

Sultanate of Oman
The Supreme Judicial Council
Public Prosecution



مِسْطَرْتَةُ عَمَانِ
المجلس الأعلى للفضاء
الادعاء الجاوم



دليل إدارة الجودة ومكافحة الرشوة الادعاء العام



كلمة مضيئة

إن بناء الأمم وتطورها مسؤولية عامة يلتزم بها الجميع، ولا يستثنى أحد من القيام بدوره فيها، كل في مجاله ويقدر استطاعته، فقد تأسست عمان وترسخ وجودها الحضاري بتضحيات أبنائها، وبذلهم الغالي والنفيس من أجل الحفاظ على عزتها ومنعتها، وإخلاصهم لأداء واجباتهم الوطنية وإعلانهم لمصالح الوطن على المصالح الشخصية، وهذا ما عقدنا العزم على إرسائه وصونه حتى نصل للتطور الذي نسعى إليه والازدهار الذي نسهر على تحقيقه، والنزاهة التي لا بد أن تسود كافة قطاعات العمل وأن تكون أساساً ثابتاً راسخاً لكل ما نقوم به.

الخطاب السامي لحضرة صاحب الجلالة السلطان

هيثم بن طارق المعظم

أعزه الله وأبقاه



الاعداد :	التوقيع :
إيمان بنت يوسف السعنبورية مدير فريق نظامي إدارة الجودة وإدارة مكافحة الرشوة	

التحقق :	التوقيع :
مروة بنت محمد البوسعيدية رئيس فريق نظامي إدارة الجودة وإدارة مكافحة الرشوة	

اعتماد:

نصر بن خميس الصواعي
المدعي العام



الفهرس:

الصفحة	الموضوع
6	قائمة توزيع الدليل
7	المقدمة
8	مبادئ الجودة
9	دليل الجودة و مكافحة الرشوة
15	1. مجال المطابقة
11	2. المراجع المستخدمة
12	3. التعريفات والمصطلحات
13	4. سياق الادعاء العام
	4.1 سياق عمل الادعاء العام
	4.2 فهم احتياجات و توقعات الأطراف المعنية
	4.3 تحديد مجال المطابقة
	4.4 عمليات نظام إدارة الجودة
20	5. القيادة
	5.1 التزام القيادات
	5.2 سياسة إدارة الجودة وسياسة مكافحة الرشوة
	5.3 الهيكل التنظيمي والصلاحيات والمسؤوليات
27	6. التخطيط
	6.1 تقييم المخاطر والفرص
	6.2 أهداف الجودة
	6.3 التخطيط للتغيير
29	7. الدعم
	7.1 المصادر
	7.1.1 عام



	<p>7.1.2 الموارد البشرية</p> <p>7.1.3 البنية الأساسية</p> <p>7.1.4 بيئة عمليات التشغيل</p> <p>7.1.5 مصادر المراقبة والقياس</p> <p>7.1.6 معرفة المنظمة</p> <p>7.2 الكفاءة</p> <p>7.3 التوعية</p> <p>7.4 التواصل</p> <p>7.5 المعلومات الموثقة</p>
38	<p>8. عمليات التشغيل</p> <p>8.1 التخطيط والضبط التشغيلي</p> <p>8.2 متطلبات الخدمة</p> <p>8.2.1 التواصل مع المستفيد</p> <p>8.2.2 تحديد متطلبات الخدمة</p> <p>8.2.3 مراجعة متطلبات الخدمة</p> <p>8.2.4 تغييرات متطلبات الخدمة</p> <p>8.3 تصميم وتطوير الخدمة استثناء من التطبيق للمنتج</p> <p>8.4 ضبط العمليات المزودة خارجياً</p> <p>8.4.1 عام</p> <p>8.4.2 نوع ومدى التحكم</p> <p>8.4.3 معلومات المزودين الخارجيين</p> <p>8.5 توفير الخدمة</p> <p>8.5.1 التحكم في توفير الخدمة</p> <p>8.5.2 التعريف و التتبع للخدمة</p> <p>8.5.3 ملكية المتعاملين و المزودين</p> <p>8.5.4 الحفظ</p> <p>8.5.5 السيطرة على التغيير</p> <p>8.6 تقديم الخدمة</p>



	<p>8.7 التحكم في النواتج غير المطابقة البند الثامن في مكافحة الرشوة 8.1 التخطيط والتحكم التشغيلي 8.2 العناية الواجبة 8.3 الضوابط المالية 8.4 الضوابط الغير مالية 8.5 تنفيذ ضوابط مكافحة الرشوة من قبل المنظمات الخاضعة للرقابة و شركاء الأعمال (استثناء من التطبيق) 8.6 الهدايا والضيافة والتبرعات والمزايا المماثلة 8.7 إدارة هدم كفاية ضوابط مكافحة الرشوة 8.8 مما يثير المخاوف 8.9 التحقيق في الرشوة والتعامل معها</p>
41	<p>9. تقييم الأداء 9.1 المراقبة والقياس والتحليل والتقييم 9.1.1 عام 9.1.2 رضا العميل 9.1.3 التحليل و التقييم 9.2 المراجعة أو التدقيق الداخلي 9.3 مراجعة الإدارة 9.3.1 عام 9.3.2 مدخلات مراجعة الإدارة 9.3.3 مخرجات مراجعة الإدارة</p>
43	<p>10. التحسين 10.1 عام 10.2 عدم المطابقة والإجراء التصحيحي 10.3 التحسين المستمر</p>



قائمة توزيع الدليل:

م	جهة التوزيع	الاستلام	الملاحظات
1	مكتب المدعي العام	آي	
2	مدير عام الشؤون الإدارية و المالية	آي	
3	مدير العموم	آي	
4	مدراء الدوائر	آي	
5	باقي التقسيمات التنظيمية	آي	



المقدمة:

إن النهج الواضح الذي اتجهه الادعاء العام لتحقيق الريادة المؤسسية والتنمية المستدامة في جميع المجالات والسعي الدائم لتحقيق خدمات ناجزة ذكية ذات جودة عالية تقابل تطلعات المجتمع وتواكب التطورات المطلوبة.

وعليه فقد تم توجيهه بالعمل وفق نظام مواصفة إدارة الجودة الأيزو 2015/9001 ليكون هناك منهجية محددة لإدارة العمليات والإجراءات وفق أفضل الطرق المعتمدة دولياً بما فيها مبادئ الجودة الرئيسية من أجل تهيئة قاعدة لعملية التحسين المستمر.

كما أن لسيادة القانون والتنمية علاقة متبادلة كبيرة تعزز بعضها البعض، مما يجعلها أساسية للتنمية المستدامة على الصعيدين الوطني والدولي.

عليه وتلبيةً لتعزيز العدالة والمؤسسات القوية من خلال التركيز على نظام المساءلة والشفافية تم توجيهه للعمل وفق معيار إدارة مكافحة الرشوة الأيزو 2016/37001 ليكون هناك حوكمة واضحة وفق أفضل المعايير العالمية لتعزيز الممارسات الجيدة للحكومة الفعالة بدءاً من التوجيه والرقابة والمساءلة وحتى الإمتثال والفساد والإبلاغ عن المخالفات.



مبادئ إدارة الجودة :





- دليل الجودة ومكافحة الرشوة:

يحتوي هذا الدليل على ملخص لإجراءات نظام إدارة الجودة المتبع في الادعاء العام مع تحديد نطاق العمل وكيفية التطبيق بما يتوافق مع متطلبات بنود مواصفة الأيزو ISO9001:2015 واللوائح التنظيمية والقانونية وذلك وفقا لما يلي:

1. يكون اعتماد دليل الجودة من قبل رئيس مجلس إدارة الجودة.
2. مدير دائرة التخطيط هو المسؤول عن الإصدار والمحافظة على هذا الدليل ومراجعته وتحديثه وذلك بالتنسيق مع جميع التقسيمات التنظيمية بالادعاء العام.
3. تُختم نسخة الدليل بختم طبق الأصل، وهو ختم يظهر على كل النسخ المطبوعة ورقيا.
4. جميع نسخ دليل الجودة الموزعة على مختلف التقسيمات التنظيمية التي تؤثر أنشطتها على أداء وجودة الخدمات التي تقدمها تُعد نسحا تحت السيطرة وخاضعة لإجراءات التحديث والتعديل والتغيير، وهذه الجهات هي المحددة في سجل توزيع دليل الجودة.
5. يجب تدوين التعديلات على الدليل في سجل التعديلات المحدد.
6. تحديث رقم وتاريخ التعديل وأرقام الصفحات المعدلة وأسباب التعديل، وتُسجل في سجل تعديلات الدليل، وتعتمد من مدير دائرة التخطيط.
7. يجب تمييز التعديل بخط مختلف لتوضيحها للجهات المستخدمة.
8. يُعاد إصدار دليل الجودة فقط في إحدى الحالات الآتية:
 - أ- عند زيادة عدد التعديلات في الإصدار الواحد على خمسة تعديلات.
 - ب- عند حدوث تغيير جوهري في نظام إدارة الجودة أو الهيكل التنظيمي للادعاء العام.
 - ت- عند حدوث تغيير جوهري في اختصاصات وإجراءات وسياق العمل بالادعاء العام.



1. مجال المطابقة:

استمرارا لسلسلة خطوات التطور والنماء التي شهدتها الادعاء العام، فقد صدر بتاريخ 28/2/2011م المرسوم السلطاني رقم (2011/25) باستقلال الادعاء العام إدارياً ومالياً، حيث نصت المادة الأولى منه على أن "يكون للادعاء العام الاستقلال الإداري والمالي"، كما نصت المادة الثانية منه على أن "يتولى المدعي العام صلاحيات المفتش العام للشرطة والجمارك المنصوص عليها في قانون الادعاء العام المشار إليه"، ومن أمثلة تلك الصلاحيات التي انتقلت من المفتش العام إلى المدعي العام، صلاحية إصدار لائحة بنظام التفتيش على أعمال أعضاء الادعاء العام، بعد موافقة مجلس الشؤون الإدارية المنصوص عليه في قانون السلطة القضائية، كذلك حق التنبيه على أعضاء الادعاء العام، وغيرها من الصلاحيات الإدارية والإشرافية، وهذا أصبحت سلطة الاتهام في سلطنة عُمان مُمثلاً في الادعاء العام سلطة قضائية مستقلة إدارياً ومالياً.

يجري تطبيق المواصفة على جميع تقسيمات الادعاء العام وعملياتها وإجراءاتها ضمن مبنى الادعاء العام الرئيس بغرض العمل على تولي الدعوى العمومية باسم المجتمع، وتمكين المجتمع من الاستفادة منها عن طريق تطوير منظومة عمل مؤسسية تواكب التغييرات التقنية، وتسهم في تطبيق القوانين الجزائية وتنفيذ الأحكام ومراعاة المصلحة العامة ومصالح إقامة العدل.

استثنيت بعض متطلبات مواصفة نظام إدارة الجودة (9001:2015) الواردة في البند رقم (2.5.1.7) والبند (3.8) مجال تطوير المنتج كونها لا تنطبق على نشاطات الادعاء العام في الوقت الحالي وفق التعبير الوارد في الفقرة الآتية (انظر البند 3.4)

البنود غير المطبقة:

رقم البند	البند	سبب استبعاد البند
2.5.1.7	تتبع القياس	لا يوجد أي أجهزة أو معدات قياس تحتاج إلى معايرة
3.8	تصميم وتطوير المنتجات والخدمات	لا يشمل نطاق اختصاص الادعاء العام تطوير منتجات.



2. المراجع المستخدمة:

- المواصفة القياسية الدولية لنظم إدارة الجودة (الأسس والمصطلحات) ISO9000:2015
- المواصفة القياسية الدولية لمتطلبات نظم إدارة الجودة ISO9001:2015
- الهيكل التنظيمي للدعاء العام
- خارطة العمليات الأساسية والداعمة
- قائمة الإجراءات.
- القوانين والتشريعات التنظيمية
- جميع عمليات العمل والتعاميم التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على العمل.
- جميع النماذج المستخدمة مع الإجراءات

3. التعريفات والمصطلحات:

المفاهيم الأساسية والتعريفات للمصطلحات المستخدمة في دليل نظام إدارة الجودة بالادعاء العام حسب الموضح في الجدول أدناه:

المصطلح	التعريف
الجودة	درجة استيفاء مجموعة من الخصائص الذاتية المتأصلة لتحقيق المتطلبات والالتزامات
المتطلبات	احتياجات وتوقعات يتم صياغتها عادةً ضمنياً أو إلزامياً
النظام	مجموعة من العناصر المترابطة أو المتفاعلة
نظام إدارة جودة	نظام إدارة لتوجيه ومرافقة عمل هيئة حماية المستهلك فيما يتعلق بالجودة
سياسة الجودة	الاهتمامات والتوجهات الكلية للهيئة فيما يتعلق بالجودة والتي تعبر عنها الإدارة العليا
مجال المطابقة	حدود تطبيق نظام إدارة الجودة
سياق المنشأة	هو الإطار العام للهيئة ويتضمن التحديات الداخلية والخارجية التي تؤثر عليها
هدف الجودة	هدف قابل للقياس ومحدد ومرتبطة بوقت ويمكن تحقيقه ومرتبط بسياسة الجودة
الإدارة العليا	فرد (مجموعة أفراد) يوجه ويراقب عمل الهيئة على أعلى مستوى
عملية	مجموعة من الإجراءات والأنشطة لتحويل المدخلات إلى مخرجات
إجراء	أسلوب محدد لتنفيذ نشاط أو عملية
تعليمات العمل	وثائق تشرح تفصيلاً كيفية تنفيذ نشاط معين
السجلات	السجلات هي أحدث وسائل الاتصالات ونقل البيانات والمعلومات وتعد دليلاً ملموساً على تنفيذ النشاط وتعطي صورة واضحة عن مخرجاته، وتوفر الدليل على المطابقة مع المتطلبات وفاعلية تشغيل النظام
دليل الجودة	وثيقة تصف نظام إدارة الجودة بشكل عام
المطابقة	تحقيق المتطلبات
عدم المطابقة	عدم التوافق مع المتطلبات أو الأجزاء أو العملية أو سياسة أو قانون أو قرار اداري....
الإجراء التصحيحي	فعل لإزالة السبب الجذري لحالة عدم المطابقة المكتشفة أو حالة أخرى غير مرغوب فيها
تصحيح	فعل لمعالجة حالة عدم المطابقة
الاستثناءات	يقصد بها البنود الغير قابلة للتطبيق في المجال المحدد لتطبيق النظام لاسباب يتم توثيقها من قبل الهيئة
التأثير الفعلي	التأثير المتوقع حدوثه عند التعامل مع أصحاب العلاقة
التأثير المحتمل	التأثير الغير متوقع حدوثه عند التعامل مع أصحاب العلاقة
مستوى التأثير	تقييم درجة الآثار المترتبة على المخاطر والفرص التي تم تحديدها
المخاطر	التحديات السلبية التي تؤثر على الهيئة
الفرص	التحديات الإيجابية التي تؤثر على الهيئة
المتعامل	هو أي شخص يتعامل مع الهيئة للحصول على خدمة معينة، وهو الشخص الأكثر أهمية في كل وقت وكل مكان، وهو أيضاً الذي تعتمد عليه هيئة حماية المستهلك عند تنفيذ عمليات التخطيط للحاضر والمستقبل و يعبر عن رعايته ومتطلباته وتصبح مهمة الهيئة هي تلبية تلك الرغبات و استيفاء المتطلبات.
رضا المتعامل	هو تصور المستفيد حول درجة الوفاء بطلبية احتياجاته ومتطلباته في الحصول على تلك المتطلبات من الخدمة المقدمة إليه وهو مستوى رضا (سعادة) المستفيد عن هيئة حماية المستهلك وذلك عن طريق تحقيق توقعاته التي كانت متبينة في ذاته من خلال إدراكه الواقعي لحال الخدمة، فيشعر بالطمأنينة والرضا والسعادة .
الشكوى	عدم تقديم الخدمة بالمستوى المطلوب، أو عدم مناسبة مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات المتعامل، أو قد تكون موقف لموظف البناء تعامله مع المتعامل إضافة إلى أنه قد يكون خلاف ينتج عن عدم قدرة المتعامل بتأدية الإجراء المطلوب، أو عدم تمكن الإدارة من متابعة وحل أي إجراء نتج عن تلك المواقف أدى ذلك إلى استياء وعدم رضا المتعامل.
المشككي	الشخص أو الجهة الذي يقدم شكوى إلى هيئة حماية المستهلك.
الأطراف المعنية	كل من يستفيد من خدمات هيئة حماية المستهلك أو يتأثر بمخرجات ونواحي أعمالها أو يتعامل معها لتلقي خدمة منها أو لتقديم خدمة لها وتشمل (القطاع الحكومي، القطاع الخاص، مجتمع الأعمال، المساهمون، الموردون، الشركاء، المجتمع، الجمهور العام، الجهات المماثلة)
	يمكن اعتبار كافة الموارد البشرية العاملة في الهيئة على أهم من ضمن الأطراف المعنية كعميل داخلي.



4. سياق المنظمة:

- سياق عمل الادعاء العام (البند 1.4):

رؤيتنا:

عدالة ناجزة وخدمات ذكية تحظى بثقة المجتمع وتصون حقوقه.

رسالتنا:

تحقيق العدالة بأنجح الأساليب الحديثة و التكامل مع الشركاء.

أهدافنا:

يجري تحقيق ذلك عن طريق ممام أهداف الادعاء العام المتمثلة في:

- ضمان كفاءة الحقوق والحريات وتجويد التصرفات القضائية.

- تعزيز منظومة المتابعة الإشرافية.

- تبسيط الخدمات المقدمة للمستخدمين.

- تعزيز الربط الإلكتروني والتكامل مع أصحاب المصلحة.

- التعاون مع أصحاب العلاقة لتعزيز التوعية القانونية للمجتمع.

سيعمل الادعاء العام على تحليل القضايا الخارجية بشكل دوري سنوي، إذ يجب عمل دراسة تشمل الأوضاع (السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، القانونية، البيئية، التقنية)، كذلك بيئة العمل الداخلية المتمثلة في قيم وثقافة ومعرفة وأداء الادعاء العام، حيث أجري تحليل (SWOT) لتحديد العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على عمل الادعاء العام وتحقيق أهدافه.

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رقم الوثيقة
1	المرسوم السلطاني رقم (2011/25)	(2011/25)



- فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية (2.4):

للادعاء العام شركاء مساندين لأعماله على الرغم من أنه المؤسسة الوحيدة المعنية برفع الدعوى العمومية منفردة التخصص ضمن السياق المتمثل في رفع الدعوى العمومية.

استحدث إجراء يتعلق بالأطراف المعنية وكيفية إشراكهم في صنع القرار

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رقم الوثيقة
1	إجراء السياق التنظيمي وتحديد الأطراف المعنية	1-اج ر- 6 / 1

- تحديد مجال نظام إدارة الجودة (3.4):

يتمثل نطاق مجال نظام إدارة الجودة بالادعاء العام في تولى الدعوى العمومية باسم المجتمع، وتمكين المجتمع من الاستفادة منها عن طريق تطوير منظومة عمل مؤسسية تواكب التغييرات التقنية، وتسهم في تطبيق القوانين الجزائية وتنفيذ الأحكام ومراعاة المصلحة العامة في مختلف التقسيمات التنظيمية برئاسة الادعاء العام.

يجب مراجعة صياغة مجال نظام إدارة الجودة وتطبيقه خلال مدة لا تتجاوز السنتين؛ للتأكيد على استمرارية ملاءمته ومدى تطبيقه بشكل فعلي بما يحقق أهداف الادعاء ورؤيته ورسالته وقيمه.



- تحديد مجال المطابقة (3. 4):



يطبق نظام إدارة الجودة وفق مواصفة الأيزو ٩٠٠١:٢٠١٥ و نظام مكافحة الرشوة وفق المواصفة ٣٧٠١:٢٠١٤ على كافة الخدمات التي يقدمها الادعاء العام للمستفيدين (الداخلي والخارجي) وفق اختصاصه المحدد بموجب المرسوم السلطاني رقم (٩٩/٩٢) والذي يتضمن الآتي:

مجال المطابقة	المكتب الفني
	إدارة القضايا الخاصة
	دائرة التعاون الإقليمي و الدولي
	مكتب متابعة تنفيذ رؤية عمان ٢٠٤٠
	إدارة الأموال المجمدة والمحجوزة والمصادرة
	دائرة التخطيط
	دائرة التدقيق الداخلي
	دائرة تنمية الموارد البشرية
	دائرة الوثائق
	دائرة أمن المنشآت و المعلومات الإلكترونية
	دائرة خدمة المراجعين
	دائرة الشؤون الإدارية
	دائرة الشؤون المالية
	دائرة الموارد البشرية
دائرة تقنية المعلومات	
دائرة المشاريع	
دائرة العلاقات العامة	

حدود النظام:

يطبق نظام إدارة الجودة و مكافحة الرشوة على الخدمات المحددة أعلاه، مع استثناء البند (٣،٨) من بنود المواصفة المتعلقة بتصميم وتطوير الخدمات والمنتجات نظراً لان الادعاء العام:
١- لا يقوم بالتصميم في أي المجالات التي تقدمها للمستفيدين.
٢- إن استثناء هذا البند لا يؤثر على استيفاء الادعاء العام لمتطلبات المستفيدين من خدماتها ولا على المتطلبات التشريعية والقانونية.

يعتمد ،،،
نصر بن خميس بن محمد الصواعي
المدعي العام



- عمليات نظام إدارة الجودة (4.4):

حدد الادعاء العام العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة بكل إجراء، وذلك على النحو الآتي:

- تحديد المدخلات المطلوبة والمخرجات المتوقعة لهذه العمليات. جدول المخرجات.
 - تحديد تتابع تلك العمليات والتفاعل بينها. شبكة التفاعلات.
 - تحديد وتطبيق أساليب الرصد والقياسات ومؤشرات الأداء اللازمة؛ للتأكد من كفاءة التشغيل والتحكم في العمليات. (أساليب القياس).
 - تحديد الموارد المطلوبة والتأكد من توفرها.
 - إسناد المسؤوليات والصلاحيات للموظفين القائمين على العمليات.
 - تعريف المخاطر والفرص.
 - تقييم العمليات وتطبيق أي تغييرات تحتاجها؛ لضمان أن تلك العمليات تحقق النتائج المقصودة. الأهداف
 - تحسين العمليات ونظام إدارة الجودة.
- يمكن تقسيم العمليات إلى ثلاث مجموعات:

1. العمليات الرئيسية المتعلقة بالاختصاص الأصيل للادعاء العام.
2. العمليات الاستراتيجية التي ترتبط بالخطط الاستراتيجية والسنوية كالتخطيط ومكتب متابعة تنفيذ رؤية عمان 2040.
3. العمليات المساندة التي تُقدم وترتبط بمتطلبات المواصفة مثل: إجراءات الجودة والعمليات من الإدارات الأخرى لدعم العملية الرئيسية.



- بيان العمليات والإجراءات المعتمدة:

م	الدائرة/القسم	التقسيمات التابعة لها	اسم العملية	اسم الإجراء	عدد الإجراءات	إجمالي عدد الإجراءات
الدوائر التابعة لمكتب المدعي العام	مكتب المدعي العام	قسم التنسيق والمتابعة		إجراء التنسيق والمتابعة	1	1
المكتب المدعي العام	المكتب الفني	قسم الدراسات والاستشارات القانونية	عملية المكتب الفني	إجراء الدراسات والاستشارات القانونية	1	3
		قسم المراجعة القانونية		إجراء المراجعة القانونية	1	
		الأعمال القانونية		إجراء الأعمال القانونية	1	
دائرة التعاون الإقليمي و السولي	قسم التعاون القضائي والقانوني	قسم المؤتمرات والاجتماعات	عملية التعاون الإقليمي والسولي	إجراء طلب مساعدة قضائية صادر و وارد	3	5
				إجراء طلب استرداد وتسليم		
				إجراء الإعلانات القضائية		
	قسم الترجمة	قسم الترجمة		إجراء تنسيق المؤتمرات والاجتماعات	1	
	قسم الترجمة	قسم الترجمة		إجراء الترجمة	1	
	مكتب متابعة تنفيذ رؤية عمان 2040		عملية مكتب الرؤية	إجراء متابعة المشاريع ومستهدفات الادعاء العام	1	1
التدقيق الداخلي	قسم الإيرادات	قسم المصروفات	عملية التدقيق الداخلي	إجراء التدقيق على مصروفات السلفة المستديمة	1	3
				إجراء التدقيق على السندات الإنمائية والجارية	1	
				إجراء التدقيق على أعمال المديرات العامة والدوائر التابعة لها	1	
تنمية الموارد البشرية	قسم التدريب	قسم التأهيل	عملية تنمية الموارد البشرية	إجراء التدريب	3	3
				إجراء ترشيح محاضرين		
				إجراء التأهيل		
	قسم البريد		عملية الوثائق	إجراء تسجيل و استلام البريد الصادر و الوارد يدويا و الكترونيا	1	2



	1	إجراء ترحيل وإتلاف الملفات		قسم التنظيم		
				قسم الحفظ		
1	1	إجراء حصر الأموال المجمدة والمجوزة والمصادرة	عملية الأموال المجمدة والمجوزة و المصادرة	قسم المصادرة	الأموال المجمدة و المحجوزة و المصادرة	
6	2	- إجراء التوعية الأمنية - إجراء تقييم المخاطر الإلكترونية والتأكد من أمن الأنظمة	عملية أمن المنشآت والمعلومات الإلكترونية	قسم أمن المعلومات الإلكترونية 1	دائرة أمن المنشآت والمعلومات الإلكترونية	
	2	- إجراء إنهاء المتطلبات الأمنية للموظفين الجدد - إجراء طلب أو استبدال بطاقة وظيفية		قسم أمن البيانات الوظيفية 2		
	2	- إجراء طلب تصريح دخول بعد ساعات العمل الرسمية - إجراء طلب نسخ مفتاح أو استبدال		قسم أمن المنشآت 3		
2	2	- إجراء الإحصاء السنوي و النصف سنوي - إجراء اعداد البيانات الإحصائية	عملية التخطيط	قسم دعم القرار	دائرة التخطيط	
3	3	إجراء التحقيق	عملية إدارة القضايا الخاصة	قسم شؤون التحقيق	إدارة القضايا الخاصة	
		إجراء تنسيق الجلسات		قسم تنسيق الجلسات		
		إجراء تنفيذ الأحكام		قسم تنفيذ الأحكام		
1	1	إجراء المتابعة	عملية خدمة المراجعين	قسم المتابعة	دائرة خدمة المراجعين	
31		مجموع الإجراءات التابعة لمكتب المدعي العام	11		مجموع العمليات التابعة لمكتب المدعي العام	
1	1	إجراء التنسيق والمتابعة		قسم التنسيق والمتابعة	مكتب المدير العام	مدير عام الشؤون
5	1	إجراء المشتريات		قسم المشتريات	الشؤون الإدارية	



	1	إجراء العقود	عملية دائرة الشؤون الإدارية	قسم العقود	الإدارية والمالية
	1	إجراء الخدمات		قسم الخدمات والإسكان	
	1	إجراء النقلات		قسم النقلات	
	1	إجراء المطبعة		قسم المطبعة	
8	2	- إجراء إعداد كشوف الموازنة التقديرية - إجراء تعديل في مخصصات الموازنة	عملية شؤون المالية	قسم الموازنة	الشؤون المالية
	2	- إجراء صرف رواتب وبدلات - إجراء الموافقة على الالتزام المالي		قسم المصروفات	
	1	إجراء طلب استرجاع مبلغ غرامات الحق العام		قسم الإيرادات	
	1	إجراء طلب استعاضة السلفة المستديمة		قسم الخزينة	
	2	- إجراء طلب تموين مخزن - إجراء طلب صرف مواد		قسم المخازن	
	8	1		إجراء طلب الإجازات	
1	إجراء طلب تغيير المسمى الوظيفي	قسم تصنيف الوظائف			
1	إجراء نهاية الخدمة	قسم نهاية الخدمة			
3	إجراء التعيين - إجراء الشهادات - إجراء الصادر	قسم شؤون الموظفين			
1	إجراء الرواتب	قسم الرواتب			
1	إجراء التقييم الفردي (إجادة)	قسم إجادة			
4	1	إجراء متابعة المشاريع الإنشائية	عملية المشاريع	قسم الدراسات والتصاميم	المشاريع
	1	إجراء طرح المناقصات		قسم المناقصات والعقود	



	1	إجراء مسح الكميات		قسم مسح الكميات	
	1	إجراء الصيانة		قسم الصيانة	
5				قسم	دائرة العلاقات العامة
				قسم	
				قسم	
3	1	إجراء طلب دعم فني	عملية تقنية المعلومات	قسم الدعم الفني	دائرة تقنية المعلومات
	1	إجراء الشبكات والاتصالات		قسم الشبكات	
	1	إجراء تحليل وتطوير الأنظمة		قسم تحليل وتطوير الأنظمة	
34		عدد الإجراءات التابعة للشؤون الإدارية و المالية	6	عدد العمليات التابعة للشؤون الإدارية و المالية	
17					إجمالي العمليات في الادعاء العام
65					إجمالي الإجراءات في الادعاء العام

5. القيادة

1. التزام القيادات (1.5)

تلتزم القيادة العليا في الادعاء العام بتطبيق نظام إدارة الجودة ودعمه وتطويره، والعمل على استمرارية وزيادة فعاليته وكفاءته بما يحقق أهداف الادعاء العام عن طريق:

- تحمل مسؤولية فاعلية نظام إدارة الجودة.

- التأكد من أن سياسة الجودة وسياسة مكافحة الرشوة وأهدافهم قد وُضعت، وأنها متوافقة مع التوجه الاستراتيجي للادعاء العام.
- ضمان دمج متطلبات نظام إدارة الجودة ومكافحة الرشوة في جميع العمليات.
- تشجيع استخدام منهج العمليات والتفكير المبني على المخاطر.
- التأكد من توفر الموارد اللازمة لنظام إدارة الجودة.
- نشر أهمية توافق فاعلية نظام إدارة الجودة ومكافحة الرشوة مع المتطلبات التي حددت.
- المشاركة ودعم الأفراد؛ للمساهمة في فاعلية نظام إدارة الجودة ومكافحة الرشوة.
- التشجيع على التحسين المستمر.



- دعم دور التفتيش التنظيمية بالادعاء العام ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة ومكافحة الرشوة؛ لتأكيد مسؤولياتهم في مجالات اختصاصاتهم المختلفة.
- التركيز على المستفيد (2.1.5):

يحرص الادعاء العام على تلبية متطلبات واحتياجات المجتمع، وتوفير القنوات التي تلبي وتدعم عمليات الادعاء العام مثل: وجود دوائر متخصصة كدائرة خدمة المراجعين، واستطلاع مدى رضا المستفيدين عن طريق تعبئة استبانات رضا المستفيدين في البوابة الإلكترونية، بالإضافة إلى إعطاء الفرصة لتقديم الاقتراحات والشكاوى.

يوثق الادعاء العام جميع طلبات خدمة المراجعين ومقترحاتهم وبلاغاتهم؛ لتقديم الخدمة بالمستوى المطلوب، والتأكيد على أهمية المستفيد في الادعاء العام.

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رقم الوثيقة
1	إجراء خدمة المراجعين	أ - خ م / 1



سياسة الجودة و مكافحة الرشوة (2.5)

يجب أن تكون سياسة الجودة وسياسة مكافحة الرشوة متوافقة مع سياق عمل الادعاء العام وتدعم توجهاته الاستراتيجية مع وجود إطار يحدد الأهداف الرئيسية وكيفية الإلتزام باللوائح والمتطلبات مع التأكيد على تحسين وتطوير الأداء باستمرار والتأكد من الآتي:

- تتم مراجعة سياسة الجودة وسياسة مكافحة الرشوة باستمرار خلال اجتماع مراجعة الإدارة للتأكد من فعاليتها.
- سياسة الجودة وسياسة مكافحة الرشوة واضحة ومفهومة لدى جميع الموظفين.
- سياسة الجودة وسياسة مكافحة الرشوة تتوافق وتناسب مع أهداف الادعاء العام.
- سياسة الجودة وسياسة مكافحة الرشوة متوفرة في الموقع الإلكتروني وتعتبر جزء رئيسي- في معظم فعاليات تقديم الادعاء العام ومنشوراته.

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رقم الوثيقة
1	سياسة الجودة	اج ر - 1 / 2
2	سياسة مكافحة الرشوة	اج ر - 1/3



سياسة مكافحة الرشوة

إيماناً من الادعاء العام بتفعيل دور الرقابة والمحاسبة؛ لبناء ثقة الأفراد والمجتمعات والمؤسسات به، وغرس وتأسيس قيم النزاهة والحيادية، وضمان سيادة القانون على الجميع بشفافية ومصداقية، وصولاً إلى عدالة ناجزة عن طريق تقديمه خدمات تصنف وفق معايير قائمة على مبادئ الأخلاق والأمانة في العمل؛ فإنه يتعين على جميع منتسبي الادعاء العام النأي بأنفسهم عن أي شكل من أشكال الرشوة أو ما يثير شبهتها مهما اختلفت صورها ومسمياتها أثناء أداء وظائفهم أو بمناسبة قيامهم بها أو بسبب انتماؤهم إليها، ويحقق الادعاء العام ذلك عن طريق ما يلي:

- مكافحة جميع أشكال الرشوة وأساليب ممارستها وملاحقة ومعاقبة مرتكبيها أياً كان نوعها.

- الالتزام بالقوانين والتشريعات المعمول بها في سلطنة عمان، والاتفاقيات الدولية والمحلية ذات الصلة.

- التزام جميع المستفيدين الخارجيين سواء كانت مؤسسات وشركات وجهات حكومية أو خاصة، وكل من يتعامل مع الادعاء العام بصفة مباشرة أو غير مباشرة بسياسته في مكافحة الرشوة والتشريعات والضوابط ذات الصلة.

- تعزيز تطبيق ضوابط مكافحة الرشوة عن طريق إيجاد منظومة تشريعية تشاركية ونظام قضائي متخصص ورقابة فاعلة مبنية على النزاهة والأمانة.

ويؤكد الادعاء العام على ذلك بتطبيق نظام إدارة مكافحة الرشوة كأحد السبل الداعمة في عملياته وفق الأسس والثوابت الآتية:

- الالتزام بتلبية متطلبات مواصفة نظام إدارة مكافحة الرشوة ٣٧٠٠١ بما يتوافق مع القوانين والتشريعات المنظمة.
- وضع خطط وضوابط لتنفيذ النظام بفاعلية؛ تحقيقاً للغايات.

- غرس ثقة الموظفين وأصحاب العلاقة المعنيين بضرورة التبليغ والإفصاح عن حالات الرشوة أو الاشتباه فيها بناء على النية الحسنة أو اعتقاداً منهم بحدوثها بما يضمن سرية المبلغ وحمايته.

- السعي نحو التحسين المستمر عن طريق تقييم مدى كفاءة نظام إدارة مكافحة الرشوة بصفة دورية.

- العمل على نشر الوعي حول هذه السياسة لجميع منتسبي الادعاء العام والأطراف المعنية ذات العلاقة وترجمتها بعدة لغات.

ولقد شرع الادعاء العام بتعيين ممثلي الامتثال لمكافحة الرشوة بموجب القرار رقم (٢٢٣/١١٨) م٢ مهمتهم الإشراف على هذه السياسة ومتابعتها المشاركة في تقييم المخاطر ورفع تقارير دورية إلى الإدارة العليا.

وعليه، فإن منتسبي الادعاء العام كافة - كل في مجال اختصاصه - ملتزمون بتطبيق أهداف وسياسة مكافحة الرشوة تماشياً مع رؤية ورسالة وقيم الادعاء العام في إيجاد بيئة عمل قائمة على الأمانة والمصداقية.

نصر بن جيمس بن محمد الصواغي
المدعي العام



صدر في: ١٤/ محرم ١٤٤٥ هـ
الموافق: ١/ أغسطس ٢٠٢٣ م



سياسة الجودة

انطلاقاً من دور الادعاء العام في تعزيز مبدأ سيادة القانون بنزاهة وشفافية، وتمثيل المجتمع في الدعوى العمومية، حماية للحقوق، وصولاً للحريات، ووصولاً إلى عدالة ناجزة بأنجع الأساليب الحديثة والتكامل مع الشركاء، وذلك عن طريق تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات وتطلعات المجتمع، ومن ثم تحقيق إحدى أولويات رؤية عمان ٢٠٤٠ نحو إيجاد منظومة تشريعية تشاركية، ونظام قضائي مستقل متخصص ورقابة فاعلة شفافة.

يهدف الادعاء العام إلى:

- ضمان تطبيق التشريعات والقوانين بنزاهة وحيادية.
- الالتزام بالشفافية والمصداقية في التعامل مع الجمهور.
- العمل على تبسيط إجراءات التقاضي بما يضمن سرعة الإنجاز وكفاءة الأداء.
- استخدام التكنولوجيا والابتكارات الحديثة في تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- حوكمة الأعمال عن طريق تجويد النظام القضائي الإلكتروني والشركاء.
- رفع الثقافة القانونية لمجتمع آمن واع بحقوقه.

ويؤكد الادعاء العام ذلك عبر تطبيق نظام إدارة الجودة كأحد السبل الداعمة في عملياته وفق الأسس والثوابت الآتية:

- الالتزام بتطبيق المتطلبات التشريعية والتنظيمية المعمول بها، ومتطلبات المواصفة العالمية لنظام إدارة الجودة (٩٠٠١).
- السعي نحو التحسين المستمر لمواكبة التطورات والمستجدات لتحقيق رضا المستفيدين.
- إرساء منهج متكامل لإدارة المخاطر بمشاركة كافة منتسبي الادعاء العام.
- استشراف المستقبل بما يخدم العمل القضائي عن طريق متابعة ما يستجد من الجرائم الناشئة وسرعة التقدم التكنولوجي.

وعليه فإن منتسبي الادعاء العام كافة - كل في مجال اختصاصه - ملتزمون بتطبيق أهداف وسياسة الجودة؛ تماشياً مع رؤية ورسالة وقيم الادعاء العام الرامية إلى إيجاد بيئة قضائية تحقق العدالة الناجزة بتطبيق مفاهيم الجودة والتحسين المستمر.

بصر بن حميس بن محمد الصواعي
المدعي العام



صدر في: ١٤/ محرم ١٤٤٥ هـ
الموافق: ١/ أغسطس ٢٠٢٣ م



- الهيكل التنظيمي والصلاحيات والمسؤوليات (3.5):

الهيكل التنظيمي للادعاء العام يوضح أهم المسؤوليات مع توصيف الوظائف (بطاقة الوصف الوظيفي) وفق نظام وزارة العمل كما يحدد السلطات والمسؤوليات لكل مسمى وظيفي بالإضافة إلى الحقوق والواجبات. تم إعادة تعيين بعض المسؤوليات والصلاحيات في كل إجراء بالشكل الذي يؤدي إلى التطبيق الأمثل للإجراء ويحدد الشخص المسؤول في حالة ضعف تطبيق الإجراء حيث تم تحديد لكل عملية الأطراف المعنيين أو ذات المصلحة ولكن يجب تحديد شخص مسؤول مباشرة عن العملية، وهذا ما تم العمل به و وصفه في الفقرة رقم 3 من كل عملية تم إنشاؤها ضمن الادعاء العام.

م	اسم الوثيقة	رقم الوثيقة
1	خريطة الهيكل التنظيمي	اج ر- 1/6



6. التخطيط

- تقييم المخاطر والفرص (1.6):

عند التخطيط لنظام إدارة الجودة ومكافحة الرشوة في الادعاء العام تم الأخذ بعين الاعتبار ما ورد في البنود المشار إليها (البند 4.1 و البند 4.2) ، وقد تم تحديد المخاطر والفرص بحيث يكون كل تقسيم تنظيمي مسؤول عن تحديد المخاطر والفرص الخاصة بعمل الدائرة وفقاً لما تقتضيه الحاجة، مع التركيز على إشراك الموظفين ضمن كل دائرة والذين يجب أن تتوفر لديهم الكفاءة اللازمة للعمليات و تتكون لديهم مع الوقت القدرة على اكتشاف المخاطر المحتملة و تحديد تأثير الخطر و احتمالية تكراره و اقتراح آلية التعامل مع الخطر أو الفرصة و مدى فاعلية الآلية المتبعة.

كما قام فريق إدارة الجودة ومكافحة الرشوة بإعداد استمارة لتحديد المخاطر والفرص ونموذج لتحليل المخاطر.

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة
1	استمارة المخاطر	م - ا ج ر / 1
2	استمارة الفرص	ف - ا ج ر / 1
3	نموذج تحليل المخاطر	ط - ا ج ر - 1 / 8 / 1

حيث تم تقييم الخطر حسب الآتي:

احتمالية حدوث الخطر	الوزن	الوصف
مؤكد الحدوث	5	الخطر يحدث باستمرار وبشكل متكرر
شبه مؤكد الحدوث	4	احتمالية حدوث الخطر مرتفعة وتكرر عدة مرات في السنة
محتمل الحدوث	3	احتمالية حدوث الخطر متوسطة و تتكرر على فترات متباعدة نسبياً
ضئيل الحدوث	2	نادر حدوث الخطر أو حدوثه تحت ظروف غير اعتيادية
ضئيل جدا الحدوث	1	لا يتوقع حدوث الخطر خلال السنوات القادمة



الوصف	الوزن	شدة الخطر
يؤثر بشكل مباشر و يؤدي إلى خسائر مرتفعة جداً في الموارد المالية و البشرية و الخدمات	5	مرتفع جداً
يؤثر بشكل مباشر و يؤدي إلى خسائر مرتفعة في الموارد المالية و البشرية و الخدمات	4	مرتفع
يؤثر بشكل محتمل و يؤدي الى خسارة متوسطة في الموارد و المالية و البشرية و الخدمات	3	متوسط
يؤثر بشكل ضئيل و يؤدي الى خسارة بسيطة في الموارد و المالية و البشرية و الخدمات	2	منخفض
يؤثر بشكل ضئيل جداً و يؤدي الى خسارة معدوم في الموارد و المالية و البشرية و الخدمات	1	منخفض جداً

الاحتمالية					تقييم الخطر	التأثير
5	4	3	2	1		
مؤكد	شبه مؤكد	محتمل	ضئيل	ضئيل جداً	مرتفع (5)	
25	20	30	10	5	مرتفع جداً (4)	
20	16	24	8	4	متوسط (3)	
15	12	18	6	3	منخفض (2)	
10	8	12	4	2	منخفض جداً (1)	
5	4	6	2	1		

مرتفع	متوسط	منخفض	تقييم الخطر
10 <	10 — 5	4 — 1	
اتخاذ اجراء عاجل و فوري	اتخاذ آلية للتحكم في الخطر و متابعته	لا يتطلب اجراء مراقبة الخطر فقط	



أهداف الجودة (2.6):

تم تحليل الخدمات الرئيسية المقدمة من قبل الادعاء العام ووضع أهداف للجودة التي تم تحديدها في كافة وظائف ومستويات مجال المطابقة، وترتبط هذه الأهداف بمعايير الأداء حيث يتم الأخذ بعين الإعتبار العوامل التالية:

1. أن تكون محددة.
2. أن تكون قابلة للقياس.
3. قابلة للتحقيق.
4. مرتبطة بعمل الادعاء العام.
5. محددة بوقت.

الوثائق الداعمة :

م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة
1	لوحة المؤشرات	ط - ا ج ر - 7 - 1 / 1

التخطيط للتغيير (3.6)

يجب على الإدارة الراغبة بإجراء التغيير التواصل مع موظفين الداخلية والخارجية المعنية لطرح جوانب وضرورات التغيير وذلك لإيجاد المقترحات والحلول وتحديد رأيهم بالتغيير.

كما يجب تقييم العواقب والتأكد من توفر الموارد وتحديد المسؤوليات والصلاحيات وإعادة توزيعها بالشكل الذي يضمن سلامة نظام إدارة الجودة و استمراريته

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة
1	إجراء التخطيط للتغيير	ا - ا ج ر - 9 / 1



7 الدعم

المصادر (1.7)

عام (1.1.7)

تم تحديد الموارد اللازمة للإنشاء وتحسين وتطبيق نظام إدارة الجودة ومكافحة الرشوة مع مراعاة القيود والإمكانيات المتاحة من جهة، والخدمات التي يجب تقديمها من جهة أخرى لتأكيد عملية مقابلة المتطلبات والتوقعات.

الموارد البشرية (2.1.7)

تقوم الإدارة العليا بالادعاء العام بتوفير الموارد الكافية والمناسبة لتطبيق نظام الجودة وتحقيق أهداف الجودة، حيث يتضح ذلك من خلال الموازنات المعتمدة والتي تشمل الموارد البشرية والمالية وغيرها من الموارد.

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة
1	عملية الموارد البشرية	ع - م ب / 1

البنية الأساسية (3.1.7)

يوفر الادعاء العام مستلزمات البنية الأساسية اللازمة لضمان تحقيق خدمات المطابقة مثل:

- المباني والمكاتب المناسبة للعمل.
- التجهيزات الإلكترونية والأنظمة والآلات والطابعات وأجهزة الحاسوب.
- الخدمات الداعمة (وسائل الاتصال).

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة
1	عملية الشؤون الإدارية	ع - ش ا / 1
2	عملية دائرة المشاريع	ع - د م / 1
3	عملية تقنية المعلومات	ع - ت م / 1



بيئة عمليات التشغيل (4.1.7)

تتوفر في الادعاء العام بيئة العمل المناسبة التي تسمح بتقديم مستوى جيد من الخدمات، وتعمل على توفير كافة الإمكانيات اللازمة التي تساعد الموظف للقيام بعمله، كما تعمل على تشجيع الروابط الاجتماعية و تحفيز روح المبادرة و التطوير والابتكار و الإبداع.

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة
1	عملية الشؤون الإدارية	ع - ش / 1

مصادر المراقبة و القياس (5.1.7)

تقوم دائرة التخطيط ممثلة في قسم دعم القرار بإعداد الإحصائية السنوية للادعاء العام و التي تتضمن اهم الإحصائيات المتعلقة بالإختصاص الأصيل للادعاء العام ورفد تلك المعلومات للنواصر و التقسيمات التنظيمية كـ حسب اختصاصه ؛ للعمل على تحسين تلك البيانات و رفعها.

كما أن مكتب متابعة تنفيذ رؤية عمان 2040 يقوم بقياس أهم مستهدفات الادعاء العام ومؤشرات قياس الأداء المتعلقة به.

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة
1	عملية التخطيط	ع - ت / 1
2	عملية مكتب متابعة تنفيذ رؤية عمان 2040	ع - م ت ر ع / 1

معرفة المنظمة (6.1.7)

تم تحديد معارف الادعاء العام والتي تتضمن العديد من الوثائق المختلفة مثل القوانين واللوائح والقرارات المتعلقة بعمل الادعاء العام. وهي عبارة عن معلومات تستخدم ويتم تداولها لتحقيق الأهداف المطلوبة. وتم تحديد لهذه المعارف وفقاً لمصادرها (الداخلية والخارجية) استمارة المعارف التنظيمية، ويتم المحافظة عليها وجعلها متاحة بالقدر اللازم للعاملين كلاً بحسب تقسيمه التنظيمي.

الوثائق الداعمة:



م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة
1	استمارة المعارف التنظيمية	ط- ا ج ر- 1- 6 / 1

الكفاءة (2.7)

تم تحديد الكفاءة الضرورية للأشخاص الذين يؤدون أعمالاً تحت مسؤوليتها ويؤثرون في أداء وفعالية نظام إدارة الجودة ومكافحة الرشوة، وتم تحديد هؤلاء الأشخاص من ذوي الكفاءة على أساس التعليم أو التدريب أو الخبرة المناسبة ويقوم الادعاء العام باتخاذ أفعال مناسبة لإكتساب الكفاءات والمهارات وتقييم هذه الأفعال وتشمل هذه الأفعال التدريب أو التوجيه أو إعادة توزيع الموظفين وغيرها.

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة
1	عملية تنمية الموارد البشرية	ع - ت م ب / 1

التوعية (3.7)

تم التأكد بأن جميع الأشخاص العاملين لديهم وعي كامل بالآتي:

- سياسة الجودة.
- اهداف الجودة.
- مساهمتهم في تحسين نظام إدارة الجودة ومكافحة الرشوة.
- الآثار المترتبة على عدم التطابق للعمليات أو الخدمات.

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة
1	بطاقة التوعية	ط- ا ج ر- 1- 7 / 1
2	دليل التوعية	
3	كشف حضور الورشة التدريبية لمكافحة الرشوة	



التواصل (4.7):

تم القيام بمجموعة من الآليات التي تضمن فاعلية الإتصال الداخلي والخارجي ذات الصلة بنظام إدارة الجودة و مكافحة الرشوة منها: إعداد خطة الإتصال الداخلي والخارجي والتي توضح المواضيع التي يتم الإتصال بشأنها وطريقة الإتصال والفترات الزمنية الملائمة للإتصال، كما توضح الأشخاص أو الجهات التي يتم الإتصال معها بالإضافة إلى الشخص المسؤول عن الإتصال.

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة
1	إجراء الإتصال الداخلي و الخارجي	1- أ ج ر - 4 / 1

المعلومات الموثقة (5.7)

عام (1.5.7)

تم إعداد اجراء يهدف إلى تحديد طرق ضبط المعلومات الموثقة الضرورية لتطبيق نظام إدارة الجودة ومكافحة الرشوة من حيث:

- 1- اعتماد المعلومات الموثقة ومن ثم إصدارها.
 - 2- التأكد من ملاءمتها لواقع التطبيق.
 - 3- مراجعة المعلومات الموثقة وتحديثها وإعادة اعتمادها.
 - 4- التعديلات والمراجعات التي تجرى على المعلومات الموثقة يجب أن تكون مميزة.
 - 5- التأكد من أن المعلومات الموثقة واضحة ويمكن تمييزها.
 - 6- الإلتزام بعدم استخدام المعلومات الموثقة الملغية.
- ويقوم مدير دائرة التخطيط بالتحكم في المعلومات الموثقة.

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة
1	إجراء التحكم المعلومات الموثقة	1- أ ج ر - 1 / 1



التحديث (3.5.7)

يتم استلام استمارة استحداث أو تعديل لمعلومة موثقة من المعين بالإجراء ذاته، أو من قبل دائرة التخطيط:

- إصدار معلومات موثقة داخلية جديدة.
- إصدار معلومات موثقة خارجية جديدة مؤثرة على نظام إدارة الجودة أو حدوث أي تعديل عليها
- في حال وجود تحسين على الإجراء أو العملية

ضبط المعلومات الموثقة (3.5.7)

دائرة التخطيط مسؤولة عن إنشاء السجلات والمحافظة عليها لتقديم البرهان على المطابقة للمتطلبات والتشغيل الفعال لنظام إدارة الجودة، على أن تظل سجلات الجودة واضحة وسهلة التمييز والإسترجاع. وقد تم إنشاء ايقونة في شبكة الداخلية للادعاء العام للرجوع إلى المعلومات الموثقة كما تم أيضا إعداد كشف المعلومات الموثقة وسجل المعلومات المحدثة.

آلية الترميز:

يتم الترميز بإضافة حرف ع : رمز وثيقة عملية ، ثم الحروف الأولى لدائرة متبوعة بـ / ثم رقم الإصدار) ترميز الإجراء (حرف ا: رمز اجراء ، الحروف الأولى للدائرة متبوعة - ثم رقم الإجراء في الدائرة وأخيرا متبوع بـ / ثم رقم الإصدار)
ترميز الإستمارات أو الكشوفات (حرف ط: رمز استمارة أو كشف، ثم الحروف الأولى للدائرة متبوعة - ثم رقم الإجراء في الدائرة ثم رقم الإستمارة في الدائرة وأخيرا متبوع بـ / ثم رقم الإصدار).



كشف المعلومات الموثقة

الرمز	اسم الوثيقة
	تسير نظام إدارة الجودة
اج ر - 1/1	دليل الجودة و مكافحة الرشوة
اج ر - 1/2	الضوابط و التشريعات
اج ر - 1/3	سياسة الجودة
اج ر - 1/4	سياسة مكافحة الرشوة
اج ر - 1/5	مجال المطابقة
اج ر - 1/6	خريطة الهيكل التنظيمي
اج ر - 1/7	كشف المعلومات الموثقة
ع-اج ر / 1	عملية تسير نظام إدارة الجودة
ا-اج ر-1/1	إجراء التحكم في المعلومات الموثقة
ط-اج ر-1-1/1	استشارة طلب استحداث او تغيير او الغاء وثيقة نظام إدارة الجودة
ط-اج ر-1-1/2	كشف أعضاء فريق إدارة الجودة
ط-اج ر-1-1/3	كشف المدققين الداخليين للجودة
ط-اج ر-1-1/4	سجل المعلومات و الوثائق المحدثة
ط-اج ر-1-1/5	شبكة التفاعلات بين العمليات
ط-اج ر-1-1/6	سجل المعارف التنظيمية الخارجية
ط-اج ر-1-1/7	بطاقة توعية
ف-اج ر / 1	نموذج استمارة القرص
م-اج ر / 1	نموذج استمارة المخاطر
ط-اج ر-1-1/8	نموذج تحليل المخاطر
ط-اج ر-1/9	خطة أرساء نظام إدارة الجودة و مكافحة الرشوة
ا-اج ر-2/1	إجراء التدقيق الداخلي
ط-اج ر-2-1/1	برنامج التدقيق السنوي للجودة
ط-اج ر-2-2/1	خطة التدقيق الداخلي
ط-اج ر-2-3/1	التقرير الشامل للتدقيق الداخلي للجودة
ا-اج ر-3/1	إجراء حالات عدم المطابقة و الأفعال التصحيحية
ط-اج ر-3-1/1	بطاقة عدم المطابقة / الأفعال التصحيحية
ط-اج ر-3-2/1	جدول متابعة حالات عدم المطابقة
ا-اج ر-4/1	إجراء الاتصال الداخلي و الخارجي
ا-اج ر-5/1	إجراء ضبط منهجية قياس رضا المستفيد
ط-اج ر-5-1/1	تقرير تحليل نتائج استبانات الخدمات للعام 2023



اج ر- 1 / 6	إجراء السياق التنظيمي و تحديد الأطراف المعنية
ط- اج ر- 1 / 1- 6	استمارة السياق الخارجي
ط- اج ر- 1 / 2- 6	استمارة السياق الداخلي
ط- اج ر- 1 / 3- 6	تحليل الأطراف المعنية
ا- اج ر- 1 / 7	إجراء أهداف الجودة و مكافحة الرشوة
ط- اج ر- 1 / 1- 7	لائحة المؤشرات للعام 2023
ا- اج ر- 1 / 8	إجراء مراجعة الإدارة
ط- اج ر- 1 / 1- 8	نموذج أجنده الاجتماع
ط- اج ر- 1 / 1- 8	نموذج محضر الاجتماع
ا- اج ر- 1 / 9	إجراء التخطيط للتغيير
ط- اج ر- 1 / 1- 9	نموذج دوافع التغيير و أهدافه
ط- اج ر- 1 / 2- 9	نموذج التعامل مع مقاومة التغيير
ط- اج ر- 1 / 3- 9	نموذج خطة عمل إدارة التغيير
ط- اج ر- 1 / 4- 9	نموذج خطة الإتصال مع المعنيين بالتغيير
اج ر- 1 / 1- 2	سجل الضيافة و الهدايا
إجراءات التنسيق و المتابعة	
ا- م ع- 1 / 1	إجراء التنسيق و المتابعة مكتب المدعي العام
ط- م ع- 1 / 1- 1	استمارة الوارد
ا- م ع- 1 / 1	إجراء التنسيق و المتابعة مكتب المدير العام
ط- م ع- 1 / 1- 1	استمارة الوارد
دائرة التدقيق الداخلي	
ع- ت د- 1	عملية التدقيق الداخلي
ا- ت د- 1 / 1	إجراء التدقيق على مصروفات السلفة المستديمة
ط- ت د- 1 / 1- 1	سجل استلام سندات الصرف و المصروفات
ا- ت د- 1 / 2	إجراء التدقيق على سندات صرف من الموازنة الإنمائية و الجارية
ا- ت د- 1 / 3	إجراء التدقيق على الأعمال المتعلقة بالمديريات العامة و الدوائر التابعة لها
ط- ت د- 1 / 1- 3	كشف بالمواد داخل المخزن الرئيسي بالمعبلة
دائرة التعاون الإقليمي و الدولي	
ع- ت د- 1 / 1	عملية التعاون الإقليمي و الدولي
ا- ت د- 1 / 1	إجراء طلب مساعدة قضائية صادرو وارد
ا- ت د- 1 / 2	إجراء طلب استرداد و تسليم
ط- ت د- 1 / 1- 2	وصل استلام طلب الاسترداد
ا- ت د- 1 / 3	إجراء الإعلانات القضائية
ا- ت د- 1 / 4	إجراء تنسيق المؤتمرات و الاجتماعات
ا- ت د- 1 / 5	إجراء الترجمة



دائرة خدمة المراجعين	
ع خ م / 1	عملية خدمة المراجعين
ا - خ م / 1	إجراء خدمة المراجعين
مكتب متابعة تنفيذ رؤية عمان 2040	
ع م ت ر ع / 1	عملية مكتب متابعة تنفيذ رؤية عمان 2040
ا - م ت ر ع / 1	إجراء متابعة مشاريع و مستهدفات الاداء العام
المكتب الفني	
ع - م ف / 1	عملية المكتب الفني
ا - م ف - 1 / 1	إجراء الأعمال القانونية
ط - م ف - 1 - 1 / 1	استشارة الوارد
ا - م ف - 2 / 1	إجراء الدراسات و الاستشارات القانونية
ا - م ف - 3 / 1	إجراء المراجعات القانونية
إدارة القضايا الخاصة	
ع - ق خ / 1	عملية القضايا الخاصة
ا - ق خ - 1 / 1	إجراء التحقيق
ط - ق خ - 1 - 1 / 1	استشارة الاستلام و المتابعة
ط - ق خ - 1 - 2 / 1	استشارة أرشفة قضية محفوظة
ا - ق خ - 2 / 1	إجراء تنسيق الجلسات
ا - ق خ - 3 / 1	إجراء تنفيذ الأحكام
ط - ق خ - 3 - 1 / 1	استشارة منطوق الحكم
ط - ق خ - 3 - 2 / 1	استشارة أمر سجين
ط - ق خ - 3 - 3 / 1	استشارة أمر إفراج
إدارة الأموال المجمدة المصادرة و المحجوزة	
ع - م م م / 1	عملية إدارة الأموال المجمدة و المحجوزة و المصادرة
ا - م م م / 1	إجراء حصر الأموال المجمدة و المحجوزة و المصادرة
دائرة التخطيط	
ع - ت / 1	عملية التخطيط
ا - ت - 1 / 1	إجراء الإحصائية السنوي و نصف سنوي
ا - ت - 2 / 1	إجراء البيانات الإحصائية
تقنية المعلومات	
ع - ت م / 1	عملية تقنية المعلومات
ا - ت م - 1 / 1	إجراء طلب الدعم الفني
ا - ت م - 2 / 1	إجراء شبكات و الاتصالات
ا - ت م - 3 / 1	إجراء تحليل و تطوير الأنظمة
1 - ت م - 4 / 1	إجراء أمن الأنظمة الإلكترونية



الشؤون الإدارية	
ع - ش 1/1	عملية الشؤون الإدارية
ا - ش 1/1	إجراء المشتريات
ط - ش 1-1 / 1	استشارة طلب عرض سعر
ط - ش 1 - 1 / 2	عرض موضوع على لجنة المناقصات الداخلية
ط - ش 1 - 1 / 3	استشارة إفصاح
ط - ش 1 - 1 / 4	نموذج التحليل الفني و المالي
ط - ش 1 - 1 / 5	استشارة إسناد مناقصة
ط - ش 1 - 1 / 6	استشارة تقييم الموردين
ا - ش 1/2	إجراء العقود
ط - ش 1-2 / 1	استشارة المراجعة القانونية و اللغوية للعقود
ا - ش 1/3	إجراء الخدمات
ط - ش 1 - 3 / 1	استشارة إسناد عمل
ط - ش 1 - 3 / 2	استشارة إنهاء عمل
ط - ش 1 - 3 / 3	استشارة تبليغ عن أعطال بالأجهزة الإلكترونية
ط - ش 1 - 3 / 4	استشارة طلب إصدار شارة اسم
ا - ش 1/4	إجراء النقلات
ط - ش 1 - 4 / 1	استشارة أمر صيانة سيارة
ط - ش 1 - 4 / 2	استشارة كشف يومي لفحص المركبات الحكومية بالادعاء العام
ا - ش 1/5	إجراء المطبعة
المشاريع	
ع - د م 1/	عملية المشاريع
ا - د م 1 / 1	إجراء طرح المناقصات
ط - د م 1-1 / 1	استشارة طلب الموافقة على طرح مناقصة عامة
ط - د م 1 - 1 / 2	مذكرة عرض على لجنة المناقصات الداخلية
ا - د م 2	إجراء إدارة المشاريع الإنشائية
ط - د م 1-2 / 1	استشارة اعتماد مواد
ط - د م 2-2 / 1	استشارة إنهاء عمل
ط - د م 2-3 / 1	تقرير انتهاء عمل
ا - د م 3 / 1	إجراء طلبات الصيانة
ط - د م 3-1 / 1	استشارة طلب صيانة
ا - د م 4 / 1	إجراء مسح الكميات
الموارد البشرية	
ع - م ب 1/	عملية الموارد البشرية
ا - م ب 1/1	إجراء التعيين



ط - م ب - 1/1-1	استشارة عرض القرار الإداري
1/ 2 - م ب - 1	اجراء الصادر
1/3 - م ب - 1	اجراء تغيير المسمى الوظيفي
ط - م ب - 1/1-1	استشارة عرض القرار الإداري
1/ 4 - م ب - 1	اجراء طلب الإجازات
ط - م ب - 1/1- 4	استشارة طلب إجازة بدون راتب
ط - م ب - 1/2-4	استشارة مرافقة مريض خارج السلطنة
ط - م ب - 1/3- 4	استشارة طلب مرافقة زوج او زوجة
ط - م ب - 1/4-4	استشارة طلب إجازة حج
ط - م ب - 1/5-4	استشارة طلب إجازة امومة
ط - م ب - 1/6-4	استشارة طلب إجازة اعتيادية
ط - م ب - 1/7-4	استشارة طلب إجازة طارئة
ط - م ب - 1/8-4	استشارة طلب إجازة مرافق مريض داخل السلطنة
ط - م ب - 1/9-4	استشارة طلب إجازة تأدية امتحانات دراسية
ط - م ب - 1/10-4	استشارة طلب تمديد إجازة
ط - م ب - 1/11-4	استشارة طلب إجازة للمشاركة في الأنشطة الرياضية والثقافية
ط - م ب - 1/12-4	استشارة قطع إجازة اعتيادية
ط - م ب - 1/13-4	استشارة إقرار عودة من الاجازة
ط - م ب - 1/14-4	استشارة طلب إجازة وضع
1/5 - م ب - 1	اجراء نهاية الخدمة
ط - م ب - 1/1-5	استشارة عرض موضوع
1/6 - م ب - 1	اجراء تقييم الأداء الفردي (اجادة)
1/7 - م ب - 1	اجراء الرواتب
الشؤون المالية	
ع - ش م / 1	عملية الشؤون المالية
1 / 1 - م ش - 1	إجراء إعداد مشروع خطة الموازنة (الإئتمانية- الجارية) التقديرية السنوية
1/ 2 - م ش - 1	إجراء صرف رواتب و بدلات الموظفين و المهام الرسمية و التدريب (الموارد البشرية)
1/3 - م ش - 1	إجراء الموافقة على الإلتزام المالي و الفواتير الخاصة بالشركات
ط - ش م - 1/1- 3	استشارة الموافقة على الإلتزام المالي من موازنة العام
1/4 - م ش - 1	إجراء طلب استعاضة السلفة المستديمة
1/ 5 - م ش - 1	إجراء طلب استرجاع مبلغ غرامة الحق العام
ط - ش م - 1/ 1-5	استشارة الموافقة على صرف غرامة الحق العام
1/ 6 - م ش - 1	إجراء طلب صرف مواد
1/1-6 - م ش - 1	استشارة طلب صرف مواد
الوثائق	



ع- و 1/	عملية دائرة الوثائق
ا - و - 1 / 1	إجراء البريد الوارد والصادر
ط - و - 1 - 1 / 1	استمارة الرسائل الواردة إلى الجهات الخارجية
ط - و - 1 - 1 / 1	استمارة الرسائل الواردة والصادرة
ا - و - 2 / 1	إجراء إتلاف وترحيل
ط - و - 2 - 1 / 1	استمارة جدول بياني بالوثائق المعدة لإتلاف الخصوصية
ط - و - 2 - 2 / 1	استمارة جدول بياني بالوثائق المعدة لإتلاف المشتركة
ط - و - 2 - 3 / 1	استمارة جداول ترحيل ملفات الخصوصية
ط - و - 2 - 4 / 1	استمارة جداول ترحيل ملفات المشتركة
ط - و - 2 - 5 / 1	استمارة محضر إتلاف الوثائق
ط - و - 2 - 6 / 1	استمارة جدول ترحيل محفوظات
	دائرة تنمية الموارد البشرية
ع- ت م ب 1/	عملية تنمية الموارد البشرية
ا - ت م ب - 1 / 1	إجراء التدريب
ط - ت م ب - 1 - 1 / 1	استمارة ترشيح لحضور فعالية تدريبية
ا - ت م ب - 2 / 1	إجراء التأهيل
ط - ت م ب - 2 - 1 / 1	استمارة تصريح خروج قبل نهاية الدوام الرسمي
ط - ت م ب - 2 - 2 / 1	استمارة طلب الدراسة في الفترة المسائية
ط - ت م ب - 2 - 3 / 1	استمارة طلب الحصول على إجازة دراسية
1 - ت م ب - 3 / 1	إجراء ترشيح محاضرين
	أمن المنشآت و المعلومات الإلكترونية
ع- ا م م 1/	عملية أمن المنشآت والمعلومات الإلكترونية
ا - ا م م - 1 / 1	إجراء التوعية الأمنية
ا - ا م م - 2 / 1	إجراء تقييم المخاطر الإلكترونية و التأكد من أمن الأنظمة
ا - ا م م - 3 / 1	إجراء إنهاء المتطلبات الأمنية للموظفين الجدد
ط - ا م م - 3 - 1 / 1	كشف بيانات متنسبي الادعاء العام
ا - ا م م - 4 / 1	إجراء طلب أو استبدال البطاقات الوظيفية
ط - ا م م - 4 - 1 / 1	استمارة استبدال (قفل / نسخ مفتاح / بطاقة وظيفية)
ا - ا م م - 5 / 1	إجراء طلب تصريح دخول المبنى بعد الدوام الرسمي (الموظفين - الشركات)
ط - ا م م - 5 - 1 / 1	استمارة طلب تصريح دخول بعد ساعات الدوام الرسمي
ا - ا م م - 6 / 1	إجراء طلب نسخ مفتاح أو استبدال
ط - ا م م - 4 - 1 / 1	استمارة استبدال (قفل / نسخ مفتاح / بطاقة وظيفية)
	دائرة العلاقات العامة
ع- ع ع 1/	عملية العلاقات العامة
ا - ع ع - 1 / 1	إجراء جواز خدمة



1 / 2 - ع - 1	إجراء إصدار / تجديد/الغاء بطاقة مقيم
ط - ع - 2 - 1 / 1	استمارة طلب (بطاقة مقيم)
ط - ع - 2 - 2 / 2	وصل استلام
1 / 3 - ع - 1	إجراء طلب أو تجديد بطاقة علاج
ط - ع - 3 - 1 / 1	استمارة طلب (بطاقة علاج)
1 / 4 - ع - 1	إجراء حجز تذاكر سفر وإقامة وتعويض تقدي عن تذكرة سفر
ط - ع - 4 - 1 / 1	استمارة طلب تذكرة سفر أو تعويض تقدي عن تذكرة سفر
ط - ع - 4 - 2 / 2	استمارة حجز تذكرة سفر لإيفاد في (مهمة رسمية أو دورة تدريبية)
5 - ع - 1	إجراء إقامة الأنشطة والفعاليات

- آلية اعتماد وثائق نظام إدارة الجودة ومكافحة الرشوة:

1. سياسة الجودة : تُعتمد من رئيس الوحدة
2. العمليات: تُعتمد نهائيا من رئيس الوحدة
3. الإجراءات: تُعتمد نهائيا من مشرفي العملية
4. مجال المطابقة: يعتمد نهائيا من رئيس الوحدة
5. الإستمارات (المخاطر , الفرص , السياق , الأطراف المعنية, المعارف التنظيمية): تُعتمد من قبل مشرفي العملية
6. برنامج التدقيق الداخلي: يعتمد من قبل مدير دائرة التخطيط
7. مراجعة الإدارة: يتم اعتمادها من رئيس الوحدة

8. عمليات التشغيل

(1.8) التخطيط والضبط التشغيلي

1.1.8(عام)

تم بناء وتوثيق وتطبيق نظام إدارة الجودة ومكافحة الرشوة وفقا للمواصفات القياسية الدولية لنظم إدارة الجودة من خلال:

- التعرف على جميع نشاطات الهيئة والتي يتم تطبيقها ضمن هذا النظام وذلك من خلال دليل الجودة وإجراءات الجودة.

- تصميم خارطة سير العمليات التي تحتوي على تسلسل وتقاطع جميع العمليات المطبقة



- مناقشة وتقييم نتائج التحليل بشكل دوري لإتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لضمان التحسين المستمر للأداء.
- تجميع القوانين التي تستخدم كمرجع في عمليات تحقيق كفاءة الخدمة في الهيئة ووضع جميع هذه القوانين كملاحق يتم ذكرها في كل إجراء حسب ما تقتضيه المصلحة.
- التطبيق الفعال لنظام إدارة الجودة من خلال التدريب، مراقبة الأنشطة، تدقيق نظام الجودة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة، والمراجعة الإدارية.

متطلبات الخدمة (2.8)

التواصل مع المستفيد (1.2.8)

تم إنشاء قنوات اتصال مختلفة للتواصل مع العميل أو المستفيد ولتحقيق عملية تواصل فعالة. وقد تم توفير آليات التواصل الآتية:

- دائرة خدمة المراجعين
- الموقع الإلكتروني
- مواقع التواصل الإجتماعي.

تحديد متطلبات الخدمة (2.2.8)

تم تحديد جميع المتطلبات ذات العلاقة بالخدمات المقدمة خارجياً عن طريق البوابة الإلكترونية وأيضاً تحديد الخدمات الداخلية مثلما تقدم ذكره في هذا الدليل.

مراجعة متطلبات الخدمة (3.2.8)

قام الادعاء العام بالتأكد من أن جميع الخدمات المطلوب القيام بها قد تم تحديدها بشكل جيد قبل البدء بالعمل في دليل خدمات الادعاء العام.



تغييرات متطلبات الخدمة (4.2.8)

قام الادعاء العام بضبط وإدارة عملية التغيير وإدارته بما يضمن نجاح التغيير وتحقيق أهدافه وكسب الدعم اللازم لإستمرارية هذا النجاح لتحقيق الأهداف الاستراتيجية بكفاءة وفعالية، بالإضافة إلى كيفية التعامل مع المقاومة المحتمل ظهورها عند القيام بالتغيير.

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة
1	إجراء التخطيط للتغيير	1 - أ ج ر - 9 / 1

ضبط العمليات المزودة خارجياً (4.8) (8.6 للرشوه)

يتأكد الادعاء العام من الخدمات المقدمة من جهات خارجية أنها مطابقة للمتطلبات وتحدد ضوابط لتطبيقها على الخدمات المورد من جهات خارجية عندما:

1. تكون الخدمات المقدمة من جهات خارجية مدججة في منتجات وخدمات الادعاء العام.
2. تكون هناك عملية أو جزء من عملية يتم بواسطة جهات خارجية بقرار من الادعاء العام.

وقد حددت الوزارة معايير للتقييم والاختيار ورصد الأداء وإعادة التقييم للموردين الخارجيين بناءً على قدرتهم في توفير خدمات بناء على متطلبات محددة وتحتفظ الوزارة بمعلومات موثقة لتلك الأنشطة وأي إجراءات ضرورية نشأت خلال التقييم.

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة
1	استارة تقييم الموردين	ط - ش أ - 1 - 6 / 1



توفير الخدمات (5.8)

يتم ضبط كافة الخدمات المقدمة من قبل الادعاء العام من خلال التخطيط والتنفيذ المناسب، ويشمل ذلك على:

1. توفير المعلومات التي تصف الخدمة التي يحتاجها موظفو المطابقة لتقديم خدماتهم.
2. توفير إرشادات وإجراءات العمل الموثقة والبيانات حسب الحاجة.
3. تأمين البنية التحتية وتوفير واستخدام الأجهزة والأنظمة المناسب
4. تطبيق أنشطة المراقبة والقياس المضمنة بالعملية من قبل مدراء الدوائر ورؤساء الأقسام.

التعريف والتتبع للخدمة (2.5.8)

يتم تمييز نماذج الخدمات المقدمة عن طريق العنوان المنفرد والتميز وتسجيل جميع المعلومات على سجلات خاصة ضمن أرقام تبويب خاصة بدائرة التوثيق مخصصة لكل مديرية. أما عملية تتبع الخدمات فيتم إجراؤها عن طريق التوقيع عليها وإعطائها رقمًا مرجعيًا خاصًا.

ملكية المتعاملين والمزودين (3.5.8)

تحفظ الوثائق الخاصة بالعملاء في ملفات (إلكترونية) يتم ترقيم هذه الملفات سواء كانت بيانات أو وثائق متعلقة بالعميل من حيث التعريف بهذه الملكية والتحقق منها والحفظ والحماية وفي حاله تلف أو ضياع الوثائق فإنه يجب اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة. ضمن نطاق المطابقة الحالي يمكن ذكر ملكية المتعاملين على أنها:

- بيانات شخصية (صور، أرقام هواتف، عناوين) للموظفين حيث يتم حفظها في سجلات الموظفين وحمايتها وعدم إتاحتها إلا بشروط محددة.
- يحتفظ الادعاء العام بمعلومات مهمة وسرية تتعلق بالمستفيدين والموردين والتي تكون ضمن النطاق سيطرة الهيئة، لذلك تضمن جميع التقسيمات التنظيمية المعنية بهذا الخصوص لحماية هذه المعلومات باعتبارها ممتلكات خاصة للمستفيدين أو الموردين والتخلص منها بالآلية التي تحددها وما تراه مناسباً لحماية خصوصيته.

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة
1	عملية تقنية المعلومات	ع - ا ج ر / 1



الحفظ (4.5.8)

يقوم الادعاء العام بحفظ جميع بيانات المتعاملين والمعاملات المتعلقة بخدمات الادعاء العام في قواعد بيانات سرية وفق الأنظمة والضوابط.

السيطرة على التغيير (5.5.8)

إعداد إجراءات توضيح كيف تتم عملية التغيير في الرموز أو الوثائق الخاصة بالعمليات داخل الادعاء العام أو أي تغييرات أخرى تتعلق بالعملاء أو الموردين أو آليات المراجعة والرقابة حيث يجب توثيقها وتسجيلها من أجل عملية المراجعة وتقييم مدى ضرورة إجراء التغيير وفق المعطيات مع مراعاة الآتي:

- المتطلبات القانونية والتنظيمية
- طبيعة الخدمات ومدة استخدامها
- متطلبات المستخدمين
- التغذية الراجعة من المستخدمين

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة
1	إجراء تخطيط التغيير	1- أ ج ر - 1/9

تقديم الخدمة (6.8)

ينفذ الادعاء العام ترتيبات مخططة في مراحل مناسبة للتأكد من الوفاء بمتطلبات تقديم الخدمة، ولا يتم الإفراج عن الخدمة للمستخدم إلا بعد التأكد من اكتمال الترتيبات المخططة بصورة مرضية وبعد ذلك يتم اعتمادها من السلطات المختصة وفي بعض الأحيان من المستخدم.

يحتفظ الادعاء العام بمعلومات موثقة عن الإفراج (الاستثناءات) عن الخدمات وتحتوي تلك المعلومات الموثقة على:

1- أدلة على المطابقة مع معايير القبول.

2- تتبع موافقة الشخص أو الأشخاص المخولين بالإفراج (منح الاستثناءات).



التحكم في النواتج غير المطابقة (7.8)

إن المخرجات غير المطابقة يتم تمييزها وتعريفها وضبطها لمنع الاستخدام غير المقصود لها أو توريدها ويتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة استنادًا إلى طبيعة حالة عدم المطابقة وأثرها على مطابقة الخدمات، وهذا ينطبق أيضا على عدم مطابقة الخدمات التي تكتشف بعد تسليم الخدمة أو بعد تقديمها. ويتعامل الادعاء العام مع عدم تطابق المخرجات تبعًا لما نصت عليه مواصفة الأيزو (2015/9001). كما يتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة التي:

1. تصف عدم المطابقة.
2. تصف الإجراء المتخذ.
3. تصف أية امتيازات تم الحصول عليها.
4. تحدد صاحب الصلاحية لإتخاذ القرار بخصوص عدم المطابقة.

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة
1	إجراء حالات عدم المطابقة و الأفعال التصحيحية	1- أ ج ر - 1/3

البند الثامن في مكافحة الرشوة

8.1 التخطيط والتحكم التشغيلي

8.2 العناية الواجبة

8.3 الضوابط المالية

8.4 الضوابط غير المالية

8.5 تنفيذ ضوابط مكافحة الرشوة من قبل المنظمات الخاضعة للرقابة و شركاء الأعمال (استثناء من التطبيق)

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة
1	التشريعات و الضوابط لمكافحة الرشوة	أ ج ر - 1/2
2	سجل الضيافة و الهدايا	أ ج ر - 1/1-2



9. تقييم الأداء

المراقبة و القياس و التحليل و التقييم (1.9)

تم مراقبة وقياس العمليات بالادعاء العام من خلال الآتي:

- المتابعة المنتظمة لمؤشرات العمليات.

- نتائج عمليات التدقيق الداخلي.

- قياس رضا المستفيدين.

رضا العميل (2.1.9)

التحليل والتقييم (3.1.9)

يعتبر رضا العميل أحد أهم مقاييس الأداء لنظام إدارة الجودة حيث يجب القيام بقياس رضا المتعاملين والعمل على تلبية احتياجاتهم:

- جمع بيانات ومعلومات المستفيدين.
- عمل استبيان قياس رضا المستفيدين.
- تحليل قياس رضا المستفيدين.
- العمل على تلبية جميع احتياجات المتعاملين.
- دراسة فرص التحسين والتطوير.

الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة
1	عملية خدمة المراجعين	أ - خ م / 1
2	تقرير تحليل نتائج استبانات الخدمات للعام 2023	أ - ج ر - 5 - 1/1



المراجعة أو التدقيق الداخلي (2.9)

يقوم الادعاء العام بإعداد الكوادر المؤهلة للقيام بإجراء تدقيق داخلي دوري طبقا لخطة المراجعة الداخلية على جميع الدوائر و الأقسام وذلك بموجب التخطيط المسبق لبرنامج التدقيق الداخلي حيث يهدف إلى :

- المطابقة مع متطلبات نظام إدارة الجودة ومكافحة الرشوة ورضا المستفيدين.
- تقييم كفاءة نظام الجودة ومكافحة الرشوة ورضا المستفيدين.
- متابعة الإجراءات التصحيحية ومدى الإلتزام بها.
- قياس الأداء وتحديد مدى فاعليته.
- تحديد فرص التحسين والتطوير.
- رفع تقرير التدقيق الداخلي للإدارة العليا
- توثيق جميع نتائج التدقيق وحفظها

و يتم التدقيق من خلال مدققين داخليين مُدرين لهذا الغرض ولا يحق للمدقق التدقيق على العمليات التي لها علاقة بعملياته.
الوثائق الداعمة:

م	اسم الوثيقة	رمز الوثيقة
1	إجراء التدقيق الداخلي للجودة	1 - أ ج ر - 1/2

مراجعة الإدارة (3.9)

يتم عقد اجتماعات دورية لمراجعة إدارة نظام الجودة و مكافحة الرشوة مرة كل عام أو طبقاً للخطة برئاسة المدعي العام أو من ينوب عنه ؛ للتأكد من كفاءة وحسن تطبيقه بالإضافة إلى التعرف على سبل التحسين والتطوير و التعديل على النظام بما يتفق مع أهداف الادعاء العام .



مدخلات مراجعة الإدارة :

يتضمن جدول أعمال اجتماع مراجعة الإدارة على ما يلي:

- نتائج التدقيق الداخلي والخارجي أو أية مراجعات سابقة
- التغذية الراجعة من المستفيد
- مدى تنفيذ أهداف الجودة
- أداء العمليات ومطابقة الخدمات.
- موقف الأفعال التصحيحية وحالات عدم المطابقة.
- نتائج المراقبة والقياس.
- ملائمة الموارد.
- أداء المزودين الخارجيين.
- فاعلية الأفعال التي تم تنفيذها للتعامل مع المخاطر والفرص.
- التوصيات من أجل التحسين.

مخرجات مراجعة الإدارة:

يجب أن تشمل مخرجات مراجعة الإدارة على أي قرارات أو أفعال لها علاقة بالآتي:

- تحسين فاعلية نظام إدارة الجودة وعملياته
- تحسين الخدمة فيما يتعلق بمتطلبات المتعامل.
- احتياجات الموارد.



10 . التحسين :

يقوم الادعاء العام بتحديد فرص التحسين من خلال نتائج التدقيق والعمل على تحقيق هذه التحسينات وذلك للتوافق مع متطلبات العميل من الخدمات قدر الإمكان حيث يمكن أن يكون التحسين على مراحل وذلك طبقاً للإمكانيات ويتم توثيق هذه التحسينات ووضع خطة للتنفيذ كما يتم الاستفادة من الأخطاء الحاصلة ضمن عمليات التنفيذ والتطبيق لتجنب وقوعها في المستقبل.

عدم المطابقة والإجراء التصحيحي (2.10)

عدم المطابقة جميع حالات الخدمة غير المطابقة لمتطلبات العمل والخدمة التي تنشأ أثناء عمل الهيئة كالتأخر في إصدار الخطة التشغيلية أو التأخر في بعض المتابعات وعدم دقة بعض المعلومات التي يتم تشخيصها وتحديدتها والقيام بالإجراءات التالية:

- تحديد الأسباب الجذرية (الأساسية) لحالة عدم المطابقة.
- عمل الإجراء اللازم لإزالة وتصحيح حالة عدم المطابقة.
- وضع إجراءات تصحيحية عند الضرورة للحد من تكرار مثل هذه الحالات غير المطابقة
- يتم توثيق جميع هذه الحالات في طلبات الإجراءات التصحيحية ويتم التعامل معها كما يتم
- حفظ جميع سجلات عدم المطابقة وأي إجراءات متخذة حيالها.
- عندما يتم تصحيح خدمة غير مطابقة يتم إعادة اختبارها لتتطابق المتطلبات، وعندما يتم كشف خدمة غير مطابقة بعد تقديمها يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيحها مع العميل إن أمكن مع اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة لمنعها من تكرارها.

تم بحمد الله