



دليل نظام ادارة الجودة

Quality Management System Manual

ISO 9001:2015



TURBAF-QM-05-11	مدة الحفظ: 5 سنوات	تاريخ التعديل: ---/--/----	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	إصدار/ تعديل: ٠ / ١
-----------------	--------------------	----------------------------	---------------------------	---------------------

الْجَمْعِيَّةُ الْخَيْرِيَّةُ بِثُرْبَةِ

تحت إشراف المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



نظام إدارة الجودة
ISO 9001:2015

ii. التعديلات

رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل	اعتماد

إصدار/ تعديل: ٠ / ١	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	تاريخ التعديل: ----/--/--	مدة الحفظ: 5 سنوات	TURBAF-QM-05-11
---------------------	---------------------------	---------------------------	--------------------	-----------------

الجمعية الخيرية بثربة

تحت إشراف المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015

جهات التوزيع

م	رقم النسخة	جهة التوزيع	مسؤول الجهة
١	نسخة رقم ١	الإدارة التنفيذية	عبد الرحمن محمد عايض البقمي
٢		الإدارة المالية	حمود مهدي خربوش البقمي
٣		إدارة البرامج والمشاريع	نوره راجح فانهج البقمي
٤		إدارة الاستدامة والتسويق	إبراهيم فهد يوسف الدوسري
٥		إدارة الشؤون الإدارية	عبد العزيز فلحان عبد الله البقمي
٦		إدارة الجودة والتميز المؤسسي	لمياء حمد مسفر البقمي

إصدار/ تعديل: ٠ / ١	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	تاريخ التعديل: ---/--/----	مدة الحفظ: 5 سنوات	TURBAF-QM-05-11
---------------------	---------------------------	----------------------------	--------------------	-----------------



III. محتويات الدليل

القسم	الوصف	رقم الصفحة
I	الغلاف	١
Ii	بيان التعديل وسياسة التوزيع	٣-٢
iiiI	محتويات الدليل	٧-٤
Iv	نبذة عن الجمعية الخيرية بترية	٩-٧
01	القسم الأول سياسة الجودة	١١-١٠
02	القسم الثاني: مقدمة	١٢
2.1	مجال دليل الجودة	١٣
2.2	مجال نظام إدارة الجودة	١٣
2.3	الاستثناءات	١٣
2.4	المرجعيات	١٣
2.5	المصطلحات	١٥-١٤
03	القسم الثالث: ضبط دليل الجودة	١٦
3.1	الاعتمادات	١٧
3.2	وصف وتداخل العمليات	١٧
04	القسم الرابع سياق الجمعية	١٨
4.1	فهم الجمعية وسياقها	١٩
4.2	فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة	١٩
٤.٣	تحديد مجال نظام إدارة الجودة	١٩
٤.٤	نظام إدارة الجودة وعملياته	١٩
٠٥	القسم الخامس: القيادة	٢٠
٥.١.١	عام	٢١
٥.١.٢	التركيز على المستفيد	٢١
٥.٢	السياسة (سياسة الجودة)	٢١
٥.٣	الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية والهيكل التنظيمي	٢٣-٢٢
٠٦	القسم السادس: التخطيط	٢٤



٢٥	الإجراءات الخاصة بمواجهة المخاطر واستغلال الفرص	٦.١
٢٥	أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها	٦.٢
٢٥	التخطيط لإجراء تغييرات	٦.٣
٢٦	القسم السابع: الدعم	٧
٢٧	عام	7.1
٢٧	الأفراد	٧.١.٢
٢٧	البنية التحتية	٧.١.٣
٢٧	البيئة اللازمة لتشغيل العمليات	٧.١.٤
٢٨	موارد المراقبة و القياس	٧.١.٥
٢٨	المعرفة التنظيمية	٧.١.٦
٢٨	الكفاءة	٧.٢
٢٨	التوعية	٧.٣
٢٩	الاتصالات	٧.٤
٢٩	المعلومات الموثقة	٧.٥
٢٩	عام	٧.٥.١
٢٩	الإنشاء و التحديث	٧.٥.٢
٢٩	ضبط المعلومات الموثقة	٧.٥.٣
٣٠	القسم الثامن : التشغيل	٨
٣١	التخطيط والرقابة التشغيلية	٨.١
٣١	المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات و الخدمات	٨.٢
٣١	التواصل مع المستفيد	٨.٢.١
٣١	تحديد المتطلبات المتعلقة بالخدمات	٨.٢.٢
٣١	مراجعة المتطلبات المتعلقة بالخدمات	٨.٢.٣
٣٢	التغييرات في المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات و الخدمات	٨.٢.٤
٣٢	الاتصال مع المستفيد	٨.٢.٥
٣٢	التصميم والتطوير	٨.٣
٣٢	ضبط العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية	٨.٤
٣٢	عام	٨.٤.١
٣٣	نوع ومدى الضبط	٨.٤.٢



٣٣	معلومات حول مقدمي الخدمات الخارجيين	٨.٤.٣
٣٤	الإنتاج وتقديم الخدمة	٨.٥
٣٤	ضبط الإنتاج وتقديم الخدمات	٨.٥.١
٣٤	التمييز و المتابعة	٨.٥.٢
٣٤	ملكية المستفيدين أو مقدمي الخدمة الخارجيين	٨.٥.٣
٣٥	المحافظة	٨.٥.٤
٣٥	أنشطة ما بعد التسليم	٨.٥.٥
٣٥	ضبط التغيرات	٨.٥.٦
٣٥	الإفراج عن المنتجات والخدمات	٨.٦
٣٦	التحكم في المخرجات غير المطابقة	٨.٧
٣٧	القسم التاسع: تقييم الأداء	٩
٣٨	المراقبة و القياس و التحليل و التقييم	٩.١
٣٨	عام	٩.١.١
٣٨	رضا المستفيد	٩.١.٢
٣٨	التحليل و التقييم	٩.١.٣
٣٩	التدقيق الداخلي	٩.٢
٣٩	مراجعة الإدارة	٩.٣
٣٩	عام	٩.٣.١
٣٩	مدخلات المراجعة	٩.٣.٢
٤٠	مخرجات المراجعة	٩.٣.٣
٤١	القسم العاشر: التحسين	١٠
٤٢	عام	١٠.١
٤٢	عدم المطابقة والإجراء التصحيحي	١٠.٢
٤٢	التحسين المستمر	١٠.٣
٤٣	القسم الحادي عشر: الملحق	١١
٤٤	قائمة إجراءات نظام إدارة الجودة	١١.١
٤٥	وصف تداخل العمليات	١١.٢

الجمعية الخيرية بتربة

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



نظام إدارة الجودة
ISO 9001:2015

الجمعية الخيرية بتربة

الجمعية الخيرية بتربة	اسم الجمعية
خيرية	الملكية
١٤٠٥هـ	سنة التأسيس
١٧ عضو	عدد أعضاء الجمعية العمومية
٥ أعضاء	عدد أعضاء مجلس الإدارة
٢٢ موظف / ة	عدد الموظفين

محافظة تربة - شارع الطائف - حي السلام	العنوان
٢٩٥٤١	الرمز البريدي
٤٦٥٠	رقم المبنى
٠٥٠٠٥٠٩٨٤٢	رقم الجوال
٠١٢٧٣٢٩٠٥٨	رقم التليفون
https://ber-turabah.org.sa/ info@ber-turabah.org.sa	الموقع الإلكتروني البريد الإلكتروني



نبذة عن الجمعية الخيرية بترية

١. من نحن :

أنشئت الجمعية الخيرية بمحافظة تربة عام ١٤٠٥ هـ وهي رائدة في العمل التطوعي والخيري في محافظة تربة بل حتى على مستوى منطقة مكة المكرمة حيث تقوم الجمعية برعاية ما يقارب الـ ٥٤٤ مستفيد ومستفيدة من أسر محتاجة ، أرامل ، مطلقات ، أسر السجناء ، المهجورات رعاية شهرية وكذلك تكفل الجمعية ١٤٦ يتيماً.

وتسعى الجمعية عبر خطة وضعتها لتنفيذ برامج تمكن للأسر المستفيدة من مواجهة الظروف المعيشية الصعبة وذلك عبر تقديم كافة البرامج والمشاريع والخدمات المناسبة لاحتياجاتهم، ويبلغ التعداد السكاني لمحافظة تربة حوالي ٤١ ألف نسمة ويتبع لها أكثر من ٤٠ قرية وهجرة.

٢. الرؤية:

الريادة في تمكين الإنسان واستدامة الأثر

٣. الرسالة:

نسعى لتقديم خدمات مبتكرة وفعالة تلبي احتياجات تمكين الإنسان ونماء المجتمع من خلال بيئة عمل مؤسسية جاذبة تجمع بين التميز والاستدامة



٤. أهدافنا:

١. تعزيز كفاءة الخدمات بما يحقق جودة الحياة وتمكين المستفيدين.
٢. تحقيق الاستدامة في الموارد المالية من خلال خارطة أوقاف واستثمارات.
٣. تعزيز العمل المؤسسي وتبني أفضل الممارسات في الجودة وتميز الأداء.
٤. بناء منظومة شراكات فاعلة لتحقيق أهداف الجمعية وموائمة رؤية ٢٠٣٠.
٥. تطوير بيئة عمل احترافية ومتميزة تدعم التحول الرقمي وتتوافق مع أحدث الأدوات والتقنيات.
٦. تأهيل وتطوير العاملين واستقطاب الخبرات والمهارات في بيئة عمل الجمعية.
٧. تعزيز دور الجمعية وأثرها التنموي في المجتمع.

الْجَمْعِيَّةُ الْخَيْرِيَّةُ بِثُرْبَةِ

تحت إشراف المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



نظام إدارة الجودة
ISO 9001:2015

القسم الأول

سياسة الجودة

Quality Policy

TURBAF-QM-05-11	مدة الحفظ: 5 سنوات	تاريخ التعديل: ---/--/----	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	إصدار/ تعديل: ٠ / ١
-----------------	--------------------	----------------------------	---------------------------	---------------------



سياسة الجودة

تلتزم الجمعية الخيرية بترية بتقديم خدماتها الإنسانية والاجتماعية وفق أعلى معايير الجودة، لضمان تحقيق تأثير إيجابي ومستدام في المجتمع. نسعى جاهدين لتعزيز الكفاءة، الشفافية، والابتكار في جميع أنشطتنا، بما يتماشى مع رؤيتنا ورسالتنا الخيرية، كما نلتزم بانتهاج الأساليب الملائمة وتوفير الموارد اللازمة التي تتيح التحسين والتطوير المستمر لنظام الجودة بالجمعية، وسوف تسعى الإدارة التنفيذية للجمعية لتحقيق ذلك من خلال:

١. تحسين أساليب العمل في الجمعية من خلال تطوير إجراءات العمل وبما يحقق أهداف الجودة.
٢. تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين والاهتمام بشكاويهم ومقترحاتهم
٣. نشر وتعزيز ثقافة الجودة لدى منتسبي الجمعية وفقاً لأفضل الممارسات المهنية.
٤. الالتزام بتطبيق السياسات العامة وقواعد العمل لضمان تحقيق أهداف الجودة.
٥. تطوير مهارات وقدرات العاملين وإشراكهم في التطوير واتخاذ القرارات

الجمعية

- الالتزام بكل القوانين والتشريعات والمواصفات الخاصة بخدمات الجمعية.
- التحسين المستمر لنظام الجودة طبقاً لمتطلبات المواصفة ISO 9001 - 2015.
- تحديد أهداف الجودة اللازمة لتحقيق استراتيجية الجمعية.
- مراجعة سنوية لسياسة وأهداف الجمعية للتأكد من مدى فاعليتها.

العاملين

- توفير دورات تدريبية للعاملين لزيادة الوعي بالمواصفة المطبقة وتحسين مستوى الأداء.
- إعلام جميع العاملين بهذه السياسة لتطبيقها كل في مجاله.

المستفيدين

- الجمعية الخيرية بترية تتعهد بتحقيق متطلبات المستفيدين وتوقعاتهم من خلال تسهيل الخدمات المقدمة لهم.

قياس رضا المستفيدين وكفاءة الخدمة المقدمة لهم بصفة مستمرة

الْجَمْعِيَّةُ الْخَيْرِيَّةُ بِثُرْبَةِ

تحت إشراف المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



نظام إدارة الجودة
ISO 9001:2015

القسم الثاني

المقدمة

Introduction



٢. مقدمة

٢.١. مجال دليل الجودة: يقوم دليل الجودة بتعريف نظام إدارة الجودة المطبق على الخدمات والأنشطة والعمليات التي تقوم الإدارات بتنفيذها طبقا لمتطلبات نظام إدارة الجودة الايزو

ISO 9001:2015.

٢.٢. مجال نظام إدارة الجودة: مجال نظم إدارة الجودة لجمعيةنا يغطي كفاءة الايتام ورعاية أسر السجناء ودعم الاسر المنتجة والمشاريع الموسمية وغيرها من الخدمات الخيرية ويشمل كل العمليات بالجمعية.

٢.٣. الاستثناءات: متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 والغير مطبقة في جمعيتنا نحن الجمعية الخيرية بثربة لسنا ملتزمين بتطبيق البند / البنود التالية من المواصفة ISO9001:2015 في نظام إدارة الجودة في جمعيتنا حيث أن هذه المتطلبات غير مطبقة في عمليات جمعيتنا

رقم البند	عنوان البند/المطلب	مصادقية عدم تطبيق المطلب
8.5.1 (F)	ضبط الانتاج وتقديم الخدمات/ التحقق من الصحة، وإعادة التصديق الدوري، من القدرة على تحقيق النتائج المخطط لها للعمليات لإنتاج وتوفير الخدمات، حيث لا يمكن التحقق من الانتاج الناجم عن لاحقا عن طريق الرصد أو القياس	حيث لدينا القدرة على رصد وقياس والتحقق من المنتجات والخدمات المقدمة من جمعيتنا في كل عملياتنا لذا نستبعد تطبيق هذا البند
8.5	التصميم والتطوير	هذا البند غير مطبق في عمليات الجمعية
7.1.5	موارد المراقبة والقياس	هذا البند غير مطبق في عمليات الجمعية
8.5.3	ملكية الزبائن أو مقدمي الخدمة الخارجيين	هذا البند غير مطبق في عمليات الجمعية حيث لا توجد ممتلكات للمستفيدين تحتفظ ضمن عمليات الجمعية وكذلك لا توجد ممتلكات لموردي الخدمات يتم الاحتفاظ بها تحت تصرف الجمعية.



٢.٤. المرجعيات :

- ISO 9001-2015, Quality Management System, Requirements.
Guidance on system implementation are found in .
- ISO 9000-2015, Quality Management System – Fundamentals & Vocabulary.
- ISO 9004:2009, Quality Management System – Guidance for Performance Improvement.

٢.٥. المصطلحات :

الإجراء Procedure :

يستخدم لوصف العمليات وتوضيح المسؤوليات عن أحد العمليات .

تعليمات العمل Work Instruction :

تستخدم لوصف التفصيلي لعملية تشغيلية معينة.

دليل الجودة Quality Manual :

يستخدم لتوضيح كيفية تغطية عناصر مواصفة الأيزو بالعمليات الداخلية .

النموذج Form :

يقصد به نموذج فارغ لا يحتوي على أي بيانات ، ويستخدم لتسجيل البيانات به .

السجل Record :

النموذج بعد تسجيل البيانات به كدليل مادي على تنفيذ العملية .

مواصفات الخدمات Standards :

كل ما يتعلق بالمواصفات الفنية للخدمات التي تقدمها الإدارة.

الأنشطة الرئيسية Core Functions :

هي الأنشطة التي تتعلق تعلقا مباشرا مع إجراءات تحقيق الخدمات وتؤثر تأثيرا مباشرا على الخدمات أو الخدمة المقدمة للمستفيد .

نظام إدارة الجودة Quality Management System :

يتكون من : الهيكل التنظيمي للجمعية ، سياسة الجودة ، دليل الجودة ، إجراءات الجودة ، تعليمات العمل ، مواصفات الخدمات ، النماذج والسجلات .

مراجعة الجودة Quality Audit :

هي نشاط موثق يتم للتحقق من ملائمة نظام الجودة لمتطلبات مواصفة نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 ، إن مراجعة الجودة لا تشمل فحص الأنشطة التي تتم بهدف ضبط العمليات أو قبول الخدمات .



– اجتماع مراجعة الإدارة : Management Review Meeting

هو تقييم دوري يتم بواسطة أعضاء لجنة الأيزو للتأكد من الحالة التي عليها نظام الجودة فيما يتعلق بسياسة وأهداف الجودة، وكذلك مدى ملاءمته لمتطلبات مواصفة الأيزو.

– إدارة (الجمعية الخيرية بترية) : Management

يقصد بها أينما وردت الإدارة العليا للجمعية وتتمثل في السيد المدير التنفيذي للجمعية الخيرية بترية والسادة مدراء الإدارات للجمعية والتي يشملها نظام إدارة الجودة.

الْجَمْعِيَّةُ الْخَيْرِيَّةُ بِثَرَّة

تحت إشراف المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



نظام إدارة الجودة
ISO 9001:2015

القسم الثالث

ضبط دليل الجودة

Quality Manual Control

TURBAF-QM-05-11	مدة الحفظ: 5 سنوات	تاريخ التعديل: ---/--/----	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	إصدار/تعديل: ٠ / ١
-----------------	--------------------	----------------------------	---------------------------	--------------------



٣. ضبط دليل الجودة وتداخل العمليات:

٣,١ الاعتمادات

- دليل نظام إدارة الجودة هو وثيقة تشكل الدعامة الأساسية لهيكل وثائق نظام إدارة الجودة (الجمعية الخيرية بثربة) ويقوم بإصداره مشرف الجودة ويتم مراجعته والإشراف عليه من المدير التنفيذي

- حيث انه وثيقة من وثائق نظام إدارة الجودة فانه يراقب وثائقاً بنفس آلية مراقبة الوثائق والبيانات والسجلات طبقاً لإجراء ضبط المعلومات الموثقة رقم TURBAP-QM-05
- عند عمل أي تعديل أو تغيير في هذه الوثيقة ويرى مشرف الجودة أن هذا التعديل أو التغيير يؤثر على أي عمل جاء في هذا الدليل فإنه يقوم بتعديله وإعادة إصداره كما سبق بالإصدار الأول

٣,١ وصف وتداخل العمليات

تم وصف العمليات وتداخلها طبقاً للمحق رقم ١١,٢ (مخطط التفاعل بين عمليات نظام إدارة الجودة)

TURBAF-QM-05-11	مدة الحفظ: 5 سنوات	تاريخ التعديل: ---/--/----	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	إصدار/ تعديل: ٠ / ١
-----------------	--------------------	----------------------------	---------------------------	---------------------

الْجَمْعِيَّةُ الْخَيْرِيَّةُ بِثُرْبَةِ

تحت إشراف المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



نظام إدارة الجودة
ISO 9001:2015

القسم الرابع

سياق الجمعية

The organization and its context



٤. سياق الجمعية

٤,١ فهم الجمعية وسياقها Understanding the organization and its context

قامت الجمعية الخيرية بترية بتحديد القضايا الخارجية والداخلية وثيقة الصلة بغرضها وتوجيهها الاستراتيجي والتي قد يكون لها تأثير على قدرة الجمعية على تحقيق النتائج المرجوة من نظام إدارة الجودة المطبق لديها.

كما تقوم بمراقبة واستعراض المعلومات المتوفرة بشأن تلك القضايا الخارجية والداخلية ويتم ذلك من خلال إجراء موثق وهو إجراء سياق الجمعية والأطراف المهتمة رقم TURBAP-TM-01.

٤,٢ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية Understanding the needs and expectations of interested parties

قامت الجمعية الخيرية بترية بتحديد الأطراف المهتمة بعمل الجمعية وذات الصلة بنظام إدارة الجودة وتحديد متطلبات هؤلاء الأطراف المعنيين ذوي الصلة بالنظام كما تقوم الجمعية برصد واستعراض المعلومات المتوفرة حول هؤلاء الأطراف المعنيين ومتطلباتهم ذات الصلة إجراء سياق الجمعية والأطراف المهتمة رقم TURBAP-TM-01 يوضح بالتفصيل كيفية تنفيذ هذه العملية.

٤,٣ تحديد مجال نظام إدارة الجودة Determining the scope of the quality management system

تم تحديد مجال نظام إدارة الجودة للجمعية الخيرية بترية في المقدمة لهذا الدليل وتبعاً للبند ٢,٢

٤,٤ نظام إدارة الجودة وعملياته Quality management system and its processes

١. قامت إدارة الجمعية الخيرية بترية بإنشاء إجراءات موثقة لضبط كل الوثائق والبيانات

المتعلقة بمتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 حيث تغطي هذه الوثائق عمليات

TURBAF-QM-05-11	مدة الحفظ: 5 سنوات	تاريخ التعديل: ---/--/----	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	إصدار/ تعديل: ٠ / ١
-----------------	--------------------	----------------------------	---------------------------	---------------------



نظام إدارة الجودة وضمان تواجدها بأماكن الاستخدام مع سحب الوثائق الملغاة، ويتم

إنشاء فهارس للسيطرة على حالة الإصدار الجاري للوثائق.

٢. لجميع العاملين الحق في تقديم أية مقترحات تخص إصدار أو تعديل الوثائق عند الحاجة

الى تغيير في العمليات ولكن يتم مراجعتها وإصدارها أو تعديلها واعتمادها بواسطة المدير

المختص.

الْجَمْعِيَّةُ الْخَيْرِيَّةُ بِثُرْبَةِ

تحت إشراف المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



نظام إدارة الجودة
ISO 9001:2015

القسم الخامس

القيادة

Leadership



٥,١ القيادة والالتزام Leadership and commitment

٥,١,١ عام General

إن إدارة الجمعية الخيرية بترية ملتزمة بتطبيق سياسة التطوير المستمر في جميع جوانب العمل بالإضافة إلى الإنجاز الفعال والتطوير المستمر لنظام إدارة الجودة الأمر الذي يؤدي إلى تعزيز مبدأ إرضاء المستفيد وإضافة قيمة للعمل.

تضمن إدارة الجمعية الخيرية بترية مقدرتها على الإيفاء بالاحتياجات المشروعة والمنتظمة للمستفيدين ومقدرتها على الوفاء بالمواصفات الموضوعية من قبلهم وتطبيق نظام يضمن إبلاغ موظفيها المعنيين بذلك داخل إدارات الجمعية الخيرية بترية وذلك من خلال الآتي :

١. حمل المسؤولية عن فاعلية نظام إدارة الجودة
٢. ضمان أن سياسة الجودة وأهدافها قد وُضعت وحُدِدت لنظام إدارة الجودة وبأنها متوافقة مع سياق الجمعية وتوجهها الاستراتيجي
٣. ضمان دمج متطلبات نظام إدارة الجودة في العمليات الخدمية للمنشأة
٤. تشجيع استخدام نهج العملية والتفكير القائم على المخاطر
٥. التأكد من توفر الموارد اللازمة لنظام إدارة الجودة
٦. الإبلاغ بأهمية إدارة الجودة الفعالة والامتثال لمتطلبات نظام إدارة الجودة
٧. التأكد من تحقيق نظام إدارة الجودة للنتائج المرجوة
٨. إشراك وتوجيه ودعم الأشخاص للمساهمة في تحقيق فاعلية نظام إدارة الجودة
٩. تشجيع التحسين
١٠. دعم الأدوار الإدارية الأخرى ذات الصلة بـغية إظهار قيادتها أثناء تطبيقها على نطاقات مسؤوليتها



٥,١,٢ التركيز على المستفيد Customer focus

تقوم الجمعية الخيرية بترية بالتركيز على تحديد متطلبات المستفيد والتأكد من تحديدها وتعريفها بشكل كامل وتوصيلها الى مديري العمليات الخدمية ويتم ذلك من خلال إجراءات:

١- إجراء إعداد ملف تسويقي عن الجمعية رقم TURBAP-MB-01

٢- إجراء حصر وتحديث وإعداد قاعدة بيانات المانحين رقم TURBAP-MB-02

٣- إجراء إعداد ورفع التقرير الشهري TURBAP-MB-03

٤- إجراء التعرف على احتياجات الجمعية TURBAP-MB-04

٥,٢ السياسة Policy

إن سياسة الجودة للجمعية الخيرية بترية تم تدوينها واعتمادها من جانب السيد رئيس الجمعية والتي تؤكد التزامنا الكامل نحو إرضاء المستفيد والتطوير المستمر، وعلى جميع المديرين التأكد من أن هذه السياسة تم شرحها وفهمها من جميع العاملين تحت إداراتهم. يتم مراجعة سياسة الجودة دوريا من قبل إدارة الجمعية الخيرية بترية خلال اجتماعات "مراجعة الإدارة" لنظام الجودة مرة سنويا على الأقل ويتم نشر السياسة وتوعية الموظفين بها داخل الجمعية وتوصيلها الى الأطراف المهمة.

٥,٣ الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية Organizational roles, responsibilities and authorities

إن الهيكل التنظيمي يحدد ويعرف العلاقة بين المدير التنفيذي للجمعية الخيرية بترية والإدارات التنظيمية للجمعية وعملياتها.

بالإضافة إلى ذلك فإن بطاقات الوصف الوظيفي لكل منصب سيعرف المسؤوليات المحددة والصلاحيات المعطاة لشاغل المنصب والعلاقة بين المنصب وبقية أقسام الإدارة وكذلك أية مسؤوليات أو صلاحيات خاصة معطاة للمنصب أو الوظيفة.

الْجَمْعِيَّةُ الْخَيْرِيَّةُ بِثُرْبَةِ

تحت إشراف المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



نظام إدارة الجودة
ISO 9001:2015

القسم السادس

التخطيط

Planning

TURBAF-QM-05-11	مدة الحفظ: 5 سنوات	تاريخ التعديل: ---/--/----	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	إصدار/ تعديل: ٠ / ١
-----------------	--------------------	----------------------------	---------------------------	---------------------



٦,١ الإجراءات الخاصة بمواجهة المخاطر واستغلال الفرص Actions to address risks and opportunities

عند التخطيط لوضع نظام إدارة الجودة، يجب مراعاة القضايا المشار إليها في البند ٤,١ وكذلك المتطلبات المذكورة في البند ٢.٤ فضلاً عن تحديد المخاطر والفرص التي تحتاج إلى معالجة، وذلك بهدف:

١. التأكيد على أن نظام إدارة الجودة بإمكانه تحقيق النتائج المرجوة
٢. تعزيز الآثار المرغوب فيها
٣. منع الآثار غير المرغوب فيها أو الحد منها
٤. إحراز تحسن
٥. وقد قامت جمعية الجمعية الخيرية بترية بوضع إجراء خاص لعملية إدارة المخاطر والفرص داخل الجمعية وهو إجراء إدارة المخاطر والفرص رقم TURBAP-TM-02

٦,٢ أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها Quality objectives and planning to achieve them

١. تقوم الإدارة العليا والإدارات المعنية بإنشاء ومراجعة واعتماد وتوثيق أهداف الجودة للجمعية، بما فيها تلك الأهداف المطلوبة لاستيفاء متطلبات الخدمات وتكون الأهداف متوافقة مع سياسة الجودة وقابلة للقياس طبقاً لإجراء أهداف الجودة رقم TURBAP-QM-03.
٢. يقوم مديرو عموم الإدارات في إعداد وصياغة الأهداف ، كما يتم مراجعة هذه الأهداف لضمان تنفيذها ومناسبتها طبقاً لإجراء أهداف الجودة رقم TURBAP-QM-03.

TURBAF-QM-05-11	مدة الحفظ: 5 سنوات	تاريخ التعديل: ---/--/----	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	إصدار/ تعديل: ٠ / ١
-----------------	--------------------	----------------------------	---------------------------	---------------------



٦,٣ التخطيط لإجراء تغييرات Planning of changes

قامت إدارة الجمعية الخيرية بترية بإنشاء نظام لإدارة الجودة يشمل كل عمليات الجمعية وتم تخطيط النظام بحيث يضمن من خلاله تنفيذ الأعمال لكل الإدارات بطريقة ميسرة ولضمان تحقيق النتائج المرجوة، توجد آليات داخل النظام تسمح بالتطوير والتعديل فيه لمواكبة أي تغييرات قد تكون ضرورية على أن يتم مراعاة النقاط التالية عند إحداث تعديل أو تغيير في النظام:

١. الغرض من التغييرات وعواقبها المحتملة
٢. تكامل نظام إدارة الجودة
٣. توافر الموارد
٤. تخصيص أو إعادة تخصيص المسؤوليات والصلاحيات

الْجَمْعِيَّةُ الْخَيْرِيَّةُ بِثُرْبَةِ

تحت إشراف المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



نظام إدارة الجودة
ISO 9001:2015

القسم السابع

الدعم

Support

TURBAF-QM-05-11	مدة الحفظ: 5 سنوات	تاريخ التعديل: ---/--/----	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	إصدار/ تعديل: ٠ / ١
-----------------	--------------------	----------------------------	---------------------------	---------------------



٧. الدعم Support

٧.١. عام General

الإدارة العليا للجمعية الخيرية بثرية وفرت الموارد اللازمة لوضع وتطبيق نظام إدارة الجودة والحفاظ عليها وتحسينها بصورة مستمرة لتحقيق أخذة في الاعتبار العوامل التالية:

١. قدرات وإمكانات الموارد الداخلية القائمة والقيود المفروضة عليها

٢. ما الذي يتعين الحصول عليه من جهات خارجية

٧.١.٢. الأفراد People

- أن يكون جميع الموظفين مؤهلين بدرجة كافية للقيام بالأعمال الموكلة إليهم.
- تحديد مؤهلات ومهارات وخبرات الموظفين القائمين بأية أعمال تؤثر على الجودة، وكذلك توفير التدريب اللازم لضمان ذلك أينما اقتضى الأمر عن طريق مدير إدارة الموارد البشرية وأنشئت الجمعية إجراءات خاصة لإدارة عملية التعيين والتوظيف وانتقاء الأفراد الذين يخدمون أغراض الجمعية وتنفيذ متطلبات عملياتها المختلفة وذلك تبعا لإجراءات الموارد البشرية التالية:

١- إجراء التوظيف رقم TURBAP-HR-01

٢- إجراء اعداد التوصيف التوظيفي رقم TURBAP-HR-02

٣- إجراء مسير الرواتب رقم TURBAP-HR-03

٤- إجراء عقود العمل للموظفين رقم TURBAP-HR-04

٥- إجراء طلب الاجازة السنوية رقم TURBAP-HR-05

٦- إجراء مسائلة موظف رقم TURBAP-HR-06

٧- إجراء استئذان خروج الموظفين رقم TURBAP-HR-07

٨- إجراء تكليف للموظفين رقم TURBAP-HR-08



٧,١,٣. البنية التحتية Infrastructure

- إدارة الجمعية الخيرية بثربة ملتزمة بتوفير البنية الأساسية الملائمة لأداء العمل بما في ذلك المباني والمرافق والمعدات والآليات ومساحات العمل وتجهيزات المكاتب والبرمجيات (Software) وخدمات معاونة طبقاً لإجراء إجراء الصيانة والبنية التحتية وبيئة تشغيل العمليات رقم TURBAP-FM-04
- كما تلتزم الإدارة بصيانة هذه البنية الأساسية ومراقبتها بصورة كافية بما يضمن الحصول على خدمات مطابقة لمتطلبات المستفيد ويحظى على رضاه طبقاً لإجراء الصيانة والبنية التحتية وبيئة تشغيل العمليات

TURBAF-QM-05-11	مدة الحفظ: 5 سنوات	تاريخ التعديل: ---/--/----	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	إصدار/ تعديل: ٠ / ١
-----------------	--------------------	----------------------------	---------------------------	---------------------



٧,١,٤. البيئة اللازمة لتشغيل العمليات Environment
for the operation of processes

- إدارة الجمعية الخيرية بترية ملتزمة بتوفير البنية الأساسية الملائمة لأداء العمل بما في ذلك المباني والمرافق والمعدات والآليات ومساحات العمل وتجهيزات المكاتب والبرمجيات (Software) وخدمات معاونة طبقاً لإجراء إجراء الصيانة والبنية التحتية وبيئة تشغيل العمليات رقم TURBAP-FM-04
- كما تلتزم الإدارة بصيانة هذه البنية الأساسية ومرافقها بصورة كافية بما يضمن الحصول على خدمات مطابقة لمتطلبات المستفيد ويحظى على رضاه طبقاً لإجراء الصيانة والبنية التحتية وبيئة تشغيل العمليات

٧,١,٥. موارد المراقبة والقياس Monitoring and measuring
resources

هذا البند غير مطبق في الجمعية الخيرية بترية

٧,١,٦. المعرفة التنظيمية Organizational knowledge

- قامت الجمعية الخيرية بترية بتحديد المعرفة اللازمة لتشغيل عملياتها وتحقيق مطابقة الخدمات
- وتقوم بالحفاظ على مثل هذه المعرفة وإتاحتها بالقدر اللازم وذلك عند معالجة الاحتياجات والاتجاهات المتغيرة، كما تأخذ الجمعية الخيرية بترية في الاعتبار معرفتها الحالية وتحديد كيفية اكتساب المعرفة الإضافية الضرورية والتحديثات المطلوبة أو الوصول إليها وتطبق هذه العملية من خلال إجراء إدارة معارف الجمعية رقم TURBAP-TM-04



٧.٢. الكفاءة Competence

قامت الجمعية الخيرية بثربة بتحديد الكفاءة الضرورية للأفراد القائمين بأعمال خاضعة لسيطرتها والتي تؤثر على أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة والتأكد من أن هؤلاء الأفراد مؤهلون على أساس التعليم أو التدريب أو الخبرة المناسبة واتخاذ الإجراءات اللازمة لاكتساب الكفاءة اللازمة عند الاقتضاء، وتقييم فاعلية الإجراءات المتخذة والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المناسبة كبرهان على الكفاءة وذلك تبعا لإجراءات الموارد البشرية التالية:

٩- إجراء التوظيف رقم TURBAP-HR-01

١٠- إجراء اعداد التوصيف التوظيفي رقم TURBAP-HR-02

١١- إجراء مسير الرواتب رقم TURBAP-HR-03

١٢- إجراء عقود العمل للموظفين رقم TURBAP-HR-04

١٣- إجراء طلب الاجازة السنوية رقم TURBAP-HR-05

١٤- إجراء مسائل موظف رقم TURBAP-HR-06

١٥- إجراء استئذان خروج الموظفين رقم TURBAP-HR-07

١٦- إجراء تكليف للموظفين رقم TURBAP-HR-08



٧.٣. التوعية Awareness

قامت الجمعية الخيرية بترية بضمان أن الأشخاص القائمين بأعمال تحت سيطرتها على دراية بما يلي :

١. سياسة الجودة
٢. أهداف الجودة ذات الصلة
٣. إسهاماتهم في تحقيق فاعلية نظام إدارة الجودة، بما في ذلك المزايا المتأتية من تحسين الأداء
٤. الآثار المترتبة على عدم المطابقة مع متطلبات نظام إدارة الجودة
٥. كما أنشئت أجراء والكفاءة والتوعية والتدريب رقم TURBAP-HR-09

٧.٤. الاتصالات Communication

تقوم " إدارة الجمعية الخيرية بترية " باستخدام طرق الاتصالات الملائمة للتأكد من أن جميع المعلومات المتعلقة بنظام إدارة الجودة يتم إيصالها بشكل جيد لجميع المعنيين وذلك من خلال إجراء الاتصالات الداخلية والخارجية رقم TURBAP-QM-02

٧.٥. المعلومات الموثقة Documented information

٧.٥.١. عام General

- يتضمن نظام إدارة الجودة لدى الجمعية الخيرية بترية ما يلي:
- المعلومات الموثقة التي تقتضيها هذه المواصفة القياسية الدولية
 - المعلومات الموثقة المحددة من قبل الجمعية الخيرية بترية باعتبارها ضرورية لتحقيق فاعلية نظام إدارة الجودة.



٧.٥.٢. الإنشاء والتحديث Creating and updating

قامت جمعية تربة الخيرية بإنشاء إجراء موثق لتناول إنشاء وتحديث المعلومات الموثقة، ويتضمن ما يلي:

١. التمييز والتوصيف المناسب (مثل، العنوان أو التاريخ أو المؤلف أو الرقم المرجعي)
٢. التنسيق (مثل، اللغة وإصدارات البرامج والرسومات)، وكذلك الوسائط المناسبة (مثل، الوسائط الورقية والإلكترونية)
٣. الاستعراض والموافقة على الملاءمة والكفاية وذلك طبقاً لإجراء ضبط المعلومات الموثقة

رقم TURBAP-QM-05

٧.٥.٣. ضبط المعلومات الموثقة Control of documented information

يتم ضبط الوثائق المطلوبة بموجب نظام إدارة الجودة وبمقتضى هذه المواصفة القياسية الدولية، وذلك بهدف ضمان أنها :

١. متاحة وملائمة للاستخدام، حيثما ومتى كان هناك حاجة إليها
٢. مؤمنة بشكل كافٍ
٣. التوزيع والوصول والاستعادة والاستخدام
٤. التخزين والحفظ، بما في ذلك الحفاظ على سهولة قراءتها
٥. ضبط التغييرات
٦. الاحتفاظ بها والتخلص منها

٧. وذلك طبقاً لإجراء ضبط المعلومات الموثقة رقم TURBAP-QM-05

TURBAF-QM-05-11	مدة الحفظ: 5 سنوات	تاريخ التعديل: --/--/----	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	إصدار/ تعديل: ٠ / ١
-----------------	--------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------

الْجَمْعِيَّةُ الْخَيْرِيَّةُ بِثُرْبَةِ

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



نظام إدارة الجودة
ISO 9001:2015

القسم الثامن

التشغيل

Operation

TURBAF-QM-05-11	مدة الحفظ: 5 سنوات	تاريخ التعديل: ---/--/----	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	إصدار/ تعديل: ٠ / ١
-----------------	--------------------	----------------------------	---------------------------	---------------------



٨. التشغيل Operation

٨.١ التخطيط والرقابة التشغيلية Operational planning and control

□ تم التخطيط لجميع عمليات الخدمات المتعلقة بخدماتنا مع مراعاة التطوير الدائم والمستمر لها طبقاً لإجراءات الأنشطة والبرامج رقم TURBAP-PM-07 وأجراء انجاز الخطط ومتابعتها رقم TURBAP-PM-06

② قامت الجمعية بإنشاء العمليات والوثائق وتوفير الموارد والنشاطات المطلوبة للتحقق والاعتماد والمراقبة والتفتيش والاختبار للخدمات، والتسجيلات اللازمة لإعطاء دليل بأن عمليات التحقيق وتقديم الخدمات الناتجة عنها تستوفي المتطلبات .

٨.٢ المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات Requirements for products and services

٨.٢.١ التواصل مع المستفيد Customer communication

قامت إدارة جمعية تربة الخيرية بإنشاء إجراء إعداد ملف تسويقي عن الجمعية رقم TURBAP-MB-01 لتوفير المعلومات المتعلقة بالخدمات والتعامل مع الاستفسارات أو العقود والأوامر، بما في ذلك تعديلاتها الحصول على التغذية الراجعة من المستفيد بشأن الخدمات، بما في ذلك شكاوى المستفيد والتعامل مع ممتلكات المستفيد أو السيطرة عليها ووضع متطلبات محددة لإجراءات الطوارئ، لتفعيلها عند الاقتضاء

٨.٢.٢ تحديد المتطلبات المتعلقة بالخدمات

قامت إدارة الجمعية الخيرية بتربة بإنشاء إجراء إعداد ملف تسويقي عن الجمعية رقم TURBAP-MB-01 لتحديد متطلبات المانحين والمستفيدين والمتطلبات الرسمية والقانونية ومراجعتها بواسطة الجهات المسؤولة عن أعمال المراجعة بالإدارات والتحقق من قدرة الإدارة على استيفاء متطلبات المستفيدين قبل قبولها وتشمل أعمال المراجعة التحقق من وجود ومراجعة البيانات التي تخص الآتي :

٠ / ١ إصدار/ تعديل:	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	تاريخ التعديل: --/--/----	مدة الحفظ: 5 سنوات	TURBAF-QM-05-11
---------------------	---------------------------	---------------------------	--------------------	-----------------



- المتطلبات الموصفة بواسطة المستفيد، بما في ذلك متطلبات نشاطات الخدمات وما بعد تقديمها.
- المتطلبات التي لم ينص عليها المستفيد ولكنها ضرورية لاستخدام موصف أو مقصود إذا علمناه.
- المتطلبات الرسمية والقانونية المتعلقة بالخدمة أو المتعلقة بها.
- أي متطلبات إضافية تحددها إدارة (الجمعية الخيرية بثرية).

٨,٢,٣ مراجعة المتطلبات المتعلقة بالخدمات

١. تقوم إدارة الجمعية الخيرية بثرية بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالخدمات والواردة بالبند السابق قبل التزام إدارة الجمعية الخيرية بثرية بتقديم الخدمات للمستفيد وتضمن أعمال المراجعة ضمان أن متطلبات الخدمات قد تم تحديدها وأن متطلبات الخدمات التي تختلف عن تلك السابق التعبير عنها قد تم حلها وأن الإدارة المقدمة للخدمة لها القدرة على استيفاء المتطلبات المحددة ويتم تنفيذ هذه العمليات من خلال ما يلي:

- إن الشروط الأساسية للخدمة محددة ومعروفة على نحو كاف وملائم.
- مقدرة " إدارة الجمعية الخيرية بثرية " على الوفاء بهذه الشروط.
- حل أية اختلافات أو التباسات تحدث مع المستفيد.
- إيصال كل المعلومات المتعلقة بأمر تقديم الخدمة للأشخاص المعنيين بالتنفيذ.
- إن أية متطلبات شفوية تم اعتمادها أو التصديق عليها قبل تنفيذها.
- أية تغيرات على المتطلبات التعاقدية قد تم تحديدها وتوثيقها وإيصالها إلى الجهة المعنية بتنفيذها.



٨,٢,٤ التغييرات في المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات

في حالة تغيير متطلبات الخدمات، فإنه الجمعية الخيرية بترية تقوم بضمان تعديل المعلومات الموثقة ذات الصلة، وأيضاً توعية الأفراد المعنيين بالمتطلبات التي تم تغييرها ويتم ذلك طبقاً

لإجراء إجراء إعداد ملف تسويقي عن الجمعية رقم TURBAP-MB-01

٨,٢,٥ الاتصال مع المستفيد Customer Communication

١. قامت الجمعية بتحديد قنوات للاتصال بالمستفيدين حيث تم التأكد من أن جميع

عناوين وطرق الاتصال بالإدارات محددة وواضحة للعملاء وتزويدنا بملاحظات وشكاوى

المستفيدين قد تم تحديدها بوضوح في مطبوعاتنا وكتيباتنا الإعلانية ومستنداتنا

التعاقدية والتي تتم طبقاً لإجراء إجراء إعداد ملف تسويقي عن الجمعية رقم

TURBAP-MB-01

٨,٣ التصميم والتطوير Design & Development

بالإشارة إلى " الاستثناءات " ، فإن هذه البند تم استثنائه

٨,٤ ضبط العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية

Control of externally provided processes, products and services

٨,٤,١ عام General

تقوم الجمعية الخيرية بترية بالتأكد من أن العمليات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مطابقة للمتطلبات.

كما يتم تحديد الضوابط المقرر تطبيقها على العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من

جهات خارجية حينما:

TURBAF-QM-05-11	مدة الحفظ: 5 سنوات	تاريخ التعديل: ---/--/----	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	إصدار/ تعديل: ٠ / ١
-----------------	--------------------	----------------------------	---------------------------	---------------------



١- تكون المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مُعدة بقصد إدماجها في منتجات

وخدمات الجمعية

٢- تكون المنتجات والخدمات مقدمة بشكل مباشر إلى الزبون/الزبائن من قبل مقدمي خدمة

خارجيين نيابةً عن الجمعية

٣- تقدم عملية أو جزء منها من قبل جهات خارجية نتيجةً لقرار مُتخذ من قبل الجمعية.

تقوم الجمعية الخيرية بترية بتحديد وتطبيق المعايير ذات العلاقة بتقييم واختيار ومراقبة

الأداء وإعادة التقييم مقدمي الخدمة الخارجيين، وذلك استناداً إلى قدرتهم على توفير العمليات

أو المنتجات والخدمات وفقاً للمتطلبات ويتم الاحتفاظ بمعلومات موثقة لتلك الأنشطة وأي

إجراءات لازمة تنشأ من التقييمات وذلك طبقاً لإجراء الصرف المالي رقم TURBAP-FM-03

٨,٤,٢ نوع ومدى الضبط General

تقوم الجمعية الخيرية بترية بالتأكد من أن العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من قبل

جهات خارجية لا تؤثر سلباً على قدرة الجمعية على تقديم منتجات وخدمات مطابقة لزيائنها.

وتراعى الاتي:

- ضمان أن تظل العمليات المنفذة من قبل جهات خارجية تحت سيطرة نظام إدارة

الجودة لديها

- تحديد كل من الضوابط التي تعتمد تطبيقها على مقدم الخدمة الخارجي وتلك التي

تنوي تطبيقها على المخرجات الناتجة

وتأخذ في الاعتبار الاتي:

- التأثير المحتمل للعمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من قبل جهات خارجية على

قدرة الجمعية على مواصلة تلبية متطلبات المستفيد والمتطلبات القانونية والتنظيمية

المعمول بها

TURBAF-QM-05-11	مدة الحفظ: 5 سنوات	تاريخ التعديل: ---/--/----	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	إصدار/ تعديل: ٠ / ١
-----------------	--------------------	----------------------------	---------------------------	---------------------



- فاعلية الضوابط المطبقة من قبل مقدم الخدمة الخارجي
- تحديد أنشطة التحقق أو غيرها من الأنشطة اللازمة لضمان أن العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من قبل جهات خارجية تفي بالمتطلبات
- وذلك طبقا لإجراء الصرف المالي رقم TURBAP-FM-03

٨,٤,٣ معلومات حول مقدمي الخدمات الخارجيين Information for external providers

تقوم الجمعية الخيرية بثربة بالتأكد من كفاية المتطلبات قبل إبلاغها إلى مقدم الخدمة الخارجي
تقوم الجمعية الخيرية بثربة بإبلاغ مقدمي الخدمة الخارجيين بمتطلباتها ذات العلاقة بكل من:

- (أ) العمليات والمنتجات والخدمات المقرر تقديمها
- (ب) اعتماد المنتجات والخدمات
- (ج) الأساليب والعمليات والمعدات
- (ح) الإفراج عن المنتجات والخدمات
- (خ) الكفاءة، بما في ذلك أي متطلبات لتأهيل الأفراد
- (د) تفاعلات مقدمي الخدمات الخارجيين مع الجمعية
- (هـ) مراقبة ورصد أداء مقدمي الخدمة الخارجيين، والمقرر تنفيذها من قبل الجمعية
- (و) أنشطة التحقق أو إقرار الصلاحية التي تعتمده الجمعية أو زبونها إجرائها على مقرات مقدمي الخدمات الخارجيين.

وذلك طبقا لإجراء الصرف المالي رقم TURBAP-FM-03



٨.٥ الإنتاج وتقديم الخدمة Production and Service Provision

٨.٥.١ ضبط الإنتاج وتقديم الخدمات

كل العمليات المتضمنة في الإعداد المسبق لخدماتنا يتم التخطيط لها وتنفيذها تحت ظروف منظمة ومحكمة، وتشمل:

- ١- توفر المعلومات المناسبة التي تصف الخصائص المطلوبة للخدمات.
 - ٢- توفر تعليمات العمل كلما تطلب ذلك.
 - ٣- استخدام المعدات المناسبة.
 - ٤- توفر واستخدام أدوات المراقبة والقياس.
 - ٥- تنفيذ عمليات القياس والمراقبة اللازمة قبل وخلال وبعد تسليم الخدمة المقدمة.
- وتشمل الإجراءات التالية:

- الأنشطة والبرامج رقم TURBAP-PM-07
- الأوقاف والاستثمار رقم TURBAP-PM-08
- إجراء كفالة يتيم رقم TURBAP-MB-05
- إجراء التطوع رقم TURBAP-MB-06

٨.٥.٢ التمييز والتبعية Identification and traceability

١. تقوم الجمعية بتمييز حالة الخدمات بالنسبة لمتطلبات المراقبة والقياس بوسائل مناسبة خلال تحقيق الخدمات حيث يتم تمييز الخدمة المقدمة عن طريق التسجيلات اليومية بكشوف الإدارات المختلفة .
٢. تقوم الإدارات باقتفاء الأثر للخدمات عن طريق التاريخ المقدم به الخدمة وكذلك عن طريق السجلات الخاصة بتقديم الخدمات وحفظ بعضها على الحاسب الآلي والذي من الممكن استرجاع بيانات الخدمة المقدمة إلى المستفيدين

TURBAF-QM-05-11	مدة الحفظ: 5 سنوات	تاريخ التعديل: ---/--/----	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	إصدار/ تعديل: ٠ / ١
-----------------	--------------------	----------------------------	---------------------------	---------------------



Property ملكية الزبائن أو مقدمي الخدمة الخارجيين ٨,٥,٣
belonging to customers or external providers

هذا البند غير مطبق في عمليات الجمعية حيث لا توجد ممتلكات للمستفيدين تحتفظ ضمن عمليات الجمعية وكذلك لا توجد ممتلكات لموردي الخدمات يتم الاحتفاظ بها تحت تصرف الجمعية.

Preservation المحافظة ٨,٥,٤

تقوم الجمعية الخيرية بترية بحفظ وتخزين بعد المواد والمعدات والمهمات المستخدمة في تقديم خدماتها وذلك طبقاً لإجراءات الإدارة المالية.

Post-delivery activities أنشطة ما بعد التسليم ٨,٥,٥

بالإشارة إلى " الاستثناءات " ، فإن هذه البند تم استثنائه.

Control of changes ضبط التغيرات ٨,٥,٦

تقوم الجمعية الخيرية بترية بمراجعة وضبط التغيرات على تقديم الخدمة، وذلك بالقدر اللازم لضمان المطابقة المستمرة للمتطلبات. وتقوم بالاحتفاظ بمعلومات موثقة تصف نتائج مراجعة التغيرات والأشخاص المخول لهم إجراء التغيرات وأي إجراءات ضرورية تنشأ عن المراجعة.

Release of products and الإفراج عن المنتجات والخدمات ٨,٦
services

تقوم الجمعية الخيرية بترية بتنفيذ مجموعة من الترتيبات المخطط لها في المراحل المناسبة، وذلك بهدف التحقق من الوفاء بمتطلبات الخدمات.



كما انه لا يتم الإفراج عن الخدمات إلى المستفيد إلا بعد التأكد من اكتمال الترتيبات المخطط لها بصورة مرضية، ما لم يكن ذلك بموافقة سلطة مختصة أو من قبل المستفيد،

٨,٧ التحكم في المخرجات غير المطابقة Control of nonconforming outputs

تقوم الجمعية الخيرية بثربة بالتأكد من تمييز ومراقبة المخرجات غير المطابقة للمتطلبات المحددة لمنع الاستخدام أو التسليم غير المقصود. كما تقوم باتخاذ الإجراء المناسب استناداً إلى طبيعة عدم المطابقة وتأثيرها على مطابقة المنتجات والخدمات. وينطبق ذلك أيضاً على المنتجات والخدمات غير المطابقة للمواصفات التي تم اكتشافها بعد تسليم المنتجات أو بعد تقديم الخدمات أو أثناء تقديمها.

وتقوم الجمعية بالتعامل مع المخرجات غير المطابقة بطريقة واحدة أو أكثر من الطرق التالية:

(أ) التصحيح

(ب) الفصل أو الحصر أو الإعادة أو تعليق تقديم المنتجات والخدمات

(ج) إبلاغ المستفيد

(د) الحصول على ترخيص بالقبول بموجب امتياز.

كما تقوم الجمعية بالتحقق من المطابقة للمتطلبات في حالة تصحيح المخرجات غير المطابقة للمواصفات.

ويتم الاحتفاظ بمعلومات موثقة حول:

(أ) تصف حالة عدم المطابقة

(ب) تصف الإجراءات المتخذة

(ج) تصف أي امتيازات تم الحصول عليها

(د) تحدد السلطة المعنية باتخاذ القرار فيما يتعلق بعدم المطابقة.

وذلك طبقاً لإجراء اجراء ضبط عدم تطابق المخرجات رقم TURBAP-QM-09

تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	تاريخ التعديل: ---/--/----	مدة الحفظ: 5 سنوات	TURBAF-QM-05-11
---------------------------	----------------------------	--------------------	-----------------

الْجَمْعِيَّةُ الْخَيْرِيَّةُ بِثُرْبَةِ

تحت إشراف المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



نظام إدارة الجودة
ISO 9001:2015

القسم التاسع

تقييم الأداء

Performance evaluation

TURBAF-QM-05-11	مدة الحفظ: 5 سنوات	تاريخ التعديل: ---/--/----	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	إصدار/ تعديل: ٠ / ١
-----------------	--------------------	----------------------------	---------------------------	---------------------



٩. تقييم الأداء Performance evaluation

٩.١ المراقبة والقياس والتحليل والتقييم Monitoring, measurement, analysis and evaluation

٩.١.١ عام

قامت الجمعية الخيرية بترية بتحديد ما يلي:

- (أ) ما يتعين مراقبته وقياسه
 - (ب) الأساليب المستخدمة في المراقبة والقياس والتحليل والتقييم اللازمة لضمان الحصول على نتائج صحيحة
 - (ج) متى يجب تنفيذ المراقبة والقياس
 - (د) متى يجب تحليل وتقييم النتائج المتأتية من المراقبة والقياس.
- وبما يضمن تقييم أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة ويتم الاحتفاظ بمعلومات موثقة كبرهان على النتائج وذلك تبعا اجراء قياس أداء العمليات رقم TURBAP-QM-08

٩.١.٢ رضا المستفيد Customer satisfaction

تقوم الجمعية الخيرية بترية بمراقبة المعلومات المتعلقة بتوقعات المستفيدين لاستشعار درجة الوفاء باحتياجاتهم وتطلعاتهم. حيث قامت بتحديد أساليب الحصول على تلك المعلومات ومراقبتها ومراجعتها وذلك طبقا اجراء كفاءة يقيم والمشاريع والبرامج والتطوع من خلال الاستبيانات.

٩.١.٣ التحليل والتقييم Analysis and evaluation

تقوم الجمعية الخيرية بترية بتحليل وتقييم البيانات المناسبة والمعلومات الناتجة عن المراقبة والقياس. ويتم استخدام نتائج التحليل لتقييم:

- (أ) مطابقة المنتجات والخدمات



(ب) درجة رضا المستفيد

(ج) أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة

(د) ما إذا كان التخطيط قد نُفذ بفاعلية

(هـ) فاعلية الإجراءات المتخذة لمواجهة المخاطر واستغلال الفرص

(و) أداء مقدمي الخدمات الخارجيين

(ز) الحاجة إلى إدخال تحسينات على نظام إدارة الجودة.

ويتم ذلك تبعا لإجراء تحليل البيانات والتحسين المستمر رقم TURBAP-QM-06

٩,٢ التدقيق الداخلي (المراجعة الداخلية) Internal Audit

— تدرك " إدارة الجمعية الخيرية بثربة " أن عملية " التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة "

والمخصص له اجراء المراجعة الداخلية رقم TURBAP-QM-01 يلعب دورا محوريا في

متابعة وتطوير نظام إدارة الجودة المطبق.

— يتم تطبيق عملية " التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة " طبقا لبرنامج معد للتأكد من

أن كل بنود نظام إدارة الجودة يتم التحقق منه دوريا وبفترات لا تزيد عن ٦ أشهر.

— يتم تنفيذ " التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة " على أساس أهمية النشاط الذي يتم

فحصة أو مرآبته وبناء على نتائج الفحص والمرآبة السابقة وتحديد معايير التدقيق

ومجال كل عملية تدقيق.

— إن الأشخاص الذين سيقومون بعمليات التدقيق الداخلي يتم تدريبهم تدريباً مناسباً ولن

يقوموا بتدقيق أية أنشطة تقع في نطاق أعمالهم.

— إن إجراء " التدقيق الداخلي لنظام الجودة " يعرف طريقة إجراء التدقيق ومسئولية

التخطيط لها بالإضافة إلى بيان طريقة إعداد وتقديم نتائجها والتوصيات والإجراءات

التصحيحية التي تلها للتأكد من فعالية الإجراءات التي تم تنفيذها.



– يقوم فريق الإدارة بالجمعية الخيرية بترية بمراجعة نتائج عمليات " التدقيق الداخلي لنظام الجودة " خلال الاجتماعات الدورية للإدارة.

٩,٣ مراجعة إدارة Management review

٩,٣,١ عام :

تقوم " إدارة الجمعية الخيرية بترية " بمراجعة نظام إدارة الجودة مرة كل ستة أشهر بغرض تقييم مدى الاستمرارية والفاعلية المناسبة في استيفاء المواصفة ISO 9001:2015 وأهداف الإدارة وسياسة الجودة.

ويكون مشرف الجودة مسئول عن الإعداد لمراجعة الإدارة لنظام الجودة وتنفيذها وتسجيل نتائجها ويوضح إجراء مراجعة الإدارة رقم TURBAP-TM-04 الإدارة للجودة " القواعد التفصيلية لوضع الخطة الزمنية لمراجعات وتنفيذ وتسجيل تلك المراجعات ، تشمل المراجعة أيضا تقييم فرص التحسين ومدى الحاجة لإحداث تغييرات في النظام الموثق ، بما في ذلك سياسة الجودة والأهداف .

٩,٣,٢ مدخلات مراجعة الإدارة:

يحدد إجراء مراجعة الإدارة رقم TURBAP-TM-04 مدخلات مراجعة الإدارة بحيث تشمل معلومات عن نتائج المراجعات الداخلية والتغذية المرتدة من المستفيد وقياس رضا المستفيدين. وأداء العمليات ومطابقة الخدمات وحالة الإجراءات الوقائية والتصحيحية وموقف الأهداف ومدى تحقيقها ومتابعة الإجراءات الناتجة عن المراجعات السابقة والتغييرات التي قد تؤثر على نظام إدارة الجودة وأي توصيات خاصة بالتحسين المستمر.

تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	تاريخ التعديل: ---/--/----	مدة الحفظ: 5 سنوات	TURBAF-QM-05-11
---------------------------	----------------------------	--------------------	-----------------



٩,٣,٣ مخرجات مراجعة الإدارة:

يحدد إجراء مراجعة الإدارة رقم TURBAP-TM-04 مخرجات مراجعة الإدارة بحيث تشمل أي قرارات أو إجراءات تتعلق بتحسين فاعلية نظام إدارة الجودة وعملياته والتحسين في الخدمات طبقاً لمتطلبات المستفيد والاحتياجات من الموارد ومدي الحاجة إلى أي تعديل لسياسة الجودة أو الأهداف.

الْجَمْعِيَّةُ الْخَيْرِيَّةُ بِثُرْبَةِ

تحت إشراف المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



نظام إدارة الجودة
ISO 9001:2015

القسم العاشر

التحسين

Improvement



١٠ التحسين Improvement

١٠.١ عام General

إن " إدارة الجمعية الخيرية بترية " ملتزمة بتطبيق سياسة التطوير المستمر لجميع الجوانب المتعلقة بالعمل وستتأكد من إن نظام إدارة الجودة يساهم بشكل فعال بتحقيق أهداف الجمعية بما يضمن الآتي:

- (أ) تحسين المنتجات والخدمات لتلبية المتطلبات وكذلك للوفاء بالاحتياجات والتوقعات المستقبلية
- (ب) تصحيح الأثار غير المرغوب فيها أو منعها أو الحد منها؛
- (ج) تحسين أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة.

١٠.٢ عدم المطابقة والإجراء التصحيحي Nonconformity and corrective action

- إن أية حالات لعدم المطابقة متعلقة بنظام إدارة الجودة سواء بالعمليات الخدمية أو إجراءات العمل أو شكاوى المستفيدين يتم تدوينها وحفظها بناء على اجراء ضبط عدم تطابق المخرجات رقم TURBAP-QM-09 والذي يحدد مسئولية التدوين والتحليل و التحقق منها بالإضافة إلى تطبيق الإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها والتحقق من فاعليتها من خلال إجراء الاجراءات التصحيحية رقم TURBAP-QM-07
- وكجزء من تطبيق سياسة التطوير المستمر قامت " إدارة الجمعية الخيرية بترية " بتطوير إجراءات لاستخدامها في مراجعة وتحليل المعلومات المشتقة من عمليات نظام إدارة الجودة.
- هذه المعلومات يتم استخدامها للتعرف على مصادر أخرى لعدم المطابقة وفي حالة الضرورة سيتم تحديد الإجراءات التصحيحية وتنفيذها بشكل فعال.

تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	تاريخ التعديل: ---/--/----	مدة الحفظ: 5 سنوات	TURBAF-QM-05-11
---------------------------	----------------------------	--------------------	-----------------



— كل هذه الإجراءات المتخذة يتم تدوينها وتشكل جزء من جدول أعمال اجتماعات الإدارة
الدورية لمراجعة نظام الجودة.

١٠,٣ التحسين المستمر Continual improvement

تقوم الجمعية الخيرية بثربة بالتحسين باستمرار من ملاءمة وكفاية وفاعلية نظام إدارة الجودة كما
تقوم بمراجعة نتائج التحليل والتقييم والمخرجات المستقاة من مراجعة الإدارة، وذلك لتحديد ما إذا
كانت هناك حاجة أو فرص يجب معالجتها كجزء من عملية التحسين المستمر ويتم إتباع إجراء

تحليل البيانات والتحسين المستمر رقم TURBAP-QM-06

الْجَمْعِيَّةُ الْخَيْرِيَّةُ بِثُرْبَةِ

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



نظام إدارة الجودة
ISO 9001:2015

القسم الحادي عشر

الملحقات

Attachments

TURBAF-QM-05-11	مدة الحفظ: 5 سنوات	تاريخ التعديل: ---/--/----	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	إصدار/ تعديل: ٠ / ١
-----------------	--------------------	----------------------------	---------------------------	---------------------



الملحقات Attachments ١١

١١.١ قائمة إجراءات نظام الجودة Quality System Procedures List

م	رقم الاجراء	الاجراء
1	TURBAP-TM-01	إجراء سياق الجمعية والاطراف المهتمة
2	TURBAP-TM-02	إجراء إدارة المخاطر والفرص
3	TURBAP-TM-03	إجراء إعداد الخطة التشغيلية
4	TURBAP-TM-04	إجراء ادارة معارف الجمعية
5	TURBAP-QM-01	إجراء المراجعة الداخلية
6	TURBAP-QM-02	إجراء الاتصالات الداخلية والخارجية
7	TURBAP-QM-03	إجراء أهداف وسياسة الجودة
8	TURBAP-TM-04	إجراء مراجعة الادارة
9	TURBAP-QM-05	إجراء ضبط المعلومات الموثقة
10	TURBAP-QM-06	إجراء تحليل البيانات والتحسين المستمر
11	TURBAP-QM-07	إجراء طلب الاجراءات التصحيحية
12	TURBAP-QM-08	إجراء قياس أداء العمليات
13	TURBAP-QM-09	إجراء ضبط عدم تطابق المخرجات
14	TURBAP-FM-01	إجراء تقييد التبرعات المالية للجمعية
15	TURBAP-FM-02	إجراء إعداد التقارير المالية
16	TURBAP-FM-03	إجراء الصرف المالي
17	TURBAP-FM-04	إجراء الصيانة والبنية التحتية وبيئة تشغيل العمليات
18	TURBAP-HR-01	إجراء التوظيف
19	TURBAP-HR-02	إجراء إعداد وتصميم الوظيفة
20	TURBAP-HR-03	إجراء مسير الرواتب
21	TURBAP-HR-04	إجراء عقود العمل للموظفين
22	TURBAP-HR-05	إجراء طلب الاجازة السنوية
23	TURBAP-HR-06	إجراء مسائلة موظف
24	TURBAP-HR-07	إجراء استئذان خروج الموظفين
25	TURBAP-HR-08	إجراء تكليف للموظفين
26	TURBAP-HR-09	أجراء والكفاءة والتوعية والتدريب
27	TURBAP-PM-01	إجراء إعداد ملف تسويقي عن الجمعية
28	TURBAP-PM-02	إجراء إعداد وتحديث قاعدة بيانات المانحين
29	TURBAP-PM-03	إجراء إعداد ورفع التقرير الشهري

إصدار/ تعديل: ٠ / ١	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	تاريخ التعديل: ---/--/----	مدة الحفظ: 5 سنوات	TURBAF-QM-05-11
---------------------	---------------------------	----------------------------	--------------------	-----------------

الْجَمْعِيَّةُ الْخَيْرِيَّةُ بِثَرَّة

تحت إشراف المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015

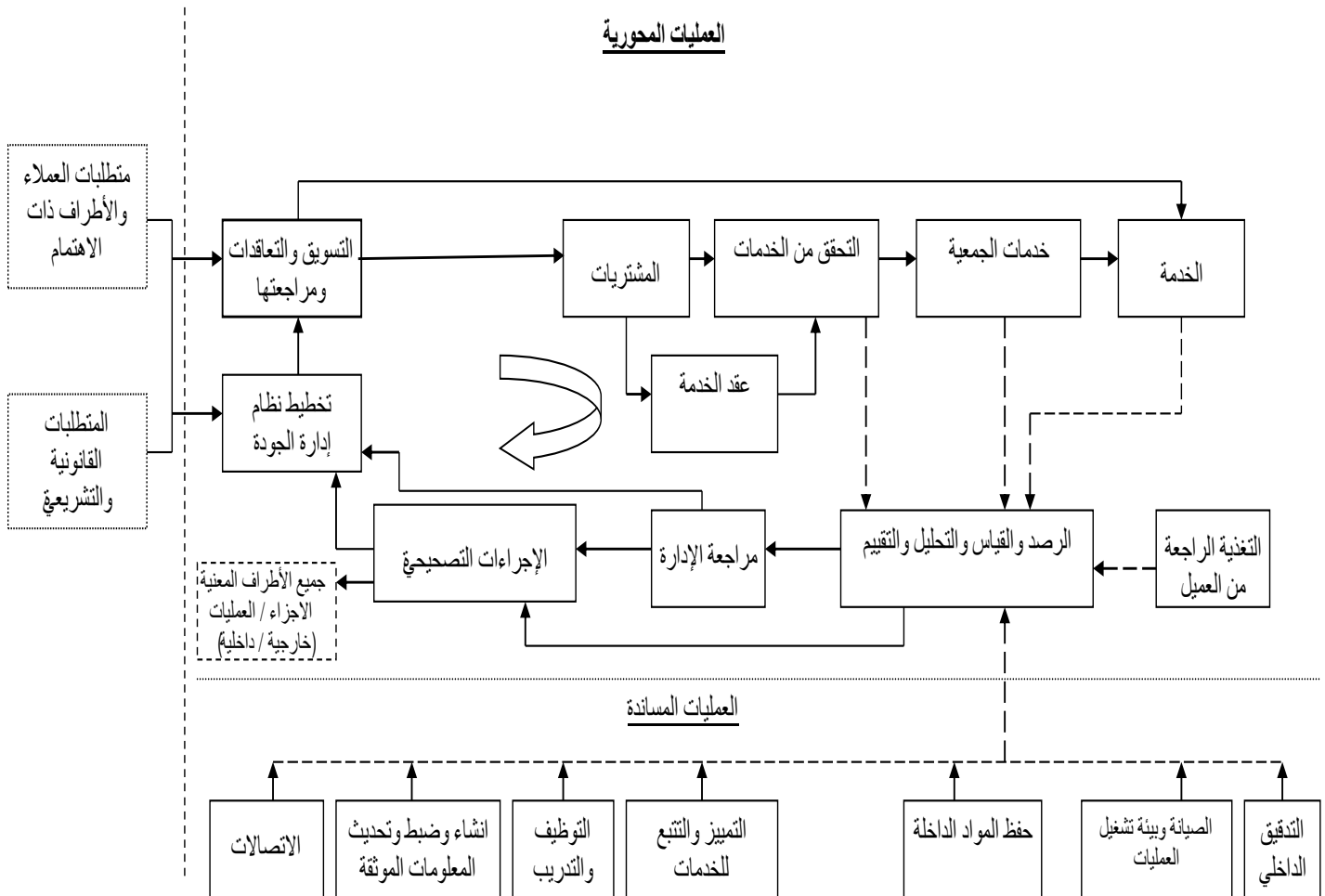
إجراء التعرف على احتياجات الجمعية	TURBAP-PM-04	30
إجراء استقبال الزائرين للجمعية	TURBAP-PM-05	31
إجراء إنجاز الخطط للمشاريع ومتابعتها	TURBAP-PM-06	32
إجراء تنفيذ الأنشطة والبرامج	TURBAP-PM-07	33
إجراء الأوقاف والاستثمار	TURBAP-PM-08	34
إجراء كفالة يتيم	TURBAP-MB-05	35
إجراء التطوع	TURBAP-MB-06	36
إجراء خدمات المستفيد	TURBAP-MB-07	37

TURBAF-QM-05-11	مدة الحفظ: 5 سنوات	تاريخ التعديل: --/--/----	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١	إصدار/ تعديل: ٠ / ١
-----------------	--------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------



١١,٢. وصف وتداخل العمليات

العمليات المحورية



الجمعية الخيرية بثربة

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



نظام ادارة الجودة
ISO 9001:2015

نسخة من شهادة الايزو للجمعية



CERTIFICATE OF REGISTRATION



الجمعية الخيرية بثربة
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69

This certificate has been awarded to

Charitable Association in Turabah

Kingdom of Saudi Arabia –Mecca –Turabah - Al Salam - 321801007650

in recognition of the Organization's Quality Management Systems which complies with

ISO 9001:2015

The scope of activities covered by this certificate is defined below

Charity Services

AMR

Certificate No.: 25012703

<i>Date of initial registration</i>	: 27 January 2025
<i>Date of this certificate</i>	: 27 January 2025
<i>Surveillance audit on or before/ expiry</i>	: 26 January 2026
<i>Recertification due</i>	: 26 January 2028

Validity of this certificate is subject to successful completion of surveillance audit on or before due date,
in case surveillance audit not conducted this certificate shall be suspended/cancelled.





Director

For verification and updated information concerning the present certificate visit to www.amarkratings.com
This Certificate is the property of A-Mark Ratings Limited and shall be returned immediately when demanded.



CB-MS-3117



A-MARK RATINGS LIMITED
International Office: Labyrinth Business Centre, 45 Middle Hill Gate,
Stockport, Great Manchester, England-SK1 3DG
A-MARK RATINGS PRIVATE LIMITED
Head Office: 1st Floor, Jyoti Cineplex, M.P. Nagar, Zone-1, Bhopal-462011
www.amarkratings.com info@amarkratings.com
0755-4938413



AMRPL-FM-105/Rev. 03

TURBAF-QM-05-11

مدة الحفظ: 5 سنوات

تاريخ التعديل: ---/--/----

تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/٠١/٠١

إصدار/ تعديل: ٠ / ١