

البرنامج التدريبي

المراجعات الداخليه لنظم الجوده والبيئه و السلامه و الصحه
المهنيه

Internal Auditing

For Quality Environment and Occupational
Health and safety
Management Systems

إعداد المكتب الاستشاري
FUTURE

محتويات البرنامج

1. تعريفات اساسيه لعمليه المراجعة
2. أهداف المراجعة
3. أنواع المراجعة
4. مراحل المراجعة

1- تعريفات اساسيه لعمليه المراجعة

Audit Definition-أ- تعريف المراجعة

عملية نظامية , مستقلة و موثقه للحصول علي دليل المراجعة وتقييمه
بموضوعيه لتحديد الي اي مدي تم تحقيق المعايير المتفق عليها

**Systematic , independent and documented process for
obtaining audit evidence and evaluating it objectively
to determine the extent to which agreed criteria are
fulfilled**

1- تعريفات اساسيه لعمليه المراجعه (تابع)

ب- المراجع الداخلي Internal Auditor
شخص مؤهل لتنفيذ المراجعات

ج - المراجع علي Auditee
ممثـل الجهـه الـذي سـيتم المراجعه عليها

د - عدم التطابق Non-Conformity
عدم الوفاء بالمتطلبات الموصفه

هـ - الإجراءات التصحيحية Corrective Action
إجراء متخذ لإزاله اسباب عدم المطابقه

2- أهداف المراجعة

AUDIT OBJECTIVES

1. تقيس درجه فاعليه النظام .
2. تؤكد التطابق مع سياسات ونظم الجوده والسلامه و الصحه المهنيه وإجراءات العمل .
3. تعرف نقاط الضعف في النظام والتي يمكن أن تسبب أزمات .
4. توفر المعلومات التي تساهم في عمل التغييرات الرئيسيه والتحسين في نظام الجوده والسلامه و الصحه المهنيه .
5. تقلل شكاوى العملاء .
6. تقليل أو منع العمليات التي ينتج عنها عدم مطابقيه للمواصفات أو إعادته تشغيل او رواد .

3- أنواع المراجعة

TYPES OF AUDIT

1. مراجعات الطرف الأول (المراجعات الداخليه)
2. مراجعات الطرف الثاني (المراجعات الخارجيه)
3. مراجعات الطرف الثالث

(1-3) مراجعات الطرف الأول

FIRST PARTY AUDIT

هي المراجعات التي تقوم بها المنشأة على النظام المطبق بها بواسطة المراجعين
الداخليين العاملين فيها
(العاملين بالمنشأة)

(2-3) مراجعات الطرف الثاني (المراجعات الخارجيه)

SECOND PARTY AUDIT

OR

EXTERNAL AUDIT

المراجعات التي تقوم بها المنشأه على مورديها ومقاولي الباطن
للتأكد من قدرتهم على الوفاء بمتطلبات العمل مع المنشأه .
أو تقوم بها جهات خارجيه عن المنشأه للتأكد من تطبيق النظام

(3-3) مراجعات الطرف الثالث THIRD PARTY AUDIT OR CERTIFICATION AUDITS

هي مراجعات التقييم التي تقوم بها الجهات المانحة للشهادات الدولية طبقا لمتطلبات المواصفات القياسية العالميه ISO 14001:2015 ISO 9001:2015 and ISO 45001:2018 أو أيه جهات إلزاميه او تشريعيه أخرى .

4- مراحل المراجعة AUDIT PHASES

1. تخطيط المراجعة
2. الإعداد للمراجعة
3. تنفيذ المراجعة
4. تقرير المراجعة ومتابعه الإجراءات التصحيحية

(1-4) المرحلة الأولى تخطيط المراجعة

التخطيط هو نصف طريق النجاح

اعرف جيدا انه كلما كانت خطة المراجعة محكمة وشاملة كلما كانت المراجعة فعالة وتؤدي إلى نتائج إيجابية تساعد علي تحسين النظام

.

نقاط هامه يجب مراعاتها عند التخطيط للمراجعه

1. دوريه المراجعه (تعتمد علي نتائج المراجعات السابقه و أهميه النشاط المراجع عليه)
2. تحديد المنطقه Area التي سيجرى عليها المراجعه
3. مسئوليه تنفيذ المراجعه (مراجع مؤهل ومستقل عن النشاط | العمليه الذي سيقوم بالمراجعه عليه)
4. مجال المراجعه (متطلبات المواصفه العالميه الذي سيتم المراجعه عليها & إجراءات أو تعليمات العمل & اي وثائق اخري)
5. مده المراجعه (عاده تكون يوم واحد أو أقل حسب مدي تعقيد العمليه المراجع عليها)
6. تحديد الأشخاص الذين ستجرى المراجعه عليهم .
7. تحديد أعضاء فريق المراجعه.
8. لغه المراجعه
9. تاريخ و مكان المراجعه.
10. جدول المقابلات التي ستم.
11. متطلبات السريه

خطوات تخطيط المراجعة الداخلية

1. يقوم مدير الجودة \ السلامة و الصحة المهنية بالتخطيط للمراجعات الداخلية طبقاً لحاله وأهميه النشاط المراجع عليه بحيث تكون المراجعة مره واحده على الأقل كل ستة أشهر
2. يراعي عند وضع الخطة أن تشمل القطاعات / الإدارات التي تغطي كل بنود المواصفه العالميه ISO9001:2015 و ISO 45001:2018 .
3. يقوم ممثل الإدارة بمراجعة خطة المراجعات واعتمادها.
4. يقوم مدير الجودة \ السلامة و الصحة المهنية بتسليم خطة المراجعة لرئيس المراجعين لتنفيذها .
5. يقوم رئيس المراجعين بتسليم رؤساء القطاعات ومديري الإدارات نسخه من خطة المراجعة الداخليه المعتمده.
6. يقوم مدير الجودة \ السلامة و الصحة المهنية بتحديد المراجعين الذين سيقومون بأجراء المراجعات على كل نشاط بالمنشأه طبقاً لخطة المراجعات .

(2-4) المرحلة الثانية الإعداد للمراجعة

خطوات الإعداد للمراجعة

- إخطار المراجع عليه
- إخطار المراجع
- تسليم المراجعين نسخ من الإجراءات / التعليمات / المواصفات التي سوف يتم المراجعة بناء عليها .
- إعداد قائمه التحقق للنشاط العمليه الذي سوف يتم المراجعة عليها.

ملحوظه هامه :-

لابد أن تلتزم بقائمه التحقق ولكن ليس حرفيا بل يمكنك إضافة أسئلة جديده أثناء المراجعة وتدوين ملاحظاتك عليها .

الغرض من قائمه التحقق

1. تعريف و توضيح مجال المراجعة.
2. ضمان وتأكيد أن أهداف ومجال المراجعة تم التحقق منها في كل القطاعات التي تتم المراجعة عليها .
3. اعتبارها كدليل إرشادي للمراجع للتأكد من أن جميع أسئلته واستفساراته قد تم التحقق منها
4. إحدى أدوات المراجع لتنفيذ المراجعة بنجاح والحصول على افضل النتائج .
5. توفر قائمه من النقاط المحدده للتقييم و العمل.
6. توفر إجراء عمل موثق يستخدم لجمع الأدله الواضحه .
7. تساعد علي الإرشاد في سير المراجعة.
8. تساعد في التحكم في سرعه تنفيذ إجراءات المراجعة.
9. دليل واضح علي أن المراجعة تمت.
10. للتذكرة.
11. توفر الاستمراريه.
12. لجمع و كتابه المذكرات أثناء المراجعة.
13. تساعد في إعداد تقرير الجلسه الختامي و التقرير الختامي للمراجعة.

(3-4) المرحلة الثالثه تنفيذ المراجعة

خطوات تنفيذ المراجعة ○

1. الجلسة الافتتاحيه Opening Meeting
2. المقابلات والأسئله
3. تسجيل حالات عدم المطابقه
4. الجلسة الختاميه Closing Meeting

1 - الجلسة الافتتاحية OPENING MEETING

ماذا تفعل في الجلسة الافتتاحية؟؟

- تقديم فريق المراجعة.
- مراجعة مجال المراجعة و أهدافها.
- ملخص لطريقه المراجعة (نظام العينات) .
- مراجعه الجدول الزمني لتنفيذ المراجعة .
- تحقيق قنوات اتصال. (لغة المراجعة ا التقرير الخ) .
- التأكيد على تدبير الموارد و التسهيلات.
- موعد و تاريخ الجلسة الختاميه.
- 1. توضيح أي تفاصيل غير واضح.

2- المقابلات الأسئلة

1-2 أساليب عمل المقابلات أثناء المراجعات

- ❖ اجتماعات مع المديرين المسؤولين عن الجهة المراجع عليها
- ❖ لقاءات مع العامل أثناء تأدية عمله

2-2 ماذا تفعل أثناء المقابلات

- ❖ أسأل (استخدم الأسئلة المفتوحة)

ماذا, ولماذا, ومتى, وكيف, وأين, ومن ؟

2- المقابلات والأسئلة (تابع)

- ❖ امثله للأسئله المفتوحه
- 1. أرني كيف.....
- 2. أرني أين.....
- 3. أرني ماذا ومتى نعمل.....
- 4. أسأل بترتيب منطقي للأحداث (الإجراءات)
- 5. إرفع المراجع عليه للاسترسال في الكلام

ملحوظه مهمه جدا :

لا تثق في ذاكرتك .دون ملاحظتك أثناء إجراء المراجعة واحفظ المعلومات الرئيسييه في ذاكرتك ولكن دون التفاصيل على الورق حتى لا تملأ رأسك بالتفاصيل .

2- المقابلات والأسئلة (تابع)

2-3 التحكم في المراجعة

القاعده الذهبية للمراجع

كن هادئاً , مؤدباً ومحترفاً

Be Calm Polite and Professional

3- تسجيل عدم التطابق

1-3 تعريف عدم التطابق

هو عدم الوفاء بالمتطلبات المواصفه

2-3 انواع عدم التطابق

1. عدم التطابق الرئيسي **Major non-conformity**
2. عدم التطابق البسيط **Minor non-conformity**
3. الملحوظه **Observation**

3- تسجيل عدم التطابق (تابع)

3-3 خطوات تسجيل عدم التطابق

1. سجل علي قائمه التحقق الخاصه بك
2. وصف حاله عدم التطابق
 - وصف المشكله (ما الخطأ What's Wrong)
 - حدد المرجع (ما هو المرجع لهذه المشكله Reference)
 - حدد امثله للدليل الدامغ (ما الدليل علي المشكله Objective Evidence)
3. سجل طلبات الإجراءات التصحيحيه

4CLOSING MEETING - الجلسة الختامية

1. اشكر المراجع عليه .
2. أعطى فكره مختصره عن المراجعة .
3. وضح موضوع المراجعة و الطريقه المستخدمه من اجل أن يعرفها الذين لم يحضروا الجلسة الافتتاحيه .
4. اعد ذكر المعايير التي تمت المراجعة بناء عليها .
5. اعرض نتائج المراجعة .
6. اتفق على موعد الانتهاء من الإجراءات التصحيحيه .
7. اشرح أعمال المتابعه التي سوف تتم .
8. سلم صور طلبات الإجراءات التصحيحيه.

(4-4) المرحلة الرابعه التقرير ومتابعه الإجراءات التصحيحيه

1. الغرض من التقرير
2. مسؤليه أعداد تقرير المراجعة
3. محتويات تقرير المراجعة
4. متابعه الإجراءات التصحيحيه

(4-4) المرحلة الرابعة التقرير ومتابعه الإجراءات التصحيحية (تابع)

1. الغرض من التقرير
الغرض من تقرير المراجعة هو تلخيص نتائج المراجعة بطريقة تجعل من السهل على الإدارة فهم نتائج المراجعة و آثارها .
يجب ان يشمل التقرير ملاحظات المراجع وخاصة مناطق التحسين في النظام .
2. مسئولية أعداد تقرير المراجعة
قائد المراجعين هو المسئول عن إعداد التقرير و يعطى التوجيهات من اجل أعداد تقرير المراجعة فهو يحصل على المدخلات من فريق المراجعة وأيضا على موافقتهم على الخلاصه والنتائج قبل أعداد النسخه النهائيه من التقرير واعتمادها وتوزيعها . قائد فريق المراجعين هو المسئول عن دقه التقرير واستكمالها ويجب أن يتأكد أن التقرير يعكس بأمانه إجراءات المراجعة . يجب أن يوقع فريق المراجعة على التقرير ويسجل التاريخ قبل إرساله للمراجع عليه .

(4-4) المرحلة الرابعة التقرير ومتابعه الإجراءات التصحيحية (تابع)

3- محتويات التقرير

- بيانات المراجعة (التاريخ ا فريق المراجعة ا موضوع المراجعة)
- 1. تحديد الوثائق المرجعية التي يتم تنفيذ المراجعة بناء عليها
- 2. تحديد المناطق التي يجرى مراجعتها .
- 3. بيانات عدم التطابق .
- 4. ملاحظات المراجع .

(4-4) المرحلة الرابعه التقرير ومتابعه الإجراءات التصحيحيه (تابع)

4- المتابعه

إصدار سجل المتابعه

تنفيذ المتابعه في الميعاد

في حاله إغلاق حاله عدم المطابقه يتم إغلاق طلب الإجراء التصحيحي

في حاله عدم الانتهاء من تنفيذ المطلوب يتم رفع الأمر إلى مدير الجوده أو ممثل الإدارة أو رئيس المنشأه لاتخاذ اللازم.

صفات المراجع

- 1- ذكى
- 2- لمار
- 3- مهذب
- 4- مستمع جيد
- 5- قادر على جمع المعلومات بطريقة سلسه
- 6- منظم
- 7- لا ينصرف الى الحوارات الجانبيه
- 8- لبق يستوعب المراجع عليهم بسهولة

تابع صفات المراجع

- 9- يدون جميع الملاحظات
- 10- متعمق وليس سطحى
- 11- يتفهم حاجات المراجع عليهم
- 12- قادر على توصيل المعلومه
- 13- لا يتلعثم أثناء الأسئلة
- 14- يتحدث ويشير ويكتب لمزيد من الايضاح
- 15- هادئ ولطيف
- 16- قوى الشخصيه

تابع صفات المراجع

- 17- محدد الأسئلة
- 18- واضح وصريح
- 19- متأنى وليس متسرع
- 20- لا يتحدث بالألغاز
- 21- يحترم الصغير والكبير
- 22- لا يقلل من شأن الآخرين
- 23- لا يسيء الى أحد المراجعين ولو على سبيل المزاح
- 24- يوقر الكبير ويثني عليه

تابع صفات المراجع

- 25- يؤيد الحالات التي يجده بدقه
- 26- يستند الى الدليل من المواصفه
- 27- يوضح الحاله الى المراجع عليهم بالتفصيل
- 28- يقوم بتسليم نسخه من الحاله الى المراجع عليه بعد التوقيع من الطرفين المراجع والمراجع عليه
- 29- يستطيع تصنيف الحالات من حيث الكبر أو الصغر

الصفات التي لا يجب أن يتصف بها المراجع

- 1- الخبث
- 2- التحامل على الآخرين
- 3- العصبية
- 4- التسرع
- 5- قله الذوق
- 6- التعامل باليد العليا
- 7- الاهمال
- 8- النديه

الصفات التي لا يجب أن يتصف بها المراجع

- 9- التعامل كمفتش مباحث
- 10- الكبر
- 11- عدم الحرفيه
- 12- التشدد
- 13- مضيع للوقت
- 14- لم يعد الاعداد الجيد للمراجع
- 15- عدم الوقوف على صغائر الأمور التي لا تؤدي الى مخالفه للمواصفه