



وزارة التعليم  
Ministry of Education

الإدارة العامة للتعليم بمنطقة حائل

إدارة الجودة الشاملة

TQS

# دليل الآليات المنظمة للعمل لممارسات وأنشطة الإدارة

إعداد :

إدارة الجودة الشاملة

الإصدار الأول

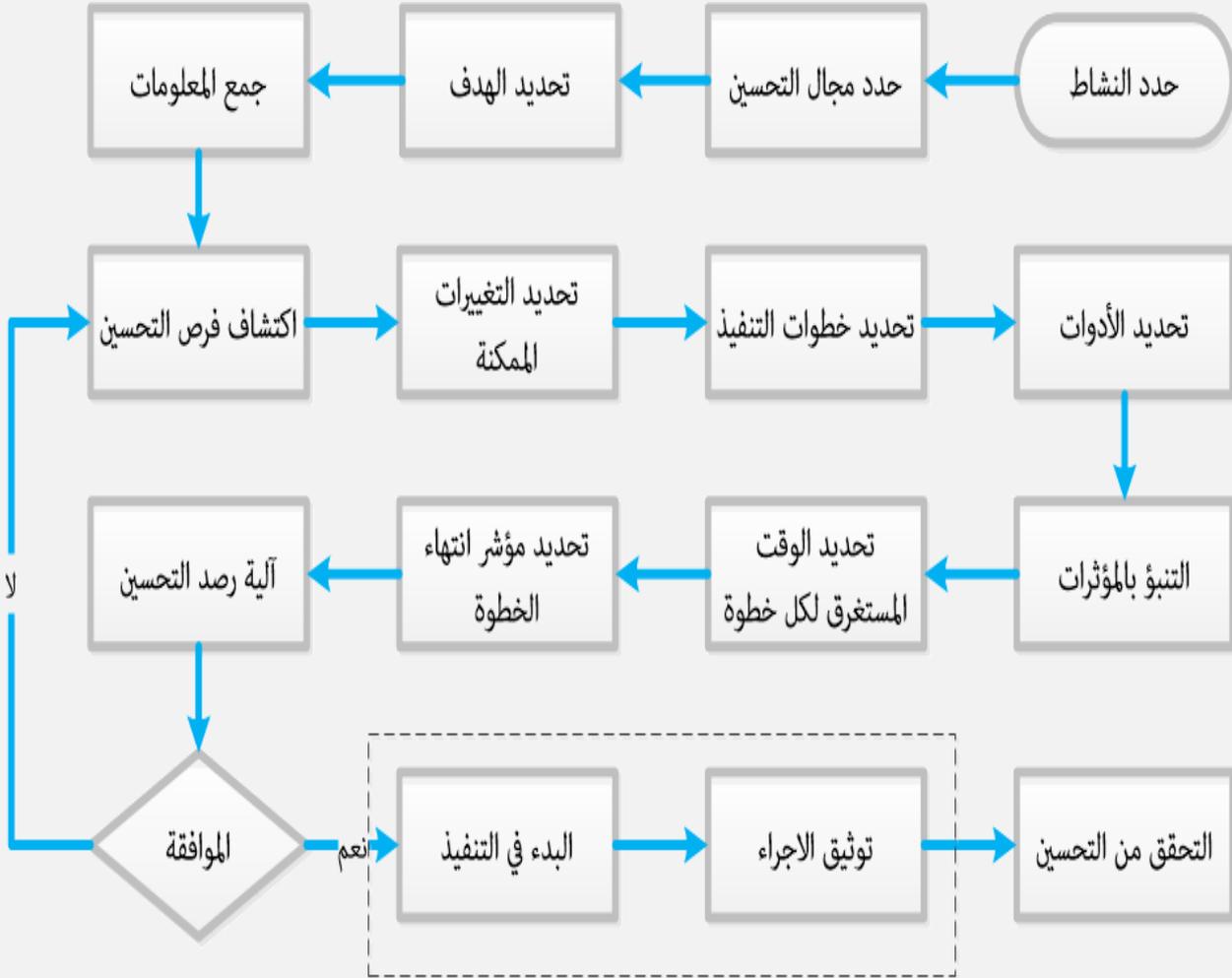
١٤٣٨ هـ

م	الفهرس
١	المقدمة
٢	آلية التحسين لنواتج قياس الرضا ونواتج التقييم
٣	آلية التخطيط للجودة
٤	آلية التواصل بين شطري البنين و البنات في الإدارة
٥	آلية العمل لمنافسة (المشروع المتميز)
٦	آلية المراجعة والتدقيق لنظام ISO900:2008
٧	آلية الموارد البشرية
٨	آلية تحقيق جودة بيئة العمل
٩	آلية تقييم ومراجعة كافة أنشطة الإدارة
١٠	آلية توثيق الممارسة لأنشطة الإدارة
١١	آلية ضبط الوثائق والسجلات
١٢	آلية عقود الشراكات بين إدارة تعليم حائل و مؤسسات المجتمع المحلي
١٣	آلية قياس رضا المستفيد
١٤	آلية نظام الأرشفة الورقية
١٥	آلية تحفيز وتشجيع المتميزين
١٦	آلية تلقي الشكاوى والمقترحات
١٧	آلية و المراجعة الفنية على التقارير الدورية
١٨	آلية إعداد التقارير الدورية
١٩	آلية تقييم المهام لمشروع تقييم كفاءة وفاعلية الاداء للإدارات والوحدات ومكاتب التعليم بإدارة تعليم حائل
٢٠	آلية تحكيم جوائز التميز
٢١	آلية سفراء الجودة
٢٢	آلية الاعتماد التربوي

## آلية التحسين لنواتج قياس الرضا ونواتج التقييم

- ١- يقوم فريق التحسين بقسم الجودة بالتخطيط وقيادة سلسلة من الأعمال المستمرة التي تهدف الى تحسين جودة العمل في الأنشطة التالية :
  - الأداء الخارجي للإدارات والأقسام والمدارس وعلاقتهم بالمجتمع المحيط .
  - متطلبات الطلاب وأولياء الأمور .
  - فاعلية الإجراءات المعمول بها
  - فاعلية الأداء للإدارة ومدى استجابتها للمتغيرات المؤثرة على بيئة العمل الداخلي يوم واحد
  - كفاءة العاملين في التعليم وتنمية مهاراتهم .
- ٢- عندما توضح المؤشرات الفرعية في نشاط معين أهمية إجراء تحسين يتم اتباع الخطوات التالية مستخدماً نموذج TQS-QF-04-01 :
  - تحديد النشاط .
  - دعوة عضو أو أكثر من أفراد النشاط المراد إجراء التحسين عليه للمشاركة في عملية التحسين .
  - تحديد مجال التحسين
  - تحديد الهدف من التحسين مع مراهمة النقاط التالية :
    - يجب أن يكون الهدف واضح ومركز .
    - يجب أن يكون الهدف واقعي .
    - يجب أن يكون الهدف قابل للقياس
    - يكتب الهدف بجملة قصيرة بحيث يمكن تذكره
    - جمع المعلومات حول التحسين المطلوب .
    - اكتشاف الفرص المتاحة للتحسين .
    - تحديد التغييرات التي يمكن أحدثها .
    - تحديد الخطوات اللازمة لتنفيذ التحسين .
    - تحديد الأدوات اللازمة لتنفيذ التحسين
    - التنبؤ بالمؤثرات التي قد تمنع التحسين .
    - تحديد الوقت المتوقع لكل خطوة حتى يتم التحسين .
    - تحديد مؤشرات الانتهاء من كل خطوة .
    - تحديد الآلية التي سيتم من خلالها رصد فعالية التحسين .
    - الموافقة على التحسين .
    - البدء في إجراء التحسين .
    - توثيق الاجراء .
  - التحقق من التحسين من خلال النقاط التالية :
    - رصد فاعلية التحسين.
    - تسجيل الملاحظات والنتائج
    - دراسة النتائج
- ٣- الاعداد لتطوير هذا التحسين أو اختيار نقاط اخرى للتحسين طبقاً للأولويات .
- ٤- يجب ان يستند جمع المعلومات على الحقائق وتحليل البيانات المعتمدة .

## خريطة التدفق



**آلية التحسين لنواتج قياس الرضا ونواتج التقييم**

## آلية التخطيط للجودة

### ١- يقوم مدير إدارة الجودة بإنشاء وتحديد العمليات والأنشطة التالية بالقسم :

- عملية تحقيق جودة بيئة العمل :يتم من خلال هذه العملية تخطيط وتنظيم وتوثيق الوثائق المرجعية لإدارة التعليم وتذليل الصعوبات التي تعيق العمل بها
- عملية رصد وقياس الجودة في إدارة التعليم ويتم من خلال هذه العملية معرفة مدى كفاءة العمل المنفذ في إدارة التعليم .
- عملية تحسين الجودة في إدارة التعليم :يتم من خلال هذه العملية تشجيع الأفراد ومساعدتهم على تحديد وإنشاء مشاريع تحسين داخل نطاق عملهم .

### ٢- ينبغي للعمليات السابقة أن تبين الإجراءات التفصيلية التي سيتم استخدامها :

- ينبغي أن تستند العمليات على المعايير والإجراءات التي تمكن مدير قسم الجودة في جميع أوقات العمل من : تطبيق الجودة من خلال المراجعات المستمرة والإجراءات الرسمية .
- القدرة على تتبع ومراجعة الميوب في كل مرحلة من مراحل العمل .
- يجب لتأكد من أن جميع المعايير التي تم إقرارها في العملية قم تم العمل بها .
- على مدير إدارة الجودة التأكد من أن الأهداف التي تم تحديدها تحقق احتياجات العملاء المستفيدين ، وتوظيفها بفعالية لتحقيق متطلباتهم
- يجب أن تكون الأهداف قابلة للقياس ومحددة بنسبة مئوية .
- على مدير قسم الجودة توضيح أدوار فريق العمل بالجودة وتحديد الآلية المناسبة للتواصل الفعال بين أعضاء الفريق .
- يقوم رئيس إدارة الجودة بإجراء التحسينات اللازمة على العمليات عندما تشير المؤشرات الى ذلك باستخدام أسلوب ديمنج لتحسين العملية ( خطط ، نفذ ، افحص ، حسن ) . وفق الخطوات التالية :

• **الخطوة الأولى:** اختر عملية لتحسينها ثم ضع أهداف واضحة لتحسين العملية. يجوز وضع الأهداف من قبل فريق العمل أو قد تأتي كمهام خارجية.

• **الخطوة الثانية:** نظم فريق لتحسين العملية ، وتحديد الموارد المتاحة مثل الأفراد و الوقت والمال والمواد ، وضع متطلبات التقارير ، وتحديد مستوى سلطة الفريق.

• **الخطوة الثالثة:** حدد العملية الحالية مستخدماً مخطط تدفق ، تلك الأداة تستخدم لإنتاج خريطة تفصيلية للإجراءات والأنشطة و القرارات التي تحدث فيما بين نقاط البداية والنهاية.

• **الخطوة الرابعة:** قم بتبسيط العملية عن طريق التخلص من الأنشطة المكررة والغير ضرورية.

• **الخطوة الخامسة:** ضع خطة لجمع البيانات، ومن هنا يبدأ تقييم العملية في مقابل الأهداف الموضوعه لتحسين العملية في الخطوة رقم ١ . مخطط التدفق في الخطوة رقم ٣ يساعد فريق العمل على تحديد من سيقوم بجمع البيانات و متى.

• **الخطوة السادسة:** قيم العملية إذا ما كانت مستقرة ومتوازنة أم لا. يقوم الفريق بعمل مخطط ضبط أو يستخلصوا مخطط من البيانات المجمعة في الخطوة الخامسة ليكونوا على وعي أكثر بما يحدث في العملية ، إجراءات المتابعة من قبل الفريق متوقفة على وجود مسببات انحراف في العملية.

• **الخطوة السابعة:** قيم العملية إذا ما كانت كفاء أم لا. يضع فريق العمل رسم بياني لمقارنة البيانات المجمعة في الخطوة الخامسة مع أهداف تحسين العملية الموضوعه والمحددة في الخطوة الأولى. عادة ما تكون إجراءات توضيح العملية في الخطوة الرابعة غير كافية لجعل العملية قادرة على تحقيق الأهداف وسيضطر الفريق للمتابعة للخطوة الثامنة لإكتشاف الأسباب الجذرية. حتى وإن أشارت البيانات على أن العملية تحقق الأهداف يجب على الفريق أن يتأكد من إن كان من الملائم تحسين العملية أكثر قبل الانتقال للخطوة الرابعة عشر .

• **الخطوة الثامنة:** حدد الأسباب الجذرية التي منعت العملية من تحقيق الأهداف المحددة. مستخدماً الرسم البياني "السبب والأثر" أو أدوات العصف الذهني لاكتشاف الأسباب المحتملة التي منعت العملية من تحقيق الأهداف المطلوبة.

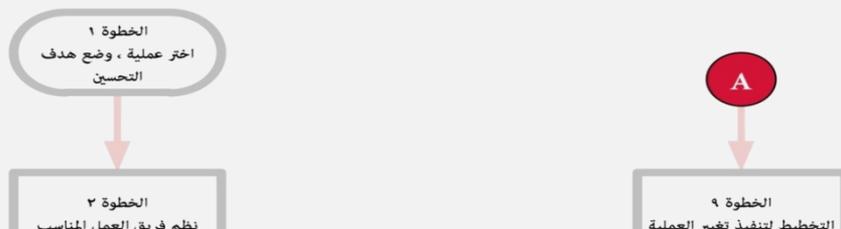
- **الخطوة التاسعة:** ضع خطة لتنفيذ تغيير معتمدا على الأسباب المحتملة التي جعلت العملية غير قادرة على تحقيق الأهداف المرجوة. تلك الأسباب تم تحديدها في الخطوة الثامنة. التحسين المحدد يتضمن مراجعة الخطوات في مخطط التدفق المبسط الذي تم وضعه بعد عمل التغييرات في الخطوة الرابعة.
  - **الخطوة العاشرة:** إذا كان ذلك ضروريا، قم بتعديل خطة جمع البيانات التي تم وضعها في الخطوة الخامسة.
  - **الخطوة الحادية عشر:** افحص العملية بعد التغيير و قم بجمع البيانات.
  - **الخطوة الثانية عشر:** قيم ما إذا كانت العملية بعد التغيير مستقرة ومتوازنة. وكما في الخطوة السادسة يقوم الفريق باستخدام مخطط ضبط لتحديد استقرار العملية، فإذا كانت مستقرة يمكن للفريق الانتقال للخطوة الثالثة عشر وإلا يتوجب عليهم إرجاع العملية للوضع السابق ووضع تغيير آخر.
  - **الخطوة الثالثة عشر:** قيم ما إذا كان التغيير قد حسن العملية. و اعتمادا على البيانات المجمع في الخطوة الحادية عشر مع الرسم البياني يحدد الفريق ما إذا كانت العملية قد اقتربت من تحقيق أهداف تحسين العملية التي تم تحيدها في الخطوة الأولى، فإذا كانت الأهداف قد تحققت فيمكن للفريق أن يتقدم للخطوة الرابعة عشر وإذا لم تتحقق الأهداف فيجب على الفريق ان يقرر هل سيتمسك بهذا التغيير أم سيرفضه.
  - **الخطوة الرابعة عشر:** حدد هل من المجدي إضافات تحسينات إضافية على العملية أم لا. على الفريق ان يواجه هذا القرار متبعين تبسيط العملية في الخطوة السابعة ومرة أخرى بعد بدء التحسينات في الخطوات من ٨ حتى ١٣. وفي الخطوة ١٤ يكون لدى الفريق الخيار في الشروع في تحسين مستمر للعملية بالعودة للنموذج الخطوة ٩ ، او ببساطة مراقبة أداء العملية حتي ظهور تحسينات مجدية.
- ٢- يقوم رئيس إدارة الجودة برفع تقارير شهرية وفصلية لمدير التعليم وفق النماذج التالية :

TQS-QF-01-01	خطة نشر مفهوم الجودة
TQS-QF-01-02	حصر الوثائق المرجعية
TQS-QF-01-03	قياس رضا الموظفين
TQS-QF-01-04	قياس رضا المعلمين
TQS-QF-01-05	قياس رضا الطلاب
TQS-QF-01-06	قياس رضا اوليا الامور
TQS-QF-01-07	تحسين جودة العمل

## ١. الأهداف الفرعية :

المسؤول	وسيلة القياس	قيمة الهدف	الهدف	م
مدير الإدارة	العدد المنفذ العدد المقرر	%٨٠	رفع التقرير الشهري	١

## خريطة التدفق





## آلية التخطيط للجودة

آلية التواصل بين شطري البنين والبنات في الإدارة

## يعتمد التطبيق الفعال لممارسات التميز الإداري في إدارة التعليم و المكاتب و الإدارات التابعة لها على التواصل

### المنظم بين شطري البنين و البنات في كل ما يتعلق بمهام العمل وتتضمن آلية التواصل ما يلي :

1. ضرورة تحديد مواعيد ثابتة شهريا ( مرة على الاقل ) للتواصل المنظم بين شطر أو فريق عمل الرجال والنساء ( في صورة اجتماعات بطريقة الفيديو كونفرانس ) لمناقشة ما تم تنفيذه من مهام و أنشطة في كل إدارة أو مكتب مع توثيق الاجتماع و التوقيع عليه من الجانبين .
2. الاحتفاظ بجميع محاضر و تقارير الاجتماعات الدورية في كلا الجانبين .
3. ضرورة الأخذ في الاعتبار أن تكون جميع اللجان أو فرق العمل التنفيذية ممثل فيها كلا الجانبين بشكل رسمي و فعال .
4. يتم تحديد أحد الأشخاص ليكون مسئول عن التواصل الدوري من كل مكتب أو إدارة لنقل التعليمات و التأكد من تطبيقها بشكل متوازي في البنين و البنات .
5. يتعين توحيد جميع النظم أو الآليات أو السياسات بالإضافة الي أي نماذج بين شطري الرجال والنساء .
6. ضرورة توقيع كلا الجانبين على أية مستندات او اصدارات لضمان اطلاق الأخر عليها أو التوقيع بالعلم من الجانب المتلقى .
7. يتعين أن تكون كافة الممارسات التطبيقية واحدة في كلا الجانبين .
8. ضرورة العمل على نقل الخبرات بين الإدارات من خلال إقامة ورش عمل و دورات تدريبية عند الحاجة الى ذلك .
9. يتعين قياس مدى رضا المستفيدين الداخليين و الخارجيين عن مستوى التواصل بين شطري البنين و البنات فيما يتعلق بتطبيق المهام و التعليمات وسرعة انجازها .

### خريطة التدفق

تحديد مواعيد ثابتة شهرياً للتواصل



الاحتفاظ بالمحاضر والتقاير لكل الطرفين



تحديد أحد الأشخاص ليكون مسئول عن

التواصل الدوري من كل مكتب أو إدارة في



توقيع كلا الطرفين لضمان الاطلاع لأي مستند



قياس مدى رضا المستفيدين الداخليين و  
الخارجيين عن مستوى التواصل بين شطري البنين  
و البنات

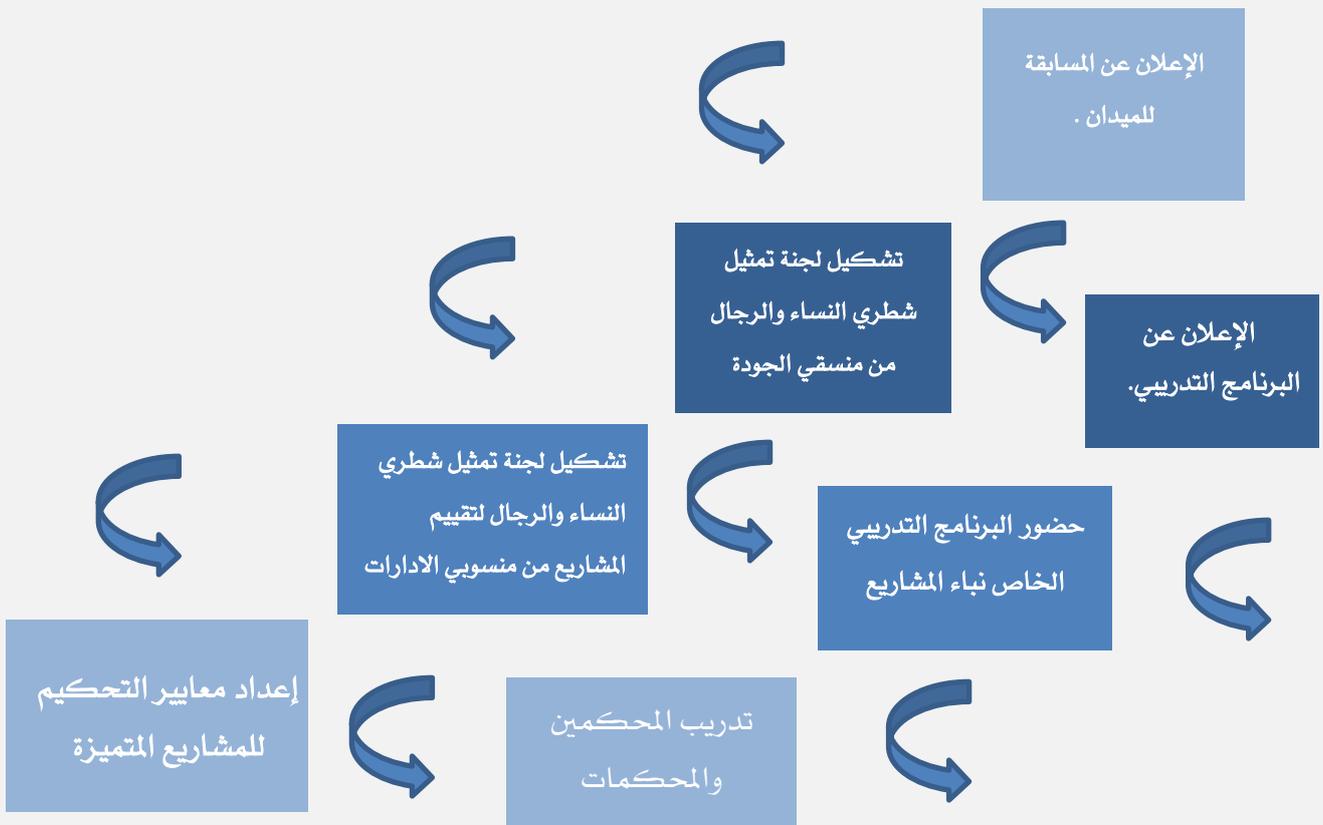
### آلية التواصل بين شطري البنين و البنات في الإدارة

#### آلية العمل لمنافسة (المشروع المتميز)

1. الإعلان عن المسابقة للميدان .
2. تشكيل لجنة تمثيل شطري النساء والرجال من منسقي ومنسقات الجودة المتميزين بالمدارس لتحكيم المشاريع داخل كل مكتب لتقييم المشاريع الخاصة بالمدارس ومنسوبيها
3. تشكيل لجنة تمثيل شطري النساء والرجال لتقييم المشاريع المقدمة من منسوبي الإدارات والوحدات ومنسوبي ومكاتب التعليم .
4. إعداد معايير التحكيم للمشاريع المتميزة
5. الإعلان عن البرنامج التدريبي.
6. حضور البرنامج التدريبي الخاص ببناء المشاريع لشطري الرجال والنساء لمن يرغب المشاركة بالمنافسة .
7. تدريب المحكمين والمحكمات
8. يتعين أن لا يقوم أحد أعضاء اللجنة بتحكيم المشروع خاص بمدرسته أو بإدارته .
9. تسليم المشاريع من المدارس للجان التحكيم بالمكاتب .
10. تسليم المشاريع الفائزة من المكاتب لإدارة الجودة بالنموذج المعتمد للدرجات المستحقة

١١. تسليم المشاريع من منسوبي الإدارات والمكاتب للجنة التحكيم بإدارة الجودة الشاملة
١٢. تحكيم مشاريع منسوبي الإدارات والمكاتب من قبل إدارة الجودة الشاملة بالنموذج المعتمد للدرجات المستحقة .
١٣. تحديد المراكز للمشاريع المتميزة بناء على درجات التقييم من لجان التحكيم التحكيم .
١٤. الإعلان عن مراكز المشاريع الفائزة بعد اعتماده من سعادة مدير عام التعليم .
١٥. التكريم لأصحاب المشاريع الفائزة بالمراكز والمشاريع المتميزة
١٦. قياس مستوى رضا المستفيدين عن الآلية المستخدمة في منافسة المشاريع المتميزة من خلال استبيانات و مقابلات مع إتخاذ الإجراءات التصحيحية في ضوء الملاحظات الواردة

## خريطة التدفق



تسليم المشاريع الفائزة  
من المكاتب لإدارة  
الجودة

تحكيم مشاريع من  
قبل ادارة الجودة



التكريم لأصحاب  
المشاريع المتميزة الفائزة

قياس مستوى رضا  
المستفيدين

آلية العمل لمنافسة (المشروع المتميز )

آلية المراجعة والتدقيق لنظام ISO9001:2008

١- مراحل المراجعات :

٢- مرحلة التخطيط

- تقوم إدارة الجودة بتحديد فريق المراجعة الداخلية بالإدارة .
- يتم اختيار رئيس لفريق المراجعين .
- تدريب الفريق وتأهيلهم للمراجعة الداخلية
- يتم تسليم رئيس المراجعين نسخة كاملة من العمليات
- يقوم فريق المراجعة بدراسة العمليات ومراجعتها
- إعداد الخطة العامة والتفصيلية للمراجعة الداخلية وفق نموذج TQS-QF-02-01.
- توزيع العمل على فريق المراجعة .

٣- مرحلة التنفيذ

- إجراء عملية المراجعة
- في المراجعة المخطط لها يتم إخطار الموظف المراجع عليها وفق نموذج TQS-QF-02-02.
- أثناء إجراء المراجعة يتم توثيق الأسئلة والإجابات وفق نموذج TQS-QF-02-03.
- يجب على فريق المراجعة الداخلية التحقق من مدى تحقق الأهداف لكل عملية

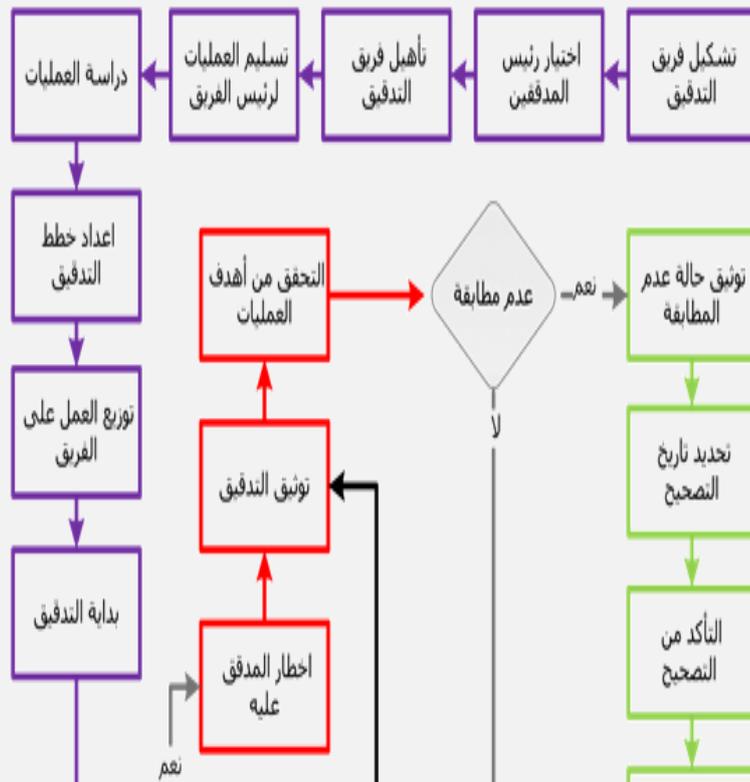
#### ٤- إعداد التقارير والمتابعة :

- يتم توثيق حالات عدم مطابقة وفق نموذج TQS-QF-02-01
- يتم تحديد موعد إغلاق حالة عدم المطابقة بالاتفاق بين المراجعة والمراجع عليها
- يقوم كل مراجع بمتابعة تنفيذ إجراءات التصحيح لحالات عدم المطابقة التي تم اكتشافها
- يقوم رئيس المراجعين بتوثيق حالات عدم المطابقة وفق النموذج TQS-QF-02-02
- عند انتهاء عملية المراجعة الداخلية يقوم رئيس المراجعين بكتابة تقرير عن سير المراجعة الداخلية وعرضه على مدير الجودة وفق نموذج TQS-QF-02-04
- يتم حفظ نتائج ونماذج المراجعة الداخلية وتقاريرها بملف خاص بذلك

#### ٥- الأهداف الفرعية :

المسؤول	وسيلة القياس	قيمة الهدف	الهدف
إدارة الجودة	المراجعة المنفذة	٩٠%	تطبيق الخطة التفصيلية
	المراجعة المعتمدة		
إدارة الجودة	الحالات المصححة	٩٥%	تنفيذ الإجراءات التصحيحية
	الحالات المكتشفة		

### خريطة التدفق



## آلية المراجعة والتدقيق لنظام ISO9001:2008

### آلية تحديد عملية الموارد البشرية

#### ١- المهام الوظيفية :

- على رئيس الإدارة حصر جميع الموظفين العاملين بالإدارة وتوثيقه وفق نموذج TQS-QF-03-01
- يقوم مدير الإدارة بتحديد المهام الوظيفية لجميع العاملين بالإدارة وتسليمها للموظفين وفق نموذج TQS-QF-03-02 وتوقيعهم على الاستلام والاحتفاظ بنسخة منه في ملف الموارد البشرية
- يقوم مدير الإدارة بمتابعة الأعمال والتأكد من التزام الجميع بها وفق الوصف الوظيفي

#### ٢- متابعة وتقييم الأداء :

- يتم متابعة الموظفين وفقا للإجراءات المعمول بها في وزارة التعليم وينبغي رعاية الموظفين ، وتشجيعهم و حل مشاكلهم .
- تقييم أداء الموظفين يعني معرفة مدى كفاءتهم في القيام بواجباتهم الوظيفية و توجيههم أيضا نحو تطوير أدائهم في المستقبل و يتم تقييم أداء الموظفين حسب تعليمات وزارة التعليم وفقا لنموذج تقييم أداء الموظف TQS-QF-03-03

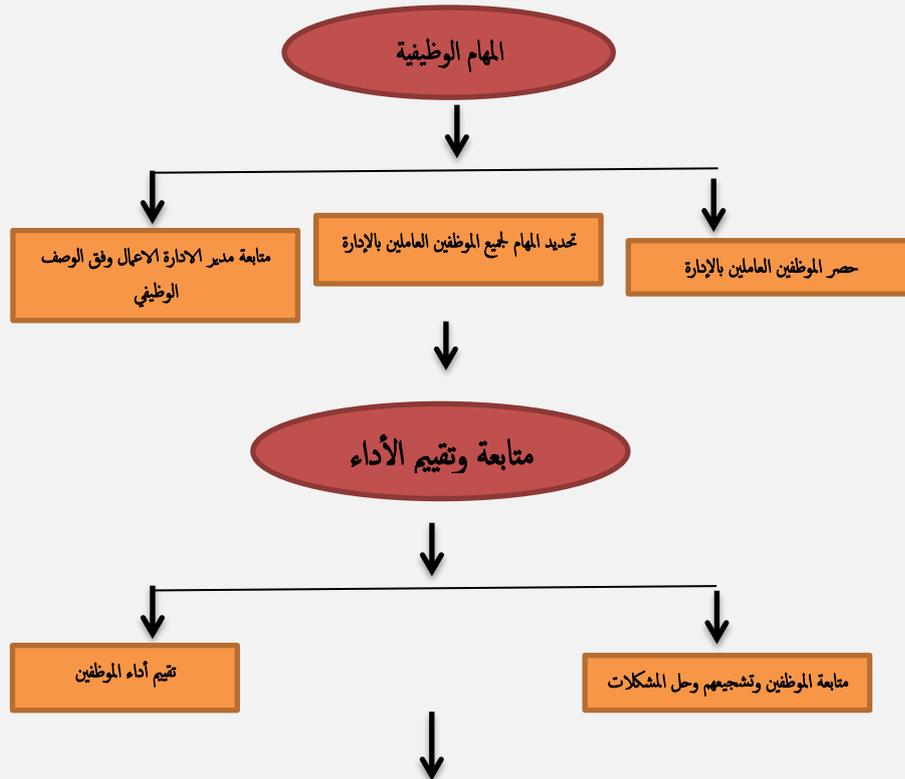
#### ٣- التدريب :

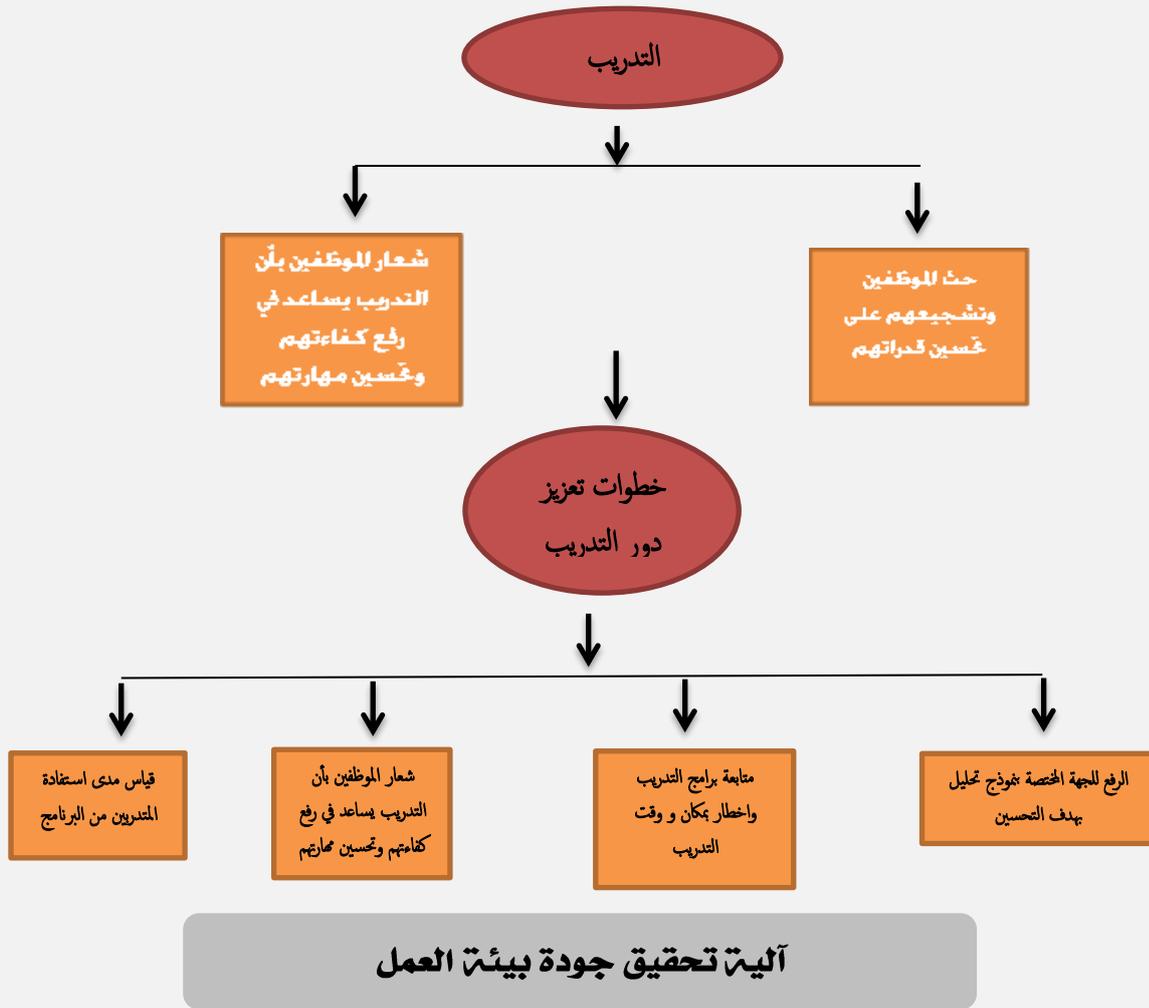
- حث الموظفين وتشجيعهم على تحسين قدراتهم من خلال الاطلاع المتواصل على كافة المعلومات الجديدة من خلال استخدام الانترنت أو المجالات المتخصصة كل حسب تخصصه.
- اشعار الموظفين بان التدريب مدخل تقني يزيد من فعالية الأداء ، ويساعد في رفع كفاءتهم وتحسين قدراتهم ومهاراتهم مما سيكون له أعظم الأثر على إنتاجهم.

#### ٤- خطوات تعزيز دور التدريب داخل القسم :

- تحديد الاحتياجات التدريبية بداية كل عام دراسي وفقا للنموذج TQS-QF-03-04 ثم رفعه للجهة المختصة بإدارة التعليم
- متابعة برامج التدريب و إخطار المتدربين بوقت ومكان البرنامج التدريبي حال استلام التعاميم الواردة من الجهات المختصة .
- قياس مدى استفادة المتدربين من البرنامج التدريبي وتقييم أدائهم وفقا للنموذج TQS-QF-03-05 بعد ٣٠ يوما من نهاية البرنامج التدريبي .
- الرفع للجهة المختصة بالتدريب بصورة من نموذج تحليل أثر التدريب بهدف التحسين وفق نموذج رقم TQS-QF-03-06 .

#### خريطة التدفق





## ١- تحديد مجالات العمل في ادارة التربية واهدافها :

- تقوم الادارة بتحديد وحصر مجالات العمل وأهداف إدارة التعليم لجميع الإدارات والأقسام فيها
- توثيق جميع المجالات والأهداف وفق نموذج TQS-QF-05-01
- نشر المجالات وأهداف الإدارات والأقسام في إدارة التعليم وتوعية جميع الموظفين بها .

## ٢- الضبط والتوثيق :

- حصر الوثائق :

١- حصر جميع الوثائق المرجعية الواردة لجميع الإدارات والأقسام بإدارة التعليم من ( لوائح ، أنظمة ، أدلة ، تعاميم .. الخ ) .

وفق نموذج TQS-QF-05-02

وصف الوظيفي لجميع العاملين بإدارة التعليم .

محدثة ومتوفرة للاستخدام في صيغتها الحالية فقط.

لضبط، فيجب مراجعتها للتأكد من دقتها و توافقتها مع متطلبات الإدارة

حث الموظفين وتشجيعهم  
على تحسين قدراتهم

- 5- ضبط الوثائق الخارجية والقوانين ذات الصلة، التي ينبغي تحديثها باستمرار .
- 6- التحقق من اكتمال الوثائق المرجعية لجميع الإدارات والأقسام .
- 7- التأكد من أن جميع الوثائق المرجعية متوافقة مع متطلبات وتعليمات وزارة التعليم .
- 8- ترميز جميع الوثائق وتمييزها لكي يسهل استرجاعها

#### ▪ نشر الوثائق :

- 1- التأكد من وصول جميع الأنظمة واللوائح لجميع الموظفين بإدارة التعليم.
- 2- التأكد من استلام جميع الموظفين المسئوليات المناطة بهم والوصف الوظيفي الخاص بهم .
- 3- التأكد من جعل الوثائق في متناول موظفي إدارة التعليم.

#### ▪ نذليل الصعوبات التي تواجه تطبيق الأنظمة :

- 1- يقوم قسم الجودة بداية الفصل الدراسي الثاني من كل عام باستطلاع رأي الإدارات والأقسام حول الصعوبات التي تؤثر على العمل من خلال نموذج رقم TQS-QF-05-03
- 2- تلقي نموذج الاستطلاع
- 3- فرز النموذج حسب الإدارات والأقسام .
- 4- دراسة الحلول الممكنة للصعوبات باستخدام النموذج رقم TQS-QF-05-01
- 5- الرفع بنتيجة دراسة الحلول الى مدير التعليم
- 6- متابعة تنفيذ الحلول .

#### ▪ نشر مفهوم الجودة الشاملة :

- 1- يقوم قسم الجودة بوضع خطة كل فصل دراسي لنشر مفهوم الجودة وتوثيقها وفق نموذج TQS-QF-05-06 .

- 2- التعريف بالجودة الشاملة ومفهومها الصحيح لكل من :

-موظفي الإدارة

-المعلمين

-الطلاب

-أولياء الأمور

- 3- التعريف بالأساليب الحديثة للجودة .

- 4- دور الموظف والمعلم من المشاركة في برامج الجودة .

- 5- دور الموظف والمعلم في التفاعل الإيجابي مع الجودة.

- 6- كيفية استفادة المتعلم من برامج الجودة

- 7- دور الأقسام والإدارات في تعزيز مفهوم الجودة .

## خريطة التدفق



## آلية تقييم ومراجعة كافة أنشطة الإدارة

- ١- يتم تبني ومتابعة ومراجعة نظام إدارة الجودة من أعضاء لجنة الجودة
- ٢- يرأس لجنة الجودة مدير الإدارة أو من يفوضه .
- ٣- يعقد الاجتماع مرتين سنوياً .
- ٤- يقوم ممثل الإدارة بالتنسيق والتضخيم للاجتماعات عن طريق توزيع النموذج TQS-QF-012-02 لكل مسئول عن عملية لإكمال هذا النموذج ثم تضمينه في النموذج TQS-QF-012-05 .
- ٥- يتم إعداد أجددة الاجتماع بواسطة ممثل الإدارة و يقوم بدعوة أعضاء لجنة الجودة وفق النموذج TQS-QF-012-01 قبل الاجتماع بأسبوع.
- ٦- عند انعقاد الاجتماع **يجب تضمين البنود التالية في كافة اجتماعات مراجعة الإدارة :**  
توصيات الاجتماع السابق ومدى فاعلية التنفيذ .  
نتائج التدقيق ( السابقة ) .



## آلية تقييم ومراجعة كافة أنشطة الإدارة

### آلية توثيق أنشطة وممارسات الإدارة:

- ١- بناء الممارسة من خلال الخطة التشغيلية للإدارة المعنية .
- ٢- تطبيق الممارسة أو النشاط وفق آليه معتمدة ومعلنة .
- ٣- بناء الممارسة وفق مقياس (ريك ) وهي :
  - وجود ممارسة بالخطة .
  - تطبيق الممارسة على ارض الواقع بفاعليه اي لها نواتج ظاهرة ومحققه لمؤشر الأداء وتوثيق شواهد الممارسة .
  - اعتمادها بتوقيع او ختم او كلاهما
  - الإعلان عنها بالتعاميم العامة او بالموقع بالنشرات الداخلية او محاضر الاجتماعات .
  - المتابعة اثناء مرحلة التنفيذ وتوثيق المتابعة باستمارات مخصصه .
  - المراجعة الدورية والتقييم وتوثيقه باستمارات مخصصه للمراجعة والتقييم بهدف تحسين نواتج الأداء-
- ٤ - إعداد تقرير عن نواتج الممارسة أو النشاط بنسب وأرقام ورسوم بيانيه .



- ٥- قياس رضا المستهدفين المقدمة لهم الممارسة أو النشاط .
- ٦- اعداد خطة للتحسين والتطوير للممارسة بناء على نواتج قياس الرضى .
- ٧- الإعلان عن الممارسة ونواتجها للميدان .

خريطة التدفق



**آليه توثيق أنشطة وممارسات الادارة:**

**آلية قياس رضا المستفيد**

١. تقوم الادارة الجودة بقياس رضا العملاء وأصحاب المصلحة بشكل سنوي على النحو التالي :

قياس رضا الموظفين بإدارة التعليم وفق نموذج TQS-QF-06-01

قياس رضا المعلمين بالمدارس وفق نموذج TQS-QF-06-02

قياس رضا الطلاب وفق نموذج TQS-QF-06-03

قياس رضا أولياء الأمور وفق نموذج TQS-QF-06-04

قياس رضا مشرف وفق نموذج TQS-QF-06-05

#### ٢. رصد وقياس الإجراءات :

- تقوم الادارة الجودة بقياس ومراقبة الإجراءات المستخدمة لإدارة وتقديم الخدمة التعليمية من خلال قياس

أداء الإدارة وفعالية الأدوات المستخدمة وفق نموذج TQS-QF-06-02

#### ٣. رصد وقياس الخدمة التعليمية :

- تقوم الادارة الجودة ببناء و استخدام أساليب إنشاء لمراقبة وقياس الخدمة التعليمية على فترات محددة خلال الدراسة بعد انتهاء الفترة الأولى من رصد النتائج كل فصل دراسي فضلا عن النتائج النهائية، للتحقق من أنها

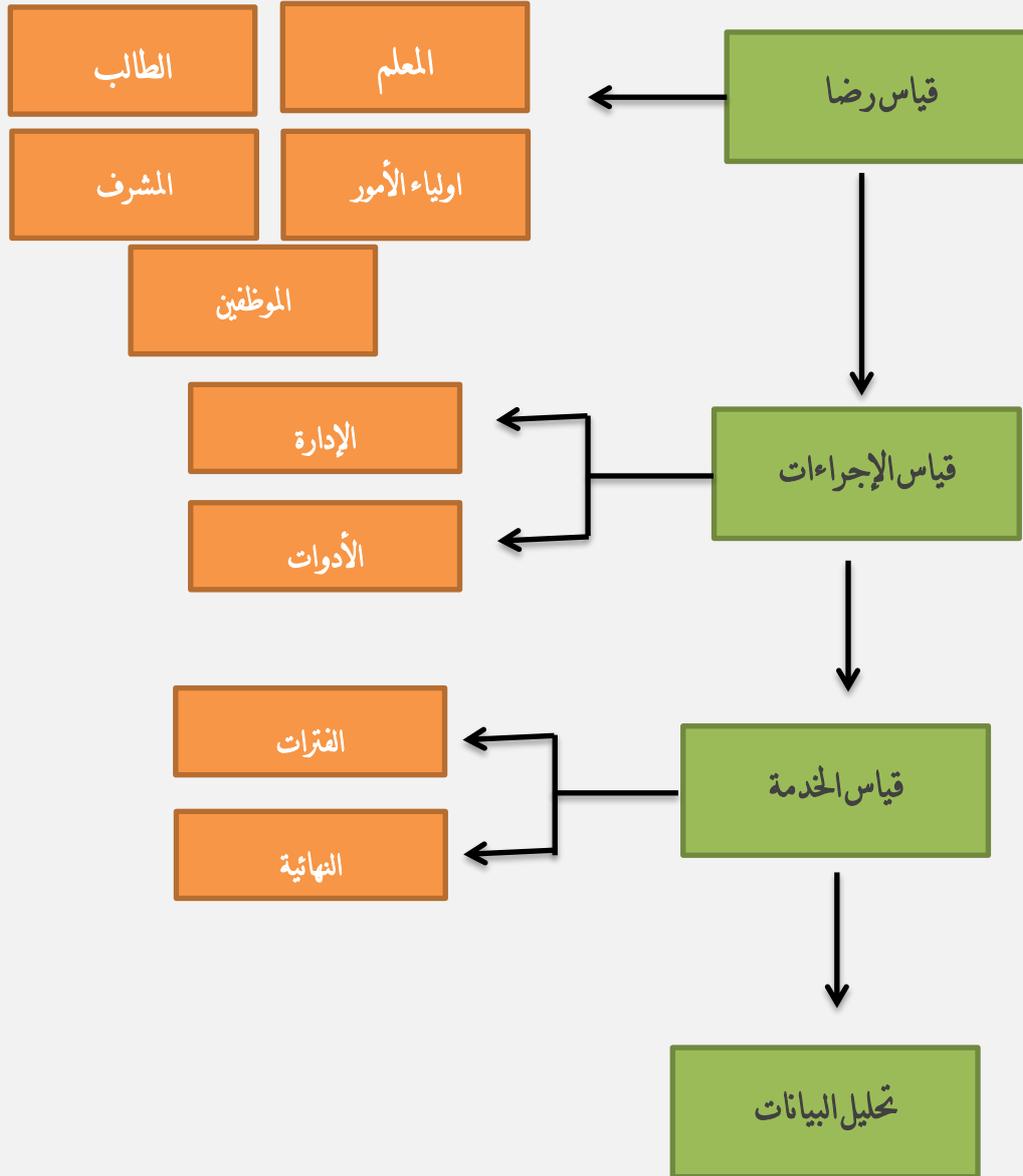
تتبع المتطلبات المخططة لها . وفق نموذج رقم TQS-QF-06-05

#### ٤. تحليل البيانات :

- تقوم الادارة الجودة بتحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها، للتعرف على الطرق المقبولة في التحليل وحل المشاكل.
- تستخدم البيانات لدعم التحسين المستمر خلال مشاريع التحسين، وكذلك الإجراءات التصحيحية والوقائية .
- تطبيق الأساليب الإحصائية القابلة للتطبيق لتحليل كل جانب من الجوانب واستخدام الأساليب الإحصائية المتنوعة .
- يجب أن يكون القياس والتقييم مستمران ومباشران خلال الخدمة التعليمية.

خريطة التدفق

رصد قياس الجودة



### آلية قياس رضا المستفيد

#### آلية عقود الشراكات بين إدارة تعليم حائل ومؤسسات المجتمع المحيط

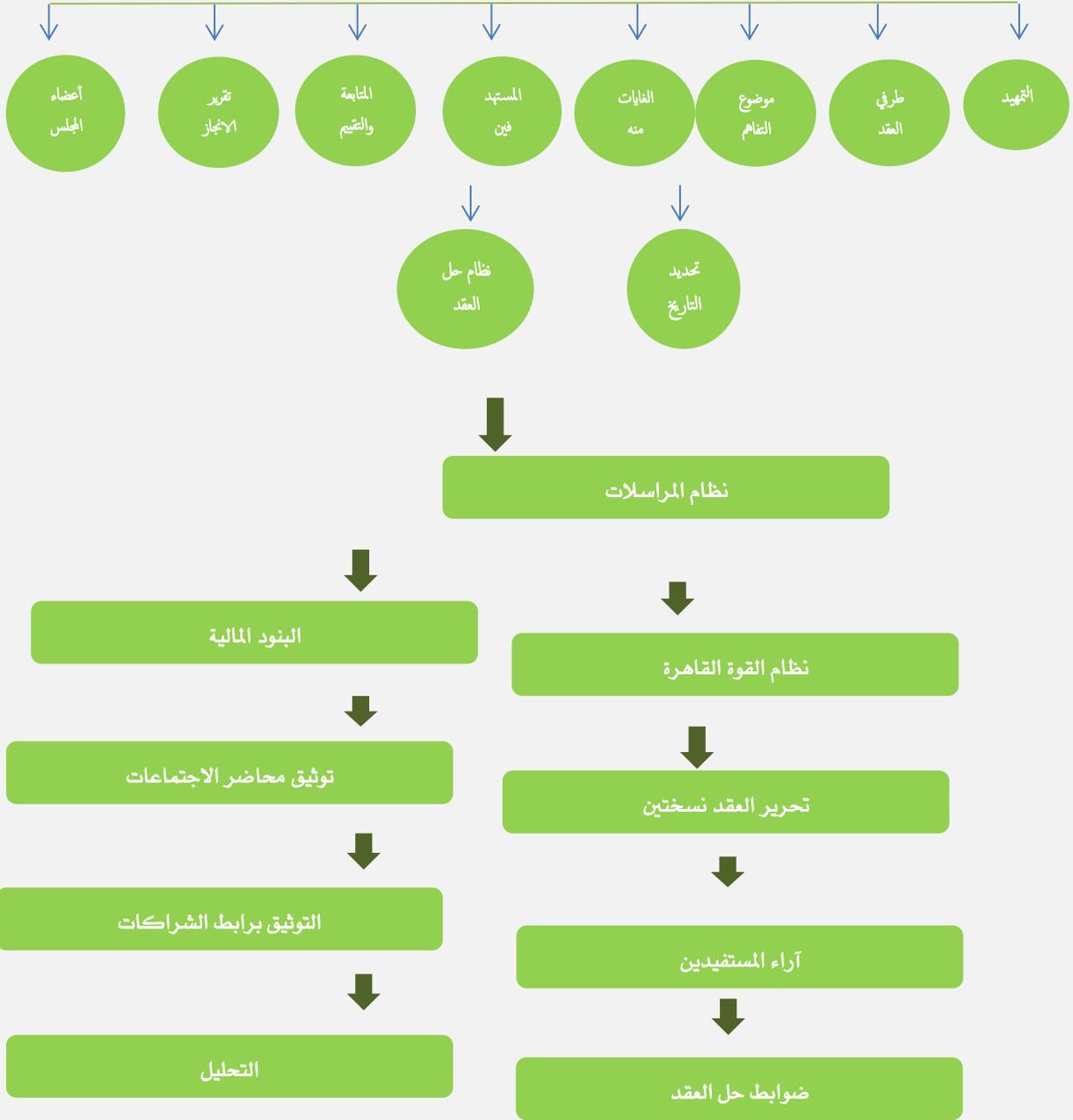
١. ارسال طلب الموافقة للشراكة من الجهة المعنية واعتماد الموافقة منها فيما يخص الادارات والوحدات والمكاتب (لجنة الشركات) وفيما يخص المدارس ( مكاتب التعليم).
٢. احتواء عقد الشراكة على التمهيد الذي يصف الهدف منها وعنوانها .

٣. احتواء عقد الشراكة على طريفي العقد .
٤. احتواء عقد الشراكة على موضوع التفاهم والذي يحدد فيه ما على الطرفين من التزامات اتجاه الطرف الاخر
٥. احتواء عقد الشراكة على الغايات منه .
٦. تحديد الفئة المستهدفة من منسوبي الإدارة العامة للتعليم .
٧. تشكيل أعضاء مجلس للشراكة لهم كامل الصلاحيات في ادارة المجلس ويتكون من رئيس للمجلس مدير عام التعليم او من ينوب عنه ونائب الرئيس أعلى جهة للشريك او من ينوب عنه وعدد أعضاء من الطرفين يحددها رئيس المجلس
٨. يخضع موضوع التفاهم بين الطرفين الى المتابعة والتقييم لمدى تطبيق الالتزامات من أعضاء مكلفين من داخل المجلس .
٩. اعداد تقرير يحتوي على ما تم إنجازه والتحديات ومقترحات التحسين وبيانات اوليه للعقد بنموذج يعتمده الادرة ويرسل نسخة الى رئيس لجنة الشركات .
١٠. تحديد تاريخ التنفيذ بتدوين سريان العقد من تاريخ توقيعه .
١١. وجود ما يدل على التزام الطرفين وعدم حل العقد الا بموافقه خطيه من جهتي الشراكة
١٢. تحديد نظام المراسلات والاحطارات بأرقام اتصال محددة وايميلات للطرفين يتم المراسلة والتواصل بها .
١٣. تحديد البنود المالية بين الطرفين في حال وجدت ويتم تفصيل البند المالي بشكل ملائم وحيث انه من البنود ذات الاهمية فيلزم تفصيله ببند مستقل على النحو التالي : لا يترتب على هذا العقد أي التزامات مالية على الطرف الاول او احد منسوبيه .
١٤. الإشارة الى عدم مسؤوليه الطرفين في فشل او تأخير التنفيذ الالتزامات في حال كان عائد الى (القوه القاهرة)
١٥. توثيق اجتماعات الطرفين بمحاضر الاجتماع موقعة ومعتمدة
١٦. يتم تحرير العقد من نسختين متطابقتين توقع من كلا الطرفين وتسلم كل طرف نسخة للعمل بموجبها .
١٧. تزويد لجنة الشركات داخل ادارة التعليم بنسخة منها ومكاتب التعليم التابعة له المدرسة .
١٨. توثيق بيانات عقد الشراكة على رابط الشركات المدرج على موقع الادارة .
١٩. استيفاء اراء المستفيدين عن مدى الاستفادة من الشركات وتحليل النتائج
٢٠. تزويد الشريك الخارجي بنتائج التحليل لتحسين الأداء في المستقبل .
٢١. في حال ثبوت عدم جدوى الشراكة يتم حل العقد واستبدال

### خريطة التدفق

ارسال طلب الموافقة للشراكة

محتويات المقدم



## نظام الأرشفة الورقية

### مقدمة :

تعتبر إدارة الوثائق و الأرشفة عنصراً مهماً من الممارسات الإدارية السليمة لتوثيق المعلومات. حيث تساعد إدارة الوثائق و الأرشفة على تلبية متطلبات تحقيق المعايير و التشريعات التي تقر بها الإدارة ، كما تهدف عمليات الأرشفة الى الحفاظ على الوصول السلس إلى الوثائق المهمة في أقل وقت وبأقل تكلفة.

تعريف الوثيقة

ويقصد بالوثيقة هنا : أية مادة تحمل معلومات سواء كانت ورقة أو شريطاً مسجلاً أو مصوراً أو كتاباً أو خريطة أو إحصائية أو بياناً إلى غير ذلك من أنواع الوثائق التي تحمل معلومات سواء في المؤسسات الحكومية أو المنشآت الاقتصادية أو في البنوك. و تعتبر عمليات الحفظ والأرشفة من أهم النشاطات المكتبية التي يمارسها السكرتير إذ يقع على عاتقه تسهيل وصول المعلومات إلى المختصين وأيضاً تزويد الإدارة بالحقائق والبيانات والأرقام التي تتيح لهم اتخاذ القرارات على أسس موضوعية ، وبالتالي مساعدتها على إنجاز عملها وتحقيق أهداف المؤسسة.

## خطوات الأرشفة:

### أولاً: التصنيف:

- وفيها يتم تكوين مجموعات متشابهة من الوثائق ذات الصفات أو الخصائص المتجانسة وفصل الوثائق غير المتشابهة تبعاً لدرجة اختلافها ، وذلك بغرض التعرف على أي منها بسهولة ويتم التصنيف في الإدارة بعدة طرق طبقاً لطبيعة مهام كل إدارة
1. التصنيف الموضوعي : أي تصنيف الأوراق على حسب موضوعاتها - وفتح ملف لكل موضوع مثل (لإجازات - الانتدابات - التقارير)
  2. التصنيف الجغرافي : أي تصنيف الأوراق على حسب المناطق أو البلاد أو الفروع الواردة منها أو الصادر إليها الأوراق. (مكتب شمال حائل - مكتب جنوب حائل... الخ)
  3. التصنيف الزمني: أي تصنيف الأوراق على حسب تواريخها أن كانت بالسنة أو بالشهر مثل ملفات ( ميزانية الشركة لسنة - إيرادات شهر ربيع الأول
  4. التصنيف الاسمي: أي تصنيف الأوراق على حسب أسماء أصحابها إن كانوا موظفين أو موظفات بالشركة أو جمهور أو شركات .
  5. التصنيف الشكلي: أي تصنيف الوثائق على حسب أشكالها مع مراعاة نوعها مثل ( الفواتير - القرارات - أذون التسوية ) فيوضع كل منها في ملف مستقل حسب أشكالها.

### ثانياً الترميم أو الترميم:

ويعرف الترميم (الترميم بأنه وضع رموز لوثائق سواء بالأرقام الحسابية أو بالحروف الهجائية أو بالانين معاً ، وتعتبر هذه الرموز أرقاماً

للوثائق وقد طبقت الإدارة نظام الترميم طبقاً لنظام الأيزو ٢٠٠٨/٩٠٠١ في إجراءات ونماذج الإدارات. وتشمل طرق الترميم ما يلي:

1. الترميم العددي المركب: ويتم باستخدام الأعداد الحسابية التي تبدأ من (١-٢-٣-٤-..... الخ ) ، مثل الملفات التي يكتب عليها مثلاً ( ٣ / ١ / ٥ ، ٦ ، ٢ / ٣ ) .
2. الترميم الهجائي: ويتم باستخدام الحروف الهجائية التي تبدأ من ( أ - ب - ت - ث - ج .....سى ) مثل الملفات التي تكتب عليها ( ل / ن / أ ، ج / أ
3. الترميم المزدوج: وهو عبارة عن دمج الحروف الهجائية مع الأرقام الحسابية وقد استخدمت هذه الطريقة في الترميم في حالة زيادة أعداد الملفات عن ٢٨ حتى تكون الأرقام مفتوحة إلى ما لا نهاية ، حكمها حكم الطريقة العددية المركبة - مثل الملفات التي يكتب عليها ( ن / أم ، أ / ب / ٣)

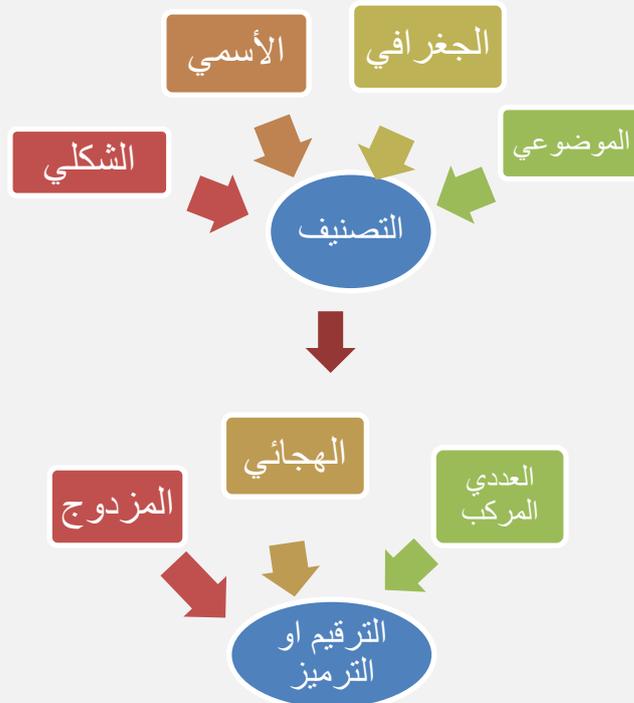
### ثالثاً إعداد الفهارس:

وتأتي مرحلة إعداد الفهارس كمرحلة متممة لمرحلة التصنيف و الترميم وتهدف عملية إعداد الفهارس الى تقديم وصف كامل للوثائق والمعلومات التي تحويها الملفات لتسهيل استرجاعها بأسرع وقت وأقل جهد. ومن أشكال الفهارس التي تستخدم هي فهرس السجل وهو عبارة عن دفتر كبير مجلد - أو كراسة - أو حتى أوراق منفردة ، يسجل فيها المسئول عن الحفظ أسماء وأرقام الملفات التي لديه وكذلك أماكن وجودها في أجهزة الحفظ. وتختلف اشكال الفهارس في الإدارة طبقاً لطبيعة مهام و ملفات كل إدارة

رابعاً حفظ الوثائق والمستندات:

وفيها يتم حفظ الملفات بترتيب محدد طبقاً لنوعها و أعدادها لتسهيل الوصول إليها عند الحاجة وعلى الموظف المختص التأكد من انتهاء الإجراءات الخاصة بالوثيقة قبل حفظها في الملف كما يتم ترميم الاوراق داخل الملف بأرقام مسلسلة حسب التواريخ وترتيبها من الأقدم الى الأحدث في الملف ثم يتم إعداد قائمة محتويات لكل ملف يسجل فيها كافة أوراقه أولاً بأول . يتم حفظ او وضع الملف داخل دواليب الحفظ أو الحوامل المعلقة على الحائط مع الحرص على وضع كعب على الملف يوضح ما يحتويه من وثائق الخاصة بأي إدارة وتواريخ السنوات التي ترجع إليها الوثائق.

## خريطة التدفق



## نظام الأرشفة الورقية

### آلية تحفيز وتشجيع المتميزين

- ١- الرجوع الى معايير دليل تحفيز المتميزين والمدرج على موقع الادارة لجميع الفئات من منسوبيها .
- ٢- الإعلان عن دليل التحفيز للمتميزين في الميدان ومؤشرات التميز الواردة فيه للمستهدفين
- ٣- تكوين لجنة لحصر المتميزين في الميدان حسب المرجعية .
- ٤ - تطبيق معايير المتميزين الواردة بدليل التحفيز .
- ٥ - فرز المتميزين وتصنيفهم حسب الدرجات المستحقة .
- ٦- تعبئه نموذج الترشيح الوارد بدليل التحفيز .
- ٧- تحديد نوع التحفيز .
- ٨- اعتماد نماذج الترشيح من صاحب الصلاحية .

- ٩- تكريم المتميزين بحفل سنوي .
- ١٠- قياس رضا المستفيدين عن آلية التحفيز .
- ١١- إعداد خطة للتحسين في ضوء نواتج القياس .
- ١٢- تحديث الدليل وتطويره بصوره دورية .

### خريطة التدفق



## آلية تلقي الشكاوى والمقترحات

### الهدف العام:

تهدف هذه الإجراءات إلى التعامل مع الاقتراحات والشكاوى المقدمة من قبل متلقي الخدمة بهدف رفع مستوى رضا المتعاملين و معرفة عدم رضاهم عن الخدمة المقدمة لهم ، بالإضافة الى تنظيم آلية التعامل مع الشكاوى و الاستفادة من اقتراحاتهم وأفكارهم من اجل التحسين والتطوير على الخدمات المقدمة باستمرار.

### طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى:

يمكن لصاحب الاقتراح والشكاوى إتباع الطرق التالية لتقديم الاقتراحات و/ أو الشكاوي:-

- تعبئة النموذج الخاص بالاقتراحات والشكاوى الموجود بجانب صندوق الاقتراحات والشكاوي أو على موقع الإدارة، ووضع في الصندوق

الخاص بالاقتراحات والشكاوى لدى إدارة الجودة الشاملة، أو إرساله عن طريق البريد الالكتروني ([TCP2017TCP@GMAIL.COM](mailto:TCP2017TCP@GMAIL.COM))

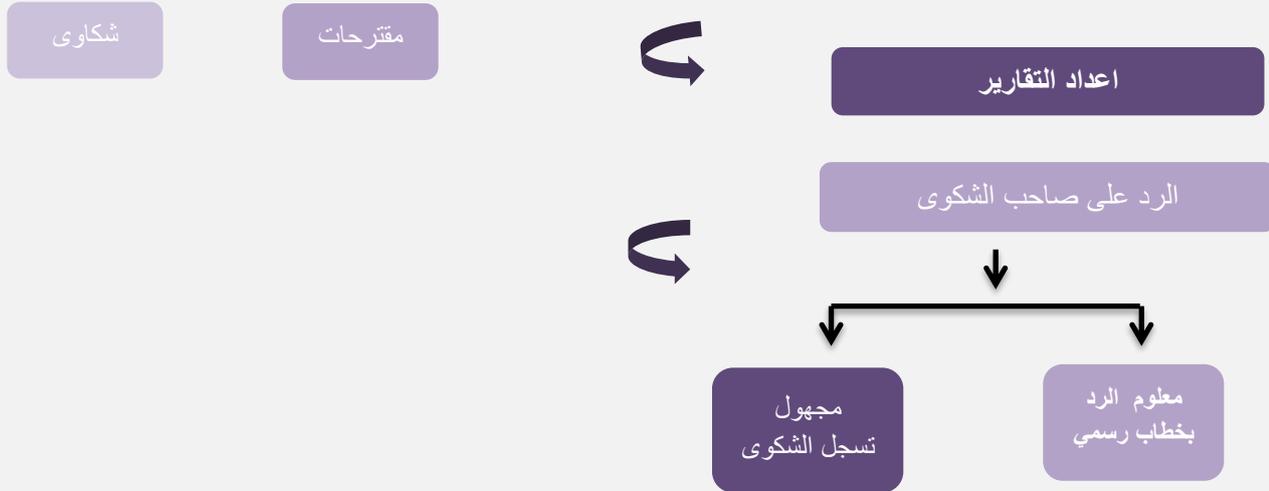
(

إجراءات التعامل مع الاقتراحات والشكاوى:

١. تقوم إدارة الجودة بإدارة التعليم بفرز الشكاوى ضمن المعطيات التالية :-  
- اقتراحات.  
- الشكاوى العادية.
٢. إعطاء رقم تسلسلي للاقتراح أو الشكوى.
٣. يتم تسجيل الشكوى في سجل الشكاوى وتفريغ البيانات الواردة بها في سجل الشكاوى وحسب رقمها التسلسلي، مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكوى نفس رقم الشكوى التسلسلي وترسل إلى الجهة الخاصة بتوريد الخدمة.
٤. يشكل كل إدارة او وحدة او مكتب اللجنة للمقترحات والشكاوي تتعامل مع جميع الشكاوي والمقترحات المقدمة لها.
٥. تقوم اللجنة بدراسة الشكوى و الاستعانة بالمعلومات المتوفرة أو الوثائق ذات العلاقة بموضوع الشكوى، وتحديد أسباب المشكلة و تحليلها و اقتراح طرق المعالجة المناسبة للمشكلة و الإجراءات التي ستتخذ لمنع تكرار الشكوى بالمستقبل و تقديم مقترح للتحسين أو التطوير.
٦. تقوم اللجنة بإعداد تقرير تقدمه إلى مدير عام القسم أو الوحدة بكافة الشكاوى و المعلومات المتعلقة بها و طرق علاجها للنظر فيها.
٧. يتم إجابة مقدم الشكوى بموجب كتاب رسمي وذلك خلال شهراً من تقديمه الشكوى و يستثنى من ذلك الشكاوى المستعجلة والتي تستدعي البت فيها بالسرعة القصوى
٨. الشكاوى من مجهول تسجل في السجل الخاص ولا يتم إهمالها وإعطائها رقماً متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول ويتم دراستها وللاستفادة ما أمكن من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى وتحفظ.
٩. سيتم معاملة الشكاوى بكل جدية وشفافية وحيادية مع ضمان عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم الشكوى سواء كان خارجياً أو داخلياً.

## خريطة التدفق





## آلية تلقي الشكاوى والمقترحات

### آلية المراجعة الفنية على التقارير الدورية

- ١ - تشكيل لجنة للمراجعة الدورية على مختلف تقارير الأداء وتقارير مؤشرات الأداء المرجعية. (على أن يتم تمثيل شطري الرجال والنساء باللجنة)
- ٢ - إعداد نموذج موحد ومعتمد للمراجعة (مرفق)
- ٣ - يتعين أن لا يقوم احد أعضاء اللجنة بمراجعة تقرير متعلق بإدارته.
- ٤ - تتم المراجعة على جميع التقارير والتي تشمل ما يلي: تقارير الخطط التنفيذية - تقارير الأداء الدورية - تقارير مؤشرات الأداء المرجعية - الخ .
- ٥ - تتم المراجعة من خلال إرسال تلك التقارير إلى رئيس الفريق ومن ثَمَّ إلى منسق لجنة المراجعة الفنية والتي تنتهي من مراجعة التقارير في غضون ثلاثة أيام على الأكثر.
- ٦ - ترسل تقارير المراجعة من قبل منسق اللجنة بعد الاعتماد إلى رئيس الفريق ومنها إلى مديرة الإدارة المرسله للتقرير.

- ٧ - يتم إتخاذ الإجراءات التصحيحية من قبل الإدارة في ضوء الملاحظات الواردة من قبل اللجنة الفنية وإرسال النسخة المعدلة إلى رئيس الفريق ثم الى مدير عام التعليم للإعتماد.
- ٨ - يتم قياس مستوى رضا المستفيدين عن الآلية المفعلة كل عام دراسي (من خلال الأستبانات والمقابلات) ، مع إتخاذ الإجراءات التصحيحية في ضوء الملاحظات الواردة.

## خريطة التدفق

تشكيل لجنة للمراجعة

اعداد نموذج معتمد وموحد

ارسال التقارير الى رئيس  
الفريق

ارسال التقارير بعد المراجعة الى  
رئيس الفريق ثم الى مدير الادارة

اتخاذ الإجراءات التصحيحية

قياس مستوى رضا المستفيدين  
وفق الآلية كل عام دراسي

## آلية المراجعة الفنية على التقارير الدورية

### آلية ضبط الوثائق والسجلات

#### ١- بناء النظام

- دليل الجودة :

#### عند إصدار دليل الجودة يجب أن يتضمن ما يلي :

- مجال نظام إدارة الجودة متضمناً التفاصيل الخاصة بالاستثناءات ومبرراتها .
- الإجراءات الموثقة التي أنشأها نظام إدارة الجودة أو الإشارة إليها .
- وصف التداخل بين عمليات نظام إدارة الجودة
- الاعتماد .

#### ٢- العمليات :

- تم إعداد جميع الوثائق والعمليات من قبل / شركة مهمات للإستشارات الإدارية ويحق لمستلمها إجراء التعديلات اللازمة لتطوير العملية والنماذج بعد اتخاذ الإجراءات النظامية المذكورة في عملية ضبط الوثائق والملفات.
- عند الموافقة على إصدار عملية جديدة يجب تدوين النقاط التالية في العملية و الالتزام بها :
- الهدف : يجب أن يتم توضيح الهدف بعبارة دقيقة ومفهومة .
- المجال : نطاق العمل الذي سيتم تطبيق الإجراء فيه .

- المسؤولية: الجهة أو الأفراد المسؤولين عن تنفيذ هذه العملية .
- التعريفات : التعريفات اللازمة في الإجراء لتوضيح الغموض أو اللبس فيها . ( إذا وجد )
- النماذج : وتذيل في نهاية كل عملية جميع النماذج التي يتم استخدامها في العملية .
- العملية : وهي شرح أو وصف لخطوات الإجراءات المتبعة في العملية .
- الوثائق المرجعية : وهي الوثائق أو السجلات أو المراجع التي اعتمدت في بناء العملية ( إذا وجد )
- رقم الإصدار وتاريخه : وهو رقم خروج العملية وتاريخ العمل به .
- رقم الوثيقة : وهو الرقم الذي تم منحه للعملية بقصد تمييزها .
- الاعتماد : ويشمل توقيع معد ومراجع ومعتمد هذه العملية

### ٣- السجلات :

- يراعى عند اعتماد السجلات والنماذج أن تتضمن رقم الإصدار / وتاريخه / ورقم السجل – النماذج لتمييزه .
- يتم الاحتفاظ بأصل السجلات والنماذج لدى مدير توكيد الجودة
- لا تختم السجلات والنماذج بختم ( موثقة ) وتختم فقط عند إلغائها بختم ( ملغاة ) بعد إتلاف الصور وبقاء الأصل في الملف الخاص بـ ( الوثائق الملغاة ) السجلات الخاصة بالجودة
- يجب الالتزام بما ورد في هذه العملية من حيث التمييز والتوزيع .
- على مدير توكيد الجودة تأمين السجلات المعتمدة للأشخاص المعنيين بها وحفظ الأصل بملف خاص .
- يتم تجميع سجلات الجودة نهاية كل عام لمراجعتها والنظر في مدة استخدامها وإتلاف المنتهي منها .

### ٣- تعليمات تمييز الوثائق و ترميزها :

- لكي يسهل استرجاع سجلات الجودة تم تمييزها بالطرق التالية :

١ - العمليات	
XX-QP-YY	
XX	اختصار اسم الادارة
QP	عملية الجودة ( Quality Process )
YY	الرقم التسلسلي للعملية
٢ - مخططات تدفق العملية :	
XX-PF-YY	
XX	اختصار اسم الادارة
PF	خريطة تدفق العمليات ( Process Flowchart ) .
YY	الرقم التسلسلي لخريطة تدفق العملية .
٣- النماذج	
XX-QF- YY-00	
XX	اختصار اسم الادارة .
QF	نموذج جودة ( Quality Form ) .

YY	الرقم التسلسلي للعملية.
00	الرقم الخاص بتسلسل نماذج الإدارات .
<b>4-الإصدارات والتعديلات :</b>	
Y/X	
Y	يشير الى رقم الإصدار .
X	يشير الى رقم التعديل .
<p>مثال : عند الاصدار الأول يتم كتابة ( ١/٠ ) بمعنى ( ٠ ) رقم التعديل ، و ( ١ ) رقم اصدار .  عند حدوث تعديل لوثيقة ما او لنموذج معين يكون بالشكل التالي ( ١/١ ) والتعديل الثاني ، يكون بالشكل التالي ( ١/٢ ) وهكذا .  عندما يرى مدير ادارة الجودة الشاملة تكرار التعديلات بشكل كبير يتم اصدار جديد بالشكل التالي ( ٢/٠ ) وعند حدوث تعديل جديد يكون بالشكل التالي ( ٢/١ ) وهكذا</p>	
<b>5- تعليمات توزيع الوثائق</b>	
١-	تقوم إدارة الجودة الشاملة بتوثيق ومراجعة واعتماد الوثائق قبل توزيعها .
٢-	يحتفظ مدير ادارة الجودة الشاملة بنسخة اصلية لكل وثائق الجودة في ملف خاص .
٣-	يحتفظ مدير ادارة الجودة الشاملة بسجل رئيسي لحصر جميع الوثائق التي تم اصدارها وذلك حسب النموذج TQS-QF-011-01
٤-	تقوم إدارة الجودة بتوزيع الوثائق للأشخاص المعنيين حسب النموذج TQS-QF-011-02
٥-	يقوم مدير ادارة الجودة الشاملة بالأشراف على توزيع الوثائق للأشخاص المعنيين بعد التأكد من ختمها وترقيمها حسب الاختتام التالية : نسخة موثقة:
<p>أصل الوثائق والبيانات والسجلات. وتختم بخاتم من الخلف لتمييزها والتمكن من تصويرها وتحفظ لدى مدير ادارة الجودة الشاملة.  النسخ الموزعة على الأشخاص المعنيين تختم بنفس الخاتم من الامام لضمان عدم تصويرها ويكون باللون الأزرق .  يتم تحديد رقم النسخة في الخاتم .  نسخة غير موثقة : وهي النسخة المتاحة لمن يطلبها كدليل الجودة للاطلاع فقط وهي غير خاضعة للتحديث .  نسخة ملغاة : خاص بالوثائق الملغاة بعد سحب جميع الصور واتلافها يتم الاحتفاظ بالأصل وختمها بهذا الخاتم للرجوع اليها عند الحاجة  وثيقة مرجعية : تختم بها الوثائق والأنظمة والأدلة التي تعتمد عليها الادارة العامة بالتعليم بمنطقة حائل في نظامها ولا يمكن اجراء أي تعديل عليها مثال: مواصفة الأيزو ، دليل الاعمال والانظمة . الخ  نسخة معدلة : تختم بها الصفحات التي طرأ عليها تعديل</p>	

#### 4- اصدار الوثائق :

- عند الرغبة في ( إصدار / تعديل / إلغاء ) وثيقة بخلاف دليل الجودة إتباع الخطوات التالية :
- تحرير طلب ويرفق به مسودة الوثيقة نموذج TQS-QF-011-03 .
- ترسل طلبات الإصدار /التعديل / الإلغاء إلى مدير توكيد الجودة لدراستها ثم عرضها على لجنة الإدارة.
- عند الموافقة على الطلب :

- يتم مراجعة صياغة الوثيقة واعتماد التعديل من الجهة المصدرة لأصل الوثيقة .
- تقوم إدارة الجودة بإصدار الوثيقة مع إبلاغ الجهة الطالبة .
- عند رفض الطلب :
- يتم إبلاغ الجهة الطالبة بقرار اللجنة وسبب الرفض على أن يحفظ مقترح الوثيقة / التعديل في ملف طلبات إصدار/ تعديل الوثائق (مرفوض) لمدة سنة واحدة .
- عند الموافقة على الطلب واتخاذ القرار بتأجيل تنفيذ التعديل :
- يتم إخطار الجهة الطالبة على أن يحفظ مقترح الوثيقة / التعديل في ملف طلبات إصدار / تعديل الوثائق (مؤجل) لنفس المدة المذكورة في البند السابق
- يتم تدوين ما تم إقراره في النموذج رقم **TQS-QF-011-04**
- أهمية تدوين جميع صفحات دليل الجودة والعمليات برقم الإصدار وتاريخه على إدارة الجودة القيام بإجراء مراجعته دورية على الوثائق التي تم إصدارها واقتراح التعديلات إن وجدت .
- عند حدوث أي تعديل في صفحة / صفحات في الوثيقة يتم إيضاح سبب التعديل ورقم الصفحة المعدلة في نموذج التعديل ورقم وتاريخ إصداره على الصفحة المعدلة .
- عند إلغاء أي وثيقة يتم سحبها وإتلاف جميع الصور باستثناء الأصل يوضع في ملف (الوثائق الملغاة) بعد ختمه وتدوينه في النموذج رقم **TQS-QF-011-04**
- البيانات والوثائق المحفوظة على الحاسب الآلي يتم التعامل معها بموجب كلمة سر يتم الاحتفاظ به ، ويتم تغييره دوريا ، على أن يتم تحديث هذه الوثائق عند كل تغيير.

#### 5- تعليمات توزيع الوثائق :

- تقوم إدارة الجودة بالإدارة بتوثيق ومراجعة واعتماد الوثائق قبل توزيعها .
- يحتفظ مدير توكيد الجودة بنسخة أصلية لكل وثائق الجودة في ملف خاص .
- يحتفظ مدير الجودة بسجل رئيسي لحصر جميع الوثائق التي تم إصدارها .
- تقوم إدارة الجودة بتوزيع الوثائق للأشخاص المعنيين حسب النموذج **TQS-QF-011-02**.
- يقوم مدير توكيد الجودة بالإشراف على توزيع الوثائق للأشخاص المعنيين بعد التأكد من ختمها وترقيمها حسب الأختام التالية :

#### • نسخة موثقة :

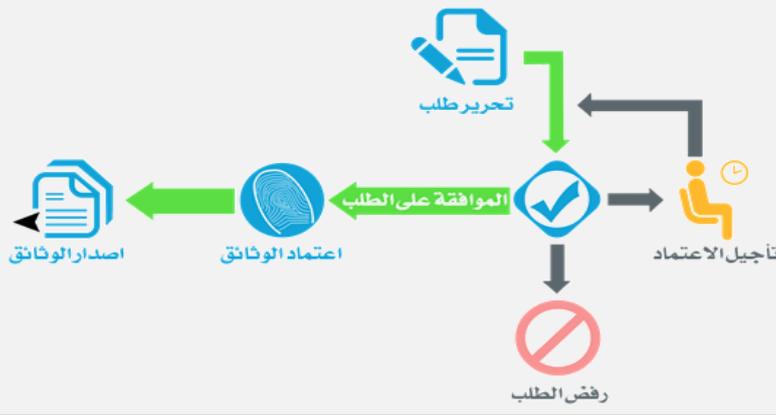
- أصل الوثائق والبيانات والسجلات وتختم بخاتم من الخلف لتمييزها والتمكن من تصويرها وتحفظ لدى مدير الجودة.
- النسخ الموزعة على الأشخاص المعنيين تحتتم بنفس الخاتم من الإمام لضمان عدم تصويرها ويكون باللون الأزرق و يتم تحديد رقم النسخة في الخاتم .
- نسخة غير موثقة : وهي النسخة المتاحة لمن يطلبها كدليل الجودة للاطلاع فقط وهي غير خاضعة للتحديث .
- نسخة ملغاة : خاص بالوثائق الملغاة بعد سحب جميع الصور وإتلافها يتم الاحتفاظ بالأصل وختمها بهذا الخاتم للرجوع إليها عند الحاجة .
- وثيقة مرجعية : تحتتم بها الوثائق والأنظمة والأدلة التي يعتمد عليها الإدارة في نظامها ولا يمكن إجراء أي تعديل عليها مثال: مواصفة الايزو ،
- الدليل التنظيمي للمنشأة ، لائحة تنظيم العمل . الخ

- نسخة معدلة : تختتم بها الصفحات التي طرأ عليها تعديل .

## ٦- متطلبات عامة

- السجلات التي يتم التعامل معها بالحاسب الآلي يتم حفظها بشكل دوري على قرص خارجي .
- يقوم جميع المكلفين بسجلات أو نماذج داخل الإدارة بحفظ ما لديهم من معاملات وسجلات والاعتناء بها داخل ملفات تصنف حسب الإجراء وتفهرس الملفات .
- يجب عدم تغيير البيانات الأساسية للسجلات والنماذج المعتمدة .
- يجب عدم استخدام السجلات أو النماذج الغير مميّزه برقم .
- عند الرغبة في تعديل بيانات على السجل يتم أتباع الخطوات الوارد ذكره في هذه العملية .
- تقوم إدارة الجودة بالمراجعة على جميع الملفات أثناء المراجعة الداخلية .

## خريطة التدفق



## آلية ضبط الوثائق والسجلات

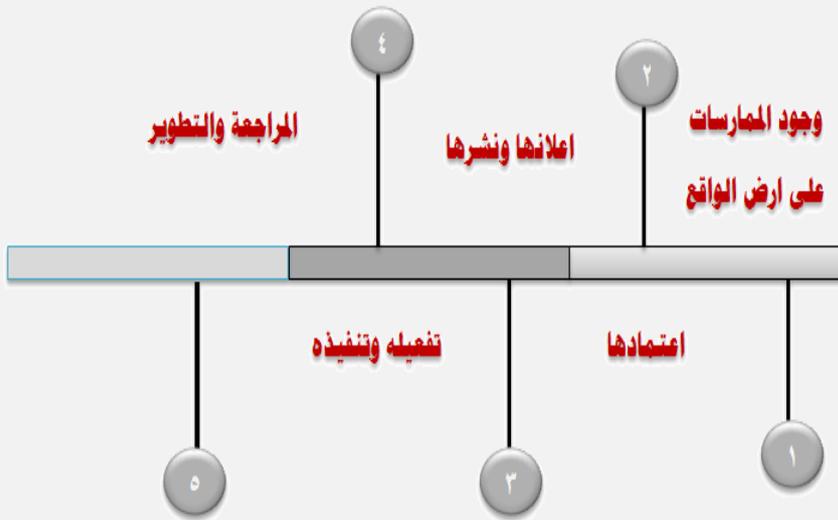
## آليه تقييم المهام لمشروع تقييم كفاءة وفاعلية الاداء للإدارات والوحدات ومكاتب التعليم بإدارة تعليم حائل

- ١- اعداد تشكيل اللجنة العليا للمشروع .
- ٢- تشكيل فريق العمل التنفيذي للمشروع .
- ٣- أعداد الخطة التشغيلية لبرنامج التقييم الذاتي .
- ٤- إعداد أدوات تقييم أداء الإدارات والمكاتب وفق الدليل التنظيمي الوزاري .
- ٥- إعداد تقرير تحليل قياس الفاعلية .
- ٦- اعتماد ادوات التقييم والخطة .
- ٧- عقد اجتماعات اللجنة العليا .
- ٨- عقد اجتماعات لمدراء الادارات والمكاتب والوحدات .
- ٩- اعداد خطة للزيارات الميدانية للإدارات والمكاتب للمراحل الثلاث .
- ١٠- ورش عمل لفريق التنفيذ .
- ١١- تنفيذ زيارات الدعم والتقييم الميدانية على المرحلة الاولى .

- ١٢- اعتماد نسب فاعلية اداء الادارات والمكاتب للمهام واعلانها للميدان .
- ١٣- تنفيذ خطة الزيارات للدعم الفني لمسار تنفيذ مقترحات التحسين في المرحلة الثانية .
- ١٤- تنفيذ خطط زيارات لرصد مدى تنفيذ خطط التحسين للإدارات ومكاتب التعليم في المرحلة الثالثة .
- ١٥- تسليم تقارير تحليل استمارات قياس تنفيذ مقترحات التحسين والتطوير لأداء الإدارات والمكاتب .
- ١٦- اعتماد واعلان نسب اداء الادارات والمكاتب لفرص التحسين والتطوير .
- ١٧- تكريم الادارات الحاصلة على نسب عالية في نسب اداء فاعلية المهام ونسب تنفيذ فرص التحسين والتطوير .
- ١٨- الرفع بنسب الادارات قبل التحسين وبعده لأمانة جائزة التعليم للتميز الاداري الدورة الثامنة
- ١٩- تحديد الشواهد التي تعرض على اللجنة المحكمة من الجائزة والتي ستزود الادارة نهاية شهر جماد ثاني

### خريطة التدفق

#### بناء على نظام المقاييس الروبرك (RUBRIC)



آليه تقييم المهام لمشروع تقييم كفاءة وفاعلية الاداء للإدارات والوحدات  
ومكاتب التعليم بإدارة تعليم حائل

## آلية إعداد التقارير الدورية

### مقدمة:

هي الاجراءات المتبعة لكتابة وإعداد التقارير الفنية والإدارية بما يحقق الهدف من إعداد التقرير من خلال تقديم معلومات وأدلة محددة وتحليلها وتطبيقها للمساهمة في اتخاذ القرارات والإجراءات التصحيحية المناسبة، وعرض المعلومات بشكل منظم وواضح في صورة أقسام وعناوين بحيث يسهل علي قارئ التقرير متابعتها وفهمها بسهولة ويسر.

### أهمية إجراءات إعداد التقارير:

- تقدم اجراءات واضحة ومعلنة لكتابة التقارير الفنية والإدارية داخل المؤسسة.
- توحيد اجراءات كتابة التقارير الفنية والإدارية داخل كافة إدارات ووحدات المؤسسة.

### خطوات كتابة التقارير:

١- تحديد الهدف من كتابة وإعداد التقرير والجهة / الشخص المرسل لها التقرير:

حيث يتعين تحديد هدف أو أهداف من رواء كتابة التقرير ، والتي من أهمها عرض نتائج متابعة الخطط التنفيذية أو قياس رضا المستفيدين أو تقديم معلومات هامة تساعد في إتخاذ القرارات المناسبة وغير ذلك من أهداف

٢- تحديد مُعد التقرير وإعلامه بالهدف من إعداد التقرير والجهة المرسله له وزمن كتابة التقرير والتفاصيل الخاصة بكتابة التقرير من حيث نوع الخطوط المستخدمة ومقاساتها :

٣- كتابة التقرير طبقاً للخطوات والمراحل التالية:

أ- فهم التقرير باختصار: حيث يتعين علي مُعد التقرير فهم الغرض من التقرير وجميع التعليمات الخاصة بكتابته جيداً وبشكل مسبق؛ حتي يتمكن من إيصال الفكرة إلي قارئ التقرير بوضوح ودون أخطاء.

ب- جمع وتنظيم المعلومات والبيانات ذات الصلة بموضوع التقرير، مع الأخذ في الاعتبار دقة المعلومات والبيانات. وقد تأتي هذه المعلومات من مجموعة مصادر متنوعة، وغالباً ما يعتمد كم المعلومات التي تحتاج إليها بناءً علي الهدف من التقرير.

ج- تحديد الأفكار الرئيسية لموضوع التقرير: بحيث يتم عمل تسلسل وتنظيم للأفكار الرئيسية في صورة نقاط لأنها إشارة موجزة عن التقرير.

د- كتابه المسودة الأولى للتقرير: بحيث يقسم التقرير إلي:

**بداية التقرير وتشمل:** صفحة الغلاف، صفحة المحتويات وذلك عند الحاجة، المقدمة،

**هذا ويجب أن تشمل مقدمة التقرير ما يلي:**

○ اسم الشخص الذي يرسل إليه التقرير، أو أسماء من سيرسل إليهم التقرير إذا كان سيتم إرساله إلى أكثر من شخص، حيث توضع أسمائهم بالترتيب وفقاً لمستواهم الوظيفي.

○ تاريخ التقرير.

○ موضوع التقرير. وإبعاده، ومكوناته، وهدفه

○ بعض المعلومات المختصرة عن الهدف من كتابة التقرير

○ أهم النتائج التي يعرضها التقرير.

○ أقسام التقرير ومنطقية وكيفية ترتيبها.

○ التعبيرات أو الاختصارات التي تم استخدامها للدلالة على معاني خاصة وردت في التقرير.

○ استخدام وسائل الإيضاح المناسبة للمعلومات التي تعرض جداول أو أشكال.

- صلب التقرير وتشمل: عرض المعلومات والحقائق، الجداول، الرسوم البيانية، الدراسة والتحليل.

- خاتمة التقرير وتشمل: النتائج، التوصيات، الملاحق. مع الأخذ في الاعتبار أن هذه المكونات قد تختصر أو تزيد

حسب طبيعة موضوع التقرير والهدف منه وطبيعة مستقبل التقرير.

٤-مراجعة مسودة التقرير: حيث يتعين التأكد من مناسبة أسلوب الكتابة للقارئ، تطبيق قواعد الكتابة (المقدمة،

الخاتمة)، وضوح القواعد العامة للكتابة، منطقية وتنظيم التقرير، صحة هجاء الكلمات ومراعاة قواعد اللغة.

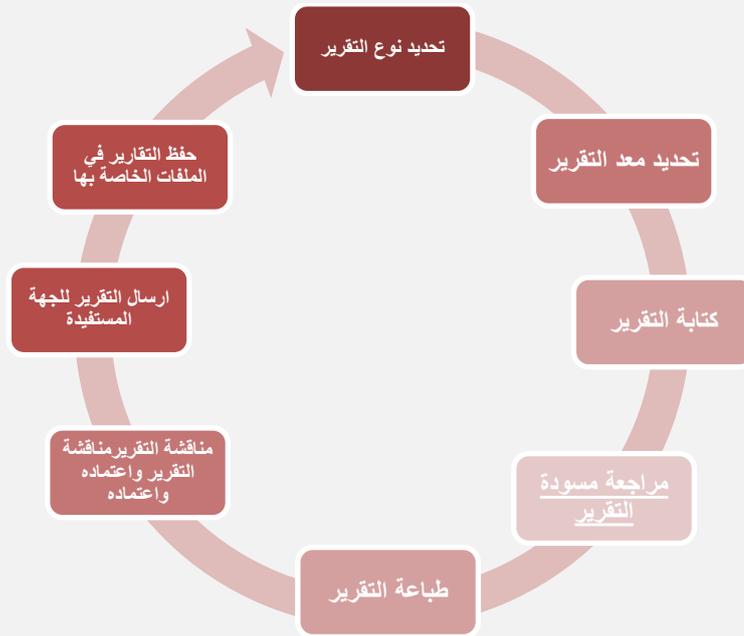
أ- طباعة التقرير وفق القواعد والتعليمات المتفق عليها.

٦- مناقشة التقرير واعتماده.

٧- إرسال التقرير الي الشخص أو الجهة المستفيدة بالتقرير.

٨- حفظ التقارير في الملفات الخاصة بها.

## خريطة التدفق



آلية إعداد التقارير الدورية

## آلية تحكيم جوائز التميز

- ١- إعداد الخطة الزمنية للجائزة في المنطقة وفق الجدول الزمني المعتمد للجائزة .
- ٢- تحديد المنسقين في المكاتب.
- ٣- إعلان إطلاق الجائزة بناءً على تعميم أمانة الجائزة.
- ٤- توزيع مطبوعات الجائزة بالتنسيق مع إدارة الاتصالات الإدارية .
- ٥- تشكيل لجنة الجائزة على مستوى الإدارة.
- ٦- حضور منسقي التميز (من قبل إدارة الجودة) للتدريب من قبل وزارة التربية والتعليم وفق التعميم الوارد من وزارة التعليم.
- ٧- عقد ورشة عمل لتدريب منسقي الجائزة في مكاتب التعليم .
- ٨- عقد ورشة عمل لتدريب فئات التميز في الميدان
- ٩- نشر ثقافة الجائزة في الميدان عن طريق منسقات الجودة في المدارس.
- ١٠- التذكير الدوري بمراحل الخطة الزمنية.
- ١١- عقد ورشة عمل لفرق جائزة التميز الإداري
- ١٢- عقد اجتماعات دورية لفرق جائزة التميز الإداري
- ١٣- تشكيل لجنة تحكيم الجائزة على مستوى المنطقة بقرار إداري.
- ١٤- إصدار قرار إداري بشأن تفريغ أعضاء لجنة تحكيم جائزة التعليم للتميز على مستوى المنطقة.
- ١٥- تحكيم أعمال وملفات المرشحين والفائزين على مستوى المكاتب (للفئات )
- ١٦- تقديم التغذية الراجعة على مستوى مشاركتهم.
- ١٧- تقديم تغذية راجعة من رؤساء الفرق عن مستوى شواهد المعيار .
- ١٤- اعتماد أسماء الفائزين بالجائزة على مستوى المنطقة من لجنة الجائزة .
- ١٥- إعلان أسماء الفائزين على مستوى المنطقة.
- ١٦- إعداد التقرير الختامي للجائزة على مستوى الإدارة.
- ١٧- رفع ملفات المرشحين والتقرير الختامي لأمانة الجائزة.
- ١٨- رفع ملف الجائزة على الموقع

## خريطة التدفق



## آلية تحكيم جوائز التميز

## آلية سفراء الجودة

- ١) يرشح من كل مدرسة (معلم - طالب - منسق جودة - ولي أمر) بالنموذج رقم TQS-QF-017-06
- ٢) يرشح من كل مكتب تعليم عشر مدارس
- ٣) تكوين أعضاء لجنة الجودة ومنسقي المدارس المتميزين ومنسق الجودة في مكتب التعليم
- ٤) يرشح من قبل اللجنة الداخلية بمكاتب التعليم عشر مراكز من كل فئة (معلم - طالب - منسق جودة - ولي أمر) استناداً إلى معايير الترشيح الواردة بالدليل التفسيري للمسابقة
- ٥) رفع المرشحين من اللجنة الداخلية بمكاتب التعليم لإدارة الجودة الشاملة عشر مراكز من كل فئة (مدرسة - معلم - طالب - منسق جودة - ولي أمر) بالنموذج رقم TQS-QF-017-07
- ٦) تعتمد من المدير العام وتعلن للميدان
- ٧) تكريم الفائزين
- ٨) قياس مدى فاعلية المسابقة للتحفيز ونشر ممارسات الجودة في الميدان بأدوات القياس المناسبة
- ٩) تحسين المشروع بناء على نواتج القياس

## خريطة التدفق للعمل :

مسابقة وسام

وسام سفير الجودة

الإعلان عن المسابقة

اعداد خطة العمل

اغلاق

اغلاق اعداد الدليل وتحكيمه و نشره

اغلاق تكوين فرق العمل حالة

خارجي حالة

داخلي

عقد لقاء تعريفى وتهيئة

رفع المرشحات من المدارس

حصر الاسماء المرشحة من المكاتب وفق النموذج

رفع الاسماء لإدارة الجودة

اعتماد المراكز والإعلان عنها

تكريم الفائزين

قياس مدى فاعلية المسابقة

التحسين بناء على النواتج

آلية سفراء الجودة

## آلية الاعتماد التربوي

- ١- تعميم دليل تنظيم عمليات التسجيل والمنح لنظام الجودة ودليل نشر ثقافة الاعتماد التربوي ورفعها على موقع إدارة التعليم .
- ٢- اعتماد قرارات تشكيل فرق الاعتماد التربوي بالإدارة التعليمية -إدارة الجود الشاملة - مكاتب التعليم -المدارس
- ٣- اعداد خطة اجرائية لنشر ثقافة الاعتماد المدرسي في الميدان
- ٤- إنشاء قاعدة بيانات وقنوات تواصل الكترونية للمدارس خاصة بالاعتماد المدرسي
- ٥- عقد لقاء تعريفى ببرنامج الاعتماد المدرسي ( مدير/ة ادارة مكتب - قائد/ة - معلم/ة اولياء امور )
- ٦- تنفيذ برنامج تدريبي للمكاتب والمدارس (حقيبة + عرض )
- ٧- إعداد جداول الزيارات الميدانية ( مكاتب - مدارس ) وفق النماذج (TQS-QF-16-01) ، (TQS-QF-16-02)
- ٨- إعداد التقرير الختامي لمرحلة نشر ثقافة الاعتماد المدرسي
- ٩- عرض التقرير الختامي لمرحلة نشر ثقافة الاعتماد المدرسي على لجنة الاعتماد المدرسي بإدارة التعليم
- ١٠- طلب التسجيل لنظام الاعتماد المدرسي من خلال الموقع الإلكتروني (TQS-QF-16-03)
- ١١- استكمال نموذج متطلبات نظام الاعتماد المدرسي من الموقع الإلكتروني (TQS-QF-16-04)
- ١٢- رفع المدرسة للطلب لنموذج متطلبات نظام الاعتماد المدرسي إلى إدارة الجودة
- ١٣- الزيارة الميدانية من إدارة الجودة للتحقق من متطلبات نظام لاعتماد المدرسي (TQS-QF-16-05)
- ١٤- رفع المدرسة لتقرير الدراسة الذاتية إلى إدارة الجودة
- ١٥- مراجعة وتدقيق الدراسة الذاتية للمدرسة مكتيبا من إدارة الجودة
- ١٦- الرد على الجهة المتقدمة بالطلب بالموافقة عند توفر الضوابط والاشتراطات أو رفض الطلب والتقدم بطلب جديد وفق المبررات التي تقدمها إدارة الجودة الشاملة (TQS-QF-16-06)
- ١٧- الزيارات الميدانية من إدارة الجودة لمدة ثلاث أيام لمعرفة مدى تحقق المعايير للجهة التي اجتازت التقويم المبدئي
- ١٨- عرض ومناقشة النتائج مع المدرسة وتزويدها بفرص التحسين ، لإعطاء حكم بشأن التوصية بالاعتماد للمدرسة التي حققت المعايير . (TQS-QF-16-07)
- ١٩- إبلاغ المدرسة التي حققت المعايير بطلب المراجعة الخارجية للحصول على الاعتماد



٢٠- إبلاغ المدارس التي تم التأجيل التوصية بالمراجعة وإيضاح المبررات، الفترة المتاحة أمامها لاستيفاء المعالجات المطلوبة والمقدرة بثلاثة بثلاث أشهر

٢١- إعداد خطة للتحسين من الجهات المتقدمة بالطلب لنظام الاعتماد المدرسي  
( TQS-QF-16-08 ) ( TQS-QF-16-09 )

٢٢- زيارة ميدانية لتقييم التحسين من إدارة الجودة الشاملة ( TQS-QF-16-8 ) ( TQS-QF-16-9 )

٢٣- المراجعة الخارجية من جهة الاعتماد .

٢٤- الرفع بشهادة الاعتماد المدرسي إلى إدارة الجودة ( TQS-QF-16-10 )

٢٥- إعداد خطة سنوية لضمان الجودة من المدرسة التي حصلت على الاعتماد ، والرفع بها لإدارة الجودة

٢٦- الزيارة الميدانية والإشراف على خطة ضمان الجودة من إدارة الجودة ، وإعداد تقارير سنوية بشأنها .

## آلية الاعتماد التربوي

