



# سياسة الجودة Quality Policy

Uncontrolled COPY

جمعية الشام الإنسانية  
Al-Sham Humanitarian Foundation

24 Oct. 2022

جمعية الشام الإنسانية، جمعية مستقلة غير ربحية، تعمل في مجال تقديم الخدمات الإنسانية والبرامج التنموية للفئات الأكثر ضعفا والاشد هشاشة، ومنذ التأسيس تبنت رؤية بأن تكون من المؤسسات الأكثر فعالية وتميزا في تمكين المجتمع السوري ليكون أكثر تعافيا واستقرارا وذلك من خلال تنفيذ مشاريع إنسانية تلي حاجة المجتمع مباشرة.

قامت جمعية الشام الإنسانية بتطبيق نظام إدارة الجودة حسب متطلبات المواصفات القياسية ISO:9001:2015، وذلك لضمان تحقيق رؤية وأهداف الجمعية بما يتوافق مع مبادئ ومتطلبات العمل الإنساني كما تلتزم بتحسين الأداء المستمر من خلال نتائج التقييم والتدقيق والدروس المستفادة. ومن هذا المنطلق تلتزم جمعية الشام الإنسانية بسياسة الجودة في سبيل تقديم خدمات إنسانية وبرامج تنموية نوعية تلي حاجة المجتمع والمستفيد مباشرة، وتحقق رضا أصحاب المصلحة المتعاملين مع الجمعية وذلك من خلال:

- الالتزام بتحقيق المتطلبات والتشريعات القانونية المحلية والدولية من اجل تعزيز الامتثال الداخلي للجمعية.
- الالتزام بتطبيق معايير العمل الإنساني متمثلة بالقانون الدولي الإنساني ومبادئ العمل الإنساني (الإنسانية - الحياد - عدم الانحياز - الاستقلال) بالإضافة الى المعايير الإنسانية الأساسية التسعة التالية :
  1. استجابة إنسانية مناسبة وملائمة.
  2. استجابة إنسانية فعالة وتتم في التوقيت المناسب.
  3. استجابة إنسانية تعزز القدرات المحلية وتجنب الآثار السلبية.
  4. استجابة إنسانية مبنية على أسس التواصل والمشاركة والتعليقات.
  5. الشكاوى مرحب بها وتتم معالجتها.
  6. استجابة إنسانية منسقة ومكاملة.
  7. العاملون الإنسانيون يتعلمون ويتطورون باستمرار.
  8. يتم دعم الموظفين للقيام بعملهم على نحو فعال، ويتم التعامل معهم بطريقة عادلة ومنصفة.
  9. يتم إدارة الموارد واستخدامها بطريقة مسؤولة لتحقيق الهدف المنشود.
- الحرص على التنسيق والتعاون مع أصحاب المصلحة بما يساهم بتقديم استجابة إنسانية أفضل للفئات المتضررة.
- التركيز على التطوير في أداء العمل والتحسين المستمر لضمان توفير خدمات إنسانية تتناسب بشكل أفضل مع مبادئ ومتطلبات العمل الإنساني إلى جانب خلق ميزة نوعية للمشاريع الإنسانية المقدمة لصالح المستفيد المباشر وغير المباشر.
- ملائمة الاستجابة للحد من التغيرات المناخية والمساهمة في تخفيف آثارها من خلال الاهتمام بالمحافظة على البيئة والحد من التلوث إلى جانب ترشيد استهلاك الموارد الطبيعية أثناء تنفيذ المشاريع الإنسانية واللجوء إلى الابتكار لتجنب الآثار السلبية.
- اتخاذ القرارات بناء على نتائج تحليل المعلومات الصحيحة والموثوقة.
- تطوير الموارد البشرية باعتبارها الركيزة الأساسية والاستثمار الحقيقي، وتوعية منتسبي الجمعية بسياسات الجودة وأهداف الجمعية وأنظمتها واجراءاتها.
- توفير بيئة عمل مناسبة آمنة لمنتسبي الجمعية والمتطوعين لديها تكون خالية من التلوث والضجيج مع ترشيد استهلاك الموارد الطبيعية.
- الحرص على تحقيق رضا المستفيدين وأصحاب المصلحة من خلال قياس مدى الرضا عن الخدمات الإنسانية والبرامج التنموية المقدمة والعمل على رفع مستوى رضا المستفيدين من خلال تجويد الخدمات المقدمة بشكل مستمر.
- اعتماد منهجية إدارة المشاريع الاحترافية مستندة على المراقبة والتقييم والتحليل لضمان فاعلية تنفيذ المشاريع الإنسانية وتحقيقها للأهداف الموضوعية من أجلها.
- اعتماد مبادئ الحماية والمساءلة الإنسانية كوسيلة قيمة لضمان تقديم الخدمات الإنسانية ووصولها إلى المستفيدين وذلك من خلال التعامل بمسؤولية عالية مع القضايا المتعلقة بها واتخاذ ما يلزم لمعالجتها بأسرع وقت ممكن.
- تشجيع منتسبي الجمعية على المشاركة وإبداء المقترحات والآراء التي تساعد على تطوير العمل.
- متابعة وتقييم أهداف الجودة المخططة بصفة دورية من اجل التحسين الدائم لنظام إدارة الجودة بناء على النتائج.
- تدريب منسوبي الجمعية لمعرفة هذه السياسة وفهمها وتنفيذها.