

سياسة وإجراءات الحصول على شهادات الجودة

جمعية تشوهات الوجه وشق الشفة والحنك

أولاً: الهدف

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم عملية السعي للحصول على شهادات الجودة المحلية والدولية (مثل ISO وغيرها)، بما يضمن تعزيز كفاءة العمل المؤسسي، ورفع مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، وتحقيق معايير التميز المؤسسي والاستدامة.

ثانياً: النطاق

تُطبق هذه السياسة على جميع إدارات وأقسام الجمعية، وتشمل جميع الأنشطة والبرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية.

ثالثاً: السياسة العامة

1. تلتزم الجمعية بتطبيق أفضل الممارسات الإدارية والفنية بما يتوافق مع متطلبات شهادات الجودة المعترف بها.
2. يتم العمل على تطوير الأنظمة والعمليات بشكل مستمر لضمان مطابقتها لمعايير الجودة المطلوبة.
3. تُعتبر شهادة الجودة أداة تطوير وتحسين مستمر وليست هدفاً نهائياً بحد ذاتها.
4. يتم إشراك جميع الموظفين في برامج التوعية والتدريب الخاصة بمعايير الجودة.
5. تلتزم الجمعية بتحديث سياساتها وإجراءاتها وفقاً لمتطلبات الجهات المانحة للشهادة وأي تغييرات تنظيمية داخلية.

رابعاً: الإجراءات

1. التحضير والتخطيط
 - تشكيل فريق جودة برئاسة المدير التنفيذي وعضوية ممثلين من الإدارات ذات العلاقة.
 - تحديد نوع شهادة الجودة المستهدفة (مثل ISO 9001 لإدارة الجودة، أو ISO 10002 لرضا المستفيدين).
 - إعداد خطة عمل تتضمن مراحل التطبيق، المدة الزمنية، والموارد المطلوبة.

2. التطوير والتنفيذ

- تحديث أو إعداد السياسات والإجراءات اللازمة لتلبية معايير الجودة.
- تدريب الموظفين على المفاهيم الأساسية للجودة ومتطلبات الشهادة.

- توثيق العمليات الإدارية والفنية وفق المعايير المطلوبة.

3. المراجعة الداخلية

- تنفيذ مراجعة داخلية شاملة للتأكد من التزام الجمعية بالمتطلبات.
- إعداد تقرير بالملاحظات وفرص التحسين ورفعها للإدارة العليا لاتخاذ الإجراءات التصحيحية.

4. التدقيق الخارجي والحصول على الشهادة

- التنسيق مع الجهة المانحة للشهادة لتحديد موعد التدقيق الخارجي.
- تقديم الوثائق والسجلات المطلوبة للمدققين.
- معالجة أي ملاحظات تظهر خلال عملية التدقيق.
- استلام شهادة الجودة والاحتفاظ بها في سجلات الجمعية.

5. المتابعة والتحسين المستمر

- تطبيق برامج المراجعة الدورية للحفاظ على متطلبات الشهادة وتجديدها في المواعيد المحددة.
- إعداد تقرير سنوي عن أداء نظام الجودة ورفعها لمجلس الإدارة.
- الاستمرار في تدريب الموظفين وتطوير النظام الإداري بما يحقق التحسين المستمر.

خامساً: المسؤوليات

المسؤوليات	الجهة
اعتماد السياسة ودعم تطبيق معايير الجودة	مجلس الإدارة
الإشراف العام على تنفيذ خطة الجودة وضمان تهيئة البيئة التنظيمية المناسبة	المدير التنفيذي
الالتزام بتطبيق الإجراءات وتوثيق العمليات حسب متطلبات الجودة	الإدارات والأقسام

سادساً: المراجعة والتحديث:

تُراجع هذه السياسة والإجراءات بشكل دوري كل سنتين أو عند الحاجة، لضمان توافقها مع أحدث معايير الجودة والتطورات التنظيمية داخل الجمعية.

احمد بن محمد الشهري

رئيس مجلس الإدارة

