

قالب عملي لتوثيق حالات عدم المطابقة، وصف الحالة والدليل، تحديد الأثر، الإجراء الفوري، تحليل السبب الجذري، الإجراء التصحيحي، والتحقق من الفاعلية والإغلاق.

طريقة الاستخدام

- سجل حالة عدم المطابقة فور رصدها، ولا تنتظر نهاية التدقيق أو الاجتماع حتى لا تضيع الأدلة.
- فرّق بين وصف الحالة والدليل والمتطلب المرتبط بها؛ فعدم المطابقة تحتاج صياغة دقيقة قابلة للتحقق.
- استخدم الإجراء الفوري عند وجود أثر مباشر، ثم انتقل إلى تحليل السبب الجذري والإجراء التصحيحي.
- لا تغلق الحالة بمجرد تنفيذ الإجراء؛ تحقق أولاً من فاعلية الإجراء ومنع تكرار الحالة.

1. بيانات عامة

	اسم الجهة / الإدارة
سجل عدم المطابقة	اسم السجل
	رقم الحالة
	تاريخ تسجيل الحالة
تدقيق داخلي / تدقيق خارجي / شكوى / متابعة أداء / ملاحظة تشغيلية / غير ذلك	مصدر عدم المطابقة
	معد السجل
	رقم الإصدار

2. بيانات عدم المطابقة

	العملية / الإدارة المرتبطة
--	----------------------------

الموقع / القسم	
المتطلب أو البند المرتبط	ISO / إجراء داخلي / عقد / متطلب نظامي / سياسة
رقم البند أو المرجع	
نوع عدم المطابقة	بسيطة / رئيسية / متكررة
درجة الأهمية	عالية / متوسطة / منخفضة

3. وصف عدم المطابقة

وصف الحالة	
ما الذي تم رصده؟	
ما المتطلب الذي لم يتم الالتزام به؟	
الدليل أو الشاهد	
تاريخ الملاحظة	
الشخص / الجهة التي رصدت الحالة	

4. الأثر المحتمل

الوصف	نوع الأثر
	أثر على جودة الخدمة / المنتج
	أثر على رضا العميل أو المستفيد
	أثر على الالتزام بالإجراءات
	أثر على السلامة أو البيئة إن وجد
	أثر مالي أو تشغيلي محتمل

5. الإجراء الفوري

هل يتطلب الأمر إجراءً فوريًا؟	نعم / لا
وصف الإجراء الفوري	
المسؤول عن الإجراء	

تاريخ التنفيذ	
حالة الإجراء الفوري	منفذ / جارٍ / غير مطلوب

6. تحليل السبب الجذري

رقم	السؤال / التحليل	النتيجة
1	ما السبب المباشر لعدم المطابقة؟	
2	لماذا حدث ذلك؟	
3	لماذا لم يتم اكتشافه مبكرًا؟	
4	ما السبب الجذري المحتمل؟	
5	هل توجد أسباب متكررة أو نظامية؟	

7. الإجراء التصحيحي المقترح

رقم	الإجراء التصحيحي	المسؤول	تاريخ البداية	تاريخ الاستحقاق	الموارد المطلوبة	الحالة
1						لم يبدأ / جارٍ / مكتمل
2						لم يبدأ / جارٍ / مكتمل
3						لم يبدأ / جارٍ / مكتمل

8. التحقق من الفاعلية

طريقة التحقق	تدقيق لاحق / مراجعة دليل / مقابلة / قياس مؤشر / فحص عينة
تاريخ التحقق	
نتيجة التحقق	فعال / غير فعال / يحتاج متابعة
ملاحظات التحقق	
هل تم منع تكرار الحالة؟	نعم / لا / جزئيًا

9. قرار الإغلاق

حالة عدم المطابقة	مفتوحة / تحت المعالجة / مغلقة / أعيد فتحها
-------------------	--

	تاريخ الإغلاق
	سبب الإغلاق
	معتمد الإغلاق
	ملاحظات نهائية

10. الاعتماد

التاريخ	التوقيع	الصفة	الاسم
			معد السجل
			مسؤول العملية
			مسؤول الجودة / التدقيق
			معتمد الإغلاق