



جامعة الزقازيق
آلية تنفيذ الإجراءات التصحيحية / الوقائية

رقم الوثيقة : ZU/QP04

رقم الإصدار: 01

تاريخ الإصدار: 15/03/2026

آلية تنفيذ الإجراءات التصحيحية / الوقائية

الإعتماد	الإعداد	
الدكتور /	الدكتور /	الاسم
رئيس الجامعة	ممثل الإدارة	العنوان الوظيفي
		التوقيع
		التاريخ

	جامعة الزرقاء آلية تنفيذ الإجراءات التصحيحية / الوقائية	رقم الوثيقة : ZU/QP04
		رقم الإصدار: 01
		تاريخ الإصدار: 15/03/2026

1 الغرض

1-1 وضع نظام للتحسين المستمر في نظام ادارة الجودة من خلال تطبيق الاجراءات التصحيحية والوقائية.

2 مجال التطبيق

1-2 ينطبق هذا الدليل على كافة الدوائر والاقسام لغرض اعتماده في تفعيل التحسين المستمر لنظام ادارة الجودة من خلال اعتماد آليات اقتراح وتنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية.

3 المسؤوليات

1-3 بإمكان أي موظف من موظفي جامعة الزرقاء الخاصة المساهمة في عملية التحسين المستمر لنظام ادارة الجودة.

2-3 يكون عميد الكلية / مدير الدائرة / رئيس القسم مسؤول عن اتخاذ الاجراءات التصحيحية والوقائية ومتابعة تنفيذها لتعزيز التحسين المستمر.

3-3 يكون ممثل الادارة مسؤولاً عن اتخاذ الاجراءات التصحيحية والوقائية ذات العلاقة بنظام ادارة الجودة ومتابعة تنفيذها لتعزيز التحسين المستمر.

4 الاجراءات

1-4 التحسين

تدعم إدارة جامعة الزرقاء إسهامات ومقترحات المنتسبين الخاصة بفرص التحسين المستمر لنظام ادارة الجودة والتمثلة في ما يلي:

– تطوير اهداف الجودة بشكل دوري.

– تحسين الاداء.

– اتخاذ الاجراءات التصحيحية لحل المشكلات.

– اتخاذ الاجراءات الوقائية لمعالجة حالات عدم المطابقة المتكررة.

– تقديم المقترحات لغرض التحسين.

– عقد حلقات الجودة.

2-4 الاجراءات التصحيحية

1-2-4 تحرير الاجراء التصحيحي

يهدف الإجراء التصحيحي الى إزالة سبب عدم المطابقة للمنتج (الخدمة) ومنع تكرار حدوثه وبالإمكان تحرير الإجراءات التصحيحية في أي من الحالات المبينة أدناه:

– تشخيص لحالة عدم مطابقة المنتج (الخدمة).

– حالة عدم مطابقة المنتج (الخدمة) من التي تشخص خلال عملية تدقيق داخلي/خارجي.

– التغذية الراجعة من المستفيدين بما في ذلك الشكاوى.

– حالة عدم مطابقة المنتج (الخدمة) الناتجة من عملية الشراء (توظيف الإداريين وأعضاء الهيئة التدريسية).

2-2-4 اعداد الاجراء التصحيحي

1-2-2-4 عند تشخيص حالة عدم مطابقة مما ورد ذكره في الفقرة 4.2.1 اعلاه او غيرها من قبل اي من المنتسبين او مسؤولي الوحدات التنظيمية يقوم رئيس عميد الكلية / مدير الدائرة / رئيس القسم / ممثل الادارة في البداية بتوثيق الاسباب في تقرير عدم المطابقة.

2-2-2-4 يقوم عميد الكلية / مدير الدائرة / رئيس القسم / ممثل الادارة بدراسة الحالة مع المعنيين لغرض تقييم الاسباب بشكل موضوعي وتستند عملية البحث والتقييم على كل مما يأتي:

– مقابلة المعنيين بحالة عدم المطابقة والوقوف على ملاحظاتهم حول الاسباب.

– ملاحظة وفحص العمليات / الاجراءات ذات العلاقة والسجلات الخاصة بها.

– فحص الموردين والمنتج / الخدمات الموردة من طرفهم.

– اذا دعت الضرورة يمكن استخدام ادوات الاحصاء لتحليل البيانات (مخطط السبب والنتيجة Cause and Effect Diagram) لمعرفة الاسباب.

3-2-2-4 عند القيام بعملية التقييم لأسباب عدم المطابقة يقوم عميد الكلية / رئيس القسم / مدير الدائرة / ممثل الادارة بتوثيق الاجراء التصحيحي في التقرير مع التاريخ المخطط لتنفيذ الاجراء.



جامعة الزرقاء آلية تنفيذ الإجراءات التصحيحية / الوقائية

رقم الوثيقة : ZU/QP04

رقم الإصدار: 01

تاريخ الإصدار: 15/03/2026

3-2-4 تنفيذ الاجراء التصحيحي

عند اتخاذ القرار بتنفيذ الاجراء التصحيحي يتم البدء بالتنفيذ لفترة تجريبية يقوم خلالها المعنيون بتنفيذ الاجراء ومراقبة النتائج واطافة معايير او اجراء تعديلات اخرى الى ان يتم الحصول على نتائج مرضية مع العلم بأن سرعة الاجراء التصحيحي يعتمد على نوع عدم المطابقة ومدى تأثيرها على جودة المنتج (الخدمة).

4-2-4 تدقيق الاجراء التصحيحي

عند حلول موعد تنفيذ الاجراء التصحيحي يقوم عميد الكلية / رئيس القسم / مدير الدائرة / ممثل الادارة بالمتابعة والحصول على ادلة موضوعية عن نتائج التنفيذ والتي قد ينتج عنها ما يلي:

- غلق تقرير عدم المطابقة لكفاءة تنفيذ الاجراء التصحيحي والنظر في امكانية تضمين الاجراء في نظام ادارة الجودة كأدلة عمل، اجراءات عمل، سجلات ... الخ.
- عدم غلق تقرير عدم المطابقة واعطاء موعد جديد للمعنيين بتنفيذ الاجراء لكي يتمكنوا من انجاز الاجراء التصحيحي على اتم وجه لضمان النتائج المطلوبة.

3-4 الاجراءات الوقائية

1-3-4 يتم اتخاذ الإجراءات الوقائية لإزالة الأسباب التي قد تؤدي لحدوث حالة عدم مطابقة المنتج (الخدمة)

من خلال التحقق من حالات اختلاف أداء الفعاليات، إجراءات عمل أو أي من فعاليات نظام إدارة الجودة تظهر الحاجة لأخذ اجراءات وقائية من خلال تحليل البيانات ذات العلاقة بما يلي:

- 2-3-4 - اداء الخدمات والفعاليات ذات العلاقة بنظام ادارة الجودة.
- التغذية الراجعة من المستفيدين (الطلبة وأولياء أمورهم).
- بيانات الفحص، الاختبار والتدقيق لإجراءات العمل وعمليات نظام ادارة الجودة.
- تقييم اداء موردي الخدمات المختلفة.
- 3-3-4 تكون آلية تحرير، اعداد، تنفيذ، وتدقيق الاجراءات الوقائية مشابهة لما ورد في الفقرات 4.2.2، 4.2.3، 4.2.4.

4-4 تحليل البيانات

1-4-4 تلتزم كافة الدوائر والكليات والاقسام التابعة لها بتزويد ممثل الادارة شهريا وذلك خلال الاسبوع الاول من كل شهر بنسخة من تقارير عدم مطابقة المنتج (الخدمة) للشهر السابق (إن وجدت) متضمنة الإجراءات التصحيحية والوقائية. وتعتمد الكليات / الدوائر / الأقسام سجل متابعة تقارير عدم مطابقة المنتج (الخدمة) في إعداد هذه التقارير.

2-4-4 تقوم العمدات/ الدوائر/ الأقسام بتحليل حالات عدم المطابقة لديها وتلتزم بتزويد ممثل الإدارة بنسخة عن هذه التحليلات ليتم مناقشتها في اجتماع المراجعة الإدارية.

5 النماذج المعتمدة

لا يوجد

6 الملاحق

لا يوجد