

## نظام إدارة الجودة Quality Management System

اعتماد	مراجعة	إعداد
الاسم : أحمد محمد الطويرقي	الاسم : محمد إبراهيم أبو رأس	الاسم : محمد عبد اللاه المنصوري
الوظيفة : رئيس مجلس الإدارة	الوظيفة : عضو مجلس الإدارة	الوظيفة : رئيس قسم الجودة
التوقيع : .....	التوقيع : .....	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
١	٢٠١٩/٢/١٣	٦٩	تعديل المستهدف في مشاركات التميز حسب الخطة الاستراتيجية الجديدة
٢	٢٠١٩/٢/١٣	٤٢	تحديث مخطط سير العمليات
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم: محمد المنصوري	الاسم: محمد ابراهيم أبو راس	الاسم: أحمد محمد الطويرقي	
الوظيفة: رئيس قسم الجودة	الوظيفة: عضو مجلس إدارة	الوظيفة: رئيس مجلس الإدارة	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم:	الاسم:	الاسم:	
الوظيفة:	الوظيفة:	الوظيفة:	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	



## فهرس الإجراءات

٤	إجراء تبني مفاهيم ومبادئ العمل الخيري
٨	إجراء تبني وتشجيع العمل التطوعي
١٢	إجراء الالتزام والعمل بالقيم المؤسسية للجمعية
١٦	إجراء تطبيق مبدأ الشورى في اتخاذ القرارات
٢٠	إجراء تشجيع العمل الجماعي في الجمعية
٢٤	إجراء تشجيع العاملين على الابداع والابتكار
٢٨	إجراء تبني سياسة الاستماع لصوت العميل
٣٢	إجراء المشاركة في الأنشطة المجتمعية والفعاليات
٣٦	إجراء القيام بمبادرات فعالة لتحسين الصورة الذهنية
٤٠	إجراء المشاركة في تحديد العمليات الرئيسية والمساندة
٤٥	إجراء تبني وتشجيع القادة لمفاهيم التحسين المستمر
٥٠	إجراء تطوير أنظمة القياس المؤسسي
٥٤	إجراء المشاركة في صياغة وتطوير الأنظمة ذات العلاقة في العمل الخيري
٥٨	إجراء المشاركة في المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية
٦٢	إجراء المشاركة في ملتقيات ودورات الجودة
٦٦	إجراء التقييم الذاتي للتميز المؤسسي واتخاذ القرارات
٧٠	إجراء تشجيع المشاركة في برامج وجوائز التميز
٧٤	إجراء نشر وتبادل ومقارنة أفضل الممارسات
٧٨	إجراء المشاركة الشخصية للقادة في برامج وفعاليات التغيير



## 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 .



٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

١- تقوم إدارة الجمعية بزراعة مبادئ العمل الخيري لدى المنسوبيين 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

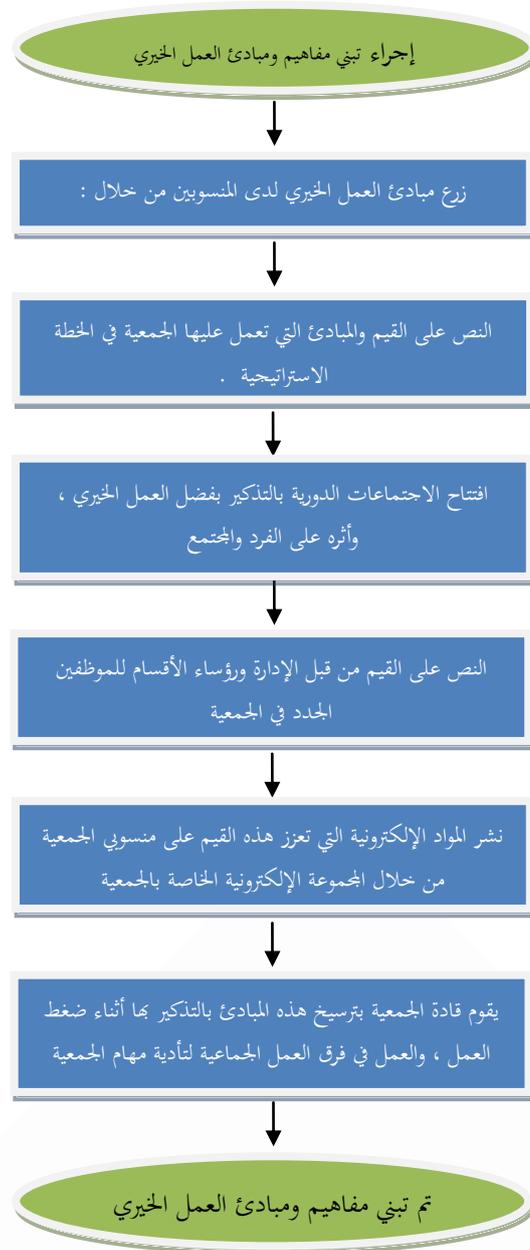
الخاصة بالجمعية .

٢- يقوم قادة الجمعية بترسيخ هذه المبادئ بتذكير المنسوبيين بها أثناء ضغط العمل ، والعمل في

فرق العمل الجماعية لتأدية مهام الجمعية .

هذه العملية مستمرة في الجمعية طيلة مدة العمل في الجمعية .

٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦.١ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١١ iso ٩٠٠١ .
- ٦.٢ - 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 :

صفحة ٨ من ٨٢



### 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 .

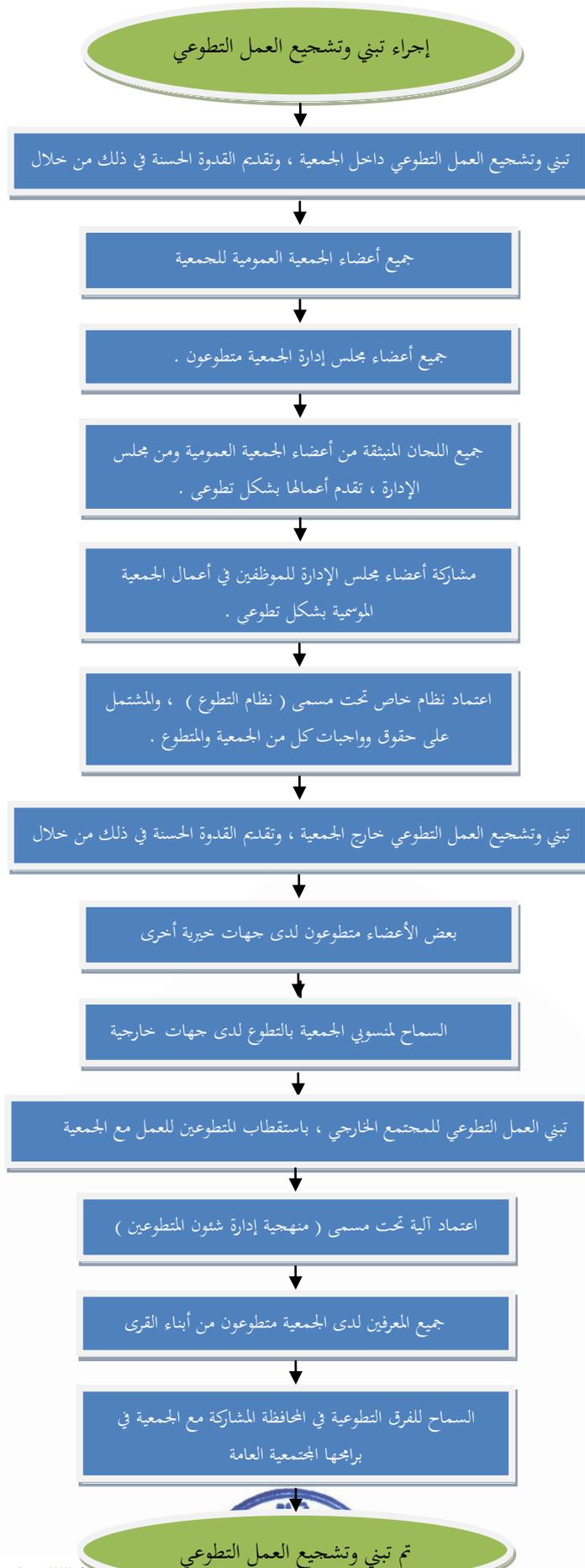
٣- تقوم إدارة الجمعية بتبني وتشجيع العمل التطوعي لبنات وأبناء المستفيدين و للمجتمع الخارجي ، من خلال استقطاب المتطوعين للعمل مع الجمعية ، باتباع الخطوات التالية :

- اعتماد آلية خاصة تحت مسمى ( منهجية إدارة شؤون 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 - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١١ iso ٩٠٠١ .
- ٦.٢ - نظام التطوع الخاص بالجمعية .
- ٦.٣ - منهجية إدارة شئون 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 .



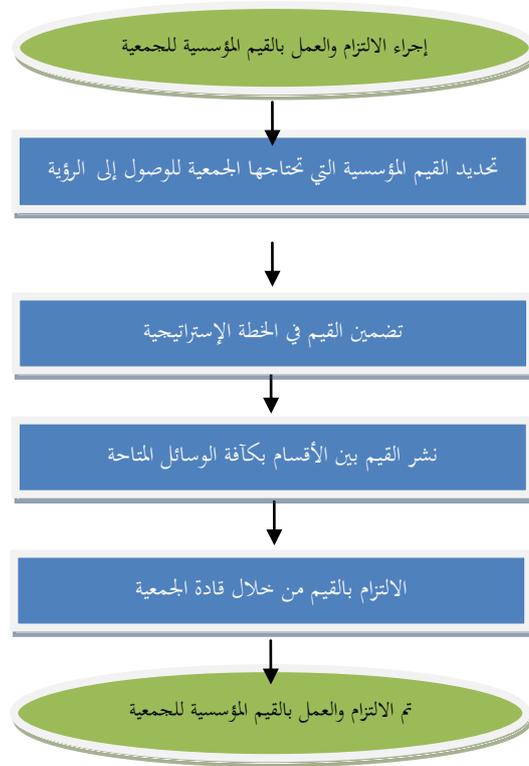
٥. العملية :

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 .



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦.١ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١٠ ISO ٩٠٠١ .

٦.٢ - 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 وتطورها .

### 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 .



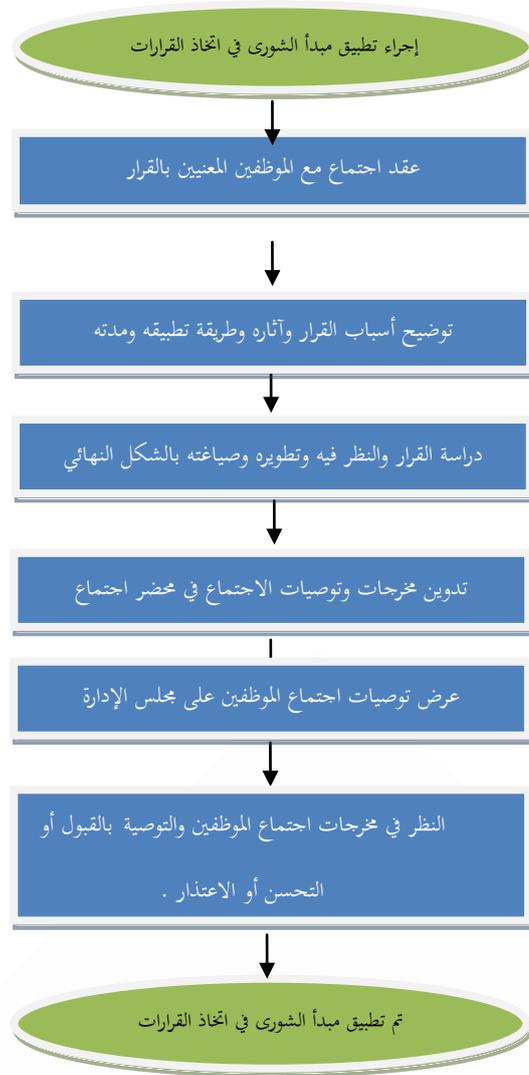
٥. العملية :

٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- في حال استحداث قرارات في الجمعية تتعلق مباشرة بالعاملين أو في الخدمات المقدمة للمستفيدين ، يقوم المدير التنفيذي بعقد اجتماع مع الموظفين المعنيين بالقرار .
  - ٢ - يتم خلال الاجتماع توضيح أسباب القرار وآثاره وطريقة تطبيقه ومدته .
  - ٣-يقوم الموظفين 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 .



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦.١ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١٠١ 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 .

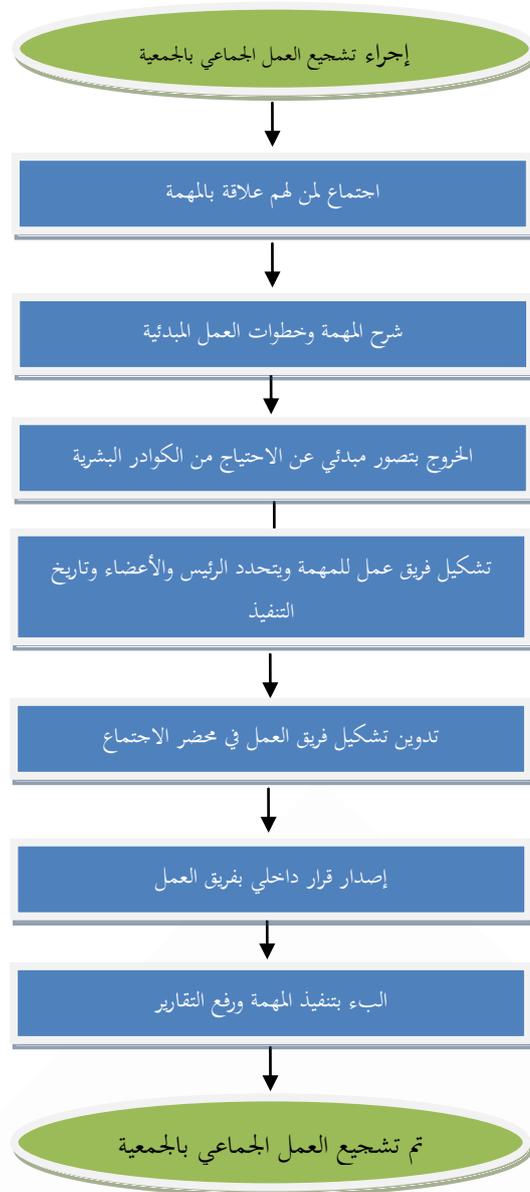
٦ – يتم إصدار قرار داخلي بفريق العمل ، وتزويد الرئيس والأعضاء بصورة من القرار .

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 .



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦.١ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٩٠٠١ iso .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد .



## إجراء تشجيع العاملين على الابداع 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 :

### ٥.١ 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).

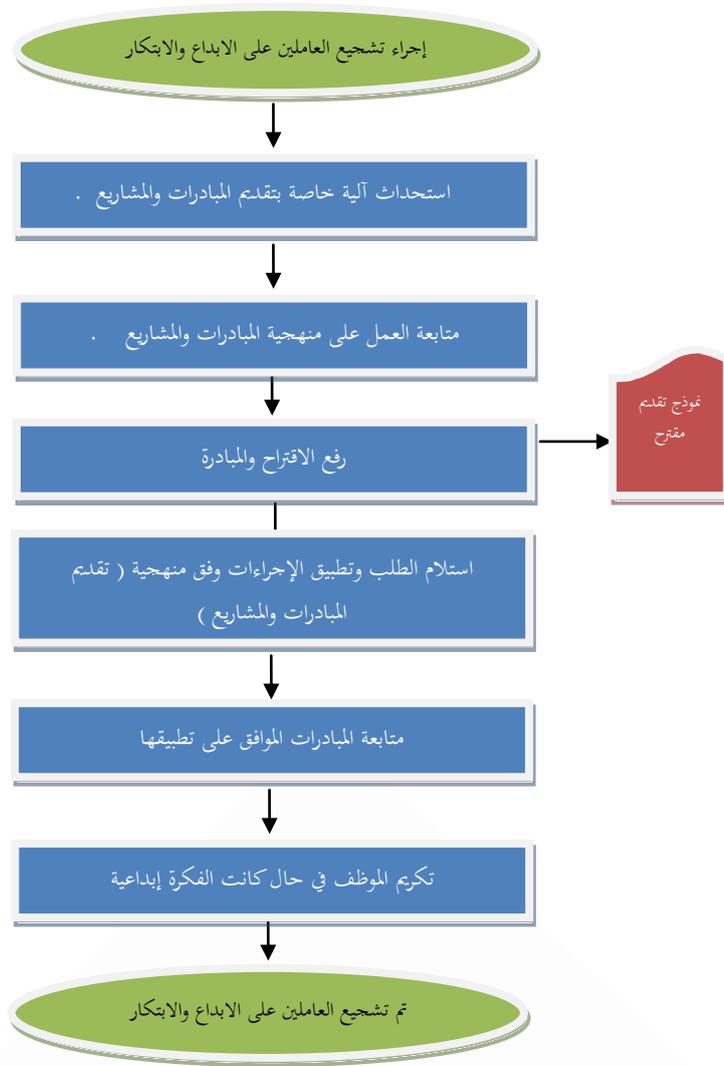
٥ – يقوم قسم الجودة بمتابعة المبادرات الموافق على تطبيقها من خلال مراجعات الجودة .

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

تستغرق مدة ٦٠ يوم عمل لكل اقتراح .



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦.١ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١١ iso ٩٠٠١ .

٦.٢ - 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 بابه للموظفين والمراجعين و المستفيدين والشركاء وغيرهم لمناقشة أمور التطوير والبناء 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 .

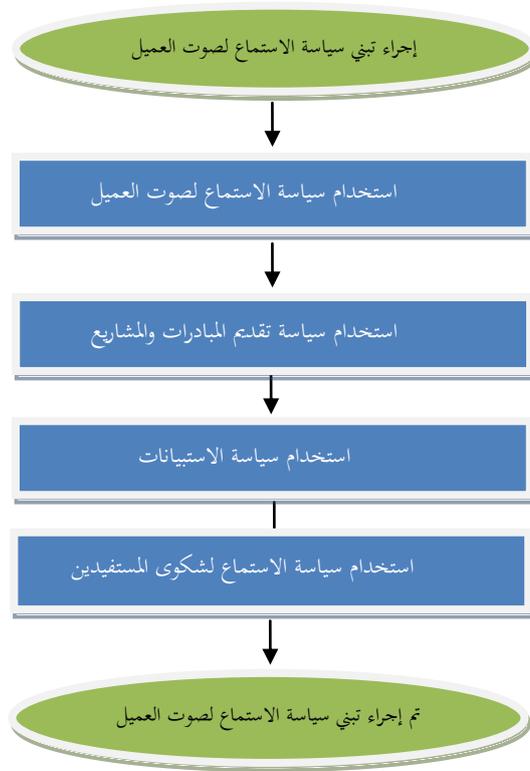


٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

- 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 تقصي 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 .



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦.١ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١٠ ISO ٩٠٠١ .
- ٦.٢ - منهجية تقديم المبادرات والمشاريع .
- ٦.٣ - منهجية تقصي آراء المستفيدين الهدا / ٧
- ٦.٤ - 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 .

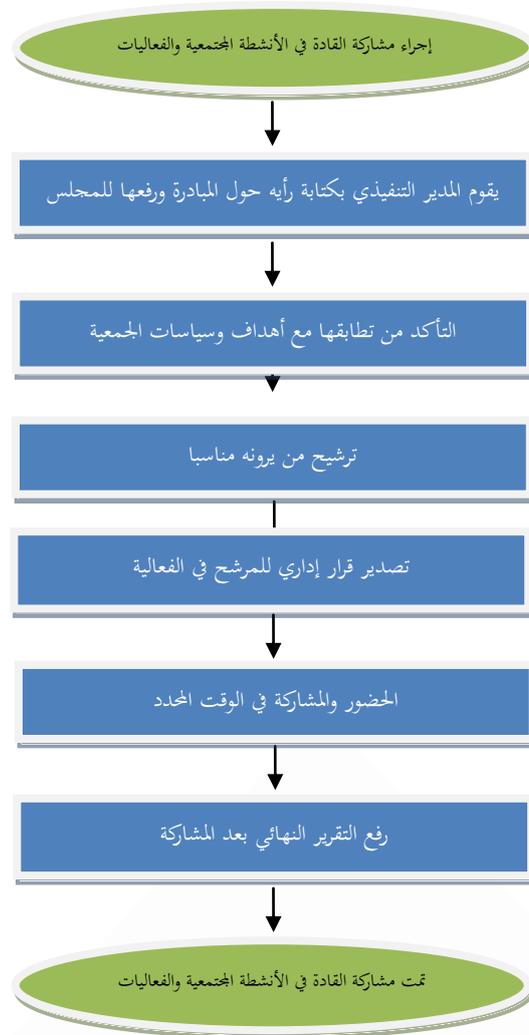
### ٥. العملية :

#### 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 .



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦.١ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١١ iso .

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 .



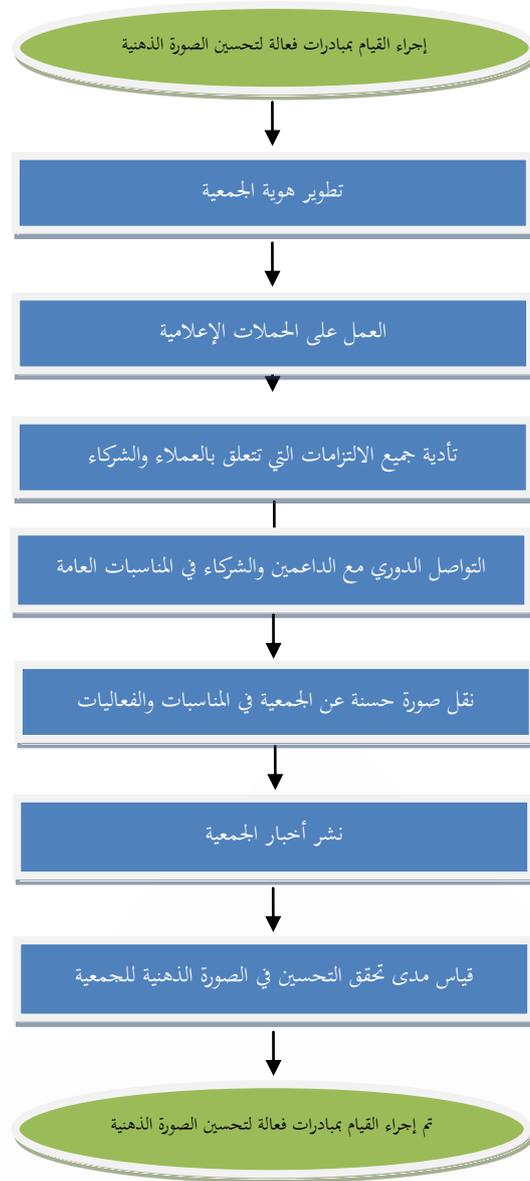
٥. العملية :

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 مباشر 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 .



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦.١ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٩٠٠١ iso .
- ٦.٢ - الخطة الاستراتيجية للجمعية .
- ٦.٣ - الخطط التشغيلية للجمعية .
- ٦.٤ - إجراء الهدا / ٢٠ / ٤
- ٦.٥ - إجراء الهدا / ١١ / ٣
- ٦.٦ - إجراء الهدا / ١٣ / ٧
- ٦.٧ - 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 ٨٢

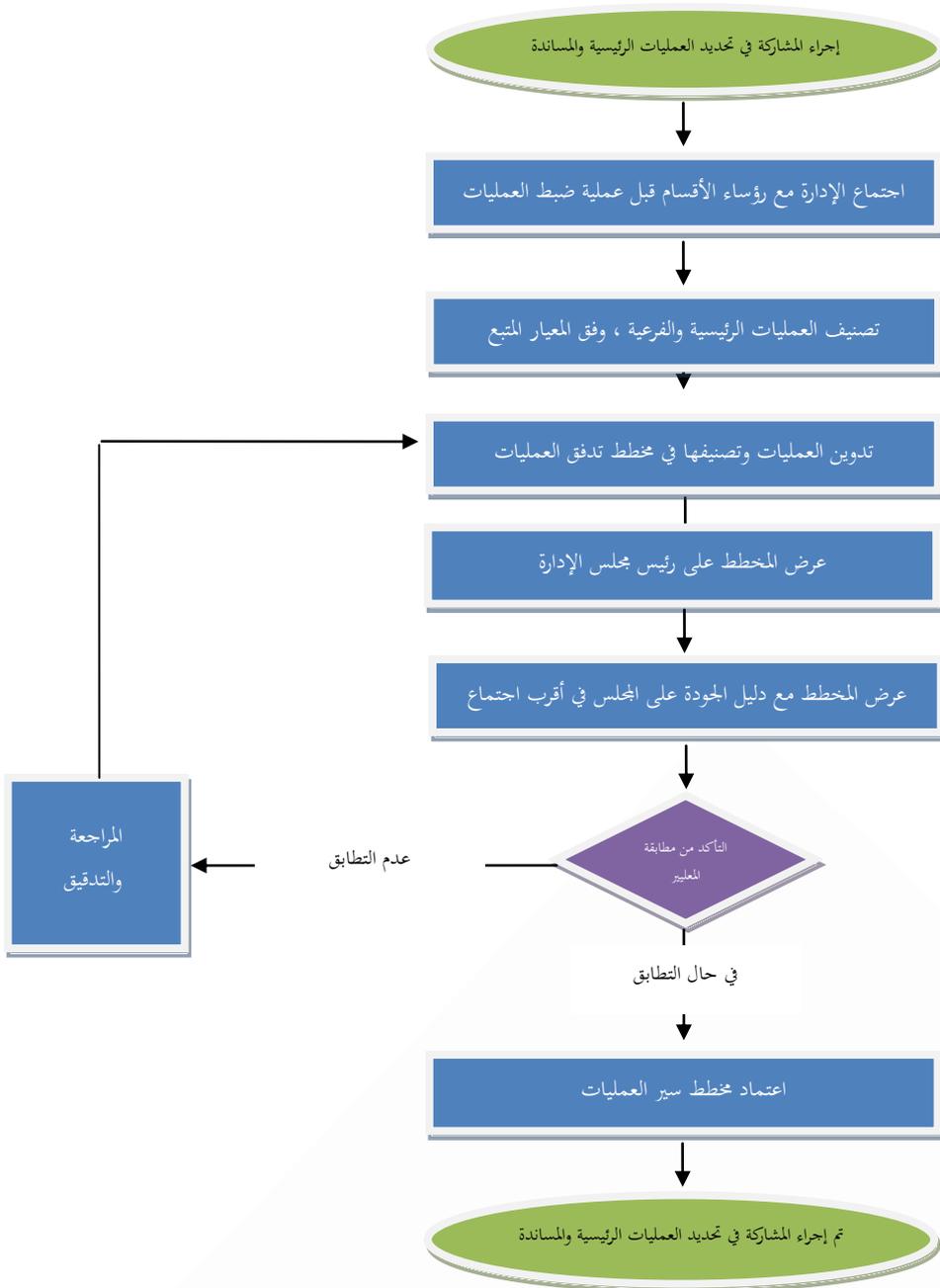


## ٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

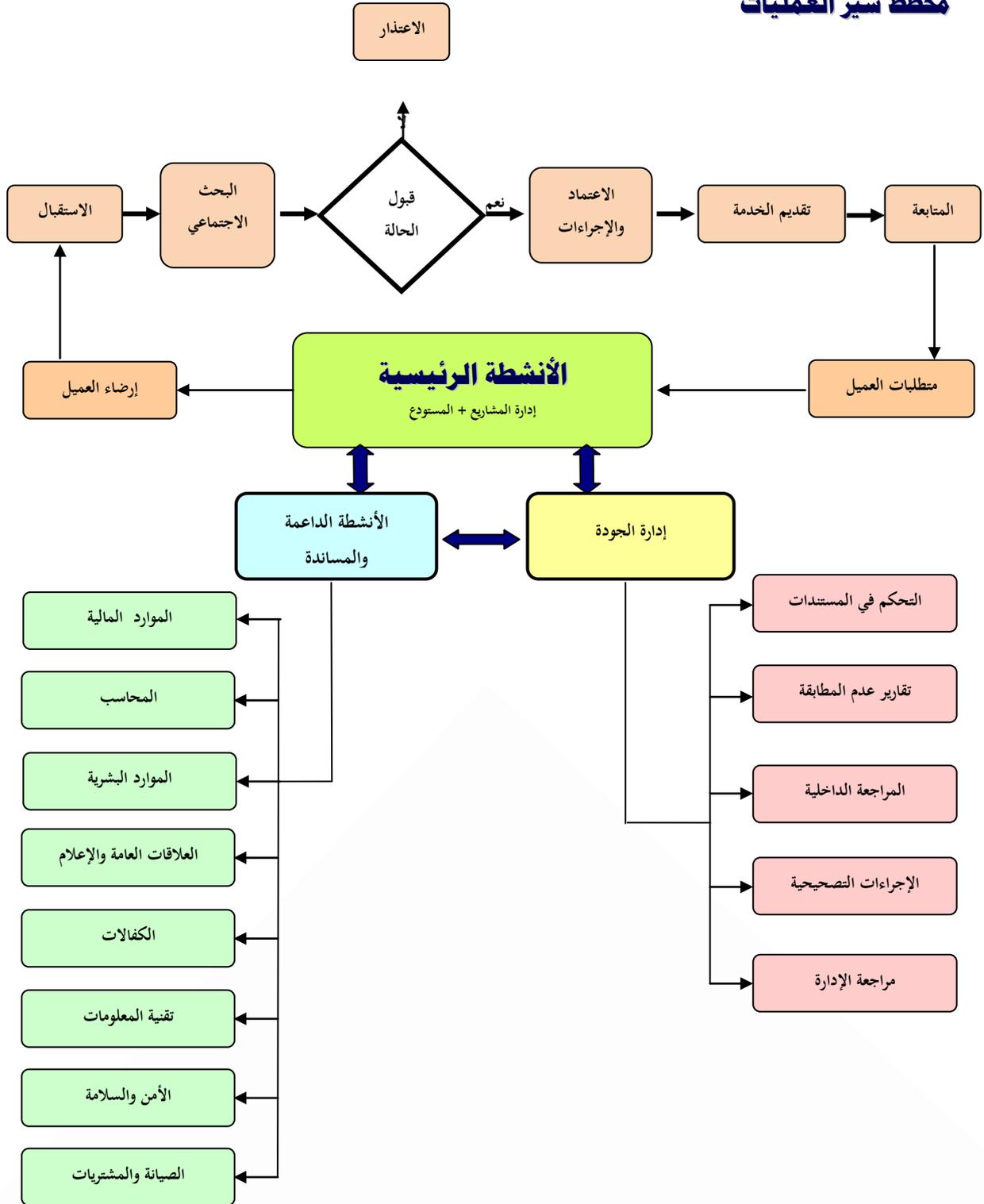
- ١-يقوم المدير التنفيذي بالاجتماع مع رؤساء الأقسام قبل البدء في عملية ضبط عمليات الأقسام .
  - ٢-يقوم المدير التنفيذي ورؤساء الأقسام خلال الاجتماع بتحديد العمليات الرئيسية والعمليات الفرعية وعمليات المراقبة والمراجعة ، وفق المعيار التالي ( كل قسم يتعامل مع المستفيد الأخير مباشرة في تقديم الخدمة تكون 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 :



مخطط سير العمليات



٦. الوثائق المتعلقة :

٦.١ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٩٠٠١ iso .

٦.٢ - 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 - .



٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

١-تقوم الجمعية بتبني وتشجيع مفاهيم التحسين المستمر من خلال العديد من الأنشطة بالأولويات

التالية :

- دراسة نتائج التقارير الدورية والنهائية عن الخطط التشغيلية ونتائج المشاركة في جوائز التميز

، واعتماد توصيات التحسين الناتجة عن ذلك ، وفق إجراء التقييم الذاتي للتميز المؤسسي

الهدا/٢٣/ ١٦ .

- عمل استطلاعات الرأي ممن لهم علاقة بخدمات الجمعية من ( داعمين – مستفيدين – الموظفين

–متطوعين –المجتمع الخارجي ) ، وعمل تحليل لنتائج الاستبيان ودراسة فرص التحسين وفق

إجراء تفصي الآراء الهدا / ٧ .

- عن طريق دراسة اسباب الشكاوى الواردة للجمعية سواء كانت في الخدمات او العمليات ونحوها

وفق إجراء استقبال الشكاوى الهدا / ٧ / ٣ .

- اعتماد مراجعات الجودة على جميع الأقسام بشكل ربع سنوي عن طريق إجراء المراجعة

الداخلية الهدا / ٤ .

- 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 .

- 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 .

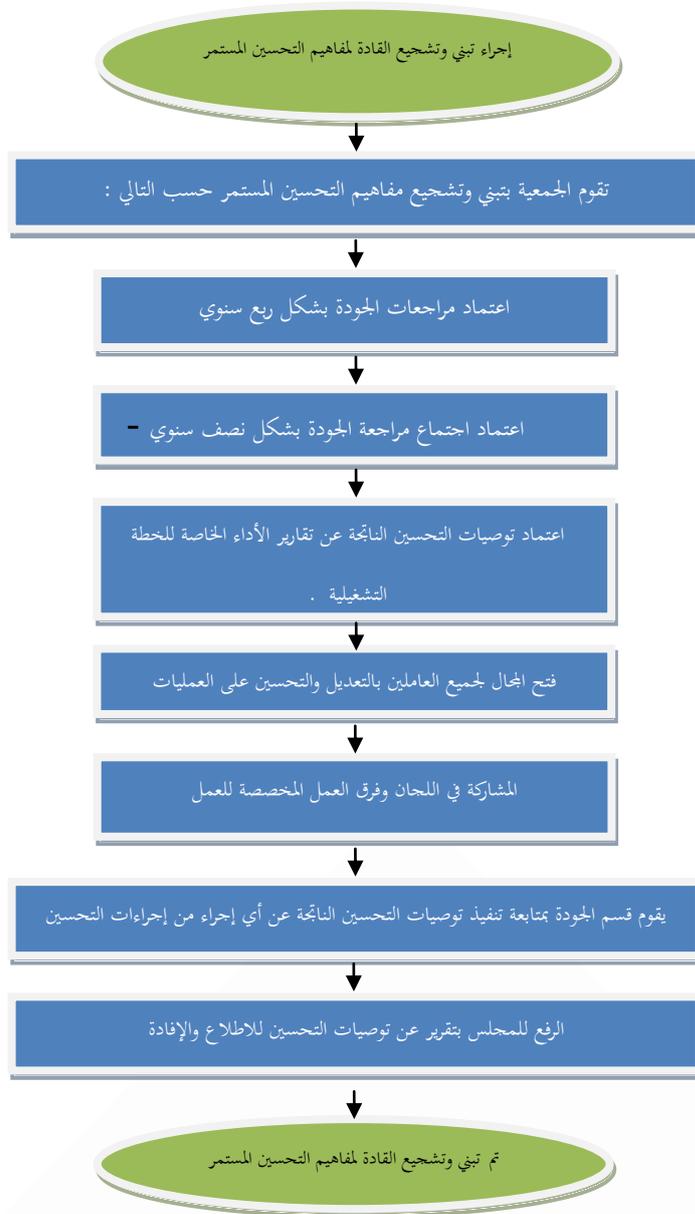


## نظام إدارة الجودة PQ : الهدا / ٢٣ / ١١

- نتائج وتوصيات التقارير التعقيبية للمشاريع سواء في تقارير المتابعة أو تقارير الإغلاق للمشاريع وفق إجراء متابع المشاريع الهدا/٤/١٩ ، و إجراء اقبال المشاريع الهدا/٥/١٩ .
- 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- المواصفة القياسية ٢٠١٥:٩٠٠١ iso .
- ٦.٢- الخطة الاستراتيجية للجمعية .
- ٦.٣- الخطط التشغيلية .
- ٦.٤- إجراء مراجعة الإدارة الهدا / ٦ .
- ٦.٥- إجراء التعديل والإلغاء في وثائق الجودة الهدا / ٢ / ٣ .
- ٦.٦- 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 .



٥. العملية :

٥.١ 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 .

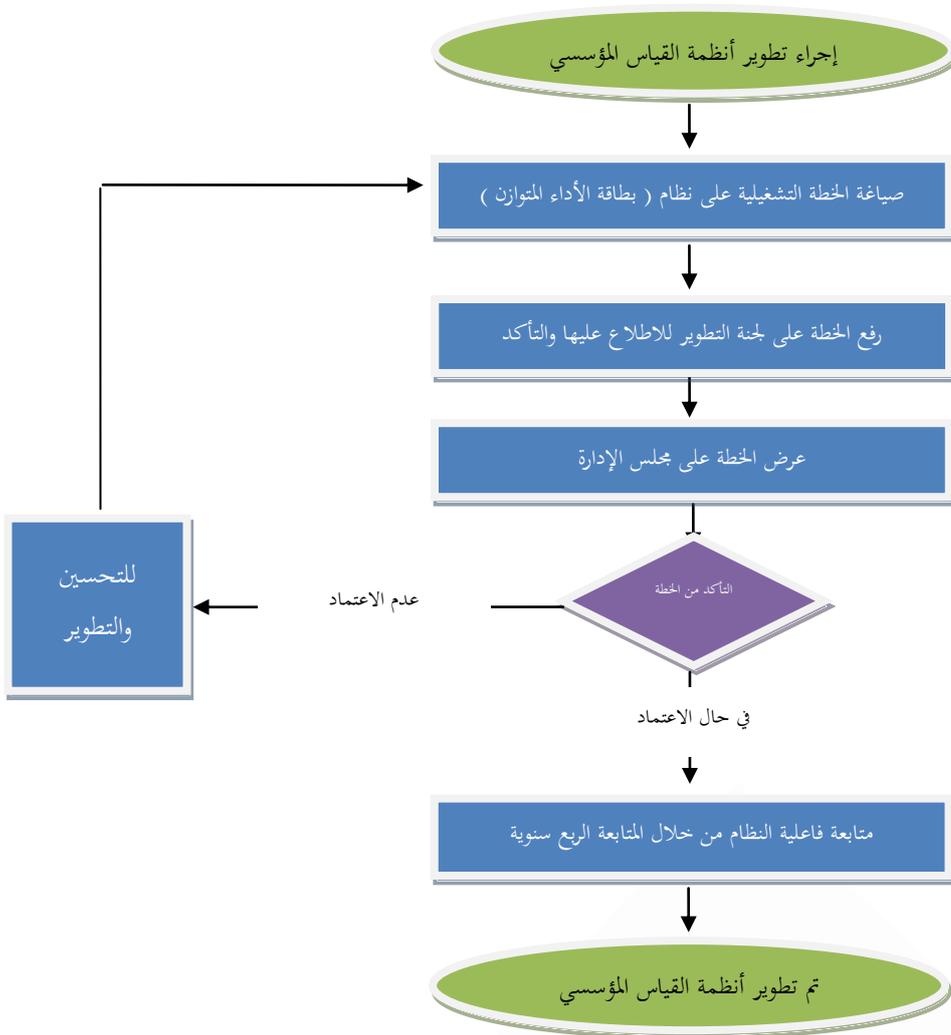
٥- يقوم الإدارة بمتابعة فاعلية النظام من خلال المتابعة الربع سنوية للأنشطة وفق آلية متابعة

مجلس الإدارة للخطة التشغيلية .

تستغرق هذه العملية ٩٠ يوم عمل .



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦.١ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١٠ ISO ٩٠٠١ .
- ٦.٢ - الخطة الاستراتيجية للجمعية .
- ٦.٣ - الخطط التشغيلية للجمعية .
- ٦.٤ - آلية متابعة مجلس الإدارة للخطة التشغيلية .
- ٦.٥ - 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. 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 .

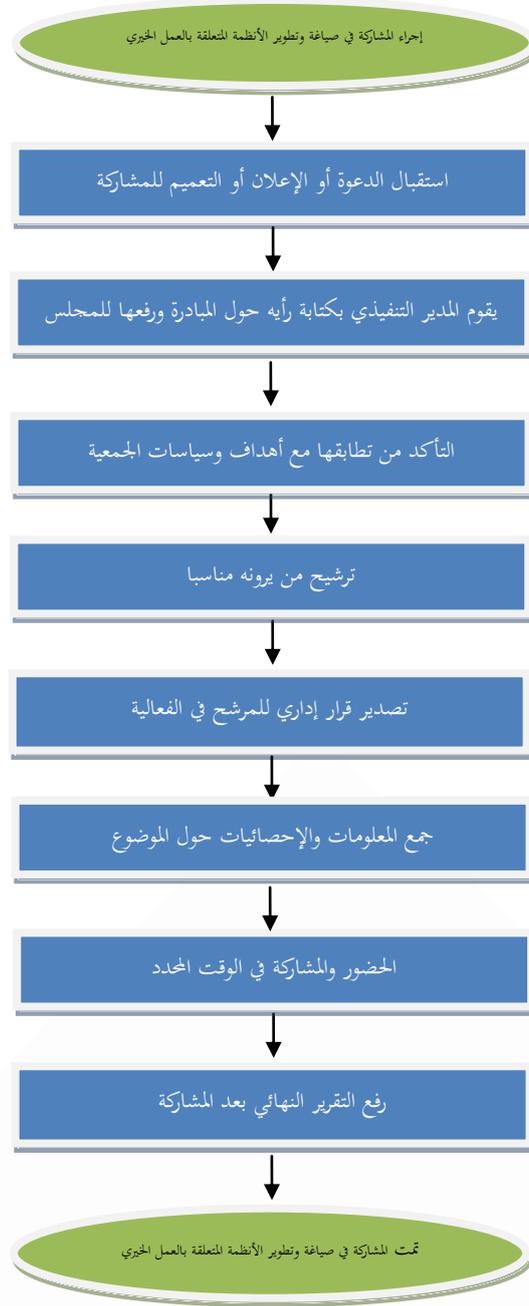
٤ - يقوم المدير التنفيذي بمتابعة إصدار القرار الإداري للمرشح في الفعالية ، وتزويده بنسخة من القرار .

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 - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١١ iso٩٠٠١ .

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.

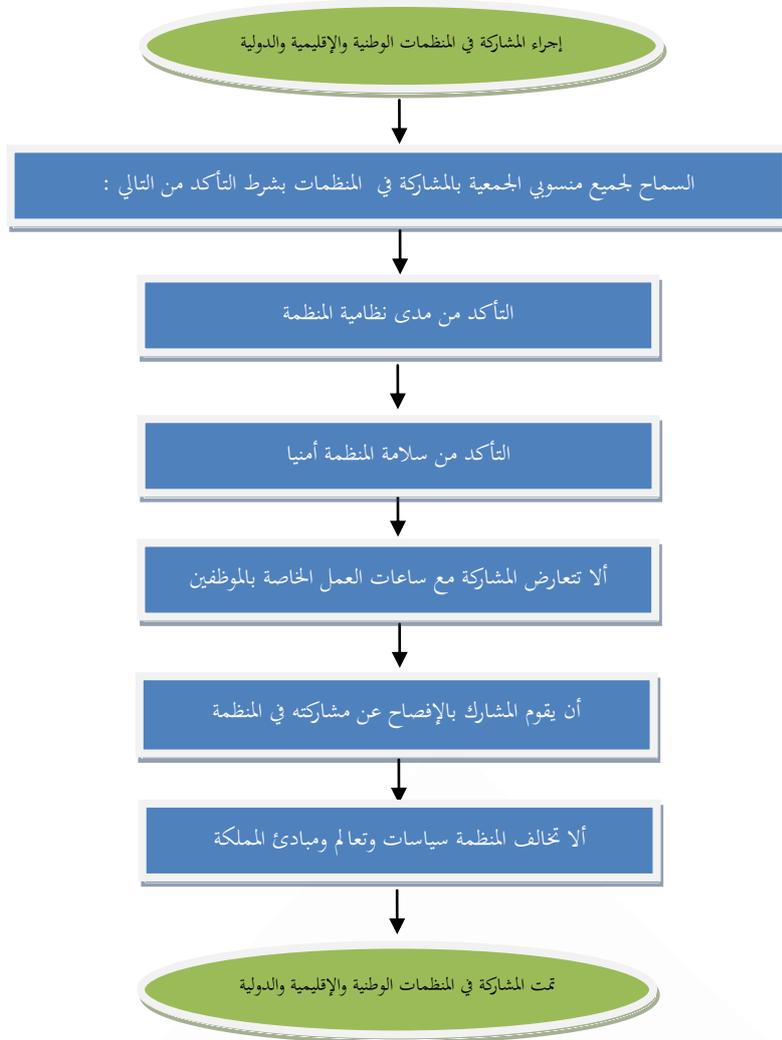
## ٥. العملية :

### ٥.١ 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 - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١٠١ 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



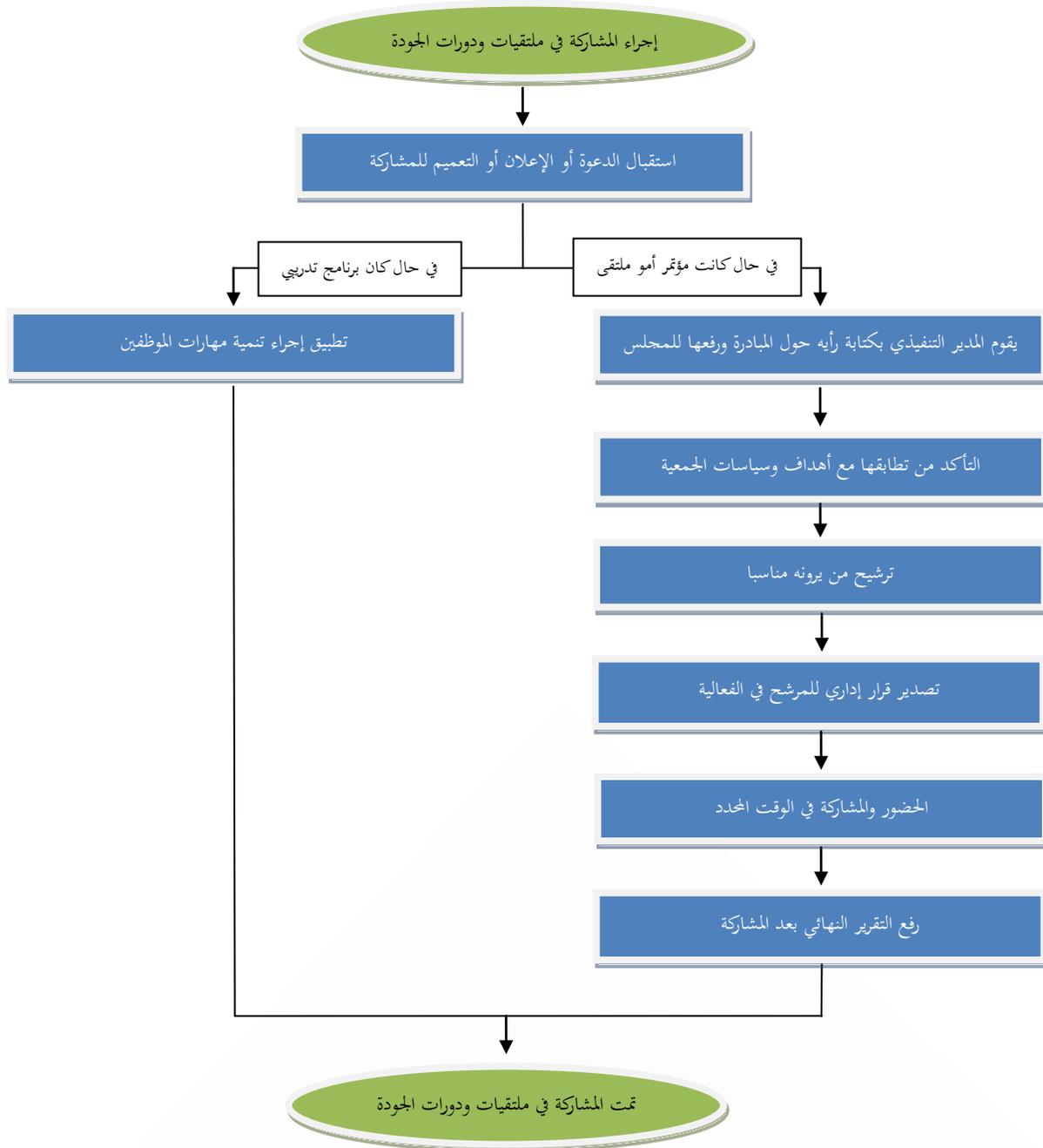
٥. العملية :

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- المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١٠١ iso .
- ٦.٢- 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 .



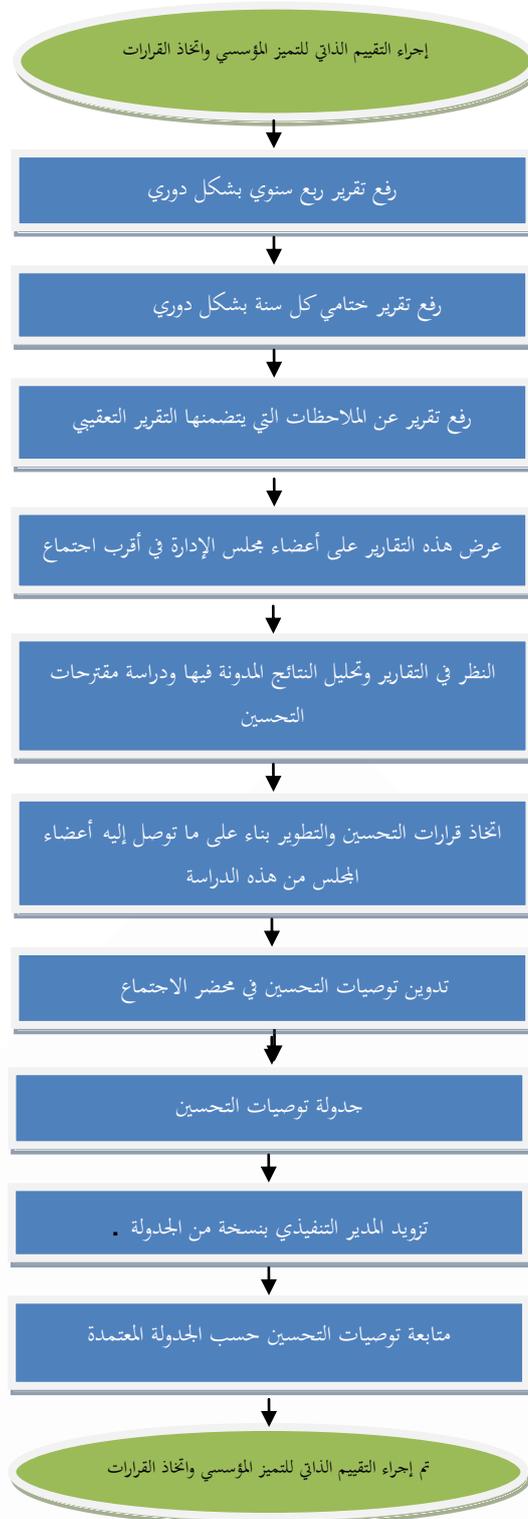
٥. العملية :

٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

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



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦.١ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١٥ iso٩٠٠١ .
- ٦.٢ - الخطة التشغيلية للجمعية
- ٦.٣ - دليل بطاقة الأداء المتوازن
- ٦.٤ - 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 .



٥.١ 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 جائزتين 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 .



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦.١- المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١١ iso ٩٠٠١ .
- ٦.٢- 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 .

٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦.١ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٢٠١٠:٩٠٠١ iso .

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



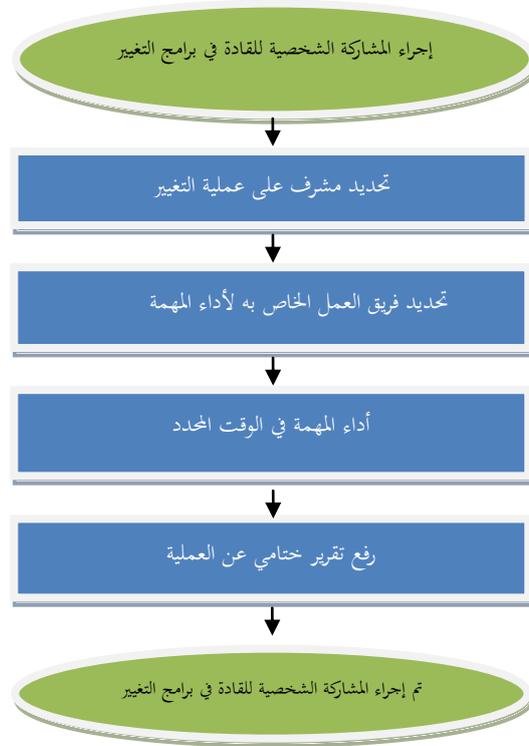
٥. العملية :

٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- في حال وجد تغيير ملموس على أنظمة أو لوائح أو 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 .



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦.١ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٩٠٠١ iso .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : لا يوجد



