

برنامج تأهيل مراجعي الجودة الداخليين
طبقاً للمواصفة القياسية
ISO 19011



محتويات البرنامج التدريبي

أولاً: مراجعة عامة على المواصفة القياسية ISO 9001:2015

ثانياً: مقدمة عن المواصفة القياسية ISO 19011

ثالثاً: عناصر المواصفة القياسية ISO 19011

- مجال التطبيق Scope
- التعريفات والمصطلحات Definitions
- أنواع التدقيق Audit types
- مبادئ التدقيق Audit principles

محتويات البرنامج التدريبي

ثالثاً: عناصر المواصفة القياسية ISO 19011

- إدارة برامج التدقيق Managing auditing programs
- مراحل وأنشطة التدقيق (ما قبل التدقيق – التدقيق – ما بعد التدقيق)
- Audit activities
- كفاءات وتقييم المدققين والصفات والسمات الشخصية لهم

محتويات البرنامج التدريبي

رابعاً: المسؤوليات Responsibilities

- أنشطة ومسؤوليات المدقق Auditor
- أنشطة ومسؤوليات رئيس فريق التدقيق Team leader
- أنشطة ومسؤوليات المدقق عليهم Auditee

خامساً: النماذج المستخدمة في التدقيق الداخلي Documentation

- الخطة السنوية للمراجعات الداخلية Audit plan
- خطاب إخطار بخطة التدقيق
- قائمة أسئلة التدقيق Chick list
- تقرير حالة عدم مطابقة Non conformity report
- تقرير التدقيق الداخلي Internal audit report



المواصفة العالمية الأيزو 9001 : 2015

المحتويات		
البند	العنوان	الصفحة
	المقدمة	٥
٠١	عام	٥
٠٢	مبادئ إدارة الجودة	٦
١-٠٣	منهجية العمليات	٦
٢-٠٣	دائرة (خطط - نفذ - افحص - اتخذ القرار)	٨
٣-٠٣	التفكير المبني على المخاطر	٩
٠٤	التوافق مع مواصفات نظم الإدارة الأخرى	١٠
نظام إدارة الجودة - المتطلبات		
١	المجال	١١
٢	المراجع	١١
٣	المصطلحات والتعريفات	١١
٤	سياق / إطار المنظمة	١٢
١-٤	فهم المنظمة وسياقها	١٢
٢-٤	فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهتمة	١٢
٣-٤	تحديد مجال نظام إدارة الجودة	١٢
٤-٤	نظام إدارة الجودة وعملياته	١٣
٥	القيادة	١٥
١-٥	القيادة والالتزام	١٥
٢-٥	السياسة	١٦
٣-٥	الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والصلاحيات	١٦

١٧	التخطيط لنظام إدارة الجودة	٦
١٧	إجراءات التعرف على المخاطر والفرص	١-٦
١٧	أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها	٢-٦
١٨	التخطيط للتغييرات	٣-٦
١٩	المساندة / الدعم	٧
١٩	الموارد	١-٧
١٩	عام	١-١-٧
١٩	الموارد البشرية / الأفراد	٢-١-٧
١٩	البنية التحتية	٣-١-٧
١٩	بيئة تشغيل العمليات	٤-١-٧
٢٠	رصد وقياس الموارد	٥-١-٧
٢٠	المعارف الخاصة بالمنظمة	٦-١-٧
٢١	الكفاءة	٢-٧
٢١	التوعية	٣-٧
٢٢	التواصل	٤-٧
٢٢	المعلومات الموثقة	٥-٧
٢٢	عام	١-٥-٧
٢٢	الإثاء والتحديث	٢-٥-٧

البند	العنوان	الصفحة
٨	التشغيل	٢٤
١-٨	تخطيط وضبط التشغيل	٢٤
٢-٨	متطلبات المنتج والخدمة	٢٤
١-٢-٨	التواصل مع العملاء	٢٤
٢-٢-٨	تحديد متطلبات المنتجات والخدمات	٢٥
٣-٢-٨	مراجعة متطلبات المنتجات والخدمات	٢٥
٤-٢-٨	تغيير المتطلبات للمنتجات والخدمات	٢٦
٣-٨	التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات	٢٦
١-٣-٨	عام	٢٦
٢-٣-٨	التخطيط للتصميم والتطوير	٢٦
٣-٣-٨	مدخلات التصميم والتطوير	٢٦
٤-٣-٨	ضوابط التصميم والتطوير	٢٧
٥-٣-٨	مخرجات التصميم والتطوير	٢٧
٦-٣-٨	تعديلات التصميم والتطوير	٢٨
٤-٨	ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية	٢٨
١-٤-٨	عام	٢٨
٢-٤-٨	نوع ومدى الضبط	٢٨
٣-٤-٨	معلومات للموردين الخارجيين	٢٩
٥-٨	الإنتاج وتقديم الخدمات	٢٩
١-٥-٨	ضبط الإنتاج وتقديم الخدمات	٢٩
٢-٥-٨	التمييز والتتبع	٣٠
٣-٥-٨	ممتلكات العملاء والأطراف المهمة	٣٠

٣١	الحفظ	٤-٥-٨
٣١	أنشطة ما بعد التوريد	٥-٥-٨
٣١	ضبط التعديلات	٦-٥-٨
٣١	الإفراج عن المنتج والخدمة	٦-٨
٣٢	ضبط عدم مطابقة المخرجات	٧-٨
٣٣	تقييم الأداء	٩
٣٣	الرصد والقياس والتحليل والتقييم	١-٩
٣٣	عام	١-١-٩
٣٣	رضا العملاء	٢-١-٩
٣٣	التحليل والتقييم	٣-١-٩
٣٤	المراجعة الداخلية	٢-٩
٣٤	مراجعة الإدارة	٣-٩
٣٦	التحسين	١٠
٣٦	عام	١-١٠
٣٦	عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية	٢-١٠
٣٧	التحسين المستمر	٣-١٠
٣٨	توضيح للهيكل الجديد والمصطلحات والمفاهيم	مرفق (أ)
٤٣	مبادئ إدارة الجودة	مرفق (ب)
٤٦	مجموعة الأيزو ١٠٠٠٠ لإدارة الجودة	مرفق (ج)
٥١	جدول العلاقة بين مواصفى ٢٠٠٨ و ٢٠١٥	

Contents

	Page
Foreword	v
Introduction	vi
1 Scope	1
2 Normative references	1
3 Terms and definitions	1
4 Principles of auditing	5
5 Managing an audit programme	6
5.1 General	6
5.2 Establishing audit programme objectives	9
5.3 Determining and evaluating audit programme risks and opportunities	9
5.4 Establishing the audit programme	10
5.4.1 Roles and responsibilities of the individual(s) managing the audit programme	10
5.4.2 Competence of individual(s) managing audit programme	11
5.4.3 Establishing extent of audit programme	11
5.4.4 Determining audit programme resources	12
5.5 Implementing audit programme	12
5.5.1 General	12
5.5.2 Defining the objectives, scope and criteria for an individual audit	13
5.5.3 Selecting and determining audit methods	14
5.5.4 Selecting audit team members	14
5.5.5 Assigning responsibility for an individual audit to the audit team leader	15
5.5.6 Managing audit programme results	16
5.5.7 Managing and maintaining audit programme records	16
5.6 Monitoring audit programme	17
5.7 Reviewing and improving audit programme	17

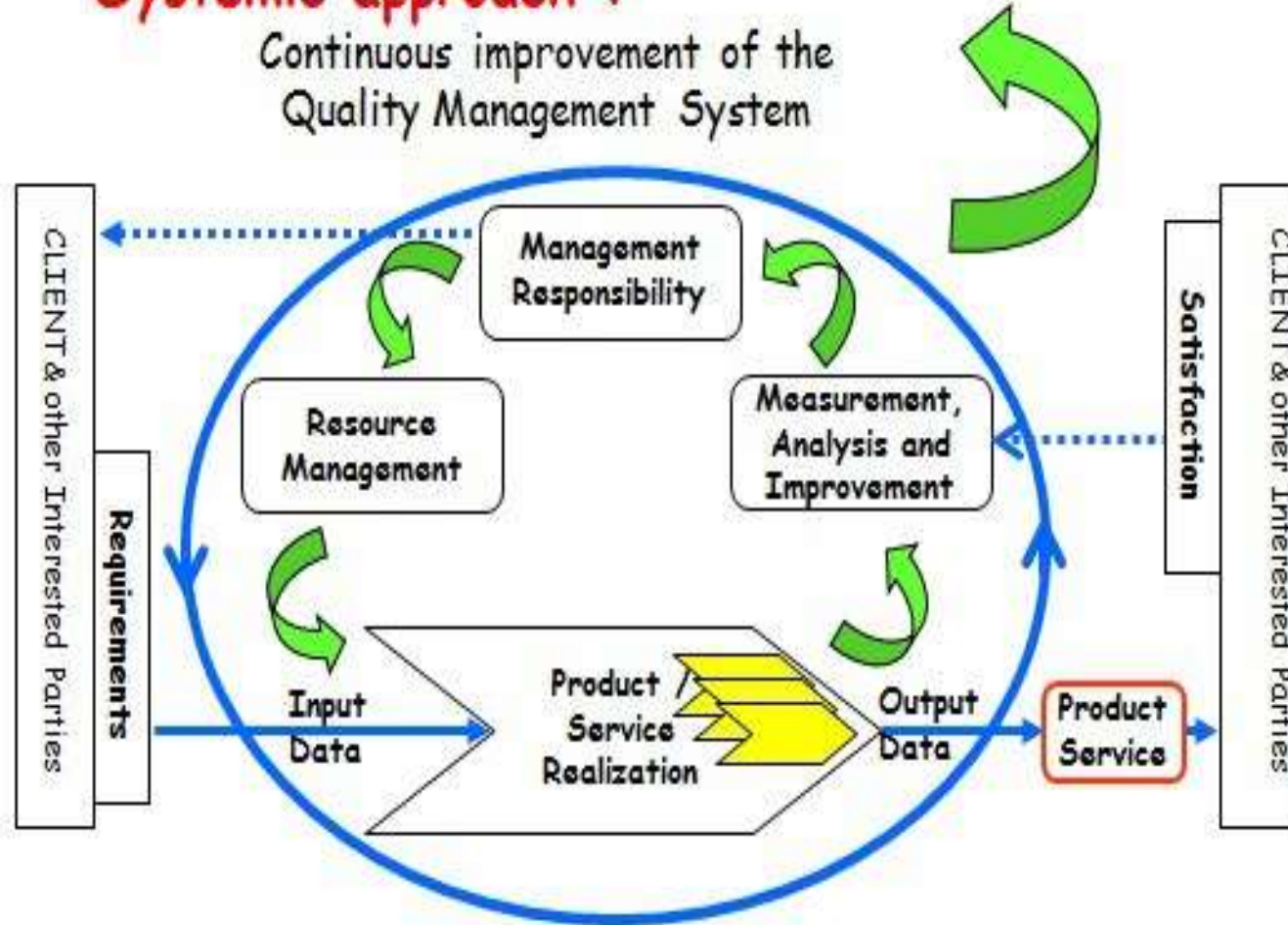
6	Conducting an audit	18
6.1	General	18
6.2	Initiating audit	18
6.2.1	General	18
6.2.2	Establishing contact with auditee	18
6.2.3	Determining feasibility of audit	19
6.3	Preparing audit activities	19
6.3.1	Performing review of documented information	19
6.3.2	Audit planning	19
6.3.3	Assigning work to audit team	21
6.3.4	Preparing documented information for audit	21
6.4	Conducting audit activities	21
6.4.1	General	21
6.4.2	Assigning roles and responsibilities of guides and observers	21
6.4.3	Conducting opening meeting	22
6.4.4	Communicating during audit	23
6.4.5	Audit information availability and access	23
6.4.6	Reviewing documented information while conducting audit	23
6.4.7	Collecting and verifying information	24
6.4.8	Generating audit findings	25
6.4.9	Determining audit conclusions	25
6.4.10	Conducting closing meeting	26
6.5	Preparing and distributing audit report	27
6.5.1	Preparing audit report	27
6.5.2	Distributing audit report	27
6.6	Completing audit	28
6.7	Conducting audit follow-up	28

ISO 19011:2018(E)

7	Competence and evaluation of auditors	28
7.1	General	28
7.2	Determining auditor competence	29
7.2.1	General	29
7.2.2	Personal behaviour	29
7.2.3	Knowledge and skills	30
7.2.4	Achieving auditor competence	32
7.2.5	Achieving audit team leader competence	33
7.3	Establishing auditor evaluation criteria	33
7.4	Selecting appropriate auditor evaluation method	33
7.5	Conducting auditor evaluation	33
7.6	Maintaining and improving auditor competence	34
	Annex A (informative) Additional guidance for auditors planning and conducting audits	35
	Bibliography	46

Systemic approach ?

Continuous improvement of the
Quality Management System



PDCA IN ISO 9001:2015 Structure





مقدمة عن المواصفة القياسية ISO 19011

مقدمة عن المواصفة ISO 19011

خطوط إرشادية لمراجعة نظام إدارة الجودة، والتي توصف العمليات الخاصة بتنفيذ

التدقيق، وتحتوي على إرشادات عن الآتي:

1- أساسيات التدقيق (مبادئ التدقيق)

2- إدارة برامج التدقيق

3- أنشطة التدقيق

4- كفاءات وتقييم المدققين



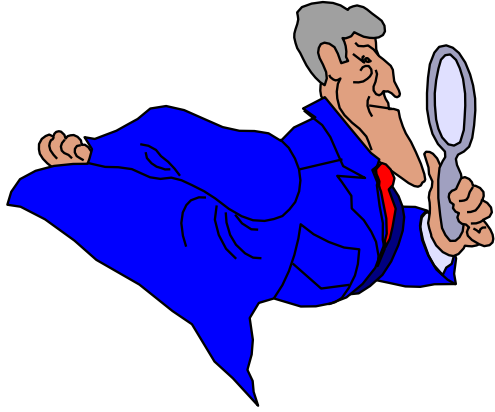


عناصر المواصفة القياسية ISO 19011

عناصر المواصفة 19011

تتكون المواصفة ISO 19011 من 7 فصول هي:

1. مجال التطبيق
2. المراجع
3. التعريفات والمصطلحات
4. مبادئ التدقيق
5. إدارة برامج التدقيق
6. أنشطة التدقيق
7. كفاءات وتقييم المدققين



1- مجال التطبيق Scope

تقدم هذه المواصفة إرشادات خاصة بالآتي:

- المدقق
- مبادئ التدقيق
- إدارة برامج التدقيق
- تنفيذ التدقيق
- كفاءات وتقييم المدققين

تصلح للتطبيق على أي مؤسسة تريد إجراء مراجعة (داخلية / خارجية) على نظام إدارة الجودة بها

2- المدقق (References)

المواصفة القياسية ISO 9000 :2015

- أساسيات وتعريفات ومصطلحات نظم إدارة الجودة

تعريفات ومصطلحات Terms & Definitions

1.3 المراجعة / التدقيق Audit

Systematic, Independent And Documented Process For Obtaining Objective Evidence And Evaluating It Objectively To Determine The Extent To Which The Audit Criteria Are fulfilled

2.3 معايير التدقيق Audit Criteria

Set Of Requirements Used As A Reference Against Which Objective Evidence Is Compared

3.3 الدليل المادي الملموس Audit Evidence

Data Supporting The Existence Or Verity Of Something

تعريفات ومصطلحات Terms & Definitions

4.3 نتائج المراجعة / التدقيق Audit Findings

Results of the evaluation of the collected audit evidence against audit criteria.

5.3 خلاصة المراجعة / التدقيق Audit conclusion

Outcome of an audit, after consideration of the audit objectives and all audit findings.

تعريفات ومصطلحات Terms & Definitions

Organization Or Person Requesting An Audit

6.3 عميل التدقيق Audit Client

Organization As A Whole Or Parts Thereof Being Auditee

7.3 المدقق عليه Auditee

Person Who Conducts An Audit

8.3 المدقق / المدقق Auditor

تعريفات ومصطلحات

Terms & Definitions

9.3 فريق التدقيق / التدقيق Audit team

One Or More Persons Conducting An Audit, Supported If Needed By Technical Experts

10.3 الخبير الفني Technical Expert

Person Who Provides Specific Knowledge Or Expertise To The Audit Team.

Technical Expert To The Audit Team Does Not Act As An Auditor

تعريفات ومصطلحات Terms & Definitions

برنامج المراجعة / التدقيق Audit Program

هي مجموعة من الأنشطة، يتم تخطيطها لتنفيذ خلال فترة زمنية محددة ولتحقيق هدف معين

خطة التدقيق Audit Plan

Description Of The Activities And Arrangements For An Audit

مجال التدقيق Scope

Extent And Boundaries Of An Audit

الكفاءة Competence

Ability To Apply Knowledge And Skills To Achieve Intended Results

تعريفات ومصطلحات Terms & Definitions

إجراء تصحيحي Corrective action

إجراء يتم اتخاذه لإزالة سبب حالة عدم مطابقة موجودة أو عيب

الخطر Risk

Effect Of Uncertainty

المطابقة Conformity

Fulfilment Of A Requirement

تدقيقات الجودة Quality Audits

هي فحص نمطي مستقل يتم إجراؤه بغرض:

- تحديد ما إذا كانت أنشطة الجودة تتم وفقاً للإجراءات المخططة / النتائج
- تطابق المستهدف، أم لا؟
- التأكد من أن تلك الإجراءات / الأساليب يتم تنفيذها بكفاءة، أم لا؟
- تحديد ما إذا كان النظام فعالاً أم لا (قادر على تحقيق الأهداف المخططة)
- تحديد مدى الالتزام بالمتطلبات القانونية والتشريعية

أنواع التدقيق Audit types



تدقيق الطرف الأول (التدقيق الداخلي)

First Party Audit

- يقوم بها أفراد مؤهلون من المؤسسة على نظام إدارة الجودة وإجراءاتها.

بغرض:

- التأكد من إنشاء نظام جودة يفي بمتطلبات المواصفات العالمية، بالإضافة إلى الالتزام بالمتطلبات القانونية بما يضمن سلامة وجودة جميع الإجراءات والعمليات.
- تأكيد صيانة نظام إدارة الجودة وتحسينه، طبقاً لمتطلبات المواصفة القياسية لنظام إدارة الجودة.

تدقيق الطرف الأول (التدقيق الداخلي)

First Party Audit

وينتج عنها المعلومات والبيانات اللازمة للآتي:

- تقييم الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة ومدى فاعليته
- الإجراءات التصحيحية
- الإجراءات الخاصة بتحديد المخاطر والفرص
- إجراءات التحسين والتطوير

تدقيق الطرف الثاني (التدقيق الخارجي)

Second Party Audit

- تقوم به المؤسسة على الموردين ومتعاقدي الباطن
- يقوم بتنفيذه العملاء أو من ينوب عنهم من خلال صيغة تعاقدية

بغرض:

- تحديد مدى ملاءمة الموردين
- إظهار أداء الموردين / موردي الباطن
- اختبار قدرة الموردين على تلبية المتطلبات التعاقدية والمشتريات

تدقيق الطرف الثالث (مراجعات خارجية)

Third Party Audit

تقوم به جهة محايدة تعاقدًا للمؤسسة أو مورديها وزبائنها (جهات منح الشهادات) على نظام إدارة الجودة.

بغرض:

تحديد ملاءمة النظام المنشأ والوثائق المصاحبة له وتنفيذه لمطالب المواصفة القياسية، حتى يمكن لهذه الجهة منح شهادة المطابقة للمواصفة القياسية المطلوبة.

ملحوظة:

الأطراف المعنية بالموضوع هي:

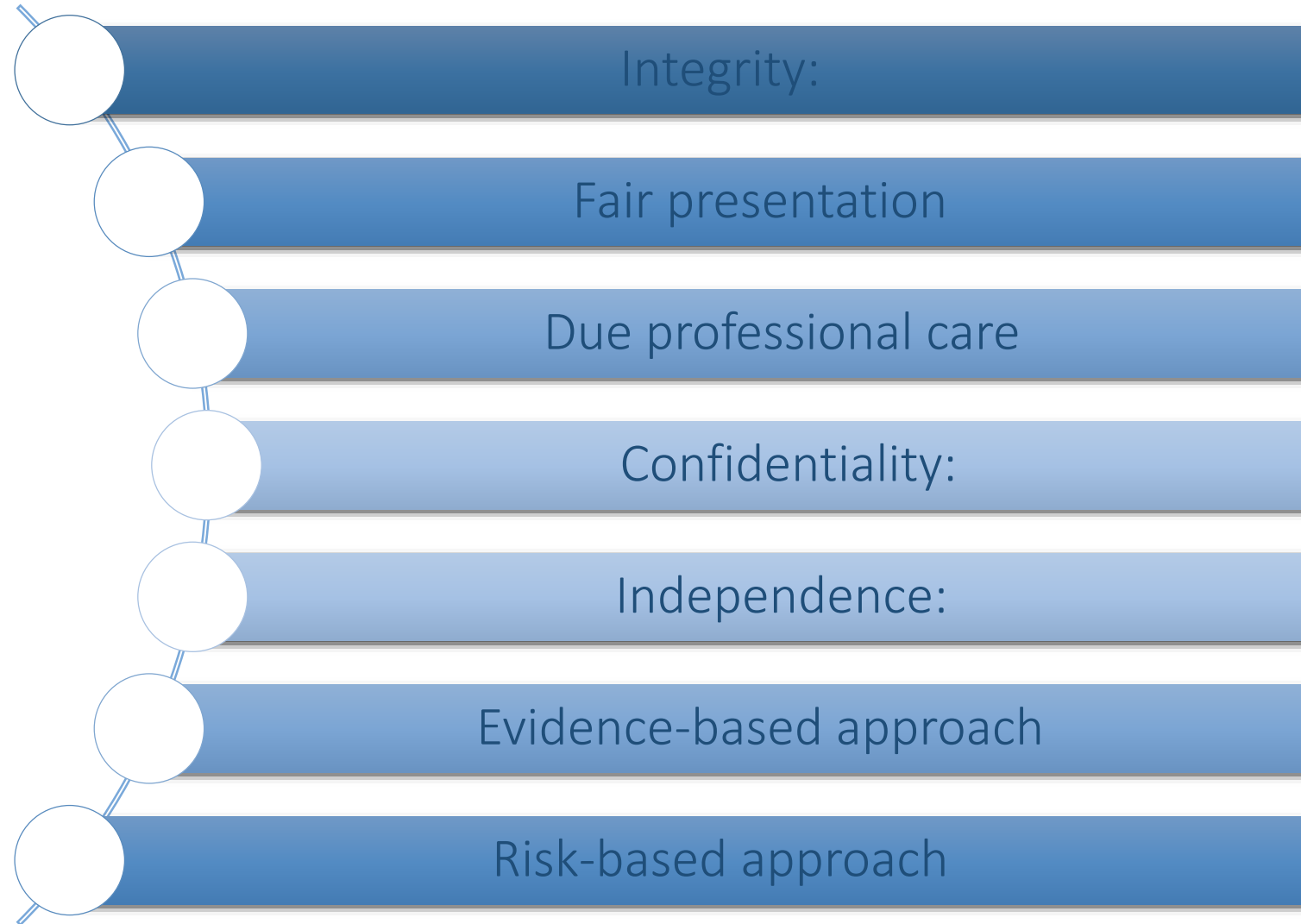
- المؤسسة: وتسمى الطرف الأول
- العميل: ويسمى الطرف الثاني

متى يجرى التدقيق؟

يجرى التدقيق في الحالات الآتية:

- إذا حدث تغيير جوهري في نظام الجودة بالمؤسسة
- عندما تريد المؤسسة التأكد من فاعلية النظام المنشأ بها
- عندما تريد المؤسسة التحقق من فاعلية الإجراءات التصحيحية المنفذة
- عندما يريد العميل التأكد من أن نظام إدارة الجودة لدى المورد يؤهله لتوريد المنتج /الخدمة
- المتفق عليها، سواء قبل أو أثناء تنفيذ التعاقد

4- مبادئ التدقيق Principles of auditing



4- مبادئ التدقيق Principles of auditing

يتميز التدقيق باعتماده على مجموعة من المبادئ مما يجعله أداة فعالة يمكن الاعتماد عليها في دعم سياسة ورقابة الإدارة وإمداد المؤسسة بالمعلومات التي تمكنها من العمل على تحسين أدائها.

4- مبادئ التدقيق Principles of auditing

المبادئ الآتية يجب أن يعتمد عليها المدققون:

1. مراعاة الأخلاقيات كالصدق والأمانة والموضوعية أثناء القيام بالتدقيق
 2. عرض نتائج التدقيق (التقارير) بحيادية وأمانة ودقة، ويجب أن تكون مسجلة ويتم متابعتها
 3. بذل الاهتمام المهني والاجتهاد وحسن التقدير عند إجراء التدقيق
 4. الاستقلالية (الموضوعية والحيادية) يجب أن يكون المدققون مستقلين تماما
- أثناء عملية التدقيق، وبعيدين عن صراع المصالح، كما يجب أن يتعامل فريق التدقيق بحرية دون تقييد أو انحياز

4- مبادئ التدقيق Principles of auditing

المبادئ التي يجب أن يعتمد عليها المدققون:

5. الأسلوب المبني على الأدلة هو الأسلوب الأمثل والصحيح للوصول إلى النتائج والقرارات الصحيحة
6. أداء التدقيق بكفاءة ومهارة
7. التدقيق وبرامج التدقيق تكون لها أهداف واضحة ومخططة وذات سلطة، ويتم إدارتها بطرق محددة ووسائل معروفة
8. العلاقة بين فريق التدقيق والمدقق عليهم تكون تعاونية وإيجابية
9. تحديد المخاطر وتجنبها

5- إدارة برامج التدقيق

Audit programme management

عام General

يجب على هؤلاء الذين يقومون بإدارة برنامج التدقيق مراعاة الآتي:

1- إنشاء وتنفيذ ومراقبة ومراجعة وتطوير برنامج التدقيق

2- تحديد الموارد اللازمة والتأكد من توافرها Resources

2.5 مجال برنامج التدقيق Scope

1.2.5 أهداف برنامج التدقيق Objectives

2.2.5 الإطار الزمني لبرنامج التدقيق Timeline

1.2.5 أهداف برنامج التدقيق Objectives

يجب تحديد الأهداف في برنامج التدقيق وذلك لتوجيه التخطيط وإجراء عملية التدقيق وتعتمد هذه الأهداف على الاعتبارات الآتية:

1. أولويات الإدارة العليا
Top management priorities
2. متطلبات أنظمة الإدارة
Management requirements
3. المتطلبات القانونية والتشريعية والتعاقدية
Legalisations
4. متطلبات العملاء
Customer needs
5. الاحتياج لتقييم المورد
External providers evaluation
6. احتياجات مصالح الأطراف المعنية
Interested parties needs

2.2.5 مجال برنامج التدقيق Extent of an audit program

بناء على الاعتبارات الآتية:

1. مجال وهدف ومدة التدقيق التي سيتم تنفيذها

Scope, objectives ,and duration

2. معدل تكرار التدقيق ودرجة تعقيد أو درجة التشابه ومواقع الأنشطة التي سيتم تدقيقها.

Repeatability and complexity

3. المواصفات أو المتطلبات القانونية أو التشريعية أو التنظيمية أو التعاقدية وأية معايير أخرى سيتم إجراء التدقيق وفقا لها.

Legalizations and requirements

2.2.5 مجال برنامج التدقيق Extent of an audit program

4. أية اعتبارات تتعلق بلغة / ثقافة الجهة المدقق عليها
5. الحاجة للحصول على شهادة مطابقة أحد المواصفات
6. اهتمامات الجهات المعنية
7. أية تعديلات هامة في الهيكل التنظيمي للمنشأة أو في عملياتها
8. استنتاجات التدقيقات السابقة أو نتائج مراجعة برنامج تدقيق سابق

5- 3 المسؤوليات والموارد والإجراءات في برنامج التدقيق

Audit program responsibilities

1.3.5 المسؤوليات في برنامج التدقيق

Audit program resources

2.3.5 موارد برنامج التدقيق

Audit program procedures

3.3.5 إجراءات برنامج التدقيق

1.3.5 المسؤوليات في برنامج التدقيق

يجب إعطاء مسؤولية إدارة برامج التدقيق لشخص أو أكثر لديه فهم عام لمبادئ التدقيق وكفاءة المدققين وطرق إجراء التدقيق، ويجب أن تتوفر لديهم مهارات الإدارة، وفهم النواحي الفنية والإدارية المتعلقة بالأنشطة التي سيتم تدقيقها. ينبغي على أولئك الذين يكفون بمسؤولية إدارة برنامج التدقيق تنفيذ الآتي:

1. وضع أهداف لبرنامج التدقيق Objectives
2. تحديد مجال التدقيق Scope
3. تحديد المسؤوليات ووضع الإجراءات، والتأكد من توفير الموارد اللازمة لبرنامج التدقيق Responsibilities
4. التأكد من تنفيذ برنامج التدقيق
5. التأكد من إعداد السجلات المناسبة لبرنامج التدقيق Documentations
6. مراقبة ومراجعة برنامج التدقيق والعمل على تحسينه Reviewing and improvement

2.3.5 الموارد المطلوبة لبرنامج التدقيق

عند تحديد الموارد المطلوبة لبرنامج التدقيق يجب مراعاة الآتي:

1. الموارد المالية اللازمة للمؤسسة لإعداد وتنفيذ وإدارة وتحسين أنشطة التدقيق.
2. العمليات اللازمة لتحقيق كفاءة المدققين والمحافظة عليها وتحسين أدائهم.
3. توافر المدققين والخبراء الفنيين الذين لديهم الكفاءة المناسبة لأهداف برنامج التدقيق المحدد.
4. مدة السفر والانتقالات والإقامة والاحتياجات الأخرى للمراجعة.
5. تقنيات إجراء التدقيق.

3.3.5 إجراءات برنامج التدقيق

يجب أن تكون إجراءات برنامج التدقيق موجهة للآتي:

1. تخطيط وجدولة عملية التدقيق.
2. التأكد من كفاءة المدققين ورؤساء فرق التدقيق.
3. اختيار فرق التدقيق المناسبة وتحديد الأدوار والمسؤوليات بينهم.
4. تنفيذ عمليات التدقيق.
5. متابعة عمليات التدقيق (إذا كان ممكناً).
6. الاحتفاظ بسجلات برنامج التدقيق.
7. مراقبة فعالية وكفاءة برنامج التدقيق.
8. عرض نتائج التدقيق على الإدارة العليا.

4.5 تنفيذ برنامج التدقيق Audit Program Implementation

تنفيذ برنامج التدقيق يجب أن يتضمن الآتي:

1. إبلاغ الأطراف المعنية ببرنامج التدقيق
2. تنسيق وتخطيط أنشطة عملية التدقيق والأنشطة الأخرى المرتبطة بها
3. أن يكون هناك أسلوب لتقييم أداء المدققين والتطوير المهني لهم
4. الاختيار الجيد لفرق المدققين
5. توفير الموارد الضرورية لفرق المدققين
6. التأكد من إجراء عملية التدقيق طبقاً لبرنامج التدريب
7. مراقبة سجلات أنشطة التدقيق
8. التأكد من مراجعة واعتماد تقارير التدقيق والتأكد من توزيعها على الجهات المعنية
9. متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية

5.5 سجلات برنامج التدقيق Audit Program Records

يجب إعداد سجلات لكافة أنشطة التدقيق، كما يجب حفظ هذه السجلات بأسلوب يمنع تعرضها للتلف / الفقد، ويجب أن تتضمن سجلات التدقيق الآتي:

1. السجلات المتعلقة بالتدقيق الفردي، مثل:

- خطة التدقيق
- تقارير التدقيق
- تقارير حالات عدم المطابقة
- تقارير الإجراءات التصحيحية والوقائية
- تقارير متابعة التدقيق (إذا كان ممكناً)

5.5 سجلات برنامج التدقيق Audit Program Records

2. نتائج برنامج التدقيق

3. السجلات المتعلقة بأفراد التدقيق والتي تغطي موضوعات، مثل:

- تقارير تقييم أداء المدققين
- تقارير اختيار أفراد فريق المدققين
- الحفاظ على تطوير الكفاءة
- (يجب الاحتفاظ بالسجلات في مكان آمن)

6.5 مراقبة ومراجعة برنامج التدقيق Audit Program Monitoring and Reviewing

يجب مراقبة تنفيذ برنامج التدقيق ومراجعته على فترات زمنية مناسبة لتقييم مدى تحقيق أهدافه وتحديد فرص التحسين، وينبغي تقديم النتائج إلى الإدارة العليا. يجب استخدام مؤشرات لقياس الأداء لمراقبة خصائص عملية التدقيق، مثل:

- قدرة فريق التدقيق على تنفيذ خطة التدقيق Audit plan
- مدى الالتزام ببرنامج وجداول التدقيق
- التغذية المرتدة من المدققين / المدقق عليهم / العملاء Feedback
- مدى الالتزام بالإجراءات والتعليمات
- مدى دقة استكمال سجلات التدقيق

6.5 مراقبة ومراجعة برنامج التدقيق Audit Program Monitoring and Reviewing

المراجعة على برنامج التدقيق يجب أن تراعي على سبيل المثال ما يلي:

1. نتائج المراقبة واتجاهاتها.
 2. مدى الالتزام بالإجراءات والتعليمات.
 3. الاحتياجات والتوقعات المتغيرة للأطراف المعنية.
 4. سجلات برنامج التدقيق.
 5. الممارسات الجديدة أو البديلة في إجراء التدقيق.
 6. تنسيق الأداء بين فرق التدقيق في المواقف المتشابهة.
- فنتائج التدقيق على برامج التدقيق يمكن أن تؤدي إلى الأفعال التصحيحية والوقائية وتحسين الأداء في برامج التدقيق.

6- أنشطة التدقيق

1.6 عام

2.6 بدء عملية التدقيق

3.6 مراجعة الوثائق

4.6 تخطيط أنشطة التدقيق بالمؤسسة

5.6 تنفيذ أنشطة التدقيق بالمؤسسة

6.6 إعداد واعتماد وتوزيع تقرير التدقيق

1.6 عام

يحتوي هذا البند على توجيهات لتخطيط وتنفيذ أنشطة التدقيق كجزء من برنامج التدقيق

2.6 بدء عملية التدقيق Initiating the audit

1.2.6 تعيين رئيس فريق التدقيق

Appointing the audit team leader

2.2.6 تعريف أهداف ومجال ومعيار التدقيق

Defining audit objectives, scope and criteria

3.2.6 تحديد إمكانية إجراء التدقيق

Determining the feasibility of the audit

4.2.6 اختيار أعضاء فريق التدقيق

Selecting the audit team

5.2.6 إجراء الاتصال المبدئي بالجهة التي يتم التدقيق عليها

Establishing initial contact with the auditee

1.2.6 تعيين رئيس فريق التدقيق Appointing the audit team leader

- ينبغي على المسؤولين عن إدارة برنامج التدقيق تعيين رئيس فريق التدقيق عند إجراء التدقيق.
- عند إجراء التدقيق المشترك ينبغي أن تصل هيئات التدقيق إلى اتفاق حول تحديد مسؤوليات كل هيئة، وخاصة فيما يتعلق بسلطة رئيس فريق التدقيق.

2.2.6 تعريف أهداف ومجال ومعيار التدقيق

Defining audit objectives, scope and criteria

كل تدقيق منفصل يجب أن يكون له أهداف موثقة ومجال موثق ومعيار موثق في إطار الأهداف العامة لبرنامج التدقيق.

تحدد أهداف التدقيق ما ينبغي تحقيقه بالتدقيق، ويمكن أن تتضمن الآتي:

- أ - تحديد مدى مطابقة نظام الإدارة / أو جزء منه مع معايير التدقيق
- ب - تقييم قدرة نظام الإدارة على تأكيد التطابق مع المتطلبات القانونية والتنظيمية والتعاقدية
- ج - تقييم فعالية نظام الإدارة في تلبية أهدافه المحددة
- د - تحديد مناطق التحسين المتوقعة في نظام الإدارة

2.2.6 تعريف أهداف ومجال ومعيار التدقيق

Defining audit objectives, scope and criteria

- يصف مجال التدقيق مدى وحدود عملية التدقيق، مثل المواقع ووحدات المؤسسة والأنشطة
- والعمليات التي يتم التدقيق عليها، وكذلك المدة الزمنية المحددة للتدقيق.
- تستخدم معايير التدقيق كمرجع لقياس مدى المطابقة، وتشمل تلك المعايير السياسات والإجراءات والمواصفات القياسية والقوانين واللوائح، ومتطلبات نظام الإدارة ومتطلبات التعاقد وسلوكيات المهنة.
- يحدد عميل التدقيق أهداف التدقيق، أما مجال ومعايير التدقيق فيحددها عميل التدقيق ورئيس فريق التدقيق طبقاً لإجراءات برنامج التدقيق.

3.2.6 تحديد إمكانية إجراء التدقيق

Determining the feasibility of the audit

يجب تحديد إمكانية إجراء التدقيق واضعين في الاعتبار توفر بعض العوامل مثل:

1. معلومات مناسبة وكافية لتخطيط التدقيق.

2. تعاون كاف من أعضاء الجهة التي يتم التدقيق عليها.

3. وقت وموارد كافية.

وإذا لم يكن هناك إمكانية لإجراء التدقيق فيجب تقديم اقتراح بديل، بالتشاور مع الجهة التي يتم التدقيق عليها.

4.2.6 اختيار أعضاء فريق التدقيق Selecting the audit team

إذا تأكدت إمكانية إجراء التدقيق فيجب اختيار أعضاء فريق التدقيق.

واضعين في الاعتبار الكفاءة المطلوبة لإنجاز أهداف التدقيق.

وإذا لم يتوفر سوى مدقق واحد فعليه القيام بكافة الواجبات الممكنة لرئيس فريق التدقيق.

• عندما يقرر حجم وتنظيم فريق التدقيق يجب أن توضع النقاط التالية في الاعتبار:

1. أهداف التدقيق – المجال – المعيار – الفترة التقديرية للتدقيق.
2. الكفاءة المطلوبة لفريق التدقيق لتحقيق أهداف التدقيق.
3. الحاجة لتأكيد الاستقلالية لأعضاء فريق التدقيق عن الأنشطة التي سيراجع عليها لمنع تعارض المصالح.
4. مقدرة أعضاء فريق التدقيق على العمل معاً بكفاءة مع الجهة التي يتم التدقيق عليها.
5. لغة التدقيق وفهم السمات الاجتماعية والثقافية والقانونية لمجتمع المدقق عليهم.

5.2.6 إجراء الاتصال المبدئي بالجهة التي يتم التدقيق عليه

Establishing initial contact with the auditee

من الممكن أن يكون الاتصال بين المدقق والجهة التي يتم التدقيق عليها رسمياً أو غير رسمي، ولكن يجب إجراؤه من قبل المسؤولين عن إدارة برنامج التدقيق أو رئيس فريق التدقيق، والغرض من الاتصال المبدئي هو:

1. فتح قنوات اتصال مع ممثلي الجهة التي يتم التدقيق عليها.
2. إعطاء معلومات عن الوقت المقترح وتكوين فريق التدقيق.
3. طلب الحصول على الوثائق اللازمة بما فيها السجلات.
4. تحديد قواعد السلامة بالموقع.
5. عمل الترتيبات للتدقيق.
6. الاتفاق على حضور المشرفين والحاجة لتوجيه فريق التدقيق.

3.6 مراجعة الوثائق

Conducting Document Review

- قبل بدء أنشطة التدقيق في المؤسسة يجب مراجعة وثائق الجهة التي يتم التدقيق عليها لتحديد مدى مطابقة نظام الوثائق مع معايير التدقيق، وتلك الوثائق يمكن أن تتضمن وثائق وسجلات نظام الإدارة وتقارير التدقيق السابقة.
- يمكن تأجيل مراجعة الوثائق في بعض المواقف إلى أن تبدأ أنشطة التدقيق بالموقع إذا لم يؤثر ذلك على فعالية إجراء التدقيق، وفي مواقف أخرى يجوز القيام بزيارة مبدئية للموقع لوضع تصور عن المعلومات المتوفرة.
- وإذا تبين لرئيس فريق التدقيق أن الوثائق غير كافية؛ فعليه إبلاغ كل من المسؤولين عن إدارة برنامج التدقيق والجهة التي يتم التدقيق عليها، وينبغي في تلك الحالة اتخاذ القرار بالاستمرار في التدقيق، أو إيقافه لحين حل مشكلة الوثائق.

4.6 الإعداد لأنشطة التدقيق بالموقع

Preparing for the on-site audit activities

1.4.6 إعداد خطة التدقيق

Preparing work documents

2.4.6 توزيع العمل على فريق التدقيق

Assigning work to the audit team

3.4.6 إعداد وثائق العمل

Preparing the audit plan

1.4.6 إعداد خطة التدقيق

Preparing the audit plan

- على رئيس فريق التدقيق وضع خطة التدقيق كأساس للاتفاق بين فريق التدقيق والجهة التي يتم التدقيق عليها عند إجراء التدقيق.
- يجب أن تتسم خطة التدقيق بمرونة كافية تسمح بإجراء التغييرات، مثل التغييرات في مجال التدقيق، والتغييرات في مواعيد التدقيق، والتي قد تصبح ضرورية مع التقدم في تنفيذ أنشطة التدقيق.
- وجود كافة عناصر النظام في خطة التدقيق السنوية مرة واحدة على الأقل (بعض العناصر يجب مراجعتها أكثر من مرة، طبقاً لطبيعة المؤسسة وطبقاً لنتائج عمليات التدقيق السابقة، سواء كانت داخلية أو خارجية).

1.4.6 إعداد خطة التدقيق Preparing the audit plan

ويجب أن تغطي خطة التدقيق الآتي:

1. أهداف التدقيق
2. تحديد النشاط المدقق عليه والفترة الزمنية اللازمة لمراجعة كل نشاط
3. معايير التدقيق والوثائق المرجعية والقانونية
4. مجال التدقيق، بما في ذلك تحديد الوحدات التنظيمية والوظيفية والعمليات التي سيتم التدقيق عليها

1.4.6 إعداد خطة التدقيق Preparing the audit plan

ويجب أن تغطي خطة التدقيق الآتي:

5. التواريخ والمواقع التي سيتم تنفيذ أنشطة التدقيق بها
6. الوقت المتوقع لتنفيذ أنشطة التدقيق بكل موقع بما في ذلك الاجتماعات، مع إدارة الجهة التي سيتم التدقيق عليها واجتماعات فريق التدقيق
7. أدوار ومسؤوليات أعضاء فريق التدقيق والأشخاص المرافقين
8. تخصيص الموارد المناسبة للمناطق الحرجة للتدقيق

1.4.6 إعداد خطة التدقيق Preparing the audit plan

ويجب أن تغطي خطة التدقيق البنود الآتية (إذا كان مناسباً):

9. تحديد ممثل الجهة التي سيتم التدقيق عليها.
10. تحديد لغة التعامل ولغة إعداد تقارير التدقيق إذا كان هناك اختلاف في اللغة.
11. المدققين ولغة الجهة التي سيتم التدقيق عليها.
12. موضوعات تقرير التدقيق.
13. الترتيبات الإدارية (السفر والتسهيلات المتوفرة بالموقع).
14. النواحي المتعلقة بالسرية.
15. توضيح كيفية متابعة تنفيذ خطة التدقيق.
16. القائم بإعداد الخطة والقائم باعتمادها.

1.4.6 إعداد خطة التدقيق

Preparing the audit plan

- يجب مراجعة الخطة والموافقة عليها من قبل الجهة التي سيتم التدقيق عليها، ويتم تقديمها لهذه الجهة قبل بداية أنشطة التدقيق بالموقع.
- وإذا ظهر أي اعتراض من جانب الجهة التي يتم التدقيق عليها يجب حله بين رئيس فريق التدقيق والجهة التي تم التدقيق عليها وعمال التدقيق، وأي تعديل بخطة التدقيق يجب الموافقة عليه بين الأطراف المعنية قبل استمرار عملية التدقيق.



تدريب 1:

تقوم كل مجموعة بوضع خطة للتدقيق وعرضها للمناقشة

2.4.6 توزيع العمل على فريق التدقيق

Assigning work to the audit team

يقوم رئيس فريق التدقيق بالتشاور مع أعضاء فريق التدقيق بتوزيع العمل على كل عضو من أعضاء فريق التدقيق، من حيث التدقيق على عمليات معينة أو وظائف أو مواقع أو مناطق أو أنشطة.

وعند التوزيع يجب الوضع في الاعتبار استقلالية وكفاءة المدققين، والاستخدام الفعال للموارد، بالإضافة إلى الأدوار المختلفة والمسؤوليات للمدققين، والمدققين تحت التمرين، والخبراء الفنيين. ومن الممكن إحداث أي تغييرات بعد بدء عملية التدقيق لضمان إنجاز أهداف التدقيق.

3.4.6 إعداد وثائق العمل Preparing work documents

يجب على أعضاء فريق التدقيق مراجعة المعلومات المتعلقة بمهام التدقيق الموكل إليهم، وإعداد وثائق العمل الضرورية كمرجع، وتسجيل عملية التدقيق ووثائق العمل من الممكن أن تتضمن الآتي:

1. قوائم الأسئلة وخطط الفحص.
 2. المواصفات القياسية التي سيتم إجراء التدقيق طبقاً لها.
 3. العمليات والأساليب / الإجراءات / المتطلبات القانونية.
 4. تقارير التدقيق السابقة.
 5. نماذج لتسجيل المعلومات مثل الأدلة المساعدة ونتائج التدقيق وسجلات اللقاءات.
- استخدام قوائم الأسئلة يجب ألا يقيد أنشطة التدقيق، حيث يمكن أن تتغير بعد تجميع معلومات من التدقيق.
 - وجوب الحفاظ على وثائق العمل، بما في ذلك نتائج التسجيل حتى الانتهاء من عملية التدقيق على الأقل.

مرحلة الإعداد للمراجعة

- الإعداد للمراجعة هو أحد مراحل التدقيق
- الإعداد الجيد للمراجعة يجعل باقي المراحل تتم بتلقائية وحرفية
- الإعداد للمراجعة يتطلب إلمام المدقق والمدقق عليه ببعض النقاط الهامة

أهمية مرحلة الإعداد للمدقق

1. جعل المدقق على دراية بالآتي:

- سبب إجراء التدقيق

- مجال التحقيق المطلوب

2. التأكد من أن المدقق لديه معلومات مبدئية تسمح بالآتي:

- إعداد برنامج التدقيق

- إعداد وثائق إجراء التدقيق

- معرفة أفراد فريق التدقيق

- إبلاغ برنامج التدقيق للجهة التي سيتم إجراء التدقيق عليها

- القسم / الإدارة تحت الفحص Auditee

أهمية مرحلة الإعداد للمدقق عليه

جعل المدقق عليه “Auditee” على دراية بالآتي:

- سبب إجراء التدقيق
- مجال التحقق المطلوب
- برنامج التدقيق
- توقيت تنفيذ التدقيق
- إعطائه فرصة للاستعداد، حتى تتم التدقيق طبقاً للخطة وتحقق النتائج المرجوة

ماذا يتم في مرحلة الإعداد؟

- تشكيل فريق التدقيق (رئيس الفريق والأعضاء)
- مراجعة الوثائق
- إعداد قوائم الأسئلة
- عقد اجتماع لفريق التدقيق
- إرسال خطاب للجهة المدقق عليها

إعداد قوائم الأسئلة وخطط الفحص “Check List”

هذه القوائم عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي يتم إعدادها لكي تغطي جميع النقاط المطلوب مراجعتها على النظام المطلوب، طبقاً لمتطلبات مواصفة معينة. وتعتبر الأداة الرئيسية التي يستخدمها المدقق بالأغراض الآتية:

1. تذكير المدقق بالنقاط الرئيسية المراد التحقق منها
2. التأكد من أن أهداف ومجال التدقيق قد تم تغطيتها ومراجعتها

إعداد قوائم الأسئلة وخطط الفحص “Check List”

وتعتبر الأداة الرئيسية التي يستخدمها المدقق بالأغراض الآتية:

3. التأكد من أن جميع متطلبات المواصفة يتم تطبيقها وتغطيتها

4. إثبات أن المتطلبات الموضوعة يتم تحقيقها

5. تستخدم كمرجع للأسئلة في التدقيق

6. تساعد في كتابة تقرير التدقيق النهائي



تدريب 2:

تقوم كل مجموعة بإعداد قائمة للتدقيق

عقد اجتماع لفريق التدقيق

ماذا يتم في هذا الاجتماع؟

- توزيع خطة التدقيق على أعضاء الفريق
- توضيح بعض الأمور المتعلقة بالتدقيق: الانتقالات / المواعيد / ...
- التأكد من أن المهمة المعطاة لكل عضو بالفريق مناسبة له
- إرساء قواعد التنسيق بين أعضاء الفريق



تدريب 3:

يقوم كل فريق بتمثيل عقد اجتماع لفريق التدقيق

إرسال خطاب للجهة المدقق عليها

- يتم إرسال خطاب للجهة المدقق عليها يوضح موعد تنفيذ التدقيق.
- مرفق معه خطة تنفيذ التدقيق على الإدارات والأقسام التابعة لهذه الجهة.



تدريب 4:
يقوم كل فريق بوضع مسودة للخطاب الذي سيرسله للجهة المدقق عليها



النماذج المستخدمة في التدقيق الداخلي Internal Audit Forms

الخطة السنوية للمراجعات الداخلية لعام....

الشهور																	موضوع التدقيق طبقا للمواصفة القياسية ISO 9001:2015	الإدارة			
مايو				أبريل				مارس				فبراير				يناير					
4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4			3	2	1

○	مخطط
✓	منفذ
□	الإعداد للمراجعة
➤	إرسال تقرير التدقيق
❖	متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية
II.	مراجعة متابعة
مدير الجودة ()	

خطاب إخطار بخطة التدقيق

التاريخ المخطط للتدقيق: / /	
أسماء المدققين : النشاط المدقق عليه:	
1-.....	-.....
2-.....	-.....
3-.....	-.....
نوع التدقيق: () مخطط () غير مخطط	
مكان التدقيق:	
الغرض من التدقيق:	
الوثائق / الإجراءات المطلوبة لإجراء التدقيق:	
.....	
.....	
.....	
مرفقات:	
.....	
.....	
.....	
التوقيع ()	
مدير الجودة	
التاريخ: / /	

قائمة الإجراءات التصحيحية

رقم التدقيق: () تاريخ التدقيق: / / 20 صفحة رقم: (/)

م	موضوع التحقق	المرجع	المطابقة	رقم الإجراء التصحيحي
الملاحظات:				
()		()		
المدقق		مدير الجودة		

قائمة أسئلة التدقيق

رقم التدقيق	تاريخ التدقيق	مكان التدقيق	المدقق	المدقق عليه	النشاط / العملية	الوثيقة/الإجراء المدقق عليها

✓ مطابق x غير مطابق 0 لا ينطبق

رقم البند	الأسئلة	نتيجة التحقق			المشاهدات والدليل المادي
		مطابق	غير مطابق	لا ينطبق	
ملحوظة:					

تقرير حالة عدم مطابقة

رقم التقرير: ()

· وصف حالة عدم المطابقة:

المدقق

التوقيع ()

الاسم:

الوظيفة:

· سبب حالة عدم المطابقة:

· الإجراء التصحيحي: (يذكر رقم الإجراء التصحيحي):

· تاريخ التنفيذ: / /

· المسؤول عن التنفيذ:

· المتابعة:

التوقيع ()

الاسم:

الوظيفة:

المتابعة:

- انتهى تنفيذ الإجراء التصحيحي المطلوب تاريخ / /
- طلب إجراء تصحيحي آخر تاريخ / /

()

مدير الجودة

تقرير التدقيق الداخلي رقم----- صفحة /

م	حالة عدم المطابقة	بند المواصفة ISO 9001	الإجراء التصحيحي المطلوب	المسؤول عن التنفيذ		تاريخ التنفيذ	
				الإدارة	الاسم	المخطط	الفعلي
1							
2							
3							
4							
5							
6							

مدير الجودة (/ / 20
التاريخ:

رئيس فريق المدققين (/ / 20
التاريخ:

المحاضرة الثانية

عقد اجتماع لفريق التدقيق

ماذا يتم في هذا الاجتماع؟

- توزيع خطة التدقيق على أعضاء الفريق
- توضيح بعض الأمور المتعلقة بالتدقيق: الانتقالات / المواعيد / ...
- التأكد من أن المهمة المعطاة لكل عضو بالفريق مناسبة له
- إرساء قواعد التنسيق بين أعضاء الفريق



تدريب 3

يقوم كل فريق بتمثيل عقد اجتماع لفريق التدقيق

إرسال خطاب للجهة المدقق عليها

يتم إرسال خطاب للجهة المدقق عليها يوضح موعد تنفيذ التدقيق،
ومرفق معه خطة تنفيذ التدقيق على الإدارات والأقسام التابعة لهذه الجهة.



تدريب 4

يقوم كل فريق بوضع مسودة للخطاب الذي سيرسله للجهة المدقق عليها

أنشطة ومسؤوليات رئيس فريق التدقيق Team Leader Responsibilities

1. اختيار فريق التدقيق وتحديد مدى الحاجة لخبراء متخصصين Team selection
2. إدارة التدقيق وإدارة عمل فريق المدققين Management
3. تنسيق مع الجهة المدقق عليها لتنفيذ التدقيق Coordination
4. إعداد خطة التدقيق والمشاركة في إعداد قائمة الأسئلة Audit plan
5. تقدير درجة عدم المطابقة التي تظهر Non conformity determination
6. إبلاغ حالة عدم المطابقة فورا للمراجع عليه
7. إعداد وتوزيع تقرير التدقيق
8. متابعة الإجراءات التصحيحية والتأكد من فاعليتها

أنشطة ومسؤوليات المدقق

1. التأكد من مجال تطبيق التدقيق Audit scope
2. المشاركة في إعداد الأسئلة Check list
3. جمع وتحليل المشاهدات للتأكد من فاعلية تطبيق النظام Effectiveness of the system
4. البحث عن الحقائق الملموسة Evidence Objective
5. كتابة تقرير حالات عدم المطابقة Non conformity report
6. مساعدة رئيس الفريق في تقدير حالات عدم المطابقة وإعداد التقرير
7. تسجيل جميع الملاحظات وأماكن تواجدها
8. المحافظة على القيم والأخلاق والتعاون مع باقي أفراد الفريق

مسؤوليات المدقق عليهم Auditee

1. إبلاغ العاملين بأهداف ومجال تطبيق ومواعيد وخطة التدقيق
2. تحديد مسؤولية المدقق عليهم
3. تجهيز الموارد اللازمة للمراجعين للتأكد من فاعلية التدقيق
4. تسهيل عمل المدققين وتوفير الإمكانات والمساعدات لجمع الحقائق عن مطابقة النظام للمتطلبات
5. التعاون مع المدققين لتحقيق أهداف التدقيق
6. تحديد الإجراءات التصحيحية التي سيتم اتخاذها لتجنب الملاحظات
7. مسؤوليات المدقق عليهم Auditee Auditee

5.6 تنفيذ أنشطة التدقيق بالموقع

1.5.6 عقد الجلسة الافتتاحية

2.5.6 الاتصال أثناء التدقيق

3.5.6 أدوار ومسؤوليات المرشدين والمراقبين

4.5.6 جمع المعلومات والتحقق منها

5.5.6 استخلاص نتائج التدقيق

6.5.6 إعداد خلاصة التدقيق

7.5.6 عقد الجلسة الختامية

6.5.1. عقد الجلسة الافتتاحية

- يجب عقد جلسة افتتاحية مع إدارة الجهة التي سيتم التدقيق عليها وإذا كان ممكنا يتم عقدها مع المسؤولين عن الوظائف والعمليات التي سيتم التدقيق عليها.
- من الذي يحضر الجلسة الافتتاحية؟
 1. أعضاء الإدارة العليا، على الأقل ممثل الإدارة العليا للنظام
 2. مسؤولي الإدارة التي سيتم التدقيق عليها
 3. المدققون
 4. فريق التدقيق
- رئيس فريق التدقيق هو المسؤول عن إدارة الجلسة

الغرض من الجلسة الافتتاحية وماذا يتم فيها؟

1. تقديم فريق التدقيق
2. توضيح الغرض من التدقيق وتأكيد خطة التدقيق
3. عرض سريع لبرنامج التدقيق وكيفية تنفيذ أنشطة التدقيق
4. الاتفاق على تسلسل وتوقيتات التدقيق Timelines
5. تحديد المسؤولين المدقق عليهم Responsibilities
6. التأكيد على قنوات الاتصال Communication
7. منح الفرصة للجهة التي سيتم التدقيق عليها لطرح الاستفسارات والإجابة عليها
8. الاتفاق على موعد الجلسة الختامية Close meeting timeline
9. التأكيد على سرية المعلومات والبيانات Confidentiality
10. الإشارة إلى أن التدقيق سيتم بنظام العينات Sampling



تدريب 5

يقوم كل فريق بتمثيل عقد اجتماع للجلسة الافتتاحية
ويقوم واحد من كل فريق بتمثيل رئيس فريق التدقيق وإدارة الجلسة
مدة التدريب: 20 دقيقة

6.5.2. الاتصال أثناء التدقيق

- بناء على مجال ودرجة تعقيد التدقيق، قد يكون من الضروري إعداد ترتيبات رسمية للاتصال بين أعضاء فريق التدقيق وبين الجهة التي سيتم التدقيق عليها أثناء إجراء التدقيق.
- ويجب على أعضاء فريق التدقيق أن يجتمعوا فيما بينهم بصفة دورية منتظمة لتبادل المعلومات وتقييم مدى التقدم في إجراء التدقيق، وإعادة توزيع المهام على أعضاء الفريق إذا دعت الحاجة لذلك.
- ويجب على رئيس فريق التدقيق أثناء إجراء التدقيق إبلاغ الجهة التي سيتم التدقيق عليها بصفة دورية، ويقدم التدقيق وأي مشاكل بالجهة المدققة عليها أو عميل التدقيق، وذلك تبعاً للحالة.

الأدوار التي يقوم بها المدقق أثناء تنفيذ التدقيق

على المدقق أن يكون إيجابياً بناءً ويؤدي التدقيق بمهارة واقتدار، ولتحقيق ذلك عليه القيام بالآتي:

- مقابلة مسؤول المنطقة / الإدارة / القسم المدقق عليه
- التحدث مباشرة مع الأشخاص القائمين بأداء العمل وليس مع رؤسائهم
- شرح الهدف من الزيارة وأنها ليست لتصيد الأخطاء وكشف العيوب
- أن يكون دائماً هادئاً ومؤدباً وودوداً مع المدقق عليهم
- مجامل ولا يقلل من حجم ما يقوم به المدقق عليهم وإن كان به أخطاء
- التحدث بأسلوب واضح دون غموض أو لبس

الأدوار التي يقوم بها المدقق أثناء تنفيذ التدقيق

على المدقق استخدام الحواس الآتية:

(السمع والنظر 80% والسؤال 20%)

- السمع: الإنصات الجيد لإصغاء إيجابي
- النظر: الرؤية الجيدة بعمق لعدد محدود من الأشياء
- السؤال: توجيه أسئلة مفتوحة اعتماداً على قوائم الأسئلة وتسجيل

الملاحظات

هناك ألفاظ للأسئلة:

- How – Where – When – What -Why – Who
- من – لماذا – ما – متى – أين – كيف؟

الأدوار التي يقوم بها المدقق أثناء تنفيذ التدقيق

على المدقق الجيد أن يتفادى إلقاء الأسئلة المباشرة لأنه يستطيع أن يحصل على:
بعض الإجابات الخاصة بها من خلال:

- الملاحظات، الاتصال غير الشفهي، السلوك الودي.

ومن الأهمية أن يتم إلقاء أسئلة تطبيقية على النحو التالي:

- لماذا يتم تنفيذ هذا العمل بهذا الشكل؟

- متى تفعل ذلك؟

- لماذا تكرر قيامك بهذا العمل؟

- من الذي يوجهك للقيام بالعمل بهذه الطريقة؟

- من أين تحصل على المواد والعدد اللازمة؟

هذا النوع من الأسئلة يساعد المدقق على التعرف على طبيعة العمل الذي يقوم الشخص بأدائه، وبالتالي يساعد على فتح مجالات أخرى لإلقاء الأسئلة.

الأدوار التي يقوم بها المدقق أثناء تنفيذ التدقيق

على المدقق الجيد أن:

- يترئث في الاستماع إلى الإجابات التي تعرض عليه
- يبحث عن الأدلة الموضوعية لما يقوم به الأشخاص فعلياً وليس ما يجب أن يقوموا بأدائه
- وبالتالي يجب مراعاة ذلك واستخدام الأسئلة التي تشجع المدقق عليهم للمناقشة وإظهار ما لديهم

أمثلة للأسئلة التي يمكن أن يستخدمها المدقق

- Show me what you do?
- Where is that kept?
- How is that carried out ?
- When would you do this ?
- What happens after this is completed ?
- Who will do that ?

- أروني ماذا تفعلون؟
- أين يتم حفظ هذا؟
- متى ستفعلون ذلك؟
- ماذا يحدث بعدما يكتمل هذا؟
- من سيفعل ذلك؟

الممارسات الجيدة أثناء التدقيق

افعل DO	لا تفعل DO NOT
قارئ جيد للإجراءات	لا تخرج عن الموضوع بأسئلة جانبية
الوصول في التوقيت المحدد دون تأخير	لا تضيع الوقت بمناقشات وجدل مع المدقق عليه واستمع بإيجابية لما يقول
البحث عن الحقائق والتحقق منها	التحكم في زمام المناقشة وعدم إضاعة الوقت
سؤال أصحاب العمليات الفعليين وتلقي الإجابة منهم وليس من رئيسه أو زميله	لا تسمح للمراجع عليه أن يقود المناقشات ويملي عليك ما يجب أن تفعله
التحدث قليلا بقدر الإمكان	تحاشي جو التعنيف واللوم وانتقاد الأشخاص أمام رؤسائهم
تجنب استخدام الألفاظ المبهمة	تحاشي التقارير الشخصية
الأسئلة واضحة ومختصرة	لا انتقاد ولا توبيخ ولا تهكم ولا سخرية من أحد
مؤدب وهادئ ولبق ومسيطر على نفسك طوال فترة التدقيق	
كن مجاملا ببيان الإيجابيات قبل السلبات	

6.5.3. أدوار ومسؤوليات المرشدين والمراقبين

- من الممكن أن يصاحب المرشدين والمراقبين فريق التدقيق ولكنهم ليسوا جزءاً منه، فلا يجب عليهم التأثير أو التدخل في تنفيذ عملية التدقيق.
- وعندما تقوم الجهة التي يتم التدقيق عليها بتعيين المرشدين، فيجب على هؤلاء المرشدين مساعدة فريق التدقيق وأن يعملوا تحت إمرة رئيس فريق التدقيق. وتحتوي مسؤولياتهم على الآتي:

1. إقامة الاتصالات وعمل التوقيات للمقابلات الشخصية.
2. ترتيب الزيارات لأجزاء محددة من المواقع للمنشأة.
3. التأكد من قيام فريق التدقيق بمعرفة واحترام القوانين الخاصة بالسلامة وإجراءات الأمن.
4. يكون المراقب شاهد عيان على التدقيق بالإنبابة عن الجهة التي يتم التدقيق عليها.
5. توضيح المعلومات والمساعدة في جمعها.

6.5.4. جمع المعلومات والتحقق منها

يعتمد دليل التدقيق على العينات المتاحة للمعلومات؛ ولذا فإنه يوجد عنصراً من الشك في التدقيق. يجب أن يأخذ في الاعتبار طرق جمع المعلومات وهي:

1. المقابلات الشخصية
2. ملاحظة الأنشطة المختلفة
3. مراجعة الوثائق

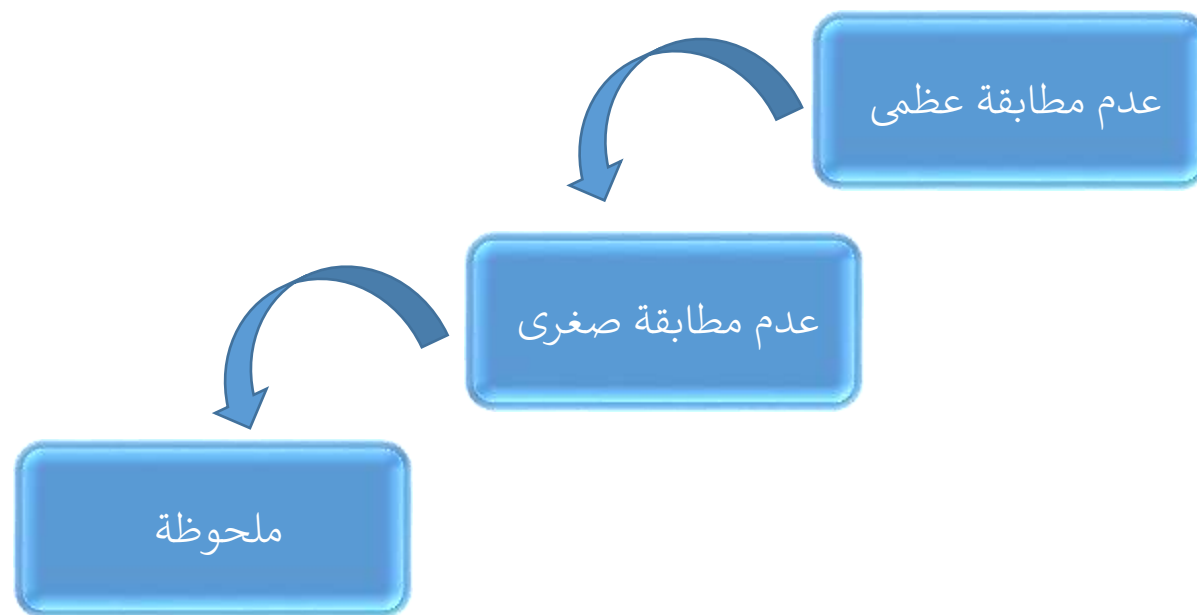
6.5.5. استخلاص نتائج التدقيق

- يجب تقييم دليل التدقيق طبقاً لمعايير التدقيق لكي يمكن استخلاص نتائج التدقيق. وتشير نتائج التدقيق إلى المطابقة أو عدم المطابقة مع معايير التدقيق. ومن الممكن أن تحدد نتائج التدقيق فرص التحسين إذا ما كان ذلك موجوداً في أهداف التدقيق.
- يجب أن يجتمع فريق التدقيق لمراجعة نتائج التدقيق في المراحل المختلفة أثناء عملية التدقيق.
- التطابق مع معايير التدقيق يجب تلخيصه ليشير إلى الأماكن والوظائف والعمليات التي تم التدقيق عليها إذا كان ذلك منصوباً عليه في العقد.
- عدم التطابق والأدلة التي تبرهن على ذلك يجب تسجيلها، وحالات عدم المطابقة يجب أن تصنف وتراجع مع الجهة التي تم التدقيق عليها للتأكد من دقة دليل التدقيق، وأن عدم التطابق واضح ولا لبس فيه.
- يجب حل الاختلافات في وجهات النظر فيما يتعلق بدليل التدقيق أو نتائجه.
- ويجب تسجيل النقاط التي لم يتم الاتفاق عليها

حالات عدم المطابقة

- هي وصف بالدليل المادي الملموس ونص المواصفة القياسية Evidence based
- الأسلوب الأمثل في التعامل مع حالات عدم المطابقة هو:
- الاتفاق المبدئي على طبيعة نقاط عدم المطابقة
- تسجيل ملاحظات عن الموجودات وإعادة صياغتها لاحقاً
- كتابة مسودة بالموجودات في نهاية يوم التدقيق ثم صياغتها بشكلها النهائي
- تحديد القيود وأخذ توقيع ممثل الجهة المدقق عليها على النموذج الخاص بذلك

تصنيف حالات عدم المطابقة



حالات عدم المطابقة العظمى

Major Non-Conformities

التعريف:

- حالة نقص شديد وخطير قد يؤثر عكسيا على جودة المنتج أو الخدمة

مثال:

- أن تكون الطريقة موجودة ولكن غير منفذة
- غياب متطلبية أساسية من متطلبات الأيزو 9001/2015

عدم المطابقة الصغرى Minor Non-Conformities

التعريف:

- حدث ملاحظ منفصل يسترعي الانتباه، أو خطأ مؤقت وتغافل أو نسيان عن متطلبات معيار معين

مثال

- بعض التسجيلات غير الكاملة
- لم يتم اتباع الطريقة المكتوبة

كيف تصنف حالات عدم المطابقة؟

بعض الأمثلة للأسئلة التي قد تساعد في التصنيف:

1. هل ما وجدته يمثل عدم مطابقة؟
2. هل هناك دليل مادي ملموس كافي؟
3. هل هو تناقض صغير منفصل؟
4. هل يحدث كثيرا؟
5. هل عدد عدم المطابقات كثير جدا؟
6. هل الإجراءات التصحيحية مطلوبة فورا؟

صياغة حالات عدم المطابقة

جملة قصيرة تحتوي على:

- وصف عام لحالة عدم المطابقة (مختصرة وصحيحة لغوياً وفنياً)
- وصف دقيق لعدم المطابقة (وضوح الصياغة)
- ذكر الدليل المادي للحالة (موضوعية حالة عدم المطابقة)
- نص متطلبات المواصفة (استيفاء مبررات عدم المطابقة)
- نص متطلبات القوانين والتشريعات

طلب إجراء تصحيحي

Corrective Action Request (CAR)

- يستخدم لوصف حالة عدم المطابقة والإجراء التصحيحي المطلوب لتقرير حالة عدم المطابقة الموجودة
- تسجيل قبول حالة عدم المطابقة من المدقق عليه (ممثل الجهة المدقق عليها)
- تسجيل الإجراء المطلوب لتصحيح أو إزالة حالة عدم المطابقة
- تسجيل قبول المدقق عليه للإجراء المطلوب اتخاذه لإزالة حالة عدم المطابقة، ويوضح الآتي:
 - الإجراء المدقق وتاريخ إصداره.
 - الإدارة / القسم المدقق عليه.
 - المواصفة التدقيق ورقم البند فيها.
 - اسم المدقق.
 - توضيح مستوى حالة عدم المطابقة (حرج - جسيم - خفيف).
 - وصف لحالة عدم المطابقة.



طلب إجراء تصحيحي

Corrective Action Request (CAR)

General Information

بيانات عامة

Nonconformity Description

وصف حالة عدم المطابقة

Corrective & Preventive Action

الإجراءات التصحيحية والوقائية

Follow up & Recording

المتابعة وتسجيل النتائج

تدريب 6

تقوم المجموعات بالآتي:

- دراسة الحالات
- تحديد عدم المطابقة بكل حالة
- تحرير نموذج طلب إجراء تصحيحي (لكل حالة عدم مطابقة)

6.5.6. إعداد خلاصة التدقيق

يجب أن يجتمع أعضاء فريق التدقيق قبل الجلسة الختامية لعمل الآتي:

1. مراجعة نتائج التدقيق وأية معلومات أخرى متعلقة به، وتم جمعها ومقارنتها بأهداف التدقيق
2. الاتفاق على خلاصة التدقيق، مع الوضع في الاعتبار عنصر عدم التأكد في إجراء عملية التدقيق
3. إعداد التوصيات (إذا كان ذلك ضمن أهداف التدقيق)
4. مناقشة تدقيق المتابعة (إذا كان هذا ضمن خطة التدقيق)

6.5.7. عقد الجلسة الختامية

تعقد الجلسة الختامية برئاسة رئيس فريق التدقيق لعرض نتائج التدقيق وخلاصته بأسلوب يسمح للجهة التي يتم التدقيق عليها بفهمها والموافقة عليها وتقديم خطة للأفعال التصحيحية والوقائية إذا كان وقت المدقق عليها يسمح.

- يجب أن تتضمن الجلسة الختامية حضور الجهة المدقق عليها وأية أطراف معنية أخرى.
- يجب على رئيس فريق التدقيق إذا رأى ضرورة لذلك أن يبلغ الجهة التي يتم التدقيق عليها بأية مواقف واجهت عملية التدقيق، وقد تؤدي لتقليل الاعتماد على خلاصة التدقيق.
- أما في حالات التدقيق الأخرى فيجب عقد الجلسة الختامية بطريقة رسمية، وتسجيل ما يدور فيها وتسجيل الحاضرين.

6.5.7. عقد الجلسة الختامية

- إذا تعارضت الآراء بين فريق التدقيق والجهة التي يتم التدقيق عليها بخصوص نتائج التدقيق وخلاصته فيجب مناقشة الاختلاف وحله إذا كان ممكناً.
- وإذا لم يتم حله فيجب تسجيل جميع الآراء.
- يجب تقديم توصيات التحسين إذا نصت أهداف التدقيق على ذلك، والتأكيد على أن التوصيات غير ملزمة

ما تتضمنه الجلسة الختامية

- شكر للمراجع عليهم على تعاونهم
- طلب إرجاء الأسئلة
- تكلم عن ملاحظات التدقيق متضمنة حالات عدم المطابقة التي ظهرت
- شرح وتطبيق لنموذج CAR واستكمالها (المدقق والمدقق عليه)
- أخذ توقيع المدقق عليهم أو من يمثلهم في الخانة الخاصة بالتوقيع
- الرد على الاستفسارات للتوضيح فقط
- الاتفاق على نتيجة التدقيق
- ترك صورة من حالات عدم المطابقة للمراجع عليه لتحديد الإجراءات التصحيحية المطلوبة
- توضيح عملية إعداد التقرير التفصيلي وزمن تسليمه في أقرب فرصة، والمتابعة المطلوبة له
- الاحتفاظ بتسجيل عن الاجتماع والحاضرين

تدريب 7

يقسم الحاضرون إلى مجموعتين.

ويقوم واحد من كل مجموعة بتمثيل رئيس فريق التدقيق أثناء عقد الجلسة الختامية



6.6. إعداد واعتماد وتوزيع تقرير التدقيق

6.6.1. إعداد تقرير التدقيق

6.6.2. اعتماد وتوزيع تقرير التدقيق

6.6.1. إعداد تقرير التدقيق

يتم تجميع ملاحظات التدقيق لمناقشتها بالجلسة الختامية والاتفاق عليها مع المدقق عليهم قبل صياغة تقرير التدقيق.

يعد بعد الجلسة الختامية ويصاغ بأسلوب سهل واضح ومختصر، ويجب أن يكون كاملاً ودقيقاً.

رئيس فريق التدقيق هو المسؤول عن إعداد محتويات تقرير التدقيق.

يجب أن يحتوي التقرير على العناصر الهامة الوارد ذكرها بعد.

محتويات تقرير التدقيق

1. الغرض والهدف من التدقيق Purpose of the Audit
2. مجال تطبيق التدقيق Scope of the Audit
3. اسم العميل أو الجهة التي تم التدقيق عليها Auditee
4. رئيس وأعضاء فريق التدقيق Audit Team
5. تاريخ ومكان التدقيق Date & Audit Place
6. تفاصيل خطة التدقيق Audit Plan
7. الوثائق المرجعية Reference Documents
8. نتائج التدقيق Audit Results
9. حالات عدم المطابقة Nonconformities

محتويات تقرير التدقيق

10. خلاصة التدقيق Audit Summary

11. قرار مدى المطابقة Conformity status

12. قائمة بممثلي الجهة التي تم التدقيق عليها Auditee Representative

13. التأكيد على تحقق أهداف التدقيق في إطار مجال التدقيق وطبقاً لخطة التدقيق

14. النواحي التي لم يتم تغطيتها على الرغم من أنها كانت في مدى التدقيق

15. التوصيات بالتحسين إذا كان ذلك ضمن أهداف التدقيق

16. خطة تدقيق المتابعة إذا تم الاتفاق عليها

17. عبارة «التأكيد على سرية معلومات ومحتويات التدقيق»

18. قائمة توزيع التقرير Distribution List of the Report

6.6.2. اعتماد وتوزيع تقرير التدقيق

- يجب إصدار تقرير التدقيق في الوقت المتفق عليه، وإذا كان ذلك غير ممكن فيجب إبلاغ الأسباب إلى العميل / الجهة التي تم التدقيق عليها والاتفاق على موعد آخر.
- ويجب أن يتم تأريخ ومراجعة واعتماد تقرير التدقيق طبقاً لإجراءات برنامج التدقيق.
- وعند اعتماد تقرير التدقيق يجب توزيعه طبقاً لما حدده عميل التدقيق.
- إن تقرير التدقيق يعد ملكية خاصة لعميل التدقيق.
- ويجب على أعضاء فريق التدقيق وكل من تسلم التقرير أن يحترم ويحافظ على سرية التقرير.

6.7. اكتمال التدقيق

يكتمل التدقيق عندما يتم الانتهاء من تنفيذ جميع
الأنشطة الموضحة بخطة التدقيق وتوزيع تقرير التدقيق

تدريب 8

تقوم المجموعات بإعداد مسودة لتقرير التدقيق

6.8. تنفيذ تدقيق المتابعة

- يمكن أن تشير خلاصة التدقيق إلى الحاجة للقيام بأفعال تصحيحية أو وقائية أو تحسين كلما أمكن.
- وهذه الأفعال يتم تحديدها وتنفيذها بواسطة الجهة التي يتم التدقيق عليها خلال فترة زمنية متفق عليها، وتعد جزءاً من عملية التدقيق، وعلى الجهة التي يتم التدقيق عليها إحاطة عميل التدقيق بموقف تنفيذ تلك الأفعال.
- ويجب التحقق من اكتمال وكفاءة تلك الأفعال التصحيحية، وهذا التحقق يمكن أن يكون جزءاً من عملية تدقيق تالية.
- يمكن لبرنامج التدقيق أن ينص على قيام أعضاء فريق التدقيق بالمتابعة، مما يضيف قيمة للبرنامج للاستفادة من خبراتهم. وفي هذه الحالة يراعى المحافظة على الاستقلالية في أنشطة التدقيق التالية.

تدقيق المتابعة

يتم تنفيذ تدقيق المتابعة في مرحلة ما بعد التدقيق

- يطلق على عملية تحديد وتطبيق الإجراءات التصحيحية المطلوب اتخاذها
- والتأكد من فاعليتها ب Follow Up أي المتابعة
- يتم ذلك بتقديم وثائق أو زيارة أخرى للموقع الذي تمت مراجعته
- إذا قبل المدقق نتيجة الإجراءات التصحيحية فيسمى ذلك Close Out أي نهاية التدقيق
- يتم ذلك بإعادة التدقيق Re-Audit أو مراجعة الوثائق المقدمة
- التي تثبت صحة تنفيذ الإجراء التصحيحي

مسؤوليات أطراف التدقيق في مرحلة المتابعة

- مسؤوليات المدقق:

أن يجعل العميل مبلغ دائما بأنشطة الإجراءات التصحيحية وتدقيقات المتابعة

- مسؤوليات المدقق عليهم:

اتخاذ الإجراءات التصحيحية لإزالة الأسباب الجذرية المتسببة في حالات عدم التطابق

7. كفاءة وتقييم المدققين

7. كفاءة وتقييم المدققين

- 1.7 عام General
- 2.7 الصفات الشخصية Personal attributes
- 3.7 المعرفة والمهارات Knowledge and skills
- 4.7 التعليم وخبرة العمل وتدريب المدققين وخبرة التدقيق
- 5.7 المحافظة على الكفاءة وتحسينها
- 6.7 تقييم المدققين

7.1. عام

يعتمد نجاح التدقيق على كفاءة ومقدرة المدققين وتتبين مقدرة وكفاءة المدققين في الآتي:

- التمتع بالصفات الشخصية
- القدرة على إظهار المعرفة والمهارة اللتين يتم اكتسابهما بالتعليم وخبرات العمل، والتأهيل كمراجعين، والتدريب العملي على ممارسة أعمال التدقيق
- الانتهاء من تنفيذ جميع الأنشطة الموضحة بخطة التدقيق، وتوزيع تقرير التدقيق بطريقة مهنية

7.2. الصفات الشخصية للمدققين

السمات الشخصية للمدقق الجيد " Personnel attributes

- مستمع جيد Good Listener
- متفتح الذهن Open minded
- دبلوماسي في التعامل مع الآخرين Diplomatic
- محايد وغير متحيز Unbiased
- أمين في نقل الحقائق دون تزييف Honest
- صبور طويل البال قوي التحمل (لا يغضب بسرعة) Patient
- ملتزم (منضبط ذاتيا) Self-disciplined
- مهتم بالتدقيق (ليس تأدية واجب فقط) Interested
- مقدر لمشاعر الآخرين (غير متجمد الإحساس) Empathetic
- إيجابي وموضوعي في التعامل

7.2. صفات لا تكون في المدققين

التخلص من الصفات الآتية: NOT TO BE

- متغطرس ومتعالي Arrogant
- متشبت برأيه opinionated
- كسول Lazy
- خجول Shy
- متردد ويخشى أن يسأل Timid
- سهل الانخداع Gullible
- مثير الجدل Argumentative
- معجب بنفسه Self-important

7.3. المعرفة والمهارات المطلوبة في المدققين

على المدققين الإلمام بالآتي:

- تطبيق مبادئ التدقيق
- تخطيط وتنفيذ التدقيق بكفاءة
- تجميع المعلومات بالسبل المختلفة: سجلات / مقابلات شخصية...
- القدرة على التحقق من المعلومات
- نظم الإدارة (الجودة / السلامة)
- الهياكل التنظيمية للمؤسسات
- الوثائق والمواصفات المرجعية (الداخلية والخارجية)
- السجلات المستخدمة طبقاً للمتطلبات القانونية والتشريعية
- الثقافات المختلفة للمراجع عليهم

7.4. تأهيل وخبرات وتدريب المدققين

على المدققين أن يتوفر لديهم:

- التأهيل والخبرات المناسبة
- الإلمام الكافي بأنظمة الإدارة المختلفة (الجودة / السلامة والصحة المهنية)
- الحصول على التأهيل اللازم لهم كمراجعين
- الحصول على تدريب كافي في أعمال التدقيق
- على المؤسسة أن تضع الأسس والقواعد الخاصة باختيار المدققين بناء على تأهيلهم وخبراتهم وصفاتهم الشخصية

7.5. المحافظة على تحسين كفاءة المدققين

التطوير المهني المستمر ويتم تحقيق هذا بالآتي:

- التدريب
- حضور الاجتماعات والندوات والمؤتمرات
- الحفاظ على قدرة وكفاءة المدققين، ويتم تحقيق هذا بالاشتراك في التدقيق

7.6. تقييم المدققين

يجب تقييم أداء المدققين بصفة دورية مستمرة.

ويتم تقييم الأداء في المراحل التالية:

- التقييم المستمر للمدققين أثناء تنفيذ التدقيق
- التقييم المبدئي للأشخاص الذين يرغبون في أن يصبحوا مدققين داخليين
- التعرف على احتياجاتهم من التدريب وتحسين الأداء



رابعاً: المسؤوليات Responsibilities

أنشطة ومسؤوليات المدقق

- التأكد من مجال تطبيق التدقيق
- المشاركة في إعداد الأسئلة
- جمع وتحليل المشاهدات للتأكد من فاعلية تطبيق النظام
- البحث عن الحقائق الملموسة Objective Evidence
- كتابة تقارير عدم المطابقة
- مساعدة رئيس فريق التدقيق في تقدير حالات عدم المطابقة وإعداد تقرير التدقيق
- تسجيل جميع الملاحظات وأماكن تواجدها
- المحافظة على القيم والأخلاق وخلق روح التعاون مع باقي أفراد فريق التدقيق

أنشطة ومسؤوليات رئيس فريق التدقيق

- اختيار فريق التدقيق وتحديد مدى الاحتياج لمتخصصين
- إدارة التدقيق وإدارة عمل فريق المدققين
- التنسيق مع الجهة المدقق عليها لتنفيذ التدقيق
- إعداد خطة التدقيق والمشاركة في إعداد قائمة الأسئلة
- تقدير درجة عدم المطابقة التي تظهر
- إبلاغ عدم المطابقة فوراً للمراجع عليه
- إعداد وتوزيع تقرير التدقيق
- متابعة الإجراءات التصحيحية والتأكد من فاعليتها

مسؤوليات المدقق عليهم

- إبلاغ العاملين بأهداف ومجال تطبيق التدقيق
- تحديد المسؤولية للمراجع عليهم وإبلاغهم بمواعيد وخطة التدقيق
- تجهيز الموارد اللازمة للمدققين للتأكد من فاعلية التدقيق
- تسهيل عمل المدققين وتوفير الإمكانيات والمساعدات
- لجمع الحقائق عن مطابقة النظام للمتطلبات
- التعاون مع المدققين لتحقيق أهداف التدقيق
- تحديد الإجراءات التصحيحية الفعالة التي سيتم اتخاذها لتلافي الملاحظات

التدقيق الداخلي ومراجعة الإدارة

يتم عرض نتائج التدقيق الداخلية خلال الاجتماعات الدورية لمراجعات الإدارة، وفيها يتم:

- تحليل نتائج مراجعات نظام الجودة.
- موقف الإجراءات التصحيحية المطلوب تنفيذها لتلافي ملاحظات التدقيق.
- الإجراءات الوقائية المطلوب اتخاذها لمنع وقوع الأخطاء.
- إجراءات التحسين والتطوير.



خامسا:

النماذج المستخدمة في التدقيق الداخلي

Internal Audit Forms

الخطة السنوية للمراجعات الداخلية لعام....

الشهور																موضوع التدقيق طبقا للمواصفة القياسية ISO 9001:2015		الإدارة				
يناير				فبراير				مارس				أبريل							مايو			
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				1	2	3	4

○ مخطط

✓ منفذ

□ الإعداد للمراجعة

➤ إرسال تقرير التدقيق

❖ متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية

II. مراجعة متابعة

مدير الجودة ()

جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

خطاب إخطار بخطة التدقيق

التاريخ المخطط للتدقيق: / /	
أسماء المدققين : النشاط المدقق عليه:	
1-.....	-.....
2-.....	-.....
3-.....	-.....
نوع التدقيق: () مخطط () غير مخطط	
مكان التدقيق:	
الغرض من التدقيق:	
الوثائق/الإجراءات المطلوبة لإجراء التدقيق:	
.....	
.....	
.....	
مرفقات:	
.....	
.....	
.....	
التوقيع ()	
مدير الجودة	
التاريخ: / /	

قائمة الإجراءات التصحيحية

رقم التدقيق: () تاريخ التدقيق: 20 / / صفحة رقم: (/)

م	موضوع التحقق	المرجع	المطابقة	رقم الإجراء التصحيحي
الملاحظات:				
()		()		
المدقق		مدير الجودة		

قائمة أسئلة التدقيق

رقم التدقيق	تاريخ التدقيق	مكان التدقيق	المدقق	المدقق عليه	النشاط / العملية	الوثيقة / إجراء المدقق عليها

✓ مطابق x غير مطابق O لا ينطبق

رقم البند	الأسئلة	نتيجة التحقق			الملاحظات والدليل المادي
		مطابق	غير مطابق	لا ينطبق	
ملحوظة:					



تقرير حالة عدم مطابقة

رقم التقرير: ()

· وصف حالة عدم المطابقة:

المدقق

التوقيع: ()

الاسم:
الوظيفة:

· سبب حالة عدم المطابقة:

· الإجراء التصحيحي: (يذكر رقم الإجراء التصحيحي):

· تاريخ التنفيذ: / /

· المسؤول عن التنفيذ:

· المتابعة:

التوقيع: ()

الاسم:

الوظيفة:

المتابعة:	
• انتهى تنفيذ الإجراء التصحيحي المطلوب	تاريخ / /
• طلب إجراء تصحيحي آخر	تاريخ / /
مدير الجودة ()	

تقرير التدقيق الداخلي رقم----- صفحة /

م	حالة عدم المطابقة	بند المواصفة ISO 9001	الإجراء التصحيحي المطلوب	المسؤول عن التنفيذ		تاريخ التنفيذ	
				الإدارة	الاسم	المخطط	الفعلي
1							
2							
3							
4							
5							
6							

مدير الجودة (/ / 20
التاريخ:

رئيس فريق المدققين (/ / 20
التاريخ:

summary

شكرًا لكم