الجودة الإدارية

في المؤسسات الخيرية الكويتية



تأليف د. خالد يوسف الشطي

رئيس مركز الكويت لتوثيق العمل الإنساني (فنار)



يناير - ٢٠١٩

فنار
مركز الكويت لتوثيق العمل الإنساني

الجودة الإدارية

في المؤسسات الخيرية الكويتية



تأليف د. خالد يوسف الشطي

رئيس مركز الكويت لتوثيق العمل الإنساني (فنار)

الطبعة الأولى

يناير - ٢٠١٩

فهرسة مكتبة الكويت الوطنية

عنوان الكتاب: الجودة الإدارية في المؤسسات الخيرية الكويتية

اسم المؤلف: د. خالد يوسف الشطي

الناشر: مركز الكويت لتوثيق العمل الإنساني - فنار

ردمك: ISBN: 978-9921-9711-4-9

التاريخ: 2018/12/11

رقم الإيداع: 2018 - 2336

ردمك: 978-9921-9711-4-9

حقوق الطبع محفوظة

لمركز الكويت لتوثيق العمل الإنساني (فنار)


بسم الله الرحمن الرحيم

الفهرس

تصدير ٩

شكر وتقدير ١١

مقدمة ١٣

الفصل الأول: مفاهيم ومواصفات الجودة الإدارية (ISO) ١٧

تعريف الجودة الإدارية (ISO) ١٧

الفرق بين نظام إدارة الجودة (ISO 9001) وإدارة الجودة (TQM) ٢٠

ما هي مواصفات الأيزو؟ ٢٣

أبرز المعايير الدولية لقياس الجودة ٢٤

الهدف من شهادة الأيزو ومزاياها ٢٥

فروع وأنواع شهادات الجودة (أيزو) ٢٦

هل يعني الأيزو الكمال؟ ٢٨

الأسباب التي أدت إلى شيوع نظام الأيزو ٢٩

المراحل التاريخية لتطور مفاهيم إدارة الجودة ٣٠

أهمية الحصول على شهادة الأيزو ٣٢

(الأيزو).. غاية أم وسيلة؟ ٣٤

أهمية شهادات الجودة (الأيزو) للجمعيات الخيرية ٣٦

متطلبات نظام (الأيزو – ISO)؟ ٣٨

كيف تحصل المنظمة على الأيزو؟ ٤٠

كيف يتم منح شهادات الأيزو؟ ٤١

خطوات الحصول على شهادة الأيزو ٤٣

مدة الحصول على شهادة الأيزو ٤٤
الأيزو إجراءات حقيقية وليست لأغراض دعائية فقط ٤٥
الصعوبات التي تواجه تطبيق نظام إدارة الجودة (الأيزو – ISO) ٤٩
أسباب فشل المنظمات في جني ثمار تطبيق نظام إدارة الجودة ٥١
مشكلات متعلقة بالأيزو ٥٢
فوائد تطبيق نظام الأيزو ٥٣
فوائد تطبيق نظام الأيزو للجمعيات الخيرية ٥٤
الفصل الثاني: المؤسسات الخيرية الكويتية الحاصلة على شهادات الأيزو .. ٥٩
بيت الزكاة ٦١
وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية ٧٥
الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية ٨٣
جمعية الشيخ عبدالله النوري الخيرية ٨٩
جمعية صندوق إعانة المرضى ٩٣
جمعية المنابر القرآنية ٩٩
لجنة الفردوس للزكاة والصدقات ١٠٣
جمعية بشائر الخير ١٠٧
جمعية الرحمة العالمية ١١١
اتحاد رعاية الأيتام بتركيا ١٢١
جمعية النجاة الخيرية ١٢٧
الفوائد المتحققة للمؤسسات الخيرية بعد تطبيق معايير الأيزو؟ ١٣٣
الخاتمة ١٣٩
المراجع ١٤١


ISO

تصدير

يسر مركز الكويت لتوثيق العمل الإنساني "فنار" أن يقدم هذا الإصدار الخاص بمواصفات إدارة الجودة (الأيزو) ، والذي يوضح مفاهيم وأنواع ومجالات ومواصفات الأيزو، وكيفية الحصول على شهاداتها .

ويتناول الإصدار علاقة قطاع العمل الإنساني بمواصفات إدارة الجودة (الأيزو) وأهميته بالنسبة له، والفوائد التي تعود عليه من تطبيقه لمعايير هذه المواصفات، ويستعرض الهيئات والجمعيات الخيرية الكويتية (الحكومية والأهلية) التي قامت بتطبيق معايير مواصفات الأيزو وحصلت على شهادات بذلك.

ويرجو مركز الكويت لتوثيق العمل الإنساني "فنار"، أن يحوز هذا الإصدار على اهتمام القراء والمهتمين بمجال العمل الإنساني والجودة الإدارية، داعياً الجمعيات الخيرية الحاصلة على شهادة الأيزو الاستمرار في مواصلة تجديدها للشهادة، كما ندعو الجمعيات الخيرية جميعها للحصول عليها، لما فيه من تطوير وارتقاء للعمل الخيري والإنساني.

مركز الكويت لتوثيق العمل الإنساني (فنار)


ISO

شكر وتقدير

يتقدم مركز الكويت لتوثيق العمل الإنساني "فنار" الشكر للأخ باسم محمد علي عبدالرحمن سكرتير تحرير مركز الكويت لتوثيق العمل الإنساني "فنار" للجهود التي بذلها لتحرير مادة هذا الكتاب، كما يتقدم بالشكر للخبير في مجال مواصفات إدارة الجودة (الأيزو) المهندس جلال الطبطبائي و للدكتور يوسف الوتار المتخصص في مجال مواصفات إدارة الجودة (الأيزو) على إرشاداتهما وتدقيقهما لمادة هذا الكتاب العلمية المتعلقة بالجودة الإدارية (الأيزو).

كما نتقدم بجزيل الشكر للهيئات والجمعيات الخيرية الحائزة على شهادات إدارة الجودة (الأيزو) على تعاونهم من خلال تزويدنا بالمعلومات المتعلقة بحصولهم على شهادة الجودة (الأيزو)، راجياً لهم دوام التوفيق والنجاح.

مركز الكويت لتوثيق العمل الإنساني (فنار)


ISO

مقدمة

كثيرا ما نسمع عن شهادات مواصفات إدارة الجودة أو ما يُعرف بالأيزو (ISO). وربما قد يتساءل البعض عن ماهيتها وفوائدها، وقد يعتقد البعض أن مثل هذه المواصفات تخص فقط الشركات الربحية والمصانع، لكن أن يجد هيئة أو جمعية خيرية أو تطوعية حصلت على إحدى شهادات الأيزو، فإنه قد يتساءل في قرارة نفسه عن علاقة الأيزو بعمل مثل هذه الجهات الخيرية.

ويأتي هذا الكتاب ليوضح بشكل مبسط، تعريف نظام إدارة الجودة (الأيزو)، وأنواع ومجالات مواصفات الأيزو، وكيفية حصولها على شهادات هذه المواصفات، باتباعها لمعاييرها.

ويسلط الضوء على علاقة مواصفات إدارة الجودة أو الأيزو بمجال العمل الإنساني والخيري والتطوعي، وأهميته بالنسبة له، والفوائد التي تعود عليه من تطبيقه لمعايير هذه المواصفات، إلى جانب توثيق للهيئات والجمعيات الخيرية الكويتية الحكومية والأهلية التي قامت بتطبيق معايير مواصفات الأيزو وحصلت على شهادات بذلك، كما يستعرض جمعيات خيرية حرصت على تطبيق الجودة في أعمالها الإدارية من خلال إنشاء مكاتب للجودة في مؤسساتها الخيرية.

المؤلف

د. خالد يوسف الشطي

رئيس مركز الكويت لتوثيق العمل الإنساني (فنار)

- تعريف الجودة الإدارية (ISO)
- الفرق بين نظام إدارة الجودة (ISO 9001) وإدارة الجودة (TQM)
- ما هي مواصفات الأيزو؟
- أبرز المعايير الدولية لقياس الجودة
- الهدف من شهادة الأيزو ومزاياها
- فروع وأنواع شهادات الجودة (أيزو)
- هل يعني الأيزو الكمال؟
- الأسباب التي أدت إلى شيوع نظام الأيزو
- المراحل التاريخية لتطور مفاهيم إدارة الجودة
- أهمية الحصول على شهادة الأيزو
- (الأيزو).. غاية أم وسيلة؟
- أهمية شهادات الجودة (الأيزو) للجمعيات الخيرية
- متطلبات نظام (الأيزو – ISO)؟
- كيف تحصل المنظمة على الأيزو؟
- كيف يتم منح شهادات الأيزو؟
- خطوات الحصول على شهادة الأيزو
- مدة الحصول على شهادة الأيزو
- الأيزو إجراءات حقيقية وليست لأغراض دعائية فقط
- الصعوبات التي تواجه تطبيق نظام إدارة الجودة (الأيزو – ISO)
- أسباب فشل المنظمات في جني ثمار تطبيق نظام إدارة الجودة
- مشكلات متعلقة بالأيزو
- فوائد تطبيق نظام الأيزو
- فوائد تطبيق نظام الأيزو للجمعيات الخيرية

الفصل الأول:

مفاهيم وتعريفات الجودة الإدارية «الأيزو»


ISO

الفصل الأول

مفاهيم ومواصفات الجودة الإدارية الأيزو (ISO)

تعريف الجودة الإدارية «الأيزو» :

يشير اختصار الأيزو (ISO) إلى المنظمة العالمية للمواصفات International Organization for Standardization وهو مشتق من اللفظ اليوناني (إيسوس-ISOS) الذي يعني المساواة، وكذلك من اللفظ الهندسي ISOMETRIC الذي يعني التماثل، وتتولى تلك المنظمة وضع المعايير أو تبنيها، وتضم ممثلين من عدة منظمات قومية للمعايير حول العالم.

وقد تأسست المنظمة في 1946 باجتماع ممثلين عن 25 دولة بلندن، وأشهرت في 23 فبراير 1947، ومقرها في جنيف بسويسرا، وعلى الرغم من كونها منظمة عالمية غير ربحية وغير حكومية إلا أن قدرتها على وضع المعايير التي تتحول عادة إلى قوانين (إما عن طريق المعاهدات أو المعايير القومية)، تجعلها أكثر قوة من معظم المنظمات غير الحكومية، ولها صلات قوية مع حكومات العالم، وتضم حوالي 161 عضواً[1] من هيئات المعايير الدولية، الذين تتشكل منهم 778 لجنة فنية للمعايير.

(1) (إحصائية 2018)

وقد أصدرت المنظمة الدولية للمعايير حتى الآن 22041 وثيقة جودة في عدة مجالات.

ولدى المنظمة نحو 75 منظمة عالمية معتمدة للجهات المانحة، والتي يبلغ عددها تقريبا 750 جهة على مستوى العالم، مختصة بالتدقيق والترخيص بمنح شهادة الأيزو للمنظمات والمؤسسات والشركات الراغبة بالحصول على شهادة الأيزو باختلاف مجالاتها، حيث توجد أكثر من 1.1 مليون منظمة حول العالم حاصلة على ISO 9001.

تعدّ أنظمة الجودة (ISO) ضرورة استراتيجية وعنصرًا أساسيًا لضمان بقاء المنظمات وقدرتها على الاستمرار.

ورغم تعدد التعريفات لمفهوم الجودة، إلا أن أجمعها وأشملها هو تعريف منظمة الأيزو نفسه الوارد في دليل الأساسيات والمفردات وهو: «الدرجة التي تحقق وتنجز بها المتطلبات».

إن أول محاولة في العصر الحديث لوضع نمط حقيقي لنظام الجودة كان في عام 1918م، وكان ذلك في المواصفة العسكرية الأمريكية (MIL 858___ASTD)، أما أول مواصفة لنظام إدارة الجودة والذي يمكن تطبيقه في الجهات المدنية وُضِعت من المواصفة الإنجليزية (BS5750) الصادرة عام 1970.


TQM
SYSTEM CERTIFICATION
ISO 14001
SGS

الفرق بين نظام إدارة الجودة (ISO 9001) وإدارة الجودة الشاملة (TQM)[1]

ذاع صيت إدارة الجودة الشاملة (TQM) في سبعينيات القرن الماضي، وقد قامت على 8 مبادئ رئيسة، ونظرا لأهمية هذه المبادئ، فقد استُخدمت كأساس لصياغة المواصفات الدولية للأيزو، وهي:[2]

1. الاهتمام بالعميل.
2. القيادة.
3. إشراك الجميع.
4. تعريف العمليات.
5. المنهجية المنتظمة لإدارة العمليات.
6. التطوير المستمر.
7. اتخاذ القرار المبني على الحقائق.
8. بناء علاقة شراكة مع الموردين.

وتتعدد تعريفات إدارة الجودة الشاملة بعكس ما هو عليه الحال في تعريف الأيزو، إذ أن إدارة الجودة الشاملة هي مدخل لتطوير شامل ومستمر لمراحل الأداء كافة، وتشكل مسئولية تضامنية للإدارات والأقسام المختلفة بالمُنشأة، سعيا لإشباع حاجات وتوقعات العميل لتحسين

(1) فواز التميمي. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9001، ط1 (عمان: جدارا للكتاب العالمي، 2008) ص62.

(2) يوسف الوتار. أيزو 9001. ما هو.. لماذا.. كيف؟، ط1 (الكويت: 2014) ص ص 21 – 22.

الجودة، وخفض التكلفة وزيادة الحصة السوقية والنمو، ولا ينطبق هذا المفهوم فقط على المنظمات الصناعية فحسب، بل يمتد أيضا ليشمل المنظمات الخدمية مثل المصارف، والمستشفيات، والفنادق، والمنظمات الحكومية.

ويعرف الجودة الشاملة (TQM) حامد بن مالح الشمري بأنها «منهج ومظهر من مظاهر العمل الإداري التعاوني الجماعي، أساسه الرغبة والممارسة والإلتزام والسلوك المتميز القائم على المعرفة، والخبرة، والمهارة المطلوبة والعمل بروح الفريق الواحد، والمشاركة الجماعية، من أجل التحسين والتطوير المستمر لبيئة العمل، والبحث عن وسائل وطرق العمل الفعال، والتوظيف الأمثل للموارد المتاحة، لرفع مستوى الأداء، وجودة الخدمات بشكل صحيح وبأقل التكاليف لتحقيق رضا المستفيد».[3]

كما يعرّفها جلال الطبطبائي بأنها عملية ضبط وتعريف وتوثيق ومراقبة وتحسين عمليات المنظمة بمشاركة جميع أفرادها وبعد معرفة متطلبات العميل للوصول إلى رضاه.[4]

(3) حامد بن مالح الشمري. إدارة الجودة الشاملة تحسين الإنتاجية في القطاع العام، ط1 (الرياض: المؤلف، 2004) ص ص 29 - 30.

(4) جلال الطبطبائي. مذكرة إدارة الجودة الشاملة، ط4 (الكويت - 2016) ص 20.

أما الأيزو فهي مواصفة محددة، لها معنى موحد ومتفق عليه، وباعتبار أن إدارة الجودة الشاملة قد حققت ذروة نجاحها في اليابان، فإن المديرين والخبراء اليابانيين يرون الأيزو متوافقة مع رؤيتهم لإدارة الجودة الشاملة من حيث:

1. أن مواصفات الأيزو تمثل إدارة الجودة، من وجهة نظر المشتري، بينما تتبع إدارة الجودة اليابانية، من وجهة نظر المُورِّد كالشركة المنتجة أو البائعة.
2. إن إدارة الجودة الشاملة تركز على فاعلية وكفاءة عمليات المؤسسة أو المُنشأة بشكل شامل، سعيا لإرضاء العميل.
3. إن مواصفة الأيزو تركز على التوثيق والمراجعات في بداياتها، ومشاركة العاملين بمفهومها الأخير.



ما هي مواصفة الأيزو؟

المواصفة هي وثيقة تصدر نتيجة إجماع يحدد المتطلبات التي يجب أن يفي بها (منتج/ عملية/خدمة) ما، وتصادق عليها جهة معترف بها، فعلى مستوى الشركة يكون الهدف الأساس من توحيد المعايير هو زيادة ربحية الشركة، أما على المستوى الدولي فيكون الهدف الأساس هو ترويج التجارة بين البلدان وإزالة العوائق الفنية التي تقف في وجه التجارة، وحماية الصحة والسلامة والبيئة في الوقت الذي يحدد فيه معيار المنتج المتطلبات التي يجب توفرها ليكون المنتج صالحاً للاستخدام.

أبرز المعايير الدولية لقياس الجودة:

المعيار الصناعي الياباني: وهو عبارة عن مواصفة لإدارة الجودة الشاملة، طورها اليابانيون في عام 1981، وعُرِفَت باسم المعيار الصناعي، الذي أوضح أن السيطرة الفاعلة على الجودة تتطلب تعاون العاملين كافة في المُنشأة.

معيار الأيزو 9000 العالمي: وهو المعيار الذي طورته المنظمة العالمية للمواصفات والمقاييس، وركز على إلزام المنظمات العالمية اتباع إجراءات ضمن إدارة منهجية للجودة.

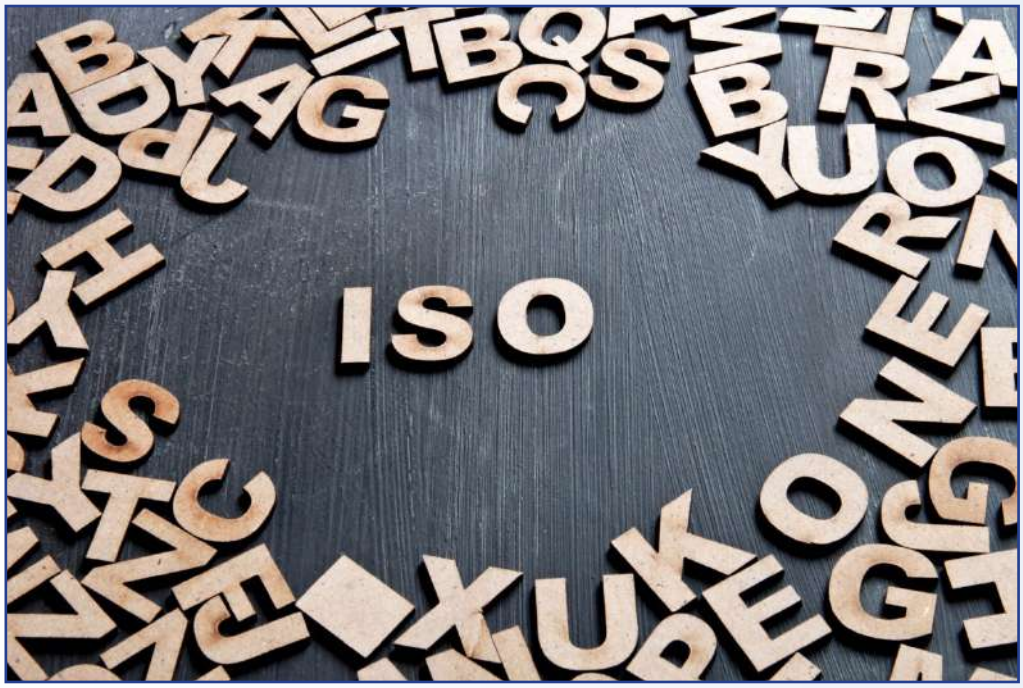


الهدف من شهادة الأيزو ومزاياها :

يؤدي تطبيق نظام إدارة الجودة (الأيزو) إلى تهيئة انسجام في الأداء وعلاقات داخلية وخارجية فاعلة، ويحسن من صنع القرار الإداري، كما يهيئ تحسناً مستمرا، وتخفيضا في التكاليف، إضافة إلى مزايا جوهرية وفوائد كثيرة تعود على التنظيم والأفراد، وذلك وفقا لما ذكر في دليل المواصفة ISO 9001:2015 من حيث :[1]

- تحسين العمليات والإجراءات.
- تقليل التكاليف.
- تحسين رضا العاملين.
- الالتزام وتعزيز السمعة.
- زيادة فرص الدخول للأسواق الجديدة.
- تحسين الأرباح.
- إيجاد إطار واضح للنظام.
- تقليل المخاطر.
- التناسق في أعمال المنظمة.
- تحسين أداء المنظمة.

(1) ترجمة مواصفة ISO 9001:2015، جلال الطبطبائي



فروع وأنواع شهادات الجودة (الأيزو)

من أشهر المواصفات التي يصدر بها تقرير سنوي من منظمة المواصفات والمقاييس (ISO) ما يلي:[1]

1. مواصفة الأيزو 9001: وهي الأكثر شعبية وتتعلق بإدارة نظام الجودة داخل المنظمة.

2. مواصفة الأيزو 14001: وتتعلق بنظام إدارة البيئة داخل المنظمة.

(1) التقرير السنوي الصادر من المنظمة العالمية للمواصفات – ترجمة جلال الطبطبائي.

3. مواصفة الأيزو 13485: وتتعلق بنظام إدارة الجودة للأجهزة الطبية .

4. مواصفة الأيزو 22000: وتتعلق بنظام إدارة سلامة الغذاء.

5. مواصفة الأيزو 27001: وتتعلق بنظام إدارة أمن وحماية المعلومات.

6. مواصفة 5001: وتعني بمتطلبات نظام إدارة الطاقة.

7. مواصفة الأيزو 22301: وتتعلق بنظام إدارة استمرارية الأعمال والتجاوب السريع في الحالات الطارئة .

8. نظام إدارة الجودة لقطاع السيارات (ISO 16949): ويعنى بتطبيق متطلبات نظام ISO 9001 من قبل الموردين في قطاع السيارات.

9. متطلبات نظام إدارة الخدمات - تكنولوجيا المعلومات الجزء الأول (ISO 20000-1): وهو نظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات المعترف به دوليا والذي يركز على تقديم وتحسين الخدمات الجيدة للعملاء.

10. نظام إدارة الأمن للموردين (ISO 28000): ويعنى بمتطلبات نظام إدارة الأمن للموردين لضمان أمن سلسلة الإمداد.



هل يعني الأيزو الكمال؟

إن حصول المنظمة على شهادة الأيزو العالمية لا يعني الكمال، إنما يعني أن جميع الأعمال والإجراءات التي تؤدي في نهاية المطاف إلى إنتاج سلعة أو خدمة ما، تطابق المعايير والمتطلبات العالمية، وبالتالي فإن مراجعتها باستمرار يساعد على تطوير الأنشطة والعمليات المؤثرة على جودة المنتج أو الخدمة النهائية مما يؤدي إلى تحسينه وتطويره.



الأسباب التي أدت إلى شيوع نظام الأيزو:

1. ظهور تكتلات اقتصادية إقليمية مثل السوق الأوربية المشتركة وتكتل نمور آسيا.
2. المنافسة الشديدة في الأسواق العالمية.
3. الاهتمام العالمي الكبير بالجودة الشاملة.
4. سهولة تبني وتطبيق مواصفات الأيزو وشيوعها على المستوى العالمي.
5. انعكاسات تطبيق الأيزو على فاعلية الأداء.
6. حاجة المصانع إلى نظام إداري موحد.
7. تسهيل عملية التجارة العالمية وتوحيد المعايير .

المراحل التاريخية لتطور مفاهيم إدارة الجودة[1]

مرت إدارة الجودة تاريخياً بعدة مراحل، وقد تطورت خلال الخمسين سنة الماضية بشكل كبير، ويُعزى السبب الرئيس في هذا، إلى التطور المتنامي الذي طرأ على مجالي الاتصالات والمواصلات، وقد بدأت الجودة في الصناعات بالمنتجات، ثم تطورت لتشمل الخدمات، فأصبح عدد شهادات الأيزو الصادرة للمنشآت الخدمية تمثل 16 % من إجمالي عدد شهادات الأيزو، مقابل 84 % للمنشآت الصناعية.

وفيما يلي أبرز مراحل تطور مفاهيم إدارة الجودة:

1. **الفرز:** وتعنى بفرز المنتجات.
2. **التفتيش:** وتعنى بالتفتيش على المنتجات وفحصها بالمختبرات.
3. **مراقبة الجودة:** وتعنى بالتفتيش عن المنتجات بأسلوب العينات وتحليلها واستخدام الإحصائيات.
4. **توكيد الجودة:** وتعنى بتوكيد الجودة بوصفها مسؤولية كل العاملين وليس فقط فرد أو لجنة .
5. **إدارة الجودة الشاملة:** وتركز على العميل والتحسين المستمر للمنظمة.

(1) يوسف الوتار. (مرجع سابق)، ص 16 – 19.



أهمية الحصول على شهادة الأيزو[1]

تكمن أهمية الحصول على شهادة الأيزو في أنها وسيلة لتحقيق الجودة الشاملة التي تُعدّ مفتاح النجاح والوصول إلى قلب المستهلك، ويذكر الباحثون عدة فوائد يمكن تحقيقها من خلال شهادة الأيزو، ومن أهمها مايلي:

1. زيادة القدرة التنافسية للمنظمات.
2. توفير وتطوير مجموعة متكاملة من الوثائق التي تمثل الدليل الإرشادي للإجراءات .
3. المساعدة في رفع مستوى أداء المنظمة وتحقيق الكفاءة والكفاية المطلوبة.
4. تحسين مستوى العلاقة مع العملاء.
5. ثبات الجودة وتطويرها بسبب اهتمام نظام الجودة بالمراجعة والتقييم المستمر.
6. مساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها الربحية بالحد من التكلفة، وتقليل التكاليف وزيادة المبيعات.
7. التخفيض بشكل ملموس من الهدر في إمكانات المنظمة من حيث الموارد ووقت العاملين.
8. تمكين المنظمة من تحليل المشكلات التي تواجهها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية.

(1) موقع شبكات المعرفة المجتمعية (كنانة أون لاين)، (مرجع سابق)، بتاريخ 5/12 /2017.

9. المشاركة الفعالة للموظفين في إدارة المنظمة، لتحقيق مزيد من التطور والتحسين، كلٌ في مجاله.
10. ترك أثر نفسي إيجابي على العاملين.
11. التدقيق الداخلي، ومراجعات الإدارة المنظِّمة لخدمة المنظَّمة وليس العكس.
12. ربط كل أقسام المنظَّمة، وجعل عملها متناغماً وتكامليا .
13. انضباط أكثر، وتحليل أدق، للمشكلات المحتملة.
14. تقليل البيروقراطية الإدارية، والتخلص من الإجراءات المتكررة والمتعارضة أحياناً.
15. إضفاء لمسات مهمة ودقيقة في مجالات مختلفة، وتحليل وترتيب الأنظمة المساندة .





(الأيزو).. غاية أم وسيلة؟

السؤال الذي يطرح نفسه : هل الأيزو غاية في حد ذاتها، أم وسيلة لتحقيق الجودة الشاملة؟ من الأكيد أن الوسيلة والغاية كلمتان نسبيتان، واستخدام أي منهما للدلالة على الأمر المطلوب يعتمد اعتماداً رئيساً على الموضوع مدار البحث وعلى صاحب الشأن.

وفي الحقيقة أن شهادة الأيزو تعدّ وسيلة لا غاية، فهي وسيلة لمنهجية العمل وضبطه وتطويره، والتقليل من المعيب، والحد من تكلفة الإنتاج، وبالتالي تحقيق الجودة الشاملة التي هي في نهاية المطاف وسيلة أيضا لكسب رضى المستهلك، ما ينعكس إيجاباً على نجاح المؤسسة أو المُنشأة أو الشركة.

وقد أثبت الواقع والتجربة أن الجودة الشاملة بمفهومها وأبعادها وأصولها العلمية والمهنية، هي السلاح الذي يمكن التعامل بواسطته مع مستجدات العصر وتطوراته، والذي يساعد المؤسسات الإنتاجية العالمية الكبرى على كسب السبق، وكسب المنافسة والتربع على قاعدة صلبة في السوق العالمية الدولية.

وعلى الرغم مما يكتنف نظم الأيزو من غموض وصعوبات أحيانا، إلا أنه يجب أن تتسلح به المؤسسات الإنتاجية والخدمية ليس فقط باعتبارها شهادة أو جواز سفر تيسيراً على المنتج لتخطي الحدود الدولية، بل لكونها آلية تساعد المنظمة على إصلاح نفسها وتطوير أدائها وتحقيق أهدافها، ومواكبة التطورات في ظل منظمة التجارة العالمية والعولمة، التي جعلت من العالم قرية كونية واحدة ، وسوقاً كبيرة، ومنظومة اقتصادية تكاملية.

أهمية شهادات الجودة (الأيزو)

مع تطبيق مقررات منظمة التجارة العالمية في 1 يناير 2005م أصبحت المؤسسات في كل أنحاء العالم متساوية الحق في الأسواق، فليس هناك احتكار أو ميزة تنافسية لمؤسسة عن نظيراتها، والفوز يأتي من مقدرتها على إرضاء عملائها، والخطوة الأولى لإرضائهم هو الحصول على إحدى شهادات الأيزو لإثبات الجودة.

كما تُعدّ المدخل لدول الاتحاد الأوربي والولايات المتحدة الأمريكية وكندا. فالحصول على الأيزو يمنح المنظمة الحق في دخول هذه الأسواق الضخمة، أي أن الشهادة تعطي ميزة تنافسية للمنظمات التي حصلت عليها، علاوة على تسهيل التبادل التجاري، وتوحيد الأنماط والأسس المتبعة في أرجاء العالم.

كما إنها تعدّ الخطوة الأولى لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، بالرغم من عجزها عن تطبيق مبادئ، مثل التحسين المستمر، إلا أنها تساعد في توضيح الوضع الحالي للأداء، فهي تقوم بتوثيق كامل أداء المؤسسة أو المُنشأة، وإنشاء دليل الجودة، ومن هنا يمكن الانطلاق نحو تطبيق

إدارة الجودة الشاملة التي تمتلك الأدوات والأساليب التي تُمكِّن من تحقيق هذا التحسين، وعلى ذلك فإن للأيزو أهمية كبيرة من حيث الأمور التالية:

1. اشتراط بعض المؤسسات والشركات على مثيلاتها المتعاملة معها الحصول على إحدى شهادات الأيزو بحسب التخصص المطلوب.
2. معظم هذه المفاهيم أصبحت ترعاها مؤسسات دولية وعلى مستوى عالمي، ما يجعل انتشارها كقواعد عامة ومعايير معترف بها عالميا، ومطلوبة كخطوة في جعل المنظمة على طريق العالمية.
3. اعتماد معايير موحدة يؤدي إلى تشابه ظروف العمل بشكل عام، ما يجعل هناك تقاربًا ومشاركة بين المنظمات ذات مجال العمل المتشابه في أرجاء العالم.
4. تشابه المعايير وظروف العمل يؤدي إلى نقل الخبرات بين الشركات والمؤسسات الناشئة.
5. إكساب العاملين مهارات متنوعة، ما يؤدي إلى تطوير قدرات القوى البشرية لدى المنظمة.
6. حسن استخدام موارد المنظمة، ولا سيما في وقت

أصبحت فيه ندرة الموارد عائقا ومحددا أمام العديد من المؤسسات.

7. تحقيق مكاسب مادية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد، والتوفير في تكلفتها، والتقليل من النفقات.

متطلبات نظام (الأيزو - ISO) [1]

1. الالتزام والتعهد لجميع أعضاء المنظمة على اختلاف المستويات الوظيفية.
2. العمل بروح الفريق الواحد.
3. بساطة ووضوح الإجراءات والسياسات، وسهولة فهمها من قبل الأعضاء.
4. معرفة أعضاء المنظمة لواجباتهم ومسئولياتهم.

(1) موقع بيت على الانترنت bayt.com بتاريخ 20/12/2017.





كيف تحصل المنظمة على الأيزو؟

1. تدريب العاملين.
2. كتابة السياسات والإجراءات لما نقوم به من أعمال.
3. تنفيذ الأعمال وفق الإجراءات المعتمدة.
4. توثيق الإجراءات.
5. مراجعة وتدقيق الإجراءات وتقييمها.
6. تحسين الإجراءات.
7. الالتزام الدائم بالجودة.
8. التدقيق الخارجي من قبل إحدى الجهات المانحة لشهادة الأيزو.



كيف يتم منح شهادات الأيزو؟

بداية لا يوجد شيء يمكن أن يسمى «شهادة الأيزو» لأن (أيزو) تصدر فقط معايير دولية تعترف بجهة إصدار الشهادات مثل معايير الأيزو، فإصدار الشهادة هي عملية تقوم بموجبها جهة مانحة للشهادة/ طرف ثالث بإعطاء تأكيد مكتوب بأن هذا المنتج أو العمليات أو الخدمة تتوافق مع متطلبات محددة.

وتنبع أهمية الشهادة من الحاجة إلى تأكيد الجودة على شكل شهادة والتي يمكن أن تكون شهادة طرف أول/ المزود بالشهادة للطرف الثاني أو الطرف الثالث، ويتم إعطاء الشهادة عند الإتمام الناجح للتقييم من قبل جهة مانحة للشهادة (طرف ثالث) تبعا لمعايير الأيزو.

وقد أصبحت عملية منح الشهادات حالة تعاقدية تتيح للمنظمات إظهار التزامها بالجودة وللموظفين، وحملهم على التغيير نحو ثقافة الجودة.

ونورد فيما يلي خطوات التحضير للحصول على شهادة الأيزو بشكل أكثر تفصيلاً.



خطوات الحصول على شهادة الأيزو*:[1]

1. تعهد الإدارة.
2. تحليل الوضع الحالي.
3. فريق عمل ISO.
4. تحديد مسؤوليات الجودة.
5. تدريب فريق العمل.
6. توثيق النظام.
7. الهيكل التنظيمي للإجراءات.
8. إعلام جميع الموظفين عن ISO وتطبيقه.
9. إنشاء فرق إدارية جاهزة للعمل.
10. تحسين الإجراءات.
11. مراقبة الإجراءات التصحيحية والوقائية.
12. التدقيق الداخلي.
13. التدقيق الأوّلي من قبل مانح الشهادة.
14. الشهادة.

(*) استخدم في أكثر من 140 منظمة وهيئة وشركة بالدول العربية.

(1) بحث علمي - جلال الطبطبائي (2010) JT module for implementing ISO 9001



مدة الحصول على شهادة الأيزو:

تختلف مدة الحصول على شهادة الأيزو من منظمة لأخرى، فالشهادة قد تصدر لسنة واحدة، وتجدد لثلاث سنوات، وهذا يعتمد على المنظمة واستعداداتها ورغبتها في الحصول على الشهادة.



الأيزو إجراءات حقيقية وليست لأغراض دعائية فقط:

يجب أن تكون الرغبة في الحصول على شهادة (الأيزو) رغبة حقيقية في التطوير وتطبيق معايير الجودة، وليس لاعتبارات دعائية فقط، لأنه إذا كان هدف المنظمة الحصول على الشهادة لتنال رضا الزبائن وتكسب ثقتهم في الخدمة المقدمة أو المنتج، فقد تحصل على الشهادة لمرحلة آنية، ولكن إنّ لم يترافق ذلك مع تغيرات جذرية

وهيكلية حقيقية في الأداء، فقد يتراجع أداؤها، وتفقد ثقة زبائنها بشكل نهائي.

لذا لابد من التمييز بين رغبة الحصول على شهادة الجودة كشعار واعتبارات دعائية، وبين التغيير الجذري نحو التميز في الأداء الشامل، على أسس سليمة وملتزمة ثابتة.

وتستطيع المنظمة باتباع هذه الأسس، التقدم والتميز بصورة متسلسلة، ما يجعلها مؤهلة للحصول على درجات وشهادات أعلى من الكفاءة والجودة المتعددة.

إن قرار مؤسسة أو شركة ما أن تصبح مميزة وتتمتع بتطبيق معايير الجودة، هي عملية تراكمية وتحتاج إلى جهد متواصل، فهو ليس شيئا روتينياً أو قراراً يمكن تطبيقه بفترة زمنية قصيرة وإن تم فإن ما يأتي سريعا يذهب سريعا، لذا لا بد من الحرص على البناء السليم لقواعد الشركة وأسسها وطبيعة علاقاتها، بحيث تصب جميع العمليات في الشركة لصالح الهدف العام لتحقيق التميز.

وهناك أمور يجب على المؤسسة أو المُنشأة أن تحرص عليها حتى تضمن لها الاستمرارية في التميز والتطور بشكل عام، ومن ذلك ما يلي :

- الاهتمام بالبحوث والتطوير.
- الاهتمام بالتدريب والتنمية البشرية.
- تحقيق الريادة التقنية.
- تشجيع العمل الجماعي والابتكار.
- فتح خطوط الاتصال واستمراريتها.
- توفر القيادات الواعية والمتفتحة.
- الاهتمام بالعميل (المستهلك) وجعله (العامل الأول) الذي يؤثر على قرارات وتصرفات المُنشأة.

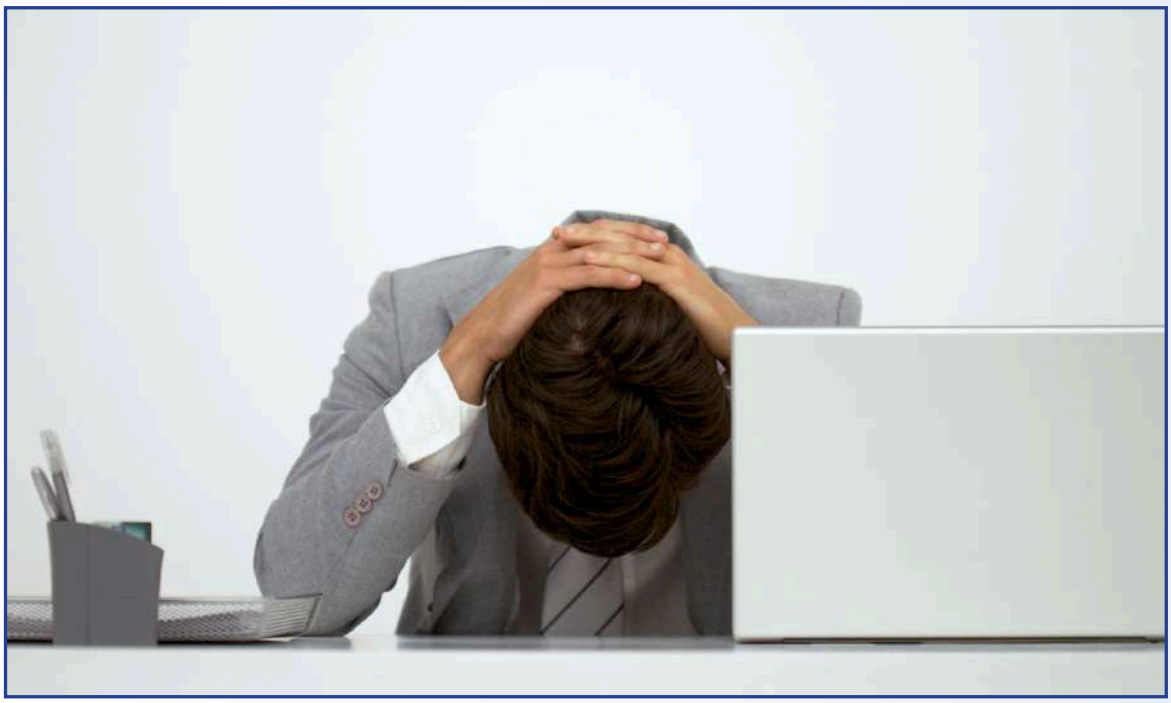




الصعوبات التي تواجه تطبيق نظام إدارة الجودة (الأيزو - ISO)[1]

1. صعوبة تغيير ثقافة الجودة للمنظمة، وإقناع جميع العاملين فيها بفائدة التغييرات.
2. زيادة كبيرة في حجم العمل، وخاصة في بداية التطبيق.
3. عدم التزام العاملين بتوثيق العمليات التي يعرفونها، ويجدونها مرهقة لهم أو غير ملائمة.
4. ظهور الخلافات بين العاملين أثناء اكتشاف الأخطاء في العمل والمتسببين فيها.
5. النقص الحاصل في مدققي الجودة الداخلية من ذوي الخبرة والتدريب، في كثير من دول العالم، وخاصة النامي منها.
6. ارتفاع الكلفة المالية لتطوير وبناء نظام الجودة في المنظمة.
7. زيادة حجم الأعمال الكتابية والمتطلبات الوظيفية لدى جميع العاملين.
8. قد تواجه بعض العاملين صعوبة في فهم وتفسير المقاييس المستخدمة في العمل.
9. التكرار الممل في كثير من النماذج المستعملة في تنفيذ العمل.

(1) فواز التميمي. (مرجع سابق)، ص57.



أسباب فشل المنظمات في جني ثمار تطبيق نظام إدارة الجودة:

قد تفشل المؤسسة أو المُنشأة في جني ثمار تطبيق نظام الأيزو! وذلك لا يرجع إلى النظام نفسه، بل يرتبط بالكيفية التي يتم فيها التعامل مع هذا النظام، سواء من قِبَل المؤسسة أو المُنشأة نفسها أو المسجل أو الاستشاري، وبالتالي فإن فشل التطبيق لا يعود إلى عدم ملاءمته، ولكن إلى عدم استعداد المؤسسة أو المُنشأة، أو عدم قدرتها على تطبيقه بشكل صحيح، وفيما يلي بعض الأسباب المؤدية إلى الفشل في التطبيق:[1]

1. غياب التزام الإدارة العليا نحو النظام.
2. الاستعجال في الحصول على الشهادة، الأمر الذي يؤدي إلى عدم التدريب الكافي للعاملين، وبالتالي عدم التطبيق المتقن.
3. استخدام الإدارة العليا للمنظمة نظام الجودة وشهادة الأيزو، وسيلة للتهرب من مسؤولياتها تجاه الجودة، واعتبارها نهاية المطاف.
4. ارتكاب بعض المنظمات أثناء تطبيقها للنظام أخطاء فادحة، عندما تقوم بتوثيق أنشطتها وإجراءات تنفيذ أعمالها، دون تفحصها لتحري الأخطاء وجوانب القصور فيها.

(1) (المرجع السابق)، ص58.

مشكلات متعلقة بالأيزو:

1. التزايد المستمر لأعداد الجهات المانحة للشهادات، ما يخلق منافسة بينهم، وبالتالي يحدث بعض التنازلات.

2. عدم اتفاق الوكلاء على تفسير المواصفات، الأمر الذي يخلق كثيرًا من التضارب.

3. التكلفة الكبيرة المباشرة وغير المباشرة لعملية التطبيق والحصول على الشهادة.

4. الجهد الذي يحتاجه نظام توثيق الجودة وتدريب العاملين عليه.

5. الحاجة إلى تغيير بعض الممارسات الحالية في المنظمة، من أجل تلبية متطلبات المواصفة، الأمر الذي قد يلاقي في بعض الأحيان مقاومة من قِبَل العاملين.

فوائد تطبيق نظام الأيزو :

لعل من أبرز الفوائد التي تجنيها أي مؤسسة، مهما كانت طبيعة عملها من الحرص على تطبيق مفاهيم الجودة، ما يلي:

1. نظام الأيزو في حد ذاته يُعدّ أداة أو وسيلة لتصحيح الأخطاء، وضمان عدم تكرارها.
2. نظام الأيزو يحدد المسؤوليات الإدارية والصلاحيات، والمحاسبة على الأخطاء.
3. يُؤسِّس لأسلوب إحصائي، يُمكّن المُنشأة من تقييم وفهم ما يساعد في اتخاذ القرارات الصائبة.
4. نظام رقابة وتفتيش، للتأكد من مدى تحقيق شروط الجودة، لتلبية رغبات العملاء والمستهلكين.

فوائد تطبيق نظام الأيزو للجمعيات الخيرية :

سعت كثير من الجمعيات الخيرية الكويتية إلى الحصول على شهادات الجودة العالمية (الأيزو) مبكرا، من أجل مواصلة العمل دون ضغوط أو عوائق، ولا سيما الجمعيات والمؤسسات الخيرية المعروفة بتاريخها الناصع ونقاء سريرتها، ولذلك فإن التزامها بمعايير الشفافية والالتزام بالمعايير العالمية في الجودة (الأيزو) يعدّ أمرًا حتميًا ، للتأكيد على الثقة في أعمالها، وأنها فقط مخصصة للعمل الإنساني والخيري والتطوعي دون غيره.

وهناك اعتقاد خاطئ بأن معايير الجودة تُطبق فقط على المؤسسات الحكومية التقليدية أو الشركات والبنوك والمصانع وما شابه ذلك، لأن العمل الخيري أو الإنساني هدفه غير ربحي بالأساس، وبالتالي فقد يقول البعض ما الداعي لتطبيق معايير الأيزو على مؤسسات ليس أساسها تنمية مواردها المالية وإثراء ميزانيتها .

والواقع يثبت عكس ذلك، فهذه المؤسسات وإن كانت خيرية أو تطوعية أو إنسانية، مهما اختلفت مسمياتها، فإنها تبقى في أمسّ الحاجة لمثل هذه المعايير، وذلك دعماً لمبدأ الشفافية والمعيارية في العمل الخيري، حتى لا تلوث صورتها، ويبقى عملها من أجل الغرض الذي تأسست من أجله، ومن جانب آخر فإن هذه المؤسسات مهما كان

مجال عمالها، فهي كأي كيان مؤسسي، ينمو ويكبر، ويضم عدداً من الموظفين قابلاً للزيادة، مع تطور وتوسع أنشطته محلياً وخارجياً، وبالتالي يجب أن يكون ذلك بشكل معياري منضبط وليس عشوائياً، الأمر الذي تحققه نظم ومعايير الأيزو.

ومن هنا نجد أن عدداً من المؤسسات الخيرية سارعت إلى تسجيل نفسها في شركات التدقيق المعتمدة من قبل المنظمة الدولية للمعايير (الأيزو)، وفق معايير الجودة في المجالات المختلفة التي تعمل وتلتزم بها.

ومن هذا المنطلق لجأت كثير من المؤسسات الخيرية الكويتية إلى معايير الجودة وكانت البداية في دولة الكويت مع بيت الزكاة (هيئة حكومية مستقلة) حينما حصل عام 2005 على شهادة الأيزو في مواصفة إدارة الجودة (ISO 2005-9001)، ثم حصلت عليها مؤسسات خيرية أخرى خاصة بلغ عددها ما يقارب من تسع مؤسسات خيرية.

- بيت الزكاة
- وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية
- الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية
- جمعية الشيخ عبدالله النوري الخيرية
- جمعية صندوق إعانة المرضى
- جمعية المنابر القرآنية
- لجنة الفردوس للزكاة والصدقات
- جمعية بشائر الخير
- جمعية الرحمة العالمية
- اتحاد رعاية الأيتام بتركيا
- جمعية النجاة الخيرية

الفصل الثاني:

المؤسسات الخيرية الحاصلة على شهادات الجودة الإدارية «الأيزو»


ISO

الفصل الثاني

المؤسسات الخيرية الكويتية الحاصلة على شهادات الجودة الإدارية (الأيزو):

كان حصول بيت الزكاة (هيئة حكومية مستقلة) على شهادة الأيزو في مواصفة إدارة الجودة (ISO 9001-2005) في عام 2005م، فاتحة خير على باقي الجهات الكويتية العاملة في مجال العمل الخيري والإنساني، ليصل عددها الحالي إلى نحو ٩ مؤسسات خيرية، منها وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية، والهيئة الخيرية العالمية الإسلامية، وجميعة الشيخ عبدالله النوري الخيرية، وجمعية صندوق إعانة المرضى، وجمعية المنابر القرآنية، ولجنة زكاة الفردوس، وجمعية بشائر الخير، وجمعية الرحمة العالمية بالإضافة إلى بعض الجمعيات والهيئات الخيرية الكويتية العاملة بالخارج كمدارس ومجمعات الرحمة العالمية، واتحاد رعاية الأيتام بتركيا.

كما إن هنالك عدداً من الهيئات والجهات الخيرية التي تتهيأ حالياً للحصول على هذه الشهادة.

واستطاع بيت الزكاة على مدى 12 عاماً أن يعزز من دوره الريادي وفق اشتراطات ومعايير الأيزو المختلفة، فأصبح يمتلك 4 شهادات للأيزو في مجالات عدة، سيرد شرحها لاحقاً، ليتبعه في الركب باقي المؤسسات الخيرية.



CERTIFICATE
OF REGISTRATION

This is to certify that

Zakat House (Independent Government Authority)

Head Office
Shohada'a Ministries Area, South Surra, State of Kuwait
Salmiya Branch
Qatar Street, Salmiya, State of Kuwait
Al Jahra Branch
Daabal Al Khozai Street, Al-Jahra, State of Kuwait
Kuwait Office for Charity Projects - Cairo
Damascus Street 33 , Al Mohandessen, Aljiza, Egypt

operates a

Quality Management System

which complies with the requirements of

ISO 9001:2008

for the following scope of registration

The registration covers the Quality Management System for the managing of collecting and distribution of charity funds.

Certificate No: CERT-0038396
File No: 1047394, 1604553, 1604555, 1604556
Issue Date: April 8, 2009

Original Certification Date: March 19, 2009
Current Certification Date: March 19, 2009
Certificate Expiry Date: March 18, 2012

Malcom Phipps
Vice President Corporate Policies
QMI-SAI Canada Limited

Alex Ezrakhovich
General Manager,
SAI Global Certification Services Pty Ltd

ISO 9001

SAI GLOBAL

● شهادة الأيزو لبيت الزكاة

بيت الزكاة

(هيئة حكومية مستقلة)[1]



تأسس بيت الزكاة في 16 يناير 1982م بموجب القانون رقم 5 لسنة 82 برغبة نيابية حكومية، ويبرز دوره في الجمع الطوعي للزكاة والصدقات، وصرفها في مصارفها الشرعية محلياً وخارجياً.

(1) موقع بيت الزكاة على الانترنت zakathouse.org.kw بتاريخ 24/12/2017م.



● مدير عام بيت الزكاة السابق السيد عبدالقادر العجيل يتسلم الشهادة

أهداف بيت الزكاة:

جمع أموال الزكاة والصدقات، وتوزيعها وصرفها في مصارفها الشرعية، والقيام بأعمال الخير والبر العام التي دعا إليها ديننا الحنيف، والتوعية بالزكاة ودورها في الحياة، وبث روح التكافل والتراحم بين أفراد المجتمع.

وكان تأسيس بيت الزكاة خطوة رائدة لإحياء ركن من أركان الإسلام وتيسير أدائه والعمل على جمع وتوزيع الزكاة والخيرات بأفضل وأكفأ الطرق المباحة شرعاً، وبما يتناسب والتطورات السريعة في المجتمع واحتياجاته.

الرؤية:

الريادة في العمل الزكوي والإنساني محلياً وعالمياً.

الرسالة:

تحصيل وتنمية الزكاة والتبرعات، وصرفها في مصارفها الشرعية داخليا وخارجيا، وفق أنظمة إدارية ومالية ومعلوماتية عالية الجودة والتميز.

القيم:

الأمانة والنزاهة والشفافية - التميز - الابتكار والتطوير - المرونة - الرحمة والمحبة - روح الفريق.

الأهداف الاستراتيجية:

- تنويع مصادر إيرادات الزكاة والتبرعات والخيرات وفق أساليب متطورة.
- زيادة وتنمية إيرادات الزكاة لتلبية متطلبات المستفيدين.
- الاستخدام الأمثل للتسويق والإعلام لعمليات الزكاة والتبرعات تحقيقا لأهداف البيت.
- تعزيز الاستفادة من خدمات الزكاة والتبرعات لكافة المتعاملين، بما يعزز شبكة الأمان الاجتماعي.
- تطبيق النظم التكنولوجية المعاصرة، وضمان التوزيع المالي الفعال، لدعم أهداف البيت.
- الاستثمار في الموارد البشرية، وبناء الكفاءات القيادية.
- تعزيز الجانب الانساني من خلال الشراكة والتواصل مع القطاعات المعنية بالزكاة، محلياً ودولياً.
- تشجيع المقترحات، لضمان التحسين المستمر لجودة الخدمات والعمليات.

الأنشطة المحلية والخارجية:

تقديم المساعدات الاجتماعية المالية للأسر المحتاجة، والتبرعات العينية لإمداد الأسر بالمواد والسلع التموينية الرئيسة والأجهزة المنزلية، إلى جانب المشروعات الموسمية الكبرى مثل ولائم الإفطار محليا وخارجيا، وتوزيع الأضاحي محليا وخارجيا وسقيا الماء وكفالة طالب العلم وتوزيع حقيبة الطالب، ومساعدة الهيئات الخيرية المحلية، والصناديق المشتركة بالتعاون مع وزارات الدولة وجهات خيرية أخرى، وإغاثة الشعوب من الكوارث الطبيعية والنزاعات والحروب الأهلية، وحفر الآبار، وبناء المساجد والمستشفيات والمراكز الاجتماعية، وطباعة المصاحف، والقوافل الطبية، والسلات الغذائية..إلخ.

الحصول على الأيزو:

يُعدّ بيت الزكاة أول مؤسسة خيرية كويتية تحصل على شهادة الأيزو، وذلك حينما حصل البيت على شهادة نظام إدارة الجودة (ISO 9001-2005) عام 2005م، وبمتابعته الحثيثة تم تجديد الشهادة سنوياً، كونه ما زال يمتلك مقوماتها ومعاييرها، وأصبح البيت يمتلك اليوم 4 شهادات في الأيزو في 4 مجالات.

والشهادت التي حصل عليها البيت هي:

- **مواصفة نظام إدارة الجودة** (ISO 2015-9001) **منذ عام** 2005م:

وتختص بتوفير المتطلبات الأساسية، والتزويد بالمعرفة والإرشادات، لتأسيس نظام فعال ومتكامل لإدارة العمل، وفق معايير الجودة، وتهدف إلى مطابقة المنتجات والخدمات المقدمة مع المواصفات العالمية المعتبرة، بما يضمن جودتها وتحسينها بصفة مستمرة، وتعدّ هذه المواصفة الأم التي تندرج تحتها كافة مواصفات الجودة الأخرى، إذ لا يمكن البدء بأي عملية للتطوير إلا من خلال ضبط نظام إداري متكامل، يقوم على توثيق إجراءات العمل والتعليمات والسجلات.

- **مواصفة نظام إدارة أمن المعلومات** (ISO 2013-27001) **منذ عام** 2009م:

وهي المواصفة التي تهدف إلى اتخاذ الإجراءات الاحتياطية والوقائية في مجال إدارة المعلومات، لضمان أعلى مستويات الأمان والسرية في البيانات والمعلومات ، ولا سيما البيانات الخاصة بالعملاء، وذلك حفاظا على سريتها وتقديرا لخصوصية العلاقة معهم.

- **مواصفة نظام إدارة سلامة الأغذية** (ISO 2005-22000) **منذ عام** 2009م:

يعد البيت أول مؤسسة حكومية كويتية تحصل على شهادة الجودة في سلامة الأغذية، وهذه المواصفة تختص بوضع نظام وقائي يضمن سلامة المادة الغذائية التي يقدمها بيت الزكاة لعملائه المستفيدين، من خلال تحديد المخاطر المحتملة التي قد تتعرض لها هذه المواد، وتحديد وسائل السيطرة عليها، بما يضمن تأمين عوامل السلامة في جميع المراحل التي تمر بها هذه المواد.

- **مواصفة نظام شكاوى العملاء** (ISO 2014-10002):

وقد حصل عليها بيت الزكاة عام 2017م، وهي المواصفة التي تختص بالإرشادات الضرورية لتأسيس نظام فعال لإدارة شكاوى العملاء، سعيا لتحقيق رضا العملاء.

جائزة جابر للجودة للعام 2008

كما فاز بيت الزكاة بهذه الجائزة على مستوى الهيئات الحكومية، وقد نظمت هذه الجائزة اللجنة العليا لجائزة جابر للجودة، المنبثقة عن امبشن للاستشارات.

وقد تم تنظيم حفل الإعلان عن الجائزة تحت رعاية رئيس مجلس الأمة الأسبق المرحوم بإذن الله/ جاسم الخرافي وحضور رئيس غرفة تجارة وصناعة الكويت/ علي ثنيان الغانم.

مكتب ضبط الجودة ودوره في بيت الزكاة:[1]

من خلال وعي بيت الزكاة بأهمية الدور المنوط به والمأمول منه كهيئة حكومية تتفاعل مع قضايا المجتمع، فإنه يسعى للعمل وفق مبدأ التطوير والتحسين المستمر والعمل على تنويع أساليب تقديم الخدمات، بما يضمن تحقيق رضا العملاء، وهذا يعدّ بحد ذاته الغاية الكبرى من الجودة.

إن مفاهيم الجودة التي كرّسها بيت الزكاة في كافة أعماله أصبحت جزءا لا يتجزأ من ثقافة المؤسسة أو المُنشأة، بل وأحد العناصر الحاكمة التي يتم الاستناد إليها

(1) مكتب ضبط الجودة في بيت الزكاة. (مرجع سابق) ص ص10 – 11.

في كافة مجالات العمل، ولكونه يسعى إلى المحافظة على مستوى عال من الالتزام المهني في مجال تقديم الخدمات، فقد سعى بشكل متواصل نحو الالتزام بأعماله بالمعايير والمواصفات العالمية المعتمدة، التي تضمن سلامة العمل وإتقانه، من خلال مكتب ضبط الجودة.

ويتبع مكتب ضبط الجودة يتبع مباشرة مدير عام بيت الزكاة، ويتشكل من مدير المكتب وقسم الجودة الإدارية، وقسم المواصفات المساندة.

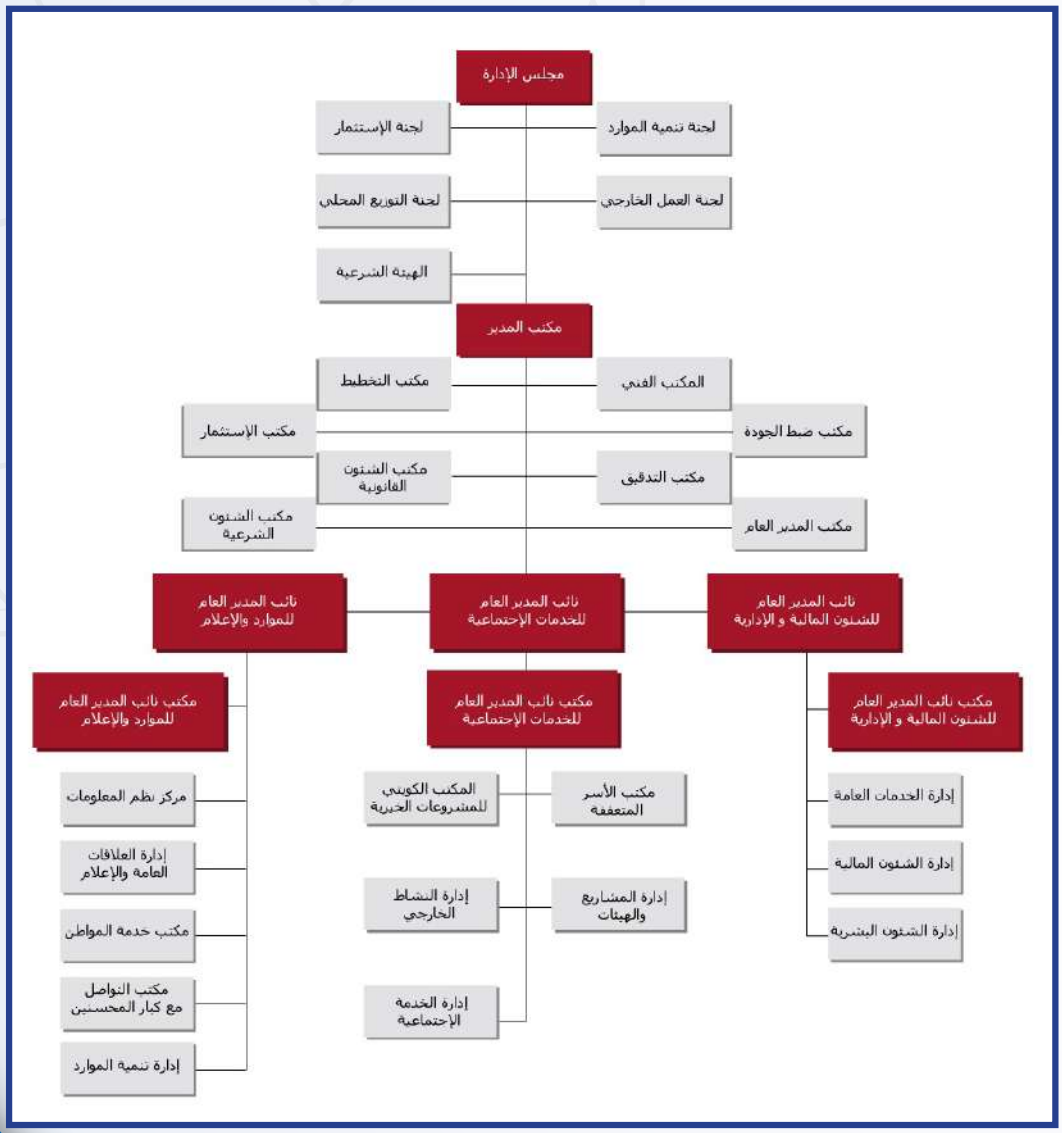
ويتولى مكتب ضبط الجودة في بيت الزكاة القيام بما يلي:

- نشر ثقافة الجودة في بيت الزكاة.
- تطبيق مواصفات منظمة الأيزو العالمية في بيت الزكاة والتأكد من سلامة التطبيق لتحقيق الجودة.
- ضبط الوثائق الخاضعة للرقابة على نظام إدارة الجودة، ومراجعة دليل الجودة بشكل دوري.
- تنفيذ خطة المراجعة الداخلية (التدقيق الداخلي) دوريا على كافة أنشطة البيت داخل وخارج الكويت، ورفع تقارير دورية بالنتائج للجهات المعنية.
- التأكد من الالتزام بالقواعد والأسس المنظمة للعمل والمعايير المقررة.

- متابعة اتخاذ الإجراءات التصحيحية بشأن الملاحظات، وحالات عدم التطابق التي يتم رصدها.
- مراجعة إجراءات ونماذج العمل المختلفة للوحدات الإدارية في المؤسسة، والعمل على تطويرها وتبسيطها.
- إعداد التقارير الدورية حول متابعة تطبيق نظام إدارة الجودة، ورفعها إلى الجهات المختصة.
- رصد ومعالجة المشكلات التي تحد من سلامة التطبيق، واقتراح أساليب التصحيح.



الهيكل التنظيمي لبيت الزكاة:





CERTIFICATE

ISO 22000:2005

Organization:
Zakat House

Scope of Certification:
Storing, Packaging and Distributing Dry and Frozen Food Products

Certification Number : 2640/ZAK22D
Initial Certification Date : 13.03.2017
Issue Date : 20.03.2017
Expiration Date : 12.03.2018

Certification Manager



CERTIFICATE

ISO 27001:2013

Organization:
Zakat House

Scope of Certification:
Distribution of Zakat and Charities

Certification Number : 2640/ZAK27A
Initial Certification Date : 13.03.2017
Issue Date : 20.03.2017
Expiration Date : 12.03.2018

Certification Manager


ROYALCERT
CERTIFICATE
ISO 9001:2015
Organization:
Zakat House
Scope of Certification:
Distribution of Zakat and Charities
Certification Number : 3645/ZAK/09D
Initial Certification Date : 13.03.2017
Issue Date : 20.03.2017
Expiration Date : 12.03.2018
Certification Manager
IAF
DAkkS


ROYALCERT
CERTIFICATE
ISO 10002:2014
Organization:
Zakat House
Scope of Certification:
Distribution of Zakat and Charities
Certification Number : 3645/ZAK/02A
Initial Certification Date : 13.03.2017
Issue Date : 20.03.2017
Expiration Date : 12.03.2018
Certification Manager
ROYALCERT


ISO

وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية[1]



(1) موقع وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية على الانترنت (البوابة الإسلامية) .site.islam.gov.kw بتاريخ 5/1 /2018م.

الرؤية :

الريادة عالميا في العمل الإسلامي.

الرسالة:

ترسيخ قيم الوسطية والأخلاق الإسلامية، ونشر الوعي الديني والثقافي، والعناية بالقرآن الكريم والسنة النبوية، ورعاية المساجد، وتعزيز الوحدة الوطنية، من خلال تنمية الموارد البشرية، وفقا لأفضل الممارسات.

القيم :

1. التميز
2. العمل المؤسسي
3. الشراكة
4. الوسطية
5. الشفافية والمسئولية

الغايات الاستراتيجية (الأهداف):

1. زيادة الإقبال على حفظ القرآن، ومدارسة علومه لدى كافة الفئات.
2. تعزيز التوجيه الثقافي المرتبط بالقيم الإسلامية والسنة النبوية في المجتمع.
3. تعزيز مرجعية الفتوى على المستويين الرسمي والشعبي.
4. تطوير أساليب الدعوة بالمساجد والعناية بها.
5. تعزيز جودة الموارد البشرية، والاستفادة المثلى، منها وإعداد قيادات متميزة.
6. التطبيق الفعال لتكنولوجيا المعلومات، وضمان التوزيع المالي، من أجل دعم أهداف وأنشطة الوزارة.
7. الشراكة والتواصل مع القطاعات المعنية بالشأن الإسلامي محلياً ودولياً.
8. المحافظة على ثقة ورضا المتعاملين، بتقديم خدمات متميزة.
9. تشجيع الإبداع والاقتراحات، لضمان التحسين المستمر للعمليات.

المبادئ الحاكمة لعمل الوزارة :

1. الالتزام بالانطلاق في الخطة الإستراتيجية للوزارة من الخطة الإنمائية لدولة الكويت، بتحويل الكويت إلى مركز مالي وتجاري، من خلال آليات ممنهجة تقوم على رؤية مستقبلية للدولة، وفق أهداف إستراتيجية للتنمية طويلة الأجل حتى عام 2035، بمشاركة الأطراف الفاعلة في المجتمع الكويتي.

2. الالتزام بنشر الدعوة الإسلامية باستخدام أفضل الوسائل والأدوات سعيا لتحقيق المستوى الريادي في العمل الإسلامي والدعوي، مع الالتزام بالإشراف على المساجد ورعايتها، وتوفير العلماء والعاملين بها لأداء رسالتها، باعتبارها مركزا للإشعاع الديني.

3. توثيق الروابط مع الدول والمنظمات الإسلامية والعالمية، وتنظيم والمشاركة في المؤتمرات الإسلامية المحلية والدولية، ومد يد العون، والتكافل مع المسلمين في كافة الأرجاء.

4. الالتزام والتوجه بالجودة لكافة المتحصلات Outcomes التي تنتجها الوزارة من قطاعاتها المختلفة، استرشادا بالمواصفات والمرجعيات العالمية المتقدمة.

5. الالتزام بخضوع الخطة الإستراتيجية والهياكل وكافة

الأنشطة والعمليات والمتحصلات التي تباشرها وتحققها الوزارة، للمراجعة والقياس والتقييم والتطوير المستمر بكافة مستويات ومجالات العمل، ووفقا لأفضل الممارسات.

6. مواكبة التقدم والتطور العالمي في الوسائل والتقنيات والتكنولوجيا التطبيقية، والإسهام في تطويرها والإضافة إليها.

7. دعم وتشجيع التميز والإبداع في مختلف أنشطة ومجالات عمل الوزارة، وتشجيع المبادرات التطويرية التي تقوم بها القطاعات والإدارات والأقسام والمراكز والوحدة أو العاملين على كافة مستوياتهم، والعمل على تصميم آليات مؤسسية ومحفزة للتميز والإبداع.

8. الالتزام بتهيئة المناخ القرآني من خلال أنشطة الوزارة، وتوجيهها لجميع شرائح المجتمع، ودعم وتعزيز الروح الوطنية، وإشاعة التسامح، ونبذ الخلاف بين جميع فئات المجتمع.

الحصول على الأيزو:

حصلت وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية ممثلة في مراقبة الدعم الفني بإدارة الخدمات لتكنولوجيا المعلومات على شهادة الأيزو (ISO 20000) في نظام إدارة الخدمات لتكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال شركة أنظمة تكنولوجيا المستقبل (فيوتشر تك) في شهر ديسمبر 2017م، وفق رؤية الوزارة ببلوغ الريادة عالميا في العمل الإسلامي، وتعزيزا لخطتها الاستراتيجية التي تنتهجها منذ سنوات وتسعى لتحقيقها على أرض الواقع.

ويشار إلى أن شهادة (ISO 20000) لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات تسهم في اتباع منهجية التطوير المستمر لمعايير جودة خدمات تكنولوجيا المعلومات، بوصفها قاعدة للارتقاء بخدمات تكنولوجيا المعلومات، عبر وضع مجموعة موحدة من السياسات والإجراءات والتطبيقات التي تحد من التداخل في المهام وإزدواجية أداء الأعمال.


ISO



QEC CERTIFICATION

CERTIFICATION
Quality Management System

Certificate of Approval

This is to certify that the QMS of

INTERNATIONAL ISLAMIC CHARITY ORGANIZATION
Kuwait – South Surra, P.O. Box : 3434, Safat 13035
KUWAIT

Has been assessed and found to meet the requirements of

ISO 9001:2008

This certificate is valid for the following scope of operations:

Humanitarian Services For Floods and earthquakes

Clauses 7.3, 7.5.2, 7.5.4 & 7.6 are excluded with justification as detailed in the Company's Quality Manual

Authorised by:

RN Cooke
Chief Executive

Date of Certificate Issue: 7th May 2014
Certificate Valid until: 6th May 2015

Surveillance audit before 6th April 2015. Recertification audit before 6th April 2017. Certified since 2014.
This certificate is the property of QEC Certification and remains valid subject to satisfactory annual Surveillance audits.

QEC Certification
Registration House,
22b Church Street
Rushden,
Northamptonshire,
NN10 9YT
Tel: 01933 383261
email: info@qec.co.uk
Web: www.qec.co.uk
Company number: 02812220

Certificate Number: 489854/KW/Q

ISO9001:2008

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS

0077

● شهادة الأيزو للهيئة الخيرية الإسلامية العالمية

الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية
International Islamic Charitable Organization

الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية:[1]



تعدّ الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية واحدة من كبريات المؤسسات العاملة في الحقل الإنساني على مستوى العالم الإسلامي، وهي هيئة خيرية مستقلة، متعددة الأنشطة، تقدم خدماتها الإنسانية المحتاجين في العالم بدون تمييز أو تعصب، بعيدا عن التدخل في السياسة أو الصراعات العرقية.

(1) موقع الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية على الانترنت iicoorg بتاريخ 24/ 12 / 2017م.

ويعود تأسيس الهيئة إلى عام 1984م، عندما تنادى عدد من علماء المسلمين بضرورة جمع مليار دولار لاستثمارها والإنفاق من عائدها لمقاومة ثالوث الخطر (الفقر والجهل والمرض) ومواجهة الحاجات المتزايدة للمجتمعات الفقيرة، وذلك بعد ارتفاع معدلات المرض والفقر والأمية والبطالة في غالبية الدول الإسلامية.

وقد أصدر سمو الأمير الراحل الشيخ جابر الأحمد الجابر الصباح - رحمه الله - مرسوماً أميرياً بتأسيس الهيئة الخيرية رقم 64 لسنة 1986 م، ونص على أن تكون الهيئة ذات شخصية اعتبارية، تتخذ من الكويت مقرا لها، ولها أن تنشئ فروعا خارج الكويت، وتباشر نشاطها وفقا لأحكام نظامها الأساسي، كما صدر المرسوم الأميري بشأن نظامها الأساسي بتاريخ 3 فبراير 1987م.



الشعار:

معاً لا يعود السائل للسؤال.

الرؤيـة:

أن نكـون ضمـن أفضـل عشـر هيئـات عالميـة رائـدة في العمـل الخيـري التنمـوي.

الرسالـة:

هيئـة خيريـة عالميـة متميـزة، تسـاهم في تمكين المجتمعـات المسـتهدفة، مـن خـلال مشـاريع وبرامـج تنمويـة، وشـراكات اسـتراتيجية وكفـاءات بشـرية متخصصـة.

قيم العمل:

التنمية، المؤسسية، الشفافية، الاحتساب، التواصل.

مجالات العمل:

- التواصل وشؤون المتبرعين.
- الاستثمار.التنمية والإغاثة.
- الإعلام والتسويق.
- العلاقات المحلية والدولية.
- التنمية البشرية والأداء المؤسسي.

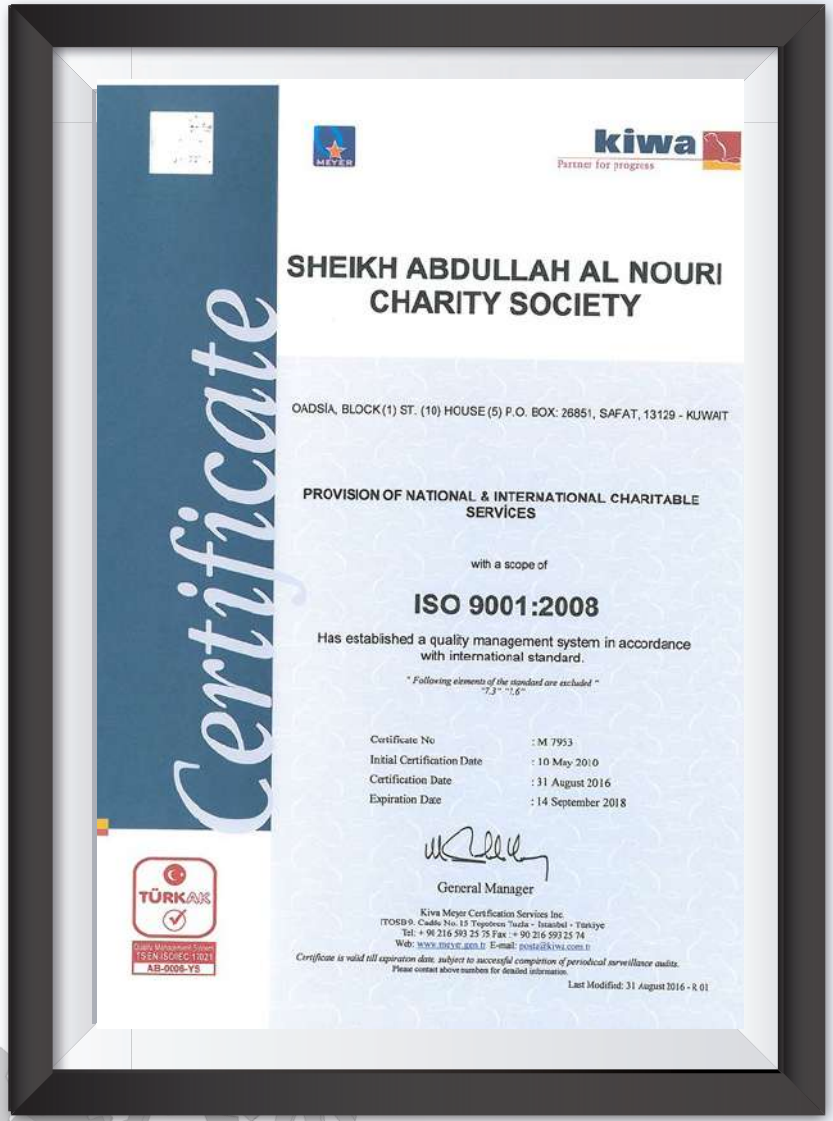
الأهداف:

- ابتكار حلول جذرية للقضاء على الفقر، عملاً بالقيم الإسلامية، واقتداء بالنماذج الخيرية المضيئة في التاريخ الإسلامي.
- تقديم المساعدات للمحتاجين أينما كانوا، عبر إغاثة ضحايا الحروب والكوارث والمجالات ونحوها، وتقديم المأوى للمشردين والطعام والشراب للجائعين والملبس للمحتاجين، والعلاج والدواء للمرضى ورعاية الأيتام والأطفال المحرومين.
- القضاء على الأمية والجهل ونشر العلم، من خلال بناء المعاهد العلمية ومراكز التدريب.
- إعطاء الأولوية للمشاريع التنموية التي تهيئ للمتعففين والمحتاجين الفرص للعمل والإنتاج، والاعتماد على أنفسهم، حتى لا يكونوا عبئاً على الآخرين.
- تمكين المجتمعات المحتاجة من استثمار مواردها، وتحسين أوضاعها، وتحويلها من مجتمعات استهلاكية إلى مجتمعات منتجة.
- نشر الوعي بقضايا العالم الإسلامي، والتعريف بأحوال المسلمين في العالم.
- تقديم الدعم للمجتمعات الإسلامية، لمساعدتها على المحافظة على شخصيتها الإسلامية وحقوقها.

- تقوية روابط الوحدة والإخوة بين الشعوب الإسلامية على ضوء تعاليم الإسلام، والتطبيق العملي للمبادئ الإسلامية السامية في تحقيق التعايش والتكافل بين المجتمعات الإنسانية.

الحصول على الأيزو:

حصلت الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية على شهادة نظام إدارة الجودة (ISO 2008-9001) في شهر مايو 2014م، من خلال شركة (يوكاز - ukas) البريطانية، بالتعاون مع شركة «انفوماتكس» التي عملت مستشارًا للهيئة للحصول على الشهادة، كامتداد وتعميق لاهتمام وسعي الهيئة لرفع مستوى أداء جميع موظفيها وخدماتها وعملياتها الإدارية والتنظيمية والتشغيلية الموجهة، لدعم المحتاجين والمنكوبين، وضحايا الكوارث والحروب، وذلك عبر الالتزام بتنفيذ مقاييس ومعايير عالمية، سواء في أعمالها الإدارية أو الميدانية حيث يتم توزيع الإغاثات والمساعدات ومختلف الأنشطة والأعمال الخيرية التي تمارسها الهيئة.



Certificate

kiwa
Partner for progress

SHEIKH ABDULLAH AL NOURI CHARITY SOCIETY

OADSİA, BLOCK (1) ST. (10) HOUSE (5) P.O. BOX: 26851, SAFAT, 13129 - KUWAIT

PROVISION OF NATIONAL & INTERNATIONAL CHARITABLE SERVİCES

with a scope of

ISO 9001:2008

Has established a quality management system in accordance with international standard.

" Following elements of the standard are excluded "
"7.3" "7.6"

Certificate No	: M 7953
Initial Certification Date	: 10 May 2010
Certification Date	: 31 August 2016
Expiration Date	: 14 September 2018

General Manager

Kiva Meyer Certification Services Inc.
TOSB 9. Cadde No. 15 Tepeören Tuzla - Istanbul - Türkiye
Tel: + 90 216 593 25 75 Fax : + 90 216 593 25 74
Web: www.meyer.gen.tr E-mail: posta@kiwa.com.tr

Certificate is valid till expiration date, subject to successful completion of periodical surveillance audits.
Please contact above numbers for detailed information.

Last Modified: 31 August 2016 - R 01

TÜRKAK
TSE-ISO/IEC-17021
AB-0008-YS

● شهادة الأيزو لجمعية الشيخ عبدالله النوري الخيرية

جمعية الشيخ عبدالله النوري الخيرية
Sheikh Abdullah Al Nouri Charity Society

جمعية الشيخ عبدالله النوري الخيرية:[1]



تأسست جمعية الشيخ عبدالله النوري الخيرية في عام 1981م، على يد مجموعة من رجالات الكويت وسُميت باسم رجل من رجال الخير والعمل التطوعي في الكويت.

(1) موقع جمعية الشيخ عبدالله النوري الخيرية على الانترنت alnouri.org بتاريخ 21 /12 /2017م.

وتهدف إلى جمع وإيصال التبرعات والمساعدات، وإقامة المشاريع التعليمية والتنموية والتربوية حول العالم. وقامت خلال 33 عاما بكثير من المشاريع حول العالم، من مشاريع إنسانية وخيرية، بالتعاون مع الجهات الفعالة في العمل الخيري والإنساني.

الرؤية:

التميز في العمل الخيري، والريادة في التعليم والدعوة، عبر شراكات وتكامل مؤسسي.

الرسالة:

جمعية كويتية خيرية تساهم في بناء وتنمية المجتمعات المحتاجة، من خلال برامج تعليمية ودعوية ،عبر تعزيز التواصل مع الداعمين والمستفيدين، واستثمار أمثل للموارد البشرية والمالية.

قيم العمل:

العمل بروح الفريق - الجودة الشاملة - الشراكة المؤسسية - الإبداع والتطوير - التواصل والتراحم - الشفافية والثقة.

الحصول على الأيزو:

تمكنت جمعية الشيخ عبدالله النوري الخيرة عام 2008م من الحصول على شهادة الأيزو في الجودة الإدارية (ISO9001-2008) من شركة امبشن للاستشارات، وهي الجهة المتخصصة التي قامت بتقديم الاستشارات والتدريب اللازمين لاستيفاء المتطلبات لشهادة الأيزو، لتكون بذلك أول جمعية خيرية كويتية تحصل على الأيزو، وتقوم سنوياً بتجديد هذه الشهادة.

وقد استطاعت جمعية النوري الخيرية عام 2013 أن تحصد جائزة مجلة الشرق الأوسط للجمعيات الأكثر شفافية في العالم، تتويجاً لأعمالها في مجال العمل الخيري.




CERTIFICATE

PATIENT HELPING FUND SOCIETY

AL SABAH HELATH AREA - KUWAIT

with a scope of

PROVISION OF NATIONAL AND INTERNATIONAL CHARITABLE SERVICES

Has established a quality management system in accordance
.with international standard
"Following elements of the standard are excluded"
"7.1.5" "8.3"

ISO 9001:2015

kiwa

● شهادة الأيزو لجمعية الشيخ عبدالله النوري الخيرية

جمعية صندوق إعانة المرضى:



تأسست الجمعية عام 1979م على أيدي مجموعة من الأطباء الكويتيين لإعانة المرضى، وكانت حينها لجنة تتبع جمعية النجاة الخيرية، وكان اسمها صندوق إعانة المرضى، ثم أشهرتها وزارة الشئون الاجتماعية كجمعية خيرية

مستقلة بالقرار الوزاري رقم 91/2005 الصادر في 5 يونيو 2005م، حيث تنامى عطاؤها وتزايدت إنجازاتها في التنمية الصحية بمفهومها الشامل لمختلف شرائح المجتمع.

ويدير شئون الجمعية مجلس إدارة مكون من سبعة أعضاء تنتخبهم الجمعية العمومية مرة كل عامين، وتتكون الجمعية العمومية من الأعضاء العاملين الذين أمضوا في عضوية الجمعية ما لا يقل عن 6 أشهر.



الرؤية:

تفعيل الشراكة المجتمعية بين مؤسسات المجتمع المدني بما يسهم في ارتقاء المجتمع وتطوره، ونشر الوعي الصحي.

الاستراتيجية:

مد يد العون للمرضى الذين أقعدهم المرض عن طلب الرزق، وتقديم الإغاثات الطبية لإخواننا في مناطق الكوارث.

الأهداف:

- إعانة المرضى الذين أقعدهم المرض عن طلب الرزق.
- المساهمة في نشر الوعي الصحي الهادف بين شرائح المجتمع.
- مساعدة المرضى الذين يتطلب علاجهم داخل الكويت أو خارجها.
- إنشاء وتجهيز المستشفيات والمراكز الصحية داخل الكويت وخارجها.
- المساهمة في من يد العون المادي والصحي لمتضرري الكوارث خارج الكويت.

أهم الأنشطة:

داخليا : تقوم الجمعية بمساعدة المرضى المعوزين الذين أقعدهم المرض عن طلب الرزق، ودعمهم نفسياً واجتماعياً، من خلال البرامج والأنشطة الاجتماعية والترفيهية، الهادفة إلى تحقيق الخدمة الشاملة للمرضى، والمساهمة بصرف وتوفير الاحتياجات الطبية، والمساعدة للعلاج بالخارج عند عدم توفر العلاج داخل البلاد، ونشر الوعي الصحي في المجتمع، وتبني الروابط الطبية والفرق التطوعية التخصصية ودعمهم، وتوفير الدعم الإيماني للمرضى في المستشفيات، بهدف تحقيق التماثل للشفاء بإذن الله تعالى، والقيام بالأنشطة المختلفة لتبيين الأحكام الفقهية للمريض، كالطهارة والصلاة والصوم والحج.

وخارجياً: تجهيز القوافل والحملات الإغاثية الطبية والغذائية العاجلة للدول الفقيرة والمتضررة من «الفيضانات - الزلازل - الكوارث - الحروب»، والمشاركة والتعاون مع منظمة الصحة العالمية وغيرها من المنظمات الدولية ذات العلاقة في مكافحة الأوبئة والأمراض، والمساهمة في دعم بناء وتجهيز وتأسيس الوحدات والمراكز الصحية والمستشفيات، وتوفير سيارات الإسعاف، وحفر الآبار بالدول الفقيرة، وتزويدها بالأجهزة الطبية اللازمة.

الحصول على الأيزو:

تمكنت جمعية صندوق إعانة المرضى في 4 أكتوبر عام 2017م من الحصول على شهادة نظام إدارة الجودة (ISO 9001-2015) من شركة أوبشنز البريطانية، وذلك سعياً من الجمعية في رفع مستوى أداء جميع موظفيها، بالإضافة إلى رفع مستوى الخدمات والعمليات الإدارية والتنظيمية والتشغيلية، الموجهة لدعم المرضى المحتاجين والمنكوبين، وضحايا الكوارث والحروب في الكثير من بقاع العالم.





CERTIFICATION | AUDITING | VERIFICATION | TRAINING

Verification 4 Systems Ltd.
2 Tintagel Close, Rushden, Northants NN10 0QN, United Kingdom

CERTIFICATE

Verification 4 Systems Ltd.
management systems certification body
as a result of certification audit confirms that the company

Al Manabr Al Qourania Society
Kuwait state - Al salmiya - Block 11 - Bni Rabea street - Building 15 - First floor - office 1&2

has implemented and maintains the

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

for the following processes

Teach the quran memorization, understanding to nurture a generation possess behavior and manners and rounded to sciences a high level of efficiency and excellence

in accordance with the requirements of standard

ISO 9001:2015

Audit date: 05.01.2017
Issue date: 10.01.2017
Valid until: 08.01.2020
Certificate number: KW-17-03310

Ing. Václav Štverka
head of certification body

CERTIFICATION | AUDITING | VERIFICATION | TRAINING

ISO 9001

● شهادة الأيزو لجمعية المنابر القرآنية

جمعية المنابر القرآنية
ALMANABR ALQURANIYA SOCIETY

جمعية المنابر القرآنية[1]:



بدأت جمعية المنابر القرآنية العمل كلجنة تابعة لجمعية النجاة الخيرية منذ أكثر من 10 سنوات، وذلك قبل الإشهار كجمعية مستقلة، إلى أن أُشهرت من قبل وزارة الشئون الاجتماعية كجمعية مستقلة في 16 يوليو 2015م، بموجب القرار الوزاري رقم (91/أ) لعام 2015م، وتعدّ أول جمعية خيرية كويتية متخصصة في خدمة القرآن الكريم وعلومه.

(1) موقع جمعية المنابر القرآنية almanabr.org بتاريخ 27 /12 /2017م.

الرؤية:

تحقيق الريادة والتميز في مجال خدمة القرآن الكريم وأهله، ونشر علومه بين جميع شرائح المجتمع.

الرسالة:

تعليم كتاب الله حفظا وفهما، لتنشئة جيل يتحلى بأخلاق القرآن، وتقريب علومه بمستوى عالٍ من الكفاءة والتميز.

الأهداف:

1. تعليم كتاب الله حفظا وفهماً لكافة الأعمار.
2. خدمة القرآن الكريم ونشر علومه.
3. الإسهام في تنشئة جيلٍ يتحلَّى بالسلوك والخلق القرآني.

أهم الأنشطة:

تعليم كتاب الله حفظا وفهما، وتصحيح قراءة الفاتحة، واستضافة العلماء، وإقامة الدورات القرآنية المتخصصة، وإقامة الحلقات القرآنية لربط الصغار بالقرآن الكريم حفظا وفهماً وسلوكاً، وإقامة المشاريع القرآنية لرعاية المتخصصين من العلماء وطلبة العلم والمثقفين من الموظفين والأكاديميين والشباب والناشئة، وفئة الأطفال، وفئة النساء، وفئة ذوي الاحتياجات الخاصة، وفئة غير الناطقين باللغة العربية.

الحصول على الأيزو:

تمكنت جمعية المنابر القرآنية في 8 فبراير 2107م من الحصول على شهادة الجودة العالمية في مواصفة تطبيق معايير النظام العالمي للجودة الإدارية (9001-2015ISO) بعد خضوع الجمعية للتدقيق من قبل فريق شركة التدقيق (V4-LTD-UK) البريطانية، الذي أوصى بمنح هذه الشهادة من المرة الأولى، لما لمسه من إجراءات إدارية وتعليمات عمل تتماشى مع أحدث متطلبات ومعايير الجودة والتميز.

وقد قامت المنابر القرآنية بتشكيل فريق التدقيق والمتابعة، بهدف إجراء التدقيق الداخلي، والعمل على تلافي حالات عدم المطابقة لنظام الجودة الإدارية، كما يعنى بالتطوير والتحسين المستمر في أداء الجمعية، ومتابعة تجديد شهادة الأيزو مع الجهة المانحة، إلى غير ذلك من المهام المبينة في التوصيف الوظيفي للفريق.

أهم الجوائز التي حصدتها:

حصلت جمعية المنابر القرآنية على الدرع الفضي في مهرجان القاهرة الثقافي لعام 2008م، وقد شاركت دولة الكويت بالعمل الذي تم تنفيذه من قبل المنابر القرآنية بعنوان «ولدي الحبيب».



Social Accountability Certified

Certificate of Registration

Islamic Enlivening Heritage Committee – Alferdos Branch

Al Ferwania, District 2, St. 1, Building 13, Alferdos area, Kuwait

The above licensee has been assessed and registered by TQCS International Pty Ltd as having the capability to maintain acceptable social accountability and governance requirements in accordance with the conditions of the Licence Agreement at or from the addresses shown above, under a social accountability management system complying with the requirements of:

SA 8000:2008

The registration covers the delivery of social activities for the disadvantaged, other charitable projects and dissemination of Islamic culture

Issue Date: 14 June 2012
Expiry Date: 21 July 2013

Licence No: EG119-QC-SA
Original Certification: 14 June 2012

Craig J Bates
President
TQCS International (Group) Pty Ltd

Lorraine Welsh
Accreditation Manager
TQCS International Pty Ltd
For and on behalf of the
TQCSI Certification Approval Panel

This certificate verifies the original certificate issued and is valid as long as it is displayed as an electronic copy at www.tqcsi.com and surveillance audits are satisfactorily completed.

TQCS INTERNATIONAL PTY LTD
www.tqcsi.com

● شهادة الأيزو للجنة الفردوس للزكاة والصدقات

لجنة الفردوس للزكاة والصدقات
(جمعية إحياء التراث الإسلامي):[1]



لجنة الفردوس للزكاة والصدقات والدعوة والإرشاد هي إحدى اللجان التابعة لجمعية إحياء التراث الإسلامي، وهي لبنة من البناء الشامخ للعمل الخيري الإسلامي في الكويت، تأسست عام 1996، ومنذ هذا التاريخ وهي تتبنى شعار «لجنة فعالة تسعى للتميز والعطاء في العمل الخيري الكويتي».

(1) موقع لجنة زكاة الفردوس التابعة لجمعية إحياء التراث الإسلامي firdousalturathnet بتاريخ 28 /12 /2017م.

ويرجع تأسيس اللجنة لإكمال مسيرة الخير والعطاء في بلد الخير، والمساهمة في دعم الأنشطة الخيرية في جميع النواحي الدعوية، والإنسانية، والاجتماعية، والصحية، لتؤكد على مبدأ التكافل الاجتماعي المطلوب بين المسلمين.

الرسالة:

المساهمة الإيجابية فى خدمة وتنمية المجتمع، من خلال إنشاء المشاريع الخيرية داخل وخارج الكويت، ونشر الدعوة الإسلامية بالحكمة والموعظة الحسنة.

أهداف اللجنة:

- العمل على إحياء فريضة الزكاة.
- الدعوة إلى الله بالحكمة والموعظة الحسنة.
- إقامة المشاريع الخيرية بأنواعها داخل الكويت.
- التوعية والإرشاد لإصلاح الفرد والمجتمع.
- إحياء روح التعاون والتكافل الاجتماعي بين أفراد المجتمع.
- الدعوة إلى الكتاب والسنة وفق فهم السلف الصالح.
- نشر العقيدة الصحيحة ونبذ ما يضادها.
- الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بالحكمة والموعظة الحسنة.
- السعي لإصلاح الفرد والمجتمع، وتوجيهه لطريق الاستقامة.

- العمل على تصحيح الأفكار والعادات المخالفة للشريعة الإسلامية.
- دعوة الجاليات غير المسلمة إلى الإسلام وبيان سماحته وعدله.

أهم الأنشطة:

تقوم اللجنة بعدد من المشاريع المحلية والخارجية، كالمساعدات المالية لجميع الأسر المستحقة للرعاية، وبناء المساجد، وحفر الآبار، وإنشاء المزارع والمراكز الإسلامية وكفالة الأيتام، وكسوة العيد والدورات التدريبية، وتوزيع التموين على الأسر المحتاجة، وتنفيذ إفطار الصائم وزكاة الفطر على الأسر داخل الكويت، وتوزيع المستلزمات الدراسية للأيتام، وطباعة الكروت الدعوية والأقراص المغنطة الدعوية، وكفالة الدعاة، وحلقات تحفيظ القرآن الكريم، وطباعة المصاحف، وطباعة الحقائب والأشرطة الدعوية وغيرها من المشاريع الدعوية.

الحصول على الأيزو:

تمكنت اللجنة من الحصول على شهادة مواصفة إدارة الجودة (ISO9001-2008) في عام 2010م، بتدقيق من شركة tuo dar الألمانية، ثم قامت اللجنة بتجديد الشهادة بتدقيق من شركة tqcsi–iaf اليابانية.



CERTIFICATE

TÜO - Technical Supervision Organisation
for Safety, Quality and Environmental Protection GmbH,
Otto-Lilienthal-Straße 36, 71034 Böblingen, Germany
certifies herewith that the enterprise

BASHAYER AL-KHAIR SOCIETY

Damascus St., Alnozhah, Kuwait P.O. BOX 4
Dasman

for the following scope

Culture Services
(provide society awareness to elminate dangerous of drugs
to human and society)

has established
an Quality Management System according to

ISO 9001: 2008

An audit of the TÜO has proved evidence that
the management system conforms to the
requirements of the standards mentioned.

First certification: 18.10.2010 1st supervisory audit:
This certificate is valid to: 01.10.2011 2nd supervisory audit:
Certificate registration number: 010/0519/QM
Certification audit date: October 2nd, 2010
Böblingen, October 18th, 2010

Chief officer certificate authority
Dr. Martin Albrecht

Lead Auditor
Dr. Abdelhay M. Abouzied

TÜO Technical Supervisory Board for Safety | Quality | Environmental Protection GmbH
1st and 2nd supervisory audits prolong the certificate validity.

GAZ-ZQ-00-41-10-10-01

● شهادة الأيزو لجمعية بشائر الخير

جمعية بشائر الخير:[1]



في عام 1991 اجتمع ثُلة من الشباب هدفهم تخفيف آثار الدمار النفسي والمادي الذي خلفه الغزو الغاشم، والتصدي لظاهرة انتشار المخدرات وانتشال المدمنين من المستنقع الآسن، ثم كونوا لجنة بشائر الخير عام 1993، ثم أُشهرت عام 2005 من وزارة الشئون الاجتماعية، كجمعية نفع عام، لمكافحة الإدمان وعلاج المدمنين، تحت شعار (بالإيمان نقضي على الإدمان).

(1) موقع جمعية بشائر الخير albshayercom بتاريخ 5 /2/ 2018م.

الرسالة:

إنقاذ المدمنين وإخراجهم من الظلمات إلى النور.

الرؤية:

الحد من ظاهرة الإدمان على المخدرات، وفق النظرية الإيمانية.

الشعار:

بالإيمان.. نقضي على الإدمان

الأهداف:

- هدف وقائي موجه لغير المدمنين، وذلك لبث الوعي في المجتمع بمخاطر المخدرات والإدمان عليها، بالتعاون مع الجهات الصحية والنفسية، فالوقاية خير من العلاج.
- هدف علاجي تأهيلي موجة للمدمنين مباشرة، ويرمي هذا الهدف إلى إعادة تأهيل المدمنين نفسياً ودينيا وصحياً واجتماعياً، بعد توبتهم وإقلاعهم عن المخدرات وسائر المسكرات، من خلال عدة أنشطة وبرامج مختلفة.

أهم الأنشطة :

استقبال المدمنين الذين أقلعوا عن تعاطي المخدرات لإعادة تأهيلهم نفسياً واجتماعياً وإيمانياً، وإعداد دراسات متخصصة للمساهمة في العلاج ، وتنظيم دورات متخصصة لتوعية التائبين، والمساهمة في حل مشكلاتهم المالية والاجتماعية والنفسية بعد خروجهم من السجن أو المستشفى، وإعداد وتنظيم المحاضرات والندوات والأسابيع الثقافية للتوعية في مجال المخدرات، وطباعة الإصدارات التوعوية المتنوعة والمقروءة والمرئية والمسموعة عن قضية المخدرات، وتنظيم محاضرات التوعية في المدارس الثانوية.

الحصول على الأيزو:

تمكنت الجمعية في 18 اكتوبر 2010م من الحصول على شهادة مواصفة إدارة الجودة (ISO9001-2008).





Certificate AE18/3457

The management system of

Al Rahma International Charity

Hawalli Block 3, Plot 1, Al Moatesem St.,
P.O Box: 66723, Bayan 43758, Kuwait.

has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO 9001:2015

For the following activities

Providing Charitable, developmental, Social and relief services outside Kuwait

This certificate is valid from 9 October 2018 until 9 October 2021 and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.
Recertification audit due a minimum of 60 days before the expiration date.
Issue 1. Certified since 9 October 2018

Authorised by

SGS United Kingdom Ltd
Rossmore Business Park Ellesmere Port Cheshire CH65 3EN UK
t +44 (0)151 350-6666 f +44 (0)151 350-6600 www.sgs.com

HC SGS 9001:2015 0818

Page 1 of 1

● شهادة الأيزو للرحمة العالمية

جمعية الرحمة العالمية

الرحمة العالمية هي المؤسسة المعنية داخل جمعية الإصلاح الاجتماعي بالعمل الخيري خارج دولة الكويت، من خلال المشروعات التنموية الكبرى التي تستهدف بالأساس بناء الإنسان وإعفافه ورعاية الأيتام وكفالتهم، وهي الرسالة السامية للإسلام كحضارة للخير، لذلك استهدفت في المجتمعات التي تعمل بها أن تقوم على تمكين الفئات المهمشة والفقيرة والضعيفة، وفقاً لرؤية إنسانية حضارية.

وقد أسست جمعية الإصلاح الاجتماعي العديد من اللجان التي تعمل بشكل منفصل في قطاعات مختلفة في العالم حتى عام 1991، فقرر مجلس إدارة الجمعية إنشاء (الأمانة العامة للجان الخيرية) بهدف توحيد النظم الإدارية والمحاسبية والإشراف على عمل اللجان الخيرية، والتي تحولت عام 2010 إلى (الأمانة العامة للعمل الخيري)، وفي عام 2011 م ومع التوسع في فتح مكاتب جديدة، تم

إعادة توزيع مناطق العمل على أربع قطاعات وهي (قطاع آسيا وقطاع أفريقيا والقطاع العربي والقطاع الأوربي)، وفي عام 2013م تم تعديل المسمى إلى الرحمة العالمية، بهوية إعلامية جديدة.

وتعمل الرحمة العالمية من خلال 16 فرعا محليا داخل الكويت، و27 مكتبا خارجيا، في 45 دولة. وقد قدمت طلب إشهار من وزارة الشؤون، وتم اعتمادها في شهر أكتوبر 2018 ، لتصبح جمعية خيرية مستقلة تحت إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية كبقية الجمعيات الخيرية.

الرؤية

أن تكون الرحمة العالمية المؤسسة الخيرية الأهلية الرائدة الأولى في العالم العربي، وفق أفضل ممارسات الجودة والأداء المؤسسي، في نمو مواردها المالية والبشرية، وشمولية مشروعاتها كماً ونوعاً وانتشاراً.

الرسالة

بناء الإنسان والمساهمة في تحسين حياة الشعوب والأقليات، تحقيقاً للتنمية المستدامة، من خلال الأنشطة الخيرية التنموية والإغاثية والشراكات والمبادرات.



DAS CERTIFICATION

Quality Management System
Certificate of Approval

Ovim se potvrđuje da je Sistem menadžmenta kvalitetom:

UDRUŽENJE ZA BLAGOSTANJE - UB

Ferde Hauptmana 7, 71000 Sarajevo
Bosna i Hercegovina

ocjenjen i da ispunjava zahtjeve:

ISO 9001:2015

Certifikat je važeći za sljedeći djelokrug rada:

Stipendiranje i humanitarna pomoć jetimima (siročadima) u Bosni i Hercegovini

Datum izdavanja certifikata: 10.04.2017.
Certifikat važi do: 09.04.2020.
DAS certifikacija od: 10.04.2017.
Broj certifikata: DAS67674957/1/Q

Ovjerava:

IAF

ISO 9001

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS

Ovaj certifikat je u vlasništvu DAS Certification Ltd. i predmet je redovnih nadzornih provjera
Re-certifikaciona provjera do 21.03.2020.

SN Registrars (Holdings) Limited. Company Number: 07659867
Registration House, 22b Church Street, Rushden, Northamptonshire, NN10 9YT, UK

● شهادة الأيزو للرحمة العالمية

مراكز تنموية ومؤسسات تابعة للرحمة وحاصلة على الجودة الإدارية:

حصلت العديد من المراكز والمؤسسات والمشاريع التنموية والخيرية التي أسستها الرحمة العالمية خارج دولة الكويت على شهادة الجودة الإدارية الأيزو، منها:

- **(مؤسسة التواصل للتنمية الإنسانية)** ممثل الرحمة العالمية في اليمن:
(ISO9001-2008) عام 2012 .

- مجمع **(مريم محمد اليحيى - رحمها الله)** في إندونيسيا:
(ISO9001-2008) عام 2015.

- **ممثل الرحمة العالمية في البوسنة والهرسك:**
(ISO9001-2015) عام 2017.

- **(مؤسسة المبادرة للتضامن الاجتماعية)** ممثل الرحمة العالمية في المغرب:
(ISO9001-2008) عام 2017.



CERTIFICATE

Royalcert, certifies that the management system of the organization has been assessed and found to be in accordance with the requirements of the related standard

ISO 9001:2008

MERCY EDUCATION COMPLEX

P.O BOX 01, Madurankuliya, Sri Lanka

Scope

Education Services and Training Services

Certification No : 03493/M0R0/0
Initial Certification Date : 06.01.2017
Issue Date : 06.01.2017
Expiration Date : 05.01.2018

Certification Manager



CERTIFICATE
OF REGISTRATION

This is to certify that

Reach Out Foundation for Human Development

30 St., Shamlan Area, Sana'a, Republic of Yemen

operates a

Quality Management System

which complies with the requirements of

ISO 9001:2008

for the following scope of registration

The provision of NGO care and education services, and human development services such as (Infrastructure, Capacity Building, Educational Programs, Health Care Programs, Micro-Finance, Orphan's Care, Psychological and Family Consulting, ...etc.)

Certificate No.: CERT-0005509
File No.: 1634656
Issue Date: November 29, 2012

Original Certification Date: November 9, 2012
Current Certification Date: November 29, 2012
Certificate Expiry Date: November 8, 2015

ANAB

SAI GLOBAL

مجمع الرحمة التعليمي في سريلانكا











مجمع مريم اليحيى في أندونيسيا



Certificate of Registration

Intertek

This is to certify that the quality management system of

YAYASAN AL-FITYAN CABANG GOWA

Jl. Pallantikang 1 Sungguminasa Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan - INDONESIA

has been assessed and registered by Intertek as conforming to the requirements of:

ISO 9001:2015

The quality management system is applicable to

The Provision of Education Pre-Primary School, Elementary School, Junior High School, Senior High School Education and Foundation Services

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS

Certificate Number: 0061489-00
Issue Date: 10 April 2017
Certificate Expiry Date: 09 April 2020

Authorised Signature: Colin Moldovean – President, Business Assurance
Intertek Certification Limited, 10A Victory Park, Victory Road, Derby DE24 8ZF, United Kingdom

Intertek Certification Limited is a UKAS accredited body under schedule of accreditation no. 014.

In the issuance of this certificate, Intertek assumes no liability to any party other than to the Client, and then only in accordance with the agreed upon Certification Agreement. This certificate's validity is subject to the organisation maintaining their system in accordance with Intertek's requirements for systems certification. Validity may be confirmed via email at certificate.validation@intertek.com or by scanning the code to the right with a smartphone.

The certificate remains the property of Intertek, to whom it must be returned upon request.





ممثل الرحمة العالمية في البوسنة





Quality Management System
Certificate of Approval

This is to certify that the Quality Management System of:

UDRUŽENJE ZA BLAGOSTANJE - UB

Ferde Hauptmana 7, 71000 Sarajevo
Bosnia and Herzegovina

has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 9001:2015

The certificate is valid for the following scope of operation:

Scholarships and humanitarian aid to orphans in Bosnia and Herzegovina

Date of Certificate Issue: 10th April 2017
Certificate Valid until: 9th April 2020
Certified with DAS since: 10th April 2017
Certificate Number: DAS67674957/1/Q

uthorized:

This certificate is the property of DAS Certification Ltd and remains valid subject to satisfactory Surveillance audits
Re-certification audit due before 21st March 2020

SN Registrars (Holdings) Limited, Company Number: 07659067
Registration House, 22b Church Street, Rushden, Northamptonshire, NN10 9YT, UK





مؤسسة التواصل للتنمية الإنسانية في اليمن







IQM

Certificate

ORPHANS CARE FEDERATION

MOLLA GURANI MAH. KILIMCI SOK. NO:15/5
FATIH / ISTANBUL

IQM Certification approved that assessment and conformity of the relevant standard management system for mentioned above organization

ISO 9001:2015

Scope;

VOCATIONAL AND SOLIDARITY ASSOCIATION ACTIVITIES

Certificate No.	:	IQM-Q-0045
Certificate İnitial issue Date	:	16.11.2017
Certificate issue Date	:	16.11.2017
Certificate Expire date	:	15.11.2018

This certificate is valid for three years from the initial issue date when certificate validity is provided if compliance with IQM Certification rules and in case of completion positive results of annual surveillance audits.
Certificate status can be viewed at www.iqm.com.tr

INTERNATIONAL CERTIFICATION
IQM
ULUSLARARASI BELGELENDİRME

TÜRKAK BDS NO YS-FF73-3DDF

TÜRKAK
Kalite Yönetim Sistemi
TS EN ISO/IEC 17021
AB-6136-YS

GENERAL MANAGER

IQM Uluslararası Belgelendirme Eğitim ve Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti.
İçerenköy Mah. Ünlüler Yolu Cad. No:55 K.1 Ataşehir / İstanbul
Tel: 0216 574 94 77 Faks: 0216 574 78 28 info@iqm.com.tr www.iqm.com.tr

8.13 07.04.2016 / Rev. No: 01 Rev. Tar: 21.11.16

● شهادة الأيزو لاتحاد رعاية الأيتام

اتحاد رعاية الأيتام بتركيا :

أُشْـهِرَ اتحـاد رعايـة الايتـام في تركيـا بتاريـخ 19 فبرايـر عـام 2016م، كمنظمـة خيريـة غيـر ربحيـة.



● السيد صلاح الجارالله رئيس الاتحاد والسيد فادي اسكندراني مدير الاتحاد

الرؤية

أن نرى المنظمات الخيرية غير الحكومية الأعضاء قادة القطاع والعمل، للتعاون مع كل أصحاب المصلحة الآخرين المحليين والعالميين، والاستمرار في تحسين حياة الناس في جميع أنحاء العالم.

الهدف

إقامة القطاع الخيري الخاص برعاية الأيتام السليم والمسؤول والفعال، باتباع أعلى مستويات المهنية والاحترافية، من خلال الحُكْم الرشيد، وإجراء البحوث، وتشكيل شراكات، وتعزيز التعاون، وبناء القدرات، وتبادل الخبرات والأفكار.

الرسالة

الحفاظ على تماسك واستقرار أسر الأيتام، من خلال الرعاية الإنسانية الشاملة التي تعتمد على تفعيل المحيط العائلي والمجتمعي لليتيم، وتقديم خدمات التعليم والتأهيل، والمساعدة الاجتماعية بمهنية عالية، عن طريق بناء قدرات الجمعيات الأعضاء.

القيم

1. **الإتقان**: إفراغ الوسع والجهد بعناية وحكمة.
2. **التشاركية**: إعداد منظومة تواصل بين مختلف المؤسسات الأعضاء والمنتسبين، وتنظيم آليات وأدوات العمل وتبادل الخبرات.
3. **المساءلة**: الوضوح في الحال والمقال.
4. **الشفافية**: حق وواجب والتزام لا استثناء فيه.

أهم الأعمال والأنشطة :

يسعى الاتحاد من خلال مشاريعه التدريبية التنموية أن يسهم في رفع مستوى العمل الإنساني الخيري، وخاصة في قطاع قسم الأيتام، من خلال إعداد منهاج تدريبي تأهيلي، يُقَدَّم للعامل الميداني في قسم الأيتام، لتنمية المهارات القيادية والإدارية (مهارات التواصل، التخطيط، المبادرة وتحمل المسئولية، قيادة فرق العمل.. إلخ)، وبعض دورات الدعم النفسي للأيتام والأرامل، والعمل وفق معايير اسفير، وتحديد الحاجات الميدانية من الأمن والسلامة الشخصية، الإسعافات الأولية، المراقبة والتقييم، الحماية (سياسة حماية العائلة، سياسة حماية الطفل، مدونة الممارسات الحسنة.. إلخ)، كما يعكف الاتحاد على إعداد منهاج وبرنامج تدريب المدربين، وتدريب 25 إمرأة نخبوية

من ضمن الأرامل حول موضوع (التأهيل الريادي للأرامل)، والعمل على (بناء الذات والشخصية الريادية، والتواصل والتأثير، والريادة المجتمعية، ومهارات العرض والإلقاء، وتنفيذ المشاريع محليا في تركيا للمنظمات الإنسانية العاملة فيها، وخارجيا في العديد من الدول العربية مثل (العراق ولبنان والأردن واليمن.. إلخ).

الحصول على الأيزو:

في 16 نوفمبر 2017 حصل اتحاد رعاية الأيتام على شهادة مواصفة إدارة الجودة (ISO 2015-9001) رقم IQM-Q0045.

أهم الجوائز:

حصل اتحاد رعاية الأيتام على جائزة الكفاءة الإنسانية المقدمة من الصناديق الإنسانية لمنظمة التعاون الإسلامي - مملكة البحرين في 15 مايو 2017م.


المؤتمر العالمي
رعاية الأيتام ٢٠١٧


العالمي
٢٠١٧
المصاحبة



جمعية النجاة الخيرية:[1]

جمعية النجاة الخيرية هي جمعية خيرية كويتية غير حكومية، رائدة في العمل الخيري، وتكرس جهودها لتنفيذ برامج إنسانية وإنمائية، من شأنها تنمية المجتمعات الفقيرة حول العالم.

وتعدّ النجاة الخيرية من أولى جمعيات النفع العام (الخيرية) التي تأسست بدولة الكويت في 14 فبراير 1978م.

وهي من الجمعيات الخيرية التي حرصت على جودة عملها، وقد أنشأت إدارة متخصصة في الجودة الإدارية، لتُمكّن الجمعية من إقامة أعمالها بجودة عالية، لكنها لم تتقدم إلى الآن للحصول على شهادة الأيزو.

(1) موقع جمعية النجاة الخيرية على الانترنت alnajatorgkw بتاريخ 20/ 1 /2018م.

الرؤية:

العمل الخيري المؤسسي المتقن، طبقا للقيم المثلى ومعايير الجودة العالمية، بما يخدم الإنسانية ويحقق التنمية.

الرسالة:

الريادة للأعمال الخيرية والإنسانية في الكويت، والاختيار الأول للمحسنين والداعمين، واحترافية الوقف والاستثمار، لتنفيذ برامجها ومشروعاتها لتنمية المجتمعات، من خلال القوى البشرية المؤهلة والتحالفات الإستراتيجية، ووفقا للمعايير المؤسساتية والمهنية.

القيم:

المؤسسية، الإحسان، الإتقان، الجودة، التميز، التعاون، الإخلاص، الشفافية، الإبداع.

الغايات:

- الإسهام في تنمية المجتمعات الإسلامية في الجوانب الحضارية (دعوية، تعليمية، صحية، اجتماعية).
- كسب ثقة المتبرعين والجهات الداعمة، وزيادة الموارد المالية وتنمية الوقف.
- تطبيق معايير الجودة العالمية في كافة أنشطة الجمعية.

- تنمية روح التطوع والاعتماد على الذات والعمل الجماعي.
- الشراكة والتنسيق مع الجمعيات والمؤسسات والهيئات ذات الأهداف المشابهة.

الأهداف:

- إنشاء مدارس ومعاهد وجامعات، والإشراف عليها وفقاً للنظم والمقررات المعمول بها في وزارة التربية ووزارة التعليم العالي.
- تقديم العون الأدبي والمادي المتنوع لطلاب العلم الذين تثبت حاجتهم لذلك، بعد دراسة حالتهم الاجتماعية.
- تشجيع الأبحاث التربوية والاجتماعية الإسلامية.
- إنشاء لجان الزكاة والصدقات للمساهمة في تقديم العون للأيتام والأرامل والعجزة المعسرين المستحقين.
- فتح ملاجئ للأيتام والمعوزين، ورعايتهم دينياً واجتماعياً وثقافياً.

أهم الأنشطة:

تتنوع أنشطة جمعية النجاة الخيرية لتشمل المشاريع الدعوية، والمشاريع الإغاثية، وحفر الآبار، وكفالة الأيتام، والمشاريع التعليمية، والمشاريع التنموية، والمشاريع الصحية، والموسمية.

الجودة الإدارية في الجمعية:

قامت جمعية النجاة الخيرية بتأسيس إدارة الجودة تحت مسمى (إدارة الجودة) عام ٢٠١٥ م، على أن تكون تابعة إلى الإدارة العامة لمدارس النجاة، ثم نقلت تبعيتها لتتبع الإدارة الرئيسة للجمعية، لتكون تابعة مباشرة إلى مدير عام الجمعية تحت مسمى (إدارة الجودة والتطوير).

وتمكنت من إعداد اللائحة الداخلية لإدارة الجودة، لتوثيق نظام وتعليمات العمل وبيان الاجراءات الخاصة بالإدارة، حيث اقتضت السياسة العامة للجمعية أن تضع لإداراتها ولجانها سياسة وإجراءات واضحة لكل إدارة حسب طبيعة نشاطها وعملها، وكذلك تخصيص المهام والمسؤوليات ، ولا يوجد شك حول أهمية وجود سياسات وإجراءات واضحة ومحددة لجميع مجالات الأنشطة الخيرية والاجتماعية وذلك لتحسين الأداء، وخلق مناخ عمل صحي يحقق المنافع والأهداف المرجوة لكل من الموظفين وأصحاب العمل .

ويتمثل الهدف العام بتطبيق معايير الجودة العالمية والقياس المستمر لمستوى أداء العاملين فيها ونشر ثقافة الجودة الشاملة بينهم من خلال ما يلي :

1. التطوير والتحسين المستمر في بيئة العمل الداخلية في ضوء معايير الجودة العالمية.

2. إنشاء وتفعيل نظام لقياس وتقويم الأداء، يسعى إلى التحسين المستمر للخدمات المقدمة للعملاء.
3. تنفيذ عمليات المراجعة الداخلية بالجمعية وفروعها، ورفع تقارير فنية بشأنها إلى جهات الاختصاص.
4. إعداد ومراجعة دليل السياسات والإجراءات للجمعية وفروعها.
5. متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية لحالات عدم المطابقة الواردة في تقارير المراجعات الداخلية.
6. المشاركة في مراجعة لوائح العمل بالجمعية، وإضافة أو تعديل ما من شأنه تحقيق مستهدفات خطط الجمعية وفروعها.
7. تنظيم عملية إصدار وتشغيل الوثائق المعتمدة في العمليات الإدارية والفنية.
8. إصدار بيان الوثائق المعتمدة، وتوزيعها على الإدارات والأقسام بالجمعية.
9. نشر ثقافة الجودة، والعمل بها في الجمعية وفروعها.
10. بيئة جاذبة للكفاءات البشرية، تحقق المتعة المهنية لموظفيها.
11. قدرات قيادية متميزة في القرارات السليمة.



الفوائد المتحققة للمؤسسات الخيرية
بعد تطبيق معايير الجودة الإدارية الأيزو

بعد كل ما تقدم، يبرز السؤال الذي يطرح نفسه: ما الفائدة التي تعود على الجمعيات والمؤسسات الخيرية الكويتية نتيجة تطبيق معايير الأيزو؟

بداية يدعو الإسلام إلى إتقان العمل وتجويده، ومن هذا المنطلق لابد للعمل الخيري أن يظهر بوصفه عملا منظما يعكس الصورة الحقيقية للإسلام الذي يدعو إلى التنمية الشاملة في زمن يتعرض فيه لهجمات شرسة، وتحديات تحتاج إلى تكاتف الجميع.

ويعدّ النظام العالمي للجودة أحد أهم العوامل المساعدة للمؤسسات والجمعيات الخيرية لتفادي الوقوع في أية أخطاء أو مساءلات قانونية، كما إنه يؤكل على وجه الخصوص لضمان تحقيق الشفافية والوضوح في الأعمال الخيرية التي تقوم بها الجمعيات الخيرية.

كما إن توسع العمل الإداري وزيادة عدد الموظفين وتنامي ميزانية المؤسسة أو المُنشأة الخيرية، ودخولها إلى سباق المعلوماتية والأنظمة الآلية وشبكات الحاسوب

والإنترنت، من شأنه ضرورة حفظ سرية وأمن المعلومات من الاختراقات والسرقات الإلكترونية في وسط محيط ينتشر فيه التحايل والاختراق الالكتروني انتشاراً مخيفا، ما يجعل هذه المؤسسات في حاجة إلى تطبيق معايير في الجودة الادارية، وأخرى تتعلق بأمن وسرية المعلومات.

كما إن عددا من هذه المؤسسات يقوم بتوفير مواد غذائية واستهلاكية للمحتاجين، وبالتالي لابد من سلامة ما يقدم لهم من أغذية ، من ناحية الاستلام والتخزين والتوزيع، بحيث يضمن سلامة الغذاء المقدم لهم، وهو ما يحتاج إلى معايير تنظيمية عالية الجودة، تتمثل في شهادات الأيزو لسلامة الأغذية.

ليس هذا فحسب، بل إنه كلما كبرت المؤسسة أو المُنشأة أو الجمعية الخيرية تضاعف نشاطها وكبر حجم إدارتها وميزانيتها، وتشعبت مجالات عملها، وبالتالي يزيد عدد فروعها وموظفيها، الأمر الذي يحتاج إلى تقديم خدمة تتوافق مع رضا العملاء، وهو أيضا أمر تكفله عدة معايير توفره أنظمة الأيزو لإرضاء العملاء.

أي أن الأمر لم يعد كما يُعتقد مسبقا بالنسبة لبعض الجميعات والمؤسسات الخيرية بأن الأيزو ليس سوى وسيلة دعائية، وإنما بات أمراً ضرورياً يعتمد عليه، ونجد أن هناك العديد من الفوائد التي تحققت بفضل معايير

الجـودة المختلفـة، نذكـر منهـا مـا يلـي:

- اكتسـاب ثقـة العمـلاء في العمـل الخيـري، بأنـه يسـير وفـق أُطـر ومعاييـر عالميـة موحـدة ومحـددة.
- إيجـاد هيـكل تنظيمـي متكامـل للمؤسسـة الخيريـة، لتحديـد المهـام والمسـؤوليات لـكل قسـم وموظـف، بمـا يضمـن انتظـام سـير العمـل بـكل مرونـة، وبمـا يسـهم في ارتفـاع معـدلات الأداء.
- تأمـين بيئـة العمـل الصحيـة في المؤسسـة أو المُنشـأة الخيريـة.
- زيـادة كفـاءة ومعياريـة العمـل الخيـري والإنسـاني بشـكل مؤسسـي.
- إزالـة التشـكيك حـول أعمـال مؤسسـات وجمعيـات العمـل الخيـري، نتيجـة التزامهـا بمعاييـر عالميـة موحـدة خاصـة.
- التطويـر الإداري والهيكلـي والتقنـي لعمـل مؤسسـات وجمعيـات العمـل الخيـري المسـتمر، لمتابعـة أحـدث المواصفـات العالميـة.
- زيـادة التنافـس المحمـود بـين المؤسسـات والجمعيـات

الخيرية، مع ملاحظة أن تنافس هذه المؤسسات يصب في صالحها أولا، قبل أن يصب في صالح العمل الخيري والإنساني بشكل عام.

- الكشف عن أي مشكلات، أو معوقات، أو صعوبات، تواجه العمل بالمؤسسة أو المُنشأة ودراستها وتحليلها، واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية لها.
- زيادة عدد المتبرعين، نتيجة أن المتبرع وجد أمامه مؤسسات تتوافر فيها درجات الأمن والسلامة والثقة في عملها لإيصال تبرعه إلى كل محتاج.
- تأسيس نظام فعال ومتكامل لإدارة العمل وفق معايير الجودة.
- مطابقة المنتجات والخدمات المقدمة مع المواصفات العالمية المعتبرة، بما يضمن جودتها وتحسينها بصفة مستمرة.
- التطوير والتحسين المستمر، من خلال ضبط نظام إداري متكامل، يقوم على توثيق إجراءات العمل والتعليمات والسجلات.
- التأكيد على سرية المعلومات التي تقوم بحفظها

المؤسسات الخيرية عن عملائها، لا سيما وأنها تضم أسرارا عائلية واجتماعية.

- اتخاذ الإجراءات الاحتياطية والوقائية في مجال إدارة المعلومات، لضمان أعلى مستويات الأمان والسرية في البيانات والمعلومات.
- إنشاء نظام وقائي يضمن سلامة المواد الغذائية التي تقدمها المؤسسات والجمعيات الخيرية، وتحديد المخاطر المحتملة التي قد تتعرض لها هذه المواد، والسيطرة عليها بما يضمن سلامتها، بدءً من الإنتاج ووصولا إلى التوزيع.
- المساهمة في توفير بيانات متكاملة يمكن الاستفادة منها في عملية التنمية المجتمعية.
- ضمان عدم وجود اختراقات للأنظمة الإلكترونية والشبكات، نتيجة اعتماد معايير الأيزو لسرية وأمن المعلومات.
- توفير نظام فعال لإدارة شكاوى العملاء، لتحقيق رضاهم، والعمل على التفاعل مع مقترحاتهم.


ISO

الخاتمة

وفي ختام هذا الكتاب نرجو أن نكون قد سلّطنا الضوء على مفهوم الجودة الإدارية «الأيزو»، وعلى الجمعيات الخيرية الكويتية الحاصلة على شهادة الجودة الإدارية «الأيزو»، لتحفيزها للاستمرار في حصولها على هذه الشهادة، كما ندعو بقية المؤسسات الخيرية والتطوعية في دولة الكويت للسعي للحصول على هذه الشهادة، من أجل تتويج أعمالها، ولإبراز دور العمل الإنساني المتميز، وتعزيز الشفافية لديها، لتحصل على المزيد من الدعم من جميع المؤسسات والمتبرعين والداعمين.

المراجع

1- حامد بن مالح الشمري. إدارة الجودة الشاملة تحسين الانتاجية في القطاع العام، ط1 (الرياض: المؤلف، 2004).
2- جلال الطبطبائي. مذكرة إدارة الجودة الشاملة، ط4 (الكويت: 2016).
3- يوسف الوتار. أيزو 9001. ما هو.. لماذا.. كيف؟، ط1 (الكويت: 2014).
4- فواز التميمي. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9001، ط1 (عمان: جدارا للكتاب العالمي، 2008).
5- موقع شبكات المعرفة المجتمعية (كنانة أون لاين) kenanaonline.com.
6- جلال الطبطبائي، ترجمة مواصفة ISO 9001:2015.
7- التقرير السنوي الصادر من المنظمة العالمية للمواصفات - ترجمة جلال الطبطبائي.
8- موقع بيت على الانترنت bayt.com.
9- بحث علمي - جلال الطبطبائي (JT module for implementing ISO 9001)، 2010.
10- جلال الطبطبائي. دراسة بعنوان "الكويت قبل الأخيرة خليجياً في الفوز بشهادات الأيزو"، (جريدة الراي، الكويت، العدد 12913-A0، بتاريخ 8/ 11/ 2014).
11- موقع بيت الزكاة على الانترنت zakathouse.org.kw.
12- مكتب ضبط الجودة في بيت الزكاة. أنظمة الجودة في بيت الزكاة 2015، (الكويت: بيت الزكاة، ديسمبر 2015).
13- موقع وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية على الانترنت (البوابة الإسلامية) site.islam.gov.kw.
14- موقع الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية على الانترنت iico.org .
15- موقع جمعية الشيخ عبدالله النوري الخيرية على الانترنت alnouri.org.
16- موقع جمعية صندوق إعانة المرضى phf.org.kw.
17- موقع جمعية المنابر القرآنية almanabr.org.
18- موقع لجنة زكاة الفردوس التابعة لجمعية إحياء التراث الإسلامي firdous. alturath.net.
19- موقع جمعية بشائر الخير albshayer.com.
20- موقع جمعية النجاة الخيرية على الانترنت alnajat.org.kw.


تم بحمد الله

هذا الكتاب

يوثق هذا الكتاب المؤسسات الخيرية الحكومية والأهلية في دولة الكويت ، الحاصلة على شهادة الجودة الإدارية (الأيزو) ، للتأكيد على أهمية الجودة الإدارية في المؤسسات الخيرية ، ولتواصل المزيد من الشفافية وكسب ثقة المتبرعين والمانحين لها ، ولتؤكد على تميزها وإدارة أعمالها بإتقان في مجال العمل الإنساني والمجتمعي ، داخل وخارج دولة الكويت.

كما يوثق الكتاب إجراءات وقوانين وعلوم إدارة الجودة الإدارية (الأيزو) ، لتكون دليلاً إرشاديا للجمعيات الخيرية، للسير نحو حصولها على هذه الشهادة.

فنار
مركز الكويت لتوثيق العمل الإنساني
fanarkwt
info@fanarkwt.com
fanarkwt.com