



المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
National Center for Non - Profit Sector



جمعية التوفيق لخدمات الايتام المتخصصة
Al Tawfiq Association for Specialized Orphan Services



ترخيص 1000652400



قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ :

" أَنَا وَكَافِلُ الْيَتِيمِ كَهَاتَيْنِ فِي الْجَنَّةِ "



الخطة التنفيذية لإدارة الجودة والتطوير 2025 - 2028



اعداد الدكتورة
فاطمة موسى يحيى مطاعن

0126730884

0561816802



تابعونا على



SA361500099914482697007

SA8860100013782024128001

جدة - حي الرحاب - شارع الامير متعب

المقدمة

تعد إدارة الجودة والتطوير من الركائز الأساسية لأي مؤسسة تسعى لتحقيق التميز والاستدامة في خدماتها ومنتجاتها. فهي تتعلق بوضع استراتيجيات منهجية لضمان تحقيق أعلى معايير الجودة في جميع العمليات والأنشطة، مع التركيز على التحسين المستمر والابتكار. تعتبر الجودة ليست مجرد هدف، بل ثقافة مؤسسية تتطلب الالتزام والتفاعل من جميع أفراد المؤسسة، بدءًا من الإدارات العليا وصولاً إلى العاملين الميدانيين.

تتضمن إدارة الجودة تطبيق أدوات وأساليب علمية ومنهجية لقياس الأداء وتحديد نقاط القوة والضعف، ومن ثم العمل على تحسينها بشكل دوري. كما تعتمد على وضع مؤشرات أداء واضحة، وتحليل البيانات، وتنفيذ خطط تطوير مستدامة تواكب التغيرات المحلية والدولية. ويأتي التطوير كجزء لا يتجزأ من إدارة الجودة، حيث يسعى إلى تحديث العمليات، وتطوير المهارات، وتعزيز بيئة العمل، بما يضمن تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبى توقعات المستفيدين وتساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل فعال.

وفي ظل التحديات المتزايدة والمتطلبات المتغيرة للمجتمع، أصبح من الضروري أن تتبنى المؤسسات مفهوم إدارة الجودة الشاملة كوسيلة للحفاظ على مكانتها، وتعزيز قدراتها التنافسية، وتحقيق رؤيتها المستقبلية. إذ أن الجودة ليست فقط معيارًا لتحقيق النجاح، بل أداة استراتيجية تضمن استدامة التطوير والتحسين المستمر، وتلبية تطلعات المجتمع والأطراف ذات العلاقة.



الرؤية:

أن تكون إدارة الجودة والتطوير ركيزة أساسية في تحقيق التميز المؤسسي، من خلال تطبيق أعلى معايير الجودة، وتعزيز ثقافة الابتكار والتحسين المستمر، لضمان تقديم خدمات متكاملة تعزز من كرامة الأيتام وتحقق رضا المستفيدين، وتساهم في بناء بيئة عمل محفزة تواكب التطورات المحلية والدولية.

الرسالة :

نسعى في إدارة الجودة والتطوير إلى تعزيز ثقافة التميز والابتكار في جميع أعمالنا وخدماتنا، من خلال تطبيق أعلى معايير الجودة والشفافية، وتحفيز التطوير المستمر للعاملين، بهدف تقديم خدمات متكاملة تعكس كرامة الأيتام وتلبي احتياجاتهم، وتساهم في بناء مجتمع متماسك متعاون.

الأهداف:

- 1-تحقيق أعلى معايير الجودة في جميع خدمات وأنشطة المؤسسة لضمان رضا المستفيدين وأولياء الأمور.
- 2-تعزيز ثقافة الجودة والتحسين المستمر بين جميع العاملين، وتشجيع المبادرات الابتكارية ذات الصلة.
- 3-تطوير وتحديث السياسات والإجراءات بشكل دوري لضمان التوافق مع المعايير الوطنية والدولية وأفضل الممارسات العالمية.
- 4-قياس وتقييم أداء المؤسسة بشكل دوري باستخدام مؤشرات أداء واضحة ودقيقة، وتطبيق خطط تحسين مستمرة بناءً على النتائج.
- 5-تطوير قدرات ومهارات العاملين من خلال برامج تدريبية وتطوير مهني مستدامة لتعزيز الكفاءة والفاعلية.
- 6-زيادة مستوى الوعي بالجودة وأهمية التطوير بين جميع أعضاء المؤسسة، من خلال برامج توعوية وورش عمل مستمرة.
- 7-تحقيق التكامل بين عمليات المؤسسة وتحسين كفاءتها من خلال إعادة هندسة العمليات وتبني التقنيات الحديثة.
- 8-ضمان الالتزام بكافة اللوائح والتشريعات والمعايير الأخلاقية، وتعزيز الشفافية والمساءلة في جميع الأنشطة.
- 9-تعزيز التواصل والتفاعل مع جميع الأطراف ذات العلاقة، بما في ذلك المستفيدين، المانحون، الشركاء، والمجتمع المحلي.
- 10-تحقيق استدامة الأداء والجودة على المدى الطويل، بما يساهم في تحقيق رؤية المؤسسة وتطلعاتها المستقبلية.



الخطة التنفيذية لإدارة الجودة والتطوير



الهدف الأول: اعتماد نظام إدارة الجودة وفقا للمعايير الدولية (الايزو 9001-2015)

المؤشر الإجرائي	الوصف	المسؤول	الجدول الزمني	مؤشر الأداء
دراسة متطلبات الايزو	جمع المعلومات وتحليلها	فريق الجودة	شهر ١	إتمام الدراسة وتوثيقها
إعداد خطة تطبيق النظام	وضع خطة عمل واضحة	مدير الجودة	شهر ٢	خطة معتمدة ومفصلة
تدريب فريق العمل على متطلبات النظام	عقد ورش عمل وتدريب	قسم التدريب	شهر ٣-٤	نسبة المشاركة والتقييم
تنفيذ النظام وتوثيقه	تطبيق الإجراءات وكتابة السياسات	فريق الجودة	شهر ٥-١٠	استكمال الوثائق، التحقق من التنفيذ
إجراء تدقيق داخلي	تقييم مدى الالتزام	فريق التدقيق الداخلي	شهر ١١	نتائج التدقيق، تحديد نقاط التحسين
الحصول على شهادة الأيزو	التواصل مع الجهة المانحة	إدارة الجودة	شهر ١٢	شهادة معتمدة

الهدف الثاني: تعزيز ثقافة الجودة والتحسين المستمر

تنظيم ورش العمل التوعوية	توعية الموظفين بأهمية الجودة	قسم التدريب	شهريا	نسبة الحضور، استبانات رضا
تنفيذ برامج تحفيزية للتميز	حوافز ومكافآت للعاملين المتميزين	إدارة الموارد البشرية	شهريا	عدد الفائزين، تقييم الأداء
إعداد دليل الجودة الداخلي	توثيق السياسات والإجراءات	فريق الجودة	شهريين	إتمام الدليل ونشره بين العاملين
قياس الوعي بالجودة	استبانات وتقييمات	قسم الجودة	ربع سنوي	نسبة الوعي، نتائج التحسين

الهدف الثالث: تطوير نظام تقييم الأداء

تصميم مؤشرات الأداء	تحديد KPIS لكل قسم	فريق الجودة	شهر ١-٣	مؤشرات واضحة
تقييم الأداء	تقييم دوري للأداء بناء على KPIS	إدارة الموارد البشرية	كل ٣ شهور	تقارير تقييم تحسين الأداء.
تطبيق أدوات الجودة	تحسين الجودة وتقليل الأخطاء	فريق الجودة	شهر ٧-١٢	انخفاض معدلات الخطأ، رضا المستفيدين



الهدف الرابع: تطوير السياسات والإجراءات بشكل دوري				
مراجعة مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)	قياس الأداء بشكل دوري	فريق الجودة	شهر ٢	تحديد KPIs ونشرها للجميع
مراجعة السياسات	تحديث السياسات والإجراءات	فريق السياسات	سويا	إصدار نسخ محدثة وموافقة
عقد اجتماعات تقييم الأداء	مناقشة النتائج ووضع الخطط التطويرية	الإدارة التنفيذية	ربع سنوي	قرارات تحسين، تنفيذ الإجراءات الصحيحة.
الهدف الخامس: زيادة مستوى الوعي بالجودة				
محاضرات توعوية	نشر رسائل الجودة وأهميتها	قسم الإعلام	شهريا	عدد الحاضرين
الهدف السادس: تحسين العمليات الداخلية وإعادة هندستها				
تحليل العمليات	دراسة العمليات الحالية	فريق العمليات	الأشهر ١-٣	تقارير تحليل، كشف نقاط الضعف
تحسين العمليات	تبنى أدوات وتقنيات لتحسين الكفاءة	فريق التحسين المستمر	الأشهر ٤-٦	تقليل الزمن، تحسين الأداء
الهدف السابع: قياس الأداء ورفع مستوى التطوير بناء على البيانات				
تحديد KPIs	وضع مؤشرات أداء لكل قسم	فريق الجودة	الشهر ٢	مؤشرات واضحة
مراقبة الأداء	جمع البيانات وتحليلها	قسم البيانات	شهريا	تقارير أداء، تحسين مستمر
الهدف الثامن: الالتزام باللوائح والمعايير الأخلاقية				
مراجعة الالتزام	مراجعة دورية للسياسات القانونية والأخلاقية	إدارة الشؤون القانونية	سويا	تقارير مراجعة، عدم وجود مخالفات
الهدف التاسع: بناء علاقات قوية مع جميع الأطراف				
اجتماعات الشركة	عقد لقاءات مع الشركاء والمستهلكين	إدارة العلاقات العامة	ربع سنوي	رضا الأطراف من خلال استجابة
الهدف العاشر: تحقيق استدامة الأداء والجودة				
خطة التطوير المستدام	إعداد خطة استراتيجية للتطوير المستمر	مجلس الإدارة	نهاية كل سنة	تنفيذ المبادرات

