

إجراء جودة	وزارة التربية والتعليم
موافقة معالي الوزير:	رقم الوثيقة: QP- 10
اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية:	إصدار: ١/٧
إعتماد ممثل الجودة:	التاريخ: ٢٠١٧/٢/٢٨
	صفحة: ٥/١
	العنوان: القياس والتحليل والتحسين المستمر

١- الهدف

١/١ يهدف هذا الإجراء إلى وصف الآلية المتبعة في قياس وتحليل وتحسين العمليات الإدارية والفنية في الوزارة للإرتقاء بالخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة والسعي لتحقيق متطلباتهم.

٢- نطاق العمل

١/٢ يطبق هذا الإجراء على كافة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة .

٣- تعريفات

١/٣ لا يوجد.

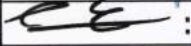
٤- المسؤوليات

- ١/٤ يتولى ممثل الجودة في مركز الوزارة مسؤولية متابعة تنفيذ هذا الإجراء.
- ٢/٤ تتولى إدارة التخطيط والبحث التربوي بالتنسيق مع لجنة الاستبانات مسؤولية بناء الاستبانات المتعلقة برضا متلقي الخدمة (الطلبة والمراجعين) واستبانة رضا العاملين.
- ٣/٤ يتولى مديرو الإدارات مسؤولية متابعة تنفيذ هذا الإجراء كما هو موضح في بند العملية
- ٤/٤ يتولى مديرو الإدارات مسؤولية تقديم تقرير عن مدى تحقيق الأهداف المؤسسية.
- ٥/٤ يتولى قسم صيانة الحاسوب والشبكات في مديريات التربية والتعليم مسؤولية شرح آلية تعبئة الاستبانات للطلبة (QF09-1) ومتابعة تعبئتها إلكترونياً مرة واحدة في بداية شهر نيسان من العام الدراسي.
- ٦/٤ يتولى قسم خدمة الجمهور في مركز الوزارة ورئيس قسم الإعلام التربوي والاتصال المجتمعي في مديريات التربية والتعليم مسؤولية تعميم / توزيع الاستبانات :استبانة رضا متلقي الخدمة (المراجعون) مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم (QF 09-2) وتفرغها إلكترونياً وفق برمجة اكسل .

٥- العملية

١/٥ التخطيط :

- ✓ تحديد من هم متلقي الخدمة .
- ✓ التعرف على احتياجات اصحاب العلاقة المعنيين ومتطلباتهم الحقيقية.
- ✓ تطوير الخدمات التي تلبي احتياجات اصحاب العلاقة المعنيين وتحقق الميزة التنافسية.
- ✓ تحديد العمليات اللازمة لتقديم الخدمة بالخصائص المطلوبة.
- ✓ تحويل الخطط إلى عمليات تنفيذية.

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP-10	إصدار: ١/٧
التاريخ: ٢٠١٧/٢/٢٨	صفحة: ٥/٢
العنوان: القياس والتحليل والتحسين المستمر	إعتماد ممثل الجودة: 
	موافقة معالي الوزير: 
	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية: 

٢/٥ القياس والمراقبة

١/٢/٥ قياس رضا متلقي الخدمة

١/١/٢/٥ يتم قياس رضا متلقي الخدمة حسب ما ورد في إجراء قياس رضا متلقي الخدمة (الطلبة والمراجعون) (QP-09) كما يلي :

- ✓ تصميم وتطوير استبانات رضا متلقي الخدمة .
- ✓ اختيار العينة .
- ✓ توزيع الاستبانات وتحليلها واستخراج النتائج والتوصيات وتعميمها وعرضها في اجتماع مراجعة الإدارة .
- ✓ اتخاذ الإجراءات التصحيحية و / أو الوقائية في الوقت المناسب .
- ✓ وضع وتحديد مؤشرات لقياس الأداء بعد التصويب .

٢-١-١-٥ يتم قياس رضا متلقي الخدمة عن دليل الخدمات وقدرته على تلبية احتياجاته .
٣-١-١-٥ يتم قياس رضا متلقي الخدمة من خلال إجراء رصد احتياجات متلقي الخدمة والعاملين (QP-87)

٢/٢/٥ قياس ومراقبة العمليات

- ١-٢-٢-٥ يتم قياس أداء العمليات من خلال إجراء التدقيق الداخلي لنظام الجودة (QP-04).
- ٢-٢-٢-٥ يتم قياس مدى تحقيق الأهداف المؤسسية وتقييم الخطط السنوية ويتم كما يلي :
- ✓ وضع أهداف واضحة قابلة للقياس لإعطاء توصيف دقيق للأعمال المطلوب القيام بها لإنجاز تلك الأهداف وبالتالي وصف للمسؤوليات والالتزامات الوظيفية .
- ✓ تطوير معايير مناسبة للأداء وواقعية (الوقت ، التكلفة ، الجودة) .
- ✓ وضع وتحديد مؤشرات لقياس الأداء .
- ✓ متابعة الأداء وتحديد انحرافات سيره أثناء التنفيذ بهدف تلافيها ومعالجتها .
- ✓ تقديم تغذية راجعة حول الأداء .
- ✓ كتابة وإرسال تقييم أداء بناء .
- ✓ اتخاذ الإجراءات التصحيحية و / أو الوقائية والتحفيزية في الوقت المناسب .
- ✓ تقييم الإجراءات التصحيحية و / أو الوقائية والتحفيزية المتخذة .
- ٣-٢-٢-٥ يتم قياس أداء الخدمات المبسطة من خلال إجراء تبسيط إجراءات الخدمات المقدمة من الوزارة (QP- 18) .

٣/٢/٥ قياس ومراقبة مدى مطابقة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة

- ١-٣-٢-٥ يقوم رئيس كل قسم بالتحقق من الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة كما هو موضح في إجراءات ضبط العمليات .
- ٢-٣-٢-٥ يتم التحقق من الخدمات والمواد غير المطابقة حسب إجراء الخدمات والمواد غير المطابقة (QP- 88) .

٣/٥ تحليل البيانات

١/٣/٥ يقوم كل مدير إدارة بمتابعة مدى ما تحقق من الأهداف المؤسسية من خلال تقييم الخطط السنوية ونسب الانجاز للمشاريع .

٢/٣/٥ تقوم الإدارات بتقديم تقرير شهري بالمنجزات المتحققة بالمشاريع الواردة في الخطة الإستراتيجية ، ورفعها لإدارة التخطيط والبحث التربوي .

٣/٣/٥ تقوم إدارة التخطيط والبحث التربوي بتقديم تقرير شهري بمنجزات الوزارة ، ورفعها لمعالي الوزير وبالتالي لرئاسة

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP- 10	إصدار: ١/٧
التاريخ: ٢٠١٧/٢/٢٨	صفحة: ٥/٣
العنوان: القياس والتحليل والتحسين المستمر	إعتماد ممثل الجودة: 
	موافقة معالي الوزير: 
	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية:

الوزراء.

٤/٣/٥ يتم تحليل نتائج التدقيق الداخلي من قبل ممثل الجودة في مركز الوزارة لكافة عمليات التدقيق لعرضها في اجتماع مراجعة الإدارة لجنة التخطيط الموسعة .

٥/٣/٥ يتم تحليل نتائج تقييم أداء الموردين من قبل إدارة اللوازم والتزويد بالتنسيق مع ممثل الجودة في مركز الوزارة لعرضها في اجتماع مراجعة الإدارة .

٦/٣/٥ يقوم ممثل الجودة في مركز الوزارة بعرض كافة طلبات الإجراءات التصحيحية والوقائية التي تم إصدارها حسب الإجراء التصحيحي والوقائي QP-03 في اجتماع مراجعة الإدارة حسب إجراء مراجعة الإدارة لنظام الجودة QP-01.

٧/٣/٥ يقوم ممثل الجودة في مركز الوزارة بالتنسيق مع إدارة التخطيط والبحث التربوي لقياس رضا متلقي الخدمة (الطلبة والمراجعون) وكما هو موضح في الإجراء QP-09 وقياس رضا العاملين (Qp-153).

٨/٣/٥ يقوم قسم صيانة الحاسوب والشبكات في مديريات التربية والتعليم بشرح آلية تعبئة الاستبانات للطلبة (QF09-1) ومتابعة تعبئتها إلكترونياً مرة واحدة في بداية شهر نيسان من العام الدراسي

٩/٣/٥ يقوم رئيس قسم خدمة الجمهور في مركز الوزارة ورئيس قسم الإعلام التربوي والاتصال المجتمعي في مديريات التربية والتعليم بتوزيع الاستبانات: استبانة رضا متلقي الخدمة (المراجعون) /مركز الوزارة ، مديريات التربية والتعليم (QF 09-2) وتوزيعها إلكترونياً وفق برمجية اكسل

١٠/٣/٥ يقوم رئيس قسم البوابات والحكومة الإلكترونية / إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات في مركز الوزارة بمتابعة تعبئة استبانة رضا العاملين (QF153-1) خلال الفترة الزمنية المحددة.

١١/٣/٥ تقوم إدارة التخطيط والبحث التربوي بتحليل الاستبانات واستخراج النتائج لإستبانات مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم.

١٢/٣/٥ تقوم وحدة الرقابة الداخلية/ قسم المعايير والجودة وقسم الاداء المؤسسي بتعميم نتائج وتوصيات دراسة رضا متلقي الخدمة (الطلبة ،المراجعون) والعاملين.

١٣/٣/٥ يقوم مدير التربية والتعليم بالتنسيق مع رئيس قسم الرقابة الداخلية / ممثل الجودة في مديرية التربية والتعليم باتخاذ الإجراءات التصحيحية و / أو الوقائية اللازمة ومتابعتها .

١٤/٣/٥ تقوم إدارة التخطيط والبحث التربوي بالتنسيق مع ممثل الجودة في مركز الوزارة باتخاذ الإجراءات التصحيحية و / أو الوقائية اللازمة ومتابعتها .

١٥/٣/٥ يقوم رئيس قسم الشكاوي والمظالم بتحليل الشكاوى واتخاذ الإجراءات التصحيحية و/ أو الوقائية المناسبة.

١٦/٣/٥ تعرض نتائج الإستبانات والتوصيات الصادرة في اجتماع مراجعة الإدارة لنظام الجودة لمناقشتها وإصدار طلب إجراء وقائي و/ أو تصحيحي في حالة وجود خلل ما بعد إقرارها ومن ثم إقرارها.

١٧/٣/٥ يتولى ممثل الجودة في مركز الوزارة بالتنسيق مع إدارة الامتحانات والاختبارات تحليل نتائج الثانوية لدراسة نسب النجاح لإتخاذ الإجراءات التصحيحية و / أو الوقائية المناسبة ووضع خطط علاجية مناسبة.

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP- 10	إصدار: ١/٧
التاريخ: ٢٠١٧/٢/٢٨	صفحة: ٥/٤
العنوان: القياس والتحليل والتحسين المستمر	إعتماد ممثل الجودة: 
	موافقة معالي الوزير: 
	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية: 

تحليل نتائج الامتحانات :

- ✓ يتولى ممثل الجودة في المدرسة بالتنسيق مع المشرف المتعاون في المدرسة عملية تحليل نتائج الامتحانات الفصائية / السنوية وعلى مستوى المادة الدراسية والصف لتحديد نسب النجاح والرسوب واتخاذ الإجراءات التصحيحية و/أو الوقائية المناسبة .
- ✓ يتولى قسم الامتحانات والاختبارات في مديريات التربية والتعليم بالتعاون مع قسم التدريب والتأهيل والإشراف التربوي في المديرية مسؤولية تحليل نتائج الامتحانات الفصلية / السنوية لتحديد ودراسة نسب النجاح والرسوب واتخاذ الإجراءات التصحيحية و/أو الوقائية المناسبة على مستوى المدرسة .
- ✓ يتولى ممثل الجودة في مركز الوزارة بالتنسيق مع إدارة الامتحانات والاختبارات تحليل نتائج الامتحانات لتحديد ودراسة نسب النجاح والرسوب واتخاذ الإجراءات التصحيحية و/أو الوقائية المناسبة ووضع خطط علاجية مناسبة على مستوى المديرية .
- ✓ عرض نتائج التحليل في اجتماع مراجعة الإدارة وعرض تقييم الإجراءات التصحيحية و/أو الوقائية .

٤/٥ التعلم و التحسين المستمر

- ١/٤/٥ يتم التحسين على فاعلية تطبيق نظام الجودة من خلال تنفيذ كافة التوصيات المتخذة من قبل اللجنة العليا خلال اجتماع مراجعة الإدارة حسب ما ورد في البند ٥ - ٢. كما يلي :
- ✓ تحديد المعايير التي يتم على أساسها تحديد أولويات فرص التحسين والتطوير (التكلفة ، الجودة ، الوقت) .
- ✓ تعميم المعايير .
- ✓ الرصد لحالات أو فرص التطوير والتحسين وترتيبها حسب أولوياتها .
- ✓ تعريف فرص التحسين والتطوير .
- ✓ تحديد الجهات أو الإدارات المسؤولة عن تحقيق فرص التحسين .
- ✓ اختيار الحل المناسب لتطبيق فرص التحسين والعمل على تصميمه .
- ✓ تنفيذ الحل .
- ✓ التقييم للإجراءات المتخذة .

المراجعة والتحسين والقياس :

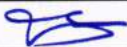
يتم مراجعة المنهجية كل سنتين.

مؤشرات قياس المنهجية:

- ✓ نتائج رضا متلقي الخدمة (الطلبة والمراجعون).
- ✓ نتائج رضا العاملين.
- ✓ نتائج التدقيق الداخلي.
- ✓ نتائج تقييم الخطط.
- ✓ نتائج الامتحانات.
- ✓ تقارير إنجازات الإدارة بالمشاريع الواردة بالخطة الإستراتيجية.

٦- الوثائق المتعلقة

١-٦	إجراء مراجعة الإدارة لنظام الجودة	QP-01
٢-٦	الإجراءات التصحيحية والوقائية	QP-03

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP-10	إصدار: ١/٧
التاريخ: ٢٠١٧/٢/٢٨	صفحة: ٥/٥
العنوان: القياس والتحليل والتحسين المستمر	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية: 
	اعتماد ممثل الجودة: 

QP-04	إجراء التدقيق الداخلي لنظام الجودة	٣-٦
QP-08	إجراء تحقيق أهداف الجودة (المؤسسية)	٤-٦
QP-09	إجراء قياس رضا متلقي الخدمة (الطلبة، المراجعون)	٥-٦
PM22-3	ضبط العمليات في قسم الشكاوي والمظالم	٦-٦
QP-87	إجراء رصد احتياجات متلقي الخدمة و العاملين	٧-٦
QP-93	منهجية إعداد مشروع الموازنة وتحديد أولويات الإنفاق على المشاريع	٨-٦
QP-153	قياس رضا العاملين	٩-٦