

نظام إدارة الجودة

Quality Management System

دليل الجودة

طبقا للمواصفات القياسية العالمية

ISO9001 – 2008

جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الزلفي

Saudi Arabia
The Ministry of Islamic Endowments, Call and
Guidance Affairs
Memorization of the Koran Association in Zulfi



المملكة العربية السعودية
وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد
جمعية تحفيظ القرآن بالزلفي

Quality Management System نظام إدارة الجودة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



كلمة رئيس الجمعية

بعد حمد الله والصلاة والسلام على رسول الله أقول :

الجودة تعني الريادة والامتياز في عمل الأشياء والمقصود بالريادة تأمين ما يتطلبه العمل ليكون عملاً متطوراً وأما الامتياز فالمقصود به أن يكون العمل متقناً. وإتقان العمل من الأمور التي حث عليها نبي الإسلام فقد قال: صلوات الله وسلامه عليه: (إن الله يحب من أحدكم إذا عمل عملاً أن يتقنه) والجودة تعني أموراً منها: خفض التكاليف حيث تتطلب الجودة عمل الأشياء الصحيحة بطريقة صحيحة كما أنها تعني تقليل الوقت اللازم لإنجاز الأعمال وإن من فوائد تطبيق الجودة :

أ- إيجاد بيئة تحافظ على التطوير والإبداع .

ب- إشراك جميع العاملين في التطوير .

ج- تحسين نوعية المخرجات .

د- تدريب منسوبي الجمعية على أساليب التطوير .

أيها القارئ الكريم جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الزلفي تحرص بحسب قدراتها وإمكاناتها أن يكون العمل الذي تضطلع به متطوراً ومنتقناً نسأل الله تعالى أن يرزقنا جميعاً الإخلاص في القول والعمل أنه ولي ذلك والقادر عليه وصلى الله وسلم على نبينا محمد صلى الله عليه وسلم

رئيس جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الزلفي

عبدالرحمن بن محمد الحمد

نظام إدارة الجودة Quality Management System

محتويات الدليل

رقم الصفحة	المحتويات
٢	كلمة رئيس الجمعية
٣	فهرس المحتويات
٥	الفصل الأول: تمهيدي
٦	اعتماد الدليل
٧	سجل مراجعة التعديلات
٨	الفصل الثاني: مفاهيم ومصطلحات عامة
٩	مقدمه عن جمعية تحفيظ القرآن الكريم بالزلفي.
١٢	الهيكل التنظيمي لجمعية تحفيظ القرآن الكريم بالزلفي.
١٣	تحسين الأداء التشغيلي للجمعية
١٤	الفصل الثالث : التعريف بنظام الأيزو ISO
١٥	التعريف بنظام الأيزو ISO .
١٥	كيف تصل الجمعية إلى نظام الأيزو ISO .
١٧	منظومة قيم الجمعية
١٨	الفصل الرابع : نظام إدارة الجودة
١٩	نظام إدارة الجودة طبقاً لشهادة أيزو ISO9001:2008
٢٠	متطلبات التوثيق.
٢٤	مخطط سير العمليات بالجمعية
٢٥	الفصل الخامس : مسؤولية الإدارة
٢٦	التزام الإدارة.
٢٦	التركز على المستفيد.
٢٧	سياسة الجودة
٢٨	التخطيط.
٢٨	المسؤولية والصلاحيات والاتصال
٣١	مراجعة الإدارة.
٣٣	الفصل السادس :إدارة الموارد
٣٤	توفير الموارد

Quality Management System نظام إدارة الجودة

٣٤	الموارد البشرية
٣٤	البنية التحتية
٣٥	بيئة العمل
٣٦	الفصل السابع : تحقيق كفاءة المخرجات
٣٧	التخطيط لتحقيق كفاءة المخرجات.
٣٧	العمليات المتعلقة بالمستفيد
٣٨	التصميم والتطوير.
٣٨	الشراء
٣٩	تقديم الخدمة.
٤٠	ضبط أدوات القياس والمراقبة.
٤١	الفصل الثامن :القياس والتحليل والتحسين
٤٢	متطلبات عامة.
٤٣	المراقبة والقياس.
٤٤	التحكم في الخدمات غير المطابقة.
٤٤	تحليل البيانات.
٤٥	التحسين.

Saudi Arabia
The Ministry of Islamic Endowments, Call and
Guidance Affairs
Memorization of the Koran Association in Zulfi



المملكة العربية السعودية
وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد
جمعية تحفيظ القرآن بالزلفي

Quality Management System نظام إدارة الجودة

الفصل الأول

تهيئة

اعداد الدليل ومراجعته واعتماده

اعتماد	مراجعة		إعداد
عبدالرحمن بن محمد الحمد رئيس الجمعية	أ. عبدالرحمن رومي الرومي رئيس قسم التطوير	أ. عبدالرحمن بن خالد الحربي المدير التنفيذي	د. عبدالحكيم رضوان حافظ مستشار الجودة في الجمعية
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:
تاريخ الاعتماد	تاريخ المراجعة	تاريخ المراجعة	تاريخ الإعداد
..... / ... / ... هـ / ... / ... هـ / ... / ... هـ / ... / ... هـ

Quality Management System نظام إدارة الجودة

سجل مراجعة التعديلات

م	وصف محتوى المراجعة	رقم الصفحة	وصف التعديل	تاريخ التعديل
١				
٢				
٣				
٤				
٥				
٦				
٧				
٨				
٩				
١٠				
١١				
١٢				
١٣				
١٤				
١٥				

الفصل الثاني

مفاهيم ومصطلحات عامة

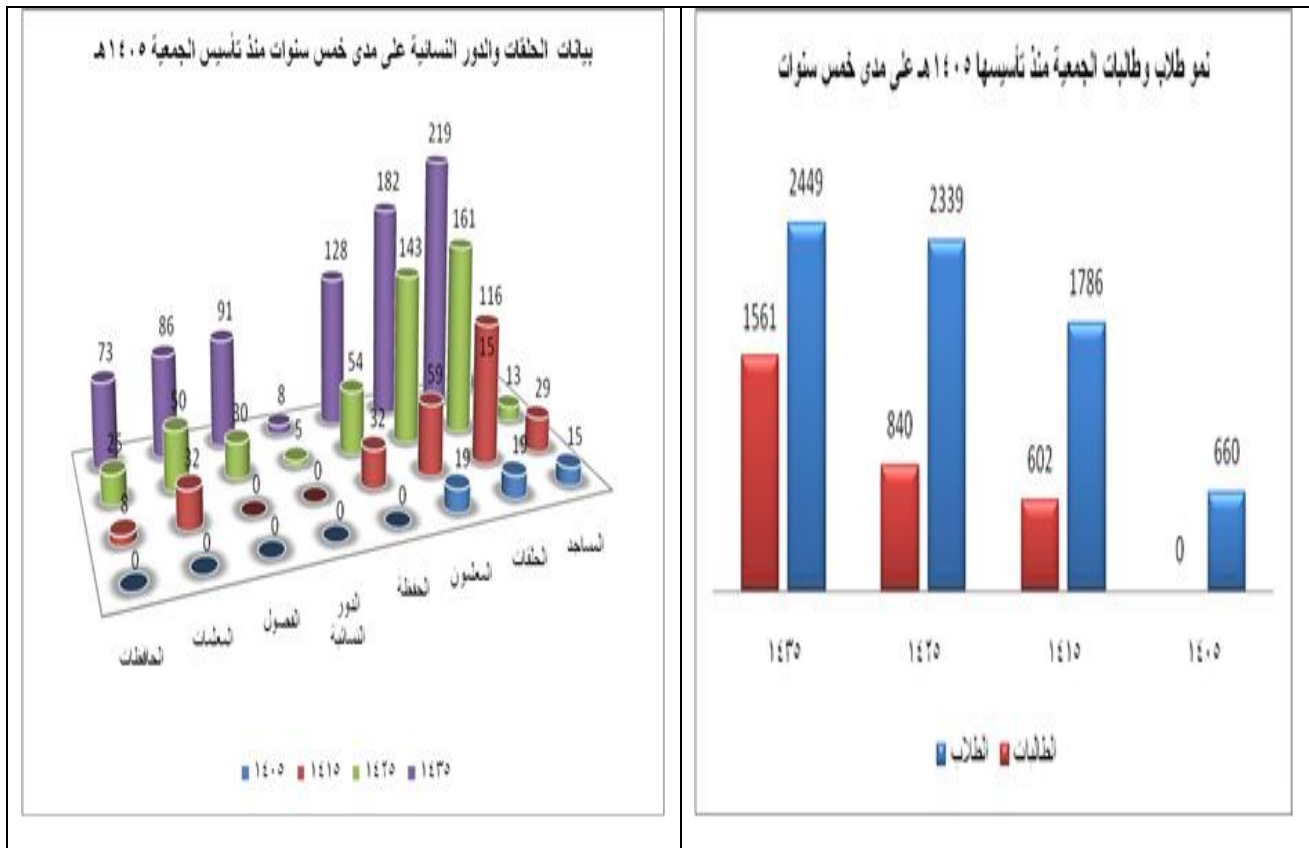
يحتوي الفصل على:

- ٢- ١- مقدمه عن جمعية تحفيظ القرآن الكريم بالزلفي .
- ٢- ٢- الهيكل التنظيمي لجمعية تحفيظ القرآن الكريم بالزلفي .
- ٢- ٣- تحسين الأداء التشغيلي للجمعية.

٢- ١- جمعية تحفيظ القرآن الكريم بالزلفي:

مرت جمعية تحفيظ القرآن الكريم بالزلفي بعدد من مراحل التطور، فلم تكن الجمعية وليدة هذا التوسع المتعارف عليه بين مواطني محافظة الزلفي في الوقت الحالي ، ومنذ عام ١٣٧٠هـ فما بعدها كان تحفيظ القرآن الكريم في المحافظة قائماً على جهود ومبادرات شخصية^١ ، وبعد ذلك نظراً للجهود التي قام بها عدد من العلماء والمشايخ في المملكة العربية السعودية، والذي انعكس أثره على محافظة الزلفي ، وكان من نتائج هذه الجهود زيادة الإقبال على حفظ كتاب الله وتلاوته وترتيبه وتفسيره وتجويده والشكل رقم (١) يشير إلى تطور أعداد الطلاب والطالبات والحلقات والأدوار النسائية منذ عام ١٤٠٥ إلى عام ١٤٣٥ هـ.

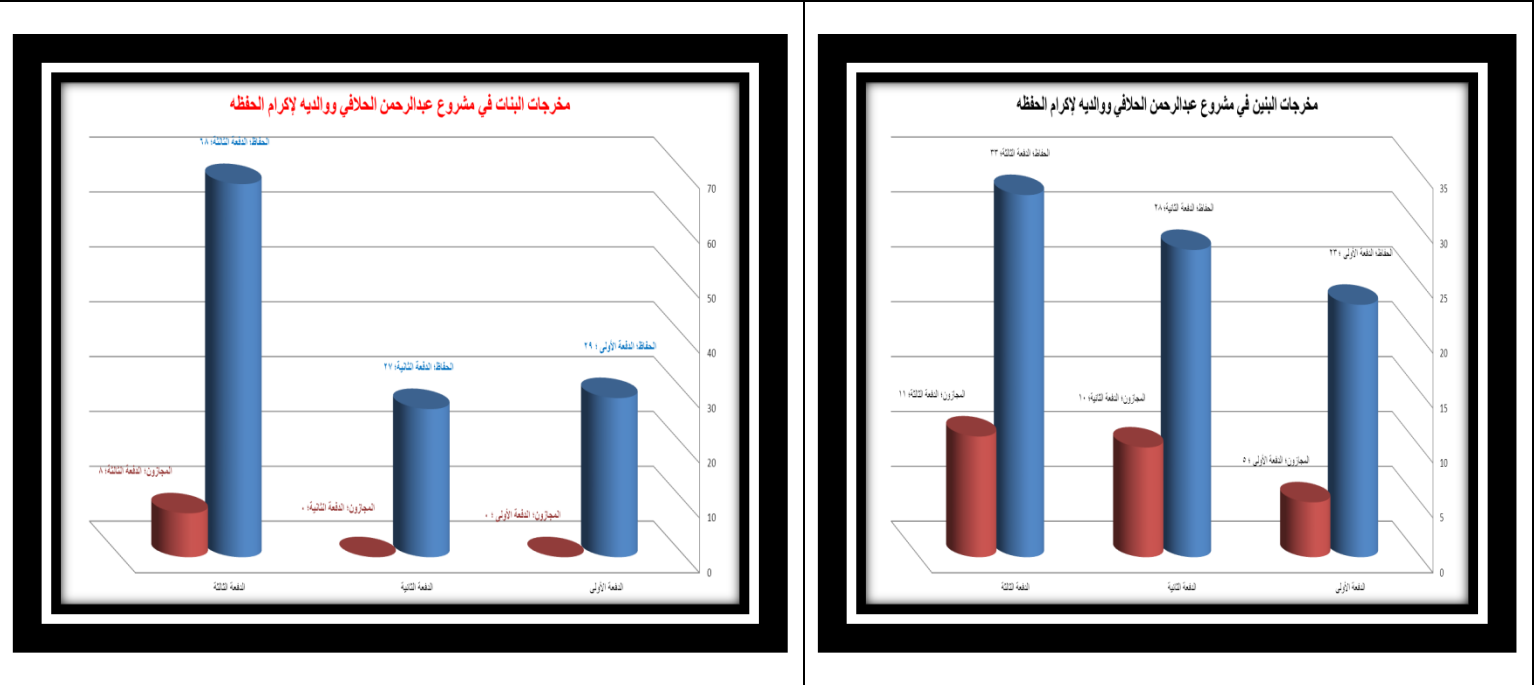
شكل (١) التطور في أعداد الطلاب والطالبات والتوسع في الأدوار النسائية منذ الفترة من عام ١٤٠٥ وحتى عام ١٤٣٥ هـ



^١ ورشة ٣٠ عام

نظام إدارة الجودة Quality Management System

شكل (٢) منخرجات الطلاب والطالبات في مشروع عبدالرحمن الحلافي ووالديه لإكرام الحفظ



لقد جاءت فكرة تنظيم تعليم القرآن الكريم تحت مظلة رسمية فتم تأسيس الجمعية في تاريخ

١٣/٥/١٤٠٥هـ تحت مسمى (جماعة تحفيظ القرآن الكريم بالزلفي)، وكانت تابعة لجامعة الإمام محمد بن

سعود الإسلامية وكان مقرها الأول (شقة تبرع بها المحسن الكريم علي النخيل) ثم انتقلت بعد ذلك لبيت يخص

إمام جامع الفلاح. وعين الشيخ محمد بن مرزوق المعيتق رئيساً لها، وفي عام ١٤١٤هـ انتقلت تبعية الجمعية إلى

وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد.

وفي إطار التطور والنهوض بأداء الجمعية وتوفيق من الله ، حققت الجمعية عدة مراكز في مسابقات مختلفة

منها:

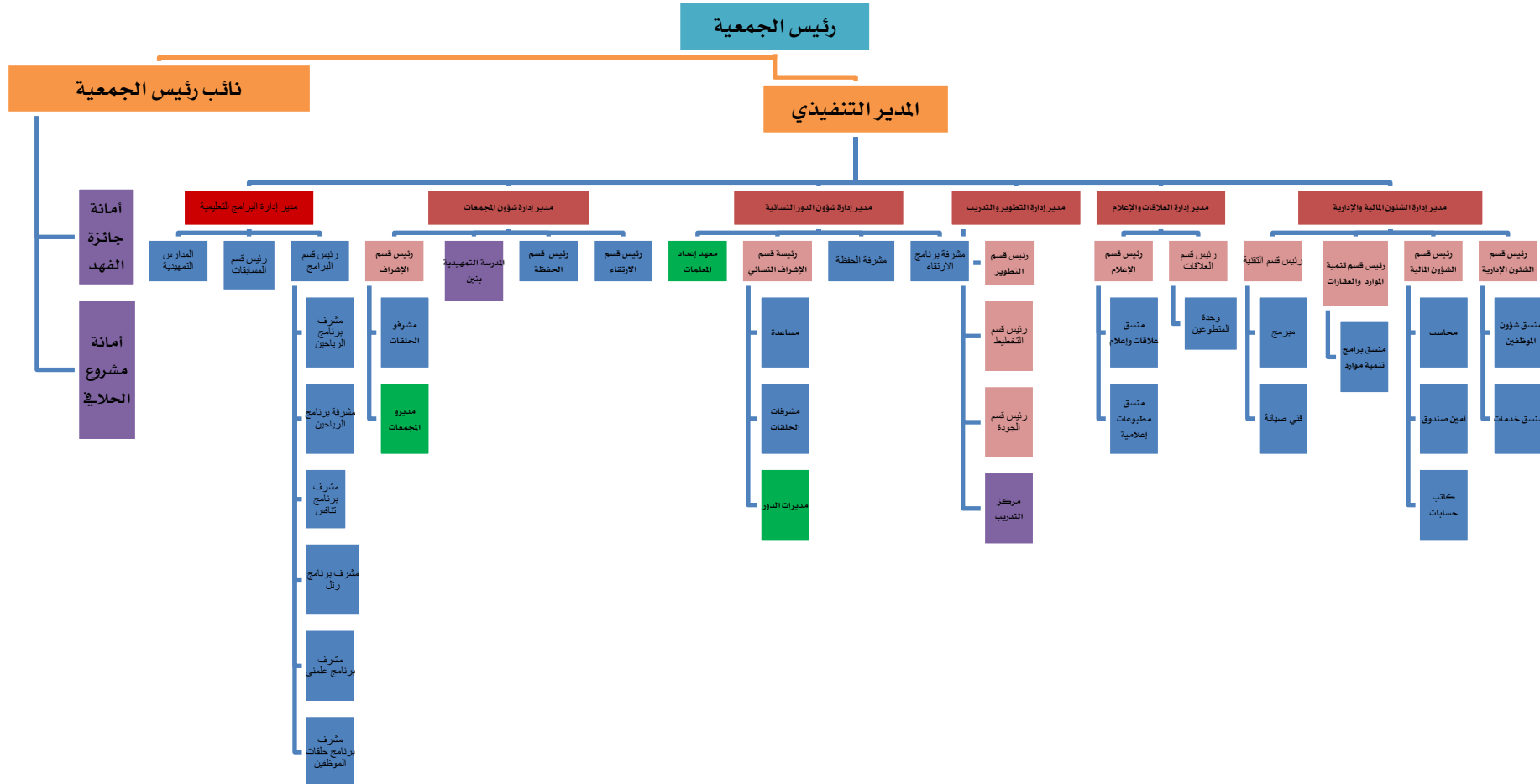
١- المركز الثاني في عشرة أجزاء في عام ١٤٣٢هـ في مسابقة أمير الرياض لحفظ القرآن الكريم للبنين

والبنات.

نظام إدارة الجودة Quality Management System

- ٢- المركز الثاني في عشرين جزء ١٤٣٣ هـ في مسابقة أمير الرياض لحفظ القرآن الكريم للبنين والبنات.
- ٣- المركز الأول في مسابقة الجودة الشاملة للعام ١٤٣٤ - ١٤٣٥ هـ التي نظمتها مركز حلقاتنا التابع لجمعية التحفيظ بمنطقة الرياض. وبفضل من الله حصلت الجمعية على درجة (١٠٠ %) ، حيث نافست الجمعية عدداً من الجمعيات يصل إلى ٣٠ جمعية تابعة لمنطقة الرياض .
- ٤- حقق طلاب الجمعية معظم الجوائز في مسابقة الإتقان على جائزة الدكتور جارالله العضيبي ووالديه لحفظ القرآن الكريم على مستوى جمعيات منطقة الرياض.
- ٥- دعمت الجمعية بعدد من الجوائز من أبناء المحافظة الكرام منها : جائزة الفهد لمؤسسها فوزان بن عبدالعزيز الفهد -رحمه الله - ، والتي أسست عام ١٤٣١هـ. ومنها جائزة الحلافي لتكريم الحفاظ لمؤسسها عبدالرحمن بن سلمان الحلافي ، والتي أسست عام ١٤٣١هـ ،

٢- ٣ الهيكل التنظيمي للجمعية:



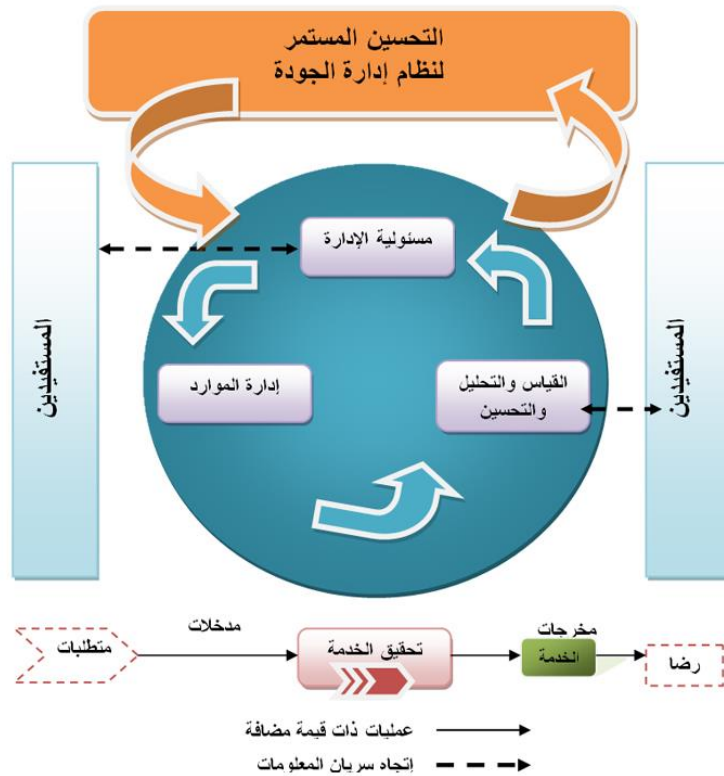
نظام إدارة الجودة Quality Management System

٢-٤ تحسين الأداء التشغيلي للجمعية:

تطبق الجمعية النظام التشغيلي للعمليات (Operations Processing System) بين إداراتها ، ويعمل هذا النظام على الترابط بين العمليات داخل الجمعية بالإضافة إلى تجميعها والتفاعل بينها ويؤكد هذا المنهج في نظام إدارة الجودة على أهمية :

- ✓ تفهم المتطلبات والوفاء بها.
- ✓ الأخذ في الاعتبار تكلفة الأنشطة والإمكانيات المحفزة للطلاب على حفظ القرآن الكريم .
- ✓ الحصول على نتائج عالية من الطلاب في حفظ القرآن الكريم عند نهاية العام الدراسي .
- ✓ التحسين المستمر للعمليات على أساس القياس الموضوعي.

ويوضح الشكل التالي نظام الجودة في الجمعية المبني على روابط العملية للدور الذي يلعبه (المستفيد) كعامل حاكم في تحديد المتطلبات كمدخلات، وتتطلب مراقبة رضا المستفيد تقييم المعلومات المرتبطة بتوقعاته للوقوف على مدى وفاء المنشأة بمتطلباته.



الفصل الثالث

التعريف بنظام الأيزو ISO

يحتوي الفصل على:

٣- ١- التعريف بنظام الأيزو ISO.

٣- ٢- كيف تصل الجمعية إلى نظام الأيزو ISO .

٣- ٣- منظومة قيم الجمعية.

نظام إدارة الجودة Quality Management System

٣- ١- التعريف بالدليل والغرض منه :

✓ الغرض من هذا الدليل وصف السياسات والإجراءات المتبعة داخل الجمعية والتي تمكنها من تحقيق

أهدافها بما يتماشى مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management

(TQM)، وبما ينسجم مع المواصفات القياسية الدولية لنظام إدارة الجودة الأيزو: ISO 9001:

2008.

✓ وصف نظام إدارة الجودة المطبق في الجمعية.

✓ مراقبة وقياس العمليات والإجراءات التي تتم داخل الجمعية والتي تستهدف في النهاية تحقيق

جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية وتحوز على رضا المستفيد.

✓ اتخاذ الإجراءات اللازمة للوصول إلى النتائج المخطط لها وفق منهجية علمية مبنية على عمليتي

التحسين والتطوير المستمر.

✓ توفير نظام وثائقي يعتمد على ضبط المستندات / السجلات المطلوبة لنظام إدارة الجودة ISO

9001: 2008.

✓ تحديد المسؤوليات والصلاحيات التي تتم داخل الجمعية وتعميمها داخل إدارتها وأقسامها .

٣- ٢- كيف تصل الجمعية إلى نظام الأيزو ISO

وضعت الجمعية خطة استراتيجية لتحقيق أهدافها تجاه العمل بنظام وسياسة الجودة ، استغرق بناءها

٥٠٠ ساعة عمل ، شارك فيها جميع منسوبي الجمعية بقيادتها العليا ، وبمشاركة من أصحاب الخبرات

المتخصصين في مجال التخطيط والتطوير ، وقد وضعت خطة تشغيلية لتنفيذ أهداف الخطة الاستراتيجية،

وجاءت رؤية ورسالة وأهداف الجمعية على النحو التالي :-

نظام إدارة الجودة Quality Management System

٣- ٢- ١- رؤية الجمعية :

الريادة في تعليم القرآن الكريم والجودة في العمل المؤسسي الخيري.

٣- ٢- ٢- رسالة الجمعية:

تعليم القرآن الكريم لشرائح المجتمع بكوادر متميزة وبرامج نوعية وبيئية محفزة بتقنية حديثة لتحقيق
الخيرية لمنسوبينا وشركائنا.

٣- ٢- ٣- أهداف الجمعية:

م	الأهداف الاستراتيجية	الأهداف التفصيلية
١	المستفيدون	<ul style="list-style-type: none">✓ زيادة المستفيدين من البرامج والمناسبات القرآنية.✓ استقطاب أكبر عدد من الدارسين .✓ رعاية الدارسين فكرياً وسلوكياً.✓ العناية بالحافظين والحافظات.✓ توفير الفرص للكفاءات لتقديم الخبرات في خدمة كتاب الله.
٢	الكفاءة الداخلية	<ul style="list-style-type: none">✓ إعداد وتطوير اللوائح والنظم الإدارية.✓ زيادة التواصل مع المجتمع.✓ تهيئة المباني والخدمات المساندة.✓ اعتماد معايير الجودة .✓ اعتماد التقنية في أعمال الجمعية.
٣	النمو والتعلم	<ul style="list-style-type: none">✓ اعتماد التخطيط على جميع المستويات.✓ تطوير أداء العاملين والمحافظين عليهم .✓ تطوير البرامج التعليمية.
٤	المالي	<ul style="list-style-type: none">✓ تنمية مصادر الدخل.✓ حسن إدارة أموال الجمعية.

٣- منظومة قيم الجمعية.

- ✓ الشفافية: وتعني الوضوح في عمليات الجمعية مع العاملين والمستفيدين.
- ✓ الانتماء: تحقيق شعور الجميع بالانتماء للجمعية وخدمتها.
- ✓ الجودة: تحقيق جودة العمليات والمنتجات ومعييرتها في جميع مراحلها ومفرداتها.
- ✓ التكامل: تحقيق التنسيق والتعاون بين الإدارات والأقسام.
- ✓ الايجابية: تعزيز روح الانتاجية والمبادرة لدى الجمعية والعاملين فيها.

الفصل الرابع

نظام إدارة الجودة

يحتوي الفصل على:

٤ - ١ نظام إدارة الجودة طبقاً لشهادة أيزو ISO9001:2008

٤ - ٢ متطلبات التوثيق.

٤ - ٣ مخطط سير العملي

٤ - ١ نظام إدارة الجودة طبقاً لشهادة أيزو ISO9001:2008

استت الجمعية ممثلة بقسم الجودة نظاماً لإدارة الجودة ووثقته ونفذته وتقوم الجمعية على تحسين كفاءته

باستمرار بما ينسجم مع متطلبات المواصفات القياسية للأيزو ISO9001:2008 وقامت الجمعية من خلاله

على تحديد الأتي: -

٤ - ١ - المتطلبات العامة:

قامت الجمعية بإنشاء وتنفيذ وحفظ نظام إدارة الجودة الخاص بها من خلال قسم الجودة الذي

عمل على توصيف العمليات التي تجرى داخل الجمعية طبقاً لمتطلبات المواصفات الدولية الأيزو

ISO 9001: 2008 وقد تم تنفيذ هذا المعيار من خلال:

✓ عمل خطة استراتيجية (١٤٣٦ - ١٤٤١هـ) للجمعية تحدد آليات تنفيذ ومراقبة الأعمال

التي تتم داخل الجمعية وفق الأهداف المرسمة.

✓ رسم خريطة استراتيجية تحدد توصيف العمال والمهام الموكلة بإدارات وأقسام الجمعية.

✓ وضع مؤشرات أداء لكل إدارة من إدارات الجمعية.

✓ السعي نحو توفير الموارد المطلوبة لتحقيق المستهدف من الإدارات والأقسام.

نظام إدارة الجودة Quality Management System

- ✓ عمل تقارير ربع سنوية دورية لمراقبة وتقييم أليات العمل.
- ✓ دراسة تقارير المتابعة الدورية في مجلس إدارة الجمعية ورفع توصيات بشأنها.
- ✓ تتابع إجراءات تنفيذها من خلال مكتب أمانة مجلس الجمعية.
- ✓ يشمل نظام إدارة الجودة المراقبة على المشتريات والصيانة ونظام الموارد البشرية وفق الآلية المتبعة للأنظمة السعودية المنظمة لذلك.

٤- ١- ٢- متطلبات التوثيق:

- تتضمن وثائق نظام إدارة الجودة الآتي :
 - ✓ بيان موثق لسياسة وأهداف الجودة:
 - ✓ دليل نظام إدارة الجودة بالجمعية.
 - ✓ إجراءات نظام الجودة.
 - ✓ اللوائح المنظمة لإدارة عمل الجمعية.
 - ✓ سجلات ومستندات الجودة المطلوبة.

٤- ١- ٣ دليل الجودة:

طبقاً لمعايير المواصفات القياسية للأيزو ISO 9001: 2008 تم كتابة هذا الدليل بحيث

يتفق والمواصفات العالمية ، على أن الحفاظ على معايير دليل الجودة ، وتطبيق معاييره في إدارات

الجمعية يكون من مسؤولية قسم الجودة ، حيث تكون من مسؤولية قسم الجودة إصدار نسخة بعد

اعتمادها وتوزيعها على إدارات وأقسام الجمعية ، ويحتوي دليل الجودة على : -

✓ مجال نظام إدارة الجودة في جمعية تحفيظ القرآن الكريم بالزلفي.

✓ الاجراءات الموثقة التي تم إنشاؤها لنظام إدارة الجودة في الجمعية.

✓ وصف التداخل بين العمليات الرئيسية لتشغيل نظام إدارة الجودة بالجمعية.

٤- ١- ٤ ضبط الوثائق:

لضبط الوثائق والإجراءات الخاصة بنظام الجودة تم إتخاذ الإجراءات التالية : -

✓ اعتماد الوثائق والمنهجيات الملائمة قبل إصدارها.

✓ مراجعة الوثائق وتحديثها عند الضرورة وإعادة المصادقة عليها .

نظام إدارة الجودة Quality Management System

✓ تحديد التغييرات على الوثائق وحالة المراجعة سارية المفعول لها.

✓ ضمان توفر الإصدارات ذات العلاقة من الوثائق المناسبة في نقاط الاستخدام.

✓ ضمان بقاء الوثائق قابلة للقراءة وسهلة التمييز.

✓ ضمان أنه قد تم تمييز الوثائق ذات المصدر الخارجي وضبط توزيعها >.

✓ منع الاستخدام غير المقصود للوثائق الملغاة وتمييزها بشكل مناسب إذا تم الاحتفاظ بها

لأي غرض كان .

٤- ١- ٥ ضبط السجلات:

يجب أن تعمل جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الزلفي على مراقبة سجلات الجمعية

بحيث تكون مرتبطة بتطبيق إجراءات الجودة المختلفة من حيث توفير نظام للحفاظ على

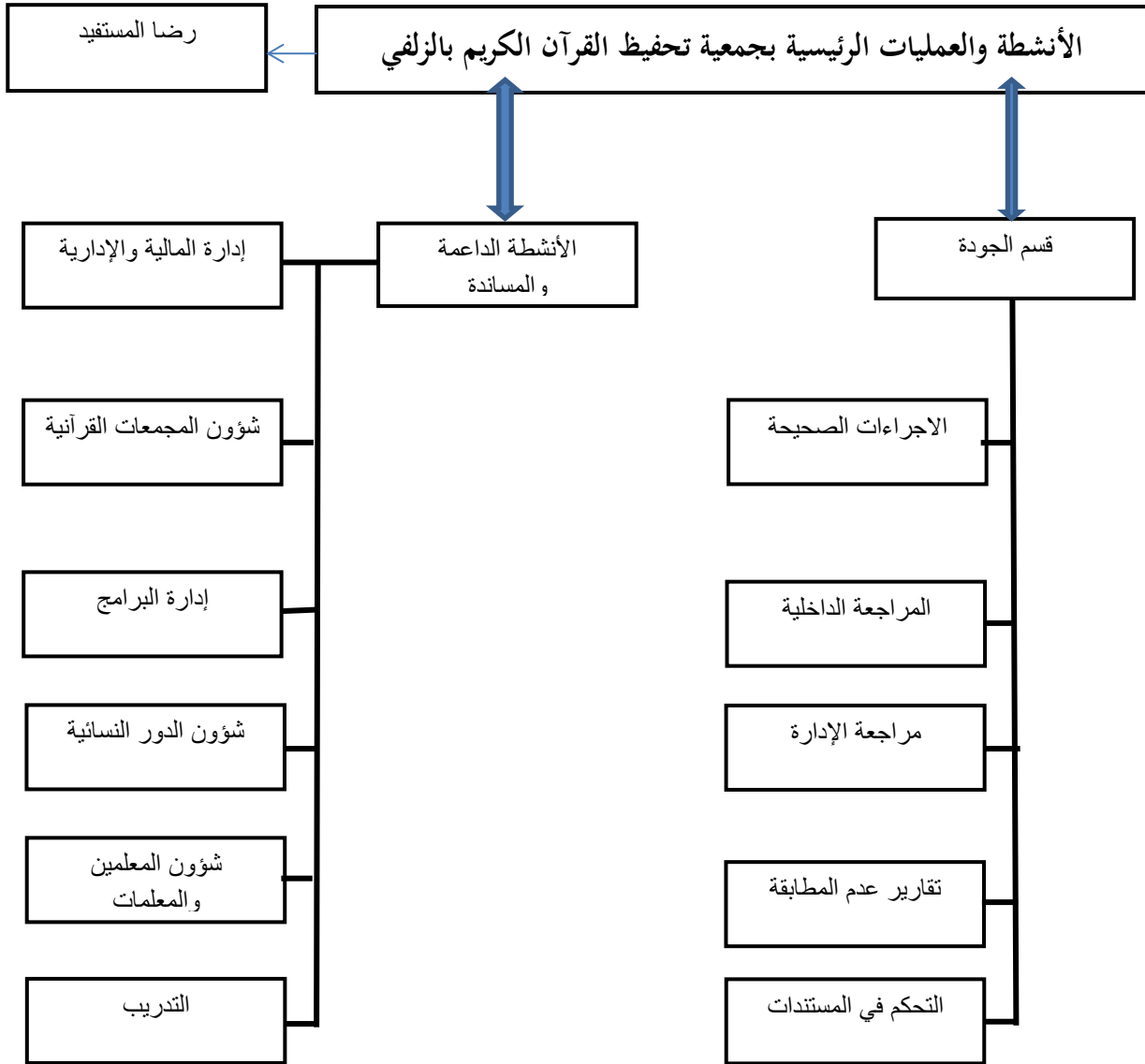
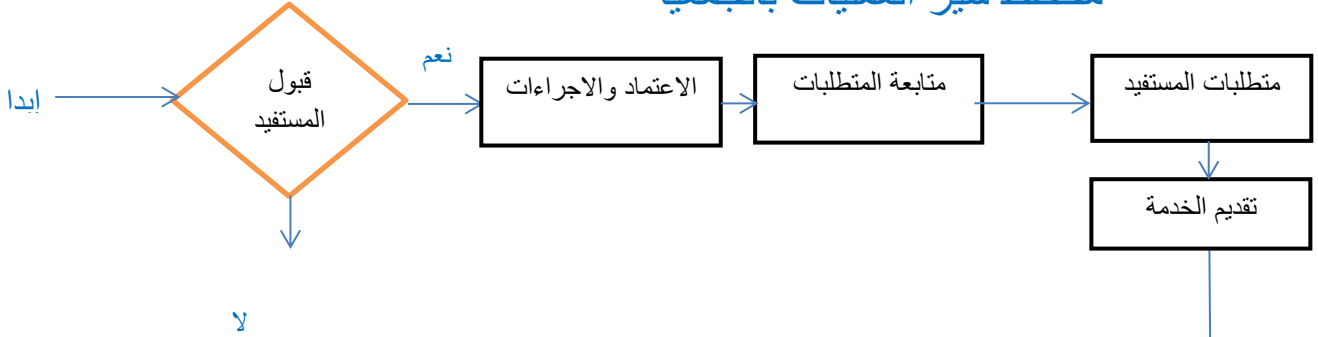
السجلات والمستندات واسترجاعها، ووضع نظام للتخلص من السجلات والمستندات الغير مرغوب

فيها، ويجب أن تظل سجلات الجودة واضحة وسهلة الرجوع إليها، وقد دعمت الجمعية ذلك، حيث

خصصت لكل إدارة مكاناً وأدوات مكتبية لحفظ السجلات.

نظام إدارة الجودة Quality Management System

مخطط سير العمليات بالجمعية



الفصل الخامس

مسؤولية الإدارة

يحتوى الفصل على :

٥- ١ التزام الإدارة.

٥- ٢ التركيز على المستفيد.

٥- ٣ سياسة الجودة.

٥- ٤ التخطيط.

٥- ٥ المسؤولية والصلاحيات والاتصال.

٥- ٦ مراجعة الإدارة.

٥ - ١ التزام الإدارة:

تلتزم جمعية تحفيظ القرآن الكريم بالزلفي التزاماً تاماً بتنفيذ سياسة نظام إدارة الجودة

ISO 9001:2008 ومن أهم مجالات تنفيذ سياسة إدارة الجودة مايلي: -

✓ إبلاغ جميع الإدارات والأقسام بأهمية الوفاء بمتطلبات الطلاب والطالبات.

✓ تأكد إدارة الجمعية على تطبيق سياسة الجودة بكل إدارة فرعية.

✓ تأكد الإدارة العليا للجمعية على الحرص على وضع أهداف لكل إدارة ترسم من خلاله

الطريق لرؤية مستقبلية لتحقيق متطلبات المستفيدين سواء أكان على مستوى الطلاب

والطالبات أو مستوى الداعمين والمتبرعين.

✓ الحرص على توفير الموارد المادية والبشرية لضمان تشغيل العمليات الرئيسية للجمعية.

٥ - ٢ التركيز على المستفيد:

تحرص الإدارة العليا بالجمعية على التأكيد على تحقيق متطلبات المستفيدين ، من خلال

الآتي: -

نظام إدارة الجودة Quality Management System

- ✓ تحديد متطلبات المستفيدين من تحفيظ القرآن الكريم.
- ✓ حصر هذه المتطلبات.
- ✓ دراسة إمكانية القدرة على توفرها.
- ✓ سرعة الوفاء بهذه المتطلبات.
- ✓ الحصول على رضا المستفيد من تحفيظ القرآن الكريم.

٥-٣ سياسة الجودة:

تهتم الإدارة العليا بالجمعية بتنفيذ سياسة الجودة والتأكيد على تطبيقها في إدارات وأقسام الجمعية ، وقد أصدرت الجمعية وثيقة لذلك جاء فيها ما يلي : -

بسم الله الرحمن الرحيم

نحن جمعية تحفيظ القرآن الكريم بالزلفي ، نلتزم بتنفيذ سياسة الجودة وتطبيقها في كل إدارات وأقسام الجمعية ، سعياً منا في تحقيق رضا المستفيد من الخدمات التي نقدمها في مجال تحفيظ القرآن الكريم ، طبقاً لمعايير محددة وواضحة ، وضعتها إدارة الجمعية ، وقد راعت الإدارة أن تتصف المعايير بالمواصفات القياسية العالمية الـ ISO 9001:2008 ، بغرض التطوير والتحسين المستمر الذي ننافس عليه ، من أجل الوصول إلى رضا المستفيد، والله ولي التوفيق.

مدير التطوير والتدريب

ممثل قسم الجودة

نظام إدارة الجودة Quality Management System

٥ - ٤ التخطيط:

٥ - ٤ - ١ أهداف الجودة:

تأكد إدارة الجمعية على أن أهداف الجودة شاملة للاحتياجات المطلوبة للعمليات ، وقد حرصت إدارة الجمعية أن تكون هذه الأهداف الموضوعية لها مؤشرات يمكن قياسها ، بجانب أن تكون الأهداف متوافقة مع سياسة الجمعية.

٥ - ٤ - ٢ التخطيط لنظام إدارة الجودة:

تأكد الإدارة العليا للجمعية على أهمية التخطيط كعنصر رئيسي في نظام إدارة الجودة، وقد راعت الإدارة ذلك من خلال عقد عدة دورات تدريبية في التخطيط الاستراتيجي، والسعي نحو تثقيف العاملين باستخدام الأساليب والادوات المختلفة في التخطيط، ومن أجل تحقق ثقافة التخطيط ، دعت الجمعية إلى بناء خطة استراتيجية على مدى أربع سنوات (١٤٣٦ - ١٤٤٠ هـ) تتحقق من خلالها أهداف نظام إدارة الجودة بالجمعية.

٥ - ٥ المسؤولية والصلاحيات والاتصال:

تحرص الإدارة العليا بالجمعية على تفويض الصلاحيات والسعي نحو تكوين صف ثاني من القيادات ، ولعل الهيكل التنظيمي للجمعية يشير إلى تفويض الصلاحيات ومشاركة العاملين في قيادة الجمعية.

٥- ٥- ١- المسؤولية والصلاحيات:

وضعت إدارة الجمعية توصيفاً وظيفياً لكل صنف من الوظائف ، بالإضافة إلى لوائح وأدلة وسياسات وإجراءات منظمة للعمل ، تم اعتمادها لدى إدارات وأقسام الجمعية.

٥- ٥- ٢- ممثل الإدارة للجودة:

ممثل إدارة الجودة هو الشخص المسؤول عن تطبيق سياسات واجراءات الجودة المعمول بها في الجمعية ، وهو مسئول أيضا عن تدريب الأفراد على تطبيقها وتحفيزهم على العمل بها ، وهو مسئول أيضاً عن تطبيق أي إجراءات جديدة للحصول على إحدى شهادات الجودة العالمية. وقد تم تعيينه بقرار من رئيس مجلس إدارة الجمعية ، ومن مهامه الرئيسية التالي:

- ✓ وضع سياسة وإجراءات الجودة بالجمعية.
- ✓ متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية للجمعية ، وكتابة تقارير عن الانجازات.
- ✓ تدريب الموظفين على تطبيق سياسة الجودة وشرحها للموظفين والعاملين وتدريبهم عليها وتحفيزهم على العمل بها.
- ✓ مراجعة الأقسام والإدارات للتأكد من تطبيق إجراءات الجودة.
- ✓ العمل على تحسين وتطوير إجراءات الجودة والنماذج المعمول بها حالياً في الجمعية.
- ✓ إصدار اللوائح والتعليمات المتعلقة بتطبيق إجراءات الجودة.

نظام إدارة الجودة Quality Management System

✓ الرقابة الدائمة على ظروف السلامة الصحية والمهنية في الجمعية والتأكد من صلاحيتها.

✓ المشاركة في أداء الموظفين والعاملين في كافة الأقسام من خلال تطبيقهم لمعايير الجودة.

✓ رفع التقارير الدورية بإنجازات والمشاكل والاختناقات إلى الإدارة العليا.

✓ الرد على الشكاوى التي ترد بخصوص عملية تعليم القرآن بعد إجراء الفحوصات والتحقيقات اللازمة.

٥- ٥- ٢ ممثل الإدارة للجودة:

لتحقيق وصول كافة المعلومات والبيانات والإحصائيات عن الجمعية خصصت الجمعية عدة قنوات مختلفة منها

✓ البريد الإلكتروني لكل إدارة وقسم.

✓ البريد الإلكتروني للموظفين.

✓ الصفحة الإلكترونية للجمعية.

✓ الهواتف.

✓ الاجتماعات واللقاءات.

✓ الاتصال المباشر.

٥-٦ مراجعة الإدارة:

تراجع إدارة الجمعية نظام إدارة الجودة أربع مرات سنوياً على الأقل ، حيث تقدم تقارير ربع سنوية عن كل إدارة، تناقش في اجتماعات مجلس إدارة الجمعية ، على أن يستدعى مسؤول الجودة لمناقشة تقارير الأداء الربع سنوية والسنوية ، والذي يحدد فيه آليات تطبيق وتفعيل نظام الجودة، على أن تتضمن المراجعة الآتي : -

- مدخلات:

- ✓ نتائج التدقيق الداخلي والخارجي.
- ✓ نتائج رؤى المستفيدين والمتبرعين.
- ✓ الاحتياجات التدريبية للموظفين والمعلمين والطلاب.
- ✓ أعمال المتابعة من مراجعات الإدارة السابقة.
- ✓ تقارير إنجازات الخطة التشغيلية السنوية.
- ✓ خلاصات تقارير عدم المطابقة.
- ✓ تقارير أداء الجودة.

- مخرجات

- ✓ تحسين فاعلية نظام إدارة الجودة.

Saudi Arabia
The Ministry of Islamic Endowments, Call and
Guidance Affairs
Memorization of the Koran Association in Zulfi



المملكة العربية السعودية
وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد
جمعية تحفيظ القرآن بالزلفي

Quality Management System نظام إدارة الجودة

✓ تحسين أداء المستفيدين من تحفيظ القرآن الكريم.

✓ الاحتياجات من الموارد المالية والبشرية والامكانيات الأخرى.

الفصل السادس

إدارة الموارد

يحتوى الفصل على:

٦- ١ توفير الموارد.

٦- ٢ الموارد البشرية.

٦- ٣ البنية التحتية:

٦- ٤ بيئة العمل:

نظام إدارة الجودة Quality Management System

٦- ١ توفير الموارد:

لتطبيق نظام الجودة والمحافظة عليه تقوم إدارة الجمعية بتوفير الموارد اللازمة والبنى التحتية من حيث توفير أماكن الدور النسائية والحلقات التعليمية في المساجد، والتجهيزات اللازمة لها، وبناء بيئة طيبة ومشجعة على استمرار العمل، ودراسة الاحتياجات المستقبلية وفق تقارير الإدارات المتخصصة.

٦- ٢ الموارد البشرية:

تحرص إدارة الجمعية على اختيار الموارد البشرية العاملة في الجمعية وفق نظام معين اتفق عليه من خلال مجلس الإدارة، وعند تعيين الموارد البشرية تقوم إدارة الجمعية بعقد دورات تدريبية وتثقيفية حول متطلبات تعليم القرآن وتنظر الجمعية نظرة واعية للعاملين فيها ومدى تأثيرهم على جودة مخرجاتها، لذا فهي دائما تحرص على ملاحظتهم بالتطوير والتحسين والتدريب الذي يرفع من قدراتهم نحو مجالات العمل في تعليم القرآن، وذلك من خلال مركز التدريب المعتمد في الجمعية.

٦- ٣ البنية التحتية:

أنشئت الجمعية إدارة للصيانة، وإدارة أخرى للأمن والسلامة، والآن في إطار السعي نحو تفعيل إدارة المخاطر، والهدف من إنشاء هذه الإدارات المحافظة على البنية التحتية (المباني -

أماكن العمل والمرافق اللازمة – الأجهزة – البرامج – نظم المعلومات – النقل والاتصالات (اللازمة
لتحقيق مطابقة المخرج للمتطلبات

٦ -٤ بيئة العمل:

تعمل إدارة الجمعية على توفير بيئة للعمل الجيد خالية من المؤثرات المعيقة للعمل والتي
منها : (الضوضاء – وضيق المكان – درجة الحرارة – برودة الجو)، وذلك من خلال توفير
مبانٍ تراعي بيئة العمل الجيدة بعيداً عن المؤثرات المذكورة كما هو حاصل في الدور
واختيار البيئة التعليمية المناسبة كما هو حاصل في الجوامع والمساجد التي توجد فيها
الجمعات .

الفصل السابع

تحقيق كفاءة المخرجات

يحتوى الفصل على:

٧- ١ التخطيط لتحقيق كفاءة المخرجات.

٧- ٢ العمليات المتعلقة بالاستفيد.

٧- ٣ التصميم والتطوير.

٧- ٤ الشراء.

٧- ٥ تقديم الخدمة.

٧- ٦ ضبط أدوات القياس والمراقبة.

٧ - ١ التخطيط لتحقيق كفاءة المخرجات:

تخطط الجمعية للعمليات التي ترتبط ارتباطاً بالخططة التشغيلية السنوية من خلال عدة برامج بناء على اجتياحات المستفيدين وتتطلب عملية التخطيط الاجراءات

التالية: -

- ✓ أهداف الجودة ومتطلبات المستفيد.
- ✓ توفير الموارد الخاصة بالمستفيد.
- ✓ إقرار الصلاحيات والمراقبة والقياس للتحقق من نتائج المخرجات.
- ✓ التحقق من توافر السجلات والمستندات المطلوبة لسير العمليات.

٧ - ٢ العمليات المتعلقة بالمستفيد:

٧ - ٢ - ١ تحديد المتطلبات المرتبطة بالمستفيد ومنها:

- ✓ المتطلبات المحددة من المستفيد.
- ✓ المتطلبات غير المحددة من قبل المستفيد.
- ✓ متطلبات إضافية يتم أخذها في الاعتبار كمستلزم ضروري للجمعية.

٧ - ٢ - ٢ مراجعة المتطلبات ذات العلاقة بالمستفيد:

- ✓ التعريف بمتطلبات المستفيد.
- ✓ التعريف بمتطلبات العقود وأوامر التوريد.
- ✓ قدرة الجمعية على الوفاء بهذه المتطلبات.

٧ - ٢ - ٣ الاتصال بالمستفيد:

نظام إدارة الجودة Quality Management System

- ✓ توفر الجمعية مجالات ميسرة للتواصل مع المستفيدين.
- ✓ تأخذ الجمعية بآراء المستفيدين من خلال عدة مصادر منها: الاستبانات، واللقاءات والاجتماعات والدورات التدريبية التي تعقدها مع المستفيدين.
- ✓ تخصص الجمعية قنوات تواصل مختلفة لتشجيع المستفيدين للإدلاء بآرائهم ومقترحاتهم من خلالها.

٧ - ٣- التصميم والتطوير:

هذا البند من المواصفات القياسية العالمية للأيزو ISO 9001:2008 تم استثناءه من نظام إدارة الجودة المطبق في الجمعية وهذا الاستثناء لا يعفي الجمعية من مقدرتها أو مسؤولياتها عن تقديم خدمات تلبى متطلبات المستفيدين والمتطلبات القانونية الأخرى.

٧ - ٤- الشراء:

٧ - ٤- ١- عملية الشراء: تتأكد الجمعية من تطابق المنتج المشتري مع متطلبات الشراء المحددة، ومن ثم تتأكد الجمعية من مدى مصداقية الموردين على أساس قدراتهم على توريد منتج يتوافق مع متطلبات الجمعية منه.

٧ - ٤- ٢- معلومات الشراء: تتأكد الجمعية من معلومات الشراء ومنها: (متطلبات تأهيل

الأفراد - متطلبات نظام الجودة - التأكد من كفاية متطلبات الشراء قبل نشرها على المورد).

نظام إدارة الجودة Quality Management System

٧- ٤- ٣- **التأكد من المنتج المشتري:** تتأكد الجمعية من مواصفات المنتج المشتري من خلال إدارة

الشؤون المالية والتي تستند في بعض الأحيان إلى مجموعة من الخبراء المتخصصين الذين تتوافر فيهم الخبرة الإدارية والمهارة الجيدة التي تفي بمتطلبات الشراء المحددة من قبل.

٧- ٥- **تقديم الخدمة:**

٧- ٥- **اضبط تقديم الخدمة:** تخضع الخدمة التي تقدمها جمعية تحفيظ القرآن الكريم

بمحافظة الزلفي إلى أدوات تحكم وضبط ومراقبة من خلال تعيين مشرفين لحلقات تحفيظ القرآن الكريم في المجمعات القرآنية ، وتعين قيادات نسائية للدور النسائية القائمة على تعليم القرآن الكريم ، كما يتم تزويد القيادات العليا للجمعية بتقارير شبه يومية عن سير العمل في الحلقات والدور النسائية والمدرسة التمهيدية للتأكد من جودة الخدمة المقدمة.

٧- ٥- **٢- إقرار صلاحية عمليات تقديم الخدمة:** تضع الجمعية عدة ترتيبات لهذه العملية

بحيث تتضمن الآتي: -

وضع معايير محددة لمراجعة واعتماد حفظة القرآن الكريم.

تأهيل الحفظة ببرامج للمراجعة.

استخدام أساليب وإجراءات أخرى منها عقد عدة دورات في مجال تأهيل حفظة كتاب الله.

نظام إدارة الجودة Quality Management System

متطلبات التسجيل وفق البند (٤- ٢- ٤).

٧- ٥- ٣- التمييز والتبعية: تضع الجمعية معايير واضحة أمام المعلمين للتأكد من قدرة الطلاب

على الحفظ وتتبع حالاتهم ومستوى مرتقياتهم من خلال عدة اختبارات تجرى منها (الاختبار

التجريبي الأول – الاختبار النهائي في الجمعية إذا اجتاز الطالب الاختبار التجريبي).

٧- ٥- ٤- ملكية المستفيد: تضع الجمعية إجراءات واضحة ومحددة تجاه قبول التبرعات

العينية أو المادية من قبل المستفيدين، كما تدعم المستفيدين بتقارير سنوية ونصف سنوية

بمجالات صرف تبرعاتهم ضماناً لتحقيق حقوق المستفيدين (المتبرعين والداعين)

٧- ٥- ٥- المحافظة على الخدمة: تحافظ الجمعية على مطابقة الخدمات لمتطلبات المستفيد من

خلال كافة العمليات الداخلية التي تمر بها من بداية تسجيل الطالب في المجمعات القرآنية أو

الطالبة في الدور النسائية إلى نهاية اجتياز الطلاب والطالبات المرتقيات وختاماً بحفظ كتاب

الله تبارك وتعالى.

٧- ٦- ضبط أدوات القياس والمراقبة: هذا البند من المواصفة القياسية ISO 9001:2008

تم استثناءه من نظام إدارة الجودة المطبق في الجمعية ، وهذا الاستثناء لا يعفي الجمعية

من مقدراتها أو مسؤولياتها عن تقديم خدمات تلبي متطلبات المستفيدين والمتطلبات

النظامية الأخرى.

الفصل الثامن

القياس والتحليل والتحسين

يحتوى الفصل على:

٨ - ١ متطلبات عامة.

٨ - ٢ المراقبة والقياس.

٨ - ٣ التحكم في الخدمات غير المطابقة.

٨ - ٤ تحليل البيانات.

٨ - ٥ التحسين.

٨ - ١ متطلبات عامة:

تراقب الجمعية مخرجات تعلم الطلاب والطالبات من المستفيدين من الخدمات التي تقدمها

الجمعية تجاه تحفيظ كتاب الله من خلال أسلوب مراقبة متبع يتمثل فيما يلي: -

✓ تقارير مشرفي الحلقات.

✓ تقارير مديرات الدور النسائية.

✓ مقابلات مع الطلاب المستفيدين من الخدمات.

✓ استطلاعات رأي واستبانات توزع على أولياء أمور الطلاب والطالبات.

✓ تقارير المتابعة من قبل الإدارة العليا.

إن كل ما تقدمه الجمعية من أسلوب مراقبة وقياس يؤكد على: -

✓ تجري الصدق في مطابقة المخرجات مع المستهدفات الموضوعية لها.

✓ التأكيد على تطبيق نظام إدارة الجودة.

✓ العمل بنظام التحسين المستمر ، لتنفيذ نظام إدارة الجودة.

٨- ٢- المراقبة والقياس:

٨- ٢- ١- رضا المستفيد : تراقب الجمعية المعلومات المتعلقة برأي المستفيد حول ما اذا

كانت الجمعية قد حققت متطلباته من عدمه من خلال عدة مجالات منها إجراء تقصي

آراء المستفيدين والسابق توضيحه في (٨ - ١).

٨- ٢- ٢- التدقيق الداخلي: تقوم الجمعية بإجراء تدقيق داخلي على فترات مخطط

لها ، لإقرار ما إذا كان نظام الجودة مطبق من عدمه ، وقد تتحرى في ذلك بنود

المواصفات القياسية iso 9001:2008 ، وذلك من أجل المحافظة على النظام.

٨- ٢- ٣- مراقبة وقياس العمليات: تقوم الجمعية بتطبيق نظام للمراقبة من خلال

تقارير مديري الإدارات ورؤساء الأقسام المختلفة ، وتحرص الجمعية على مناقشة

التقارير وفق آلية تتضمن تحقيق الشفافية والوضوح وإعلان نتائج المناقشة القرارات

ذات العلاقة بالعمليات المطلوبة.

٨- ٢- ٤- مراقبة وقياس الخدمة: تقوم الجمعية بمراقبة وقياس الخدمات المقدمة

بصورة مُرضيه من خلال عدة جهات مختلفة ، وفي الغالب يتم التحقق من وصول الخدمة

من خلال المستفيدين منها والممثلين في (الطلاب/الطالبات) ، و(الداعمين/المتبرعين)

٨-٣ التحكم في الخدمات غير المطابقة:

بالنسبة للخدمة الغير مطابقة مع متطلبات المستفيدين تتخذ الجمعية عدة إجراءات

متمثلة فيما يلي: -

✓ اتخاذ قرار فعلي لإزالة عدم المطابقة التي تم اكتشافها.

✓ إعطاء الصلاحية تجاه معالجة الأسلوب الخاطئ في تقديم الخدمة.

✓ اتخاذ إجراء لمنع مثل حالات عدم المطابقة.

✓ التحقق من الإجراءات الوقائية التي تمنع حدوث حالات عدم التطابق.

✓ عمل إجراءات تصحيحية من قبل ممثل الجودة في الجمعية.

٨-٤ تحليل البيانات:

تتخذ الجمعية إجراءات فاعلة تجاه تحليل المعلومات والبيانات ذات العلاقة المرتبطة بتطبيق

نظام إدارة الجودة، والتي يمكن من خلاله القيام بإجراءات التحسين المستمر دليلا على تطبيق

نظام الجودة، ومن الإجراءات الدالة على ذلك ما يلي: -

✓ معلومات عن رضا المستفيد.

✓ المطابقة لمتطلبات الخدمات المقدمة للمستفيدين.

✓ الفرص الوقائية المتوفرة.

✓ معلومات عن المعلمين وصفاتهم وخصائصهم المناسبة لتعليم القرآن الكريم.

نظام إدارة الجودة Quality Management System

٨ - ٥- التحسين:

٨ - ٥- ١- التحسين المستمر: تقوم الجمعية بتطبيق التحسين المستمر من خلال استخدام

سياسة الجودة ، وأهدافها ونتائج التدقيق وتحليل البيانات المتوفرة ، والإجراءات

التصحيحية وتقارير الإدارة العليا.

٨ - ٥- ٢- الإجراءات التصحيحية: تقوم الجمعية بالتخلص من أسباب حالات عدم المطابقة ،

دعماً منها لعدم تكرار حدوثها مرة أخرى وتتخذ في ذلك الاجراءات التصحيحية

التالية: -

✓ مراجعة كافة حالات عدم التطابق.

✓ تحديد أسباب عدم التطابق.

✓ تقديم إجراء تصحيحي يضمن عدم تكرار الأسباب.

✓ تحديد وتطبيق الاجراء التصحيحي المطلوب.

✓ تسجيل نتائج الفعل المتخذ.

✓ مراجعة فاعلية الاجراء التصحيحي المتخذ.

٨ - ٥- ٣- الإجراءات الوقائي:

✓ تجديد عدم المطابقة الممكنة وتحديد أسبابها.

✓ تقييم الحاجة لفعل يمنع حدوث عدم المطابقة.

✓ تحديد وتطبيق الإجراء المطلوب.

✓ سجلات نتائج الاجراء المتخذ.

✓ مراجعة فاعلية الإجراءات الوقائي المتخذ

Saudi Arabia
The Ministry of Islamic Endowments, Call and
Guidance Affairs
Memorization of the Koran Association in Zulfi



المملكة العربية السعودية
وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد
جمعية تحفيظ القرآن بالزلفي

نظام إدارة الجودة Quality Management System

والله الموفق والهادي إلى سواء السبيل وصلى الله وسلم على نبينا محمد وعلى آله

وصحبه أجمعين .