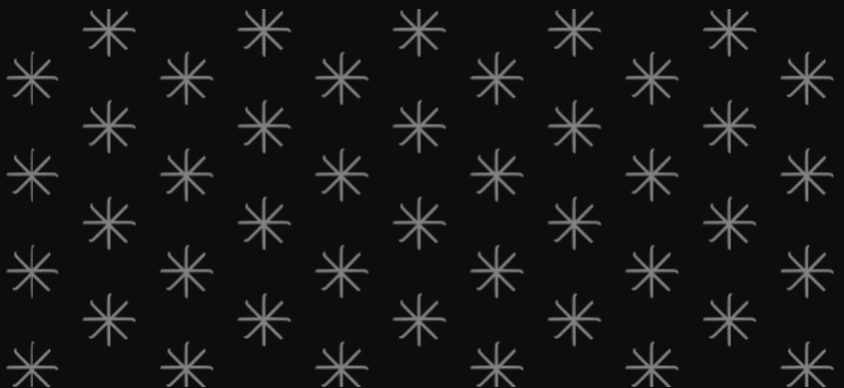
mafs | مَـودة
جـمـعـيـة مـــودة للاسـتـقـــرار الأســـري
MAWADDAH ASSOCIATION FOR FAMILY STABILITY

PO-QMS-R0

السياسة العامة للجودة



رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	الاعتماد
الأول	1 مارس 2020	بقرار من مجلس إدارة رقم 2
الثاني	31 أغسطس 2026	بقرار من مجلس إدارة رقم 4

1– الغرض:

تهدف هذه السياسة إلى بناء منظومة جودة متكاملة في جمعية مودة تدعم تحقيق رسالتها في تقديم حلول نوعية متكاملة للقضايا الأسرية، من خلال تطوير برامج وخدمات ذات جودة وفاعلية، والاستفادة من المنظومة المعرفية والرقمية والشراكات الاستراتيجية، بما يسهم في تحقيق التمكين والأثر المستدام، وفق مبادئ الشفافية والعدالة والمصداقية والاستدامة.

وتعبّر هذه السياسة عن التزام الجمعية بجعل الجودة قيمة مؤسسية وممارسة مستمرة، وليست مجرد متطلب نظامي، بحيث تنعكس في الفكر والسلوك والممارسات اليومية للعاملين والمتطوعين والشركاء.

2-النطاق

تسري هذه السياسة على جميع الإدارات والأقسام والبرامج والمشاريع والأنشطة التابعة للجمعية في مقرها، وتشمل جميع العمليات التشغيلية والإدارية والمالية والتطوعية وغيرها من العمليات التي تسهم في تحقيق أهداف الجمعية ورسالتها.

3-المبادئ الأساسية

تعتمد الجمعية في تطبيق نظام إدارة الجودة على المبادئ التالية:

1. القيادة بالقدوة :التزام مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بأن تكون الجودة أسلوب قيادة قبل أن تكون نظامًا مكتوبًا.
2. التركيز على المستفيدين :ضمان تلبية احتياجات المستفيدين والمتبرعين والشركاء بما يفوق توقعاتهم.
3. الشفافية والمساءلة :وضوح العمليات والإفصاح عن القرارات المالية والإدارية بشفافية.
4. المشاركة والتمكين :إشراك العاملين والمتطوعين في اقتراح الحلول وتحسين الأداء.
5. التحسين المستمر :اعتبار التطوير واجبًا دائمًا في كل خدمة ومشروع.
6. العمل بروح الفريق :التكامل بين الإدارات لتحقيق هدف واحد هو خدمة الإنسان والمجتمع.
7. الالتزام بالقوانين والأنظمة :التقيد بجميع اللوائح المحلية والدولية المنظمة للعمل الخيري.
8. التميز المؤسسي :السعي نحو الريادة في خدمة المجتمع عبر الابتكار في البرامج والمشاريع.

4- آلية التطبيق

1. نشر ثقافة الجودة في جميع إدارات الجمعية من خلال التدريب المستمر والأنشطة التحفيزية.

2. إنشاء نظام موحد لتوثيق العمليات والخدمات والقرارات لضمان الاتساق وسهولة المراجعة.
3. تحديد مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لكل إدارة ومتابعتها دوريًا.
4. إجراء تقييمات داخلية وخارجية لقياس مدى التزام الجمعية بمعايير الجودة.
5. ربط نتائج القياس ببرامج التحسين والتطوير المؤسسي.
6. تفعيل قنوات الاتصال الداخلية والخارجية لتعزيز التواصل الفعّال بين العاملين والمستفيدين والمتبرعين.
7. اعتماد نظام شكاوى وملاحظات يعكس التزام الجمعية بالتعلم من التغذية الراجعة.
8. تخصيص موارد مالية وبشرية كافية لضمان فاعلية تطبيق نظام الجودة.

5- الالتزامات

تلتزم مودة بما يلي:

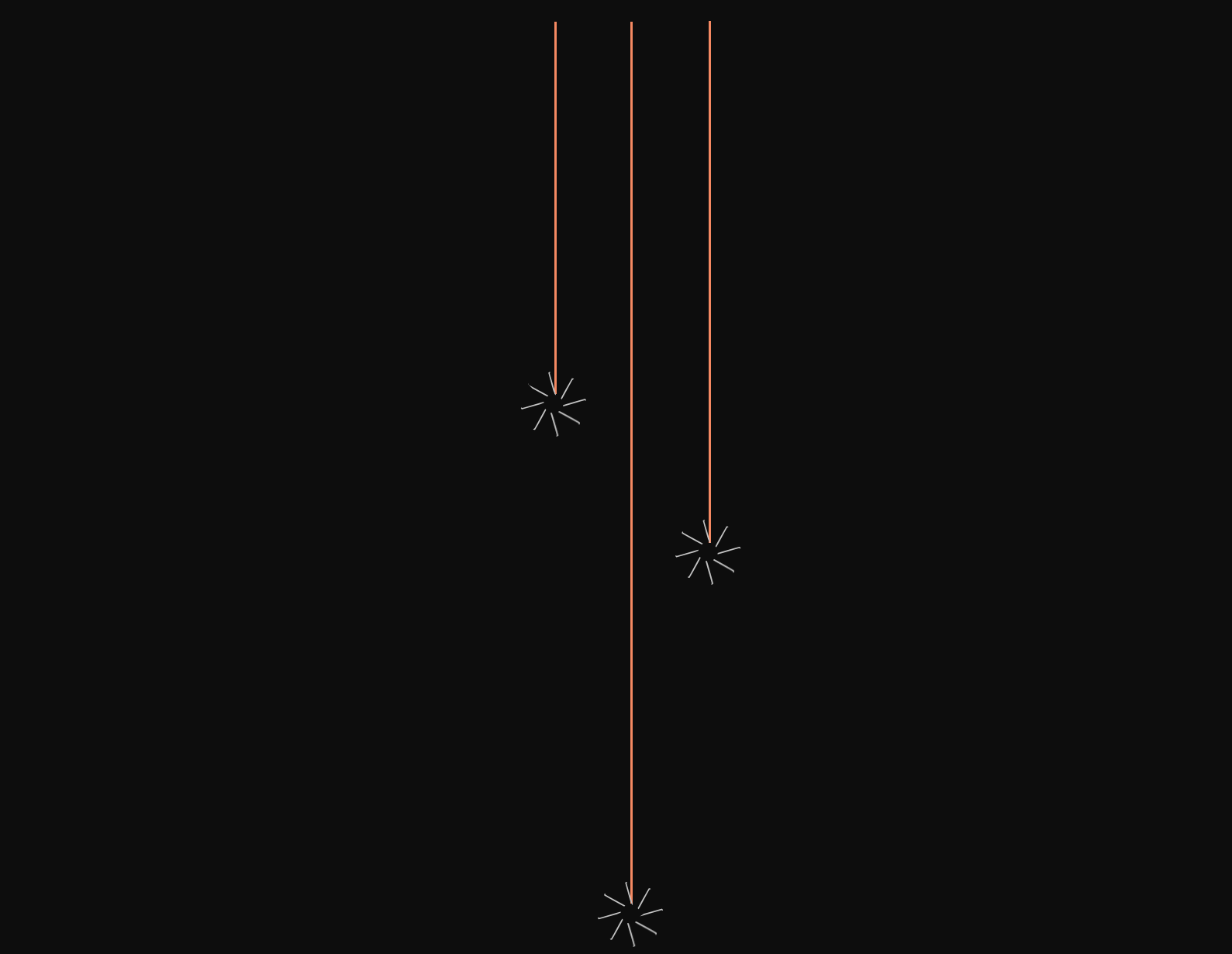
- الامتثال الكامل لمتطلبات المواصفة الدولية ISO 9001:2015.
- تعزيز الشفافية والثقة مع جميع أصحاب المصلحة (المستفيدين – المتبرعين – الجهات الحكومية – الشركاء).
- الحفاظ على بيئة عمل إيجابية تحترم الإنسان وتُقدّر جهوده.
- تطبيق مبادئ الجودة في جميع المستويات والممارسات.
- التحسين المستمر للأداء عبر التحليل والتقييم والمراجعة.
- توثيق ونشر الإنجازات سنويًا لتعزيز المساءلة المجتمعية.

6- المراجعة والتحديث

تُراجع هذه السياسة سنويًا من قبل الإدارة العليا بالتعاون مع قسم الجودة، ويتم تحديثها كلما حدثت تغييرات جوهرية في:

- الهيكل التنظيمي للجمعية.
- الأنشطة التشغيلية أو نوعية البرامج والمشاريع.
- المتطلبات القانونية أو المعيارية.

ويتم اعتماد التحديث من قبل رئيس مجلس الإدارة لضمان انسجامها مع الرؤية الاستراتيجية طويلة المدى للجمعية.



mafs | مَودة

جمعية مودة للاستقرار الأسري

MAWADDAH ASSOCIATION FOR FAMILY STABILITY