



جمعية طهور بعنيزة

Tahoor Association in Onaizah

إدارة التطوير - مشروع التميز المؤسسي

## سياسة سياسة التحسين والقياس



جمعية طهور بعنيزة  
Tahoor Association in Onaizah

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس إدارة  
رقم (2) لعام 2022م في 18 / 08 / 1443هـ الموافق 21 / 03 / 2022م

النسخة الأولى



|    |             |               |                |    |               |
|----|-------------|---------------|----------------|----|---------------|
| 04 | عدد الصفحات | 01            | رقم الإصدار    | 18 | سياسة تميز:   |
|    |             | تاريخ التعديل | 2022 / 03 / 21 |    | تاريخ الإصدار |



|                   |                                                       |                                   |    |                       |              |
|-------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|----|-----------------------|--------------|
| اسم السياسة       |                                                       |                                   |    | سياسة التحسين والقياس |              |
| رقم السياسة       | 18                                                    | النسخة                            | 01 | تاريخ الاعتماد        | 2022 /03 /21 |
| معيار التميز      | 5                                                     | إدارة العمليات والخدمات           |    |                       |              |
| المعيار الفرعي    | 3                                                     | التحسين المستمر للعمليات والخدمات |    |                       |              |
| مسؤولية التطبيق   | إدارة التخطيط والجودة                                 |                                   |    |                       |              |
| المخرجات المتوقعة | تحقيق أفضل مستويات التحسين المستمر على عمليات الجمعية |                                   |    |                       |              |

### أولا - الغرض من السياسة:

تقديم الخدمات بجودة عالية، وسرعة في الإنجاز، ودقة في التنفيذ، وبأقل التكاليف، وبما يحقق أعلى درجات رضا أصحاب المصلحة وعملاء الجمعية.

### ثانيا - السياسات (الالتزامات):

- 1- تلتزم الجمعية بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناء على نتائج مؤشرات الأداء والاستطلاعات
- 2- تلتزم الجمعية بتطبيق منهجية منتظمة للتحسين المستمر بمشاركة العاملين
- 3- شرح وتوضيح التحسينات الجديدة للعاملين والمستفيدين
- 4- قياس وتقييم نتائج التحسين.

### ثالثا - المسؤوليات

- 1- إدارة التخطيط والجودة
- 2- إدارة التطوير

### رابعا - المستندات الواجب توافرها:

- 1- آلية تحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات
- 2- آلية تطبيق منهجيات التحسين المستمر
- 3- آلية لشرح وتوضيح التحسينات الجديدة للعاملين والمستفيدين
- 4- آلية لقياس وتقييم نتائج التحسين
- 5- تقارير قياس أداء الإدارات
- 6- تقرير التدقيق الداخلي
- 7- سجل الشكاوى والمقترحات والشكر
- 8- نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة

### خامسا - النطاق (المستفيدون والمستهدفون من السياسة):

- 1- مرضى السرطان وأسراهم
- 2- الشركاء والداعمون والموردون
- 3- الموظفون والمتطوعون
- 4- مجلس الإدارة
- 5- الجمعية العمومية

### سادسا - تطبيق السياسة:

| م | الخطوات                                              | المسؤولية     | الزمن        | قياس الفعالية      |
|---|------------------------------------------------------|---------------|--------------|--------------------|
| 1 | عمل آلية تحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات     | إدارة التخطيط | 2022         | وجود آلية وتحديثها |
| 2 | عمل آلية تطبيق منهجيات التحسين المستمر               | إدارة التخطيط | 2022         | وجود آلية وتحديثها |
| 3 | عمل آلية لشرح التحسينات الجديدة للعاملين والمستفيدين | إدارة التخطيط | 2022         | وجود آلية وتحديثها |
| 4 | عمل آلية لقياس وتقييم نتائج التحسين                  | إدارة التخطيط | 2022         | وجود آلية وتحديثها |
| 5 | قياس عمليات التحسين المستمر                          | إدارة التخطيط | نهاية كل ربع | تقرير              |

### سابعا - القياس:

| م | المؤشر                                          | المستهدف | الاستفادة من القياس                        | كيفية القياس                                                                             |
|---|-------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | عدد منهجيات عملية التحسين المستمر               | 4        | تطبيق عملية التحسين المستمر وفي أسس معتمدة | عمل المنهجيات اللازمة لعملية التحسين المستمر                                             |
| 2 | درجة رضا العملاء                                | 90%      | التأكد من نجاح عمليات التحسين              | إجراء قياس رضا العملاء وتحليله                                                           |
| 3 | عدد الإجراءات أو النماذج التي تتم أتمنتها سنويا | 25       | تقليل التكاليف وسرعة الإنجاز ودقة العمل    | قيام إدارة تقنية المعلومات بتحويل عدد من الماذج والإجراءات إلى النظام الإلكتروني السحابي |

### ثامنا - التطوير:

- 1- الاطلاع على تجارب المنظمات المشابهة
- 2- تقديم البرامج التدريبية المناسبة للوظائف والأدوار التي يقوم بها الموظفون
- 3- المشاركة في المؤتمرات والملتقيات ذات العلاقة بطبيعة عمل الجمعية.
- 4- استقطاب خبراء في مجال عمل الجمعية لنقل أفضل التجارب والممارسات إلى الجمعية وكوادرها.

## تاسعا - المراجع:

- 1- المواصفة القياسية ISO9001:2015
- 2- المواصفة القياسية ISO19011:2018 الخاصة بالمراجعة والتدقيق
- 3- الخطة الاستراتيجية
- 4- خطة التدريب
- 5- دليل المواصفات
- 6- حقيبة تدريبية حول منهجية الكايزن في "التحسين المستمر"
- 7- نظام الرقابة والمراجعة الداخلية المعتمد بالجمعية

## عاشرا - الاعتماد:

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس إدارة رقم (2) لعام 2022م في 18 / 08 / 1443هـ الموافق 21 / 03 / 2022م

رئيس مجلس الإدارة



سامي بن محمد الحميدي

