

نظام إدارة الجودة Quality Management System

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : محمد عبد اللاه المنصوري الوظيفة : رئيس قسم الجودة التوقيع :	الاسم : محمد إبراهيم أبو رأس الوظيفة : عضو مجلس الإدارة التوقيع :	الاسم : أحمد محمد الطويرقي الوظيفة : رئيس مجلس الإدارة التوقيع :

لائحة إجراءات
القادة قدوة حسنة
(الهدا / ٢٣)



نموذج محرم : ٩١

نموذج مراقبة الإصدار / الاعتماد

لائحة إجراءات مراقبة الوثائق (الهدا / ٢)			
بيان التعديل			
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم:	الاسم:	الاسم:	
الوظيفة:	الوظيفة:	الوظيفة:	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم:	الاسم:	الاسم:	
الوظيفة:	الوظيفة:	الوظيفة:	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	



إجراء تبني مفاهيم ومبادئ العمل الخيري

١. الهدف :

١,١- غرس أهمية مبادئ العمل الخيري لدى منسوبي الجمعية ، وترسيخه لديهم من الجانب الديني .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على :

جميع مبادئ العمل الخيري المتعارف عليها لدى القطاعات الخيرية .

٣. التعريفات:

٣,١- قادة المجموعات : عبارة عن رؤساء الجمعية وما علا من الإدارة التنفيذية ، وأعضاء مجلس

الإدارة ، وأعضاء الجمعية العمومية .

٣,٢- المجموعة الإلكترونية الخاصة بالجمعية : يقصد بها القروبات الخاصة بالموظفين والأعضاء في

برنامج التواصل (واتساب) .

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية (إدارة الجمعية)

٤,٢- إدارة الجمعية : نشر مبادئ العمل الخيري من خلال الاجتماعات ، والنص عليها في الخطة

الاستراتيجية ، ومن خلال المواد الإلكترونية ، والجلسات الخاصة .

٤,٣- قادة الجمعية : ترسيخ المبادئ من خلال التذكير بها أثناء ضغط العمل ، أو أثناء العمل في فرق

العمل الجماعية .

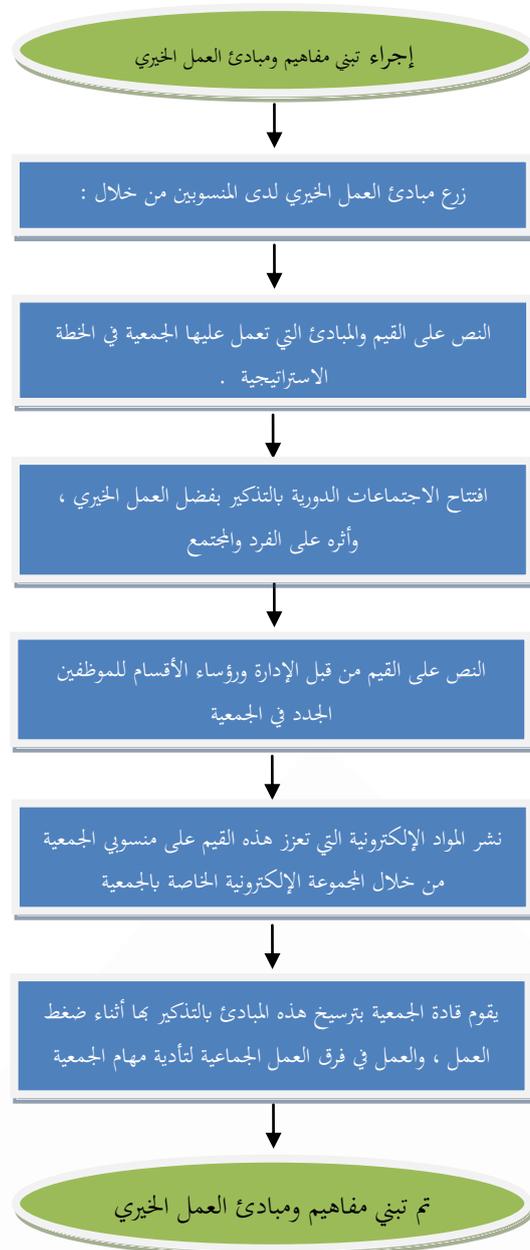


٥. العملية :

١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- تقوم إدارة الجمعية بزراع مبادئ العمل الخيري لدى المنسوبين من خلال العديد من الوسائل أهمها
-النص على القيم والمبادئ التي تعمل عليها الجمعية ، وتضمينها للخطة الاستراتيجية .
-افتتاح الاجتماعات الدورية بالتذكير بفضل العمل الخيري ، وأثره على الفرد والمجتمع .
- النص على قيم العمل الخيري من قبل الإدارة ورؤساء الأقسام للموظفين الجدد في الجمعية ، أثناء مباشرتهم للعمل .
-نشر المواد الإلكترونية التي تعزز هذه القيم على منسوبي الجمعية من خلال المجموعة الإلكترونية الخاصة بالجمعية .
- ٢- يقوم قادة الجمعية بترسيخ هذه المبادئ بتذكير المنسوبين بها أثناء ضغط العمل ، والعمل في فرق العمل الجماعية لتأدية مهام الجمعية .
هذه العملية مستمرة في الجمعية طيلة مدة العمل في الجمعية .





٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١)
- ٦,٢ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١١ iso ٩٠٠١ .
- ٦,٣ - الخطة الاستراتيجية الخاصة بالجمعية .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد



إجراء تبني وتشجيع العمل التطوعي

١. الهدف :

١,٢ - نشر ثقافة العمل التطوعي وأهميته بين منسوبي الجمعية ، والحرص على المشاركة في الأعمال التطوعية داخل وخارج الجمعية .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على :
جميع الأعمال التطوعية التي لا تتعارض مع القيم والمبادئ الإسلامية ولا تتعارض مع التعليمات الصادرة من الجهات الحكومية .

٣. التعريفات :

٣,١- الفرق التطوعية : الفرق الشبابية (ذكور / إناث) التي تعمل بشكل متطوع داخل محافظة الطائف
٣,٢- المحافظة : محافظة الطائف .

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية (إدارة الجمعية)
٤,٢- عضو الجمعية العمومية : المشاركة في العضوية ، المشاركة في بعض اللجان ، المشاركة في بعض الأعمال ، المشاركة في الجهات الخارجية بنظام التطوع.



٤,٣- عضو مجلس الإدارة: المشاركة في العضوية ، المشاركة في بعض اللجان ، المشاركة في بعض الأعمال ، المشاركة في الجهات الخارجية بنظام التطوع .

٤,٤ - قادة الجمعية : المشاركة في الأعمال والفرق التطوعية .

٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

١- تقوم إدارة الجمعية بتبني وتشجيع العمل التطوعي داخل الجمعية ، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك من خلال الأمور التالية :

-جميع أعضاء الجمعية العمومية للجمعية متطوعون .

-جميع أعضاء مجلس إدارة الجمعية متطوعون .

- جميع اللجان المنبثقة من أعضاء الجمعية العمومية ومن مجلس الإدارة ، تقدم أعمالها بشكل تطوعي .

- مشاركة أعضاء مجلس الإدارة الموظفين في أعمال الجمعية الموسمية بشكل تطوعي .

-اعتماد نظام خاص تحت مسمى (نظام التطوع) ، والمشمول على حقوق وواجبات كل من الجمعية والمتطوع .

٢- تقوم إدارة الجمعية بتبني وتشجيع العمل التطوعي خارج الجمعية ، وتقديم القدوة الحسنة في ذلك من خلال الأمور التالية :

- بعض أعضاء الجمعية العمومية ، وأعضاء مجلس الإدارة متطوعون لدى جهات خيرية أخرى .

- السماح لجميع منسوبي الجمعية بالتطوع لدى جهات خارجية ، وممارسة العمل التطوعي خارج ساعات عمل الجمعية .

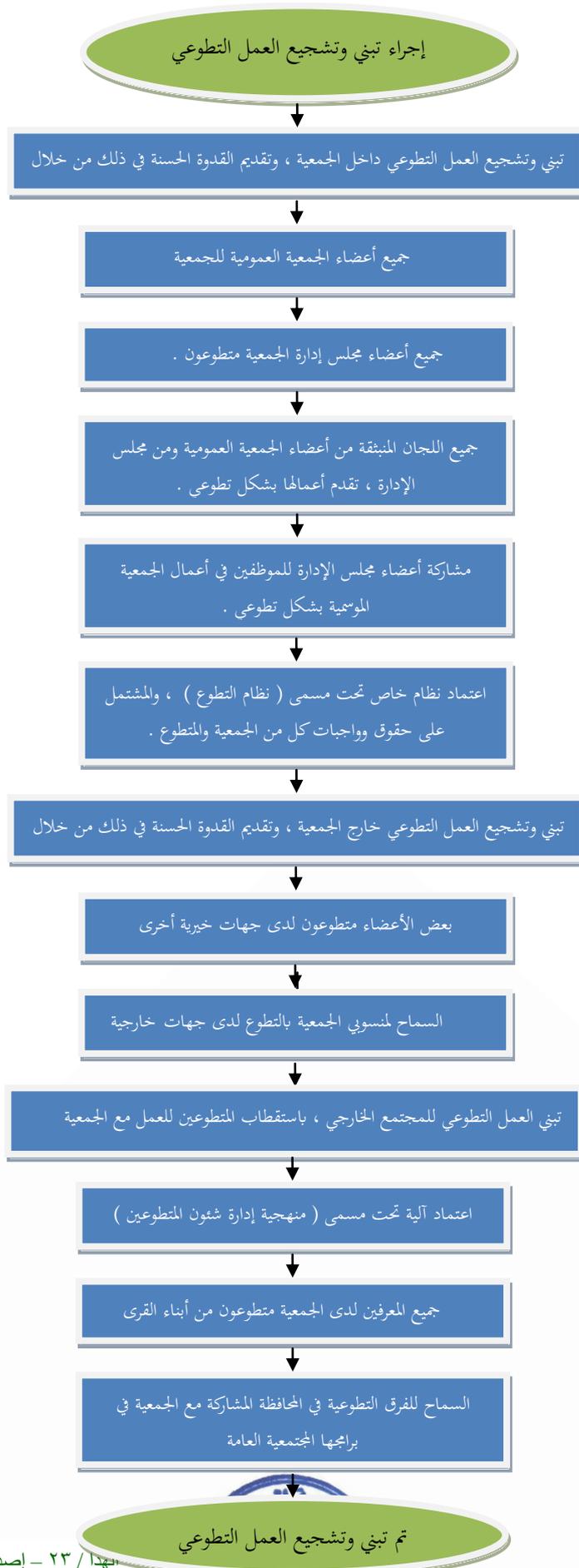
٣- تقوم إدارة الجمعية بتبني وتشجيع العمل التطوعي لبنات وأبناء المستفيدين و للمجتمع الخارجي ، من خلال استقطاب المتطوعين للعمل مع الجمعية ، باتباع الخطوات التالية :

- اعتماد آلية خاصة تحت مسمى (منهجية إدارة شئون المتطوعين) .



- جميع المعرفين لدى الجمعية متطوعون من أبناء القرى التابعة لها .
- السماح للفرق التطوعية في المحافظة المشاركة مع الجمعية في برامجها المجتمعية العامة ، بشراكة رسمية معتمدة ، يتم عقدها وفق آلية بناء الشراكات .





٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١)
- ٦,٢ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١١ ISO ٩٠٠١ .
- ٦,٣ - نظام التطوع الخاص بالجمعية .
- ٦,٤ - منهجية إدارة شؤون المتطوعين .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد



إجراء الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية للجمعية

١. الهدف :

١,١- نشر القيم المؤسسية الخاصة بالجمعية بين منسوبي الجمعية ، والحرص على تحول هذه القيم إلى سلوك بين منسوبي الجمعية .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على :
جميع القيم المؤسسية التي ارتضتها الجمعية لذاتها .

٣. التعريفات:

٣,١- القيم المؤسسية للجمعية : وتتمثل قيم الجمعية في : الجودة والالتقان ، العدل والمساواة ، الشفافية ، التعاون ، الأمانة ، الصدق.

٤. المسؤوليات :

- ٤,١- مالك العملية (إدارة الجمعية)
٤,٢- فريق عمل الخطة الاستراتيجية : تحديد القيم المؤسسية التي تحتاجها الجمعية ، وتضمينها للخطة الاستراتيجية .
٤,٣- ممثل الجودة : نشر القيم المؤسسية بين الموظفين في كافة الوسائل المتاحة .



٤,٤ – قادة الجمعية : الالتزام بالقيم المؤسسية للجمعية أثناء التعامل والعمل .

٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

١- يقوم فريق العمل الخاص بإعداد الخطة الاستراتيجية بتحديد القيم المؤسسية التي تحتاجها الجمعية للوصول إلى رؤية الجمعية ، ويكون مبدأ تحديد القيم مبني على احتياج العمل ورغبات المستفيد الأخير ورغبات العميل الداخلي .

٢ – بعد اعتماد الخطة الاستراتيجية تكون القيم المؤسسية للجمعية مضمنه في الخطة .

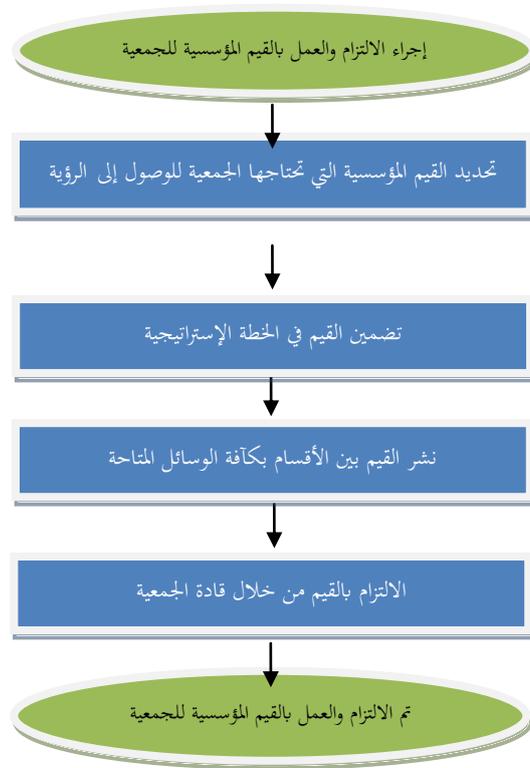
٣- يقوم ممثل الجودة بنشر القيم بين الأقسام من خلال المنشورات والاجتماعات الدورية مع الموظفين .

٤ -يقوم قادة الجمعية بالالتزام بالقيم المؤسسية الخاصة بالجمعية في التعامل مع بقية أفراد الجمعية ، والتعامل مع المستفيدين ، وأثناء تقديم الخدمات .

٥-يتم متابعة تطبيق هذه القيم أثناء سير العمل من قبل الإدارة التنفيذية ، وكتابة تقرير عن أي ملاحظات يتم فيها تجاوز قيم العمل داخل الجمعية .

تستمر هذه العملية طيلة فترة العمل في الجمعية .





٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١)
- ٦,٢ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١٠:٩٠٠١ iso .
- ٦,٣ - إجراء إعداد خطط وبرامج وأنشطة الجمعية الهدا / ٢٠ / ٨

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد .



إجراء تطبيق مبدأ الشورى في اتخاذ القرارات

١. الهدف :

١,١- السعي في تطبيق مبدأ الشورى من خلال المشاركة في القرارات الصادرة داخل الجمعية .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على :

جميع القرارات الداخلية في الجمعية والتي تخص الموظفين أو الخدمات المقدمة .

٣. التعريفات:

٣,١- القرارات الصادرة : القرارات التي تتعلق بالموارد البشرية ، أو الخدمات ، أو المنهجيات وتطويرها .

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية (إدارة الجمعية)

٤,٢- المدير التنفيذي : عقد الاجتماع ، تدوين توصيات الاجتماع ، رفع المحضر لمجلس الإدارة .

٤,٣ – الموظفون المعنيون : دراسة القرار ، وصياغته بالشكل النهائي .

٤,٤ – أعضاء المجلس : النظر في مخرجات اجتماع الموظفين والتوصية بالقبول أو التحسن أو الاعتذار .

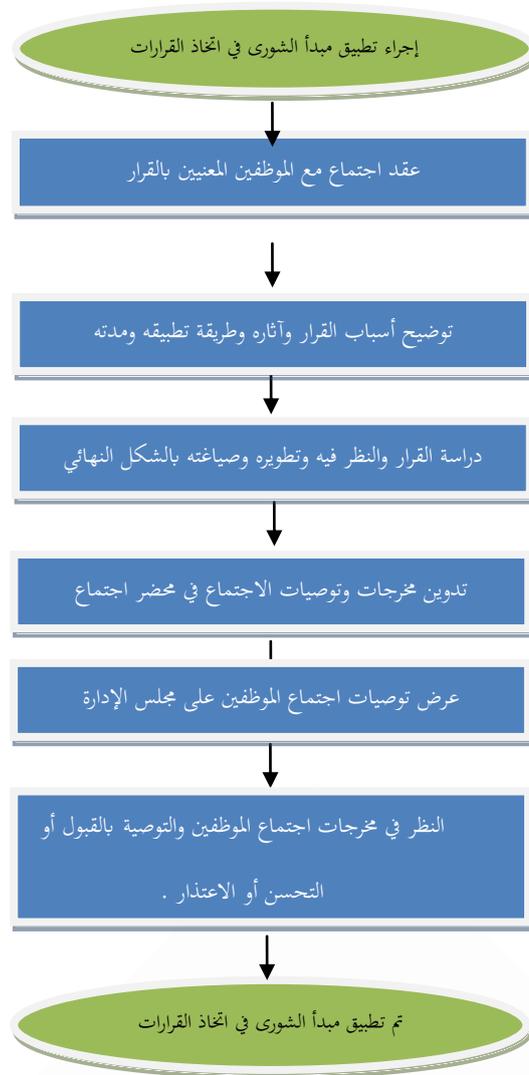


٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- في حال استحداث قرارات في الجمعية تتعلق مباشرة بالعاملين أو في الخدمات المقدمة للمستخدمين ، يقوم المدير التنفيذي بعقد اجتماع مع الموظفين المعنيين بالقرار .
 - ٢ - يتم خلال الاجتماع توضيح أسباب القرار وآثاره وطريقة تطبيقه ومدته .
 - ٣-يقوم الموظفون المعنيين خلال الاجتماع بدراسة القرار والنظر فيه وتطويره وصياغته بالشكل النهائي بما يتوافق مع مصلحة الجمعية .
 - ٤ - يقوم المدير التنفيذي بتدوين مخرجات وتوصيات الاجتماع في محضر اجتماع موظفين .
 - ٥ - يتم عرض توصيات اجتماع الموظفين على مجلس الإدارة في أقراب اجتماع .
 - ٦- يقوم أعضاء مجلس الإدارة بالنظر في مخرجات اجتماع الموظفين والتوصية بالقبول أو التحسن أو الاعتذار .
- تستغرق هذه العملية فترة ٣٠ يوم عمل .





٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١)

٦,٢ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠٠١ iso .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد .



إجراء تشجيع العمل الجماعي في الجمعية

١. الهدف :

- ١,١- الحرص على تبني آليات عمل تعزز روح العمل الجماعي بين العاملين .
- ١,٢- تقوية انتماء العاملين للجمعية.
- ١,٣- تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية .

٢. نطاق التطبيق:

- ٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على :
جميع المهام والأعمال التي تحتاج إلى فريق عمل .

٣. التعريفات:

- ٣,١- أعمال موسمية : هي الأعمال التي تكون في ذروة عمل الجمعيات الخيرية شهري ٨ / ٩ من العام الهجري .
- ٣,٢- أعمال مجتمعية : هي الأعمال التي تقدمها الجمعية للمجتمع كافة وليست خاصة بالمستفيدين فقط.
- ٣,٣- أعمال طارئة : أي عمل مستحدث غير موجود في خطة الجمعية ، وطلب من الجمعية تنفيذه بصورة عاجلة .

٤. المسؤوليات :

- ٤,١- مالك العملية (إدارة الجمعية)



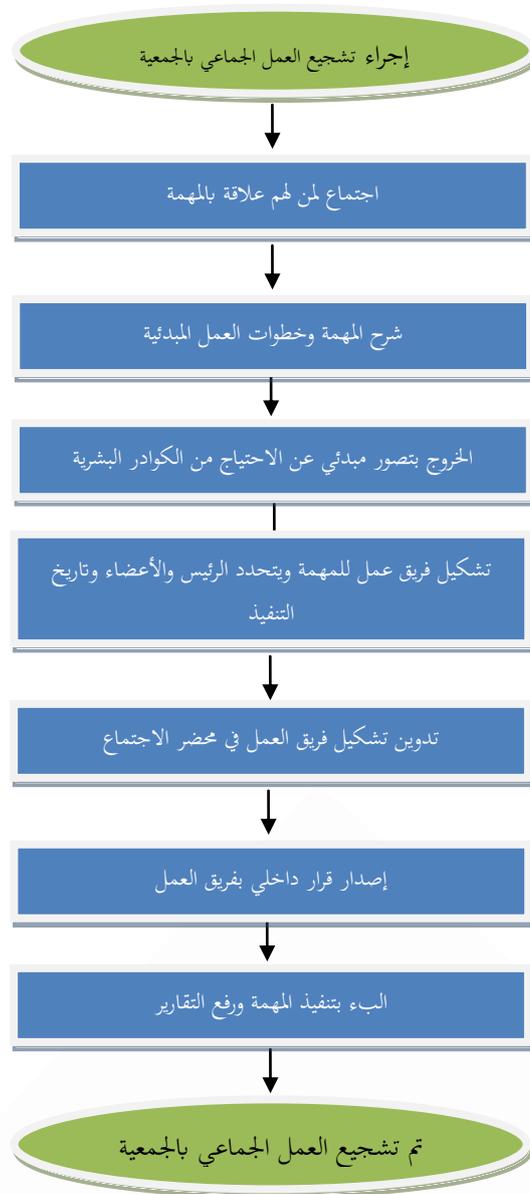
- ٤,٢- المدير التنفيذي : عقد الاجتماع ، التذكير بأهمية العمل الجماعي ، شرح المهمة وما يتلق بها ، تدوين فريق العمل في المحضر ، وإصدار قرار إداري بتشكيل الفريق .
- ٤,٣ – المعنيون بالمهمة : حضور الاجتماع والتشاور في المهمة ، وضع التصور المبدئي لاحتياج المهمة من الكادر البشري ، المشاركة في تشكيل فريق العمل .
- ٤,٤ – فريق العمل : البدء في تنفيذ المهمة ورفع التقارير الدورية عن المهمة .

٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- في حال وجود أعمال موسمية أو أعمال مجتمعية أو أعمال طارئة ، تقوم إدارة الجمعية بعمل اجتماع لمن تربطهم علاقة بالمهمة أو من تتوقع الإدارة مشاركتهم الفعالة في تنفيذ المهمة من أعضاء أو موظفين أو متطوعين وغيرهم .
- ٢ – يقوم المدير التنفيذي في الاجتماع بذكر فوائد العمل الجماعي وتحفيز العاملين له ، كما يقوم بشرح المهمة وخطوات العمل المبدئية وتاريخها وما يتعلق بها من التزامات وحقوق وصلاحيات .
- ٣- يقوم الحضور بالتشاور في المهمة والخروج بتصور مبدئي عن عدد الاحتياج من الكوادر البشرية لتنفيذ المهمة .
- ٤ -يقوم الحضور بإدارة المدير التنفيذي بتشكيل فريق عمل للمهمة ، على أن يتم تحديد رئيس الفريق والأعضاء وتاريخ التنفيذ ، على أن يكون الرئيس من قادة الجمعية .
- ٥ – يتم تدوين تشكيل فريق العمل في محضر الاجتماع .
- ٦ – يتم إصدار قرار داخلي بفريق العمل ، وتزويد الرئيس والأعضاء بصورة من القرار .
- ٧- يقوم فريق العمل بالبدء بتنفيذ المهمة ورفع التقارير الدورية عن المهمة للإدارة التنفيذية .
- تستغرق هذه العملية مدة يومين عمل لتشكيل اللجنة وإصدار القرار ، وطيلة العمل بالمهمة لفترة التنفيذ .





٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١)

٦,٢ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١١ ISO ٩٠٠١ .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد .



إجراء تشجيع العاملين على الإبداع والابتكار

١.الهدف :

١,١- الحرص على تبني آليات عمل تحفز العاملين على روح الإبداع والابتكار ،حتى ينعكس ذلك على القسم والعمل الداخلي وتقديم الخدمات للمستفيدين .

٢.نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على :
على جميع الأفكار والمقترحات الإبداعية التي يمكن من خلالها تطوير الجمعية أو تحسين أوضاع الأسر .

٣.التعريفات:

٣,١- المبادرة : هي عبارة عن مشروع أو آلية أو وسيلة تعود بالنفع على الجمعية أو أسرهم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة شرط ألا تكون مطبقة من قبل في الجمعية .
٣,٢ – مقدم الفكرة : جميع أفراد المجتمع من منسوبي الجمعية ، أو مستفيدين ، أو متبرعين ، أو شركاء أو متطوعين ، أو غيرهم من المجتمع .

٤.المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية (إدارة الجمعية)
٤,٢- ممثل الجودة : متابعة العمل على المنهجية ، استلام الطلب من مقدم الاقتراح ، متابعة الاقتراح بعد الاعتماد .



٤,٣ – أعضاء مجلس الإدارة : المشاركة في تقديم الافكار الإبداعية ، وتكريم صاحب الأفكار الإبداعية المقدمة للجمعية .

٤,٤ – إدارة الجمعية : العمل على استحداث آلية تقديم المبادرات والمشاريع .

٥. العملية :

١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

١- تقوم إدارة الجمعية بتشجيع العاملين على الإبداع والابتكار من خلال استحداث آلية خاصة بتقديم المبادرات والمشاريع .

٢ – يقوم قسم الجودة بمتابعة العمل على منهجية المبادرات والمشاريع .

٣- يقوم مقدم الفكرة برفع الاقتراح والمبادرة وفق نموذج تقديم المقترح .

٤ -يقوم قسم الجودة باستلام الطلب وتطبيق الإجراءات وفق منهجية (تقديم المبادرات والمشاريع) .

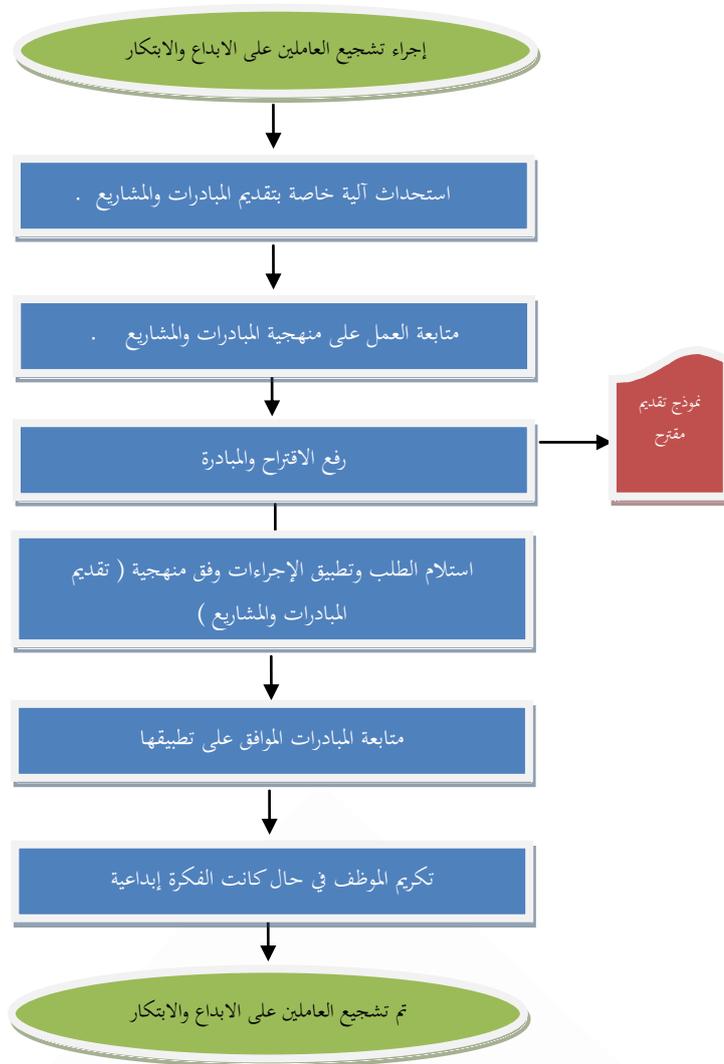
٥ – يقوم قسم الجودة بمتابعة المبادرات الموافق على تطبيقها من خلال مراجعات الجودة .

٦ – يقوم مجلس الإدارة بتكريم مقدم الفكرة في حال كانت الفكرة إبداعية وعادت على الجمعية بفائدة

كبيرة .

تستغرق مدة ٦٠ يوم عمل لكل اقتراح .





٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١)
- ٦,٢ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١١ ISO ٩٠٠١ .
- ٦,٣ - منهجية تقديم المبادرات والمشاريع

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : نموذج تقديم مقترح .



إجراء تبني سياسة الاستماع لصوت العميل

١. الهدف :

١,١- توفير قنوات تواصل مباشرة لجميع العملاء ، يمكن من خلالها تحديد احتياجاتهم ومتطلباتهم .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على :

على جميع العملاء في الجمعية سواء داخليين أو خارجيين .

٣. التعريفات:

٣,١- سياسة الباب المفتوح : يعني أن يفتح المسئول الأول بابيه للموظفين والمراجعين و المستفيدين والشركاء وغيرهم لمناقشة أمور التطوير او البناء والوقوف على المشكلات وحلها .

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية (إدارة الجمعية)

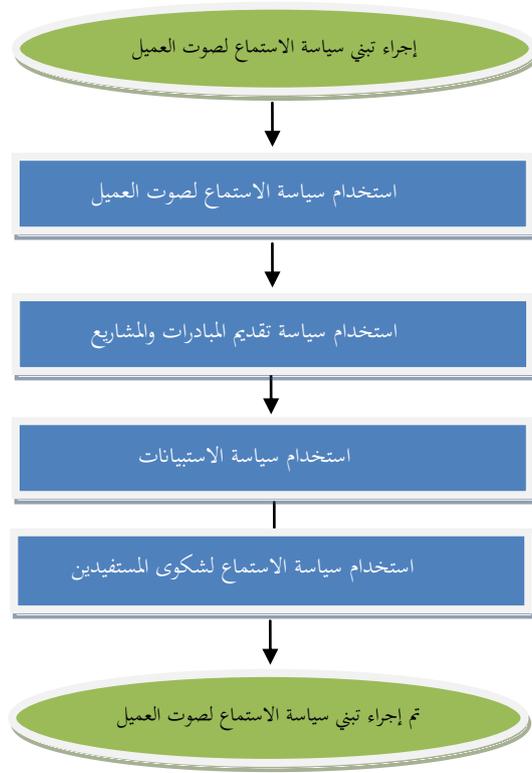
٤,٢- قادة الجمعية من رؤساء أقسام وإدارة تنفيذية وأعضاء ورئيس مجلس : تطبيق سياسة الباب المفتوح .

٤,٣- قسم الجودة : العمل على منهجية تقديم المبادرات والمشاريع ، ومنهجية تقصي آراء المستفيدين ، ومنهجية الاستماع لشكاوى المستفيدين .



١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- تقوم إدارة الجمعية بتبني الاستماع لصوت العميل من خلال اعتماد سياسة الباب المفتوح ابتداء من رؤساء الأقسام إلى الإدارة التنفيذية ووصولاً إلى رئيس مجلس الإدارة .
 - ٢ - تقوم الجمعية بتبني الاستماع لصوت العميل من خلال الاستبيانات الدورية وفق منهجية تفصي آراء المستفيدين ، الهدا / ٧ ، ويتبنى قسم الجودة متابعة المنهجية . .
 - ٣- تقوم الجمعية بتبني الاستماع لصوت العميل من خلال تقديمه الاقتراحات والمبادرات ، وفق منهجية تقديم المبادرات والمشاريع ، ويتبنى قسم الجودة متابعة المنهجية .
 - ٤ - تقوم الجمعية بتبني الاستماع لصوت العميل من خلال استقبال الشكاوى ، وفق منهجية استقبال ومتابعة شكاوى المستفيدين الهدا / ٧ / ٣ ، ويتبنى قسم الجودة متابعة المنهجية .
- تستغرق مدة ٣٠ يوم عمل كحد أعلى .



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١)
- ٦,٢ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١١ ISO ٩٠٠١ .
- ٦,٣ - منهجية تقديم المبادرات والمشاريع .
- ٦,٤ - منهجية تفصي آراء المستفيدين الهدا / ٧
- ٦,٥ - منهجية استقبال شكاوى المستفيدين الهدا / ٧ / ٣

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد .



إجراء المشاركة في الأنشطة المجتمعية والفعاليات

١. الهدف :

١,١- ربط منسوبي الجمعية بالعمل الخيري ، وتحويل العمل في المجال الخيري إلى سلوك دائم من خلال المشاركة الإيجابية في الأنشطة المجتمعية والفعاليات ذات العلاقة بالعمل الخيري .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على :
على جميع المشاركات المجتمعية والفعاليات التي ترتبط بالعمل الخيري .

٣. التعريفات:

٣,١- المبادرة المجتمعية : أي وسيلة تخدم المجتمع من خلال تعزيز قيمة ، أو تعديل سلوك ، أو مشاركة ، أو تنمية اجتماعية ، أو نماء اقتصادي .

٣,٢ - الفعاليات : المشاركة في الاجتماعات أو الندوات في مكان معين وزمان محدد لتحقيق هدف محدد

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية (إدارة الجمعية)

٤,٢- المدير التنفيذي : كتابة رأيه حول المبادرة ورفعها لمجلس الإدارة ، متابعة إصدار القرار الإداري للمرشح.

٤,٣- مجلس الإدارة : التأكد من تطابق المبادرة مع سياسات الجمعية ، ترشيح المناسب للفعالية .



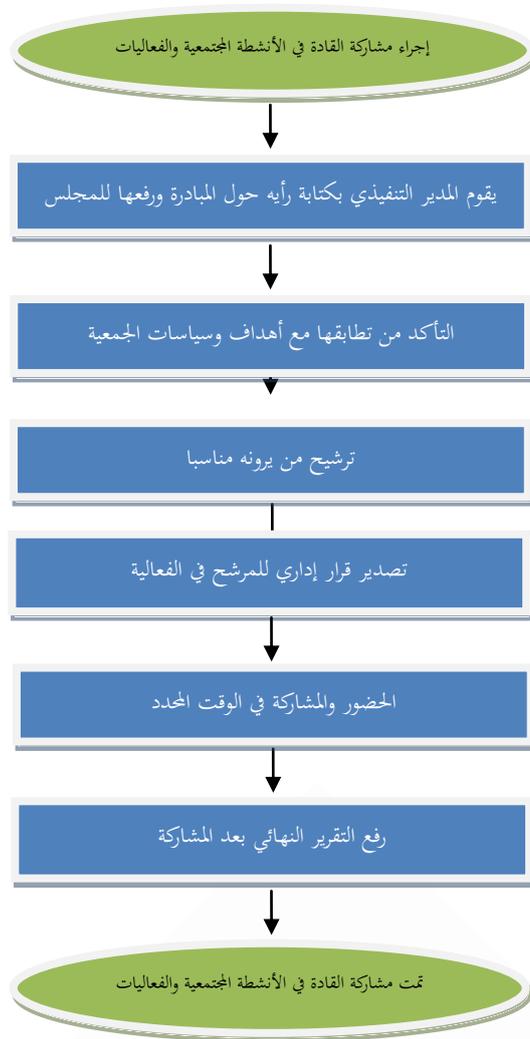
٤,٤ - المرشح : المشاركة في الوقت المحدد ، رفع تقرير نهائي بالفعالية .

٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- في حال وصول دعوة أو إعلان للجمعية للمشاركة في المبادرات المجتمعية أو الفعاليات ، يقوم المدير التنفيذي بكتابة رأيه حول المبادرة ورفعها لمجلس الإدارة .
- ٢ - يقوم مجلس الإدارة بالنظر في المبادرة والتأكد من تطابقها مع أهداف وسياسات الجمعية ، وعلاقتها المباشرة في العمل الخيري .
- ٣- في حال كانت المبادرة متطابقة مع سياسات الجمعية ، يقوم مجلس الإدارة بترشيح من يرويه مناسباً سواء من مجلس الإدارة أو الموظفين .
- ٤ - يقوم المدير التنفيذي بمتابعة إصدار القرار الإداري للمرشح في الفعالية ، وتزويده بنسخة من القرار .
- ٥ - يقوم المرشح بالحضور والمشاركة في الوقت المحدد ، ورفع التقرير النهائي بعد المشاركة . تستغرق مدة ٣٠ يوم عمل كحد أعلى .





٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١)

٦,٢ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١١ ISO ٩٠٠١ .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد .



إجراء القيام بمبادرات فعالة لتحسين الصورة الذهنية

١. الهدف :

١,١- رسم صورة ذهنية مميزة عن الجمعية لدى المجتمع الخارجي ، مما يساهم في تسهيل إيصال رسالة الجمعية وتحقيق أهدافها .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على :
على جميع شرائح المجتمع الخارجي .

٣. التعريفات:

٣,١- المبادرة المجتمعية : أي وسيلة تخدم المجتمع من خلال تعزيز قيمة ، أو تعديل سلوك ، أو مشاركة ، أو تنمية اجتماعية ، أو نماء اقتصادي .

٣,٢ - الفعاليات : المشاركة في الاجتماعات أو الندوات في مكان معين وزمان محدد لتحقيق هدف محدد

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية (إدارة الجمعية)

٤,٢- المدير التنفيذي : كتابة رأيه حول المبادرة ورفعها لمجلس الإدارة .

٤,٣- مجلس الإدارة : التأكد من تطابق المبادرة مع سياسات الجمعية ، ترشيح المناسب للفعالية .

٤,٤ - المرشح : المشاركة في الوقت المحدد ، رفع تقرير نهائي بالفعالية .



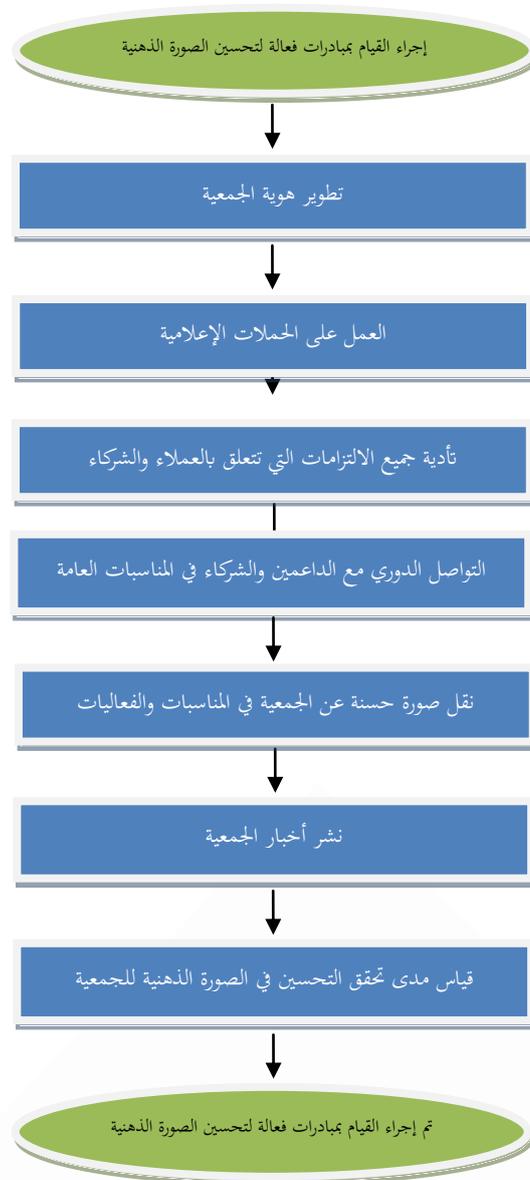
٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

١-يقوم قادة الجمعية بالعمل على تحسين الصورة الذهنية للمنشأة من خلال الخطوات التالية :

- العمل على تطوير هوية الجمعية .
- اعتماد العمل على الحملات الإعلامية التي تساهم في ترسيخ الصورة الذهنية للجمعية لدى المجتمع ، وتدوينها في الخطة الاستراتيجية والخطط التشغيلية لضمان العمل عليها بشكل دوري .
- الحرص على الانضباط بتأدية جميع الالتزامات التي تتعلق بالعملاء والشركاء في الوقت المحدد وفق إجراء الهدا / ٢٠ / ٤ .
- الحرص على التواصل الدوري مع الداعمين والشركاء في المناسبات العامة ، وفق إجراء الهدا / ٣ / ١١ .
- الحرص على تمثيل الجمعية في الفعاليات والملتقيات بشكل ينقل صورة حسنة عن الجمعية ، من شتى الجوانب من الانضباط بالبرامج والزي الرسمي وأسلوب التواصل .
- الحرص على مبدأ الشفافية مع المجتمع الخارجي من خلال نشر أخبار الجمعية في الموقع بشكل مباشرة وفق إجراء / ١٣ / ٧ .
- ٢ – يقوم قسم الجودة بقياس مدى تحقق التحسين في الصورة الذهنية للجمعية من خلال عملية تقصي رأي العميل الخارجي الهدا / ٧ / ١ .





٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١)
- ٦,٢ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١٠ ISO ٩٠٠١ .
- ٦,٣ - الخطة الاستراتيجية للجمعية .
- ٦,٤ - الخطط التشغيلية للجمعية .
- ٦,٥ - إجراء الهدا / ٢٠ / ٤
- ٦,٦ - إجراء الهدا / ١١ / ٣
- ٦,٧ - إجراء الهدا / ١٣ / ٧
- ٦,٨ - إجراء الهدا / ٧ / ١

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد .



إجراء المشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة

١. الهدف :

١,١ - وضع التصور الواضح للعمليات داخل الجمعية ، مما يساهم في عملية رفع مستوى التركيز على العمليات الرئيسية ، وكذلك لتسهيل عملية المفاضلة في حال الطوارئ - لا قدر الله .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١ - تسري أحكام هذه اللائحة على :
على جميع العمليات داخل الجمعية .

٣. التعريفات:

٣,١ - مخطط سير العمليات : وثيقة يتم من خلالها تحديد العمليات الرئيسية والفرعية وعمليات المراقبة والمراجعة داخل الجمعية وتأتي ضمن دليل الجودة .

٤. المسؤوليات :

- ٤,١ - مالك العملية (إدارة الجمعية)
- ٤,٢ - المدير التنفيذي : الاجتماع مع رؤساء الأقسام لتحديد العمليات .
- ٤,٣ - رئيس قسم الجودة : تدوين العمليات وتصنيفها في مخطط سير العمليات .
- ٤,٤ - رئيس مجلس الإدارة : عرض المخطط على مجلس الإدارة في أقرب عملية .
- ٤,٥ - مجلس الإدارة : النظر في تطابق المعايير على التصنيف ، وثم الاعتماد أو عدمه

٥. العملية :

صفحة ٤٠ من ٨٤

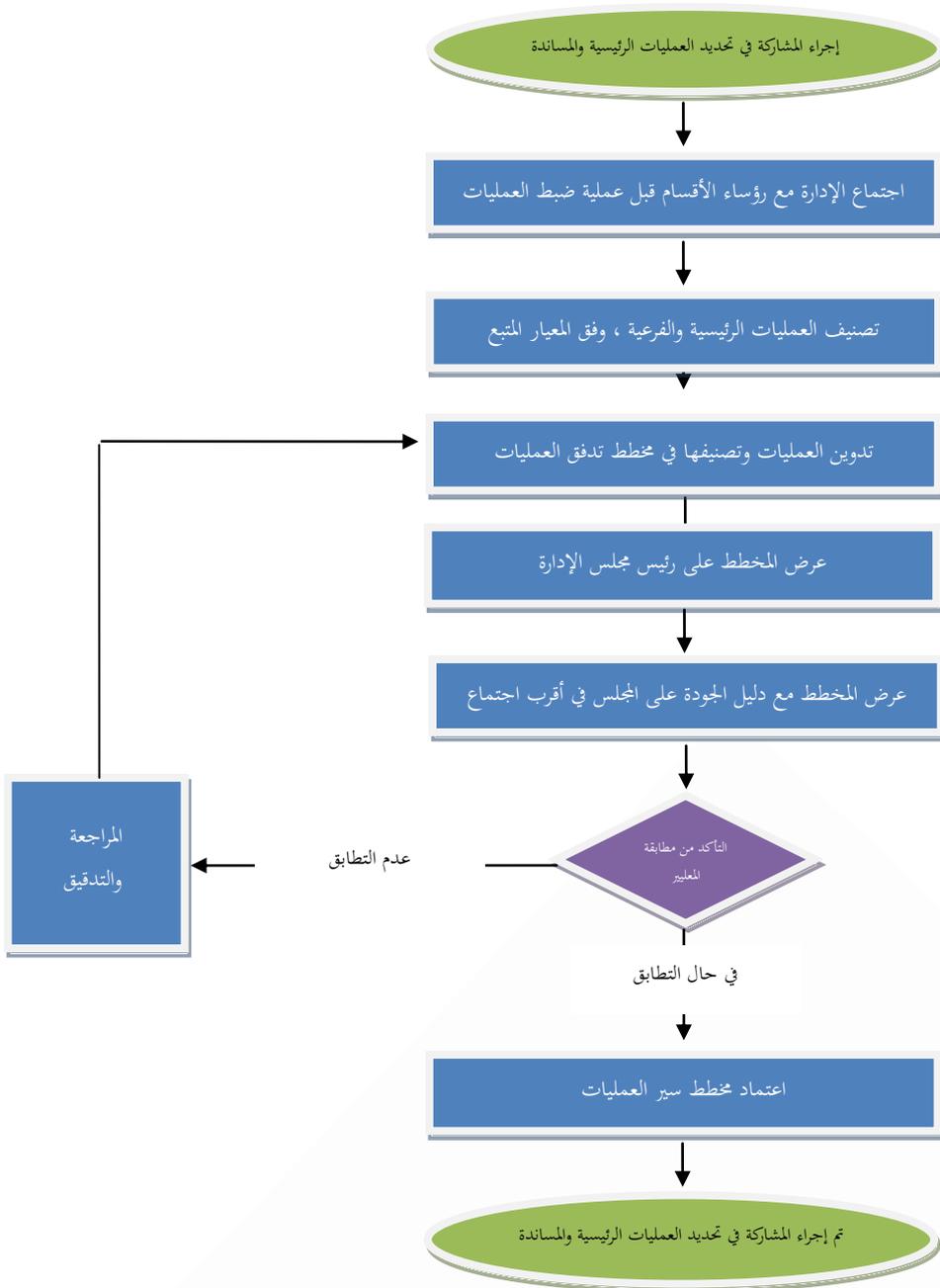


١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- يقوم المدير التنفيذي بالاجتماع مع رؤساء الأقسام قبل البدء في عملية ضبط عمليات الأقسام .
 - ٢- يقوم المدير التنفيذي ورؤساء الأقسام خلال الاجتماع بتحديد العمليات الرئيسية والعمليات الفرعية وعمليات المراقبة والمراجعة ، وفق المعيار التالي (كل قسم يتعامل مع المستفيد الأخير مباشرة في تقديم الخدمة تكون عملياته عمليات رئيسية ، وكل قسم لا يتعامل مع المستفيد الأخير مباشرة في تقديم الخدمة تكون عملياته عمليات مساندة ، جميع عمليات الجودة والتميز تكون عمليات مراقبة ومراجعة) .
 - ٣ - بعد الاجتماع يقوم رئيس قسم الجودة بتدوين العمليات وتصنيفها في مخطط سير العمليات في دليل الجودة .
 - ٤- يعرض مخطط العمليات ضمن الدليل على رئيس مجلس الإدارة لرفعها لمجلس الإدارة .
 - ٥- يقوم رئيس مجلس الإدارة بعرض مخطط سير العمليات مع دليل الجودة على المجلس في أقرب اجتماع .
 - ٦- يقوم المجلس بالتأكد من مطابقة العمليات في المخطط للضوابط المتبعة في الجمعية ، ففي حال التطابق يتم اعتمادها ، وفي حال عدم التطابق يتم إعادتها للمراجعة والتدقيق .
- تستغرق هذه العملية ٣٠ يوم عمل .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١)
- ٦,٢ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١١ ISO ٩٠٠١ .
- ٦,٣ - الخطة الاستراتيجية للجمعية .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد .



إجراء تبني وتشجيع القادة لمفاهيم التحسين المستمر

١. الهدف :

١,١ - السعي لتطوير وتحسين العمليات داخل الجمعية ، لضمان تحقيق أهداف الجمعية بكفاءة وفاعلية

٢. نطاق التطبيق:

٢,١ - تسري أحكام هذه اللائحة على :

على جميع العمليات والإجراءات التشغيلية والإدارية داخل الجمعية .

٣. التعريفات:

٣,١ - لا يوجد .

٤. المسؤوليات :

٤,١ - مالك العملية (إدارة الجمعية)

٤,٢ - المدير التنفيذي : حضور اجتماع مراجعة الجودة .

٤,٣ - جميع العاملين : التعديل والتحسين على عمليات الجمعية .

٤,٤ - رئيس قسم الجودة : حضور اجتماع مراجعة الجودة ، متابعة التوصيات .

٤,٥ - رئيس مجلس الإدارة : حضور اجتماع مراجعة الجودة ، تشكيل اللجان ومتابعتها

٤,٦ - مجلس الإدارة : المشاركة في اللجان – عند الحاجة - .



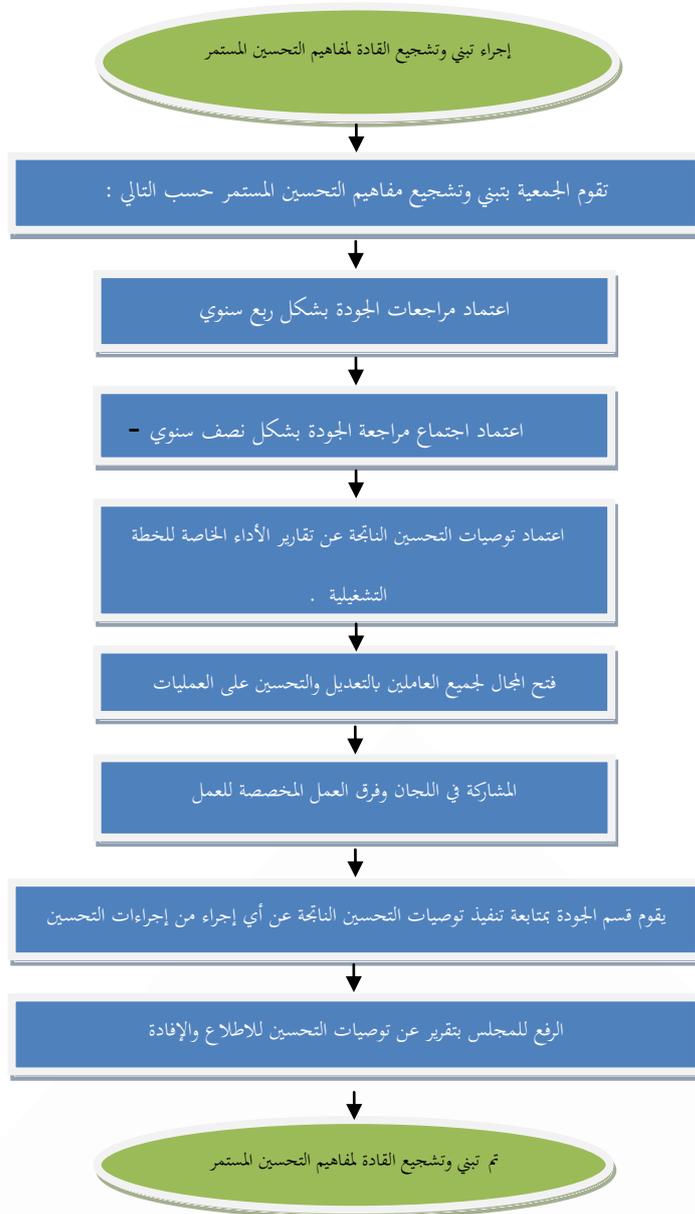
٥. العملية :

١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- تقوم الجمعية بتبني وتشجيع مفاهيم التحسين المستمر من خلال العديد من الأنشطة أهمها :
 - اعتماد مراجعات الجودة على جميع الأقسام بشكل ربع سنوي .
 - اعتماد اجتماع مراجعة الجودة بشكل نصف سنوي بحضور رئيس مجلس الإدارة والمدير التنفيذي ورئيس قيم الجودة وبقية رؤساء الأقسام ، وفق إجراء مراجعة الإدارة الهدا / ٦ .
 - دراسة نتائج التقارير الدورية والنهائية عن الخطط التشغيلية ، واعتماد توصيات التحسين الناتجة عن ذلك .
 - فتح المجال لجميع العاملين بالتعديل والتحسين على العمليات والإجراءات من خلال اعتماد إجراء التعديل والإلغاء في وثائق الجودة الهدا / ٢ / ٣ .
 - المشاركة في اللجان وفرق العمل المخصصة للعمل على تحسين وتطوير العمليات – في حال الحاجة - ، وفق إجراء تشكيل اللجان الدائمة أو المؤقتة الهدا / ٢ / ٣ .
 - ٢- يقوم قسم الجودة بمتابعة تنفيذ توصيات التحسين الناتجة عن أي إجراء من إجراءات التحسين .
 - ٣- الرفع للمجلس بتقرير عن توصيات التحسين للاطلاع والإفادة .
- تستغرق هذه العملية ٩٠ يوم عمل .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١- دليل الجودة (الهدا / ١)
- ٦,٢- المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١٠ ISO ٩٠٠١ .
- ٦,٣- الخطة الاستراتيجية للجمعية .
- ٦,٤- الخطط التشغيلية .
- ٦,٥- إجراء مراجعة الإدارة الهدا / ٦ .
- ٦,٦- إجراء التعديل والإلغاء في وثائق الجودة الهدا / ٢ / ٣ .
- ٦,٧- إجراء تشكيل اللجان الدائمة أو المؤقتة الهدا / ٢ / ٣ .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد .



إجراء تطوير أنظمة القياس المؤسسي

١. الهدف :

١,١ - إيجاد الآليات والأنظمة الفعالة لقياس أداء الجمعية ، لضمان عملية المتابعة والتحسين والتطوير وفق الأسس العلمية الصحيحة .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على :
على جميع العمليات داخل الجمعية .

٣. التعريفات:

٣,١- بطاقة الأداء المتوازن : نظام إداري يترجم الرؤية والرسالة إلى أداة فعالة ترتبط وتتصل بالاستراتيجية ، كما تعتبر أداة فعالة لمتابعة الأداء في مقابل الأهداف المنجزة.

٤. المسؤوليات :

- ٤,١- مالك العملية (إدارة الجمعية)
- ٤,٢- لجنة التطوير : التأكد من صياغة الخطة وفق بطاقة الأداء ، وعرضها على مجلس الإدارة .
- ٤,٣- رؤساء الأقسام : المشاركة في صياغة الخطة .
- ٤,٤- رئيس قسم الجودة : صياغة الخطة وفق بطاقة الأداء المتوازن .
- ٤,٥- مجلس الإدارة : الاطلاع على الخطة ، وثم الاعتماد أو عدمه .



١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

١- بعد اعتماد مجلس الإدارة للخطة التشغيلية ، يقوم رئيس قسم الجودة بالعمل مع رؤساء الأقسام على صياغة الخطة التشغيلية ، على أن تكون الصياغة مبنية على نظام قياس (بطاقة الأداء المتوازن).

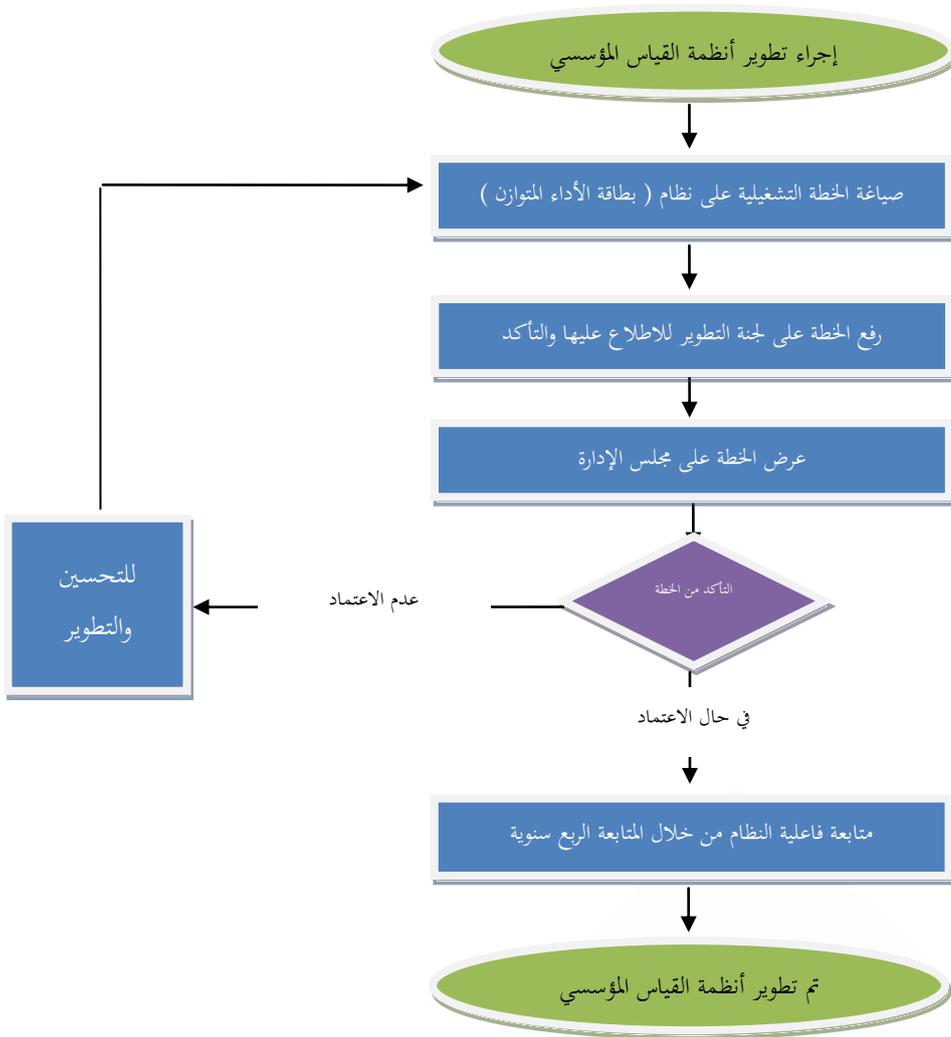
٢- ترفع الخطة على لجنة التطوير للاطلاع عليها والتأكد من بناءها وفق أنظمة بطاقة الأداء المتوازن لضمان فاعلية القياس للخطة والعمليات أثناء العمل .

٣ - يقوم رئيس لجنة التطوير بعرض الخطة على مجلس الإدارة في أقرب اجتماع .

٤- يقوم مجلس الإدارة بالتأكد من الخطة وطريقة بناءها وفق نظام بطاقة الأداء المتوازن ، ومن ثم اعتمادها ، وفي حال وجد بعض الملاحظات تعاد الخطة للتحسين والتطوير .

٥- يقوم الإدارة بمتابعة فاعلية النظام من خلال المتابعة الربع سنوية للأنشطة وفق آلية متابعة مجلس الإدارة للخطة التشغيلية .

تستغرق هذه العملية ٩٠ يوم عمل .



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١)
- ٦,٢ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١٠ ISO ٩٠٠١ .
- ٦,٣ - الخطة الاستراتيجية للجمعية .
- ٦,٤ - الخطط التشغيلية للجمعية .
- ٦,٥ - آلية متابعة مجلس الإدارة للخطة التشغيلية .
- ٦,٦ - نظام بطاقة الأداء المتوازن .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد .



إجراء المشاركة في صياغة وتطوير الأنظمة ذات العلاقة في العمل الخيري

١. الهدف :

١,١ - المساهمة الفعالة في صناعة القرارات في القطاع الخيري ، من خلال خبرات العاملين في الجمعية .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١ - تسري أحكام هذه اللائحة على :

على جميع المشاركات التي لها تأثير في القطاع الخيري .

٣. التعريفات:

٣,١ - الدراسات المعتمدة : أي دراسة سابقة للموضوع شرط أن يكون القائم بالدراسة مركز أو جهة معتمدة .

٤. المسؤوليات :

٤,١ - مالك العملية (إدارة الجمعية)

٤,٢ - المدير التنفيذي : كتابة رأيه حول المبادرة ورفعها لمجلس الإدارة .

٤,٣ - مجلس الإدارة : التأكد من تطابق المبادرة مع سياسات الجمعية ، ترشيح المناسب للفعالية .

٤,٤ - المرشح : جمع المعلومات والإحصائيات حول موضوع المشاركة ، المشاركة في الوقت المحدد ، رفع تقرير نهائي بالفعالية .



٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

١- في حال وصول دعوة أو إعلان أو تعميم للجمعية للمشاركة في لجان أو فرق عمل بهدف المساهمة في تطوير الآليات أو قرارات أو أنظمة للعمل الخيري ، يقوم المدير التنفيذي بكتابة رأيه حول الدعوة ورفعها لمجلس الإدارة .

٢ – يقوم مجلس الإدارة بالنظر في الدعوة والتأكد من تطابقها مع أهداف وسياسات ومبادئ الجمعية ، وعلاقتها المباشرة في العمل الخيري .

٣- في حال كانت المبادرة متطابقة مع سياسات الجمعية ، يقوم مجلس الإدارة بترشيح من يرويه مناسباً سواء من مجلس الإدارة أو الموظفين للمشاركة .

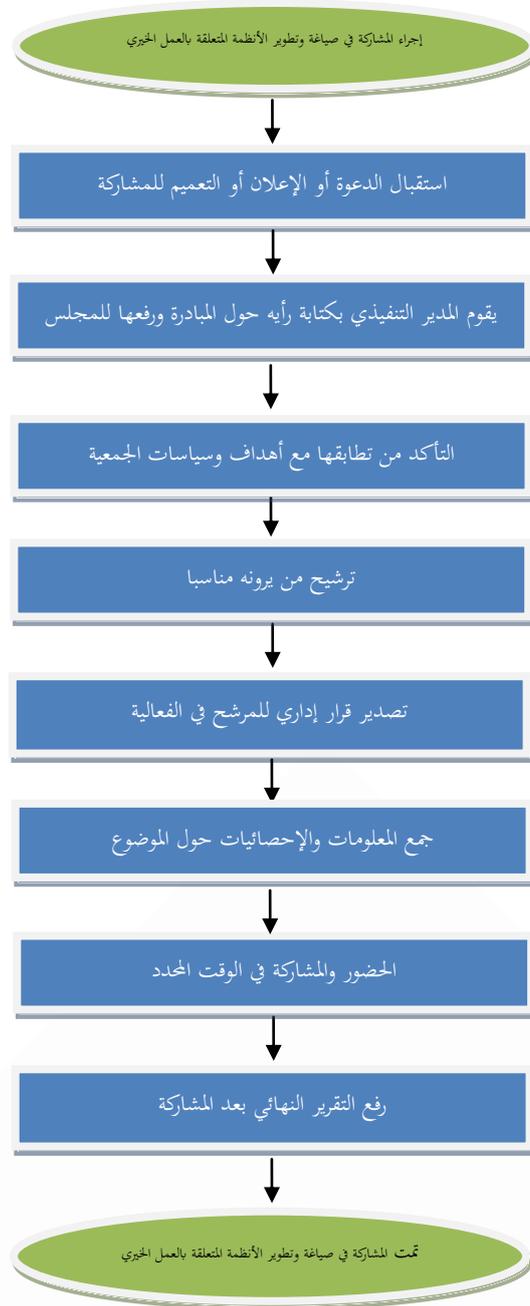
٤ – يقوم المدير التنفيذي بمتابعة إصدار القرار الإداري للمرشح في الفعالية ، وتزويده بنسخة من القرار .

٥ – يقوم المرشح بجمع المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرار من خلال : (الدراسات المعتمدة / التقارير السنوية سواء للجمعية أو غيرها من الجمعيات / استطلاعات الرأي / تقارير واحصائيات الوزارة / محركات البحث ومواقع التواصل الاجتماعي / ... وغيرها مما يساهم في اتخاذ القرار) .

٦- يقوم المرشح بالحضور والمشاركة في الوقت المحدد ، ورفع التقرير النهائي بعد المشاركة تستغرق مدة ٤٠ يوم عمل كحد أعلى .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١)

٦,٢ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠٠١ iso .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد .



إجراء المشاركة في صياغة وتطوير الأنظمة ذات العلاقة في العمل الخيري

١. الهدف :

١,١ - المساهمة الفعالة في صناعة القرارات في القطاع الخيري ، من خلال خبرات العاملين في الجمعية .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١ - تسري أحكام هذه اللائحة على :
على جميع المشاركات التي لها تأثير في القطاع الخيري .

٣. التعريفات:

٣,١ - الدراسات المعتمدة : أي دراسة سابقة للموضوع شرط أن يكون القائم بالدراسة مركز أو جهة معتمدة .

٤. المسؤوليات :

٤,١ - مالك العملية (إدارة الجمعية)
٤,٢ - المدير التنفيذي : كتابة رأيه حول المبادرة ورفعها لمجلس الإدارة .
٤,٣ - مجلس الإدارة : التأكد من تطابق المبادرة مع سياسات الجمعية ، ترشيح المناسب للفعالية .
٤,٤ - المرشح : جمع المعلومات والإحصائيات حول موضوع المشاركة ، المشاركة في الوقت المحدد ، رفع تقرير نهائي بالفعالية .



٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

١- في حال وصول دعوة أو إعلان أو تعميم للجمعية للمشاركة في لجان أو فرق عمل بهدف المساهمة في تطوير الآليات أو قرارات أو أنظمة للعمل الخيري ، يقوم المدير التنفيذي بكتابة رأيه حول الدعوة ورفعها لمجلس الإدارة .

٢ – يقوم مجلس الإدارة بالنظر في الدعوة والتأكد من تطابقها مع أهداف وسياسات ومبادئ الجمعية ، وعلاقتها المباشرة في العمل الخيري .

٣- في حال كانت المبادرة متطابقة مع سياسات الجمعية ، يقوم مجلس الإدارة بترشيح من يرويه مناسباً سواء من مجلس الإدارة أو الموظفين للمشاركة .

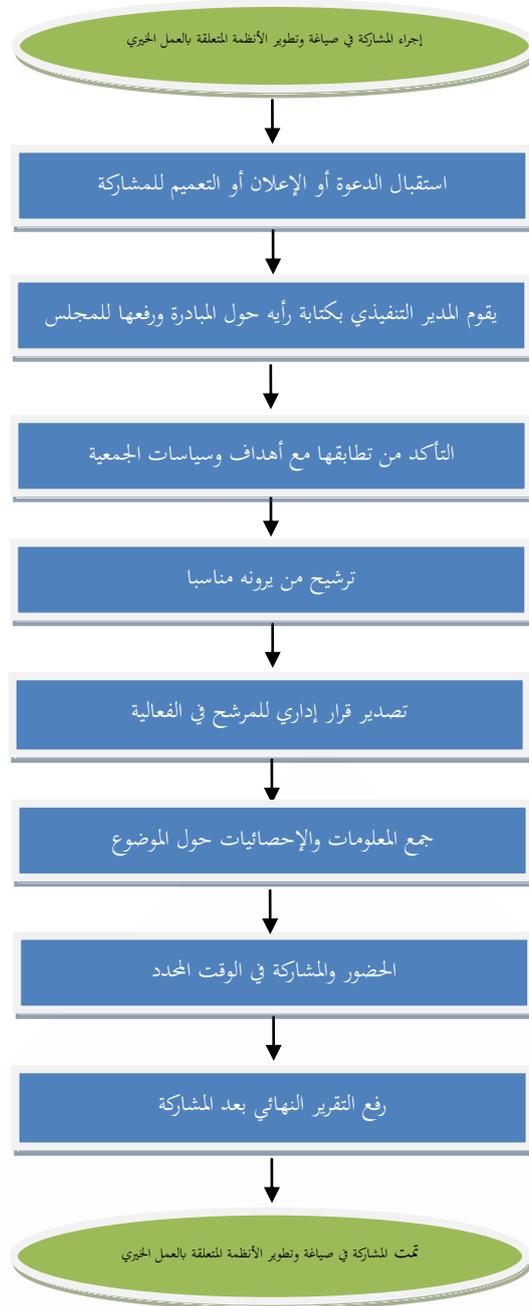
٤ – يقوم المدير التنفيذي بمتابعة إصدار القرار الإداري للمرشح في الفعالية ، وتزويده بنسخة من القرار .

٥ – يقوم المرشح بجمع المعلومات والإحصائيات والحقائق اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرار من خلال : (الدراسات المعتمدة / التقارير السنوية سواء للجمعية أو غيرها من الجمعيات / استطلاعات الرأي / تقارير واحصائيات الوزارة / محركات البحث ومواقع التواصل الاجتماعي / ... وغيرها مما يساهم في اتخاذ القرار) .

٦- يقوم المرشح بالحضور والمشاركة في الوقت المحدد ، ورفع التقرير النهائي بعد المشاركة تستغرق مدة ٤٠ يوم عمل كحد أعلى .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١)

٦,٢ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١١ iso ٩٠٠١ .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد .



إجراء المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية

١. الهدف :

١,١ - التأثير الإيجابي في قرارات القطاع الخاص من خلال مشاركة القيادة في بعض المنظمات الأخرى

٢. نطاق التطبيق:

٢,١ - تسري أحكام هذه اللائحة على :
على جميع المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية .

٣. التعريفات:

٣,١ - المنظمات الوطنية : جميع الجهات الخيرية داخل المملكة العربية السعودية .
٣,٢ - المنظمات الإقليمية : الهيئات والجهات الخيرية التي في بعض الدول وترتبطها مع المملكة بعض الروابط ، والمصالح المشتركة، والتقارب الثقافي واللغوي وغيرها .
٣,٣ - المنظمات الدولية : الهيئات والجهات الخارجية التي تقع في سوى ذلك من العالم .

٤. المسؤوليات :

٤,١ - مالك العملية (إدارة الجمعية)
٤,٢ - مجلس الإدارة : السماح لجميع المنسوبي المشاركة في منظمات أخرى .
٤,٣ - المرشح : التأكد من مدى نظامية المنظمة ، التأكد من سلامة المنظمة أمنيا ، وعدم وجود ملاحظات عليها ، ألا تتعارض المشاركة في المنظمة مع ساعات العمل الخاصة بالموظفين ، الإفصاح



عن مشاركته في المنظمة ، التأكد من أن المنظمة لا تخالف تعاليم الدين الإسلامي الحنيف وسياسات ومبادئ المملكة العربية السعودية.

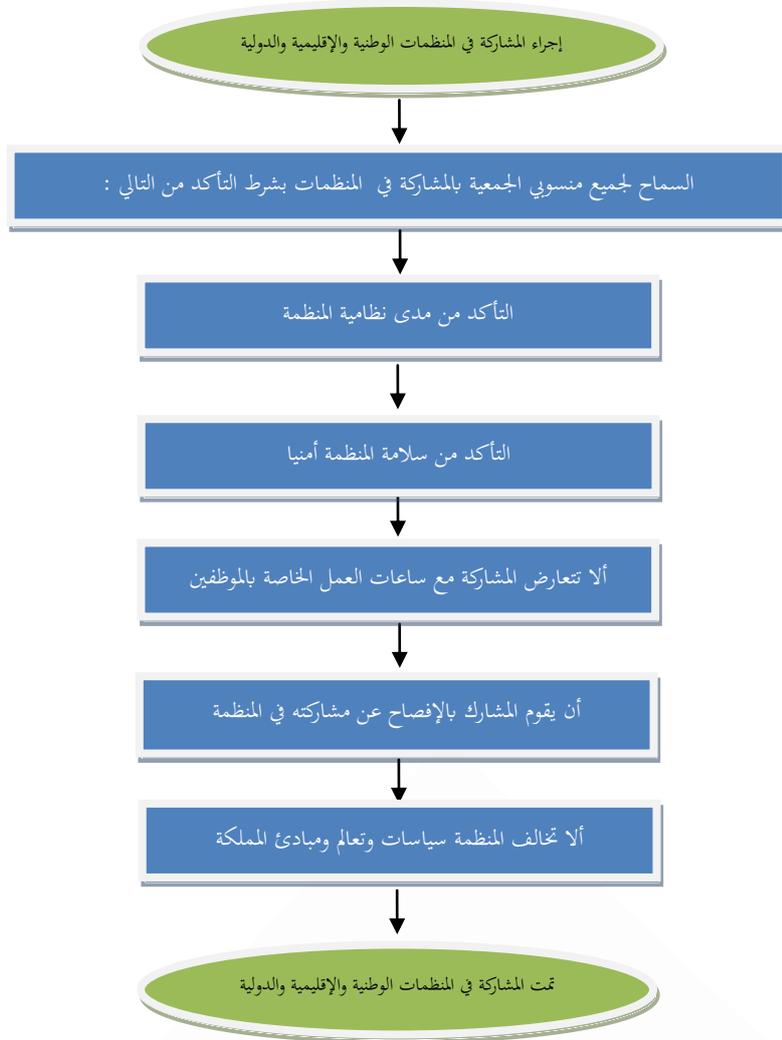
٥. العملية :

١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- يقوم مجلس إدارة الجمعية بالسماح لجميع منسوبي الجمعية بالمشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية ، بضرورة أن يقوم المنسوب الراغب بالمشاركة التأكد من التالي :
 - التأكد من مدى نظامية المنظمة .
 - التأكد من سلامة المنظمة أمنيا ، وعدم وجود ملاحظات عليها .
 - ألا تتعارض المشاركة في المنظمة مع ساعات العمل الخاصة بالموظفين .
 - أن يقوم المشارك بالإفصاح عن مشاركته في المنظمة
 - ألا تخالف المنظمة تعاليم الدين الإسلامي الحنيف وسياسات ومبادئ المملكة العربية السعودية (خاص بالمنظمات الإقليمية والدولية) .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١)

٦,٢ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١١ iso .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد .



إجراء المشاركة في ملتقيات ودورات الجودة

١. الهدف :

١,١ - السعي للحضور والمشاركة في الملتقيات والدورات والندوات الخاصة بالجودة ، لرفع مستوى الجودة داخل الجمعية .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١ - تسري أحكام هذه اللائحة على :
على جميع المشاركات التي لها علاقة في الجودة .

٣. التعريفات:

٣,١ - المؤتمر : أي تجمع ثقافي تحت عنوان أو موضوع محدد في الجودة يُدعى إليه المتخصصون في المجال ويُقدّمون أبحاثاً وأوراق عمل تعالج قضية ما من قضايا الجودة .

٤. المسؤوليات :

- ٤,١ - مالك العملية (إدارة الجمعية)
- ٤,٢ - المدير التنفيذي : كتابة رأيه حول المبادرة ورفعها لمجلس الإدارة في حال كانت مؤتمر أو ملتقى ، تحويل المعاملة للموارد البشرية في حال كانت برنامج تدريبي ، متابعة إصدار القرار الإداري .
- ٤,٣ - مجلس الإدارة : التأكد من تطابق المبادرة مع سياسات الجمعية ، ترشيح المناسب للفعالية .
- ٤,٤ - المرشح : المشاركة في الوقت المحدد ، رفع تقرير نهائي بالفعالية .
- ٤,٥ - الموارد البشرية : تطبيق لائحة تنمية مهارات الموارد البشرية



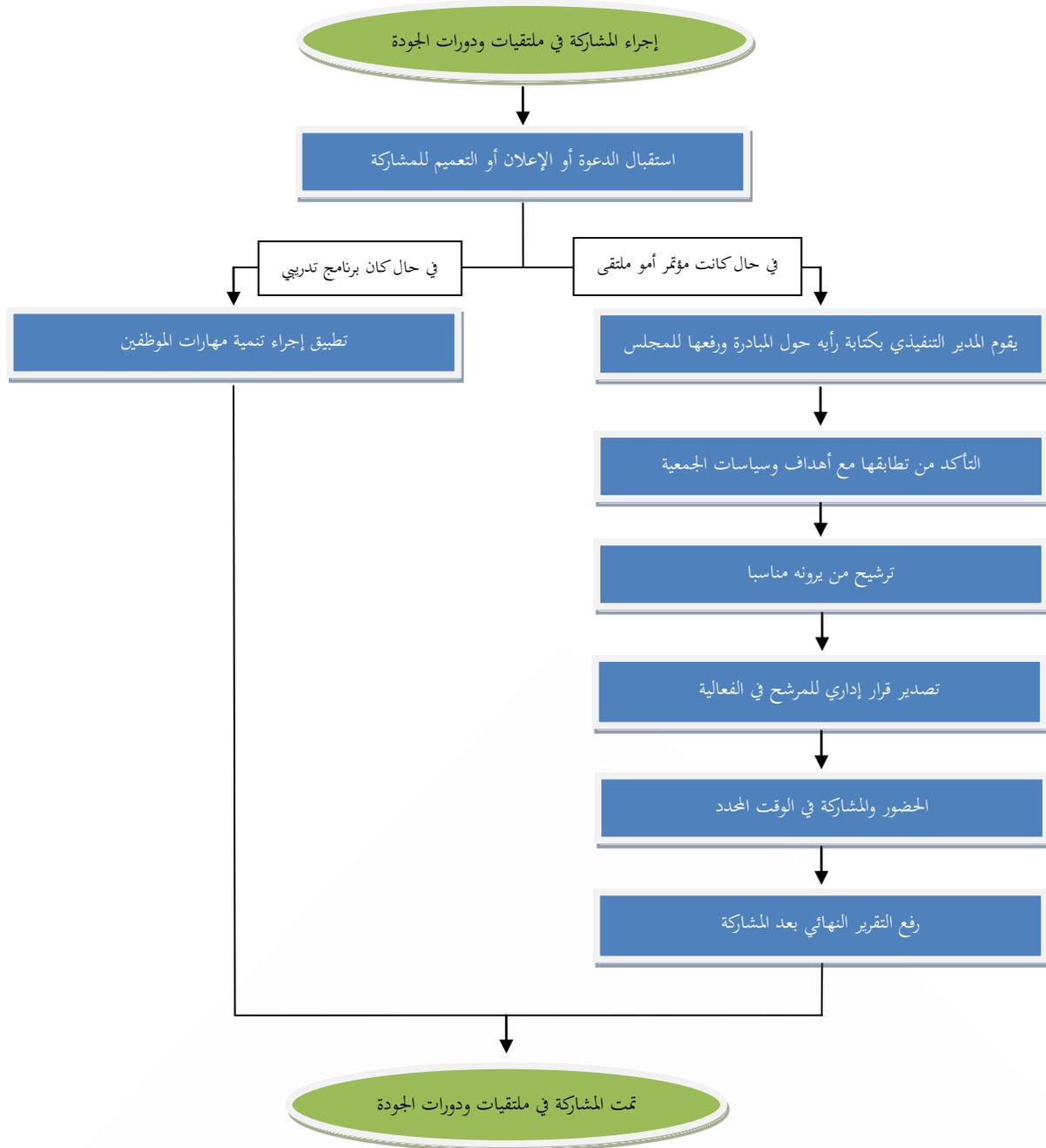
٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- في حال وصول دعوة أو إعلان أو تعميم للجمعية للمشاركة في ملتقى أو مؤتمر أو برنامج تدريبي متخصص في مجال الجودة ، يقوم المدير التنفيذي في حالة كانت المشاركة في برنامج تدريبي يتم تحويلها للموارد البشرية وتطبيق آلية إجراء تنمية مهارات العاملين الهدا / ١٤ / ٦
- ٢- وفي حال كانت المشاركة في ملتقى أو مؤتمر يقوم المدير التنفيذي بكتابة رأيه حول الدعوة ورفعها لمجلس الإدارة .
- ٣ – يقوم مجلس الإدارة بالنظر في الدعوة والتأكد من تطابقها مع أهداف وسياسات ومبادئ الجمعية ، وعلاقتها المباشرة في الجودة .
- ٤- في حال كانت المبادرة متطابقة مع سياسات الجمعية ، يقوم مجلس الإدارة بترشيح من يرويه مناسباً سواء من مجلس الإدارة أو الموظفين للمشاركة .
- ٥ – يقوم المدير التنفيذي بمتابعة إصدار القرار الإداري للمرشح لحضور المؤتمر أو الملتقى ، وتزويده بنسخة من القرار .
- ٦- يقوم المرشح بالحضور والمشاركة في الوقت المحدد ، ورفع التقرير النهائي بعد المشاركة تستغرق مدة ٤٠ يوم عمل كحد أعلى .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١- دليل الجودة (الهدا / ١)
- ٦,٢- المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١١ iso ٩٠٠١ .
- ٦,٣- إجراء تنمية مهارات العاملين الهدا / ١٤ / ٦ .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد .



إجراء التقييم الذاتي للتميز المؤسسي واتخاذ القرارات

١. الهدف :

١,١- الحرص على الوقوف على مدى التحسين والتطوير داخل الجمعية ، من خلال إجراء تقييم ذاتي دوري .

١,٢- اتخاذ القرارات التشغيلية والإدارية بناء على دراسة وتحليل النتائج المتحققة .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على :

على جميع عمليات وقرارات الجمعية التشغيلية والإدارية .

٣. التعريفات:

٣,١- التقرير التعقيبي : عبارة عن تقرير شامل عن الجمعية يتم إرساله لها بعد المشاركة في جوائز التميز ، ويشمل التقرير نقاط قوة الجمعية وفرص التحسين والتطوير داخل الجمعية .

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية (إدارة الجمعية)

٤,٢- المدير التنفيذي : استلام نسخة من جدول التحسين للمتابعة .

٤,٣- مجلس الإدارة : الاطلاع على التقارير ودراسة النتائج وتحليلها واصدار القرارات المتعلقة .

٤,٤ - قسم الجودة : عمل التقارير ، عرض التقارير على مجلس الإدارة ، جدول قرارات التحسين ، تزويد المدير التنفيذي بنسخة من الجدولة ، متابعة العمل على الجدولة .



٥. العملية :

١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- تقوم الجمعية بتبني التقييم الذاتي للتميز المؤسسي من خلال التالي :
 - ١- يقوم رئيس قسم الجودة برفع تقرير ربع سنوي بشكل دوري يتم من خلاله قياس مدى تحقق المستهدفات داخل الجمعية خلال الربع .
 - ٢- يقوم رئيس الجودة برفع تقرير ختامي كل سنة بشكل دوري يتم من خلاله قياس مدى تحقق مستهدفات الخطة التشغيلية للجمعية .
 - ٣- يقوم رئيس قسم الجودة بعمل تقرير عن الملاحظات التي يتضمنها التقرير التعقيبي الناتج عن مشاركة الجمعية في جوائز التميز .
 - ٤- يتم عرض هذه التقارير على أعضاء مجلس الإدارة في أقرب اجتماع ، مع تضمين بعض مقترحات التحسين .
 - ٥- يقوم مجلس الإدارة بالنظر في التقارير وتحليل النتائج المدونة فيها ودراسة مقترحات التحسين ، ومن ثم اتخاذ قرارات التحسين والتطوير بناء على ما توصل إليه أعضاء المجلس من هذه الدراسة .
 - ٦- يتم تدوين توصيات التحسين من مجلس الإدارة في محضر الاجتماع .
 - ٧- يقوم رئيس قسم الجودة بجدولة توصيات التحسين ، وإبلاغ الأقسام بمهام التحسين .
 - ٨- يقوم رئيس قسم الجودة بتزويد المدير التنفيذي بنسخة من الجدولة .
 - ٩- يقوم رئيس قسم الجودة بمتابعة توصيات التحسين حسب الجدولة المعتمدة ، ورفع تقرير عنها للمدير التنفيذي بعد انتهاء فترة العمل .
 - ١٠- تستغرق مدة ٩٠ يوم عمل كحد أعلى .





٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١)
- ٦,٢ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١٥ iso ٩٠٠١ .
- ٦,٣ - الخطة التشغيلية للجمعية
- ٦,٤ - دليل بطاقة الأداء المتوازن
- ٦,٥ - التقارير التعقيبية للمشاركة في جوائز التميز

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد .



إجراء تشجيع المشاركة في برامج وجوائز التميز

١. الهدف :

١,١ - الاستفادة القصوى من برامج وجوائز التميز في عملية الوقوف على كفاءة العمل في الجمعية ،
والتحسين المستمر لعمليات وإجراء الجمعية بناء على توصيات التحسن الناتجة عن المشاركة .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على :
على برامج وجوائز التميز المتاحة للجمعية .

٣. التعريفات:

٣,١- المراجعة الميدانية : عبارة عن زيارة من ممثلي الجائزة للجمعية لعمل التقييم الميداني والتأكد من مطابقة ما كُتب في التقرير ووجوده على أرض الواقع .

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية (إدارة الجمعية)
٤,٢- المدير التنفيذي : المشاركة في فريق العمل الخاص بالمشاركة في الجائزة .
٤,٣- رئيس مجلس الإدارة : الاشراف على فريق العمل الخاص بالمشاركة في الجائزة .
٤,٤- رؤساء الأقسام : المشاركة في فريق العمل الخاص بالمشاركة في الجائزة ، كتابة التقارير الخاصة بالجائزة .

٥. العملية :



٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

١-تقوم الجمعية بتبني وتشجيع المشاركة في برامج وجوائز الجودة والتميز محليا ودوليا من خلال

التالي :

- يتم وضع مستهدف خاص بالمشاركة في جوائز التميز في الخطة الاستراتيجية ، حيث يتم المشاركة في كل عام في جائزة من جوائز التميز .

- يتم وضع آلية تفصيلية خاصة في الخطة التشغيلية بداية كل عام للمشاركة في جائزة التميز .

٢-في حال المشاركة في جوائز التميز يتم تشكيل فريق عمل بإشراف رئيس مجلس الإدارة ، ومشاركة المدير التنفيذي ، وجميع رؤساء الأقسام .

٣ – يقوم رؤساء الأقسام بكتابة التقرير الخاص بجوائز التميز كل رئيس قسم فيما يعنيه من عناصر التقييم .

٤- في حال المراجعة الميدانية من قبل ممثلي الجائزة يكون الفريق المشارك في اللقاء بقيادة رئيس مجلس الإدارة او نائبه ومشاركة المدير التنفيذي وجميع رؤساء الأقسام .

تستغرق مدة عام كامل .





٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١- دليل الجودة (الهدا / ١)
- ٦,٢- المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١٥ iso ٩٠٠١ .
- ٦,٣- التقارير التعقيبية للمشاركة في جوائز التميز

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد .



إجراء نشر وتبادل ومقارنة أفضل الممارسات

١. الهدف :

١,١ - جمع المعلومات القيمة عن الجهات والممارسات المتميزة بغرض تحديد وقياس الفجوة في المستوى لضمان استمرار عملية التحسين والتطوير .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١ - تسري أحكام هذه اللائحة على :
على جميع الأقسام والإدارات داخل الجمعية .

٣. التعريفات:

٣,١ - مقدم المقارنة : أي شخص يقدم دراسة أو مهمة أو مشروع يعرض على مجلس الإدارة سواء كان عضو أو مدير أو رئيس قسم أو موظف أو غيرهم .

٤. المسؤوليات :

٤,١ - مالك العملية (إدارة الجمعية)
٤,٢ - المدير التنفيذي : الإشراف على نشر جميع الأعمال الخاصة بالجمعية .
٤,٣ - مقدم المقارنة : البحث عن جهة متميزة للمقارنة ، عمل المقارنة ، تضمينها للدراسة ، عرضها على مجلس الإدارة .

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

١-تقوم الجمعية بتبني وتشجيع عملية المقارنات وتبادل أفضل الممارسات حيث تقوم بإتاحة

المعلومات والبيانات الخاصة بالجمعية للجميع من خلال :

- استقبال الزيارات الميدانية من القطاعات الأخرى .

- التقرير السنوي للجمعية .

- الموقع الإلكتروني الخاص بالجمعية

٢-كما تقوم الجمعية بالاستفادة من أفضل الممارسات في القطاعات الخيرية الأخرى ، حيث يقوم

مجلس الإدارة بطلب المقارنة من مقدم أي دراسة تعرض على المجلس .

٣- يقوم مقدم المقارنة بتحديد واختيار الجهة التي سوف يتم المقارنة معها .

٤-يقوم مقدم المقارنة بالحصول على المعلومات التي يحتاج إليها بأحد الوسائل التالي :

- الزيارة الميدانية للجهة

- التواصل عن طريق الاتصال

- الحصول على المقارنة عن طريق الموقع الإلكتروني للجهة

- الحصول على المقارنة عن طريق التقرير السنوي للجهة

- الحصول على المقارنة عن طريق الملتقيات والندوات وغيرها .

٥- يقوم مقدم المقارنة بتضمين المقارنة للدراسة أو المقترح أو العرض المقدم لمجلس الإدارة .

تستغرق مدة ٣٠ عمل لكل مقارنة .



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١)

٦,٢ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١١ ISO ٩٠٠١ .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد .



إجراء المشاركة الشخصية للقادة في برامج وفعاليات التغيير

١. الهدف :

١,١- الإشراف على مبدأ التغيير والتطوير داخل الجمعية ، مما يساهم في رفع قابلية التغيير لدى منسوبي الجمعية .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على :
على جميع فعاليات التغيير داخل الجمعية .

٣. التعريفات:

لا يوجد

٤. المسؤوليات :

- ٤,١- مالك العملية (إدارة الجمعية)
- ٤,٢- مجلس الإدارة : تحديد مشرف على عملية التغيير .
- ٤,٣ - مشرف التغيير : تحديد فريق العمل ، المشاركة في المهمة ، رفع التقرير النهائي
- ٤,٤- فريق العمل : أداء المهمة في وقتها

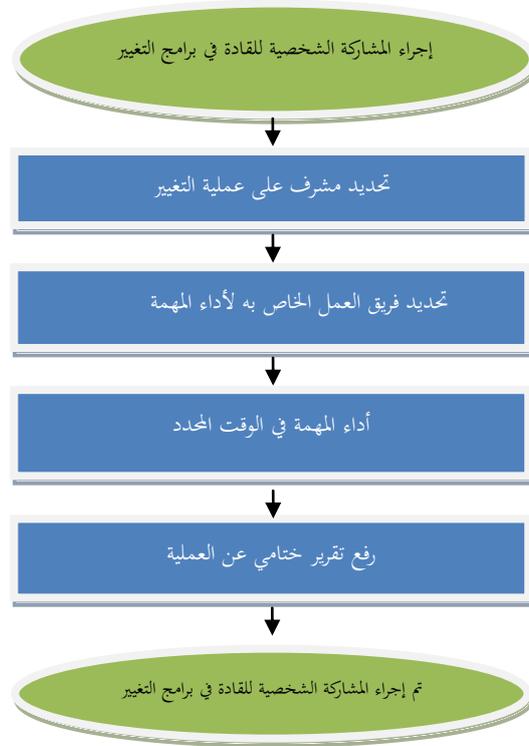


٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- في حال وجد تغيير ملموس على أنظمة أ ولوائح أ و سياسات أو مشاريع الجمعية ، يقوم مجلس الإدارة بتحديد مشرف على عملية التغيير شرط أن يكون أحد قادة الجمعية (عضو أو مدير تنفيذي أو رئيس قسم) ، ويتم تحديد المهمة والوقت المتوقع لنهايتها .
 - ٢- يقوم مشرف عملية التغيير بتحديد فريق العمل الخاص به لأداء المهمة .
 - ٣- يقوم فريق العمل بأداء المهمة في الوقت المحدد بمشاركة القائد .
 - ٤- يقوم مشرف عملية التغيير برفع تقرير ختامي عن العملية يشمل التقرير اهم النتائج بعد التغيير .
- تستغرق فترة العمل بحسب توقيت كل مهمة .





٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١)

٦,٢ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١١ ISO ٩٠٠١ .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد



