

# شهادة ضبط الجودة العالمية

## " مقدمة تعريفية "

نظام إدارة الجودة هو نظام يبني على وضع سياسة جودة وتعليمات عمل وإجراءات نمطية من شأنها ضمان إنتاج الخدمة أو السلعة بالجودة المحددة لها وفي الوقت المخطط بغية تحقيق لأهداف الجودة مع اكتشاف الثغرات وجوانب الضعف أول بأول واتخاذ خطوات التحسين المستمر من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية.

## لماذا سعت الإدارة للحصول على شهادة الجودة العالمية ؟

١. رغبة الإدارة في تنمية وتبسيط إجراءات العمل في الوحدات التنظيمية المختلفة.
٢. تحديد أهداف وسياسات من شأنها التحسين المستمر في أداء الأعمال.
٣. وضع حدود واضحة لعلاقات الإدارة بالجهات الأخرى في الوزارة أو الدولة.
٤. الوصول إلى معايير الأداء التي من شأنها زيادة جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها الإدارة.
٥. الحصول على وسيلة لقياس رضا المستفيدين بشكل حقيقي.
٦. تطبيق وتنفيذ الإجراءات في الإدارة بصورة مثالية ومنتظمة متسقة مع متطلبات المستفيد.
٧. تطوير طرق ووسائل التحقق من الخدمات والنظم الآلية لتصبح أكثر فاعلية وكفاءة.

## " تنفيذ المشروع "

- تم تشكيل فريق (ضبط الجودة) في إدارة مركز المعلومات الآلي.
- وبدأ الفريق أعماله بعد صدور قرار تشكيله بتاريخ ٢٣/٦/٢٠٠١م حيث بدأ أول اجتماع بتاريخ ٣٠/٦/٢٠٠١م، ثم تبعه عدة اجتماعات بلغ عددها (١٠٠) اجتماع حتى حصول إدارة مركز المعلومات الآلي على شهادة الجودة.
- تم تشكيل لجنة إدارية لمتابعة المشروع.
- تم عقد ندوة تعريفية عن المواصفات الدولية لنظام الجودة ISO ٩٠٠١:٢٠٠٠ في تاريخ ١٨/٩/٢٠٠١م - ١٩/٩/٢٠٠١م لجميع موظفي الإدارة.
- عمل برنامج تدريبي لدورة المدقق الداخلي والخارجي ودورة كيفية كتابة عمل إجراءات القسم وقد تم تدريب عدد (٢٥) مدقق داخلي وعدد (٦) مدقق خارجي.
- تم عمل ثلاثة أدلة وهي دليل سياسة إدارة الجودة، دليل تعليمات القسم ودليل إجراءات العمل لأقسام الإدارة كل على حدة بالإضافة إلى المكتب الفني.

- قام الفريق بتصميم عدد من النماذج لتوثيق وتسجيل إجراءات العمل بالوحدات التنظيمية المختلفة بالإدارة من منطلق تسهيل وتبسيط إجراءات العمل وهي :-

- نموذج تقرير عدم مطابقة.
- نموذج طلب إجراء وقائي .
- نموذج طلب إجراء تصحيحي .
- نموذج تقرير مراجعة.
- نموذج خطة المراجعة الداخلية.
- تعتبر إدارة مركز المعلومات الآلي أول جهة حكومية تعمل في مجال تقنية المعلومات تحصل على شهادة الجودة ISO 2000:9001 بتاريخ 2003/5/13 م.

