

التدقيق الداخلي بموجب المواصفة القياسية الدولية (ISO19011:2002)

دراسة حالة في شركة الحفر العراقية / وزارة النفط

*

..

تنطلق الدراسة من مشكلة أساسية يجسدها واقع حال تطبيق التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة في شركة الحفر العراقية, تهدف الدراسة الى تسليط الضوء على المواصفة الإرشادية (ISO19011:2002) وتشخيص الفجوة بين متطلبات نظام إدارة الجودة والواقع الفعلي للشركة المبحوثة, وقد تم اختيار هذه الشركة والتي هي إحدى تشكيلات وزارة النفط الواقعة في بغداد كموقع لإجراء الدراسة. وكانت ابرز بخطوات المعيار الدولي (ISO 19011:2008) عند إجراء التدقيق الداخلي على نظام جودتها, و يقترب تنفيذ وتوثيق نظام إدارة الجودة في الشركة من المعيار الدولي (ISO 9001:2008) بنسبة تحقيق (88.65%) منه.

الكلمات المفتاحية: تدقيق الجودة المواصفة الارشادية(ISO19011:2002):

:

كان الدافع وراء اختيار شركة الحفر العراقية -احدى تشكيلات وزارة النفط- لتطبيق هذه الدراسة هو التهاون في تطبيق بعض جوانب التدقيق الداخلي فيها. وقد تم اختيار التدقيق الداخلي على نظام إدارة الجودة لمعرفة جوانب القصور بين الوقع الفعلي المطبق في الشركة والمواصفة القياسية (ISO 9001:2008), وقياس مدى هذه الفجوة واكتشاف فرص التحسين إن وجدت. وتكمن أهمية الدراسة في كونها تساعد الشركة المبحوثة في تشخيص الأخطاء في التدقيق الداخلي لها وتقديم مقترحات لمعالجة هذه الأخطاء. وتتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في كونها تتناول التدقيق بموجب الإصدار الحديث للمواصفة القياسية (ISO 9001:2008) في حين أن الدراسات السابقة كانت تتناول التدقيق على المواصفة القياسية ذات الإصدار السابق (ISO 9001:2000) وتعتمد هذه الدراسة على قوائم التدقيق التي لم يتم اعتمادها في الدراسات السابقة ولم يشر إليها في الجانب العملي. وتم اختيار دراسة الحالة كأسلوب لجمع البيانات لأنها تتناسب مع طبيعة مشكلة الدراسة وأهدافها للوصول إلى أفضل النتائج للشركة المبحوثة, وقد تم اختيار الوسائل الإحصائية (الوسط الحسابي المرجح, النسبة المئوية وحجم الفجوة) كأساليب لمعالجة البيانات.

ولغرض الإحاطة بالموضوع فقد تم تقسيم الدراسة إلى أربعة مباحث, وُقِّم المبحث الأول إلى محورين, الأول يعرض منهجية الدراسة التي تناولت مشكلتها, أهداف الدراسة, أهميتها, حدودها, والأساليب الإحصائية المستخدمة, أما الثاني فيتناول الدراسات السابقة ومجالات الاستفادة منها, أما المبحث الثاني فيؤطر الجانب النظري للدراسة, للتعرف على موضوع التدقيق الداخلي. ويأتي المبحث الثالث ليؤطر الجانب العملي, ويختتمها المبحث الرابع بجملة من الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول / منهجية الدراسة

يعرض هذا المبحث منهجية الدراسة متضمنة (مشكلة الدراسة, أهدافها, أهميتها, المنهج الذي سُيُعمد في إعدادها, التعريف بموقع إجرائها, الطرائق المُعوَّل عليها في جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها) وكما يأتي:-

:

تُنْفَذ معظم المنظمات التي تروم النجاح في أعمالها عمليات التدقيق الداخلي لنظام إدارة جودتها لمعرفة جوانب القصور أو الخلل فيه لمعالجتها لاحقاً من خلال الأفعال التصحيحية والوقائية من جهة, أو لإيجاد فرص لتحسين النظام من جهة ثانية, أو كونه احد متطلبات الحصد المنظمة للمعيار الدولي ISO 9001:2008, إلا أنَّ عمليات التدقيق هذه لا تجري بالشكل السليم المتكامل الذي يحقق الغرض منه, بل كانت تعتريه دوماً بعض الهفوات أو الزلات أثناء تنفيذه مما لا يؤدي إلى تحقيق النتائج المرجوة منه بفاعلية وكفاءة. وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:-

- 1- ما هي مواطن الضعف في تنظيم برامج التدقيق الداخلي للجودة بموجب المواصفة الإرشادية (ISO 19011:2002) التقنيات المستخدمة في هذه المواصفة.
- 2- ماهي فرص تحسين نظام إدارة الجودة في المؤسسة التي تزيد من كفاءة تطبيق النظام؟

ثانياً:- أهمية الدراسة

- تتجلى أهمية الدراسة في محاولة توظيف النتائج الإيجابية للبحث في ضمان وتحسين نظام جودة الشركة عبر وضع المعالجات المناسبة لتقليل الفجوة بين الواقع الفعلي لنظام الجودة المطبق وبين القياسية الدولية لذلك النظام بما يضع نظام جودة المنظمة ضمن سياق تلبية تلك المتطلبات. وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد أهميه الدراسة في ما يأتي:-
- 1- تعد بمثابة وثيقة تعريفية للشركة في كيفية إجراء التدقيق الداخلي للجودة وفق منهج علمي رصين وتحديد مستلزمات التطبيق والأدوات التي يمكن استخدامها عند إجراء التدقيق عملياً.
 - 2- تسليط الضوء على المواصفة الإرشادية (ISO 19011:2002).

:- أهداف الدراسة

- انسجماً مع مشكلة الدراسة، ترمي أهدافها إلى بلوغ الآتي:-
- 1- تشخيص الفجوة بين الواقع الفعلي لنظام الجودة في شركة الحفر العراقية، وبين متطلبات نظام إدارة الجودة بإصداره الحديث لعام (2008) عن طريق تشخيص حالات عدم المطابقة مع تلك المتطلبات، بما يساعد على تحقيق التوافق معها لتقليل تلك الفجوة ما أمكن ذلك.
 - 2- وضع الإجراءات التصحيحية في حالة وجود أي فجوة تظهر خلال نتائج المقارنة بين التدقيقين. تقييم واقع حال نظام إدارة الجودة لشركة الحفر العراقية مقارنة بالمعيار الدولي (ISO 9001:2008) ومعرفة جوانب القوة والضعف فيها من أجل ضبط تلك العملية على الوجه الأكمل الذي يؤدي إلى ضمان التحسين المستمر في عمل نظام إدارة الجودة في الشركة.

:-

- الحدود المكانية: تم اختيار شركة الحفر العراقية - إحدى تشكيلات وزارة النفط الكائنة في بغداد، تقوم الشركة بتقديم خدمات الحفر النفطية والجوفية سواء للقطاع الحكومي أو لشركات الاستثمار الخارجية - لتمثل مجتمع الدراسة للأسباب الآتية:
- 1- من الشركات الوطنية الحاصلة على شهادة المواصفة القياسية الدول (ISO 9001:2008) من الشركة العالمية المانحة للشهادة (Viucotte), مما شجع على التدقيق لتوافر المرتكزات الأساسية والوعي بعملية التدقيق.
 - 2- تعد شركة الحفر العراقية، احد الشركات التي قطعت شوطاً كبيراً في تطبيق متطلبات نظام إدارة (ISO 9001:2008) والتي تم الإشادة بها في المحاضرة التي أقامتها الجمعية العراقية للصحة والسلامة المهنية من قبل الدكتور إسماعيل إبراهيم القزاز تحت عنوان التكامل بين (ISO 19001,9001,14001).
 - 3- وخاصة قسم ضبط الجودة فيها، و لتحسين نظام إدارة جودتها بشكل مستمر.
 - 4- التزام الإدارة العليا للشركة بإجراء وتنفيذ التدقيق الداخلي على نظام إدارة جودتها بهدف تحديد حالات عدم المطابقة فيه و إيجاد فرص التحسين, وسعيها لتطبيق نظام إدارة الجودة للوصول للأداء المتميز.
- الحدود الزمانية: إن مدة إعداد الدراسة في الشركة المبحوثة، بدأت بالزيارات الأولية لتشخيص مشكلة البحث، ومقابلة مدراء الأقسام والشعب والوحدات وتدارس آرائهم ومقترحاتهم حول البحث، وأهدافه، ومتغيراته للمدة من (7/11/2015 - 1/5/2015).

-: أدوات جمع البيانات

- جرى استخدام عدة مصادر في جمع البيانات حول الدراسة تمثلت بالآتي:-
- الجانب النظري : إعتد الجانب النظري من الدراسة على إصدارات المنظمات المتخصصة مثل الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية، منظمة (ISO)، المراجع والأدبيات العربية والأجنبية من كتب ودوريات وكذلك من التصفح في شبكة المعلومات العالمية (Internet) فضلاً عن الرسائل الجامعية التي أتاحت للباحثة والتي ساعدت في إغناء هذا الجانب.
 - الجانب العملي (الميداني): جمعت البيانات والمعلومات في هذا الجانب من خلال:-
- 1- (Check Lists): والتي تُعد الأداة الرئيسة لجمع البيانات وتحليلها والخاصة بتدقيق نظام إدارة الجودة، إذ يتم الإعتماد على ما يُعرف بقوائم فحص تحليل الفجوة (Gap analysis check Lists) والتي تهدف إلى تشخيص الفجوة القائمة بين الواقع الفعلي ومتطلبات المواصفة القياسية (ISO 9001:2008).
 - 2- المعايشة الميدانية التي اعتمدها الباحثة في تفصي الحقائق والإطلاع على التفاصيل ذات الصلة بالجودة والتي تخص عملية التدقيق وضبط الجودة والتي امتدت من -1/5/2015 7/11/2015.
 - 3- دليل الجودة ودليل الإجراءات الخاص بالشركة المبحوثة.

-: أدوات تحليل البيانات

- من أجل توفير منهجية علمية في تحليل البيانات التي جمعت بشأن الواقع التديقي، التوثيق، وتطبيق نظام إدارة الجودة في الشركة المبحوثة وفق المواصفة الإرشادية (ISO19011:2002) مقياس ثلاثي لبيان مدى مطابقة التنفيذ الفعلي للمتطلبات في الشركة ومقارنتها بالمواصفة القياسية، مع تحديد أوزان الإجابات للأسئلة الواردة في قوائم الفحص عن طريق تخصيص وزن محدد، لكل فقرة من فقرات القياس لغرض ترجمة الإجابات والحصول على دقة أكبر في تحليل البيانات الواردة فيها، ويوضح (1) لقياس وأوزانها التي تتراوح بين مطبق كلياً (بوزن درجتين)، وغير مطبق (بوزن صفر)، وذلك بهدف الكشف عن واقع الفجوة بين نظام الجودة الحالي ومتطلبات المواصفة القياسية.

(1) فقرات القياس الكمية وأوزانها

وزنها (درجتها)		
2	مطبق كلياً	1
1	مطبق غير موثق	2
0	غير مطبق	3

المصدر : (ال مصطفي، مها كامل، (2001) "تصميم نظام الجودة في ظل متطلبات الايزو 9002: دراسة حالة في شركة بعقوبة لتعليب الأغذية وتصنيع التمور المحدودة" رسالة ماجستير غير منشورة : 88).

- تم استخدام التعابير الكمية للإجابات الواردة في قوائم الفحص باعتماد المعدلات والنسب الآتية :-
- المعدل التقريبي لتوثيق وتطبيق متطلبات المواصفة الدولية في الشركة باستخدام الوسط الحسابي المرجح والمعادلة الآتية:

$$(\quad \times \quad) =$$

(40:1984)

- النسبة المئوية لمطابقة التنفيذ الفعلي للمتطلب من قبل الشركة قياسا بالمواصفة القياسية وحسب المعادلة الآتية:

$$\text{النسبة المئوية لمطابقة} =$$

- يمكن احتساب حجم الفجوة من خلال طرح النسبة المئوية للمطابقة من الرقم (1) :

$$= 1 - \text{النسبة المئوية لمطابقة}$$

- تشخيص الجوانب السلبية التي ادت الى حالات عدم المطابقة مع متطلبات المواصفة القياسية، من خلال المعايشة الميدانية في الشركة عينة الدراسة، وملاحظة أداء أنشطتها وعملية التوثيق فيها .

/

مفهوم تدقيق الجودة، أهميته، أنواعه، ومراحله

- مفهوم تدقيق الجودة

يُعد التدقيق الداخلي للجودة وسيلة الإدارة العليا في المنظمة للتأكد من تنفيذ نظام إدارة الجودة فيها بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة بفاعلية وكفاءة، وهو تقييم نظامي ومستقل للأنشطة المتعلقة بوظيفة الجودة لغرض رفع كفاءة فعاليات الجودة وتطويرها بشد.

(ISO 9001:2008) ونظم الإدارة البيئية (ISO 14001:2004)، أصدرت منظمة التقييس الدولية المواصفة الخاصة بتدقيق أنظمة الجودة و/ أو البيئة (ISO19011:2002) لغرض إرشاد إدارات المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها ومجال عملها إلى الطريقة السليمة للتدقيق ولتكون مرشدا للمنظمات عند تدقيق أنظمتها الخاصة بالجودة والبيئة (303:2013).

وتعددت تعريفات التدقيق تبعاً للعمل المراد تدقيقه، والذي يهمننا هنا تدقيق الجودة الذي عرفته المواصفة القياسية (8402) بأنه "التقييم والإختبار النظامي والمستقل لتحديد فيما إذا كانت أنشطة الجودة ونتائجها قد تمت وفقاً للمخطط وإذا كانت هذه الأنشطة قد نُفذت بطريقة فعّالة ومناسبة لتحقيق الأهداف".

المواصفتين القياسيتين (ISO 9000:2000)، (ISO 19011:2011) تعريف لتدقيق بأنه "اسلوب منهجي، مستقل، موثق، للحصول على دليل التدقيق وتقييمه بطريقة موضوعية لتحديد مدى إستيفاه لمعيار التدقيق" (ISO19011:2011:1) (ISO 9000:2000).

تلاحظ الباحثة أن المفاهيم أعلاه تقودنا إلى جملة نقاط أساسية يتضمنها مفهوم التدقيق ومنها:-

1. يُعد التدقيق أحد الأساليب المهمة لإجراء التحسينات المستمرة للشركة.
2. يُنفذ تدقيق الجودة لغايات داخلية وخارجية.
3. يؤدي إستقلالية المدقق عن الأعمال أو الأنشطة التي يتم تدقيقها إلى نتائج موضوعية.
4. اختزال الكثير من الأنشطة والفعاليات غير الضرورية للوصول إلى الأهداف بكفاءة وفاعلية.
5. هو العامل المساعد في ديمومة المنتج واستمراره لكسب رضا الزبون...الخ.

6. يُعد من أساليب تقييم نظام الجودة في الشركة وذلك بمقارنته بنظام جودة قياسي.
 7. يمكن عن طريقه، تحديد مطابقة أو عدم مطابقة عناصر الجودة للاحتياجات المحددة.
- يمكن التأكد من أن نظام الجودة في الشركة قد تم تنفيذه ومستمر في الإيفاء بحاجات الزبائن.

ثانياً:- أهمية تدقيق الجودة

تبرز أهمية تدقيق الجودة في جانبين رئيسيين هما: الوقاية من انخفاض فاعلية نظام الجودة، ورفع فاعلية الجودة لضمان التحسين المستمر لجودة المنتجات أو الخدمات. (278:2009,

ثالثاً: أنواع التدقيق

لقد خاض الكتاب والباحثون في هذا المجال، وقد تم تقسيمهم إلى مجموعتين:

: وفيها قسم تدقيق الجودة إلى قسمين تضم: (كوريل، 2001: 22)

1- **التدقيق الداخلي:** تقييم ينفذ داخليا في الشركة للنظام والإجراءات، لضمان المحاف
الجودة وتحسينه، ويعد التدقيق الداخلي للجودة أداة للسيطرة وتنبية الإدارة للحاجة إلى القيام
بالإجراءات التصحيحية للعمليات.

2- **التدقيق الخارجي:** ينفذ من قبل جهات خارجية ويكون على نوعين:

- التدقيق على الموردين والمقاولين الفرعيين

- تدقيق الجهات المانحة للشركة

المجموعة الثانية: (Ferreira,1987:27)، (الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة

النوعية، 2002:91)، (كوريل، 2001:23) وهؤلاء قد قسموا تدقيق جودة عمليات تنفيذ أنشطة المنظمة

:

- 1- **تدقيق نظام الجودة:** وهو تقييم فاعلية اجراءات نظام الجودة ويحدد درجة تحقيق أهداف النظام.
- 2- **تدقيق عمليات الإنتاج:** ويعد تحليل لعناصر العملية وتقييم مدى دقتها وفعاليتها وتكاملها مع الظروف.
- 3- **تدقيق جودة المنتجات الجاهزة:** هو تقييم مستقل لجودة المنتج ومدى ملاءمته للإستخدام ومطابقته للمواصفات، وتجري هذه العملية بعد الإنتهاء من عملية التفتيش، ويتضمن (Juran,1993: 582) :-
تحديد مستوى الجودة المقدمة.
تقييم فاعلية قرارات التفتيش في تحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات وتقديم الارشادات والضمانات الاضافية لتحسين جودة المنتجات وفاعلية التفتيش.

4- تدقيق سياسة الجودة واهدافها :

من الضروري تضمين سياسة الجودة ما يأتي من التزامات ونهج عمل:

أ. تعهد من الإدارة العليا بالاستجابة الدائمة لمتطلبات الزبائن واحتياجاتهم ورغباتهم.

ب. التطبيق الكفوء لنظام إدارة الجودة وتحسينه بصورة مستمرة.

ج. إلزام جميع العاملين بالتعاوض في تحقيق الجودة من منطلق الجودة مسؤولية الجميع.

د. اعتماد التحسين المستمر للأداء كنهج عمل ثابت ودائم.

وبناءً على ماتقدم تؤكد الباحثة على الأهمية المتميزة لسياسة الجودة في قيادة الفعاليات النوعية، وترتكز على أن يكون الأهم بالنسبة للإدارة العليا المحافظة على ديمومة كفاءة نظام ادارة الجودة وتحسين

يته من خلال

1. التأكد من ملاءمة سياسة الجودة لأهداف المنظمة في الواقع التطبيقي.

2. استيعاب العاملين كافة لمضمون سياسة الجودة وفلسفتها والالتزام بتطبيقها.

3. استمرار كفاءة سياسة الجودة وفعاليتها وما يتطلب إدخاله من تحسينات.
 4. ضمان فاعلية سياقات وأطر العمل المعتمدة لمراجعة أهداف السياسة.
 5. والخدمات المقدمة لها, علاوة على المستجدات في إحتياجاتهم و رغباتهم ومتطلباتهم النوعية.
 6. متابعة التغيرات التي تؤثر في تدني مستوى فاعلية نظام إدارة الجودة.
 7. الاطلاع بشكل مستمر على نتائج التدقيقات الداخلية للجودة, ونوع الإجراءات التصحيحية والوقائية المتخذة.
- وهنا تشير الباحثة الى انه يتعين على الإدارة العليا في أي منظمة القيام بمراقبة قدرة نظام إدارة الجودة الإيفاء بمتطلبات سياسة الجودة من خلال إجراء التدقيقات الميدانية.

وفيما يخص تدقيق اهداف الجودة, على الإدارة العليا التأكد ميدانيا من أن اهداف الجودة تكون:-
(110:2010,)

1. منسجمة مع سياسة الجودة ومطابقة لمتطلبات المنظمة.
2. قابلة للقياس, اي إمكانية وصف أهداف الجودة بصيغ كمية قابلة للقياس.

رابعاً: مراحل تخطيط التدقيق وتنفيذه

يُعد التدقيق من أهم الفعاليات للمحافظة على فاعلية أنظمة إدارة الجودة والبيئة وتحسينها باستمرار وذلك يتطلب التخطيط لأنشطته والتنظيم لفعالياته وتوفير مستلزماته المادية والبشرية، فضلاً عن متابعة تقييم نتائجه. ولتنفيذ التدقيق تتبع المراحل الآتية:- (112:2010 ,)

المرحلة الأولى: الإعداد الأولي للتدقيق

ويتضمن اختيار رئيس فريق التدقيق, تحديد أهدافه ومجاله ومعياره وتعيين إحتياجاته, اختيار فريق التدقيق, والاتصال الأولي مع (المدقق عليه).
الثانية: مراجعة وثائق التدقيق

القيام بمراجعة دقيقة للوثائق المتعلقة بالتدقيق والموجودة لدى (المدقق عليه) قبل المباشرة بالتدقيق في الموقع, لتسهيل عملية تحديد الفروقات بين ما هو موثق وما تحقق فعلاً.
ومن المفيد والمناسب هنا أن أبين بعض الحالات العملية لفاعلية المراجعة وأسلوب التصرف إزائها:-
- عند مراجعة الوثائق وثبوت ضعف فاعلية التدقيق, ينبغي الاستمرار بالمراجعة لحين المباشرة بالتدقيق في الموقع والقيام بزيارات له للاطلاع على مايتحقق فيه.
- في حالة التأكد من عدم ملاءمة الوثائق, على رئيس فريق التدقيق إعلام زبون التدقيق ومدير برنامج التدقيق والمدقق عليه تحريراً بذلك لاتخاذ قرار المباشرة بالتدقيق أم تأجيله لحين معالجة الخلل.

المرحلة الثالثة: تهيئة أنشطة التدقيق في الموقع

- 1- تهيئة خطة التدقيق
- 2- توزيع الأعمال بين اعضاء فريق التدقيق

المرحلة الرابعة: تنفيذ أنشطة التدقيق في الموقع

1- المقابلة الافتتاحية,

2- تنفيذ التدقيق (الاتصال في أثناء التدقيق, أدوار الأدلاء والمراقبين ومسؤولياتهم, جمع المعلومات والتحقق منها, تهيئة تقارير التدقيق),

3- إجراء المقابلة الختامية

وتشير الباحثة الى امكانية تقديم مقترحات التحسين في حالة كون ذلك محددًا في أهداف التدقيق. وهذه المقترحات غير ملزمة لحين مصادقة متخذ القرار النهائي عليها.

المرحلة الخامسة: تهيئة تقرير التدقيق وتصديقه وتوزيعه.

المرحلة السادسة: إتمام التدقيق

ل مرحلة اتمام التدقيق المباشرة بتوزيع تقرير التدقيق على من حددهم زبون التدقيق.k

المرحلة السابعة: متابعة نتائج التدقيق

يشير تقرير التدقيق إلى ضرورة اتخاذ الإجراءات التصحيحية أو الوقائية أو التصحيحية الوقائية, فضلا عن مقترحات التحسين طبقاً لما تحقق نتيجة التدقيق وبما ينسجم مع إستنتاجاته. وهنا يقوم المدقق عليه بتنفيذ هذه المقترحات ضمن سقف زمني متفق عليه. ولا تحتسب فترة المتابعة جزء من مدة التدقيق. ومما يتعين على التنويه إليه بصدد متابعة النتائج التدقيقية هذه, تكليف فريق التدقيق بمهمة المتابعة هذه لان خبرتهم التي تضمنتها مقترحاتهم ستساعد في تسهيل تحقيقها طبقاً لما أكده الواقع العملي.

تدقيق نظام الجودة

لكي نتمكن من تحليل واقع نظام الجودة الذي يعيشه المعمل, ومدى اقترابه أو بعده عن نظام (ISO 9001:2008), ينبغي إن نستعرض نشاط الشركة عن طريق تدقيق انشطتها بالفحص النظري لمدى تطبيق أو عدم تطبيق فقرات النظام مع إمكانية توثيقه لذلك سنتبع ما يلي :

1- (ISO 9001:2008) ووضع قوائم تدقيق خاصة به.

2- تحليل واقع حال الشركة, عن طريق تحديد إمكانية تطبيق كل فقرة من الفقرات الواردة في القوائم(مطبق كلياً), أو عدم إمكانية تطبيقه ب(مطبق جزئياً أو غير مطبق). مع إعطاء الوزن النسبي لكل :

* 2 درجة: مطابق كلياً لما ورد بالمواصفة.

* 1 درجة:مطابق وغير موثق لما ورد بالمواصفة.

* 0 درجة:غير مطبق لما ورد بالمواصفة.

(ISO 9001:2008).

3- يان الإجراءات التي ينبغي أن تتخذها الشركة للوصول إلى نظام إدارة الجودة(ISO 9001:2008), حسب المتطلبات التي يقتضي تطبيقها. وبالتالي يكون لدى الشركة نظام مكتوب وموثق في عملها.

أولاً: المقابلة الافتتاحية

تم إجراء المقابلة الافتتاحية مع مسؤولي الأقسام والموضحة في منهجية البحث ونوقش فيها :-
تحديد تاريخ ومكان التدقيق وتحديد الأقسام المشمولة بعملية التدقيق وعلى وفق مصفوفة المسؤوليات المعتمدة في دليل الجودة للشركة والمعمل التابع لها وكذلك تحديد الأسئلة الت-

استمارات خاصة لمعرفة مدى توثيق وتطبيق النظام في الشركة والمعمل إذ إن هذه الأسئلة هي التي اعتمدها الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية في تدقيق نظام الجودة. تحديد الدرجات بـ(2) كان مطبق كلياً و(1) إذا كان مطبق وغير موثق و(0) إذا كان غير مطبق. واخيراً تحديد تاريخ ومكان المقابلة الختامية.
ثانياً: إعداد خطة التدقيق

(2) خطة تدقيق نظام إدارة الجودة في الشركة

1: التاريخ: 2015/9/8	: شركة الحفر العراقية / شركة عامة
<p>1. أهداف التدقيق ونطاقه: التدقيق على نظام إدارة الجودة واكتشاف مجالات التحسين . 2. معيار التدقيق (الوثائق المرجعية) : المواصفة القياسية (ISO 9001:2008) 3. مجال التدقيق/ الوحدات التنظيمية والوظيفية والعمليات التي ستدقق: 4. رئيس وأعضاء فريق التدقيق : 5. تاريخ التدقيق ومكانه والفترة الزمنية المتوقعة: 2015/9/ 7,8,9 , أيام 6. اسم ممثل المدقق عليه : 7. تاريخ كل من :*المقابلة الافتتاحية : 2015/9/7 *عملية التدقيق : 2015/9/9-7 *المقابلة الختامية : 2015/9/9 8. متطلبات السرية :</p>	

ثالثاً: تنفيذ التدقيق :

تم تنفيذ عملية تدقيق نظام الجودة على وفق نظام الأيزو الذي اعتمده الشركة في توثيق وتطبيق نظامها لذا فان تنفيذ هذا الجزء يأتي على وفق المعتمدة وهو:-

(1-4)

التحليل:
(1) من الملحق التي ظهرت أثناء تدقيق مسؤولية الإدارة, ظهر أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات المتطلبات العامة كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية (ISO 9001:2008) (1.7) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق هذا البند, وهذا يشير إلى تطبيق الشركة وتوثيقها الكلي للمتطلبات العامة الخاصة بالمواصفة, وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (85.7%) من إجمالي الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فان حجم الفجوة هو (14.3%) الناتج من تطبيق الشركة الكلي وتوثيقها الكلي, وهذا يشير إلى بتنفيذ اغلب أنشطة النظام لهذا المتطلب.

(2-4) متطلبات التوثيق

التحليل:
(2) من الملحق التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات التوثيق, ظهر أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات متطلبات التوثيق كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية (ISO 9001:2008) (1.76) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق أنشطة هذا البند, وهذا يشير إلى تطبيق الشركة الكلي لمتطلبات التوثيق الخاصة بالمواصفة, وبنسبة تطبيق وتوثيق

(88.5%) من إجمالي الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فإن هو(11.5%) وهذا يشير إلى أن الشركة ملتزمة بتنفيذ جزء كبير من الأنشطة في هذا المتطلب. المتطلب الخامس: مسؤولية الإدارة

(1-5)

التحليل: (3) من الملحق التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات بند التزام , ظهر أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية (ISO 9001:2008) (2) (2) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند, وهذا يشير إلى تطبيق الشركة توثيقها الكلي لمتطلبات التوثيق الخاصة بالمواصفة, وبنسبة تطبيق وتوثيق (100%) من إجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها, وبالتالي لا توجد فجوة في تطبيق هذا البند.

(2-5) التركيز على الزبون

التحليل: (4) من الملحق التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات البند , ظهر أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية (ISO 9001:2008) (1.6) (2) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند, وهذا يشير إلى تطبيق الشركة توثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة, وبنسبة تطبيق وتوثيق (80%) من إجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فإن حجم الفجوة هو(20%) وهذا يشير مة بتنفيذ معظم أنشطة النظام في متطلبات هذا البند.

(3-5) سياسة الجودة

التحليل: (5) من الملحق التي ظهرت أثناء تدقيق البند, ظهر أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات متطلباته حسب المواصفة القياسية (ISO 9001:2008) (2) (2) درجة في تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند, وهذا يشير إلى تطبيق الشركة لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة, وبنسبة وصلت (100%) من إجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها مما يعني انعدام الفجوة في تطبيق سياسة الجودة.

(4-5) التخطيط

التحليل: (6) من الملحق التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات البند, ظهر أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية (ISO 9001:2008) (1.4) (2) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند, وهذا يشير إلى تطبيق الشركة توثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة, وبنسبة تطبيق وتوثيق (70%) من إجمالي الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فإن حجم الفجوة هو(30%) وهذا يشير إلى أن الشركة ملتزمة بتنفيذ جزء لا بأس به من أنشطة النظام في متطلبات التخطيط.

(5-5) المسؤولية والصلاحيات والاتصال

التحليل: (7) من الملحق التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات البند , ظهر أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية (ISO9001:2008) (2) (2) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند, وهذا يشير إلى تطبيق الشركة توثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة, وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (100%) من إجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي لا توجد فجوة في تطبيق هذا المتطلب.

(6-5)

التحليل: (8) من الملحق التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات البند, ظهر أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقراته كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية (ISO 9001:2008) (1.5) (2) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق أنشطة هذا البند, وهذا يشير إلى تطبيق الشركة وتوثيقها الكلي للمتطلبات الخاصة بالمواصفة, وبنسبة تطبيق وتوثيق (75%) من إجمالي الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فإن حجم الفجوة هو (15%) وهذا يشير إلى أن الشركة ملتزمة بتنفيذ معظم الأنشطة لهذا البند.

(1-6) توفير الموارد

التحليل: (9) من الملحق التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات البند, ظهر أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية (ISO 9001:2008) (2) (2) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند, وهذا يشير إلى تطبيق الشركة وتوثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (100%) إجمالي الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي عدم وجود فجوة في تطبيق متطلبات توفير المواد.

(2-6)

التحليل: (10) من الملحق التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات البند, ظهر أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية (ISO 9001:2008) (1.6) (2) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند, وهذا يشير إلى تطبيق الشركة الكلي لمتطلبات, وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (78.6%) الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فإن حجم الفجوة هو (21.4%) وهذا يشير إلى أن الشركة ملتزمة نوعاً ما بتنفيذ الأنشطة لهذا البند.

(3-6) ية التحتية

التحليل: (11) من الملحق التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات البند, ظهر إن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة (ISO 9001:2008) (1.9) (2) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق أنشطة هذا, وهذا يشير إلى تطبيق لمتطلبات هذا البند وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (93.8%) الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فإن حجم الفجوة هو (6.2%) مما يعني إن الشركة ملتزمة بتنفيذ معظم أنشطة النظام في هذا البند.

(4-6) بيئة العمل

التحليل: (12) من الملحق أثناء تدقيق متطلبات البند, ظهر أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة (ISO 9001:2008) (0.9) (2) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق أنشطة هذا البند, وهذا يشير إلى تطبيق تطبيق وتوثيق وصلت (45.5%) من إجمالي الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فإن حجم الفجوة هو (54.5%) وهذا يشير إلى أن الشركة بعيدة عن تنفيذ اغلب أنشطة النظام في هذا البند.

المتطلب السابع: تحقيق المنتج

(1-7) التخطيط لتحقيق المنتج

التحليل: (13) من الملحق التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات البند, ظهر أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية (ISO 9001:2008) (1.4) (2) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند,

هذا يشير إلى تطبيق الشركة لمتطلبات هذا البند وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (70%) الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فان حجم الفجوة هو (30%) وهذا يشير إلى التزام الشركة بتنفيذ الجزء الاغلب لأنشطة النظام لهذا البند.

(2-7) العمليات ذات العلاقة با

التحليل: (14) من الملحق التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات البند, ظهر أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية (ISO 9001:2008) (2) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند, وهذا يشير إلى تطبيق الشركة الكلي لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة, وبنسبة تطبيق وتوثيق (100%) من إجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي عدم وجود فجوة في تطبيق متطلبات العمليات ذات العلاقة بالزبون.

(4-7)

التحليل: (15) من الملحق التي ظهرت أثناء تدقيق متطلبات البند, ظهر أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة القياسية (ISO 9001:2008) (1.42) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند, وهذا يشير إلى تطبيق الشركة لمتطلبات هذا البند وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (71.42%) الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فان حجم الفجوة هو (28.58%) وهذا يشير إلى ان الشركة ملتزمة بتنفيذ معظم أنشطة هذا البند.

(5-7) الإنتاج وتقديم الخدمة

التحليل: (16) من الملحق أثناء تدقيق متطلبات البند, ظهر أن لتطبيق الشركة لفقرات البند وفق متطلبات المواصفة القياسية (ISO 9001:2008) (2) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق أنشطة هذا البند, وهذا يشير إلى تطبيق الشركة وتوثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند, وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (100%) الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي لاتوجد فجوة في تطبيق متطلبات بند الإنتاج وتقديم الخدمة.

(6-7) ضبط معدات المراقبة والقياس

التحليل: (17) من الملحق أثناء تدقيق متطلبات البند, ظهر أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند وفق متطلبات المواصفة القياسية (ISO 9001:2008) (2) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق أنشطة هذا البند, وهذا يشير إلى تطبيق الشركة وتوثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة, وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (100%) الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي عدم وجود فجوة في تطبيق متطلبات بند ضبط المراقبة والقياس.

المتطلب الثامن: القياس والتحليل والتحسين

(1-8)

التحليل: (18) من الملحق أثناء تدقيق متطلبات البند, ظهر أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة لفقرات البند بموجب متطلبات المواصفة القياسية (ISO 9001:2008) (2) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند, وهذا يشير إلى تطبيق الشركة وتوثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة, وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (100%) إجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي عدم وجود فجوة في تطبيق متطلبات البند العامة.

(2-8) القياس والمراقبة

التحليل: (19) من الملحق أثناء تدقيق متطلبات البند, ظهر أن

الوسط الحسابي لتطبيق الشركة ل فقرات البند بموجب متطلبات المواصفة (ISO9001:2008)

(2) (2) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند, وهذا يشير إلى تطبيق الشركة

توثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند الخاصة بالمواصفة, وبنسبة تطبيق وتوثيق وصل (100%)

الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي عدم وجود فجوة في تطبق متطلبات بند القياس والمراقبة.

(3-8) التحكم في المنتج غير المطابق

التحليل: (20) من الملحق أثناء تدقيق متطلبات البند, ظهر أن

طبق الشركة ل فقرات البند وفق متطلبات المواصفة القياسية (ISO 9001:2008)

(2) (2) درجة في مستوى تطبيق وتوثيق لأنشطة هذا البند, وهذا يشير إلى تطبيق

الشركة توثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند, وبنسبة تطبيق وتوثيق وصلت (100%)

تطبيقها وتوثيقها وبالتالي عدم وجود فجوة في تطبيق متطلبات بند التحكم في المنتج غير المطابق.

(4-8) تحليل البيانات

التحليل: (21) من الملحق, ظهر أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة

ل فقرات البند كما حددتها متطلبات المواصفة (ISO 9001:2008) (2) (2)

في مستوى تطبيق وتوثيق أنشطة هذا البند, وهذا يشير لتطبيق الشركة لمتطلبات وبنسبة تطبيق وتوثيق

(100%) من إجمال الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي لا توجد فجوة في تطبيق متطلباته.

(5-8) التحسين

التحليل: (22) من الملحق, ظهر أن الوسط الحسابي لتطبيق الشركة

(ISO 9001:2008) (1.8) (2)

تطبيق وتوثيق أنشطة هذا البند, وهذا يشير إلى تطبيق الشركة توثيقها الكلي لمتطلبات هذا البند, وبنسبة

بيق وتوثيق وصلت (91.7%) من إجمالي الفقرات الواجب تطبيقها وتوثيقها وبالتالي فان حجم الفجوة

(8.3%) وهذا يشير إلى أن الشركة ملتزمة بتنفيذ معظم الأنشطة في هذا البند.

تبين من خلال النتائج التي أظهرتها الجداول السابقة لعملية تدقيق نظام الجودة وفق الأسئلة المعدة لها,

نسب التطبيق لكل فقرة من فقرات المواصفة. وبنسبة للنسبة الكلية لتطبيق وتوثيق نظام إدارة الجودة

المطبق حالياً فقد كانت (88.65%).

ويمكن إظهار النتائج التي أظهرها التدقيق كما في المبحث الأول من الفصل الثالث لكل عنصر من عناصر

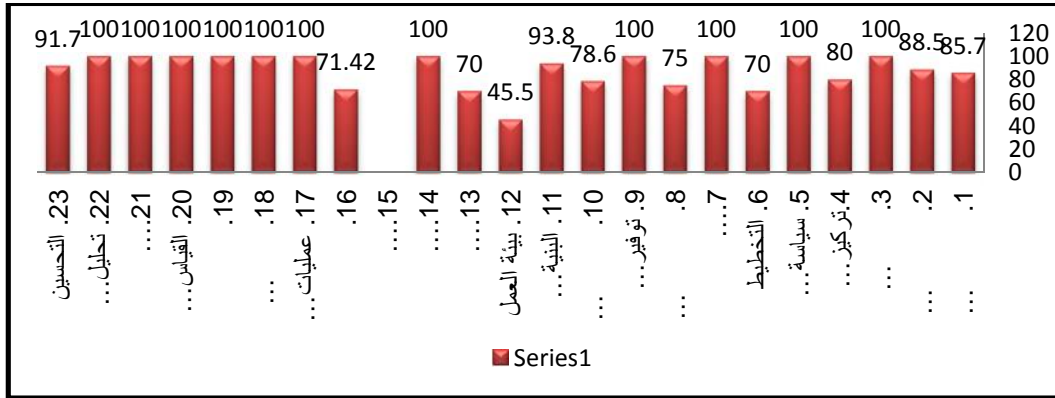
(1), ل بند من البنود الرئيسية كما في الشكل (2).

(3) النسب المئوية لكل بند من بنود المواصفة

النسبة المئوية	البنود الفرعية	النسبة المئوية	البنود الفرعية
45.5%	12. بيئة العمل	85.7%	1. متطلبات التوثيق
70%	13. التخطيط لتحقيق المنتج	88.5%	2. متطلبات التوثيق
100%	14. العمليات المتعلقة بالزبون	100%	3. تركيز على
	15. التصميم والتطوير	80%	4. تركيز على
71.42%	16.	100%	5. سياسة الجودة
100%	17. عمليات الإنتاج والخدمة	70%	6. التخطيط
100%	18. ضبط أدوات القياس والمراقبة	100%	7. المسؤوليات والصلاحيات
100%	19.	75%	8. المراجعة الإدارية

9. توفير الموارد	100%	20. القياس والمراقبة	100%
10. الموارد البشرية	78.6%	21. السيطرة على المنتجات غير	100%
11. البنية الأساسية	93.8%	22. تحليل البيانات	100%
		23. التحسين	91.7%

يتبين من الجدول أعلاه أن البنود التي تم تطبيقها بشكل كامل بما يتناسب مع متطلبات المواصفة هي (التزام الإدارة، سياسة الجودة، المسؤوليات والصلاحيات، توفير المواد، العمليات المتعلقة بالزبون، عمليات الإنتاج والخدمة، ضبط أدوات القياس والمراقبة، فقرة عامة، القياس والمراقبة، السيطرة على المنتجات وغير المطابقة، تحليل البيانات) أما البنود التي لم تطبق بشكل كامل (متطلبات عامة، متطلبات التوثيق، التركيز على الزبون، التخطيط، المراجعة الإدارية، الموارد البشرية، البنية الأساسية، بيئة العمل، التخطيط لتحقيق المنتج، الشراء، التحسين) وهذا ما يبينه الشكل الآتي:



(1) مدرج النسب المئوية لكل بند من بنود المواصفة القياسية

(4) النسب المئوية للبنود الرئيسية للمواصفة

النسبة المئوية	البند الرئيسي
87.1%	
87.5%	مسؤولية الإدارة
79.5%	
88.3%	تحقيق المنتج
98.34%	القياس والتحليل والتحسين

يتبين من الجدول اعلاه ان البنود الرئيسية لم يتم تطبيقها بشكل كامل طبقا لمتطلبات المواصفة القياسية (ISO9001:2008) وهذا ما يبينه الشكل التالي:



(2) مدرج النسب المئوية للبنود الرئيسية للمواصفة

رابعاً : المقابلة الختامية

تمت المقابلة الختامية في المكان نفسه الذي تم فيه إجراء المقابلة الافتتاحية وتمت مناقشة النتائج المستخرجة من عملية التدقيق, ولم يكن هناك تعارض لرأي المدقق والشركة بخصوص نتائج وخلاصة التدقيق وتم تدارس توصيات التحسين.

خامساً : تقرير التدقيق

(5) تقرير التدقيق في الشركة

1: التاريخ: 2015/9/8	: شركة الحفر العراقية /شركة عامة
	<p>1. أهداف التدقيق: التدقيق على نظام إدارة الجودة واكتشاف مجالات التحسين.</p> <p>2. مجال التدقيق/الوحدات التنظيمية والوظيفية :</p> <p>3. رئيس وأعضاء فريق التدقيق : .</p> <p>4. مكان التدقيق وزمانه في : 2015/9/7,8,9/</p> <p>5. معيار التدقيق :المواصفة القياسية ISO 9001:2008.</p> <p>6. ممثل المدقق عليه :</p> <p>7. اكتشافات التدقيق :</p> <p>1- لم تحدد المهام المستثناة من النظام</p> <p>2- لم يتم قياس النتائج التنفيذية للمهام للتأكد من مقدرة المنظمة على الإيفاء بمتطلبات التطبيق للنظام</p> <p>3- لم يتم حصر وتوحيد كافة الاستثمارات والنماذج المتعلقة بها</p> <p>4- لا تمتلك المنظمة سجلات لتوثيق نتائج تطبيقات الأنشطة المتعلقة بالجودة كالإجراءات العلاجية.</p> <p>5- لم تحدد الظروف الملائمة لخرن سجلات لتفادي تلفها وسهولة استرجاعها</p> <p>6- لم تتم عملية تقييم مقدرة المنظمة على تلبية متطلبات الزبون</p> <p>7- أن أهداف الجودة غير ممكنة التحقيق ضمن إمكانيات الوظائف ذات العلاقة بالجودة في المنظمة</p> <p>8- لم يتم تحديد الإجراءات الخاصة بمصادقة الزبون على خطط الجودة</p> <p>9- مخرجات المراجعة الإدارية لا تتضمن اتخاذ إجراءات لتطوير جودة المنتجات فيما يفرضه متطلبات الزبائن ويفوق توقعاتهم وتوفير المواد اللازمة لذلك</p> <p>10- لا يتمتع الأفراد في مواقع ذات التأثير على الجودة في المنظمة في التعليم المتخصص والمهارة</p> <p>11- لا تقوم المنظمة بإعداد برامج توعية وتدريب لمواجهة متطلبات ومشكلات الجودة</p> <p>12- لا تتوفر في الأبنية وواقع العمل ظروف العمل الملائمة لانجاز الأعمال مما يزيد من الأداء</p> <p>13- لا تمتلك المنظمة نظاما للتأكد من تطبيق متطلبات بيئة العمل الفيزيائية والكيميائية والبيولوجية</p> <p>14- لا تطبق المنظمة نظام علاقة الإنسان بالماكنة لتأمين بيئة عمل خالية من الحوادث والإصابات</p> <p>15- لا تقوم المنظمة بإجراء تفتيش دوري على متطلبات بيئة العمل السليمة بموجب قوائم فحص مقرر</p> <p>16- لا تعتمد المنظمة برنامج سنويًا للسلامة المهنية</p> <p>17- لا تقوم المنظمة بالفحوصات الطبية الدورية بالتشخيص المبكر للإصابة بالأمراض المهنية والتأكد من سلامة الأجهزة والمعدات ووسائل الوقاية الشخصية التي تتطلبها الصحة المهنية</p> <p>18- لا يوجد سياق ينظم أوقات الراحة في أثناء وقت العمل</p> <p>19- لا تراعي المنظمة المظهر الخارجي والداخلي لبيئة العمل</p> <p>20- لا يتم وضع خطة تفصيلية للعمليات لتحقيق أهداف الجودة ومتطلباتها قبل المباشرة بالانتاج وأثناء تنفيذه</p> <p>21- لا يتم التأكد من أن المخرجات العملية التخطيطية متوافقة مع التكنولوجيا المعتمدة والمعدات وطرائق</p> <p>22- معايير محددة وموثقة لاختيار وتقييم وعادة تقييم الموردين</p>

23- لا توثق نتائج التقييم وأي إجراءات ناتجة عن عمل التقييم لسجل يعتمد لهذا الغرض
24- لا تقوم المنظمة بالمحافظة على المنتج بالموثرات الداخلية أثناء تنفيذ العمليات الإنتاجية والخارجية والتداول والخزن والنقل ولغاية وصوله الى الموقع المحدد
25- لا تشمل الإجراءات التصحيحية تحديد مسببات عدم التطابق
8. مقترحات التحسين في حالة تحديد ذلك في أهداف التدقيق :
1. إخضاع محضر استلام المواد الخارجية للضبط من خلال طلب ترقيمه بموجب وثيقة ترسل إلى قسم
2. تصميم وثيقة يتم استخدامها من شعبة استلام المواد الخارجية تبين حالة المواد قبل استلامها وإدخالها
3. إعداد نظام الكتروني لأرشفة الوثائق لقسم المشتريات لاختصار وقت استخراج الوثائق المطلوبة.

سادساً : متابعة التدقيق

(6)

1: التاريخ: 2015/11/7	: شركة الحفر العراقية /شركة عامة
التدقيق: 1	رئيس فريق التدقيق :
تاريخ التدقيق: 2015/11/7	جهة التدقيق :
	أساس التدقيق: ISO9001:2008
	:
	1- لم تحدد المهام المستثناة من النظام
	2- لم يتم قياس النتائج التنفيذية للمهام للتأكد من مقدرة المنظمة على الإيفاء بمتطلبات التطبيق للنظام
	3- لم يتم حصر وتوحيد كافة الاستثمارات والنماذج المتعلقة بها
	4- لا تمتلك المنظمة سجلات لتوثيق نتائج تطبيقات الأنشطة ذات العلاقة بالجودة والإجراءات العلاجية
	5- لخص سجلات لتفادي تلفها وسهولة استرجاعها عن الحاجة
	6- لم تتم عملية تقييم مقدرة المنظمة على تلبية متطلبات الزبون
	7- إن أهداف الجودة غير ممكنة التحقيق ضمن إمكانيات الوظائف المتعلقة بالجودة في المنظمة
	8- لم يتم تحديد الإجراءات الخاصة بمصادقة الزبون على خطط الجودة
	9- مخرجات المراجعة الإدارية لا تتضمن اتخاذ إجراءات لتطوير جودة المنتجات وفي متطلبات الزبائن
	ويفوق توقعاتهم وتوفير المواد اللازمة لذلك
	10- لا يتمتع الأفراد في مواقع ذات التأثير على الجودة في المنظمة في التعليم المتخصص والمهارة

- 11- لا تقوم المنظمة بإعداد برامج توعية وتدريب لمواجهة متطلبات ومشكلات الجودة
- 12- لا تتوفر في الأبنية ومواقع العمل ظروف العمل الملائمة لانجاز الأعمال مما يزيد من الأداء
- 13- لا تمتلك المنظمة نظاما للتأكد من تطبيق متطلبات بيئة العمل الفيزيائية والكيميائية والبيولوجية
- 14- لا تطبق المنظمة نظام علاقة الإنسان بالماكنة لتأمين بيئة عمل خالية من الحوادث والإصابات
- 15- لا تقوم المنظمة بإجراء تفتيش دوري على متطلبات بيئة العمل السلي
- 16- لا تعتمد المنظمة برنامج سنويا للسلامة المهنية.
- 17- لا تقوم المنظمة بالفحوصات الطبية الدورية بالتشخيص المبكر للإصابة بالأمراض المهنية والتأكد سلامة الأجهزة والمعدات ووسائل الوقاية الشخصية التي تتطلبها الصحة المهنية
- 18- لا يوجد سياق ينظم أوقات الراحة في أثناء وقت العمل
- 19- لا تراعي المنظمة المظهر الخارجي والداخلي لبيئة العمل
- 20- لا يتم وضع خطة تفصيلية للعمليات اللازمة لتحقيق أهداف الجودة قبل المباشرة بالانتاج وأثناء تنفيذه.
- 21- لا يتم التأكد من أن المخرجات العملية التخطيطية متوافقة مع التكنولوجيا المعتمدة والمعدات وطرائق
- 22- لا تعتمد المنظمة معايير محددة وموثقة لاختيار وتقييم وعادة تقييم الموردين
- 23- لا توثق نتائج التقييم وأي إجراءات ناتجة عن عمل التقييم لسجل يعتمد لهذا الغرض
- 24- حافظ على المنتج بالموثرات الداخلية أثناء تنفيذ العمليات الإنتاجية والخارجية
- في أثناء التعبئة والتداول والخزن والنقل ولغاية وصوله إلى الموقع المحدد
- 25- لا تشمل إجراءات التصحيحية تحديد مسببات عدم التطابق
- الإجراءات التصحيحية والوقائية المطلوبة :**
1. تحديد المهام المستثناة من النظام في الشركة بشكل شامل, ومن ثم تتابع المهام المشمولة.
2. قياس وتحليل النتائج التنفيذية للمهام في الشركة, للتأكد من مقدرة المنظمة على تطبيق للنظام.
3. اعتماد نظام خاص بحصر وتوحيد كافة الاستثمارات والنماذج المتعلقة بالنظام في كافة أقسام
4. إعداد سجلات لتوثيق الإجراءات العلاجية المتخذة عند ظهور حالات عدم المطابقة , بالإضافة إلى سجلات توثيق تطبيقات الأنشطة المختلفة ذات العلاقة بالجودة المنفذة في الشركة.
5. تحديد النظام الذي يوفر الظروف الملائمة لخرن السجلات لتفادي تلفها, وسهولة استرجاعها.
6. اعتماد نظام خاص بحصر وتوحيد كافة الاستثمارات والنماذج المتعلقة بالنظام في كافة أقسام الشركة
7. اعتماد نظام محدد من أجل قياس مقدرة المنظمة على تلبية متطلبات الزبون الحالية والمستقبلية.
8. جعل الوظائف المتعلقة بالجودة ملائمة ومتوافقة مع أهداف الجودة التي تم وضعها من قبل الشركة.
9. إعداد وتحديد معايير القبول لكافة المتطلبات والخصائص النوعية الواجبة في المنتج المقدم.
- 10.
11. تضمين في مدخلات نتائج التدقيقات الداخلية للجودة والمعلومات, شكاوي المستهلكين ونسبة الأخطاء, بالإضافة إلى نتائج مدى مطابق المنتجات المواصفات الموفرة لديهم.
11. تضمين في مخرجات المراجعة الإدارية القيام باتخاذ الإجراءات لتطوير جودة المنتجات بما يفوق توقعاتهم بالإضافة إلى إيفائهم بمتطلبات الزبائن, وتوفير المواد اللازم
12. إعداد برامج التوعية والتدريب المناسب لمتنسي الوظائف ذات العلاقة بالجودة من أجل مواجهة متطلبات والمشكلات الجودة التي قد تحدث في حاليا أو مستقبلا .
13. إعداد الاختبارات لتقييم فعالية برامج التوعية والتدريب لمواجهة مشكلات الجودة, وانعكاسها على أدا

14. توفير الظروف الملائمة في الأبنية ومواقع العمل لانجاز الأعمال بما يزيد من الأداء.
15. إعداد نظام خاص لتحديد وقياس متطلبات بيئة العمل الفيزيائية (الحرارة, الضوضاء, الإضاءة, الإشعاعات) والكميائية (الأثرية, الرمال, الغازات, والأبخرة) والبيولوجية (الجراثيم, الفطريات).
16. اعتماد نظام علاقة الإنسان بالماكنة من أجل تأمين بيئة وظروف عمل خالية من الحوادث بجانب التفتيش على مخاطر في مواقع ومحيط العمل.
17. خلق جو عمل يضمن الراحة البدنية والذهنية للعاملين لتجديد نشاطهم وزيادة فعالية النظام.
18. إعداد قوائم الفحص مقررة واعتمادها بإجراء التفتيش الدوري على متطلبات بيئة العمل السليمة.
19. تطبيق تعليمات السلامة المهنية والتفتيش ومتابعة تطبيقه لتحسينه باستمرار طبقاً لخصوصية العمل ومستجداته.
20. القيام بالفحوصات الطبية الدورية للتشخيص المبكر للإصابة بالأمراض المهنية والتأكد من سلامة الأجهزة والمعدات ووسائل الوقاية الشخصية التي تتطلبها الصحة المهنية.
21. مراعاة المظهر الخارجي والداخلي لبيئة العمل من حيث التشجير وتنظيم الحدائق واكتساء الأبنية والأسيجة بالألوان التي تكتسب الجمالية المتناسبة مع طبيعة العمل وخصوصيات المنتج.
22. التأكد من وضع تفاصيل للعمليات اللازمة لتحقيق الجودة ومتطلباتها والتأكد من الالتزام بها قبل بالإنتاج وأثناء تنفيذه .
23. إعداد نظام خاص للتأكد من أن مخرجات العملية التخطيطية متوافقة مع التكنولوجيا المعتمدة
24. وضع معايير محددة وموثقة من أجل تقييم وإعادة تقييم الموردين.
25. إعداد سجلات خاصة بالموردين من حيث عملية تقييمهم وأي إجراءات أخرى مرتبطة بهم.
26. تحديد وتوثيق مسببات عدم التطابق عند القيام بالإجراءات التصحيحية .

المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

- في ضوء العرض في الجانب النظري للبحث وتحليل نتائج البحث واختبار فرضياته توصل الباحث إلى عدد من الاستنتاجات يمكن إيجازها فيما يأتي:-
- 1- شركة الحفر العراقية بخطوات المعيار الدولي (ISO19011:2008) عند إجراء التدقيق الداخلي على نظام جودتها.
 - 2- يتجاوز تنفيذ وتوثيق نظام إدارة الجودة في الشركة المبحوثة ثلثي ما نص عليه المعيار الدولي (ISO9001:2008) بنسبة تحقيق (88.65%) منه, مما يظهر فجوة في التنفيذ بنسبة (11,35%)
 - 3- بنود التي تم تطبيقها بشكل كامل بما يتناسب مع متطلبات المواصفة (التزام الإدارة, سياسة, المسؤوليات والصلاحيات, توفير المواد, العمليات المتعلقة بالزبون, عمليات الإنتاج والخدمة,

- ضبط أدوات القياس والمراقبة, فقرة عامة, القياس والمراقبة, السيطرة على المنتجات وغير المطابقة, تحليل البيانات).
- 4- إن البنود التي لم تطبق المتطلبات بشكل كامل (متطلبات عامة, متطلبات التوثيق, التركيز على الزبون, التخطيط, المراجعة الإدارية, الموارد البشرية, البنية الأساسية, بيئة العمل, التخطيط لتحقيق المنتج, الشراء, التحسين).
 - 5- وجد أن بيئة العمل تسجل أدنى مستوى في تحقيق المتطلبات بنسبة (45.5%).
 - 6- يعد تدقيق الجودة في معظم الأحوال سلسلة عمليات متكررة ولا يحدث منفرداً إلا عندما يتبين أن نظام الجودة غير مرضي.
 - 7- وجد أن الإدارة العليا دعمت تطبيق نظام إدارة الجودة بشكل كبير منذ بدء تطبيقه في خلال اتخاذ عدة إجراءات لضمان تطبيقه بشكل سليم في الشركة وحتى الآن.

-: التوصيات

- استرشاداً بما خرج من استنتاجات بخصوص المهارات القيادية و مراحل إدارة الاجتماع توصي الباحثة
- :
- 1- الاسترشاد بالمعيار الدولي (ISO 19011:2002) عند إجراء الشركة لعمليات التدقيق لنظام إدارة جودتها.
 - 2- اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة الفجوات والعمل على تقليصها.
 - 3- المحافظة على مستوى الأداء للمتطلبات التي تم تطبيقها بشكل كامل والتركيز عليها من أجل اكتشاف فرص التحسين فيها.
 - 4- التركيز على المتطلبات التي لم يتم تطبيقها بشكل كامل واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لإيصالها إلى مستوى الأداء الكامل.
 - 5- تكثيف الجهود بين الإدارة العليا ولجنة الايزو والأقسام في الشركة للنهوض ببيئة العمل في الشركة لتقليص الفجوة والوصول لمستوى المطلوب.

(1)

غير مطبق	مطبق وغير	مطبق كلياً	
			4
			1-4
		*	1- هـ بوضع و توثيق نظام إدارة الجودة طبقاً لمتطلبات و ضوابط المواصفة الدولية الايزو 2008\9001
		*	2- هـ تمت المحافظة على ديمومة فاعلية النظام و تطويره
	*		3- هـ حددت المهام المستثناة من النظام و من ثم تتبع المهام
		*	4- هـ تم تحديد العلاقات بين الادار المنظمة بما يخص تطبيق مهام النظام
		*	5- هـ حددت و وفرت المواد اللازمة لتنفيذ متطلبات مهام النظام بما فيها المعدات و الأجهزة و المواد و طرائق الاختبار و القياس
		*	6- هـ تم تحديد معايير القبول للسيطرة على فاعلية الأداء النوعي للمهام وجودة المنتجات
	*		7- هـ يتم قياس و تحليل النتائج التنفيذية للمهام للتأكد من مقدرة المنظمة على الإيفاء بمتطلبات التطبيق الهادف للنظام
0	1	2	
0	2	5	
0	2	10	النتيجة
			$2 = 1,7 = 7/12 =$
			النسبة المئوية= $100 \times (2 \times 7/12) = 85,7\%$

(2)

غير مطبق	مطبق وغير	مطبق كلياً	
2.4 متطلبات التوثيق			
		*	1- هـ تم إعداد دليل الجودة وفقاً لمتطلبات هذه المواصفة ISO-10013
		*	2- هـ تم إعداد دليل للطرائق الإجرائية كافة طبقاً لمتطلبات هذه المواصفة
		*	3- هـ تم تسمية الأشخاص المسؤولين عن اعتماد و حفظ الوثائق للفعاليات ذات العلاقة بالجودة كافة
		*	4- هـ حددت الصلاحيات والمسؤوليات المتعلقة بإعداد و توزيع و السيطرة عليها
		*	5- هـ تم تحديد و ترميز الوثائق المعتمدة للجودة داخ
		*	6- هـ يتم إصدار و توزيع و تعدي و إلغاء الوثائق
	*		7- هـ تم حصر و توحيد كافة الاستثمارات و النماذج
		*	8- هـ حددت السجلات المطلوبة لتوثيق نتائج تطبيقات
		*	9- هـ حددت فترات زمنية للاحتفاظ بك
		*	10- ما هو السياق المعتمد لاتلاف السجلات المتقدمة
	*		11- هـ تمتلك المنظمة سجلات لتوثيق نتائج تطبيقات الإجراءات العلاجية المتخذة عند ظهور حالات عدم المطابقة
	*		12- هـ لتفادي تلفها و سهولة استرجاعها عند الحاجة
		*	13- هـ تم تحديد الأشخاص المسؤولين عن اعتماد و
0	1	2	
0	3	10	
0	3	20	النتيجة
$2 = 1,76 = 13/23 =$			
النسبة المئوية = $88,46\% = 100 \times (2 \times 13/23)$			

(3)

غير مطبق	مطبق وغير	مطبق كلياً	
5- مسؤولية الإدارة			
5-1			
		*	1-هـ هناك تعهد موثق من قبل الإدارة العليا للمنظمة باعتتماد التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة كمنهج
		*	2-هـ هناك التزام موثق من الإدارة العليا للمنظمة بتوفير الموارد الضرورية لتحقيق الجودة التي تتجاوب
		*	3-هـ العليا للمنظم بمراجعات إدارية دورية للتأكد من ديمومة و كفاءة نظام إدارة الجودة تطويره
0	1	2	
0	0	3	
0	0	6	النتيجة
$2 = 3/6 =$			
النسبة المئوية = $100 \times (2 \times 3/6) = 100\%$			

(4)

غير مطبق	مطبق وغير	مطبق كلياً	
2-5 التركيز على ا			
		*	1-هـ تعتمد المنظم سياقاً موثقاً للتحديد التدقيق
		*	2-هـ توثق متطلبات الزبون بعد تحديدها بشك دقيق و لدى المنظمة على الإيفاء بها في سج معتمد لهذا
*			3-هـ تتم عملية تقييم مقدرة المنظمة على تلبية
		*	4-هـ هناك سياق معتمد لمراجعة متطلبات الزبون

		*	5- ه تتم التعديلات على متطلبات الزبون بموجب نظام معتمد لهذا الغرض
0	1	2	
1	0	4	
0	0	8	النتيجة
$2 = 1,6 = 5/8 =$			
النسبة المئوية = $100 \times (2 \times 5/8) = 80\%$			

(5)

غير مطبق	مطبق وغير	مطبق كلياً	
3-5 سياسة الجودة			
		*	1- ه سياسية الجودة ملائمة لأهداف المنظمة من حيث الموارد الضرورية لتحقيقها
		*	2- ه تتضمن سياسة الجودة التزام وإلزام من قبل الاداره العليا بتحقيق الجودة و تطويرها باستمرار
		*	3- ه تهيئ سياسة الجودة إطار عم واضح لتحديد أهداف الجودة
		*	4- ه تم صياغة الجودة بلغه سهله الفهم والاستيعاب مختلف مستويات العاملين في المنظمة
		*	5- ه تم إبلاغ العاملين كافة في المنظمة بسياسة الجودة والتأكد من فهمها وتنفيذها
		*	6- ه تقوم الاداره العليا بمراجعات دوريه للتأكد من استمرارية ملائمة سياسة الجودة وتطورها
0	1	2	
0	0	6	
0	0	12	النتيجة
$2 = 6/12 =$			
النسبة المئوية = $100 \times (2 \times 6/12) = 100\%$			

(6)

غير مطبق	مطبق وغير	مطبق كلياً	
4-5 التخطيط			
		*	1- ه أهداف الجودة متوافقة مع سياسة الجودة وقابلة للقياس
*			2- ه أهداف الجودة ممكنة التحقيق ضمن إمكانيات
		*	3- ه أهداف الجودة تنص على وجوب تحقيق

			المنتجات طبقاً للاحتياجات النوعية للزبائن
		*	4- هـ تفي أهداف الجودة بتعهد الاداره العليا بالتحسين المستمر لجودة المنتجات المعتمدة كمنهج عم
		*	5- هـ يتم تحديد وتوثيق الإجراءات وتعليمات العم لتحقيق الجودة
		*	6- هـ يتم التأكد من أن المنظمة تقوم بنهية إجراءات تشغيل تفصيلية لك حاله لها تأثير على ج
		*	7- هـ توثق الفعاليات التي تتضمن توافق العمليات الانتاجية مع التفنيس والاختبار ويتم متابعتها
		*	8- هـ يتم تحديد وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق الجودة بما فيها المعدات والاجهزه والمواد وطرق الاختبار والقياس؟
*			9- هـ تحدد معايير القبو النوعية للمنتجات
*			10- هـ يتم تحديد الإجراءات الخاصة بمصادقة الزبون
0	1	2	
3	0	7	
0	0	14	النتيجة
$1,4 = 10/14 =$			
النسبة المئوية = $100 \times (2 \times 10/14) = 70\%$			

(7)

غير مطبق	مطبق وغير	مطبق كلياً	
5-5 المسؤوليات والصلاحيات والاتصالات			
		*	1- هـ تم تحديد و توثيق المسؤوليات والصلاحيات ذات
		*	2- هـ تمتلك المنظمة نظاما للاتصالات الداخلية بما في ذلك عقد اجتماعات دورية للمعنيين لمناقشة فاعلية نظام
		*	3- هـ تم تسمية ممث الاداره للقيام بالإشراف على تطبيق المواصفة الدولية للجودة الأيزو 9001
		*	4- هـ يقوم ممث الادارة العليا برفع تقارير دورية عن كفاءة أداء نظام إدارة الجودة معززة بمدى الحاجة

لتحسين النظام			
		*	5- هـ يقوم ممث الادارة بنشر الوعي بوجوب تحقيق
0	1	2	
0	0	5	
0	0	10	النتيجة
$2 = 5/10 =$			
النسبة المئوية = $100 \times (2 \times 5/10) = 100\%$			

(8)

غير مطبق	مطبق وغير	مطبق كلياً	
5-6			
		*	1- هـ تقوم الاداره العليا للمنظمة بالمراجعة الادارية لنظام إدارة الجودة بصيغته دورية
		*	2- هـ ينتج عن المراجعة الادارية تحديد فرص تحسين كفاءة نظام إدارة الجودة بما في ذلك سياسية وأهداف الجودة
	*		3- هـ التدقيقات الداخلية للجودة والمعلومات عن شكاوي المستهلكين ونسب
	*		4- هـ تتضمن مخرجات المراجعة الادارية اتخاذ الإجراءات لتطوير جودة المنتجات بما يفي بمتطلبات الزبائن ويفوق توقعاتهم وتوفير المواد اللازمة لذلك؟
0	1	2	
0	2	2	
0	2	4	النتيجة
$1,5 = 4/6 =$			
النسبة المئوية = $100 \times (2 \times 4/6) = 75\%$			

(9)

غير مطبق	مطبق وغير	مطبق كلياً	
1-6 توفير الموارد			
		*	1-هـ تحديد وتوفير الموارد اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة والمحافظة على ديمومته والتحسين المستمر لفعالياته؟
		*	2-هـ تتوفر التجهيزات الملائمة لتحقيق متطلبات ضبط جودة الإجراءات والمنتجات
		*	3-هـ تخصص اوقاتا تكنولوجيه للفحص والاختبار
		*	4-هـ يتم التركيز على وجوب إرضاء الزبون بالتجاوب مع متطلبات النوعية
0	1	2	
0	0	4	
0	0	8	النتيجة
$2 = 4/8 =$			
النسبة المئوية = $100 \times (2 \times 4/8) = 100\%$			

(10)

غير مطبق	مطبق وغير	مطبق كلياً	
2-6 الموارد البشرية			
	*		1-هـ لدى الأفراد في المواقع ذات التأثير على جودة المنتج في المنظمة بالتعليم المتخصص المناسب والمهارة لتحقيق الجودة المطلوبة
		*	2-هـ يتم تحديد الكفاءة الضرورية للأفراد الذين ينفذون
		*	3-هـ يتم توفير تدريب النوعي المناسب للأفراد العاملين في مجا
*			4-هـ تقوم المنظمة بأعداد برامج توعية وتدريب لمواجهة متطلبات ومشكلات الجودة وه تقييم فعالية

			هذه البرامج
		*	5- ه يتم التأكد من وعي و إدراك العاملين للصلة الوثيقة بين انجاز أعمالهم بالجودة المطلوبة وتحقيق سياسية وأهداف الجودة المعتمدة في المنظمة
		*	6- ه تعتمد المنظمة سجلات تبين فيها ك ما يتعلق بالتعليم والتدريب والنوعية ورفع المهارات والكفاءات للعاملين
		*	7- ه يتم تدريب أو إشراك منتسبي من المنظمة لاكتساب الخبرة والمهارة للقيام بالمراجعات الإدارية والتدقيق
0	1	2	
1	1	5	
0	1	10	النتيجة
$1,6 = 7/11 =$			
النسبة المئوية = $100 \times (2 \times 7/11) = 78,6\%$			

(11)

غير مطبق	مطبق وغير	مطبق كلياً	
3-6 البنية التحتية			
	*		1- ه تتوفر في الأبنية بما يزيد من الأداء
		*	2- ه توجد إجراءات للاحتفاظ بظروف مسيطر عليها منطقة من مناطق العمليات الإنتاجية ذات التأثير
		*	3- ه تعتمد إجراءات لمتابعة العمليات الخاصة والتحكم بالقياسات البالغة
		*	4- ه () بالمستوى الذي يعم على المحافظة على فعالية نظام
		*	5- ه يتم اعتماد طرائق للمحافظة على البرمجيات والحاسوب لتحكيمها من الأداء بالجودة المطلوبة
		*	6- ه تعتمد الصيانة الضرورية للمعدات والأدوات لضمان قدرتها على تحقيق الجودة اللازمة
		*	7- ه توجد إجراءات موثقة تحدد طرائق الإنتاج

		*	8- هـ تتوفر مواصفات مرجعية وديساتير عم جودة لأحكام السيطرة على العمليات الإنتاجية
0	1	2	
0	1	7	
0	1	14	النتيجة
1,9 = 8/15 =			
النسبة المئوية = $100 \times (2 \times 8/15) = 93,8\%$			

(12)

غير مطبق	مطبق وغير	مطبق كلياً	
4-6 بيئة العم			
		*	1- هـ تقوم المنظمة بتحديد متطلبات إدارة بيئة العم اللازمة لتحقيق مطابقة المنتجات للجودة المستهلكة
*			2- هـ تمتلك المنظمة نظاماً للتأكد من تطبيق متطلبات بيئة العم الفيزيائية (الحرارة الضوضاء الإضاءة والإشعاعات) والكيميائية (الأترية والأبخرة) والبيولوجية (الجراثيم الفطريات والطفيليات)
*			3- هـ لتأمين بيئة وظروف عم خالية من الحوادث يضمن الراحة البدنية والذهنية للعاملين بجانب التفتيش على المخاطر في موقع وجو ومحيط العم
*			4- هـ تقوم المنظمة بأجراء تفتيش دوري على بيئة العم السليمة بموجب قوائم فحص مقرر لك
		*	5- هـ تعتمد المنظمة سياقات عم إنسانية طيبة من التعاون والثقة والاحترام المتبادل بين العاملين كافة في بيئه العمل؟
		*	6- هـ تتابع المنظمة تطبيق تعليمات السلامة المهنية و التفتيش على رسائ مكافحة الحريق والمواد القابلة ل لتوفير بيئه عمل امنة؟
	*		7- هـ تعتمد المنظمة برنامجاً سنوياً للسلامة المهنية وتقوم بمتابعة تطبيقه لتحسينه وتطويره باستمرار طبقاً لخصوصية العمل ومستحدثاته؟

*			8- هـ الطبية الدورية للتشخيص المبكر للإصابة بالأمراض المهنية والتأكد من سلامة الأجهزة والمعدات ووسائل الوقاية الشخصية التي تتطلبها الصحة المهنية
	*		9- هـ هناك سياق ينظم أوقات الراحة في أثناء وقت لتجديد النشاط واستبعاد مسببات التعب والإرهاق
		*	10- هـ المنظمة بالمحافظة على نظافة الأبنية المشروع والمطعم والمرافق الصحية والتخلص من الفضلات الإنتاجية وتحضير بيئة العم
*			11- هـ تراعي المنظمة المظهر الخارجي والداخلي لبينة العم من حيث التشجير وتنظيم الحدائق واكتساء الأبنية والاسيجه بالألوان التي تكسب الجمالية مع طبيعة العم وخصوصيات المنتجات
0	1	2	
5	2	4	
0	2	8	النتيجة
$0,9 = 11/10 =$			
النسبة المئوية = $100 \times (2 \times 11/10) = 45,5\%$			

(13)

غير مطبق	مطبق وغير	مطبق كلياً	
7- تحقيق المنتج			
1-7 التخطيط لتحقيق المنتج			
	*		1- هـ يتم وضع خطة تفصيلية للعمليات اللازمة لتحقيق أهداف الجودة ومتطلباتها قب مباشرة بالإنتاج وإثناء تنفيذه
		*	2- هـ توجد إجراءات موثقة لأنشطة الفحص والاختبار والتأكد من تحقيق المنتج لمتطلبات
		*	3- هـ تمتلك المنظمة سجلات للبرهنة على تطابق متطلبات الجودة في العمليات والمنتجات
		*	4- هـ توجد مسؤوليات وصلاحيات محددة وموثقة بما يتعلق بنظم التفنيش والاختبار عند استلام المواد الواردة مراحل التصنيع المختلفة؟
*			5- هـ يتم التأكد من إن مخرجات العملية التخطيطية متوافقة مع التكنولوجيا المعتمدة والمعدات وطرائق
0	1	2	

1	1	3	
0	1	6	النتيجة
			$1,4 = 5/7 =$
			النسبة المئوية = $100 \times (2 \times 5/7) = 70\%$

(14)

غير مطبق	مطبق وغير	مطبق كلياً	
2-7 العمليات			
		*	1- هـ متطلبات التسليم وخدمات ما بعد البيع
		*	2- هـ تقوم المنظمة بتحديد المتطلبات غير المحدودة من الزبون لضرورتها للاستخدام
		*	3- هـ فيها المتطلبات النظامية والقانونية
		*	4- هـ تقوم المنظمة بمراجعته ك طلب تجهيز للتأكد من توفر مستلزماته الإنتاجية
		*	5- هـ بالتجهيز بإيجاد الحلول
		*	6- هـ يتم عرض الطلبات الجديدة على الدوائر والأقسام ذات العلاقة في المنظمة للوقوف على آرائها قبل
		*	7- هـ هناك سياق معتمد لمعالجة المعلومات الراجعة من الزبون بضمنها الشكاوي
		*	8- هـ هناك تسجي نتائج لمراجعته الطلبات والعقود وما يترتب عليها من إجراءات في سج يعتمد لهذا الغرض
		*	9- هـ تضع المنظمة سياقاً معتمداً لتعدي عقود التجهيز في حاله تغير متطلبات الزبون
		*	10- هـ تؤخذ نتائج مراجعته العقد كملاحظات عند تصميم المنتج المتعاقد عليه
0	1	2	
0	0	10	
0	0	20	النتيجة
			$2 = 10/20 =$
			النسبة المئوية = $100 \times (2 \times 10/20) = 100\%$

(15)

غير مطبق	مطبق وغير	مطبق كلياً	
4-7			
*			1- هـ تعتمد المنظمة معايير محددة و موثقة لاختيار و تقييم و إعادة تقييم الموردين
*			2- هـ توثق نتائج التقييم و أية إجراءات ناتجة عن عم التقييم بسج يعتمد لهذا الغرض
		*	3- هـ تتضمن وثائق الشراء (إعلان مناقصة) بيانات تصف ما هو مطلوب بوضوح بما في ذلك الفئة و المرتبة و أي تمييز
		*	4- هـ تتضمن وثائق الشراء المواصفات و تعليمات الفحص و التقييس النوعي و البيانات الفنية الأخرى ذات
		*	5- هـ تقوم المنظمة بمراجعة وثائق الشراء للتأكد من صحتها و دقة معلوماتها
		*	6- هـ تحدد المنظمة و تنفذ الفحوصات الضرورية
		*	7- هـ تحدد المنظمة بيانات التحقق اللازمة و أسلوب إطلاق المنتجات في معلومات الشراء عند إجراء التحقق
0	1	2	
2	0	5	
0	0	10	النتيجة
$1,42 = 7/10 =$			
النسبة المئوية = $100 \times (2 \times 7/10) = 71,42\%$			

(16)

غير	مطبق وغير	مطبق كلياً	
5-7 الانتاج وتقديم الخدمة			
		*	1- هـ تتم العمليات الإنتاجية تحت ظروف مسيطر عليها
		*	2- هـ تتوفر معلومات كافية و واضحة لتحديد الخصائص النوعية
		*	3- هـ توجد لدى المنفذين للعمليات الإنتاجية تعليمات عم

		*	4- هـ المعدات الإنتاجية في حالة تمكنها من تحقيق الدقة المقررة للعمليات الإنتاجية
		*	5- هـ تنفذ عمليات القياس والمراقبة بأدوات قياس متناسبة مع الدقة المطلوبة لنتائج العمليات الإنتاجية
		*	6- هـ تقوم المنظمة بالتأكد من صحة نفاذ العمليات الإنتاجية والخدمية في حالة عدم تمكنها من التحقق الفوري من النتائج والمخرجات بالقياس والمراقبة الآتية
		*	7- هـ توجد إجراءات لترقيم المنتجات أو وضع علامة مميزه عليها تشير إلى المنشأ وطريقة الاستخدام في الحالات التي ينص عليها العقد والتعليمات
		*	8- هـ عملياتها الإنتاجية
		*	9- هـ هناك إجراءات توثيقه للتحقق من جودة المواد الموردة من قبل الزبون في عملياتها الإنتاجية
		*	10- هـ يتم إعلام الزبون بفقدان المواد العائدة أو تضررها بما يجعلها غير صالحه للاستخدام
		*	11- هـ يوثق ك ماله علاقة بالمواد أو المنتجات الموردة من الزبون
		*	12- هـ تقوم المنظمة بالمحافظة على المنتج من المؤثرات الداخلية في أثناء تنفيذ العمليات الإنتاجية والخارجية في أثناء التعبئة ولغاية وصوله إلى المواقع المحددة
0	1	2	
0	0	12	
0	0	24	النتيجة
$2 = 12/24 =$			
النسبة المئوية = $100 \times (2 \times 12/24) = 100\%$			

(17)

غير	مطبق وغير	مطبق كلياً	
6-7 والقياس			
		*	1- هـ تقوم المنظمة بتحديد القياسات والمراقبة الواجبة الاعتماد و مسؤوليات تنفيذها
		*	2- هـ تحدد المنظمة أدوات القياس والمراقبة والمتطلبات المطلوبة
		*	3- هـ يتم التأكد من تنفيذ القياسات والمراقبة بالشك الذي ينسجم مع متطلباتها
		*	4- هـ تتم معايرة أدوات الفحص والقياس بصورة دورية للتحقق من دقتها

		*	5- ه يتم تمييز أدوات الفحص والقياس بطريقة تمكن من معرفة حالة معاييرها
		*	6- ه توجد إجراءات معتمدة لتحقيق من عمليات التفتيش والقياسات السابقة ونتائجها عند ظهور ما يشير إلى إن أدوات القياس المستخدمة بحاجة إلى معايرة
0	1	2	
0	0	6	
0	0	12	النتيجة
$2 = 6/12 =$			
النسبة المئوية = $100 \times (2 \times 6/12) = 100\%$			

(18)

غير مطبق	مطبق وغير	مطبق كلياً	
8- لقياس والتحليل والتحسين			
1-8			
		*	1- ه تقوم المنظمة بتخطيط وتنفيذ الفعاليات القياس والمراقبة والتحليل لمتطلبات وإجراء التحسينات في ضوء نتيجة المطابقة
		*	2- ه تقوم المنظمة بعرض للطرائق الممكنة لتحسين نظام إدارة الجودة بما في ذلك استخدام التقنيات الاحصائية؟
0	1	2	
0	0	2	
0	0	4	النتيجة
$2 = 2/4 =$			
النسبة المئوية = $100 \times (2 \times 2/4) = 100\%$			

(19)

غير مطبق	مطبق وغير	مطبق كلياً	
2-8 والقياس			
		*	1- ه الزبون كمعيار من معايير الأداء الفاع

		*	2- هـ بتحديد أساليب الحصر الخاصة بمدى توافق جوده منتجاتها مع متطلبات
		*	3- هـ تقوم المنظمة بإجراء تدقيق داخلي بشك للوقوف على مدى مطابقة نظام إدارة الجودة للترتيبات للمواصفه ايزو 9001:2008
		*	4- هـ تقوم المنظمة بإجراء التدقيق الداخلي لمعرفة مدى فاعلية تطبيقات نظام إدارة الجودة في الواقع العملي
		*	5- هـ تحدد المنظمة منهجية ومعيار التدقيق الداخلي
		*	6- هـ تقوم المنظمة بالتأكد من اختيار مدققين داخليين من الأفراد غير المعنيين بالفعاليات التي سيتم تدقيقها ويتسمون بالحيادية
		*	7- هـ تضع المنظمة برنامجا سنويا لفعاليات التدقيق الداخلي يغطي كافة الانظمه المشمولة بنظام إدارة
		*	8- هـ تحدد الإجراءات الموثقة للتدقيق الداخلي مسؤوليات ومتطلبات تخطيط التدقيق وتنفيذه بما في ذلك التقرير النهائي
		*	9- هـ تكلف الاداره المسؤوله عن الموقع المدقق بتنفيذ الإجراءات التصحيحية ضمن المدة التي تحددها
		*	10- هـ تحدد مسؤولية متابعة التحقق من إتمام الإجراءات التصحيحية وإعداد التقرير الخاص بنتائج التحقيق
		*	11- هـ تقوم المنظمة بقياس ومراقبة عمليات نظام إدارة الجودة لمعرفة مدى إمكانية التوصل
		*	12- هـ تتخذ إجراءات تصحيحية مناسبة لضمان للنتائج المخططة المشار إليها (11)
		*	13- هـ تقوم المنظمة بقياس ومراقبة مناسبة من عمليات تحقيق المنتج للتأكد من الإيفاء بمتطلباته النوعية؟
		*	14- هـ يشار في السجلات إلى الموظف المسؤو لإطلاق المنتج الجاهز
		*	15- هـ تقوم المنظمة بالتأكد من عدم إطلاق المنتج أو تسليم الخدمة لحين تكام الترتيبات مرضيه
0	1	2	

0	0	15	
0	0	30	النتيجة
$2 = 15/30 =$			
النسبة المئوية = $100 \times (2 \times 15/30) = 100\%$			

(20)

غير مطبق	مطبق وغير	مطبق كلياً	
3-8 في المنتج غير المطابق			
		*	1-هـ تقوم المنظمة بتشخيص المنتجات غير المتطابقة والسيطرة عليها لمنع استخدامها والتسليم غير المقصود لها
		*	2-هـ توثق أسلوب السيطرة على المنتجات غير المتطابقة بما في ذلك المسؤوليات المتعلقة بها والمخولين معها
		*	3-هـ توجد طريقة لإنجاز استعما غير المطابقة لسبب ثانوي من خلا تقييم التناز للزبون أو الجهة المعنية؟
		*	4-هـ توجد طريقة لتحوير الهدف الأساسي من أو استخدام المنتج غير المتطابق
		*	5-هـ يوجد سج توثيق فيه طبيعة عدم التطابق والإجراءات المتخذة بصددها بما في ذلك الاتفاق الخاص
		*	6-هـ يتم إعادة التحقق من المنتجات غير المطابقة بعد تصحيحها
		*	7-هـ توجد طريقه لتحوير أو استخدام المنتج غير المتطابق
0	1	2	
0	0	7	
0	0	14	النتيجة
$2 = 7/14 =$			
النسبة المئوية = $100 \times (2 \times 7/14) = 100\%$			

(21)

غير مطبق	مطبق وغير	مطبق كلياً	
4-8 تحليل البيانات			
		*	1- هـ تقوم المنظمة بتحديد وجمع وتحليل البيانات ملائمة وفعالية نظام إدارة الجودة
		*	2- هـ يتم تقييم التحسينات الممكنة إجراؤها على النظام استنادا إلى البيانات التي يتم التوصل إليها من خلا فعاليات القياس والمراقبة حصرا أم المعلومات من خلا مصادر أخرى أو كليهما
		*	3- هـ يتوجب التوصل الزبون عن المنتوج بنتيجة تحليل البيانات
		*	4- هـ ينبغي توفير المعلومات التي تشير إلى مطابقة تحليل البيانات
		*	5- هـ يوفر تحليل البيانات معلومات عن خصائص واتجاهات العمليات والمنتجات بما في ذلك فرص إجراء الوقاية
		*	6- هـ يتعين التوصل للمعلومات ذات العلاقة بالموردين بين نتيجة تحليل البيانات
0	1	2	
0	0	6	
0	0	12	النتيجة
$2 = 6/12 =$			
النسبة المئوية = $100 \times (2 \times 6/12) = 100\%$			

(22)

غير مطبق	مطبق وغير	مطبق كلياً	
5-8 التحسين			
		*	1- هـ تقوم المنظمة بتحسين فعالية نظام الجودة بشك
		*	2- هـ تقوم المنظمة استنادا إلى سياسة وأهداف الجودة ونتائج التدقيق الداخلي وتحليل البيانات والإجراءات التصحيحية والوقائية الاداريه بالتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة
		*	3- هـ تقوم المنظمة باتخاذ الإجراءات اللازمة لإزالة مسببات عدم المطابقة وعدم تكرارها
		*	4- هـ تحدد الطريقة الموثقة للإجراءات التشخيصية للمتطلبات
*			5- هـ الإجراءات التصحيحية تحديد مسببات عدم التطابق
		*	6- هـ يتم تضمين الإجراءات التصحيحية إجراءات منع تكرار عدم
		*	7- هـ تراجع الإجراءات التصحيحية المتخذة وتوثيق نتائجها
		*	8- هـ تقوم المنظمة بتحديد الإجراءات الوقائية لإزالة مسببات عدم المطابقة بما في ذلك منع حدوثها
		*	9- هـ تتناسب الإجراءات الوقائية مع حجم وأهمية حالات عدم
		*	10- هـ تعتمد المنظمة طريقة موثقة للإجراءات الوقائية الضرورية
		*	11- هـ توجد طريقة موثقة للإجراءات الوقائية الضرورية
		*	12- هـ تعتمد المنظمة طريقة إجرائية لتحليل نتائج الإجراءات الوقائية المتخذة ومراجعة مدى فعاليتها
0	1	2	
1	0	11	
0	0	22	النتيجة
$1,8 = 12/22 =$			
النسبة المئوية = $100 \times (2 \times 12/22) = 91,7\%$			

The Internal Auditing According to the International Standard ISO19011-2002

Case Study at Iraqi Digging Company / Ministry of Oil

Eslam Talib Aljabi*, Ph.D(Lecturer)

Abstract

This study stems from a fundamental problem of how The Iraqi digging company applies the internal auditing for its quality management system, the study aims to focus on the guidance specification (ISO 19011:2002) And diagnose the gap Between quality management system requirements And the actual reality of the company surveyed which is one of the ministry of oil departments in Baghdad. The main conclusions of this study is that the company doesn't follow the International Standardization steps of (ISO 19011:2008) as a guideline in the internal auditing for its quality system, the implementation and documentation of quality management system are (88.65%) of the International Standard(ISO 9001:2008).

Key words: - Quality, - Quality audit, Gap, (ISO190011:2002)

*Teghnical Managerial College