ISO series



تقييم القضايا الداخلية والخارجية

External Internal Issues Assessment

احمد العمري
mr.ahmedalemary@gmail.com

نظام إدارة المرافق

Facility Management System





mr.ahmedalemary@gmail.com احمد العمري

الإجراء

Procedure

المكونات الرئيسية للتقييم

Key components of the assessment

تقييم القضايا الخارجية:

External issues assessment:

اللوائح القانونية: يجب الامتثال للتشريعات الوطنية والدولية المتعلقة بالصحة، والسلامة، والبيئة، بالإضافة إلى القوانين الخاصة بالبناء وإدارة المرافق.

Legal regulations: Comply with national and international legislation related to health, safety, and the environment, as well as building and facility management laws.

الظروف الاقتصادية: تحليل الظروف الاقتصادية الحالية مثل التضخم، وتذبذب الأسعار، وتأثيرها على الميزانية وتكلفة العمليات.

Economic conditions: Analyze current economic conditions such as inflation, price fluctuations, and their impact on budget and operating costs.

التغيرات الاجتماعية والديموغرافية: دراسة التأثيرات الناتجة عن التغيرات في التركيبة السكانية والعادات الاجتماعية على متطلبات المرافق.

Social and demographic changes: Study the impacts of changes in demographics and social habits on facility requirements.

التقدم التكنولوجي: الاستفادة من الابتكارات التكنولوجية في مجال الأتمتة، والمباني الذكية، وتقنيات الاستدامة لتعزيز كفاءة المرافق.

Technological advances: Leverage technological innovations in automation, smart buildings, and sustainability technologies to enhance facility efficiency.

العوامل البيئية: تقييم التأثيرات البيئية، مثل تغير المناخ وتوافر الموارد الطبيعية مثل المياه والطاقة، وكيفية تحسين استدامة العمليات.

Environmental factors: Evaluate environmental impacts, such as climate change and the availability of natural resources such as water and energy, and how to improve the sustainability of operations.

التوجهات والسياسات الحكومية: متابعة التوجهات الحكومية التي قد تؤثر على السياسات التشغيلية للمرافق.

Government trends and policies: Monitor government trends that may impact facility operational policies.

توقعات الأطراف المعنية: تحليل توقعات العملاء، الموردين، والمجتمع حول جودة الخدمات المقدمة والاستدامة البيئية.

Stakeholder expectations: Analyze customer, supplier, and community expectations about the quality of services provided and environmental sustainability.

تقييم القضايا الداخلية :

Internal issues assessment:

توافر الموارد: يشمل تقييم توافر المهارات البشرية المطلوبة، والبنية التحتية، والتمويل اللازم لتحقيق الأهداف.

Resource availability: Includes assessing the availability of the required human skills, infrastructure, and funding needed to achieve objectives.

الثقافة التنظيمية: تحليل مدى تأثير القيم والثقافة المؤسسية على كفاءة عمليات إدارة المرافق.

Organizational culture: Analyze how values and corporate culture impact the efficiency of facility management operations.

أداء العمليات: تقييم كفاءة العمليات الداخلية ومدى توافقها مع الأهداف الاستراتيجية.

Operation performance: Evaluate the efficiency of internal operations and their alignment with strategic objectives.

إدارة المخاطر: تحديد المخاطر التشغيلية والطوارئ ووضع خطط استجابة مناسبة.

Risk Management: Identify operational and emergency risks and develop appropriate response plans.

البنية التحتية والمعدات: مراقبة حالة البنية التحتية والمعدات وتحديد الحاجة إلى صيانتها أو استبدالها.

Infrastructure and Equipment: Monitor the condition of infrastructure and equipment and determine the need for maintenance or replacement.

إجراءات الأمان والصيانة: مراجعة سياسات الأمان والسلامة لضمان الامتثال لمعايير الجودة والسلامة.

Safety and Maintenance Procedures: Review safety and security policies to ensure compliance with quality and safety standards.

mr.ahmedalemary@gmail.com احمد العمري

Procedure Details

تفاصيل الإجراء

#	تفاصيل الأنشطة Activity	المسؤولية Responsibility	المستندات Documents	عناصر التحكم Control Points
1	فهم السياق الخارجي والداخلي: خلال الاجتماع الشهري واجتماع مراجعة الإدارة يتم تسليط الضوء على السياقات القانونية، والتكنولوجية، والاجتماعية، والثقافية، والسوقية والقيم الثقافية الداخلية. Understanding the external and internal context: During the monthly meeting and management review meeting, the legal, technological, social, cultural, market and internal cultural values contexts are highlighted.	ممثل الإدارة Management Representative	**سجل اجتماع مراجعة الإدارة Mgt Review Meeting Record (FMS-FT-20)**	تحليل شامل للسياقات المذكورة وتحديد القضايا ذات الأولوية Comprehensive analysis of the mentioned contexts and identification of priority issues
1.1	تسليط الضوء على السياق الخارجي خلال الاجتماع الشهري ومراجعة الإدارة، بما يشمل الجوانب القانونية، والتكنولوجية، والاجتماعية، والثقافية، والعوامل السوقية. Highlighting the external context during the monthly meeting and management review, including legal, technological, social, cultural and market factors.	ممثل الإدارة Management Representative	**سجل اجتماع مراجعة الإدارة Mgt Review Meeting Record (FMS-FT-20)**	التأكد من تغطية جميع الجوانب الخمس الرئيسية في المناقشات Ensure that all five main aspects are covered in the discussions
1.2	تسليط الضوء على السياق الداخلي: التركيز على الثقافة المؤسسية، والمعرفة، والأداء، والقيمة. Highlighting the internal context: Focus on corporate culture, knowledge, performance and value.	ممثل الإدارة Management Representative	**سجل اجتماع مراجعة الإدارة Mgt Review Meeting Record (FMS-FT-20)**	تحديد تأثير هذه العوامل على الأداء المؤسسي وتوثيق النتائج Determine the impact of these factors on institutional performance and document the results
1.3	أمثلة على القضايا الخارجية: 1. الامتثال للوائح الصحية، والبيئية، وقوانين البناء، والعوامل الاقتصادية والاجتماعية، والتكنولوجيا والتغيرات البيئية. Examples of external issues: 1. Compliance with health and environmental regulations, building codes, economic and social factors, technology and environmental changes.	ممثل الإدارة، الفريق القانوني Management Representative, Legal Team	**سجل تقييم القضايا الداخلية والخارجية External & Internal Issue Assessment Register (FMS-FT-06)**	التأكد من الامتثال الكامل للقوانين المحلية والدولية Ensure full compliance with local and international laws
1.4	أمثلة على القضايا الداخلية: توافر الموارد البشرية، والميزانيات، والثقافة التنظيمية، وكفاءة الأداء التشغيلي، والبنية التحتية وإدارة المخاطر. Examples of internal issues: Human resource availability, budgets, organizational culture, operational efficiency, infrastructure and risk management.	ممثل الإدارة، رئيس قسم الموارد البشرية Management Representative, Head of HR	**سجل تقييم القضايا الداخلية والخارجية External & Internal Issue Assessment Register (FMS-FT-06)**	تقييم أثر كل من هذه العوامل على كفاءة العمليات والإجراءات Assess the impact of each of these factors on the efficiency of operations and procedures
1.5	مناقشة تأثير القضايا على الشركة وإعداد تقرير استراتيجي بناءً على النتائج. Discussing the impact of issues on the company and preparing a strategic report based on the results.	رئيس القسم Head of Department	**القضايا الخارجية والداخلية الهامة والمخاطر والفرص Significant External Internal Issue Risk & Opportunity (FMS-FT-08)**	التأكد من توافر جميع البيانات اللازمة لتحليل تأثير القضايا Ensure that all necessary data is available to analyze the impact of the issues
1.6	تسجيل القضايا والنقاشات الخاصة بالسياقات الخارجية والداخلية، وتحديث السجل بناءً على المراجعات. Recording issues and discussions related to external and internal contexts, and updating the record based on reviews.	ممثل الإدارة Management Representative	**سجل القضايا Issue Register (FMS-FT-05)**	التحقق من دقة المعلومات المتاحة وتحديثها بشكل دوري Verify the accuracy of the available information and update it periodically
2	مراقبة السياقات: يتم مراقبة القضايا والمخاطر والفرص باستمرار لضمان الامتثال للمستجدات والتغيرات المؤثرة على العمليات.	ممثل الإدارة Management Representative	**سجل تقييم المخاطر والفرص Risk & Opportunity Assessment Register (FMS-FT-07)**	التحقق من استمرارية المراقبة وتحديث التقارير كلما دعت الحاجة

mr.ahmedalemary@gmail.com احمد العمري

Verify the continuity of monitoring and update reports whenever necessary			Monitoring contexts: Issues, risks and opportunities are monitored continuously to ensure compliance with developments and changes affecting operations.	
التأكد من أن جميع القضايا تغطي المعايير المطلوبة بشكل شامل Ensure that all issues cover the required criteria comprehensively	**القضايا الخارجية والداخلية الهامة والمخاطر والفرص Significant External Internal Issue Risk & Opportunity (FMS-FT-08)**	ممثل الإدارة Management Representative	تغطية المعلومات المتعلقة بالقضايا الخارجية والداخلية بناءً على الشكل المحدد والمطلوب. Covering information related to external and internal issues based on the specified and required format.	2.1
التأكد من تصنيف القضايا والمخاطر بشكل دقيق لسهولة التعامل معها Ensure that issues and risks are accurately classified for ease of handling	**سجل القضايا Issue Register (FMS-FT-05)**	ممثل الإدارة Management Representative	تسجيل القضايا الهامة والمخاطر والفرص المرتبطة بالسياقات الخارجية والداخلية. Recording important issues, risks and opportunities related to external and internal contexts.	2.2
التأكد من شمول الاستراتيجية لجميع القضايا والتغيرات الحالية Ensure that the strategy includes all current issues and changes	**الأهداف Objective (FMS-FT-09)**	رئيس مجلس الإدارة Chairman	إعداد الاستراتيجية المستقبلية بناءً على المعلومات التي تم جمعها وتقييمها من قبل رئيس مجلس الإدارة. Preparing the future strategy based on the information collected and evaluated by the Chairman of the Board of Directors.	2.3
وضع مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لضمان متابعة التنفيذ وتحقيق الأهداف Set key performance indicators (KPIs) to ensure follow-up on implementation and achievement of objectives	**خطة مراقبة الأهداف Objective Monitoring Plan (FMS-FT-10)**	رئيس مجلس الإدارة، رؤساء الأقسام Chairman, Department Heads	تحويل الاستراتيجيات إلى برامج قابلة للتنفيذ من قبل رؤساء الأقسام. Converting strategies into executable programs by the heads of departments.	2.4
التأكد من تغطية كافة التغيرات المستجدة وتعديل الاستراتيجية إذا لزم الأمر Ensure that all new changes are covered and the strategy is modified if necessary	**سجل اجتماع مراجعة الإدارة Mgt Review Meeting Record (FMS-FT-20)**	رئيس مجلس الإدارة Chairman	مراجعة السياقات: يتم مراجعة التقييمات الدورية في اجتماعات الإدارة الشهرية واستعراض التغيرات المحتملة في السياقات الخارجية والداخلية. Reviewing contexts: Periodic assessments are reviewed in monthly management meetings and potential changes in external and internal contexts are reviewed.	3
تحديث البرامج والعمليات بما يتماشى مع التغيرات التي تمت مناقشتها Update programs and processes in line with the changes discussed	**تقرير إجراءات مراجعة الإدارة MRM Action Report (FMS-FT-21)**	رئيس مجلس الإدارة Chairman	مناقشة التغييرات الدورية في السياقات وإدخال التعديلات الضرورية في الاستراتيجية المؤسسية. Discussing periodic changes in contexts and making necessary adjustments to the corporate strategy.	3.1
متابعة دقة تحديث السجل والتأكد من تضمين جميع التعديلات اللازمة Follow up on the accuracy of updating the record and ensure that all necessary modifications are included	**سجل القضايا Issue Register (FMS-FT-05)**	ممثل الإدارة Management Representative	تحديث سجل القضايا الخارجية والداخلية بناءً على المراجعات الدورية. Updating the external and internal issues register based on periodic reviews.	3.2
متابعة تنفيذ التعديلات بشكل فعال في كل قسم Follow up on the effective implementation of	**خطة مراقبة الأهداف Objective Monitoring Plan (FMS-FT-10)**	رئيس مجلس الإدارة، رؤساء الأقسام	مناقشة التغييرات مع رؤساء الأقسام لضمان تنفيذ الاستراتيجية المعدلة. Discussing changes with department heads to ensure implementation of the revised strategy.	3.3

mr.ahmedalemary@gmail.com احمد العمري

modifications in each department		Chairman, Department Heads		
التأكد من توافق البرامج مع التعديلات الاستراتيجية المطلوبة Ensure that programs are consistent with the required strategic modifications	**خطة مراقبة الأهداف Objective Monitoring Plan (FMS-FT-10)**	رؤساء الأقسام Department Heads	تعديل البرامج التنفيذية إذا لزم الأمر لتلبية متطلبات التغيرات المستجدة. Modifying implementation programs if necessary to meet the requirements of emerging changes.	3.4

إرشادات

تنسيق الاجتماعات الشهرية:

يجب على ممثل الإدارة إعداد أجندة مفصلة تحتوي على جميع النقاط الرئيسية المطلوبة لمناقشة القضايا الخارجية والداخلية.

تحديث البيانات بشكل فوري:

من الضروري أن يتم تحديث سجل القضايا بشكل فوري بعد كل اجتماع أو مراجعة، مع الاحتفاظ بنسخة رقمية ونسخة مطبوعة للأرشيف.

تواصل فعال مع الأطراف المعنية:

يتعين إنشاء قنوات تواصل فعالة بين الإدارة العليا والفرق التنفيذية لضمان مشاركة المعلومات والمستجدات بصورة سلسة وسريعة.

التحليل الميداني:

ينصح بالقيام بتحليلات ميدانية دورية للتأكد من دقة المعلومات المرتبطة بالسياقات الداخلية والخارجية وتأثيرها الفعلي على العمليات.

ملخص الإجراء

فهم السياق: خلال الاجتماعات الشهرية يتم تسليط الضوء على السياقات الخارجية والداخلية المرتبطة بالشركة وتحديد القضايا الرئيسية ذات الأولوية.

المراقبة المستمرة: تتم مراقبة القضايا بشكل دوري باستخدام نماذج مخصصة لتحديد الفرص والمخاطر واستجابة الإدارة لها.

مراجعة السياقات: تتم مراجعة القضايا بشكل دوري، مع إدخال التعديلات اللازمة على الاستراتيجيات والبرامج التنفيذية.

Guidelines

Monthly Meeting Coordination:

The management representative should prepare a detailed agenda containing all the key points required to discuss external and internal issues.

Update data promptly:

It is essential that the issue log is updated promptly after each meeting or review, with a digital copy and a hard copy kept for the archive.

Effective communication with stakeholders:

Effective communication channels must be established between senior management and executive teams to ensure smooth and rapid sharing of information and updates.

Field Analysis:

It is advisable to conduct periodic field analyses to ensure the accuracy of information related to internal and external contexts and their actual impact on operations.

Procedure Summary

Understanding the context: During monthly meetings, the external and internal contexts related to the company are highlighted and key priority issues are identified.

Continuous Monitoring: Issues are monitored periodically using dedicated models to identify opportunities and risks and management's response to them.

Context Review: Issues are reviewed periodically, with the necessary adjustments made to strategies and implementation programs.

الاعتماد
الرئيس التنفيذي
شركة العمري

mr.ahmedalemary@gmail.com احمد العمري

تقييم القضايا الداخلية والخارجية

External Internal Issues Assessment

احمد العمري

mr.ahmedalemary@gmail.com