

الرقم : .....

التاريخ : ١٤ / / .....

المشروعات : .....



## دليل الجودة

# جمعية البر الخيرية بمحافظة الليث

Ber alleith



حساب العام

1524 985 800 01 02

حساب الزكاة

1524 985 700 01 00

حساب الوقف

1019 829 300 01 07

حساب العام

2706 080 100 009 93

حساب الزكاة

2706 080 100 005 55

حساب الوقف

2706 280 101 965 93

المملكة العربية السعودية محافظة الليث

هاتف: 01 774 22 991 - فاكس: 01 774 22 992

جوال: 0555655731 صندوق بريد: 21961

www.ber-leith.com - ber.leith@hotmail.com

الاسم

الموافقة الدولية "الأيزو 9001-9001 ISO"

الفكرة

نشأت الفكرة من وجود حاجة إلى تنظيم بيئة العمل في جمعية البر الخيرية بالليث وفق هيكلية واضحة متدرجة، تحدد الارتباطات الإدارية، والمهام العملية للأقسام داخل الجمعية، وتبيّن حدود المسؤوليات والصلاحيات، في محاولة لوصفها وصفاً إدارياً، وتوصيف عملها رغبة في زيادة الإنتاجية المرتقبة وقياسها، وحفز الكادر الإداري إلى مزيد من التميز والريادة.

مؤشرات الاحتياج:

1. عدم وجود هيكلية واضحة المعالم.
2. عدم وجود دليل للجودة ودليل للتنظيمات الإدارية.
3. عدم وجود دليل للإجراءات متكامل.
4. وجود بعض التداخل في الصلاحيات والمسؤوليات

عوائد نظام الجودة:

1. تنظيم بيئة العمل.
2. زيادة الإنتاجية.
3. ضبط الجودة.

4. استثمار إمكانات الجمعية في تحقيق موارد مالية إضافية لها.

مفهوم نظام الجودة:

يقصد بالأيزو: تحسين أسلوب الإدارة لتحقيق جودة ذات مستوى عال تستطيع من خلالها الجمعية تنظيم عملياتها وإدارة مواردها بتكلفة أقل.

المناطق:

1. ينطلق المشروع من حرص الجمعية على تحقيق الإنتاجية وتحسين الأداء
2. التعاون والتفاعل بين جميع العاملين بالجمعية بطريقة سلسة.

الموجهات:

1. ضمان مؤسسيّة العمل وبعده عن الفردية
2. تطوير بيئة العمل في الجمعية
3. تحسين مخرجات العمل.
4. تحفيز العاملين للعمل وزيادة الإنتاجية.
5. توظيف جميع إمكانات الجمعية وتقليل الهدر.

رسالة النظام:

تحقيق بيئة إدارية فاعلة وفق ضوابط مرسومة وضمان العمل المؤسسي

### الأهمية:

- إن تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 في جمعية البر الخيرية بالليث سيحقق التالي:
- الانعكاس الإيجابي على مستوى الأداء حيث يتم التقليل بشكل ملموس من الإهار في إمكانيات الجمعية من حيث المواد ووقت العاملين
  - الاسهام في تمكين الجمعية من تحليل المشكلات التي تواجهها و يجعلها تتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية وذلك لمنع مثل تلك المشكلات من الحدوث مستقبلاً،
  - يمكن النظام جميع موظفات الجمعية من المشاركة الفعالة في الإدارة، لتحقيق التطور والتحسين والتنظيم الذي سيترك أثراً نفسيّاً إيجابياً على الموظفين
  - التدقيق الداخلي سيجعل النظام يعمل لخدمة الجمعية،

### الأهداف:

- بناء نظام جودة فعال في الجمعية يقوم على أساس واضحة.
- بناء هيكلية واضحة في الجمعية وجميع اقسامها الإدارية.
- إنشاء نظام إداري مبني على التوثيق ويحدد المهام والمسؤوليات والصلاحيات مما يساعد على تحفيز الكادر الإداري ويضعهم أمام تنفيذ مهامهم بكفاءة وفاعلية.
- تطوير أساليب العمل.
- بناء نظام رقابة داخلي لزيادة الإنتاجية.

### أسس ومبادئ نظم إدارة الجودة

ترتکز نظم إدارة الجودة على ثمانية مبادئ أساسية، تقوم على أساسها هي:

**المبدأ الأول:** الفئات المستهدفة من الجمعيات والأفراد هم بؤرة الاهتمام.

**المبدأ الثاني:** القيادة. من خلال وضع الأهداف البرامج لتنفيذها بالشكل الصحيح والسليم.

**المبدأ الثالث:** إشراك العاملين.

**المبدأ الرابع:** منهجية العمليات. (الفلسفة والأنظمة المختلفة ما بين المؤسسات).

**المبدأ الخامس:** الإدارة بمنهجية المنظومات.

**المبدأ السادس:** التحسين المستمر. يجب أن يكون هدف دائم.

**المبدأ السابع:** اتخاذ القرار بناء على حقيقة ينبغي أن تكون البيانات حقيقة عند اتخاذ القرارات.

**المبدأ الثامن:** الشراكة المرجحة للطرفين مع الموردين. بتوفير معلومات عن السوق عن المواد عن المنافسين

### المميزات:

- إعداد مرئية استشارية إدارية تعنى بتنظيم بيئة العمل الإداري داخل الجمعية.
- تكوين وعي لدى الموظفات والعاملات للارتقاء بأدائهن الوظيفي.
- تكوين فرق مدربة ومؤهلة إدارياً.

## محتويات نظام إدارة الجودة: ISO 9001 -

1. الهياكل التنظيمية
2. دليل الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة
3. الإجراءات والرسومات التوضيحية والنماذج
4. دليل التوصيف الوظيفي
5. أهداف الجودة
6. قائمة الوثائق الخارجية
7. الرموز التوضيحية

### المحتويات

الصفحة	المحتوى	م
	ضبط توزيع دليل الجودة	.1
	نظام التغييرات والتعدلات	.2
	قائمة التعديلات والإصدارات	.3
	المقدمة	.4
	بذلة عن الجمعية	.5
	سياسة وأهداف الجمعية	.6
	رؤية الجمعية	.7
	رسالة الجمعية	.8
	1. المجال	.9
	1.1. متطلبات عامة	.10
	1.2. التطبيق	.11
	2. المرجعية	.12
	3. العبارات والتعریف	.13
	4. نظام إدارة الجودة	.14
	4.1. متطلبات عامة	.15
	4.2. متطلبات التوثيق	.16
	5. مسؤولية الإدارة	.17
	5.1. التزام الإدارة	.18
	5.2. التركيز على العميل	.19

5.3 سياسة الجودة	.20
5.4 التخطيط	.21
5.5 المسؤولية والصلاحية والاتصال	.22
5.6 مراجعة الإدارة	.23
6. إدارة الموارد	.24
6.1 توفير الموارد	.25
6.2 الموارد البشرية	.26
6.3 البنية التحتية	.27
6.4 بيئة العمل	.28
7. تنفيذ الخدمة	.29
7.1 التخطيط لتنفيذ الخدمة	.30
7.2 العمليات ذات العلاقة بالعميل	.31
7.3 التصميم والتطوير	.32
7.4 الشراء	.33
7.5 ضبط تحقيق الخدمة	.34
7.6 ضبط أجهزة المراقبة والقياس	.35
8. القياس والتحليل والتحسين	.36
8.1 المتطلبات العامة	.37
8.2 المراقبة والقياس	.38
8.3 التحكم في الخدمة غير المطابقة	.39
8.4 تحليل البيانات	.40
8.5 التحسين	.41

الرقم : .....

التاريخ : ١٤ / / .....

المشروعات : .....



# أولاً

## مقدمة الدليل

Ber alleith



حساب العام ٩٣

1524 ٩٨٥ ٨٠٠ ٠١ ٠٢

حساب الزكاة ٩٥

1524 ٩٨٥ ٧٠٠ ٠١ ٠٠

حساب الوقف ٩٧

١٠١٩ ٨٢٩ ٣٠٠ ٠١ ٠٧

حساب العام ٩٣

2706 ٠٨٠ ١٠٠ ٠٠٩

حساب الزكاة ٩٦

2706 ٠٨٠ ١٠٠ ٠٠٦

حساب الوقف ٩٣

٢٧٠٦ ٠٨٠ ١٠١ ٩٦٥ ٩٣

المملكة العربية السعودية - محافظة الليث

هاتف: ٠١٧٧٤ ٢٢ ٩٩٢ - فاكس: ٠١٧٧٤ ٢٢ ٩٩٣

جوال: ٥٥٥٥٦٦٦٦٣١ - البريد الإلكتروني: ٢١٩٦١

www.ber-alleith.com - ber.alleith@hotmail.com

### صيغة توزيع دليل الجودة

- يتم توزيع دليل الجودة داخل الجمعية على أساس قاعدة النسخة المؤثقة، وبموافقة المدير التنفيذي، ويتم الاحفاظ بقائمة النسخ المؤثقة التي يتم توزيعها ضمن سجلات الجودة. كل النسخ المؤثقة تؤشر عند كلمة مؤثقة في صفحة الغلاف وتحمل رقماً خاصاً وهي عرضة للتصحيح في حالة أي تعديل.
- تم توزيع النسخ غير المؤثقة (مؤشرة عند كلمة غير مؤثقة في صفحة الغلاف) عند الضرورة على العملاء أو لأغراض أخرى بناء على موافقة المدير التنفيذي وتكون الجمعية في هذه الحالة غير ملزمة باستردادها وإعادة تصحيحها في حالة أي تعديل.

### توزيع دليل الجودة:

رقم النسخة	اسم المستلم	الصفة	التاريخ
.1			
.2			
.3			
.4			
.5			
.6			
.7			
.8			
.9			
.10			
.11			
.12			
.13			

### نظام التغييرات والتعديلات

#### تعديل الدليل وإصداره

يقوم قسم الجودة بتعديل دليل الجودة وإصداره حسبما يقتضي الأمر، للتعبير عن الحالة الراهنة لنظام إدارة الجودة في الجمعية وتطبيقه، بناء على القرارات المتتخذة في اجتماعات مراجعة الإدارة، أو مقررات من بحوزتهم نسخ الدليل؛ ويكون التعديل باستبدال الصفحة أو الصفحات المراد تعديلاً فيها إلى رقم وتاريخ التعديل، أما الفقرة المعدلة فيتم تمييزها بوضع خط تحت التعديل.

ترقم التعديلات على التتابع حتى يتم إصدار نسخة جديدة للدليل تضم كل التعديلات. يُلْجأ إلى الإصدار الجديد عندما يبلغ عدد التعديلات التي طرأت على الدليل عشرة تعديلات، وتميّز الإصدارات على النحو التالي الإصدار (0.0) يشير إلى رقم التعديل، (1) يشير إلى رقم الإصدار.

سجل التعديلات:

يدقق قسم الجودة التعديلات المقترحة بالتنسيق مع الأشخاص الذين يحوزتهم النسخ المضبوطة عند الضرورة وبصادر علىها من قبل المدير التنفيذي. يوزع قسم الجودة الصفحات المعدلة حسب قائمة ضبط التداول الخاصة بدليل الجودة ويتتأكد من سحب وإتلاف الصفحات القديمة ويحتفظ بنسخة منها. تعتبر قائمة التعديلات الواردة في هذا الدليل النسخة الرسمية لحالة التعديلات.

رقم الإصدار	تاريخ التعديل / الإصدار	الإصدار / التعديل من قبل	الصفحات المعدلة	وصف مختصر للتعديل
(0. 1)	1428/5/1 هـ	ادارة الجودة	كامل	الإصدار الأول

المقدمة

ان تعibir الجودة ليس تعبيراً جديداً في ثقافتنا العربية الإسلامية، وخير دليل على ذلك ما ورد من آيات قرآنية وأحاديث للنبي صلى الله عليه وسلم، تؤكد ذلك، حيث قال تعالى في كتابه الكريم: “صنع الله الذي أتقن كل شيء” (النمل ،88). وكذلك قال تعالى في محكم تنزيله “انا لا نضيع أحد من أحسن عملاً” ((الكافرون ،30))

وعن الرسول صلى الله عليه وسلم أنه قال: "إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمَلْتُمْ كُمْ عَمَلاً أَنْ يَتَقَرَّبَ إِلَيْهِ".  
**(رواه مسلم)**

ونفهم من ذلك أن الجودة هي الاتقان والعمل الحسن

تُعد الجودة أداة لتطبيق التحسين المستمر لجميع أوجه النظام في أية منشأة. ويقدم معهد الجودة الفيدرالي بالولايات المتحدة الأمريكية تعريفاً للجودة الشاملة هو "القيام بالعمل بشكل صحيح ومن أول خطوة مع ضرورة الاعتماد على تقييم العمل في معرفة مدى تحسين الأداء" من هذا المنطلق عرفت إدارة الجودة بأنها: تحسين وتطوير الأساليب القيادية والإدارية، والعمل على إدخال التغييرات الملائمة والجديدة، وإشراك كل العاملين في إحداث ذلك التغيير وبشكل جماعي تعاوني، بحيث يكفل إجراء التحديث والتطوير المستمر، ولتحقيق الجودة لا بد من نشر ثقافة الجودة لدى جميع العاملين من خلال توضيح مفهومها، وأهميتها، وأسسها، ومبادئها، ومعاييرها، ومتطلبات تحقيقها، الجانب الآخر المطلوب لتحقيق الجودة يتمثل في مشاركة وتحفيز جميع العاملين في المجال نفسه في التنفيذ، وحل المشكلات التي قد تواجهه عمليات وخطوات تطبيق الجودة، كما أنه يجب لا يقتصر العمل وتطبيق هذه المعايير على البعض، ومن دون مشاركة الجميع.

### نبذة تعريفية عن الجمعية

بموجب نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (107) وتاريخ 25/6/1410 لائحته التنفيذية الصادرة بالقرار الوزاري رقم (73739) فقد تم تأسيس جمعية البر الخيرية باللث ، من الأشخاص التالية أسماؤهم

الاسم	م	ملحوظات
علي بن عبدالهادي عبد المعطي الفقيه	.1	
حسن محمد البركاني	.2	
سعيد بن معيض العصمانى	.3	
سالم حسين محمد باعفيف	.4	
محمد عبدالعزيز محمد السلمي	.5	
احمد سالم محمد خرد	.6	
ابراهيم علي حمود الزبيدي	.7	
حسن بن موسى بن علي الكتاني	.8	
حمدود بن علي بن حمود الغليث	.9	
عبدالله محمد احمد النقيب	.10	
احمد عبدالله محمد المهداوي	.11	
احمد بن حسين باعفيف	.12	
سالم عبدالله سويد الزهراني	.13	
عوض بن عبدالعزيز النعيري	.14	
احمد بن شنان العمري	.15	
محمد بن مبروك حسين البركاني	.16	
احمد بن حامد بن احمد العمري	.17	
خالد بن صالح بن حسن المالكي	.18	
الشيخ محمد عبدالله محمد عكور	.19	
عبدالله احمد عبدالله البركاني	.20	
حمد ناصر الكتاني	.21	
حسن بن محبين بن محسن المالكي	.22	
خالد بن عبدالعزيز الجريدي	.23	
عبدالله بن محمد بن احمد الغامدي	.24	
محمد احمد صالح بامحرم	.25	
عبدالله بن رزيق بن عط الله الحازمي	.26	
علي بن بلاقاسم عبدالله البركاني	.27	
حسن بن سعيد بن حسن الزبيدي	.28	
طالع علي سالم المولد	.29	
علي سعيد علي بامحرم	.30	

**الرؤية:**

**رمز الاحترافية في ابتكار وتطوير الأعمال التنموية للقطاعات غير الربحية**

**الرسالة:**

**تطوير الأعمال وتحسين الأداء لتحقيق الاستدامة لأعمال المؤسسة غير الربحية.**

**سياسة الجودة في الجمعية**

وحتى يكون للجودة وجود في مجال التطبيق الفعلي لا بد من توفر خمسة ملامح او صفات للتنظيم الناجح لإدارة الجودة من أجل الوصول إلى جودة متطرفة ومستدامة وذات مناخ دائم الصعود، وهذه الملامح هي التي تم اعتمادها كسياسة للجودة:-

1. حشد طاقات جميع العاملين في الجمعية بحيث يدفع كل منهم بجهده وإبداعه تجاه الأهداف الاستراتيجية للجمعية مع التزام الجميع بما يخصه.
2. الفهم المنطوري والمتكملي للصورة العامة، وخاصة بالنسبة لأسس الجودة الموجهة لإرضاء متطلبات الطالبات وأولياء الأمور، والمنسبة على جودة العمليات والإجراءات التفصيلية واليومية للعمل.
3. قيام الجمعية على فهم روح العمل الجماعي - عمل الفريق -.
4. التخطيط لأهداف لها صفة التحدى والتي تلزم الجمعية وأفرادها بارتفاعه واضح وملموس في نتائج جودة الأداء.
5. الإدارة اليومية المنظمة للجمعية. القائمة على أسس مدروسة وعملية - من خلال استخدام أدوات مؤثرة وفعالة لقياس القدرة على استرجاع المعلومات والبيانات (التغذية الراجعة). ونهدف من خلال تبني هذه السياسات التي الانتقال من ثقافة الحد الأدنى، إلى ثقافة الإنقان والتميز ،

**أهداف الجودة:-**

1. التأكيد على أن الجودة وإنقان العمل وحسن إدارته مبدأ إسلامي بنصوص الكتاب والسنة، والأخذ به واجب ديني ووطني، وأنه من سمات العصر الذي نعيشه وهو مطلب وظيفي يجب أن يحتضن جميع الجوانب.
2. تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات وكافة العاملين بالجمعية.
3. ترسیخ مفاهيم الجودة والقائمة على الفاعلية والفعالية تحت شعارها الدائم ((أن نعمل الأشياء بطريقة صحيحة من أول مرة وفي كل مرة)).
4. تحقيق نقلة نوعية تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجيهات.
5. الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين في الجمعية من خلال المتابعة الفاعلة وإيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة مع تركيز الجودة على جميع أنشطة مكونات النظام (المدخلات- العمليات- المخرجات).

الرقم : .....

التاريخ : ١٤ / /

المشروعات : .....



6. اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية للتلافي الأخطاء قبل وقوعها ورفع درجة الثقة في الموظفين والعمل على تحسينها بصفة مستمرة لتكون دائماً في موقعها الحقيقي.
7. الوقف على المشكلات الإدارية في الميدان، ودراسة هذه المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية المعروفة واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها في الجمعية مع تعزيز الإيجابيات والعمل على تلافي السلبيات.

## ثانياً

# دليل الجودة

Ber alleith



الحساب العام ١٥٢٤ ٩٨٥ ٨٠٠ ٠١ ٠٢

حساب الزكاة ١٥٢٤ ٩٨٥ ٧٠٠ ٠١ ٠٠

حساب الوقف ١٥١٩ ٨٢٩ ٣٠٠ ٠١ ٠٧

الحساب العام ٢٧٠٦ ٠٨٠ ١٠٠ ٠٠٩ ٩٣

حساب الزكاة ٢٧٠٦ ٠٨٠ ١٠٠ ٠٠٥ ٥٥

حساب الوقف ٢٧٠٦ ٠٨٠ ١٠١ ٩٦٥ ٩٣

المملكة العربية السعودية محافظة الليث

هاتف: ٠١ ٧٧٤ ٢٢ ٩٩٢ فاكس: ٠١ ٧٧٤ ٢٢ ٩٩١

جوال: ٥٥٥٥٦٥٥٧٣١ صندوق بريد: ١١٤ الليث ٢١٩٦١

[www.ber-alleith.com](http://www.ber-alleith.com) [beralleith@hotmail.com](mailto:beralleith@hotmail.com)

## ١. المجال:

### ١.١. المتطلبات العامة:

يصنف هذا الدليل نظام إدارة الجودة المطبق في الجمعية الخيرية لتطوير العمل التنموي في مدينة الليث بالمملكة العربية السعودية، ويغطي هذا الدليل الأعمال التالية:

- ١.١.١. الخدمة التطورية للجمعيات الخيرية والعاملين في القطاع الخيري.
- ١.١.٢. تعزيز وتدعم رضا العميل من خلال التطبيق الفعال للنظام متضمناً عمليات التطوير المستمرة للنظام والتأكد على المطابقة لمتطلبات الطالبة والأنظمة المتتبعة.
- ١.١.٣. وصف الأساس العام لتطبيق أساليب الأداء المحددة التي تتعلق بنظام الجودة الخاصة بمتطلبات نظام إدارة الجودة.

### ١.٢. التطبيق:

تم تطبيق جميع المتطلبات الواردة في المعايير القياسية الدولية باستثناء:

- ١.٢.١. بند التصميم والتطوير رقم (٣ ، ٧).
  - ١.٢.٢. بند إقرار صلاحية عمليات تقديم الخدمة رقم (٧ ، ٥ ، ٢).
  - ١.٢.٣. بند ضبط أدوات المراقبة والقياس رقم (٦ ، ٧).
- نظراً لنوعية الخدمة التي تقدمها الجمعية ولأن هذا الاستثناء لا يؤثر على مقدرة الجمعية في تقديم خدمات تلبي متطلبات العميل والمتطلبات القانونية الأخرى.

### ٢. المرجعية:

المعايير القياسية الدولية الأيزو 9000: 2000 نظام إدارة الجودة – المتطلبات –

### ٣. العبارات والتعريف:

- ٣.١. دليل الجودة: وثيقة تصف نظام إدارة الجودة المعتمد به بالجمعية.
- ٣.٢. العملية: مجموعة الأنشطة والإجراءات المتداخلة التي تحول المدخلات إلى مخرجات

٣.٣. رضا العميل: التأكيد من تحقيق متطلبات واحتياجات العميل.

٣.٤. تعليمات العمل: وثيقة تستخدم لضبط الأعمال بشكل مفصل ودقيق.

### ٤. نظام إدارة الجودة

#### ٤.١. المتطلبات العامة:

قامت الجمعية بوضع نظام لإدارة الجودة ووثقته وتعمل على المحافظة عليه وتحسينه باستمرار وفقاً لمتطلبات المعايير القياسية الدولية (الأيزو 9001) التالية:

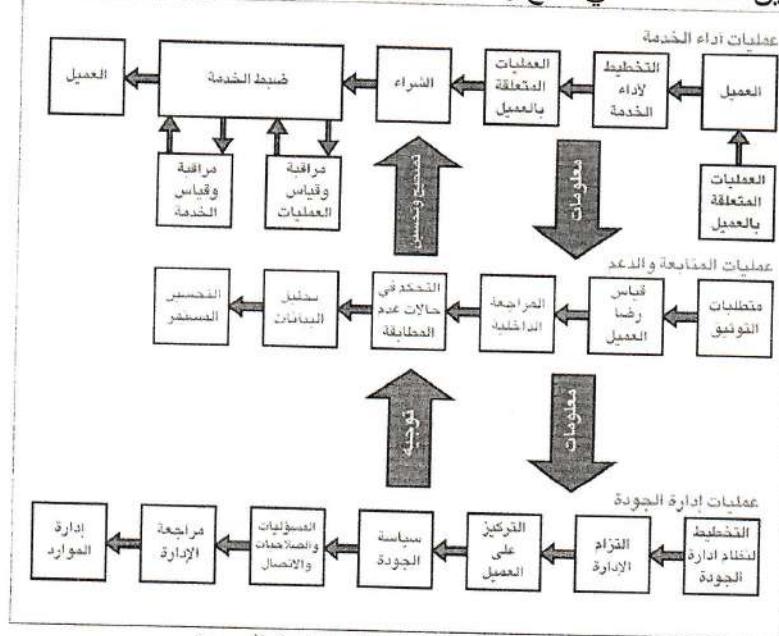


العنوان	الحساب العام ٩٣	الحساب العام ٩٣	حساب الزكاة ٥٥	حساب الزكاة ٥٥	حساب الوقف ٩٣	حساب الوقف ٩٣
1524 ٩٨٥ ٨٠٠ ٠١ ٠٢	2706 ٠٨٠ ١٠٠ ٠٠٩ ٩٣	1524 ٩٨٥ ٧٠٠ ٠١ ٠٠	2706 ٠٨٠ ١٠٠ ٠٠٥ ٥٥	1019 ٨٢٩ ٣٠٠ ٠١ ٠٧	2706 ٠٨٠ ١٠١ ٩٦٥ ٩٣	
حساب الركاه						
حساب الوقف						

المملكة العربية السعودية محافظة الليث  
هاتف: ٠١ ٧٧٤ ٢٢ ٩٩٢ فاكس: ٠١ ٧٧٤ ٢٢ ٩٩١  
جوال: ٥٥٥٥٦٥٥٧٣١ بريد: ١١٤ الليث ٢١٩٦١  
[www.ber-leith.com](http://www.ber-leith.com) [beralleith@hotmail.com](mailto:beralleith@hotmail.com)

- تحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقها في الجمعية.
- 4.1.1 تحديد تتابع وتفاعل هذه العمليات.
  - 4.1.2 تحديد المعايير والأساليب المطلوبة للتأكد من فاعلية التشغيل والتحكم في هذه العمليات.
  - 4.1.3 التأكد من توافر الموارد والمعلومات الضرورية لتدعم تشغيل ومراقبة هذه العمليات.
  - 4.1.4 مراقبة وقياس وتحليل هذه العمليات.
  - 4.1.5 اتخاذ الأفعال اللازمة للوصول للنتائج المخططة والتحسين المستمر لهذه العمليات.

ويبيّن المخطط التالي تتابع وتفاعل العمليات وعلاقتها مع بعضها البعض:



الشكل (١) مخطط نظام إدارة الجودة

### ١.١. متطلبات التوثيق:

#### ١.١.١. المتطلبات العامة:

تتضمن وثائق نظام إدارة الجودة في الجمعية ما يلي:  
١.١.١.١. سياسة وأهداف الجودة للمدرسة.

#### ١.١.١.٢. دليل الجودة.

١.١.١.٣. الإجراءات الموثقة التي تتطلبها هذه المعايير العالمية والوثائق التي تحتاجها الجمعية لضبط وتأكد من فاعلية التخطيط والتشغيل والتحكم في العمليات والموضحة في قائمة الإجراءات.

١.١.١.٤. السجلات المطلوبة في المعايير العالمية والموضحة في قائمة السجلات.

#### ١.١.٢. ضبط الوثائق:

قامت الجمعية بإعداد إجراء موثق لضبط وثائق نظام إدارة الجودة والذي يتضمن طريقة:

١.١.٢.١. اعتماد الوثائق قبل إصدارها.

١.١.٢.٢. مراجعة وتحديث الوثائق كلما كان ذلك ضرورياً وإعادة اعتمادها.

١.١.٢.٣. ضمان توفر الإصدارات المعتمدة للوثائق في أماكن الاستخدام.

١.١.٢.٤. ضمان بقاء الوثائق واضحة ومفهومة ومعرفة.

١.١.٢.٥. ضمان بقاء الوثائق الخارجية معرفة.

١.١.٢.٦. منع أي استخدام غير مقصود للوثائق ووضع تعريف مناسب لها في حالة حفظها لأي غرض.

#### ١.١.٣. ضبط السجلات:

قامت الجمعية بإعداد إجراء موثق لضبط وتعريف وتخزين وحماية واسترجاع وتحديد مدة الاحتفاظ وطريقة التخلص من سجلات التخلص من سجلات نظام إدارة الجودة أو المحافظة عليها.

### ٥. مسؤولية الإدارة

#### ٥.١. التزام الإدارة:

تلزم الجمعية بتطوير وتطبيق نظام إدارة الجودة، وتحسين فعاليته باستمرار من خلال:

5.1.1 توصيل وتلبيغ جميع العاملين في الجمعية بأهمية الوفاء بمتطلبات العميل للخدمة المعتمدة من الجمعية

- 5.1.2.صياغة ووضع أهداف الجودة وعرضها للعاملين بالجمعية
  - 5.1.3.وضع سياسة الجودة.
  - 5.1.4.عقد ورئاسة اجتماع مراجعة الإدارية.
  - 5.1.5.التأكد من توفر الموارد.

## 5.2 التركيز على العميل:

تتضمن إدارة الجمعية أنه قد تم تحديد متطلبات العملاء و تعمل على تحقيق هذه المتطلبات من خلال بناء العمليات ومراجعة أداءها وتحسينها.

### 5.3. سياسة الجودة:

إن الهدف من تبني سياسة الجودة في الجمعية هو الرقي بالأداء وتقديم أفضل الخدمات من خلال تطبيق نظام الجودة الأيزو 9001: 2000 شاملًا المتابعة وتصحيح الأخطاء والتطوير المستمر لتحقيق الأهداف العامة والخاصة لعملية تعليم وتحفيظ كتاب الله تعالى، وتقوم الجمعية بنشر هذا المفهوم من خلال:

- اللوحات الحائطية في مكان العمل. 5.3.1
  - النشرات والمطويات بصفة مستمرة. 5.3.2
  - الندوات والمحاضرات، الاجتماعات 5.3.3

التخطيط 54

## 5.4.1 أهداف الجودة:

قامت الجمعية بتحديد أهداف الجودة لكل عملية وتوثيقها في العملية نفسها وهي قابلة لقياس ومتغيرة مع سياسة الجودة ويتم قياس تحقيق هذه الأهداف في مراجعة الإدارية.

#### **5.4.2 التخطيط لنظام إدارة الجودة:**

فأدت الجمعية بالتحفيظ لنظام إدارة الجودة لتحقيق ما ذكر في البند (1.4). من هذا الدليل للوصول لأهداف الجودة الموضوعة، بالإضافة إلى المحافظة على أداء النظام في حالة إجراء أي تعديل.



الحساب العام	2706 080 100 009 93
حساب الزكاة	2706 080 100 009 55
حساب الوقف	2706 080 101 955 93
حساب الوقف	1524 985 800 01 02

الملكية العربية السعودية محفوظة للملك  
هاتف: 01774 22 991 - فاكس: 01774 22 992  
جوال: 0555655731 - البريد الإلكتروني: hccal@ith.com.sa  
[www.hccalith.com](http://www.hccalith.com)

## 5. المسؤولية والصلاحية والاتصال:

- 5.5.1 **الوصف الوظيفي:** قامت الجمعية باعتماد الوصف الوظيفي وتوزيعه على العاملين بالجمعية،
- 5.5.2 **قسم الجودة:** قامت الجمعية بتعيين ممثل للإدارة وأعطت له المسئوليات والصلاحيات فضلاً عن المسئوليات الأخرى، والتي تتضمن:
- 5.5.2.1 التأكيد من أن العمليات المطلوبة لنظام إدارة الجودة موجودة ومطبقة ومحافظ عليها.
- 5.5.2.2 رفع تقرير لإدارة الجودة عن مستوى أداء نظام إدارة الجودة وما يتطلبه هذا الأداء من تحسين وتطوير.
- 5.5.2.3 التأكيد من توعية العاملين بالجمعية بأهمية تلبية متطلبات الطلاب وأولياء الأمور.
- 5.5.3 **التواصل الداخلي:** تعمل الجمعية على توفير وسائل الاتصالات بين العاملين بالجمعية من خلال الاجتماعات الدورية والأنشطة المتعددة
- 5.6 **مراجعة الإدارة:**
- 5.6.1 تقوم الجمعية بمراجعة نظام إدارة الجودة مررتان في السنة لضمان استمرارية ملائمة النظام وكفاءته وفعاليته.
- 5.6.2 مدخلات ومخرجات مراجعة الإدارة (تم توضيح مدخلات ومخرجات الإدارة في عملية مراجعة الإدارة (01-5QP).

## 6. إدارة الموارد

### 6.1 **توفير الموارد:**

تقوم الجمعية بمراجعة وتحديد الموارد المطلوبة توفيرها سنوياً.

### 6.2 **الموارد البشرية:**

تحرص إدارة الجمعية على توفير القدرة والمؤهلات والمهارات والخبرات والتدريب المناسب لجميع الموظفين القائمين على أعمال تؤثر على جودة العمل

### 6.3 **البنية التحتية:**

تقوم الجمعية بتحديد وتوفير والمحافظة على البنية التحتية المطلوبة لإنجاز ما يتطابق مع متطلبات الخدمة، والتي تتضمن المرافق والخدمات المساندة الملائمة والمناسبة.

### 6.4 **بيئة العمل:**

توفر الجمعية بيئة العمل الازمة والمناسبة للعاملين بما فيها متطلبات السلامة لإنجاز ما يتطابق مع متطلبات الخدمة وتتوفر الأجهزة والوسائل الملائمة والمناسبة

## ٧. تنفيذ الخدمة

### ٧.١. التخطيط لتنفيذ الخدمة:

تقوم الجمعية سنوياً بالتخطيط للعمليات المطلوبة لتنفيذ الخدمة بطريقة ينطوي فيها التخطيط لتحقيق الخدمة مع متطلبات العمليات الأخرى لنظام إدارة الجودة وتعمل على تطويرها باستمرار.

### ٧.٢. العمليات المرتبطة بالعميل:

#### ٧.٢.١. تحديد المتطلبات المتعلقة بالخدمة:

قامت الجمعية بتحديد الإجراءات الازمة من خلال:

##### ٧.٢.١.١. المتطلبات التي تحددها الجمعيات والأفراد المشاركين في البرامج

والأنشطة التي تقييمها الجمعية

##### ٧.٢.١.٢. المتطلبات التي لا تحددها الفئات المستهدفة ولكنها ضرورية للخدمة

حيث يتم تعريفهم بالمطلوب أو المستهدف.

##### ٧.٢.١.٣. المتطلبات القانونية والنظمية المرتبطة بالتعليمات التي تصدرها الجهات الإشرافية.

##### ٧.٢.١.٤. أي متطلبات إضافية تحددها وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

#### ٧.٢.٢. مراجعة المتطلبات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الجمعية:

تقوم الجمعية بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالخدمات المقدمة قبل الالتزام

بتوفيرها بحيث تضمن أن:

##### ٧.٢.٢.١. متطلبات الخدمات محددة.

##### ٧.٢.٢.٢. متطلبات التسجيل محددة.

##### ٧.٢.٢.٣. توفر القدرة على الوفاء بالمتطلبات المحددة.

##### ٧.٢.٢.٤. الاحتفاظ بسجلات نتائج المراجعة للتسجيل والإجراءات التي تُؤخذ بشأنها.

### ٧.٣. التواصل مع العميل:

قامت الجمعية بوضع مكتب يهتم بخدمة العملاء (قسم الجودة) ويلبي رغباتهم وبناء الإجراءات كما جاء في العملية 01-8QP ليتم التواصل بصفة مباشرة وعبر جميع الوسائل المختلفة من (الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، الفاكس، الهاتف).

### ٧.٤. التصميم والتطوير:

نظراً لنوعية الخدمة التي تقدمها الجمعية، فإن هذا البند من المعايير الأيزو 9001:2000 تم استثناءه من نظام إدارة الجودة المطبق في الجمعية، وهذا الاستثناء لا يعفي الجمعية من مقدرتها على تقديم خدمات تلبي متطلبات العميل والمتطلبات القانونية الأخرى.

## 7.5. الشراء:

### 7.5.1. عملية الشراء:

- 7.5.1.1. تضمن الجمعية أن المنتج المشترى أو الخدمات، تطابق متطلبات الشراء المحددة.
- 7.5.1.2. إن نوع ومقدار الضبط يعتمدان على مدى تأثير ذلك على العمليات اللاحقة أو تحقيق الخدمة المقدمة بواسطة الجمعية.
- 7.5.1.3. تقييم الجمعية الموردين وتقوم باختيارهم، بناءً على مقدرتهم على تقديم منتج أو خدمة وفقاً لمتطلبات الجمعية.
- 7.5.1.4. تقوم الجمعية بوضع معايير الاختيار والتقييم، وإعادة التقييم.
- 7.5.1.5. يتم الاحتفاظ بسجلات أعمال التقييم وأي أعمال ضرورية ناجمة عن التقييم.

### 7.5.2. معلومات الشراء:

- تصف معلومات الشراء، الخدمة أو الخدمة المراد شراؤها وفقاً لما هو مناسب للجمعية بما في ذلك ما يلي:
- 7.5.2.1. متطلبات المصادقة على الخدمة، الإجراءات، العمليات، والتجهيزات.
- 7.5.2.2. متطلبات تأهيل الأشخاص.
- 7.5.2.3. متطلبات نظام إدارة الجودة.
- 7.5.2.4. تضمن الجمعية كافية متطلبات الشراء المحددة قبل إعلام المورد بها.
- 7.5.3. التحقق من المواد والخدمات المشتراء:
- 7.5.3.1. تضع الجمعية وتطبق أنشطة التفتيش والفحص، وأي أنشطة أخرى، ضرورية، لضمان أن المنتج أو الخدمة المشتراء يلبي متطلبات الشراء المحددة.
- 7.5.3.2. عندما ترغب الجمعية في القيام بالتحقق في منشآت المورد، فإن الجمعية تصرح عن ترتيبات التحقق المرغوب بها، وطريقة تحرير الخدمة، في معلومات الشراء.

## 7.6. ضبط تحقيق الخدمة:

### 7.6.1. ضبط تقديم الخدمة:

- قامت الجمعية بوضع الإجراءات الازمة لوصف الخدمة المقدمة في العمليات من 7QP-01 إلى 10-7QP.

### 7.6.2. إقرار صلاحية عمليات تقديم الخدمة:

- نظراً لنوعية الخدمة التي تقدمها الجمعية، فإن هذا البند من المواصفة الأيزو 9001: 2000 تم استثناءه من نظام إدارة الجودة المطبق في الجمعية. راجع البند (1.2.1).

**7.6.3. تمييز وتتبع الخدمة:**  
تقوم الجمعية بتعريف وتمييز الخدمة عند الحاجة بوسائل مناسبة أثناء العام الدراسي.

**7.6.4. ممتلكات العميل:**  
تقوم الجمعية بالمحافظة على ممتلكات العميل عندما تكون تحت تحكمها. حيث يتم التعريف والتحقق وحماية وحفظ ممتلكات العميل التي سلمها للجمعية لحفظها من فقد أو التلف.

**7.6.5. المحافظة على الخدمة:**  
تحافظ الجمعية على مطابقة الخدمة لمتطلبات العميل خلال كافة العمليات الداخلية التي تمر بها عمليات تحقيق الخدمة حتى تقديم الخدمة للجهة المقصودة. وتشمل المحافظة، التمييز، المناولة، التخزين والحماية، وتشمل المحافظة أيضاً الأجزاء المكونة للخدمة.

**7.7. ضبط أجهزة المراقبة والقياس:**  
نظراً لنوعية الخدمة التي تقدمها الجمعية، فإن هذا البند من المعايير الأيزو 9001:2000 تم استثناءه من نظام إدارة الجودة المطبق في الجمعية. راجع البند (1.2.1).

## 8. القياس والتحليل والتحسين

### 8.1. متطلبات عامة

تقوم الجمعية بتحطيم وتتنفيذ عمليات المراقبة والقياس والتحليل والتحسين اللازمة لأجل:

- .8.1.1. لتوضيح مطابقة الخدمات المنصوص عليها في البرامج والمشاريع.
- .8.1.2. لتأكيد مطابقة نظام إدارة الجودة.
- .8.1.3. لتحسين فعالية نظام إدارة الجودة باستمرار.

### 8.2. المراقبة والقياس:

#### 8.2.1. رضا العميل:

تقوم الجمعية بتحديد وسائل مناسبة لمراقبة وقياس رضا العميل لتوفير الدليل على مطابقة الخدمات للمتطلبات المحددة من خلال توزيع الاستبيانات وعقد الاجتماعات واللقاءات والاتصالات الهاتفية والزيارة والتواصل مع الفئات المستهدفة في المناسبات. وتقوم الجمعية بدراسة وتحليل المعلومات المتعلقة بإدراك الفئات المستهدفة عن الخدمات المقدمة ولائي مدى قامت بالوفاء بمتطلباته لقياس أداء نظام إدارة الجودة.

#### 8.2.2. المراجعة الداخلية:

تقوم الجمعية بتحطيم وتتنفيذ المراجعة الداخلية بواسطة مراجعين مؤهلين مرة واحدة على الأقل في السنة لتحديد ما إذا كان نظام الجودة:

### 8.2.2.1 مطابق للترتيبات المخططة، ولمتطلبات المعاشرة العالمية ومتطلبات

نظام إدارة الجودة المحدد من قبل الإدارة

8.2.2.2 يطبق بفعالية ومحافظ عليه.

8.2.3 مراقبة وقياس العمليات:

تقوم الجمعية بمراقبة وقياس عمليات نظام إدارة الجودة لتوضيح قدرة العمليات على تحقيق النتائج المخطط لها، وعندما لا يتم تحقيق النتائج المخططة لها تقوم الإدارية باتخاذ إجراءات تصحيحية مناسبة لضمان مطابقة الخدمة.

8.2.4 مراقبة وقياس الخدمة:

تقوم الجمعية بمراقبة وقياس مواصفات الأداء أثناء التنفيذ وبعد الانتهاء من الأداء من خلال تقويم التحصيل العلمي للتحقق من أن متطلبات هذه الخدمة قد تم الوفاء بها.

### 8.3 ضبط الخدمة غير المطابقة:

تقوم الجمعية بتمييز ومراقبة الخدمة وحالات عدم المطابقة حتى يتم:

8.3.1 اتخاذ إجراء لإزالة عدم المطابقة المحددة.

8.3.2 إجازتها أو قبولها بشروط من قبل الجمعية

8.3.3 اتخاذ إجراء لتجنب تكرارها.

### 8.4 تحليل البيانات:

تقوم الجمعية بتحديد وجمع وتحليل البيانات المتعلقة بالخدمة بهدف:

8.4.1 مدى رضا العميل.

8.4.2 مطابقة الخدمة للمتطلبات.

8.4.3 خصائص واتجاهات العمليات وفرص اتخاذ إجراءات وقائية.

8.4.4 أداء الموردين

### 8.5 التحسين:

#### 8.5.1 التحسين المستمر:

تقوم الجمعية باستمرار بتحسين فعالية نظام إدارة الجودة من خلال استخدام سياسة الجودة وأهداف الجودة وتدقيق نتائج المراجعة الداخلية والخارجية وتحليل البيانات والإجراءات التصحيحية والوقائية ومراجعة الإدارة.

#### 8.5.2 الإجراءات التصحيحية:

تقوم الجمعية باتخاذ إجراءات تصحيحية مناسبة لإزالة أسباب عدم المطابقة لكي تمنع حدوثها مرة أخرى كما هو موضح في عملية الإجراءات التصحيحية والوقائية .03-8QP

#### 8.5.3 الإجراء الوقائي:

تقوم الجمعية بتحديد واتخاذ إجراءات وقائية لإزالة الأسباب المحتملة لعدم المطابقة لمنع حدوثها كما هو موضح في عملية الإجراءات التصحيحية والوقائية

.03-8QP

اقر مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بمحافظة الليث على دليل الجودة

وعليه جرى التوقيع :

م	الاسم	صفته	التوقيع
١	مهندس / محمد احمد المهداوي	رئيس المجلس	
٢	الأستاذ / طارق عبدالله المنديلي	نائب الرئيس	
٣	الأستاذ / محمد ابراهيم الزبيدي	المشرف المالي	
٤	الأستاذ / عائض احمد المزياني	عضو	
٥	الأستاذ / حامد حسن القوزي	عضو	
٦	الأستاذ / مهدي احمد المجايني	عضو	
٧	الأستاذ / عبدالله علي الزبيدي	عضو	

المملكة العربية السعودية

هاتف: ٠١٧٧٤٢٢٩٩٢

جوال: ٠٥٥٥٦٥٥٧٣١

فاكس: ٠١٧٧٤٢٢٩٩١

إيميل: Ber.alleith@hotmail.com

الرمز البريدي: 21961 م.ب:

beralleith

BERALLEITH.ORG.SA

ber.alleith@hotmail.com

اطلع موظفو جمعية البر الخيرية بمحافظة الليـث على دليل الجودة

وعليه جرى التوقيع :

م	الاسم	صفته	التوقيع
١	حسن عمر الزبيدي	المدير التنفيذي	
٢	احمد محمد الحاتمي	مدير قسم التسويق	
٣	محمد موسى المهاوي	مدير قسم رعاية المستفيد	
٤	احمد عبدالله الحاتمي	محاسب	
٥	عبدالله احمد المهاوي	ادارة الحكمـة	
٦	احمد سعيد الحرقاني	سكرتير المدير	
٧	عبدالرحمن علي المسعودي	اخصائي استثمار	
٨	طلال محمد الهماني	امين مستودع	
٩	مهدي احمد المهاوي	مؤسسات مانحة	
١٠	مساعد محمد الزهراني	مدير قسم المحاسبة	
١١	عبدالله حنش الحسناني	باحث اجتماعي	
١٢	احمد عمر الزبيدي	باحث اجتماعي	
١٣	خالد احمد المهاوي	العلاقات العامة	
١٤	مبارك حسن الرحمنـي	سائق	

المملكة العربية السعودية

هاتف : ٠١٧٧٤٢٢٩٩٢

جوال : ٠٥٥٥٦٥٥٧٣١

فاكس : ٠١٧٧٤٢٢٩٩١

ایمیل : Ber.alleith@hotmail.com

الرمز البريدي : 21961 م.ب : ١١٤

beralleith

BERALLEITH.ORG.SA

ber.alleith@hotmail.com