

تشتمل مدخلات نظام إدارة الجودة على المتطلبات من معيار
الأيزو ISO TS/54001:2019 والتي يتم توظيفها من قبل
الهيئة لتحقيق رضى متلقي الخدمة من خلال ضبط العملية.

دليل الجودة

ISO/TS 54001:2019



الموافقة

تبيين التوقعات أدناه أنه قد تمّ مراجعة وقبول دليل نظام إدارة الجودة، ويوضح أن الموقعين على علم بجميع المتطلبات الواردة في هذه الوثيقة وسيضمنون مطابقتها.

الاسم	التوقيع	المسمى الوظيفي	التاريخ
أعدت من قبل	سلطان القضاة محمد نور العدوان سمير حسن رحال	QIT	فريق تحسين الجودة 2019/07/16
تمت مراجعتها من قبل	طارق البطاينة	TB	مدير الجودة 2019/08/02
تمت الموافقة عليها من قبل	د. عواد الكرادشة	الامين العام	2019/08/02

سجل التعديلات

تتم مراجعة هذا الدليل الخاص بنظام إدارة الجودة لضمان استمرارية ملائمة للأنظمة والعملية التي يصفها. ومبين أدناه سجل الإضافات السياقية أو الحذف:

[illegible]

معلومات ملكية المؤسسة

النسخة الإلكترونية من هذه الوثيقة هي النسخة الأحدث. وتعد من مسؤولية الفرد ضمان أن النسخ الورقية هي النسخ الأحدث. ولا تعتبر النسخة المطبوعة من هذا الدليل محكمة إلا إذا تم إضافة رقم مرجع الوثيقة والمراجعة في الخانات المبينة أدناه:

Document Ref. رقم مرجع الوثيقة		Rev مراجعة	
Uncontrolled Copy نسخة غير محكمة	✓	Controlled Copy نسخة محكمة	
		Date التاريخ	

الفهرس

5	1 المقدمة	2 الفهرس
5	1.1	الهدف والغاية والنطاق
5	1.2	نموذج نظام إدارة الجودة القائم على نهج العمليات
6	1.3	معلومات عامة عن الهيئة المستقلة للانتخاب وأنشطتها
7	1.4	الرؤية
7	1.5	الرسالة
7	1.6	القيم
7	2	المراجع المعيارية
8	3	المصطلحات والاختصارات
8	3.1	المصطلحات والمفاهيم
9	3.2	الاختصارات
10	4	السياق المؤسسي
10	4.1	فهم المؤسسة وسياقها
11	4.2	الشركاء / الأطراف المعنية (المهتمة)
11	4.3	نطاق نظام إدارة الجودة والاستثناءات
13	4.4	نظام إدارة الجودة وعملياته
15	5	القيادة والحوكمة
15	5.1	القيادة والالتزام
15	5.1.1	عام
15	5.1.2	التركيز على متلقي الخدمة
16	5.2	سياسة الجودة
16	5.3	الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات
16	5.3.1	مجلس مفوضي الهيئة المستقلة للانتخاب
16	5.3.2	رئيس الهيئة المستقلة للانتخاب
17	5.3.3	الأمين العام
17	5.3.4	مدير الجودة
17	5.3.5	مدراء المديرية
17	5.3.6	الموظفين
18	6	تخطيط نظام الإدارة
18	6.1	معالجة الفرص والمخاطر
18	6.2	أهداف الجودة
19	6.3	التخطيط للتغيير
20	7	الدعم
20	7.1	الموارد
20	7.1.1	عام
20	7.1.2	الموارد البشرية
20	7.1.3	البنية التحتية

20	بيئة العمل	7.1.4
20	موارد المتابعة والقياس	7.1.5
21	الكفاءة	7.2
22	التوعية	7.3
22	الاتصال	7.4
22	الاتصال الداخلي	7.4.1
22	الاتصال الخارجي	7.4.2
23	المعلومات الموثقة	7.5
23	وثائق نظام الإدارة	7.5.1
24	إنشاء وتحديث	7.5.2
24	ضبط المعلومات الموثقة	7.5.3
25	العمليات	8
25	الضبط والتخطيط التشغيلي	8.1
25	متطلبات متلقي الخدمة	8.2
25	التواصل مع متلقي الخدمة	8.2.1
25	تحديد المتطلبات	8.2.2
26	مراجعة المتطلبات	8.2.3
26	تغيير في المتطلبات	8.2.4
27	التصميم والتطوير	8.3
27	عام	8.3.1
27	تخطيط التصميم والتطوير	8.3.2
27	مدخلات التصميم والتطوير	8.3.3
28	ضوابط التصميم والتطوير	8.3.4
28	مخرجات التصميم والتطوير	8.3.5
28	تغييرات التصميم والتطوير	8.3.6
29	ضبط الموردين والعمليات الخارجية	8.4
29	عام	8.4.1
29	ضوابط الشراء و8.4.3 معلومات الشراء	8.4.2
29	الإنتاج وتقديم الخدمة	8.5
29	ضبط الإنتاج وتقديم الخدمة	8.5.1
30	التعريف والتتبع	8.5.2
30	ملكية متلقي الخدمة والموردين الخارجيين	8.5.3
30	المحافظة	8.5.4
30	أنشطة ما بعد التسليم	8.5.5
30	ضبط التغييرات	8.5.6
31	إطلاق المنتجات والخدمات	8.6
31	ضبط مخرجات عدم المطابقة	8.7
32	تقييم الأداء	9
32	المتابعة والقياس والتحليل والتقييم	9.1
32	عام	9.1.1
32	رضى متلقي الخدمة	9.1.2
33	التحليل والتقييم	9.1.3
33	التدقيق الداخلي	9.2
34	مراجعة الإدارة	9.3

34	عام	9.3.1
34	المدخلات	9.3.2
34	المخرجات	9.3.3
35	التحسين	10
35	عام	10.1
35	عدم المطابقة والإجراء التصحيحي	10.2
35	التحسين	10.3
	الملحقات	36
36	الهيكل التنظيمي	1.أ

1 المقدمة

1.1 الهدف والغاية والنطاق

قامت الهيئة المستقلة للانتخاب بوضع وتطبيق نظام إدارة الجودة (QMS)، والذي يستخدم ISO TS54001:2019 كأطار عمل يسمح للهيئة المستقلة للانتخاب بتوثيق وتحسين عمليات وأنشطة الهيئة من أجل تلبية الاحتياجات وتوقعات الشركاء والأطراف المعنية (المهمة) بصورة أفضل.

قررت الهيئة المستقلة للانتخاب وضع نظام إدارة الجودة على أساس معايير ISO TS/54001:2019 لضمان انتشار وتطبيق مفهوم التحسين المستمر في جميع أنحاء الهيئة. ويغطي نطاق نظام إدارة الجودة جميع أنشطة وعمليات الهيئة المستقلة للانتخاب المبينة في القسم 4.3.

يوفر دليل الجودة (QM) معلومات حول نظام إدارة الجودة في الهيئة المستقلة للانتخاب. تستخدم هذه الوثيقة لتعريف موظفينا وشركائنا والأطراف المعنية (المهمة) في تنفيذ وصيانة نظام إدارة الجودة الموضوع.

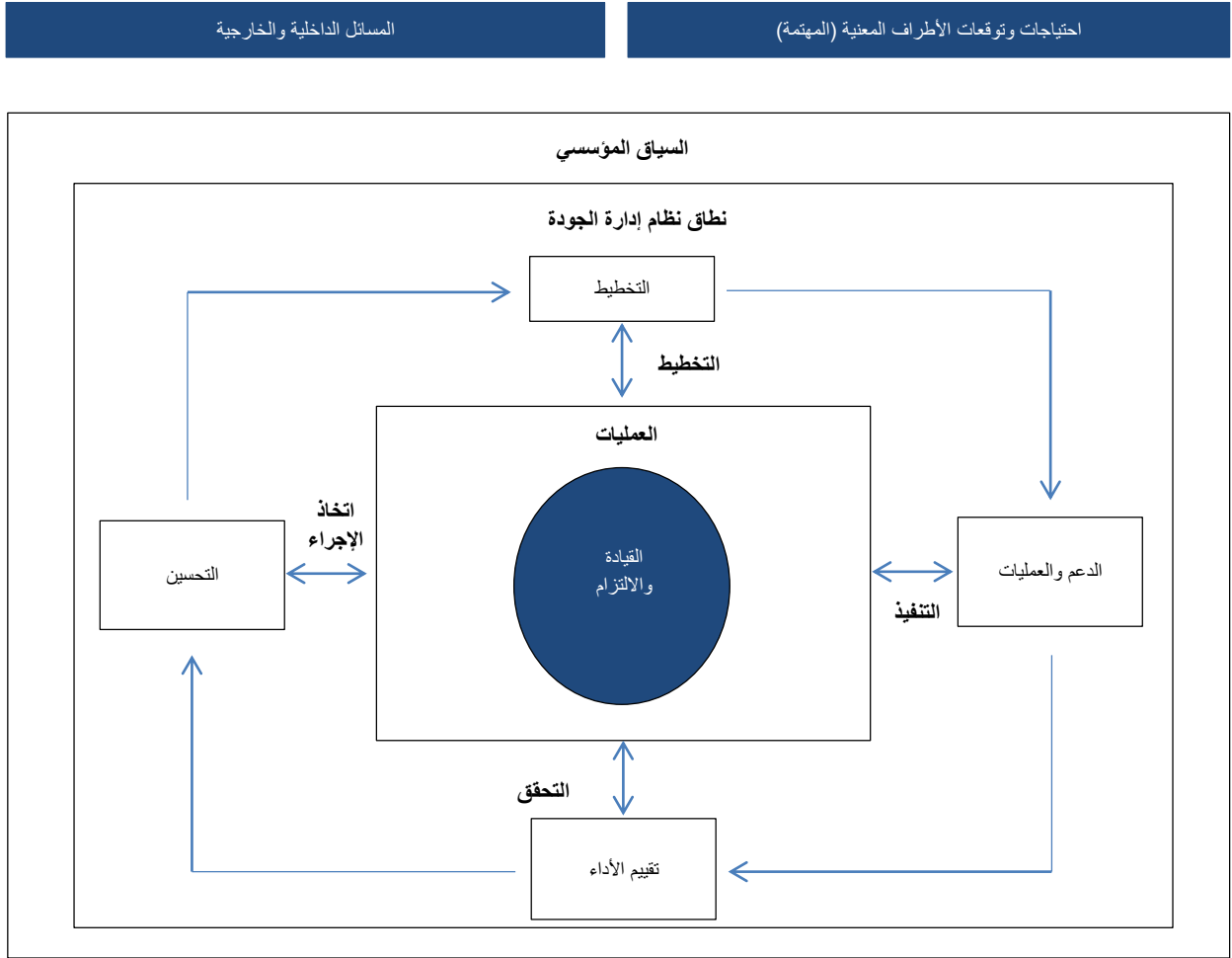
على وجه التحديد، يصف الدليل هيكل وتفاعل نظام إدارة الجودة المعمول به داخل الهيئة، ويحدد سلطات وعلاقات ومسؤوليات الموظفين الذين يعملون ضمن حدود نظام إدارة الجودة في الهيئة. كما يشير الدليل إلى الإجراءات والعمليات والأنشطة التي تشتمل على نظام إدارة الجودة ويوضح العلاقة بين نظام إدارة الجودة وتسلسل العمليات الرئيسية وتفاعلها.

1.2 نموذج نظام إدارة الجودة القائم على نهج العمليات

تتبع الهيئة نهج العمليات الذي تعززه معايير الأيزو ISO في تنفيذ نظام إدارة الجودة داخلها. وهذا يسمح لنا بضبط العلاقات والترابط بين عمليات النظام، لتعزيز الأداء العام للمؤسسة وزيادة رضى الشركاء. تعتمد إدارة العمليات والنظام ككل على أسس دورة التحسين (التخطيط – التنفيذ – التحقق – اتخاذ الإجراء) مع التركيز بشكل عام على التفكير القائم على أخذ المخاطر بعين الاعتبار بهدف الاستفادة من الفرص والوقاية من النتائج الغير مرغوب بها.

يبين الشكل أدناه النهج المتبع في تطوير نظام إدارة الجودة، باستخدام نهج العمليات القائم على التخطيط والتنفيذ والتحقق واتخاذ الإجراءات، لتطبيق وتحقيق أهداف نظام إدارة الجودة، ومتطلبات الشركاء ورضاهم.

الشكل 1: نظام إدارة الجودة وتفاعل PDCA



1.3 معلومات عامة عن الهيئة المستقلة للانتخاب وأنشطتها

الهيئة المستقلة للانتخاب هي هيئة مستقلة تتمتع بشخصية اعتبارية و استقلال مالي و اداري مهمتها الاشراف على العملية الانتخابية و ادارتها في كافة مراحلها .

تأسست الهيئة المستقلة للانتخاب في أيار 2012 بموجب قانون رقم 2012/11 كجزء من الإصلاحات السياسية التي أطلقها جلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين، وأدارت أول انتخابات في أوائل عام 2013 لمجلس النواب الأردني السابع عشر.

في عام 2014، تم إقرار التعديلات الدستورية والتي تم بموجبها تعديل قانون الهيئة المستقلة للانتخاب رقم 2015/46 بحيث تم توسيع دور ومسؤوليات الهيئة المستقلة للانتخاب من إدارة الانتخابات البرلمانية فقط، لتشمل ادارة الانتخابات البلدية و اي انتخابات عامة وفقاً لاحكام القانون ، بالاضافة الى ادارة اي انتخابات اخرى او الاشراف عليها يكلفها بها مجلس الوزراء بناء على طلب الجهة المخولة قانوناً بإجراء تلك الانتخابات.

لإدارة الانتخابات، تقدم الهيئة المستقلة للانتخاب الخدمات والأنشطة الرئيسية التالية عبر الدورة الانتخابية بأكملها، بما في ذلك ما قبل الانتخابات، يوم الانتخابات، والأنشطة اللاحقة للانتخابات:

ما بعد الانتخابات	يوم الانتخابات	قبل الانتخابات	
			الإطار القانوني
			الوجستيات الانتخابية/ إدارة الانتخابات
			تسجيل الناخبين

ما بعد الانتخابات	يوم الانتخابات	قبل الانتخابات	
			التحقيق الانتخابي
			الترشح والحملات الانتخابية
			الإعلام
			عمليات الاقتراع
			عدّ الأصوات وإعلان النتائج
			الطعون الانتخابية

1.4 الرؤية

إدارة انتخابية متميزة على المستوى المحلي والإقليمي.

1.5 الرسالة

إدارة انتخابية دستورية مستقلة تدير العملية الانتخابية من خلال التطبيق العادل للتشريعات الناطمة والمواثيق الدولية، وتقديم خدمات انتخابية متميزة محلياً وإقليمياً، والاستمرار بالانفتاح والتواصل مع الشركاء والاستجابة لاحتياجاتهم وتطلعاتهم.

1.6 القيم

تقوم الهيئة المستقلة للانتخاب بتنفيذ جميع القرارات والإجراءات اللازمة التي تمكنها من أداء مهامها بطريقة تلتزم بها بالقيم الأساسية التالية:

- | | |
|------------------|--------------|
| 1. المساواة | 5. التشاركية |
| 2. سيادة القانون | 6. النزاهة |
| 3. الاستقلالية | 7. الحيادية |
| 4. الشفافية | |

2 المراجع المعيارية

تشير الهيئة المستقلة للانتخاب في نظام إدارة الجودة الخاص بها إلى المراجع المعيارية التالية تبعاً للمعايير الدولية والوثائق القانونية والتنظيمية التالية:

المعيار	العنوان
ISO 9000:2015	نظام إدارة الجودة – المصطلحات والمفاهيم
ISO 19011:2011	نظام إدارة التدقيق / الرقابة
ISO TS/54001:2019	نظام إدارة الجودة – متطلبات محددة لتطبيق ISO 9001:2015 في المؤسسات الانتخابية على جميع مستويات الحكومة
الدستور	دستور المملكة الأردنية الهاشمية وتعديلاته
القانون رقم 2012/11 وتعديلاته	قانون الهيئة المستقلة للانتخاب
قانون رقم 2016/6	قانون الانتخاب لمجلس النواب
قانون رقم 2015/41	قانون البلديات المعدل 2015
قانون رقم 2015/49	قانون اللامركزية 2015

بالإضافة إلى ذلك، تلتزم الهيئة المستقلة للانتخاب بجميع القوانين والأنظمة والتشريعات ذات العلاقة في المملكة الأردنية الهاشمية، بالإضافة إلى التعليمات التنفيذية الداخلية الصادرة عن الهيئة.

3 المصطلحات والاختصارات

3.1 المصطلحات والمفاهيم

يعتمد دليل الجودة والوثائق الموجودة في نظام إدارة الجودة في الهيئة المستقلة للانتخاب على المصطلحات والمفاهيم المحددة فيما يلي:

1. التعريفات المنصوص عليها في ISO 9001:2015 و ISO TS/54001:2019

2. المصطلحات القياسية المتعلقة بالانتخابات والخدمات الانتخابية

3. المفردات شائعة الاستخدام المتعلقة بالجودة

فيما يلي قائمة ببعض المصطلحات والتعاريف الأكثر أهمية.

المصطلحات والمفاهيم الخاصة بإدارة الجودة	
المصطلح	التعريف
المطابقة	التوافق/ التطابق مع المتطلب.
التصحيح	إجراء يتم اتخاذه لتصحيح مخالفة/ عدم مطابقة.
الإجراء التصحيحي	إجراء يتم اتخاذه لمعالجة سبب مخالفة ومنع تكراره.
متلقي الخدمة	شخص أو مؤسسة تتلقى أو يمكنها أن تتلقى خدمة أو منتج من الهيئة المستقلة للانتخاب.
وثيقة	المعلومات والوسيلة التي يتم حفظها.
فعالية	مدى تنفيذ الأنشطة المخطط لها وتحقيق النتائج المخطط لها.
كفاءة	العلاقة بين النتائج المحققة والموارد المستخدمة.
ابتكار	شيء جديد أو متغير يحقق أو يعيد توزيع القيمة.
الإدارة	أنشطة متناسقة لإدارة وضبط المؤسسة.
الرسالة	الغرض/ الغاية من وجود المؤسسة كما عبرت عنه الإدارة العليا.
المخالفة/ عدم المطابقة	عدم مطابقة متطلب.
الإجراء الوقائي	إجراء يتم اتباعه للحد من أسباب مخالفة متوقعة أو أية موقف غير مرغوب.
إجراء	طريقة محددة للقيام بنشاط أو عملية.
عملية	مجموعة من الأنشطة المتصلة تستخدم المدخلات للحصول على المخرجات المرجوة.
خدمة	مخرج للمؤسسة تم القيام بنشاط واحد على الأقل للحصول عليه، بين المؤسسة ومتلقي الخدمة.
مشروع	عملية تتألف من مجموعة من الأنشطة المتناسقة والمضبوطة بتواريخ البدء والانهاء، تم تنفيذها لتحقيق هدف يتطابق مع متطلبات محددة بما في ذلك قيود الوقت والتكلفة والموارد.
جودة	درجة تطابق المواصفات الموروثة لشيء ما مع المتطلبات.
سجل	وثيقة تنص على النتائج المحققة أو تقدم دليل على الأنشطة المنفذة.
متطلب	احتياج أو توقع منصوص عليه، بشكل ضمني أو إلزامي.
مخاطر	تأثير عدم التيقن.
مواصفات	وثيقة تنص على المتطلبات.
الشركاء/ الأطراف المعنية (المهتمة)	الشخص أو المؤسسة التي يمكن أن تؤثر أو تتأثر أو تتصور أنها ستتأثر بقرار أو نشاط.
استراتيجية	خطة لتحقيق هدف عام أو طويل الأمد.
الرؤية	تطلع لما ترغب المؤسسة أن تصبح عليه كما عبرت عنه الإدارة العليا.

مفاهيم شائعة الاستخدام في الهيئة المستقلة للانتخاب	
المصطلح	التعريف
مرشح	كل ناخب تم قبول طلب ترشحه الخاص به من مجلس مفوضي الهيئة

مفاهيم شائعة الاستخدام في الهيئة المستقلة للانتخاب	
المصطلح	التعريف
طعن	هي خصومة تقدم من جهات أجاز لها القانون مخاصمة صحة نتائج العملية الانتخابية و شرعيتها وفق اجراءات محددة
انتخابات	مناسبة توفر وسيلة للناخبين للتعبير عن اختياراتهم من خلال الاقتراع.
هيئة إدارة الانتخابات	المؤسسة العامة التي تتحمل المسؤولية القانونية والإدارية لعقد وإجراء الانتخابات وفقاً للإطار القانوني للبلاد.
متلقي الخدمة	الشخص أو المؤسسة التي تتلقى الخدمة الانتخابية.
الشكوى الانتخابية	تحدي رسمي يعبر عن عدم رضى.
التثقيف الانتخابي	عملية إعلام وتوعية الناس بالنظام الانتخابي والعمليات الانتخابية.
اللوجستيات الانتخابية	عملية تحدد الخطوات اللازمة لتنظيم وإجراء الانتخابات.
الهيئة الناخبة	مجموعة من الأشخاص لهم حق التصويت وفقاً لأحكام القانون الناظم للعملية الانتخابية.
خطة تحديد الاحتياجات	وثيقة تحتوي على المتطلبات اللازمة لإدارة وتنفيذ أية انتخابات، وتتضمن هذه الوثيقة احتياجات الموارد البشرية واللوجستية والكلفة المالية.
النتائج الرسمية للانتخابات	الإعلان النهائي لنتيجة الانتخابات المعتمدة والصادرة عن هيئة انتخابية أو أي جهة أخرى قانونية محددة.
الرقابة على تمويل الحملات الانتخابية	عملية لتقييم الآليات التي تنظم الإطار القانوني وآليات تطبيقها للموارد المتاحة للمرشحين أو المنظمات السياسية في إطار العملية الانتخابية.
غرفة الاقتراع	المكان الذي يستطيع فيه الناخب/ة الإدلاء بصوته سراً.
تسوية النزاعات الانتخابية	عملية تقوم بموجبها الهيئة الانتخابية بحل النزاعات الناشئة عن العملية الانتخابية.
الاقتراع	العمل الذي يعبر من خلاله الناخب عن تفضيله للمرشح المترشح للمنصب العام أو مقترح الاقتراع.
عدّ الأصوات	عملية الأخذ بعين الاعتبار الأصوات التي أدلى بها الناخبون من أجل تحديد النتائج النهائية للعملية الانتخابية.
سجل الناخب/ة	جزء من سجل الناخبين الذي يستخدمه موظفو الاقتراع في كل موقع اقتراع
مخالفة	حدث ليس جزء من العملية القياسية لعملية التصويت والتي تسبب، أو قد تتسبب، في تعطيل أو تخفيض جودة عملية التصويت.

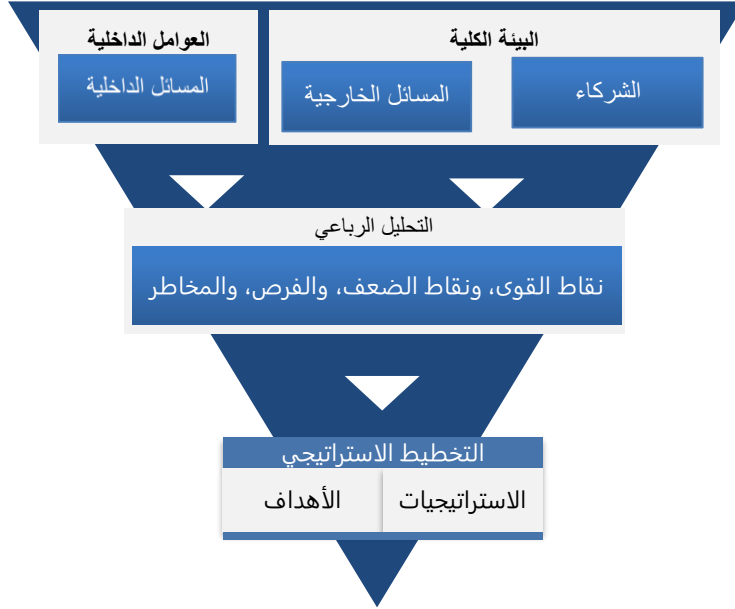
3.2 الاختصارات

الاختصار	التعريف
الهيئة	الهيئة المستقلة للانتخاب

4 السياق المؤسسي

4.1 فهم المؤسسة وسياقها

الشكل 2: مدخلات التخطيط الاستراتيجي



تلتزم الهيئة المستقلة للانتخاب بالمهام المناطة إليها بقانون الهيئة المستقلة للانتخاب 2012/11 وتعديلاته وتبعاً لذلك تقوم بتحديد دورها وفهمها لتأثير العوامل الناشئة عن المسائل القانونية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية على توجه الهيئة الاستراتيجية والسياق المؤسسي.

تحدد الهيئة المستقلة للانتخاب وتحلل وتراقب وتراجع العوامل التي قد تؤثر على قدرتها على إرضاء شركائها، بالإضافة إلى العوامل التي قد تؤثر على استقرار عملياتها، أو نزاهة نظام إدارة الجودة.

تستخدم الهيئة المستقلة للانتخاب التحليل الرباعي كأداة لتحليل مصادر القوة ومواطن الضعف في البيئة الداخلية وللتعرف على الفرص المتاحة والتهديدات المحتملة في البيئة الخارجية، كما يوفر إطار عام للتفكير في البيئة الداخلية والخارجية. بشكل عام، يتم تعريف هذه العوامل على النحو التالي:

تحليل العوامل التي تؤثر على البيئة الداخلية الخاصة بالهيئة والتي تقع ضمن إطار سيطرتها:

- الاستراتيجية
- الهيكل التنظيمي
- النظم الإدارية والتقنية
- المهارات
- الموارد البشرية
- الأنماط الإدارية
- القيم المشتركة

بالإضافة لذلك، فإن الهيئة لا تعمل ضمن نظام مغلق ولكنها تتأثر بمؤثرات البيئة الخارجية، لذلك من الضروري تحليل العوامل الخارجية التي ليس للهيئة سيطرة عليها، وذلك يتضمن العوامل المتعلقة بالآتي:

- السياسة
- الاقتصاد
- المجتمع
- التكنولوجيا
- القوانين
- البيئة

تتابع الهيئة المستقلة للانتخاب بانتظام هذه المعلومات وتأخذها بعين الاعتبار لضمان الفهم المستمر خلال اجتماعات مراجعة الإدارة التي تعقد مرة واحدة كل ثلاثة أشهر.

تستخدم لجنة التخطيط الاستراتيجي، بدعم من مجلس المفوضين والأمانة العامة، التحليل الاستراتيجي في وضع الأهداف والاستراتيجيات التنظيمية لتحقيق هذه الأهداف.

تظهر الإجراءات التي يتعين اتخاذها تبعاً لهذا التقييم في الخطة الاستراتيجية، وكذلك في خرائط العمليات ويتم تنفيذها في البرامج والمشاريع الفردية الخاصة بالمديريات.

الوثائق الداعمة:

الرقم المرجعي	العنوان والوصف
IEC-ST-01	الخطة الاستراتيجية للهيئة المستقلة للانتخاب 2019

4.2 الشركاء/ الأطراف المعنية (المهتمة)

لضمان استمرار خدمات وعمليات الهيئة في تلبية جميع المتطلبات اللازمة، يتم تحديد احتياجات وتوقعات الشركاء والأطراف المعنية ومتابعتها ومراجعتها من قبل الهيئة وتوثيقها في الخطة الاستراتيجية الخاصة بالهيئة المستقلة للانتخاب.

تدرك الهيئة المستقلة للانتخاب أن هذه الاحتياجات والتوقعات تتغير وتتطور مع مرور الوقت، إلا أنه قد تنطبق مجموعة محدودة فقط على الأغراض التشغيلية الخاصة بالهيئة المستقلة للانتخاب. هذه الاحتياجات والتوقعات تشمل على نطاق واسع الأمور المبينة في الجدول أدناه:

الأطراف المعنية	الاحتياجات والتوقعات
متلقي الخدمة الانتخابية	انتخابات حيادية ومستقلة وعادلة وشاملة للجميع تتسم بشفافية وإمكانية الوصول للمعلومات
الشركاء	انتخابات حيادية ومستقلة وعادلة وشاملة للجميع تتسم بشفافية وإمكانية الوصول للمعلومات
الموظفين	القيم والأمن المشترك، والمساواة بين الرجل والمرأة، والمساواة أمام القانون، والوقاية من الفساد.
مزودي الخدمة	العلاقات المفيدة، والشفافية والوصول إلى المعلومات، والحق في الأمن الشخصي، والمساواة بين الرجل والمرأة، والتحرر من التمييز، والمساواة أمام القانون، ومنع الفساد.
المؤسسات التنظيمية والقانونية	المطابقة وتقديم التقارير / الإبلاغ.

الوثائق الداعمة:

الرقم المرجعي	العنوان والوصف
IEC-ST-01	الخطة الاستراتيجية للهيئة المستقلة للانتخاب 2019

4.3 نطاق نظام إدارة الجودة والاستثناءات

تم تضمين جميع الخدمات والأنشطة التي تقوم بها الهيئة المستقلة للانتخاب في نطاق نظام إدارة الجودة. ويشمل ذلك جميع عمليات الإدارة والدعم والعمليات الأساسية المدرجة أدناه:

عمليات الإدارة

العملية	الوصف
التخطيط وإدارة المخاطر	تضمن عملية التخطيط استيفاء متطلبات متلقي الخدمة والشركاء/ والأطراف المعنية، بهدف زيادة الرضا عن الخدمات التي تقدمها الهيئة المستقلة للانتخاب. يتم أخذ الفرص والمخاطر بعين الاعتبار عند وضع الأهداف والاستراتيجيات والإجراءات الناتجة عنها. الخطط الاستراتيجية والتشغيلية هي نتاج جلسات التخطيط الدورية التي يعقدها مجلس المفوضين والأمانة العامة للهيئة المستقلة للانتخاب.
الإشراف	تضمن الهيئة المستقلة للانتخاب، من خلال وحدة الرقابة الداخلية، تنفيذ العمليات وفقاً لإجراءات الهيئة المستقلة للانتخاب والمتطلبات القانونية والتنظيمية. يتم تقديم نتائج التدقيق الداخلي إلى مجلس المفوضين ومراجعة الإدارة العليا.
التواصل	يعزز مجلس المفوضين والهيئة التنفيذية الوعي بنظام إدارة الجودة بأكمله. وهذا يشمل نشر سياسة الجودة الخاصة بنا، ونشر المعلومات المتعلقة بأداء نظام إدارة الجودة، والإعلام عن أية تغييرات في نظام إدارة الجودة.

تشمل قنوات الاتصال، على سبيل المثال لا الحصر، على الاجتماعات ورسائل البريد الإلكتروني والمذكرات والمكالمات الهاتفية والإعلانات الداخلية على الشاشات والشبكات الداخلية الخاصة بالهيئة المستقلة للانتخاب.	
تضمن الهيئة المستقلة للانتخاب وتعزيز وصول الجمهور إلى جميع الوثائق الداخلية والخارجية المتعلقة بعمليات الهيئة المستقلة للانتخاب وأنشطتها وإجراءاتها. يتم نشر الوثائق على موقع الهيئة.	المسؤولية والشفافية
تضمن الهيئة المستقلة للانتخاب مراقبة العمليات وقياسها وتحليلها وتحسينها. يقوم مجلس المفوضين و الأمانة العامة، بالتعاون مع فريق تحسين الجودة، بإجراء مراجعات دورية تحدد فعالية نظام إدارة الجودة وتخطط لأية تغييرات أو تحسينات على النظام.	التحسين

العمليات التشغيلية الرئيسية

العملية	الوصف
إعداد وتحديث سجلات الناخبين	تستقبل الهيئة بيانات حول جميع المواطنين الذين يحققون معايير وشروط الأهلية الانتخابية (تحديد الناخبين المؤهلين) من دائرة الأحوال المدنية والجوازات، من ثم يتم توزيع الناخبين ضمن جداول انتخابية تحتوي اسمائهم وأي معلومات أخرى وثيقة الصلة بالانتخابات منها الدائرة الانتخابية ومركز وغرفة الاقتراع التي سيدلون بأصواتهم بها مع الأخذ بعين الاعتبار الناخبين ذوي الاعاقة. كما أن الهيئة مسؤولة عن تحديث وإعلان ونشر سجلات الناخبين النهائية.
اللوجستيات الانتخابية	توفير الاحتياجات اللازمة لعقد الانتخابات، وذلك يتضمن الموارد البشرية والتجهيزات المادية والمعدات ووسائل الاتصالات، في الوقت المناسب لتنظيم مختلف العمليات المتعلقة بالانتخابات وانجاحها على أكمل وجه كما هو مخطط له من قبل الإدارة العليا للهيئة.
عدّ وفرز الأصوات والإعلان عن النتائج	عند انتهاء عملية الاقتراع، تقوم الهيئة ممثلة بلجان الانتخاب في الميدان بفرز وعدّ الأصوات يدوياً وإلكترونياً بحضور الأطراف المعتمدة وملئ النماذج المعتمدة لهذه الغاية وتعليق نسخة من النماذج على باب غرفة الاقتراع من ثم يتم تسليم نسخة أخرى من النموذج لمدير مركز الاقتراع حيث يتم تجميع نتائج مركز الاقتراع ومن ثم نقلها إلى مقر لجنة الانتخاب الخاص بالدائرة الانتخابية ومن ثم يتم نقلها إلى الهيئة لتدقيقها من قبل اللجنة/ اللجان الخاصة ليتم اعتمادها والإعلان عنها من قبل مجلس المفوضين ومن ثم نشرها في الجريدة الرسمية و على الموقع الإلكتروني للهيئة.
الرقابة على تمويل الحملات الانتخابية	تقوم الهيئة بالمتابعة والتنسيق مع المؤسسات المعنية للتحقق من أن المرشحين وحملاتهم يحققون المتطلبات القانونية المتعلقة بالحملات الإعلانية والإنفاق.
الاقتراع	التصويت السري على ورقة الاقتراع من قبل كل ناخب في مركز الاقتراع المخصص له مسبقاً من قبل الهيئة
تسجيل المرشحين	تدير الهيئة كافة المراحل المتعلقة بتسجيل واعتماد المرشحين. حيث يتم استلام نماذج تسجيل المرشحين ومراجعتها من قبل الهيئة، يتم اتخاذ قرار قبول أو رفض الطلبات بناءً على امتثالها للمتطلبات واللوائح القانونية. تكون الهيئة مسؤولة عن تحديث وإعلان ونشر قوائم المرشحين النهائية مع مراعاة أي اعتراضات مقدمة للمحاكم.
الطعون الانتخابية	دعم ومتابعة أي اعتراضات تقدم للمحاكم فيما يتعلق بالعملية الانتخابية. حيث تقوم الهيئة بتنفيذ كافة القرارات.
التثقيف الانتخابي	تنظم الهيئة حملات توعية وتثقيف مدنية وانتخابية لتشجيع وتمكين الشركاء من المشاركة في العملية الانتخابية

العمليات المساندة

العملية	الوصف
الموارد البشرية والشؤون الإدارية	تقديم الدعم الإداري واللوجستي لجميع أنشطة وعمليات الهيئة وكذلك توفير احتياجات الهيئة من القوى البشرية وإدارة مخزون الهيئة من المواد واللوجستيات
الأمر اللوجستي والمستودعات	إدارة مخزون الهيئة من اللوجستيات واعداد السجلات اللازمة لذلك وتنظيم عملية توزيع المواد واللوجستيات الى مديريات الهيئة والجهات العاملة معها
تكنولوجيا المعلومات	إدامة وتشغيل البنية التحتية والأنظمة والبرامج المحوسبة التي تخدم الهيئة
التدريب وبناء القدرات	بناء الخبرات المتخصصة المهيأة للعمل على تخطيط وتنفيذ العملية الانتخابية بكافة مستوياتها بحيث تشكل مصدراً لرفد الهيئة بالموارد البشرية لأجراء الانتخابات
الشؤون المالية	إعداد ومتابعة كافة الأعمال المالية والمحاسبية من اعداد الموازنات والتحليل المالي والمعاملات والقيود المالية وتنظيم السجلات ذات العلاقة

ملاحظة: يتم تمثيل جميع العمليات التشغيلية الرئيسية والعمليات المساندة في المستوى الثاني من خرائط العمليات/ الإجراءات (انظر إلى القائمة الرئيسية للوثائق).

الإعلام	اعداد و تنفيذ استراتيجيات و خطط الاتصال الخارجي و الداخلي للهيئة و متابعة تنفيذها
المشتريات	توفير احتياجات الهيئة من المواد و اللوازم و وضع المواصفات و الشروط المعيارية و تحديد الموردين و اعداد طلبات الشراء و قرارات الاحالة
الشؤون القانونية	القيام بكافة المهام و المسؤوليات ذات البعد القانوني لعمل الهيئة من مراجعة القرارات و متابعة الدعاوي و تقديم المشورة القانونية و مراجعة الصيغة القانونية للقرارات و المواد الصادرة عن الهيئة و اعداد و دراسة مشاريع القوانين و الانظمة و التعليمات ذات العلاقة بعمل الهيئة

الاستثناءات

يحدد الجدول التالي أي متطلبات ISO TS/54001:2019 والتي لا تنطبق على الهيئة وعلى أي من عملياتها. كما تم توفير سرد موجز لتبرير استثناءاتها من ضمن نطاق نظام إدارة الجودة الخاص بالهيئة.

المتطلب/ رقم المادة	مبرر الاستثناء
8.5.1 (f) ISO TS/54001:2019	يمكن التحقق من النتائج المحققة من الخدمات المقدمة ومراقبتها حسب الاقتضاء أثناء تطوير الأنشطة.
7.1.5.2 ISO TS/54001:2019	لا تستخدم الهيئة المستقلة للانتخاب معدات التصويت التي تتطلب المعايرة، وبالتالي لا يمكن تطبيق المعايير والتحقق باستخدام معايير يمكن تتبعها كما هو مطلوب في معيار الأيزو ISO TS/54001:2019. في عملية عدّ الأصوات، يتم عدّ الأصوات باليد ثم يتم نقلها إلكترونياً. وتؤكد الهيئة المستقلة للانتخاب أن البرمجيات المستخدمة في هذه العملية معتمدة وأن النتائج موثوقة. ومع ذلك، فإن البرمجيات والخوادم محمية من التعديلات وقد تم تدقيقها بشكل دوري داخلياً للتأكد من أنها تلبى الطلب المقصود ويتم اختبارها بانتظام.
7.5.4.3 و 7.5.6.3 ISO TS/54001:2019	يتم استثناء الوثائق والسجلات المطلوبة فيما يتعلق بتسجيل المنظمات السياسية من نطاق نظام إدارة الجودة لدينا حيث يتم تنفيذ هذه الأنشطة من قبل وزارة الشؤون السياسية والبرلمانية، وليس ضمن نطاق ولاية الهيئة المستقلة للانتخاب. تقوم الهيئة المستقلة للانتخاب بتسجيل المرشحين فقط – والذي يقع ضمن نطاق نظام إدارة الجودة.
الوثائق والسجلات لتسجيل المؤسسات السياسية	

4.4 نظام إدارة الجودة وعملياته

تماشياً مع معيار الأيزو ISO TS/54001:2019، تتبنى الهيئة المستقلة للانتخاب نهج العمليات في إنشاء وتطوير وتنفيذ وتحسين فعالية نظام إدارة الجودة لتعزيز ورفع رضى متلقي الخدمة.

تم تحديد عمليات نظام إدارة الجودة المذكور أعلاه في القسم 4.3 من هذا الدليل. يتم وضع المدخلات والمخرجات المتوقعة وكذلك التفاعلات والتبعات في خرائط العمليات المعنية والإجراءات الموثقة.

يتم قياس وتقييم فعالية كل عملية ومخرجها من خلال عمليات التدقيق الداخلي الخاص بنظام إدارة الجودة التي تتم بشكل منتظم. (انظر إلى 9.1 من هذه الدليل).

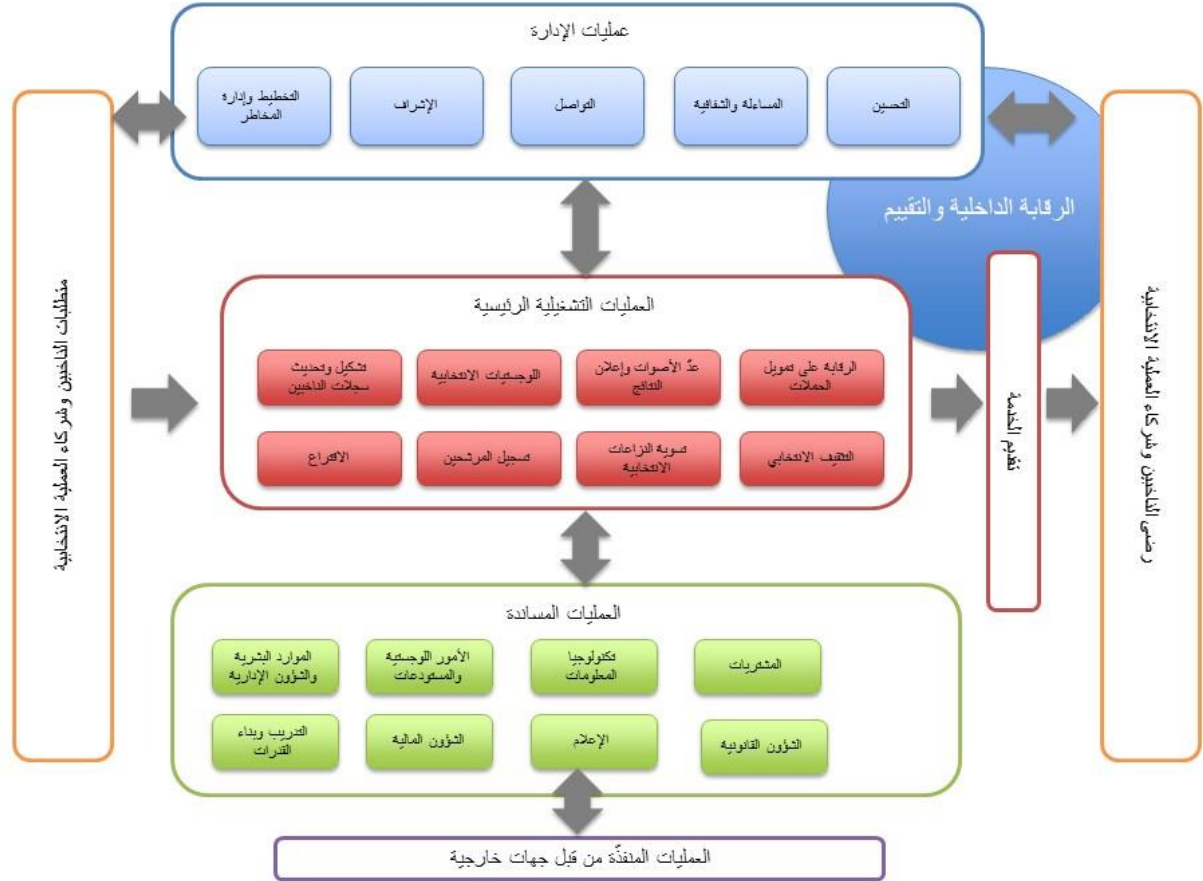
يتم استخدام مراقبة المؤشرات، المرتبطة بأهداف الهيئة المستقلة للانتخاب، لقياس وتقديم التقارير عن أداء العمليات. هذا النهج يسمح لمجلس مفوضي الهيئة المستقلة للانتخاب بمراجعة نظام إدارة الجودة وأدائه بشكل منتظم.

يتم الموافقة على الموارد اللازمة لعمليات الهيئة كل عام وفقاً للمتطلبات المحددة في خطة تحديد الاحتياجات والموازنة السنوية الخاصة بالهيئة المستقلة للانتخاب بالإضافة إلى موازنة الانتخابات (عند عقدها).

يتم تحديد مسؤوليات وصلاحيات العمليات في القسم 5.3 و 6.1 من هذا الدليل مدعمة بالإجراءات الخاصة بكل منها.

يحدد نظام إدارة الجودة في الهيئة المستقلة للانتخاب تفاعلات جميع العمليات التي المتعلقة بتنفيذ الأمور الموكلة إلينا، بدءاً من متطلبات متلقي الخدمة والشركاء، إلى تقديم خدمات انتخابية ذات جودة عالية والحصول على رضى متلقي الخدمة، كما هو موضح في خريطة العملية الكلية (ماكرو) أدناه (الشكل 3). تعكس خريطة العملية اعتراف الهيئة المستقلة للانتخاب بمتطلبات متلقي الخدمة كمدخلات رئيسية لعملياتنا.

الشكل 3: خريطة العملية الكلية (ماكرو)



عند تحديد الهيئة المستقلة للانتخاب متطلبات الاستعانة بمصادر خارجية لتنفيذ أي عملية، أو جزء منها، حيث يؤثر على مطابقة المتطلبات المحددة؛ تحدد الهيئة المستقلة للانتخاب معايير التحكم والضبط مثل؛ كفاءة الأفراد، وأنظمة التفتيش، والالتزام بالموصفات ومتطلبات العمل المحددة، وغيرها. لا تعفي الضوابط المحددة الهيئة المستقلة للانتخاب من مسؤولية مطابقة متطلبات متلقي الخدمة، والمتطلبات القانونية والتنظيمية. يتم التحكم في العمليات التي تم الاستعانة بمصادر خارجية لتنفيذها عن طريق المشتريات والاتفاقات التعاقدية. يرجى الرجوع إلى قسم 8.4.

5 القيادة والحوكمة

5.1 القيادة والالتزام

5.1.1 عام

تلتزم قيادة الهيئة المستقلة للانتخاب بتحقيق نظام إدارة جودة فعال وكفاء، بما يتوافق مع جميع متطلبات ISO TS/ 54001:2019، من خلال:

1. توفير المساءلة والحوكمة لجميع الأنشطة المتعلقة بالعمليات، بما في ذلك تحديد التوجه الاستراتيجي والمسؤولية والصلاحيات والاتصال.
2. وضع والإعلام عن سياسة الجودة والغاية والأهداف للموظفين، والتي إلى جانب التوجه الاستراتيجي، تهدف إلى توجيه موظفي الهيئة المستقلة للانتخاب في إنتاج خططهم وأنشطتهم ومتطلبات الموازنة الخاصة بهم.
3. تشجيع اتباع التفكير المبني على نهج العمليات وأخذ المخاطر بعين الاعتبار.
4. ضمان تخصيص جميع الموارد والمسؤوليات اللازمة للتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة.
5. مراجعة منتظمة لنتائج التدقيق الداخلي وبيانات الأداء والمؤشرات لضمان فعالية نظام إدارة الجودة وتحقيق النتائج المتوقعة.
6. الإعلام عن أهمية التوافق مع متطلبات الناخبين والشركاء على جميع مستويات المؤسسة من خلال السياسات والاستراتيجيات والاجتماعات والمذكرات وضمان حماية الحقوق الأساسية.

تتوفر أدلة على مشاركة والتزام الرئيس و/أو مجلس مفوضي الهيئة المستقلة للانتخاب في:

1. الخطة الاستراتيجية واجتماعات الهيئة المستقلة للانتخاب؛
2. السياسات والغايات والأهداف والإعلام عنهم؛
3. المعلومات المقدمة على موقعنا الإلكتروني أو قنوات التواصل الاجتماعي؛
4. سجلات مراجعة الإدارة؛
5. تقارير العملية الانتخابية.

تضمن الهيئة المستقلة للانتخاب أن سياساتنا مفهومة ومطبقة ومحفوظة على جميع مستويات المؤسسة من خلال نشر بيانات السياسة ومن خلال مراجعة الإدارة الدورية لبيان السياسة والأهداف. تعلن الهيئة المستقلة للانتخاب عن رسالتنا ورؤيتنا واستراتيجيتنا وسياساتنا وعملياتنا لجميع الموظفين لـ:

- خلق والحفاظ على قيم العدالة والسلوك الأخلاقي المشتركة؛
- تأسيس ثقافة الثقة والنزاهة؛
- تشجيع الالتزام بالجودة؛
- تزويد الناس بالموارد اللازمة والتدريب والصلاحيات للعمل بمسؤولية؛
- إلهام، تشجيع، والاعتراف بمساهمة الناس.

لقد قام مجلس المفوضين في الهيئة المستقلة للانتخاب بتعيين وتفويض مسؤولية وصلاحيات إدارة عمليات الجودة إلى فريق تحسين الجودة للتأكد من توفر الموارد المالية والتكنولوجية والتنظيمية اللازمة لتنفيذ ومتابعة والحفاظ على نظام إدارة الجودة على النحو المطلوب. يتم دعم مدير الجودة في هذا الأمر من قبل فريق تحسين الجودة.

5.1.2 التركيز على متلقي الخدمة

وتؤكد الهيئة المستقلة للانتخاب أن جميع المتطلبات بما في ذلك متطلبات متلقي الخدمة ومتطلبات الشركاء سيتم تحديدها وتحقيقها بهدف زيادة رضاهم.

يضمن مجلس مفوضي الهيئة المستقلة للانتخاب أن يتم التركيز على زيادة رضى متلقي الخدمة من خلال تحديد الأهداف المتعلقة برضى متلقي الخدمة في اجتماعات مراجعة الإدارة.

تتم مراقبة وقياس شكاوى متلقي الخدمة وملاحظاتهم باستمرار لتحديد فرص التحسين. يتم ذلك من خلال مركز الاتصال ومنصات الإعلام الرقمي ولقاءات المتابعة التي تعقدتها الهيئة مع الشركاء للحصول على التغذية الراجعة حول العمليات الانتخابية للتعرف على رأيهم حول الخدمة المقدمة، والمحددة في إجراء تقييم الانتخابات (IEC-P-05). بالإضافة إلى ذلك، يتم دراسة تقارير الجهات الرقابية (PPC-P-01) اعتماد المراقبين المحليين، INC-P-01 اعتماد المراقبين الدوليين). ومن ثم يتم تحليل النتائج ومراجعتها لتحديد مجالات التحسين ويتم اتخاذ الإجراءات اللاحقة تبعاً للنتائج؛ لإغلاق دائرة التحسين الافتراضية. يتم تحديد المخاطر والفرص التي قد تؤثر على توافق الخدمات الانتخابية والقدرة على تحقيق رضى متلقي الخدمة كما في الخطة الاستراتيجية.

الوثائق الداعمة:

الرقم المرجعي	العنوان والوصف
PPC-P-01	إجراء اعتماد المراقبين المحليين
INC-P-01	إجراء اعتماد المراقبين الدوليين
IEC-ST-01	الخطة الاستراتيجية للهيئة المستقلة للانتخاب 2019
IEC-P-05	إجراء تقييم الانتخابات

5.2 سياسة الجودة

يقوم مجلس المفوضين، بدعم من الامانة العامة وفريق تحسين الجودة، وبالتشاور مع فرق الإدارة والموظفين؛ بتحديد وتنفيذ واستعراض سياسة الجودة بما يضمن:

1. ملائمة مع أهداف وسياق الهيئة المستقلة للانتخاب
2. توفير إطار لإعداد ومراجعة أهداف الجودة
3. يتضمن الالتزام بتلبية المتطلبات المعمول بها
4. يتضمن الالتزام بالتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة

يتم نقل سياسة الجودة الخاصة بالهيئة المستقلة للانتخاب إلى جميع الموظفين على جميع مستويات مؤسستنا من خلال التدريب والاتصالات الداخلية المنتظمة والإطارات الجدارية ويتم تعزيزها خلال التقييمات السنوية للموظفين.

يضمن مجلس المفوضين وضع وتوثيق جميع سياساتنا التنظيمية، بما في ذلك سياسة الجودة، وأن السياسات متاحة لجميع الأطراف المعنية (المهتمة) عبر موقعنا الإلكتروني باللغتين العربية والإنجليزية.

سياسة الجودة

نلتزم في الهيئة المستقلة للانتخاب التزاماً تاماً بالاستمرار بتحسين جودة الخدمات الانتخابية فيما يتوافق مع المتطلبات الدستورية و التشريعية و القانونية الموضوعية و بصورة تلي طموح المواطنين
كما سنستمر بتحقيق أعلى معايير المهنية في عملياتنا، بما يكفل إدارة انتخابات عادلة وشاملة وتشاركية قائمة على النزاهة و الحياد و الاستقلالية و سيادة القانون و الشفافية و المساواة.
كما نلتزم في الهيئة المستقلة للانتخاب بأداء واجباتنا ومسؤولياتنا بأكثر الطرق فعالية وكفاءة ومسؤولية في غضون تحليل الفرص والمخاطر ومعالجتها.

5.3 الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات

الهيكل التنظيمي موضح في ملحق 1. يوضح الهيكل التنظيمي العلاقة بين الأفراد والهيئة المستقلة للانتخاب والذي يتم اقتراحه من قبل الأمين العام ويتم الموافقة عليه من قبل الرئيس والجهة المعنية بالموافقة من خارج الهيئة، في حين أن الأوصاف الوظيفية تحدد مسؤوليات وصلاحيات كل دور. يتم مراجعة الهيكل التنظيمي والأوصاف الوظيفية والموافق عليها من قبل مجلس المفوضين لضمان ملائمتهم سنوياً.

5.3.1 مجلس مفوضي الهيئة المستقلة للانتخاب

يقع على عاتق مجلس المفوضين بالإضافة إلى المهام الوارد ذكرها في قانون الهيئة المستقلة مهمة إقرار سياسة الجودة (قسم 5.2.3 – السياسة)، والتي تعكس التزام الإدارة نحو الجودة وأهدافها؛

5.3.2 رئيس الهيئة المستقلة للانتخاب

1. الإعلان عن سياسة الجودة وأهدافها؛

2. إقرار نظام إدارة الجودة
3. اتخاذ مسؤولية فعالية نظام إدارة الجودة؛
4. فعالية تنفيذ واستمرارية عمليات نظام إدارة الجودة للحفاظ على شهادة اعتماد معيار الأيزو ISO TS/54001:2019؛
5. ضمان تحديد المسؤوليات والصلاحيات للأدوار المعنية؛
6. تخصيص الموارد لضمان تحقيق التحسن المستمر؛
7. ترأس مراجعة الإدارة لضمان فعالية وملامنة نظام إدارة الجودة.

5.3.3 الأمين العام

1. تخطيط الأعمال وتطويرها؛
2. الإشراف على استدامة تنفيذ نظام إدارة الجودة بما يتوافق مع متطلبات ISO TS/54001:2019
3. التأكد من أن عمليات الهيئة المستقلة للانتخاب تنتج المخرجات المطلوبة
4. تقديم تقارير لمجلس مفوضي الهيئة المستقلة للانتخاب حول أداء وعمل نظام إدارة الجودة، وفرص التحسين، وحول الحاجة للتغيير أو الابتكار

5.3.4 مدير الجودة

- يقوم مدير الجودة، كما تم تسميته من قبل مجلس مفوضي الهيئة المستقلة للانتخاب وبدعم من فريق تحسين الجودة، يتولى مسؤولية إدارة نظام إدارة الجودة في الهيئة المستقلة للانتخاب. وتشمل هذه المسؤوليات على وجه التحديد ما يلي:
1. التأكد من تأسيس وتنفيذ وإدامة نظام إدارة الجودة بما يتوافق مع متطلبات ISO TS/54001:2019
 2. تقديم تقارير للأمين العام حول أداء وعمل نظام إدارة الجودة، وفرص التحسين، وحول الحاجة للتغيير أو الابتكار
 3. تعزيز الوعي حول نظام إدارة الجودة داخل الهيئة المستقلة للانتخاب
 4. التأكد من ديمومة نزاهة نظام إدارة الجودة عند التخطيط للتغييرات وتنفيذها
 5. التأكد من تعزيز التركيز على متلقي الخدمة داخل المؤسسة
 6. التأكد من تحديد المسؤوليات والصلاحيات الخاصة بنظام إدارة الجودة.
- تم تحديد مسؤوليات مدير الجودة وفريق تحسين الجودة في إجراء دور ومسؤوليات مدير الجودة وفريق تحسين الجودة (IEC-P-04).

5.3.5 مدراء المديريات

على جميع مدراء المديريات إظهار التزامهم بتطوير وتحسين نظام إدارة الجودة من خلال توفير الموارد اللازمة، ومشاركتهم في دعم عملية التدقيق الداخلي الخاص بنظام إدارة الجودة. بالإضافة إلى مشاركتهم الفعالة في أنشطة التحسين المستمر، حيث يتم التركيز على تعزيز كل من فعالية وكفاءة العمليات الرئيسية.

5.3.6 الموظفين

يتحمل جميع الموظفين مسؤولية جودة عملهم وتنفيذ السياسات والإجراءات المتبعة عند القيام بالعمليات الموكلة إليهم. كما يقوم الموظفون بتحديد أي تحديات واقعة أو محتملة والإبلاغ عنها، وللتنصيص بحلول للمساعدة في إدارة المخاطر اللاحقة وأنشطة الإجراءات التصحيحية.

الوثائق الداعمة:

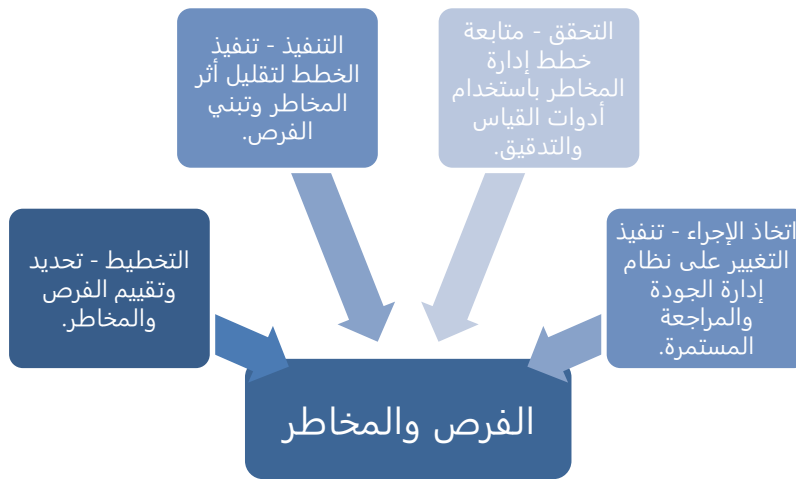
الرقم المرجعي	العنوان والوصف
IEC-P-04	مسؤوليات مدير الجودة وفريق تحسين الجودة

6 تخطيط نظام الإدارة

6.1 معالجة الفرص والمخاطر

عند التخطيط لنظام إدارة الجودة، تقوم الهيئة المستقلة للانتخاب بمراجعة المخاطر والفرص المتعلقة بالشركاء في البيئتين الداخلية والخارجية (المشار إليها في القسم 4.1). تستخدم هذه العملية المعلومات التي يتم جمعها من خلال تحليل SWOT وتحليل الشركاء والجهات المعنية (المهمة).

الشكل رقم 4: الفرص والمخاطر دورة التخطيط-التنفيذ-التحقق-اتخاذ الإجراءات



باستخدام ما ورد أعلاه، فإن مجلس مفوضي الهيئة المستقلة للانتخاب وغيرهم من مدراء المديريات المعنيين يأخذون الفرص والمخاطر ذات الصلة بعين الاعتبار للمساعدة في تحديد أي إجراء ضروري لضمان تحقيق نظام إدارة الجودة للنتائج المرجوة، والاستفادة من الفرص، وتخفيف أثر المخاطر، وتحقيق التحسن المستمر.

يتم تأسيس عملية إدارة المخاطر الخاصة بالهيئة المستقلة للانتخاب في الخطة الاستراتيجية، والذي يتضمن منهجية لتقييم القضايا الداخلية والخارجية المحددة في القسم 4.1، وتقييم احتياجات وتوقعات أي من الأطراف المعنية (المهمة) المحددة في القسم 4.2. كما يتم ضمن العملية تحديد تقييم لفعالية الإجراءات المتخذة والرصد والمتابعة.

لقد صنفت الهيئة المستقلة للانتخاب "مدى تعيّلها للمخاطر" والذي يعبر عن مقدار المخاطر التي يمكننا قبولها سعياً للحصول على فرصة أو تجنب أحد المخاطر عندما يتعلق بمطابقة منتجاتنا وعملياتنا للمتطلبات والتي تعكس الاعتبارات التالية:

1. فلسفة إدارة المخاطر لكل منتج أو عملية، وقبول الفشل؛
2. القدرة على معالجة و/أو التخفيف من أثر المخاطر؛
3. أهداف وخطط ومطالب الشركاء؛
4. تطور مجال العمل وظروفه.

5. الوثائق الداعمة:

الرقم المرجعي	العنوان والوصف
IEC-ST-01	الخطة الاستراتيجية 2019

6.2 أهداف الجودة

تحدد الهيئة المستقلة للانتخاب أهدافها بشكل منتظم ضمن إطار خطتنا الاستراتيجية حيث يتم تحديد تفاصيل تواريخ البرنامج ومسؤولياته.

يعتبر الأمين العام ومدير الجودة المسؤولون عن تطوير برنامج الأهداف. ويتحمل مدير الجودة مع فريق تحسين الجودة ووحدة الرقابة الداخلية مسؤولية مراقبة التقدم مقارنة بالأهداف المحددة، بالإضافة إلى مسؤولية إعداد تقارير بهذه البيانات للرئيس ومجلس المفوضين.

يتم استعراض التقدم بشكل دوري من قبل مجلس مفوضي الهيئة المستقلة للانتخاب كجزء من أنشطة مراجعة الإدارة وتقديم التقارير، ويتضمن أي تطورات مقترحة للأنشطة أو المنتجات أو الخدمات المعدلة. عندما لا يتحقق هدف ما، يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحليل ما قد حدث (انظر لقسم 9.1).

عند تحديد الأهداف، يضمن مجلس مفوضي الهيئة المستقلة للانتخاب أنها تتوافق مع احتياجات وتوقعات الشركاء، كما هو محدد في القسم 4.2، وكذلك مع سياسات الهيئة المستقلة للانتخاب. بالإضافة إلى ذلك، يتم الأخذ بعين الاعتبار الخيارات التكنولوجية والمتطلبات المالية والتشغيلية وتلك المتعلقة بالأعمال.

يتم الإعلان عن أهداف الجودة من خلال الخطة الاستراتيجية والشبكة الداخلية وطرق الاتصال الأخرى ذات الصلة المحددة في القسم 7.4 من هذا الدليل.

القياس	الأهداف الاستراتيجية/ أهداف الجودة
نسبة انجاز المشاريع و الانشطة ضمن الخطة الاستراتيجية	توفير إطار قانوني مستدام ومتوازن ومتطور يحقق أهداف الهيئة ومهامها. يدعم استقلالية الهيئة للقيام بمهامها على أكمل وجه.
	المساهمة بزيادة الوعي بأهمية المشاركة السياسية عموماً والمشاركة بالعملية الانتخابية خصوصاً.
	تعزيز العلاقة والتواصل مع الشركاء المحليين والدوليين كافة.
	تطوير وتجويد إدارة العملية الانتخابية بكافة مراحلها وتعزيز القدرات المؤسسية للهيئة.
	الوصول بالهيئة لتصبح مركزاً تكنولوجياً وفنياً يواكب التطورات التقنية والتكنولوجية الحديثة في الانتخابات.
	رفع كفاءة الأداء المالي والإداري وتحسين درجة المساءلة لتحقيق أهداف الهيئة ومهامها.

هناك أهداف أكثر تحديداً تنبثق من الأهداف الاستراتيجية وأهداف الجودة المذكورة أعلاه. جميع الأهداف المحددة تتماشى مع أهدافنا الاستراتيجية. وتقع مسؤولية رصد ومتابعة الأهداف المحددة على عاتق المديرية المعنية.

6.3 التخطيط للتغيير

تشكل هذه الوثيقة الخطة الشاملة لتأسيس وحفظ وتحسين نظام إدارة الجودة في الهيئة. لذلك، يتم توثيق أي إجراء نافذ بطريقة مخططة لضمان عدم وجود نتائج غير مرغوب بها والتي من شأنها أن تؤثر على نظام إدارة الجودة.

عند التخطيط للتغييرات التي ستطرأ على نظام الإدارة، يضمن مجلس مفوضي الهيئة المستقلة للانتخاب أن يكون جميع الموظفين على دراية بأي تغييرات قد تؤثر على عملياتهم، وأن تتم المتابعة اللاحقة لضمان تنفيذ تغييرات نظام إدارة الجودة بشكل فعال وعدم تأثيرها بشكل سلبي على العمليات الأخرى. تتطلب أية تغييرات أو تحديثات تطرأ على نظام إدارة الجودة موافقة واعتماد مجلس المفوضين.

يتم تحديث مسؤوليات وصلاحيات الموظفين في الأوصاف الوظيفية والشروط المرجعية الخاصة بهم أو الإجراءات بحسب الحاجة بعد إحداث أية تغييرات على نظام إدارة الجودة.

عند تأثير التغييرات الهامة والكبرى على العمليات الرئيسية، تضمن عملية مراجعة الإدارة وعملية التدقيق الداخلي الحفاظ على نزاهة نظام إدارة الجودة. تقدم مراجعة الإدارة توصيات لضمان التخطيط والأخذ بعين الاعتبار المخاطر والفرص التي يمكن أن تؤثر على النتائج المرجوة من نظام إدارة الجودة.

7 الدعم

7.1 الموارد

7.1.1 عام

تتضمن الموارد في الهيئة المستقلة للانتخاب الموارد البشرية والمهارات المتخصصة والبنية التحتية والتكنولوجيا وبيئة العمل والموارد المالية. يتم تحديد متطلبات الموارد لتنفيذ وإدارة وضبط وتحسين نظام إدارة الجودة بشكل مستمر في خطط تقييم الاحتياجات والميزانية السنوية الخاصة بالهيئة المستقلة للانتخاب.

7.1.2 الموارد البشرية

يتم تحديد الأشخاص المطلوبين للتنفيذ والتشغيل الفعال لعملياتنا ضمن الهيكل التنظيمي للهيئة المستقلة للانتخاب (يرجى الاطلاع على الملحق 1). لضمان كفاءة موظفي الهيئة، تم إعداد أوصاف وظيفية تحدد المؤهلات والخبرات والمسؤوليات المطلوبة لكل وظيفة. تشمل المؤهلات متطلبات المستوى التعليمي والمهارات والخبرة المطلوبة. يتم توفير الاختصاص المطلوب لكل وظيفة من خلال وجود المؤهلات المناسبة عند الموظف/ة، بالإضافة إلى تقديم أي تدريب مطلوب. تتم مراجعة المؤهلات عند التوظيف وعند تغيير الموظفين لوظيفتهم أو عند تغير متطلبات الوظيفة. يحتفظ قسم الموارد البشرية بسجلات مؤهلات الموظفين. إذا تم العثور على أي اختلافات بين مؤهلات الموظف/ة ومتطلبات الوظيفة، يتم تدريب أو اتخاذ إجراءات أخرى لتزويد الموظف/ة بالكفاءة اللازمة، ثم يتم تقييم نتائج التدريب لتحديد ما إذا كانت فعالة.

يتم الاحتفاظ بسجلات تدريب الموظفين لإثبات الكفاءة والخبرة. يحافظ قسم الموارد البشرية على سجلات التدريب ويراجعها للتأكد من اكتمالها وتحديد الاحتياجات التدريبية المستقبلية المحتملة. يتم الاحتفاظ بسجلات التدريب وتشمل كحد أدنى نسخ عن شهادات أي تدريب تم القيام به حتى الآن، ووصف وظيفي حالي وسيرة ذاتية. يتم تحديد متطلبات التدريب تبعاً لإجراء التدريب والتطوير (HR-P-06).

7.1.3 البنية التحتية

تكون الهيئة المستقلة للانتخاب مسؤولة عن تخطيط وتوفير والحفاظ على الموارد اللازمة لمطابقة العمليات والمخرجات المرجوة، بما في ذلك المباني، ومساحة العمل وما يرتبط بها من مرافق؛ معدات العمليات (الأجهزة والبرمجيات)؛ والخدمات المساندة (مثل النقل الداخلي وإدارة المواد وأنظمة الاتصالات). تقع على عاتق مديرية الشؤون المالية والإدارية مسؤولية إدارة المرافق، وتقع على عاتق مديرية تكنولوجيا المعلومات إدارة البنية التحتية المتعلقة بأنظمة المعلومات والاتصالات.

7.1.4 بيئة العمل

تضمن الهيئة المستقلة للانتخاب أن المكاتب والمستودعات الخاضعة لإدارتها تتوافق مع أنظمة الصحة والسلامة العامة ذات الصلة. يتم إجراء عمليات تدقيق على مطابقة المتطلبات بشكل دوري لضمان موافقة المعايير المناسبة. تقوم الهيئة المستقلة للانتخاب بتقييم بيئة العمل من خلال استبيان قياس رضى الموظفين النصف سنوي (إجراء قياس الرضى الوظيفي HR-P-13). يتم اتخاذ الإجراءات عند الحاجة تبعاً للنتائج التي تم الحصول عليها.

قبل الانتخابات وأثناءها، تضمن الهيئة المستقلة للانتخاب أن يتوفر في جميع المواقع/ الأماكن المستخدمة لتوفير الخدمات الانتخابية درجات الحرارة والنظافة وتدفق الهواء والمساحة وسهولة الوصول الملائمة. يتم ذلك من خلال إجراء تقييم واعتماد مراكز الاقتراع (PFC-P-06).

7.1.5 موارد المتابعة والقياس

تتم إدارة الموارد اللازمة لأنشطة المتابعة والقياس من قبل مديرية الشؤون المالية والإدارية، مع تحديد الاحتياجات المعنية من قبل كل قسم على حدة. يتم التعامل مع البرامج المحددة أو الحواسيب المستخدمة في العمليات الانتخابية والتحقق منها وقياسها من قبل مديرية تكنولوجيا المعلومات ومديرية العمليات. يتم متابعة البرمجيات والتحقق منها بشكل دوري لضمان دقة النتائج من قبل مديرية تكنولوجيا المعلومات.

المعرفة المؤسسية

تدرك الهيئة المستقلة للانتخاب أن المعرفة المؤسسية هي مورد قيم يدعم أنشطة إدارة الجودة لدينا ويضمن المطابقة المستمرة للمنتجات والخدمات مع المتطلبات والمعايير.

يتم تحديد المعرفة المطلوبة للتشغيل الفعال لجميع عمليات الهيئة ووضعها بصورة رسمية في الوصف الوظيفي والشروط المرجعية والإجراءات والعمليات. وهذا يشمل الكفاءات اللازمة لكل وظيفة في الهيئة المستقلة للانتخاب.

يتم تصميم وتنفيذ برنامج تدريبي محدد للموظفين من قبل قسم الموارد البشرية بشكل سنوي أو بحسب الحاجة.

كما يتم الحفاظ على المعرفة ومشاركتها من خلال الإجراءات التوجيهية للموظفين الجدد. يتم تحديث هذه الإجراءات بشكل دوري لضمان حصول الموظفين الجدد على المعلومات اللازمة لأداء واجباتهم بفعالية، وهذا يتضمن:

1. المعرفة المكتسبة من الخبرة،
2. الدروس المستفادة من النجاح والفشل،
3. نتائج تحسين العمليات والخدمات،
4. نتائج تقييم الأداء.

تقوم الهيئة المستقلة للانتخاب بتحديد ومراجعة الموارد الداخلية والخارجية للمعرفة، مثل:

1. الدروس المستفادة من المخالفات/ عدم المطابقات والإجراءات التصحيحية ونتائج التحسين،
2. جمع المعرفة من متلقي الخدمة والموردين والشركاء وهيئات إدارة الانتخابات الأخرى،
3. الاستفادة من المعرفة الموجودة داخل المؤسسة،
4. مشاركة المعرفة مع الأطراف المهمة لضمان استدامة المؤسسة،
5. المعرفة المكتسبة من المؤتمرات أو بعثات المراقبة أو ورش العمل أو الفعاليات الخارجية.

الوثائق الداعمة:

الرقم المرجعي	العنوان والوصف
ملحق 1	الهيكل التنظيمي للهيئة
HR-P-06	إجراء التدريب والتطوير
MSU-P-01	إجراء الصيانة والبنية التحتية
LOG-P-01	إجراء إدخال اللوازم والمستودعات
LOG-P-02	إجراء إخراج اللوازم والمستودعات
BUR-P01	إجراء الاتصال الداخلي
ITS-P-01	الدعم الفني لمركز الحاسوب الرئيسي والبدلي
ITS-P-02	لدعم الفني للأنظمة المساعدة
ITS-P-03	تطوير وتحديث البنية التحتية والدعم الفني
ITS-P-04	الدعم الفني للمستخدمين والأجهزة وملحقاته
PFC-P-06	إجراء تقييم واعتماد مراكز الاقتراع
HR-P-04	إجراء إدارة وتقييم الأداء

7.2 الكفاءة

تضمن الهيئة المستقلة للانتخاب أن يكون الموظفين الذين يؤدون أعمالاً تؤثر على التوافق مع متطلبات الخدمة أكفاءً، وذلك من خلال التعليم والتدريب والمهارات والخبرة والمعرفة التنظيمية المناسبة.

ولضمان كفاءة موظفيها، تم إعداد أوصاف وظيفية تحدد المؤهلات والخبرات والمسؤوليات المطلوبة لكل منصب يؤثر على مطابقة المنتج والنظام. تشمل المؤهلات المتطلبات المطلوبة للتعليم والمهارات والخبرة. توفر المؤهلات المناسبة، بالإضافة إلى توفير أي تدريب مطلوب، الاختصاص المطلوب لكل منصب.

تتم مراجعة المؤهلات عند التوظيف أو عند تغيير الموظفين لمناصبهم أو عند تغيير متطلبات المنصب/ الوظيفة. يحتفظ قسم الموارد البشرية بسجل مؤهلات الموظفين. إن كان هنالك أي اختلاف بين مؤهلات الموظفين ومتطلبات العمل، يتم تدريب أو اتخاذ أي إجراء لتزويد الموظفين بالكفاءة المطلوبة. بعد ذلك يتم تقييم النتائج لتحديد مدى فعاليتها.

يحتفظ قسم الموارد البشرية بسجلات التدريب ويراجعها لضمان إتمامها وتحديد الاحتياجات التدريبية المستقبلية. ويتم الاحتفاظ بسجلات تدريب تحتوي على الأقل نسخ عن شهادات أي تدريب تم أخذه حتى الآن.

بالإضافة إلى ذلك، يتم تقييم الموظفين بشكل نصف سنوي لتأسيس تطور الأفراد المهني (إجراء إدارة وتقييم الأداء HR-P-04).

7.3 التوعية

يضمن مجلس المفوضين والأمانة العامة، بدعم من فريق تحسين الجودة، أن جميع الأفراد العاملين في الهيئة المستقلة للانتخاب على علم بـ:

- (أ) سياسة الجودة
 - (ب) أهداف الجودة المعنية
 - (ت) الالتزامات والمتطلبات القانونية والتنظيمية
 - (ث) إسهاماتهم في فعالية نظام إدارة الجودة، بما في ذلك فوائد تحسين أداء الجودة
 - (ج) تبعات عدم مطابقة أو مخالفة متطلبات نظام إدارة الجودة
- يتم ضمان التوعية بالأمر المذكور أعلاه من خلال الاجتماعات الدورية، والتدقيق الداخلي، ومتابعة المؤشرات، والتدريب بما في ذلك التدريب التوجيهي للموظفين، والبريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الأخرى.

يشكل الوعي بنظام إدارة الجودة وتشغيله جزءاً من التقييم السنوي للموظف. يشير المدراء المباشرين إلى تحليل الاحتياجات التدريبية المتعلقة بنظام إدارة الجودة خلال هذا التقييم لتحديد أية فجوات و/أو أية تدريبات تذكيرية قد تكون مستحقة. ثم يتم إضافتها إلى خطط التطوير الشخصية والمهنية للسنة التالية.

7.4 الاتصال

7.4.1 الاتصال الداخلي

تقوم الهيئة المستقلة للانتخاب بإيصال المعلومات المتعلقة بنظام إدارة الجودة داخلياً، بدءاً من نشر سياسة الجودة، وصولاً إلى المعلومات المتعلقة بتقديم وفعالية نظام إدارة الجودة وأية تغييرات يتم إجراؤها. يتم ذلك من خلال الاجتماعات، والتدريبات، وحائط الأيزو، والمذكرات، وتعليمات الأقسام، والبريد الإلكتروني، والإعلانات على الشبكة الداخلية، وتقارير التدقيق الداخلي. جميع المدراء والمشرفين مسؤولون عن إنشاء اتصالات رسمية وغير رسمية منتظمة حسب الحاجة للنقل لموظفيهم أهمية أنشطتهم. يتم أيضاً نقل وتعزيز الاتصالات المتعلقة بكيفية مساهمة الموظفين في تحقيق الأهداف وتعزيزها خلال مراجعة تقييم أداء الموظفين.

تشمل القضايا المتعلقة بنظام إدارة الجودة التي يمكن نقلها والإعلام عنها داخلياً:

1. العمليات التشغيلية اليومية والوعي العام
2. سياسة الجودة
3. معلومات حول تحقيق الأهداف
4. الفرص والمخاطر
5. التغييرات التي تطرأ على نظام إدارة الجودة.

يتم الاتصال الداخلي بشكل مستمر ويتم تحقيقه من خلال آليات مختلفة بالشكل المناسب:

1. اجتماعات دورية
2. تدريبات ومواد تدريبية
3. ألواح عرض ومذكرات وكتب رسمية
4. الموقع الإلكتروني والشبكة الداخلية والبريد الإلكتروني الداخلي
5. تحليل بيانات أداء المنتج والعمليات ونتائج التدقيق
6. الأهداف ودليل وإجراءات نظام إدارة الجودة
7. نموذج إجراء التحسين

7.4.2 الاتصال الخارجي

تحدد الهيئة المستقلة للانتخاب الحاجة إلى إيصال المعلومات إلى الشركاء فيما يتعلق بفعالية نظام إدارة الجودة. يشتمل الشركاء الخارجيين (الأطراف المهمة) على الناخبين، ومؤسسات المجتمع المدني، والحكومة، والمنظمات الدولية، والقضاء، والجهات المانحة، والإعلام، والقطاع الخاص، وغيرها من الجهات. قد تتضمن وسائل التواصل الخارجي:

1. المراسلات، وذلك يتضمن معلومات متعلقة بطلبات تسجيل الناخبين واستقبال طلبات الترشح، وطلبات الفعاليات الداخلية والخارجية،
2. المراسلات والبريد الإلكتروني للجهات المانحة، والحكومة، والأحزاب السياسية، وأية أطراف معنية ومهمة بأية قصور أو تعديل أو أية مسائل متعلقة بالمشروع أو الفعاليات.

وبالمثل، معلومات متلقي الخدمة/ الناخبين المتعلقة بالهيئة المستقلة للانتخاب وأنشطتها وعملياتها، تتم من خلال:

1. الرد على الاستفسارات من خلال الكتب الرسمية، أو الهاتف/ مركز الاتصال، أو البريد الإلكتروني، أو الرسائل النصية، أو التعليقات على وسائل التواصل الاجتماعي.
2. المنشورات والبيانات الصحفية في وسائل الإعلام
3. التقارير أو النشرات الإخبارية المتعلقة بالأداء
4. المنشورات على موقعنا الإلكتروني
5. المنشورات على حسابات وسائل التواصل الاجتماعي
6. الاستبيانات/ نماذج التغذية الراجعة
7. الاجتماعات/ المؤتمرات/ الفعاليات

تضمن الهيئة المستقلة للانتخاب أن جميع الاتصالات الخارجية الرسمية يتم الموافقة عليها قبل إصدارها.

الإنترنت - يتم نقل المعلومات وإعلام الأطراف المعنية والمهمة بنظام إدارة الجودة لدى الهيئة المستقلة للانتخاب من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة.

الاستفسارات - تلتزم الهيئة المستقلة للانتخاب بالشفافية وتقديم المعلومات وقانون ضمان حق الحصول على المعلومات والذي يتطلب الاستجابة لطلبات الحصول على المعلومات ضمن إطار زمني محدد.

وسائل التواصل الاجتماعي - تدير الهيئة المستقلة للانتخاب حساباتها على مواقع ومنصات الإعلام الرقمي، وتشجيع تغيير السلوك والإعلان عن الفعاليات. وبالمثل، تستخدم الهيئة المستقلة للانتخاب صفحة فيسبوك رسمية. ويتم تنسيق جميع وسائل التواصل الاجتماعي من قبل قسم الإعلام الرقمي.

7.5 المعلومات الموثقة

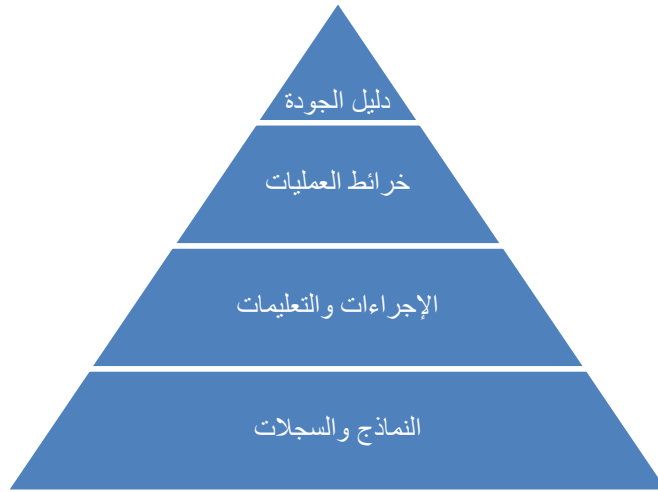
7.5.1 وثائق نظام الإدارة

تضمن الهيئة المستقلة للانتخاب أن نظام إدارة الجودة يتضمن المعلومات الموثقة التي:

- (أ) يجب الاحتفاظ بها تبعاً لـ ISO TS/ 54001:2019
 - (ب) أية معلومات موثقة محددة من قبل مؤسستنا لأهميتها في فعالية نظام إدارة الجودة لدينا.
- انظر إلى القائمة الرئيسية للوثائق IEC-F-01 (ملحق).

هيكل التوثيق لدى الهيئة المستقلة للانتخاب مبين أدناه وممثل في الشكل:

الشكل 5: هيكل التوثيق



- دليل الجودة، وذلك يتضمن سياسات وأهداف والتزامات ونطاق وعمليات نظام إدارة الجودة تبعاً لـ ISO TS/54001:2019.
- خرائط العمليات. جميع عمليات الخرائط تضمن تحديد "ماهية" جميع الأنشطة المتعلقة بالعمليات بشكل واضح، وذلك يشمل المدخلات المطلوبة والمخرجات والتسلسلات والتفاعلات المتوقعة.
- الإجراءات التشغيلية. تتضمن الإجراءات التشغيلية جميع الإجراءات المساندة لضمان تحقيق الأهداف وتحديد جميع المواصفات والمتطلبات بوضوح من قبل الأشخاص المعنيين بكل عملية، ويتضمن ذلك التوجيهات، والطرق، والوسائل، والأنشطة المحددة الخاصة بالعمليات المذكورة في بند 4.3 من هذا الدليل.
- السجلات والنماذج والإجراءات الداعمة التي تقدم دليل على الأمور التي تم إنجازها.

7.5.2 إنشاء وتحديث

تضمن الهيئة المستقلة للانتخاب أنه عند إنشاء معلومات موثقة يتم تحديدها ووصفها بوضوح (مثل العنوان، والتاريخ، والمؤلف، والرقم المرجعي/ التسلسلي) وجودها بشكل وتنسيق مناسب (مثل اللغة، البرمجة، الصور، إلخ) وعلى الوسائط المناسبة (مثل ورقي، إلكتروني). تتم مراجعة جميع المعلومات الموثقة والموافقة عليها لضمان ملاءمتها. عند الحاجة لإحداث تغيير أو تعديل دائم في إحدى الوثائق، يتم تقديم طلب من قبل المديرية المعنية للمديرية المسؤولة عن الوثيقة وتقديمه لمالك الوثيقة للنظر فيه وتنفيذه.

7.5.3 ضبط المعلومات الموثقة

يتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة لتقديم دليل على مطابقة المتطلبات المحددة في معيار الأيزو، ومتطلبات متلقي الخدمة وفعالية تشغيل نظام إدارة الجودة لدينا. تستخدم الهيئة المستقلة للانتخاب نماذج موحدة يمكن الوصول إليها والموجودة ورقياً أو إلكترونياً. ويتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة، وذلك يتضمن الإجراءات والنماذج، على الشبكة الداخلية لضمان أن النسخ الحديثة متوفرة لدى المستخدمين. يتم ضبط جميع وثائق نظام الإدارة وإعلامها وفقاً لإجراء ضبط المعلومات الموثقة IEC-P-01 الذي يحدد عملية:

1. التوزيع والوصول والاسترجاع والاستخدام
2. التخزين والحفظ، بما في ذلك الحفاظ على سهولة القراءة (الوضوح)
3. ضبط التغييرات
4. الاحتفاظ والتخلص

الوثائق الداعمة:

الرقم المرجعي	العنوان والوصف
IEC-P-01	إجراء المعلومات الموثقة
IEC-F-01	القائمة الرئيسية للوثائق

8 العمليات

8.1 الضبط والتخطيط التشغيلي

تضع الهيئة المستقلة للانتخاب وتنفذ الخطط والإجراءات الموثقة التي تصف العمليات المحددة في 4.3 (النطاق) والضوابط اللازمة لتقديم الخدمات الانتخابية. يتم التخطيط لهذه العمليات وتنفيذها لتتوافق مع متطلبات ISO TS/ 17582، ومع المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها، ولاستيفاء متطلبات متلقي الخدمة. خلال مرحلة التخطيط، يحدد مجلس مفوضي الهيئة المستقلة للانتخاب ومدير الجودة والموظفين المسؤولين الآخرين المعايير التالية:

1. أهداف ومتطلبات الخدمات و/أو الأنشطة الانتخابية؛
2. التأكد والتحقق والمتابعة والمراجعة؛
3. المعلومات الموثقة لإثبات مطابقة المتطلبات؛
4. الفرص والمخاطر ذات العلاقة؛
5. الموارد اللازمة، أو العمليات المنفذة من قبل موردين خارجيين وضوابطهم؛
6. معايير أداء العمليات وقبول الخدمة؛
7. العواقب المحتملة والتخفيف من أثر التغيير الذي يؤثر على متطلبات المدخلات؛

تدعم الخطة الاستراتيجية للهيئة المستقلة للانتخاب عملية التخطيط هذه.

وتتضمن مخرجات هذا النشاط التخطيطي خطط وجدول الموارد والعمليات ومتطلبات المعدات والإجراءات الموثقة، والتي تستهدف جميعها ضبط المخاطر. ويورد تفصيل هذه الجزئيات في خطة تقييم الاحتياجات.

8.2 متطلبات متلقي الخدمة

8.2.1 التواصل مع متلقي الخدمة

تبعاً لالتزامنا نحو التفوق على توقعات عملائنا، تسلط الهيئة المستقلة للانتخاب الضوء على التواصل الفعال مع متلقي الخدمة كعنصر أساسي لتحقيق رضاهم عن الخدمات المقدمة.

يتم التواصل مع متلقي الخدمة من خلال الأشكال والفعاليات والعمليات التالية:

1. الكتيبات أو مواصفات النشرات أو المنشورات على وسائل التواصل الاجتماعي أو التقارير المتعلقة بالخدمات الانتخابية المقدمة من قبل الهيئة المستقلة للانتخاب؛
2. الإعلانات العامة من خلال وسائل الإعلام وموقعنا الإلكتروني "www.iec.jo";
3. البريد الإلكتروني والكتب الرسمية والمراسلات المكتوبة؛
4. تقارير المراقبة؛
5. عملية إدارة التغذية الراجعة وشكاوى متلقي الخدمة (بما في ذلك نماذج تقييم العملية الانتخابية، ومركز الاتصال، والتعليقات الواردة على وسائل التواصل الاجتماعي، والاستفسارات؛

تعد مديرية العمليات وقسم الإعلام والتواصل المسؤولون عن وضع طرق التواصل مع عملائنا الانتخابيين وأصحاب الشأن المعنيين لضمان تقديم المعلومات حول خدماتنا الانتخابية، وأنشطتنا، وسياساتنا، وأية استفسارات، وآراء وتغذية راجعة بشكل واضح وفعال.

يتم توثيق ذلك ومعالجته بشكل رسمي في إجراء التواصل مع الأحزاب السياسية ومؤسسات المجتمع المدني (PPC-P-03) وإجراء مركز الاتصال (PPC-P-02)، وإجراء الإعلام الرقمي (DM-P-01)، وإجراء اعتماد المراقبين المحليين (PPC-P-01)، وإجراء اعتماد المراقبين الدوليين (INC-P-01)، وإجراء إعداد خطة التوعية والتثقيف (AWE-P-01)، وإجراء تقييم الانتخابات (IEC-P-05)، وإجراء التغطية الصحفية للفعاليات (PR-P-05)، واستراتيجية التواصل (MED-ST-01).

8.2.2 تحديد المتطلبات

تسترشد العمليات التشغيلية الرئيسية للهيئة المستقلة للانتخاب في تقديم الخدمات الانتخابية بالمتطلبات القانونية والتشريعية والتنظيمية المعمول بها على النحو المحدد التالي، على سبيل المثال لا الحصر:

- الدستور الأردني
- قانون الهيئة المستقلة للانتخاب
- قانون انتخاب مجلس النواب

- قانون اللامركزية
- قانون البلديات
- التعليمات التنفيذية الصادرة عن الهيئة المستقلة للانتخاب حول:

- اعداد جداول الناخبين
- الترشيح
- تشكيل لجان الانتخاب
- اعتماد المراقبين المحليين
- اعتماد المراقبين الدوليين
- اعتماد الصحفيين والإعلاميين
- اعتماد مندوبي المرشحين
- العدّ والفرز
- حملات الدعاية الانتخابية
- إعلان النتائج

كما تضع الهيئة المستقلة للانتخاب المتطلبات التي تتناسب مع وظيفتها وعملياتها لضمان تلبية احتياجات وتوقعات متلقي الخدمة الانتخابية وأصحاب الشأن المعنيين والأطراف المهتمة. وعند الحاجة، يتم عقد مشاورات ونقاشات، وتتم مراجعة التغذية الراجعة المقدمة من متلقي الخدمة وتفاعلاتهم ويتم مشاركتهم بشكل عام.

يتم تحديد جميع المتطلبات المتعلقة بالإجراءات الخاصة بالهيئة المستقلة للانتخابات بوضوح من قبل مدراء العمليات.

8.2.3 مراجعة المتطلبات

تضمن الهيئة المستقلة للانتخاب، من خلال مجلس المفوضين ومديري الإدارات، أن لديها القدرة على تلبية متطلبات الخدمة الانتخابية. تتم مراجعة المتطلبات وتأكيدا قبل التخطيط للأنشطة التشغيلية وحسب المطلوب، بما في ذلك:

- (أ) المتطلبات المحددة من قبل الهيئة المستقلة للانتخاب
- (ب) المتطلبات القانونية والتنظيمية
- (ت) المتطلبات المحددة من قبل متلقي الخدمة وأصحاب الشأن المعنيين والأطراف المهتمة ضمن الإطار الانتخابي
- (ث) المتطلبات الغير محددة من قبل متلقي الخدمة وأصحاب الشأن المعنيين والأطراف المهتمة، ولكنها مرغوبة أو موصى بها أو ضرورية في الخدمات الانتخابية
- (ج) متطلبات الخدمة الانتخابية المختلفة مما سبق ذكره.

ستقوم الهيئة المستقلة للانتخاب من خلال الأقسام المعنية بالتقييم تبعاً لمطابقة الأحكام التنظيمية والقانونية ومتطلبات متلقي الخدمة.

يتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة لإظهار نتائج المراجعة.

8.2.4 تغيير في المتطلبات

عند وجود تغييرات طرأت على متطلبات الخدمة الانتخابية، تضمن الهيئة المستقلة للانتخاب تعديل والمصادقة على جميع المعلومات الموثقة ذات الصلة كلما دعت الحاجة، كما تضمن إطلاع جميع الموظفين المعنيين على التغييرات الموثقة التي طرأت على المتطلبات. يمكنكم الرجوع إلى إجراء ضبط المعلومات الموثقة.

الوثائق الداعمة:

الرقم المرجعي	العنوان والوصف
IEC-P-01	إجراء ضبط المعلومات الموثقة
PPC-P-03	إجراء التواصل مع الأحزاب السياسية ومؤسسات المجتمع المدني
PPC-P-02	إجراء مركز الاتصال
DM-P-01	إجراء الإعلام الرقمي
PPC-P-01	إجراء اعتماد المراقبين المحليين
INC-P-01	إجراء اعتماد المراقبين الدوليين

إجراء إعداد وتنفيذ خطة التوعية والتثقيف	AWE-P-01
إجراء تقييم الانتخابات	IEC-P-05
إجراء التغطية الصحفية للفعاليات	PR-P-05
استراتيجية التواصل	MED-ST-01

8.3 التصميم والتطوير

8.3.1 عام

تم تحديد العمليتين التشغيليتين الرئيسيتين التاليتين في الهيئة المستقلة للانتخاب حيث يتم تنفيذ نشاط التصميم والتطوير فيهما لتحقيق النتائج المنشودة:

1. التعليم الانتخابي، وذلك يتضمن حملات التوعية الانتخابية (مديرية الإعلام)
2. اللوجستيات الانتخابية (مديرية العمليات)

يتم التخطيط لعملية التصميم والتطوير الخاصة بالتعليم الانتخابي ووضع تفاصيلها وضبطها في "خطة التنفيذية لتثقيف الناخبين" وإجراء "إعداد وتنفيذ خطة التوعية والتثقيف" (AWE-P-01)، والتي يتم إدارتها من قبل مديرية الإعلام.

يتم التخطيط لعملية اللوجستيات الانتخابية ووضع تفاصيلها وضبطها في خطة تقييم الاحتياجات وخطة لوجستيات العمليات الانتخابية وإجراء إعداد خطة تحديد الاحتياجات (OP-P-01) وإجراء إعداد الخطة التشغيلية والتقييم الانتخابي (OP-P-02).

8.3.2 تخطيط التصميم والتطوير

يتم أخذ النقاط التالية بعين الاعتبار عند التصميم والتطوير:

- أ) طبيعة أنشطة التصميم والتطوير ومدتها ومدى تعقيدها؛
- ب) المراحل والخطوات المطلوبة، وذلك يتضمن مراجعات التصميم والتطوير؛
- ت) الأنشطة التي تتطلب التحقق؛
- ث) المسؤوليات والصلاحيات المعنية بأنشطة التصميم والتطوير؛
- ج) الموارد الداخلية والخارجية اللازمة؛
- ح) ضرورة ضبط الواجهات بين الأشخاص المعنيين بالعملية؛
- خ) تحديد الحاجة لإشراك متلقي الخدمة الانتخابية والشركاء/ الأطراف المهمة والمستخدمين في العملية؛
- د) تحديد المتطلبات اللاحقة لتقديم الخدمة الانتخابية؛
- ذ) تحديد مستوى الضبط الذي يتوقعه متلقي الخدمة الانتخابية والأطراف المعنية/ المهمة؛
- ر) تحديد المعلومات الموثقة اللازمة لإثبات مطابقة المتطلبات.

يتم تطبيق عملية التصميم والتطوير ضمن شروط محكمة؛ حيث يتم التخطيط لجميع الأنشطة وتوثيق جميع المخرجات. ويتم دعم أنشطة التصميم والتطوير التي تستهدف ضبط المخاطر والحد من التأثيرات العكسية بمعلومات موثقة.

في بداية عملية التصميم تراجع الهيئة المستقلة للانتخاب المتطلبات والمواصفات الموجودة، وتحدد المراحل الأساسية لعملية التصميم. كما يتم وضع مراحل التصميم والتطوير وذلك يتضمن المؤسسة، والخطوات الإلزامية، والمراحل المهمة، وطرق الضبط.

تتم مراجعة جميع التصميمات في المراحل المناسبة ويتم التحقق من صحتها عند الاقتضاء. يتم التحقق من مخرج تصميم وتطوير قبل أن يتم إصداره وإرساله للإنتاج.

تتضمن ممارسات التصميم والتطوير أنشطة مراجعة مناسبة يتم تنفيذها عند الحاجة، ويتضمن ذلك مراجعة المعايير ومدونات الممارسات، والمراجعة ضمن المديرية المعنية، والمراجعة من قبل لجان التخطيط والأمين العام ومجلس المفوضين.

يتم إدارة التفاعلات والواجهات بين المشاركين في عملية التصميم والتطوير من قبل رؤساء الأقسام لضمان التواصل الفعال وتحديد المسؤوليات.

8.3.3 مدخلات التصميم والتطوير

تتم معالجة مدخلات التصميم مثل بيانات متلقي الخدمة الانتخابية، والرسومات، والمواصفات، والمعايير، والأنظمة، والمتطلبات القانونية، والالتزامات، ومتطلبات الجودة، وما إلى ذلك، في الخطط الخاصة بها والمشار إليها في قسم 8.3.1.

يتم التحقق من المدخلات للتأكد من اكتمالها ووضوحها. يتم مناقشة ومعالجة أية متطلبات غير واضحة أو متضاربة مع الشخص الذي وضعها ويتم الاحتفاظ بالمخرجات كمعلومات موثقة. وتتخذ الهيئة المستقلة للانتخاب الأمور التالية:

1. متطلبات الأداء والتشغيل؛
2. المعلومات المستمدة من أنشطة تصميم ماثلة تمت في السابق؛
3. المتطلبات القانونية والتنظيمية؛
4. الالتزامات بتنفيذ أية معايير أو مدونات ممارسة؛
5. عواقب الفشل الناتجة عن طبيعة المنتج أو الخدمة.

يتم توثيق جميع مدخلات التصميم والتطوير.

8.3.4 ضوابط التصميم والتطوير

يتم تطبيق الضوابط على المراحل المناسبة ضمن عملية التصميم والتطوير، وذلك لضمان:

- (أ) تحديد النتائج الخاصة بأنشطة التصميم والتطوير بوضوح؛
- (ب) تنفيذ مراجعات التصميم والتطوير كما تم التخطيط لها؛
- (ت) التحقق من أن مخرجات التصميم والتطوير تتوافق مع متطلبات مدخلات التصميم والتطوير؛
- (ث) يتم التحقق للتأكد من أن المنتجات والخدمات الناتجة قادرة على تطابق متطلبات التطبيق المحدد أو الاستخدام المقصود (عند تحديده).
- (ج) يتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة الخاصة بهذه الأنشطة.

يتم وضع ضوابط عملية التصميم والتطوير في الإجراءات والخطط ذات الصلة لعمليات التعليم الانتخابي واللوجستيات الانتخابية المشار إليها في القسم 8.3.1.

8.3.5 مخرجات التصميم والتطوير

تضمن الهيئة المستقلة للانتخاب أن مخرجات التصميم والتطوير:

- (أ) تطابق متطلبات مدخلات التصميم والتطوير؛
- (ب) مناسبة للعمليات اللاحقة لتقديم المنتج أو الخدمة؛
- (ت) تتضمن أو تشير إلى متابعة وقياس المتطلبات وقبول المعايير حيث أمكن؛
- (ث) ضمان أن تكون المنتجات التي سيتم إنتاجها أو الخدمات التي سيتم تقديمها مناسبة للغرض المقصود منها وأن يتم توفيرها بشكل آمن وسليم.

وينعكس ذلك في تنفيذ المشروعات المعنية المحددة في القسم 8.3.2 وفي السجلات المحفوظة من عملية التصميم والتطوير.

8.3.6 تغييرات التصميم والتطوير

تقوم الهيئة المستقلة للانتخاب بمراجعة وضبط وتحديد التغييرات في تصميم المدخلات والمخرجات خلال مرحلة التصميم والتطوير لضمان عدم وجود آثار سلبية فيما يتعلق بمطابقة المتطلبات.

يتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة لغايات:

- (أ) تغييرات التصميم والتطوير؛
- (ب) نتائج المراجعات؛
- (ت) المصادقة على التغييرات.
- (ث) الإجراءات المتخذة للحد من الآثار السلبية.

الوثائق الداعمة:

الرقم المرجعي	العنوان والوصف
AWE-P-01	إجراء إعداد ووضع خطة تثقيف الناخبين
N/A	الخطة التنفيذية لتثقيف الناخبين
OP-P-02	إجراء إعداد الخطة التشغيلية والتقييم الانتخابي
OP-P-01	إجراء إعداد خطة تحديد الاحتياجات
N/A	خطة تحديد الاحتياجات

8.4 ضبط الموردین والعمليات الخارجية

8.4.1 عام

يتم تنفيذ عملية الشراء في الهيئة المستقلة للانتخاب وفقاً لنظام اللوازم والأشغال الخاص بالهيئة المستقلة للانتخاب وغيرها من القوانين والأنظمة السارية في المملكة الأردنية الهاشمية.

تطبق الضوابط والشروط على العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من خارج الهيئة لضمان توافيقها مع المتطلبات.

تقوم الهيئة بتقييم واختيار الموردین الخارجيين وإعادة تقييمهم، وتتخذ إجراءات تبعاً لقدرة الموردین على تقديم منتجات وخدمات تتوافق مع للمتطلبات.

يتم تقييم الموردین المحتملين باستخدام نموذج تقييم الموردین ويتم إضافتهم إلى قائمة الموردین المعتمدين بعد نجاحهم بالتقييم. وتقع على عاتق رئيس قسم المشتريات مسؤولية الاحتفاظ بسجلات التقييم والاختيار. حيث يتم تقييم الموردین واختيارهم بناءً على قدرتهم على تقديم المنتجات أو الخدمات وفقاً لمتطلبات الجودة المحددة لضمان بقاء عملياتنا متوافقة مع ما يلي:

1. سياسة الجودة؛
2. نظام إدارة الجودة؛
3. المتطلبات القانونية والتنظيمية وغيرها من المتطلبات؛
4. الفرص والمخاطر.

يتم تحديد معايير الضبط والاختيار والتقييم وإعادة التقييم في إجراء تقييم الموردین (PRO-P-02) الخاص بالهيئة المستقلة للانتخاب.

8.4.2 ضوابط الشراء و8.4.3 معلومات الشراء

تضمن الهيئة المستقلة للانتخاب أن العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من قبل موردين من خارج الهيئة لا تؤثر سلباً على قدرتنا على تقديم الخدمات الانتخابية بشكل مستمر بما يتطابق مع المتطلبات ووفقاً للقوانين الحالية. ويتم تحديد نوع ومدى الضبط في إجراء المشتريات (PRO-P-01). بالإضافة إلى ذلك، يتم توثيق عناصر التحكم والمتطلبات الخاصة بالمنتجات/الخدمات في معلومات الشراء ويتم إرسالها بشكل واضح إلى المورد. كما يتم الاحتفاظ بسجلات المشتريات لدى قسم المشتريات.

تضمن الهيئة المستقلة للانتخاب تحديد وتطبيق التحقق، والموافقة على المنتجات والخدمات والعقود وإطلاق المنتجات والخدمات، بالإضافة إلى تحديد الكفاءات بما في ذلك التأهيل المطلوب للأفراد، وضبط ومتابعة الموردین الخارجيين (انظر إلى إجراء المشتريات PRO-P-01):

الوثائق الداعمة:

الرقم المرجعي	العنوان والوصف
PRO-P-01	إجراء المشتريات
PRO-P-02	إجراء تقييم الموردین

8.5 الإنتاج وتقديم الخدمة

8.5.1 ضبط الإنتاج وتقديم الخدمة

يقدم مالكي العمليات خدمات تحت ظروف خاضعة للضبط والتي تشمل عند الحاجة:

1. المعلومات الموثقة التي تحدد مواصفات المنتجات والخدمات والنتائج الواجب تحقيقها؛
خراط العمليات، الإجراءات، التعليمات التنفيذية
2. توافر واستخدام موارد القياس والمتابعة المناسبة؛
مؤشرات، تقارير التدقيق الداخلي، نتائج مراجعة الإدارة العليا، استبيانات منلقي الخدمة
3. أنشطة المتابعة والقياس في مراحل مناسبة للتحقق من مطابقة معايير ضبط العمليات ومخرجات العمليات ومعايير القبول للمنتجات والخدمات.
مؤشرات، سجلات، قائمة السجلات والوثائق، مخرجات.

4. استخدام البنية التحتية والبيئة المناسبة لتشغيل العمليات.

الحواسيب، البرمجيات، المعدات

5. الكفاءة، وعند الاقتضاء، المؤهلات المطلوبة للشخص.

محددة في التوظيف المحدد والاحتياجات التدريبية وسجلات التدريب

6. تنفيذ أفعال/ إجراءات للحد من الأخطاء البشرية

متابعة إدارة المخاطر

7. تنفيذ أنشطة الخاصة بإطلاق المنتج أو الخدمة، والتسليم وما بعد التسليم.

بدءاً من موافقة الإدارة وحتى متابعة التغذية الراجعة الواردة من متلقي الخدمة/ الشركاء (استبيانات، شكاوى متلقي الخدمة، وغيرها).

يتم ضمان ضبط الإنتاج وتقديم الخدمة من خلال التطبيق الصحيح الخطة التشغيلية الخاصة بالعمليات التشغيلية الرئيسية الثمانية.

وتضمن الهيئة إمكانية المراقبين الدوليين والمحليين ووسائل الإعلام رصد الخدمات الانتخابية بشفافية وفقاً للتعليمات التنفيذية وغيرها من القوانين، كما محدد في إجراء اعتماد المراقبين المحليين (PPC-P-01)، وإجراء اعتماد المراقبين الدوليين (INC-P-01)، وإجراء اعتماد وسائل الإعلام (PR-P-01).

8.5.2 التعريف والتتبع

يقوم الموظفون المعنيون بالعمليات التشغيلية الرئيسية المذكورة في القسم 4.3 بتحديد وتعقب ومتابعة جميع الأنشطة المتعلقة بإجراءاتهم، وذلك لضمان توافق الخدمات مع المتطلبات خلال المعالجة الداخلية والتسليم.

قد تنطبق متطلبات محددة مثل المتطلبات القانونية والتنظيمية على العمليات والإجراءات المختلفة.

يحتفظ كل قسم بسجلات محددة لجميع الجزئيات المكونة للخدمة، وذلك لأغراض التتبع.

8.5.3 ملكية متلقي الخدمة والموردين الخارجيين

تقوم الهيئة بتحديد والتحقق وحماية والمحافظة على جميع معلومات متلقي الخدمة والموردين الخارجيين المقدمة للاستخدام، بما في ذلك أية بيانات شخصية. يتم تسجيل فقدان أو تلف أو عدم ملاءمة ملكية متلقي الخدمة (معلوماتهم) وإبلاغهم عنها على الفور.

8.5.4 المحافظة

تضمن الهيئة أن يتم التعامل مع جميع المخرجات والمنتجات والمواد والحفاظ عليها بشكل مناسب في جميع مراحل التطوير وتقديم الخدمة. ويشمل ذلك التعريف والتخزين والنقل والحماية.

يرجى الاطلاع على إجراء الدعم الفني لمركز الحاسوب الرئيسي والبيد (ITS-P-01) للمحافظة على الملفات الإلكترونية.

يرجى الاطلاع على إجراء مخزون المواد الانتخابية (LOG-P-03) لحفظ المواد الانتخابية وإجراء توزيع واسترجاع المواد الحساسة (CODE) وإجراء توزيع واسترجاع المواد الغير حساسة (CODE).

يتم الحفاظ على وثائق الهيئة تبعاً لإجراء المعلومات الموثقة (IEC-P-01).

8.5.5 أنشطة ما بعد التسليم

تتوافق الهيئة مع المتطلبات القانونية والتنظيمية المتعلقة بأنشطة ما بعد تقديم الخدمة الخاصة بعملياتها التشغيلية الرئيسية المحددة في نطاق نظام إدارة الجودة.

يتم تعريف ذلك في الإجراء الخاص بمتابعة أي شكاوى وتحديات يتم تلقيها، وذلك كما هو محدد في إجراء إعداد وتحديث سجلات الناخبين (REG-P-02) وإجراء الترشح (REG-P-03) وإجراء الطعون الانتخابية (LEG-P-01).

كما تقوم الهيئة بعقد جلسات تقييم بعد العملية الانتخابية مع الشركاء الرئيسيين فيما يتعلق بجميع عملياتها التشغيلية كنشاط ما بعد تقديم الخدمة. انظر إلى الفقرة 9.1.2 من هذا الدليل.

8.5.6 ضبط التغييرات

عند تغيير أو تغيير الوثائق التنظيمية أو القانونية المتعلقة بالعمليات الواقعة ضمن نطاق نظام إدارة الجودة، يتم تغيير الوثائق الداخلية لضمان التوافق مع هذه المتطلبات (انظر إلى الفقرة 6.3 من هذا الدليل).

الوثائق الداعمة:

الرقم المرجعي	العنوان والوصف
PPC-P-01	إجراء اعتماد المراقبين المحليين
INC-P-01	إجراء اعتماد المراقبين الدوليين
PR-P-01	إجراء اعتماد وسائل الإعلام
ITS-P-01	إجراء الدعم الفني لمركز الحاسوب الرئيسي والبدلي
LOG-P-03	إجراء مخزون المواد الانتخابية
CODE	إجراء توزيع واسترجاع المواد الحساسة
CODE	وإجراء توزيع واسترجاع المواد الغير حساسة
IEC-P-01	لإجراء المعلومات الموثقة
REG-P-02	إجراء إعداد وتحديث سجلات الناخبين
REG-P-03	وإجراء الترشح
LEG-P-01	وإجراء الطعون الانتخابية

8.6 إطلاق المنتجات والخدمات

تقوم الهيئة بإجراء المراجعات المخطط لها أثناء تقديم خدماتها، كما هو مبين في الإجراءات. يعلن الرئيس أو من يفوضه بالتشاور مع مجلس المفوضين بإطلاق والمصادقة على تقديم الخدمات وذلك بعد استيفاءها لجميع المتطلبات المحددة بالقانون والإجراءات والسياسات الخاصة بالهيئة. تتم معالجة الأنشطة المتعلقة بإطلاق الخدمات وإتاحتها في ملفات وسجلات محددة والتي تتضمن:

- (أ) دليل مطابقة معايير القبول.
- (ب) إمكانية تتبع الشخص الذي صرح بإطلاق الخدمة.

8.7 ضبط مخرجات عدم المطابقة

إن سياسة الهيئة هي اكتشاف وضبط وتصحيح أي جانب من جوانب المخرجات الذي لا يتوافق بالسرعة والكفاءة الممكنة. عند الضرورة، يتم تحديد أي منتج أو ناتج خدمة لا يتوافق مع المتطلبات وضبطه بشكل صحيح للحد من استخدام المنتج أو تقديم الخدمة الغير المقصود. ويتم تحليل عدم المطابقة والتحقيق في السبب (الأسباب).

يتم تنفيذ إجراءات التحسين لضمان عدم تكرار عدم التوافق. بمجرد تصحيح المخرجات الغير مطابقة، يتم التحقق من المخرجات للتأكد من مطابقتها للمتطلبات. ويتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المتعلقة بطبيعة أي عدم مطابقة، والسلطة الحاسمة، والإجراءات التصحيحية الناتجة عنها. عند الضرورة، يتم توثيق التفاصيل المتعلقة بأية تنازلات موافق عليها كدليل على القبول.

يتم تحديد الإجراءات المتعلقة بالمخرجات الغير مطابقة في إجراء عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية (IEC-P-03).

الوثائق الداعمة:

الرقم المرجعي	العنوان والوصف
IEC-P-03	إجراء عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية

9 تقييم الأداء

9.1 المتابعة والقياس والتحليل والتقييم

9.1.1 عام

تطبق الهيئة الطرق المناسبة لتحديد جوانب نظام إدارة الجودة وعملياتها التي يجب متابعتها وقياسها وتقييمها. ويتم تحديد وتيرة وطرق متابعة العمليات وقياسها وتقييمها من خلال:

1. المتطلبات القانونية والتنظيمية؛
2. التغذية الراجعة القادمة من متلقي الخدمة ومتطلبات المواصفات؛
3. متطلبات العمليات ونظام إدارة الجودة؛
4. أداء العمليات ونتائج التدقيق؛
5. مستوى المخاطر وأنواع تدابير الضبط؛
6. أنماط عدم المطابقة أو الإجراءات التصحيحية؛
7. الحرج لمطابقة الخدمة.

يتم توثيق وتحليل جميع مخرجات المتابعة والقياس والتقييم لتحديد فعالية العملية وضمان فعاليتها في تحقيق النتائج وتحديد فرص التحسين.

وفقاً للإجراءات الموثقة، تحدد الأطراف المسؤولة الإجراءات الواجب اتخاذها عندما لا يتم تحقيق الهدف بالشكل اللازم.

يتم تحديد طرق المتابعة والقياس والتحليل والتقييم في وثائق مختلفة على النحو التالي:

- أ. إجراء التدقيق الداخلي (IEC-P-06)
- ب. إجراء عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية (IEC-P-03)
- ت. سجل مراجعة الإدارة العليا
- ث. إجراء تقييم الانتخابات (IEC-P-05)
- ج. إجراء قياس الرضى الوظيفي (HR-P-13)
- ح. المؤشرات المحددة في التخطيط الاستراتيجي وفي كل إجراء.
- خ. يتم النص على متابعة المخاطر والفرص في الخطة الاستراتيجية.

يتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة كدليل على النتائج.

9.1.2 رضى متلقي الخدمة

تقوم الهيئة بشكل دوري بمتابعة تصور الشركاء حول مدى تحقيق احتياجاتهم وتوقعاتهم.

يتم عقد جلسات تقييم بعد كل عملية انتخابية مع الشركاء الرئيسيين والعاملين في العملية الانتخابية. كما تقوم الهيئة باستقبال وتحليل تقارير الجهات الرقابية والإعلام.

يتم تلقي الشكاوى والتغذية الراجعة حول أنشطة الهيئة باستمرار عبر موقعها الإلكتروني ومركز الاتصال ومنصات التواصل الاجتماعي.

يتم جمع وتحليل رضا متلقي الخدمة والتغذية الراجعة من قبل الهيئة في أعقاب جميع الفعاليات والدورات التدريبية واجتماعات الشركاء التي تنظمها الهيئة.

يتم على الفور إرسال شكاوى متلقي الخدمة، سواء تم استلامها بشكل كتابي أو شفهي أو إلكتروني من خلال نموذج التغذية الراجعة الواردة من متلقي الخدمة إلى الإدارة و القسم المعني باتخاذ إجراء. إن لم يكن من الممكن حل المشكلة، يتم تصعيد الشكاوى إلى مدير القسم المعني.

يتم جمع سجلات الشكاوى والتغذية الراجعة الأخرى الواردة من متلقي الخدمة وتتم مراجعتها من قبل فريق تحسين الجودة الذي يبدأ الإجراءات التصحيحية المناسبة عند الحاجة.

تتم مراجعة التقارير الموجودة عن رضى متلقي الخدمة ضمن مراجعة الإدارة العليا.

الوثائق الداعمة:

الرقم المرجعي	العنوان والوصف
IEC-P-06	إجراء التدقيق الداخلي

IEC-P-03	إجراء عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية
IEC-P-05	إجراء تقييم الانتخابات
HR-P-13	إجراء قياس الرضى الوظيفي

9.1.3 التحليل والتقييم

لتحديد فرص التحسين، يقوم مجلس مفوضي الهيئة والأمانة العامة وفريق تحسين الجودة، حسب الاقتضاء، بجمع البيانات وتحليلها لتحديد مدى ملاءمة وفعالية عمليات نظام إدارة الجودة الرئيسية. كحد أدنى، يتم تحليل البيانات لتقييم تحقيق أهداف الهيئة واحتياجات وتوقعات متلقي الخدمة.

تتابع الهيئة وتحلل الأنماط لتقييم ما يلي:

1. مطابقة سياسة الجودة؛
 2. مطابقة المنتجات والخدمات مع المتطلبات، بما في ذلك المتطلبات القانونية والتنظيمية؛
 3. مدى رضى متلقي الخدمة (الداخليين والخارجيين)؛
 4. أداء فعالية نظام إدارة الجودة (جميع عمليات وأنشطة الهيئة)؛
 5. فيما إذا تم تنفيذ التخطيط بفعالية؛
 6. فعالية الإجراءات المتخذة لمعالجة الفرص والمخاطر؛
 7. أداء الموردين الخارجيين؛
 8. الحاجة إلى تحسين نظام إدارة الجودة.
- يتم قياس وتقييم أداء وفعالية أنشطة الهيئة عبر مقارنة مخرجات الهيئة بالأهداف الموضوعية في الخطة الاستراتيجية.
- يقوم كل طرف مسؤول عن أنشطة ضمن العمليات باتخاذ الإجراءات اللازمة.

9.2 التدقيق الداخلي

يتم تنسيق برنامج التدقيق الداخلي الخاص بنظام إدارة الجودة من قبل مدير الجودة، حيث يتم توضيح بالتفصيل عدد مرات والهدف العام لكل تدقيق داخلي. يتم دعم هذه العملية من قبل فريق تحسين الجودة ووحدة الرقابة الداخلية في الهيئة. كما يتم تعريف هذا النشاط في خطة التدقيق الداخلي. قد يتم تغيير الجدول في أي وقت حسب الضرورة لضمان تدقيق جميع الجوانب في الأوقات المناسبة ضمن الفترات الزمنية المخطط لها.

يتم التخطيط للتدقيق الداخلي وتنفيذه لجميع العمليات، بما في ذلك العمليات التشغيلية الرئيسية والعمليات المساندة، وذلك لضمان تنفيذها بطريقة شفافة وبتوافق تام مع المتطلبات القانونية والتنظيمية.

تتم مراجعة جميع نتائج التدقيق الداخلي للتحسين ولاتخاذ إجراءات محددة (التصحيحات والإجراءات التصحيحية) عند الضرورة.

تضع الهيئة برنامج تدقيق سنوي يوجه عمليات التدقيق الداخلية في الهيئة. ويتم التخطيط لعمليات تدقيق فردية من قبل مدقق رئيسي يتم تعيينه من قبل مدير الجودة.

أنشأت الهيئة إجراء موقفاً (IEC-P-06) لضمان القيام بالتدقيق في فترات مخطط لها لتقديم معلومات حول ما إذا كان نظام إدارة الجودة:

- أ) يتوافق مع المتطلبات المحددة
- ب) مطبق ومحفوظ بشكل فعال

تشتمل جميع برامج التدقيق على التكرار، والطرق، والمسؤوليات، ومتطلبات التخطيط، والتقارير، مع الأخذ بعين الاعتبار أهمية العمليات المعنية والتغييرات التي يمكن أن تؤثر على المؤسسة، ونتائج عمليات التدقيق السابقة.

كما يقوم مدير الجودة وفريق تحسين الجودة أيضاً بـ:

- أ) تحديد معايير برنامج التدقيق ونطاقه لكل تدقيق؛
- ب) اختيار المدققين الرئيسيين مع ضمان موضوعية ونزاهة عملية التدقيق؛
- ت) التأكد من أن نتائج عمليات التدقيق يتم إبلاغها إلى الإدارة العليا؛

ث) الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة كدليل على تنفيذ برنامج التدقيق ونتائج التدقيق.

يقوم المدقق الرئيسي عند اختباره بـ:

- أ) تحديد معايير خطة التدقيق ونطاق كل عملية تدقيق؛
- ب) اختيار المدققين والقيام بالتدقيق مع ضمان موضوعية وحياد عملية التدقيق؛
- ت) ضمان إبلاغ ومناقشة نتائج التدقيق مع الإدارة المعنية وفريق تحسين الجودة؛
- ث) اتخاذ التصحيحات والإجراءات التصحيحية المناسبة دون تأخير.

الوثائق الداعمة:

الرقم المرجعي	العنوان والوصف
IEC-P-06	إجراء التدقيق الداخلي

9.3 مراجعة الإدارة

9.3.1 عام

ولضمان استمرار ملاءمة نظام إدارة الجودة في الهيئة وفعاليتها في التوافق مع استراتيجياتنا، سيرأس رئيس مجلس مفوضي الهيئة المستقلة للانتخاب اجتماعات مراجعة الإدارة الدورية، والتي تعقد مرة واحدة كل ثلاثة أشهر. ويتم تحديد متطلبات القيام بمراجعة الإدارة والإعلام عنها باستخدام إجراء مراجعة الإدارة (IEC-P-02).

يرأس اجتماعات المراجعة الإدارية رئيس مجلس مفوضي الهيئة، ويرأسها في غيابه من يفوضه الرئيس، وتُعقد الاجتماعات بحضور الأعضاء المتاحين من فريق تحسين الجودة، ومجلس المفوضين والأمانة العامة. ويتم تنسيق مراجعة الإدارة وتسجيلها من قبل مدير الجودة، الذي يقوم بإعداد المواد لإعلام الإدارة العليا بتطورات أداء نظام إدارة الجودة.

9.3.2 المدخلات

يتم تخطيط وتنفيذ مراجعة الإدارة مع الأخذ بعين الاعتبار:

- أ) حالة الإجراءات من مراجعات الإدارة السابقة؛
- ب) التغييرات المتعلقة بالقضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؛
- ت) معلومات عن أداء وفعالية نظام إدارة الجودة، بما في ذلك أنماط:
 - 1) عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية؛
 - 2) نتائج المتابعة والقياس؛
 - 3) نتائج التدقيق؛
 - 4) رضى متلقي الخدمة الداخليين والخارجيين والتغذية الراجعة الواردة من الأطراف المهمة/ المعنية؛
 - 5) أداء العمليات ومطابقة المنتجات والخدمات؛
 - 6) المطابقة مع سياسة الجودة؛
 - 7) مدى تحقيق أهداف الجودة؛
 - 8) أداء عمليات الموردين الخارجيين؛
- ث) ملاءمة الموارد؛
- ج) فعالية الإجراءات المتخذة لمعالجة الفرص والمخاطر (انظر إلى فقرة 6.1)؛
- ح) فرص للتحسين.

9.3.3 المخرجات

تتضمن مخرجات مراجعة الإدارة قرارات وإجراءات متعلقة بما يلي:

- أ) فرص للتحسين؛
- ب) أية ضرورة لإحداث تغييرات على نظام إدارة الجودة؛

ت) الموارد اللازمة.

تحتفظ المؤسسة بالمعلومات الموثقة كدليل على نتائج مراجعات الإدارة.

الوثائق الداعمة:

الرقم المرجعي	العنوان والوصف
IEC-P-02	إجراء مراجعة الإدارة

10 التحسين

10.1 عام

تقوم الهيئة باتخاذ إجراءات لتحسين فعالية نظام إدارة الجودة من خلال متابعة البرامج ونتائج عمليات الإدارة، وعمليات التشغيل الرئيسية والعمليات المساندة بما في ذلك عمليات التدقيق، ومراجعة الإدارة، والمؤشرات، وإجراء قياس الرضى الوظيفي.

كما تضمن الهيئة أن يتم تقييم فرص التحسين من التغذية الراجعة اليومية المتعلقة بالأداء التشغيلي من قبل الأفراد المسؤولين ونقلها إلى فريق تحسين الجودة حسب الأصول. ويتم تنفيذ التغييرات عادة من خلال نظام الإجراءات التصحيحية ويتم تنفيذها وفقاً لإجراء عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية (IEC-P-03).

يتم الاحتفاظ بسجلات إجراءات التحسين.

تتضمن الإجراءات:

- أ) تحسينات على المنتجات والخدمات لمطابقة المتطلبات، بالإضافة إلى تلبية الاحتياجات والتوقعات المستقبلية
- ب) تصحيح أو منع أو تقليل التأثيرات غير المرغوبة
- ت) تحسين أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.

10.2 عدم المطابقة والإجراء التصحيحي

يتم إبلاغ مدير الجودة بعدم المطابقات مع جوانب الجودة ومتطلبات ISO TS/ 54001:2019 مع تفاصيل أية تحقيقات سيتم البدء بها، وفي هذه الحالة يتم الرجوع إلى إجراء عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية.

يوثق المدير المعني عدم المطابقة باستخدام نموذج إجراء التحسين (IEC-F-02) ويتخذ إجراء فوراً. ويتم الأخذ بالاعتبار الأسباب الجذرية لعدم المطابقة بحسب مدى تكرارها وحجم تأثيرها. ويتم استشارة أطراف مسؤولة أخرى لتحديد السبب الجذري والتخطيط للإجراء المناسب، إذا لزم الأمر. ويتم تسجيل نتائج الإجراء التصحيحي في نموذج إجراء التحسين (IEC-F-02) المعبأ.

تتم مراجعة مدى ملاءمة الإجراءات المتخذة أثناء مراجعة الوثائق وعملية التدقيق الداخلي، ويتم الإبلاغ عنها عند الضرورة في مراجعة الإدارة. وتستخدم أدلة عدم المطابقة أو عدم رضى متلقي الخدمة أو ضعف العملية لدفع التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة في الهيئة. وبما أن المشاكل قد تكون موجودة، فإنها ستتطلب تصحيح/ احتواء/ علاج فوري وإجراءات إضافية محتملة تهدف إلى الحد من، أو القضاء على، أو تقليل احتمالية تكرارها (إجراء وقائي).

تتم عمليات متابعة التدقيق وفقاً لعملية التدقيق الداخلي لضمان اتخاذ إجراءات تصحيحية فعالة وأن يتناسب الإجراء مع تأثير المشكلة وطبيعتها.

تتم مراجعة الإجراءات التصحيحية الناتجة للتأكد من فعاليتها، ويتم إبلاغ مجلس مفوضي الهيئة لتحديد ما إذا كانت تغييرات نظام إدارة الجودة لازمة، أو ما إذا كانت هنالك حاجة إلى الأخذ في الاعتبار أي مخاطر أو فرص جديدة أثناء التخطيط.

الوثائق الداعمة:

الرقم المرجعي	العنوان والوصف
IEC-P-03	إجراء عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية
IEC-F-02	نموذج إجراء التحسين

10.3 التحسين

تعمل الهيئة باستمرار على تحسين فعالية نظام إدارة الجودة لديها، مع الأخذ بعين الاعتبار نتائج تحليل وتقييم ومخرجات العمليات المختلفة (الرجوع إلى قسم 10.1).

الملحقات

1.أ الهيكل التنظيمي

الهيكل التنظيمي

