



سياسة الجودة

٢٢/١٠/١٤٤٢ هـ - ٢٠٢١/٠٦/٠٣ م

أولاً: المقدمة:

تعتبر الجودة معياراً موثقاً به لتمييز الانجازات الموجودة في المجالات المختلفة حيث يمكن تميزه بان يكون خالياً تماماً من أي عيب من الممكن ان يكون سبباً للانتقاد. الجودة هي بلوغ الشيء درجة عالية من النوعية والقيمة الجيدة عن طريق الانقياد لمجموعة من القواعد والقوانين والمعايير القابلة للتحقق من مدى الجودة، حيث تكون هذه المعايير قابلة للقياس وتم استحداثها لنيل رضا الشريك. وفي نطاق أوسع فإنّ الجودة أصبحت لا تنحصر على المنتج فقط، بل أصبح يرتبط بجودة الإنتاج، وجودة العاملين، وجودة الفحص، حيث ان جميع ما ذكر له علاقة بجودة المنتج/ الخدمة النهائية.

ثانياً: هدف السياسة:

تهدف السياسة الى تقديم الخدمات التي تلبي متطلبات شركائها وتوقعاتهم من خلال التطوير المستمر للسياسات والاجراءات الداخلية المتبعة لضمان تحقيق الاهداف التالية:

١. ضمان اعلى مستوى من الجودة.
٢. تلبية احتياجات ومتطلبات الشركاء.
٣. توفير خدمات ومنتجات مدن باستمرار.
٤. تحقيق اهداف نظام إدارة الجودة ونظام ادارة شكاوى الشركاء ونظام قياس ومراقبة رضا الشركاء بما يتناسب مع استراتيجية الهيئة، وذلك لاستقطاب الشركاء وتعزيز من رضاهم.

ولأجل تحقيق هذه الأهداف تلتزم مدن بالتالي:

- مواصلة انشطتها المستمرة لتطوير جودة الخدمات من خلال برامج تمكن موظفيها من اداء مهامهم على نحو متكامل.
- الامتثال لمتطلبات التحسين المستمر لرفع كفاءة نظام ادارة الجودة.
- الاستمرار في إرضاء الشركاء ودعم متطلباتهم.
- إعداد أهداف الجودة الضرورية لتحسين الانظمة الداخلية.
- تحديد وتوفير التدريب المناسب لموظفيها واعطائهم الفرصة للمساهمة في التحسين المستمر لنظم إدارة الجودة.
- تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية ونشر ثقافتها في المرافق التابعة لها وبين موظفيها.
- نشر السياسة لجميع شركاء الهيئة والاطراف ذات العلاقة.

ثالثاً: نطاق السياسة:

تسري على جميع موظفي الهيئة تطبيق التعليمات الواردة بالسياسة وإتاحتها لأصحاب المصلحة على نحو مناسب.

طارق
البيشي

modon.gov.sa





رابعاً: تعاريف:

- الجودة: تلبية متطلبات الشركاء وتوقعاتهم
- نظام إدارة الجودة: نظام اداري ممنهج مكون من مجموعة من العمليات والاجراءات والأنشطة لتلبية متطلبات الشركاء والتعزيز من رضاهم باستمرار.
- نظام إدارة شكاوى الشركاء: نظام اداري ممنهج مكون من مجموعة من العمليات والاجراءات والأنشطة للتعامل مع شكاوى الشركاء لحلها والتعزيز من رضاهم.
- نظام إدارة قياس ومراقبة رضا الشركاء: نظام اداري ممنهج مكون من مجموعة من العمليات والاجراءات والأنشطة لقياس مدى رضا الشركاء عن الخدمات والمنتجات المقدمة وتحسينها وتطويرها للتعزيز من رضاهم.
- المراجعة والتدقيق: عملية ممنهجة لقياس مدى الالتزام والامتثال لمعايير المراجعة والتدقيق.
- معايير المراجعة والتدقيق: جميع المتطلبات والتنظيمات والقوانين التي تستند عليها الهيئة، مثل: التشريعات والقوانين للمملكة العربية السعودية، متطلبات المواصفات والمقاييس العالمية (الايزو)، حوكمة المنظمة (سياسات، إجراءات، قواعد عمل، ادلة تنظيمية وتشغيلية، ...)

خامساً: بنود السياسة:

قواعد عامة:

1. تلتزم الإدارة العليا بتنفيذ وتفعيل جميع متطلبات نظام إدارة الجودة (أيزو ٩٠٠١:٢٠١٥) ونظام إدارة شكاوى الشركاء (الايزو ١٠٠٠٢:٢٠١٨) ونظام قياس رضا الشركاء (الايزو ١٠٠٠٤:٢٠١٨)، وعليه يلزم على جميع قادات ومنسوبي مدن الامتثال لذلك.
2. تلتزم الإدارة العليا بتلبية متطلبات واحتياجات الشركاء وتوقعاتهم وتوفير جميع خدمات ومنتجات مدن باستمرار وضمن استدامتها بما يتناسب وخدمات ومنتجات مدن.
3. الالتزام بالتطوير والتحسين المستمر لخدمات ومنتجات مدن ونشاطاتها بالتوافق مع أنظمة الجودة.
4. الالتزام بإعداد وتحقيق ومراقبة أهداف نظم الجودة ومراجعتها بصفة دورية.
5. الامتثال لجميع الانظمة واللوائح السارية في المملكة العربية السعودية.
6. الالتزام بالقوانين والتشريعات التي تحكم العمل والالتزام بالشفافية والوضوح ومبادئ الحوكمة المؤسسية.
7. قياس ومراقبة رضا الشركاء للخدمات والمنتجات المقدمة بهدف التطوير و التحسين المستمر والتعزيز من رضاهم باستمرار.
8. تلتزم الإدارة العليا بتوفير الموارد اللازمة وبيئة العمل المناسبة لتفعيل وتشغيل وصيانة نظام إدارة الجودة (أيزو ٩٠٠١:٢٠١٥) ونظام ادارة شكاوى الشركاء (الايزو ١٠٠٠٢:٢٠١٨) ونظام قياس رضا الشركاء (الايزو ١٠٠٠٤:٢٠١٨)، والتعزيز من أداء ورضا موظفي مدن.
9. تلتزم الإدارة العليا بمراجعة ونظام ادارة شكاوى الشركاء (الايزو ١٠٠٠٢:٢٠١٨) ونظام قياس رضا الشركاء (الايزو ١٠٠٠٤:٢٠١٨) سنوياً وتحديثه إذا لزم الأمر.





الادوار والمسئوليات:

١. تدعم الادارة العليا موظفي الهيئة من خلال اعتماد ونشر هذه السياسة لجميع منسوبي الهيئة والشركاء وتنفيذها ومراجعتها للتحسين المستمر وضمان أن تكون سياسة الجودة متداولة ومفهومة من قبل جميع منسوبي مدن، وأن تطبق بشكل دائم.
٢. يقوم جميع موظفي مدن بتطبيق وتفعيل هذه السياسة بما يلبي متطلبات نظام ادارة الجودة ونظام ادارة شكاوى الشركاء ونظام قياس رضا الشركاء.
٣. تقوم إدارة الجودة والتميز المؤسسي بوضع قواعد الجودة والاجراءات والاسس التنظيمية.
٤. يتمثل دور إدارة المراجعة الداخلية بقياس ومراقبة مدى تطبيق اللوائح والسياسات حسب معايير المراجعة والتدقيق المعمول بها.

مراجعة السياسة:

١. يجب مراجعة هذه السياسة دورياً لضمان ملاءمتها وتناسبها من خلال التوجيه والمتابعة المستمرة.
٢. يجب مراجعة وتحديث أهداف نظم الجودة سنوياً لضمان استمرارية وملاءمتها للسياسة.

(Handwritten signature in blue ink)

الرئيس التنفيذي

(Handwritten signature in blue ink)

خالد بن محمد السالم

