

المملكة العربية السعودية

جمعية التنمية الأسرية بالمنطقة الشرقية (وثام)
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
رقم (496)



منهجية إدارة الجودة والتميز المؤسسي

ديسمبر – 2022 م

تاريخ الاصدار:

002

رقم الاصدار:

مقدمة:

انطلاقاً من رؤية وئام وهي (الريادة في تنمية الأسرة)، وحرصاً على تحسين العمليات والارتقاء بالخدمات لما يحقق أهداف وئام تبنت الجمعية ثقافة الجودة والتميز المؤسسي وقامت بتشكيل وحدة متخصصة في إدارة الجودة والتميز المؤسسي، تعمل وفق بنود المنهجية التالية:

البند الأول: الجودة:

تسعى الجمعية لتحقيق أعلى معايير الجودة في خدماتها لتحقيق أفضل الممارسات الممكنة في تقديم الخدمة ولتحقيق رضى المستفيدين والداعمين وتطلعات أصحاب المصلحة وعليه تعتمد الجمعية نظاماً لإدارة الجودة حسب المواصفات القياسية وفق معايير الجودة العالمية، ولا بد أن تتحقق في النظام النقاط التالية:

1. أن يكون النظام ذا مواصفات قياسية عالمية.
2. أن يحدد النظام العمليات الرئيسية والفرعية بشكل تفصيلي بما يتوافق ويحقق سياسات وأهداف المنظمة مع مراعات تحديد الإدارة المسؤولية عن كل عملية والإدارات المساندة.
3. أن يوضح النظام من خلال الرسم أو الجداول التفصيلية جميع الإجراءات المتعلقة بالعمليات الرئيسية والفرعية.
4. أن يوضح النظام مقاييس ومؤشرات الأداء الخاصة بالعمليات وطرق قياسها.
5. تعمل الجمعية على تدريب بعض الموظفين للتدقيق الداخلي وفق آليات القياس التي نص عليها النظام.

البند الثاني: التميز المؤسسي:

تسعى الجمعية لتكون رائدة في تنمية الأسرة وأن تكون خدماتها المقدمة وفق أعلى معايير الجودة والتميز المؤسسي لذلك تتخذ الجمعية إجراءات تحقق هذا الهدف ومنها:

1. نشر ثقافة ومفاهيم التميز وتحقيق الوعي الداخلي لدى الفريق بضرورة التميز المؤسسي وتأثيره على جودة الخدمات ومكانة الجمعية وتأثيرها على المستفيدين.
2. التحفيز المستمر على البحث عن أفضل الممارسات المتميزة في الجهات المماثلة ومنشآت القطاع العام والخاص ومحاولة الاستفادة من تجارب هذه الجهات المتميزة بما يخدم أهداف الجمعية وتطلعاتها ويرقى بمستوى الخدمات للمستوى الأمثل.
3. تقوم بالتقييم الداخلي لنظامها المؤسسي بشكل مستمر عبر مقيمين أو خارجيين لمعرفة نقاط القوة وفرص التحسين الممكنة.
4. تشارك الجمعية في مسابقات جوائز التميز المؤسسي الداخلية والتي بدورها تيبث روح التميز في الفريق وتكشف للجمعية نقاط القوة وفرص التحسين التي تمكنها من تحقيق المستوى المطلوب للفوز بهذه الجوائز.

5. السعي للاستفادة من التقنية وأتمتة العمليات الإدارية والخدمات بما يحقق سرعة الإنجاز وتقليل نسب الخطأ والسقوط ويحقق الأرشفة المستمرة وسهولة الوصول للمعلومات.

البند الثالث: التحسين المستمر

تبنى وثام ثقافة التحسين المستمر لعملياتها وخدماتها وفق النقاط التالية:

1. تحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات.
2. تبني وثام أولويات التحسين وفق مؤشرات الأداء وملاحظات ومقترحات المعنيين.
3. تشرك وثام جميع العاملين في عمليات التحسين المستمر وفق منهجية واضحة ومنتظمة.
4. تمكين المدققين الذين تم تدريبهم من تطبيق آليات التحسين على العمليات والخدمات.
5. في حال تم تحسين بعض العمليات والخدمات تعمل وثام على إبلاغ جميع موظفيها والمتطوعين والمستفيدين بالتغييرات والتحسينات التي طرأت على العمليات والخدمات المحسنة.
6. بعد عمل التحسينات اللازمة تعمل الجمعية بناء على مؤشرات الأداء على رصد النتائج والمخرجات المتحققة من مشاريع التحسين وتعيد تقييمها.

والله الموفق ،،

رئيس مجلس الإدارة:

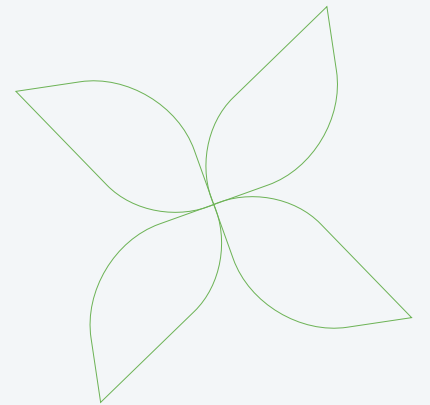


فؤاد بن عيسى العيسى





وَعَامٌ، لتمكين الأسرة



920012571

@weaam.org