



دليل الجودة

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالطائف

الإصدار	التاريخ	الإعداد	المراجعة	الاعتماد
الاصدار الرابع	٢٠٢٥/٠٧/٢٨ م	إدارة الدعم المؤسسي	الإدارة العامة	مجلس الإدارة

تم اعتماد: دليل الجودة

في اجتماع مجلس الإدارة الرابع

بتاريخ: ١٤٤٧/٠٢/٠٣ هـ الموافق: ٢٠٢٥/٠٧/٢٨ م

اعتماد مجلس الإدارة

أولاً: مقدمة

، تهدف الجمعية الخيرية الدعوية إلى تقديم خدمات دعوية واجتماعية ذات أثر مستدام وجودة عالية من خلال أنشطة منهجية منضبطة، وبما يحقق رضا المستفيدين، والتكامل مع الشركاء، وتحقيق رؤية ورسالة الجمعية.

ثانياً: مرتكزات الجودة في الجمعية

.الالتزام بالأنظمة واللوائح الشرعية والتنظيمية

.التحسين المستمر في الخدمات والبرامج .

.التركيز على المستفيد وإشباع حاجاته الدعوية والمعرفية .

.الحوكمة والشفافية في الإجراءات .

.العمل المؤسسي والتكامل بين الإدارات .

ثالثاً: السياسات العامة للجودة

.المجال :الحوكمة - السياسة العامة :الالتزام بالأنظمة، وضمان الشفافية، وتفعيل الرقابة

.المجال :البرامج الدعوية - السياسة العامة :تصميم البرامج بناءً على احتياج حقيقي، وتقييم الأثر

.المجال :الموارد البشرية - السياسة العامة :استقطاب الكفاءات، وتدريب الموظفين، وتقييم الأداء

.المجال :العلاقات العامة - السياسة العامة :بناء علاقات مهنية مع الجهات الرسمية والداعمين والمجتمع

.المجال :الشكاوى والملاحظات - السياسة العامة :وجود آلية لمعالجتها ومتابعتها وتحليلها للتحسين

رابعاً: الهيكل التنظيمي للجودة

- مشرف الجودة أو وحدة الجودة
- منسق جودة في كل إدارة
- لجنة الجودة برئاسة المدير التنفيذي تجتمع فصلياً

خامساً: خطة ضبط الجودة

- المجال: المشاريع الدعوية - الإجراءات: توثيق البرامج - تقارير الإنجاز - تقييم المستفيدين
- المجال: المحتوى الدعوي - الإجراءات: مراجعة علمية - لغة سليمة - توثيق المحتوى
- المجال: الحملات الإعلامية - الإجراءات: اعتماد خطة - مراجعة التصاميم - مؤشرات الانتشار
- المجال: التدريب والتطوير - الإجراءات: تحديد الاحتياج - قياس الأثر - رضا المشاركين

سادساً: مؤشرات الأداء الرئيسية

- المجال: البرامج الدعوية - المؤشر: عدد المستفيدين - الهدف السنوي: 5000 مستفيد
- المجال: رضا المستفيدين - المؤشر: نسبة الرضا - الهدف السنوي: 90%
- المجال: جودة المحتوى - المؤشر: نسبة الأخطاء - الهدف السنوي: أقل من 5%
- المجال: الكفاءة التشغيلية - المؤشر: نسبة إنجاز الخطط - الهدف السنوي: 95%

سابعاً :آليات التقييم والتحسين المستمر

- .اجتماعات دورية لمراجعة الأداء ومؤشرات الجودة .
- .تحليل التغذية الراجعة من المستفيدين والمتطوعين .
- .إجراء تدقيق داخلي نصف سنوي على الإجراءات .
- .خطط تصحيحية لتحسين الجوانب الضعيفة .

ثامناً :نماذج وأدوات الجودة

- نموذج تقييم البرامج -
- نموذج رضا المستفيد -
- نموذج تدقيق داخلي -
- بطاقة وصف إجراءات -
- نموذج شكوى ومقترح -

الخاتمة :

تعد الجودة ثقافة مؤسسية تتطلب التزام الجميع، وتطوير مستمر، ووضوح في المهام والنتائج
ويُعد هذا الدليل مرجعاً إجرائياً لجميع منسوبي الجمعية لتحقيق التميز المؤسسي والدعوي