

إدارة الجودة



ماذا سوف يحقق تطبيق الجودة؟؟؟

• تحقيق رضا المتعاملين والمستفيدين.

• رفع كفاءة العاملين.

• التقليل من الأخطاء والعيوب.

• التطوير المستمر في إجراءات ونظم العمل.

لتتعرف على نظام إدارة الجودة في وزارة الخدمة المدنية يمكنك الاستعانة بـ



أعضاء فريق الجودة عقب ختام البرنامج واستلام شهاداتهم بالجمهورية التونسية (٢٠٠٨)

- اجتماعات فريق الجودة التعريفية .
- مسؤولي الجودة في الوزارة .
- أعضاء فريق الجودة في الوزارة .
- مطويات ومنشورات .
- نظام الاوت لوك في الوزارة .

(رحلة التثقيف والتوعية في الجودة لها بداية وليس لها نهاية)

مبادئ نظام إدارة الجودة في الايزو (٩٠٠٠)

- التركيز على الزبون (المستفيد).
- دعم القيادة والتزامها.
- مشاركة العاملين .
- منهج العملية ..(تحقيق النتائج من خلال حسن إدارة الموارد والأنشطة).
- التحسين المستمر.
- منهج النظام في الإدارة..(تحديد النظام المتبع لتحقيق أهداف المؤسسة) .
- المنهج الواقعي في صنع القرار.. (اتخاذ القرار استنادا إلى تحليل البيانات والمعلومات).
- العلاقة المتبادلة مع المتعاملين.. (اعتماد المؤسسة والمتعاملين كل منهما على الآخر المؤسسة لتقديم الخدمة والمتعاملين للاستفادة منها).

الجودة مسيرة تبدأ بالتدريب وتتواصل بالتدريب .



أعضاء فريق الجودة في زيارة ميدانية لإحدى المؤسسات
التوسعة التي تطبق نظام إدارة الجودة (ISO 9001)

الجودة رحلة مستمرة لا تنتهي

فوائد الايزو (٩٠٠٠) للمؤسسة

- تحقيق أهداف المؤسسة طيفا لما خطط لها (زيادة الفعالية).
- تحديد مؤشرات لقياس الأهداف.
- اتخاذ قرارات مبنية على الحقائق.
- استخدام أفضل للموارد المتاحة.
- اكتساب رضا المستفيد من خلال الوفاء بمتطلباته.

فوائد الايزو (٩٠٠٠) للموظف

- مهام ومسؤوليات وواجبات واضحة .
- زيادة الكفاءة والإنتاجية .
- استمرار واستقرار العمل .
- الحصول على معرفة وممارسة تجربة في مؤسسة تطبق الايزو (٩٠٠٠) .

ما هي الايزو ؟؟

هي المنظمة العالمية للمواصفات (International Organization for Standardization)، تأسست عام ١٩٤٠ ومقرها مدينة جنيف في سويسرا وهي منظمة تعنى بتوحيد المقاييس العالمية في العديد من المجالات مثل الجوانب الإدارية والبيئية والصحية وتتألف من هيئات ومواصفات وطنية من أكثر من ١٥٧ دولة.

