

حكومة عجمان

Government of Ajman

مركز الإحصاء والتنافسية

Statistics and Competitiveness Center

دليل

أنظمة الجودة المعتمدة



إصدار أغسطس 2021

www.scc.ajman.ae

جميع الحقوق محفوظة © مركز الإحصاء والتنافسية

حكومة عجمان - الإمارات العربية المتحدة @ 2021

يمنع نسخ أو استعمال أي جزء من هذا الكتاب من قبل أي شخص أو شركة أو جهة بأية وسيلة تصويرية أو إلكترونية أو ميكانيكية بما في ذلك التسجيل الفوتوغرافي والتسجيل على أقراص مقروءة أو بأية وسيلة نشر أخرى بما فيها حفظ المعلومات واسترجاعها دون الحصول على موافقة مسبقة صادرة من مركز عجمان للإحصاء والتنافسية،

حكومة عجمان، دولة الإمارات العربية المتحدة.

في حالة الاقتباس يرجى الإشارة إلى المطبوعة كالتالي:

مركز عجمان للإحصاء والتنافسية - حكومة عجمان

دليل أنظمة الجودة المعتمدة

الإصدار الأول - 2021

للتواصل وطلب البيانات الإحصائية يرجى التواصل:

مركز عجمان للإحصاء والتنافسية

البريد الإلكتروني: info.scc@ajman.ae

رقم الهاتف: +971 6 701 6770

الموقع الإلكتروني: scc.ajman.ae

ص.ب: 6556، عجمان - دولة الإمارات العربية المتحدة

    @sccajman

التعريف بمركز عجمان للإحصاء والتنافسية

تم إنشاء "مركز عجمان للإحصاء و التنافسية " استناداً للمرسوم الأميري رقم (28) لسنة 2017 .

ويعتبر المركز هو الجهة المختصة محلياً في إمارة عجمان والمصدر الرئيس والمرجع الوحيد فيها في الشؤون الإحصائية و التنافسية المنصوص عليها في هذا المرسوم. يهدف المركز إلى تحقيق الغايات التالية:

1. تنظيم وتطوير العمل الإحصائي بما يحقق مصالح الدولة والإمارة.
2. بناء نظام إحصائي محلي متكامل.
3. رفع القدرة التنافسية للإمارة في مختلف القطاعات.
4. المساهمة في تعزيز مكانة الإمارة في تقارير التنافسية المحلية والعالمية.
5. دعم منظومة إتخاذ القرار في الحكومة ببيانات ومعلومات دقيقة وحديثة.

الرؤية



بالمعرفة نعزز مستقبل عجمان.

الرسالة



الإرتقاء بالعمل الإحصائي والتنافسي من خلال تطبيق أفضل الممارسات بإتباع المنهجيات العلمية الإحصائية والمعايير الموصى بها دولياً لتلبي إحتياجات مستخدمي البيانات ومنتخذي القرار في الإمارة.

القيم



الجودة / الحيادية / الإحترافية / الموثوقية / الإبداع والابتكار / السرية / الشفافية

دليل أنظمة الجودة المعتمدة

المحتويات

6	المقدمة.....
7	الفصل الأول.....
7	1.1 الهدف العام.....
7	2.1 أهمية الدليل.....
7	3.1 نطاق التدقيق.....
8	4.1 المستخدمين.....
8	5.1 الأهداف.....
9	6.1 المواصفات والأنظمة المعتمدة في مركز عجمان للإحصاء والتنافسية.....
9	7.1 معايير إدارة جودة أنظمة الأيزو المعتمدة في المركز.....
11	الفصل الثاني.....
11	1.2 نظام إدارة الجودة الإحصائية.....
11	1.1.2 إجراء إدارة المخاطر (AJSCC-QP-02).....
13	2.1.2 إجراء التدقيق الداخلي (AJSCC-QP-03).....
15	3.1.2 إجراء المراجعة الإدارية.....
16	4.1.2 إجراء ضبط الوثائق والسجلات (AJSCC-QP-01).....
19	5.1.2 نظام إدارة المسوح والبحوث واستطلاع الرأي (ISO 20252:2012).....
22	6.1.2 نظام إدارة استمرارية الأعمال الأيزو 22301:2019 ومعياري الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث NCEMA.....
26	7.1.2 إجراء إدارة الشكاوى والاقتراحات ورضا المتعاملين.....
28	8.1.2 نظام إدارة أمن المعلومات الأيزو.....
32	المراجع.....
33	المرفقات.....

المقدمة

يقدم مركز عجمان للإحصاء والتنافسية دليل أنظمة الجودة المعتمدة ضمن الإصدارات الإحصائية التي يقوم المركز بإصدارها وذلك من أجل توفير دليل لأنظمة الجودة وتنظيم العمل الذي من شأنه دعم منظومة العمل الإحصائي في مركز عجمان للإحصاء والتنافسية على وجه الخصوص وإمارة عجمان بشكل عام.

يتضمن الدليل توضيح لأهداف وأهمية الدليل كما يحتوي على تعريف نظام إدارة الجودة الإحصائية بالإضافة إلى أنظمة الجودة المعتمدة في مركز عجمان للإحصاء والتنافسية وهي كالاتي نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2015) ونظام إدارة المسوح والبحوث واستطلاع الرأي (ISO 20252:2012) والذي يهدف الى توفير المعرفة والحقائق عن مستوى رضا المتعاملين والشركاء والموظفين والمجتمع وأصحاب العلاقة المعنيين عن أداء المركز من أجل زيادة احتمالية النجاح وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمركز، ونظام إدارة الشكاوى والاقتراحات (ISO 10002:2018)، بالإضافة إلى نظام إدارة رضا المتعاملين ورضا الأطراف المعنية (ISO 10004:2018) والذين يهدفون لتحسين وتطوير عمل المركز وخدماته وعملياته بناءً على التغذية الراجعة من المتعاملين والشركاء والموظفين والمجتمع وأصحاب العلاقة المعنيين أما أنظمة إدارة استمرارية الأعمال (ISO 22301:2019) / (AE/SCNS/NCEMA 7000:2015) فهي أنظمة لإدارة خطط استمرارية الأعمال والخطط الإدارية والتشغيلية البديلة وإدارة الموارد الضرورية لتطبيق تلك الخطط أثناء مرحلة تأثير الحادث المعطل لسير الأعمال نظام إدارة أمن المعلومات الأيزو (ISO 27001:2013) والتي تشمل كافة الأنشطة والعمليات والأنظمة المعلوماتية المطبقة في مركز عجمان للإحصاء والتنافسية آملين أن يكون هذا الدليل مرشداً ومعيناً للعاملين والمهتمين في المركز.

الفصل الأول

1.1 الهدف العام

أهداف هذا الدليل تتمحور حول:

- تعزيز استخدام أنظمة الجودة في كافة خطوات العمل الإحصائي.
- زيادة الوعي بالأنظمة وآلية تطبيقها.
- توضيح أنظمة الجودة، إجراءات العمل، والفهم الصحيح لنماذجها من أجل سلامة ودقة المخرجات الإحصائية ليسهل إتاحة المعلومات والاستفادة منها ولتسخيرها بالشكل المناسب للمعنيين بالتوقيت المناسب.

2.1 أهمية الدليل

تكمن أهمية الدليل في توفير مرجع واضح شامل لكل الموظفين والمعنيين بالمركز لأنظمة الجودة. تأتي أهمية نظام إدارة الجودة في خمسة إجراءات وهي:

- إدارة المخاطر
- التدقيق الداخلي
- المراجعة الإدارية
- ضبط الوثائق والسجلات
- ضبط حالات عدم المطابقة

بحيث أنه يتم رفع الكفاءة التشغيلية للمركز عن طريق الإدارة الفعالة للمخاطر ونشر التوعية والمعرفة بخصوص إدارة المخاطر ويتم تنفيذ التدقيق الداخلي طبقاً لخطوات موثقة لتقيس مدى فعالية تطبيق الأنظمة بما يؤدي إلى تحقيق متطلبات المتعاملين وسعادتهم ويتم وضع أسلوب تطوير مستمر ضمن نطاق الأنظمة الإدارية الخاصة بالمركز وتوفير آلية موحدة وموثقة للتأكد من أن جميع الوثائق والبيانات الموجودة في النظام مفهومة وواضحة ومحفوظة بطريقة مناسبة مع بيان طرق استخراجها، حفظها، تعريفها، وحمايتها ويجب مراعاة حالات عدم المطابقة في النظم الإدارية واتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيحها أو منع حدوثها مرة أخرى.

3.1 نطاق التدقيق

يغطي هذا الدليل جميع إجراءات الجودة لكافة إدارات أقسام مركز عجمان للإحصاء والتنافسية.

4.1 المستخدمين

موظفين مركز عجمان للإحصاء والتنافسية.

5.1 الأهداف

• نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2015)

تهدف أنظمة إدارة الجودة إلى:

1. تطبيق نظام لنشر الوعي بمتطلبات الأنظمة الإدارية.
2. الحرص على الالتزام بالمهنية والشفافية لكافة المتطلبات القانونية والتنظيمية والتشريعية عبر المراجعة المستمرة لإداء أنظمة الإدارة .
3. المراجعة المستمرة لأداء الأنظمة، وأي متطلبات قد تؤثر على سير العمل والقيام على تحسينه وتطويره باستمرار لتحقيق أعلى مستويات الفعالية والكفاءة.

• نظام إدارة المسوح والبحوث واستطلاع الرأي (ISO 20252:2012)

1. استخراج البيانات اللازمة عبر المسوح والبحوث.
2. التركيز على متطلبات واحتياجات المتعاملين والشركاء والموظفين والمجتمع وأصحاب العلاقة وتوقعاتهم وانطباعاتهم عن عمل وعمليات وخدمات المركز، وعن مدى توفر وتقديم تلك العمليات والخدمات بالكفاءة المطلوبة.

• نظام إدارة الشكاوى والمقترحات (ISO 10002:2018)

1. تطبيق حلول وخدمات لإدارة الشكاوى الناجمة من قبل الأطراف المعنية لغرض استخلاص الملاحظات والمقترحات الهامة للاستجابة لشكاويهم.
2. إدامة قنوات اتصال وتواصل فعالة مع المتعاملين وأصحاب المصالح المعنيين لغرض تحقيق أعلى مستويات رضا المتعاملين وأصحاب المصالح المعنيين عن طريق تلبية احتياجاتهم وتجاوز توقعاتهم

• نظام إدارة رضا المتعاملين ورضا الأطراف المعنية (ISO 10004:2018)

1. الحصول على معلومات دقيقة عن بعض الجوانب الخاصة من تقديم الخدمة من أجل تحقيق رضا المتعاملين.
2. الوصول للمسببات الجذرية لملاحظات المتعاملين الداخليين والخارجيين.

● أنظمة إدارة استمرارية الأعمال (ISO 22301:2019) / (AE/SCNS/NCEMA 7000:2015)

1. تحديد أولويات تطبيق خطط وإجراءات استمرارية الأعمال حسب أهمية الخدمات والعمليات والأنشطة المتأثرة.
2. إدارة خطط تجاوز الأزمة واستعادة الخدمات والعمليات والأنشطة لمستوياتها الطبيعية بعد انقضاء مرحلة تأثير الحادث.

● نظام إدارة أمن المعلومات الآيزو (ISO 27001:2013).

1. زيادة قدرة المركز على مواجهة الهجمات الإلكترونية بشكل كبير.
2. يساعد على حماية أنظمه واشكال المعلومات بما في ذلك : الرقمية ، البيانات المخزنة على الأجهزة التابعة المطبوعة (back up)

6.1 المواصفات والأنظمة المعتمدة في مركز عجمان للإحصاء والتنافسية

تم تطبيق واعتماد سياسات وأنظمة الجودة في مركز عجمان للإحصاء والتنافسية لتكون شاملة ومغطية لكافة أنشطة المركز وخدماته وكذلك لجميع الأقسام والوظائف الإدارية وشملت 7 مواصفات لأنظمة إدارة الجودة وهي:

- 1- نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2015).
- 2- نظام إدارة المسوح والبحوث واستطلاع الرأي (ISO 20252:2012).
- 3- نظام إدارة الشكاوى والملاحظات (ISO 10002:2018).
- 4- نظام إدارة رضا المتعاملين ورضا الأطراف المعنية (ISO 10004:2018).
- 5- نظام إدارة استمرارية الأعمال (ISO 22301:2019)
- 6- نظام إدارة استمرارية الأعمال (AE/SCNS/NCEMA 7000:2015)
- 7- نظام إدارة أمن المعلومات الآيزو (ISO 27001:2013).

7.1 معايير إدارة جودة أنظمة الآيزو المعتمدة في المركز

1. ضمان الملاءمة

ينبغي إنتاج إجراءات وأنظمة تلي احتياجات المستخدمين الحاليين والأشخاص المحتملين الذين يستخدمون البيانات بشكل لاحق، أن تكون هذه الإجراءات والنماذج والخطط تفي باحتياجات المركز ومتطلباته ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال الآتي:

- تحديد أولويات مستخدمي بيانات مركز عجمان للإحصاء والتنافسية سواء شركاء استراتيجيين أو المجتمع.

- وجود إجراءات لمراقبة مدى تلبية الإجراءات والنماذج التي يتم إصدارها لاحتياجات المستخدمين.
- تقديم المساعدة للمستخدمين بصفة عاجلة وعلى أساس من المعرفة الواسعة بالاستعانة بالمسؤول المختص بكل مجال.
- 2. ضمان الدقة والموثوقية
 - تقاس الدقة بقياسات أخطاء المعاينة والأخطاء الأخرى مثل عدم الاستجابة، فيجب أن تكون البيانات على درجة من الدقة والثقة، ويمكن الوصول لدرجة الدقة والموثوقية المطلوبة بالتالي:
 - وضع المنهجيات والإجراءات اللازمة لتدقيق البيانات.
 - وضوح معايير وأدلة ومؤشرات تقييم الدقة.
 - الاحتفاظ بنتائج التدقيق بغرض المقارنة والتطوير.
- 3. ضمان الإتاحة وإمكانية الوصول والوضوح
 - لضمان الإتاحة والوصول للإحصاءات وجب عمل التالي:
 - وضوح سياسات وإجراء نشر الإحصاءات وإتاحتها للمستخدمين بما يلائم احتياجاتهم.
 - تسهيل التواصل مع مستخدمي البيانات ومعرفة رأيهم بصورة دائمة.
 - الربط الإلكتروني مع الجهات ونشر البيانات على المواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي.
- 4. ضمان الاتساق والترابط والقابلية للمقارنة
 - يلزم إعداد التقارير والإصدارات أن تكون البيانات متسقة فيما بينها وبين السنوات الأخرى لأغراض المقارنة لذا يجب أن تكون البيانات مرتبطة ارتباطاً منطقياً وللوصول إلى هذا الاتساق بالتالي:
 - توحيد المعايير والمفاهيم وأن يكون الوصول إليها يسيراً.
 - استخدام المعايير الموحدة في جمع البيانات ومقارنتها وقياس اتساقها.

الفصل الثاني

1.2 نظام إدارة الجودة الإحصائية

هو نظام يهدف إلى وضع سياسات وأهداف للجودة الإحصائية داخل المركز يتم من خلاله توثيق العمليات والإجراءات الرسمية التي تتم داخل المركز ولتحسين العمليات وارضاء العملاء باستعمال الإجراءات المختلفة الموجودة في نظام إدارة الجودة ISO 9001-QMS، وتتلخص الجودة الإحصائية في أن البيانات التي يتم جمعها وتحليلها ونشرها تكون ملائمة وواقعية بحيث تكون واضحة ومحددة ولها قابلية للمقارنة ومراعية للكفاءة، بحيث تكون هذه البيانات متاحة للجميع ويسهل الوصول إليها لكي يستفيد منها أكبر قدر ممكن من المجتمع.

ويتضمن نظام إدارة الجودة الإحصائية على عدد من الإجراءات كالتالي:

1.1.2 إجراء إدارة المخاطر (AJSCC-QP-02)

يوفر هذا الإجراء آلية مساعدة لإدارة عمليات وأنشطة المركز، بالاستناد إلى إدارة المخاطر على مستوى كافة الوحدات التنظيمية في المركز.

1.1.1.2 الأهداف:

يستهدف هذا الإجراء تحقيق الأهداف التالية:

1. تطبيق إجراء يدعم اتخاذ القرارات من خلال التعرف على ضبط المخاطر في كافة عمليات مركز عجمان للإحصاء والتنافسية، وإعداد سجل المخاطر للوحدات التنظيمية في المركز.
2. رفع الكفاءة التشغيلية عن طريق الإدارة الفعالة للمخاطر بالمركز.
3. تفادي الخسائر أو على أقل تقدير الحد من نتائج الأخطار والكوارث المفاجئة.
4. إعداد الضوابط الضرورية لضمان استمرارية الأعمال.
5. نشر التوعية والمعرفة بإدارة المخاطر.

2.1.1.2 نطاق التطبيق

يغطي هذا الإجراء كافة الأنشطة والعمليات في مركز عجمان للإحصاء والتنافسية.

3.1.1.2 الإجراءات

• تحديد المخاطر

يتم تحديد المخاطر عبر مراحل من إجراءات متتالية كالآتي:

1. المرحلة الأولى في إجراء إدارة المخاطر يتم تحديد المخاطر خلال لقاءات العصف الذهني التي يقوم بها منسق الجودة مع مدراء الإدارات والأقسام في المركز.
2. يتم تحديد أهم المخاطر التي تؤثر على تحقيق أهداف مركز الإحصاء والتنافسية-عجمان.
3. تحليل العمليات للتعرف على أهم المخاطر المصاحبة للعمليات والتي تحتاج إلى ضوابط.
4. يتم تسجيل المخاطر بناءً على هذا الاجتماع بعد أن يتم فهم سياق العمل وتحديد الأطراف المشاركة في العمل ودراسة الأسباب المؤدية إلى حدوث الخطر.

● إعداد سجل المخاطر (AJSCC-QF-02/01)

- تقوم كل إدارة بتحديد طريقة التعامل مع كل خطر، إما بتجنب الخطر أو تقليله أو تقبله.
- تقوم الإدارة/ القسم المعني بإعداد ما يلي:
 1. سجل المخاطر والذي يتضمن العملية الناتج منها الخطر، وصف الخطر، نتائج حدوث الخطر، مالك الخطر وضوابط التحكم بالخطر.
 2. الفرص المتوقعة من تنفيذ إجراءات التحكم والسيطرة والتي تتضمن مسؤولية التنفيذ، الإطار الزمني للتنفيذ، الموارد اللازمة للتنفيذ.
- يقوم منسق الجودة بجمع سجلات المخاطر من الإدارات والأقسام، وترتيبها حسب الأولويات ورفعها للمدير التنفيذي للمراجعة والاعتماد .
- في حالة تم اعتماد الفرص المتوقعة يتم تطوير آليات للتنفيذ ويتم اعتمادها من قبل المدير التنفيذي للمركز.

● التعامل مع المخاطر ومتابعة تطبيق سجل المخاطر

1. يقوم مدراء الإدارات بمتابعة تنفيذ ضوابط التحكم بالمخاطر وتحديثها وفقاً لسجلات المخاطر.
2. يقوم ممثل الإدارة للجودة بمتابعة نتائج تنفيذ سجل المخاطر الخاصة بها والتأكد من فاعلية تطبيقها، حسب الإطار الزمني المحدد لكل إجراء وحسب أولويات المخاطر.
3. ثم يتم عرض نتائج سجلات المخاطر والضوابط المطبقة على الإدارة العليا خلال اجتماع مراجعة الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة .
4. يتم التدقيق الدوري على المخاطر وآليات الضبط للتعرف على فعالية الآليات والتقليل من الأثر المصاحب لهذه الأخطار، ويقوم منسق الجودة سنوياً أو عند الحاجة بمراجعة سجلات المخاطر وتقييم الضوابط للتأكد من تحديثها وفعاليتها وتطويرها بناءً على التغيرات التي تطرأ على العمليات .

ملاحظة: قد يتطلب تحديث المخاطر وضوابط التحديث على إجراءات العمل ذات العلاقة.

4.1.6.1 النموذج المستخدم

سجل المخاطر (AJSCC-QF-02 /01): هو سجل يُدرج فيه المخاطر المتوقع حدوثها وألية تجنبها وأهم فرص التحسين الممكن تنفيذها للحد من المخاطر التي قد تحدث وتقليل من الآثار الناجمة عن الخطر بعد حدوثه كما يوضح المرفقين رقم (14) و(15). في حالة حدوث الخطر يتم إعداد سجل الخطر والذي يتضمن وصف للعملية التي نتج منها الخطر، نتائج حدوث الخطر، مالك الخطر والضوابط التحكم بالخطر. كما يدون بالسجل إجراءات التحكم والسيطرة للمخاطر ومسؤولية تنفيذها ضمن إطار زمني محدد.

2.1.2 إجراء التدقيق الداخلي (AJSCC-QP-03)

هذا الإجراء يسعى إلى تخطيط وتنفيذ التدقيق الداخلي للأنظمة طبقاً لخطوات موثقة، للتأكد من أن الأنشطة في مركز عجمان للإحصاء والتنافسية تتوافق مع الترتيبات المخططة لها، وكذلك تقيس مدى فاعلية تطبيق الأنظمة بما يؤدي إلى تحقيق متطلبات المتعاملين وسعادتهم.

1.2.1.2 الأهداف

يستهدف هذا الإجراء تحقيق الأهداف التالية:

- التأكد من أن الأنشطة في مركز الإحصاء والتنافسية تتوافق مع الترتيبات المخططة لها لإعداد سجل المخاطر للوحدات التنظيمية في المركز.
- قياس مدى فاعلية تطبيق الأنظمة بما يؤدي إلى تحقيق متطلبات المتعاملين وسعادتهم.

2.2.1.2 نطاق التطبيق

يغطي هذا الإجراء كافة الأنشطة والعمليات في مركز عجمان للإحصاء والتنافسية.

3.2.1.2 الإجراءات

• التخطيط للتدقيق

1. يقوم منسق الجودة بإعداد الخطة السنوية للتدقيق الداخلي بالتنسيق مع مدراء الإدارات/رؤساء الأقسام في المركز، على أن يتأكد من أن هذه الخطة تغطي كافة متطلبات الأنظمة الإدارية وجميع الأنشطة والأقسام في مركز عجمان للإحصاء والتنافسية.
2. توضع في الاعتبار أولويات الموضوعات المطلوب مراجعتها وفقاً لسجلات المخاطر وأهمية الأنشطة والعمليات التي سيجري مراجعتها، وكذلك نتائج التدقيق السابقة.
3. بعد ذلك يقوم بتحديد فريق التدقيق المؤهل وفقاً للخطة التي يتم اعتمادها من المدير التنفيذي وتعميمها على الفريق والإدارات بما لا يقل عن أسبوع قبل موعد التدقيق بحسب الخطة.

● تنفيذ التدقيق:

يتم تنفيذ التدقيق حسب الإجراءات التالية:

- يتم التدقيق على كل قسم أو إدارة في مركز عجمان للإحصاء والتنافسية مرة سنوياً - على الأقل - وعند الحاجة بحسب حالة وأهمية الأقسام والعمليات التابعة لهم على أن يعكس في خطة التدقيق، حيث يقوم المدقق بعمل لائحة تفقدية بناءً على الأنظمة/الإجراءات التي سيتم التدقيق عليها، ويأخذ بالاعتبار الملاحظات التي ظهرت في التدقيق السابق و/أو النواحي المراد التركيز عليها.
- عند البدء بتنفيذ التدقيق يقوم المدقق بشرح كيفية القيام بعملية التدقيق للمدقق عليه ويمكن استخدام القائمة التفقدية لمعرفة مدى المطابقة مع الإجراءات، كما يقوم بتوثيق كافة الأدلة والملاحظات عن حالات التطابق أو عدمه وذلك لإدراجها في تقرير التدقيق الداخلي.
- يقوم مسؤول القسم المعني بالتنسيق مع المدقق ومنسق الجودة بتحديد الإجراء التصحيحي الملائم لحالة عدم المطابقة مع تحديد المسؤول عن التنفيذ وتاريخ انتهاء التنفيذ المتوقع بما يتناسب مع حجم وحالة عدم المطابقة بحيث تضمن عدم تكرار حدوث المشكلة.
- عند الانتهاء من عملية التدقيق، يقوم المدقق بإعداد ملخص تقرير التدقيق الداخلي ونماذج الإجراءات التصحيحية إلى منسق الجودة والذي يقوم بمراجعتها من حيث اكتمالها بالشكل الصحيح وجدولة مواعيد التصحيح وتحديد موعد تدقيق جديد إذا لزم الأمر.
- يقوم منسق الجودة بإعداد تقرير شامل لكافة المراحل اثناء التدقيق ونتائجها الايجابية والسلبية ويقوم بإرساله للمدير التنفيذي للمركز للاعتماد ويقوم بتعميم نتائج التدقيق على الإدارات المعنية لمتابعة إغلاق حالات عدم المطابقة (إن وجدت).

● متابعة نتائج التدقيق:

1. يقوم منسق الجودة بمتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية بنفسه أو قد يكلف شخصاً آخر كالمدقق للتحقق من تطبيق وتنفيذ الإجراء التصحيحي وأن هذا الإجراء يتم بصورة فعالة وفي حالة عدم اتخاذ إجراء تصحيحي يُعطى المدقق عليه فرصة وفي حال التكرار تُأخذ الإجراءات اللازمة.
2. يقوم منسق الجودة بمناقشة نتائج التدقيق الداخلي وإغلاق حالات عدم المطابقة أثناء اجتماعات المراجعة الإدارية للمناقشة واتخاذ أية إجراءات مناسبة.
3. كما قد يقوم منسق الجودة بالإعلان عن تدقيق مفاجئ غير متضمن في خطة التدقيق السنوية وذلك عند الحاجة إليه.

4. 4.2.1.2 النماذج المستخدمة

1. خطة التدقيق (01 / AJSCC-QF-03) والذي يوضحه المرفق رقم (1).
2. قائمة التفقد (02 / AJSCC-QF-03) والذي يوضحه المرفق رقم (12).
3. تقرير التدقيق (03 / AJSCC-QF-03) والذي يوضحه المرفق رقم (2).

3.1.2 إجراء المراجعة الإدارية

1.3.1.2 الأهداف:

يهدف هذا الإجراء إلى:

- تحديد وتعريف آلية اجتماعات المراجعة الإدارية الدورية للأنظمة الإدارية من قبل إدارة مركز عجمان للإحصاء والتنافسية.
- التأكد من أن الأنظمة المطبقة تتماشى مع متطلبات التطوير المستمر للخدمات التي يقدمها مركز عجمان للإحصاء والتنافسية.

2.3.1.2 نطاق التطبيق

يغطي هذا الإجراء كافة الأعمال والوثائق والأنظمة الرئيسية والفرعية التي تهدف إلى وضع أسلوب تطوير مستمر ضمن نطاق الأنظمة الإدارية الخاصة بمركز عجمان للإحصاء والتنافسية.

3.3.1.2 الإجراءات

• التحضير لاجتماع المراجعة الإدارية

يعقد اجتماع المراجعة الإدارية من قبل منسق الجودة والمدير التنفيذي ومدراء الإدارات مرة واحدة على الأقل كل سنة أو عندما تكون هناك تغييرات كبيرة في العمليات والأنشطة وذلك حسب الموعد والمكان المتفق عليه من قبل منسق الجودة والمدير التنفيذي ومدراء الإدارات ل يتم مناقشة كافة المواضيع وتحليلها ومقترحات التحسين.

• عقد الاجتماع

يقوم الأشخاص المعنيين بمناقشة ومراجعة نتائج الاجتماع، وتدوين القرارات والخطط المتفق عليها والإجراءات التصحيحية الواجب تنفيذها (إذا وجدت) وتحديد المسؤوليات ومواعيد تنفيذ هذه الخطط والإجراءات بناءً على هذا النقاش يقدم منسق الجودة محضر الاجتماع والتأكد من توقيع جميع الحضور عليه وحصولهم على نسخة.

• متابعة التوصيات

يقوم مدراء الإدارات والأشخاص المعنيين بتنفيذ خطة العمل المتفق عليها والإجراءات التصحيحية كل حسب اختصاصه. تقع على مدراء الإدارات مسؤولية تحديد الاحتياجات اللازمة لضمان تنفيذ هذه التغييرات بشكل فعال، ويقوم منسق الجودة بمراقبة ومتابعة تنفيذ هذه التغييرات والإجراءات وخطة العمل لتقييم فعالية ونجاح هذه التغييرات.

4.3.1.2 النماذج المستخدمة

1. محضر اجتماع المراجعة الإدارية (01) / (AJSCC-QF-05) والذي يوضحه المرفق رقم (9).
2. سجل متابعة توصيات اجتماع المراجعة الإدارية (02) / (AJSCC-QF-05)، كما يوضحه المرفق رقم (13).

4.1.2 إجراء ضبط الوثائق والسجلات (AJSCC-QP-01)

الغرض من هذا الإجراء هو التحقق من أن جميع البيانات والوثائق الرسمية الصادرة من مركز عجمان للإحصاء والتنافسية موثق من قبل حكومة عجمان وأن جميع البيانات الصادرة منها موحدة ومتزامنة مع أحدث إصدارات المركز.

1.4.1.2 الأهداف

يستهدف هذا الإجراء تحقيق الأهداف التالية:

- تحديد آلية معتمدة تساهم في التحقق من كافة البيانات ووثائق النظم الصادرة من المركز ومدى موثوقيتها وضبطها ودقتها، والتأكد من أن الوثائق المتبعة من قبل مركز عجمان للإحصاء والتنافسية هي ذات أحدث إصدار.
- مزامنة متطلبات خدمات التطوير المستمر التي يقدمها مركز الإحصاء والتنافسية مع الأنظمة المطبقة من قبل المركز.
- التحقق من أن جميع البيانات والسجلات الصادرة من المركز واضحة تماماً وبأن كافة السجلات محفوظة ويسهل الوصول إليها عند الحاجة.

2.4.1.2 نطاق التطبيق

يغطي هذا الإجراء جميع إجراءات العمل والوثائق والسجلات مركز عجمان للإحصاء والتنافسية.

3.4.1.2 الإجراءات

• ضبط وثائق الأنظمة الإدارية

يقوم منسق الجودة بمراجعة كافة الوثائق بشكل سنوي وقبل كل إصدار مع جميع الأشخاص المعنيين بحيث يتم استشارة جميع الأفراد الذين تتأثر أعمالهم بشكل مباشر لكي تتم مراجعة الملاحظات والمقترحات من قبل منسق الجودة وانتقاء الأفضل وعلى أساسها يقوم المنسق بإحداث تغيير للوثائق إذا لزم الأمر ويتم حفظها في سجل قائمة الوثائق.

• ضبط الإصدارات:

يتم ضبط وحفظ أحدث نُسخ الإصدارات للوثائق الأنظمة الرسمية في ملفات المشاركة على النظام الداخلي للمركز بحيث يسهل الوصول إليها من قِبَل جميع الموظفين عن طريق الأرقام التسلسلية التابعة لكل إصدار ونسخته.

تُنفذ التعديلات على الإصدارات حسب الإجراءات التالية:

1. يحق لمنسق الجودة فقط بإصدار وثائق جديدة وتعديل وثائق موجودة وتحديث كافة النسخ المضبوطة لتتطابق التعديلات لدى لجميع الإصدارات.
2. منسق الجودة فقط يملك الصلاحية بأن يوزع نسخ الوثائق الأنظمة الإدارية غير المضبوطة عند الحاجة مع ذكر بأنه لا يتم اجراء اي تعديل عليها.

• ضبط النماذج

يُصرح لمركز عجمان للإحصاء والتنافسية بإجراء تعديلات على النماذج المستخدمة بعد موافقة رسمية من قِبَل منسق الجودة. يقوم منسق الجودة مع الأطراف المعنية بتنسيق وتدقيق على التعديلات المركز للنماذج حيث يتم مراجعة النماذج المعدلة بشكل سنوي والتخلص من النماذج القديمة وبها يقوم منسق الجودة بتوثيق جميع النماذج المصرحة للتعديل في نموذج طلب تعديل الوثائق.

في حالة الاستبيانات يقوم المدير التنفيذي والأشخاص المعنية بإجراء التعديلات المطلوبة على الاستبيان إلكترونياً عبر البريد واعتماد النموذج الرسمي المعدل للاستبيان الإلكتروني كالنموذج النهائي.

• الوثائق المرجعية

الوثائق المرجعية تتضمن كل ما اعتمد واستخدم كمرجع في مركز عجمان للإحصاء والتنافسية مثل التشريعات والمراسيم الاميرية والأدلة والكتب الإحصائية حيث يتم إدراج هذه الوثيقة ضمن الوثائق الخارجية وأي تعديل أو إضافة أو إزالة يطرأ على المراجع يتم تحديث الوثائق الخارجية بها من قِبَل المنسق.

• آلية التقييم:

تستخدم آلية التقييم والترميز كوسيلة للتمييز بين النماذج والأنظمة الإدارية.

أهم الترميم والترميز المستخدم:

الترميز:

AJSCC : مركز عجمان للإحصاء والتنافسية.

QP: إجراءات الجودة

BCMS : إجراءات الاستمرارية

ISMS : إجراءات أمن المعلومات

PR : خريطة سير العملية

F: نموذج

الترقيم:

XX : الرقم التسلسلي للإجراء

YY: رقم النموذج التسلسلي

• تعريف وضبط السجلات

لإدراك معنى السجلات والنماذج المحفوظة والهدف من وجودها يتم استخدام رموز معينة توضح الإجراءات الخاصة لتلك النماذج حيث يسهل العودة إليها.

كل سجلات الأنظمة الإدارية محفوظة بعناية وتكون تحت إشراف منسق الجودة حيث لا يسمح لأي سجل بأن يخرج من مركز عجمان للإحصاء والتنافسية إلا بموافقة أو من ينوب عنه.

• السجلات النافذة الصلاحية أو القديمة

يقوم المدراء بتقييم كافة السجلات منتهية الصلاحية أو على مشارف الانتهاء لاستخلاص مدى صلاحية السجل والاستفادة من محتوياته وعلى أساس صلاحية السجل تتم الإجراءات التالية:

1. تخزين السجل في الأرشيف لغرض المحافظة على محتوياته للاحتماالية الرجوع إليه مستقبلاً.

2. إتلاف السجل كل خمس سنوات إتباعاً لسياسات الإلتلاف المعتمدة بمركز عجمان للإحصاء والتنافسية.

• حفظ الوثائق الإلكترونية

يقوم رؤساء الأقسام بتطبيق عدة إجراءات لحفظ الوثائق الإلكترونية ومنها:

1. إنشاء في برنامج " My workspace " قسم يتم التخزين فيه النسخ الاحتياطية للملفات.
2. إبلاغ كافة الموظفين بتخزين الملفات، السجلات والوثائق الهامة خصيصاً المتعلقة بأدلة عمل الأقسام على " Share folders " لحصر جميع الملفات الهامة وتأكيد وجود نسخ احتياطية لها.
3. تزويد إدارة التطوير بسجلات إلكترونية وصلاحيات للذين لهم الحق بتصفح وثائق القسم وذلك لمنحهم الأهمية للاطلاع كل حسب وظيفته.

4.4.1.2 النماذج المستخدمة

1. نموذج طلب تعديل / استحداث وثيقة (01 / AJSCC-QF-01) يوضحه المرفق رقم (6).
2. قائمة الوثائق الرئيسية (02 / AJSCC-QF-01) الموضح في المرفق رقم (10)
3. قائمة الوثائق الخارجية (03 / AJSCC-QF-01) يوضحه المرفق رقم (11).
4. قائمة السجلات (04 / AJSCC-QF-01) والذي يوضحه المرفق رقم (7).

5.1.2 نظام إدارة المسوح والبحوث واستطلاع الرأي (ISO 20252:2012)

هو نظام لوضع آلية موحدة لعمليات إدارة المسوح والبحوث واستطلاعات الرأي في المركز مع التركيز على تحديد متطلبات واحتياجات المتعاملين والشركاء والموظفين والمجتمع وأصحاب العلاقة وتوقعاتهم وانطباعاتهم عن عمل أو عمليات وخدمات المركز ومدى توفرها بالكفاءة المطلوبة. ويتضمن نظام إدارة المسوح والبحوث واستطلاع الرأي على إجراءات كالتالي:

1.5.1.2 إجراء إعداد الإصدارات الإحصائية

تحتوي هذه الوثيقة على إجراءات إعداد الإصدارات الدورية التي يصدرها مركز عجمان للإحصاء والتنافسية والذي يشار إليه لاحقاً بلفظ "المركز".

1.1.5.1.2 أهداف الإجراء

يهدف هذا الإجراء إلى وصف تسلسل عملية التحضير لكافة الإصدارات الإحصائية التي يقدمها مركز عجمان للإحصاء والتنافسية

2.1.5.1.2 نطاق الاجراء

يغطي هذا الإجراء كافة الدوائر والمؤسسات الحكومية المحلية والاتحادية العاملة في إمارة عجمان بالإضافة إلى المؤسسات الخاصة وذات النفع العام (كافة البيانات الرقمية المتوفرة في كافة الجهات في إمارة عجمان).

3.1.5.1.2 الإجراءات

● تصميم نماذج الجداول

يأتي تصميم نماذج الجداول للبيانات كمرحلة أولى في إجراء إعداد الإصدارات الإحصائية والتي ترسل للجهات المنتجة للبيان من قبل الإحصائي ومتابعة استلام وتوفير البيان بالوقت المحدد لذلك.

● التدقيق على الإصدارات

يتم تدقيق البيانات المجمعة من قبل مركز عجمان للإحصاء والتنافسية وإرسال الملاحظات اللازمة للجهة إن وجدت وبعد الانتهاء من كافة الملاحظات يتم العمل على إدراج الجداول النهائية في الإصدارات وتحليلها من قبل فريق التدقيق والمكتب التنفيذي، ويتم مراجعة هذه البيانات وفق قواعد الاتساق والمعادلات الخاصة وفقاً للأدلة المعيارية المعتمدة.

● نشر الإصدارات

بعد الانتهاء من إعداد الإصدارات النهائية وتدقيقها يتم نشرها عبر الموقع الإلكتروني لمركز عجمان للإحصاء والتنافسية بالإضافة إلى إرسال التقرير للجهات المعنية عبر البريد الإلكتروني.

4.1.5.1.2 النماذج المستخدمة:

1. الجداول الإحصائية
2. نموذج قائمة الأدلة الإحصائية (AJSCC-PR-F-01/01)
3. نموذج التدقيق على الإصدار (AJSCC-PR-F-01/02)
4. نموذج الملاحظات (AJSCC-PR-F-01/03)
5. نموذج الموافقة على نشر المحتويات في الموقع الإلكتروني (AJSCC-PR-F-01/04)

2.5.1.2 اجراء اعداد البحوث والدراسات والمسوح واستطلاع الراي

يحتوي إجراء إعداد البحوث والدراسات على عمليات إعداد الدراسات المكتبية والمسوح الميدانية واستطلاعات الرأي المختلفة التي ينفذها مركز عجمان للإحصاء والتنافسية، ويتم تحديث الإجراء حسب تغير ظروف المركز وحاجاته ليعكس في أي وقت التغيير في حجم الأنشطة والتغيير في الصلاحيات والمسؤوليات للأطراف المنفذة.

1.2.5.1.2 الأهداف

يهدف هذا الإجراء إلى توضيح تسلسل العمليات وتوفير منهج عملي دقيق لإعداد الدراسات واستطلاعات الرأي المختلفة والبحوث بالإضافة إلى المسوحات الميدانية الصادرة عن مركز عجمان للإحصاء والتنافسية وفقاً لأفضل الممارسات الدولية والمحلية المعتمدة في هذا المجال لضمان الحصول على مخرجات دقيقة وعلى درجة عالية من الثقة.

2.2.5.1.2 نطاق الاجراء

يغطي هذا الإجراء كافة الدراسات واستطلاعات الرأي المختلفة والبحوث والمسوحات الميدانية التي يتم انجازها من قبل مركز عجمان للإحصاء والتنافسية والتي تتعلق بجميع الدوائر الحكومية والمؤسسات الخاصة وذات النفع العام في إمارة عجمان.

3.2.5.1.2 الإجراءات

• التخطيط وحصر مشاريع البحوث والدراسات

تأتي هذه المرحلة كأولى المراحل في إعداد البحوث والدراسات والمسوح واستطلاعات الرأي، وتكون هذه البحوث ضمن الخطة التشغيلية للمركز أو طلب من جهة خارجية. فعقب استلام نموذج طلب البحوث أو الدراسات يتم دراسة وتحليل الطلب وتحديد نطاق الدراسة وحجم العينة، والمخاطر والمدة الزمنية لهذه الدراسة وأي اشتراطات أخرى.

• التحضير لمشاريع البحوث والدراسات

يتم تصميم خطة الدراسة وارسالها إلى إدارة نظام إدارة المشاريع ومن ثم يتم إرسال المسودة النهائية إلى مدقق جودة البيانات والمستشار الإحصائي للاعتماد وبعد أن تتم معالجة الملاحظات يتم إرسال نموذج تحديد الاحتياجات للمشاريع الإحصائية للمستشار الإحصائي والمدير التنفيذي للاعتماد النهائي.

• تنفيذ البحوث والدراسات

في هذه المرحلة يتم التنفيذ إما داخلياً أو خارجياً بالتعاقد مع شركة خارجية حيث تبدأ الإجراءات بتصميم الاستبيان ومراجعته من ثم جمع البيانات ومراجعتها وتدقيقها، وكتابة التقرير كآخر إجراء في هذه المرحلة.

4.2.5.1.2 النماذج المستخدمة

1. طلب بحث أو دراسة (AJSCC-PR-F-02/01).
2. تحديد الاحتياجات للمشاريع الإحصائية (AJSCC-PR-F-02/02).
3. وثيقة تعارف (خارجي).
4. نموذج إقرار استلام عهدة للباحث (AJSCC-PR-F-02/03).
5. سجل حضور التدريب (AJSCC-PR-F-02/04).
6. تقييم البرنامج التدريبي (AJSCC-PR-F-02/05).
7. خطة المشروع (خارجي).
8. نموذج الاستبيان (AJSCC-PR-F-02/06).
9. نماذج ميثاق المشروع (AJSCC-PR-F-02/07).
10. خطة ضبط جودة العمل الميداني (AJSCC-PR-F-02/08).
11. نموذج تقييم الباحثين (AJSCC-PR-F-02/09).
12. تقرير انجاز الباحث (AJSCC-PR-F-02/10).
13. نموذج ضبط دقة تدقيق وترميز وإدخال البيانات (AJSCC-PR-F-02/11).
14. نموذج تقرير إغلاق العمل الميداني (AJSCC-PR-F-02/12).
15. نموذج حضور وانصراف الباحثين.
16. نموذج طلب إجراء تصحيحي (لحالات عدم المطابقة- تابع لإجراءات الجودة) (AJSCC-QP-04)، المرفق رقم (5) يوضح النموذج.
17. تقرير التدقيق وإدخال البيانات.
18. تقرير المرحلة القبلية.
19. تقرير النزول الميداني.
20. تقرير إغلاق المشروع.
21. العقد/ اتفاقية مستوى الخدمة (خارجي).
22. اتفاقية عدم الإفصاح عن البيانات (سرية المعلومات NDA).
23. الخرائط الجغرافية.
24. التقارير.

6.1.2 نظام إدارة استمرارية الأعمال الأيزو 22301:2019 ومعياري الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ

والأزمات والكوارث NCEMA

هو نظام يقدم كافة العمليات والأنشطة لجميع الأطراف المعنية ضمن مستويات تقديم الخدمة المحدودة والمتفق عليها وتحت الظروف الاستثنائية وأثناء الحوادث المعطلة لسير العمل وفقاً لمتطلبات نظام إدارة

استمرارية الأعمال الأيزو 22301:2019 ومعيار المهنية الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث NCEMA والقوانين والتشريعات النافذة، واعتمد مركز عجمان للإحصاء والتنافسية في سبيل ذلك على مجموعة من السياسات والإستراتيجيات وخطط وإجراءات لضمان استمرارية الأعمال.

1.6.1.2 الأهداف

يهدف هذا الإجراء إلى:

- تحديد استراتيجية مركز عجمان للإحصاء والتنافسية لإدارة استمرارية الأعمال وخطط وإجراءات استمرارية الأعمال المعتمدة فيها لمواجهة أية حوادث معطلة لسير العمل أو أزمات تهدد قدرة المركز على استمرارية توفير وتقديم خدماته وعملياته وأنشطته لأصحاب العلاقة المعنيين من شركاء ومتعاملين وموظفين وموردين ومجتمع.
- وصف الأدوار والصلاحيات والمسؤوليات والمسائلة لمختلف المواقع والمستويات الوظيفية في إدارة إستراتيجية استمرارية الأعمال وتطبيق ومتابعة نتائج خطط وإجراءات استمرارية الأعمال في المركز، وحفظ نتائج وسجلات هذه الخطط والإجراءات ونشرها للمعنيين.
- تم بناء وإعداد هذه الوثيقة لتكون متطابقة مع استراتيجية مركز عجمان للإحصاء والتنافسية وأهدافه ولتكون متوافقة مع متطلبات مواصفة الأيزو 22301:2019 لنظام إدارة استمرارية الأعمال، ومتطلبات مواصفة الأيزو 22317:2015 لبناء وتطبيق عمليات إدارة تحليل الأثر على الأعمال، وذلك للتأكد من مطابقة إستراتيجيات وخطط وإجراءات استمرارية الأعمال مع متطلبات بيئة عمل المركز ومتطلبات المواصفات المعتمدة.

2.6.1.2 نطاق التطبيق

إن مجال تطبيق استراتيجية وخطط وإجراءات استمرارية الأعمال هو جميع الخدمات والعمليات والأنشطة التي يقدمها وينفذها مركز عجمان للإحصاء والتنافسية وما يرتبط بها من إجراءات، وعلى جميع الإدارات والأقسام والمكاتب التي تقدم وتدير تلك الخدمات والعمليات والأنشطة. ويعتمد تطبيق استراتيجية وخطط استمرارية الأعمال بقائمة الأولويات للخدمات والعمليات والأنشطة والتي توضح أولوية استعادتها حسب أهميتها وأثرها على سير العمل في المركز.

كما تنطبق استراتيجية استمرارية الأعمال على جميع الموظفين في المركز الذين لهم دور ومسؤولية وصلاحيات في تطبيق إجراءات إدارة استمرارية الأعمال أثناء الحادث المعطل لسير العمل (الطوارئ والأزمات) وبعد

التعافي من أجل ضمان استمرارية تقديم الخدمات والمهام الأساسية والضرورية بما يحقق أهداف استراتيجية استمرارية الأعمال والفائدة المطلوبة منها.

3.6.1.2 الإجراءات

من سياسة مركز عجمان للإحصاء والتنافسية توفير جميع الوثائق المتعلقة بنظام إدارة استمرارية الأعمال من استراتيجيات وحلول وخطط وإجراءات عمل لجميع المدراء والموظفين المعنيين والذين لهم أدوار ومسؤوليات وصلاحيات في تطبيق هذه الخطط والإجراءات وذلك باستخدام إجراء ضبط الوثائق والسجلات المعتمد في المركز. كذلك يتم توفير هذه الخطط والإجراءات للمعنيين من خارج المركز حسب الضرورة وحسب دورهم في تطبيق ومساندة جهود المركز في إدارة استمرارية الأعمال.

في حال وقوع حادث معطل يتسبب في عدم توفر الموظفين وجب وجود إجراءات للحفاظ على المهارات والمعرفة، أدناه أمثلة لوسائل حماية وتطوير مهارات الموارد البشرية:

- التدريب على وظائف متعددة.
- توفير المتخصصين الذين يمكنهم العمل مؤقتاً عند حاجتهم وخطط الاتصال بهم وتفعيلهم.
- توزيع الموظفين ذوي المهارات والخبرات الضرورية على أكثر من مكان عمل من أجل تقليل تأثير أي حادث معطل لسير الأعمال على توفر هذه المهارات والخبرات.
- التخطيط الإحلالي للمواقع الوظيفية المهمة.
- توفير منهجيات وإجراءات العمل الموثقة للموظفين لحفظ المعرفة المؤسسية وتسهيل نقلها بين الموظفين.

4.6.1.2 الخطط:

1. خطط استمرارية الأعمال

توضع خطط استمرارية الأعمال للسيطرة على المواقف وضمان الاستمرارية على أن تكون فعالة لتحقيق المطلوب ويجب أن تكون خطط استمرارية الأعمال لها غرض ومجال تطبيق محدد ويتم نشرها لكافة المعنيين الذين لهم علاقة بها وبحاجة لمعرفة بشكل سهل الفهم والتطبيق، ومتوافقة مع استراتيجية إدارة استمرارية الأعمال.

2. خطط وإجراءات استئناف الأعمال

في حال حدوث أي حادث يعطل من استمرارية العمل توجد خطط وإجراءات لاستئناف الأعمال ويجب أن تحتوي بشكل عام على التالي:

- تحديد كل من الأولويات حسب ترتيب أهميتها لدى المركز والجدول الزمني للإسناد.
- مستوى التعافي ومستوى تقديم الخدمة المطلوب لكل خدمة وعملية ونشاط ذو أولوية.
- تحديد متطلبات تفعيل إجراءات استئناف الأعمال والموارد في كل مرحلة زمنية توثيق هذه الموارد في خطط وإجراءات استئناف الأعمال.

3. استعادة أنظمة تقنية المعلومات والاتصالات

تتوفر لدى مركز عجمان للإحصاء والتنافسية ضمن إدارة التطوير الفني خططاً واضحة لأنظمة المعلومات بغرض ضمان استمرارية الأعمال تغطي هذه الخطط متطلبات الاستعادة والتعافي في الأنظمة حسب أهميتها ودورها في دعم تنفيذ أنشطة المركز.

وتحدد خطط استمرارية الأعمال لأنظمة المعلومات والاتصالات في المركز ما يلي:

- متطلبات تفعيل خطط وإجراءات الاستجابة وإجراءات إدارة استمرارية الأعمال بالإضافة إلى متطلبات الوصول للبيانات الاحتياطية وتفعيل حلول الأنظمة البديلة.
- إجراءات استعادة أنظمة المعلومات والاتصالات واستعادة البيانات والمعلومات والدعم الفني.
- الجدول الزمني لتوفير حلول أنظمة المعلومات والاتصالات والساعات التي سيتم توفيرها.

4. خطط وإجراءات التعافي

يُطبق المركز إجراءات إدارة التعافي بعد انقضاء الحادث واستعادة السيطرة على الوضع، تهدف هذه الإجراءات إلى رجوع الأنشطة والعمليات إلى وضعها الطبيعي قبل حدوث الحادث.

تُقرر الإدارة العليا إمكانية البدء بإجراءات التعافي والعودة إلى الوضع الطبيعي للعمل بعد التأكد من انقضاء الحادث وتأثيراته السلبية على المركز وأنه لم يعد يُشكل تهديداً على الصحة أو السلامة العامة أو على العمليات التشغيلية.

وتقوم الإدارة العليا بالتعاون والتنسيق مع الجهات المختصة حسب الحاجة عقب تقريرها موعد البدء بإجراءات التعافي، وقراءة أفضل الخيارات للعودة إلى الوضع الطبيعي، وتتضمن إجراءات التعافي التالي:

- تقييم الوضع النهائي من فريق إدارة الأزمات والطوارئ وتشكيل لجنة من الكفاءات حسب قرار الإدارة العليا للتدقيق على المواقع المتضررة بالحادث.
- إصلاح الأضرار التي نتجت عن الحادث.

- إعادة العمليات الإدارية والتشغيلية مواقع العمل الرئيسية بعد إصلاحها أو في مواقع العمل الجديدة في حالة تعذر إصلاح المواقع الرئيسية.

5.6.1.2 النماذج المستخدمة:

1. خطط استمرارية الأعمال

7.1.2 إجراء إدارة الشكاوى والاقتراحات ورضا المتعاملين

هو نظام يلبي متطلبات كافة المتعاملين الخارجين والداخليين (الأطراف المعنية) بهدف التحسين والتطوير المستمرين للعمليات والخدمات وفقاً لأفضل الممارسات العالمية مع الحرص على تطبيق القوانين والتشريعات ذات العلاقة بعمل المركز، وتطبيقاً لنظام إدارة التعامل مع الشكاوي المتوافق مع المواصفة ISO 10002:2018 والسعي لدراسة احتياجات ومتطلبات الأطراف المعنية لتعزيز ورفع مستويات الرضا وفقاً لمتطلبات مواصفة دراسة رضا المتعاملين ISO 1004:2018 التقديم خدمات مميزة وريادية متطورة والاستفادة من التقنيات الحديثة لتحسين الكفاءة والريادة في العمل وضمان التواصل الفعال مع كافة فئات المتعاملين.

1.7.1.2 نظام إدارة الشكاوى والاقتراحات

1.1.7.1.2 الأهداف

يهدف هذا الإجراء إلى:

- وصف المسؤوليات والإجراءات المتعلقة بإدارة الشكاوى والاقتراحات المقدمة من مختلف الأطراف المعنية في مركز عجمان للإحصاء والتنافسية، وذلك لرفع مستويات رضى كافة الأطراف المعنية للخدمات المقدمة من قبل المركز.
- التحسين والتطوير المستمر على العمليات والإجراءات والسياسات المعتمدة.

2.1.7.1.2 نطاق التطبيق

يشمل الاجراء جميع أنشطة وعمليات وخدمات المركز، كما يشمل مختلف الأطراف المعنية بتلك العمليات والأنشطة من موظفين ومتعاملين وموردين وشركاء وغيرها.

3.1.7.1.2 الإجراءات

• الإجراء في حالة الشكاوى والاقتراحات (AJSCC-CSS-P-0)

يلتزم مركز عجمان للإحصاء والتنافسية وفقاً لنظام إدارة الشكاوي والاقتراحات بوضع وتطبيق إجراءات للتعامل مع الاقتراحات وشكاوي المتعاملين والموظفين بأفضل السبل وبشكل يتوافق مع متطلبات مواصفة الأيزو

(ISO10002:2018) وبحسب إجراءات المواصفة يتم الرد الفوري لمقدم الاقتراح أو الشكوى وإعطائه رقم مرجعي ومن ثم يتم التحقق من صحة الشكوى وتصنيفها على أنها شكوى عادية، شكوى عاجلة، أو ليست شكوى، أما الملاحظات أو الطلب لا تصنف شكوى، ومن ثم يحول منسق الشكاوي والاقتراحات (الاقتراح أو الشكوى) إلى الإدارة المعنية لاتخاذ الإجراءات المناسبة وتحدد مسؤوليات التنفيذ والوقت اللازم لها، ويتم مراجعة التنفيذ من قبل فريق ضبط الجودة.

4.1.7.1.2 النماذج المستخدمة

1. ملاحظة/ شكوى / اقتراح (AJSCC-CSS-P-0)، موضح في المرفق رقم (8).
2. سجل متابعة الشكاوى (AJSCC-CSS-F01 / 01)، والذي يوضحه المرفق رقم (3).
3. سجل متابعة الاقتراحات. (AJSCC-CSS-P-01) موضح في المرفق رقم (4).
4. تقرير إحصائية الشكاوى والاقتراحات.

2.7.1.2 اجراء تحديد وقياس رضا الأطراف المعنية

يلتزم مركز عجمان للإحصاء والتنافسية بوضع سياسات ومنهجيات لتحديد متطلبات كافة الأطراف المعنية بأنشطتها وخدماتها والاستجابة لتلك المتطلبات ووضع الآليات لتحديد وقياس مستوى رضاهم عن أداء المركز بما يحقق متطلبات مواصفة الأيزو 9001 و10004، كما يقوم بمتابعة مراقبة المعلومات المتعلقة بتقييم مختلف الأطراف المعنية الداخليين والخارجيين لمستوى الخدمات المقدمة من مختلف أقسام المركز.

1.2.7.1.2 الأهداف

الهدف من هذا الإجراء هو وصف المسؤوليات والآليات المتبعة في تحديد احتياجات المتعاملين والشركاء والموردين وموظفي المركز ذو الصلة بعمليات وأنشطة المركز، وقياس وتحليل رضاهم حسب السياسات المعتمدة في المركز ومتطلبات المواصفات الدولية الأيزو 10004 إصدار عام 2018.

2.2.7.1.2 نطاق التطبيق

- يشمل الاجراء جميع أنشطة وعمليات وخدمات المركز.
- كما يشمل مختلف الأطراف المعنية بتلك العمليات والأنشطة من موظفين ومتعاملين وموردين وشركاء وغيرها.

3.2.7.1.2 الإجراء

يتم إعداد نماذج استبيانات قياس رضا الأطراف المعنية بمختلف فئاتهم الداخليين والخارجيين بالتنسيق مع الإدارات والأقسام المعنية وبإشراف منسق الجودة واعتمادها نهاية السنة من الإدارة العليا.

تقوم الإدارات المعنية بتوزيع الاستبيانات على الفئات المعنية خلال الربع الرابع من كل عام وجمعها ليتم البدء بتحليل وتقييم النتائج التي تم رصدها وإعداد التقارير ذات الصلة بما يشمل التوصيات والاقتراحات لتحسين مستوى الأداء على عمليات وخدمات المركز ورفعها لمنسق الجودة في شهر يناير من كل عام للدراسات السنوية وبعد الانتهاء من إجراء الدراسات المجتمعية بحسب نوع الدراسة. يقوم منسق الجودة لدى المركز بتحليل وتقييم المعلومات المتعلقة برضا الأطراف المعنية الداخليين والخارجيين والتغذية الراجعة من قبلهم ومناقشة التوصيات مع الإدارة العليا في المركز وذلك بهدف استخدامها في عمليات التحسين والتطوير على مستوى تقديم الخدمة ومستوى أداء نظام إدارة الجودة، من خلال وضع الخطط التطويرية بناء على النتائج والتوصيات.

4.2.7.1.2 النماذج المستخدمة

- نموذج استبيان رضا المتعاملين (AJSCC-CSS-F-02/01 A)
- نموذج استبيان رضا الموظفين (AJSCC-CSS-F-02/01 B)
- نموذج استبيان قياس رضا الشركاء (AJSCC-CSS-F-02/01 C)
- نموذج استطلاع قياس رضا الموردين (AJSCC-CSS-F-02/01 D)

8.1.2 نظام إدارة أمن المعلومات الآيزو

1.8.1.2 مقدمة:

الغاية من هذا الإجراء هو إنشاء وتطوير نظام إدارة أمن المعلومات لمركز عجمان للإحصاء والتنافسية والتأكد من توافقه مع المعايير الصادرة عن الآيزو لسبيل الارتقاء وللحصول على شهادة الآيزو المتعمد دولياً. الآيزو هي منظمة دولية مسؤولة عن إصدار أنظمة مقاييس الجودة العالمية التي يتم تبنيها من قبل غالبية الدول حول العالم. يوفر نظام أمن المعلومات الآيزو 27001:2013 أرضية أمان لكافة المعلومات والبيانات المتداولة في المؤسسة.

2.8.1.2 الأهداف:

- الأهداف المراد تحقيقها من تطبيق نظام إدارة أمن المعلومات:
- متابعة أنظمة إدارة المعلومات لمركز عجمان للإحصاء والتنافسية لرفع من كفاءتها وكفاءة التعامل مع معلوماتها عن طريق تطوير ثقة المتعاملين معها.
- إعداد تقارير لإدارة المعلومات والتعامل معها والاختذ بزمام الأمور للإدارات العليا.
- إتاحة النظام آليات لقياس كفاءة أساليب ضبط أمن المعلومات الذي يهدف إلى تقليل المخاطر.

- يتيح النظام معلومات المتعلقة بالمركز بشكلٍ يشمل فيها معلومات الموظفين، المتعاملين والموردين والبيانات المالية والمحوسبة.
- يوفر النظام قاعدة للالتزام بالقوانين والتشريعات فيما يخص حماية المعلومات.
- يتيح النظام قابلية التدقيق من قبل طرفٍ ثالثٍ لمراجعة والتأكد من تناسق ودقة وكفاءة النظام وبالإضافة الي منح شهادة الأيزو 27001.
- يمكن للنظام أن يتكامل مع الأنظمة الإدارية الأخرى

3.8.1.2 نطاق التطبيق:

يغطي هذا النظام جميع إجراءات العمل والوثائق والسجلات في مركز عجمان للإحصاء والتنافسية الذي يهدف إلى تطوير سياسات وإجراءات عمل ووثائق نظام إدارة أمن المعلومات الأيزو 27001 بما يشمل كافة الأنشطة والعمليات والأنظمة المعلوماتية المطبقة في المقر الرئيسي لمركز عجمان للإحصاء والتنافسية

الغاية من النظام في إمارة عجمان:

- لإعداد وتأهيل مركز الإحصاء والتنافسية للحصول على شهادة الأيزو 27001.
- لنقل المعرفة والتوعية والتدريب.
- لتحضير والتجهيز للحصول على الشهادة الدولية.

يستند نظام إدارة أمن المعلومات على ما يلي:

- قابلية التعرف على كافة أشكال البيانات المتوفرة في المركز سواءً كانت مطبوعة، مكتوبة، مخزنة إلكترونياً، مرئية وقابلية التعرف على أهمية وقيمة المعلومات المتداولة سواءً تطورت هذه المعلومات من خلال العمل اليومي، الأنظمة المطبقة أو البرامج المستخدمة في المؤسسة
- تحديد المخاطر التي قد تؤثر على سرية المعلومات وصيانتها وأية أخطار قد تصاحب النشاطات والعمليات المستخدمة.
- لحماية نزاهة المعلومات وسريتها، يقدم النظام أساليب لضبط النشاطات وأنظمة المؤسسة
- توفير نظام لإدارة الوثائق والسجلات الخاص بالمؤسسة.

4.8.1.2 الإجراءات

يُوفر الأيزو طريقة عملية ومنهجية يتم فيها تطبيق نظام إدارة أمن المعلومات بشكلٍ دقيق وتسلسلي كالآتي:

1. جمع المعلومات وتقييم وتُحلل الفجوات
2. بناء النظام وتطوير الوثائق والنماذج
3. التوعية والتدريب
4. التطبيق الفعال لنظام الإدارة

1.1.8.1.2 جمع المعلومات وتقييم وتحليل الفجوات

هذا الإجراء أولى خطوات تطبيق منهجية العمل حيث يتم فيها تعريف المستشارين بطبيعة عمل الإدارات من حيث العمليات الأساسية ويتم فيها تحديد الكادر الإداري والوظيفي بهدف هذه العملية الاستشارية وكذلك تساهم هذه الخطوة بتحديد ممثل نظام أمن المعلومات في المركز هذه الخطوة يتطلب فيها دراسة الهيكل التنظيمي وهيكلية الوثائق في المركز مع تقييم مدى مطابقة العمليات المتبعة في الإدارة لمتطلبات الأيزو 27001 من خلال مراجعة العمليات الداخلية وطبيعة المعلومات والبيانات كمدخلات ومخرجات لعمليات وانشطة المركز. يتم تحديد في هذه الخطوة مناطق الضعف والقوة في عمليات ونظام الإدارة وتقييم الفجوات لمعالجتها في الخطوات التالية وبالإضافة إلى العوائق الإدارية التي قد تجلب تأثيراً سلبياً على سير العمل. كذلك تقام جولات ميدانية المركز من ناحية بُنيته التحتية للأنظمة المعلوماتية والبرامج التقنية والخواص المستخدمة. تساهم هذه الخطوة بالتوضيح أهم فرص التحسين والتطوير المقدمة إضافة إلى فرق العمل في المركز ومهامها ومسؤولياتها.

1.2.8.1.2 بناء النظام وتطوير الوثائق

هذا الإجراء يعد ثاني خطوات المستدرجة تحت تطبيق منهجية العمل، في هذه الخطوة يتم العمل على بناء نظام إدارة أمن المعلومات بشكل متناسق مع أنظمة المركز وفقاً لكل متطلبات نظام الإدارة الأيزو 27001 حيث يتم تحليل في مركز الإحصاء جميع المعلومات والبيانات حسب أشكالها وطبيعتها. تقوم الإدارة في هذه الخطوة بوضع سياسات أمن المعلومات في المركز بحيث تتضمن هذه السياسات التزام المركز بسلامة وسرية المعلومات. لذلك يتم إعداد مؤشرات للنظام لمراقبة أداءه ويتم إعداد إجراءات اللازمة لكل الوثائق المطلوبة للتنفيذ التي تختص بالنظم الإدارية.

أن النتائج والمخرجات من إجراء بناء النظام وتطوير وثائق أمن المعلومات، مكون من دليل يتضمن سياسة المركز ليعتمدهم تحقيق أمن المعلومات. كما أن إجراءات العمل الخاصة بالنظام مثل سياسات تصنيف المعلومات، منح الصلاحيات للدخول والاطلاع أما بالنسبة لتحويل التعديل لايمنع هذا التحويل إلا للمصرح لهم بتعديل الوثائق والمعلومات، إدارة الشبكة المعلوماتية، إدارة البريد الإلكتروني وسياسات التصفح عبر الانترنت، إدارة النسخ الاحتياطي وإدارة وصيانة الأجهزة والبنية التحتية، خطط استمرارية الأعمال، إدارة الحوادث، أمن الممتلكات، أمن الموارد البشرية وسجل المخاطر وآليات ضبطها... وغيرها.

1.3.8.1.2 التوعية والتدريب

في هذا الإجراء يتم اعداد دورتين لغرض توعية جميع الموظفين بمتطلبات نظام إدارة أمن المعلومات.

1.4.8.1.2 التطبيق الفعال لنظام أمن المعلومات

يتم في هذه الإجراء تنسيق الوثائق ومراجعتها من أجل الاعتماد المهام والمسؤوليات بإصدار موحد ليتم بدء تطبيقه. بالإضافة في هذه الخطوة يتم التأكد من الوثائق والسجلات بأن لديها القابلية للتعرف وإدارة المخاطر. بذلك وفقاً للأنشطة المحددة في الخطط يتم اعتماد الأهداف ومؤشرات الأداء وخطط تنفيذها مع بدء بجمع المقاييس وتنفيذ كافة الضوابط وفقاً لاستراتيجيات معالجة المخاطر والضوابط المعتمدة. بالإضافة يتم اختبار التشغيل الذاتي للنظام وضمان ملائمة الوثائق اللازمة للعمل حسب احتياجات الوثيقة ولذلك يتم الالتقاء بموظفي الإدارات ومساعدتهم في تطبيق الوثائق المعدة نتيجة لهذا الإجراء يتم تحضير مسودة نهائية تتضمن دليلاً متكاملًا يحتوي على سياسات أمن المعلومات المراد تطبيقها في المركز. المسودة النهائية لإجراءات العمل الخاصة بالنظام تحتوي على سياسات تصنيف المعلومات، منح الصلاحيات للدخول والاطلاع على وتعديل الوثائق والمعلومات، إدارة الشبكة المعلوماتية، إدارة البريد الإلكتروني وسياسات التصفح عبر الانترنت، إدارة النسخ الاحتياطي وإدارة وصيانة الأجهزة والبنية التحتية، خطط استمرارية الأعمال، إدارة الحوادث، أمن الممتلكات، أمن الموارد البشرية. إلخ. لغرض ضمان أن السياسات توافق مع متطلبات حكومة عجمان الرقمية.

1.5.8.1.2 التقييم والتحضير لزيارة المنح

هذا الإجراء يُعد الخطوة النهائية لتطبيق منهجية العمل، وبالتالي يتم تطبيق عملية التدقيق الداخلي، حيث إن هدفها هو اختبار فعالية وسلامة نظام إدارة أمن المعلومات. ولأنها الخطوة الأخيرة لذلك، يتم التخطيط للتدقيق الداخلي ويتم مساعدة المدققين الداخليين في إجراءات التدقيق وتعليمات العمل، وإعداد قوائم المراجعة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية، وعقد اجتماع لمراجعة الإدارة، بالإضافة إلى إجراء تعديلات على وثائق النظام والإبلاغ. يقوم فريق التدقيق الداخلي بكيفية التعامل مع مثل هذه التعديلات، ومن ثم يتم تحديد موعد التقييم الرسمي. نتيجة لهذا الإجراء، يتم إنشاء تقارير التدقيق الداخلي، والتي يتم فيها استخراج تقارير عدم المطابقة من خلال عقد اجتماع مراجعة الإدارة.

المراجع

- 1- سياسة نظام إدارة إستمرارية الأعمال-مركز عجمان للإحصاء والتنافسية-2020.
<https://scc.ajman.ae/ar/node/710>
- 2- دليل سياسات نظام إدارة المسوح والبحوث واستطلاعات الرأي- مركز عجمان للإحصاء والتنافسية -2020.
- 3- إجراء إدارة الشكاوى والاقتراحات- مركز عجمان للإحصاء والتنافسية-2021.
<https://scc.ajman.ae/ar/node/442>
- 4- إجراء تحديد وقياس رضى الأطراف المعنية - مركز عجمان للإحصاء والتنافسية -2021.
- 5- دليل سياسة أمن المعلومات - مركز عجمان للإحصاء والتنافسية - 2020.

المرفقات
مرفق رقم (1)
خطة التدقيق الداخلي

رمز الوثيقة: AJS-CC-QF-03/01	<u>خطة التدقيق الداخلي</u>	 <p>مركز الإحصاء والتنافسية Statistics and Competitiveness Center</p>			
رقم الإصدار: 02					
تاريخ الإصدار: 25.2.2021					
رقم الصفحة: 1 33					
		الهدف من التدقيق:			
		المعايير / المواصفات:			
		نطاق التدقيق:			
ملاحظات	الوقت	التاريخ	المدقق	الإجراء / الإدارة / القسم المدقق عليه	الرقم
					1
					2

إعداد:	التاريخ:	اعتماد:
--------	----------	---------

مرفق رقم (2)
تقرير التدقيق الداخلي

رمز الوثيقة: AJSCC-QF-03/03	تقرير التدقيق الداخلي	 Statistics and Competitiveness Center
رقم الإصدار: 01		
تاريخ الإصدار: 10.10.2019		
رقم الصفحة: 1 34		
التاريخ:	الرقم المرجعي للتدقيق: 01-2021	
		تاريخ بداية التدقيق:
		تاريخ نهاية التدقيق:
		الهدف من التدقيق:
		المعايير/ المواصفات:
		نطاق التدقيق:
<p>فريق التدقيق:</p> <p>1.</p>		
<p>ملخص التدقيق:</p> <p>•</p>		

رمز الوثيقة: AJSCC-QF-03/03	تقرير التدقيق الداخلي	مركز الإحصاء والتنافسية Statistics and Competitiveness Center
رقم الإصدار: 01		
تاريخ الإصدار: 10.10.2019		
رقم الصفحة: 1 35		
		مجموع حالات عدم المطابقة التي وجدت خلال عملية التدقيق:
		مجموع الملاحظات وفرص التحسين التي وجدت خلال عملية التدقيق:
النقاط السلبية التي تستمر بالظهور من عمليات التدقيق السابقة:		

رقم الإجراء التصحيحي	وصف حالة عدم المطابقة	العملية/ النشاط	الإدارة المدقق عليها	الرقم
				1
				2
				3
				4

الملاحظات والفرص التحسينية	
	1
	2
	3

	اعتماد مكتب المدير التنفيذي:		مراجعة منسق الجودة:
--	------------------------------	--	---------------------

مرفق رقم (3) سجل الشكاوي والملاحظات

رقم الوثيقة: AJSCC-CSS-F01 /01	رقم الوثيقة:
1	رقم الوثيقة:
25.02.2021	تاريخ الإصدار:

سجل الشكاوي والملاحظات

2021	العام:
------	--------

م	قناة استلام الشكاوي	رقم الشكاوي	تاريخ تقديم الشكاوي	اسم مقدم الشكاوي	رقم التواصل	وصف الشكاوي	القسم المعني	تاريخ الدراسة	الشكاوي حقيقة		الإجراءات المتخذة	المسؤولية	تاريخ الانتهاء المتوقع	تاريخ الانتهاء الفعلي	الرضا عن حل الشكاوي	
									لا	نعم					لا	نعم
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																

مرفق رقم (4) سجل الاقتراحات

AJSCC-CSS-F01 /02	رقم الوثيقة:
1	رقم الإصدار:
25.02.2021	تاريخ الإصدار:

سجل الاقتراحات

2021	العام:
------	--------

م	تاريخ تقديم الاقتراح	رقم هاتف مقدم الاقتراح	اسم مقدم الاقتراح	وصف الاقتراح	تاريخ شكر مقدم الاقتراح	الجهة المسؤولة عن الإقتراح	الاقتراح مجدي		سيتم تطبيق الاقتراح			تاريخ الانتهاء الفعلي	تاريخ الانتهاء المتوقع	المسؤولية	
							نعم	لا	نعم / بشكل كلي	نعم جزئياً	لا				
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															

مرفق رقم (5)
طلب إجراء تصحيحي

رمز الوثيقة: AJSCC-QF-04 / 01	طلب إجراء تصحيحي	مركز الإحصاء والتنافسية Statistics and Competitiveness Center		
رقم الإصدار: 01		الإدارة/القسم:	التاريخ:	
تاريخ الإصدار: 10.10.2019				الرقم المرجعي لحالة عدم المطابقة:
رقم الصفحة: 1 38				
طبيعة حالة عدم المطابقة: <input type="checkbox"/> عدم مطابقة للخدمة. <input type="checkbox"/> عملية التدقيق الداخلي (رقم:). <input type="checkbox"/> عملية التدقيق الخارجي (رقم:). <input type="checkbox"/> شكوى. <input type="checkbox"/> تحسين. <input type="checkbox"/> حادث.				
وصف حالة عدم المطابقة (المشكلة):				
بيان أسباب الحالة (عدم المطابقة):				
الإجراء التصحيحي المقترح:				
الشخص المسؤول عن تنفيذه:				
التاريخ المقترح لاتخاذ الإجراء التصحيحي:				
متابعة فعالية الإجراء التصحيحي:				
تاريخ إغلاق الطلب:				
توقيع منسق الجودة:				

مرفق رقم (6)
طلب تعديل/استحداث وثيقة

رمز الوثيقة: AJSCC-QF-01/01	طلب تعديل / استحداث وثيقة	 مركز الإحصاء والتنافسية Statistics and Competitiveness Center	
رقم الإصدار: 01			
تاريخ الإصدار: 10.10.2019			
رقم الصفحة: 1 39			
نوع الطلب:		<input type="checkbox"/> إصدار إجراء جديد	
		<input type="checkbox"/> تعديل إجراء	
		<input type="checkbox"/> إصدار أو تعديل نموذج	
المرفقات:			
		شرح الطلب:	
الجهة الطالبة:		التاريخ:	
ملاحظات منسق الجودة:		<input type="checkbox"/> موافق	<input type="checkbox"/> غير موافق
ملاحظات المدير التنفيذي:		<input type="checkbox"/> موافق	<input type="checkbox"/> غير موافق
نتيجة الطلب			
<input type="checkbox"/> تم إصدار الإجراء برمز بتاريخ / /			
<input type="checkbox"/> تم تعديل الإجراء برقم إصدار بتاريخ / /			
<input type="checkbox"/> تم إصدار / تعديل النماذج التالية:			
<input type="checkbox"/> إغلاق الطلب بتاريخ / /			

اعتماد المدير التنفيذي

منسق الجودة

مرفق رقم (7)
قائمة السجلات

رمز الوثيقة: AJSCC-QF-01 /04		<p>مركز الإحصاء والتنافسية Statistics and Competitiveness Center</p> <p><u>قائمة السجلات</u></p>		
رقم الإصدار: 01				
تاريخ الإصدار: 10.10.2019				
رقم الصفحة: 1 40				
رقم السجل	اسم السجل	مكان الاحتفاظ بالسجل	مدة الاحتفاظ بالسجل	التاريخ
.1.				
.2.				
.3.				
.4.				
.5.				
.6.				
.7.				
.8.				
.9.				
.10.				
.11.				
.12.				
.13.				
.14.				
.15.				

مرفق رقم (8)
نموذج شكوى/ اقتراح

رمز الوثيقة: AJSCC-CSS-F01/01	<p>نموذج شكوى/ اقتراح</p> <p>Complaint/ Suggestion form</p>	 <p>مركز الإحصاء والتنافسية Statistics and Competitiveness Center</p>
رقم الإصدار: 01		
تاريخ الإصدار: 01		
رقم الصفحة: 1 41		

الرقم المرجعي:

التاريخ:/...../20

يرحب مركز الإحصاء والتنافسية - حكومة عجمان باقتراحات وأفكار وملاحظات وشكاوى كافة الأطراف المعنية وفي أي موضوع يتعلق بمهامه وأهدافه وخدماته، للارتقاء بمستوى الخدمة والوصول لرضى مختلف الأطراف المعنية.
يرجى التكرم بكتابة كافة البيانات الشخصية لإجراءات التواصل.

The Statistics and Competitiveness Center - Ajman Government welcomes any suggestions, ideas, observations, and complaints of all concerned parties and on any topic related to its missions, objectives, and services, to improve the level of service and reach the satisfaction of the various parties concerned.

Please write all personal data for the communication procedures

Name:				الإسم:
Address:				العنوان:
Email Address:	البريد الإلكتروني:	Mobile:		الهاتف المتحرك:
Complaint / شكوى ○		Suggestion / إقتراح ○		النوع:

Are you Working with the Centre?		هل تعمل لدى المركز؟	
<input type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> نعم
Work Type:	<input type="checkbox"/> Office <input type="checkbox"/> Field	<input type="checkbox"/> ميداني	<input type="checkbox"/> مكثي
Complaint or Suggestion Content:		محتوى الشكوى أو المقترح:	
.....			
.....			
.....			
Signature:		توقيع معبئ النموذج:	

*Note: We will respond to your comments within two working days ملاحظة: سنقوم بالرد على ملاحظاتكم خلال يومين عمل

مرفق رقم (9)
محضر اجتماع

رمز الوثيقة: AJSCC-QF-05 /01	محضر اجتماع	مركز الإحصاء والتنافسية Statistics and Competitiveness Center
رقم الإصدار: 01		
تاريخ الإصدار: 10.10.2019		
رقم الصفحة: 1 42		

مقر الاجتماع:	التاريخ:
---------------	----------

الحضور		
الرقم	الاسم	المسمى الوظيفي
1.		
2.	أ.	
3.		
4.	أ.	
5.	أ.	
6.		

الملاحظات	بنود أجندته الاجتماع
-	مراجعة توصيات اجتماع المراجعة الإدارية السابق والإجراءات المتخذة.
-	التغييرات الداخلية والخارجية ذات الصلة بالأنظمة الإدارية.
-	التأكد من مدى فاعليه إجراءات الأنظمة الإدارية ومراجعتها. (التحديث على الإجراءات والسياسات والخطط)

م	التوصيات	مسؤولية التنفيذ	الفترة الزمنية المحددة للتنفيذ
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

	المدير التنفيذي أو من ينوب عنه:	التاريخ:
	منسق الجودة:	التاريخ:

مرفق رقم (10)
قائمة الوثائق الرئيسية

رمز الوثيقة: 02- /AJSCC- QF-01	قائمة الوثائق الرئيسية Statistics and Competitiveness Center	
رقم الإصدار: 01		
تاريخ الإصدار: 10.10.2019		
رقم الصفحة: 1 43		

إعداد: منسق الجودة (ميس رياض)

تاريخ آخر تحديث للقائمة: 25.5.2021

مدة الحفظ	مكان الحفظ	الوحدة التنظيمية التي يتبع لها الوثيقة/ الإجراء/ النموذج	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	رمز الوثيقة/ الإجراء/ النموذج	اسم الوثيقة/ الإجراء/ النموذج
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	-10-10-2019	01	AJSCC-Policy-01	سياسة الجودة لنظام إدارة المسوح والبحوث واستطلاعات الرأي
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	-07-20-2020	01	AJSCC-Policy-02	سياسة إدارة استمرارية الأعمال
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	25.2.2021	01	AJSCC-Policy-03	سياسة إدارة الشكاوى والاقتراحات
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	-10-10-2019	01	AJSCC-MAN-01	دليل سياسات نظام إدارة المسوح والبحوث واستطلاعات الرأي
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	25.2.2021	03	AJSCC-QP-01	إجراء ضبط الوثائق والسجلات
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	-10-10-2019	01	AJSCC-QF-01/01	نموذج طلب تعديل/ استحداث وثيقة
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	-10-10-2019	01	AJSCC-QF-01/02	قائمة الوثائق الرئيسية
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	-10-10-2019	01	AJSCC-QF-01/03	قائمة الوثائق الخارجية
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	-10-10-2019	01	AJSCC-QF-01/04	قائمة السجلات
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	25.2.2021	03	AJSCC-QP-02	إجراء إدارة المخاطر
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	29.08.2020	02	AJSCC-QF-02/01	سجل المخاطر
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	29.08.2020	02	AJSCC-QP-03	إجراء التدقيق الداخلي

مدة الحفظ	مكان الحفظ	الوحدة التنظيمية التي يتبع لها الوثيقة/ الإجراء/ النموذج	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	رمز الوثيقة/ الإجراء/ النموذج	اسم الوثيقة/ الإجراء/ النموذج
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	25.2.2021	02	AJSCC-QF-03/01	خطة التدقيق
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	-10-10 2019	01	AJSCC-QF-03/02	قائمة التفقد
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	-10-10 2019	01	AJSCC-QF-03/03	تقرير التدقيق
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	25.2.2021	03	AJSCC-QP-04	إجراء الإجراءات التصحيحية وضبط حالات عدم إجراء المطابقة
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	-10-10 2019	01	AJSCC-QF-/01 04	طلب اجراء تصحيحي
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	25.2.2021	03	AJSCC-QP-05	إجراء المراجعة الإدارية
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	-10-10 2019	01	AJSCC-QF-05/01	محضر اجتماع المراجعة الإدارية
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	25.2.2021	01	AJSCC-QF-05/02	سجل متابعة توصيات اجتماع المراجعة الإدارية
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	-10-10 2019	01	AJSCC-PR-01	إجراء إعداد الإصدارات الإحصائية
دائم	ملف الإدارة	منسق الجودة	-10-10 2019	01)/01(AJSCC-PR- F-01	نموذج قائمة الأدلة الإحصائية
دائم	ملف الإدارة	منسق الجودة	-10-10 2019	01)/02(AJSCC-PR- F-01	نموذج التدقيق على الإصدار
دائم	ملف الإدارة	منسق الجودة	-10-10 2019	01)/03(AJSCC-PR- F-01	نموذج الملاحظات
دائم	ملف الإدارة	منسق الجودة	-10-10 2019	01)/04(AJSCC-PR- F-01	نموذج الموافقة على نشر المحتويات في الموقع الإلكتروني
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	-10-10 2019	01	AJSCC-PR-02	إجراء إعداد البحوث والدراسات والمسوح الميدانية
دائم	ملف الإدارة	منسق الجودة	-10-10 2019	01)/01(AJSCC-PR- F-02	طلب بحث أو دراسة

اسم الوثيقة/ الإجراء/ النموذج	رمز الوثيقة/ الإجراء/ النموذج	رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	الوحدة التنظيمية التي يتبع لها الوثيقة/ الإجراء/ النموذج	مكان الحفظ	مدة الحفظ
تحديد الاحتياجات للمشاريع الإحصائية)02(AJSCC-PR- F-02	01	-10-10 2019	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
وثيقة تعارف	(خارجي)	-	-	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
نموذج إقرار استلام عهدة للباحث)03(AJSCC-PR- F-02	01	-10-10 2019	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
سجل حضور التدريب)04(AJSCC-PR- F-02	01	-10-10 2019	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
تقييم البرنامج التدريبي)05(AJSCC-PR- F-02	01	-10-10 2019	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
خطة المشروع) خارجي)	(خارجي)	-	-	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
نموذج الاستبيان)06(AJSCC-PR- F-02	01	-10-10 2019	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
نماذج ميثاق المشروع)07(AJSCC-PR- F-02	01	-10-10 2019	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
خطة ضبط جودة العمل الميداني)08(AJSCC-PR- F-02	01	-10-10 2019	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
نموذج تقييم الباحثين)09(AJSCC-PR- F-02	01	-10-10 2019	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
تقرير انجاز الباحث	/10(AJSCC-PR- F-02	01	-10-10 2019	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
نموذج ضبط دقة تدقيق وترميز وادخال البيانات	/11(AJSCC-PR- F-02	01	-10-10 2019	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
تقرير التدقيق وادخال البيانات	-	-	-	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
تقرير المرحلة القبلية	-	-	-	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
تقرير النزول الميداني	-	-	-	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
العقد/ اتفاقية مستوى الخدمة) خارجي)	-	-	-	مكتب الخدمات المشتركة	سجلات المكتب	دائم
اتفاقية عدم الافصاح عن البيانات (سرية المعلومات (NDA	-	-	-	مكتب الخدمات المشتركة	سجلات المكتب	دائم

مدة الحفظ	مكان الحفظ	الوحدة التنظيمية التي يتبع لها الوثيقة/ الإجراء/ النموذج	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	رمز الوثيقة/ الإجراء/ النموذج	اسم الوثيقة/ الإجراء/ النموذج
دائم	ملف الإدارة	منسق الجودة	-07-20 2020	01	AJSCC-BCMS-P-01	استراتيجية وحلول استمرارية الأعمال
دائم	ملف الإدارة	منسق الجودة	-07-20 2020	01	AJSCC-BCMS-P-02	إجراء تحديد وتقييم المطابقة للمتطلبات القانونية
دائم	ملف الإدارة	منسق الجودة	-07-20 2020	01	/01AJSCC-BCMS-F-02	نموذج تقييم المطابقة للمتطلبات القانونية
دائم	ملف الإدارة	منسق الجودة	-07-20 2020	01	AJSCC-BCMS-P-03	إجراء تحليل الأثر على الأعمال
دائم	ملف الإدارة	منسق الجودة	-07-20 2020	01	/01AJSCC-BCMS-F-03	سجل تحليل الأثر على الأعمال
دائم	ملف الإدارة	منسق الجودة	-07-20 2020	01	AJSCC-BCMS-P-04	إجراء الاستجابة للحوادث المعطلة لسير الأعمال
دائم	ملف الإدارة	منسق الجودة	-07-20 2020	01	/01AJSCC-BCMS-F-04	نموذج الإبلاغ عن حادث معطل لسير الأعمال
دائم	ملف الإدارة	منسق الجودة	-07-20 2020	01	/01AJSCC-BCMS-F-04	نموذج تقرير الإستجابة للحوادث
دائم	ملف الإدارة	منسق الجودة	-07-20 2020	01	02/AJSCC-BCMS-F-04	قائمة حزمة أدوات استمرارية الأعمال
دائم	ملف الإدارة	منسق الجودة	-07-20 2020	01	03/AJSCC-BCMS-F-04	نموذج قائمة وإجراء تفعيل المواقع البديلة
دائم	ملف الإدارة	منسق الجودة	-07-20 2020	01	04/AJSCC-BCMS-F-04	نموذج قائمة الأضرار الناتجة عن الحادث المعطل لسير الأعمال
دائم	ملف الإدارة	منسق الجودة	-07-20 2020	01	AJSCC-BCMS-P-05	إجراء خطة الاتصال لنظام إدارة استمرارية الأعمال
دائم	ملف الإدارة	منسق الجودة	-07-20 2020	01	/01AJSCC-BCMS-F-05	نموذج النشر الداخلي والخارجي
دائم	ملف الإدارة	منسق الجودة	-07-20 2020	01	02/AJSCC-BCMS-F-05	قائمة الإتصال الداخلي
دائم	ملف الإدارة	منسق الجودة	-07-20 2020	01	03/AJSCC-BCMS-F-05	قائمة الإتصال الخارجي

اسم الوثيقة/ الإجراء/ النموذج	رمز الوثيقة/ الإجراء/ النموذج	رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	الوحدة التنظيمية التي يتبع لها الوثيقة/ الإجراء/ النموذج	مكان الحفظ	مدة الحفظ
إجراء الفحص والإختبار لاستراتيجية وخطط استمرارية الأعمال	AJSCC-BCMS- P-06	01	-07-20 2020	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
نموذج خطة الإختبار والفحص لاستمرارية الأعمال.	01/AJSCC- BCMS-F-06	01	-07-20 2020	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
نموذج تقرير الإختبار والفحص لاستمرارية الأعمال.	/02AJSCC- BCMS-F-06	01	-07-20 2020	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
الخطة السنوية لتمارين الفحص والإختبار لاستمرارية الأعمال.	/03AJSCC- BCMS-F-06	01	-07-20 2020	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
إجراء مراقبة وقياس وتحليل نظام استمرارية الأعمال	AJSCC-BCMS- P-07	01	-07-20 2020	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
تقرير نتائج المراقبة والتحليل والقياس لنظام استمرارية الأعمال.	01/AJSCC- BCMS-F-07	01	-07-20 2020	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
خطة استمرارية الأعمال للإدارات والأقسام	AJSCC-BCMS- P-08	01	-07-20 2020	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
خطة استمرارية الأعمال للأنظمة التقنية والاتصالات	AJSCC-BCMS- P-09	01	-07-20 2020	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
خطة استمرارية الأعمال لانتشار الأوبئة والأمراض	AJSCC-BCMS- P-10	01	-07-20 2020	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
وثيقة أهداف استمرارية الأعمال	AJSCC-BCMS- P-11	01	-07-20 2020	منسق الجودة	ملف الإدارة	دائم
إجراء إدارة الشكاوى والاقتراحات	AJSCC-CSS-P- 01	01	25.2.2021	منسق الجودة	ملفات المشاركة الأيزو	دائم
سجل متابعة الشكاوى	AJSCC-CSS-F- 01/01	01	25.2.2021	منسق الجودة	ملفات المشاركة الأيزو	دائم

مدة الحفظ	مكان الحفظ	الوحدة التنظيمية التي يتبع لها الوثيقة/ الإجراء/ النموذج	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	رمز الوثيقة/ الإجراء/ النموذج	اسم الوثيقة/ الإجراء/ النموذج
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	25.2.2021	01	AJSCC-CSS-F-01/02	سجل متابعة الاقتراحات
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	25.2.2021	01	AJSCC-CSS-F-01/03	نموذج ملاحظة/ شكوى / اقتراح
دائم	إلكتروني من النظام	منسق الجودة	25.2.2021	--	--	تقرير إحصائية الشكاوى والاقتراحات
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	25.2.2021	01	AJSCC-CSS-P-02	إجراء تحديد وقياس رضی الأطراف المعنية
دائم	ملفات المشاركة الأيزو	منسق الجودة	25.2.2021	01	AJSCC-CSS-F-02/01 A AJSCC-CSS-F-02/01 B AJSCC-CSS-F-02/01 C AJSCC-CSS-F-02/01 D	نموذج استبيان رضا المتعاملين نموذج استبيان رضا الموظفين نموذج استبيان قياس رضی الشركاء نموذج استطلاع قياس رضی الموردين

مرفق رقم (11)
قائمة الوثائق الخارجية

رقم الوثيقة: 03/ AJSCC-QF-01	قائمة الوثائق الخارجية	مركز الإحصاء والتنافسية Statistics and Competitiveness Center	
رقم الإصدار: 01			
تاريخ الإصدار: 10.10.2019			
رقم الصفحة: 1 49			
رقم وتاريخ الإصدار	جهة الإصدار	اسم الوثيقة	الرقم
		أدلة العمل الإحصائية	.1.
		http://methods.fcsa.gov.ae/Forms/IntlGuides/IntlGuides.aspx لكافة الأدلة وفقاً للهيئة الاتحادية للإحصاء والتنافسية	.2.
		دليل العمل الميداني	.3.
		الدليل الموحد للمفاهيم والمصطلحات الإحصائية المستخدمة بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية 2013	.4.
		دليل نشر البيانات الإحصائية	.5.
		دليل المؤشرات الإحصائية المعتمدة في الهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء	.6.
		دليل استخدام النموذج العملي العام للأعمال الإحصائية GSBPM	.7.
		دليل التصنيفات الإحصائية المعتمدة في الهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء	.8.
		دليل استطلاعات الرأي	.9.
		الإطار الوطني لجودة البيانات الإحصائية	.10.
		الاستبيانات الصادرة عن الهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء	.11.

مرفق رقم (12)
قائمة التفقد

رمز الوثيقة: AJS-CC-QF-03/02	قائمة التفقد	مركز الإحصاء والتنافسية Statistics and Competitiveness Center	
رقم الإصدار: 01			
تاريخ الإصدار: 10.10.2019			
رقم الصفحة: 1 51			
إدارة/ القسم	أسماء المدققين	تاريخ التدقيق	
الملاحظات	مطابق/ غير مطابق	الأسئلة	م
		ماهي الطرق المتبعة لتحديد الأطراف المعنية بأنشطة وعمليات المركز؟ وتوقعاتهم واحتياجاتهم؟ هل يمكن الاطلاع على الوثائق ذات الصلة؟ وكيف يتأكد المركز من تلبية تلك المتطلبات؟	1
		ماهي الطرق المتبعة لتحديد الأمور الداخلية والخارجية التي تؤثر على نظام الجودة وعلاقات المتعاملين في المركز؟ وكيف يقوم المركز بمراقبتها والتأكد من عدم تأثيرها على الأنظمة؟	2
		كيف تقوم الإدارة العليا بالمركز بالمساهمة في تحقيق متطلبات الأنظمة وإشراك الموظفين فيها؟ ماهي الطرق المتبعة؟	3
		كيف يضمن المركز توفر الموارد اللازمة لتطبيق سياسة وأهداف نظام إدارة علاقات المتعاملين؟	4
		هل يتم تطبيق المراجعة الإدارية بشكل دوري على أنظمة إدارة علاقات المتعاملين؟	5
		هل تتوفر لدى المركز سياسة لنظام الإدارة؟ إذا كانت الإجابة نعم. هل يمكن الإطلاع عليها؟ - التأكد من اعتماد السياسة من الإدارة العليا - التأكد من ضبط السياسة وتاريخ تحديثها - التأكد من احتوائها على أهداف النظام ومتطلباته ومبادئه - التأكد من احتوائها على الالتزام ببنود المواصفة والمراجعة	6

م	الأسئلة	مطابق/ غير مطابق	الملاحظات
	والتحديث والتحسين المستمر عليها		
7	ماهي الطرق المتبعة لنشر سياسة نظام الإدارة والتأكد من ايصالها للأطراف المعنية؟		
8	أين تم تحديد الأدوار والصلاحيات والمسؤوليات لمختلف المستويات الوظيفية في المركز لإدارة الشكاوى والاقتراحات وقياس رضى الأطراف المعنية؟ الاطلاع على المهام (تكليف/ وصف وظيفي/ مهام إدارية)		
9	هل تم تحديد مهام ومسؤوليات وصلاحيات المسؤول عن تطبيق نظام الإدارة؟		
10	ما هي الآلية المتبعة لتحديد المخاطر والفرص ذات الصلة بأنظمة علاقات المتعاملين؟		
11	هل يمكن الإطلاع على سجل تقييم المخاطر؟ أخذ عينة من المخاطر ذات الخطورة العالية والاطلاع على خطط المعالجة ذات الصلة؟ كيف يتم قياس فعالية تلك الخطط السؤال عن آلية تقييم المخاطر (هل تم تحديد معايير التقييم؟ كيف يتم التأكد من فهم الموظفين لآلية تقييم المخاطر؟		
12	كيف يتم توثيق والإشارة إلى الفرص الواجب أخذها بعين الاعتبار للتحسين؟		
13	ماهي آلية ودورية مراجعة سجلات المخاطر؟ هل يتم الاجتماع مع المعنيين لتحديث السجلات؟		
14	هل تم تحديد أهداف لأنظمة علاقات المتعاملين؟ هل هي موثقة؟ الإطلاع على الأهداف وخطط تحقيقها		
15	كيف يتم متابعة تحقيق الأهداف؟ من المعني بمتابعة نسب الانجاز؟ وماهي دوريتها؟		
16	هل يتم اطلاع المعنيين على نسب إنجاز أهداف نظام الإدارة؟ هل يتم مراجعتها وتحديثها؟ كيف ومتى؟ ومن المسؤول عن ذلك؟		
17	كيف يضمن المركز ملائمة البنية التحتية لتنفيذ عمليات وانشطة أنظمة علاقات المتعاملين؟		

م	الأسئلة	مطابق/ غير مطابق	الملاحظات
18	كيف يتم التأكد من كفاءة الموظفين بالإدارة والذين من الممكن أن يؤثر على نظام الإدارة؟		
19	ماهي الإجراءات المتخذة لاكتساب الكفاءات اللازمة وكيف يمكن تقييم فعالية هذه الإجراءات؟		
20	ما هي قنوات الاتصال المتبعة بالمركز للتواصل مع الأطراف المعنية سواء الداخلية أو الخارجية مثل الموظفون، المتعاملون، المتعاقد معهم، شركات خارجية، دوائر حكومية....؟ وماهي آلية التواصل معهم ودوريتها؟ هل يوجد وثيقة توضح ذلك؟		
21	ماهي مبادئ نظام إدارة الشكاوى المتبعة في المركز وأين تم توثيقها؟		
22	ماهي الوثائق الخاصة بأنظمة علاقات المتعاملين؟ هل هي معتمدة من الإدارة العليا؟ هل تم مشاركتها مع الأطراف المعنية؟		
23	ماهي آلية متابعة ملاحظات واقتراحات الأطراف المعنية؟ وكيف يتم التأكد من فعاليتها؟ - أخذ عينة من الشكاوى والاقتراحات - التأكد من فعالية الإجراءات المطبقة ومطابقتها لإجراءات العمل - التأكد من تصنيف الشكاوى - التأكد من مؤشرات الرد على الشكاوى والاقتراحات		
24	هل تتوفر قائمة بالخدمات المقدمة للمتعاملين وآلية تقديمها؟ كيف يتم التأكد من فعالية قنوات تقديم الخدمة وإجراءات تقديمها؟		
25	هل تم إكتشاف حالات عدم مطابقة تتعلق بتقديم الخدمات؟ هل يمكن مراجعتها؟ وهل تم إبلاغ المتعامل بها أو تم تصحيحها داخليا؟		
26	هل يوجد آلية لتحليل وإدارة مخرجات تقارير الشكاوى والاقتراحات؟ الاطلاع على التقارير - التأكد من تحليل المخرجات ووضع الإجراءات التصحيحية المناسبة		

م	الأسئلة	مطابق/ غير مطابق	الملاحظات
27	هل يتم توثيق حالة عدم المطابقة والإجراء التصحيحي المتخذ؟ أين؟ وما هي الأطراف المعنية الداخلية التي يجب مشاركتها تلك الوثائق؟		
28	هل تم تحديد ما سيتم مراقبته وقياسه من عمليات وخدمات ضمن نظام الإدارة؟ ومن المسؤول عن عملية المراقبة والقياس؟		
29	كيف يتم تقييم الأداء في المركز؟، مثل متابعة نتائج: <ul style="list-style-type: none"> • مؤشرات قياس الأداء. • التدقيق الداخلي. • تحقيق الأهداف 		
30	هل يمكن الإطلاع على نتائج المراقبة والقياس والتحليل والتقييم التي تم خلال العالم الحالي؟ التي تتعلق بالتالي: <ul style="list-style-type: none"> • مراقبة وقياس فعالية وكفاءة للعمليات • مراقبة وقياس تقديم ونتائج الخدمات 		
31	هل يوجد إجراء / آلية لقياس رضا للمتعاملين؟ ومن المعني بها؟ ودوريتها؟		
32	كيف يتم تحديد معايير القياس؟ هل يتم الاخذ بالاعتبار المتطلبات للأطراف المعنية وغيرها؟		
33	هل يتم مراجعة نتائج قياس رضا المتعاملين مع القيادة العليا؟ كيف ومتى؟		
34	كيف يتم استخدام نتائج قياس رضا المتعاملين للتحسين على نظام الإدارة؟		
35	الاطلاع على خطة وبرنامج التدقيق الداخلي والتأكد من تغطيتها كافة الأنشطة والأخذ بالاعتبار تقييم المخاطر.		
36	التأكد من اعتماد تعميم الخطة على المعنيين		
37	هل يمكن الاطلاع على تقرير التدقيق وسجلات حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية؟		
38	من المسؤول عن متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية لحالات عدم المطابقة في الزمن		

م	الأسئلة	مطابق/ غير مطابق	الملاحظات
	المحدد؟ وماهي الإجراءات المتخذة في حالة عدم الالتزام		
39	كيف يتم التخطيط لإجتماعات المراجعة الإدارية؟ ماهي مدخلات إجتماعات المراجعة الإدارية؟		
40	الاطلاع على محضر إجتماع المراجعة الإدارية. كيف يتم التعامل مع مخرجات إجتماعات المراجعة الإدارية؟		
41	هل يمكنني الإطلاع على سجل حالات عدم المطابقة للعام الحالي؟ هل تم إغلاق حالات عدم المطابقة؟ أين ما يدل على ذلك؟		
42	هل أدت دراسة وتحليل حالات عدم المطابقة لإجراء تعديل على نظام الإدارة الموثق؟ سجلات تقييم المخاطر؟ إذا تطلب الأمر ذلك.		
43	هل يتم التحسين بشكل مستمر وممنهج لنظام الإدارة؟ وما هي آلية متابعة ذلك؟		

مرفق رقم (14) سجل المخاطر

رمز الوثيقة:	AJSCC-QF /01-
رقم الإصدار:	2
تاريخ الإصدار:	25-2-2021

سجل المخاطر (Risk Register)

رقم الخطر	الإدارة	القسم	العملية	أسباب / مصادر الخطر	طبيعة العمل (روتيني/غير روتيني/الحالات الطارئة)	اسم الخطر / وصف الخطر	نوع الخطر	المتأثر بالخطر	المسؤول عن الخطر	احتمالية حدوث الخطر (5-1)	درجة التأثير (5-1)	درجة الخطورة (الاحتمالية x درجة التأثير)
1												
2												
3												
4												

رمز الوثيقة:	AJSCC-QF /01-
رقم الإصدار:	2
تاريخ الإصدار:	25-2-2021

سجل المخاطر (Risk Register)

مستوى الخطر (نعم، لا)	وجود متطلب قانوني (نعم، لا)	أهمية الخطر	استراتيجية المعالجة	الضوابط والاجراءات اللازمة	الاطار الزمني لتطبيق الاجراء التصحيحي اللازم	حالة التنفيذ (تم / جاري / لم يتم)	المسؤول عن تطبيق الاجراء التصحيحي اللازم	احتمالية حدوث الخطر بعد اتخاذ الاجراءات التصحيحية	درجة التأثير بعد اتخاذ الاجراءات التصحيحية	درجة الخطورة (الاحتمالية x درجة التأثير)	الاجراءات الاضافية التي يجب اتخاذها لتقليل المخاطر (في حال درجة الخطورة غير مقبولة)

مرفق رقم (15) آلية تقييم المخاطر

مستويات تأثير الخطر					فئة الخطر
5- حرج	4- مرتفع	3- متوسط	2- منخفض	1- جدير بالإهمال	
تأثير الخطر مرتفع جدا، حدوث الخطر سيؤدي إلى حدوث نتائج سلبية كبيرة قد تؤدي إلى عواقب كارثية، مثل خسارة مالية هائلة، توقف العمل كليا لفترة طويلة، فشل الكلي في تحقيق الأهداف، تأثير سلبي مباشر وكارثي على المتعاملين انقطاع/توقف القدرة على تقديم الخدمة للمتعاملين بشكل كبير إضافة إلى انتهاكات في الامتثال للقوانين والتشريعات تتسبب في المساءلة القانونية	تأثير الخطر مرتفع، حدوث الخطر سيؤدي إلى حدوث نتائج سلبية تؤثر على تلبية المتطلبات بشكل كبير قد تؤدي إلى عواقب كبيرة، مثل خسارة مالية كبيرة، توقف العمل جزئيا لفترة طويلة، فشل كبير في تحقيق الأهداف، تأثير سلبي مباشر وكبير على المتعاملين يستغرق معالجة العطل الكبير في العمليات الحرجة والاسترجاع فترة أطول بكثير من زمن الاسترجاع المسهدف للعملية	تأثير الخطر متوسط، حدوث الخطر سيؤدي إلى حدوث نتائج سلبية تؤثر جزئيا على تلبية المتطلبات بشكل متوسط قد تؤدي إلى عواقب متوسطة، مثل خسارة مالية متوسطة، توقف العمل جزئيا لفترة متوسطة، فشل نوعي في تحقيق الأهداف، تأثير سلبي مباشر ومتوسط على المتعاملين	تأثير الخطر منخفض، حدوث الخطر سيؤدي إلى حدوث نتائج سلبية محدودة تؤثر على تلبية المتطلبات بشكل محدود قد تؤدي إلى عواقب طفيفة، مثل خسارة مالية طفيفة، توقف العمل جزئيا لفترة محدودة، جهاد جزئي عن تحقيق الأهداف، تأثير سلبي طفيف على المتعاملين	1- جدير بالإهمال سيؤدي إلى حدوث نتائج سلبية محدودة جدا تؤثر بشكل طفيف على تلبية المتطلبات بشكل طفيف جدا وقد تؤدي إلى عواقب جديرة بالإهمال، مثل خسارة مالية طفيفة جدا، توقف العمل جزئيا لفترة قصيرة، جهاد بسيط عن تحقيق الأهداف، تأثير سلبي طفيف وغير مباشر على المتعاملين	المخاطر التشغيلية والعمليات
العديد من الوفيات، تأثيرات كارثة.	التعرض لإصابات أو أمراض صحية مزمنة ومتكررة.	إصابات بليغة تتطلب العلاج خارج الموقع من قبل طبيب وقد تتطلب القيام بالإخلاء الفوري للمقر. من المحتمل أن تتسبب المخاطر بانقطاع لفترات عن العمل. قد ينتج شكاوى جماعية أثناء توقف أو تأخر العمليات أو أعمال صيانة.	الإصابات التي تتطلب التعامل معها في الموقع عن طريق تقديم الاستجابات اللازمة لإصابات متوسطة لا يمكن للموظفين استكمال مهام عملهم بالشكل الطبيعي.	اصابات طفيفة، التي قد تتطلب بعض الاسعافات الأولية، إصابات طفيفة يمكن للموظفين استكمال مهام عملهم بشكل طبيعي.	مخاطر الصحة والسلامة المهنية
الانقطاع الطويل في الخدمة لجزء كامل أو رئيسي في موقع العمل تلف على مدى واسع في المعدات أو الأنظمة على مدى طويل ، احتمالية انقطاع الأعمال إلى أجل غير مسمى فشل الورشة في تحقيق أهدافها انقطاع/توقف القدرة على تقديم الخدمة للمتعاملين بشكل كبير. التأثير المعاكس على الأطراف المعنية لعدة أشهر انتهاكات في الامتثال للقوانين والتشريعات تتسبب في المساءلة القانونية	انقطاع كبير للخدمة في الموقع أو تلف البنية التحتية يستغرق معالجة العطل الكبير في العمليات الحرجة والاسترجاع فترة أطول بكثير من هدف وقت الاسترجاع المطلوب للعملية. تأثير رئيسي على الأطراف المعنية لمدة شهر على الأقل تأثير ملحوظ على خدمة المتعاملين	بعض التأثير السلبي ولكن الضرر العام محدود تعطيل الأعمال وقت أطول قليلاً من هدف وقت الاسترجاع المطلوب للعملية RTO تأثير الملحوظ على الأطراف المعنية لعدة أسابيع ولكن أقل من شهر تأثير ملحوظ على خدمة المتعاملين مع إمكانية استئنافها بشكل سريع	بعض التأثير الطفيف على الأنشطة /العمليات تأثير طفيف على الأطراف المعنية لمدة أقل من أسبوع تأثير قليل على خدمة المتعاملين مع إمكانية استئنافها دون تأثير ملحوظ	لن يكون لها أي تأثير تقريباً على العمليات لا يوجد أو لا يكاد يذكر وجود أي تأثير على الأطراف المعنية طفيفة أو لا يوجد تأثير على خدمة المتعاملين	مخاطر استمرارية الأعمال

مقياس الخطر	درجة الخطورة	طبيعة الإجراء المتخذ
منخفض جدا	(1 - 4)	لا حاجة لاتخاذ أي إجراء
منخفض	(5-9)	يتم تقييم مدى الحاجة الى اتخاذ اجراء تبعا لتقدير مالك العملية ويمكن تأجيل اتخاذ الإجراء تبعا للأولويات
متوسط	(10-15)	يتم تقييم مدى الحاجة الى اتخاذ اجراء تبعا لدرجة صعوبة وتكلفة الإجراء مع وجود أولوية لاتخاذ اجراء في حالة تناسب صعوبة وتكلفة الاجراء مع مستوى الخطر
عالي	(16-20)	يجب اتخاذ اجراء للتعامل مع هذا الخطر
عالي جدا/ حرج	(21-25)	يجب تجنب الخطر بأي وسيلة ممكنة وبأولوية قصوى

التأثير	الاحتمالية				
	1- غير محتمل تماما	2-غير محتمل	3-ممكن	4-متوقع	5- متوقع بشكل
5- حرج	5	10	15	20	25
4- مرتفع	4	8	12	16	20
3- متوسط	3	6	9	12	15
2- منخفض	2	4	6	8	10
1- جدير بالإهمال	1	2	3	4	5