



# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# المحتويات

الفصل الأول  البنية التنظيمية المؤسسية.

الفصل الثاني  المسؤوليات والمهام الإدارية والمالية والفنية.

الفصل الثالث  سياسة التحفيز.



## المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين  
سيدنا محمد النبي الأمين، وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد:

إن إعداد "إطار تنظيمي مؤسسي" لإدارة الجودة الشاملة في الإدارات العامة للتعليم في المناطق، وقسم الجودة الشاملة في إدارات التعليم في المحافظات، هو إشارة لمحاكاة التوجهات الحديثة في التخطيط والتنظيم، ونشر ثقافة الجودة والتميز المؤسسي، وإدارة التغيير نحو الثقافة التنظيمية للجودة وفق النظام المؤسسي بإدارة الجودة الشاملة.

وقد تضمن هذا الإطار البنية التنظيمية المؤسسية، والمسؤوليات والمهام، وسياسة التحفيز وذلك بهدف تهيئة بيئة العمل بما يتفق ومفاهيم النظام المؤسسي ويحقق بمشيئة الله مبادئ الجودة الشاملة، وتتقدم الإدارة العامة للجودة الشاملة بالشكر والتقدير لجميع الإدارات التي ساهمت في تحديث وتطوير الدليل التنظيمي بما يتوافق مع تطلعات الوزارة المستقبلية لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠م.

ونتطلع أن يكون هذا الدليل التنظيمي أنموذجاً يحتذى به، لنشر ثقافة الجودة الشاملة، وتعزيز التوجهات التطويرية ومواكبة التطور المعرفي والتقني، سائلين المولى عز وجل أن يوفقنا لما فيه مصلحة الوطن الغالي وأبنائه، وأن نؤسس لعمل متقن يصل بنا إلى الإحسان بمشيئة الله تعالى.



## كلمة المستشار مدير عام إدارة الجودة الشاملة

أصبح بناء مجتمع المعرفة في المملكة العربية السعودية خياراً وطنياً استراتيجياً، تعمل جميع قطاعات الدولة على تحقيقه. والوزارة وهي تستشرف هذه المرحلة الجديدة في مسيرتها، تسعى إلى تحقيق التوجيهات السامية الكريمة من جعل التعليم محور التنمية المستدامة ولربط مخرجات مؤسساته بالاقتصاد المعرفي من خلال الاستثمار الحقيقي في القدرات البشرية والتوظيف الواعي للبنى التمكينية والموارد المتاحة. وهذا يستلزم بالضرورة بناء إطار فكري تربوي جديد للتعامل بكفاءة مع الواقع المتغير و التهيئة للتفاعل مع كل تطور مستقبلي، واختيار كوادر تربوية قادرة على قيادة التغيير والابتكار والتجديد والتعامل مع المتغيرات، وعلى قيادة التحول نحو تحقيق النقلة النوعية في التعليم العام، مع تطوير بيئات التعلم، والمناهج الدراسية، وبرامج التنمية المهنية المستدامة للمعلمين، والأخذ بمعايير الجودة الشاملة والاعتماد التربوي، وتبني خيارات التعلم الإلكتروني، و الحوكمة و المحاسبية، في ضوء ثقافة إدارية داعمة للتغيير والعمل المؤسسي.

إن إصلاح نظام التعليم يبدأ من داخل المدرسة فالمدرسة هي "وحدة التغيير والتطوير"، وهي المحضن الحقيقي للاستثمار في العقل البشري. ومن هنا تنبع أهمية تجويد بيئات التعلم وتقويمها، حيث تقتضي متطلبات الجودة الشاملة اشتراك كل فرد وإدارة ووحدة علمية وطالب ومعلم، ليصبح جزءاً فاعلاً من هذا التغيير. وبالتالي فإن تقويم مستوى جودة النظام التعليمي المدرسي هو القوة الدافعة المطلوبة لدفعه ليحقق أهدافه ورسائلته المنوطة به.



ولتقويم جودة النظام التعليمي المدرسي والحكم على مستوى الكفاءة النوعية لمخرجاته، يتم الاعتماد على معايير الجودة ومؤشرات الأداء والأهداف ومواصفات المنتج التربوي المراد تحقيقها، كما تعتمد على مقارنة إنجازات المدرسة ومستويات الأداء فيها مع غيرها من المؤسسات التربوية المماثلة المتفوقة والمتميزة .Benchmarking

ومن هذا المنطلق، تسعى الإدارة العامة للجودة الشاملة إلى بناء نظام داخلي للجودة، استناداً إلى احتياجات الوزارة القائمة والمستقبلية، بالإفادة من أفضل التطبيقات العالمية في هذا المجال.

كما تسعى إلى استكمال جهود الوزارة المبذولة لتحديد وتصميم وتوثيق جميع عملياتها الرئيسية، بهدف نمذجة تلك العمليات وتوثيق إجراءات العمل بطريقة معيارية Standard Operating Procedures ، و بناء خرائط العمليات التوضيحية لهذه الإجراءات Processes Maps ، ومراجعتها، وتحديثها ، وتبسيطها، وتطوير مؤشرات قياس أدائها Key Performance Indicators، بما يكفل رفع فاعليتها وكفاءتها المؤسسية، وجودة الخدمة المقدمة للمستفيدين ، في ضوء التوجهات التطويرية للوزارة. ويأتي هذا الدليل التنظيمي ليبين جانباً من أدوار إدارة الجودة الشاملة في الميدان التربوي.

د. غانم بن سعد الغانم



# الفصل الأول

## البنية التنظيمية المؤسسية



## سياسة الجودة في إدارة الجودة الشاملة

تلتزم الإدارة بتطبيق نظام الجودة الشاملة على أنشطتها الأساسية سعياً لتحقيق رؤيتها ورسالتها، وإرساء قواعد العمل المؤسسي وتقديم خدمات متميزة للمستفيدين، من خلال أفضل نظم الجودة الشاملة العالمية والتخطيط الاستراتيجي والتدريب المستمر للعاملين، وتأهيلهم للمشاركة الجماعية في اتخاذ القرارات، وفق نظام معلوماتي واضح ودقيق لدعم عمليات اتخاذ القرار التربوي، وإدارة المعرفة، في بيئة عمل مناسبة، والعمل على تحفيزهم الدائم على الإبداع والتميز والريادة في جودة الأداء، كما تعمل الإدارة على التحسين المستمر للعمليات من خلال فرق عمل يتم تدريبها واعتماد نتائج عملها، وتعميق الشراكة وتعزيز التكامل، للوصول إلى الإتقان في جميع الأعمال الإدارية والتربوية والتعليمية، للمساهمة في تحقيق الأهداف التي تسعى رؤية ٢٠٣٠م لتحقيقها.



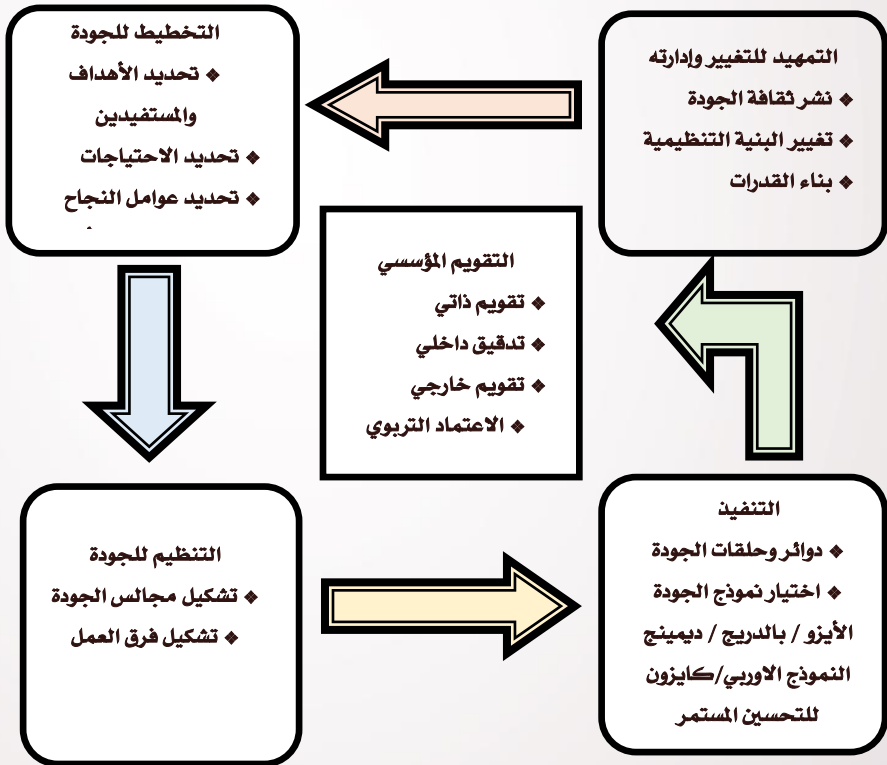
### القيم المؤسسية:

- ❖ الإلتقان: أداء العمل الصحيح بطريقة صحيحة من أول مرة خالية من الأخطاء، وتحسينه بشكل مستمر، وامتلاك المتطلبات المعرفية والمهارية لإلتقان أداء العمل.
- ❖ الشفافية: العمل بوضوح ومصداقية.
- ❖ العدل: تقديم الخدمات لجميع منسوبي الإدارة دون تحيز أو تفرقة أو تمييز.
- ❖ العمل بروح الفريق: أداء الفريق هو أساس العمل المؤسسي.
- ❖ الإبداع: إيجاد حلول مبتكرة وغير مسبقة، لتطوير الأداء ومنع حدوث المشكلات.
- ❖ التكامل: التعامل بإيجابية وتوحيد الجهود مع الآخرين، لتحقيق إنجاز مشترك يترتب عليه نجاح الجميع.
- ❖ المشاركة: التفاعل بإيجابية مع الأطراف الأخرى لإنجاز عمل مشترك بروح الفريق الواحد يحقق هدفاً مشتركاً.





منهجية العمل في إدارة/ قسم الجودة الشاملة:



## الارتباط التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة:

- الإدارات العامة للتعليم: ترتبط إدارة الجودة الشاملة مباشرة بمدير عام التعليم.
- إدارات التعليم: يرتبط قسم الجودة الشاملة مباشرة بمدير التعليم.
- مشرفو ومشرفات الجودة : الارتباط مباشرة بمدير إدارة/ رئيس قسم الجودة الشاملة إدارياً / وفنياً .

## الهدف العام:

تحسين وتقويم الأداء العام في الإدارات والمكاتب والمدارس والتعرف على مدى تحقق أهداف الوزارة.



## مهام إدارة / قسم الجودة الشاملة:

١. الإشراف على تطبيق برامج الوزارة ومشروعاتها في مجال الجودة الشاملة، وفق خطة زمنية تتناسب مع إمكانيات إدارة التعليم، وظروفها .
٢. ليس من مهام إدارات وأقسام الجودة الشاملة القيام بأي أعمال تخص جوائز التميز أيًا كان نوعها .
٣. إعداد البرامج اللازمة لنشر ثقافة الجودة الشاملة التي تحقق التميز المؤسسي.
٤. المشاركة في تحديد الاحتياجات التدريبية في مجال الجودة الشاملة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
٥. بناء نظام الجودة الشاملة، ومتابعة تطبيقه في الإدارات والمكاتب والمدارس.
٦. الإشراف على إدارة عمليات التدقيق الداخلي في الإدارات والمكاتب والمدارس وفق نظام إدارة الجودة الشاملة.
٧. الإشراف على إدارة عمليات قياس رضا المستفيدين في الإدارات والمكاتب والمدارس من خلال إعداد أدوات قياس الرضا وفق معايير الجودة وتحليل النتائج ومتابعة وضع التوصيات التحسينية ومستوى تنفيذها.
٨. إعداد خطط التحسين في الإدارات والمكاتب والمدارس لرفع كفاءة العمل المؤسسي ومتابعة تنفيذها مع الجهات ذات العلاقة.
٩. وضع وتطبيق أهداف وإجراءات مراقبة الجودة، والتقييم الذاتي في الإدارات والمكاتب والمدارس باستخدام النماذج العالمية مثل نموذج " رادار".



١٠. إدارة عمليات التقويم الذاتي في الإدارات والمكاتب والمدارس وتحليل النتائج ومتابعة وضع التوصيات لتحسين الأداء ومستوى تنفيذها.
١١. إدارة عمليات الاعتماد التربوي في المدارس وتحليل النتائج ومتابعة وضع التوصيات لتحسين الأداء ومستوى تنفيذها.
١٢. متابعة تفعيل لجنة التميز والجودة في الإدارات والمكاتب والمدارس ومتابعة وضع التوصيات لتحسين الأداء ومستوى تنفيذها.
١٣. الإشراف على إدارة عمليات الاعتماد التربوي Accreditation وشهادات إدارة الجودة ISO بالتنسيق مع الجهات الاستشارية المعتمدة والجهات المانحة المرخص لها حسب الدليل الخاص بها .
١٤. بناء أدلة ضمان جودة الأداء في الإدارات والمكاتب والمدارس ومتابعة تنفيذ قياس جودة الأداء وتحليل النتائج ومتابعة وضع التوصيات لتحسين الأداء ومستوى تنفيذها.
١٥. الإشراف على تقويم جودة بيئات التعلم في المدارس وإعداد التوصيات اللازمة حول تحقيقها في ضوء الإمكانيات المتاحة وبالشراكة مع الإدارات الأخرى .
١٦. عقد الشراكات المجتمعية مع الجهات الداعمة للجودة.
١٧. المشاركة في ( تنفيذ المشاريع الوزارية، ومتابعة تنفيذها مكتبياً وميدانياً، وإعداد التقارير الخاصة بها ) .
١٨. المشاركة في تقويم المشاريع الوزارية المنفذة في المنطقة، وفقاً للتوجيهات والتعليمات الوزارية.



١٩. تسجيل الملاحظات والرؤى التطويرية حول البرامج الوزارية المنفذة في المنطقة، وفقاً للتوجيهات والتعليمات الوزارية.
٢٠. المشاركة في تغذية موقع وقنوات تواصل إدارة الجودة الشاملة على شبكة الإنترنت.
٢١. التحول إلى العمل الإلكتروني في جميع الأعمال الإدارية والفنية الخاصة بجميع المهام.
٢٢. المشاركة في تفعيل بوابة الإدارة العامة للجودة الشاملة .
٢٣. حضور البرامج التدريبية وورش العمل والمشاغل والاجتماعات، فيما يخص تطوير أعمال إدارة / قسم الجودة الشاملة.
٢٤. المبادرة بالمقترحات التطويرية، والرؤى حول تطوير الأدوات المستخدمة في أعمال إدارة / قسم الجودة الشاملة.
٢٥. إعداد العروض الإلكترونية والتقارير وأوراق العمل والإحصائيات لعرضها في الفعاليات والأنشطة واللقاءات . . . وغيرها ، التي تنظمها أو تشرف عليها الإدارة أو الجهات الحكومية أو الأهلية في المنطقة، وفقاً لتوجيهات صاحب الصلاحية.
٢٦. أي مهام تكلف بها في مجال اختصاصها .



# الفصل الثاني

## المسؤوليات والمهام



## مسؤوليات ومهام مدير إدارة/ قسم الجودة الشاملة:

- المشاركة في ترشيح منسوبي إدارة/ قسم الجودة الشاملة، وفق الضوابط والمعايير المعتمدة لتكليف شاغلي الوظائف التعليمية.
- إعداد الخطة التشغيلية لإدارة/ قسم الجودة الشاملة، مع مراعاة الخطة الاستراتيجية المعتمدة لوزارة التعليم .
- ترؤس الاجتماعات الدورية لإدارة/ قسم الجودة الشاملة، أو تفويض أحد من المشرفين ليرأسها نيابة عنه، ورفع محاضرها إلى مجلس الجودة الشاملة.
- إعتماد تقارير الأداء الوظيفي لمنسوبي الإدارة ، ورفع تقرير مساعد/ة الإدارة/ القسم لصاحب الصلاحية لاعتمادها.
- اقتراح انتداب منسوبي الإدارة، وتكليفهم بخارج الدوام.
- ترشيح منسوبي الإدارة للالتحاق بالبرامج التدريبية الداخلية والخارجية، وفق الاحتياجات التدريبية، وإنهاء إجراءات تكليفهم بحضورها بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
- اقتراح احتياج الإدارة من الكوادر البشرية، والتجهيزات المكتبية، والتقنية، ومتابعة إجراءات تسديدها وفق الأنظمة المعتمدة.
- إعداد تقارير نصف فصلية عن جهود الإدارة في تطبيق الجودة الشاملة، وحصر المشكلات والمعوقات التي تحدّ من عمليات التحسين والتطوير، واقتراح الحلول المناسبة لها، ورفعها إلى مجلس الجودة الشاملة لاتخاذ القرارات المناسبة بشأنها.
- اعتماد التقرير الختامي وخطة عمل تطبيق نظم الجودة الشاملة.



١٠. اعتماد تقرير فصلي ورفعته الى مدير التعليم والإدارة العامة للجودة الشاملة .
١١. توزيع المسؤوليات والمهام الإدارية والمالية والفنية والتنظيمية بين العاملين .
١٢. اعتماد الاحتياجات التدريبية للعاملين، وإلحاقهم في البرامج التدريبية المناسبة.
١٣. توجيه المعاملات الواردة، واعتماد المعاملات الصادرة.
١٤. الموافقة على إجازات العاملين (الاضطرارية، والاعتيادية، والمرضية، والمرافقة، . . . وغيرها)
١٥. اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان تحقيق رؤية ورسالة الجودة الشاملة في الوزارة.
١٦. اقتراح الإدارات والقطاعات في إدارات التعليم التي ستبنى تطبيق برامج الجودة الشاملة، ورفعها إلى مجلس الجودة الشاملة لاعتمادها.
١٧. تحديد أعضاء فرق العمل، والإشراف الميداني على أعمالهم.
١٨. متابعة تنفيذ الخطة التشغيلية لإدارة / قسم الجودة الشاملة.
١٩. متابعة نتائج دراسة وتحليل تقارير التقويم الذاتي المؤسسي لقطاعات إدارة التعليم، ورفعها إلى مجلس الجودة الشاملة.
٢٠. التنسيق مع مديري الإدارات ذات العلاقة بأعمال إدارة الجودة الشاملة.
٢١. الإشراف على اللقاءات والبرامج والفعاليات الخاصة بنشر ثقافة الجودة الشاملة.
٢٢. الإشراف على الإصدارات الإعلامية والتثقيفية الورقية والإلكترونية لإدارة / قسم الجودة الشاملة.
٢٣. المشاركة في الفعاليات التي تنظمها الإدارة العامة/إدارة التعليم أو وزارة التعليم.
٢٤. أي مهام يكلف بها في مجال اختصاصه.





## مسؤوليات ومهام مساعد/ة مدير إدارة/ قسم الجودة الشاملة :

- المشاركة في ترشيح منسوبي إدارة / قسم الجودة الشاملة، وفق الضوابط والمعايير المعتمدة لتكليف شاغلي الوظائف التعليمية.
- المشاركة في إعداد الخطة التشغيلية لإدارة / قسم الجودة الشاملة، مع مراعاة خطة إدارة التعليم، والبرامج والمشاريع الوزارية المعتمدة في الخطة الاستراتيجية للإدارة العامة للجودة الشاملة.
- الإجابة عن المدير في ترؤس الاجتماعات الدورية لإدارة / قسم الجودة الشاملة، في حال عدم وجوده ورفع محاضرها إلى مجلس الجودة الشاملة.
- المشاركة في إعداد تقارير الأداء الوظيفي لمنسوبي الإدارة / قسم الذين يشرف عليهم مباشرة، ورفعها لمدير / رئيس قسم الجودة لاعتمادها.
- المشاركة في اقتراح انتداب منسوبي الإدارة / قسم ، وتكليفهم بخارج الدوام.
- المشاركة في ترشيح منسوبي الإدارة / قسم للالتحاق بالبرامج التدريبية الداخلية والخارجية، وفق الاحتياجات التدريبية، وإنهاء إجراءات تكليفهم بحضورها بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
- المشاركة في اقتراح احتياج الإدارة من الكوادر البشرية، والتجهيزات المكتبية، والتقنية، ومتابعة إجراءات تسديدها وفق الأنظمة المعتمدة.
- المشاركة في إعداد تقارير نصف فصلية عن جهود الإدارة / قسم في تطبيق الجودة الشاملة، وحصر المشكلات والمعوقات التي تحدّ من عمليات التحسين والتطوير، واقتراح الحلول المناسبة لها، ورفعها إلى مدير إدارة / رئيس قسم الجودة الشاملة لاتخاذ القرارات المناسبة بشأنها.



٩. المشاركة في اعتماد التقرير الختامي وخطة عمل تطبيق نظم الجودة الشاملة.
١٠. المشاركة في توزيع المسؤوليات والمهام الإدارية والمالية والفنية والتنظيمية بين العاملين.
١١. المشاركة في اعتماد الاحتياجات التدريبية للعاملين، وإلحاقهم في البرامج التدريبية المناسبة.
١٢. المشاركة في توجيه المعاملات الواردة، واعتماد المعاملات الصادرة.
١٣. المشاركة في الموافقة على إجازات العاملين تحت إشرافه (الاضطرارية، والاعتيادية، والمرضية، والمرافقة، . . . وغيرها)
١٤. المشاركة في اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان تحقيق رسالة الجودة الشاملة في الوزارة.
١٥. المشاركة في اقتراح الإدارات والقطاعات في إدارات التعليم التي ستتبني تطبيق برامج الجودة الشاملة، ورفعها إلى مدير إدارة / رئيس قسم الجودة الشاملة لاعتمادها.
١٦. المشاركة في تحديد أعضاء فرق العمل، والإشراف الميداني على أعمالهم.
١٧. المشاركة في متابعة تنفيذ الخطة التشغيلية لإدارة / قسم الجودة الشاملة.
١٨. المشاركة في متابعة نتائج دراسة وتحليل تقارير التقييم الذاتي المؤسسي لقطاعات إدارة التعليم، ورفعها إلى مجلس الجودة الشاملة.
١٩. المشاركة في التنسيق مع مديري الإدارات ذات العلاقة بأعمال إدارة الجودة الشاملة.



٢٠. المشاركة في الإشراف على اللقاءات والبرامج والفعاليات الخاصة بنشر ثقافة الجودة الشاملة.
٢١. المشاركة في الإشراف على الإصدارات الإعلامية والتثقيفية الورقية والإلكترونية لإدارة / قسم الجودة الشاملة.
٢٢. المشاركة في الفعاليات التي تنظمها الإدارة العامة/ إدارة التعليم أو وزارة التعليم.
٢٣. أي مهام يكلف بها في مجال اختصاصه.

### مسؤوليات ومهام (مشرف / مشرفة) إدارة الجودة الشاملة:

منهجية العمل في إدارة الجودة الشاملة تقوم على فرق العمل بحيث يشارك المشرف التربوي بإدارة الجودة الشاملة في جميع الأعمال ضمن مهام فرق العمل فتارةً يكون رئيساً لفريق وتارةً عضواً ضمن الفريق أو مقررراً فيه وذلك وفق المهام الموضحة على النحو الآتي:

- ١ - المشاركة في فرق العمل (فريق التوثيق، فريق بناء النظام المؤسسي، فريق التدقيق الداخلي لنظام الجودة، فريق التقويم الذاتي المؤسسي، فريق التحسين المستمر، فريق قياس رضا المستفيد، فريق الاعتماد التربوي ، فريق تقويم جودة بيئات التعلم).



- ٢ - حضور البرامج التدريبية وورش العمل والمشاغل والاجتماعات، فيما يخص تطوير أعمال إدارة / قسم الجودة الشاملة.
- ٣ - المبادرة بالمقترحات التطويرية، والرؤى حول تطوير الأدوات المستخدمة في أعمال إدارة / قسم الجودة الشاملة.
- ٤ - المشاركة في أعمال نشر ثقافة الجودة الشاملة.
- ٥ - حضور اجتماعات إدارة / قسم الجودة الشاملة وفق الجدول الزمني والمشاركة بفاعلية في جداول أعمالها.
- ٦ - المشاركة في حصر بيانات المتخصصين والمهتمين بالجودة الشاملة.
- ٧ - متابعة فعاليات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.
- ٨ - حضور البرامج التدريبية والفعاليات المتعلقة بإدارة / قسم الجودة الشاملة داخل المنطقة وخارجها.
- ٩ - تقديم المقترحات التطويرية والملاحظات الخاصة بأعمال الجودة الشاملة لمدير إدارة / رئيس قسم الجودة الشاملة.
- ١٠ - الزيارات الميدانية للمدارس بحيث تصل نسبة العمل الميداني في زيارة المدارس ٦٠% فأكثر.
- ١١ - القيام بما يُستحدث من مهام إضافية لتنظيم العمل وتطويره.
- ١٢ - المشاركة في (تنفيذ المشاريع الوزارية، ومتابعة تنفيذها مكتبياً وميدانياً، وإعداد التقارير الخاصة بها).
- ١٣ - المشاركة في تقويم المشاريع الوزارية المنفذة في المنطقة، وفقاً للتوجيهات والتعليمات الوزارية.



- ١٤ - تسجيل الملاحظات والرؤى التطويرية حول البرامج الوزارية المنفذة في المنطقة، وفقاً للتوجيهات والتعليمات الوزارية.
- ١٥ - حضور الفعاليات والأنشطة واللقاءات . . . وغيرها، التي تنظمها أو تشرف عليها الإدارة أو الجهات الحكومية أو الأهلية في المنطقة، وفقاً لتوجيهات صاحب الصلاحية.
- ١٦ - إعداد العروض الإلكترونية والتقارير وأوراق العمل والإحصائيات عرضها في الفعاليات والأنشطة واللقاءات . . . وغيرها، التي تنظمها أو تشرف عليها الإدارة أو الجهات الحكومية أو الأهلية في المنطقة، وفقاً لتوجيهات صاحب الصلاحية.
- ١٧ - المشاركة في تغذية موقع وقنوات تواصل إدارة / قسم الجودة الشاملة على شبكة الإنترنت.
- ١٨ - التحول إلى العمل الإلكتروني في جميع الأعمال الإدارية والفنية الخاصة بجميع المهام.
- ١٩ - الإعداد والتنظيم للقاءات والاجتماعات الخاصة بإدارة / قسم الجودة الشاملة داخل الإدارة وخارجها .
- ٢٠ - المشاركة في تفعيل بوابة الإدارة / القسم للجودة الشاملة.



## المجالس وفرق العمل في إدارة الجودة الشاملة

### ■ مجلس الجودة الشاملة في إدارات التعليم بالمناطق -

#### والمحافظات:

يتم إنشاء مجلس الجودة الشاملة، بقرار من مدير إدارة التعليم بالمنطقة أو المحافظة، ويكون برئاسته، وينفذ المهام الآتية:

١. رسم السياسات اللازمة لتحقيق أهداف نظام الجودة الشاملة التي تحقق التميز المؤسسي.
٢. اعتماد الخطط التشغيلية للجودة الشاملة وخطط المتابعة للإدارة والمكاتب التابعة لها، وتوفير الدعم اللازم لتنفيذها.
٣. تقديم الدعم اللازم لنشر ثقافة الجودة الشاملة وتطبيقاتها، لضمان تنفيذ خطط وبرامج الجودة الشاملة بالشكل الأمثل في الإدارات ومكاتب التعليم والمدارس.
٤. اعتماد أطر الشراكة مع القطاع الخاص في مجال تطبيق الجودة الشاملة وفقاً لسياسة الوزارة وتعليماتها في هذا المجال، والتواصل مع الجهات المتخصصة والمطبقة للجودة الشاملة في القطاع الحكومي والأهلي، لتبادل الخبرات.
٥. تشكيل فرق جودة في كل إدارة/ مكتب تعليم من منسوبي الإدارة/ المكتب.



٦. اعتماد آليات تكريم المتميزين في مجال تطبيق الجودة الشاملة ، من فرق عمل، وقطاعات الإدارة، والمدارس، في ضوء نتائج الترشيح المرفوعة من إدارة الجودة الشاملة.

### تشكيل مجلس الجودة الشاملة:

- أ. أعضاء مجلس الجودة الشاملة في إدارة التعليم.
  - مدير التعليم (رئيساً)
  - مساعد و مساعدة مدير التعليم للشؤون التعليمية.
  - مساعد مدير التعليم للخدمات المساندة.
  - مدير إدارة الجودة الشاملة. (مقرراً)
  - مساعد مدير إدارة / قسم الجودة الشاملة
  - مدير ومديرة الإشراف التربوي.
  - مدير ومديرة إدارة التدريب التربوي.
  - مدير أو مديرة مكتب التعليم الأهلي.
- عدد (٥ - ٢) أعضاء من القيادات التربوية في الأقسام أو الإدارات أو المدارس حسب الحاجة.



- عدد (٣) من الشركاء الخارجيين.

مدة العضوية في المجلس سنتان قابلة للتجديد لمرة واحدة.

ب. يعقد المجلس جلساته مرتين في كل فصل دراسي، ويمكن عقده بشكل طارئ عند الحاجة.

#### ■ فريق التوثيق

مهام الفريق :

١. بناء دليل إجرائي لمهام وإجراءات عمل الفريق.
٢. بناء خطة عمل للفريق واعتمادها من مدير الإدارة/ القسم.
٣. إعداد مخطط زمني لتنفيذ خطة العمل.
٤. التهيئة لأعمال التوثيق.
٥. إعداد معايير لضبط وتوكيد الجودة في عمليات الفريق ومتابعة تنفيذها.
٦. بناء عمليات الفريق .
٧. أتمتة عمليات الفريق.
٨. إعداد تقارير دورية عن إنجازات الفريق وحصر المشكلات والمعوقات واقتراح الحلول المناسبة ورفعها لمدير إدارة/ قسم الجودة الشاملة.





## ■ فريق بناء النظام المؤسسي

مهام الفريق :

١. بناء دليل إجرائي لمهام وإجراءات عمل الفريق.
٢. بناء خطة عمل للفريق واعتمادها من مدير الإدارة/ القسم.
٣. إعداد مخطط زمني لتنفيذ خطة العمل.
٤. التهيئة لبناء النظام المؤسسي.
٥. التنسيق مع فريق التدقيق الداخلي وفق نظام إدارة الجودة الشاملة.
٦. التنسيق مع الجهات الاستشارية المعتمدة وجهات الاعتماد لمنح شهادات اعتمادات الجودة وفق الدليل الخاص بذلك .
٧. إعداد معايير لضبط وتوكيد الجودة في عمليات الفريق ومتابعة تنفيذها.
٨. بناء عمليات الفريق .
٩. أتمتة عمليات الفريق.
١٠. إعداد تقارير دورية عن إنجازات الفريق وحصر المشكلات والمعوقات واقتراح الحلول المناسبة ورفعها لمدير إدارة/ قسم الجودة الشاملة.

## ■ فريق التدقيق الداخلي لنظام الجودة

مهام الفريق :

١. بناء دليل إجرائي لمهام وإجراءات عمل الفريق.
٢. تشكيل فرق عمل بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
٣. بناء خطة عمل للفريق واعتمادها من مدير الإدارة/ القسم.
٤. إعداد مخطط زمني لتنفيذ خطة العمل.



٥. التهيئة لأعمال التدقيق الداخلي.
٦. إعداد معايير لضبط وتوكيد الجودة في عمليات الفريق ومتابعة تنفيذها .
٧. بناء عمليات الفريق .
٨. أتمتة عمليات الفريق.
٩. إعداد تقارير دورية عن إنجازات الفريق وحصر المشكلات والمعوقات واقتراح الحلول المناسبة ورفعها لمدير إدارة/ قسم الجودة الشاملة.

#### ■ فريق التقويم الذاتي المؤسسي (رادار)

مهام الفريق :

- ١ - بناء دليل إجرائي لمهام وإجراءات عمل الفريق.
- ٢ - تشكيل فرق عمل بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
- ٣ - بناء خطة عمل للفريق واعتمادها من مدير الإدارة/ القسم.
- ٤ - إعداد مخطط زمني لتنفيذ خطة العمل.
- ٥ - التهيئة لتطبيق التقويم الذاتي.
- ٦ - إعداد معايير لضبط وتوكيد الجودة في عمليات الفريق ومتابعة تنفيذها.
- ٧ - بناء عمليات الفريق .
- ٨ - أتمتة عمليات الفريق.
- ٩ - إعداد تقارير دورية عن إنجازات الفريق وحصر المشكلات والمعوقات واقتراح الحلول المناسبة ورفعها لمدير إدارة/ قسم الجودة الشاملة.



## ■ فريق التحسين المستمر

مهام الفريق :

- ١ - بناء دليل إجرائي لمهام وإجراءات عمل الفريق.
- ٢ - تشكيل فرق عمل بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
- ٣ - بناء خطة عمل للفريق واعتمادها من مدير الإدارة/ القسم.
- ٤ - إعداد مخطط زمني لتنفيذ خطة العمل.
- ٥ - التهيئة لأعمال التحسين المستمر.
- ٦ - إعداد معايير لضبط وتوكيد الجودة في عمليات الفريق ومتابعة تنفيذها.
- ٧ - بناء عمليات الفريق .
- ٨ - أتمتة عمليات الفريق.
- ٩ - إعداد تقارير دورية عن إنجازات الفريق وحصر المشكلات والمعوقات واقتراح الحلول المناسبة ورفعها لمدير إدارة/ قسم الجودة الشاملة.

## ■ فريق قياس رضا المستفيد

مهام الفريق :

- ١ - بناء دليل إجرائي لمهام وإجراءات عمل الفريق.
- ٢ - تشكيل فرق عمل بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
- ٣ - بناء خطة عمل للفريق واعتمادها من مدير الإدارة/ القسم.
- ٤ - إعداد مخطط زمني لتنفيذ خطة العمل.
- ٥ - التهيئة لأعمال قياس رضا المستفيد.



- ٦ - بناء وتطبيق أدوات قياس رضا المستفيد.
- ٧ - تحليل قياس رضا المستفيد وتطويره.
- ٨ - إعداد معايير لضبط وتوكيد الجودة في عمليات الفريق ومتابعة تنفيذها.
- ٩ - بناء عمليات الفريق .
- ١٠ - أتمتة عمليات الفريق.
- ١١ - إعداد تقارير دورية عن إنجازات الفريق وحصر المشكلات والمعوقات واقتراح الحلول المناسبة ورفعها لمدير إدارة/ قسم الجودة الشاملة.

## ■ فريق الاعتماد التربوي

مهام الفريق :

- ١ - بناء دليل إجرائي لمهام وإجراءات عمل الفريق.
- ٢ - تشكيل فرق عمل من الميدان التربوي بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة (الإدارات، المكاتب)
- ٣ - بناء خطة عمل للفريق واعتمادها من مدير الإدارة/ القسم.
- ٤ - إعداد مخطط زمني لتنفيذ خطة العمل.
- ٥ - التهيئة لأعمال الاعتماد التربوي.
- ٦ - التنسيق مع الإدارة العامة للجودة الشاملة لمنح شهادات الاعتماد الداخلي.
- ٧ - إعداد معايير لضبط وتوكيد الجودة في عمليات الفريق ومتابعة تنفيذها.
- ٨ - بناء عمليات الفريق .
- ٩ - أتمتة عمليات الفريق.
- ١٠ - إعداد تقارير دورية عن إنجازات الفريق وحصر المشكلات والمعوقات واقتراح الحلول المناسبة ورفعها لمدير إدارة/ قسم الجودة الشاملة .



## ■ فريق تقويم جودة بيئات التعلم

مهام الفريق :

- (١) بناء دليل إجرائي لمهام وإجراءات عمل الفريق.
- (٢) بناء خطة عمل للفريق واعتمادها من مدير الإدارة/ القسم.
- (٣) إعداد مخطط زمني لتنفيذ خطة العمل.
- (٤) نشر ثقافة مفهوم جودة بيئات التعلم للمدارس والمكاتب والإدارات .
- (٥) التنسيق مع الإدارة العامة للجودة الشاملة حول مفاهيم جودة بيئات التعلم .
- (٦) تشكيل فرق عمل من الميدان التربوي بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة (الإدارات، المكاتب) .
- (٧) إعداد أدوات لقياس جودة بيئات التعلم في المدارس بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة ( الإدارات ،المكاتب ) .
- (٨) بناء عمليات الفريق.
- (٩) أتمتة عمليات الفريق.
- (١٠) إعداد تقارير دورية عن إنجازات الفريق وحصر المشكلات والمعوقات واقتراح الحلول المناسبة ورفعها لمدير إدارة/ قسم الجودة الشاملة .



# الفصل الثالث

## سياسة التحفيز



## سياسة التحفيز

يُعتبر تثمين الجهود وتقدير المشاركات واجباً دينياً أولاً، ومطلباً إنسانياً ثانياً، حيث يؤثر التحفيز على دافعية الفرد وتوجيه سلوكه نحو تحقيق الأهداف، وبناءً على ذلك تم وضع سياسة لتثمين الجهود وتقدير المشاركات لكل من شارك وساهم في دعم وإنجاز أعمال إدارة الجودة الشاملة بأقسامها، وفقاً لأنظمة وزارة التعليم .

### المكافآت المالية:

تتم وفقاً لما تحدده الجهات المختصة في الوزارة.

### سياسة تثمين الجهود وتقدير المشاركات:

تقديم الشكر والتقدير لكل من ساهم وشارك وحفز ودعم أعمال إدارة الجودة الشاملة والخطوات التطويرية في أعمالها، سواءً من منسوبي إدارة الجودة الشاملة أو من العاملين في إدارات التعليم أو من أي جهة حكومية أو خاصة على مستوى المملكة، مهما كان حجم المشاركة، بشرط أن يكون لها أثر ملموس على إدارة الجودة الشاملة.



آلية تـثـمـين الجـهـود وتـقـديـر المـشـاركـات :

● للمشاركين من خارج إدارة الجودة الشاملة:

١. حصر أسماء المشاركين مع إدارة الجودة الشاملة سواءً في الأعمال العادية أو التطويرية أو المشاريع.
٢. تعبئة النموذج المُعد لتـثـمـين الجـهـود وتـقـديـر المـشـاركـة للمشاركين من خارج إدارة الجودة الشاملة.
٣. اعتماد خطاب أو شهادة الشكر والتقدير من مدير إدارة الجودة الشاملة أو من مدير التعليم.





## ٥ للمشاركين من منسوبي إدارة الجودة الشاملة:

١. حصر أسماء منسوبي إدارة الجودة الشاملة الذين شاركوا في الأعمال التطويرية أو المشاريع وكان لهم أثر فاعل في العمل (التزام، جدية، ابتكارية، إيجابية . . . وغيره).
- ١ - تعبئة النموذج الخاص بترشيح منسوبي إدارة الجودة الشاملة للحصول على خطاب أو شهادة شكر وتقدير.
- ٢ - اعتماد خطاب أو شهادة الشكر والتقدير من مدير إدارة الجودة الشاملة أو من مدير التعليم.



## تعليمات عامة

- يعتمد كل ما ورد في الدليل اعتباراً من تاريخه، لتنظيم العمل في (إدارات/أقسام) الجودة الشاملة في المناطق والمحافظات.
- يتم تشكيل فرق العمل من جميع الإدارات المعنية والمدارس المطبقة للجودة الشاملة وفقاً لطبيعة العمل المطلوب في إدارة الجودة الشاملة.
- يحق فقط للإدارة العامة للجودة الشاملة في وزارة التعليم إجراء التعديلات في بعض أو كل ما جاء في هذا الدليل التنظيمي، ويمكن الرفع لها بالمرئيات والمقترحات التطويرية لهذا الإطار.
- يعمّم على إدارات الجودة الشاملة، وأقسامها في إدارات التعليم، بالتعديلات المعتمدة في الدليل التنظيمي، ويتم العمل بموجبه اعتباراً من تاريخ تبليغهم. بحيث يتولى مدير/مديرة إدارة (إدارة الجودة الشاملة) ورئيس/رئيسة قسم (إدارة الجودة الشاملة) إبلاغ منسوبي ومنسوبات الإدارة/القسم خطياً بالتعديلات وتزويدهم بنسخة الكترونية منه بعد التعديل.
- تتولى الإدارة العامة للجودة الشاملة مراجعة الدليل التنظيمي وتطويره بشكل سنوي، في ضوء المستجدات، وملاحظات ومقترحات القطاعات ذات العلاقة في الوزارة والميدان.
- ينشر الدليل التنظيمي على موقع الجودة الشاملة في الوزارة، ومواقع إدارات التعليم على شبكة الإنترنت.
- يكلف منسوبو إدارة الجودة الشاملة، وأقسامها في إدارات التعليم، والقطاعات التابعة لها خطياً بتنفيذ المهام والأعمال المنوطة بهم وفق ما تضمنه الدليل التنظيمي.



# محفوظ جميع الحقوق

