



جامعة الزقيا
آلية ضبط ومعالجة حالات عدم المطابقة

رقم الوثيقة : ZU/QP05

رقم الإصدار: 01

تاريخ الإصدار: 15/03/2026
2009

آلية ضبط ومعالجة حالات عدم المطابقة

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

	جامعة الزرقاء آلية ضبط ومعالجة حالات عدم المطابقة	رقم الوثيقة : ZU/QP05
		رقم الإصدار: 01
		تاريخ الإصدار: 15/03/2026 2009

1 الغرض

1-1 وضع نظام يتم من خلاله ضبط حالات عدم مطابقة المنتج (الخدمة) المقدمة من قبل جامعة الزرقاء الخاصة واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لمنع تقديم تلك الخدمات غير مطابقة مع وجود الآلية المناسبة لتقييم الأسباب ووضع الحلول التي تمنع تكرار حالات عدم المطابقة.

2 مجال التطبيق

1-2 تنطبق هذا الآلية على كافة الفعاليات والإجراءات التي تقوم بها الكليات والدوائر والأقسام من التي قد ينتج عنها ضبط لحالات عدم مطابقة للخدمات المقدمة من قبل جامعة الزرقاء الخاصة.

3 المسؤوليات

- 1-3 كافة موظفي جامعة الزرقاء مسؤولون عن ضبط أي من حالات عدم مطابقة الخدمة من التي يتم اكتشافها خلال العمل اليومي.
- 2-3 يكون رئيس الجامعة / عميد الكلية / مدير الدائرة / رئيس القسم مسؤولاً عن اتخاذ الإجراءات المناسبة بشأن حالات عدم المطابقة العائدة للكلية / الدائرة / القسم وإرسالها لممثل الإدارة للجودة.
- 3-3 يكون ممثل الإدارة للجودة مسؤولاً عن اتخاذ الإجراءات المناسبة بشأن حالات عدم المطابقة الخاصة بالعمليات المتعلقة بنظام إدارة الجودة.
- 4-3 يكون ممثل الإدارة للجودة مسؤولاً عن وضع الآلية المناسبة للقيام بتحليل البيانات ذات العلاقة بحالات عدم المطابقة وعرضها على اجتماع الإدارة.

4 الإجراءات

1-4 التشخيص والتوثيق

- 1-1-4 يعبر عن حالة عدم مطابقة المنتج (الخدمة) بأنه عدم الإيفاء بمتطلبات إجراء/فعالية ما وبالإمكان تشخيصها في أية مرحلة من مراحل تحقيق الخدمة، وفي حالة تشخيصها من قبل أي من المنتسبين يتم توثيقها في تقرير عدم مطابقة المنتج (الخدمة) حيث يتضمن هذا التقرير التسلسل المنطقي والآلية المناسبة لتحديد نوع ومسببات عدم المطابقة والإجراءات المناسبة لتصحيح حالة عدم المطابقة.
- 2-1-4 يعتبر رسوب طالب أو تجاوزه لعدد السنوات المسموح له بها في الجامعة لإتمام دراسته للتخصص الملحق به إحدى حالات عدم المطابقة التي يمكن اكتشافها، حيث أن قوانين وأنظمة الجامعة واضحة بشأن التعامل مع مثل هذه الحالة.
- 3-1-4 يتضمن تقرير عدم مطابقة المنتج (الخدمة) المفردات التالية:
- البيانات الأساسية وتشمل جهة إصدار التقرير، التاريخ، الوقت، التسلسل، بيان وصف حالة عدم المطابقة.
 - السبب الرئيسي لحدوث حالة عدم المطابقة.
 - الإجراء التصحيحي/الوقائي.
 - المتابعة وغلط حالة عدم المطابقة.

2-4 قرار تعليق الإجراء / الفعالية

1-2-4 يقوم الشخص المعني باكتشاف حالة عدم المطابقة بأعداد تقرير عدم مطابقة المنتج (الخدمة) موضحا تفاصيل الحالة وتتم إحالة الطلب إلى رئيس الجامعة / عميد الكلية / مدير الدائرة / رئيس القسم / عمادة شؤون الطلبة.

2-2-4 يقوم رئيس الجامعة / عميد الكلية / مدير الدائرة / رئيس القسم / عمادة شؤون الطلبة باتخاذ القرار بتعليق الإجراء / الفعالية موضوع البحث أو استمرارها وفي حالة التعليق يطلب من المعني / المعنيين بحالة عدم المطابقة توثيق الأسباب والتوقف عن تنفيذ الإجراء / الفعالية والمباشرة بسحب المستندات / الوثائق ذات العلاقة ووضعها في ملف منفصل تمهيدا للقيام بإجراءات المراجعة والتحقق.

	جامعة الزرقاء آلية ضبط ومعالجة حالات عدم المطابقة	رقم الوثيقة : ZU/QP05
		رقم الإصدار: 01
		تاريخ الإصدار: 15/03/2026 2009

3-4 المراجعة والمعالجة

1-3-4 تم تصنيف حالات عدم مطابقة المنتج (الخدمة) والجهات المعنية بالمعالجة حسب عمليات نظام إدارة الجودة كما هو مبين في الجدول أدناه :

ت	صنف حالات عدم مطابقة المنتج (الخدمة)	الجهة المعنية بالمعالجة
1	أهداف الجودة، التدقيق الداخلي، مراجعة الإدارة، السيطرة على الوثائق والسجلات	ممثّل الإدارة
2	التدريب	مركز التعليم المستمر وخدمة المجتمع
3	البنية التحتية وبيئة العمل	الخدمات والصيانة
4	التخطيط وكل ما يتعلق بتحقيق المنتج (الخدمة) من إجراءات عمل، الاتصال بالعملاء، وكفاءة أعضاء هيئة التدريس ... الخ	رئيس الجامعة وعمداء الكليات ورؤساء الأقسام
5	المشتريات وطلب المواد	اللوازم والمشتريات

2-3-4 عند مراجعة حالات عدم المطابقة من قبل الجهة المعنية كما هو موضح في الجدول أعلاه يقوم رئيس الجامعة / عمداء الكليات / رؤساء الأقسام / مديرو الدوائر / عميد شؤون الطلبة/ ممثّل الإدارة بمراجعة الأسباب واتخاذ الإجراءات المناسبة للسيطرة على مسار التنفيذ كما يلي:

- الاستمرار بالعمل مع الأخذ بالاعتبار اسباب عدم المطابقة.
- الاستمرار بالعمل مع إجراء بعض التعديلات.
- عدم الاستمرار بالعمل وتقييم حالة عدم المطابقة لاتخاذ الإجراءات المناسبة للحل.
- عدم الاستمرار بأي حال من الأحوال.

3-3-4 عندما يتطلب الأمر اتخاذ الإجراءات المناسبة لغلق حالة عدم المطابقة يقوم رئيس الجامعة / عميد الكلية / مدير الدائرة / رئيس القسم / عميد شؤون الطلبة / ممثّل الإدارة بتوثيق الإجراءات التصحيحي المطلوب في تقرير عدم المطابقة والإيعاز للموظفين المعنيين بالتنفيذ.

4-3-4 في حالة تطلب تنفيذ الإجراءات التصحيحي توفير موارد إضافية كأن يكن مصروفات، مهارات في مجال محدد عندها يتم استحصال الموافقات الأصولية حسب الصلاحيات الممنوحة لتأمين الموارد المطلوبة.

5-3-4 يقوم رئيس الجامعة / عميد الكلية / مدير الدائرة / رئيس القسم / ممثّل الإدارة بإدخال بيانات متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية المطلوبة في سجل متابعة تقارير عدم مطابقة المنتج (الخدمة).

6-3-4 في حالة تكرار عدم المطابقة لنفس السبب يصار إلى اتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة حسب (آلية تنفيذ الإجراءات التصحيحية/الوقائية).

4-4 متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية

1-4-4 عند اتخاذ الإجراءات التصحيحية يقوم رئيس الجامعة / عميد الكلية / مدير الدائرة / رئيس القسم / عميد شؤون الطلبة/ ممثّل الإدارة بمتابعة تلك الإجراءات للوقوف على نسبة الإنجاز وفق التوقيعات المحددة في التقرير.

2-4-4 عند إنجاز الإجراءات التصحيحي يقوم رئيس الجامعة / عميد الكلية / مدير الدائرة / رئيس القسم / عميد شؤون الطلبة/ ممثّل الإدارة بالتحقق من فاعلية الإجراء وفي حالة التطابق مع النتائج المطلوبة يتم غلق تقرير عدم المطابقة واما في حالة عكس ذلك فيتم تحديد موعد جديد للمراجعة والتحقق.

5-4 تحليل البيانات

1-5-4 تلتزم كافة الدوائر والكليات والأقسام التابعة لها بتزويد ممثّل الإدارة شهريا وذلك خلال الأسبوع الأول من كل شهر بنسخة من تقارير عدم مطابقة المنتج (الخدمة) للشهر السابق (إن وجدت).

	جامعة الزرقاء آلية ضبط ومعالجة حالات عدم المطابقة	رقم الوثيقة : ZU/QP05
		رقم الإصدار: 01
		تاريخ الإصدار: 15/03/2026 2009

4-5-2 تقوم كافة الدوائر واللكليات والأقسام بتحليل البيانات ذات العلاقة وتهيئتها تمهيدا لعرضها في إجتماع مراجعة الإدارة المقبل، ويتم تزويد ممثل الإدارة للجودة بنسخة عن هذه التقارير.

5 النماذج المعتمدة

ت	العنوان	الرقم	مدة الحفظ	مكان الحفظ
1	تقرير عدم مطابقة المنتج (الخدمة)	ZU/QP05F001	ثلاث سنوات على الأقل	مكتب الجهة المعنية ومكتب ممثل الإدارة للجودة
2	سجل متابعة تقارير عدم مطابقة المنتج (الخدمة).	ZU/QP05F002		

6 الملاحق

1-6 النماذج المعتمدة