



ROBOTWEAK  
روبوتويق

جمعية روبوتويق  
رقم ترخيص : 05049  
الرياض - عرقه - ملتقى مسك

# سياسات الجودة لجمعية روبوتويق

 Email

contact@robotweak.com

 العنوان

الرياض ، عرقه ، ملتقى مسك

جمعية روبوتويق

رقم ترخيص : 05049



## أولاً: المقدمة:

تعد سياسة الجودة من الركائز الأساسية التي تضمن فاعلية واستدامة الأنشطة والعمليات داخل جمعية روبوطويق.

تهدف هذه السياسة إلى تحقيق أعلى مستويات الأداء والتميز في جميع المجالات التي تعمل فيها الجمعية، مع الحرص على تقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات وتوقعات الأعضاء والمستفيدين وفقاً لأعلى المعايير المهنية.

تسعى الجمعية، من خلال هذه السياسة، إلى تحقيق الجودة المستدامة في جميع الأنشطة والفعاليات التي تنظمها، بما في ذلك التعليم، التدريب، البحث العلمي، والمشاركة المجتمعية. ويتم ذلك من خلال تطبيق معايير دقيقة وفعالة في التخطيط والتنفيذ، مع إجراء مراجعات دورية لضمان التحسين المستمر للأداء وزيادة الكفاءة والفاعلية في جميع جوانب العمل.

تستند سياسة الجودة إلى التزام الجمعية بتطوير كوارها البشرية من خلال التدريب المستمر، وتبني أساليب مبتكرة تتواءم مع أحدث التطورات العلمية والتكنولوجية. كما تضمن الجمعية مراقبة الأداء بشكل دوري، وتقييم النتائج لضمان تحقيق الأهداف المرجوة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة عند الحاجة.

تهدف سياسة الجودة إلى بناء بيئة عمل تساهم في تعزيز التواصل الفعال بين جميع الأعضاء والفرق المعنية، مع التأكيد على أهمية التحسين المستمر لضمان التكيف مع التحديات والمتغيرات المتسارعة. كما تضمن السياسة الالتزام بتقديم أعلى مستوى من الجودة في جميع الأنشطة والخدمات التي تقدمها الجمعية، مع مراعاة متطلبات الأعضاء والمستفيدين.

إن التزام الجمعية بسياسة الجودة يعكس رؤيتها الاستراتيجية في أن تكون رائدة في تقديم حلول مبتكرة في مجالات العلوم والتكنولوجيا، وأن تظل في طليعة المؤسسات التي تساهم في تعزيز المعرفة وتحقيق التنمية المستدامة، بما يضمن الاستدامة والتطور المستمر في كافة مجالات عملها.

## ثانياً: سياسة الجودة:

تلتزم الجمعية بتطبيق أعلى معايير الجودة في جميع أنشطتها وعملياتها لتحقيق التميز في تقديم خدماتها للأعضاء والمستفيدين. تمثل سياسة الجودة أحد الأسس الجوهرية التي تساهم في تحسين الأداء المستمر وتحقيق أهداف الجمعية، مع التركيز على تلبية احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية.



### ثالثاً: أهداف سياسة الجودة:

#### ١. تحقيق التميز المؤسسي:

تسعى الجمعية إلى تقديم خدمات عالية الجودة في جميع المجالات التي تعمل فيها، بما في ذلك التعليم، التدريب، البحث العلمي، وتنظيم الأنشطة المجتمعية، وذلك وفقاً لأعلى المعايير المهنية.

#### ٢. التحسين المستمر:

تلتزم الجمعية بتطبيق سياسات وإجراءات تهدف إلى التحسين المستمر لجميع العمليات والأنشطة. يتم ذلك من خلال تقييم دوري للأداء واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية لضمان تطوير النتائج بشكل مستدام.

#### ٣. مواكبة التطورات التكنولوجية والعلمية:

تسعى الجمعية إلى الاستفادة من أحدث الأساليب والتقنيات العلمية والتكنولوجية في جميع أنشطتها، بهدف تقديم حلول مبتكرة تواكب احتياجات العصر.

#### ٤. تطوير الموارد البشرية:

تؤمن الجمعية أن العنصر البشري هو الأساس في تحقيق التميز، لذا فإنها تلتزم بتوفير برامج تدريبية متطورة للأعضاء والكوادر، لتمكينهم من أداء مهامهم بكفاءة وفعالية.

#### ٥. التركيز على رضا المستفيدين:

تعمل الجمعية على ضمان تقديم خدمات تلبي احتياجات وتوقعات الأعضاء والمستفيدين، مع التركيز على تعزيز تجربتهم وتحقيق مستوى عالٍ من الرضا.

#### ٦. تعزيز التعاون الفعال:

تسعى الجمعية إلى تعزيز ثقافة العمل الجماعي بين جميع الأعضاء والفرق المعنية، من خلال تحسين التواصل وتنسيق الجهود لتحقيق الأهداف المشتركة.

### رابعاً: آلية تنفيذ سياسة الجودة:

#### ١. التخطيط والتنفيذ:

يتم وضع خطط استراتيجية محكمة تنطوي على تطبيق معايير الجودة في كافة الأنشطة، مع ضمان التنفيذ الفعال والمراقبة المستمرة.

#### ٢. التقييم والمراجعة:

تجري الجمعية تقييمات دورية لأداء الأنشطة والخدمات المقدمة، وذلك من خلال مؤشرات أداء دقيقة، لضمان توافقها مع المعايير المحددة وتحقيق الأهداف المرسومة.



### ٣. التحسين والتطوير:

تعتمد الجمعية منهجية التحسين المستمر، حيث يتم تحديد فرص التحسين بناءً على نتائج التقييمات والتغذية الراجعة من الأعضاء والمستفيدين، مع تنفيذ التعديلات اللازمة لتحسين الجودة.

### خامساً: الالتزام بسياسة الجودة:

تلتزم الجمعية بجعل سياسة الجودة جزءاً من ثقافتها المؤسسية، وتعزيزها في جميع المستويات التنظيمية. ويعمل كل عضو في الجمعية على تعزيز هذه السياسة من خلال الالتزام بالمعايير والممارسات التي تضمن تحقيق التميز في جميع الأنشطة. ومن خلال هذه السياسة، تهدف جمعية ريبو إلى تقديم حلول مبتكرة، والمساهمة في بناء مجتمع علمي وتقني مستدام، مع الحرص على التكيف مع التحديات المستقبلية وتحقيق التقدم المستدام في جميع المجالات ذات الصلة.

### سادساً: إذ تلتزم الجمعية بتحقيق أعلى معايير الرضا للمستفيدين والشركاء والعاملين من خلال:

١. التعامل بمسؤولية عالية مع القضايا المتعلقة بالتوحد، واتخاذ ما يلزم لمعالجتها بجودة عالية.
٢. اعتماد منهجيات لإدارة البرامج والمشاريع ومنهجيات المراقبة والتحليل والتقييم لضمان فاعلية تنفيذها وتحقيقها للأهداف الموضوعية من أجلها.
٣. المراجعة الدورية الممنهجة لنظام إدارة الجودة في الجمعية، لضمان تحقيق أهداف النظام والتعامل مع الأمور المتعلقة بالجودة من خلال المراجعة والتدقيق الداخلي على مستويات متعددة.
٤. توفير بيئة العمل المناسبة وجميع الموارد اللازمة لتنفيذ الخدمات بحسب نظام الجودة.
٥. تأهيل وتدريب الموظفين بحسب ما تقتضيه سياسات وإجراءات قسم الموارد البشرية (المادة ٦)، وتعزيز ثقافة الجودة لديهم.
٦. تبني منهج التحسين والتطوير المستمر لنظم ومنهجيات العمل، من خلال قياس الأداء والاستطلاع الدوري الآراء المستفيدين والأطراف ذات العلاقة.
٧. وضع آلية للتعامل مع المخاطر بحسب ما تقتضيه سياسة إدارة المخاطر.



## رضى المستفيد

### إجراءات قياس رضى المستفيد

1. تطوير نظام استطلاع وقياس مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم، والعمل على تعزيز ارتياحهم ورفع مستوى رضاهم بشكل مستمر وتجويد الخدمات المقدمة لهم في جميع المجالات.
2. مراجعة نتائج الاستطلاع بشكل دوري، وتحديد نقاط الخلل في حالات عدم الرضا.
3. رفع الشكاوى للأقسام ذات العلاقة، لبحث آلية معالجة الخلل.

## الشكاوى والبلاغات

### حقوق وتظلمات وتقديم الشكاوى

1. للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكاوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقاصاً لحقوقه أو تقصيراً في تقديم الخدمة أو أسلوب التعامل من مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها، وذلك خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين (٣٠) يوماً من تاريخ نشوء حق المطالبة ولا يقبل أي تظلم أو شكاوى بعد مضي هذه المدة.
2. على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكاوى مشتمله على الآتي:
  - البيانات الشخصية للمستفيد (الاسم - رقم المستفيد - وسائل الاتصال وصلة قراباتهم).
  - وضوع التظلم والشكاوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل، وتحديد الطلبات
  - تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
  - ذكر أسباب التظلم، وتحديد الضرر.
  - إرفاق وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكاوى - إن وجدت -.
3. يجب على الجمعية وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستفيدين على ألا تتجاوز مدة معالجة الشكاوى لديها (١٥) يوم من تاريخ تقديم الشكاوى.
4. يقدم التظلم أو الشكاوى الى أمين عام الجمعية أو الجهة التي حددها الأمين العام لاستقبال طلبات التظلم (لجنة خاصة).
5. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات.



٦. تحاط طلبات التظلم والشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة، ويبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (رسالة نصية / رسالة إلكترونية / رسالة ورقية / اتصال هاتفي / تواصل شخصي)، ويكون الرد واضح وتفصيلي ولا يكتفي بعبارات مختصرة وغير محددة مثل عبارة (تم معالجة الشكوى).

٧. يجب على الجمعية حفظ الشكوى المقدمة من المستفيد وجميع الإجراءات التي تمت عليها لمدة لا تقل عن ١٢ شهراً من تاريخ إغلاق الشكوى.

### إجراءات التعامل مع الشكاوى

#### ١. الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال أو المقابلة:

- الاستماع لها بشكل جيد وبنائباه واهتمام للمشتكي وعدم مقاطعته، فقد يتم حل المشكلة دون أن تتطور إلى شكوى مكتوبة ورسمية.
- كتابة بيانات المشتكي الرئيسة مثل (الاسم - رقم الهاتف - البريد الإلكتروني - العنوان - .....
- سؤال المستفيد الأسئلة الأساسية حول ماهية المشكلة وأين حدثت ومتى وكيف، مع تدوين اجاباته.
- الرد على المشتكي بهدوء وأدب مهما كان أسلوبه، مع تكرار العناصر الرئيسة للمشكلة حتى يتأكد من فهم المستمع للمشكلة.

#### ٢. الشكاوى الواردة عبر المنصات الإعلامية وصناديق الشكاوى:

العمل على الرد الفوري حال وصول الشكوى بحد أقصى (٢٤ ساعة)، لإخطار المشتكي بالتعامل مع شكواه.

#### حل المشكلة

يتلخص إجراء حل المشكلة في نقطتين، وهما كالآتي:

١. البدء في حل المشكلة، من خلال:

- تحديد سبب المشكلة (من الجمعية - ممثلة في أحد منسوبيها - / من المشتكي نفسه - شكوى غير مبررة - / سبب مشترك - بين أكثر من طرف كالجمعية والمشتكي -).
- إذا اتضح أن المشكلة والخطأ من الجمعية، يجب الاعتذار بأسلوب لبق ومرضي للعميل.



- إذا كان الخطأ من العميل، فيوضح له بطريقة يعترف فيها أنه هو المخطئ، ومن ثم يتم تجاوز الموضوع إن لم يترتب على الشكوى حقوقاً مادية ومعنوية.
- إذا كان الخطأ مشتركاً، يوضح للعميل الجزء الخاص بخطأ الجمعية، مع إيضاح أنه شريك في الخطأ.

٢. محاولة إرضاء المشتكي شفهيًا، من خلال:

- إبلاغ العميل أن الجمعية تتعامل مع الشكاوى وفق الإجراءات المتبعة بشأن الشكاوى، مع عرض الحلول المقترحة عليه ومحاولة إرضاءه شفهيًا.
- إذا لم يرض العميل، يتم إحالته إلى المشرف أو المسؤول الأعلى من مستقبل الشكوى.
- إذا لم يرض العميل، يتم تقديم الاقتراح له بتحرير شكوى مكتوبة.

٣. متابعة الشكوى المكتوبة وإغلاقها، كالاتي:

- يتم إطلاع المشتكي باستمرار على آخر التطورات، ويوضح للعميل إذا كان سيتم مراجعة خلفيات المشكلة وحققها، والموعود المتوقع للحصول على النتائج فيه.
- يتم تحديد الجهة المخطئة والجهة التي على حق بناء على خلفيات المشكلة وحققها، ومن ثم إغلاق الشكوى بالاتفاق على النتيجة التي تم التوصل لها.
- يتم تدوين محضر إغلاق للشكوى المكتوبة وبعض من الشكاوى الشفهية بحسب الحاجة يوقع عليه الأطراف ذات العلاقة بالشكوى.

٤. يتم كتابة تقرير حول المشكلة وتدوين الملاحظات بحرص فالشكوى يمكن تصعيدها.