

ConsuTrain

نموذج سياسة الجودة

قالب مجاني قابل للتعديل لإعداد سياسة جودة واضحة وربطها بأهداف جودة قابلة للقياس

البيان	الحقل
	اسم الجهة
سياسة الجودة	عنوان الوثيقة
	رقم الوثيقة
1.0	رقم الإصدار
	تاريخ الإصدار
	تاريخ آخر مراجعة
	مالك الوثيقة
	الجهة المعتمدة

1. مقدمة السياسة

البيان	العنصر
نبذة عن الجهة	
توضيح التزام الجهة بتطبيق متطلبات الجودة وتحسين الأداء ورفع رضا المستفيدين	الغرض من سياسة الجودة
	مجال تطبيق السياسة
الإدارة العليا، مسؤولو الجودة، مدراء الإدارات، العاملون، ومقدمو الخدمات عند الحاجة	الفئات المعنية بتطبيق السياسة

2. نص سياسة الجودة

تلتزم [اسم الجهة] بتقديم خدمات / منتجات تحقق متطلبات العملاء والمستفيدين والمتطلبات النظامية والتنظيمية ذات العلاقة، من خلال تطبيق نظام إدارة جودة فعال، وتحسين العمليات، ورفع كفاءة الأداء، وتعزيز رضا المستفيدين، ودعم ثقافة التحسين المستمر.

وتلتزم الجهة بمراجعة هذه السياسة بشكل دوري، وترجمتها إلى أهداف جودة قابلة للقياس والمتابعة، بما يضمن أن تكون السياسة وثيقة عملية مرتبطة بالأداء، وليست مجرد نص عام.

3. التزامات الجهة في مجال الجودة

التوضيح	الالتزام	رقم
فهم الاحتياجات والتوقعات والعمل على تلبيةها وقياس مستوى الرضا	الالتزام بمتطلبات العملاء والمستفيدين	1
تطبيق الأنظمة واللوائح والمعايير والمتطلبات التعاقدية ذات العلاقة	الالتزام بالمتطلبات النظامية والتنظيمية	2
مراجعة وتطوير العمليات وتبسيط الإجراءات وتقليل الهدر والأخطاء	تحسين العمليات	3
دعم التدريب والتوعية وتطوير المهارات المرتبطة بالجودة	رفع كفاءة العاملين	4
استخدام مؤشرات أداء لمتابعة النتائج واتخاذ قرارات مبنية على بيانات	قياس الأداء	5
معالجة الملاحظات وعدم المطابقة وفرص التحسين بألية موثقة	التحسين المستمر	6

4. أهداف الجودة المرتبطة بالسياسة

تُترجم سياسة الجودة إلى أهداف جودة واضحة حتى يمكن قياس الالتزام الفعلي بها. يفضل أن تكون الأهداف محددة، قابلة للقياس، مرتبطة بالعمليات، ومراجعة بشكل دوري.

رقم	هدف الجودة	المؤشر المرتبط	المستهدف	المسؤول	دورية المتابعة
1	تحسين رضا المستفيدين	نسبة رضا المستفيدين	% [] لا تقل عن		ربع سنوي
2	تحسين الالتزام بالإجراءات	نسبة الالتزام بالإجراءات المعتمدة	% [] لا تقل عن		شهري / ربع سنوي
3	تقليل حالات عدم المطابقة	عدد أو نسبة حالات عدم المطابقة	% [] خفض بنسبة		ربع سنوي
4	تحسين زمن تقديم الخدمة	متوسط زمن إنجاز الخدمة	لا يتجاوز [] يوم / ساعة		شهري
5	رفع فاعلية الإجراءات التصحيحية	نسبة الإجراءات المغلقة بعد التحقق من الفاعلية	% [] لا تقل عن		ربع سنوي

5. آلية متابعة أهداف الجودة

العنصر	طريقة التطبيق
تحديد خط الأساس	تحديد الوضع الحالي قبل وضع المستهدفات النهائية
تعيين مالك لكل هدف	تحديد جهة أو شخص مسؤول عن متابعة الهدف ورفع نتائجه
ربط الأهداف بالتقارير	إدراج نتائج أهداف الجودة ضمن تقارير الأداء أو مراجعة الإدارة
تحليل الانحرافات	تحديد أسباب عدم تحقق المستهدفات واقتراح إجراءات تصحيحية أو تحسينات
المراجعة الدورية	مراجعة الأهداف والمستهدفات عند تغير السياق أو العمليات أو توقعات المستفيدين

6. مسؤوليات تطبيق السياسة

الجهة / الدور	المسؤولية
الإدارة العليا	اعتماد السياسة، دعم تطبيقها، توفير الموارد، ومراجعة نتائج الجودة
مسؤول الجودة	متابعة تطبيق السياسة، تحديثها، ومتابعة أهداف الجودة والمؤشرات
مدراء الإدارات	تطبيق السياسة داخل الإدارات والعمليات، ومعالجة الملاحظات
الموظفون	الالتزام بالإجراءات، الحفاظ على جودة العمل، والإبلاغ عن فرص التحسين
فريق التدقيق الداخلي	التحقق من الالتزام بالسياسة ومتطلبات نظام إدارة الجودة

7. نشر السياسة والتوعية بها

الوسيلة	طريقة التطبيق	المسؤول	دورية التحديث
البريد الداخلي	إرسال السياسة للعاملين عند الاعتماد أو التحديث		عند التحديث
لوحة الإعلانات / الموقع الداخلي	إتاحة السياسة للموظفين والمعنيين		عند الحاجة
الاجتماعات	شرح السياسة للفرق المعنية وربطها بالأهداف		سنويًا
التدريب والتوعية	تضمين السياسة في برامج الجودة والتوجيه للموظفين		حسب الخطة

8. مراجعة وتحديث السياسة

العنصر	البيان
دورية المراجعة	سنويًا أو عند حدوث تغيير مهم في السياق أو المتطلبات أو العمليات
أسباب التحديث	تغيير استراتيجي / متطلبات جديدة / نتائج تدقيق / ملاحظات أداء / شكاوى متكررة
المسؤول عن المراجعة	
الجهة المعتمدة للتحديث	
طريقة توثيق التحديث	تحديث سجل الإصدارات والتعديلات وإبلاغ المعنيين

9. سجل الإصدارات

المعتمد	معد التعديل	وصف التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار
		إصدار أول		1.0
				1.1

10. الاعتماد

التاريخ	التوقيع	الصفة	الاسم
		معد الوثيقة	
		مسؤول الجودة	
		الإدارة العليا / الجهة المعتمدة	