزارية التي يتم تشكيلها.</li><li>متابعة تنفيذ القرارات الوزارية</li><li>متابعة تنفيذ المشروعات القومية التي تشرف الوزارة على تنفيذها</li><li>محاضر اجتماعات اللجان التي يتم تشكيلها وما انتهت اليها من قرارات وتوصيات يتم تنفيذها.</li><li>تقارير البيانات والمعلومات بالإنجازات التي تقوم بها الوزارة والجهات التابعة والتي يتم رفعها ودورية تحديثها.</li><li>تقرير اهم نتائج الزيارة وتحديد جدول زمني لتنفيذ فيما يخص أنشطة الوزارة</li><li>التوقيتات التي تستغرقها دراسة الشكاوى والمشاكل وعلاجها والرد.</li></ul>
<b>الجهات الحكومية (٢- الوزارات السيادية)</b>		
<b>وزارة الدفاع</b> <b>وزارة الداخلية</b> <b>وزارة الخارجية</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>تشكيل لجان ومجموعات عمل لبحث ودراسة موضوعات مشتركة بهدف الوصول الى التنسيق وتوحيد الرأي.</li><li>تقارير بيانات ومذكرات معلومات حديثة ودقيقة</li><li>سرعة دراسة المشاكل والشكاوى الواردة وعلاجها.</li><li>التنسيق في تحديد الموقف المصري تجاه الموضوعات والقضايا التي تدخل في نطاق عمل الوزارة والتي يتم مناقشتها في المنظمات الدولية والاتفاقيات الثنائية والإقليمية والدولية.</li><li>الالتزام بمراجعة استطلاعات الرأي الأمني فيما يخص الافراد والجهات والهيئات الأجنبية المتعاملة مع الوزارة وسفر العاملين الى بعض الدول الأجنبية.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>محاضر اللجان والقرارات الصادرة عنها. والالتزام كل جهة بتنفيذ ما يخصها.</li><li>توقيتات توفير البيانات والمعلومات المطلوبة</li><li>التوقيتات التي تستغرقها دراسة الشكاوى والمشاكل وعلاجها</li><li>مكاتبات استطلاعات الرأي الأمني.</li></ul>



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

الجهات المستفيدة من الخدمة	الاحتياجات/ التوقعات/ المتطلبات	أساليب الرقابة والسيطرة
الجهات الحكومية (٣- بقية الوزارات)		
• المالية	• الالتزام بضوابط ترشيد الانفاق الحكومي في تنفيذ بنود موازنة الوزارة والجهات التابعة.	▪ تقارير الرقابة المالية
▪ التخطيط	• تنفيذ الخطة الاستثمارية للوزارة طبقا لمعايير الكفاءة والفاعلية.	▪ تقارير المتابعة الدورية لموقف تنفيذ المشروعات الاستثمارية التي تنفذها الوزارة والجهات التابعة
▪ التعاون الدولي والاستثمار	• الالتزام بالخطط الزمنية لتنفيذ المشروعات الاستثمارية والتنمية الممولة من قروض او منح خارجية.	▪ تقارير المتابعة الدورية لموقف تنفيذ المشروعات الممولة من قروض او منح خارجية التي تنفذها الوزارة والجهات التابعة
▪ الزراعة واستصلاح الأراضي	• الاستفادة من المنح التدريبية المقدمة من مؤسسات دولية في مجال نشاط التجارة	▪ تقارير عن عدد المرشحين والدورات والمنح التدريبية التي تمت اتاحتها واستفادت منها الوزارة.
▪ الإسكان والمجمعات العمرانية	• تشكيل لجان مجموعات عمل لبحث ودراسة موضوعات مشتركة بهدف الوصول الى التنسيق وتوحيد الرأي.	▪ توقيتات توفير البيانات والمعلومات المطلوبة
▪ التمويل والتجارة الداخلية	• التنسيق في تكوين موقف مصري في مفاوضات دولية في الموضوعات المشتركة بين أكثر من وزارة	▪ التوقيتات التي تستغرقها دراسة الشكاوى والمشاكل وعلاجها.
▪ الإنتاج الحربي	• تقارير بيانات ومذكرات معلومات حديثة ودقيقة	▪ تقارير معدلات الإنجاز في مجالات العمل المشتركة، وعدد المشاكل والمعوقات التي تواجه التنفيذ.
▪ التربية والتعليم والتعليم الفني	• سرعة دراسة المشاكل والشكاوى الواردة وعلاجها.	
▪ البيئة	• التعاون في مجال توفيق اوضاع المصانع بيئيا.	
▪ وزارات أخرى	• توفير برامج ومشروعات وفرص تدريبية في مجال التدريب المهني والحرفي.	



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتحقيق والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### أساليب الرقابة والسيطرة

### الاحتياجات/ التوقعات/ المتطلبات

### الجهات المستفيدة من الخدمة

#### المجالس النيابية والجهات الرقابية

- تقارير متابعة موقف الرد على طلبات واستجابات والاستفسارات الواردة من مجلس النواب واللجان المتخصصة
- تقارير جلسات المجلس واللجان.
- التقارير الدورية المرفوعة للمجلس عن خطط الوزارة وانجازاتها.
- تقارير الرد على الجهات الرقابية بشأن تلافى المناقضات والملاحظات.
- تقارير موقف دراسة الشكاوى والمشاكل الواردة من المجالس النيابية والجهات الرقابية.
- سرعة الاستجابة لطلبات الاستجواب والاحاطة والرد على الاستفسارات.
- توفير الية فعالة للتواصل مع السادة أعضاء مجلس النواب
- تقارير بيانات ومذكرات معلومات حديثة ودقيقة عن خطط الوزارة وانشطتها وإنجازاتها.
- سرعة دراسة المشاكل والشكاوى الواردة وعلاجها.
- سرعة الرد على التقارير وتلافى المناقضات والملاحظات الواردة بتقرير الجهات الرقابية
- الالتزام بتمفيذ القوانين والقرارات واللوائح والتأشيريات والخطب الدورية
- سرعة اتخاذ الإجراءات اللازمة لفحص الشكاوى والقضايا الواردة من الجهات الرقابية

#### جهات اجنبية:

- تقارير متابعة الموقف التنفيذي للقرارات والتوصيات الصادرة عن اعمال اللجان المشتركة.
- تقارير رصد الأداء وحجم الاعمال المتبادلة.
- اليات علاج المشاكل والشكاوى المرتبطة بتمفيذ أوجه التعاون.
- اليات التواصل والاتصال.
- التقارير الدورية الصادرة عن المنظمات الدولية والتي تمصد تقييم السياسات والإجراءات التي تتخذها الدول
- اخطارات الشكاوى والتظلمات الواردة بشأن بعض الممارسات التي تتعارض مع قواعد المنظمة.
- ابرام اتفاقيات وبرتوكولات للتعاون في مجالات العمل المشتركة.
- التنسيق في حل المشاكل والمعوقات التي تواجه علاقات التبادل التجاري.
- توفير منح تدريبية وورش عمل المشاركة في مؤتمرات ومنتديات.
- تبادل البيانات والمعلومات.
- الالتزام بمبادئ ومعايير العمل التي تتطلبها العضوية يتلك المنظمات.
- توفير التقارير اللازمة لعمليات المراجعة الدورية للسياسات والإجراءات التي يتم تنفيذها من قبل المنظمات للتحقق من تنفيذ الالتزامات.
- الوزارات الممثلة بالخارج
- منظمات دولية
- منظمة التجارة العالمية
- منظمات التقييم والاعتماد الدولية والاوربية والافريقية
- منظمات المقاييس والمواصفات الدولية



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### أساليب الرقابة والسيطرة

- التقارير الصادرة عن البة تسوية المنازعات في إطار عمل تلك المنظمات
- تقارير استطلاعات الرأي.
- تقارير متابعة الموقف التنفيذي للمشروعات الممولة.
- تقارير عن عدد المرشحين والدورات والمنح التدريبية التي تمت اتاحتها واستفادت منها الوزارة.

### الاحتياجات/ التوقعات/ المتطلبات

- الاستفادة من المنح التدريبية المقدمة.
- توفير متطلبات الجهات المانحة والتمويل للحصول على البرامج التمويلية المطلوبة للمشروعات
- الالتزام بالخطط الزمنية لتنفيذ المشروعات الممولة من قروض او منح خارجية.
- الاستفادة من المنح التدريبية المقدمة.
- المشاركة في ورش العمل والمؤتمرات.

### الجهات المستفيدة من الخدمة

- جهات مانحة
- (TVET-TOMEF- OUDA-UNDF- OECD-OTHER

### منظمات المجتمع المدني ومنظمات وشركات الأعمال

- قارير المتابعة واستقصاءات الرأي لمنظمات المجتمع المدني
- محاضر اجتماعات ومستوى تمثيل منظمات المجتمع المدني في الحوارات المجتمعية.
- وسائل الاعلام المختلفة وتقارير الإعلامية عن رأى المجتمع المدني في المواقف او القرارات التي تتخذها الوزارة.
- تقارير عن المجالات التي قامت الوزارة بالتعاون فيها مع المجتمع المدني سواء من خلال توفير برامج تدريبية او توفير تسهيلات في إقامة او المشاركة في المعارض والمؤتمرات.

- تخطيط وتنفيذ مبادرات المسؤولية المجتمعية
- المشاركة في الحوار المجتمعي لاهم القضايا والموضوعات التي تناقشها الوزارة وتخص المجتمع.
- تقديم دعم فني لمنظمات المجتمع المدني في جميع جوانب الحياة المتعلقة بالجودة، على سبيل المثال: الصحة والتعليم والسياحة الخ
- توفير البرامج التدريبية لطلاب الجامعات في مجالات إدارة الجودة ومهارات التصدير واجراء التحليل ... الخ.

### ١- منظمات المجتمع المدني

- الجمعيات الاهلية
- الجامعات والكليات والمعاهد
- النقابات

### ٢- منظمات وشركات الأعمال

- التقارير الصادرة عن منظمات وما تتضمنه من تحديد مدى استجابة الوزارة لطلباتها وتلبية احتياجاتها.
- تقارير متابعة تنفيذ استراتيجيات وزارة التجارة والصناعة ٢٠١٦-٢٠٢٠.
- تقارير تحليل أثار التشريعات والقرارات التي تصدرها الوزارة على بيئة الاعمال وتشجيع الاستثمار.

- منح مزايا وتسهيلات للمشاركة في المعارض او إقامة مؤتمرات.
- وضع استراتيجية صناعية وتجارية متكاملة تساعد على حل المشكلات ووضع رؤية واضحة للأهداف ووضع الية مناسبة وفعالة لتحقيقها من خلال مجموعة من البرامج الشاملة والواقعية والتي تعمل على تنفيذها الجهات التابعة للوزارة

- جمعيات رجال الأعمال
- مجالس الأعمال المشتركة
- اتحاد الصناعات المصرية والغرف الصناعي



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### أساليب الرقابة والسيطرة

### الاحتياجات/ التوقعات/ المتطلبات

### الجهات المستفيدة من الخدمة

استقصاءات الرأي التي تبين رضا العملاء عن النجاح في توفير الخدمات المالية وغير المالية للمشروعات  
التقارير الشهرية والاسبوعية عن الإنجازات والمعوقات  
خطط السنوية وقياس مؤشرات أدائها  
طلبات العملاء وأرائهم والشكاوى  
المراجعات الداخلية ومراجعة الإدارة المتابعة والرقابة على الجودة وتحديد المسؤولية والتأكد من التزام كل جهة بمسئوليتها  
التوقيتات الزمنية الملزمة بالاتفاق والقانون  
نماذج لقياس مدى رضا العملاء (الاستبيان - التليفون - المقابلات الشخصية - الايميل)  
نماذج تقديم الشكاوى للعملاء ومتوفرة في خدمة العملاء للرد على العميل من الإدارة المختصة.

تقديم التسهيلات القانونية الممكنة عن طريق التعديلات التشريعية.  
تقديم تسهيلات اجرائية.  
توفير قواعد بيانات شاملة ومتكاملة لكل ما يخص المصنع او المستثمر او المصدر ومن شأنه تسهيل الخدمة المقدمة له على اعلى مستوى ممكن.  
توفير فرص تدريبية للعماله المهنية المطلوبة في سوق العمل.  
توفير خريطة حول الفرص الاستثمارية الصناعية.  
توفير تسهيلات مالية للقروض المقدمة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة ومساعدة رواد الاعمال.  
توفير الخدمات المالية وغير المالية للمشروعات والجهات المستفيدة.  
تنظيم بعثات المصدرين للخارج  
تنظيم بعثات المستوردين إلى مصر  
الترويج للشركات المصرية المشاركة في المعارض المتخصصة.  
اتاحة فرص تصديرية  
إتاحة دراسات تسويقية سلعية  
إتاحة معلومات عن الأسواق التي يوجد بها مكاتب تجارية  
تقديم الخدمات التدريبية  
تقديم عمالة فنية ماهرة طبقا لاحتياجات سوق العمل  
تقديم الاستشارات  
الحصول على الخدمة في أسرع وقت  
توفير الاختبارات والمعايير المطلوبة  
معامل معتمدة طبقا للمواصفة الدولية ISO 17025

الاتحاد العام  
للحرف التجارية  
والغرف التجارية  
المجالس  
التصديرية  
أصحاب  
المشروعات  
المتوسطة  
والصغيرة  
شباب الخرجين  
والحرفيين  
شركات التأجير  
التمويلي  
والتضخم وراس  
مال المخاطر  
شركات تمويل  
الإقراض متناهي  
الصغر  
البنوك الوطنية  
العاملة  
شركات قطاع  
الاعمال العام  
المقاولون والموردن



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### أساليب الرقابة والسيطرة

### الاحتياجات/ التوقعات/ المتطلبات

### الجهات المستفيدة من الخدمة

■ سرعة أداء الخدمات والاختبارات والمعايير

■ أداء الاختبارات والفحوص المنصوص عليها في المواصفات المختلفة

■ اصدار تقارير تتضمن المطابقة وعدم المطابقة للمواصفات المعنية

■ أساليب مالية مناسبة لأداء الخدمات

■ تقليل زمن أداء الخدمات

■ تطوير إجراءات الحصول على علامات وشهادات المطابقة والجودة

■ تبسيط الإجراءات

■ توفير الخدمات الالكترونية

■ خدمة تواصل مع العملاء متطورة

■ عدم التأخر في تسليم مستحقات المقاولين والموردين بعد الانتهاء من تنفيذ واستلام الاعمال طبقا للمواصفات المطلوبة و الانتهاء سريعاً من الإجراءات الإدارية بعد تسليم للبضاعة.

### وسائل الاعلام المختلفة:

■ وسائل الاعلام بأنواعها المختلفة المرئي والمسموع والمقروء

■ وسائل الاعلام الحديثة من صفحات التواصل الاجتماعي والمواقع الالكترونية على شبكة الانترنت.

■ أسئلة واستفسارات الاعلاميين في اللقاءات والمؤتمرات والمنتديات.

■ توفير اليات سهلة وواضحة للوصول الى المعلومات والبيانات التي تهم الرأي العام

■ الاستجابة السريعة والتواصل للرد على اهم الموضوعات والقضايا التي تخص الوزارة والجهات التابعة

■ سرعة حل المشاكل التي تصل الى وسائل الاعلام اطلاع على أحدث المستجدات والتطورات التي تقوم بها الوزارة .

■ تسهيل تغطية احداث الوزارة الإعلامية داخل وخارج مصر

■ البيانات الصحفية الصادرة عن الوزارة

■ المؤتمرات الصحفية التي تعقدها الوزارة

■ المتحدث الرسمي للوزارة

■ تقارير الإعلامية عن أداء الوزارة في وسائل الاعلام

■ حجم التغطية الإعلامية لأنشطة الوزارة والجهات التابعة

■ الصورة الذهنية للوزارة في الاعلام

■ استطلاعات الرأي



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

تقوم وزارة التجارة والصناعة بصفة دورية بمراقبة ومراجعة وتحديث المعلومات المتعلقة بالجهات المعنية والمستفيدة وذلك من خلال التواصل المستمر معهم مباشرة أو من خلال المواقع الالكترونية خاصتهم ومراجعة تلك المعلومات أثناء مراجعات الإدارة العليا لفاعلية نظام إدارة الجودة.

### ٣.٤ تحديد مجال نظام إدارة الجودة

#### "Determining the scope of quality management system"

- قامت اللجنة العليا للجودة بتحديد مجال تطبيق نظام إدارة الجودة آخذة في الاعتبار الآتي:
- ✓ السياق الخارجي والداخلي للوزارة الذي تم تحديده في البند ٤-١ من هذا الدليل.
  - ✓ قائمة الجهات المعنية والمستفيدة واحتياجاتهم وتوقعاتهم ومتطلباتهم كما هو موضح بالبند ٤-٢ من هذا الدليل.
  - ✓ طبيعة الخدمات التي تقدمها الوزارة كما هو موضح في الفصل الأول من هذا الدليل.
- قامت اللجنة العليا للجودة بديوان عام الوزارة بتحديد مجال تطبيق نظام إدارة الجودة بحيث يشمل التطبيق لجميع العمليات الإدارية والفنية المحورية والمعاونة وغير الروتينية التي يتم تنفيذها في الإدارات المركزية والعامة مجال تطبيق نظام إدارة الجودة، ويتم حالياً تطبيق نظام إدارة الجودة على جميع عمليات نظام إدارة الجودة طبقاً للمتطلبات الواردة في المواصفة القياسية الدولية "الأيزو ٩٠٠١:٢٠١٥" فيما عدا خمس بنود طبقاً لما ورد بالبند رقم ١-٢ من الفصل الثالث من دليل الجودة.
- قامت اللجنة العليا للجودة بديوان عام الوزارة بتحديد مجال تطبيق نظام إدارة الجودة على الوجه التالي كمرحلة أولى:
- ✓ الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة.
  - ✓ الإدارة المركزية للشئون المالية.
  - ✓ الإدارة المركزية للموارد البشرية.
  - ✓ الإدارة العامة للسكترارية.
  - ✓ الإدارة العامة لخدمة المواطنين.

- مجال تطبيق نظام إدارة الجودة تم توضيحه تفصيلياً في الباب الثالث - البند ١-٢ و ١-٣.
- جميع خدمات الوزارة التي تقدمها للعملاء والجهات المعنية تم توضيحها في الباب الأول من هذا الدليل.

### ٤.٤ نظام إدارة الجودة وعملياته "Quality Management system & its processes"

#### ١-٤-٤ إنشاء نظام إدارة الجودة Establishing Quality Management System

قامت الإدارة العامة لرقابة الجودة بإعداد نظام إدارة الجودة وفقاً للمتطلبات الواردة بالمواصفة القياسية الدولية الأيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥، وقامت بتوثيقه وتطبيقه على الإدارات المركزية والإدارات العامة مجال التطبيق ويتم المحافظة عليه وتحسينه بصفة مستمرة.



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

- يتكون نظام إدارة الجودة بالإدارات المركزية / العامة مجال التطبيق من مجموعة عمليات رئيسية محورية وعمليات مساعدة يحكمها علاقات بينية وتفاعلية طبقاً لمفهوم "منهجية العمليات" التي تتبنى تطبيقه الإدارة العليا بالوزارة (ملحق ٥).
- تم تحديد وتصميم وإنشاء وتوثيق عمليات نظام إدارة الجودة وتطبيقاتها طبقاً لمتطلبات تحقيق المنتجات والخدمات التي تقدمها الوزارة وطبيعة هذه المنتجات والخدمات وبناءً على متطلبات متلقى الخدمة والجهات المستفيدة وذلك بأسلوب المناسب الذي يسمح بتحويل مدخلات كل عملية إلى مخرجات ذات قيمة مضافة من خلال مؤشرات قياس أداء محددة تحقق متطلبات وتوقعات متلقى الخدمة والجهات المستفيدة وذلك باستخدام بعض الأدوات منها المخطط التدفقي لسير العملية "process flow-chart" وأداة تسمى "SIPOC" وهي "مورد - مدخلات - عملية - مخرجات - متلقى الخدمة".
- تسمح العلاقات البينية للعمليات الرئيسية المحورية فيما بين بعضها البعض وفيما بينها وبين العمليات المساعدة بتفاعلها وتداخلها في منظومة واحدة داخل إطار نظام إدارة الجودة المطبق بالقطاعات والإدارات مجال التطبيق بالوزارة.
- ملحق رقم (٥) يوضح العلاقات البينية والتفاعلية لعمليات نظام إدارة الجودة الرئيسية المحورية والمعاونة.
- تم تحديد مسئول عن كل عملية من هذه العمليات "صاحب العملية" ليقوم بالتنسيق مع منسقى ضمان الجودة بالإدارة المختصة وعمل المراجعة الدورية للعملية المسئول عنها لضمان استمرار فعاليتها وإقترح نقاط التحسين الممكن تنفيذها وإضافتها ضماناً للتحسين المستمر في فاعليتها.
- تقوم الإدارة العليا بالوزارة بتوفير الموارد الكافية بكافة أنواعها (البشرية - المعلوماتية والتكنولوجية - المالية - البنية التحتية ... الخ) اللازمة لدعم ومراقبة وقياس هذه العمليات وذلك من خلال الإدارات المعنية.
- تقوم الإدارة العليا للوزارة برصد وتقييم المخاطر الناجمة عن تنفيذ العمليات الرئيسية المحورية والمعاونة لنظام إدارة الجودة من خلال اجراء العمل رقم MOD-ICC-QAG-PD-04.
- تقوم الإدارة العليا للوزارة بصفة دائمة باتخاذ الإجراءات الضرورية لتحقيق أهداف الجودة المخططة من خلال منظومة العمل بالوزارة وكذا التحسين المستمر لفاعلية وكفاءة جميع العمليات الرئيسية المحورية والمعاونة التي يتضمنها نظام إدارة الجودة من خلال اجراء العمل رقم MOD-ICC-QAG-PD-09.
- (ملحق رقم ٣) يوضح العمليات الرئيسية المحورية والمعاونة لنظام إدارة الجودة.
- (ملحق رقم ٤) يوضح قائمة وثائق نظام إدارة الجودة بكافة مستوياتها.
- اعتماداً على عناصر منظومة إدارة أنشطة الوزارة طبقاً لمنهج العملية: قامت الإدارة العليا للوزارة بتحديد العمليات الرئيسية وكذا العمليات الإدارية المعاونة وكذا تسلسلها وعلاقتها المتبادلة ومدخلات ومخرجات كل عملية وقامت بوضع أساليب التحكم المناسبة لها للتأكد من فاعلية وكفاءة عملها وهي كالاتي.



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### أولاً العمليات الرئيسية:

- ✓ كافة العمليات التي تقوم بها الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة متضمنة عمليات الإدارات العامة التابعة لها:
  - 1- الإدارة العامة للتفتيش المالي والإداري على الديوان العام.
  - 2- الإدارة العامة للتفتيش على الجهات التابعة.
  - 3- الإدارة العامة لرقابة الجودة.
  - 4- وحدة تقارير الجهاز المركزي للمحاسبات.
- ✓ كافة العمليات التي تقوم بها الإدارة المركزية للشئون المالية:
  - 1- الإدارة العامة للموازنة.
  - 2- الإدارة العامة للمحاسبات.
  - 3- الإدارة العامة للمشتریات.
  - 4- الإدارة العامة للمخازن.
- ✓ كافة العمليات التي تقوم بها الإدارة المركزية للموارد البشرية:
  - 1- الإدارة العامة لشئون العاملين.
  - 2- الإدارة العامة للتنظيم والتدريب.
  - 3- الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية.
- ✓ كافة العمليات التي تقوم بها الإدارة العامة لسكرتارية مكتب الوزير.
- ✓ كافة العمليات التي تقوم بها الإدارة العامة لخدمة المواطنين.

### ثانياً العمليات المعاونة:

- ✓ عملية صيانة البنية التحتية بجميع عناصرها والتي تقوم بها الإدارة العامة لشئون المقار.
  - ✓ عملية صيانة الأجهزة والمعدات للوزارة والتي تقوم بها الإدارة العامة للخدمات الداخلية.
  - ✓ عملية صيانة الشبكات والحاسب الآلي والتي تقوم بها الإدارة العامة للشبكات والصيانة.
  - ✓ عملية تأمين مقرات الوزارة والتي تقوم بها الإدارة العامة للأمن.
  - ✓ عملية المراجعات الداخلية لنظام الجودة.
  - ✓ عملية مراجعة الإدارة العليا لفاعلية نظام إدارة الجودة.
  - ✓ عملية التصحيح واتخاذ الإجراءات التصحيحية حيال حالات عدم التطابق.
  - ✓ عملية التحسين المستمر لعمليات نظام إدارة الجودة.
- قامت الإدارة العليا بالوزارة بتحديد المعلومات الموثقة المطلوبة لإنشاء وتطبيق وصيانة نظام إدارة الجودة والتي تدعم جميع العمليات الرئيسية المحورية والمعاونة التي يشملها نظام إدارة الجودة بما يضمن فعالية وكفاءة هذا النظام.



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

تم إنشاء هذه الوثائق في صورة مستندية وإلكترونية أخذاً في الاعتبار ما يلي:

✓ متطلبات وتوقعات العملاء المستفيدين من عمل وزارة التجارة والصناعة.

✓ متطلبات تحقيق الخدمات التي تقدمها وزارة التجارة والصناعة.

✓ المتطلبات القانونية والتشريعية للخدمات التي تقدمها الوزارة.

✓ القواعد واللوائح المنظمة للعمل داخل الوزارة.

✓ متطلبات المواصفة القياسية العالمية الأيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥.

تتضمن وثائق نظام إدارة الجودة في الوزارة ما يلي:

✓ سياسة وأهداف الجودة للوزارة.

✓ دليل الجودة للوزارة وثيقة رقم QM-01.

✓ السياق المؤسسي للوزارة وثيقة رقم CO-01.

✓ العمليات واجراءات العمل والسجلات الموثقة التي قامت الوزارة بإنشائها لتحقيق متطلبات المواصفة القياسية الدولية لمتطلبات نظام إدارة الجودة الأيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥ طبقاً لقائمة العمليات واجراءات العمل (ملحق رقم ٣ و٤).

### ٢-٤-٤ المعلومات الموثقة لنظام إدارة الجودة QMS Documented Information

تلتزم الوزارة بتنفيذ الآتي:

الاحتفاظ بمعلومات موثقة بكافة مستوياتها (سياسات - أهداف - خطة - إجراءات عمل -.....) وذلك لدعم تشغيل عمليات نظام إدارة الجودة.

تم إعداد ملحق رقم (٤) الذي يوضح قائمة العمليات الموثقة التي تم إنشائها بغرض دعم تشغيل عمليات نظام إدارة الجودة مجال التطبيق.

الاحتفاظ بمعلومات موثقة في صورة سجلات تهرن على أن عمليات نظام إدارة الجودة يتم تحقيقها طبقاً لما هو مخطط لها وذلك في القطاعات/الإدارات مجال التطبيق والتي تقوم بتنفيذ أنشطة وعمليات نظام إدارة الجودة.

يتم إنشاء وضبط المعلومات الموثقة المطلوبة لنظام إدارة الجودة (وثائق - سجلات) طبقاً لإجراء العمل رقم MOD-ICC-QAG-PD-01.



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

## الفصل الخامس

القيادة ومسئوليات الإدارة العليا

## Chapter 5: Leadership & Responsibility of High Level Management





## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير

الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة

الإدارة العامة لرقابة الجودة

### ٥. القيادة "Leadership"

#### ١.٥ القيادة والالتزام "Leadership & Commitment"

##### ١.١.٥ عام "General"

- تقوم الإدارة العليا بالوزارة بمتابعة تطبيق وتطوير نظام إدارة الجودة وتحسين فاعليته باستمرار.
- تلتزم الإدارة العليا بالوزارة من خلال اللجنة العليا للجودة والإدارة العامة لرقابة الجودة بتنفيذ الآتي لتأكيد التزامها تجاه نظام إدارة الجودة:
  - ✓ تحديد الرؤية والرسالة والقيم التي تحدد التوجهات العامة للإدارة العليا في أداء مهامها ومسئولياتها.
  - ✓ وضع الخطط الاستراتيجية والتكتيكية وخطط تنمية الأعمال اللازمة لتحقيق رؤية ورسالة الوزارة.
  - ✓ وضع سياسة الجودة للوزارة ومراجعتها سنويا وتحديثها كلما يكون ذلك ضرورياً وتحديد أهداف الجودة للوزارة بما يتفق مع الاتجاه الاستراتيجي للوزارة ومتطلبات تحقيق المنتجات والخدمات التي تقدمها ويؤدي لرضاء العملاء والجهات المعنية والتحسين المستمر لفاعلية نظام إدارة الجودة.
  - ✓ قيادة الوزارة من خلال متطور الالتزام والمشاركة الفعالة والعمل الجماعي بما يجعل من الإدارة العليا قدوة لباقي العاملين ويرسخ الثقة والمصداقية لديهم.
  - ✓ نشر وعي وثقافة الجودة والتميز بين كافة العاملين بالوزارة على كافة المستويات والوظائف وكذا بأهمية تحقيق متطلبات العملاء والجهات المعنية، والمتطلبات والقواعد واللوائح والقوانين والتشريعات الأخرى المتعلقة بمهام وأنشطة الوزارة.
  - ✓ نشر تطبيق منهجية العمليات والتفكير المبني على المخاطر بين العاملين على كافة مستوياتهم.
  - ✓ تأهيل وتدريب جميع العاملين على كافة مستوياتهم من خلال إعداد خطط سنوية وبرامج التدريب أثناء العمل.
  - ✓ الالتزام بالقيم التي أعلنتها الوزارة ومتابعة قيام الموظفين على كافة مستوياتهم بتنفيذها في أعمالهم اليومية.
  - ✓ تنفيذ مراجعات الإدارة في مواعيدها المحددة لضمان التخطيط الجيد والمراجعة الدورية لنظام إدارة الجودة بما يضمن استمرار فاعليته وكفاءته، ومتابعة تنفيذ توصياتها.
  - ✓ تدير الموارد بكافة أنواعها واللازمة لتطبيق وتطوير والمحافظة على نظام إدارة الجودة بالوزارة.

#### ٢.١.٥ التركيز على العميل "Customer Focus"

- لما كان نجاح أي مؤسسة يعتمد في الأساس على فهم متطلبات واحتياجات العملاء والجهات المعنية وتحديثها بصورة دقيقة لذا قامت الإدارة العليا بالوزارة بتحقيق ذلك من خلال الآتي:
  - ✓ تحديد جميع متطلبات واحتياجات وتوقعات العملاء والجهات المعنية الحالية والمستقبلية استناداً إلى طبيعة الخدمات التي تقدمها الوزارة والمهام المسندة لها طبقاً للقوانين والتشريعات والقرارات الصادرة بها.
  - ✓ التحديد الدقيق لخصائص وسمات ومواصفات المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء والجهات المعنية واتفاقها مع المتطلبات اللازمة لتحقيقها والقوانين والتشريعات المنظمة لطرق أداءها.



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير

الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة

الإدارة العامة لرقابة الجودة

- ✓ تحقيق هذه المتطلبات من خلال إنشاء العمليات الرئيسية والمساعدة لكافة الأنشطة التي تؤديها الوزارة وتحديد إجراءات تنفيذها ومراجعة أداءها وتحليل مؤشرات قياس الأداء الخاصة بها من خلال أعمال المراجعات الداخلية ومراجعات الإدارة بغرض تحسينها والمحافظة على رضا العملاء بصفة مستمرة.
- ✓ صياغة وإنشاء سياسة وأهداف الجودة للوزارة بما يعكس تفهم متطلبات واحتياجات العملاء والجهات المعنية الحالية والمستقبلية ونشرها على جميع العاملين لتوعيتهم بها وضمان مشاركتهم جميعاً في تحقيقها.
- ✓ المراجعة المستمرة لمتطلبات العملاء بتحليل استمارات قياس رضا العملاء والشكاوى والمقترحات تجاه المنتجات والخدمات المؤداة لهم.

### ٢.٥ السياسة "Policy"

#### ١.٢.٥ اعداد سياسة الجودة "Quality Policy"

- تم إعداد سياسة الجودة بالوزارة كما هي موضحة بالملحق رقم (٢).
- قامت الإدارة العليا بالوزارة بإنشاء وثيقة سياسة الجودة وتم اعتمادها من معالي وزير التجارة والصناعة وتلتزم الإدارة العليا بتطبيقها.
- تم إنشاء سياسة الجودة للوزارة بحيث تكون ملائمة لغرض والسياق المؤسسي للوزارة وتدعم توجهاتها الاستراتيجية.
- سياسة الجودة للوزارة توفر إطاراً عملياً لوضع أهداف الجودة للوزارة.
- تشمل سياسة الجودة الالتزام باستيفاء متطلبات العملاء والخدمات التي تقدمها الوزارة.
- تحتوي سياسة الجودة للوزارة على الالتزام بالتحسين المستمر.

#### ٢.٢.٥ نشر سياسة الجودة "Communicating the quality policy"

- قامت الإدارة العامة لرقابة الجودة بإعلان ونشر سياسة الجودة بكافة أماكن العمل وتوعية كافة العاملين بها والتأكد من فهمهم لها وبما تحتويه وحثهم على تحقيقها.
- تعمل الإدارة العامة لرقابة الجودة على جعل سياسة الجودة متاحة لجميع العاملين بالوزارة والجهات المعنية من خلال الموقع الإلكتروني للوزارة ويتم حفظها لدى قسم التوثيق بالإدارة العامة لرقابة الجودة كمعلومة موثقة.
- يتم مراجعة سياسة الجودة للوزارة من خلال مراجعات الإدارة العليا لنظم إدارة الجودة مرة سنوياً على الأقل للتأكد من استمرار ملاءمتها للعمل بها كما هو موضح بإجراء مراجعة الإدارة رقم MOD-ICC-QAG-PD-07.
- تقوم الإدارة العامة لرقابة الجودة بصفة مستمرة بالتأكد من تطبيق سياسة الجودة على كافة المستويات لتحقيق رضا العملاء وتقديم منتجات وخدمات مناسبة وذلك من خلال المراجعات الداخلية كما هو موضح بإجراء المراجعة الداخلية رقم MOD-ICC-QAG-PD-02.



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير

الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة

الإدارة العامة لرقابة الجودة

### ٣.٥ الأدوار التنظيمية والمسئوليات والصلاحيات: "Organizational roles, responsibilities & authorities"

- يقوم ممثل الإدارة العليا بالوزارة بالتأكد من أن الأدوار والمسئوليات والصلاحيات يتم تحديدها والتكليف بها ونشرها وفهمها من قبل جميع العاملين داخل الوزارة.
- تفهم الإدارة العليا للوزارة بالتكليف بالمسئوليات والصلاحيات المختلفة مع مراعاة الآتي:
  - ✓ ضمان أن نظام إدارة الجودة يتوافق مع المواصفة القياسية الدولية الأيزو ٩٠٠١: ٢٠١٥.
  - ✓ ضمان أن جميع العمليات التي تتم داخل الوزارة تؤدي إلى تحقيق المخرجات والخدمات المطلوبة بما يتوافق مع القوانين واللوائح المنظمة للعمل.
  - ✓ ضمان إعداد التقارير المتعلقة بأداء نظام إدارة الجودة وفرص التحسين طبقاً للبند ١٠-١ من دليل الجودة، خاصة تلك التقارير التي ترفع للإدارة العليا للوزارة.
  - ✓ ضمان تشجيع تطبيق مبدأ التركيز على العميل في جميع العمليات والخدمات المقدمة بالقطاعات والإدارات التابعة لمجال تطبيق نظام إدارة الجودة.
  - ✓ ضمان المحافظة على تكامل نظام إدارة الجودة على تخطيط وتنفيذ بعض التعديلات عليه.
- تعد الإدارة العامة لرقابة الجودة مسؤولة عن إنشاء وتطبيق والمحافظة على نظام إدارة الجودة بجميع الإدارات المركزية / العامة مجال التطبيق طبقاً للمواصفة القياسية العالمية لمتطلبات نظام إدارة الجودة "الأيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥" وتحسين فاعليته بصفة مستمرة.
- تم تحديد المسئوليات والصلاحيات لكافة الوظائف التخصصية والإدارية بالوزارة من خلال الهيكل التنظيمي للوزارة ومن خلال بطاقات الوصف الوظيفي لكافة الوظائف والتي تم إعدادها بما يتفق مع متطلبات المواصفة القياسية العالمية (نظام إدارة الجودة "الأيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥").
- يتم الاحتفاظ ببطاقات الوصف الوظيفي الأصلية لدى الإدارة المركزية للموارد البشرية وتوزع على الوظائف المختلفة بالوزارة، كما يتم حفظ نسخ منها بجميع القطاعات والإدارات التابعة للوزارة لتأكيد معرفة ووعي العاملين بدور كل منهم في تطبيق نظام إدارة الجودة، والتنفيذ، والتحقق من الأنشطة الخاصة بالجودة طبقاً للصلاحيات المحددة ببطاقة الوصف الوظيفي لكل منهم.
- يقوم رؤساء القطاعات ومديرو الإدارات بالتنسيق مع منسقي الجودة بكل إدارة وهم مسئولون عن إبلاغ العاملين بعمليات وإجراءات وتعليمات العمل التي يتضمنها نظام إدارة الجودة المطبق بالإدارات العامة / المركزية مجال التطبيق.
- يقوم مدير الإدارة العامة لرقابة الجودة بمتابعة قيام الوظائف الرئيسية بالوزارة بتنفيذ مهامها ومسئولياتها وواجباتها تجاه نظام إدارة الجودة الذي يتم تطبيقه بالإدارة.
- تم توضيح الهيكل التنظيمي لوزارة التجارة والصناعة في الملحق رقم (١).



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

- تم تحديد مسؤوليات ممثل الإدارة العليا للجودة فيما يخص نظام إدارة الجودة المطبق بالوزارة كما هو موضح بقرار وزير التجارة والصناعة رقم ١١٢٤ لسنة ٢٠١٧ حيث تم تحديد مسؤولياته وصلاحياته وذلك بالإضافة إلى أعبائه الوظيفية الأخرى والتي تشمل ما يلي :
- ✓ التنسيق مع رؤساء القطاعات ومديري الإدارات الأخرى للوزارة للتخطيط وتحقيق المتطلبات العامة لنظام إدارة الجودة.
  - ✓ متابعة تطبيق وتطوير نظام إدارة الجودة بالوزارة.
  - ✓ نشر الوعي بأهمية تحقيق متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية المتعلقة بأنشطة العمل داخل جميع القطاعات والإدارات بالوزارة.
  - ✓ متابعة تطبيق سياسة الجودة وأهداف الجودة السنوية للوزارة.
  - ✓ متابعة تنفيذ القرارات والتوصيات والإجراءات المتخذة أثناء اجتماعات مراجعة الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة والتي تتم بصفة دورية وذلك لضمان فاعلية تطبيق نظام إدارة الجودة.
  - ✓ التنسيق والعمل على تسيير الموارد اللازمة لتفعيل نظام إدارة الجودة.
  - ✓ التأكد من أن العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة قد تم تحديدها بكل دقة وتم تطبيقها على أن يتم تحسينها بصفة مستمرة.
  - ✓ تقديم التقارير الدورية عن أداء وكفاءة نظام إدارة الجودة بالوزارة وأي احتياجات مطلوبة لتحسينه للإدارة العليا للوزارة.
  - ✓ التأكد من أن متطلبات نظام إدارة الجودة قد تم تضمينها في العمليات الفنية التي يتم تطبيقها وتحسينها بالوزارة.
  - ✓ التأكد من فعالية تطبيق نظام إدارة الجودة بصفة مستمرة وتقديم الدعم الكافي لجميع القطاعات والإدارات التابعة للوزارة فيما يخص أنشطة الجودة.
  - ✓ المشاركة في صياغة الرؤية والرسالة وسياسة وأهداف الجودة بالوزارة لضمان توافقها مع التوجه الاستراتيجي والسياق المؤسسي للوزارة وأيضا مسئول عن نشرها لجميع العاملين ومتابعة تطبيقها داخل الوزارة.
  - ✓ التأكد من استخدام منهجية العمليات والتفكير المبني على تقدير وحساب المخاطر التي قد تتعرض لها العمليات الفنية والإدارية التي يتم تنفيذها بالوزارة.
  - ✓ التنسيق مع السلطة المختصة لتوفير الموارد اللازمة للتطبيق الفعال لنظام إدارة الجودة وأية احتياجات أخرى للتحسين المستمر في فاعلية النظام.
  - ✓ الإعداد الجيد ومتابعة تنفيذ اجتماعات مراجعة الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة لتحسين فاعلية النظام.
  - ✓ تقديم التقارير الدورية للإدارة العليا عن كفاءة نظام إدارة الجودة.
  - ✓ تشمل مسؤوليات ممثل الإدارة العليا للجودة للاتصال بالجهات الخارجية فيما يخص نظام إدارة الجودة وذلك بالتنسيق مع السلطة المختصة.



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة  
كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

## الفصل السادس

COPY

التخطيط لنظام إدارة الجودة

## Chapter 6: Quality Management System Planning





## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### ٦- التخطيط لنظام إدارة الجودة - Quality Management System Planning ١-٦ إجراءات التعرف على المخاطر والفرص "Actions to address risks and opportunities"

- تقوم الوزارة عند التخطيط لنظام إدارة الجودة بتحديد المخاطر والفرص أخذًا في الاعتبار السياق الداخلي والخارجي الذي تم توثيقه في السياق المؤسسي للوزارة طبقًا للوثيقة رقم CO-01 وكذا متطلبات واحتياجات الجهات المعنية التي يمكن أن تؤثر أو تتأثر بأداء الوزارة والذي تم توثيقها في وثيقة السياق المؤسسي للوزارة وذلك بغرض:
- ✓ ضمان أن نظام إدارة الجودة يحقق النتائج المقصودة وهي رضا العملاء والجهات المعنية المستفيدة من خدمات الوزارة
  - ✓ تحسين التأثيرات المرغوب فيها، وكذلك منع أو تخفيض التأثيرات غير المرغوب فيها.
  - ✓ إدراك التحسين في فاعلية نظام إدارة الجودة وعملياته.
- تقوم الوزارة بتطبيق مبدأ التفكير المبني على المخاطر كأساس لتحقيق نظام إدارة جودة فعال فلذا قامت بالتخطيط وتنفيذ إجراءات للتعامل مع المخاطر والفرص الذي بدوره يزيد من فاعلية نظام إدارة الجودة وتحقيق نتائج أفضل ومنع الآثار السلبية كما قامت الوزارة باستخدام التحليل الرباعي لمعرفة نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات والذي ينقسم إلى تحليل داخلي وفيه يتم تحديد نقاط القوة أو الميزة التنافسية لدى الوزارة وكذا نقاط الضعف التي يمكن أن تؤثر سلبًا عليها وتحليل خارجي وفيه يتم تحديد الفرص السانحة للوزارة والتي من خلالها يتم تعزيز وتطوير نجاح الوزارة في تحقيق مهامها ورسالتها وكذا التهديدات التي قد تؤثر على أداء أو سمعة الوزارة.
- قامت الوزارة بإنشاء اجراء العمل رقم MOD-ICC-QAG-PD-04 بهدف تحديد الإجراءات وأساليب العمل المتبعة في إدارة المخاطر لكافة عمليات نظام إدارة الجودة، وكذلك تحديد المسؤوليات تجاه الأنشطة التالية:
- ✓ وصف عملية المخاطر والفرص من خلال تحديد وتحليل وتقييم المخاطر الناتجة عن العملية أو النشاط.
  - ✓ معالجة الخطر وترتيب أسبقية معالجة هذه الأخطار.
  - ✓ التأكيد على فهم مصادر المخاطر والفرص واحتياجات الأطراف المعنية والعمل على رصدها.
  - ✓ تحديد الفرص السانحة للقطاعات والإدارات بالوزارة بصفة عامة والتي يمكن استغلالها في تحسين أداء عمليات نظام إدارة الجودة أو الأداء الكلي للوزارة بما يضمن تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للجهات المعنية ومتلقى الخدمة.
  - ✓ تحديد المسؤوليات تجاه إنشاء والحفاظ على المعلومات الموثقة المطلوبة لتشغيل عملية إدارة المخاطر.

- قام رؤساء القطاعات ومديرو الإدارات مجال التطبيق بالوزارة برصد وتقييم مخاطر عمليات نظام إدارة الجودة (تحديد المخاطر والتهديدات المحتملة المحيطة بالعملية - تحليل المخاطر وتتضمن تقدير احتمالية وشدة التأثير لكل خطورة تم رصدها وبالتالي مستوى الخطورة - تقدير شدة الخطورة وذلك من خلال المقارنة بين نتائج تحليل المخاطر ومعايير المخاطر وذلك



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير

الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة

الإدارة العامة لرقابة الجودة

لتحديد هل هذه المخاطر و/أو قيمتها مقبولة أو متجاوزة الحدود المسموحة) وكذا وضع خطط معالجة المخاطر للمخاطر المتجاوزة.

يقوم رؤساء القطاعات ومديرو الإدارات بالوزارة مجال التطبيق بمراجعة وتحديث دراسة تقييم مخاطر العمليات وخطط معالجة المخاطر سنويا على الأقل أو عند حدوث تغييرات جوهرية في نظام إدارة الجودة.

اختبارات رصد المخاطر تتضمن تجنب المخاطر - تحمل المخاطر من أجل الحصول على فرص - ملاحظة مصدر الخطر - تغيير احتمالية حدوث أو شدة التأثير للمخاطر المحتمل - تقاسم المخاطر - تحمل الخطر بقرار مدروس.

الفرص يمكن أن تؤدي إلى تبني ممارسات جديدة - استخدام تكنولوجيات جديدة - استخدام إمكانيات أخرى مرغوبة وقابلة للتطبيق لتوفير احتياجات الوزارة أو عملائها.

### ٢-٦ أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها "Quality Objectives & Planning to achieve them"

يقوم رؤساء القطاعات ومديرو الإدارات بالوزارة بوضع أهداف سنوية للجودة على مستوى المهام والوظائف وكذلك العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة، وتكون هذه الأهداف متمشية مع سياسة الجودة وتطابق تحقيق المنتجات والخدمات المقدمة، ويتم تعريف المعنيين بها، وتراعي رضا العملاء ويتم قياسها ورصدها ومراقبتها وتحديثها عند الحاجة.

يقوم رؤساء القطاعات ومديرو الإدارات بالوزارة بوضع خطة عمل تفصيلية لكل هدف جودة على حدة توضح الخطوات والأنشطة المخططة لتنفيذ الهدف - مسئوليات التنفيذ - الموارد المطلوبة لتحقيق الهدف - التوقيت المخطط للانتهاء من تنفيذ الهدف - أسلوب تقييم النتائج والمخرجات (مؤشرات الأداء).

قامت الوزارة بإنشاء اجراء العمل رقم MOD-ICC-QAG-PD-09 بغرض إعداد وتخطيط ومتابعة تنفيذ أهداف الجودة" لضمان تحقيق أهداف الجودة في التوقيتات المحددة لها.

### ٣-٦ التخطيط للتغيرات "Planning of Changes"

عند الاحتياج إلى احداث تعديلات على نظام إدارة الجودة (مثل تغيير الهيكل التنظيمي للوزارة - إدخال منتجات/خدمات أو تكنولوجيات جديدة - إدخال توسعات أو منشآت جديدة - تغيير مجال التطبيق للوزارة ..... ) تقوم اللجنة العليا للجودة بالوزارة بوضع خطة محددة لتنفيذ هذه التعديلات على نظام إدارة الجودة عند الحاجة إلى ذلك بما يتوافق مع الغرض من التغيير ومراعاة أية عواقب محتملة، وبما يتلاءم مع تكامل نظام إدارة الجودة ومراعاة توافر الموارد اللازمة، وتوزيع وإعادة توزيع المسئوليات والصلاحيات المناسبة.

تقوم الإدارة العامة لرقابة الجودة بمتابعة تنفيذ خطة تعديلات نظام إدارة الجودة بما يضمن تحقيقها في التوقيتات المحددة لها وإبلاغ ممثل الإدارة العليا للجودة ويتم عرض أي مصاعب أو تحديات تعوق التنفيذ على اللجنة العليا للجودة.



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

## الفصل السابع

عمليات المساندة والدعم

### Chapter 7: Support





## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### ٧-١-٢ عمليات المساندة والدعم "Support" الموارد "Provision of Resources"

#### ٧-١-١-١ عام

- تقوم اللجنة العليا للجودة بتحديد وتوفير الموارد المطلوبة لتطبيق وصيانة نظام إدارة الجودة والتحسين المستمر لفاعليته وكما التأكيد على رضا العملاء والجهات المعنية وتحقيق متطلباتهم كما تقوم بمراجعة مدى توفير هذه الموارد بصفة دورية، وتقوم بوضع الاعتبارات الآتية عند تديرها:
  - ✓ القدرات والقيود المفروضة على استخدام الموارد الداخلية المتاحة للوزارة.
  - ✓ ما يتطلب الحصول عليه من مقدمي المنتجات والخدمات الخارجيين.
- يتم تحديد الموارد اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة وذلك طبقا لما يلي:
  - ✓ الموارد المالية اللازمة لتطبيق وتحسين نظام إدارة الجودة بالوزارة.
  - ✓ اختيار أفضل العناصر والكوادر المؤهلة من العاملين الذين تتصل وتؤثر أعمالهم مباشرة على تحقيق متطلبات المنتجات والخدمات التي تقدمها الوزارة.
  - ✓ تحديد عناصر البنية التحتية والعمل على صيانتها بصفة مستمرة وتوفير بيئة العمل المناسبة واللائمة لتحقيق متطلبات المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء.
  - ✓ الموارد المعلوماتية وتشمل جميع أجهزة الحاسب والمعدات، وكذا أحدث البرامج الحاسوبية وتطبيقات نظم المعلومات الإدارية المطلوبة لتفعيل عمليات نظام إدارة الجودة بالوزارة مع ضمان صيانة هذه الأجهزة والمعدات والبرامج.
  - ✓ برامج التوعية والتدريب والتأهيل لجميع العاملين بالوزارة بما يكفل اكتسابهم مزيد من الخبرات وتنمية قدراتهم المهنية في المجالات التخصصية والعامة بكافة أنواعها بما يؤدي إلى تحسين أداء المنتجات والخدمات التي تقدمها الوزارة.
- يتم مراجعة مدى توافر الموارد بصفة دورية أثناء مراجعات الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة واتخاذ القرارات المناسبة التي من شأنها تحسين رضا العملاء والجهات المعنية وذلك باستيفاء متطلباتهم الحالية والمستقبلية.

### ٧-١-٢ الموارد البشرية "Human Resources"

#### عام "General"

- تقوم الإدارة العليا للوزارة بتوفير الكوادر المؤهلة المشاركة في تشغيل ومراقبة عمليات نظام إدارة الجودة وذلك من خلال اختيار العاملين المكلفين بأعمال ترتبط بتحقيق المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء بحيث تتوافر لديهم الكفاءة والجدارة المبنية على التعليم المناسب والتدريب والمهارة وتوافر الخبرة اللازمة.
- تقوم الإدارة العليا للوزارة بتحسين فاعلية وكفاءة الأداء من خلال تشجيع ومشاركة وتنمية قدرات العاملين بعمل ما يلي:
  - ✓ توفير التدريب والتأهيل المناسب لكل العاملين بالوزارة وتوعية كل منهم بدوره في تطبيق نظام إدارة الجودة وفي تحقيق أهداف الجودة.



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

✓ تحديد المسؤوليات والمهام والصلاحيات لكافة المستويات الوظيفية وتسجيلها في بطاقات الوصف الوظيفي لكل منهم.

### ٣-١-٧ البنية التحتية "Infrastructure"

□ قامت اللجنة العليا للجودة بتحديد وتوفير عناصر البنية الأساسية المطلوبة للتطابق مع متطلبات المنتجات والخدمات من مباني ومواقع عمل ومرافق ملحقة، وأجهزة ومعدات وماكينات وخدمات معاونة تتلاءم مع طبيعة الأنشطة والعمليات التي تؤديها الوزارة ومنها على سبيل المثال وليس الحصر:

✓ إعادة تأهيل مقر الوزارة -بشبرا- بما يتوافق مع متطلبات مواصفة الأيزو الدولية ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥.

✓ توفير أماكن عمل تتوافر بها كافة عناصر بيئة العمل المناسبة من إضاءة وتهوية وأجهزة ومعدات وأثاث اللازمة لأداء العمليات.

✓ صيانة وسائل الإنذار وأجهزة ومعدات الحريق بجميع أرجاء مقرات الوزارة.

✓ صيانة أجهزة التكيف وماكينات تصوير المستندات والطابعات.

✓ التأكد من توفير كافة الخدمات المعاونة مثل وسائل الاتصالات ووسائل النقل التي تلي كافة احتياجات تحقيق المنتجات والخدمات التي تقدمها الوزارة.

✓ توفير شبكات مصاحبة للبنية الأساسية (شبكات المياه، الكهرباء، الصرف الصحي.....الخ).

□ قامت الإدارة العامة لرقابة الجودة بالتنسيق مع اللجنة العليا للجودة بالإعداد لبعض الإجراءات

للتوافق مع متطلبات المواصفة القياسية للأيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥، والتي تخص كافة نواحي البنية الأساسية بما يضمن

صيانة هذه العناصر كما هو موضح بإجراء عمل صيانة المباني والمنشآت رقم GSD-LAC-FAG-PD-01 وإجراء عمل صيانة

الأجهزة والمعدات رقم GSD-LAC-ISG-PD-01 وإجراء عمل صيانة الشبكات والحاسب الآلي

رقم ITD-IRC-NMG-PD-01.

### ٤-١-٧ بيئة تشغيل العمليات "Environment for the operation of process"

□ قامت الوزارة بتوفير واستيفاء العناصر والشروط البيئية اللازمة في جميع أماكن العمل الخاصة بالعاملين بالوزارة لتحقيق التطابق مع متطلبات المنتجات والخدمات وتحقيق بيئة عمل آمنة وصحية للعاملين والعلماء وما يضمن تنفيذ وتطبيق

والمحافظة على نظام إدارة الجودة وتشمل هذه العناصر والشروط ما يلي:

✓ تحديد وتمييز وصيانة مرافق وأماكن العمل بالوزارة كما هو موضح بإجراء صيانة المباني والمنشآت وفقا لإجراء عمل رقم GSD-LAC-FAG-PD-01.

✓ توفير بيئة عمل طبيعية مريحة ومناسبة يتوافر فيها الإضاءة الكافية ودرجات الحرارة والرطوبة وتدفق الهواء المناسبة والنظافة والبعد عن الضوضاء والتي تساهم في تحسين أداء العاملين.

✓ توفير بيئة عمل اجتماعية مناسبة يتوافر فيها عدم العنصرية والهدوء وعدم الصدمات أو المشاحنات أو المواجهات.

✓ توفير بيئة عمل نفسية مناسبة يتوافر فيها تجنب ضغوط العمل وعدم الفصل التعسفي والحماية النفسية.



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير

الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة

الإدارة العامة لرقابة الجودة

✓ توفير متطلبات الأمن والسلامة والصحة المهنية في جميع أماكن العمل من أجهزة إطفاء يدوية والتدريب على كيفية استخدامها وضمان الصيانة الدورية لها، وأجهزة إنذار الحريق وتحديد مخارج الطوارئ وأماكن التجمع في حالات الإخلاء.

### ٥-١-٧ رصد وقياس الموارد "Monitoring & Measuring resources"

□ تقوم الوزارة بتوفير الموارد اللازمة للتأكد من صحة واعتماد النتائج الخاصة بالاختبارات التي يتم إجرائها لاعتماد مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات.

□ يتم توفير الموارد المطلوبة بحيث تكون مناسبة لنوع الرصد والقياس الذي يتم القيام به وكذلك يتم صيانتها لضمان استمرارية كفاءتها لتحقيق الغرض من استخدامها.

□ تم استبعاد البند ٧-١-٥ "تتبع القياس" من مجال نظام إدارة الجودة من نظام إدارة الجودة بالوزارة.

□ انظر مبررات الإستبعاد في البند رقم ١-١ "مجال تطبيق نظام إدارة الجودة".

### ٦-١-٧ المعارف الخاصة بالمنظمة "Organizational knowledge"

□ تقوم الإدارة العليا للوزارة بتحديد المعارف الضرورية لتشغيل عملياتها ولتحقيق تطابق المنتجات والخدمات المختلفة المقدمة من قبل الوزارة وهذه المعارف تنقسم إلى:

✓ معارف داخلية مثل الحقوق الفكرية المكتسبة من التجارب والخبرات السابقة والدروس المستفادة من المشروعات، والتقاط ومشاركة الخبرات والمعارف غير المكتسبة ونتائج التحسين للعمليات والخدمات.

✓ معارف خارجية مثل القوانين المنظمة ولوائح العمل، والمواصفات والمعايير الدولية مثل سلسلة مواصفات الأيزو ٩٠٠٠.

□ يتم نقل الخبرات بين الموظفين القدامى والموظفين الجدد عند البلوغ للتقاعد أو في حالات ترك العمل من خلال توثيق إجراءات تسليم وتسلم المهام.

□ عند حضور ندوات أو مؤتمرات أو دورات متقدمة أو ورش عمل في المجالات التخصصية داخليا أو خارجيا يتم تكليف حاضريها بعمل عروض مرئية عنها لنقل المعرفة المكتسبة لأكبر عدد من العاملين.

□ يتم الاحتفاظ بجميع المعارف لدى الإدارات المعنية أو لدى الإدارة العامة لرقابة الجودة طبقا لنوع هذه المعارف وجعلها متاحة بالقدر اللازم.

□ في بعض الأحيان يتم تطبيق سياسة دوران العمالة بين الوظائف.

□ يتم تحديد والاحتفاظ بالمعارف الضرورية لتشغيل عمليات نظام إدارة الجودة ولتحقيق تطابق المنتجات والخدمات التي تقدمها الوزارة طبقا لإجراء العمل الخاص بنقل المعرفة المؤسسية لوزارة التجارة والصناعة رقم MOD-ICC-QAG-PD-08.

### ٢-٧ الكفاءة/الجدارة "Competence"

□ تقوم الإدارة العليا للوزارة بالتأكد من توافر الكفاءة والقدرة اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة وضماناً لزيادة التوعية والوعي بمفاهيم الجودة لدى كافة العاملين بالوزارة بعمل الآتي:

✓ تحديد متطلبات الكفاءة المطلوبة من حيث المؤهلات والتدريب والخبرات والمهارات لجميع الوظائف المكلفين بالقيام بأعمال تؤثر على نظام إدارة الجودة المطبق بالقطاعات والإدارات التابعة للوزارة.



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

- ✓ المتابعة المستمرة لأي متغيرات خارجية أو داخلية قد تظهر وتتطلب توفير مهارات خاصة لمجابهة هذه المتغيرات مثال ( إضافة أي أساليب تكنولوجية جديدة لازمة لتنفيذ عمليات الجودة - استحداث منتجات/خدمات جديدة - .....الخ).
- ✓ التنسيق مع الجهات المختصة بالدولة (معهد إعداد القادة - المركز القومي للبحوث - المعهد القومي للجودة - المعهد القومي للإدارة ..... الخ ) لتوفير البرامج والدورات لتدريبية المناسبة (التخصصية والعامة) لجميع العاملين بالوزارة لتنمية المهارات والخبرات لديهم والتي من شأنها المساهمة في المحافظة والتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة.
- ✓ تقييم مدى فاعلية البرامج والدورات التدريبية المنفذة (بما في ذلك برامج التدريب أثناء العمل وبرامج التهيئة للعاملين الجدد وذلك من خلال تقارير تقييم أداء الموظفين بعد تنفيذ التدريب بفترة كافية).
- ✓ التأكد من معرفة وإدراك العاملين بالوزارة بأهمية الأنشطة القائمة عليها ومدى تأثيرهم في تحقيق أهداف الجودة وذلك من خلال برامج المراجعات الداخلية والخارجية.
- ✓ حفظ السجلات الخاصة بعمليات التدريب والتأهيل لكافة العاملين بكافة قطاعات الوزارة كل فيما يخصه ووفقاً لما هو موضح بطرق الحفظ المقرره طبقاً لإجراء المعلومات الموثقة رقم MOD-ICC-QAG-PD-01.

### التوعية " Awareness "

٣.٧

- تقوم الإدارة العليا بالوزارة بالتأكد من أن جميع العاملين بالوزارة علي وعى بمفاهيم الجودة ومتطلبات نظام إدارة الجودة وذلك من خلال ما يلي :
- ✓ عمل خطة متكاملة لتوعية العاملين بالوزارة على كافة مستوياتهم بمتطلبات نظام إدارة الجودة وأهمية تطبيق نظام إدارة الجودة (سياسة وأهداف الجودة للوزارة وأهداف الجودة ذات العلاقة بهم - مشاركة العاملين في فعالية نظام إدارة الجودة بما في ذلك فوائد تحسين جودة الأداء - الآثار المترتبة على عدم التطابق مع متطلبات نظام إدارة الجودة).
- ✓ توعية العاملين بالوزارة على كافة مستوياتهم بأنظمة وقوانين وفروع ولوائح العمل ومدونة السلوك الأخلاقي.
- ✓ توعية العاملين بالوزارة على كافة مستوياتهم بأنظمة السلامة والصحة المهنية المطبقة بالوزارة مثل خطة الطوارئ والإخلاء ومهمات الوقاية واستخدام معدات الإطفاء والحماية وخطط تحديد وتقييم المخاطر وأساليب التحكم فيها.
- ✓ توعية العاملين بالوزارة على كافة مستوياتهم بأنظمة الإدارة البيئية والحفاظ عليها وحماية البيئة والتخلص الآمن من النفايات والمخلفات وطرق منع تلوث الهواء والماء والتربة.

### التواصل / الإتصالات "Communication"

٤.٧

- تقوم الإدارة العليا بالوزارة بتحديد وتوفير كافة وسائل الاتصالات بين كافة المستويات الوظيفية بالوزارة بما يمكنهم من تنفيذ الأنشطة والعمليات المتعلقة بنظام إدارة الجودة وفق لمنظومة من الاتصالات الداخلية (تليفونات - بريد إلكتروني - فاكس - مقابلات شخصية - مؤتمرات دورية....الخ) لكافة القائمين على التنفيذ وطبقاً لمستويات الإدارة المختلفة كما يحددها الهيكل التنظيمي للإدارة وبما يتفق مع نظام إدارة الجودة ، وكذلك من خلال اللجان والاجتماعات الدورية على مستوى الإدارات المركزية / العامة التابعة لمجال التطبيق.



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير

الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة

الإدارة العامة لرقابة الجودة

- تقوم الإدارة العليا للوزارة بتطبيق سياسات من شأنها تحسين قنوات الاتصال بين العاملين ونشر ثقافة الجودة بينهم وكذا توصيل سياسة وأهداف الجودة بما يضمن مشاركتهم الفعالة في تطبيق نظام إدارة الجودة بالوزارة.
- يقوم ممثل الإدارة العليا للجودة بالتنسيق مع رؤساء القطاعات /مديري الإدارات لعقد اجتماعات دورية مع العاملين بشأن توصيل مفاهيم ومتطلبات وسياسات وأهداف الجودة لهم وكذلك مناقشة الإجراءات التصحيحية التي يتم اتخاذها تجاه أي حيود قد يظهر نتيجة تطبيق منظومة الجودة، وكذا كفاءة نظام إدارة الجودة خلال فترة معينة وكذا مناقشة دور المديرين ومنسقي ضمان الجودة في نشروعي الجودة بين العاملين من خلال اللقاءات والاجتماعات والنشرات الدورية.
- يقوم كل مدير إدارة بمعاونة منسقي ضمان الجودة بالإدارة بتوصيل المعلومات الكافية عن نظام إدارة الجودة الذي يتم تطبيقه إلى جميع العاملين بالإدارة من خلال المنشورات الدورية والمقابلات والاجتماعات والمناقشات التي يتم عقدها بالإدارة.
- يقوم كل رؤساء القطاعات /مديرو الإدارات بتشجيع العاملين بالإدارة للمساهمة في تقديم الاقتراحات والأفكار البناءة والقابلة للتطبيق والتي من شأنها تحسين جودة المنتجات والخدمات التي يتم تقديمها للعملاء وتطوير نظام إدارة الجودة بالقطاع /الإدارة.
- يقوم ممثل الإدارة العليا للجودة من وقت لآخر بتوزيع نشرات دورية للتعريف بمتطلبات نظام إدارة الجودة على العاملين وإعداد ملصقات في إطار سياسة الجودة للوزارة لغرض نشروعي الجودة في مختلف الإدارات.
- يقوم كل مديرو الإدارات التابعة لمجال التطبيق بالتأكد من أن المسئوليات والمهام والصلاحيات المدرجة في بطاقات الوصف الوظيفي للمستويات المختلفة والخاصة بنظام إدارة الجودة معلومة لتلك الوظائف.
- يقوم كل مدير إدارة بإشراك العاملين في حل المشاكل وتحسين كفاءة العمليات الإدارية التي يتم تنفيذها داخل كل إدارة وكذا المنتجات والخدمات التي تقدمها الوزارة بما يساهم في تحسين قنوات الاتصال بين العاملين وبالتالي فاعلية نظام إدارة الجودة.

### ٥.٧ المعلومات الموثقة " Documented Information "

#### ١-٥-٧ عام " General "

- تقوم الإدارة العليا للوزارة بتحديد المعلومات الموثقة التي تراها ضرورية لفاعلية تطبيق نظام إدارة الجودة طبقاً لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية الأيزو ٩٠٠١: ٢٠١٥.

#### ٢-٥-٧ الإنشاء والتحديث -Creating & updating:

- تقوم الوزارة بتطبيق إجراءات محددة وموثقة لمراقبة كافة المعلومات الموثقة المطلوبة لنظام إدارة الجودة والتي تشمل الأساليب المتبعة فيما يلي:

- ✓ اعتماد الوثائق قبل إصدارها.
- ✓ مراجعة وتحديث الوثائق كلما كان ذلك ضرورياً وإعادة اعتمادها.
- ✓ تحديد حالة الإصدار للوثائق وكذا التعديلات التي تتم عليها.
- ✓ ضمان توفير الإصدارات المعتمدة للوثائق في أماكن الاستخدام.



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

- ✓ ضمان أن الوثائق خارجية المصدر واللازمة لعملية تخطيط وإدارة وتشغيل نظام إدارة الجودة قد تم تحديدها ويتم التحكم في أسلوب توزيعها ومراقبة تحديثها من خلال الجهات التي أصدرتها.
- ✓ منع أي استخدام غير مقصود للمعلومات الموثقة ووضع تعريف مناسب لها.
- ✓ التأكد من أن المعلومات الموثقة تظل محفوظة بطريقة يسهل التعرف عليها وتمييزها واسترجاعها بسهولة وأن تكون واضحة المعالم ومقروءة بصفة مستمرة.
- ✓ منع أي استخدام للمعلومات الموثقة الملغاة.
- يتم تطبيق هذا كله وفقاً لإجراء المعلومات الموثقة رقم MOD-ICC-QAG-PD-01.
- قامت الإدارة العامة لرقابة الجودة بالوزارة بإنشاء وتحديث كافة المستندات والوثائق اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة طبقاً لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية الأيزو 9001:2015 متضمنة:
- ✓ التحديد والتوصيف الملائم لكل وثيقة مثل العنوان وتاريخ الإصدار ورقم الإصدار والمراجع والتعريفات اللازمة وقائمة التوثيق وقائمة التعديلات وقائمة التوزيع لكل وثيقة.
- ✓ يتم إصدار جميع وثائق نظام إدارة الجودة بالوزارة باللغة العربية، ويتم إصدار الوثائق في هينتها الورقية.
- ✓ يتم مراجعة الوثائق المتعلقة بتطبيق نظام إدارة الجودة للتأكد من ملاءمتها وكفائتها، ويتم اعتمادها من قبل مديري الإدارات المختلفة، ومن قبل مدير الإدارة العامة لرقابة الجودة / ممثل الإدارة العليا للجودة طبقاً لنوع الوثيقة.
- 3-5-7 **ضبط المعلومات الموثقة "Control of documented information"**
- تقوم الإدارة العليا للوزارة بتطبيق إجراءات محددة وموثقة لمراقبة سجلات نظام إدارة الجودة والمحافظة عليها وذلك لإعطاء دليل مادي ملموس على المطابقة مع المتطلبات وكذا التطبيق الفعال للعمليات التي يتم تنفيذها في إطار نظام إدارة الجودة وتشمل هذه الإجراءات الأساليب المتبعة فيما يلي:
- ✓ حفظ وصيانة السجلات في أماكن تداولها بإدارات الوزارة بأسلوب يسهل تمييزها والكشف عن محتوياتها واسترجاعها لاستخدامها في أي مرحلة من مراحل تنفيذ العمليات أو حتى بعد الانتهاء منها.
- ✓ الاحتفاظ بسجلات العمليات المنتهية بغرف الحفظ المخصصة لذلك طبقاً لترات الحفظ المقررة لها يتم تحديدها بواسطة كل إدارة من الإدارات التابعة للمجال التطبيق طبقاً لنوع وطبيعة كل سجل ويتم التخلص منها بعد ذلك وفقاً للقوانين والقواعد واللوائح المنظمة لحفظ السجلات حسب نوعيتها وأهميتها.
- ✓ حفظ السجلات في أي وسيط إلكتروني في أماكن مناسبة ويتم تمييزها بأسلوب يسمح باسترجاعها بسهولة وكذا تأمين المعلومات التي تتضمنها.
- ✓ التمييز والتخزين والحماية والاسترجاع والاحتفاظ بالسجلات والتخلص من الوثائق والملفات الملغاة.
- ✓ تقوم الإدارة العامة لرقابة الجودة بتوزيع وإتاحة جميع الوثائق المتعلقة بتطبيق نظام إدارة الجودة للاستخدام طبقاً لنموذج قائمة توزيع النسخ الموثقة رقم F-04/PD-01، ويتم حفظ الوثائق والسجلات كما هو موضح بإجراء المعلومات



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

الموثقة رقم MOD-ICC-QAG-PD-01 كما يتولى مدير إدارة لتوثيق بالإدارة العامة لرقابة الجودة بضبط التعديلات والإصدارات وتحديد مدة الحفظ لكل وثيقة وكيفية التخلص من الوثائق الملغاة ومنع استخدامها أو تداولها.

يتم تطبيق كل ما سبق وفقاً لإجراء المعلومات الموثقة رقم MOD-ICC-QAG-PD-01 .

Uncontrolled Copy



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

## الفصل الثامن

### عمليات التشغيل

#### Chapter 8: Operation





## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### ٨ التشغيل "Operation"

### ١٨ تخطيط وضبط التشغيل "Operational Planning & Control"

- قامت الإدارة العامة لرقابة الجودة بالوزارة بتخطيط وإنشاء وضبط جميع العمليات والإجراءات اللازمة لتحقيق المنتجات والخدمات التي تقدمها الوزارة مع تحديد العلاقات البيئية بين هذه العمليات والإجراءات داخل إطار نظام إدارة الجودة المطبق وهذه العمليات متمشية ومتناغمة تماما مع عمليات نظام إدارة الجودة المشار إليها في البند ٤-٤-١ من هذا الدليل و تعمل الإدارة العليا للوزارة على تحسين هذه العمليات بصفة مستمرة من خلال جمع وتحليل وتقييم البيانات لأداء هذه العمليات واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لعملية التحسين المتعلقة بها.
- يقوم مديرو الإدارات الفرعية بالتنسيق مع منسقي ضمان الجودة بكل إدارة عامة بمراقبة أداء وفعالية العمليات والإجراءات التخصصية المطبقة بكل إدارة أثناء مراحل تنفيذها المختلفة لضمان توافقها مع متطلبات تحقيق المنتجات والخدمات ومتطلبات العملاء.
- يقوم منسقي ضمان الجودة بمراقبة حفظ السجلات الدالة على تنفيذ العمليات والإجراءات وتحقيق المنتجات والخدمات وفقاً لما هو موضح بإجراء المعلومات الموثقة رقم MOD-ICC-QAG-PD-01 .
- تقوم الإدارة العامة لرقابة الجودة بالوزارة بالتنسيق مع رؤساء القطاعات /مديري الإدارات العامة سنوياً بالتخطيط ومراجعة العمليات المطلوبة لتنفيذ المنتجات والخدمات المطلوب تحقيقها لتحديد مدى الاحتياج لإنشاء عمليات أو إجراءات أخرى تدعياً لنظام إدارة الجودة المطبق بالوزارة، وتحديد الموارد المطلوب توفيرها.
- تقوم الإدارة العليا بالوزارة وبمشاركة كافة المستويات الوظيفية بإنشاء أهداف الجودة سنوياً بما يتفق مع سياسة الجودة للوزارة بأسلوب يحدد لكل هدف من الأهداف المدة الزمنية اللازمة لتنفيذه ومسئولية التنفيذ وقياس مدى التقدم في تحقيقه وذلك كما هو موضح بإجراء أهداف الجودة رقم MOD-ICC-QAG-PD-09

### ٢٨ متطلبات المنتجات والخدمات "Requirements for products & service"

### ١٠٢٨ التواصل مع العملاء "Customer Communication"

- تقوم الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة بالتنسيق مع الإدارة المركزية للعلاقات العامة والإعلام وخدمة المواطنين لتحديد المتطلبات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الوزارة من خلال المواصفة القياسية الدولية الأيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥ التي تحدد خصائص وسمات هذه العمليات والخدمات وكذلك القوانين واللوائح والتشريعات والقرارات المنظمة لأداء هذه المنتجات والخدمات .
- يتم تحديد المتطلبات المتعلقة بالخدمات من خلال تحليل ودراسة مردود العملاء التي تقوم بها الإدارة المركزية للعلاقات العامة والإعلام وخدمة المواطنين وذلك باستخدام البيانات الواردة باستمارات استقصاء رضا العملاء وشكاوى ومقترحات العملاء وفقاً لما هو موضح بإجراء متابعة استفسارات وشكاوى وقياس رضا العملاء رقم MOD-ICC-QAG-PD-06.



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

تقوم الإدارة العليا بالوزارة بالتأكد من توافر خصائص وسمات خاصة للخدمات التي تقوم بها الإدارة مثل (سرعة تقديم الخدمة - جودة الخدمة - سرية وأمانة الخدمة - الشفافية .....الخ) وذلك خلال مراحل تنفيذ الخدمة وقبل تقديم الخدمة وهي إن كانت متطلبات غير معلنة من قبل العملاء إلا أنها ضرورية وأساسية عند تقديم الخدمة.

### ٢.٢.٨ مراجعة متطلبات المنتجات والخدمات "Review of Requirements for Products & Services"

تقوم الوزارة بمراقبة أداء وفعالية العمليات والإجراءات التخصصية المطبقة بكل إدارة أثناء مراحل تنفيذها المختلفة لضمان توافقها مع متطلبات تحقيق المنتجات والخدمات ومتطلبات العملاء من حيث إتفاقها مع القوانين والتشريعات والقرارات المنظمة لتحقيق المنتجات والخدمات ويتم ذلك من خلال الإدارة العامة لرقابة الجودة وذلك قبل تقديم الخدمات للعملاء كما هو موضح بإجراء عدم التطابق والإجراءات التصحيحية رقم MOD-ICC-QAG-PD-05.

يقوم مدير الإدارة العامة لرقابة الجودة بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالمنتجات والخدمات من خلال إجراء المراجعات الداخلية (المخططة وغير المخططة) على كافة الإدارات كما هو موضح بإجراء المراجعات الداخلية رقم MOD-ICC-QAG-PD-02 . يقوم منسقو ضمان الجودة بالإدارات المختلفة بمراقبة حفظ السجلات الدالة على تنفيذ العمليات والإجراءات وتحقيق المتطلبات المتعلقة بالمنتجات والخدمات وفقاً لما هو موضح بإجراء المعلومات الموثقة رقم MOD-ICC-QAG-PD-01 .

تقوم الوزارة قبل تقديم الخدمات والتعامل مع العملاء بمراجعة خصائص وسمات المنتجات والخدمات المطلوبة بواسطة العملاء وكذلك بمراجعة قدرات وإمكانيات الوزارة التكنولوجية والمادية للتأكد من تحقيق هذه المتطلبات وذلك من خلال اجتماعات اللجنة العليا للإدارة للتأكد من الآتي:

- ✓ متطلبات الخدمات قد تم تحديدها بدقة.
- ✓ حل أي خلافات متعلقة بالتعامل مع العملاء.
- ✓ قدرات وإمكانيات الوزارة لإستيفاء متطلبات العملاء.

يتم الإحتفاظ بالسجلات الدالة على مراجعة هذه المتطلبات قبل تقديم الخدمات والتعامل مع العملاء وأيضاً السجلات الدالة على أي إجراءات تم إتخاذها بهذا الشأن.

### ٢.٢.٨ التصميم والتطوير "Design and Development of products & Services"

هذا البند مستبعد من نظام إدارة الجودة بالوزارة.

انظر مبررات الإستبعاد في البند رقم ٣-١ " مجال تطبيق نظام ادارة الجودة" بالباب الثالث من هذا الدليل.



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### ٤.٨ ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية

#### "Control of externally provided products & services"

- تقوم الوزارة بالتأكد من أن المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مطابقة للمتطلبات، وتقوم بتحديد الضوابط اللازمة لتطبيقها على المنتجات والخدمات الموردة من جهات خارجية وتقوم الإدارة العامة لرقابة الجودة بمراقبة العمليات والتأكد من تنفيذ العمليات طبقا للمعايير المحددة.
- قامت الإدارة العليا للوزارة بتحديد وتطبيق عمليات فعالة لتدبير احتياجاتها ومشترياتها التي تؤثر مباشرة على جودة أداء العملية الإنتاجية وتحقق متطلبات العملاء وجميع الجهات المعنية الأخرى.
- تقوم الوزارة باختيار مورديها طبقا لأسس ومعايير محددة مبنية على جودة أداء هؤلاء الموردين والسعر المناسب على أن يتم تقييمهم بصفة مستمرة.
- يتم توفير معظم الاحتياجات الرئيسية للوزارة من ( معدات - أجهزة - ماكينات - القطع الغيار المطلوبة للإصلاح والصيانة.....إلخ) من خلال الإدارة المركزية لشئون المالية وطبقا لعملية تدبير الاحتياجات السنوية للوزارة .
- تحقيق هذا المتطلبات وفي هذا الصدد قطعت الوزارة بتطبيق اجراء المشتريات رقم GSD-FAC-PUG -PD-01.
- تقوم الوزارة بإخطار مورديها بأسلوب تنفيذ عمليات الشراء بالوزارة فيما يخص منتجاتهم وخدماتهم التي يوردونها بغرض تحسين فاعلية وكفاءة عملية الشراء بالوزارة.
- تقوم الوزارة بصفة مستمرة بتقييم ومراقبة جودة أداء الموردين من خلال الإدارة العامة للمشتريات بالوزارة .

### ٥.٨ الإنتاج وتقديم الخدمات " Production and Service Provision "

#### ١.٥.٨ ضبط الإنتاج وتقديم الخدمات "Control of Production and Service Provision"

- تقوم الوزارة بتوفير العديد من الخدمات ويتم تحقيقها من خلال مجموعة عمليات رئيسية ومساعدة تربطها علاقات بينية وتفاعلية يتم رصدها ومراقبة أدائها بصفة مستمرة من خلال مجموعة من اجراءات المراجعة البينية والنهائية في جميع مراحل تقديم الخدمات وتتضمن العمليات الإنتاجية والخدمية والرقابية الآتية:
  - ✓ توافر المعلومات الموثقة التي تحدد خصائص الخدمات المقدمة وكذلك النتائج التي يجب تحقيقها.
  - ✓ تنفيذ أنشطة الرصد والقياس في المراحل المناسبة للتحقق من الوفاء بالمعايير الخاصة .
  - ✓ استخدام البنية التحتية والبيئة المناسبين لأداء العمل .

### ٢.٥.٨ التمييز / التعريف والتتبع Identification and Traceability

- تقوم الوزارة استخدام الوسائل المناسبة لتعريف وتمييز وتتبع المدخلات والمخرجات المطلوبة لتنفيذ عمليات نظام ادارة الجودة وحينما يكون ذلك ضروريا للتأكد من مطابقة الخدمات المقدمة ، كما تقوم بوضع تمييز متفرد للمخرجات حينما يكون التتبع للخدمة مطلوبا في جميع المراحل وذلك من خلال دفاتر قيد المكاتبات الصادرة والواردة ويتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة الضرورية لتفعيل التتبع.



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### ٣.٥٨ ممتلكات العملاء والموردين الخارجيين

#### Property belonging to customers or external providers

- تقوم الوزارة بالاعتناء بممتلكات العملاء والموردين الخارجيين ووضعها تحت سيطرتها عند الحاجة لاستخدامها ، وفي حالة استخدام ممتلكات العملاء او الموردين الخارجيين بشكل غير خاطئ يؤدي إلى فقدانها أو تلفها تقوم الوزارة بتمييز تلك الممتلكات وتقديم تقرير بذلك للعميل أو المورد الخارجي واتخاذ الإجراءات المناسبة تجاهها والاحتفاظ بمعلومات موثقة عما حدث.
- يمكن أن تتضمن ممتلكات العميل ( مواد - مكونات - أدوات - معدات - مواقع للعميل - حقوق ملكية وفكرية - بيانات شخصية..... الخ )

### ٤.٥٨ الحفظ " Preservation "

- يتم حفظ جميع السجلات والبيانات الخاصة بكل عملية بتسلسل تنفيذ العملية بملف خاص بكل عملية بأسلوب يسهل تمييزها وتداولها وحمايتها خلال جميع مراحل تنفيذ الخدمة حتى تحقيقها وذلك كما هو موضح بإجراء المعلومات الموثقة رقم MOD-ICC-QAG-PD-01.
- يتم حفظ الأجهزة والمعدات والأدوات المكتبية وقطع الغيار داخل مخازن الوزارة التي يتوافر بها شروط التخزين الجيد.
- يتم الحفاظ على مستلزمات وخامات التشغيل والأدوات المكتبية بمخازن الوزارة المعدة لذلك الغرض علي أن تتوافر فيها الظروف البيئية المناسبة وشروط التخزين الفني الصحيح لكل صنف.
- يتم الحفاظ على المعدات والأجهزة والماكينات وقطع الغيار اللازمة لها والخاصة بتجهيز وتأهيل بيئة العمل في أماكن مناسبة تتوافر فيها الظروف البيئية المناسبة وشروط التخزين الفني الصحيح لكل صنف.
- يتم الحفاظ على معدات وأجهزة وشبكات الحاسب الآلي وقطع الغيار اللازمة لها في أماكن مناسبة تتوافر فيها الظروف البيئية المناسبة وشروط التخزين الفني الصحيح لكل صنف.
- يتم تمييز نوع وعدد الأصناف المخزنة من خلال كارت صنف يحدد به البيانات الضرورية.
- يتم إتباع الإشتراطات الفنية المطلوبة لضمان صلاحية الأصناف المخزنة أثناء فترات التخزين.
- يتم إتباع قواعد الإضافة والصرف للأصناف المخزنة والتسجيل في أذون الإضافة والصرف طبقاً للقواعد والقوانين المنظمة لذلك لضبط ومراقبة المنتجات المخزنة وحركة الصرف.
- يتم إتباع قواعد النقل والتداول السليمة للحفاظ على المخزونات وإستمرار صلاحيتها للإستخدام.
- يتم القيام بالتفتيش الفني الدوري على المخازن للتأكد من إستمرارية صلاحية المخزونات.
- يتم ذلك كله وفقاً لما هو موضح بإجراء العمل الخاص بالمخازن والعهد رقم GSD-FAC-WAG -PD-01



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### ٥٥٨ أنشطة ما بعد التوريد " Post-delivery activities "

- هذا البند مستبعد من نظام إدارة الجودة بالوزارة .
- انظر مبررات الإستبعاد في البند رقم ٣-١ "مجال تطبيق نظام ادارة الجودة" بالباب الثالث من هذا الدليل .

### ٦٥٨ نوع التغييرات " Control of Changes "

- تقوم الإدارة العامة لرقابة الجودة بالوزارة بضبط جميع التغييرات بالمستندات الخاصة بتقديم الخدمات بالقدر اللازم للتأكد من استصدار التوافق مع المتطلبات المحددة طبقا لإجراء المعلومات الموثقة رقم MOD-ICC-QAG-PD-01. كما تقوم بالاحتفاظ بالمعلومات الموثقة التي تصف نتائج مراجعة التغييرات والعاملين الذين لهم صلاحية التعديل وأية إجراءات ضرورية انبثقت عن المراجعة .

### ٦٨ الإفراج عن المنتجات والخدمات " Release of Products & Services "

- يمكن حدوث حالات عدم التطابق في مناطق نذكر منها على سبيل المثال وليس الحصر ( عمليات إدارة الوزارة – مواصفات المنتجات والخدمات – العمليات المرتبطة بضبط الجودة وتحليل العينات – تقديم المنتجات والخدمات -المواد والخامات المشتراه التي تخدم الأداء الكلي للوزارة –.....) .
- تقوم الإدارة العليا بالوزارة بتوعية جميع أفراد الوزارة بأهمية توثيق أي حالة عدم تطابق يتم اكتشافها في أي مرحلة من مراحل تحقيق متطلبات المنتج / الخدمة حتى يتم اكتشاف ومعالجة حالات عدم التطابق في الوقت المناسب .
- تقوم الإدارات العامة التابعة لمجال التطبيق كل فيما يخصه بتحديد وعزل والتخلص من المنتجات / الخدمات غير المطابقة لمنع الإستخدام الخاطئ لها كما تقوم بتسجيل المعلومات الخاصة بحالات عدم التطابق التي يتم تصحيحها أثناء العمل اليومي بحيث يمكن الإستفادة منها في تحسين فاعلية وكفاءة العمليات .
- تقوم الإدارة العليا بالوزارة بالتأكد دائما من التطبيق الفعال لعملية مراجعة واسلوب التصرف في حالات عدم التطابق المكتشفة مع الأخذ في الاعتبار مدى تكرارها ودرجة خطورتها على أن يتم مناقشتها أثناء مراجعات الإدارة لتحديد مدى الاحتياج لتوفير الموارد المطلوبة للتخلص من الأسباب الجذرية لها .
- تقوم الإدارة العليا بالوزارة باتخاذ كافة التدابير والترتيبات اللازمة المخطط تنفيذها في مراحل مناسبة بجميع العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من الوزارة والتي تتمثل في أعمال التفتيش والمراجعة المرحلية والنهائية وذلك للتحقق من أن متطلبات المنتجات والخدمات قد استوفيت طبقا للإجراءات الموضوعة للعمل داخل كل إدارة ، وتقوم الإدارة العامة لرقابة الجودة بالتأكد من تنفيذها بكل دقة عن طريق المراجعات الداخلية ، وتقارير المتابعة المقدمة من منسقي ضمان الجودة بالإدارات المختلفة.
- يتم الإحتفاظ بكافة السجلات الدالة على أنشطة المراجعة والتحقق والتفتيش في أرشيف الإدارات التي تقوم بها.



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

## ٧٨ ضبط عدم تطابق المخرجات "Control of Non-conforming Outputs"

تقوم الإدارة العامة لرقابة الجودة بالتأكد من أن المخرجات غير المطابقة التي يتم رصدها أثناء المراجعات الداخلية/الخارجية أو المرور الدوري من المديرين أو الجهات الرقابية قد تم تعريفها وتمييزها وضبطها لمنع التعامل غير المقصود بها أو تكرار حدوثها مرة أخرى ، ومتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية المناسبة استنادا إلى طبيعة حالة عدم التطابق وأثرها على مطابقة المنتجات والخدمات المقدمة ، وهذا ينطبق أيضا على عدم مطابقة المنتجات والخدمات التي تكتشف أثناء أو بعد تقديم الخدمة ، وذلك طبقا لإجراء عدم التطابق والإجراءات التصحيحية رقم MOD-ICC-QAG-PD-05. كما يتم الاحتفاظ لدى الإدارة العامة لرقابة الجودة بجميع السجلات والمعلومات الموثقة التي تصف حالة عدم التطابق ، والإجراء المتخذ ، ويتم تحديد السلطة المختصة لإتخاذ القرار بخصوص عدم التطابق .

Uncontrolled Copy



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

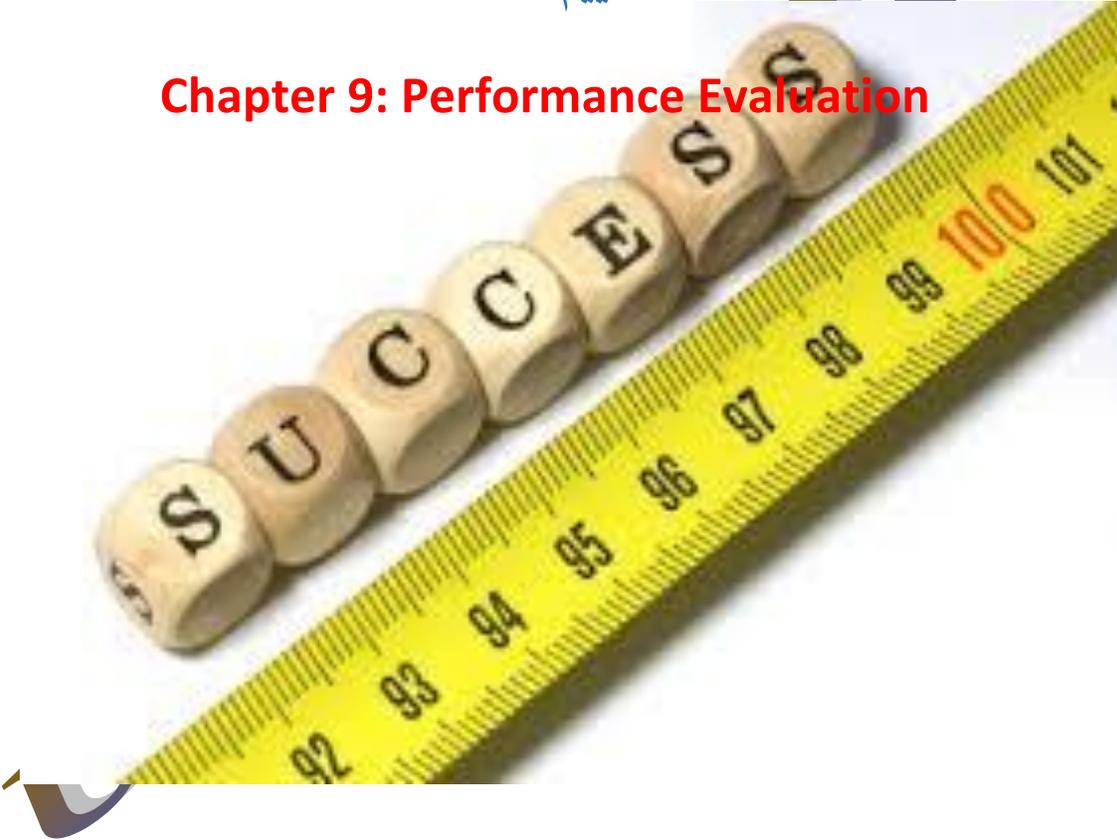
كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

الفصل التاسع

تقييم الأداء

Chapter 9: Performance Evaluation





اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة  
كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

٩- تقييم الأداء " Performance Evaluation "

١-٩ الرصد والقياس والتحليل والتقييم

"Monitoring, Measurement, Analysis and Evaluation"

- تقوم الإدارة العامة لرقابة الجودة بالوزارة بتخطيط وتنفيذ عمليات المراقبة والقياس والتحليل والتحسين اللازمة لأجل:
- ✓ قياس الأداء لجميع العمليات التي تدخل في نطاق نظام إدارة الجودة بالوزارة والتي يمكن من خلال مراقبتها للتأكد من مطابقتها لمتطلبات نظام إدارة الجودة.
  - ✓ قياس قدرة وكفاءة العمليات الرئيسية والمساعدة على تحقيق متطلبات تقديم المنتجات والخدمات ومتطلبات العملاء.
  - ✓ تطوير وتحديث العمليات الرئيسية والمساعدة بما يؤدي لمزيد من القيمة المضافة والتحسين المستمر.
  - ✓ قياس مدى تقدم وتحقيق أهداف الجودة للوزارة.
  - ✓ قياس مدى رضا العملاء والجهات المعنية عن الخدمات المقدمة كأداة لتحسين فاعلية وكفاءة العمليات للوصول للرضا الكامل لهم وتجاوز توقعاتهم.
  - ✓ تحويل البيانات الناتجة عن أنشطة المراقبة والقياس والتحليل إلى معلومات أساسية في دعم إتخاذ القرار للإدارة العليا فيما يخص أعمال التطوير المستقبلي وذلك من خلال استخدام أدوات التحليل الإحصائي المناسبة.
  - ✓ التقييم الذاتي لفاعلية نظام إدارة الجودة بصفة خاصة وتحديد مستوى أداء الوزارة بصفة عامة علاوة على رصد فرص التحسين في نظام إدارة الجودة الذي يتم تطبيقه.

١-٩-١ عام " General "

- تقوم الإدارة العامة لرقابة الجودة بالوزارة باستخدام وسائل وأساليب فعالة من شأنها رصد فرص تحسين فاعلية وكفاءة أداء نظام إدارة الجودة بالوزارة ومنها:
- ✓ عمل إستقصاءات رضا العملاء ودراستها وتحليلها.
  - ✓ تسجيل شكاوى ومقترحات العملاء ودراستها وتحليلها.
  - ✓ تنفيذ المراجعات الداخلية والتقييم الذاتي.
  - ✓ مراقبة وقياس أداء عمليات نظام إدارة الجودة ومدى قدرتها على تحقيق النتائج المخططة.
  - ✓ مراقبة وقياس مستوى أداء الخدمات المقدمة للعملاء.
  - ✓ تحديد المخاطر وفرص التحسين المناسبة .

٩-٢ رضاء العملاء " Customer Satisfaction "

- تقوم الوزارة بتحديد وسائل مناسبة لمراقبة وقياس رضا العملاء لتوفير الدليل على مطابقة المنتجات والخدمات المقدمة لهم لمتطلباتهم من خلال:



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير

الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة

الإدارة العامة لرقابة الجودة

- ✓ إستثمارات إستقصاء رأي العملاء عن مدى تحقيق المنتجات والخدمات المتعلقة بهم ومدى الوفاء بمتطلباتها.
- ✓ الاتصال المباشر أو غير المباشر بالعملاء عن طريق وسائل الاتصال المختلفة (هاتف - فاكس - شبكة - الإنترنت ... الخ).
- تقوم الإدارة العامة لرقابة الجودة بدراسة وتحليل المعلومات والبيانات الناتجة عن عملية قياس رضا العملاء لعرضها ومناقشتها في إجتماعات مراجعة الإدارة لقياس مدى فاعلية وكفاءة أداء نظام إدارة الجودة.
- يتم ذلك كما هو موضح بإجراء شكاوى ورضا العملاء رقم MOD-ICC-QAG-PD-06.

### ٣-١-٩ التحليل والتقييم " Analysis & Evaluation "

- يتم تحليل البيانات الخاصة بالعمليات المختلفة التي يتم تنفيذها بالوزارة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وذلك لتقييم أداء العمليات وتحديد فرص التحسين.
- يتم تجميع وتصنيف وتحليل البيانات والمعلومات التي تتضمنها سجلات الجودة بصفة دورية لتحديد اتجاه أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة وكذا فرص التحسين المتاحة.
- يقوم مدير الإدارة العامة لرقابة الجودة بإعداد تقارير دورية تتضمن نتائج تحليل البيانات والمعلومات التي تتضمنها سجلات الجودة للعرض على إجتماعات مراجعة الإدارة والخاصة بالآتي:
  - ✓ تطابق العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة للعملاء.
  - ✓ مدى مطابقة المنتجات والخدمات مع المتطلبات الخاصة بها ومتطلبات العملاء.
  - ✓ درجة ومستوى رضا العملاء.
  - ✓ مدى مطابقة أداء جهات التوريد الخارجية للشروط والمواصفات المطلوبة.
  - ✓ فعالية الإجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر والفرص.
  - ✓ مدى تنفيذ الخطط والبرامج بفعالية.
  - ✓ الحاجة لتحسين نظام إدارة الجودة.

### ٢-٩ المراجعة الداخلية " Internal Audit "

- تقوم الإدارة العامة لرقابة الجودة بتخطيط وتنفيذ المراجعات الداخلية بواسطة مراجعين مؤهلين ويتم مراجعة جميع عمليات نظام إدارة الجودة مرتان سنويا على الأقل لتحديد ما إذا كان نظام إدارة الجودة يعمل بكفاءة وفعالية.
- يقوم مدير إدارة المراجعات بالإدارة العامة لرقابة الجودة بإعداد البرنامج الزمني للمراجعة الداخلية السنوية على كافة عمليات نظام إدارة الجودة التي يتم تنفيذها بقطاعات وإدارات الوزارة ويتم مراجعته من مدير عام الإدارة العامة لرقابة الجودة واعتماده من ممثل الإدارة العليا للجودة على أن يراعى مراجعة كل قطاع/إدارة مرتان سنويا على الأقل ويتم زيادة هذا المعدل اعتماداً على مايلي:
  - ✓ نتائج المراجعات السابقة (داخلية / خارجية) على القطاع/الإدارة.



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

- ✓ حالة وأهمية الأنشطة أو الأماكن التي سيتم مراجعتها.
- ✓ موقف الإجراءات التصحيحية التي اتخذت تجاه حالات عدم التطابق الناتجة عن المراجعات السابقة .
- ✓ شكوى وإقتراحات العملاء.
- يقوم فريق من العاملين بالوزارة بتنفيذ أنشطة المراجعات الداخلية من خلال مراجعين أكفاء من العاملين بالإدارة العامة لرقابة الجودة أو المنسقين بالإدارات التابعة لمجال التطبيق على أيكلف المراجع الداخلي بالمراجعة على الإدارة التي يتبع لها.
- يقوم رئيس فريق المراجعة وأعضاء الفريق بالإعداد للمراجعة الداخلية وذلك من خلال الآتي:
- ✓ مراجعة دليل الجودة وإجراءات وتعليمات العمل واللوائح والقوانين المطبقة على القطاع / الإدارة / النشاط / المكان الذي سيتم المراجعة عليه.
- ✓ مراجعة متطلبات المواصفات القياسية الدولية للجودة المطبقة مثل المواصفة القياسية العالمية "الأيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥" والمواصفة القياسية الدولية الإرشادية "الأيزو ١٩٠١١ لسنة ٢٠١١" وإجراءات نظام إدارة الجودة التي تم توثيقها والتي لها علاقة بالجهة المراجع عليها وكذا أي متطلبات/لوائح وقوانين تتعلق بهذه الجهة مثل قانون مزاوله المهنة وقوانين البيئة والسلامة والصحة المهنية... الخ
- ✓ مراجعة تقارير عدم التطابق السابقة والإجراءات التصحيحية المتخذة.
- ✓ إعداد قوائم أسئلة يسترشد بها لتحديد مدى التطابق مع متطلبات المواصفات واللوائح والقوانين.
- عند تنفيذ المراجعة يقوم المراجعين بالبحث عن الأدلة المادية التي توضح أن الأنشطة التي يتم مراجعتها تستوفي متطلبات نظام إدارة الجودة الذي يتم تطبيقه وكذا متطلبات المواصفة القياسية الدولية "الأيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥" بفاعلية وكفاءة ويتم جمع هذه الأدلة عن طريق ملاحظة ومراقبة الأنشطة التي يتم تنفيذها ومقابلة الأفراد القائمين بتنفيذ هذه الأنشطة وفحص السجلات الدالة على التنفيذ.
- يتم توثيق وتسجيل حالات عدم التطابق باستخدام النموذج الخاص السعد لذلك ويقوم مدير القطاع / الإدارة المراجع عليه بإقتراح وتطبيق الإجراءات التصحيحية المناسب ويتم التحقق بواسطة رئيس فريق المراجعة بالتنسيق مع مدير إدارة المراجعات الداخلية ومدير الإدارة العامة لرقابة الجودة من التطبيق وفاعلية الإجراءات التصحيحية المتخذة.
- تقوم الإدارة العامة لرقابة الجودة بإرسال تقرير متكامل عن نتائج المراجعة الداخلية متضمنا حالات عدم التطابق - نقاط القوة - فرص التحسين المتاحة - ملاحظات المراجعة.
- يتم مناقشة نتائج المراجعات الداخلية التي تمت عن فترة محددة خلال إجتماعات مراجعة الإدارة وأحد التوصيات المناسبة بشأنها.
- يتم تنفيذ ذلك كله وفقاً لما هو موضح بإجراء المراجعات الداخلية رقم MOD-ICC-QAG-PD-02 .



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### ٣-٩ مراجعة الإدارة "Management Review"

#### ١-٣-٩ عام "General"

- تقوم اللجنة العليا للجودة بمراجعة نظام إدارة الجودة من خلال الاجتماع مرة واحدة سنويا على الأقل (اجتماع الإدارة العليا) لضمان تطبيق واستمرارية وملائمة وفاعلية نظام إدارة الجودة وتطويره وتوفير الموارد المطلوبة التي من شأنها دفع النظام إلى الأمام.
- تشمل مراجعات الإدارة تقييم فرص التحسين في كافة عمليات نظام إدارة الجودة ومدى الاحتياج لإحداث أي تغيير فيها وتشمل مراجعات الإدارة أيضا مراجعة سياسة وأهداف الجودة لضمان تحقيقها واستمرار صلاحيتها وملائمتها.
- يقوم ممثل الإدارة العليا للجودة بمتابعة القرارات والتوصيات المتخذة أثناء مراجعة الإدارة وعمل تقارير دورية عن مدى تنفيذها ويتم عرضها في اجتماعات مراجعة الإدارة.
- يتم عرض النتائج ومناقشتها واتخاذ ما يلزم من قرارات حيال حالات عدم التطابق في اجتماع اللجنة العليا للجودة .

#### ٢-٣-٩ مدخلات مراجعة الإدارة "Management Review Input"

- تقوم الإدارة العليا بالوزارة بالتخطيط والتنفيذ لمراجعات الإدارة طبقا للمدخلات الآتية:
  - ✓ نتائج متابعة توصيات وقرارات الاجتماعات السابقة لمراجعة الإدارة.
  - ✓ نتائج تحليل وقياس أداء العمليات المختلفة لنظام إدارة الجودة وتطابق المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء والجهات المعنية.
  - ✓ نتائج المراجعات الداخلية والخارجية.
  - ✓ نتائج تنفيذ الإجراءات التصحيحية .
  - ✓ نتائج تحليل قياسات مدى رضا العملاء ومردود الشكاوى والمقترحات
  - ✓ التغييرات في الأمور الخارجية والداخلية ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة.
  - ✓ مراجعة سياسة وأهداف الجودة.
  - ✓ الفرص المتاحة لإحداث التحسين المستمر.
  - ✓ تقييم مدى كفاية الموارد المتاحة.
  - ✓ مدى فعالية الإجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر وفرص التحسين المتاحة .
  - ✓ أى موضوعات أخرى يرى ممثل الإدارة العليا ضرورة مناقشتها أثناء الاجتماع.

#### ٣-٣-٩ مخرجات مراجعة الإدارة "Management Review Output"

- تتضمن مخرجات المراجعة قرارات وتوصيات وإجراءات متعلقة بما يلي:
  - ✓ فرص تحسين أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة والعمليات المتعلقة به.
  - ✓ فرص تحسين المنتجات والخدمات التي تقدمها الوزارة بما يؤدي لإستيفاء متطلبات العملاء وزيادة رضائهم.
  - ✓ تحديد الموارد المطلوبة لتحقيق فاعلية نظام إدارة الجودة.



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

- تقوم الإدارة العامة لرقابة الجودة بالإحتفاظ بجميع المعلومات الموثقة اللازمة كدليل لنتائج مراجعات الإدارة.
- يتم ذلك كله طبقاً لإجراء مراجعة الإدارة رقم MOD-ICC-QAG-PD-07.

Uncontrolled Copy



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

الفصل العاشر

التحسين

Chapter 10: Improvement



Unco



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### ١٠- التحسين " Improvement "

#### ١٠-١ عام " General "

تقوم الوزارة بتحديد واختيار فرص التحسين وتنفيذ الإجراءات اللازمة للتوافق مع متطلبات العملاء وتعزيز رضا العملاء.

#### ٢٠-١٠ عدم التطابق والإجراءات التصحيحية " Non conformity & Corrective Action "

١٠-٢-١٠ تؤكد الإدارة العليا للوزارة على استخدام الإجراءات التصحيحية كأداة للوصول إلى الأسباب الجذرية لحالات عدم المطابقة لمنع حدوث تكرارها وكأداة للتحسين المستمر.

يقوم مدير الإدارة العامة لرقابة الجودة بالتنسيق مع مديري الإدارات المختلفة بالتأكد من فاعلية وكفاءة العمليات عند إتخاذ الإجراءات التصحيحية حيث يقوم بمراقبتها ومراجعتها للتأكد من تحقيق الأهداف المطلوبة.

يقوم مدير الإدارة العامة لرقابة الجودة عند إتخاذ الإجراءات التصحيحية بتحديد مصادر المعلومات اللازمة لتحديد الأسباب الجذرية التي أدت لحدوث حالات عدم المطابقة بما يضمن عدم تكرارها ومن أمثلة هذه المصادر:

✓ مردود وشكاوى العملاء.

✓ تقارير عدم التطابق.

✓ تقارير المراجعات الداخلية والخارجية.

✓ مخرجات مراجعة الإدارة.

✓ مخرجات تحليل البيانات الخاصة بالعمليات الرئيسية والمساعدة.

✓ مخرجات قياسات استقصاء رضا العملاء.

✓ سجلات نظام إدارة الجودة.

يتم تنفيذ ذلك كله وفقاً لما هو موضح بإجراء عدم التطابق والإجراءات التصحيحية رقم MOD-ICC-QAG-PD-05.

تقوم الإدارة العامة لرقابة الجودة بالوزارة بتوعية كافة العاملين بأهمية الإبلاغ عن أي حالة عدم تطابق حتى يتم إتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة مع الإدارات المعنية في الوقت المناسب.

تقوم الإدارة العامة لرقابة الجودة بالتأكد دائماً من التطبيق الفعال لعملية مراجعة أسلوب التصرف في حالات عدم التطابق المكتشفة أثناء أعمال المراجعة الداخلية والخارجية وتسجيل مدى تكرارها ودرجة خطورتها ومناقشة التقارير الناتجة عن ذلك أثناء إجتماعات مراجعة الإدارة لتحديد مدى الاحتياج لتوفير أية موارد مطلوبة للتخلص من الأسباب الجذرية لهذه الحالات.

تقوم الوزارة بتحديد وإتخاذ الإجراءات المناسبة عند زيادة درجة المخاطر لحالة عدم تطابق متوقع حدوثها ويتم تحديد مدى الاحتياج إلى إجراء تصحيحي على أساس ما يلي:

✓ المعلومات المتعلقة بقدرة وأداء العمليات المختلفة لنظام إدارة الجودة المطبقة بالوزارة.

✓ معدلات المنتجات والخدمات غير المطابقة.

✓ مردود وشكاوى العملاء.



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

- ✓ فاعلية نظام إدارة الجودة والرغبة في التحسين المستمر.
- ٢-٢-١٠ من أجل التأكد من فاعلية وكفاءة نظام إدارة الجودة المطبق بالوزارة يقوم مدير عام الإدارة العامة لرقابة الجودة بجمع وتصنيف ومراجعة المعلومات ذات الصلة بالإجراءات التصحيحية حيث يقوم على الأقل بمراجعة ما يلي:
- ✓ تقارير العمليات والمنتجات والخدمات غير المطابقة.
- ✓ سجلات ونظائر مردود العملاء.
- ✓ سجلات ونظائر شكاوى ومقترحات العملاء.
- ✓ سجلات مراجعة عمليات نظام إدارة الجودة.
- يقوم مدير عام الإدارة العامة لرقابة الجودة بتحليل الإجراءات التصحيحية المتخذة تجاه حالات عدم المطابقة الناتجة من المصادر المختلفة باستخدام أدوات التحليل الإحصائي المناسبة وإستخلاص نقاط محددة وتحديد فرص التحسين الممكنة في عمليات نظام إدارة الجودة المطبقة بالوزارة وكذا المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء وإعداد تقرير بذلك لعرضه خلال إجتماع مراجعة الإدارة.
- يتم الاحتفاظ بجميع المعلومات الموثقة لدى الإدارة العامة لرقابة الجودة والتي تشتمل على الآتي:
- ❖ تحديد طبيعة حالات عدم التطابق وأية إجراءات تصحيحية تم اتخاذها تبعاً لها.
- ❖ نتائج أية إجراءات تصحيحية.
- ٣-١٠ **التحسين المستمر " Continual Improvement "**
- تقوم الوزارة باستمرار بتحسين فاعلية نظام إدارة الجودة من خلال إستخدام سياسة وأهداف الجودة وتدقيق نتائج المراجعات الداخلية والخارجية وتحليل وتقييم البيانات والإجراءات التصحيحية ومراجعات الإدارة.
- تؤكد الوزارة بأن مجال فرص التحسين المستمر يشمل فرص تحسين العمليات البسيطة حتى مشروعات التحسين التي تتعلق بالأهداف الإستراتيجية للوزارة والتي يمكن أن تؤدي لحدوث تغيير في جودة المنتجات/الخدمات أو في نظام أداء الخدمات أو إضافة منتجات/خدمات أخرى أو حتى إحداث تغيير في نظام إدارة الجودة المطبق أو تغيير في الهيكل التنظيمي للوزارة إذا إقتضى الأمر ذلك.
- يتم تحديد وتقييم فرص التحسين لنظام إدارة الجودة المطبق بالوزارة من خلال ما يلي:
- ✓ البيانات المرتبطة بمتطلبات المنتجات والخدمات ومتطلبات العملاء.
- ✓ خصائص العمليات الرئيسية والمساعدة ومؤشرات قياس أداء التنفيذ لكل منها.
- ✓ السجلات المرتبطة بالمنتجات والخدمات والعمليات غير المطابقة وحالات عدم التطابق المكشوفة أثناء المراجعات الداخلية والخارجية وعمليات التقييم الذاتي التي يتم تنفيذها بواسطة الإدارات التابعة للوزارة نفسها.
- ✓ البيانات المرتبطة بمردود العملاء والشكاوى والمقترحات.
- ✓ نتائج المراجعات الداخلية والخارجية لنظام إدارة الجودة.
- ✓ مراجعة فاعلية أي إجراء تصحيحي تم اتخاذه.
- ✓ تحديث المخاطر والفرص المحددة أثناء التخطيط (إذا كان ذلك ضرورياً).



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة



# الملاحق Supplements





اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

ملحق (١)

الهيكل التنظيمي لوزارة التجارة والصناعة

Uncontrolled Copy



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### ملحق رقم (٢)

وثيقة سياسة الجودة لوزارة التجارة والصناعة

طبقا للمواصفة القياسية الدولية الأيزو ٩٠٠١/٢٠١٥

تعمل وزارة التجارة والصناعة دائما على توفير المناخ الملائم للنمو الصناعي والتجاري المستدام القائم على تعزيز التنافسية والتنوع والمعرفة والابتكار وخلق المزيد من فرص العمل المنتجة، كما تعمل على زيادة نفاذ الصادرات المصرية الى مختلف الأسواق الدولية، وتقوم بتنظيم الواردات على النحو الذي يدعم سياسات التنمية الاقتصادية والصناعية ويحقق أفضل معايير السلامة والأمان للبيئة وصحة المواطن المصري.

وتسعي وزارة التجارة والصناعة ان تكون ضمن الوزارات الرائدة في تقديم خدمات مميزة لعملائها من المجتمع الصناعي والتجاري، وذلك من خلال تطبيق معايير الجودة العالمية وفقا لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية الأيزو ٩٠٠١/٢٠١٥، وبما يتماشى مع الدستور والتشريعات والقوانين واللوائح ذات الصلة، وبناء عليه فإن الوزارة والهيئات والجهات التابعة لها تلتزم بالآتي:

- إنشاء وتطبيق نظام إدارة جودة يتوافق مع متطلبات المواصفة القياسية الدولية الأيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥، والعمل على تحسين فاعليته بصفة مستمرة.
- وضع الخطة الاستراتيجية للوزارة والخطط السنوية التشغيلية وبرامج العمل والأنشطة التنفيذية لها بما يتوافق مع معايير ومتطلبات نظم إدارة الجودة المتبعة مع متابعة تنفيذها بصفة دورية.
- وضع أهداف سنوية للجودة تتوافق مع سياسة الجودة والأهداف الاستراتيجية للوزارة، وذلك على كافة المستويات ولمختلف الأنشطة والمهام والعمليات بالوزارة، ومراجعتها بصفة دورية بما يضمن تحقيقها.
- توفير كافة الامكانيات والموارد المادية والبشرية وغيرها المطلوبة للوحدات التنظيمية بديوان عام الوزارة والجهات والهيئات التابعة للوزارة بما يضمن تقديم خدمات ذات جودة فائقة وبيادية تامة لجميع الجهات المستفيدة والمتعاملين مع الوزارة.
- توفير أنظمة معلومات فعالة من خلال تطبيقات للحاسب وقواعد بيانات تتيح سهولة جمع وتحليل وتقييم وإتاحة وتداول المعلومات بشفافية بما يضمن سرعة ودقة الخدمات المقدمة للجهات المستفيدة والمتعاملين مع الوزارة.
- مراقبة وقياس أداء عمليات نظام إدارة الجودة وذلك بصفة دورية للتأكد من فعاليتها واستمرار تحقيق أهدافها.
- نشر سياسة الجودة بين العاملين بالوزارة والجهات التابعة لها، والتأكد من فهمهم وتطبيقهم لها ومراجعتها بصفة دورية.
- نشر ثقافة الجودة على المستويين الداخلي والخارجي للوزارة والجهات التابعة لها.
- نشر مبدأ التحسين المستمر واستخدام منهجية العمليات والتفكير المبني على تحديد وتقييم ودراسة المخاطر في جميع عمليات نظام إدارة الجودة التي يتم تنفيذها بالوزارة والجهات التابعة لها.
- التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة بما يحقق رضا المستفيدين من خدمات الوزارة والجهات التابعة لها ويلبي متطلباتهم الحالية والمتوقعة.
- بناء قدرات وتنمية العاملين على كافة المستويات من خلال توفير التدريب والمعرفة واكسابهم المهارات المطلوبة لهم لتنفيذ أعمالهم بالكفاءة المطلوبة.
- مراجعة فاعلية وكفاءة نظام إدارة الجودة الذي تم تطبيقه بالوزارة والجهات التابعة لها، وذلك من خلال اجتماعات مراجعة القيادات العليا للوزارة والجهات التابعة التي تتم بصفة دورية.

وزير التجارة والصناعة



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### ملحق رقم (٣)

قائمة العمليات الرئيسية المحورية والمعاونة لنظام إدارة الجودة  
بوزارة التجارة والصناعة

### أولاً: العمليات الرئيسية لنظام إدارة الجودة

العمليات الفرعية	اسم العملية	الإدارة المركزية / الإدارة العامة
		الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة
١. إعداد ومراجعة واعتماد الوثائق وإجراءات العمل.	١- عمليات المعلومات	١. الإدارة العامة لرقابة الجودة
٢. توزيع الوثائق علي نطاق الاستخدام.	الموثقة	
٣. حصر الوثائق ذات المصدر الخارجي.		
٤. تحديد طرق الحفظ لكافة المعلومات الموثقة.		
٥. إعداد وتحديد السجلات التي يتضمنها نظام إدارة الجودة.		
٦. تمييز وحفظ السجلات وسهولة استرجاع بياناتها وتحليلها دورياً.		
٧. تحديد فترات الحفظ.		
١- التخطيط لعملية المراجعة الداخلية.	٢- عملية المراجعة	
٢- الإعداد والتجهيز لعملية المراجعة.	الداخلية	
٣- تنفيذ عمليات المراجعة علي الإدارات مجال التطبيق.		
٤- حصر حالات عدم المطابقة.		
٥- متابعة الإجراءات التصحيحية تجاه حالات عدم التطابق.		
٦- توثيق إجراءات ونتائج المراجعات الداخلية.		
٧- التحليل الإحصائي لبيانات ونتائج المراجعات الداخلية.		



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

الإدارة المركزية / الإدارة العامة	اسم العملية	العمليات الفرعية
تابع الإدارة العامة لرقابة الجودة	٣. عملية قياس وتقييم أداء العملية والتحسين المستمر.	١. تحديد مؤشرات أداء العمليات . ٢. استيفاء بيانات المؤشر . ٣. قياس أداء العملية . ٤. التحسين المستمر في الإدارات التابعة لمجال التطبيق .
	٤. عملية رصد وتقييم الفرص ومخاطر العمليات.	١. تحديد وتحليل وتقييم المخاطر الناتجة عن العملية . ٢. ترتيب معالجة المخاطر طبقاً لمستوى ودرجة المخاطر . ٣. التشاور والاتصال مع أصحاب العمليات . ٤. تسجيل نتائج الرصد والمراجعة .
	٥. عملية عدم التطابق والإجراءات التصحيحية.	١. تحديد مصادر عدم التطابق ٢. تنفيذ ومتابعة الإجراءات التصحيحية . ٣. تحليل البيانات والمعلومات للإجراءات التصحيحية .
	٦- قياس رضا العملاء	١. قياس مستوى رضا العملاء وتحليله.
	٧. عملية مراجعة الإدارة العليا .	١- إعداد جدول الأعمال ودعوة أعضاء اللجنة العليا للاجتماع . ٢- انعقاد الاجتماع ومناقشة جدول الأعمال واتخاذ القرارات والتوصيات. ٣- توثيق محضر الاجتماع. ٤- متابعة توصيات وقرارات الاجتماعات السابقة لمراجعة الإدارة.
	٨- عملية نقل المعرفة المؤسسية الخاصة بوزارة التجارة والصناعة.	١- التعريف بمصادر المعرفة المؤسسية . ٢- التخطيط وإعداد برامج نقل المعارف الخاصة . ٣- تنفيذ الندوات الداخلية وبرامج نقل المعرفة لنظام إدارة الجودة ٤- تنظيم محاضرات التوعية
	٩. عملية أهداف الجودة	١. إعداد مشروع أهداف الخطة . ٢. إعداد خطة العمل وتوزيعها على الأعضاء . ٣. إعداد تقرير عن مشروع أهداف الجودة



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

العمليات الفرعية	اسم العملية	الإدارة المركزية / الإدارة العامة
٤. عرض التقرير في اجتماع مراجعة الإدارة العليا .		
١- إعداد و مراجعة و اعتماد و توزيع خطة التفتيش الشهرية.	١- عملية التفتيش المالي	٢- الإدارة العامة للتفتيش المالي والإداري علي الديوان العام
٢- التفتيش على الإدارة العامة للحسابات.		
٣- التفتيش على الإدارة العامة لشئون المقرر.		
٤- التفتيش على الإدارة العامة للمخازن.		
٥- التفتيش على الإدارة العامة للمشتريات.		
٦- التفتيش على الإدارة العامة للخدمات الداخلية.		
٧- التفتيش على إدارة الاستحقاقات.		
١- إعداد و مراجعة و اعتماد و توزيع خطة التفتيش الشهرية.	٢- عملية التفتيش الإداري	
٢- تنفيذ خطة التفتيش على التفتيش على الحضور والإنصراف.		
٣- التفتيش الفني علي الادارة العامة للخدمات الداخلية.		
٤- التفتيش الفني علي الادارة العامة للسكرتارية والمحفوظات.		
٥- التفتيش الفني على الادارة العامة لشئون المقرر.		
٦- التفتيش علي عمليات الادارة المركزية للموارد البشرية .		
٧- إجراءات عمل تقارير التفتيش الشهرية .		
٨- متابعة النتائج والتوصيات الواردة في تقارير التفتيش.		
١- فحص ملفات القضايا والشكاوى التي يصدر بها تكليف من النيابة الإدارية (تجارة – صناعة) أو النيابة العامة .	٣- عملية النيابة الإدارية	
٢- تشكيل لجنة من المفتشين الماليين أو الإداريين لفحص القضايا		
٣- كتابة تقارير موضح به المخالفات الواردة لسرعة البت في القضايا والعرائض محل التحقيقات .		
١- متابعة وتقييم الأداء لكافة الإدارات العامة والفرعية التابعة للهيكल التنظيمي لديوان عام وزارة التجارة والصناعة.	٤- عملية تقييم الأداء	
٢- عملية إعداد التقارير الدورية عن نتائج الميزانية لديوان عام وزارة التجارة والصناعة .		



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

الإدارة المركزية / الإدارة العامة	اسم العملية	العمليات الفرعية
3- الإدارة العامة للتفتيش علي الجهات التابعة	1- التفتيش الفني علي الجهات / الهيئات التابعة	3- عملية إعداد التقارير الدورية عن نتائج المتابعة . 1- التخطيط لعملية التفتيش الفني علي الجهات التابعة. 2- مراجعة الأعمال المالية في كافة الجهات / الهيئات التابعة. 3- خطوات التفتيش على إدارة شئون عاملين بالهيئات / الجهات التابعة.
	2- عمليات إدارة الرقابة ومتابعة الأداء	1- متابعة إنجازات وأنشطة الجهات / الهيئات التابعة. 2- تقييم انحراف الموازنة وانحراف القوائم المالية والنسب المالية لميزانيات الجهات والهيئات التابعة لوزارة التجارة والصناعة. 3- تقييم الأنشطة الخدمية للجهات أو الهيئات التابعة. 4- متابعة وتقييم نظم الرقابة الداخلية.
	3- التحليل المالي ومراجعة الميزانيات للهيئات والجهات التابعة	1- مراجعة الميزانيات والقوائم المالية. 2- التحليل المالي للميزانيات والقوائم المالية للجهات / الهيئات التابعة.
4- عملية تكاليف النيابة		1- تنفيذ تكاليف النيابة بأنواعها (النيابة الإدارية، والنيابة العامة) فيما يخص التفتيش على الجهات التابعة لوزارة التجارة والصناعة. 2- بحث المخالفات الواردة إليها في القضايا والعرائض محل التحقيقات الخاصة بالجهات التابعة لوزارة التجارة والصناعة. 1. تلقي وتجميع تقارير الجهاز المركزي للمحاسبات. 2. إبلاغ الهيئات والجهات التابعة للوزارة بما يخصها من تقارير الجهاز لبحثها وإبداء الرأي بشأنها وكذا متابعتها. 3. إعداد الرأي الفني للوزارة على ما تضمنته تلك التقارير والعرض علي السيد الوزير .
4- وحدة تقارير الجهاز المركزي للمحاسبات	عملية تحليل تقارير الجهاز المركزي للمحاسبات	



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

العمليات الفرعية	اسم العملية	الإدارة المركزية / الإدارة العامة
		الإدارة المركزية للموارد البشرية
١- عملية التعيينات. ٢- عملية الترقيات . ٣- عملية العلاوات التشجيعية . ٤- عملية حافز الأداء المتميز ( التسويات ) ٥- مشروع موازنة الوظائف. ٦- الرد علي مناقضات الجهاز المركزي وشكاوي العاملين.	١- عمليات إدارة التعيينات والترقيات	١- الإدارة العامة لشئون العاملين
١- أساليب العمل المتبعة في الاجازات الاعتيادية والعارضة والمرضي. ٢- أساليب العمل المتبعة للاجازات الخاصة. ٣- أساليب العمل المتبعة في الحصول علي المقابل المادي لرصيد الاجازات بعد بلوغ سن المعاش. ٤- أساليب العمل المتخذة بشأن الإعارات/النقل والندب.	٢- عمليات إدارة التنقلات والاجازات	
١- إعداد المرتبات الشهرية للعاملين بالوزارة. ٢- إعداد المكافآت التشجيعية والإثابة الدورية واللجان. ٣- حساب الضرائب المستحقة وإعداد تسوية لصالح مصلحة الضرائب.	٣- عمليات إدارة الاستحقاقات	
١- إعداد وحفظ استمارة التغطية التأمينية / بطاقات الأجور المتغيرة. ٢- تسجيل الإعارات الداخلية/الخارجية والأجازات الخاصة. ٣- تسجيل الاشتراكات التأمينية والأقساط الخاصة لكافة العاملين في الوزارة. ٤- طرق العمل المتبعة في شراء مدة اعتبارية / ضم مدة خدمة سابقة تأمينية. ٥- فحص وإعداد ملفات إنهاء الخدمة.	٤- إدارة التأمين والمعاشات	



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

العمليات الفرعية	اسم العملية	الإدارة المركزية / الإدارة العامة
6- صرف المعاشات الخاصة.	5- إدارة الدعاوي وإنهاء الخدمة	
1- إجراءات العمل المتخذة بشأن الجزاءات وطرق محوها .		
2- أساليب العمل المتخذة بشأن إنهاء الخدمة .		
3- الرد علي التظلمات و الدعاوي .		
4- متابعة اقرارات الذمة المالية والكسب غير المشروع.		
1- إنشاء ملفات للعاملين عند التعيين.	6- عمليات إدارة وثائق الخدمة	
2- حفظ القرارات والوثائق الخاصة بالعاملين .		
3- استخراج بيان الحالة الوظيفية للعاملين.		
4- متابعة الموقف من التجنيد.		
5- إعداد ملفات المنتهي خدمتهم بالوزارة ( معاشا/ استقالة / نقل).		
6- استلام وتصدير المكاتبات الخاصة بالإدارة العامة لشنون العاملين وملفات الأرشيف.		
1- خطوات العمل المتبعة في خدمات التأمين الصحي المؤداة للعاملين.	7- عمليات إدارة رعاية العاملين	
2- إعانات المرضى.		
3- مساعدة الحالات الاجتماعية ذات الظروف الصعبة.		
4- الرحلات .		
5- خدمات اجتماعية متنوعة.		
1- التخطيط لعملية التدريب التعريفي.	1- عمليات التدريب التعريفي	2- الإدارة العامة للتنظيم والإدارة
2- تنفيذ البرنامج التعريفي / التوجيهي.		
3- تقييم البرنامج التعريفي بصفة دورية		
1- التخطيط لعملية التدريب داخل وخارج مصر.	2- عمليات التدريب الخارجي	
2- تنفيذ أعمال التدريب.		
3- مرحلة متابعة وتقييم المتدربين.		
1- دراسة وتحديد احتياجات التدريب والتطوير.	3- عملية التدريب الداخلي	
2- إعداد خطة التدريب الداخلي.		
3- تنفيذ عملية التدريب من قبل المتدربين.		



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

العمليات الفرعية	اسم العملية	الإدارة المركزية / الإدارة العامة
٤- متابعة تنفيذ خطة التدريب الداخلي وإرسال تقرير نجاح عن المتدربين.	٤- عمليات إدارة التخطيط والقوي العاملة	
١- تحديد احتياجات الوزارة من الموارد البشرية.		
٢- إعداد ومراجعة وتحديث قاعدة بيانات العاملين بالوزارة.		
٣- حساب معدلات الأداء والمقررات الوظيفية لاستنتاج الفائض والعجز في التقسيم الوظيفي .		
١- استحداث وحدات جديدة بالهيكل التنظيمية القائمة (تعديل / دمج / إلغاء).	٥- إدارة التنظيم وطرق العمل	
٢- إعداد ونشر الأدلة الإرشادية.		
٣- إعداد اللوحات الإرشادية للممرات / كشف الحجرات.		
٤- تبسيط إجراءات العمل.		
١- عملية التخطيط والتحليل الوظيفي.	٦- إدارة ترتيب الوظائف	
٢- إعداد بطاقة الوصف الوظيفي.		
٣- متابعة الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة لاعتماد بطاقات الوصف الوظيفي		
١- عملية تقويم الموظف دوريا.	١- عملية تقويم الأداء	٣- الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية
٢- عملية تقويم الصلاحية.		الإدارة المركزية للشئون المالية
١- حصر وتحديد احتياجات الوزارة من الأصناف اللازمة لجميع قطاعات الوزارة .	١- عملية المخازن والعهد	١- الإدارة العامة للمخازن
٢- إعداد المقاييس السنوية.		
٣- استلام وتخزين وإضافة الأصناف.		
٤- تلقي طلبات الاحتياج من القطاعات المختلفة بالوزارة.		
٥- صرف وارتجاع الأصناف.		



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

العمليات الفرعية	اسم العملية	الإدارة المركزية / الإدارة العامة
٦- عملية جرد المخازن.	٢- عملية المراقبة علي المخزون السلعي	
١- تقييم ومراجعة الاحتياجات المطلوبة في المقايسة السنوية.		
٢- تصنيف وترقيم الأصناف.		
٣- القيد في دفاتر المخزون السلعي.		
٤- التفتيش والرقابة على المخازن.		
٥- تحديد المخزون السلعي الراكد.		
٦- الأساليب المتبعة للتخلص من الأصناف الراكدة والكهنة.		
١- تنفيذ عملية الشراء من خلال الاتفاق المباشر أو المناقصات أو الممارسات المختلفة.	١- عملية المشتريات	٢- الإدارة العامة للمشتريات
٢- الإعداد لكراسة الشروط والمواصفات الفنية.		
٣- دور لجنتي الفض والبت للمظاريف الفنية والمالية.		
٤- الإعلان عن نتيجة المناقصة او الممارسة.		
٥- القيام بتحرير وإصدار أوامر التوريد أو الإسناد.		
٦- اختيار وتقييم الموردين.		
١- إعداد وعرض ومناقشة مشروع موازنة وزارة التجارة والصناعة مع كلا من وزارة المالية ووزارة التخطيط لعام مقبل، وثلاث سنوات مقبلة.	١- عملية الموازنة والارتباطات	٣- الإدارة العامة للموازنة التخطيطية
٢- الموافقة علي الصرف على مدار السنة طبقا لبنود وأبواب الموازنة، وذلك في استثمارات الصرف لكل باب من أبواب الموازنة.		
٣- المراقبة على الصرف طوال العام المالي لمراقبة المنصرف الفعلي بما هو مقدر لها بمشروع الموازنة لتلافي العجز.		
٤- عملية المناقلة بين بنود الباب الواحد للموازنة، أو طلب التعزيز من وزارة المالية بين أبواب الموازنة.		
٥- مخاطبة وزارة المالية لتعزير المبالغ المطلوبة لهيئة قضايا الدولة.		
٦- التعليق على الحساب الختامي.		



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

العمليات الفرعية	اسم العملية	الإدارة المركزية / الإدارة العامة
٧- الرد على مناقضات الجهاز المركزي للمحاسبات. ١- القيد في المجموعة الدفترية. ٢- مراجعة استمارة ٥٠ ع ح المرسله للجهات الحكومية. ٣- إعداد بيان المتابعة الشهري. ٤- إعداد استمارة ٧٥ ع. ح المرسله لوزارة المالية. ٥- إعداد الحساب الربع سنوي والختامي.	١- عملية القيد في المجموعة الدفترية (الشطب)	٤- الإدارة العامة للمحاسبات
١- مراجعة المستندات الخاصة بباب أول (مراجعة صرف أجور ومرتببات وما في حكمها). ٢- مراجعة المستندات الخاصة بباب ثاني (مراجعة صرف السلع والخدمات). ٣- مراجعة المستندات الخاصة بباب سادس (مراجعة صرف مشاريع استثمارية).	٢- عملية المراجعة علي مستندات الصرف باب أول - ثان - سادس	
١- إجراءات فتح حساب بنكي لكل منحة جديدة. ٢- عمل حصر للمنح ومشروعات التمويل الذاتي التي تعقدتها المشروعات والإدارات بديوان عام الوزارة وكذلك كافة الجهات. ٣- المتابعة الدورية للجهة المستفيدة بالتمويل لبيان مدي الاستفادة. ٤- إعداد تقارير دورية بالأهداف المحققة من خلال الصرف.	٣- المراجعة علي المنح	
١- تسجيل أسماء العاملين طبقا لنظام الدفع الالكتروني. ٢- إنشاء أمر الدفع الكتروني لكافة مستحقات العاملين. ٣- إنشاء أمر الدفع للموردين. ٤- طباعة تقارير الصرف عن فترات محددة.	٤- إنشاء أمر دفع	
١- إعداد التسويات اللازمة من خلال تحويل البيانات والأرقام الواردة من مصادرها إلى قيود محاسبية متضمنة جميع الإيرادات والمصروفات. ٢- تسجيل وإدراج التسويات بدفاتر الحسابات الخاصة بإدارة الشطب وينتهي بها الأمر إلى تجميعها في الحساب الختامي	٥- عملية التسويات المحاسبية	



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

العمليات الفرعية	اسم العملية	الإدارة المركزية / الإدارة العامة
للوزارة. ١- الإعداد لحفظ مستندات واستمارات الصرف. ٢- استلام المستندات وإعداد استمارة ١٠١ سايرة. ٣- القواعد المنظمة لحفظ الأضابير.	٦- حفظ مستندات الصرف (الأضابير)	
١- متابعة التوريدات النقدية للبنك من مختلف جهات الوزارة مثل (أجازات - جزاءات - عينات من المراكز التكنولوجية - ضرائب ودمغات - خفض المرتبات التي تم صرفها بالزيادة). ٢- الصرف من السلف المستديمة المبالغ النقدية التي يتم الاحتفاظ بها في الخزينة الخاصة بالإنشاءات والمباني لجميع الجهات الخاصة بالوزارة.	٧- عملية الخزينة	
الإدارة العامة للسكرتارية بمكتب الوزير		
١- استقبال المكالمات والمراسلات (خطابات -برقيات - E mail) وعرضها على السيد الوزير. ٢- إعداد جدول الأعمال اليومي والشهري والسنوي لتنظيم مواعيد السيد الوزير. ٣- الإعداد وتنظيم الاجتماعات الدورية والطارئة التي يعقدها السيد الوزير. ٤- إعداد وتنظيم حضور السيد الوزير اجتماعات مجالس إدارات الجهات التابعة للوزارة والجهات الخارجية. ٥- إعداد وترتيبات حضور السيد الوزير اجتماعات السيد رئيس الجمهورية ورئاسة مجلس الوزراء واللجان الوزارية وجلسات مجلس النواب واللجان النيابية ٦- إعداد وترتيبات زيارات السيد الوزير داخل وخارج جمهورية مصر العربية. ٧- إعداد وترتيبات توقيع بروتوكولات تعاون أو اتفاقيات دولية أو إقليمية أو ثنائية. ٨- العمليات الخاصة بالسكرتارية الإدارية ( صادر - وارد -	١-عمليات الإدارة العامة للسكرتارية	الإدارة العامة للسكرتارية بمكتب الوزير



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

العمليات الفرعية	اسم العملية	الإدارة المركزية / الإدارة العامة
الحفظ - التراسل الإلكتروني).		الإدارة المركزية للعلاقات العامة والإعلام وخدمة المواطنين
١- الأساليب المستخدمة لتلقي الشكاوى.	١- متابعة شكاوي العاملين /	الإدارة العامة لخدمة المواطنين
٢- إجراءات الرد علي الشكاوي والطلبات و التظلمات الواردة من العاملين / المواطنين.	والمواطنين	
٣- تلقي الشكاوى عبر البوابة الإلكترونية لمنظومة الشكاوى الالكترونية الحكومية الموحدة.		
٤- إعداد تقرير اتجاهات الرأي العام. إعداد تقرير شهري لتحليل ونسب الشكاوى.		

Uncontrolled Copy



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

### ثانياً) قائمة العمليات المعاونة لنظام إدارة الجودة بوزارة التجارة والصناعة

العمليات الفرعية	اسم العملية	الإدارة المركزية/الإدارة العامة
<b>الإدارة المركزية للشئون الإدارية</b>		
١- اعداد وتخطيط وتنفيذ ومتابعه صيانة المباني والمنشآت التابعة لوزارة التجارة والصناعة. ٢- تطوير وتحديث ورفع كفاءه المباني والمرافق. ٣- الصيانة العلاجية لعناصر البنية التحتية.	عملية البنية التحتية	١- الإدارة العامة لشئون المقرر
١-تخطيط وتنفيذ ومتابعه وتسجيل اعمال الصيانة الوقائية للمعدات والأجهزة والماكينات. ٢-تنفيذ وتسجيل اعمال الصيانة العلاجية للمعدات والأجهزة والماكينات.	الأجهزة صيانة والمعدات	٢- الإدارة العامة للخدمات الداخلية
<b>الإدارة المركزية للبنية التحتية والموارد</b>		
١-تخطيط وتنفيذ ومتابعه وتسجيل اعمال الصيانة الدورية للشبكات وصيانة الحاسب الألى ٢-تنفيذ وتسجيل اعمال الصيانة العلاجية للأجهزة التي تتبع صيانتها للإدارة العامة للشبكات والصيانة	صيانة الشبكات والحاسب الألى	١- الإدارة العامة للشبكات والصيانة
<b>الإدارة العامة للأمن</b>		
١- تأمين المؤتمرات المنعقدة بمباني الوزارة ٢- تأمين وصول واستقبال الشخصيات الهامة ٣- تأمين مبنى الديوان العام ٤- تنفيذ تجارب الاخلاء ٥- تأمين الأنشطة التدريبية ٦- تنفيذ وتسجيل اعمال الصيانة على اجهزه انظمه التامين	تأمين مقرات الوزارة	١- الإدارة العامة للأمن



اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة  
كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

ملحق (٤)

قائمة المعلومات الموثقة لنظام إدارة الجودة

م	كود الوثيقة	اسم الوثيقة	نوع الوثيقة	رقم الإصدار / التعديل	تاريخ الإصدار
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة					
أ. الإدارة العامة لرقابة الجودة / إدارة التوثيق:-					
١	QP-01	وثيقة سياسة الجودة	وثائق عليا	٠/١	٢٠١٨/٣
٢	CO -01	السياق المؤسسي للوزارة	وثائق عليا	٠/١	٢٠١٨/٣
٣	QO -01	أهداف الجودة السنوية للوزارة	وثائق عليا	٠/١	٢٠١٨/٣
٤	QM-01	دليل الجودة للوزارة	وثائق عليا	٠/١	٢٠١٩/٣
٥	MOD-ICC-QAG-PD-01	إجراء المعلومات الموثقة	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
٦	MOD-ICC-QAG-PD-02	إجراء المراجعات الداخلية	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
٧	MOD- ICC-QAG-PD-03	إجراء تقييم أداء العمليات والتحسين المستمر	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
٨	MOD- ICC-QAG-PD-04	إجراء رصد وتقييم الفرص ومخاطر العمليات	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
٩	MOD-ICC-QAG-PD-05	إجراء التصحيح والإجراءات التصحيحية	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
١٠	MOD-ICC-QAG-PD-06	إجراء قياس رضا العملاء	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

م	كود الوثيقة	اسم الوثيقة	نوع الوثيقة	رقم الإصدار / التعديل	تاريخ الإصدار
١١	MOD- ICC-QAG-PD-07	إجراء مراجعة الإدارة العليا للجودة	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
١٢	MOD-ICC-QAG-PD-08	المعرفة المؤسسية	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٧
١٣	MOD- ICC-QAG-PD-09	إجراء أهداف الجودة	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
<b>ب. عمليات الإدارة العامة للتفتيش المالي والإداري علي الديوان العام:-</b>					
١٤	MOD-ICC-FIG-PD-01	عمليات إدارة التفتيش المالي	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٥
١٥	MOD-ICC-FIG-PD-02	عمليات إدارة التفتيش الإداري	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٥
١٦	MOD-ICC-FIG-PD-03	عملية متابعة وتقييم الأداء	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٥
١٧	MOD-ICC-FIG-PD-04	عملية قضايا النيابة الإدارية	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٥
<b>ج. عمليات الإدارة العامة للتفتيش علي الجهات التابعة</b>					
١٨	MOD-ICC-IAG-PD-01	عمليات التفتيش الفني علي الجهات التابعة	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٥
١٩	MOD-ICC- IAG -PD-02	التحليل المالي ومراجعة ميزانيات الجهات التابعة	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٥
٢٠	MOD-ICC- IAG -PD-03	عمليات الرقابة ومتابعة أداء الجهات التابعة	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٥
٢١	MOD-ICC- IAG -PD-04	تكاليف النيابة	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٥
<b>د. عمليات وحدة تقارير الجهاز المركزي للمحاسبات</b>					
٢٢	MOD-ICC-CAU-PD-01	تحليل تقارير الجهاز المركزي للمحاسبات	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

م	كود الوثيقة	اسم الوثيقة	نوع الوثيقة	رقم الإصدار / التعديل	تاريخ الإصدار
<b>عمليات الإدارة المركزية للموارد البشرية</b>					
<b>أ. عمليات الإدارة العامة لشئون عاملين</b>					
٢٣	MOD-HRC-EAG-PD-01	إجراء إدارة التعيينات	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
٢٤	MOD-HRC-EAG-PD-02	إجراء إدارة التنقلات والأجازات	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
٢٥	MOD-HRC-EAG-PD-03	إجراء إدارة الاستحقاقات	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
٢٦	MOD-HRC-EAG-PD-04	إجراء إدارة التأمين والمعاشات	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
٢٧	MOD-HRC-EAG-PD-05	إجراء إدارة الدعاوي وإنهاء الخدمة	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
٢٨	MOD-HRC-EAG-PD-06	إجراء إدارة وثائق الخدمة	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
٢٩	MOD-HRC-EAG-PD-07	إجراء إدارة رعاية العاملين	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
<b>ب. عمليات الإدارة العامة للتنظيم والإدارة</b>					
٣٠	MOD-HRC-OAG-PD-01	التدريب التوجيهي ( التعريفي )	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٥
٣١	MOD-HRC-OAG-PD-02	التدريب الخارجي	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٥
٣٢	MOD-HRC-OAG-PD-03	التدريب الداخلي	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٥
٣٣	MOD-HRC-OAG-PD-04	التخطيط والقوي العاملة	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٥
٣٤	MOD-HRC-OAG-PD-05	التنظيم وطرق العمل	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٥
٣٥	MOD-HRC-OAG-PD-06	ترتيب الوظائف	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٥
<b>ج. عمليات الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية</b>					
٣٦	MOD-HRC-HRG-PD-01	إجراء عملية تقييم الأداء الدوري	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

م	كود الوثيقة	اسم الوثيقة	نوع الوثيقة	رقم الإصدار / التعديل	تاريخ الإصدار
الإدارة المركزية للشئون المالية					
أ. عمليات الإدارة العامة للحسابات					
٣٧	GSD-FAC-ACG-PD-01	الشطب ( القيد في المجموعة الدفترية)	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
٣٨	GSD-FAC-ACG -PD-02	المراجعة علي مستندات الصرف	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
٣٩	GSD-FAC-ACG -PD-03	المراجعة علي المنح	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
٤٠	GSD-FAC-ACG -PD-04	أمر الدفع	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
٤١	GSD-FAC-ACG -PD-05	التسويات	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
٤٢	GSD-FAC-ACG -PD-06	الأضابير	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
٤٣	GSD-FAC-ACG -PD-07	الخزينة	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
ب. عمليات الإدارة العامة للمشتريات					
٤٤	GSD-FAC-PUG -PD-01	عملية المشتريات	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
ج. عمليات الإدارة العامة للموازنة					
٤٥	GSD-FAC-BUG -PD-01	الموازنة والإرتباطات	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
د. عمليات الإدارة العامة للمخازن					
٤٦	GSD-FAC-WAG-PD-01	المخازن والعهد	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٤
٤٧	GSD-FAC-WAG-PD-02	المخزون السلعي	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٤



## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM -01

مكتب الوزير  
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة  
الإدارة العامة لرقابة الجودة

م	كود الوثيقة	اسم الوثيقة	نوع الوثيقة	رقم الإصدار / التعديل	تاريخ الإصدار
عمليات الإدارة العامة لسكرتارية مكتب الوزير					
٤٨	MOD-SMG-PD-01	عمليات الإدارة العامة للسكرتارية	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٣
عمليات الإدارة العامة لخدمة المواطنين					
٤٩	MOD-PRC-CSG-PD-01	عملية متابعة ودراسة شكاوي العاملين / مواطنين	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٩/١
إجراءات عمل طبقا لمتطلبات المواصفة					
أ. عمليات الإدارة العامة لشئون المقر					
٥٠	GSD-LAC-FAG -PD-01	البنية التحتية	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٩
ب. عمليات الإدارة العامة للخدمات الداخلية					
٥١	GSD- LAC- ISG-PD-01	صيانة الأجهزة والمعدات	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٨
ج. عمليات الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات					
٥٢	ITD-IRC-NMG-PD-0 1	صيانة الشبكات والحاسب الآلي	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٩
د. عمليات الإدارة العامة للأمن					
٥٣	MOD-SEG-PD-0 1	تأمين مقرات الوزارة	إجراء عمل	٠/١	٢٠١٨/٧

## اسم الوثيقة: دليل الجودة لوزارة التجارة والصناعة

كود الوثيقة: QM-01

مكتب الوزير

الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة

الإدارة العامة لرقابة الجودة

ملحق رقم (٥)

العلاقات البيئية والتفاعلية لعمليات نظام إدارة الجودة الرئيسية المحورية

