

جمعية مراكز الأحياء
بمنطقة مكة المكرمة



دليل السياسات والإجراءات إدارة الجودة

تاريخ الإصدار: ٢٠ يوليو ٢٠١٤

النسخة الأولى



الصفحة

المحتويات

٤	جدول اعتماد الدليل
٥	١. مقدمة
٥	١.١ الغرض والأهداف من الدليل
٥	٢.١ استخدام الدليل
٥	٣,١ مراقب الدليل
٥	٤,١ حق الاطلاع على الدليل
٥	٥,١ الموافقة على الدليل
٦	٦,١ تنفيذ الدليل
٦	٧,١ تحديث الدليل
٦	٨,١ الانحراف عن السياسات والإجراءات
٧	٩,١ نطاق الدليل
٧	١٠,١ صيانة الدليل وتكرار معدل المراجعة
٨	١١,١ إجراءات التحديث
٩	١٢,١ سجل مراقبة عمليات التحديث
٩	١٣,١ حقوق التأليف والنشر
١١	٢. السياسات العامة
١١	١.٢ المقدمة
١٢	٢,٢ مسؤولية الإدارة تجاه الجودة
١٢	٣.٢ التركيز على سكان الأحياء
١٣	٤.٢ سياسة الجودة
١٣	٥.٢ سياسة نشر ثقافة الجودة
١٤	٦,٢ توفير الموارد لإدارة الجودة
١٥	٧,٢ الموارد البشرية لإدارة الجودة
١٥	٨,٢ المرافق والتجهيزات
١٦	٩,٢ بيئة العمل
١٦	٣. خطة مراقبة الجودة
١٦	١,٣ السياسات
١٨	٢.٣ الاجراءات
١٩	٣.٣ دورات العمل



٢٠	٤. إدارة عملية مراقبة الجودة
٢٠	١,٤ السياسات
٢٥	٥. قياس مستوى الجودة وتحليل النتائج
٢٥	١,٥ السياسات
٢٧	٢.٥ الإجراءات
٢٨	٣.٥ دورات العمل
٢٩	٦. تقارير الجودة ومتابعة تنفيذ التوصيات
٢٩	١,٦ السياسات
٣٠	٢.٦ الإجراءات
٣١	٣.٦ دورات العمل
٣٢	الملحقات
٣٢	النماذج

	جمعية مراكز الأحياء دليل السياسات والإجراءات – إدارة الجودة
---	---

جدول اعتماد الدليل

المستند	تاريخ الإصدار	المراجع	المعتمد
دليل السياسات والإجراءات إدارة الجودة	٢٠ يوليو ٢٠١٤ النسخة الأولى	مدير إدارة الشؤون الإدارية	أمين المجلس الفرعي
التوقيع:	التوقيع:	التاريخ:	التاريخ:



١. مقدمة

١.١ الغرض والأهداف من الدليل

١.١.١ توفير مستند مرجعي لإدارة الجودة وتحديد السياسات والإجراءات للأعمال ذات الصلة بإدارة

الجودة وكذلك تعزيز الضوابط على تلك السياسات والإجراءات.

٢.١.١ توثيق السياسات والإجراءات المرتبطة بإدارة تنمية الموارد المالية وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات المرتبطة بها.

٢.١ استخدام الدليل

١.٢.١ يستخدم هذا الدليل كمرجع لعمل موظفي إدارة الجودة لدى الجمعية والمراكز التابعة لها والتي تقوم بالتعامل مع المستفيدين من خدمات الجمعية في الحي.

٢.٢.١ ينبغي على إدارة الجودة القيام بعملية مراجعة دورية لهذا الدليل، وذلك بهدف تقييم مدى ملاءمته وقابليته للتطبيق، أو حاجته إلى التعديل وفقاً للتغيرات التي قد تطرأ في الجمعية أو البيئة المحيطة بها.

٣.٢.١ بني هذا الدليل على نموذج إدارة الجودة بحيث تحتوي كل عملية على سياسات وإجراءات تتماشى مع أفضل الممارسات العالمية ضمن حدود السياسات الحالية المتبعة في الجمعية.

٣.١ مراقب الدليل

١.٣.١ مراقب هذا الدليل هو مدير إدارة الشؤون الإدارية. يجب أن يتم توجيه كافة الاستفسارات والأمور المتعلقة بهذا الدليل سواء اللغة المستخدمة / المحتويات أو تنفيذه أو نطاق العمل أو الأهداف وغيره إلى مراقب الدليل. إن مسؤولية الحفاظ على الدليل ومحتوياته وتوزيعه كلياً أو جزئياً، بالإضافة إلى تحديثه وتنفيذه على نحو صحيح هي من صلاحيات مراقب الدليل.

٤.١ حق الاطلاع على الدليل

١.٤.١ إن كافة العاملين المعنيين في الجمعية لهم حرية الاطلاع على هذا الدليل بعد الحصول على

موافقة مسبقة من مراقب الدليل. كما يجب أن يتاح لكافة المدراء فضلاً عن العاملين في إدارة

الجودة الاطلاع على الدليل.



٥.١ الموافقة على الدليل

١.٥.١ يجب أن يتم اعتماد دليل سياسات وإجراءات إدارة تنمية الموارد المالية من قبل أمين المجلس الفرعي وذلك قبل وضعه قيد التطبيق.

٢.٥.١ يتم تفعيل الدليل بدءاً من تاريخ اعتماده من قبل أمين المجلس الفرعي.

٦.١ تنفيذ الدليل

١.٦.١ يتولى مراقب الدليل مسؤولية التأكد من تطبيق سياسات وإجراءات عمليات إدارة الجودة الواردة في الدليل.

٢.٦.١ يمكن لمراقب الدليل تفويض مسؤولية تطبيق سياسات وإجراءات إدارة الجودة -وفقاً لما هو وارد بهذا الدليل - إلى أحد العاملين في إدارة الجودة حسب ما يراه مناسباً.

٧.١ تحديث الدليل

١.٧.١ يهدف هذا الدليل إلى أن يكون بمثابة وثيقة حية تضاف إليها سياسات وإجراءات جديدة في حال الضرورة.

٢.٧.١ عند مواجهة مدير إدارة الجودة لقضية لم يتم تناولها في هذا الدليل يجب أن يتعامل مع القضية بحسب العرف السائد. كما يجب تحديث الدليل بإضافة السياسة أو الإجراء المطلوب.

٣.٧.١ يجب أن تتم كافة التعديلات والتحديثات على هذا الدليل وفقاً لإجراءات التحديث الواردة في هذا الجزء.

٨.١ الانحراف عن السياسات والإجراءات

١.٨.١ يجب على جميع الموظفين المختصين في إدارة الجودة التأكد من الامتثال التام لنص وروح هذا الدليل. كما يجب أن يتم التوصية والموافقة على إجراء أية تعديلات في السياسات والإجراءات وفقاً لإجراءات التحديث الواردة في هذا الدليل.



٢.٨.١ في حالة أن أي شخص في الجمعية يرى صعوبة الامتثال لأي من المبادئ التوجيهية والسياسات والتعليمات والإجراءات الواردة في هذا الدليل لأي سبب من الأسباب، يجب عليه أن يحيل المسألة خطياً إلى مدير إدارة الشؤون الإدارية لاتخاذ القرار وإتباع إجراءات التحديث الواردة في هذا الجزء.

٣.٨.١ في حالة أن أي شخص في الجمعية يرى ضرورة الانحراف مؤقتاً عن أي من المبادئ التوجيهية والسياسات والتعليمات والإجراءات الواردة في هذا الدليل لأي سبب من الأسباب، يجب عليه أن يحيل المسألة خطياً إلى مدير إدارة الشؤون الإدارية لاتخاذ القرار وإتباع إجراءات التحديث الواردة في هذا الجزء.

٩.١ نطاق الدليل

١.٩.١ نطاق الدليل يتضمن الوظائف التالية لإدارة الجودة:

- التخطيط لمراقبة الجودة
- إدارة عملية مراقبة الجودة
- قياس مستوى
- تقارير الجودة

١٠.١ صيانة الدليل وتكرار معدل المراجعة

١.١٠.١ يجب أن يتم مراجعة واعتماد الدليل على فترات منتظمة لتعكس التغييرات في أنشطة أعمال الجمعية.

٢.١٠.١ يتناول الجدول التالي معدل تكرار المراجعة ومسؤولية أداء المراجعة ومسؤولية المعتمد النهائي:

المراجعة	معدل تكرار المراجعة	مسؤولية المراجعة	مسؤولية الموافقة
السياسات	كل ١٢ شهر	مدير إدارة الشؤون الإدارية	أمين المجلس الفرعي
الاجراءات	كل ١٢ شهر	مدير إدارة الشؤون الإدارية	أمين المجلس الفرعي



١١.١ إجراءات التحديث

١.١١.١ يتم عمل التعديلات بالدليل كنتيجة لسبب أو مجموعة من الأسباب التالية التي لها تأثير مباشر على أعمال إدارة الجودة:

- التغييرات في السياسات العامة للجمعية
- التغييرات في وظائف وأنشطة الجمعية
- التغييرات في الهيكل التنظيمي للجمعية
- التغييرات في أدوار ومهام ووصف وظيفة إدارة الجودة

٢.١١.١ يتم طلب تحديث الدليل (الإضافة / الإلغاء / التعديل) من قبل مستخدم الدليل الذي يرفعه لمدير إدارة الشؤون الإدارية للموافقة. يجب أيضاً أن يلقي طلب التغيير / التحديث الضوء على أثر التغييرات المقترحة.

٣.١١.١ سوف يتم تحديث هذا الدليل للتأكد من التصريح بكافة التغييرات وتوثيقها سواء أن تلك التغييرات مؤقتة أو دائمة وكذلك التأكد من أن محتويات الدليل تعكس باستمرار الممارسات الحالية في إدارة الجودة.

٤.١١.١ سوف تتم عملية التحديثات فقط من خلال طلب تحديث الدليل.

٥.١١.١ سوف يتم منح الموافقة المبدئية والنهائية لأية تغييرات وفقاً للمبدأ التوجيهي لمعدل تكرار الصيانة والمراجعة الوارد في هذا الجزء.

٦.١١.١ بمجرد الحصول على الموافقة، سوف يتم إعادة طلب تحديث الدليل إلى مراقب الدليل ليتم تسجيله في سجل ضبط تحديثات الدليل الوارد في هذا الجزء.

٧.١١.١ سوف يتم إصدار كافة التغييرات المؤقتة في صيغة مذكرة مستقلة مع إتباع نفس الإجراءات الخاص بتحديث الدليل مع إشارة تدل على الأجزاء ذات الصلة المتأثرة في هذا الدليل.

٨.١١.١ يجب أن يتم الاحتفاظ بالحد الأدنى من التغييرات المؤقتة وسوف يتم تفعيلها لمدة لا تتجاوز شهراً واحداً وإلا يتطلب الأمر إعادة إصدار مذكرة محدثة بالتغييرات المؤقتة.



١٢.١ سجل مراقبة عمليات التحديث

- ١.١٢.١ يجب وضع أي متغيرات تطرأ على هذا الدليل مؤرخة ومتسلسلة.
- ٢.١٢.١ يتم إدخال تاريخ إجراء التحديث إلى جانب رقم التغيير في كل صفحة من صفحات دليل سياسات وإجراءات إدارة الجودة.
- ٣.١٢.١ يتولى مراقب الدليل التحقق من معرفة جميع الموظفين بالتحديثات ورقم آخر إصدار من إصدارات الدليل وتاريخ بدء التطبيق.
- ٤.١٢.١ يجب الاستعانة بالجدول الآتي وتوقيعه لإجراء جميع التحديثات على الدليل.

تاريخ الإصدار التالي: xxx/xx/xx

تاريخ هذا الإصدار: xxx/xx/xx

ملخص التغييرات	التاريخ	الإصدار

١٣.١ حقوق التأليف والنشر

- ١.١٣.١ لا يجوز أن يتم نسخ أو تخزين أي جزء من هذا الدليل في أي نظام أو شكل أو أن يتم نقله في أي شكل من خلال أي وسيلة – سواء الكترونية أو مصورة أو مسجلة أو غير ذلك – دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من مراقب الدليل.
- ٢.١٣.١ قد تؤدي مخالفة أي من الفقرات الواردة أعلاه إلى إخضاع شخص أو كيان إلى الإجراءات القانونية المعمول بها وفقاً لقوانين المملكة العربية السعودية وسياسات الجمعية.



السياسات والإجراءات



٢. السياسات العامة

١.٢ المقدمة

١.١.٢ يضم دليل إدارة الجودة السياسات والإجراءات لإعداد خطة مراقبة الجودة وإدارة عملية مراقبة الجودة وإعداد تقارير الجودة ومتابعة التوصيات.

٢.١.٢ يهدف دليل إدارة الجودة الى مساعدة الموظفين المعنيين المسؤولين عن مراقبة الجودة في جميع مراحل عملهم بما في ذلك إدارة عملية مراقبة الجودة وإصدار تقارير الجودة.

٣.١.٢ فيما يلي الأهداف الرئيسية لعملية إدارة الجودة:

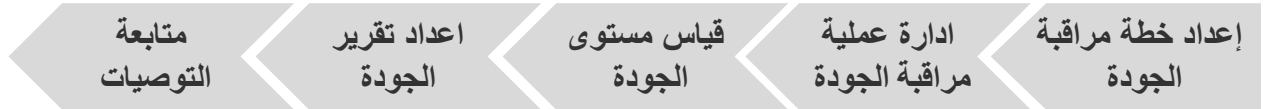
- رفع مستوى جودة التعامل مع الداعمين والمتطوعين والجهات ذات العلاقة
- رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة لسكان الأحياء
- رفع مستوى جودة العمليات القائمة بالجمعية
- تنظيم عملية إدارة الجودة ووضع خطة للقيام بأعمال مراقبة الجودة
- توحيد معايير الجودة وتوعية الفروع / المراكز بأهمية اتباعها
- توحيد النماذج والاستبيانات المستخدمة في قياس مستوى الجودة
- تحليل النتائج واقتراح التحسينات للفروع / المراكز
- مراقبة مستوى الجودة ومتابعة تنفيذ التوصيات والمقترحات



٤.١.٢ يوضح الرسم البياني التالي نموذج عمليات إدارة الجودة:



٥.١.٢ يوضح الرسم البياني التالي تدفق عمل عمليات إدارة الجودة:



٢.٢ مسؤولية الإدارة تجاه الجودة

١.٢.٢ يجب على الإدارة العليا للجمعية ان تلتزم القيام بتطوير وتحسين نظام فعال لإدارة الجودة ويعبر عن هذا الالتزام كل من:

- تعزيز ونشر ثقافة الجودة في الجمعية ومدى اهمية الامتثال للمتطلبات القانونية والمتطلبات التنظيمية وتلبية رغبات سكان الأحياء
- القيام بعمليات قياس الجودة ومتابعة التحسينات بشكل دوري
- القيام بتعريف وتحديد اجراءات، وشراء اجهزة وتطبيقات جديدة أو توظيف موارد بشرية وعمل برامج تدريبية لهم

٣.٢ التركيز على سكان الأحياء

١.٣.٢ يجب على الإدارة العليا للجمعية ان تحدد وتعرف توقعات المستفيدين من خدماتها بحيث يتم التعامل مع تلك التوقعات كمتطلبات يجب أن تعمل الجمعية على تلبيتها.

٢.٣.٢ إنها من مسؤولية جميع العاملين بالجمعية التعامل مع سكان الحي لتحقيق متطلبات سكان الاحياء وايصال جميع احتياجات ومتطلبات سكان الحي للإدارة العليا للجمعية لتتمكن الجمعية من تلبية تلك المتطلبات.



٣.٣.٢ يجب على قسم إدارة الجودة ان يقيم ويراقب ويحلل مدى رضا سكان الأحياء بطريقة دورية لتحقيق التحسين المستمر.

٤.٢ سياسة الجودة

١.٤.٢ يجب على الادارة العليا للجمعية أن تحدد خطة للجودة، وتتضمن الخطة التزام الجمعية بتلبية احتياجات سكان الأحياء والقدرة على الحفاظ على التحسين المستمر.

٢.٤.٢ إن سياسة الجمعية للجودة هي أن تقوم الجمعية بتقديم الخدمات بجودة عالية لسكان الأحياء، وأن تتحلى جميع العمليات الداخلية بالجمعية بأعلى معايير الجودة.

٣.٤.٢ يجب أن تمتثل جميع الأعمال القائمة بالجمعية لنظام إدارة الجودة، ويشمل ذلك امتثالها للسياسات والاجراءات الموثقة، والامتثال للمتطلبات القانونية، والامتثال للمتطلبات التنظيمية.

٤.٤.٢ إنه من واجب الجمعية أن تحرص على التطوير المستمر للموظفين والعمليات والاجراءات الداخلية، وذلك للمشاركة في تحقيق احتياجات سكان الحي، وتقديم أعلى مستوى من الخدمات.

٥.٤.٢ يجب أن يشارك جميع العاملين بالجمعية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الجمعية ويكون كل فرد مسؤول عن جودة الأعمال التي يقوم بها، سواء على صعيد خدمة سكان الأحياء أو أداء العمليات الداخلية.

٥.٢ سياسة نشر ثقافة الجودة

١.٥.٢ إنه من مسؤولية إدارة الجودة نشر ثقافة الجودة من خلال عقد اجتماعات دورية وتوزيع منشورات داخلية للأقسام المعنية بالتواصل مع العملاء خصوصا وباقي الأقسام عموما.



٦.٢ توفير الموارد لإدارة الجودة

١.٦.٢ يجب على الجمعية أن تقوم بشكل دوري بتحديد الموارد اللازمة المتعلقة بكل من (على سبيل المثال لا الحصر):

- تطبيق، وتطوير والحفاظ على العمليات الفعالة لنظام إدارة الجودة
 - تعزيز مدى رضا سكان الأحياء عن طريق تلبية متطلبات سكان الحي
- ٢.٦.٢ يجب على الجمعية أن تقوم بتقييم ومراجعة الموارد المتاحة بطريقة دورية تتوافق مع الأهداف العامة للجمعية.



٧.٢ الموارد البشرية لإدارة الجودة

١.٧.٢ يجب أن يتمتع جميع الموظفين المعنيين بالمسؤوليات التي من شأنها التأثير على مستوى تقديم الخدمات بقدر عالي من الكفاءة ويتحلون بالمهارات المطلوبة، وأن يتم التعيين بناء على المؤهلات المطلوبة والخبرة اللازمة.

٢.٧.٢ يجب أن تقوم الجمعية بتحديد كافة متطلبات التطوير والتدريب للموظفين المعنيين بالأعمال ذات التأثير على الجودة.

٣.٧.٢ تقوم الجمعية بإعداد خطة سنوية للتدريب والتطوير، ويجب أن تتم أعمال مراجعة للخطة على أساس دوري.

٤.٧.٢ يجب أن يكون هنالك تصور عند جميع العاملين بالجمعية عن مدى أهمية الأعمال التي يقومون بها، وفهم دورهم في المساهمة لتحقيق أهداف الجودة.

٨.٢ المرافق والتجهيزات

١.٨.٢ نظرا لما يمثله مركز الحي لسكان الحي، وكونه هو الواجهة الأولى للجمعية يجب أن يساهم مظهر المركز في تعزيز دور الجودة في مختلف نواحي عمل الجمعية.

٢.٨.٢ يجب أن تقوم الجمعية بتحديد وتعريف والحفاظ على جميع المرافق والتجهيزات التي تساهم في تقديم الخدمات من قبل الجمعية وتشمل (على سبيل المثال لا الحصر):

- المراكز المتواجدة بالأحياء
- الحدائق والمساحات الخضراء حول المراكز
- مواقف السيارات الخاصة بالمراكز
- أماكن ومساحات العمل
- معدات العمليات، البرامج أو الأجهزة
- الخدمات المساندة مثل (التلفون، شبكات الكمبيوتر وغيرها)



٩.٢ بيئة العمل

١.٩.٢ يجب على أمين المجلس الفرعي ورؤساء المراكز في الجمعية إدارة العناصر البشرية والمادية لبيئة العمل بشكل احترافي من كافة الزوايا المتمثلة بالالتزام التام بحسن التصرف تجاه الجهات الخارجية والداخلية والالتزام بسياسات وإجراءات الجمعية والالتزام بكل ما يعكس صورة الجودة بعمل الجمعية. وذلك لضمان الحصول على بيئة عمل تساعد على تحقيق الجودة المرجوة في العمل وتقديم الخدمات.

٣. خطة مراقبة الجودة

١.٣ السياسات

١.١.٣ يتعين على إدارة الجودة تحديد ما يلي في بداية كل عام:

- معايير الجودة المتبعة في جميع مرافق وعمليات الجمعية
- طريقة قياس الجودة
- عدد مرات تكرار عملية قياس الجودة
- المدة اللازمة لتنفيذ عملية قياس الجودة
- طريقة تحليل النتائج
- لمن يجب أن ترسل النتائج

٢.١.٣ بناء على ما سبق، يجب على إدارة الجودة إعداد خطة لمراقبة الجودة تتضمن:

- طريقة جمع البيانات
- النماذج والاستبيانات المستخدمة
- متطلبات القوى العاملة
- متطلبات التدريب
- خطة عمل يومية وأسبوعية لتنفيذ أعمال قياس الجودة

٣.١.٣ يجب أن يتم إعداد خطة مراقبة الجودة بشكل يتوافق مع استراتيجية وأهداف الجمعية كما يجب أن يتم تحديثها بشكل سنوي.



٤.١.٣ يجب استخدام أدوات وتقنية معلومات مناسبة تساعد على:

- تسجيل معايير قياس الجودة لكي تتم متابعة النتائج لاحقاً
- تسجيل النتائج بما في ذلك معلومات عن البرنامج/الفعالية تتضمن وصف البرنامج/الفعالية واسم الشخص المشرف على البرنامج/الفعالية ونتائج التقييم
- تحليل النتائج وإعداد التقارير
- إرسال تقارير تقييم الجودة إلى أصحاب العلاقة (رئيس المركز، أمين المجلس الفرعي، علاقات العملاء، إدارة البرامج والمشاريع)

٥.١.٣ يجب أن تتم الموافقة على خطة مراقبة الجودة من قبل مدير إدارة الشؤون الإدارية.

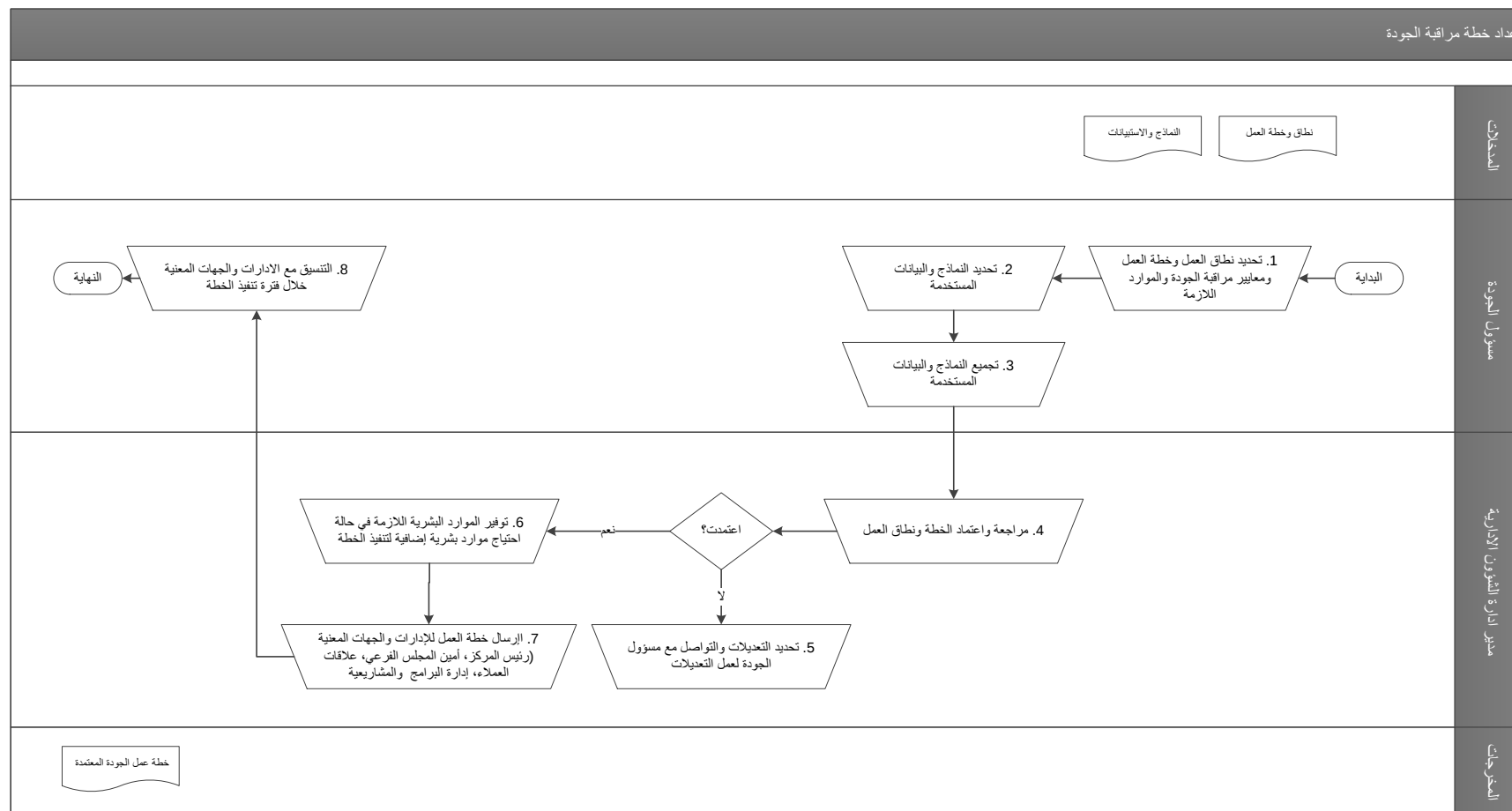


٢.٣ الإجراءات

الرقم	المسؤول	العملية	المخرج
١.	مسؤول الجودة	تحديد نطاق العمل وخطة العمل ومعايير مراقبة الجودة والموارد اللازمة	نطاق وخطة العمل
٢.	مسؤول الجودة	تحديد النماذج والاستبيانات المستخدمة	النماذج والاستبيانات
٣.	مسؤول الجودة	تجميع النماذج والخطة و إرسالها للمراجعة والموافقة	
٤.	مدير إدارة الشؤون الإدارية	مراجعة واعتماد الخطة ونطاق العمل اعتمدت؟ نعم، اذهب الى الخطوة ٦ لا، اذهب الى الخطوة ٥	خطة عمل الجودة المعتمدة
٥.	مدير إدارة الشؤون الإدارية	تحديد التعديلات والتواصل مع مسؤول الجودة لعمل التعديلات، ثم العودة الى الخطوة ٤	
٦.	مدير إدارة الشؤون الإدارية	توفير الموارد البشرية اللازمة في حالة احتياج موارد بشرية إضافية لتنفيذ الخطة	
٧.	مدير إدارة الشؤون الإدارية	إرسال خطة العمل للإدارات والجهات المعنية (رئيس المركز، أمين المجلس الفرعي، علاقات العملاء، إدارة البرامج والمشاريع	
٨.	مسؤول الجودة	التنسيق مع الإدارات والجهات المعنية خلال فترة تنفيذ الخطة	

١.٣ دورات العمل

إعداد خطة مراقبة الجودة





٤. إدارة عملية مراقبة الجودة

١.٤ السياسات

معايير الجودة

١.١.٤ يجب أن تتوافق معايير مراقبة الجودة مع معايير الأيزو ٩٠٠١ ISO.

٢.١.٤ يجب على إدارة الجودة التأكد من أن مستوى الجودة للبرامج/الفعاليات يلبي متطلبات ومعايير

الجودة التي وضعتها الجمعية – يمكن الاطلاع على معايير الأيزو ٩٠٠١ ISO لمتطلبات الجودة.

٣.١.٤ يجب أن يتم جدولة عملية مراقبة الجودة على أساس الوضع والأهمية للنشاط الذي سيتم مراقبته،

وسيتم تنفيذها من قبل أشخاص مستقلين غير هؤلاء الأشخاص الذين لديهم مسئولية مباشرة عن النشاط

الذي يخضع للمراقبة لضمان زيادة فاعلية المراقبة.

النماذج والاستبيانات المستخدمة

٤.١.٤ يجب على إدارة الجودة إعداد جميع الاستبيانات والنماذج اللازمة لقياس الجودة وتحديثها عند

الحاجة ويتضمن ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- نموذج قياس مستوى جودة البرامج/الفعاليات
- نموذج قياس مستوى أداء منفذ البرنامج
- نموذج قياس رضا سكان الأحياء
- نموذج قياس رضا الموظفين
- نموذج قياس جودة المراكز والمرافق
- نموذج رضا الداعمين والمتطوعين والأعضاء

٥.١.٤ ينبغي أن تتكون الاستبيانات والنماذج من أسئلة قصيرة وسهلة ومباشرة.

٦.١.٤ ينبغي أن تحتوي الاستبيانات على تقييم مرقم لتحديد مدى جودة كل عنصر من عناصر الاستبيان

على سبيل المثال: (مدى تنظيم دخول الزوار للفعالية (١-٥) بحيث يكون الرقم ١ هو الأعلى و الرقم

٥ هو الأقل).



٧.١.٤ لا يشترط أن يتم ملئ استبيانات رضا سكان الأحياء من قبل سكان الأحياء بذاتهم، بل يمكن أن تقوم الجمعية بعمل اتصالات مع سكان الأحياء بطريقة عشوائية وسؤالهم عن محتوى الاستبيانات

٨.١.٤ ينبغي أن يتضمن نموذج قياس مستوى جودة البرامج/الفعاليات على المعايير التالية على سبيل المثال لا الحصر:

- الأمن والسلامة
- تجهيزات الموقع
- الدعاية والإعلام
- التوافق مع الاستراتيجية العامة
- الفائدة/القيمة المضافة – تقييم الأثر
- وجود التصاريح اللازمة
- الالتزام بالموازنة
- توفير عدد المتطوعين اللازم
- عدد الزوار / الحضور مقارنة بالتوقعات
- مدى مطابقة نطاق البرنامج / الفعالية مع توقع المستفيدين
- نوعية الفعالية – خدمة عامة أو خدمة موجهة



٩.١.٤ ينبغي أن يتضمن نموذج قياس مستوى أداء منفذ البرنامج على المعايير التالية على سبيل المثال

لا الحصر:

- كفاءة تنفيذ البرنامج/الفعالية
- التقيد والالتزام بالمواعيد
- كفاءة تجهيز الموقع
- المظهر العام لمنفذ البرنامج
- التعامل مع الزوار والإعلاميين
- التعامل مع المستفيدين

١٠.١.٤ ينبغي أن يتضمن نموذج قياس رضا سكان الأحياء على المعايير التالية على سبيل المثال

لا الحصر:

- جودة الخدمة المقدمة
- الفائدة/القيمة المضافة
- مدى مطابقة الخدمة/الفعالية مع التوقعات
- جودة مكان تنفيذ البرنامج/الفعالية (سعة المكان واستيعابه للحضور، ومناسبته للقسم النسائي في حالة وجوده)
- كفاءة منظمي البرامج/الفعالية
- التقيد والالتزام بالمواعيد
- كفاءة مقدم البرنامج
- كيفية أخذ العلم بالبرنامج/الفعالية
- ملائمة رسوم الاشتراك بالبرنامج/الفعالية (إن وجد)
- الاقتراحات للبرامج/الفعاليات القادمة



١١.١.٤ ينبغي أن يتضمن نموذج قياس رضا الموظفين على المعايير التالية على سبيل المثال لا

الحصر:

- مدى ارتباط أهداف الجمعية بعمل الموظف
- جودة مكان العمل
- مدى توفر الأدوات والموارد اللازمة للقيام بالأعمال
- توفر وسائل للتعليم والتدريب المنهجي
- مستوى التعايش والتواصل مع الموظفين الآخرين
- تعامل الإدارة مع الموظف

١٢.١.٤ ينبغي أن يتضمن نموذج قياس جودة المراكز والمرافق المعايير التالية على سبيل المثال لا

الحصر:

- المظهر العام الخارجي للمركز
- المظهر العام الداخلي للمركز
- مدى التزام المركز بالهوية المؤسسية والعلامة التجارية للجمعية
- مدى توفر المنشورات والمطبوعات في المركز
- مدى توفر مواقف السيارات
- مدى حسن تعاون موظفي الاستقبال
- النظافة العامة للمركز
- نظافة دورات المياه
- كفاءة التجهيزات الخاصة بغرف الاجتماع
- كفاءة التبريد والتدفئة
- كفاءة إنارة المركز
- توفر إرشادات ومعدات الأمن والسلامة



- توفر ونظافة المصاعد والسلالم
 - توفر أماكن أداء الصلاة
 - مدى حسن تنسيق الحقائق المحيطة بالمركز
 - مدى التزام العاملين بالمركز بمظهر يعكس احترافية في العمل
 - مستوى الهدوء والالتزام بمعايير التصرف المؤسسي
- ١٣.١.٤ من مسؤولية جميع موظفي إدارة الجودة أن يحافظوا على سرية التعامل مع سكان الأحياء، والحفاظ على المعلومات في الاستبيانات وعدم الإفصاح عن أي معلومات تخص سكان الأحياء ومنفذين البرامج والفعاليات لأي جهة.
- ١٤.١.٤ يجب أن يتم الاحتفاظ بكافة الاستبيانات المقدمة من قبل سكان الأحياء وأن تتم أرشفتها لدى الجمعية وذلك لتمكين الجمعية من الرجوع إليها مستقبلاً.
- نشر ثقافة الجودة**
- ١٥.١.٤ ينبغي صياغة وتوثيق مدونة معايير الجودة التي يجب على جميع فروع / مراكز الجمعية اتباعها من أجل نشر ثقافة الجودة وتقديم خدمات لسكان الأحياء بصورة فعالة. يجب أن تعكس هذه المدونة القيم الأساسية للجمعية.
- ١٦.١.٤ ينبغي عقد ورش عمل نصف سنوية لتوعية فروع / مراكز الجمعية بمعايير الجودة المطلوبة ومستحدثات عملية مراقبة الجودة. كما يجب مناقشة نتائج قياس الجودة خلال ورش العمل.



٥. قياس مستوى الجودة وتحليل النتائج

١.٥ السياسات

قياس مستوى الجودة

١.١.٥ يجب قياس مستوى الجودة في خدمات الجمعية من خلال:

- التجهيز الأمثل لتقديم الخدمة واتباع معايير محددة أثناء التواصل مع سكان الأحياء وأثناء تقديم الخدمة.
- يتعين على الجمعية من خلال إدارة الجودة القيام بمراقبة تقديم الخدمات من خلال استبيانات التغذية الراجعة ورضى سكان الأحياء ومن ثم تحليل المعلومات ومعالجة أية مشاكل متعلقة بجودة تقديم الخدمة لسكان الأحياء.

٢.١.٥ من أجل القيام بقياس مستوى الجودة ومدى إنجاز الجمعية للتحسينات المنشودة فإنه سيتم تحديد طرق قياس مستوى الجودة وبشمل ذلك ولكنه لا يقتصر على ما يلي:

- قياس مستوى جودة البرامج/الفعاليات
 - قياس مستوى أداء منفذي البرامج/الفعاليات
 - قياس رضا سكان الأحياء
 - قياس رضا الموظفين
 - قياس مستوى جودة المراكز والمرافق
- ٣.١.٥ يجب على مسؤول الجودة القيام بقياس مستوى جودة جميع البرامج/الفعاليات التي تنفذها فروع الجمعية واختيار عشرة (١٠) برامج/فعاليات من المراكز التابعة للتقييم شهريا.
- ٤.١.٥ يجب على مسؤول الجودة القيام بقياس مستوى أداء منفذي البرامج/الفعاليات خلال تأدية البرنامج/الفعالية التي يتم تقييمها وذلك من خلال تعبئة نموذج قياس مستوى أداء منفذ البرنامج.



٥.١.٥ يجب أن يقوم مسؤول الجودة بقياس درجة رضا سكان الأحياء وذلك من خلال توزيع استبيانات قياس رضا سكان الأحياء بشكل دوري ومستمر لتقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة وتحديد اقتراحات وتوصيات التحسين.

٦.١.٥ يجب أن يقوم مسؤول الجودة بقياس درجة رضا الموظفين وذلك من خلال توزيع استبيانات قياس رضا الموظفين بشكل دوري ومستمر لتقييم مستوى جودة بيئة عمل الموظف وتحديد اقتراحات وتوصيات التحسين.

٧.١.٥ يجب على مسؤول الجودة تحديد وقياس الفجوة بين توقعات سكان الأحياء عن الخدمات وبين الخدمة الفعلية المقدمة لهم، والعمل على تقليل الفجوة للوصول إلى تحقيق رضا سكان الأحياء.

٨.١.٥ يجب على جميع الأقسام/الإدارات المعنية إبلاغ إدارة الجودة بأي شكاوي صادرة عن سكان الأحياء بخصوص جودة الخدمات المقدمة.

٩.١.٥ يجب مقابلة الأشخاص المسؤولين لمعرفة مدى صحة الشكاوى والأسباب المؤدية لذلك ثم إيجاد حلول للشكاوى ومتابعة تنفيذ هذه الحلول.

تحليل النتائج

١٠.١.٥ ينبغي تحليل نتيجة الاستبيانات والبيانات باستخدام أساليب الإحصاءات بالإضافة إلى أنظمة الحاسب الآلي وتقنية المعلومات.

١١.١.٥ ينبغي أن تتم عملية التحليل بشكل سري.

١٢.١.٥ ينبغي مراجعة نتائج تقييم الجودة من قبل شخص مستقل وذلك للتأكد من صحة النتائج.

١٣.١.٥ ينبغي إبلاغ مدير الشؤون الإدارية عن نتيجة تقييم الجودة وأرسال نسخة من التقييم له.

١٤.١.٥ ينبغي إعداد تقرير نصف سنوي يجمع نتائج تقييم الجودة. انظر سياسة إعداد تقرير إدارة الجودة للتفاصيل.

١٥.١.٥ يجب أن تتم أرشفة المخرجات والتوصيات بعد انتهاء كل عملية تقييم للجودة، وذلك لضمان الالتزام والامتثال بتلك التوصيات.

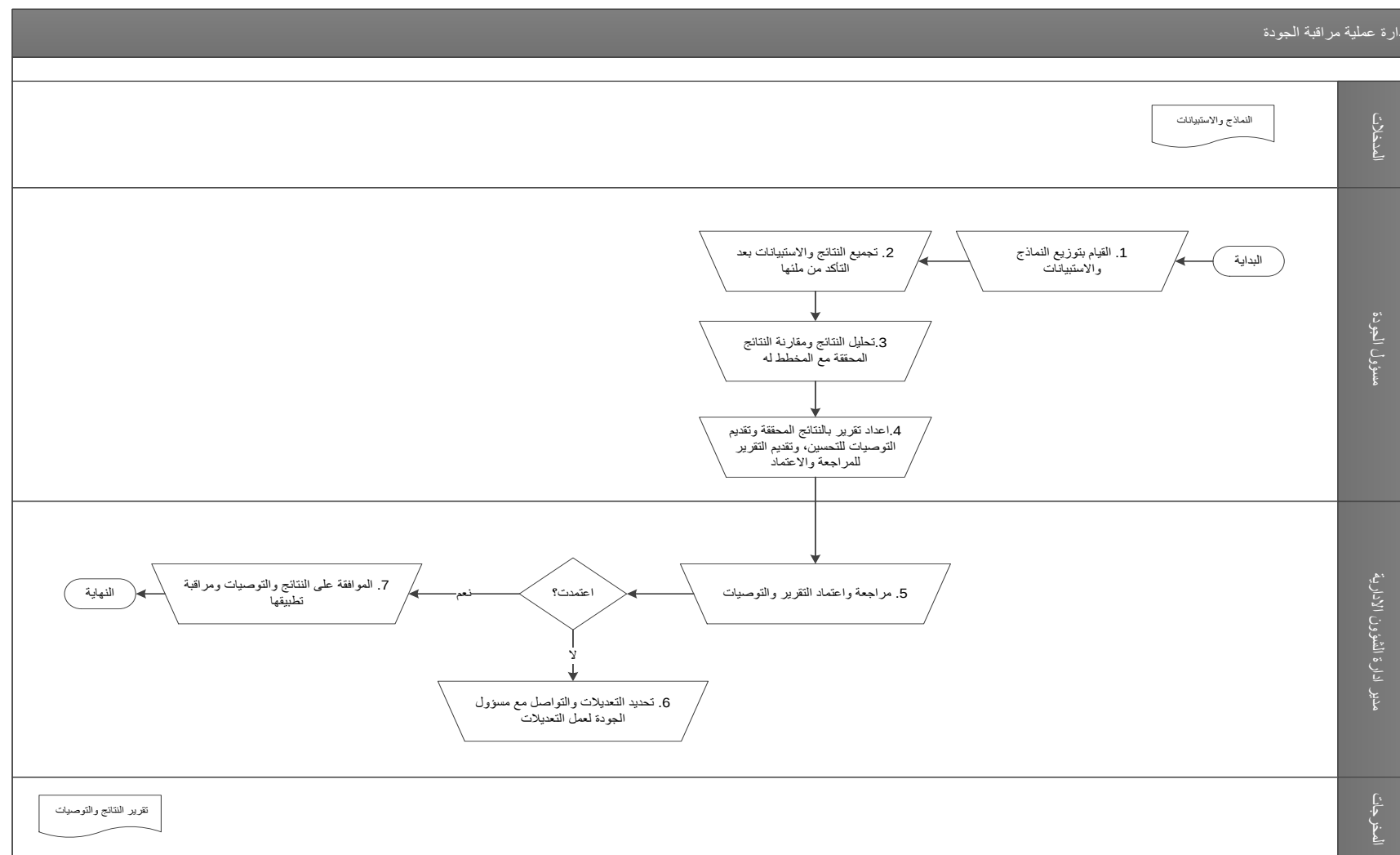


الاجراءات

الرقم	المسؤول	العملية	المخرج
١.	مسؤول الجودة	القيام بتوزيع النماذج والاستبيانات	النماذج/الاستبيانات
٢.	مسؤول الجودة	تجميع النتائج والاستبيانات بعد التأكد من ملئها من قبل الشريحة المستهدفة	
٣.	مسؤول الجودة	تحليل النتائج ومقارنة النتائج المحققة مع المستوى المخطط له	
٤.	مسؤول الجودة	اعداد تقرير بالنتائج المحققة وتقديم توصيات التحسين وتقديمها للمراجعة والموافقة	تقرير النتائج والتوصيات
٥.	مدير إدارة الشؤون الإدارية	مراجعة واعتماد التقرير والتوصيات اعتمدت؟ نعم، اذهب الى الخطوة ٧ لا، اذهب الى الخطوة ٦	
٦.	مدير إدارة الشؤون الإدارية	تحديد التعديلات ثم إرسالها مره أخرى الي مسؤول الجودة لتعديلها، ثم الانتقال الى الخطوة ٥	
٧.	مدير إدارة الشؤون الإدارية	الموافقة على النتائج والتوصيات والقيام بمراقبة تطبيقها	تقرير النتائج والتوصيات

٢.٥ دورات العمل

إدارة عملية مراقبة الجودة





٦. تقارير الجودة ومتابعة تنفيذ التوصيات

١.٦ السياسات

إعداد تقرير إدارة الجودة

- ١.١.٦ يجب توثيق ملاحظات تقييم الجودة والنتائج وأرشفتها في إدارة الجودة .
- ٢.١.٦ ينبغي إصدار تقرير نصف سنوي إلى الإدارة العليا يجمع نتائج تقييم الجودة لجميع البرامج والمبادرات التي نفذت خلال الفترة مع تقديم توصيات للتحسين والتطوير .

٣.١.٦ ينبغي أن تتضمن التقارير النصف سنوية ما يلي:

- نبذة عن أبرز البرامج/الفعاليات التي نفذت خلال الفترة
- نتائج الاستبيانات التي أجريت خلال الفترة بما في ذلك رضا سكان الأحياء
- تقييم الجودة لأبرز البرامج/الفعاليات التي نفذت خلال الفترة
- توصيات للتحسين والتطوير

متابعة تنفيذ التوصيات والمقترحات

- ٤.١.٦ يجب أن يقوم مسؤول الجودة بإتباع سياسة التطوير والتحسين المستمر (Continuous Improvement) لمواصلة تقديم الخدمات بالجودة المرضية لسكان الأحياء.

- ٥.١.٦ يجب على إدارة تطوير الخدمات أن تحدد الإجراءات الوقائية (Preventive Actions) اللازمة للحد من حالات عدم تطابق الخدمات المقدمة مع المخطط له.

- ٦.١.٦ يجب على إدارة تطوير الخدمات أن تحدد الأعمال التصحيحية (Corrective Actions) الواجب اتباعها في حالة حدوث عدم تطابق في تقديم الخدمات ويجب أن تكون تلك الاعمال التصحيحية فعالة.

- ٧.١.٦ يجب على إدارة الجودة اقتراح التحسينات في برامج وفعاليات الجمعية بشكل مستمر بناء على نتائج تقييم الجودة.



٨.١.٦ ينبغي أن يكون لإدارة الجودة طريقة اتصال مباشرة مع الإدارات الأخرى لتسهيل عملية اقتراح التحسينات.

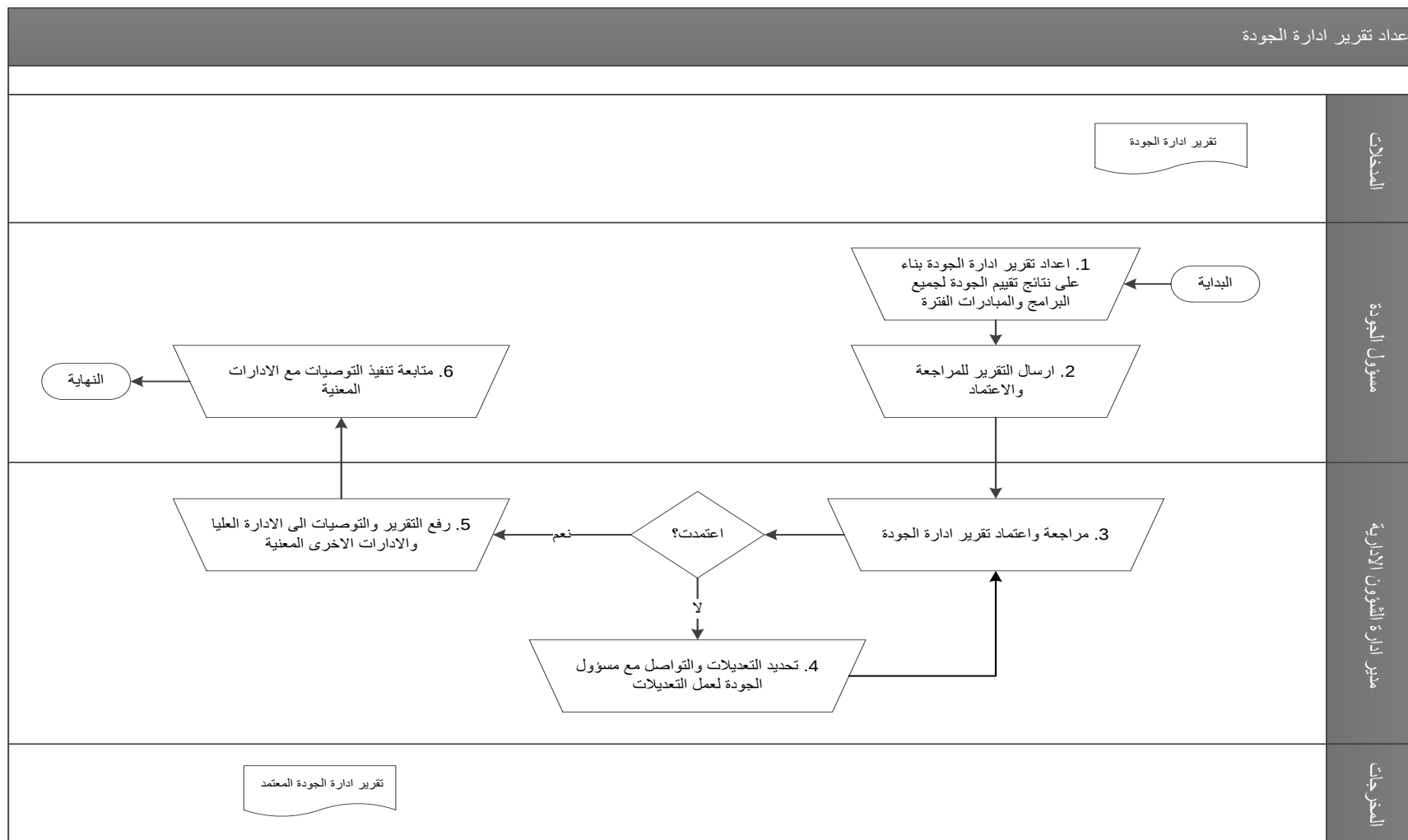
٩.١.٦ ينبغي متابعة تنفيذ التوصيات مع الإدارات الأخرى ذات الصلة بشكل مستمر.

٢.٦ الاجراءات

الرقم	المسؤول	العملية	المخرج
١.	مسؤول الجودة	اعداد تقرير ادارة الجودة، بناء على نتائج تقييم الجودة لجميع البرامج والمبادرات التي نفذت خلال الفترة والتوصيات المقترحة	تقرير ادارة الجودة
٢.	مسؤول الجودة	ارسال التقرير للمراجعة والاعتماد	
٣.	مدير إدارة الشؤون الإدارية	مراجعة واعتماد تقرير ادارة الجودة اعتمد؟ نعم، اذهب الى الخطوة ٥ لا، اذهب الى الخطوة ٤	
٤.	مدير إدارة الشؤون الإدارية	تحديد التعديلات ثم إرسالها مرة أخرى الي مسؤول الجودة لتعديلها، ثم الانتقال الى الخطوة ٣	
٥.	مدير إدارة الشؤون الإدارية	رفع التقرير والتوصيات إلى الإدارة العليا والإدارات الأخرى المعنية	تقرير ادارة الجودة معتمد
٦.	مسؤول الجودة	بمتابعة تنفيذ التوصيات مع الإدارات المعنية	

٣.٦ دورات العمل

اعداد تقرير ادارة الجودة





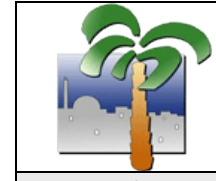
الملحقات

النماذج



جمعية مراكز الأحياء

دليل السياسات والإجراءات – إدارة الجودة



جمعية مراكز الأحياء بمنطقة مكة المكرمة نموذج قياس رضا سكان الأحياء

الرجاء اختيار الرقم الذي يمثل مستوى الرضا عن كل عنصر					٠ = لا ينطبق	١ = لا أوافق بشدة	٢ = لا أوافق	٣ = أوافق بشدة	٤ = أوافق بشدة
اسم البرنامج/ الفعالية:					التاريخ:				
المدينة/ المحافظة:					الفرع/مركز الحي المقدم للفعالية:				
المعيار	٠	١	٢	٣	٤				
١. بشكل عام أشعر بالرضا عن الخدمة التي قدمت لي	☐	☐	☐	☐	☐				
٢. أشعر بأنه تم تحقيق الفائدة المرجوة من حصولي على الخدمة	☐	☐	☐	☐	☐				
٣. اعتقد بأن مكان تقديم الخدمة ذو جودة عالية	☐	☐	☐	☐	☐				
٤. تم تنفيذ وتنظيم الخدمة بكفاءة عالية	☐	☐	☐	☐	☐				
٥. اعتقد بأنه تم الالتزام والتقيد بالمواعيد المحددة	☐	☐	☐	☐	☐				
٦. يتميز مقدم البرنامج بالكفاءة العالية	☐	☐	☐	☐	☐				
٧. اتطلع الى الحصول على مزيد من الخدمات في المستقبل	☐	☐	☐	☐	☐				
٨. سأقوم بتوصية معارفي من سكان الحي على الاستفادة من خدمات الجمعية	☐	☐	☐	☐	☐				
٩. اعتقد بأن طريقة الاعلان عن الخدمة كانت فعالة	☐	☐	☐	☐	☐				
١٠. أشعر بأن الخدمة المقدمة تتوافق مع توقعاتي وتطلعاتي	☐	☐	☐	☐	☐				
١١. اعتقد بأن رسوم الاشتراك (ان وجدت) رمزية وفي متناول الجميع	☐	☐	☐	☐	☐				
الاقتراحات للبرامج/ الفعاليات القادمة					 -				
					 -				
					 -				
					 -				
					 -				
المعلومات الشخصية									
الرجاء اختيار الفئة العمرية					٢٥-١٥ ☐ ٣٥-٢٦ ☐ ٥٠-٣٦ ☐ ٥١ فما فوق ☐				
هل هذه المرة الأولى التي تحضر/ تستفيد بها من خدمات الجمعية ؟									
نعم ☐ لا ☐									
اسم المقيم (اختياري):									
رقم الجوال:					البريد الإلكتروني:				
الحي:					المهنة:				



جمعية مراكز الأحياء

دليل السياسات والإجراءات - إدارة الجودة



جمعية مراكز الأحياء بمنطقة مكة المكرمة نموذج قياس جودة البرامج/الفعالية

الرجاء اختيار الرقم الذي يمثل مستوى جودة كل عنصر					٠ = لا ينطبق	١ = غير مرضي	٢ = مرضي		
					٣ = جيد	٤ = ممتاز			
اسم البرنامج/الفعالية:					اسم مقدم البرنامج/الفعالية:				
المدينة/المحافظة:					الفرع/مركز الحي المقدم للفعالية:				
نوع البرنامج/الفعالية:					☐ اجتماعي	☐ ثقافي			
					☐ رياضي	☐ توعوي			
					☐ تدريبي	☐ تطوعي			
المعيار					٠	١	٢	٣	٤
١.	الحملة الاعلامية الخاصة بالفعالية أو البرنامج	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٢.	توافق أهداف البرنامج والفعالية مع الاهداف العامة للجمعية	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٣.	تجهيزات موقع تقديم الفعالية أو البرنامج	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٤.	تجهيزات وارشادات الأمن والسلامة	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٥.	الفائدة، القيمة المحققة أو المرجوة من القيام بالفعالية	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٦.	إتمام البرنامج او الفعالية وفقا للميزانية المخطط لها	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٧.	الالتزام بالمواعيد الزمنية المخطط لها	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٨.	توفير عدد المتطوعين اللازم للقيام بالتنظيم الفعال للبرنامج	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٩.	عدد الحضور مقارنة بالعدد المتوقع والمخطط له	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
١٠.	مدى تطابق نطاق البرنامج والفعالية مع توقعات المستفيدين	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
١١.	اجمالي استبيانات رضا العملاء المتعلقة بالبرنامج او الفعالية	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
١٢.	عملية استخراج التراخيص الخاصة بالفعالية او البرنامج	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
ملاحظات أخرى					 -				
					 -				
					 -				
					 -				
اسم المقيم:					الجهة:				
التاريخ:					التوقيع:				



جمعية مراكز الأحياء

دليل السياسات والإجراءات – إدارة الجودة



جمعية مراكز الأحياء بمنطقة مكة المكرمة نموذج قياس أداء منفذ البرامج/ الفعالية

الرجاء اختيار الرقم الذي يمثل مستوى جودة كل عنصر					٠ = لا ينطبق	١ = غير مرضي	٢ = مرضي
					٣ = جيد	٤ = ممتاز	
اسم منفذ البرنامج /الفعالية:					القطاع الذي يعمل به المنفذ: ☐ عام ☐ خاص		
اسم البرنامج/ الفعالية:					التاريخ:		
المدينة/المحافظة:					مركز الحي المسؤول عن الفعالية:		
نوع البرنامج/ الفعالية:					☐ اجتماعي	☐ ثقافي	
					☐ رياضي	☐ توعوي	
المعيار					٠	١	٢
١.	تنفيذ البرامج بكفاءة عالية والاستخدام الأمثل للموارد	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٢.	قدرة المنفذ على اضافة القيمة وتحقيق الفوائد المرجوة	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٣.	التزام المنفذ بتجهيزات اماكن الفعاليات والبرامج	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٤.	اعداد المنفذ لخطة للسلامة والامن	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٥.	المظهر العام لمنفذ البرنامج/ الفعالية	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٦.	إتمام البرنامج او الفعالية وفقا للميزانية المخطط لها	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٧.	التزام المنفذ بالمدة الزمنية المحددة لإتمام الفعالية والبرنامج	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٨.	توفير العدد المطلوب من الموارد البشرية لتنظيم الفعالية	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٩.	التعامل الفعال مع المستفيدين من الفعاليات	☐	☐	☐	☐	☐	☐
١٠.	التعامل الفعال مع الزوار والاعلاميين	☐	☐	☐	☐	☐	☐
١١.	التقيد والالتزام بالمواعيد	☐	☐	☐	☐	☐	☐
ملاحظات أخرى					-		
					-		
					-		
					-		
					-		
اسم المقيم:					التوقيع:		

	جمعية مراكز الأحياء دليل السياسات والإجراءات – إدارة الجودة
---	--

		جمعية مراكز الأحياء بمنطقة مكة المكرمة نموذج قياس جودة المركز				
الرجاء اختيار الرقم الذي يمثل مستوى جودة كل عنصر						
٠ = لا ينطبق ١ = غير مرضي ٢ = مرضي ٣ = جيد ٤ = ممتاز						
الفرع/المركز:		تاريخ الزيارة:				
المدينة/المحافظة:		الحي:				
نوع الزيارة:		☐ دورية تفقدية ☐ مفاجئة				
٤	٣	٢	١	٠	المعيار	
☐	☐	☐	☐	☐	١. المظهر العام الخارجي للمركز	
☐	☐	☐	☐	☐	٢. المظهر العام الداخلي للمركز	
☐	☐	☐	☐	☐	٣. التزام المركز بالهوية المؤسسية للجمعية	
☐	☐	☐	☐	☐	٤. توفر المنشورات والمطبوعات الخاصة بأنشطة الجمعية في المركز	
☐	☐	☐	☐	☐	٥. مدى توفر مواقف السيارات	
☐	☐	☐	☐	☐	٦. حسن تعاون موظفي الاستقبال	
☐	☐	☐	☐	☐	٧. النظافة العامة للمركز	
☐	☐	☐	☐	☐	٨. نظافة دورات المياه	
☐	☐	☐	☐	☐	٩. مدى توفر غرف للاجتماعات والندوات	
☐	☐	☐	☐	☐	١٠. كفاءة التجهيزات الخاصة بغرف الاجتماعات	
☐	☐	☐	☐	☐	١١. كفاءة الانارة بالمركز	
☐	☐	☐	☐	☐	١٢. فعالة التبريد والتدفئة	
☐	☐	☐	☐	☐	١٣. مدى توفر ارشادات ومعدات الأمن السلامة	
☐	☐	☐	☐	☐	١٤. توفر ونظافة المصاعد والسلالم	
☐	☐	☐	☐	☐	١٥. توفر أماكن اداء الصلاة	
☐	☐	☐	☐	☐	١٦. مدى حسن تنسيق الحدائق المحيطة بالمركز	
☐	☐	☐	☐	☐	١٧. مدى التزام العاملين بالمركز بمظهر يعكس احترافيه في العمل	
☐	☐	☐	☐	☐	١٨. مستوى الهدوء والالتزام بمعايير التصرف المؤسسي	
-					ملاحظات أخرى	
التوقيع:					اسم المقيم:	



جمعية مراكز الأحياء

دليل السياسات والإجراءات - إدارة الجودة



جمعية مراكز الأحياء بمنطقة مكة المكرمة نموذج قياس رضا الموظفين

الرجاء اختيار الرقم الذي يمثل مستوى الرضا عن كل عنصر					٠ = لا ينطبق	١ = لا أوافق بشدة	٢ = لا أوافق	٣ = أوافق بشدة	٤ = أوافق بشدة
الفرع/مركز الحي:					التاريخ:				
القسم:					المدينة/ المحافظة:				
المعلومات الشخصية									
الرجاء اختيار الفئة العمرية					٢٥-١٠	☐	٣٥-٢٦	☐	
الرجاء اختيار عدد سنوات العمل مع الجمعية					أقل من سنة	☐	٣-١ سنين	☐	
					٤-٦ سنين	☐	أكثر من ٦ سنين	☐	
المعيار									
١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
١. اعتبر أن جمعية مراكز الأحياء هي مكان مثالي للعمل	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٢. تتمكن الجمعية من ايضاح رؤيتها وأهدافها لكافة العاملين بها والمتعاملين معها	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٣. اتفهم جيدا التوائم بين وظيفتي وبين اهداف الجمعية	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٤. أشعر بأنني جزء من الجمعية	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٥. اعتقد بأن هنالك وسيلة تواصل فعالة بين الموظفين والمدراء بالجمعية	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٦. اشعر بالرضا نتيجة عملي بالقسم بالحالي	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٧. اعتقد بأن وظيفتي تعطيني الفرصة للتعلم والتطور	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٨. اعتقد بأنني املك الأدوات والموارد اللازمة للقيام بالعمل بالشكل المطلوب	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٩. اعتقد بأنني احصل على التقدير الكافي عند انجاز المهام	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
١٠. اشعر بسهولة التعايش والتواصل مع زملائي بالوظيفة	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
١١. بشكل عام يسهل التواصل مع مديري لسماع الشكاوي أو فرض الاقتراحات	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
١٢. اشعر انني احصل على الدعم الكافي من قبل مديري	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
١٣. اعتقد بأن مديري يهني بيئة مثالية للعمل الجماعي في القسم	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
١٤. في حالة وجود أي اسئلة او استفسارات اعتقد بأن مديري على استعداد لتقديم المساعدة لي	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
١٥. بشكل عام اشعر بالرضا عن المظهر العام للمركز والتجهيزات المتوفرة	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
١٦. بشكل عام اشعر ان وسيلة التواصل مع زملائي بالقسم فعالة	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
١٧. اشعر بالرضا عن مدة العطلة السنوية التي احصل عليها	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐