



# سياسة الجودة

جميع الحقوق محفوظة للهيئة العامة للأوقاف

المواصفة القياسية الدولية الأيزو 9001:2015

## محتويات الملخص التنفيذي

02

أولاً: مقدمة

03

ثانياً: التعاريف/المصطلحات

03

ثالثاً: سياسة الجودة في الهيئة العامة للأوقاف

## أولاً: مقدمة

### الهدف من السياسة

تهدف هذه السياسة الى تحديد المنهج الذي يمكن الهيئة من الوصول إلى مستوى جودة عالٍ يتيح لها فرصة أكبر لتلبية احتياجات المستفيدين وتعتبر جميع إدارات الهيئة مسؤولة عن الالتزام بما ورد في هذه السياسة، وتتضمن التزامًا بتلبية المتطلبات المعمول بها (ISO 9001:2015) بالإضافة إلى التحسين المستمر.

### توضيح السياسة

يجب توجيه أي استفسارات أو تساؤلات متعلقة بالسياسة إلى الإدارة. بالإضافة إلى ذلك، ترتبط هذه السياسة ارتباطاً وثيقاً بإطار عمل الإدارة الذي تم إعداده بناءً على الممارسات الرائدة والمعايير العالمية.

### تحديث السياسة

تتم مراجعة السياسة بشكل سنوي أو عند الحاجة وفقاً لإجراءات ضبط الوثائق بالهيئة، للتأكد من أنها محدّثة وشاملة بما يخدم أهداف السياسة.

### الاطلاع على السياسة

تعتبر هذه السياسة مُلكاً للهيئة العامة للأوقاف، ويتم نشرها على موقع الهيئة العامة للأوقاف، ولقد تم إعدادها وفقاً لمتطلبات العمل في الهيئة، لذا يجب إتاحة المجال لجميع منسوبي الهيئة بالاطلاع على هذه السياسة والرجوع إليها عند الحاجة.

## ثانياً: التعاريف/المصطلحات

|                                                                                                                                                                                                         |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| الهيئة العامة للأوقاف.                                                                                                                                                                                  | الهيئة       |
| دليل سياسات وإجراءات الإدارة.                                                                                                                                                                           | الدليل       |
| هي درجة استيفاء خصائص الخدمة للمتطلبات المتمثلة بمتطلبات المتعاملين واحتياجات وتوقعات الجهات المتأثرة.                                                                                                  | الجودة       |
| هي سياسة عامة موضوعة من قبل الهيئة العامة للأوقاف توضح التزامات وتوجهات ومبادئ الهيئة بما يتعلق بالأداء العام لنظام إدارة الجودة، وتوفر الإطار العام للنشاطات ذات الصلة وأسس تعريف أهداف الجودة للهيئة. | سياسة الجودة |

## ثالثاً: سياسة الجودة في الهيئة العامة للأوقاف

تلتزم الهيئة العامة للأوقاف في إطار رؤيتها ورسالتها وركائزها وأهدافها الاستراتيجية بتلبية احتياجات المستفيدين من خدماتها وتحقيق رضاهم من خلال الأداء وفق معايير عالمية، وبدرجة عالية من المهنية لضمان الجودة والتحسين المستمر؛ ولذلك تتبنى الهيئة العامة للأوقاف فكراً طموحاً لتحقيق أهدافها وتحسين أدائها على كافة المستويات من خلال الآتي:

1. تحقيق أعلى درجات الجودة والتميز في النهوض بقطاع الأوقاف بالمملكة العربية السعودية وفق الأنظمة ذات الصلة.
2. توفير التوعية والدعم اللازم في مجال الجودة والتحسين المستمر لبناء القدرات المؤسسية للهيئة.
3. تقديم التوعية والدعم المناسب ورفع كفاءة منسوبي الهيئة بما يحقق رضا المستفيدين والجهات المعنية.
4. الالتزام بجميع المتطلبات التنظيمية والتشريعية ذات الصلة بالخدمات المقدمة.
5. تخطيط ودعم عمليات نظام إدارة الجودة بالهيئة والتحسين المستمر لها وفق متطلبات المواصفة القياسية الدولية ISO 9001 وبالتوافق مع نموذج التميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة KAQA ومع نموذج التميز المؤسسي الأوروبي EFQM.

كما تحرص الهيئة العامة للأوقاف على إتاحة هذه السياسة والتوجهات التي تغطيها إلى كافة الأطراف المعنية، والتأكد من إيصالها لكافة منسوبي الهيئة عبر وسائل وقنوات التواصل المتاحة، كما تحرص على المراجعة الدورية لسياسة وأهداف الجودة لضمان استمرارية تطبيقها بفاعلية وكفاءة.

أوقاف  
AWQAF  
الهيئة العامة للأوقاف  
GENERAL AUTHORITY FOR AWQAF



جميع الحقوق محفوظة للهيئة العامة للأوقاف