



جمعية الإحسان للخدمات الاجتماعية

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (1504)

سياسة الجودة



اعتماد سياسة الجودة

الحمد لله، والصلاة والسلام على نبينا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد:

بناءً على الصلاحيات المخولة لمجلس إدارة جمعية الإحسان للخدمات الاجتماعية بريدة، ووفقاً للأنظمة واللوائح المنظمة لعمل الجمعية، وتحقيقاً لمقتضيات المصلحة العامة وتعزيزاً لكفاءة العمل المؤسسي.

اعتمد مجلس الإدارة سياسة الجودة، (س-١٦ | الإصدار 1.0) بموجب القرار رقم (٣٩- ٣٦)، وتاريخ ١٤٤٧/٠٨/٠٨ هـ الموافق ٢٠٢٦/٠١/٢٧ م.

ونسأل الله تعالى أن ينفع بها، وأن تكون عوناً للجمعية على أداء رسالتها وتحقيق أهدافها وخدمة مستفيديها بكفاءة وفاعلية.

والله ولي التوفيق.

رئيس مجلس الإدارة

أ.د. عبدالله بن حمد السكاكر

سياسة الجودة

بيانات ضبط الوثيقة

رمز الوثيقة	رقم الإصدار	تاريخ الاعتماد	الجهة المعتمدة
POL-QA-01	الإصدار الأول	 / / ١٤٠٤ هـ	مجلس الإدارة
مالك الوثيقة	نطاق التطبيق	دورة المراجعة	تاريخ المراجعة القادمة
الإدارة التنفيذية	جميع إدارات الجمعية	كل سنتين أو عند الحاجة	 / / ١٤٠٤ هـ

١. الغرض من السياسة

تُوضَّح هذه السياسة التزام جمعية إحسان بتقديم خدمات وبرامج ذات جودة عالية تحقق أثراً ملموساً في حياة المستفيدين، وتعزيز ثقة المتبرعين والشركاء والجهات المشرفة، وتضمن الالتزام بالأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

٢. نطاق التطبيق

تُطبَّق هذه السياسة على جميع أنشطة الجمعية وبرامجها ومشاريعها وفروعها، وعلى جميع العاملين فيها من موظفين ومتطوعين ومتعاقدين ومقدمي خدمات، دون استثناء.

٣. المرجعية النظامية

استُندت هذه السياسة إلى المرجعيات التالية:

- نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية (المحدثة) الصادرة عن المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
- قواعد ومعايير حوكمة الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادرة عن المركز الوطني، وبخاصة معايير: الفعالية الإدارية، والشفافية والإفصاح، والسلامة المالية، والاستدامة المالية.
- اللوائح والأدلة الاسترشادية والقرارات التنظيمية الصادرة عن الجهة المشرفة والمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
- مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ المتعلقة بتنمية القطاع غير الربحي، ورفع مساهمته في الناتج المحلي، وتعظيم الأثر الاجتماعي وقياسه.
- اللائحة الأساسية للجمعية وأنظمتها الداخلية المعتمدة.

٤. بيان سياسة الجودة

تلتزم جمعية إحسان بأن تكون الجودة أسلوب عمل يومي لا هدفاً موسمياً؛ فتضع المستفيد في مركز قراراتها، وتقدم خدماتها بكفاءة وشفافية ونزاهة، وتوظف مواردها وموارد المتبرعين فيها يحقق أعلى أثر ممكن، وتلتزم بالأنظمة واللوائح ذات العلاقة، وتعمل على التحسين المستمر لأدائها من خلال قياس النتائج والإنصات للملاحظات المستفيدين والشركاء.

٥. مبادئ الجودة في الجمعية

المبدأ	ما يعنيه عملياً
المستفيد أولاً	تُصمم البرامج والخدمات وفق احتياج فعلي مدروس، ويُقاس رضا المستفيدين ويُستجاب لملاحظاتهم وشكاواهم في وقت محدد.
الالتزام النظامي	الالتزام الكامل بنظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته، وقواعد الحوكمة، وتعليمات الجهات المشرفة.
الشفافية والإفصاح	إفصاح دقيق وفي حينه عن الأداء والبرامج والتقارير المالية للجهات المختصة والمتبرعين والمجتمع.
قياس الأثر	لكل برنامج مؤشرات أداء ونتائج واضحة، ولا يُعتمد استمرار برنامج دون دليل على أثره.
حسن استخدام الموارد	ترشيد المصروفات، وتجنب الازدواجية والهدر، وتوجيه الموارد نحو البرامج ذات الأثر الأعلى.
تمكين العاملين والمتطوعين	التأهيل والتدريب المستمر، ووضوح المهام والمسؤوليات، وتشجيع المبادرات التحسينية.
التحسين المستمر	مراجعة دورية للإجراءات، ومعالجة أسباب الأخطاء لا آثارها فقط، وتوثيق الدروس المستفادة.

٦. التزامات الجمعية

لتحقيق ما ورد في بيان السياسة، تلتزم الجمعية بما يلي:

١. توثيق إجراءات العمل الأساسية وتعميمها على العاملين، وتحديثها عند أي تغيير نظامي أو تشغيلي.
١. اعتماد أهداف جودة سنوية قابلة للقياس، ومتابعتها ورفع تقارير دورية عنها إلى مجلس الإدارة.
٢. توفير قناة معنونة وسهلة لاستقبال ملاحظات وشكاوى المستفيدين والمتبرعين، والرد عليها خلال مدة محددة.
٣. قياس رضا المستفيدين والشركاء مرة واحدة سنوياً على الأقل، واستخدام النتائج في تطوير الخدمات.
٤. تأهيل العاملين والمتطوعين بما يناسب مهامهم، وتعريفهم بهذه السياسة عند الالتحاق بالعمل.
٥. الالتزام بمتطلبات الإفصاح والحوكمة والرفع بالتقارير للجهات المشرفة في مواعيدها.

٦. حماية بيانات المستفيدين والمتبرعين والتعامل معها بسرية تامة ووفق الأنظمة ذات الصلة.
٧. توفير الموارد البشرية والمالية والتقنية اللازمة لتطبيق هذه السياسة والحفاظ على فاعليتها.

٧. أهداف الجودة (نماذج قابلة للتعديل)

تُعتمد الأهداف التالية كمستوى أدنى، وتُحدَّث سنوياً بقرار من الإدارة التنفيذية:

الهدف	المؤشر	المستهدف
رفع رضا المستفيدين	نسبة الرضا في الاستبانة السنوية	لا تقل عن ٨٥٪
سرعة معالجة الشكاوى	متوسط زمن الإغلاق	خلال ٥ أيام عمل
الالتزام النظامي	عدد الملاحظات الجوهرية من الجهة المشرفة	صفر ملاحظات جوهرية
تأهيل الكادر	نسبة المشمولين بالتدريب سنوياً	لا تقل عن ٨٠٪
توثيق الإجراءات	نسبة الإدارات ذات إجراءات معتمدة	١٠٠٪

٨. المسؤوليات

الجهة	المسؤولية
مجلس الإدارة	اعتماد السياسة وأهداف الجودة، وتوفير الموارد، ومتابعة الأداء والأثر، ومراجعة السياسة دورياً.
المدير التنفيذي	تطبيق السياسة، وربطها بالخطة التشغيلية، ورفع تقارير الأداء إلى المجلس، ومعالجة معوقات التطبيق.
مسؤول الجودة / الالتزام	متابعة تنفيذ السياسة، وقياس المؤشرات، وإجراء المراجعات الداخلية، وتوثيق الملاحظات والإجراءات التصحيحية.
مديرو الإدارات والبرامج	تطبيق الإجراءات في نطاقهم، وتحقيق مؤشرات إداراتهم، والإبلاغ عن حالات عدم المطابقة.
العاملون والمتطوعون	الالتزام بالإجراءات المعتمدة، والتعامل الكريم مع المستفيدين، واقتراح فرص التحسين.

٩. القياس والمتابعة والتحسين

- تُرفع تقارير مؤشرات الجودة إلى الإدارة التنفيذية كل ثلاثة أشهر، وإلى مجلس الإدارة كل ستة أشهر.
- تُجرى مراجعة داخلية سنوية لدى تطبيق السياسة والإجراءات المرتبطة بها.
- تُوثق كل حالة عدم مطابقة، وتُحدّد أسبابها الجذرية، ويُعتمد إجراء تصحيحي بمسؤول ومدة زمنية، ويُتحقق من فاعليته.
- تُدرج نتائج قياس الأثر ورضا المستفيدين في التقرير السنوي للجمعية.

١٠. النشر والتوعية

تُنشر هذه السياسة على الموقع الإلكتروني للجمعية، وتُعرض في مقارّها ومرافقها، وتُضمّن في حزمة التعريف بالعاملين والمتطوعين الجدد، لتكون معلومة ومفهومة لجميع الأطراف ذات العلاقة.

١١. المراجعة والتحديث

تُراجع هذه السياسة كل سنتين على الأقل، أو عند أيّ مما يلي: صدور أو تعديل نظام أو لائحة ذات علاقة، أو تغيير جوهري في نشاط الجمعية أو هيكلها، أو ظهور نتائج مراجعة داخلية أو خارجية تستدعي التعديل. ويُعتمد أي تعديل من مجلس الإدارة، ويُسجّل في بيانات ضبط الوثيقة أعلاه.

١٢. الاعتقاد

اعتمدت هذه السياسة وأصبحت سارية من تاريخ اعتمادها المدوّن في بيانات ضبط الوثيقة.

أُعِدَّت بواسطة	راجَعها	اعتمدها
مسؤول الجودة / الالتزام	المدير التنفيذي	رئيس مجلس الإدارة
الاسم:	الاسم:	الاسم:
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:
التاريخ:	التاريخ:	التاريخ: