



إرشادات التقييم في منشآت الرعاية الاجتماعية - الإصدار الثاني



© إن هذه الوثيقة مسجلة رسمياً باسم دائرة تنمية المجتمع كمصنف فكري لدى الجهات الحكومية المعنية في دولة الإمارات العربية المتحدة ولا يمكن لأي جهة استخدام جزء أو كل من هذه الوثيقة دون إذن رسمي منها.

الفهرس

4.....	1. المقدمة	4
4.....	1.1 نبذة عن إرشادات تقييم ريادة	4
4.....	2.1 الهدف	4
6.....	3.1 التوزيع	6
6.....	4.1 المراجعة والتحديث	6
6.....	5.1 جهة التقييم	6
6.....	2. المراجع المعيارية	6
7.....	3. إرشادات هذه الوثيقة	7
7.....	1.3 نظرة عامة على عملية التقييم	7
8.....	2.3 المبادئ التوجيهية	8
8.....	3.3 قابلية التطبيق:	8
9.....	4.3 نطاق التقييم:	9
9.....	5.3 الممثل المعتمد للمنشأة:	9
9.....	6.3 قيادات المنشأة:	9
10.....	7.3 المتطلبات العامة:	10
10.....	8.3 ضوابط الوثائق والسجلات العامة:	10
11.....	4. تطبيق التقييم وإعداده وتخطيطه	11
11.....	1.4 عملية التسجيل:	11
12.....	2.4 صياغة العقد	12
12.....	3.4 تحديد الجداول الزمنية للتقييم:	12
12.....	4.4 يوم (أيام) التقييم / يوم (أيام) عمل كامل	12
13.....	5.4 أنشطة ما قبل التقييم:	13
13.....	6.4 تخطيط التقييم:	13
14.....	7.4 نوع التقييم وشكله وتكراره:	14
14.....	8.4 المتطلبات الخاصة للمنشآت متعددة المواقع:	14
14.....	9.4 عينات التقييم:	14
15.....	5. إجراء التقييم	15
15.....	1.5 الاستعداد ليوم التقييم:	15
16.....	2.5 خطة يوم التقييم:	16

17	3.5 فعاليات يوم التقييم.....
17	4.5 مع أدلة التقييم.....
19	6. تقرير التقييم.....
19	1.6 عملية إعداد التقارير واتخاذ القرار:
19	2.6 مسودة تقرير التقييم:.....
19	3.6 التقرير النهائي للتقييم:.....
20	4.6 تنسيق تقرير التقييم
21	7. حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية.....
23	8. مستوى التقييم والتصنيف.....
23	9. إدارة التظلمات والشكاوى.....
23	1.9 عملية إدارة التظلمات:.....
26	2.9 عملية إدارة الشكاوى
27	10. متابعة التقييم وإعادة التقييم.....
27	1.10 متابعة التقييم.....
27	2.10 إعادة التقييم:.....
28	11. الأوضاع المؤثرة على استمرار عملية التقييم.....
29	12. تحديثات المبادئ التوجيهية.....
29	13. الإبلاغ عن التغييرات.....
30	الملحق 1- المصطلحات والتعريفات.....

1. المقدمة

تأسست دائرة تنمية المجتمع في عام 2018 كجهة منظمة للقطاع الاجتماعي في إمارة أبوظبي، وقد تحقق ذلك من خلال وضع السياسات والاستراتيجيات، وتقديم الخدمات التنظيمية المتكاملة والفعّالة، كما وضعت الدائرة إطاراً شاملاً لتقييم جودة خدمات الرعاية الاجتماعية "ريادة"، لضمان تقديم الخدمات الاجتماعية عالية الجودة وممارستها وتعزيزها في منشآت الرعاية الاجتماعية في إمارة أبوظبي.

1.1 نبذة عن إرشادات تقييم ريادة

وضعت دائرة تنمية المجتمع مجموعة من المعايير الرامية إلى تقييم منشآت الرعاية الاجتماعية في أبوظبي، من خلال نهج موحد وقياسي، يتماشى مع رؤية الدائرة لضمان الالتزام بأفضل الممارسات في تقييم مزودي الرعاية الاجتماعية، بما في ذلك منشآت خدمات الرعاية الاجتماعية كافة، في الجهات والمؤسسات الحكومية والخاصة في إمارة أبوظبي، بحيث يمثل هيكل الإرشادات إلى آلية مدروسة لتحسين جودة الخدمات التي تعتمد على "نموذج دورة ديمينغ" والخاص بالتحسين المستمر لتعزيز الأداء (خطط، نفذ، تحقق، طور).

2.1 الهدف

يكمّن الهدف من إطار تقييم جودة خدمات الرعاية الاجتماعية "ريادة" في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية وتوحيد مبادئ تقديم الخدمات الاجتماعية عالية الجودة في إمارة أبوظبي، ويمكن تحقيق هذا الهدف عن طريق تعزيز ثقافة الجودة والمسؤولية، وذلك من خلال التقييمات المنهجية، ويعتبر التقييم المنظم بمثابة معيار قوي يضمن توافق الخدمات مع المعايير القائمة على الأدلة، وتحديد مجالات التحسين، وتسهيل التحسينات المتواصلة.

يتضمن الغرض الرئيسي من وضع إرشادات وقواعد التقييم ضمان الجوانب التالية أثناء إجراء التقييمات:

< التوحيد القياسي:

اتباع نهج موحد أو قياسي لإجراء التقييمات، مع تحديد الخطوات والمعايير المراد الامتثال لها أثناء عملية التقييم، بغض النظر عن فريق العمل سواء من المشاركين أو المقيمين المشاركين.

< الشفافية:

تعزيز مبدأ الشفافية في عملية التقييم عن طريق تحديد القواعد والإجراءات المطلوب الامتثال لها وهو ما يجعل العملية مفهومة لكل المعنيين.

< المساءلة:

تحديد المسؤوليات والتوقعات الواضحة للمقيمين وفريق العمل الذي يخضع للتقييم، وضمان توفير مبدأ المساءلة عند تنفيذ أدوارهم بفعالية.

< الفاعلية:

تعزيز فاعلية عملية التقييم من خلال توفير إطار عمل منظم والحد من الغموض بشكل موضوعي.

< التحسين المستمر:

تيسير عملية التحسين المستمرة عن طريق دمج التعليقات والدروس المستفادة.

3.1 التوزيع

- 1.3.1 يجب إتاحة هذه الوثيقة للمنشآت التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية في نسخة غير قابلة للتحريم للحد من التعديل غير المصرح به على الوثيقة.
- 2.3.1 التأكد من أن الوثيقة المشار إليها من قبل أي قارئ هي الإصدار الحالي، يجب الاحتفاظ بالوثيقة في مستودع إلكتروني مركزي على شبكة دائرة تنمية المجتمع.
- 3.3.1 تعتبر أي نسخة من الوثيقة، في حال طباعتها، وثيقة غير خاضعة للرقابة.

4.1 المراجعة والتحديث

يمكن إجراء مراجعة لإرشادات التقييم سنوياً بناءً على تحديثات إرشادات التقييم ويمكن مراجعة التحديثات أيضاً قبل الإرشادات في أي وقت إذا ارتأت إدارة تنمية المجتمع ضرورة لذلك.

5.1 جهة التقييم

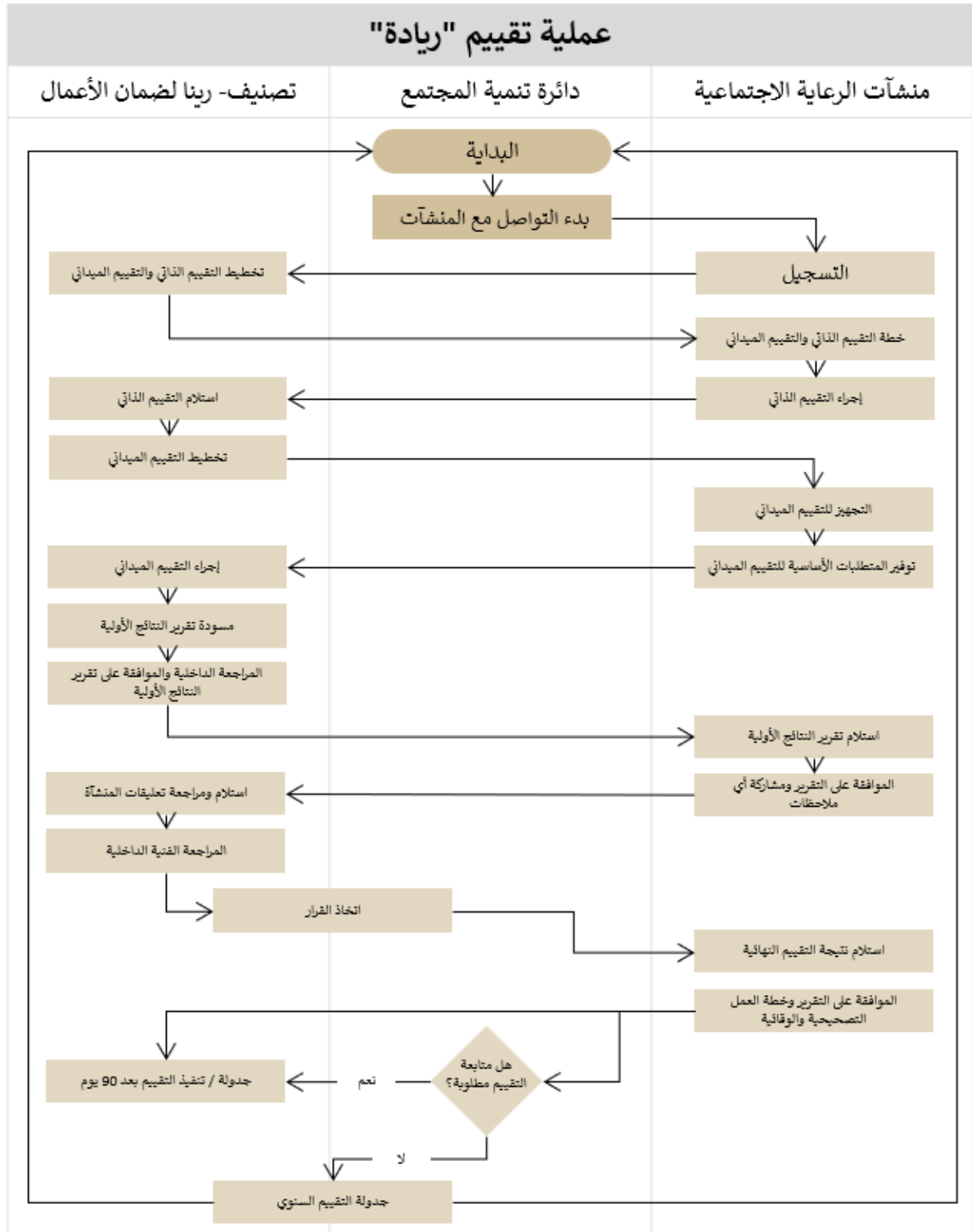
وقعت دائرة تنمية المجتمع - بهدف الاستمرار في تحسين جودة منشآت الرعاية الاجتماعية في إمارة أبوظبي - اتفاقية مستوى الخدمة مع هيئة الإمارات للتصنيف "تصنيف"، من خلال شركتها التابعة "تصنيف-رينا لضمان الأعمال" والتي تعد "تصنيف" هيئة تقييم خارجية مخولة بإجراء التقييمات باستخدام هذه الوثيقة.

2. المراجع المعيارية

تُعد المتطلبات الواردة في هذه الوثيقة إلزامية للجهات المعنية المحددة في نطاق التطبيق، كما تُعتبر المتطلبات المرجعية الأخرى والقوانين المنصوص عليها سواء السارية والمحددة في معيار "ريادة"، ومكملة لهذه الإرشادات الواجب تطبيقها.

3. إرشادات هذه الوثيقة

1.3 نظرة عامة على عملية التقييم



2.3 المبادئ التوجيهية

تهدف تهدف المبادئ التالية إلى تعزيز مدى موضوعية التقييمات وفعاليتها وموثوقيتها باعتبارها أدوات تدعم مراقبة الأداء والتي يمكن للمنشآت استخدامها والاستفادة منها لتحسين جودة خدماتها، ويعد الالتزام بهذه المبادئ أمراً ضرورياً لضمان أن تكون استنتاجات التقييم وكافية، كما أن هذه المبادئ تساعد المقيمين من العمل بشكل مستقل للتوصل إلى استنتاجات مماثلة في مواقف مماثلة .

- 1.2.3 الحفاظ على النزاهة طوال عملية التقييم.
- 2.2.3 تعيين ممثلين يعملون بصفة ملاك العملية ويتمتعون بالأهلية والكفاءة للمشاركة بشكل عادل وحيادي في التقييم .
- 3.2.3 الامتناع عن ممارسة أي تأثيرات متعمدة أو غير متعمدة على المقيمين والتي قد تؤثر على آرائهم وحياديتهم خلال التقييم.
- 4.2.3 الإقرار بمسؤولية تقديم الأدلة ذات الصلة بطريقة دقيقة وثابتة حسب طلب فريق التقييم.
- 5.2.3 الحفاظ على سرية عملية التقييم بالكامل، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، إشعارات التقييم والجداول الزمنية والأنشطة العملية والنتائج المتعلقة بكل منشأة من المنشآت.
- 6.2.3 مساعدة فريق التقييم في الحفاظ على الحيادية والموضوعية في التوصل إلى الاستنتاجات.
- 7.2.3 معرفة أن التقييم يعتبر بمثابة منصة لتقييم الحالة الحالية للتوافق مع المتطلبات التنظيمية مع توفير فرص للتحسين.
- 8.2.3 تقديم الاستجابات في الوقت المناسب واتخاذ الإجراءات الضرورية وفق طلب فريق التقييم.

3.3 قابلية التطبيق:

تنطبق هذه الإرشادات على كل المنشآت في الجهات أو المؤسسات الحكومية والخاصة التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية في إمارة أبوظبي. يشمل هذا النطاق العديد من المنشآت المختلفة التي تلبي الاحتياجات المختلفة وأبرزها:

الرعاية النهارية والعلاج: تقدم هذه المنشآت خدمات الرعاية الاجتماعية حيث يقضي الأفراد ساعات يومية محددة للحصول على الرعاية المؤقتة أو الاستشارة أو العلاج المتخصص أو غيرها من الخدمات المتعلقة بالعمل الاجتماعي، على سبيل المثال لا الحصر، رعاية الطفل والأسرة، ودعم الإدمان، وتوظيف الفئات الضعيفة، والورش المحمية، وغيرها من الخدمات الأخرى.



خدمات الإقامة المدعومة: توفير الإقامة غير الطبية المؤقتة أو الدائمة، وتشمل هذه الفئة دور الإيواء ودور الأيتام ودور المسنين ومراكز أصحاب الهمم وخدمات حماية الأفراد من سوء المعاملة والإهمال والاستغلال.



الرعاية المجتمعية: يقوم متخصصو الرعاية الاجتماعية بزيادة خدماتهم إلى ما هو أبعد من حدود المنشآت، حيث يقدمون خدمات إعادة التأهيل الاجتماعي المجتمعي والرعاية المؤقتة للأسر وخدمات المعيشة في المنازل أو المجتمعات الفردية والتوجيه الوظيفي في أماكن العمل والعلاج المنزلي.



الخدمات الرقمية والهاتفية: يتضمن هذا النوع من الخدمة توفير خدمات الرعاية الاجتماعية إلكترونياً، بما في ذلك المؤتمرات المرئية والهاتف والبريد الإلكتروني وخدمات الهاتف المحمول كدعم عن بُعد للعديد من احتياجات الرعاية الاجتماعية المختلفة.



4.3 نطاق التقييم:

يتكون نطاق التقييم من المتطلبات المحددة ضمن خمسة مجالات رئيسية لمعيار ريادة وهي القيادة والحوكمة، السلامة، الفاعلية، التركيز على المستفيدين، والاستدامة.

5.3 الممثل المعتمد للمنشأة:

يجب أن يكون لدى المنشآت نقطة اتصال محددة للقيام بما يلي:

- 1.5.3 ضمان توفر نقطة اتصال محددة بشكل مستمر للتواصل بسلاسة مع فريق التقييم ودائرة تنمية المجتمع.
- 2.5.3 إنشاء نقطة اتصال بديلة تكون متاحة في حالة الطوارئ والحفاظ عليها.
- 3.5.3 فهم شامل لمتطلبات وإرشادات معيار ريادة وطريقة تنفيذه - إذا اقتضت الضرورة .
- 4.5.3 تسهيل عملية جمع الأدلة أثناء إجراء التقييم الميداني، تحميلها على أداة ريادة الذكية صفحة التقييم الذاتي، الاطلاع على تقرير التقييم المبدئي و التوقيع على قائمة الأدلة الغير متوفرة.
- 5.5.3 المشاركة في المناقشات مع الإدارة التابعة لهم حتى يكونوا على اطلاع بحالة الامتثال والمطابقة وأي من المشكلات ذات الصلة.
- 6.5.3 الانتهاء من بناء خطة الاجراءات التصحيحية و الوقائية بناء على نتائج التقييم المرسله، الحصول على موافقة من المفوض بالتوقيع و تسليم الخطة التصحيحية و الاجرائية على أداة ريادة الذكية.
- 7.5.3 اتخاذ الإجراءات بموافقة الإدارة العليا عندما يكون الامتثال الداخلي معرضًا للخطر.
- 8.5.3 إدارة كل الأنشطة المتعلقة بالجودة والمراقبة .
- 9.5.3 المشاركة في الاجتماعات الافتتاحية والختامية للتأكد من الامتثال للإجراءات التصحيحية المطلوبة.

6.3 قيادات المنشأة:

- 1.6.3 نتوقع أن تظهر الإدارة العليا للمنشأة التي يتم تقييمها التزامًا حقيقيًا بتوفير الموارد اللازمة ومراقبة الالتزام بمتطلبات معايير ريادة من خلال تدابير المراقبة الرئيسية.
- 2.6.3 ضمان توافر الموارد الضرورية لعملية تقييم سلسة ومتواصلة مع الاستجابة السريعة لكل الاتصالات المتعلقة بتقييم ريادة.
- 3.6.3 تحديد الأدوار والمسؤوليات والسلطات الخاصة بالموظفين المشاركين في عملية تقييم الجودة.
- 4.6.3 منح فريق التقييم إمكانية الوصول إلى المعلومات والسجلات ومجالات العملية ذات الصلة اللازمة للتحقق من صحة الامتثال.
- 5.6.3 ضمان أن يكون المرشحون خبراء مختصين ومالكي العملية وهو ما يتيح نقل المعلومات والبيانات بشكل دقيق إلى فريق التقييم.
- 6.6.3 مشاركة قيادة المنشأة في الاجتماعات الافتتاحية والختامية لتقييمات ريادة لإثبات التزامهم بتحسين المستمر للجودة وفهم مجالات التحسين وضمان تنفيذ الإجراءات التصحيحية المطلوبة للنتائج المحددة خلال تقييمات ريادة خلال الوقت المحدد.

7.3 المتطلبات العامة:

- 1.7.3 يجب على قيادات المنشآت وضع نهج منظم لتناول كل المتطلبات المحددة في معيار ريادة بما في ذلك الإجراءات الموثقة التي تتناول كل المتطلبات المذكورة والضرورية لضمان الجودة والتحسينات، وحوكمة الجودة، ومراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية التي تضعها دائرة تنمية المجتمع.
- 2.7.3 تحديد الأساليب الضرورية لضمان فعالية تنفيذ العمليات وجودتها، وفي حال الاستعانة بمصادر خارجية، يكون كل منشأة مسؤول وملتزم بمتطلبات المعيار دون تقديم أي إعفاء من هذا التقييم.
- 3.7.3 ضمان توفر الموارد والمعلومات اللازمة لدعم تشغيل هذه العمليات ومراقبتها.
- 4.7.3 مراقبة الإجراءات اللازمة وقياسها إن أمكن وتحليلها وتنفيذها من أجل تحقيق النتائج المخطط لها والتحسين المستمر لهذه العمليات.
- 5.7.3 فيما يتعلق بعمليات الاستعانة بمصادر خارجية، يقع على عاتق "المنشآت" مسؤولية تحديد الضوابط ذات الصلة التي تضمن أداء تلك المصادر الخارجية.

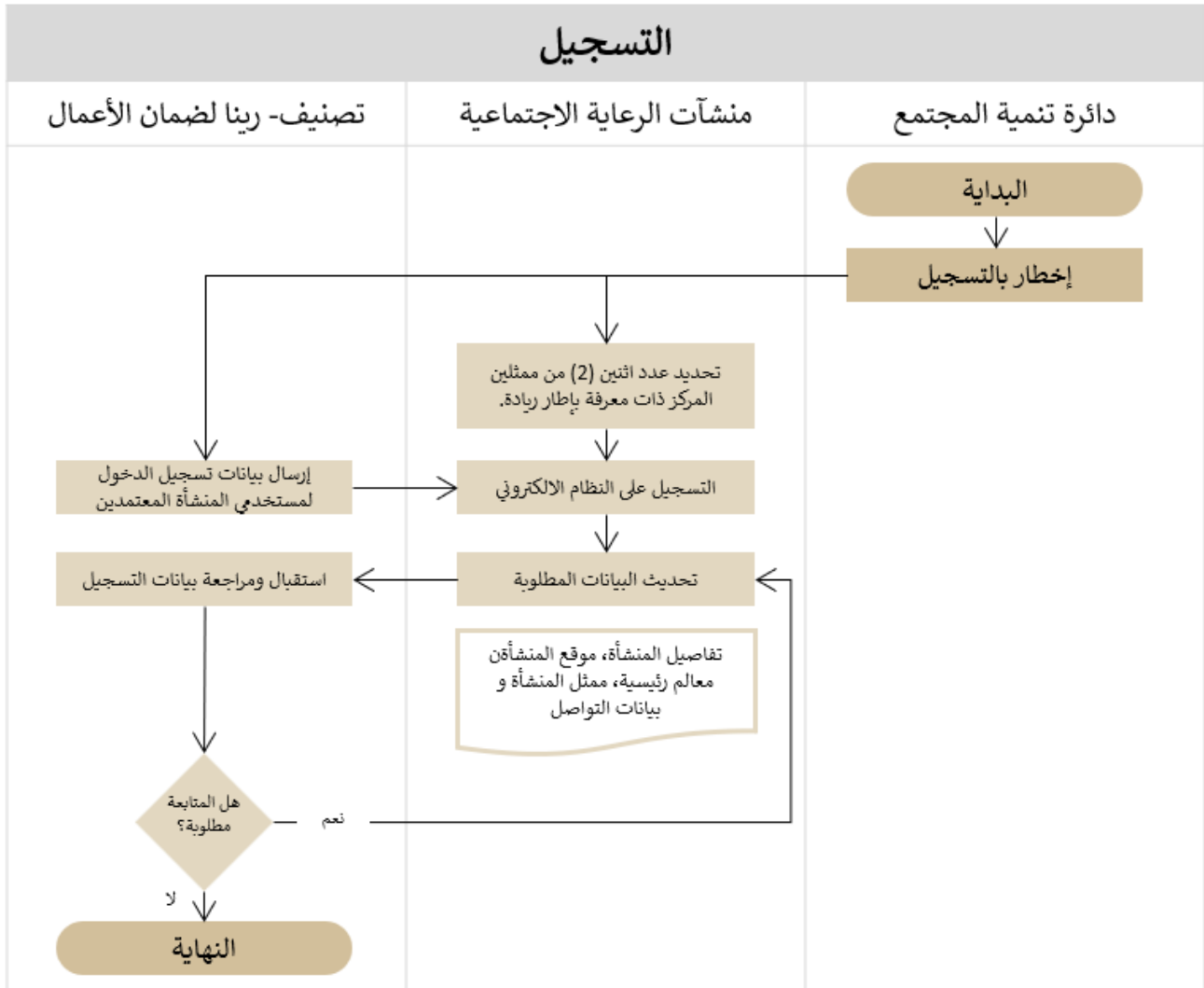
8.3 ضوابط الوثائق والسجلات العامة:

- 1.8.3 يعد التحكم في المعلومات الموثقة أحد المبادئ الرئيسية لإدارة الجودة، حيث يشير إلى طريقة تنظيم كل جانب من جوانب الوثيقة طيلة دورة حياتها بالكامل بداية من الإنشاء وحتى الأرشفة .
- 2.8.3 يجب وضع إجراء موثق لتحديد الضوابط اللازمة لإدارة الوثائق وخاصة السياسات والإجراءات والنماذج والسجلات وغيرها، وذلك للقيام بما يلي:
1. الموافقة على الوثائق للتأكد من مدى فاعليتها قبل إصدارها.
 2. ضمان تحديد التغييرات وحالة المراجعة الحالية للوثائق.
 3. ضمان توافر الإصدارات ذات الصلة من الوثائق السارية في نقاط الاستخدام.
 4. التأكد من أن تظل الوثائق واضحة ويمكن التعرف عليها بسهولة.
 5. منع الاستخدام غير المقصود للوثائق المتقدمة، واستخدام التعريف المناسب لها في حالة الاحتفاظ بها لأي غرض من الأغراض.
- 3.8.3 ضرورة مراقبة السجلات المعدة لتوفير دليل على المطابقة للمتطلبات والتنفيذ الفعال لمعيار ريادة.
- 4.8.3 تتعهد منشآت تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بوضع إجراء موثق لتحديد الضوابط اللازمة لتحديد السجلات وإمكانية الوصول إليها وتخزينها وحمايتها واسترجاعها والاحتفاظ بها والتخلص منها.
- 5.8.3 تظل السجلات سهلة القراءة ويمكن التعرف عليها بسهولة وقابلة للاسترجاع.

4. تطبيق التقييم وإعداده وتخطيطه

1.4 عملية التسجيل:

- 1.1.4 تتعهد كل منشآت تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بالتسجيل في تقييم ريادة من خلال أداة ريادة الذكية باستخدام بيانات حسابات المستخدمين المعتمدين بكل منشأة مع بيانات التسجيل الدخول لكل مستخدم.
- 2.1.4 ينبغي تقديم هذه المعلومات عبر أداة ريادة الذكية من قبل ممثل معتمد عن المنشأة المقدم للطلب ويكون بمثابة نقطة الاتصال لعملية التقييم بالكامل .
- 3.1.4 ولإعادة التقييم، تقدم المنشأة من خلال استمارة التسجيل أي معلومات محدثة إلى "تصنيف".
- 4.1.4 تتعهد المنشأة تأكيد جدول التقييم ومشاركة موقع المنشأة وتفاصيل الاتصال بها، بالإضافة إلى خريطة الموقع ومعالمه.
- 5.1.4 سيتم إرسال كل المراسلات إلى ممثلي المنشآت المسجلة حساباتهم كمستخدمين معتمدين لأداة ريادة الذكية. أي تغييرات في قائمة المستخدمين المعتمدين من المنشآت يجب إخطار "تصنيف" بالتغييرات عن طريق المراسلة الرسمية.



2.4 صياغة العقد

لم تتم صياغة أي عقد فردي مع المنشآت، حيث أجريت التقييمات وفقاً لاتفاقية مستوى الخدمة المبرمة بين دائرة تنمية المجتمع وشركة "تصنيف"

3.4 تحديد الجداول الزمنية للتقييم:

- 1.3.4 يشمل إجمالي الوقت المستغرق لتقييم منشآت الرعاية الاجتماعية الوقت المستغرق لمراجعة الوثائق (سواء الميداني/ عن بُعد)، وإجراء التقييم الميداني وصياغة التقرير ومراجعة التقرير وإدارة الجوانب العامة للوظيفة.
- 2.3.4 يجب تحديد مدة تقييم كل منشأة بناءً على مدى تعقيد الخدمات وموقع المنشأة وحجمه ونطاقه ونوع خدمة الرعاية الاجتماعية.

4.4 يوم (أيام) التقييم / يوم (أيام) عمل كامل

- 1.4.4 المدة النموذجية ليوم التقييم / يوم العمل هي 8 ساعات ولا تتجاوز 10 ساعات ما لم تكن الظروف مبررة بشكل كافٍ.
- 2.4.4 يحتسب الوقت التقريبي للتقييم الميداني مبدئياً بناءً على نطاق التقييم ومقدم الخدمة الذي يتطلب في العادة 4 أيام عمل و يتراوح بين 3-5 أيام عمل، يتم تقييم المدة المخصصة في وقت لاحق بناءً على عدد المستفيدين الذين يتلقون الخدمات.
- 3.4.4 لضمان فاعلية التقييم، ينبغي النظر أيضاً، في تكوين فريق التقييم وحجمه. (على سبيل المثال، لا يكون تقييم مقيمين اثنين يعملان لمدة نصف يوم بنفس فاعلية تقييم مقيم واحد يعمل لمدة يوم واحد).
- 4.4.4 لا يشمل وقت التقييم المحدد وقت "المقيمين في التدريب" أو المراقبين أو وقت الخبراء الفنيين.
- 5.4.4 ملاحظة: في واقع الأمر، لا يؤدي استخدام يوم عمل أقل في مقابل الحاجة الضرورية المحددة مسبقاً إلى التنازل عن التقييم.

5.4 أنشطة ما قبل التقييم:

1.5.4 ضرورة إبلاغ منشآت الرعاية الاجتماعية بالجدول الزمنية المحددة للتقييم من خلال إخطار رسمي ما لم تحدد دائرة تنمية المجتمع إجراء زيارات غير معلنة في أي وقت .

2.5.4 سيتم مشاركة خطة التقييم العامة مع فريق المنشأة لتحسين ترتيبات التقييم والتنسيق.

3.5.4 مشاركة إشعار التقييم الذاتي من قبل "تصنيف" مع المنشأة في غضون فترة تتراوح من 30 إلى 35 يومًا قبل الجدول الزمني المحدد للتقييم الميداني الذي يبدأ في شهر معين.

4.5.4 ينبغي على المنشآت تقديم التقييم الذاتي خلال 4 أسابيع من استلام إشعار تسليم التقييم الذاتي من تصنيف. تم تسهيل تعبئة التقييم الذاتي للمنشأة من خلال أداة زيادة الذكاء وعبر صفحة التقييم الذاتي الخاصة بالمنشأة حيث تم تمكين مستخدمي حساب المنشأة من تحديد مخرجات التقييم و تحميل الوثائق المرتبطة بعد يوم واحد من حضور الورشة التدريبية.

5.5.4 ترشيح المنشأة لما لا يقل عن ممثلين اثنين يكونان على دراية بمتطلبات معيار ريادة لإعداد التقييم الذاتي وتقديمه، بالإضافة إلى التقييم الميداني.

6.4 تخطيط التقييم:

1.6.4 تتعهد تصنيف بإعداد مخطط مع جدول التقييمات لكل منشأة من المنشآت في النطاق.

2.6.4 يساعد التسجيل الإلكتروني لكل المنشآت التي تقدم خدمة الرعاية الاجتماعية بتوفير تفاصيل التسجيل المطلوبة ومعلومات الاتصال وحالة الخدمة ونطاق الممارسة للبدء في عملية تخطيط التقييم .

3.6.4 سيتم تنفيذ كل المراسلات عبر رسائل البريد الإلكتروني المسجلة فقط ويجب إخطار "تصنيف" بالتغييرات على الفور. في حالة عدم إتاحة المعلومات ذات الصلة من دائرة تنمية المجتمع، يجب الإبلاغ عن المشكلات ويجب اتباع الإجراء المتفق عليه بجدول زمنية محددة لأنها قد تؤثر على تخطيط التقييم.

4.6.4 يجب على جهات الاتصال المعترف بها من قبل المنشآت والتفاصيل المحددة (كموقع ورقم الاتصال وعنوان البريد الإلكتروني الخاص بالمنشأة) لكل منشأة من خلال تحديث صفحة بيانات المنشأة على أداة زيادة الذكاء.

5.6.4 بعد الحصول على الموافقات اللازمة على مخطط التقييم، سيتم مشاركة إخطار التقييم المبدئي في غضون فترة 5 أسابيع قبل التقييم الميداني وذلك للمنشآت المحددة في كل شهر لضمان فاعلية الترتيبات والتنسيق .

6.6.4 تتعهد كل المنشآت المحددة في كل شهر بتقديم التقييمات الذاتية خلال الفترة الزمنية المحددة للتقديم (أربع أسابيع) ووفقًا للرسالة التي يتم مشاركتها من قبل شركة "تصنيف". يجب إغلاق فترة المهلة الزمنية قبل أسبوعين على الأقل من شهر التقييم الميداني المقرر.

7.6.4 يجب إرسال نموذج خطة يوم التقييم إلى المنشأة قبل أسبوعين من التقييم المقرر لتوفير تفاصيل المرشحين المطلوبة والتأكيد عليها.

8.6.4 تلتزم الجهة بالتأكد على خطة يوم التقييم قبل أسبوع واحد على الأقل من يوم التقييم.

7.4 نوع التقييم وشكله وتكراره:

تحدد دائرة تنمية المجتمع نوع التقييم (سواء أكان معلناً أم غير معلن) وشكله (الميداني أو عن بُعد أو مختلط)، ومدى تكراره (سنوي أو نصف سنوي)، ومدى التقييمات (عمليات شاملة وكاملة أو محددة) والتي يجب مشاركتها مع المنشأة.

شكل التقييم	تكرار التقييم	مخطط الزيارة	نوع التقييم
الميداني	التقييم الأول	معلن	التقييم الأولي
الميداني	بناءً على نتائج التقييم الأولي	معلن	عمليات تقييم المتابعة
الميداني	سنويًا / وفق ما هو مطلوب	معلن	عمليات إعادة التقييم

8.4 المتطلبات الخاصة للمنشآت متعددة المواقع:

في حال ما كانت الجهة تعمل من خلال منشآت متعددة، يتوجب على كل منشأة أن تخضع لعملية التقييم بشكل مستقل؛ ومع ذلك، في حالة لم يتم ترخيص المنشأة، يجب طلب المزيد من التفاصيل من المنشأة ويمكن اتخاذ القرار وفقاً للهيكل التنظيمي ونطاق الخدمات التي قد تتطلب إجراء تقييمات بشكل منفصل.

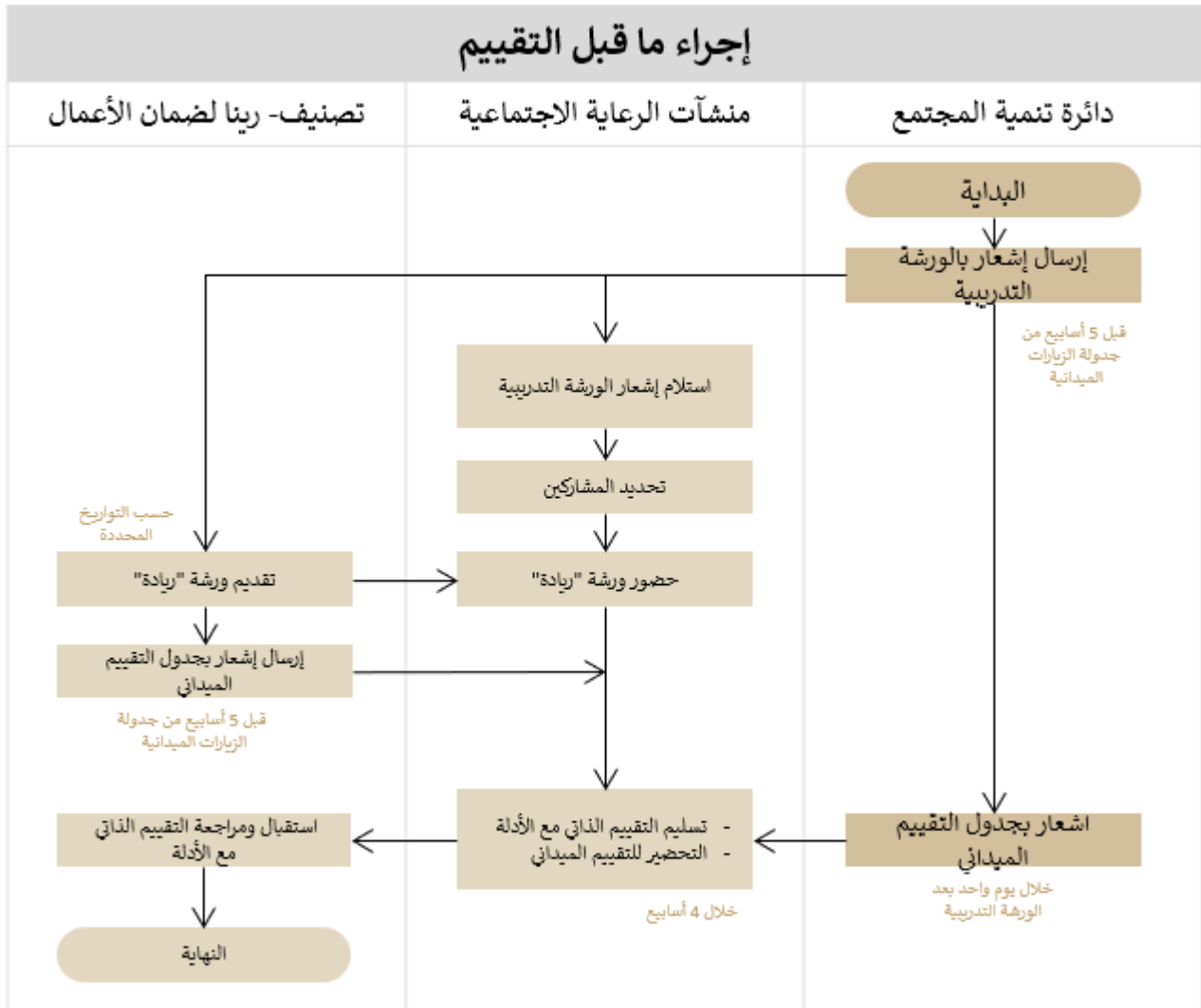
9.4 عينات التقييم:

- 1.9.4 يجوز للمقيّم - كجزء من عملية التقييم - تحديد عينات من السجلات والأدلة لكل مجال وفقاً لقراره .
- 2.9.4 وفي الغالب، يكون تحديد العينات في يوم التقييم عشوائياً، وقد تمتد عملية تحديد العينات لتمكين التغطية المعقولة لتوزيع العينات للتقييم .
- 3.9.4 لا يجوز للمقيّم تقييد عملية مراجعة الأدلة المقدمة ويمكنه طلب عينة إضافية مبررة قانونياً لتقييم وجود عملية منهجية تثبت الأداء الثابت والمتسق.
- 4.9.4 يجب التعامل مع العينات العشوائية التي تحتوي على أي معلومات يسهل تحديدها عن المستفيد وفق القوانين المعمول بها للحفاظ على خصوصية معلومات المستفيد وسريتها.
- 5.9.4 وفي بعض الأحيان، يمكن تحديد عينات مركزة ذات معايير محددة أثناء التقييم، حسب الحاجة لتقييم الحالات والجوانب المحددة التي يجب مراعاة نهج أخذ العينات القائم على المخاطر في كل الأحيان.

5. إجراء التقييم

1.5 الاستعداد ليوم التقييم:

- 1.1.5 ينبغي على فريق المنشأة تنظيم الوثائق اللازمة بترتيب تسلسلي وتحويل السجلات الورقية أو الإلكترونية والسياسات والإجراءات وسير العمل والوثائق الأخرى ذات الصلة إلى نسخ إلكترونية بعناوين الوثائق المناسبة.
- 2.1.5 اكتساب فهم شامل للمتطلبات والتوجيهات الموضحة في خطة التقييم.
- 3.1.5 تحديد الشخص المسؤول عن استقبال فريق التقييم ومرافقته ومساعدته طيلة عملية التقييم وإخطار الفرق ذات الصلة بجدول التقييم لتنسيق وصول فريق التقييم وتنسيق العملية برمتها كما ينبغي.
- 4.1.5 تحديد موقع عمل آمن ومنتظم ومجهز بمكتب أو طاولة مع جهاز عرض لتسهيل عملية التحقق من الوثائق الأدلة بالإضافة إلى عرض مادة الاجتماع الافتتاحي والختامي للتقييم الميداني.
- 5.1.5 إبلاغ فريق التقييم على الفور في حالة وجود أي ظروف غير متوقعة تؤدي إلى تغيير في خطة التقييم المتفق عليها.
- 6.1.5 الحصول على الموافقات المطلوبة لتيسير عملية وصول فريق التقييم لمراجعة أي معلومات موثقة وإجراء زيارات ميدانية لكل المجالات الوظيفية ذات الصلة ضمن النطاق.

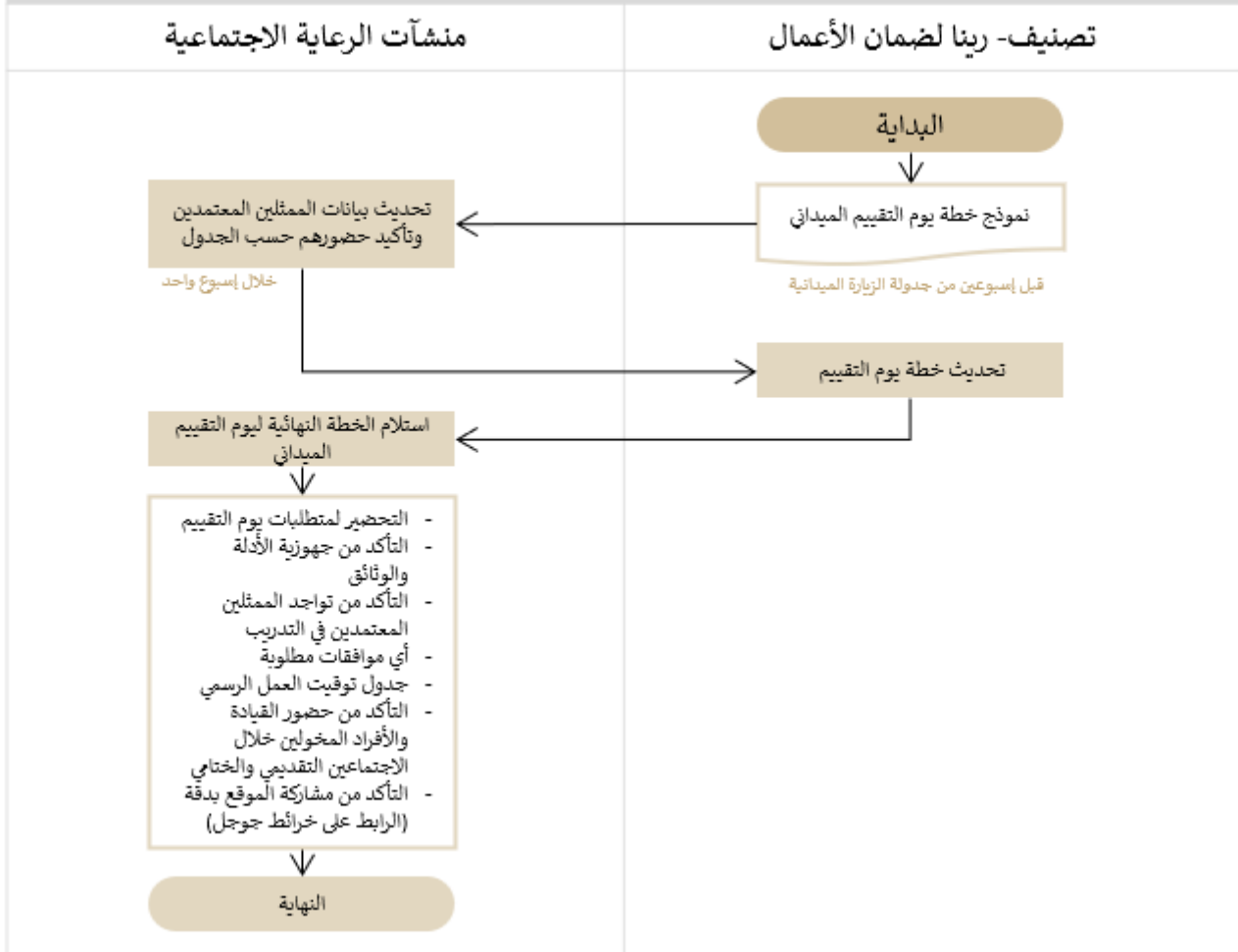


2.5 خطة يوم التقييم:

وضع "خطة يوم التقييم" لكل تقييم وإرسالها إلى منشآت تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية قبل أسبوع واحد من موعد التقييم على أن تغطي هذه الخطة الجوانب التالية:

- 1.2.5 نطاق ومعايير التقييم.
- 2.2.5 المواقع والوضع (الميداني / عن بُعد) والتواريخ والوقت المتوقع ومدة أنشطة التقييم التي سيتم إجراؤها، بما في ذلك عقد الاجتماعات مع إدارة المنشأة.
- 3.2.5 تحديد ممثل (ممثلي) المنشأة لإجراء التقييم.
- 4.2.5 الأدوار والمسؤوليات المحددة لفريق التقييم، على سبيل المثال:
 - أ. يمكن ضم المقيمين تحت التدريب إلى فريق التقييم ولكن لا يجب مشاركتهم في التقييم إلا تحت إشراف المقيم وتوجيهاته.
 - ب. يجوز للمراقبين مرافقة فريق التقييم لأغراض المراقبة وضمان الجودة ويحظر عليهم المشاركة في تنفيذ التقييم.
 - ت. يرافق فريق دعم الترجمة المقيم لمساعدته في أي ترجمة مطلوبة للوثائق والأدلة، في حال اقتضت الضرورة.
- 5.2.5 يشير إلى أنشطة التقييم، على وجه التحديد، لكل منشأة والتي تغطي المعايير المطبقة حسب نطاق تقديم الخدمة الخاص به.
- 6.2.5 حاجة فريق التقييم إلى التعرف على المنشآت والعمليات (على سبيل المثال، عن طريق إجراء جولة في مرافق المنشأة إذا لزم الأمر أو الرجوع لمنصات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات).

خطة التقييم الميداني



3.5 فعاليات يوم التقييم

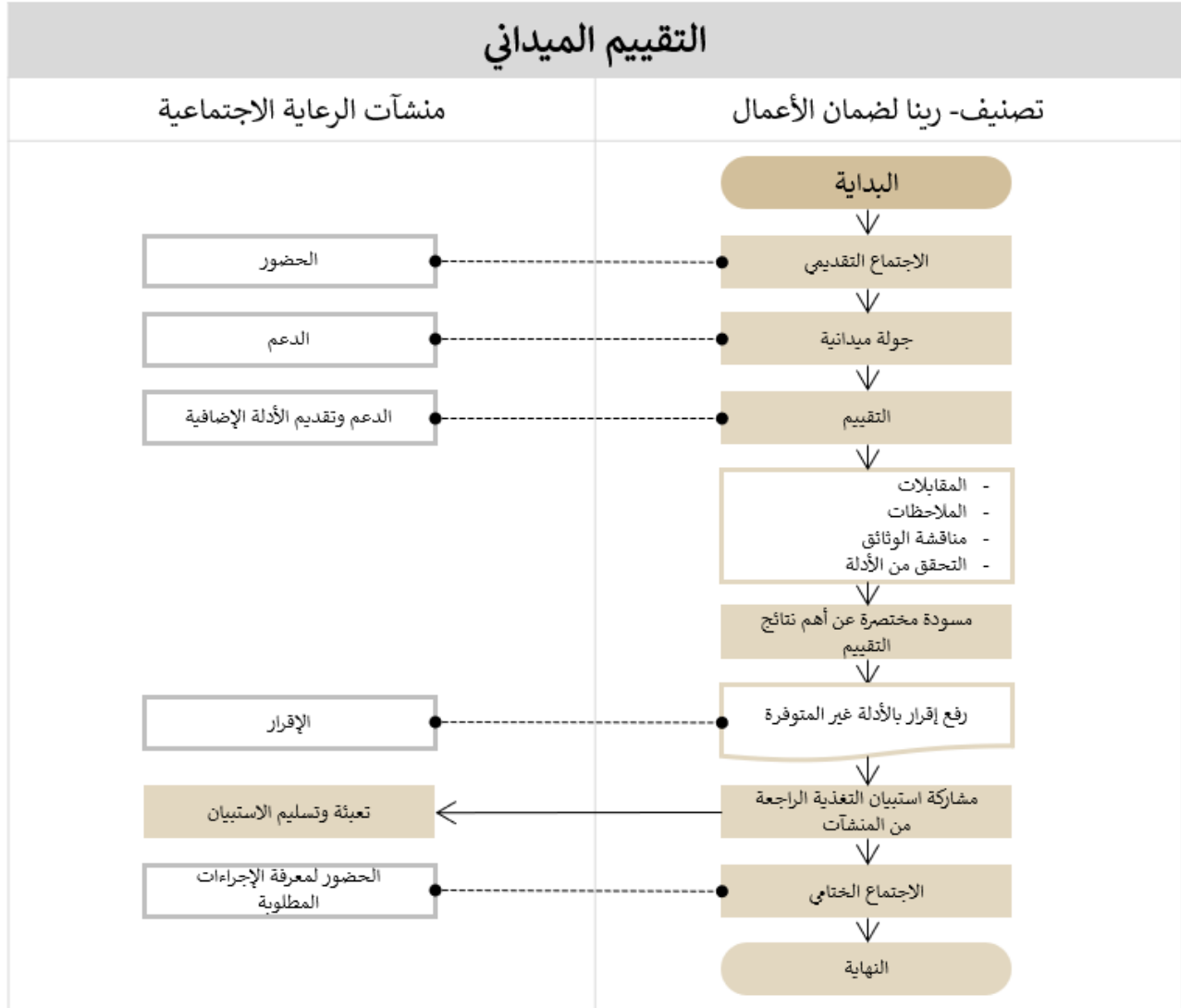
سيتم إجراء أنشطة التقييم وفقاً لخطة التقييم في البداية بشكل طبيعي كما يلي:

- 1-3-5 عقد الجلسة الافتتاحية
- 2-3-5 تحديد أدوار ومسؤوليات المرشدين والمراقبين
- 3-3-5 مراجعة المستندات والأدلة ذات الصلة أثناء إجراء التقييم
- 4-3-5 الإبلاغ عن الفجوات / حالات عدم المطابقة أثناء التقييم
- 5-3-5 جمع المعلومات / الأدلة والتحقق منها
- 6-3-5 إنشاء حالات عدم المطابقة
- 7-3-5 إعداد ملخص مميز باستنتاجات التقييم لضمان إبلاغ المنشأة بحالات عدم المطابقة المحددة وفهمها بوضوح
- 8-3-5 مشاركة استبيان تعليقات المتعاملين
- 9-3-5 عقد الجلسة الختامية
- 10-3-5 تحديد أنشطة التقييم ما إذا تم تنفيذ العمليات والمعلومات الموثقة والحفاظ على سرّيتها وذلك لتعزيز الثقة في نظام إدارة الجودة في المنشآت.
- 11-3-5 ينبغي إبلاغ الممثل المعتمد للمنشأة والمرشحين المطلوبين عن كل حالة من حالات عدم المطابقة للسماح بفهم واضح لحالات عدم المطابقة المحددة والإجراءات التصحيحية المطلوبة.

4.5 مع أدلة التقييم

- 1-4-5 يتحمل المنشأة على عاتقه مسؤولية تسليم كل المستندات والأدلة المطلوبة قبل مغادرة المقيّم المنشأة في اليوم والوقت المحددين دون انقضاء وقت المقيّم.
- 2-4-5 في حالة عدم تقديم الأدلة المطلوبة خلال الوقت المحدد، فهذا يعتبر ضمن حالات عدم المطابقة لمتطلبات التقييم المحددة ولا يمكن قبول أي وثائق أو أدلة يتم تقديمها لاحقاً لأي سبب من الأسباب بعد الانتهاء من يوم التقييم، ولا يجوز للمنشأة الاختلاف مع حالات عدم المطابقة هذه أو الاعتراض عليها حيث فقدت الأدلة أو لم يتم تقديمها لهذه الحالات أثناء عملية التقييم.
- 3-4-5 يوصى بشدة تقديم الأدلة إلكترونياً لتوفير الورق والوقت.
- 4-4-5 يمكن النظر إلى كل الأدلة التي تمت مراجعتها إلكترونياً مباشرة كدليل من جانب المقيّمين أنفسهم .
- 5-4-5 يمكن إخفاء الأدلة عن أي معلومات سرية خاصة بالمستفيد مع الاحتفاظ بالتفاصيل الأخرى المطلوبة والمعلومات ذات الصلة.
- 6-4-5 يجب التعامل مع أي معلومات حساسة خاصة بالمستفيد والمنشأة وفقاً لمعايير الخصوصية والأمان المطلوبة.
- 7-4-5 وفي بعض الأحيان، لا يكون الدليل مستنداً أو سجلاً موضوعياً، ولكن يمكن أن يكون رأي من جانب المقيّم بناءً على الملاحظات أو المعاينة والفحص أو المقابلة أو بناءً على الدليل.
- 8-4-5 ينبغي على ممثل المنشأة - قبل يوم التقييم، إذا لزم الأمر - الحصول على كل الموافقات اللازمة من إدارة المنشأة لضمان تقديم الأدلة المطلوبة في الوقت المناسب.

9-4-5 يتحمل فريق عمل المنشأة مسؤولية أي دليل محذوف من القائمة التي يطلبها المقيّم (المقيّمون) وسيتم التعامل مع هذا الدليل باعتباره غير متوفر أثناء عمليات المراجعة اللاحقة، فيما سيتم الانتهاء من الأدلة المطلوبة - في حال اتضح عدم وجودها أثناء مرحلة الإبلاغ بناءً على النتائج التي جمعها المقيّمون ولا يُسمح لفريق عمل المنشأة بالتعقيب أو الاعتراض على النتائج في حال كانت الأدلة مفقودة أو غير مقدمة.



6. تقرير التقييم

1.6 عملية إعداد التقارير واتخاذ القرار:

- 1-1-6 تتم كتابة تقرير التقييم باللغة الإنجليزية ويكون في صورة إلكترونية، وترجع ملكية التقرير الأصلي لهيئة إصدار الشهادات "تصنيف".
- 2-1-6 عند الانتهاء من التقييم، يُعد أحد المقيمين التابعين لـ "تصنيف" مسودة تقرير، متبوعة بمراجعة داخلية واعتماد، وسيتم إعلانها للممثل المعتمد للمنشأة خلال 14 يوم عمل من يوم الانتهاء من التقييم الميداني.
- 3-1-6 يكون على المنشأة إرسال إقرار بمسودة التقرير وتعقيبات المنشأة إن وجدت إلى "تصنيف" بشأن حالات عدم المطابقة المعروفة خلال 10 أيام عمل وذلك عبر صفحة الاقرار على التقرير المبدئي و صفحة تعقيبات المنشأة من خلال أداة ريادة الذكية.
- 4-1-6 بناءً على حالات عدم المطابقة التي تم تسجيلها، ينبغي للمنشأة الشروع في العمل على تحديد السبب الجذري لتلك الحالات واستنباط خطط العمل التصحيحية لكل حالة عدم مطابقة لتصحيحها ومنع تكرار حدوثها.
- 5-1-6 يجوز للمنشأة إعلان التعقيبات في النموذج المتوفر لتعقيبات المنشأة، وينبغي توضيح المبرر لجميع التعقيبات على حالات عدم المطابقة من خلال الإشارة تحديداً إلى المعيار مع التأكيد بالأدلة التي سبق تقديمها بالفعل أثناء التقييم. أما التعقيبات غير المصحوبة بمبررات ومراجع صحيحة لن تؤخذ في الاعتبار ولن يتم الرد عليها.
- 6-1-6 كما يراجع مقيم "تصنيف" التعقيبات حول المنشأة ويقوم بإعلان الموافقة عليها أو رفضها إلى المراجع الداخلي في "تصنيف".
- 7-1-6 يقوم المراجع الداخلي بمراجعة الردود على التعقيبات الواردة من المنشأة وتلك الواردة من المقيم ثم التوصل إلى نتيجة مستخلصة وإرسالها إلى دائرة تنمية المجتمع منشأة بقرار مقترح بشأن النتيجة النهائية والتقييم لأغراض المراجعة والاعتماد النهائي أو المصادقة على القرار.
- 8-1-6 أما في حال ظهور أي خلاف يتعلق بالتقرير النهائي الصادر فيمكن أن يخضع لتطبيق إجراءات التظلمات كما هو موضح في البند رقم 9.

2.6 مسودة تقرير التقييم:

- 1-2-6 تشتمل مسودة التقرير على نتائج مراجعة تحقيق الأدلة للمعايير المحددة في كل مجال.
- 2-2-6 بالإضافة إلى النتيجة المترتبة على كل دليل، يوضح المقيم أيضاً ملاحظاته إن وجدت، مع شرح مفصل لأسباب النتيجة بالإشارة إلى الأدلة التي تم تقييمها.
- 3-2-6 لا تتم الإشارة إلى أي درجات أو تصنيفات في مسودة التقرير، حيث يكمن الهدف من مسودة التقرير في إدراك حالات عدم المطابقة والاتفاق بشأنها، كمحاولة لتحليل الثغرات المحددة واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.
- 4-2-6 يجب أن تتاح للمنشأة فرصة قراءة نتائج التقرير واستيعابها، وكذلك يمكن طرح أي خلافات أو اختلافات في الرأي عبر تعقيبات المنشأة، ولكن دون طرحها من خلال عقد خطة العمل التصحيحية.

3.6 التقرير النهائي للتقييم :

- 1-3-6 سيقوم المقيم الذي تم تعيينه بإجراء مراجعة شاملة للتعقيبات وإجراء التحديثات اللازمة في حال توفرت المبررات المقبولة والمنشأة بالمرجع والدليل وذلك عقب تلقيه تعليقات المنشأة .
- 2-3-6 يجب تقديم تقرير التقييم النهائي مع إرفاق ملخص متقدم لأداء المجال وحالات عدم المطابقة المرصودة التي لا تزال معلقة لاتخاذ القرار النهائي وتحديد الإجراءات المطلوبة.

4.6 تنسيق تقرير التقييم

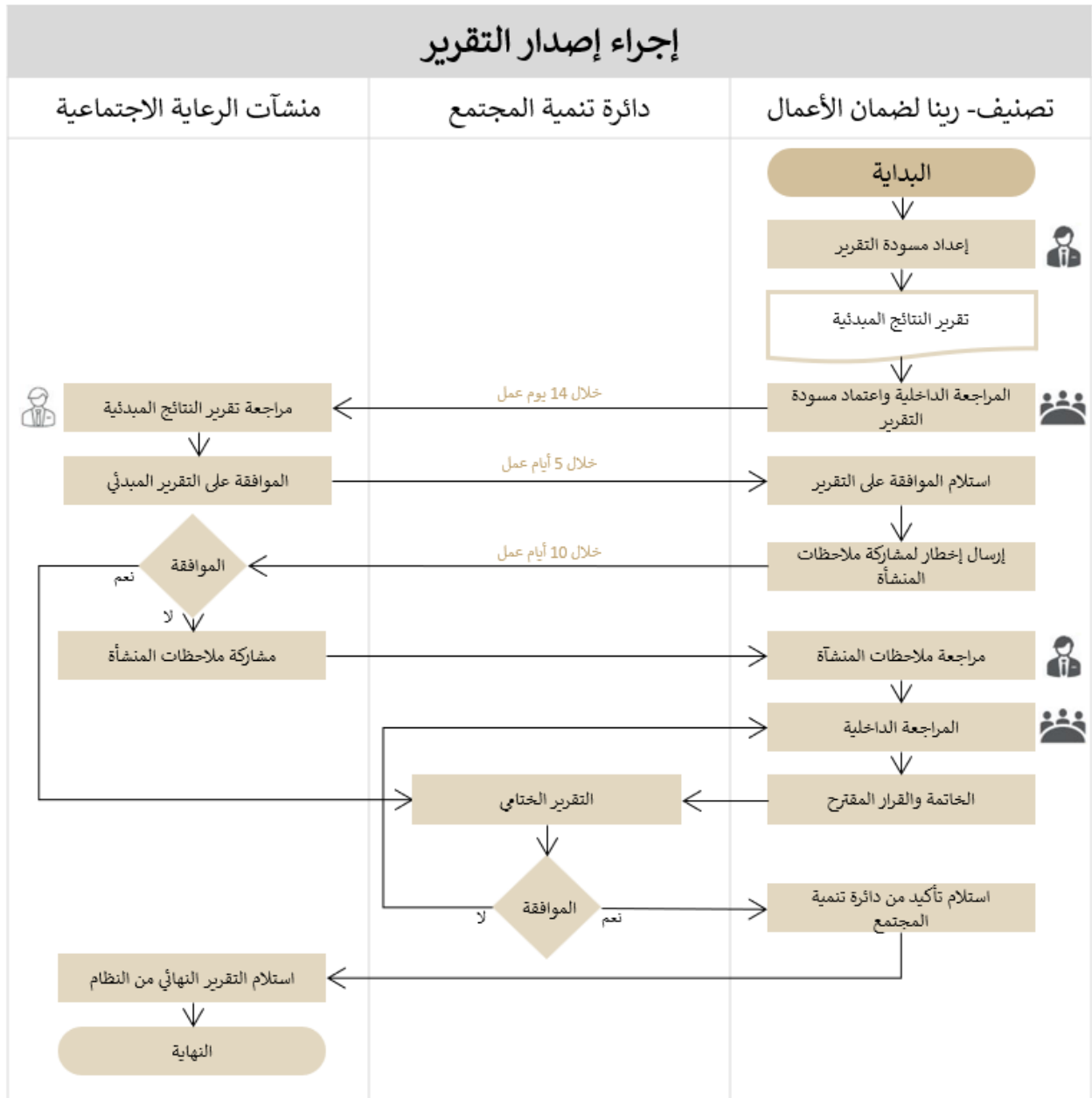
سيتضمن التقرير النهائي للتقييم ما يلي:

1-4-6 وثيقة بتنسيق PDF تتضمن ملخصاً تنفيذياً للتقييم الذي يشمل تفاصيل المنشأة، ونطاق الخدمات وفقاً لمتطلبات معيار ريادة، وأي استثناءات في التقييم قد تعزى لعدم قابلية التطبيق، الملاحظات الغير المرصودة ، مع ملخص متقدم لحالات الامتثال و عدم الامتثال المحددة لكل مجال، ثم يتبع ذلك مجالات التحسين المقترحة.

2-4-6 يتم إصدار بيان بالنتيجة بعد تصوير النتيجة لكل مجال، ويوضح البيان النتيجة الإجمالية للتقييم بما يشمل الدرجة النهائية ومستوى إنجاز المنشأة عبر مقياس تصنيف ريادة، إلى جانب عرض التعليمات بشأن تقديم الإجراءات التصحيحية.

3-4-6 يوافق الأفراد الذين يشغلون مناصب رئيسية في عملية التقييم رسمياً على إصدار التقرير النهائي مع التحلي بالسلطة للتحقق من صحة النتائج والموافقة عليها. يجب أن يتم ذكر عضو (أعضاء) فريق التقييم، والمراجع (المراجعين) الفنيين، و/أو القائم (القائمين) بالاعتماد في هذا التقرير .

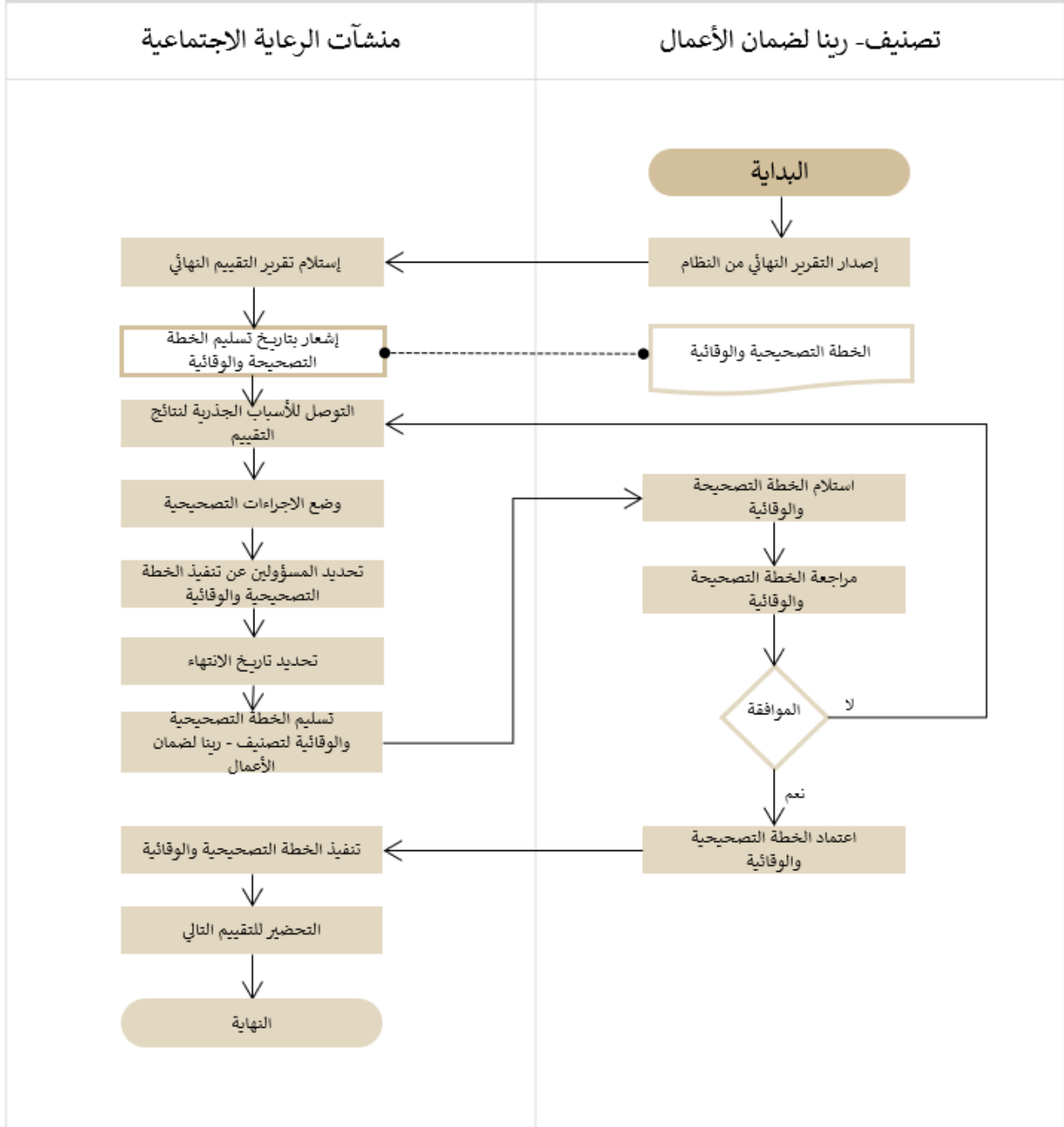
4-4-6 يتم مشاركة ملف "تعقيبات المنشأة" من خلال أداة ريادة الذكية، وتشمل ملاحظات المنشأة والمعايير المرجعية والتبرير الذي من أجله يتم طلب مراجعة التقييم في حالة أنه قد تم تسليم الدليل على مطابقة المتطلبات مسبقاً. يظهر على صفحة تعقيبات المنشأة زر للفت الانتباه للنقاط التي قامت المنشأة بتقديم تعقيب حولها وذلك لمراجعة نتيجة تقييمها من قبل "تصنيف".



7. حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية

- 1-7 تظلم المنشأة بالتحقق من توافق كل معيار من معايير "ريادة" من خلال الأدلة المطلوبة المتاحة التي قام فريق المنشأة بتأكيدھا. كل الأدلة تعتبر أساسية سواء تم ذكر ذلك أو لا و سواء كانت جوهرية أو لا.
- 2-7 المطابقة: إن يكون هناك دليل موضوعي على المطابقة مقابل متطلبات المعيار والتي تُصنف بكونها "منطبقة".
- 3-7 عدم المطابقة: ألا يوجد هناك دليل موضوعي مقنع أو عدم إتاحتها لإجراء المطابقة بالنسبة لمتطلبات المعيار. ويتم تصنيفها أيضًا إلى "منطبقة جزئيًا" أو "غير منطبقة".
- 1-3-7 منطبقة جزئيًا - أن يكون هناك أدلة موضوعية تستوفي المتطلبات إلى حد ما أو بصورة جزئية وتحتاج إلى تحسين.
- 2-3-7 غير مُنطبقة: لا يوجد دليل في حال أنه : لا يوجد دليل موضوعي يدعم السؤال مع غياب بعض الأدلة الموضوعية، عدم وجود إجراء مكتوب أو أن الأدلة لم تُحدَّث خلال الثلاث سنوات الأخيرة.
- 4-7 يلزم الأمر تصويب جميع حالات عدم المطابقة من خلال اتباع خطة عمل تصحيحية ووقائية وتطبيقها.
- 5-7 ينبغي أن يوضح الإجراء التصحيحي حالة عدم المطابقة/النتيجة؛ السبب الجذري الذي تم رصده؛ نوع الإجراء التصحيحي المقترح، الشخص أو الجهة المسؤولة عن تنفيذ الإجراء التصحيحي، إضافة إلى التاريخ الذي يتعين فيه الانتهاء من تنفيذ الإجراء التصحيحي.
- 6-7 تم تحديد التاريخ المستهدف للإجراءات التصحيحية المقرر تنفيذها ليكون خلال 90 يومًا تقويميًا أو 3 أشهر كحد أقصى وذلك وفقًا للمعايير الدولية وأفضل الممارسات المتبعة.
- 7-7 يكون على قيادة المؤسسة إدراك مسؤولية مراقبة تنفيذ الإجراءات التصحيحية وإقرارها والاضطلاع بتلك المسؤولية وضمن مطابقتها.
- 8-7 لا تُعد أي خلافات موثقة في خطة العمل التصحيحية والوقائية بمثابة إجراء تصحيحي، كما أنها لا تستوفي بدورها متطلبات الإنجاز الفعّال لعملية التقييم. يتعين على المنشأة عرض الإجراء التصحيحي المناسب في غضون سبعة أيام عمل من تاريخ استلام تقرير التقييم النهائي.
- 9-7 يظلم المقيمون بتقييم خطة العمل التصحيحية والوقائية للتأكد من اكتمالها ودقتها (أي جميع حالات عدم المطابقة التي تم مواجهتها وفقًا للتقرير النهائي، ورصد السبب الجذري، وتحديد الشخص المسؤول عن التنفيذ، والتاريخ المستهدف المحدد).
- 10-7 تحتفظ "تصنيف"/دائرة تنمية المجتمع بالحق في رفض خطة العمل التصحيحية والوقائية عندما يكون من المتوقع ألا تستوفي متطلبات الإجراءات التصحيحية وأي خلافات تتعلق بنتائج المقيمين. يجوز أن يطلب المنشأة الحصول على مزيد من التفاصيل لفهم حالة عدم المطابقة لغرض طرح خطة العمل التصحيحية والوقائية.
- 11-7 ينبغي على المنشأة تقديم خطة العمل التصحيحية والوقائية إلى "تصنيف" على أن يتم التصديق عليها أو اعتمادها من قبل قيادة المنشأة أو سلطة المفوض بالتوقيع عن المنشأة (موقعة ومختومة).
- 12-7 يتعين على "تصنيف" تصعيد الأمر إلى دائرة تنمية المجتمع في حال ما إذا اتضح عدم الالتزام بتقديم خطة العمل التصحيحية والوقائية أو تنفيذ الإجراءات التصحيحية لتحسين النتائج التي تم التوصل إليها ومنع تكرار حالة عدم المطابقة.
- 13-7 تشجع دائرة تنمية المجتمع التزام منشآت خدمات الرعاية الاجتماعية بتقديم خدمات عالية الجودة، وتقدير الدائرة تلك الجهود في المستقبل من خلال ربطها بتقديم الحوافز أو فرض الجزاءات على المخالفين.

إجراء خطة العمل التصحيحية و الوقائية



8. مستوى التقييم والتصنيف

1-8 وفقاً لعملية تسجيل النتائج الموضحة في منهجية/المبادئ التوجيهية لريادة يتم رصد درجات التقييم المحددة لكل مجال .

2-8 يتم تعيين درجات لكل دليل (مطلوب / اختياري) استناداً إلى تصنيف حالات المطابقة، على النحو التالي:

1-2-8 مُطبقة: تُمنح الدرجات "الكاملة" لكل نقطة تحقق.

2-2-8 مطبقة جزئياً: تُمنح درجة "النصف" لكل نقطة تحقق.

3-2-8 غير مُطبقة: تُمنح الدرجة "صفر" لكل نقطة تحقق.

3-8 بالنسبة للأدلة التي تكون "غير مطبقة" في أي سيناريو محدد، لن يُطبق أي خصم من الدرجات بل ويجب استبعادها من معايير التسجيل، ومع ذلك، يجب على المقيّم توضيح عدم قابلية التطبيق لضمان التوافق مع معايير التقييم ونطاقه.

4-8 يتم استخلاص الدرجة النهائية من التقييم الذي يُحدد التصنيف ومستوى الالتزام بمتطلبات معيار الجودة الذي تعتمد عليه ريادة.

5-8 يتم منح "التقييم" للمنشأة بناءً على النتيجة الإجمالية التي يتم الحصول عليها من التقييم ويتم اتخاذ القرار باستخدام مقياس مكون من 4 نقاط كما هو موضح أدناه:

مستوى التصنيف	أساسي	متوسط	مُنجز	متقدم
النسبة المئوية للدرجة المحققة	30-0	60-31	80-61	100-81

9. إدارة التظلمات والشكاوى

تدفع الشكاوى المقدمة ومستوى رضا المتعاملين كل من دائرة تنمية المجتمع وشركة الإمارات للتصنيف "تصنيف"، نحو تحسين جودة الخدمة المقدمة. يوضح هذا القسم للمنشآت كيفية تقديم شكوى إلى "تصنيف" فيما يتعلق بأنشطتها .

1.9 عملية إدارة التظلمات:

9-1-1 أثناء عملية إعداد التقرير، يجب منح المنشأة فرصة حقيقية لمراجعة نتائج تقرير التقييم وتقديم أي خلافات كتعليقات للمنشأة مع الإشارة إلى المعايير المرجعية ذات الصلة والمبادئ التوجيهية مصحوبة بالمبررات المناسبة، والتي تقوم "تصنيف" بمراجعتها لغرض تقديم الرد في تقرير التقييم النهائي.

2-1-9 في حال عدم رضا المنشأة عن المراجعة والنتيجة التي أعلنتها "تصنيف"، تستطيع المنشأة رفع تظلم إلى لجنة التظلمات بدائرة تنمية المجتمع على أداة ريادة الذكية خلال 15 يوم من تاريخ استلام التقرير النهائي من قبل "تصنيف" ليتم قبول طلب التظلم.

3-1-9 لا يمكن قبول مبررات المنشأة استنادًا إلى تفسير غير صحيح أو مختلف عن متطلبات معيار ريادة في عملية التظلمات ما لم يكن التظلم قائمًا على أسباب ومعايير مرجعية صحيحة.

4-1-9 معايير قبول التظلم هي كما يلي:

1-4-1-9 يُقدم طلب التظلم مع إشارة واضحة إلى متطلبات المعايير ومع إرفاق دليل موضوعي يؤكد على الالتزام.

2-4-1-9 لا يشمل ذلك المعيار عامل إساءة تفسير المعايير ومتطلبات الأدلة.

3-4-1-9 يكون التظلم مقبولاً في الحالات التي يتضمن فيها تبرير المنشأة أحد السيناريوهات غير الخاضعة للمعالجة في المعيار بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

4-4-1-9 يُرفض مباشرة أي طلب تظلم يكون قائمًا على حجج شفوية دون أدلة داعمة .

5-4-1-9 يُرفض أي طلب تظلم قائم على استخدام أدلة مستحدثة لم يتم تقديمها خلال وقت التقييم .

6-4-1-9 يُواجه طلب التظلم الذي يتم استلامه بعد انقضاء 15 يوم من تاريخ استلام تقرير التقييم النهائي بالرفض .

5-1-9 يشتمل طلب التظلم على تفاصيل المنشأة وبيانات مدير المنشأة وبيانات ممثل التقييم عن المنشأة بالإضافة إلى التفاصيل المتعلقة بأسباب التظلم منشأةً بالوثائق والمراجع الداعمة لامثال المنشأة للمتطلبات قيد التظلم بما يتضمن رد المقيم التابع لـ "تصنيف" على تعليقات المنشأة.

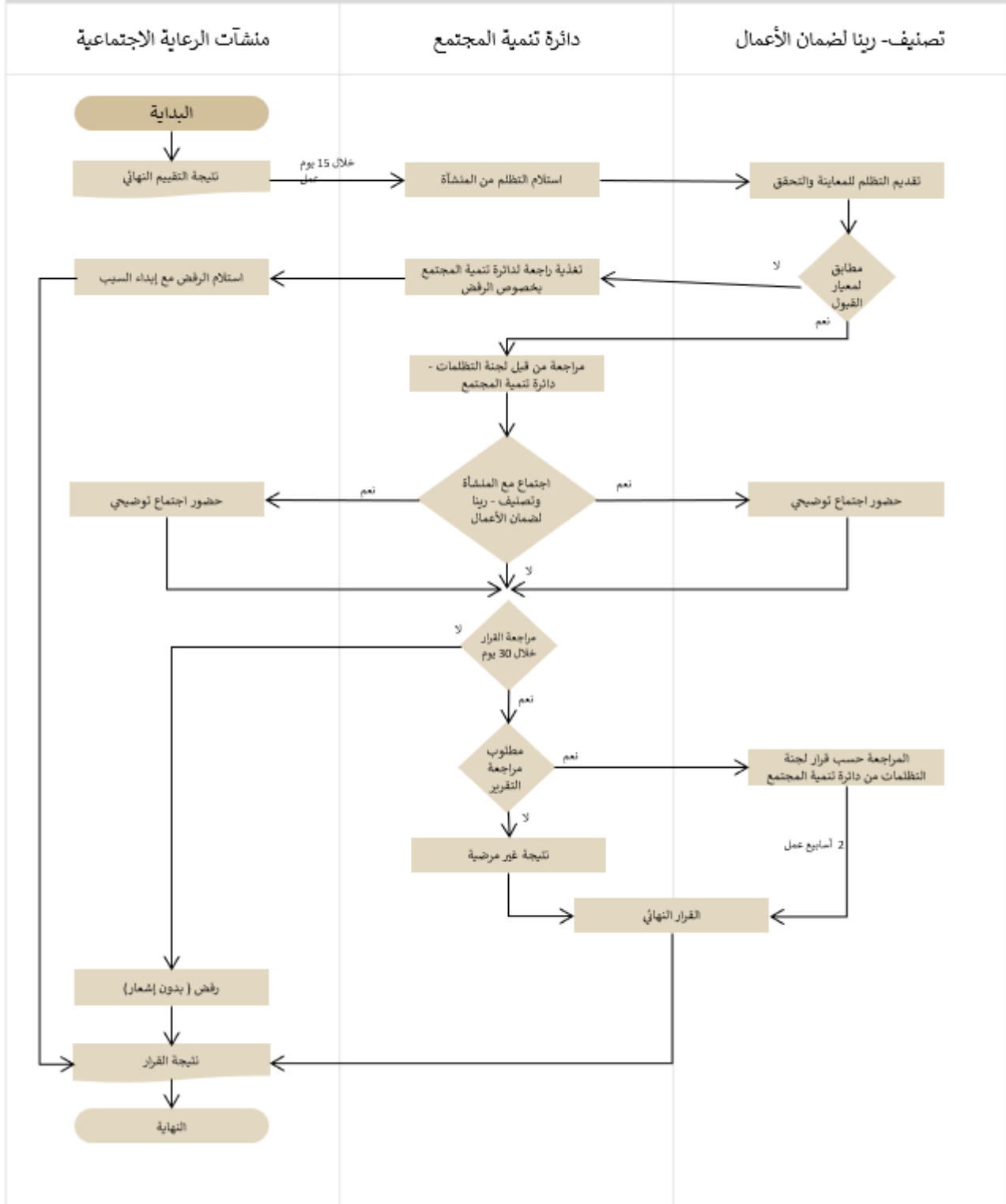
6-1-9 في حال استيفاء طلب التظلم لمعايير القبول، ستستغرق لجنة التظلمات 30 يوم لمراجعة طلب التظلم والرد عليه بشكل نهائي بعد مراجعة الأسباب والمبررات التي ساقتها كل من المنشأة و"تصنيف". تصدر لجنة التظلمات قرارها في خلال 30 يوم من استلام الطلب، ويعتبر طلب التظلم مرفوض في حالة لم تصدر اللجنة قرارها بشأنه في خلال هذه المدة.

7-1-9 يمكن للدائرة تحويل الطلب إلى "تصنيف" للمراجعة والتحقق كما يمكن عقد اجتماع بين ممثلي المنشأة والدائرة و"تصنيف" للمزيد من الاستيضاح، إن تطلب الأمر.

8-1-9 يُعد القرار المتخذ من قبل لجنة التظلمات بدائرة تنمية المجتمع هو القرار النهائي بشأن التظلم ولا يمكن إجراء أي مراجعات أو عقد أي مفاوضات أخرى بعد صدور القرار النهائي بشأن التظلم .

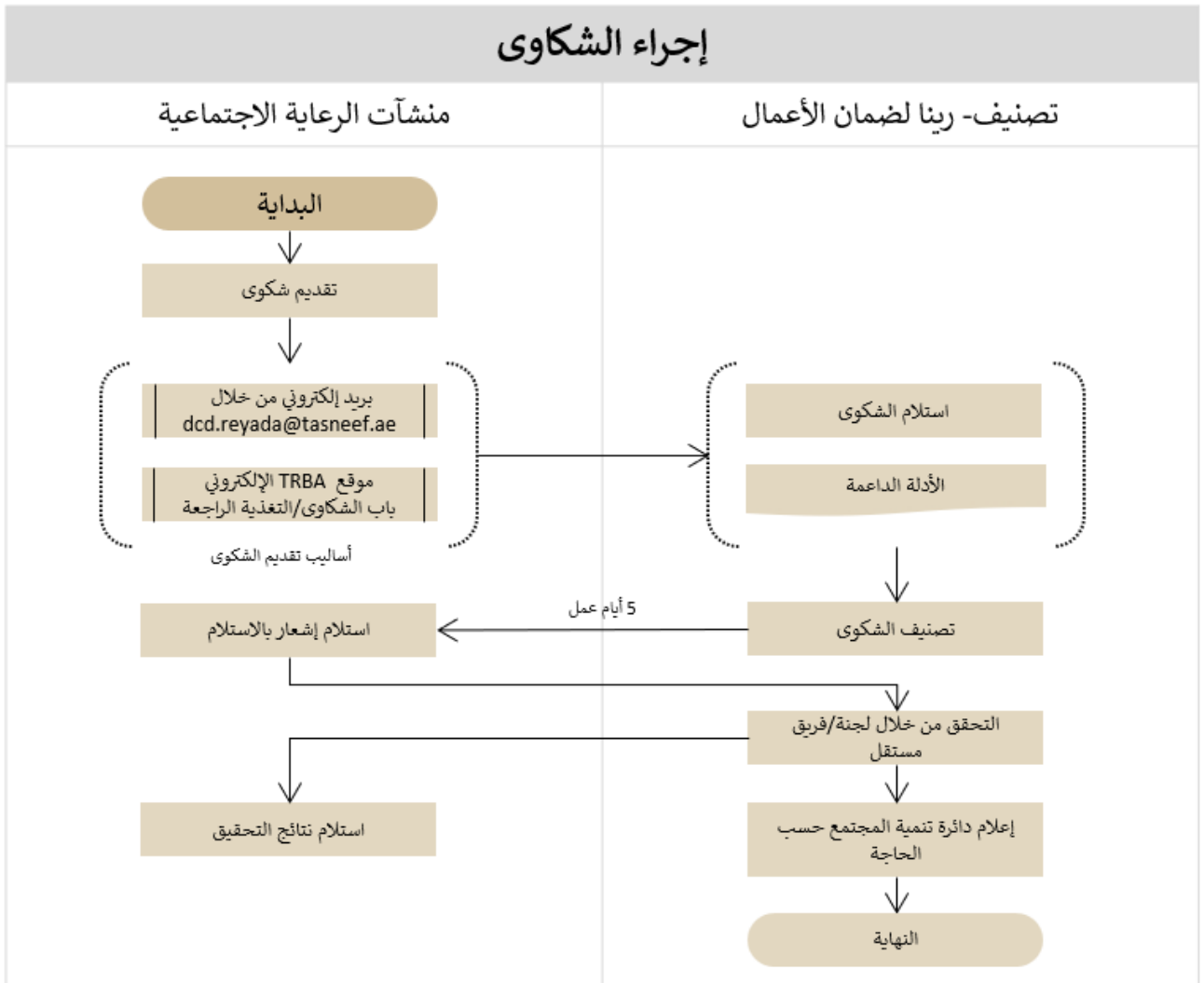
9-1-9 إذا كان قرار التظلم يصب لصالح المنشأة فيجب على دائرة تنمية المجتمع إبلاغ "تصنيف" لمراجعة تقرير التقييم.

إجراء التظلم



2.9 عملية إدارة الشكاوى

- 1-2-9 كجزء من عملية تسجيل الملاحظات، يُرسل رابط استبيان بشأن الرضا إلى منشآت الرعاية الاجتماعية لجمع التعقيبات المترتبة على عملية التقييم .
- 2-2-9 يمكن إعلان ومشاركة أي توصيات لتحسين عملية التقييم عند الرد على الاستطلاع.
- 3-2-9 لا يزال هناك إمكانية تقديم شكوى من قبل المنشآت لا تتعلق بنتائج التقييم من خلال هذه العملية.
- 4-2-9 لتقديم شكوى، ترسل المنشأة الشكاوى إلى dcd.revada@tasneef.ae . تستلم الإدارة العليا لتصنيف الشكاوى المرسلة عبر البريد الإلكتروني (أعلاه)، ليتم التحقيق فيها بشكل مستقل من قبل فريق التقييم ثم إرسالها إلى دائرة تنمية المجتمع.
- 5-2-9 ينبغي أن تتضمن الشكاوى أحد الأدلة الداعمة حتى تستطيع "تصنيف" إجراء المراجعة الموضوعية دون أي تحيز، والتي يتم تقديم الشكاوى بشأنها .
- 6-2-9 تخضع الشكاوى المحددة للمراجعة لعملية تحديد الفئة، وسيتم إرسال إشعار بالاستلام إلى المنشأة خلال 5 أيام عمل، حيث سيوضح الإشعار الخطوات التالية لعملية إدارة الشكاوى.
- 7-2-9 ينبغي للمنشأة الانتباه إلى أنه لن يكون باستطاعة فريق التقييم تقديم حلول أو طرح توصيات تتعلق بالإجراءات الداخلية للمنشأة، ولا ينبغي الاستناد إلى حالة عدم القدرة هذه لتقديم شكوى أو إبداء أي مخاوف.



10. متابعة التقييم وإعادة التقييم

1.10 متابعة التقييم

1-1-10 تخضع المنشآت التي حصلت على درجة نهائية تساوي 30 بالمائة أو أقل وتم تصنيفها على أنها عند المستوى الأساسي لنطاق عملية متابعة التقييم.

2-1-10 يتم إجراء متابعة التقييم بعد 90 يومًا من تاريخ إصدار التقرير النهائي للمنشآت التي حازت على المستوى الأساسي في التصنيف، شريطة أن يؤكد المنشأة على خطوات تنفيذ الإجراءات التصحيحية للنتائج المحققة.

3-1-10 قد تقوم شركة الإمارات للتصنيف "تصنيف" بزيارة مفاجئة للتحقق من تطبيق الإجراءات التصحيحية، وذلك في حالة عدم تلقي أي تحديث من المنشآت بعد مرور 100 يوم من تاريخ إصدار التقرير النهائي .

4-1-10 يتم إجراء متابعة التقييم لغرض مراجعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية المقترحة والتي سيتم إبلاغ دائرة تنمية المجتمع بها .

5-1-10 لن يؤدي متابعة التقييم إلى إضافة درجة جديدة ولن يخضع التقرير المبدئي/النتيجة الأولية لأي تغيير. يجب تحديث نتائج متابعة التقييم ومشاركتها مع دائرة تنمية المجتمع وذلك مع توضيح وضع الإجراءات التصحيحية التي يطبقها المنشأة .

2.10 إعادة التقييم:

1-2-10 ينبغي إجراء إعادة التقييم لجميع المنشآت في النطاق سنوياً ، دون أخذ النتيجة والتصنيف الذي تم الحصول عليه في التقييم الأولي أو السابق في الاعتبار.

2-2-10 إذا خضع أحد المنشآت لمتابعة تقييم في بداية العام، يكون من المحتمل أن يتم إجراء إعادة تقييم قبل نهاية العام ذاته على أقل تقدير، وذلك ما لم تقرر دائرة تنمية المجتمع غير ذلك.

3-2-10 سيتم إرسال الجدول الزمني لإعادة التقييم الذي أجرته "تصنيف" سنوياً .

4-2-10 تُعد عمليات إعادة التقييم إلزامية لجميع المنشآت داخل النطاق ولا يمكن اعتبارها اختيارية.

11. الأوضاع المؤثرة على استمرار عملية التقييم

1.11 الأوضاع المؤثرة على عملية التقييم

11-1-1 غياب أحد الأشخاص المفوضين لتسهيل عملية التقييم ممن يتمتع بمستوى من الكفاءة وصلاحيات التفويض التي تؤهله للتمكن من الفهم والاستجابة والمناقشة والموافقة والتوقيع على النتائج المستخلصة (التقرير الختامي) خلال عملية التقييم الكاملة.

11-1-2 أي حالة تفتقد إلى الهدف المهني لعملية التقييم وقد تؤدي إلى مواجهة وضع غير مهني حسبما يتم تصنيفها من قبل المُقيم مثل:

11-1-2-1 عدم توفير الموارد المتفق عليها التي يتم تقديمها للمقيّم ومنها عدم كفاية المساحة و/أو كونها غير مريحة للتمكن من إجراء التقييم، وعدم إمكانية الوصول لمراجعة الوثائق/السجلات المطلوبة وما إلى ذلك .

11-1-2-2 عدم تواجد الممثل المعتمد أو الموظفين المعيّنين في مخطط يوم التقييم التي تم الإبلاغ عنه، لاسيما عند عدم إثارة أي مخاوف من قبل المنشأة بعد الإبلاغ بالخطأ.

11-1-2-3 في حال عدم تمتع الموظف أو الممثل الذي تم تعيينه في المنشأة، بالأهلية والكفاءة لتقديم الأدلة المطلوبة أو إثبات قدرته على الوفاء بالتزاماته، فإن عملية التقييم ستصبح غير صالحة للعمل.

11-1-2-4 أي تدخل من أي من موظفي المنشأة غير المعيّنين في التقييم قد يؤثر سلباً عليه كما أنه يمكن أن يؤثر على قدرة المقيم على استخلاص نتائج صحيحة ومهنية.

11-1-3 في حالات الطوارئ وعند تعذر اضطلاع المقيم التابع لـ "تصنيف" بالمشاركة في التقييم وفقاً للإجراءات سابقة التخطيط، فسيتم إبلاغ المنشأة لتصميم خطة أخرى لجدول التقييم.

11-1-4 عندما يواجه المقيّم صعوبات في جمع الأدلة ذات الصلة أو الحصول عليها عند إجراء التقييم (أي أن جمع الأدلة سيتم في وقت لاحق للتقييم) ، فإن ذلك سيؤدي إلى الوصول لنتيجة مستخلصة غير صحيحة فيما يتعلق بنتائج التقييم.

11-1-5 قد يؤدي عدم إرفاق التقييم الذاتي مع الأدلة المطلوبة من قبل المنشأة، خلال مدة التقديم المنصوص عليها، إلى تمديد مدة التقييم، وبالتالي سيؤدي ذلك إلى بذل جهود حثيثة لإكمال التقييم الميداني، وقد يؤثر هذا القصور أيضاً على نتائج التقييم حيث لم يتم تقديم الأدلة في وقت مبكر للتمكن من إجراء تقييم شامل.

2.11 النتائج المترتبة وإجراءات "تصنيف" في مثل هذه الحالات

11-2-1 يجب على مقيمي "تصنيف" بذل كل الجهود الممكنة لمتابعة إجراء التقييم من خلال الاستعانة بالمعلومات أو الأدلة المتاحة. ومع ذلك، قد يؤثر عدم توفر تلك المعلومات على نتيجة التقييم وهو ما يُنسب ظاهرياً إلى عدم مشاركة المنشأة بشكل كامل ولا يمكن أن يعزوا إلى جودة عملية التقييم ونزاهتها .

11-2-2 في الحالات التي يتعذر فيها الشروع في التقييم أو استمراره لأي سبب خارج عن سيطرة المقيم، لا يتم إجراء التقييم أو المضي قدماً فيه ويجب أن تقوم "تصنيف" بإبلاغ هذا الأمر إلى دائرة تنمية المجتمع لغرض اتخاذ المزيد من الإجراءات والأنشطة الضرورية.

11-3-2 استناداً إلى السبب والظروف المحيطة، قد تتم إعادة جدولة التقييم الذي سبق إلغاؤه أو توقفه بشرط ضمان توافر الالتزام والتعاون الكامل وسلاسة إجراء التقييم.

12. تحديثات المبادئ التوجيهية

يجب مراجعة المبادئ التوجيهية للتقييم الخاصة بريادة على أساس سنوي على الأقل، ويجوز أن يتم التحديث قبل ذلك الموعد إذا لزم الأمر، وفقاً للقرار الذي تصدره دائرة تنمية المجتمع.

13. الإبلاغ عن التغييرات

- 1-13 يتعين على المنشأة إبلاغ "تصنيف" بأي تغييرات قد تحدث في الحال فيما يتعلق بالعوامل التي من شأنها التأثير على قدرة نظام إدارة الجودة على الاستمرار في استيفاء متطلبات معايير "ريادة".
- 2-13 يجب على دائرة تنمية المجتمع إبلاغ المنشآت في حال نشر أي تغييرات تتعلق بالمبادئ التوجيهية والمعايير المرجعية.
- 3-13 تحتفظ "تصنيف" بالحق في إجراء تقييمات إضافية بالنسبة للمنشأة في حال وجود أهمية خاصة للتعديلات المشار إليها فيما يتعلق بالحفاظ على التوافق مع متطلبات معيار ريادة.

الملحق 1- المصطلحات والتعريفات

م	المصطلح	التعريف
1	التظلم	طلب رسمي لمراجعة قرار أو نتيجة ذات صلة بنشاط تقييم أو تدقيق.
2	عملية التقييم	عملية موضوعية قائمة على الأدلة لتقييم عملية ما واتخاذ القرارات بشأنها. تتشكل عملية التقييم في سلسلة الخطوات المتضمنة في إكمال هذا التقييم
3	التحسين المستمر	مجموعة من الأنشطة المتكررة التي يتم تنفيذها لغرض تحسين الأداء. يمكن إنجاز التحسينات المستمرة من خلال إجراء عمليات التدقيق والتقييم الذاتي ومراجعات الإدارة. يمكن أيضًا إنجاز التحسينات المستمرة من خلال جمع البيانات وتحليل المعلومات وتحديد الأهداف وتطبيق الإجراءات التصحيحية واتخاذ التدابير الوقائية
4	التصحيح	أي إجراء يتم اتخاذه للقضاء على حالة عدم المطابقة. يتم تطبيق التصحيح لغرض إصلاح الخطأ الفردي المحدد، إلا أن ذلك التصحيح لا يحول دون تكرار الخطأ لأنه لا يمكن للتصحيحات معالجة الأسباب الجذرية.
5	الإجراء التصحيحي	تتمثل الإجراءات التصحيحية في الخطوات المتخذة للقضاء على أسباب حالات عدم المطابقة الموجودة للحيلولة دون تكرار حدوث تلك الحالات. يهدف تطبيق الإجراء التصحيحي إلى التأكد من عدم تكرار حالات عدم المطابقة الحالية أو الحالات غير المرغوب فيها. يمكن ضمان الإجراء التصحيحي من خلال تحليل السبب الجذري وتسليط الضوء على الإجراءات التصحيحية المناسبة وتنفيذها بفعالية.
6	خطة العمل التصحيحية	خطة عمل وجدول زمني موضحة خطوة بخطوة لغرض تصحيح عملية ما أو المجال المرصود لعدم الامتثال، بعد تحليل السبب الجذري.
7	المعايير	يمثل كل معيار مطالب محددة يلزم الامتثال لها بفعالية في الممارسة العملية.
8	المطابقة	هي "استيفاء المتطلبات" وتعني تلبية المتطلبات أو الامتثال لها، وتمثل المتطلبات في ضرورة ما أو توقع أو التزام.
9	النطاق	نطاق محدد للنشاط أو المجال. في ريادة، يمثل كل نطاق ركيزةً جوهريةً للجودة، مما يحدد قسم معين من المتطلبات.
10	الفاعلية	تشير الفعالية إلى الدرجة التي يتحقق عندها التأثير المتوقع. تتسم الأنشطة المخططة بالفاعلية في حال تنفيذ هذه الأنشطة بالفعل وتتسم النتائج المخططة بالفاعلية عند تحقيق هذه النتائج بالفعل.
11	الأدلة	وثيقة أو سجل أو أي بيانات أو مواد موضوعية من شأنها أن تثبت استيفاء المعايير المذكورة في معيار ريادة. يتم تصنيف الأدلة في كل نطاق على أنها متطلب إلزامي و أنها إما أدلة جوهرية أو غير جوهرية
12	مطبقة	توجد أدلة ذات صلة كاملة وموثوقة.
13	التحسين	مجموعة من الأنشطة التي تقوم المؤسسات بتنفيذها لغرض تحسين الأداء (الحصول على نتائج أفضل). يمكن إجراء التحسين عن طريق تنفيذ نشاط واحد أو عن طريق تنفيذ مجموعة متكررة من الأنشطة
14	الإدارة	يشير مصطلح الإدارة إلى جميع الأنشطة التي تتم الاستعانة بها لأغراض التنسيق وتوجيه ومراقبة المؤسسات. وتشمل هذه الأنشطة تصميم السياسات وتحديد الأهداف وتأسيس العمليات لتحقيق هذه الأهداف. وفي هذا السياق، لا يشير مصطلح الإدارة إلى الأشخاص فقط، بل إلى أدوار المديرين والنظام القائم.
15	الإدارة العليا	يشير إلى القيادة التي تتمتع بالسلطة أو الصلاحية لاتخاذ القرارات على مستوى المنشأة التي يمكن أن تشمل الجوانب والتأثيرات التنظيمية والاستراتيجية وشؤون الجودة والشؤون المالية.

م	المصطلح	التعريف
16	المراقبة	المراقبة تعني تحديد حالة نشاط ما أو العملية أو النظام ورصدها عند مراحل مختلفة أو في أوقات زمنية متباينة. ومن أجل تحديد الحالة، يكون عليك الاضطلاع بالإشراف والتحقق المستمر والمعاينة الحاسمة للنشاط أو العملية أو النظام قيد المراقبة
17	عدم المطابقة	عدم استيفاء المتطلبات أو الإخفاق في تلبيةها. المتطلبات تتمثل في ضرورة أو توقع أو التزام ما.
18	غير مطبق	الدليل غير قابل للتطبيق على مقدم الخدمة .
19	غير منطبق	الدليل غير موجود أو ليس له صلة بريادة.
20	خطة التحقق والتصرف	الخطة: تحديد الأهداف والعمليات المطلوبة لتحقيق النتائج وفقاً للمتطلبات التنظيمية. الفعل: تنفيذ العمليات. التحقق: مراقبة وقياس نتائج العمليات مقابل الأهداف والمتطلبات ثم تسجيل النتائج. الإجراء: اتخاذ خطوات للتحسين المستمر للأداء
21	مطبقة جزئياً	الدليل موجود ولكن ليس بشكل كامل. (غير مكتمل أو ذي صلة جزئياً أو موثوق به جزئياً).
22	الأداء	يشير مصطلح الأداء إلى إحدى النتائج القابلة للقياس. ويشير إلى النتائج القابلة للقياس التي يمكن للأنشطة والعمليات والمنتجات والخدمات والأنظمة والمؤسسات تحقيقها. وكلما كان مستوى الأداء جيداً، فهذا يعني أنه تم تحقيق نتائج مقبولة، وكلما كان الأداء سيئاً، فيشير ذلك إلى تحقيق نتائج غير مقبولة
23	مؤشر الأداء	يُعد مؤشر الأداء (القياسي) هو خاصية تستخدم لقياس مستوى إنجاز الأداء المطلوب وكيفية تحقيق النتائج المستخلصة.
24	العملية	مجموعة من الأنشطة المتداخلة أو التي تتفاعل مع بعضها البعض. تستعين العمليات بالموارد لتحويل المدخلات إلى مخرجات (نتائج). تُعد العمليات متداخلة لأنه غالباً ما تصبح مخرجات إحدى العمليات مدخلات لعملية أخرى. ينبغي تخطيط العمليات التنظيمية وتنفيذها في حالات خاضعة للمراقبة. فالعملية الفعالة هي العملية التي تدرك الأنشطة المقررة وتحقق النتائج المخططة.
25	الجودة	تنطبق صفة الجودة على الأهداف وتشير إلى مستوى تنفيذ مجموعة من الخصائص والعمليات الجوهرية بحيث يؤدي هذا التنفيذ بدوره إلى إنجاز مجموعة من المتطلبات. فإذا كانت تلك الخصائص تلبى جميع المتطلبات، حينها يتم تحقيق مستوى مرتفع أو فائق من الجودة، أما إذا كانت تلك الخصائص لا تلبى جميع المتطلبات، فإنه يتم تحقيق مستوى منخفض أو ضعيف من الجودة.
26	نظام إدارة الجودة	يمثل نظام إدارة الجودة مجموعة من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة مما تستعين بها المؤسسات لتصميم سياسات الجودة وأهدافها وتأسيس العمليات اللازمة لضمان تطبيق السياسات وتحقيق الأهداف. وتشمل هذه العناصر كلاً من الهياكل والبرامج والممارسات والإجراءات والخطط والقواعد والأدوار والمسؤوليات والعلاقات والعقود والاتفاقيات والوثائق والسجلات والأساليب والأدوات والتقنيات والموارد.
27	مقياس التصنيف	مقياس محدد للوقوف على مستوى الالتزام بمتطلبات معيار ريادة. يتكون مقياس التصنيف من أربعة مستويات: أساسي ومتوسط ومنجز ومتقدم.

م	المصطلح	التعريف
28	المتطلبات التنظيمية	يمثل المتطلب التنظيمي التزام تحدده إحدى الجهات والتي يتم تفويضها من قبل إحدى الهيئات التشريعية.
29	المتطلبات	تتمثل في ضرورة أو توقع أو التزام ما، ويمكن أن يتم الإشارة إلى المتطلبات أو تفهم ضمناً من قبل المؤسسة أو عملائها أو الأطراف المعنية الأخرى. المتطلبات المحددة هي تلك المتطلبات التي تم الإشارة إليها (في وثيقة على سبيل المثال)، في حين أن المتطلبات الضمنية هي حاجة أو توقع أو التزام مما تُعد ممارسة عامة أو شائعة. يوجد هناك أنواع متعددة من المتطلبات. وتشتمل بعض هذه المتطلبات على متطلبات العملاء، ومتطلبات الجودة، ومتطلبات إدارة الجودة، ومتطلبات الإدارة، ومتطلبات المنتج، ومتطلبات الخدمة، والمتطلبات التعاقدية، والمتطلبات القانونية، والمتطلبات التنظيمية.
30	المراجعة	تمثل المراجعة أحد الأنشطة. يكمن الغرض من المراجعة في الوقوف على مدى قدرة الأمر الذي يخضع للمراجعة على تحقيق الأهداف المحددة. عند إجراء المراجعات يُطرح السؤال التالي: هل موضوع (أو غرض) المراجعة يُعد وسيلة مناسبة وملائمة وفعالة لتحقيق الأهداف المحددة.
31	النهج القائم على المخاطر	يتمثل النهج القائم على المخاطر في تحديد العوامل التي قد يكون لها تأثير محفوف بالمخاطر على الجودة، حال انتهاكها، وهذا قد يزيد من مخاطر جودة الرعاية المقدمة. ولذلك، خلال إجراء التقييمات، تتضمن دائماً العينات التي خضعت لتقييم العوامل التي تتناول المخاطر.
32	النتيجة	هي حالة استيفاء المعايير من خلال الأدلة. يمكن أن يؤدي تقييم الأدلة إلى أي من خيارات النتائج الأربعة - مُطبقة أو مُطبقة جزئياً أو غير مطبقة أو غير قابلة للتطبيق.
33	التحقق	استخدام أدلة موضوعية للتأكد من استيفاء المتطلبات المحددة. يوجد هناك عدة طرق للتحقق من استيفاء المتطلبات، فعلى سبيل المثال: يمكن للفرد التحقق من أحد الأغراض، أو إجراء اختبارات، أو تنفيذ عمليات حسابية بديلة، أو يمكنه فحص المستندات أو عقد المقابلات أو طلب السعي إلى الإثبات من خلال أي دليل موضوعي.

