



سياسات الجودة

الفصل الأول: سياسة الجودة المؤسسية:

التعريف:

يقصد بسياسة الجودة المؤسسية في هذه الوثيقة الإطار الحاكم الذي تعتمد عليه جمعية طيبة في التخطيط والتنفيذ والرقابة على جميع أنشطتها وبرامجها وخدماتها، بما يضمن تقديم خدمات عالية الجودة تحقق الأثر التنموي المستهدف للطفل، وتلبي توقعات المستفيدين والجهات الداعمة، وتدعم الاستدامة المؤسسية، وذلك من خلال الالتزام بالتحسين المستمر، والحوكمة الرشيدة، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة.

النطاق:

تسري أحكام هذه السياسة على جميع أعمال وأنشطة جمعية طيبة، وتشمل مجلس الإدارة، والإدارة التنفيذية، وجميع الإدارات والأقسام، والموظفين، والمتطوعين، والمتعاقدين، وكل من يشارك في تخطيط أو تنفيذ أو تقييم أو دعم الخدمات والبرامج المقدمة من الجمعية، وتُعد هذه السياسة المرجع الأساسي الذي تُبنى عليه سياسات الجودة التفصيلية الأخرى، دون إخلال بالأنظمة واللوائح ذات العلاقة.

الضوابط العامة للسياسة:

المادة (1): الالتزام بالجودة كقيمة مؤسسية:

تلتزم الجمعية باعتبار الجودة قيمة مؤسسية أساسية تحكم جميع قراراتها وأنشطتها، ويُعد تحقيق الجودة وتحسينها المستمر مسؤولية مشتركة على جميع المستويات التنظيمية.

المادة (2): المستفيد محور الجودة:

تلتزم الجمعية بأن يكون الطفل والمستفيدون محور جميع عمليات الجودة، وأن تُصمم البرامج والخدمات بما يحقق احتياجاتهم التنموية، ويحفظ حقوقهم، ويعزز سلامتهم وكرامتهم.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

المادة (3): الحوكمة والامتثال:

تلتزم الجمعية بتطبيق الجودة بما يتوافق مع أحكام الأنظمة واللوائح المعتمدة، وقرارات مجلس الإدارة، ومتطلبات الجهات الإشرافية، وبما يعزز الشفافية والمساءلة المؤسسية.

المادة (4): التحسين المستمر:

تعتمد الجمعية منهجية التحسين المستمر في تطوير خدماتها وعملياتها، من خلال القياس الدوري للأداء، وتحليل النتائج، وتطبيق الإجراءات التصحيحية والتحسينية.

المادة (5): تكامل الجودة مع السياسات والعمليات:

تُطبق الجودة بصورة تكاملية مع جميع السياسات والإجراءات المعتمدة في الجمعية، ولا تُعد نشاطًا منفصلًا، بل جزءًا أصيلاً من العمل المؤسسي اليومي.

المادة (6): بناء ثقافة الجودة:

تلتزم الجمعية بنشر ثقافة الجودة بين العاملين والمتطوعين، وتعزيز الوعي بمفاهيم الجودة والمسؤولية المهنية، ودعم المبادرات الإبداعية التي تسهم في تحسين الأداء.

المادة (7): توثيق أعمال الجودة:

يجب توثيق جميع الأنشطة المرتبطة بالجودة، بما في ذلك الخطط، والمؤشرات، والتقارير، ونتائج التقييم والمراجعة، وحفظها وفق السياسات المعتمدة.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة الجودة المؤسسية بجمعية أطفال طيبة في اجتماع مجلس الإدارة
بجلسته رقم (4) المنعقد بتاريخ 29.12.2025.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الفصل الثاني: سياسة جودة البرامج والخدمات المقدمة للطفل:

التعريف:

يقصد بسياسة جودة البرامج والخدمات المقدمة للطفل في هذه الوثيقة مجموعة الضوابط والمعايير التي تعتمدها جمعية طيبة عند تصميم وتنفيذ وتقييم برامجها وخدماتها التنموية، بما يضمن تحقيق الأثر الإيجابي المستهدف على الطفل، ورفع مستوى جودة الخدمة المقدمة، والحفاظ على سلامة وحقوق الطفل، وتحقيق رضا المستفيدين، وذلك في إطار من المهنية والحوكمة والاستدامة.

النطاق:

تسري أحكام هذه السياسة على جميع البرامج والمبادرات والخدمات التي تقدمها جمعية طيبة للأطفال، سواء كانت تعليمية، أو تربية أو تنمية أو اجتماعية، وتشمل مراحل البرنامج كافة بدءًا من التخطيط والتصميم، مرورًا بالتنفيذ والمتابعة، وانتهاءً بالتقييم وقياس الأثر. وتطبق هذه السياسة على جميع الإدارات والأقسام والعاملين والمتطوعين والشركاء المشاركين في تقديم أو دعم البرامج والخدمات.

الضوابط العامة للسياسة:

المادة (8): مواعمة البرامج مع رسالة الجمعية:

تلتزم الجمعية بأن تكون جميع البرامج والخدمات المقدمة للطفل منسجمة مع رسالة الجمعية وأهدافها الاستراتيجية، ومحقة للأثر التنموي المعتمد، ولا يجوز تنفيذ أي برنامج لا يحقق هذا الانسجام.

المادة (9): تصميم البرامج وفق احتياج المستفيدين:

تلتزم الجمعية عند تصميم برامجها بدراسة احتياجات الأطفال والمستفيدين المستهدفين، وبناء البرامج على أسس واقعية تستند إلى بيانات وتحليل احتياج واضح.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

المادة (10): ضمان جودة التنفيذ:

تلتزم الجمعية بتنفيذ البرامج والخدمات وفق معايير جودة محددة، وباستخدام أساليب مهنية مناسبة لطبيعة الفئة العمرية المستهدفة، وبما يضمن سلامة الطفل وجودة التجربة المقدمة له.

المادة (11): حماية الطفل وسلامته:

تعد سلامة الطفل وحمايته أولوية قصوى في جميع البرامج والخدمات، وتلتزم الجمعية بتطبيق جميع الضوابط والإجراءات التي تضمن بيئة آمنة وصحية ونفسية للطفل أثناء الاستفادة من خدماتها.

المادة (12): كفاءة القائمين على تقديم الخدمة:

تلتزم الجمعية بإسناد تنفيذ البرامج والخدمات إلى كوادر مؤهلة، أو متطوعين مدربين، بما يضمن الكفاءة المهنية والسلوكية، والقدرة على التعامل مع الأطفال وفق أفضل الممارسات.

المادة (13): قياس رضا المستفيدين:

تلتزم الجمعية بقياس مستوى رضا الأطفال - حسب ما يلائم أعمارهم - وذوهم عن البرامج والخدمات المقدمة، واستخدام نتائج القياس في تطوير وتحسين جودة الخدمة.

المادة (14): التقييم وقياس الأثر:

تلتزم الجمعية بتقييم نتائج البرامج والخدمات وقياس أثرها التنموي على الطفل، وربط مخرجات التقييم بقرارات التطوير والتحسين.

المادة (15): توثيق البرامج والخدمات:

يجب توثيق جميع مراحل البرنامج، بما في ذلك خطط التنفيذ، وتقارير المتابعة، ونتائج التقييم، وحفظها وفق السياسات المعتمدة بالجمعية.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة جودة البرامج والخدمات المقدمة للطفل بجمعية أطفال طيبة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (4) المنعقد بتاريخ 29.12.2025.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الفصل الثالث: سياسة إدارة جودة المستفيدين وقياس رضاهم:

التعريف:

يقصد بسياسة إدارة جودة المستفيدين وقياس رضاهم في هذه الوثيقة الإطار المنظم لآليات تعامل جمعية طيبة مع المستفيدين من خدماتها وبرامجها، بما يضمن تقديم تجربة خدمية عالية الجودة، تحترم حقوق المستفيدين وكرامتهم، وتحقق رضاهم، وتُعزز الثقة المتبادلة، وتُسهم في تحسين الخدمات بشكل مستمر من خلال قياس الرضا والتغذية الراجعة المنظمة.

النطاق:

تسري أحكام هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات وبرامج جمعية طيبة، سواء كانوا أطفالاً أو أولياء أمورهم أو ممثليهم، وتشمل جميع مراحل التعامل مع المستفيد ابتداءً من التواصل الأولي، مروراً بتقديم الخدمة، وانتهاءً بقياس الرضا وإدارة الملاحظات والشكاوى.

وتطبق هذه السياسة على جميع الإدارات والأقسام والعاملين والمتطوعين وكل من يتعامل مباشرة أو غير مباشرة مع المستفيدين.

الضوابط العامة للسياسة:

المادة (16): احترام حقوق المستفيدين:

تلتزم الجمعية باحترام حقوق المستفيدين كافة، وضمان معاملتهم بكرامة وعدالة، وتقديم الخدمات لهم دون تمييز، وبما يتوافق مع القيم والأنظمة المعتمدة.

المادة (17): وضوح قنوات التواصل:

تلتزم الجمعية بتوفير قنوات تواصل واضحة وميسرة للمستفيدين، تُمكنهم من الاستفسار أو إبداء الملاحظات أو تقديم الشكاوى، مع الإعلان عنها بوسائل مناسبة.

المادة (18): جودة تجربة المستفيد:

تلتزم الجمعية بتحسين تجربة المستفيد في جميع نقاط الاتصال، وضمان سهولة الوصول للخدمة، ووضوح الإجراءات، وحسن التعامل أثناء تقديم الخدمة.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

المادة (19): سرية بيانات المستفيدين:

تلتزم الجمعية بالحفاظ على سرية وخصوصية بيانات المستفيدين، وعدم استخدامها أو الإفصاح عنها إلا للأغراض النظامية ووفق السياسات المعتمدة.

المادة (20): إدارة الشكاوى والملاحظات:

تلتزم الجمعية باستقبال الشكاوى والملاحظات والتعامل معها بجدية وشفافية، ودراستها واتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجتها ضمن أطر زمنية محددة.

المادة (21): قياس رضا المستفيدين:

تلتزم الجمعية بقياس رضا المستفيدين وذويهم بشكل دوري باستخدام أدوات مناسبة، وتحليل النتائج للاستفادة منها في تطوير وتحسين جودة الخدمات.

المادة (22): استخدام نتائج الرضا في التحسين:

تُعد نتائج قياس رضا المستفيدين مدخلاً أساسياً لعمليات التحسين المستمر، ويجب ربطها بخطط التطوير واتخاذ القرارات المتعلقة بجودة الخدمات.

المادة (23): توثيق بيانات المستفيدين والرضا:

يجب توثيق بيانات المستفيدين، ونتائج قياس الرضا، والشكاوى والملاحظات، والإجراءات المتخذة بشأنها، وحفظها وفق السياسات المعتمدة بالجمعية.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة إدارة جودة المستفيدين وقياس رضاهم بجمعية أطفال طيبة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (4) المنعقد بتاريخ 29.12.2025.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الفصل الرابع: سياسة جودة الحوكمة والامتثال:

التعريف:

يقصد بسياسة جودة الحوكمة والامتثال في هذه الوثيقة الإطار المنظم لضمان جودة ممارسة الحوكمة المؤسسية في جمعية طيبة، والالتزام بالأنظمة واللوائح والتعليمات ذات العلاقة، بما يعزز النزاهة والشفافية والمساءلة، ويرفع كفاءة اتخاذ القرار، ويحد من المخاطر المؤسسية، ويدعم تحقيق أهداف الجمعية واستدامتها.

النطاق:

تسري أحكام هذه السياسة على مجلس الإدارة، واللجان المنبثقة عنه، والإدارة التنفيذية، وجميع الإدارات والأقسام، والعاملين والمتطوعين، وكل من له دور في اتخاذ القرارات أو تنفيذها أو الرقابة عليها داخل الجمعية، وتطبق هذه السياسة على جميع الأنشطة والقرارات والإجراءات الإدارية والمالية والتشغيلية، بما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح المعتمدة.

الضوابط العامة للسياسة:

المادة (24): الالتزام بالحوكمة الرشيدة:

تلتزم الجمعية بتطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة في جميع أعمالها، بما يشمل وضوح الصلاحيات والمسؤوليات، والفصل بين الأدوار، وضمان النزاهة والشفافية في اتخاذ القرار.

المادة (25): الامتثال للأنظمة واللوائح:

تلتزم الجمعية بالامتثال الكامل للأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة عن الجهات المختصة، ويُعد ذلك أساسًا حاكمًا لجميع السياسات والإجراءات والقرارات.

المادة (26): وضوح الصلاحيات والمسؤوليات:

تلتزم الجمعية بتحديد الصلاحيات والمسؤوليات بوضوح وفق الهياكل التنظيمية ومصفوفات الصلاحيات المعتمدة، ويُحظر تجاوزها أو ممارسة أي صلاحيات غير مخولة.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

المادة (27): الشفافية والإفصاح:

تلتزم الجمعية بتعزيز الشفافية والإفصاح المنظم عن المعلومات والقرارات الجوهرية، بما يحقق الثقة لدى المستفيدين والجهات الداعمة، ووفق الضوابط النظامية المعتمدة.

المادة (28): إدارة تعارض المصالح:

تلتزم الجمعية بتطبيق ضوابط واضحة لإدارة حالات تعارض المصالح، والإفصاح عنها، واتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجتها بما يحفظ نزاهة القرار المؤسسي.

المادة (29): الرقابة الداخلية:

تعتمد الجمعية أنظمة رقابة داخلية فعالة تضمن سلامة الإجراءات، وصحة المعاملات، والالتزام بالسياسات المعتمدة، والحد من المخاطر التشغيلية والمالية.

المادة (30): التوثيق النظامي للقرارات:

يجب توثيق جميع قرارات مجلس الإدارة واللجان والإدارة التنفيذية توثيقًا نظاميًا، وحفظها وفق سياسات إدارة الوثائق المعتمدة بالجمعية.

المادة (31): المساءلة والمحاسبة:

تلتزم الجمعية بتطبيق مبدأ المساءلة على جميع المستويات، ويخضع أي إخلال بالحوكمة أو الامتثال للمساءلة وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة جودة الحوكمة والامتثال بجمعية أطفال طيبة في اجتماع مجلس الإدارة
بجلسته رقم (4) المنعقد بتاريخ 29.12.2025.



29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الفصل الخامس: سياسة القياس والتحسين المستمر لجودة الأداء:

التعريف:

يقصد بسياسة القياس والتحسين المستمر لجودة الأداء في هذه الوثيقة الإطار المنظم لقياس أداء جمعية طيبة على المستوى المؤسسي والتشغيلي، وتحليل نتائج الأداء، وربطها بعمليات التحسين المستمر، بما يضمن رفع جودة البرامج والخدمات، وتحقيق الأثر التنموي المستهدف، وتعزيز كفاءة الأداء واستدامة العمل المؤسسي.

النطاق:

تسري أحكام هذه السياسة على جميع أعمال وأنشطة جمعية طيبة، وتشمل الأداء المؤسسي، وأداء البرامج والخدمات، وأداء الإدارات والأقسام، وتطبق على جميع من يشارك في التخطيط أو التنفيذ أو المتابعة أو التقييم، بما لا يتعارض مع السياسات المعتمدة الأخرى ذات العلاقة.

الضوابط العامة للسياسة:

المادة (32): القياس كعنصر حاكم للجودة:

تلتزم الجمعية باعتبار قياس الأداء عنصراً أساسياً وحاكماً ضمن منظومة الجودة، ويُعد أساساً لاتخاذ القرارات التطويرية والتحسينية على جميع المستويات.

المادة (33): تحديد مؤشرات جودة الأداء:

تلتزم الجمعية بتحديد مؤشرات أداء واضحة وقابلة للقياس تعكس جودة البرامج والخدمات والعمليات، وترتبط بالأهداف الاستراتيجية للجمعية.

المادة (34): شمولية القياس:

يشمل قياس جودة الأداء الجوانب الكمية والنوعية، ومستوى رضا المستفيدين، وجودة المخرجات، وكفاءة الإجراءات، والالتزام بالسياسات المعتمدة.

المادة (35): دورية القياس والمتابعة:

تلتزم الجمعية بتنفيذ عمليات قياس الأداء ومتابعته بشكل دوري وفق دوريات معتمدة، بما يضمن توفر بيانات دقيقة وحديثة.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

المادة (36): تحليل نتائج الأداء:

تلتزم الجمعية بتحليل نتائج قياس الأداء لتحديد نقاط القوة ومجالات التحسين والفجوات المؤثرة على جودة الأداء والخدمات.

المادة (37): التحسين المستمر:

تلتزم الجمعية باستخدام نتائج القياس والتحليل في إعداد وتنفيذ خطط تحسين مستمرة تستهدف رفع جودة الأداء وتحقيق الأثر المؤسسي.

المادة (38): التكامل مع السياسات الأخرى:

تُطبق هذه السياسة بشكل تكاملي مع سياسات الجودة، والحوكمة، وجودة البرامج، وجودة المستفيدين، دون تعارض أو ازدواجية.

المادة (39): توثيق نتائج القياس والتحسين:

يجب توثيق جميع مؤشرات الأداء، ونتائج القياس، وتقارير التحليل، وخطط التحسين، وحفظها وفق السياسات المعتمدة بالجمعية.

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة القياس والتحسين المستمر لجودة الأداء بجمعية أطفال طيبة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (4) المنعقد بتاريخ 29.12.2025.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الفصل السادس: سياسة المراجعة الداخلية لجودة الأداء:

التعريف:

يقصد بسياسة المراجعة الداخلية لجودة الأداء في هذه الوثيقة الإطار المنظم لعمليات المراجعة الداخلية التي تهدف إلى التحقق من مستوى الالتزام بسياسات الجودة المعتمدة في جمعية طيبة، وتقييم كفاءة وفعالية تطبيقها، ورصد أوجه القصور والانحرافات، ودعم التحسين المستمر لجودة الأداء المؤسسي والبرامج والخدمات المقدمة.

النطاق:

تسري أحكام هذه السياسة على جميع أعمال وأنشطة جمعية طيبة، وتشمل المراجعة على الأداء المؤسسي، والبرامج والخدمات، والإجراءات التشغيلية، ومستوى الالتزام بسياسات الجودة والحوكمة ذات العلاقة. وتطبق هذه السياسة على مجلس الإدارة، والإدارة التنفيذية، وجميع الإدارات والأقسام، والعاملين والمتطوعين، وكل من تشملهم أنشطة المراجعة الداخلية.

الضوابط العامة للسياسة:

المادة (40): المراجعة الداخلية كأداة حوكمة:

تلتزم الجمعية باعتبار المراجعة الداخلية لجودة الأداء أداة حوكمة أساسية للتحقق من سلامة تطبيق سياسات الجودة وفعاليتها، ودعم الشفافية والمساءلة المؤسسية.

المادة (41): استقلالية المراجعة الداخلية:

تلتزم الجمعية بضمان استقلالية المراجعة الداخلية عن الأنشطة التنفيذية محل المراجعة، بما يضمن الموضوعية والنزاهة في أعمال التقييم.

المادة (42): شمولية نطاق المراجعة:

تشمل المراجعة الداخلية لجودة الأداء السياسات والإجراءات، ومؤشرات الأداء، ونتائج القياس، ومستوى الالتزام بالضوابط المعتمدة، وجودة المخرجات.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

المادة (43): التخطيط المسبق للمراجعة:

تلتزم الجمعية بإعداد خطة مراجعة داخلية دورية لجودة الأداء، تحدد نطاق المراجعة وأهدافها ومنهجيتها والجهات المشمولة.

المادة (44): توثيق نتائج المراجعة:

يجب توثيق جميع نتائج المراجعة الداخلية، بما في ذلك الملاحظات، ونقاط عدم الالتزام، ومجالات التحسين، وحفظها وفق السياسات المعتمدة.

المادة (45): الإجراءات التصحيحية والتحسينية:

تلتزم الجمعية باتخاذ الإجراءات التصحيحية والتحسينية اللازمة لمعالجة ملاحظات المراجعة، وربطها بخطة تحسين جودة الأداء.

المادة (46): المتابعة والتحقق:

تلتزم الجمعية بمتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية، والتحقق من فعاليتها، وقياس أثرها على تحسين جودة الأداء.

المادة (47): التقارير ورفع النتائج:

تُعد تقارير المراجعة الداخلية وترفع إلى الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة - حسب الصلاحيات - لاتخاذ ما يلزم من قرارات.

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة المراجعة الداخلية لجودة الأداء بجمعية أطفال طيبة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (4) المنعقد بتاريخ 29.12.2025.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار



taibahkids.org.sa



info@taibahkids.org.sa [@taibahkids](https://www.facebook.com/taibahkids)