



الهيكل الإداري لكلية التربية - جامعة طنطا

إجراء

حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية

Nonconformance and Corrective Procedure

كود رقم: TP0EDD00Q00P070000

اعتماد	مراجعة	إعداد	البيان
أ.د/ أحمد الحسينى هلال	أ.د/ إيمان عبد الرحيم صحصاح	د/ شادية السيد خليل	الاسم
عميد الكلية	مستشار وحدة الجودة	مسئول مراقبة الوثائق والبيانات	الوظيفة
			التوقيع
٢٠٢٥/١٠/٤	٢٠٢٥/١٠/٢	٢٠٢٥/٩/٢٩	التاريخ

إصدار رقم: (٢)	نسخة رقم: (١)
تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/١٠/٤	عدد الصفحات: (٧)
تاريخ التطبيق: ٢٠٢٥/١٠/٤	

إصدار / تعديل رقم: (٠/٢)	<p>إجراء</p> <p>حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية</p> <p>Nonconformance and Corrective Procedure</p> <p>كود رقم: TP0EDD00Q00P070000</p>	<p>كلية التربية</p>  <p>جامعة طنطا</p>
تاريخ التعديل: ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم: ٧ / ٢		

بيان التعديلات				
الاعتماد	ملخص التعديل	رقم الصفحات المعدلة	التاريخ	رقم التعديل

إصدار / تعديل رقم: (٠/٢)	إجراء	
تاريخ التعديل: ٢٠٢٥/١٠/٤	حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية	
صفحة رقم: ٧ / ٣	Nonconformance and Corrective Procedure كود رقم: TPOEDD00Q00P070000	

١-١ وضع نظام وتحديد المسؤوليات الآتية:	١. الغرض
١-٢ تقصى سبب حاله عدم المطابقة للوصول إلى أسبابها الجذرية واتخاذ الإجراء التصحيحي المناسب لمنع استمرارية أو تكرار حاله عدم المطابقة.	
١-٣ تنفيذ الإجراءات التصحيحية	
١-٤ مراجعه فاعليه تنفيذ الإجراءات التصحيحية	
بما يتوافق مع متطلبات المواصفة الدولية QMS ISO9001:2015 والمواصفة ISO21001:2018 الخاصة بنظام الإدارة في المؤسسات التعليمية EOMS	
١-٢ حالات عدم المطابقة الحالية أو المتوقعة ، و/أو التي تستدعي اتخاذ إجراء تصحيحي	٢. مجال التطبيق
٢-٢ شكاوى العملاء المتعلقة بجودة عملية الخدمات المقدمة من الجامعة والتي تتطلب اتخاذ إجراء تصحيحي	
٣-٢ البيانات التي تم تحليلها وتستدعي اتخاذ إجراء تصحيحي.	
١-٣ مستشار وحدة ضمان الجودة.	٣. المسؤولية
٢-٣ مديري الإدارات / الأقسام.	
٣-٣ مسئول المراجعات الداخلية	
١-٤ طلب حالة عدم مطابقة/ إجراء تصحيحي نموذج TPOEDD00Q00F070001	٤. النماذج
٢-٤ سجل متابعة حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية نموذج TPOEDD00Q00F070002	
١-٥ لا يوجد	٥. التعريفات

٦. خطوات التطبيق

١-٦ عند اكتشاف حالة عدم مطابقة في نظام إدارة الجودة و/أو أنشطة و/أو عمليات الإدارات العامة و/أو الإدارات و/أو أقسام الهيكل الإداري لكلية التربية - جامعة طنطا يقوم المسئول عن تقديم الخدمة -المدير المسئول - مدير وحدة ضمان الجودة - المراجع الداخلي (مكتشف حالة عدم المطابقة) بتحرير نموذج طلب حالة عدم مطابقة -إجراء تصحيحي رقم TPOEDD00Q00F070001 بتسجيل بيانات حالة عدم المطابقة ببند رقم ١ و رقم ٢ من النموذج ويتم اعتماده من مدير وحدة ضمان الجودة.

٢-٦ يقوم المسئول عن حالة عدم المطابقة بدراسة أسباب حالة عدم المطابقة وتحليلها واتخاذ الإجراء المناسب بما فيها تحديد مدى الحاجة إلى اتخاذ إجراء تصحيحي من عدمه وعرضه على مدير وحدة ضمان الجودة للاعتماد بند ٣.

٣-٦ إصدار الإجراء التصحيحي: -

١-٣-٦ يتم إصدار الإجراء التصحيحي إذا لزم الأمر بعد مراجعات الجودة الداخلية أو الخارجية ونتيجة لشكاوى أو ملاحظات العملاء أو تحليل بيانات أو عند ظهور حاله عدم مطابقة تستدعي ذلك وطبقا لنتائج تحليل أسباب حالة عدم المطابقة (Root Cause Analysis).

٢-٣-٦ يتم إصدار الإجراء التصحيحي لحالات عدم المطابقة المحتملة بناء على تحليل البيانات المتعلقة بأنشطة وعمليات نظام إدارة الجودة أو العمليات أو ردود فعل المستفيدين من الخدمة أو الموردين.

٣-٣-٦ مديرو الإدارات ورؤساء الأقسام/ فرق المراجعة الداخلية لهم سلطه إصدار إجراء تصحيحي وذلك على النموذج TPOEDD00Q00F070001 بند ٤ من النموذج لحاله عدم المطابقة التي يرونها أو المبلغة لهم من قبل العاملين سواء داخل الإدارات و/أو الأقسام أو خارجها طبقا للخطوة ٦-٣-١ ويتم اعتماد الإجراء التصحيحي المتخذ من مدير وحدة ضمان الجودة والذي يقوم بتسجيله وإعطائه رقم ومتابعة التنفيذ مع الجهة

إصدار / تعديل رقم: (٠/٢)	إجراء حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية Nonconformance and Corrective Procedure كود رقم: TPOEDD00Q00P070000	
تاريخ التعديل: ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم: ٧ / ٤		

المعنية طبقا لنموذج سجل متابعة حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية
TPOEDD00Q00F070002.

٤-٣-٦. مستشار وحدة ضمان الجودة مسئول عن عرض المشاكل او نتائج تحليل البيانات (بيانات الموردين – بيانات المستفيدين من الخدمة – بيانات كفاءة أداء العمليات وكفاءة نظام إدارة الجودة – حالات عدم المطابقة)، والتي يرى ضرورة إصدار إجراء تصحيحي لها وذلك على النموذج TPOEDD00Q00F070001 بند رقم ٤ واستطلاع رأى الإدارات والأقسام المعنية ومتابعة تنفيذ الأجراء والذي يقوم بتسجيله وإعطائه رقم ومتابعة التنفيذ مع الجهة المعنية وطبقا لنموذج سجل متابعة حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية TPOEDD00Q00F070002

٥-٣-٦. يقوم مستشار وحدة ضمان الجودة بتوزيع صور من نموذج طلب الإجراء التصحيحي للجهات المنوط لها بالتنفيذ.

٦-٣-٦. يقوم المسئول عن تنفيذ الإجراء التصحيحي بتسجيل ما تم تنفيذه في البند رقم ٥ من النموذج TPOEDD00Q00F070001

٤-٦. متابعة تنفيذ الإجراء التصحيحي ومدى فاعليته.

١-٤-٦. يقوم مستشار وحدة ضمان الجودة بمتابعة تنفيذ الإجراء التصحيحي ودراسة تأثير الإجراء على تعديل الوثائق

٢-٤-٦. في حاله التحقق من انتهاء تنفيذ وفاعليه الإجراء يقوم مدير وحدة ضمان الجودة بتسجيل ذلك في طلب الإجراء والتوقيع عليه واعتماده من أمين الكلية وتسليم صورة مستكملة لجهة تنفيذ الأجراء.

٣-٤-٦. في حاله عدم فاعلية تنفيذ الإجراء التصحيحي المتخذ يقوم مدير وحدة ضمان الجودة بتقييم حالة عدم المطابقة وتحديد ما إذا كانت تستلزم إصدار طلب إجراء تصحيحي آخر والتوقيع على الطلب واعتماده من أمين الكلية، واعادته للجهة المسؤولة عن التنفيذ لعمل اللازم.

٤-٤-٦. في حالة تأخير القائم بتنفيذ الأجراء التصحيحي عن تاريخ التنفيذ المقترح المتفق عليه يمكن لمدير وحدة ضمان الجودة تحديد موعد آخر مناسب لتنفيذ الأجراء وفي حالة عدم تنفيذ الأجراء في الموعد الجديد يقوم مدير وحدة ضمان الجودة بإخطار أمين الكلية لاتخاذ الإجراء المناسب. اما في حالة الإجراء التصحيحية الناتجة من المراجعات الداخلية فيتم تحرير طلب عدم مطابقة / إجراء تصحيحي وعرضه على أمين الكلية.

٥-٤-٦. يقوم مستشار وحدة ضمان الجودة بمتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية على سجل متابعة حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية نموذج رقم TPOEDD00Q00F070002.

٦-٤-٦. يقوم مستشار وحدة ضمان الجودة بإعداد تقرير عن موقف تنفيذ الإجراءات التصحيحية بعد تنفيذ إحدى المراجعات الداخلية لإدارة الجودة بنسبة ١٠٠% وذلك قبل اجتماع مراجعه الإدارة لنظام إدارة الجودة السنوي بوقت كافي.

٥-٦. حفظ التسجيلات:

١-٥-٦. يتم حفظ تسجيلات الإجراءات التصحيحية طبقا لأجراء ضبط سجلات الجودة رقم TPOEDD00Q00P030000

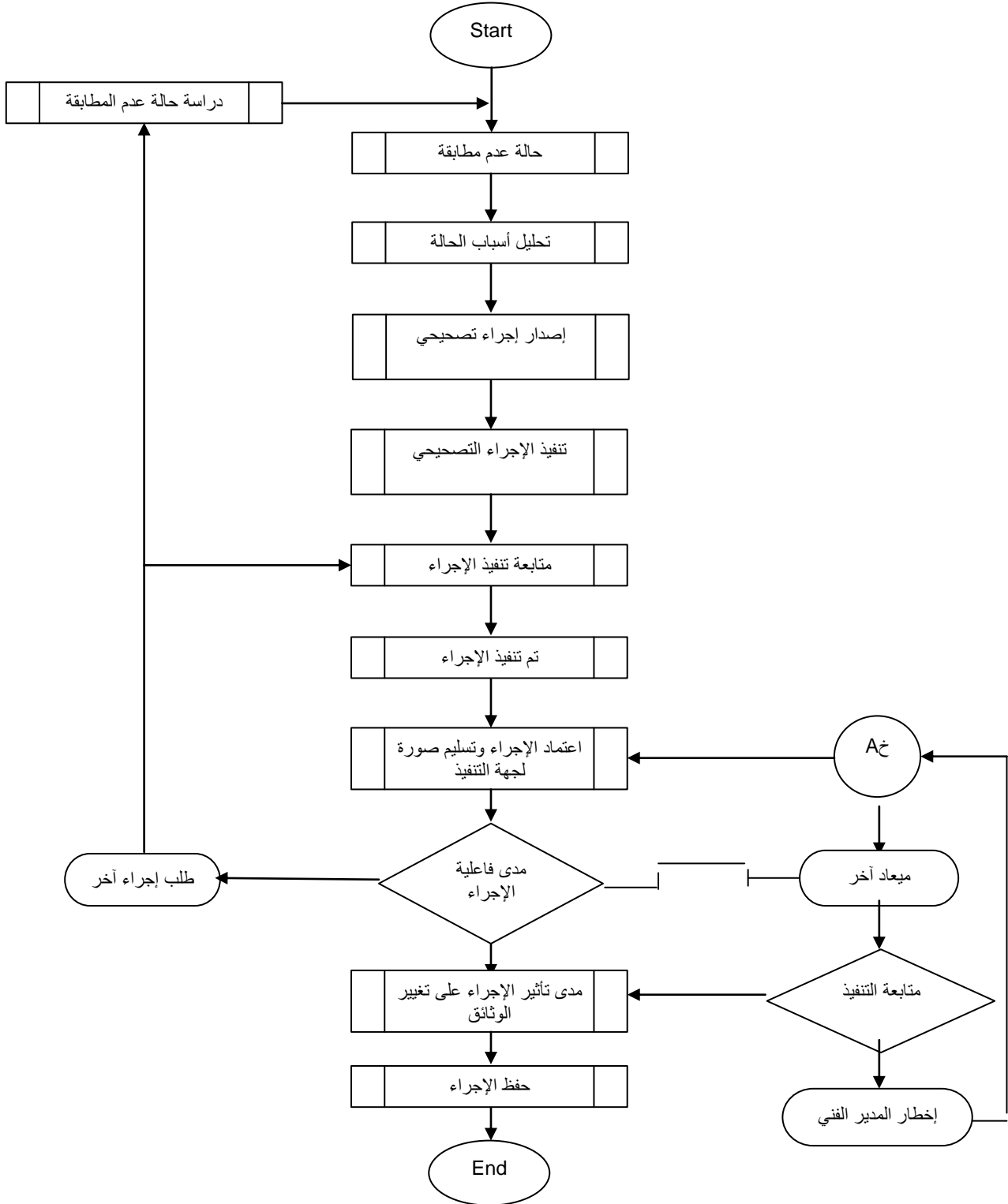
٢-٥-٦. يتم تنفيذ الإجراءات التصحيحية طبقا لخريطة التدفق مرفق رقم (١).

٧. الوثائق المرجعية:

١-٧. المواصفة الدولية: ISO 9001:2015

٢-٧. المواصفة الدولية: ISO21001:2018

إصدار / تعديل رقم: (٠/٢)	إجراء حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية Nonconformance and Corrective Procedure كود رقم: TPOEDD00Q00P070000	
تاريخ التعديل: ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم: ٧ / ٥		



خريطة التدفق

مرفق رقم (١)

إصدار / تعديل رقم: (٠/٢)	إجراء حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية Nonconformance and Corrective Procedure كود رقم: TP0EDD00Q00P070000	
تاريخ التعديل: ٢٠٢٥/١٠/٤		
صفحة رقم: ٧ / ٦		

الهيكل الإداري لكلية التربية - جامعة طنطا
طلب عدم مطابقة / إجراء تصحيحي
رقم (...../...../...../...../.....)

وجه إلى: التاريخ: ... / ... / ...
يعاد إلى مستشار وحدة ضمان الجودة
صورة إلى:

١- مصدر حالة عدم المطابقة: -
مراجعة داخلية مراجعة خارجية مراجعة الإدارة شكوى عميل تشغيل مشاهدة

٢- وصف حالة عدم المطابقة:
اسم محرر الطلب: الوظيفة: التوقيع: يعتمد باسم: التوقيع/ التاريخ:

٣- التصحيح وتحليل أسباب حالة عدم المطابقة:
اسم: وظيفة: توقيع: اعتماد مستشار الجودة اسم: التوقيع: تاريخ: --- / --- / ---

٤- الإجراء التصحيحي المطلوب التاريخ المقترح للتنفيذ --- / --- / ---
المسؤول عن التنفيذ: إسم / الوظيفة / توقيع / التاريخ:
اعتماد مستشار وحدة ضمان الجودة: اسم: التوقيع: توقيع / التاريخ: --- / --- / ---

٥- ملخص تنفيذ الإجراء التصحيحي:
المسؤول عن التنفيذ: اسم: وظيفة: التوقيع: التاريخ:/...../.....

٦- متابعة تنفيذ وفعالية الإجراء التصحيحي:
- متابعة التنفيذ:
اسم: الوظيفة: التوقيع: التاريخ: --- / --- / ---
- نتيجة التنفيذ:
 انتهى تنفيذ الإجراء التصحيحي
- تأثير الإجراء التصحيحي على الوثائق: لا يوجد تعديل في الوثائق
 يوجد تعديل في الوثائق هو:

التاريخ: --- / --- / --- : اسم : مستشار وحدة ضمان الجودة توقيع:

نموذج رقم TP0EDD00Q00F070001

إصدار (٢) ٢٠٢٥/١٠/٤

