

شركة خبراء الهندسة والجودة (EQE)

ترحب بكم فى هذا البرنامج

المراجعات الداخلية

EQE- Internal Audit Training

المراجعات الداخلية

محتويات الدورة

١٠. تنفيذ المراجعة
١١. أسباب عدم التطابق
١٢. الجلسة الختامية
١٣. إعداد تقرير المراجعة
١٤. الاجراءات التصحيحية
١٥. مراجعات المتابعة
١٦. حالات دراسية

١. ماهى المراجعة الداخلية
٢. أهداف المراجعة.
٣. أنواع المراجعات
٤. المراجعون الداخليون
٥. قائد المراجعين الداخليين.
٦. الاعداد للمراجعة
٧. إعداد قوائم التحقق
٨. الجلسة الافتتاحية
٩. أسلوب (طريقة المراجعة)

١ - المراجعة الداخلية - ماهى المراجعة ؟

تعريف المراجعة : هي عملية منهجية
مستقلة و موثقة للحصول على الدليل
المادى و قيمه بموضوعية لتحديد مدى
□ تيفاء معايير المراجعة

٣

EQE-Awareness & Internal Audit
Training

- منهجية:

مراجعة كل عملية لجميع المتطلبات ذات الصلة على أساس
منتظم (على الأقل مرة فى السنة)

- مستقلة : تم تنفيذها من قبل شخص داخل المنظمة أو من خارجها التى
ينتمى للعملية التى يتم عليها المراجعة.

- موثقة : مدعمة بوثيقة رسمية مكتوبة لتكون دليلا موثقا على تنفيذها.

- الإثباتات والدلائل المادية الموضوعية : السجلات والبيانات والحقائق أو
المعلومات الأخرى المتعلقة بالأدلة الموضوعية والقابلة للتحقق (أمثلة : الاحتفاظ بعلومات
موثقة مثل: سياسة الجودة- تقرير مراجعة - تقارير قياس - شهادات تدريب - أخذ عينات -
أخرى).

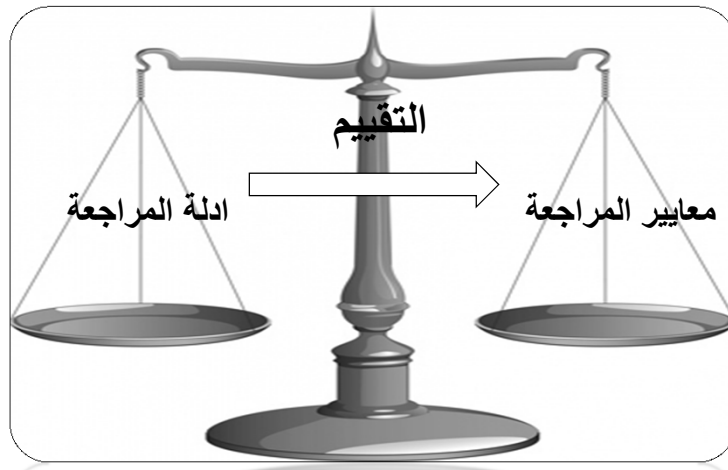
٤

EQE-Awareness & Internal Audit
Training

التقييم : تحديد نقاط القوة والضعف.
موضوعية : محايدة لاتتأثر بالشعور أو الأعتقاد الشخصي
الاستيفاء والتحقق : تحقيق الرضا من معايير المراجعة
معايير المراجعة : مجموعة من السياسات والمعلومات الموثقة أو المتطلبات.
و تعتمد معايير الحكم في المراجعة على السياسة والقوانين التي تخضع لها المؤسسة ومتطلبات المواصفات الدولية والإجراءات وطبيعة النشاط والبيئة المحيطة.
أمثلة :
- **السياسات : سياسة السلامة والصحة المهنية .**
- **المعلومات الموثقة : وثيقة مجال نظام السلامة والصحة المهنية -**
أهداف السلامة والصحة المهنية - العمليات التشغيلية
- **المتطلبات : المؤثرات والعوامل الداخلية والخارجية- واحتياجات وتوقعات الأطراف المعنية - المتطلبات الأخرى للمواصفة .**

EQE-Awareness & Internal Audit
Training

١- المراجعة الداخلية - المراجعة هي:



EQE-Awareness & Internal Audit
Training

مجال (نطاق) المراجعة

يصف مجال (نطاق) المراجعة مدى وحدود المراجعة من حيث بعض العوامل مثل المواقع المادية، والوحدات التنظيمية والأنشطة والعمليات التي سيجري مراجعتها حيثما كان ذلك مناسباً، والفترة الزمنية التي تشملها المراجعة.

٧

EQE-Awareness & Internal Audit
Training

٢- أهداف المراجعات الداخلية لنظام السلامة والصحة المهنية

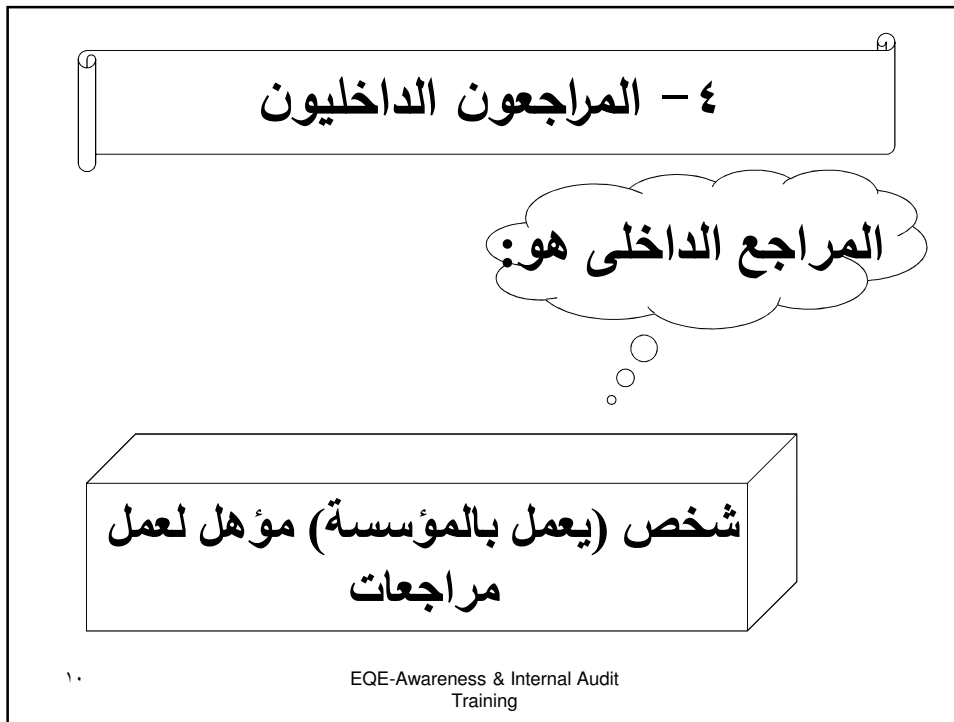
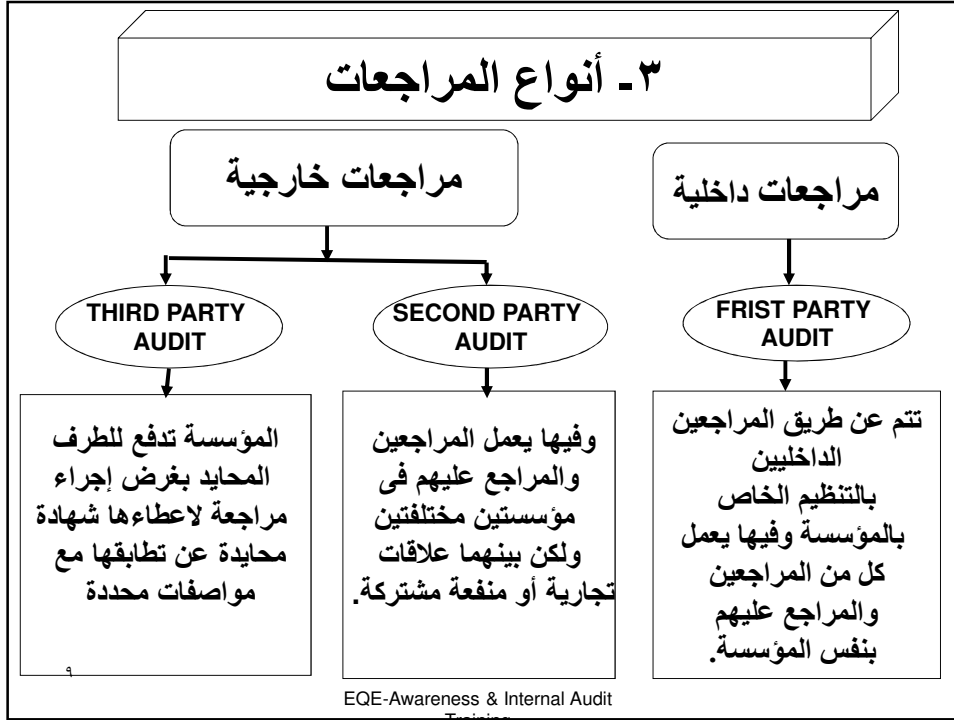
١- تحديد التطابق أو عدم التطابق لعناصر نظام السلامة والصحة المهنية مع المتطلبات المحددة

٢- تحديد مدى فعالية عناصر نظام السلامة والصحة المهنية المنفذة

٣- توفر فرصة لتحسين نظام السلامة والصحة المهنية

٤- تحقق متطلبات البند ٩-٢ من الآيزو ٤٥٠٠١ (المراجعة الداخلية) .

٨



أنشطة ومسئوليات المراجع الداخلي

١- يقيم متطلبات كل تكليف بالمراجعة ومقدرته على تنفيذ المهمة

٢- التقيد بمتطلبات المراجعة والتوجيهات الأخرى المتعلقة بها

٣- يجهز الوثائق التي سيعمل بها (قائمة التحقق)

٤- يتأكد من تواجد عناصر النظام وأنها منفذة.

٥- يسجل كل الملاحظات .

٦- يعمل في مجال المراجعة المحدد وأن يكون موضوعيا .

١١

تابع أنشطة ومسئوليات المراجع الداخلي

٧- يصنف ويحلل الدلائل الملموسة التي يجب ان تكون متعلقة بالمراجعة وكافية وضرورية والنتائج التي تظهر ويخبر المراجع عليه بها.

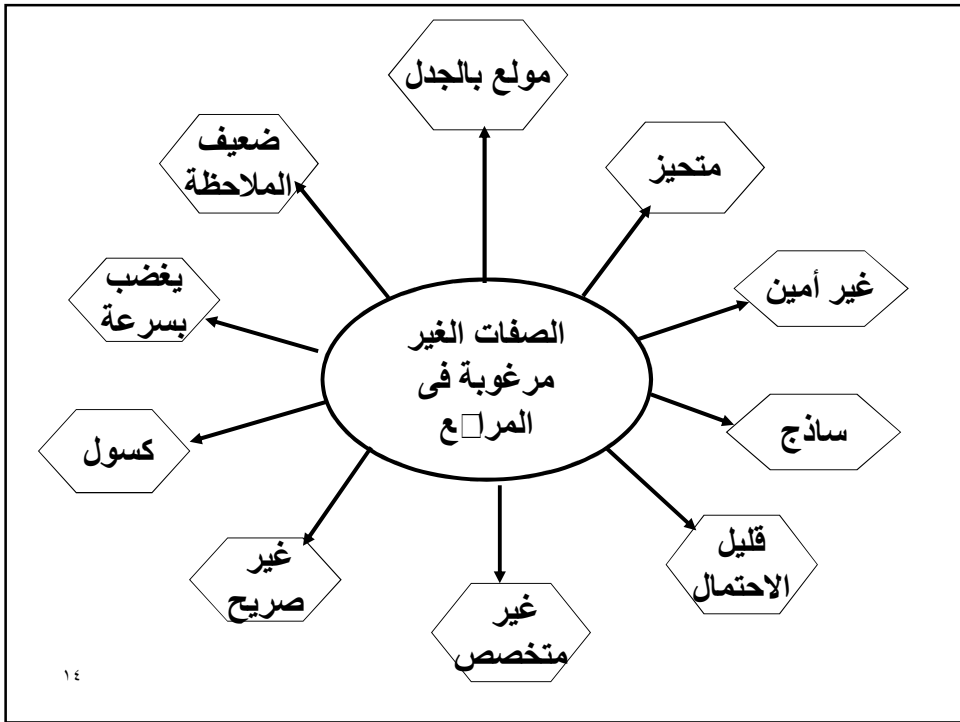
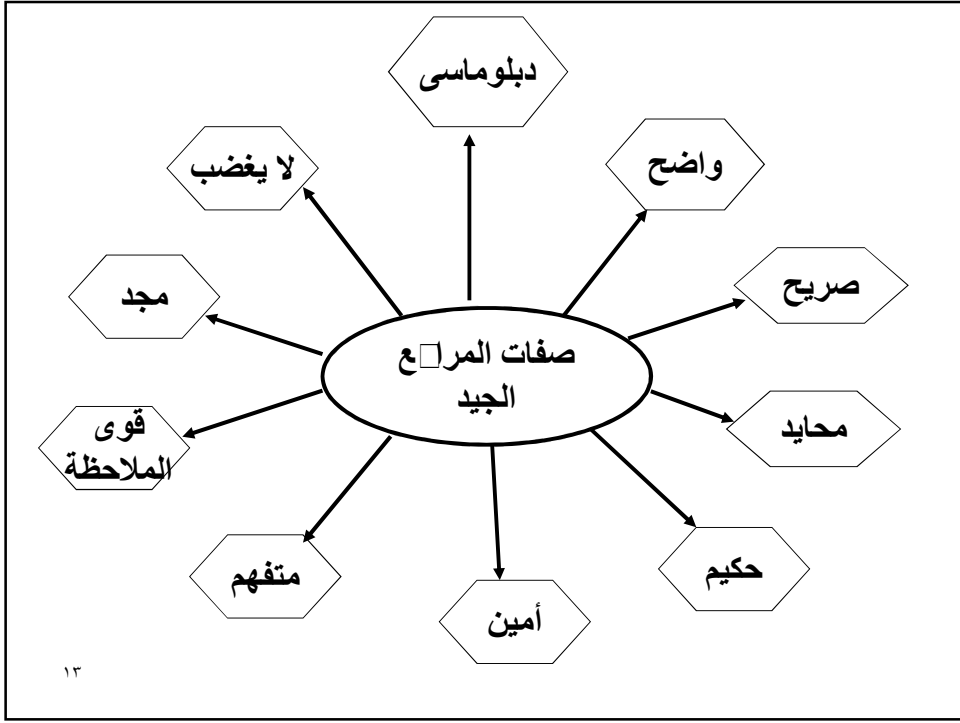
٨- أن يكون حذرا من أى إنطباعات ناتجة عن دلائل قد تؤثر على نتائج المراجعة وكذلك التي قد تطلب مراجعة مركزة وأن يكتب تقريرا بأوجه عدم المطابقة الحرجة فورا.

٩- أن يحافظ على القيم والمبادئ

١٠- يحرر تقريرا بأى عوائق رئيسية تعوق المراجعة.

١١- يحرر تقريرا واضحا بنتائج المراجعة .

١٢



مهمة المراجع

البحث عن الحقائق
FIND FACTS

لا (NOT)

البحث عن الأخطاء
FIND FAULTS

١٥

EQE-Awareness & Internal Audit
Training

إستقلالية المراجع

يجب اختيار المراجعين بحيث لا يكونوا
واقعين تحت أى نوع من التأثير ومستقلين
وليس لهم علاقة بالعملية التى تجرى
المراجعة عليها ولا يقع أى نوع من
التداخل يؤثر على موضوعيتهم

١٦

٥- قائد المراجعين الداخليين

المراجع الداخلي المعين لإدارة المراجعة
يسمى (قائد المراجعين)

١٧

EQE-Awareness & Internal Audit
Training

مسئوليات قائد المراجعين الداخليين

٢- يتخذ القرارات

١- إدارة عمل فريق المراجعة

٤- يجهز خطة المراجعة

٣- يختار الفريق

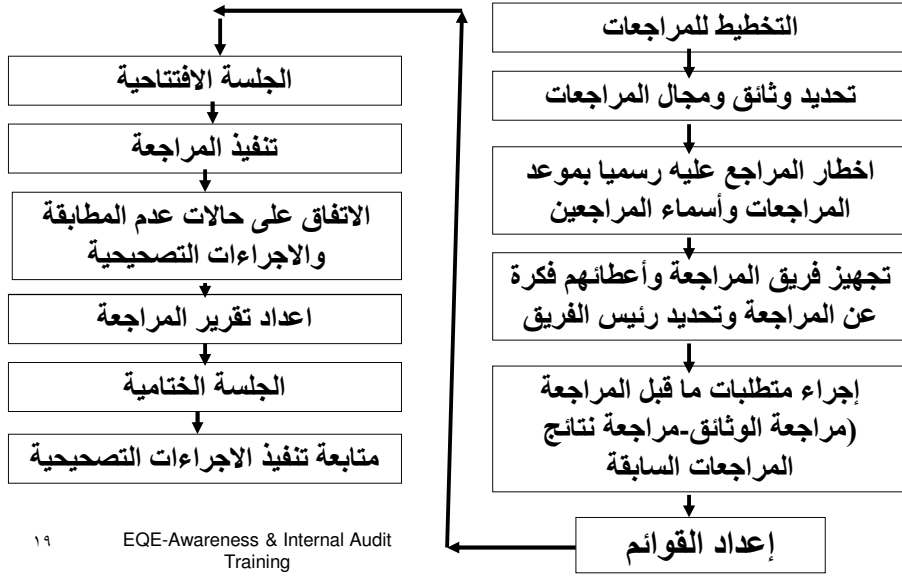
٦- يسلم تقرير المراجعة .

٥- الاتصال مع المراجع عليه .

١٨

EQE-Awareness & Internal Audit
Training

٦ - الإعداد للمراجعة



٧ - إعداد قوائم التحقق

استخدام قوائم التحقق

قوائم التحقق

- كمرشد للمراجعة
- دليل واضح على أن المراجعة تمت.
- للتذكرة
- توفر الاستمرارية
- لجمع وكتابة الملاحظات أثناء المراجعة
- تساعد في إعداد تقرير الجلسة الختامية والتقرير الختامي للمراجعة

قوائم التحقق للمراجعة هي الدستور أو المرشد للمراجعة والعنصر الأكثر أهمية للتأكد من أن المراجعة ناجحة

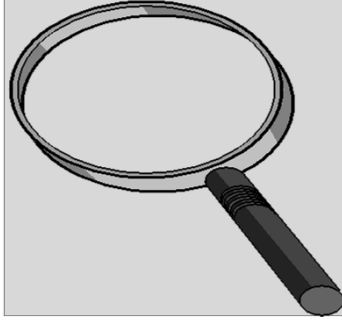
قوائم التحقق تعمل كأداة تنظيمية فهي تنظم
المراجعة في حدود المنطقة المراد إجراء
المراجعة عليها وربطها بالقياسات التي تتم
المراجعة بناء عليها كما أنها عمل كأداة ذكـرة
للمراجع حيث تجعله ينفق الوقت في ملاحظة
المنطقة المراجع عليها بدلا من ان يضع معظمه
في كتابة الملاحظات التي يجب أن يسجلها
المراجع وهي محدودة بملاحظات التطابق أو
عدم التطابق.

عمل قائمة التحقق

- أهداف التقييم
- التنظيم الذي يجرى تقييمه
- الخصائص التي يتم التقييم بناء عليها
- الوقت المتاح
- شكل القائمة (Format)

أسئلة

الأصدقاء الستة للمراجع



- لماذا؟
- ماذا؟
- كيف؟
- أين؟
- متى؟
- من؟

الصديق السابع: أرني (من فضلك)

٢٣

نصائح للمراجع الداخلي

يمكن القول إن مقابلات المراجعة هي أهم جزء من عملية المراجعة. إنها ما يعطينا ، نحن المراجعون ، الدليل على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن امتثال المنظمة لمعايير المراجعة.

من أجل المساعدة ، هذه قائمة من تسعة أفعال ولا تفعل عند إجراء مقابلة مراجعة:

١ - قم بتحية المراجع عليه ببهجة حقيقية - لا تفعل أي شيء فيه شيء من السلطة. قم بمصافحته ، ابتسم وكن لطيفاً.

٢ - قم بإجراء جلسة افتتاحية صغيرة - اشرح سبب وجودك وليس الأمر بشأنهم ، إنه يتعلق بالنظام. اجعلهم يشعرون بالارتياح . بعض الناس سيكونون متوترين بشكل لا يصدق وقد لا ينامون في الليلة السابقة - إن إدراكهم للمراجعة أسوأ بكثير من الواقع.

٣ - كن مهتماً بما يقومون به - يقضي معظم الأشخاص أكثر من نصف اليوم في العمل ، لذا فهو جزء مهم من حياتهم. سيكون بعض الأشخاص قد عملوا هناك لفترة طويلة جداً وقد تكون أول شخص يظهر أي اهتمام حقيقي بما يفعلونه.

٤ - انتبه - قد تظن أنك سمعت كل ذلك من قبل ، ولكن كل شخص لديه ما يراه في الأمور. شارك ، حافظ على اتصال العين والابتسام وإيماءة لإظهار أنك تستمع.

٢٤

تابع نصائح للمراجع الداخلي

٥. قم بتدوين ملاحظات جيدة - هذا لا يعني أنك تحتاج إلى أن تكتب باستمرار طوال الوقت لأن هذا يمكن أن يكون مخيفاً للغاية. أنت بحاجة إلى كتابة الأشياء ، لكن كن منفتحاً حولها وتأكد من تسجيل ما يكفي من التقارير أو المتابعة التي قد تضطر إلى القيام بها لاحقاً.
- ٦- كن شفافاً - إذا وجدت أشياء غير صحيحة أو قد تحتاج إلى متابعتها لاحقاً ، فأخبرهم بذلك. أظهر للمراجع عليه ملاحظتك و اشرح له ما تفكر فيه. سيعطيك هذا أيضاً فهماً أفضل لما تحتاج إلى معرفته.
- ٧- لا تكن استشارياً - لا تخبرهم كيف ستفعل ذلك ، أو كيف أنت جيد ، أو كيف فعلت ذلك في الماضي. أنت موجود للمراجعة فقط لا لتخبرهم بمدى تميزك.
- ٨- قم بعقد جلسة ختامية - في النهاية ، اشرح ما وجدته ، وأكد أن نتائجك صحيحة وتأكد من أنها تم تفهما بشكل خاص إذا كان هناك أي عدم توافق ممكن. لا أحد يريد مفاجأة في الجلسة الختامية.
- ٩- أشكرهم على وقتهم ، وتذكر أنه لا يزال يتعين عليهم القيام بعملهم وانت قمت بقضاء بعض الوقت معهم .

٢٥

٨- الجلسة الافتتاحية

٢- مراجعة مجال المراجعة وأهدافها

١-إتقديم فريق المراجعة

٤-تحقيق قنوات اتصال

٣- ملخص لاجراءات وطرق العمل

٦-موعد وتاريخ الجلسة الختامية .

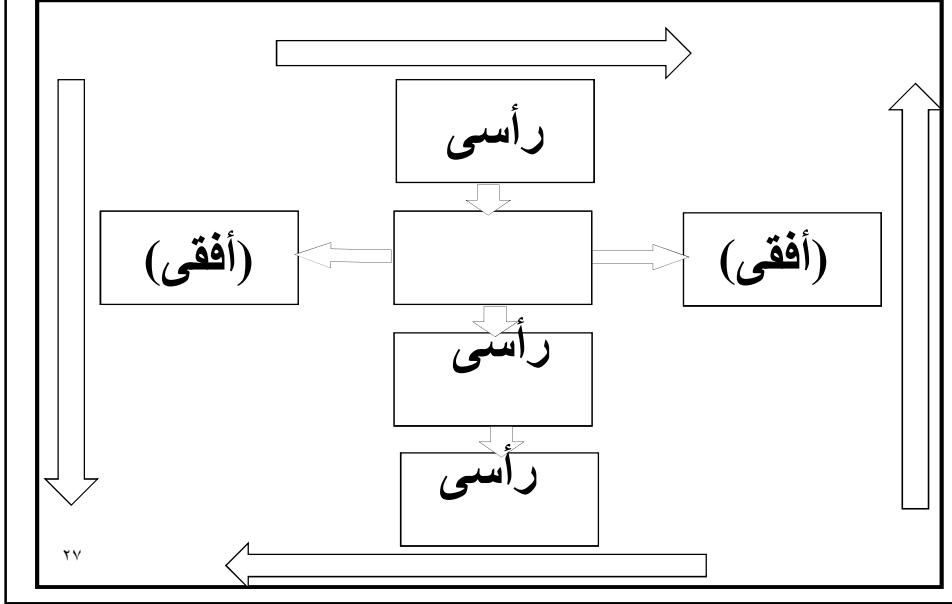
٥- التاكيد على تدبير الموارد والتسهيلات .

٧-توضيح أى تفاصيل غير واضحة .

٢٦

EQE-Awareness & Internal Audit
Training

٩- أسلوب (طريقة) المراجعة



١٠- تنفيذ المراجعة

ما الذى يجب أن يفعله المراجع

إعداد : يعرف موضوع المراجعة

يعلم : أكثر ما يمكن عن المراجع عليه والعمليات التي يقوم بها

يحصل على : أدلة ملموسة

يعاون : عندما يكون هناك لبس أو سوء فهم

يستمتع : لما يقوله المراجع عليه بمعنى أن يكون مستمعا جيدا

يكون مختصرا : يحافظ أن تكون الأسئلة قصيرة وفي الموضوع مباشرة

المراجع عليه

تعريف المراجع عليه

هو أى عضو فى التنظيم يشغل وظيفة تشتمل على جزء من برنامج العمل للشركة وتؤثر العمليات التى يقوم بها تأثيرا مباشرا فى اداء نظام السلامة والصحة المهنية

مسئوليات المراجع عليه

- يخبر العاملين بأهداف ومجال المراجعة.
- يعين عضو مسئول من العاملين معه ليرافق فريق المراجعة (مرشد).
- يوفر كل الموارد التى يحتاجها فريق المراجعة من اجل أن تتم المراجعة بكفاءة وفعالية.
- يوفر التسهيلات والمتطلبات التى يحتاجها فريق المراجعة.
- يتعاون مع المراجعين من أجل تحقيق أهداف المراجعة.
- يحدد الافعال التصحيحية بناء على تقرير المراجعة وينفذها.

اللعب التي يلعبها المراجع عليه

- التحدث كثيرا
- المراوغة
- الاثارة.
- الوصول متأخرا
- تضييع الوقت
- نسيان الوثائق
- المقاطعات
- الرثاء لحالي
- الحجرات النظيفة
- نقص الاستعدادات
- تجربة استخدام القوة
- رحلات تضييع الوقت
- الحالة الخاصة
- عوائق اللغة
- الغياب الذي لا مفر منه

٣١

كتابة الملاحظات في قائمة التحقق

- تستخدم كأدلة ملموسة.
- جمل أو عبارات .
- أرقام ووثائق.
- القسم أو المنطقة.
- الوظائف الخاصة بالمراجع عليه
- تستخدم كسجل.

٣٢

EQE-Awareness & Internal Audit
Training

- تصنيف نتائج المراجعة

١. **Conforming activities** حالات المطابقة

٢. **Non Conforming activities (NCR)**

حالات عدم المطابقة

(a) **Major** (كبرى): وجود حالة عدم تطابق عظمى يؤدي إلى وصول خدمة غير مطابقة للعميل ، أو عدم تحقيق لأحد بنود المواصفات أو المتطلبات القانونية.

(b) **Minor** (صغرى): وجود حالة عدم تطابق منفردة ومعزولة عن بقية النتائج

٣. **Observation** (ملحوظة) : عندما يكون عدم التوافق غير ذات صلة لمتطلبات المواصفة أو عدم التوافق لا يصل الى حد عدم المطابقة الصغرى أو ابداء ملاحظة لتسليط الضوء على مناطق عدم التوافق المحتملة.

٤. **Opportunity for Improvement (OFI)** (فرصة تحسين) ^{٣٣}

١١ - أسباب عدم التطابق

• عمليات التشغيل لا تتطابق مع دليل الجودة.

• إجراءات العمل المكتوبة لا تطبق في عمليات التشغيل.

• عمليات التشغيل ليست فعالة.

• أسباب ترجع الى عدم وجود:

- هيكل تنظيمي. - قياسات نظام إدارة السلامة والصحة المهنية
-التعليم والتدريب - الموارد

- الالتزام بعمليات التشغيل وإجراءات العمل

- دعم الإدارة - المعلومات

١٢ - الجلسة الختامية

- يرأسها قائد فريق المراجعة.
- يعمل لها أجندة.
- فريق المراجعة والمراجع عليه.
- مراجعة أوجه عدم التطابق.
- قائد فريق المراجعة يجهز ملخص للمراجعة.
- تصنيف عدم التطابق بسيط/رئيسي.
- ابدأ في عمل مسودة التقرير النهائي.

٣٥

تابع الجلسة الختامية

• قائد فريق المراجعة يجب أن :

- يوجه الشكر للمراجع عليه.
- يذكر ان المراجعة تمت على عينة من النظام وأن المعلومات سوف يحافظ على سريتها.
- يعيد ذكر القياسات التي تجرى المراجعة بناء عليها.
- يطلب تأجيل الأسئلة.
- يدعو كل مراجع لعرض ملخص نتائج مراجعته.
- يعرض ملخص عام للمراجعة
- يعطي فرصة للأسئلة.
- ينفق على تواريخ الانتهاء من الاعمال التصحيحية وإنهاء الجلسة

٣٦

١٣ - إعداد تقرير المراجعة

- للاستخدام الداخلي فقط.
- يعد بواسطة فريق المراجعة الداخلية.
- يوافق عليه ويعتمده قائد فريق المراجعة .
- يصدر بأسرع ما يمكن بعد انتهاء المراجعة.

الغرض من تقرير المراجعة

- تلخيص نتائج المراجعة.
- التعهد بعمل الاجراءات التصحيحية.
- الموافقة على الجدول الزمني .
- مراجعة عدم التوافق.
- يساعد في إتخاذ القرارات المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية.
- التسجيل للقياسات الوطنية أو الدولية.

محتويات تقرير المراجعة

- مجال المراجعة وأهدافها.
- تفاصيل خطة المراجعة.
- تحديد الوثائق المرجعية.
- ملاحظات عدم التطابق.
- قائمة توزيع تقرير المراجعة.

٣٩

EQE-Awareness & Internal Audit
Training

١٤ - الاجراءات التصحيحية

إجراء متخذ من أجل التخلص من اسباب عدم تطابق موجود أو عيوب أو أى موقف غير مرغوب فيه من أجل منع حدوثه مرة ثانية.

أنواع الاجراءات التصحيحية

تصحيح - إعادة تقديم الخدمة (خدمة سريعة-على المدى القصير) تغيير فى إجراءات العمل أو النظام (على المدى البعيد)

٤٠

EQE-Awareness & Internal Audit
Training

١٥ - مراجعات المتابعة

- نتائج المراجعة قد تتطلب مراجعات للمتابعة
- استخدام نتائج المراجعات السابقة في تخطيط المراجعات التالية.
- راجع الاعمال من حيث الكفاءة والفعالية.
- إصدار تقرير متابعة.

١٦ - حالات دراسية

Thank you

EQE-Awareness & Internal Audit Training

٤٣