

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة العربية السعودية
جمعية المستقبل
لصناعة الكوادر البشرية
ترخيص : (1000832700)

سياسة إدارة الجودة والتميز المؤسسي



لفصل الأول: الأحكام العامة

المادة الأولى: الهدف

تهدف هذه السياسة إلى إنشاء إطار مؤسسي لإدارة الجودة والتميز، يضمن تحسين خدمات الجمعية وبرامجها وعملياتها، ورفع رضا المستفيدين وأصحاب المصلحة، وتحقيق الأثر، وتعزيز الكفاءة والابتكار والاستدامة والالتزام بالمتطلبات النظامية.

المادة الثانية: نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على:
مجلس الإدارة واللجان.
الإدارة التنفيذية.
جميع الإدارات والبرامج والمشروعات.
العاملين والمتطوعين.
الشركاء والمنفذين والموردين في حدود العلاقة.
الخدمات المقدمة للمستفيدين.
العمليات المالية والإدارية والتقنية.
التقارير والبيانات ومؤشرات الأداء.
مشاريع التحسين والتطوير المؤسسي.

المادة الثالثة: المراجعيات

تستند السياسة إلى:



اللائحة الأساسية للجمعية.

نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية.

متطلبات المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

لائحة الحوكمة.

سياسة التعامل مع المستفيدين وأصحاب المصلحة.

سياسة الرقابة الداخلية.

سياسة إدارة المخاطر.

سياسة إدارة الالتزام.

سياسة إدارة الموارد البشرية.

سياسة الشكاوى والمقترحات.

أي أنظمة أو تعليمات نافذة ذات علاقة.

المادة الرابعة: التعريفات

الجودة: مدى مطابقة الخدمة أو العملية للمتطلبات والمعايير وتحقيقها للغرض المطلوب.

التميز المؤسسي: قدرة الجمعية على تحقيق نتائج مستدامة ذات أثر مع كفاءة وابتكار ورضا لأصحاب المصلحة.

العملية: مجموعة أنشطة مترابطة تحول المدخلات إلى مخرجات.

مؤشر الأداء: مقياس كمي أو نوعي يستخدم لتقييم الأداء أو الأثر.

التحسين المستمر: جهود منظمة ومتكررة لرفع جودة النتائج وتقليل الهدر والمخاطر.





عدم المطابقة: عدم توافق الخدمة أو العملية أو المخرج مع متطلب أو معيار معتمد.
الإجراء التصحيحي: إجراء يعالج سبب عدم المطابقة ويمنع تكرارها.
الأثر: التغير الناتج عن خدمات وبرامج الجمعية على المستفيدين أو المجتمع.
الممارسة الجيدة: إجراء أو تجربة أثبتت فاعليتها ويمكن تعميمها.

الفصل الثاني: مبادئ الجودة والتميز

المادة الخامسة: المبادئ العامة

تلتزم الجمعية بالمبادئ الآتية:

التركيز على المستفيد.

الارتباط بالرسالة والأهداف.

القيادة والقدوة المؤسسية.

مشاركة العاملين والمتطوعين.

الإدارة المبنية على العمليات.

اتخاذ القرار بناء على البيانات.

التحسين المستمر.

الابتكار المنضبط.

إدارة المخاطر.

الشفافية والمساءلة.

الاستخدام الرشيد للموارد.

قياس الأثر والاستدامة.



التعلم من الأخطاء والتجارب.

احترام المتطلبات النظامية وحقوق أصحاب المصلحة.

المادة السادسة: أهداف الجودة

تسعى الجمعية إلى:

رفع جودة الخدمات والبرامج.

تقليل الأخطاء والتأخير والهدر.

تحسين تجربة المستفيد.

رفع كفاءة العمليات.

تحقيق نتائج قابلة للقياس.

توحيد الإجراءات والنماذج.

تطوير العاملين والمتطوعين.

تعزيز الابتكار.

تحسين إدارة المعرفة.

دعم القرارات بالبيانات.

الفصل الثالث: الحوكمة والمسؤوليات

المادة السابعة: مجلس الإدارة

يتولى مجلس الإدارة:



- اعتماد سياسة الجودة والتميز.
- اعتماد التوجهات والأهداف العامة للجودة.
- متابعة مؤشرات الأداء والأثر.
- مراجعة مستوى رضا المستفيدين.
- متابعة المخاطر والملاحظات الجوهرية.
- اعتماد مشاريع التحسين المؤثرة.
- توفير الموارد المناسبة.
- مساءلة الإدارة التنفيذية عن جودة النتائج.

المادة الثامنة: المسؤول التنفيذي

- يتولى المسؤول التنفيذي:
- تطبيق السياسة.
- اعتماد خطة الجودة والتحسين.
- تحديد مسؤول أو فريق للجودة.
- متابعة أداء الإدارات والبرامج.
- اعتماد مؤشرات الأداء التشغيلية.
- رفع التقارير إلى مجلس الإدارة.
- معالجة الانحرافات الجوهرية.
- نشر ثقافة التحسين والتميز.



المادة التاسعة: مسؤول الجودة

يتولى مسؤول الجودة أو من يكلف بمهامه:

إعداد منهجية الجودة.

توثيق العمليات والإجراءات.

اقترح مؤشرات الأداء.

متابعة جودة الخدمات.

تحليل الشكاوى ونتائج الرضا.

إدارة سجل عدم المطابقة.

متابعة خطط التحسين.

تنسيق التقييمات والمراجعات.

نشر الممارسات الجيدة.

إعداد تقارير الجودة.

تقديم التدريب والتوعية.

متابعة أثر التحسينات.

المادة العاشرة: الإدارات والبرامج

تلتزم الإدارات والبرامج بما يأتي:

تحديد أهدافها ومخرجاتها.

تطبيق الإجراءات والنماذج.

جمع البيانات الصحيحة.



متابعة مؤشرات الأداء.

معالجة أوجه القصور.

رفع المخاطر والحوادث.

قياس رضا المستفيدين.

حفظ أدلة التنفيذ.

المشاركة في مشاريع التحسين.

توثيق الدروس المستفادة.

المادة الحادية عشرة: العاملون والمتطوعون

يلتزم العاملون والمتطوعون:

بتطبيق معايير الجودة.

بتقديم الخدمة بمهنية.

بالإبلاغ عن الأخطاء والمخاطر.

بالمشاركة في التحسين.

بالمحافظة على السجلات.

بحماية المستفيدين والبيانات.

بحضور التدريب.

بالاستفادة من التغذية الراجعة.



الفصل الرابع: التخطيط للجودة

المادة الثانية عشرة: خطة الجودة

تعد الجمعية خطة سنوية للجودة تتضمن:

أهداف الجودة.

الخدمات والعمليات ذات الأولوية.

مؤشرات الأداء.

مشاريع التحسين.

المسؤوليات.

الموارد والميزانية.

المخاطر.

الجدول الزمني.

آليات القياس والتقييم.

التقارير المطلوبة.

المادة الثالثة عشرة: أهداف الجودة

يجب أن تكون أهداف الجودة:

مرتبطة بالخطة الاستراتيجية.

واضحة وقابلة للقياس.

محددة زمنياً.

واقعية وقابلة للتحقيق.



مرتبطة بمصلحة المستفيدين.

قابلة للمراجعة والتحديث.

المادة الرابعة عشرة: تصميم الخدمات

عند تصميم خدمة أو برنامج جديد، تراجع الجمعية:

حاجة المستفيدين.

الفئة المستهدفة.

الأهداف والمخرجات.

الموارد المطلوبة.

المخاطر والالتزامات.

البيانات التي ستجمع.

معايير القبول والجودة.

آلية قياس الأثر.

قابلية الاستدامة.

خطة الإغلاق أو التوسع.

الفصل الخامس: إدارة العمليات

المادة الخامسة عشرة: توثيق العمليات

توثق العمليات الرئيسية في أدلة أو إجراءات تتضمن:



اسم العملية.

الهدف.

نطاق التطبيق.

المدخلات والمخرجات.

الخطوات والمسؤوليات.

الصلاحيات والموافقات.

النماذج والسجلات.

المخاطر والضوابط.

المؤشرات.

مراجع الوثائق.

المادة السادسة عشرة: توحيد الإجراءات

تستخدم النماذج والإجراءات المعتمدة، ولا يجوز تعديلها أو استبدالها إلا بعد مراجعة واعتماد، ويجب سحب النسخ القديمة وإبلاغ المعنيين بالتحديث.

المادة السابعة عشرة: إدارة عدم المطابقة

عند اكتشاف عدم مطابقة:

تسجل الواقعة.

يحدد نطاقها وأثرها.

يتخذ إجراء احتواء.



تحدد الأسباب الجذرية.

تعد خطة تصحيح.

يحدد المسؤول والموعد.

يتحقق من فعالية المعالجة.

تغلق الحالة بعد التوثيق.

المادة الثامنة عشرة: إدارة التغيير

قبل تطبيق تغيير مؤثر في خدمة أو نظام أو إجراء، تقيم الجمعية:

سبب التغيير.

أثره على المستفيدين.

المخاطر والالتزامات.

الموارد والتكلفة.

احتياجات التدريب.

التعديلات على الوثائق.

خطة التواصل.

مؤشرات نجاح التغيير.

الفصل السادس: مؤشرات الأداء والأثر

المادة التاسعة عشرة: مؤشرات الأداء

تحدد لكل عملية أو برنامج مؤشرات مناسبة، مثل:



- عدد المستفيدين.
- نسبة تحقيق المخرجات.
- مدة تقديم الخدمة.
- نسبة الالتزام بالميزانية.
- مستوى رضا المستفيدين.
- نسبة الشكاوى المغلقة.
- جودة المخرجات.
- نسبة الحضور أو الإكمال.
- معدل الأخطاء أو عدم المطابقة.
- نسبة تنفيذ خطط التحسين.

المادة العشرون: جودة البيانات

- تلتزم الجمعية بأن تكون بيانات الأداء:
- دقيقة.
- مكتملة.
- قابلة للتحقق.
- محدثة.
- مرتبطة بمصدر واضح.
- محمية من التعديل غير المصرح.



متوافقة مع سياسة الخصوصية.

خالية من التكرار أو التضخيم.

المادة الحادية والعشرون: قياس الأثر

تقيم الجمعية أثر البرامج من خلال:

تحديد خط أساس عند الإمكان.

تحديد النتائج المتوقعة.

قياس التغير لدى المستفيدين.

استخدام أدوات كمية ونوعية.

تحليل النتائج.

مقارنة النتائج بالأهداف.

توثيق العوامل المؤثرة.

استخدام النتائج في التخطيط والتحسين.

المادة الثانية والعشرون: رضا المستفيدين

تقيس الجمعية رضا المستفيدين من خلال أدوات مناسبة، وتحلل النتائج بحسب البرنامج والفئة والموقع، وتضع إجراءات لمعالجة الانخفاض أو التكرار أو الفروقات غير المبررة.

الفصل السابع: التحسين والابتكار

المادة الثالثة والعشرون: مشاريع التحسين





تختار مشاريع التحسين بناء على:

- أثرها على المستفيدين.
- حجم القصور أو الخطر.
- تكلفة المعالجة.
- قابلية التنفيذ.
- تكرار المشكلة.
- ارتباطها بالأهداف.
- فرص رفع الكفاءة أو الاستدامة.

المادة الرابعة والعشرون: منهجية التحسين

تتضمن مبادرة التحسين:

- تحديد المشكلة.
- تحليل السبب الجذري.
- تحديد النتيجة المطلوبة.
- تصميم الحل.
- تنفيذ التجربة أو الإجراء.
- قياس النتائج.
- اعتماد التعميم أو التعديل.
- توثيق الدروس المستفادة.



المادة الخامسة والعشرون: إدارة المقترحات

تستقبل الجمعية مقترحات التحسين من العاملين والمتطوعين والمستفيدين وأصحاب المصلحة، وتقيمها وفقا للجدوى والأثر والتكلفة والمخاطر، وتحول المناسب منها إلى مبادرات أو مشاريع.

المادة السادسة والعشرون: الممارسات الجيدة

توثق الممارسات الجيدة والنجاحات والدروس المستفادة، ويجوز تعميمها على برامج أو إدارات أخرى بعد التحقق من ملاءمتها وتقييم أثرها.

الفصل الثامن: التقييم والمراجعة

المادة السابعة والعشرون: التقييم الذاتي

تجري الإدارات تقييما ذاتيا دوريا يشمل:

- الالتزام بالإجراءات.
- جودة الخدمة.
- تحقيق المؤشرات.
- رضا المستفيدين.
- المخاطر وعدم المطابقة.
- كفاءة الموارد.
- حالة خطط التحسين.
- احتياجات التدريب.





المادة الثامنة والعشرون: المراجعة الداخلية للجودة

تراجع المراجعة الداخلية أو مسؤول الجودة:

- تصميم العمليات.
- فاعلية الضوابط.
- دقة البيانات.
- جودة المخرجات.
- تنفيذ الإجراءات.
- معالجة الشكاوى.
- رضا المستفيدين.
- أثر مشاريع التحسين.

المادة التاسعة والعشرون: مراجعة الإدارة

تعقد الإدارة التنفيذية مراجعة دورية للجودة، وتناقش:

- مؤشرات الأداء.
- رضا المستفيدين.
- الشكاوى والمقترحات.
- المخاطر والحوادث.
- عدم المطابقة.
- نتائج المراجعات.
- حالة مشاريع التحسين.



الموارد والاحتياجات.

فرص التطوير.

القرارات المطلوبة.

المادة الثلاثون: التقرير السنوي للجودة

يعد تقرير سنوي يتضمن:

أهداف الجودة.

المؤشرات والنتائج.

مستوى رضا المستفيدين.

أثر البرامج.

حالات عدم المطابقة.

مشاريع التحسين.

الممارسات الجيدة.

المخاطر والتحديات.

نتائج المراجعة.

خطة السنة التالية.

الفصل التاسع: الموردون والشركاء

المادة الحادية والثلاثون: متطلبات الجودة في العقود

تتضمن العقود، عند الحاجة:



مواصفات ومخرجات واضحة.

معايير قبول وفحص.

مؤشرات أداء.

مدد تنفيذ.

التزامات حماية المستفيدين.

حماية البيانات والسرية.

آلية معالجة عدم المطابقة.

حق الجمعية في المراجعة.

الجزاءات والإنهاء.

التقارير والتقييم.

المادة الثانية والثلاثون: تقييم الأداء الخارجي

تقيم الجمعية الشركاء والمنفذين والموردين وفقا للجودة والمدة والالتزام والتعاون والأثر، وتتخذ إجراءات التحسين أو التصحيح أو الإنهاء عند الحاجة.

الفصل العاشر: التدريب والثقافة

المادة الثالثة والثلاثون: التدريب

تدرب الجمعية العاملين والمتطوعين على:



مبادئ الجودة.

إدارة العمليات.

مؤشرات الأداء.

جمع البيانات.

خدمة المستفيدين.

تحليل الأسباب الجذرية.

إدارة عدم المطابقة.

إدارة المخاطر.

التحسين والابتكار.

حماية البيانات.

المادة الرابعة والثلاثون: ثقافة التميز

تعزز الجمعية ثقافة التميز من خلال:

تقدير المبادرات والنتائج.

مشاركة قصص النجاح.

تشجيع التعلم من الأخطاء.

إشراك العاملين والمستفيدين.

نشر مؤشرات الأداء المناسبة.

ربط الخطط بالنتائج.

دعم التطوير المستمر.



عدم معاقبة الإبلاغ حسن النية عن القصور.

الفصل الحادي عشر: التقارير والمؤشرات

المادة الخامسة والثلاثون: مؤشرات الأداء

- تشمل مؤشرات السياسة:
- نسبة تحقيق أهداف الجودة.
- مستوى رضا المستفيدين.
- نسبة الخدمات المقدمة في وقتها.
- نسبة عدم المطابقة.
- نسبة إغلاق الإجراءات التصحيحية.
- عدد الشكاوى المتكررة.
- نسبة البرامج التي تقيس الأثر.
- نسبة المشاريع المنفذة ضمن الميزانية.
- عدد مبادرات التحسين المنفذة.
- نسبة الموردين المقيمين.
- نسبة العاملين المدربين.
- نسبة العمليات الموثقة والمحدثة.

المادة السادسة والثلاثون: السجلات

تحفظ الجمعية:



خطة الجودة.

خرائط وإجراءات العمليات.

سجل مؤشرات الأداء.

تقارير رضا المستفيدين.

تقارير الأثر.

سجل عدم المطابقة.

سجل الإجراءات التصحيحية.

سجل مبادرات التحسين.

تقارير التقييم والمراجعة.

تقارير الموردين والشركاء.

سجلات التدريب.

التقرير السنوي للجودة.

الفصل الثاني عشر: المخالفات والأحكام الختامية

المادة السابعة والثلاثون: المخالفات

تعد من المخالفات:

تقديم بيانات أداء غير صحيحة.

تضخيم عدد المستفيدين أو النتائج.

إخفاء عدم المطابقة أو الشكاوى.

عدم تنفيذ إجراء تصحيحي معتمد.





- استخدام نموذج أو إجراء ملغى.
- تجاهل مخاطر تؤثر في جودة الخدمة.
- تقديم خدمة دون المعايير المعتمدة.
- منع التقييم أو المراجعة.
- حذف أو تعديل الأدلة.
- استخدام بيانات المستخدمين دون مسوغ.

المادة الثامنة والثلاثون: الإجراءات التصحيحية

- تتخذ الجمعية:
- وقف الخدمة غير المطابقة عند الحاجة.
- حماية المستخدمين.
- تصحيح البيانات أو المخرجات.
- إعادة تقديم الخدمة.
- تدريب العاملين.
- تعديل الإجراء.
- فتح تحقيق.
- تطبيق الجزاء.
- تقييم المورد أو الشريك.
- متابعة الإغلاق.





المادة التاسعة والثلاثون: المراجعة والتعديل

تراجع السياسة سنويا أو عند تغير الخدمات أو الأنظمة أو نتائج التقييم، ولا تعدل إلا بقرار من مجلس الإدارة.

المادة الأربعون: النفاذ

تسري هذه السياسة من تاريخ اعتمادها، ويلغى ما يتعارض معها من تعليمات سابقة، وتكون النسخة المحفوظة في سجل السياسات النسخة المرجعية المعتمدة.

النماذج والسجلات المرتبطة

نموذج خطة الجودة.

سجل العمليات والإجراءات.

نموذج مؤشر أداء.

نموذج قياس رضا المستفيد.

نموذج تقييم أثر برنامج.

سجل عدم المطابقة.

نموذج تحليل السبب الجذري.

نموذج خطة تحسين.

سجل مبادرات الابتكار.

نموذج تقييم مورد أو شريك.

تقرير مراجعة الجودة.

التقرير السنوي للجودة.



نموذج سجل عدم المطابقة والتحسين

رقم الحالة:

الإدارة أو البرنامج:

تاريخ الاكتشاف:

وصف عدم المطابقة أو فرصة التحسين:

.....

.....

المعيار أو المتطلب:

الأثر أو الخطر:

السبب الجذري:

الإجراء الفوري:

الإجراء التصحيحي:

المسؤول:

تاريخ الاستحقاق:

مؤشر النجاح:

دليل التنفيذ:

نتيجة التحقق:

حالة الإغلاق: مفتوح / مغلق / متأخر

اسم المراجع:



التوقيع:

سجل الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة منظمة المستقبل لصناعة الكوادر البشرية هذه السياسة في اجتماعه الثاني المنعقد بتاريخ 1447/12/29هـ، الموافق 2026/06/15م، وقرر العمل بها من تاريخ اعتمادها.