

المواصفة القياسية الدولية

أيزو ١٨٠٩١

الترجمة الرسمية
Official translation
Traduction officielle

نظم إدارة الجودة—دلائل إرشادية لتطبيق الايزو ٩٠٠١: ٢٠٠٨ في الإدارة المحلية

*Quality management systems — Guidelines for the application of
ISO 9001:2008 in local government (E)*

iTeh STANDARD PREVIEW

*Systèmes de management de la qualité — Lignes directrices pour l'application
de l'ISO 9001:2008 à la collectivité locale (F)*

[ISO 18091:2014](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/90d3c7f0-e1ad-4348-870a-787b38f80dcd/iso-18091-2014)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/90d3c7f0-e1ad-4348-870a-787b38f80dcd/iso-18091-2014>

طبعت في الأمانة المركزية ISO في جنيف، سويسرا كترجمة عربية رسمية بالإنابة عن ١٠ هيئات أعضاء في ISO التي اعتمدت دقة الترجمة (انظر القائمة في صفحة ii).

الرقم المرجعي
ISO
18091/2014 (A)
الترجمة الرسمية

©ISO 2014



إخلاء مسؤولية (تنويه)

قد يحتوي هذا الملف (PDF) على خطوط مُدمجة ، وبموجب سياسة الترخيص لـ Adobe فإنه يمكن طباعة هذا الملف أو الإطلاع عليه ، على ألا يتم تعديله ما لم تكن الخطوط المُدمجة فيهِمُرخصة و مُحَمَّلة في الحاسوب الذي يتم فيه التعديل . و تتحمل الأطراف - عند تنزيل هذا الملف - مسؤولية عدم الإخلال بسياسة الترخيص لـ Adobe، في حين أن السكرتارية العامة لايزو لا تتحمل أي مسؤولية قانونية حيال هذا المجال .

تعد الـ Adobe علامة تجارية مسجلة للشركة المتحدة لنظم الـ Adobe.

يمكن الحصول على جميع التفاصيل الخاصة بالبرامج المستخدمة في إنشاء هذا الملف من المعلومات العامة المتعلقة بملف (PDF) ، ولأجل الطباعة فقد حُسِّنت المتغيرات الداخلة في إنشاء (PDF)، حيث رُوعي أن يكون استخدام هذا الملف ملائماً لأعضاء المنظمة الدولية للتقييس ، وفي حالة حدوث أي مشكلة تتعلق بهذا الملف ، يُرجى إبلاغ السكرتارية العامة على العنوان المسجل أدناه.

جهات التقييس العربية التي أعتمدت المواصفة

- مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية
- هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس
- المعهد الجزائري للتقييس
- الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس
- الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية
- الهيئة العامة للصناعة
- الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس
- الهيئة اليمنية للمواصفات والمقاييس وضبط الجودة
- المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية
- هيئة المواصفات والمقاييس العربية السورية
- المركز الوطني للمواصفات والمعايير القياسية
- الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة



وثيقة حماية حقوق الطبع والنشر

أيزو ٢٠١٤ ©

جميع الحقوق محفوظة. وما لك يرد خلاف ذلك، لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من هذا الإصدار أو استخدامه بأي شكل أو بأي وسيلة إلكترونية أو ميكانيكية بما في ذلك النسخ والأفلام الدقيقة دون إذن خطي إما من المنظمة الدولية للتقييس على العنوان أدناه أو احد الهيئات الأعضاء في المنظمة الدولية للتقييس في دولة الجهة الطالبة.

مكتب حقوق ملكية المنظمة الدولية للتقييس

الرمز البريدي: ٥٦-1211-Ch- جنيف ٢٠

هاتف: ٠٠٤١٢٢٧٤٩٠١١١

فاكس: ٠٠٤١٢٢٧٤٩٠٩٤٧

بريد إلكتروني: copyright@iso.org

الموقع الإلكتروني: www.iso.org

تم نشر النسخة العربية في ٢٠١٧

تم النشر في سويسرا

المحتويات

iv	تمهيد
v	مقدمة
١	١. المجال
١	١/١ عام
١	٢/١ التطبيق
٢	٢. المراجع التكميلية
٢	٣. المصطلحات والتعاريف
٦	٤. نظام إدارة الجودة
٦	١/٤ متطلبات عامة
٨	٢/٤ متطلبات التوثيق
١١	٥. مسؤولية الإدارة
١١	١/٥ التزام الإدارة
١١	٢/٥ التركيز على الزبون
١٢	٣/٥ سياسة الجودة
١٢	٤/٥ التخطيط
١٤	٥/٥ المسؤولية والصلاحيات والاتصال
١٥	٦/٥ مراجعة الإدارة
١٧	٦. إدارة الموارد
١٧	١/٦ توفير الموارد
١٧	٢/٦ الموارد البشرية
١٩	٣/٦ البنية التحتية
١٩	٤/٦ بيئة العمل
٢٠	٧. تحقيق المنتج
٢٠	١/٧ التخطيط لتحقيق المنتج
٢٢	٢/٧ العمليات ذات العلاقة بالزبون
٢٣	٣/٧ التصميم والتطوير
٢٨	٤/٧ الشراء
٣٠	٥/٧ الإنتاج وتقديم الخدمة
٣٥	٦/٧ ضبط أجهزة المراقبة والقياس
٣٦	٨. القياس والتحليل والتحسين
٣٦	١/٨ عام
٣٦	٢/٨ المراقبة والقياس
٣٩	٣/٨ التحكم في المنتج غير المطابق
٤٠	٤/٨ تحليل البيانات
٤١	٥/٨ التحسين
٤٤	ملحق أ (استرشادي) عمليات إدارة الجودة التكاملية في الإدارة المحلية.
٤٦	ملحق ب (استرشادي) التشخيص التكاملي ، الفحص الدوري، التقييم ونظام المتابعة لتطوير إدارة محلية موثوق بها.
٥٩	المصادر

تمهيد

الأيزو (المنظمة الدولية للتقييس) هي اتحاد عالمي لجهات التقييس الوطنية (الجهات الأعضاء في الأيزو) ، و غالباً ما يتم إعداد المواصفات الدولية من خلال اللجان الفنية للأيزو ، و إذا كانت الجهة العضو لها اهتمام بموضوع قد شكّلت له لجنة فنية ، فإن لهذا العضو الحق في أن يكون له ممثل في تلك اللجنة . و يشارك في العمل كذلك المنظمات الدولية الحكومية منها و غير الحكومية، التي لها تواصل مع الأيزو . و تتعاون الأيزو تعاوناً وثيقاً مع اللجنة الدولية للكهروتقنية (هـ د ك) في جميع الأمور التي تهم التقييس في المجال الكهروتقني .

وتصاغ المواصفات الدولية وفقاً للوائح الواردة في توجيهات الأيزو/هـ د ك - الجزء الثاني. المهمة الرئيسية للجان الفنية هو إعداد المواصفات الدولية. و يتم توزيع مشاريع المواصفات الدولية على الهيئات الوطنية للتصويت. و يتطلب إصدار هذه المشاريع كمواصفات دولية موافقة 75% على الأقل من الهيئات الوطنية التي يحق لها التصويت.

و نود لفت الانتباه إلى احتمالية أن تكون بعض عناصر هذه الوثيقة خاضعة لحقوق براءة الاختراع. و لن تتحمل المنظمة الدولية للتقييس (ISO) مسؤولية تحديد أيّ من هذه الحقوق أو جميعها .

وقد تم إعداد مواصفة الأيزو ١٨٠٩١ بواسطة اللجنة الفنية ISO/TC 176، إدارة الجودة وتأكيد الجودة. الإصدار الأول للأيزو ١٨٩٠١ تم الغاؤه واستبداله بـ IWA 4:2009 والذي تم مراجعته فنياً.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 18091:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/90d3c7f0-e1ad-4348-870a-787b38f80dcd/iso-18091-2014>

مقدمة

١/٠ عام

واحدة من التحديات الكبرى التي تواجه المجتمعات اليوم هو الحاجة للتطوير والحفاظ على ثقة المواطنين في حكوماتهم ومؤسساتهم في هذا الصدد، ان مهام الحكومات المحلية جعل التنمية المستدامة للمجتمعات المحلية ممكنة. إن إدارة الجودة في الحكومات المحلية يمكن أن تؤدي إلى الازدهار الاقتصادي المستدام والتنمية الاجتماعية على المستوى المحلي، بما في ذلك نشر، والتفاعل مع، والسياسات الوطنية والإقليمية بطريقة مترابطة ومتوافقة.

يتوقع المواطنون أن يوفر المجتمع جميع المنتجات العامة / الخدمات ذات الجودة، كما يوفر السلامة والأمن، والطرق في ظروف جيدة، وتوافر وسائل النقل العام، والسهولة والسرعة في تجهيز وثائق والشفافية والمعلومات العامة، وكذلك توافر النظم الصحية والتعليم والبنية التحتية. كما انهم يتوقعون توافر كافة احتياجاتهم ليكون راضين.

من المتوقع ان يشعر المواطنين أن الحكومة المحلية تمثلهم وأن مجتمعهم محمي بشكل جيد.

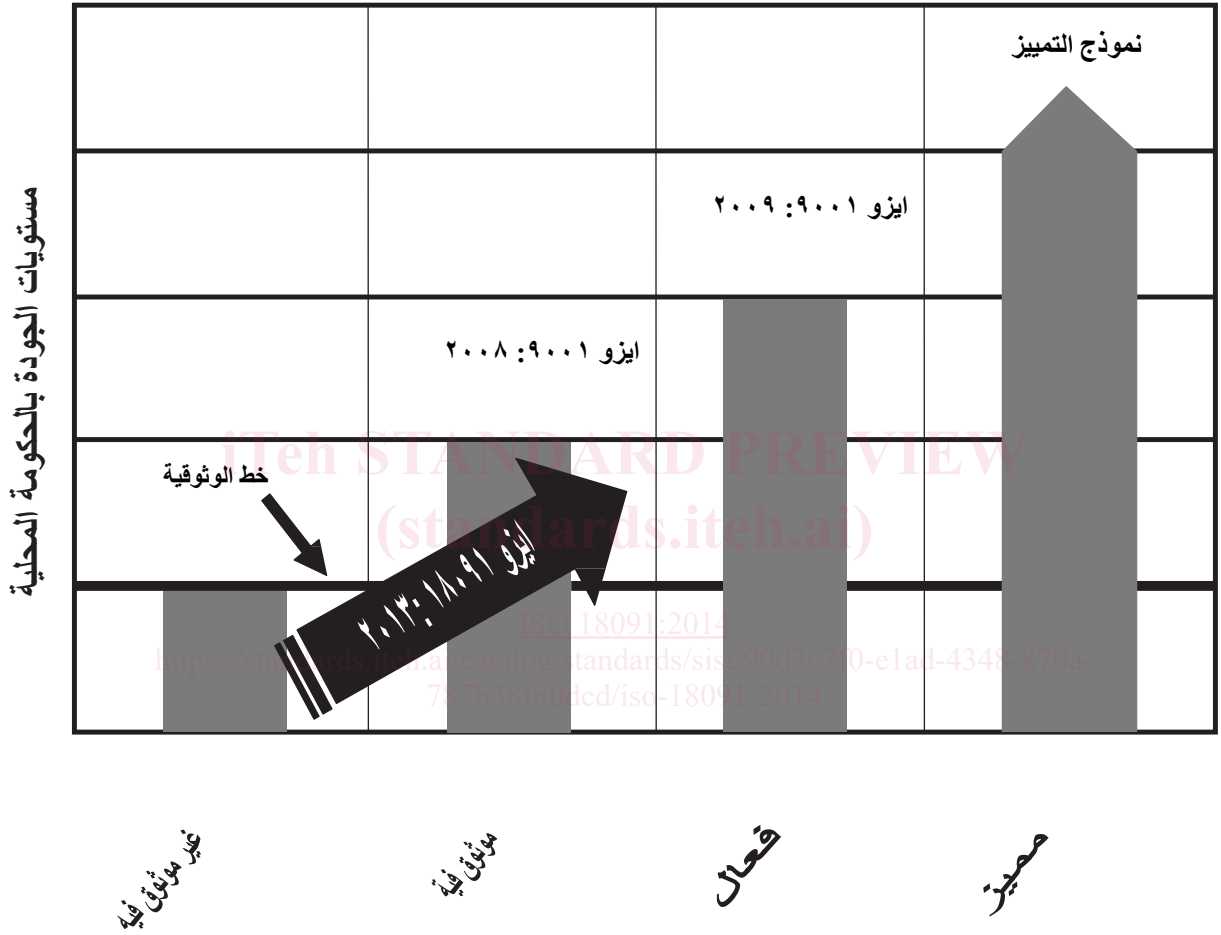
فمن الممكن بناء عمل حكومي أكثر قوة على المستوى الإقليمي والوطني وحتى العالمي بدء من المستوى المحلي، مبنياً على جودة إدارة المنتجات / الخدمات العامة وزيادة ثقة المواطنين في حكومتهم على المستوى المحلي والإقليمي والوطني.

تحقيق جودة عالية في الحكومة المحلية يمكن النظام الحكومي برمته من ان يصبح أكثر قوة. التمسك بهذه التوجه يمكن أن يساعد على خلق حكومات موثوقة ومستدامة على المستوى المحلي والإقليمي والوطني.

وقد تم إعداد هذا المواصفة الدولية لتوفير دلائل إرشادية للحكومات المحلية في جميع أنحاء العالم لفهم وتطبيق نظام إدارة الجودة التي تلبي متطلبات ISO 9001: 2008، من أجل تلبية احتياجات وتوقعات مواطنيها.

الملحق (أ) يوفر معلومات حول العمليات التقليدية للحكومية المحلية الملحق (ب) يعطي وصفا لنموذج تشخيصي يمكن استخدامه كنقطة انطلاق لتطبيق نظام إدارة جودة متكامل يهدف إلى تحقيق الحكومة المحلية موثوق بها.

المراحل المتتالية في تنفيذ نظام إدارة الجودة ودور هذا المواصفة الدولية يمكن توضيحه تخطيطيا في الشكل ١.



شكل ١: رسم تخطيطي لتوضيح موقع هذه المواصفة الدولية

في هذه المواصفة القياسية الدولية، سيتم إعادة كتابة نص المواصفة ايزو ٩٠٠١: ٢٠٠٨ ووضعها في إطار، وذلك لتمييزها عن الدلائل الإرشادية الخاصة بالحكومة المحلية وذلك لكل بند.

ايزو ٩٠٠١: ٢٠٠٨ نظم إدارة الجودة – متطلبات

تمهيد

١/٠ عام

إن تبنى نظام إدارة الجودة يجب أن يكون قرارا استراتيجيا للمنشأة، ويتأثر تصميم وتطبيق نظام إدارة الجودة لمنشأة ما بواسطة:

- (أ) بيئتها التنظيمية والتغير في هذه البيئة والمخاطر المرتبطة بهذه البيئة؛
- (ب) احتياجاتها المختلفة؛
- (ج) أهدافها المحددة
- (د) المنتجات المقدمة
- (هـ) العمليات التي توظفها
- (و) حجمها وهيكلها التنظيمي.

لا يقصد من هذه المواصفة الدولية تطبيق التماثل داخل هيكل نظام إدارة الجودة أو تماثل الوثائق. متطلبات نظام إدارة الجودة المنصوص عليها في هذه المواصفة القياسية الدولية مكتملة لمتطلبات المنتجات. المعلومات المشار إليها "ملحوظة" هي للإرشاد في فهم أو توضيح المتطلبات المعنية. يمكن استخدام هذه المواصفة القياسية الدولية بواسطة أطراف داخلية وخارجية بما فيها جهات منح الشهادات، لتقييم قدرة المنشأة على الوفاء بمتطلبات الزبون واللوائح القانونية والمتطلبات التنظيمية المطبقة على المنتج ومتطلبات المنشأة ذاتها. تم الأخذ في الاعتبار عند تطوير هذه المواصفة القياسية الدولية مبادئ إدارة الجودة المنصوص عليها في أيزو ٩٠٠٠ وأيزو ٩٠٠٤.

تهدف هذه الدلائل الإرشادية في هذا المواصفة القياسية الدولية المساعدة وحدات الحكومية المحلية في تطبيق مفاهيم إدارة الجودة، كما هو موضح في ايزو ٩٠٠٠، ايزو ٩٠٠١، ايزو ٩٠٠٤ و المواصفات القياسية المرتبطة بها، مع التطبيق العملي والمصطلحات المنتشرة عادة في اطار عمل الحكومة المحلية.

ملحوظة ١ ان استخدام المصطلحات والتعاريف الواردة في هذه الدلائل الإرشادية يمكن أن تختلف ووفقا للثقافة والممارسات والعادات لكل موقع واقليم التي يقع فيها الحكومة المحلية. انظر أيضا دليل المصطلحات المشار اليه في مرجع [١٨]

ومن المتوقع تلقي وفهم وتطبيق خطة التنمية أو برنامج عمل على المدى القصير أو المتوسط، من قبل موظفي ومأموري وممثلي الحكومة المحلية. ومع ذلك، فإن الخطة أو البرنامج في حد ذاته لا يضمن ان احتياجات وتوقعات المجتمع المحلي سيتم تغطيتها، وإذا كانت العمليات اللازمة من أجل التنفيذ الفعال لمثل تلك الخطة أو البرنامج غير فاعل أو غير موجود. فإن الحاجة إلى تنفيذ أوجه عدم الفاعلية حفزت لإصدار هذه المواصفة الدولية لمساعدة الحكومات المحلية لتنفيذ نظام فعال لإدارة الجودة.

لا تفترض هذه المواصفة القياسية أن الحكومات المحلية ستسعى للحصول على شهادة نظام إدارة الجودة، وعلى الرغم من أنها قد تختار للحصول على شهادة الايزو ٩٠٠١: ٢٠٠٨ إذا رغبوا في ذلك. يمكن ان يوفر التدقيق الداخلي للجودة التحقق من التطابق مع المتطلبات، وذلك بالتزامن مع السيطرة على شكاوى أو مطالبات الزبائن والمستخدمين والمواطنين والمجتمع المحلي بشكل عام.

سوف يتأثر أي نظام إدارة الجودة بالسياسات المختلفة والأهداف وأساليب العمل المتنوعة، وتوافر الموارد والممارسات الإدارية التي تكون محددة لكل حكومة محلية. وبالتالي، فإنه يمكن توقع أن تكون تفاصيل كل نظام إدارة الجودة مختلف لكل حكومة محلية. وليس المهم هو الطريقة المفصلة لتنفيذ نظام إدارة الجودة، إنما نظام إدارة الجودة يعطي نتائج فعالة ومتسقة وموثوق بها. من المهم أن يكون نظام إدارة الجودة بسيط قدر الإمكان لكي يعمل بشكل صحيح، ويحتاج ان يكون مفهوم بما فيه الكفاية لتلبية سياسات وأهداف الحكومة المحلية.

من أجل تحقيق هدف حكومة محلية موثوق بها، متجاوبة وشفافة، فإنه ليس من الضروري الحصول على شهادة الايزو ٢٠٠٨: ٩٠٠١، على الرغم من أنه قد يكون هناك تشجيع لتلك المبادرات من الحكومة الإقليمية أو

الوطنية. ولا يقصد هنا أن التطابق مع الأيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨ يعتبر هدفاً نهائياً في حد ذاته: فإذا حققت الحكومة المحلية المستوى الذي يمكنها من توفير منتجات / خدمات متنسقة ومتطابق مع متطلبات المجتمع المحلي، فمن المهم أن نصل إلى ما هو أبعد من المطابقة للمتطلبات، ويمكن أخذ الأيزو ٩٠٠٤ و / أو نماذج تميز أخرى في الاعتبار لتحسين كفاءتها الكلية.

ملحوظة ٢ للحصول على فهم أفضل لنماذج التميز، انظر أيزو ٩٠٠٤:٢٠٠٩، ملحق (أ)، (أداة للتقييم الذاتي)، ونماذج من جوائز الجودة.

وفقاً للأيزو ٩٠٠٠:٢٠٠٥، من أجل منظمة ناجحة، لا بد من الاسترشاد والتحكم بطريقة منتظمة وشفافة. هذا صحيح بشكل خاص للحكومة المحلية، حيث الشفافية والمساءلة من أجل كسب ثقة واطمئنان عملائها / مواطنيها. أن النجاح المستدام ينتج من تنفيذ لنظام إدارة الجودة المتكامل الذي يلبي احتياجات وتطلعات جميع الأطراف المعنية.

ولذلك فمن المهم أن يغطي نظام إدارة الجودة لحكومة محلية موثوقة وناجحة جميع الأنشطة والعمليات التي يمكن أن تؤثر على قدرته وعلى تلبية احتياجات وتوقعات الزبائن / المواطنين، وكذلك متطلباتها القانونية والتنظيمية المطبقة على المنتجات، والمتطلبات الخاصة للحكومة المحلية، وكذلك من الأطراف المعنية الأخرى، مثل الحكومات الإقليمية أو الوطنية.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 18091:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/90d3c7f0-e1ad-4348-870a-787b38f80dcd/iso-18091-2014>

١/٠ عام منهج العملية

أيزو ٩٠٠١: ٢٠٠٨ نظم إدارة الجودة – متطلبات

تمهيد

١-٠ منهج العملية

هذه المواصفة القياسية الدولية تحث على تبني منهج العملية عند وضع وتطبيق وتحسين فاعلية نظام إدارة الجودة، لتعزيز رضا الزبون من خلال الوفاء بمتطلباته.

ولكي يكون أداء المنشأة فاعلاً فإنه يجب تحديد وإدارة أنشطة عديدة مرتبطة. فالنشاط أو مجموعة الأنشطة التي تستخدم موارد ويدار بأسلوب يسمح بتحويل المدخلات إلى مخرجات يمكن اعتباره عملية، وغالباً ما يكون مخرج عملية ما مدخلاً لعملية تالية.

وتطبيق نظام من العمليات داخل المنشأة بالإضافة إلى تحديد العمليات والتداخلات بينها وإدارتها لإنتاج الناتج المرغوب فيه يمكن الإشارة إليه كـ "منهج العملية".

ومن مزايا منهج العملية التحكم المستمر الذي يوفره خلال الترابط بين العمليات المنفردة داخل منظومة العمليات بالإضافة إلى تجميعها والتفاعل بينها.

وعند اتباع هذا المنهج في نظام إدارة الجودة، فإنه يؤكد على أهمية:

- أ- تفهم المتطلبات والوفاء بها.
- ب- الحاجة إلى اعتبار العمليات من منظور القيمة المضافة.
- ج- الحصول على نتائج عن أداء وفاعلية العملية.
- د- التحسين المستمر للعمليات على أساس القياس الموضوعي.

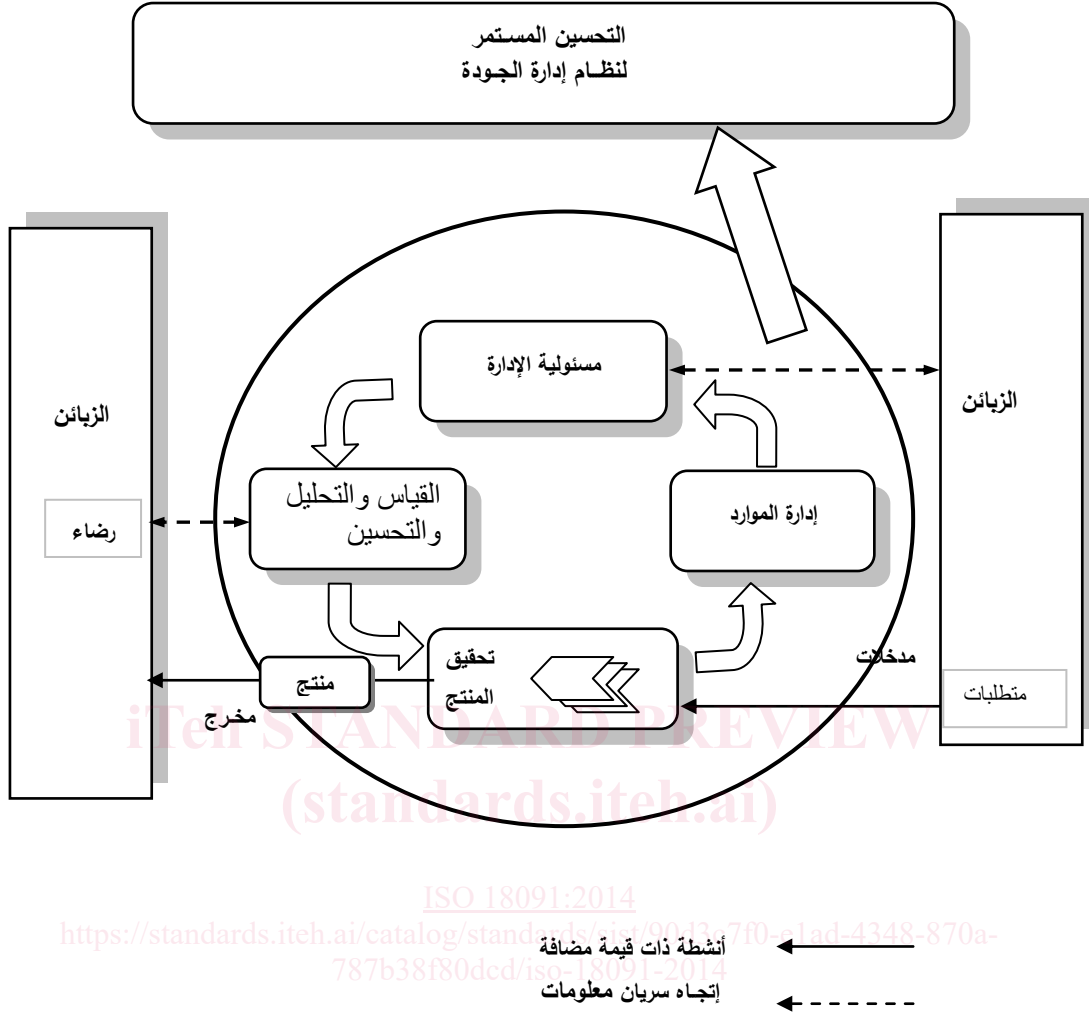
ويوضح الشكل (١) نظام الجودة المبني على أساس نموذج العملية وروابط العملية الواردة في البنود من (٤) إلى (٨) وهذا التوضيح يبين الدور الذي يلعبه الزبون كعامل حاكم في تحديد المتطلبات كمدخلات، وتتطلب مراقبة رضا الزبون تقييم المعلومات المرتبطة بتوقعات الزبون للوقوف على مدى وفاء المنشأة بمتطلباته.

النموذج الموضح في الشكل (١) يغطي كل متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية ولكنه لا يعرض المستوى التفصيلي للعمليات.

ملحوظة: علاوة على ذلك فإن الأسلوب المعروف بـ "خطط-نفذ-افحص-افعل" يمكن تطبيقه على كل العمليات. وهذا الأسلوب يمكن شرحه بإيجاز كما يلي:

خطط: ضع الأهداف وأنشئ العمليات الضرورية للحصول على نتائج طبقاً لمتطلبات الزبون وسياسات المنشأة.
نفذ: طبق العمليات.

افحص: قم بمراقبة وقياس العمليات والمنتج استناداً إلى السياسات والأهداف ومتطلبات المنتج وقدم تقريراً بالنتائج.
افعل: اتخذ الأفعال التي تؤدي إلى التحسين المستمر لأداء العملية.



شكل ١ : نموذج نظام إدارة الجودة المبني على أساس العملية (ايزو ٩٠٠١ : ٢٠٠٨)

لتكون الحكومات المحلية قادرة على تبني نهج العملية، فمن المهم التعرف على الأنواع المختلفة من العمليات التي تحتاج إلى توفير منتجات / الخدمات موثوق بها لعملائها / لمواطنيها، فضلاً عن قدرتها على الإدارة لتحقيق النتيجة المرجوة. وتشمل هذه العمليات إدارة المنظمة وإدارة العمليات و العمليات الداعمة (انظر الملحق (أ)). ان العمليات اللازمة لتوفير منتجات / خدمات الحكومة المحلية هي جوهر العمليات التشغيلية.

أمثلة نموذجية لعمليات الحكومة المحلية و هي:

- عمليات الإدارة الإستراتيجية لتحديد دور الحكومة المحلية في البيئة الاجتماعية والاقتصادية؛
- توفير الموارد والقدرة على تقديم المنتج / الخدمة من الحكومة المحلية؛
- العمليات اللازمة للحفاظ على بيئة العمل؛
- إعداد ومراجعة وتحديث خطط التنمية وبرامج العمل.
- رصد وقياس عملية تقديم المنتج / الخدمة؛
- شفافية عمليات الاتصال الداخلية والخارجية؛
- عمليات لمعالجة الاستعداد لحالات الطوارئ والاستجابة للأزمات.

لكل عملية، تحتاج الحكومة المحلية لتحديد ما يلي.

- من هو الزبون؟ (من تلقى مخرجات العملية؟) من المحتمل ان يكون هذا الزبون داخلي، في منطقة أخرى من الحكومة المحلية نفسها، أو زبون خارجي مثل المواطن الذي تلقى المنتج / الخدمة.
 - ما هي المدخلات الرئيسية لهذه العملية؟ (على سبيل المثال المعلومات والمتطلبات القانونية السياسات الحكومية الوطنية و/ أو الإقليمية، المواد، الطاقة، والموارد البشرية والمالية).
 - ما هي النتائج المرجوة؟ (على سبيل المثال ما هي خصائص المنتج / الخدمة المقدمة؟)
 - ما هي الضوابط ومؤشرات قياس الاداء للتحقق من أداء العملية و / أو النتائج؟
 - ما هو التفاعل مع العمليات الحكومية المحلية الأخرى؟ (المخرجات من عملية واحدة تشكل في العادة مدخلات في العمليات الأخرى)
 - ما هي الضوابط اللازمة لتحقيق الشفافية؟
- ملحوظة المرجع [١٦] يوفر مزيدا من الارشادات بشأن منهج العملية.

٢/٠ العلاقة مع الايزو ٩٠٠٤

ايزو ٩٠٠١:٢٠٠٨ نظم إدارة الجودة – متطلبات

تمهيد

٣/٠ العلاقة بالاييزو ٩٠٠٤

ايزو ٩٠٠١ و الأيزو ٩٠٠٤ هما موصفتان قياسيتان لنظام إدارة الجودة حيث تم تصميمهما ليكملا بعضهما البعض، كما يمكن استخدامهما كل على حدة.

وتحدد الأيزو ٩٠٠١ متطلبات نظام إدارة الجودة والتي يمكن استخدامها في أغراض التطبيق داخل المنشآت أو منح الشهادات أو الأغراض التعاقدية. وتركز على فاعلية نظام إدارة الجودة في الوفاء بمتطلبات الزبون. وفي الوقت الذي يكون فيه تطبيق هذه المواصفة الدولية ايزو ٩٠٠٤ تحت المراجعة سيكون الإصدار المراجع من ايزو ٩٠٠٤ هو الدليل للإدارة من اجل تحقيق النجاح الدائم لأي منشأة في البيئة المعقدة وذات الاحتياجات ودائمة التغيير. توفر ايزو ٩٠٠٤ تركيزا على إدارة الجودة بشكل أكبر من التركيز الذي توفره ايزو ٩٠٠١، حيث تتناول احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية وكيفية تحقيق ذلك من خلال بيئة تنظيمية ومستمرة فيما يتعلق بأداء المنشأة. وعلى الرغم من ذلك، لا تستخدم هذه المواصفة في منح الشهادات ولا في الأغراض التنظيمية ولا التعاقدية.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/90d3c7f0-e1ad-4348-870a-787b38f80dcd/iso-18091-2014>

ملحوظة منذ نشر ايزو ٩٠٠١:٢٠٠٨، وعند نشر هذا المواصفة القياسية الدولية، وقد تم الانتهاء من مراجعة الايزو ٩٠٠٤ وتم نشرها ٢٠٠٩.

يوفر الايزو ٩٠٠٤:٢٠٠٩ إرشادات بشأن كيفية تحسين نظام إدارة الجودة من خلال التركيز على تحقيق النجاح المستدام. في سياق الحكم المحلي، من المهم أن ندرك أن القدرة على توفير المنتجات / الخدمات متسقة ومطابقة يمكن أن يعتمد على توفير الموارد التي هي خارج السيطرة المباشرة للحكومة المحلية.

٤/٠ التوافق مع نظم الإدارة الأخرى

ايزو ٩٠٠١:٢٠٠٨ نظم إدارة الجودة – متطلبات

تمهيد

٤/٠ التوافق مع نظم الإدارة الأخرى

اثناء وضع وتطوير هذه المواصفة الدولية، وضع في الاعتبار نصوص ايزو ٢٠٠٤:١٤٠٠١ من اجل تعزيز التوافق بين الموصفتين لفائدة مجتمع المستخدمين. يوضح الملحق (أ) التناظر بين ايزو ٢٠٠٨:٩٠٠١ و ايزو ٢٠٠٤:١٤٠٠١.

هذه المواصفة القياسية الدولية لا تحتوي على متطلبات محددة لنظم الإدارة الأخرى، مثل تلك المتعلقة بالإدارة البيئية أو إدارة الصحة والسلامة المهنية أو الإدارة المالية أو إدارة المخاطر. ومع ذلك فإن هذه المواصفة القياسية الدولية تمكن المنشأة من مواءمة أو تكامل نظام إدارة الجودة الخاص بها مع متطلبات نظم الإدارة الأخرى. ومن الممكن للمنشأة أن توائم نظام/نظم الإدارة القائمة بها بهدف إنشاء نظام إدارة الجودة يفي

بمتطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية.

لضمان جودة المنتجات / الخدمات المقدمة، قد يكون من الضروري للحكومة المحلية ان يجمع نظام إدارة الجودة بعض الجوانب المتعلقة بنظم الإدارة الأخرى، مثل البيئة والصحة والسلامة المهنية والمالية، أو إدارة المخاطر. ومع ذلك، إذا قامت الحكومة المحلية بمثل هذه الإضافات لنظام إدارة الجودة، لا يعني ذلك أنه قد نفذت نظام إدارة متكامل. تبعاً للحالة، يمكن ان يكون من الضروري للحكومة المحلية إما تنسيق أو دمج نظام إدارة الجودة مع هذه النظم الأخرى

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 18091:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/90d3c7f0-e1ad-4348-870a-787b38f80dcd/iso-18091-2014>

نظم إدارة الجودة – إرشادات لتطبيق الايزو ٩٠٠١: ٢٠٠٨ في الإدارة المحلية

١- المجال

١/١ عام

ايزو ٩٠٠١: ٢٠٠٨ نظم إدارة الجودة – متطلبات

١- المجال

١/١ عام

تحدد هذه المواصفة القياسية الدولية متطلبات نظام إدارة الجودة للمنشأة حينما:
 أ- تحتاج إلى إثبات مقدرتها على توفير منتج يفي بمتطلبات الزبون والمتطلبات التنظيمية المعمول بها.
 ب- تهدف إلى تعزيز رضا الزبون من خلال التطبيق الفاعل للنظام بما يتضمنه من عمليات التحسين المستمر للنظام وتأكيد المطابقة لمتطلبات الزبون والمتطلبات التنظيمية المعمول بها.

ملحوظة ١: يقصد بمصطلح "منتج" في هذه المواصفة الدولية ما يلي:

(أ) المنتج الموجه إلى أو المراد من قبل المستهلك

(ب) أي ناتج مقصود ينتج عن عمليات تحقيق المنتج.

ملحوظة ٢: يمكن إطلاق مصطلح المتطلبات والشروط القانونية على المتطلبات التنظيمية والتشريعية

وتهدف هذه المواصفة الدولية الى تزويد الحكومات المحلية بالإرشادات لتحقيق نتائج موثقة بها من خلال تطبيق ISO 9001: 2008 كأساس تكاملي، ومع ذلك، هذه الارشادات لا تضيف أو تغير أو تعدل من متطلبات الايزو ٩٠٠١: ٢٠٠٨.

يعتبر المواطنون الحكومة المحلية موثوقة بها إذا أمكنها باستمرار ضمان حد أدنى من الموثوقية لجميع العمليات الرئيسية والمنتجات / الخدمات. من المهم أن كل عمليات الحكومة المحلية، شاملة "العمليات الادارية، التشغيلية والدعامة، وتؤسس لنظام مفرد، تكاملي، إدارة الجودة، وأن يكون التركيز على تحقيق النتائج من خلال استخدام ومواصلة تطوير وتنمية نظام إدارة الجودة. ان الشكل التكاملي لهذا النظام مهم لأنه على الرغم من أن الحكومة المحلية قد يكون موثوقا به في بعض مجالات النشاط، قد تكون غير جدير بالثقة في بعض المجالات الأخرى.

ولتحديد عمليات نظام إدارة الجودة، من المهم أن تعتبر الحكومة المحلية ان العمليات اللازمة لتوفير منتجات / الخدمات موثوق بها لعملائها / لمواطنيها (انظر الملحق (أ)). تشمل العمليات اللازمة لتشغيل الفعال لنظام إدارة الجودة على العمليات الإدارية والتشغيلية والدعامة، كما انها تشمل عمليات الإدارة، وعمليات تقديم المنتجات / الخدمات وأي عمليات أخرى. ويتضمن الملحق (ب) منهجية التشخيص للحكومات المحلية لتقييم نطاق ونضج العمليات والمنتجات / الخدمات. ويفضل استخدام ملحق (ب) للتشخيص المتكامل كنقطة انطلاق مستخدمي هذه المواصفة الدولية.

٢/١ التطبيق

ايزو ٩٠٠١: ٢٠٠٨ نظم إدارة الجودة – متطلبات

٢/١ التطبيق

جميع المتطلبات الواردة في هذه المواصفة القياسية الدولية، عامة وتطبق على جميع المنشآت بصرف النظر عن نوعها وحجمها وطبيعة منتجاتها.

حينما لا يمكن تطبيق أي من متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية بسبب طبيعة المنشأة ومنتجها، يمكن اعتبار هذا استثناء.

حينما يتم عمل استثناء، فإن المطالبة بالمطابقة لهذه المواصفة القياسية الدولية غير مقبول إلا إذا اقتصر هذا الاستثناء على المتطلبات الواردة بالبند (٧)، وأن هذه الاستثناءات لا تؤثر على مقدرة ومسؤولية المنشأة في

تقديم منتج يفي بمتطلبات الزبون والمتطلبات التشريعية والتنظيمية المعمول بها.

جميع المبادئ الارشادات المشار إليها في هذه المواصفة هي عامة وتتنطبق على جميع الحكومات المحلية، بغض النظر عن نوع وحجم المنتج / الخدمة المقدمة.

يمكن للمستخدم تطبيق الارشادات الواردة في هذا المواصفة الدولية ككل، أو في جزء منها، عند الضرورة، لأقصى درجة ممكنة من الاستفادة.

٢- المراجع التكميلية

أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨ نظم إدارة الجودة – متطلبات

٢ - المراجع التكميلية

الوثائق المرجعية التالية هي وثائق أساسية من أجل تطبيق هذه الوثيقة، وبالنسبة للمراجع المؤرخة، يتم تطبيق الإصدار المذكور فقط. أما بالنسبة للمراجع غير المؤرخة، يتم تطبيق آخر إصدار من الوثائق المرجعية (متضمنة لأي تعديلات).

أيزو ٩٠٠٠ / ٢٠٠٥ : نظم إدارة الجودة – الأسس والمصطلحات.

لا يوجد أي ارشادات إضافية مطلوبة

٣- المصطلحات والتعاريف

أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨ نظم إدارة الجودة – متطلبات

٣- العبارات والتعاريف

لأغراض هذه الوثيقة، تطبق العبارات والتعاريف الواردة بالمواصفة القياسية الدولية أيزو ٩٠٠٠. وسوف نجد أيضا أن كلمة " المنتج " في هذه المواصفة القياسية الدولية - أينما ترد - قد تعني كذلك " الخدمة ".

لأغراض هذه المواصفة، تطبق المصطلحات والتعاريف الواردة في المواصفة القياسية الدولية أيزو ٩٠٠٠ بالإضافة الى المصطلحات الآتية.

حيثما يتم استخدام مصطلح "منظمة" في الأيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨، وهو ما يعني "الحكومة المحلية" في هذه المواصفة الدولية.

١/٣ الإدارة العليا

فرد أو مجموعة من الأفراد لتوجيه وضبط المنشأة في المستوى الأعلى.

ملحوظة ١ إلى دخول: لأغراض هذا المواصفة الدولية، المنظمة هي الحكومة المحلية (٣/٥).
ملحوظة ٢ إلى دخول: المسميات الوظيفية والوظائف قد تتفاوت تفاوتاً كبيراً وفقاً للبلد والثقافة. أمثلة معتمدة ويمكن أن تشمل على رئيس البلدية، الحاكم الإقليمي، رئيس المجلس المحلي، العمدة، رئيس البلدية، مدير المدينة وقائد المدينة. هذه هي السلطة التي يرأس وينفذ أحكام واتفاقيات الحكومة المحلية.
ملحوظة ٣ إلى دخول: المجلس المحلي هو جمعية من مواطني الحكومة المحلية التي تنظمها تشريعات محددة. وغالبا ما يختار المجلس المحلي من خلال انتخابات محلية. ويتكون عادة من قبل العمدة المحلي (رئيس البلدية) وأعضاء المجالس والمسؤولين الحكوميين، مجلس الأمناء. كما يمكن أن يكون المؤسسة العامة المحلية التعاونية المكلفة بإدارة مصالح الإقليم وسكانه.

٢/٣ الزبون / المواطن

منشأة أو شخص يتلقى منتجاً وخدمة.

ملحوظة ١ إلى دخول: لأغراض هذه المواصفة الدولية، يشير الزبون / المواطن إلى المنشأة، المجتمع أو الشخص الذي يحصل على المنتج / الخدمة (٧/٣) من الحكومة المحلية (٥/٣)، سواء بمقابل مالي أو لا.

ملحوظة ٢ إلى دخول: من المهم للحكومات المحلية التعرف على مختلف الزبائن وتحقيق استجابة متوازنة لجميع احتياجاتهم وتوقعاتهم. على سبيل المثال، بعض المواطنين الذين هم دافعي الضرائب، والتي تعمل مساهماتهم على تمويل منتجات / خدمات الحكومة المحلية، قد لا يكونوا نفس المواطنين في الواقع المستفيدين أكثر من المنتجات / الخدمات المقدمة.

ملحوظة ٣ إلى دخول: يمكن أن يسبب مصطلح "الزبون" في بعض الأحيان خلاف داخل الحكومة المحلية / الإدارة العامة وحتى في القانون الدولي العام، حيث أنها تتعلق بالتشريعات التجارية. ولكن نظراً للتبني الواسع والفوائد من توصيف نظم إدارة الجودة، ولذا تم تبني استخدام مصطلح "الزبون" في هذه المواصفة الدولية، وبالترادف مع مصطلح "المواطن".

٣/٣ مواصفات الحكومة المحلية

الحد الأدنى من المتطلبات التي ينبغي الوفاء بها من قبل الحكومة المحلية (٥/٣) من أجل توفير المنتجات / الخدمات التي تلبي احتياجات وتطلعات عملائها باستمرار وعلى نحو فعال

ملحوظة ١ إلى دخول: هذا ما يعبر عنه أحياناً في وثيقة مثل "ميثاق الحكم المحلي" أو "التزام الخدمة".

ملحوظة ٢ إلى دخول: قد يأتي جزء من مواصفات من التشريعات، أو من السياسات الحكومية الإقليمية أو الوطنية.

ملحوظة ٣ إلى دخول: انظر الجداول (ب/١) إلى (ب/٤) عن المؤشرات المحتملة لمواصفات الأداء للحكومة المحلية.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/90d3c7f0-e1ad-4348-870a-787b38f80dcd/iso-18091-2014>

٤/٣ ميثاق المواطن

وثيقة يعلن فيها نوايا والتزام منظمة لتقديم منتجات / الخدمات فعالة وكفؤة (٧/٣)، مع الأخذ في الحسبان توقعات الزبائن ومستويات الحد الأدنى المقبول من المنتج / الخدمة، بما يضمن أن المنظمة يتوافق مع مواصفات جودة المنتج / الخدمة.

ملحوظة ١ إلى دخول: يمكن ان يطلق على هذه الوثائق رسائل (اخلاقيات) المنتج / الخدمة ، رسائل (اخلاقيات) المواطن، ورسائل (اخلاقيات) الالتزام.

ملحوظة ٢ إلى دخول: تشمل هذه الوثائق عادة قائمة المنتجات / الخدمات المقدمة من قبل الحكومة المحلية (٥/٣) والمواصفات والمؤشرات والمعايير ذات الصلة. كما أنها عادة ما تشمل المعلومات العامة المتعلقة بالمجتمع، مثل الحقائق التاريخية ذات الأهمية عن البلدية والمباني والبنى التحتية ذات الاهتمام العام ومواقع الجذب السياحي ومنظمات الحكومة المحلية، وحقوق المواطنين، ونماذج الشكاوى مع التعليمات والعناوين المرجعية (البريد، الهاتف، البريد الإلكتروني)، الموقع وساعات فتح مكاتب البلدية، خارطة المنطقة والبلدية ومكاتب العلاقات العامة وأدوات التواصل.

٥/٣ الحكومة المحلية

جزء من الحكومة البلد أو الأمة التي هي عادة الأقرب إلى السكان، هي المسؤولة عن إدارة وحكم وتعزيز تنمية المنطقة المحلية، وتكون مسؤولة عن تعريف، تصميم وتطوير ومؤسسية سياساتها العامة التي عبرت عنها في توفير المنتجات / الخدمات (٧/٣) لعملائها / مواطنيها (٢/٣).

ملحوظة ١ إلى دخول: الأساس لتشكيل حكومة محلية يمكن أن يكون، على سبيل المثال، التقسيم الإقليمي والوطني و / أو المنظمات السياسية والإدارية الإقليمية التي هي الأقرب إلى السكان. فمن المعتاد تشكيل الجهة العامة من الأقليم، السكان،