

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP-153 إصدار 1/3	موافقة معالي الوزير: اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية:
	اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي:
	اعتماد مدير إدارة الموارد البشرية:
التاريخ: 2024/12/ 5 صفحة 3 / 1	اعتماد مدير إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات:
العنوان: قياس رضا العاملين	اعتماد ممثل الجودة:

1- الهدف

1/1 يهدف هذا الإجراء إلى وصف الآلية المتبعة لقياس رضا العاملين من قبل وزارة التربية والتعليم لاتخاذ الإجراءات التصحيحية و/أو الوقائية اللازمة .

2- نطاق العمل

1/2 يطبق هذا الإجراء على كافة العاملين في وزارة التربية والتعليم.

3- تعريفات

1/3 العاملون في وزارة التربية والتعليم (المعلمين والإداريين والمستخدمين من الفئات الثلاث).

4- المسؤوليات

1/4 تتولى إدارة التخطيط والبحث التربوي / قسم تطوير الأداء المؤسسي مسؤولية تصميم وتطوير استبانة لقياس رضا العاملين كل ثلاث سنوات بالتنسيق مع الإدارات المعنية.

2/4 تتولى إدارة التخطيط والبحث التربوي / قسم البحث التربوي مسؤولية اختيار عينة الدراسة وتحديد حجمها .

3/4 تتولى إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات مسؤولية حوسبة الاستبانات وتعميمها إلكترونياً وتجميع البيانات وتسليمها حسب الأصول.

4/4 تتولى إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات/ قسم الأنظمة الإدارية والمالية وإدارة الموارد البشرية في مركز الوزارة وقسم تكنولوجيا التعليم والمعلومات في مديريات التربية والتعليم مسؤولية متابعة توزيع وتعبئة استبانات العاملين من الفئات الثلاث.

5/4 تتولى إدارة التخطيط والبحث التربوي/ قسم البحث التربوي مسؤولية تحليل البيانات واستخراج النتائج والتوصيات.

6/4 تتولى إدارة التخطيط والبحث التربوي / قسم تطوير الأداء المؤسسي مسؤولية عرض النتائج في اجتماع لجنة التخطيط.

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP-153	موافقة معالي الوزير:
إصدار: 1/3	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية
	اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي:
	اعتماد مدير إدارة الموارد البشرية:
التاريخ: 2024/12/ 5	اعتماد مدير إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا
	التعليم والمعلومات:
العنوان: قياس رضا العاملين	اعتماد ممثل الجودة:

7/4 تتولى إدارة التخطيط والبحث التربوي / قسم تطوير الأداء المؤسسي مسؤولية متابعة الإجراءات اللازمة لتنفيذ التوصيات مع الإدارات المعنية حسب الأصول.

8/4 تتولى وحدة الرقابة الداخلية / قسم المعايير والجودة مسؤولية متابعة تفعيل الإجراء حسب ما سيرد في بند العملية.

5- العملية

1/5 استبانة رضا العاملين (QF153-1)

1/1/5 يقوم قسم تطوير الأداء المؤسسي / إدارة التخطيط والبحث بتشكيل لجنة من الإدارات المعنية لتصميم وتطوير استبانة لقياس رضا العاملين ، واعداد دراسة رضا العاملين واستخراج التوصيات سنوياً.

2/1/5 يقوم قسم البحث التربوي / إدارة التخطيط والبحث التربوي بتحديد حجم عينة الدراسة (حسب المنهجية العلمية).

3/1/5 يقوم قسم تطوير الأداء المؤسسي / إدارة التخطيط والبحث التربوي بإصدار كتاب رسمي لتحديد فترة تعبئة الاستبانات في مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم.

4/1/5 يقوم قسم الأنظمة الإدارية والمالية / إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات بحوسبة الاستبانة وتعميمها إلكترونياً ومتابعة تعبئتها خلال الفترة الزمنية المحددة.

5/1/5 يقوم رئيس قسم تكنولوجيا التعليم والمعلومات في مديريات التربية والتعليم بشرح آلية تعبئة استبانات العاملين ومتابعة تعبئتها خلال الفترة الزمنية المحددة.

6/1/5 يقوم قسم الأنظمة الإدارية والمالية / إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات بتزويد بيانات الاستبانات إلى إدارة التخطيط والبحث التربوي/ قسم البحث التربوي.

7/1/5 يقوم قسم البحث التربوي/ إدارة التخطيط والبحث التربوي بتحليل البيانات واستخراج النتائج والتوصيات والدراسات البحثية وتزويد قسم تطوير الأداء المؤسسي بها.

8/1/5 يقوم قسم تطوير الأداء المؤسسي / إدارة التخطيط والبحث التربوي بعرض النتائج والتوصيات في اجتماع لجنة التخطيط وتعميمها.

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP-153	إصدار 1/3
موافقة معالي الوزير:	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية :
	اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي :
	اعتماد مدير إدارة الموارد البشرية :
التاريخ : 2024/12/ 5	صفحة 3 / 3
	اعتماد مدير إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات :
العنوان: قياس رضا العاملين	اعتماد ممثل الجودة :

9/1/5 يتولى قسم تطوير الأداء المؤسسي / إدارة التخطيط والبحث التربوي مسؤولية متابعة الإجراءات اللازمة لتنفيذ التوصيات مع الإدارات المعنية حسب الأصول.

10/1/5 يقوم قسم تطوير الأداء المؤسسي / إدارة التخطيط والبحث التربوي بتشكيل لجنة لمراجعة الإجراء القياسي (قياس رضا العاملين) واستبانة رضا العاملين؛ بهدف تطويره والتحديث عليه وفق نتائج قياس رضا العاملين.

11/1/5 يحتفظ قسم البحث التربوي/ إدارة التخطيط والبحث التربوي بنسخة من النتائج والتوصيات والدراسات البحثية لمدة خمسة أعوام.

2/5 المقارنات المعيارية

1/2/5 يقوم قسم البحث التربوي /إدارة التخطيط والبحث التربوي بعقد مقارنات لنتائج قياس رضا العاملين على مدى ثلاث سنوات وفق منهجية المقارنات المعيارية QP-100.

3/5 مؤشرات القياس

1/3/5 نسبة رضا العاملين

6- الوثائق المتعلقة

1/6	إجراء مراجعة الإدارة لنظام الجودة	QP-01
2/6	منهجية المقارنات المعيارية	QP-100
3/6	رصد احتياجات متلقي الخدمة	QP-87

#	اسم السجل	رقم السجل	مكان الحفظ	مدة الحفظ
4/6	استبانة رضا العاملين في وزارة التربية والتعليم	QF153-1	قسم الأنظمة الإدارية والمالية /إدارة مركز الملكة رانيا العبد الله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	خمس سنوات