

الدليل التنظيمي

لإدارات وأقسام الجودة الشاملة
في إدارات التعليم

الإصدار الثاني

١٤٣٦/١٤٣٧هـ



خادم الحرمين الشريفين الملك

سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

كل مواطن في بلادنا هو محل اهتمامي ورعايتي ولذلك وفي مجال التعليم فقد وجهنا بتطوير التعليم من خلال التكامل بين التعليم بشقيه العام والعالي وتعزيز البنية الاساسية السليمة له بما يكفل أن تكون مخرجاته متوافقة مع خطط التنمية وسوق العمل .

ولأبنائنا وبناتنا أقول : سخرت لكم دولتكم كل الإمكانيات، ويسرت لكم كل السبل لتنهلوا من العلم في أرقى الجامعات في الداخل والخارج، والوطن ينتظر منكم الكثير، فعليكم أن تحرصوا على استغلال أوقاتكم في التحصيل، فأنتم استثمارا لمستقبل الوطن ونحن حريصون كل الحرص على إيجاد فرص العمل بما يحقق لكم الحياة الكريمة، وعلى الحكومة والقطاع الخاص مسؤولية مشتركة في هذا الجانب.

الفريق الميداني

المكلف بإعداد الدليل التنظيمي لإدارات التعليم

رئيس الفريق

أ. محمد بن كامل داغستاني

(مدير إدارة الجودة الشاملة في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة المدينة المنورة)

أعضاء الفريق: د. الجوهرة بنت سعود الجميل

(مستشار في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة حائل)

أ. نوال بنت صالح المالك

(مشرفة مركزية في وزارة التعليم) .

أ. عبدالله بن عجاج العنزي

(مدير إدارة التخطيط والتطوير في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الحدود الشمالية)

أ. عبدالرحمن بن ناصر الناصر

(مدير إدارة التخطيط والتطوير في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة تبوك)

أ. صالح بن عبدالرحمن الصاعدي

(رئيس قسم التميز المؤسسي بإدارة الجودة الشاملة في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة المدينة المنورة)

أ. عدنان بن حسن زايد

(مدير مدرسة عبدالله بن الزبير الابتدائية بالمدينة المنورة – متعاون مع إدارة الجودة الشاملة)

أ. عبدالعزيز بن عمر ديولي

(رئيس قسم الجودة التربوية بإدارة الجودة الشاملة في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة المدينة المنورة)




الإشراف العام والمتابعة
د. غانم بن سعد الغانم
مدير عام الجودة الشاملة بالوزارة


مراجعة الدليل
أ. حنان عثمان الزهراني
(مشرفة جودة شاملة / الإدارة العامة للجودة الشاملة / وزارة التعليم)

أ. مها محمد الزايدي
(مساعد مدير عام الجودة الشاملة / وزارة التعليم)


الإشراف الفني
أ. ثامر الصالح
(مشرف جودة شاملة / الإدارة العامة للجودة الشاملة / وزارة التعليم)

المحتويات

الفصل الأول  البنية التنظيمية المؤسسية.

الفصل الثاني  المسؤوليات والمهام الإدارية والمالية والفنية.

الفصل الثالث  الحقوق والواجبات.

الفصل الرابع  سياسة التحفيز.

تصدير

أصبح بناء مجتمع المعرفة في المملكة العربية السعودية خياراً وطنياً إستراتيجياً، تعمل جميع قطاعات الدولة على تحقيقه. والوزارة وهي تستشرف هذه المرحلة الجديدة في مسيرتها، تسعى إلى تحقيق التوجهات السامية الكريمة من جعل التعليم محور التنمية المستدامة و لربط 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 و التطوير "، 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، وبناء 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

مقدمة الدليل

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 وفق النظام المؤسسي بإدارة الجودة الشاملة.

وقد تضمن هذا الإطار أربعة فصول شملت (البنية التنظيمية المؤسسية، والمسؤوليات والمهام، وتوصيف المهام، والحقوق والواجبات، وسياسة التحفيز) وذلك بهدف تهيئة بيئة العمل بما يتفق ومفاهيم النظام المؤسسي ويحقق بمشيئة الله مبادئ الجودة الشاملة.

ونتطلع أن يكون هذا الدليل التنظيمي أنموذجاً يحتذى به، لنشر ثقافة إدارة 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.

الفضلك الأول

البنية التنظيمية المؤسسية

الرؤية

تحقيق الإبداع والتميز في ممارسات الجودة في الإدارات والمدارس وفقاً لمنهجية عمل مؤسسية وبيئة إدارية تربوية تكاملية وبمشاركة مجتمعية فاعلة.

الرسالة

تهيئة بيئة إدارية تربوية محفزة ، تحقق الجودة والتميز في العمليات الإدارية والتربوية لتعزيز الانتماء وتنمية المهارات بما يحقق الجودة في كافة العمليات والمخرجات التربوية بمشاركة إيجابية من المجتمع، من خلال الآتي:

- ❖ نشر ثقافة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي.
- ❖ بناء النظم الداخلية للجودة الشاملة والتميز المؤسسي في مختلف قطاعات إدارات التعليم.
- ❖ بناء القدرات في مجال تطبيقات الجودة الشاملة في التعليم.
- ❖ تطوير منظومة متكاملة لمؤشرات الأداء في الجودة الشاملة والتميز المؤسسي وفقاً لأفضل النماذج العالمية.
- ❖ تهيئة بيئات العمل لتحقيق الجودة والتميز المؤسسي.
- ❖ تطوير أدوات قياس رضا المستفيدين من خدمات الوزارة، والعمل على تطبيقها.

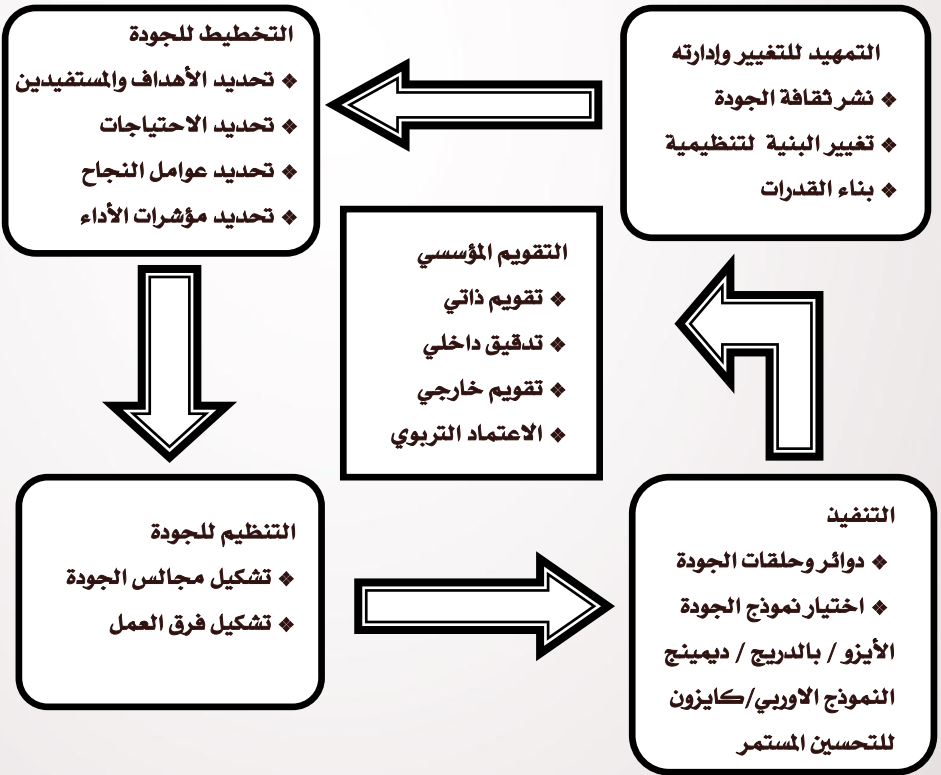
❁ سياسة الجودة في الإدارة:

تلتزم الإدارة تطبيق 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 الإستراتيجي 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.

❖ القيم المؤسسية:

- ❖ **الإتقان:** أداء العمل الصحيح بطريقة صحيحة من أول مرة خالية من الأخطاء، وتحسينه بشكل مستمر، وامتلاك المتطلبات المعرفية والمهارية لإتقان 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. الشاملة

منهجية العمل في إدارة/ قسم الجودة الشاملة:



الارتباط التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة:

- الإدارات العامة للتعليم: ترتبط إدارة الجودة الشاملة مباشرة بمدير عام التعليم، ومنسقا الجودة في مكاتب التعليم مباشرة بمدير إدارة الجودة الشاملة.
- إدارات التعليم: يرتبط قسم الجودة الشاملة مباشرة بمدير التعليم، ومنسقا الجودة في مكاتب التعليم مباشرة برئيس قسم إدارة الجودة الشاملة.

الهدف العام:

نشر ثقافة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي وبناء نظمها الداخلية في إدارات التعليم.

المهام:

١. الإشراف على تطبيق برامج الوزارة ومشروعاتها في مجال الجودة الشاملة، و التميز المؤسسي وفق خطة زمنية تتناسب مع إمكانيات إدارة التعليم، وظروفها.
٢. إعداد البرامج اللازمة لنشر ثقافة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي.
٣. المشاركة في تحديد الاحتياجات التدريبية في مجال الجودة الشاملة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
٤. بناء نظم الجودة الشاملة والتميز المؤسسي، ومتابعة تطبيقها في الوحدات التنظيمية المختلفة.
٥. إدارة عمليات التدقيق الداخلي في الإدارة والمكاتب التعليمية التابعة لها وفق نظام مواصفات الأيزو ٩٠٠١.
٦. إدارة عملية قياس رضا المستفيدين من خدمات الوزارة من خلال إعداد الاستطلاعات وتحليل النتائج ومتابعة وضع التوصيات التحسينية ومستوى تنفيذها.
٧. متابعة مؤشرات الجودة الشاملة عن طريق قياس مؤشرات الأداء الإستراتيجية للجودة ومؤشرات أداء العمليات والإشراف على عملية قياس نتائج المؤشرات في الوحدات التنظيمية ورفع التقارير الدورية بشأنها.
٨. الإشراف على مشاركة الإدارة في جوائز الجودة والتميز المؤسسي .

٩. وضع وتطبيق أهداف وإجراءات مراقبة الجودة والتميز المؤسسي،
- والتقويم الذاتي باستخدام النماذج العالمية مثل نموذج " رادار" ..
١٠. دراسة تقارير تقويم الأداء المؤسسي، وتحليلها، واستثمار نتائجها في التخطيط لتحسين وتطوير الأداء المؤسسي بما يضمن تحقيق معايير الجودة الشاملة.
١١. بناء الأدلة والإجراءات والأدوات المعتمدة للجودة الشاملة بإدارة التعليم، وتطبيقها والإسهام في تطويرها.
١٢. اختيار المشرفين على الجودة الشاملة وتقييم أدائهم بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
١٣. تنظيم المعاملات والمعلومات الخاصة بالإدارة وحفظها بشكل يساعد على استخراجها بيسر وسهولة.
١٤. تقديم الدعم الفني لقطاعات إدارة التعليم ، لتمكينها من بناء نظم إدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي.
١٥. إعداد مشروع الميزانية السنوية للإدارة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
١٦. إعداد التقارير الدورية عن نشاطات وإنجازات الإدارة ومعوقات الأداء فيها وسبل التغلب عليها.

١٥ مجلس الجودة الشاملة في إدارات التعليم بالمناطق - والمحافظات :

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

١. رسم السياسات اللازمة لتحقيق أهداف نظام الجودة الشاملة والتميز المؤسسي .
٢. اعتماد الخطط التشغيلية للجودة الشاملة والتميز المؤسسي 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 الإدارة والمدارس التابعة لها .
٤. اعتماد أطر الشراكة مع القطاع الخاص في مجال تطبيق الجودة الشاملة وفقاً لسياسة الوزارة وتعليماتها في هذا المجال، التواصل مع الجهات المتخصصة والمطبقة للجودة الشاملة في القطاع الحكومي والأهلي، لتبادل الخبرات .
٥. اعتماد آليات تكريم المتميزين في مجال تطبيق الجودة الشاملة والتميز المؤسسي، من فرق عمل، وقطاعات الإدارة، والمدارس، في ضوء نتائج الترشيح المرفوعة من إدارة الجودة الشاملة .

تشكيل مجلس للجودة الشاملة، والمؤلف من:

أ. أعضاء مجلس الجودة الشاملة في إدارة التعليم.

- مدير التعليم (رئيساً)

- مساعد مدير التعليم ١.

- مساعد مدير التعليم ٢.

- مدير إدارة الجودة الشاملة. (مقرراً)

- مدير/مديرة الإشراف التربوي.

- مدير/مديرة إدارة التدريب التربوي.

- عدد (٢ - ٥) أعضاء من القيادات التربوية في الأقسام أو الإدارات أو المدارس

حسب الحاجة.

- عدد (٣) من الشركاء الخارجيين.

ب. مدة العضوية في المجلس سنتان قابلة للتجديد لمرة واحدة.

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

الحاجة.

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.

الفصل الثاني

المسؤوليات والمهام

أولاً/ مسؤوليات ومهام إدارة/ قسم الجودة الشاملة.

(أ) الإشراف على الأعمال الإدارية والمالية في إدارة الجودة الشاملة

المهام والصلاحيات :

١. المشاركة في ترشيح منسوبي إدارة الجودة الشاملة، وفق الضوابط والمعايير المعتمدة لتكليف شاغلي الوظائف التعليمية.
٢. إعداد الخطة الإستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة، ومتابعة إعداد الخطط التشغيلية التابعة لها، مع مراعاة الخطة الإستراتيجية للإدارة العامة للتعليم، والبرامج والمشاريع الوزارية المعتمدة في الخطة الإستراتيجية للإدارة العامة للجودة الشاملة.
٣. ترؤس الاجتماعات الدورية لإدارة الجودة الشاملة، أو تفويض أحد من المشرفين ليرأسها نيابة عنه، ورفع محاضرها إلى مجلس الجودة الشاملة.
٤. إعداد تقارير الأداء الوظيفي لمنسوبي الإدارة، ورفعها لصاحب الصلاحية لاعتمادها.
٥. اقتراح انتداب منسوبي الإدارة، وتكليفهم بخارج الدوام.
٦. ترشيح منسوبي الإدارة للالتحاق بالبرامج التدريبية الداخلية والخارجية، وفق الاحتياجات التدريبية، وإنهاء إجراءات تكليفهم بحضورها بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.

٧. اقتراح احتياج الإدارة من الكوادر البشرية، والتجهيزات المكتبية، والتقنية، ومتابعة إجراءات تسديدها وفق الأنظمة المعتمدة.
٨. 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.
٩. اعتماد التقرير الختامي وخطة عمل تطبيق نظم الجودة الشاملة .
١٠. توزيع المسؤوليات والمهام الإدارية والمالية والفنية والتنظيمية بين العاملين.
١١. اعتماد الاحتياجات التدريبية للعاملين، وإحاقهم في البرامج التدريبية المناسبة.
١٢. توجيه المعاملات الواردة، واعتماد المعاملات الصادرة.
١٣. الموافقة على إجازات العاملين (الاضطرارية، والاعتيادية ، والمرضية ، والمرافقة، . . . وغيرها)

(ب) الإشراف على الأعمال الفنية في إدارة الجودة الشاملة.

المهام:

- ١ . اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان تحقيق رؤية ورسالة الجودة الشاملة في الوزارة.
- ٢ . اقتراح الإدارات والقطاعات في إدارات التعليم التي ستتبنى تطبيق برامج الجودة الشاملة، ورفعها إلى مجلس الجودة الشاملة لاعتمادها.
- ٣ . تحديد أعضاء فرق العمل، والإشراف الميداني على أعمالهم.
- ٤ . متابعة تنفيذ الخطة الإستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة، والخطط التشغيلية لها في إدارة التعليم.
- ٥ . متابعة نتائج دراسة وتحليل تقارير التقويم الذاتي المؤسسي لقطاعات إدارة التعليم، ورفعها إلى مجلس الجودة الشاملة.
- ٦ . إعداد تقارير نصف فصلية عن جهود الإدارة في تطبيق الجودة الشاملة، وحصر المشكلات والمعوقات التي تحد من عمليات التحسين والتطوير، واقتراح الحلول المناسبة لها، ورفعها إلى مجلس الجودة الشاملة لاتخاذ القرارات المناسبة بشأنها.
- ٧ . التنسيق مع مديري الإدارات ذات العلاقة بأعمال إدارة الجودة الشاملة.
- ٨ . لإشراف على اللقاءات والبرامج والفعاليات الخاصة بنشر ثقافة الجودة الشاملة.
- ٩ . الإشراف على الإصدارات الإعلامية والتثقيفية الورقية والإلكترونية لإدارة الجودة الشاملة.
- ١٠ . المشاركة في الفعاليات التي تنظمها الإدارة العامة/ إدارة التعليم أو وزارة التعليم.

خامساً/ مسؤوليات ومهام (منسق/ منسقة) مكاتب التعليم (مشرف تربوي غير متفرغ)

المهام :

١. المشاركة في وضع خطة عمل تطبيق الجودة الشاملة بمكتب التعليم بالتنسيق مع إدارة الجودة الشاملة والأقسام التابعة لها.
٢. المشاركة في إعداد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالتنسيق مع إدارة الجودة الشاملة والأقسام التابعة لها.
٣. المشاركة في الإشراف الميداني على أعمال فرق الجودة الشاملة.
٤. تنفيذ الأعمال والمهام الموكلة له من قبل مدير إدارة الجودة الشاملة وفقاً لمستجدات العمل بالتنسيق من الجهة ذات العلاقة .
٥. متابعة إنجاز الأعمال الخاصة بتطبيق الجودة الشاملة في المدارس بالتنسيق مع الأقسام ذات العلاقة.
٦. رفع التقارير الدورية عن سير العمل والانجاز لجميع الأعمال المكلف بها لإدارة الجودة الشاملة.

سادساً/ مسؤوليات ومهام (المشرف التربوي/المشرفة التربوية) بإدارة 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 لفرق وتارةً عضواً ضمن الفريق أو مقررأ فيه وذلك وفق المهام الموضحة على النحو الآتي:

(١) فريق التوثيق، وفقاً لتكليف مدير إدارة الجودة الشاملة. ويضم:

أ: - رئاسة الفريق

❁ المهام:

١. تطبيق الأنظمة واللوائح الخاصة بأعمال رئيس فريق التوثيق وفقاً لما يلي:
 - ❁ التهيئة لأعمال التوثيق.
 - ❁ تنفيذ ومتابعة أعمال مرحلة التوثيق.
 - ❁ حفظ جميع وثائق ونماذج وبطاقات التوثيق في ملفات خاصة.
 - ❁ تنفيذ ما يبلغ به من مهام من قبل مدير إدارة الجودة الشاملة.
٢. تعبئة نماذج التوثيق المكلف برئاسته، وتسليمها إلى مدير إدارة الجودة الشاملة.
٣. إعداد ومراجعة وطباعة التقرير النهائي، بعد إجراء التعديلات اللازمة وتسليمه لمدير إدارة الجودة الشاملة.
٤. القيام بما يُستحدث من مهام إضافية لتنظيم العمل وتطويره.

ب: - عضوية فريق التوثيق.

المهام:

١. تطبيق الأنظمة واللوائح الخاصة بأعمال عضو فريق التوثيق.
٢. المشاركة في الاجتماع اليومي لأعضاء الفريق لمناقشة سير أعمال التوثيق .
٣. تنفيذ ما يُسند إليه من رئيس فريق التوثيق.
٤. القيام بما يُستحدث من مهام إضافية لتنظيم العمل وتطويره.

ج : - مقرر فريق التوثيق.

المهام:

١. المشاركة مع رئيس فريق التوثيق للمهيئة لعملية تطبيق نظام الجودة الشاملة.
٢. تسجيل الملاحظات في اللقاءات وتزويد رئيس الفريق بها.
٣. استلام ومراجعة البيانات الخاصة بالتوثيق وتسليمها لرئيس الفريق.
٤. القيام بما يُستحدث من مهام إضافية لتنظيم العمل وتطويره.

(٢) فريق بناء النظام المؤسسي ، وفقاً لتكليف مدير إدارة الجودة الشاملة.

ويضم:

أ : - رئاسة الفريق

المهام: ❁

١ . تطبيق الأنظمة واللوائح الخاصة بأعمال رئيس فريق بناء النظام المؤسسي وفقاً

لما يلي:

- ❁ التهيئة لأعمال بناء النظام المؤسسي.
- ❁ تنفيذ ومتابعة أعمال بناء النظام المؤسسي.
- ❁ حفظ جميع الوثائق والنماذج والبطاقات الخاصة ببناء النظام المؤسسي.
- ❁ تنفيذ ما يبلغ به من مهام من قبل مدير إدارة الجودة الشاملة.
- ٢ . تعبئة بطاقة التقييم للأداء لجميع أعضاء فريق بناء النظام المؤسسي .
- ٣ . إعداد ومراجعة وطباعة التقرير الختامي لبناء النظام المؤسسي .
- ٤ . القيام بما يُستحدث من مهام إضافية لتنظيم العمل وتطويره.

ب: - عضوية فريق بناء النظام المؤسسي.

المهام:

١. تطبيق الأنظمة واللوائح الخاصة بأعمال عضو فريق بناء النظام المؤسسي.
٢. المشاركة في اجتماعات أعضاء الفريق لمناقشة سير الأعمال.
٣. تنفيذ ما يُسند إليه من رئيس فريق بناء النظام المؤسسي فيما يخص أعمال بناء النظام المؤسسي.
٤. القيام بما يُستحدث من مهام إضافية لتنظيم العمل وتطويره.

ج : - مقرر فريق بناء النظام المؤسسي.

المهام:

١. المشاركة مع رئيس فريق بناء النظام المؤسسي، لتهيئة العمل لبناء النظام المؤسسي.
٢. تسجيل الملاحظات في اللقاءات وتزويد رئيس الفريق بها.
٣. استلام ومراجعة البيانات الخاصة بالنظام وتسليمها لرئيس الفريق.
٤. القيام بما يُستحدث من مهام إضافية لتنظيم العمل وتطويره.

(٣) فريق التدقيق الداخلي لنظام الجودة ، وفقاً لتكليف مدير إدارة الجودة الشاملة. ويضم:

أ : - رئاسة الفريق

المهام:

١ - تطبيق الأنظمة واللوائح الخاصة بأعمال رئيس فريق التدقيق الداخلي لنظام الجودة وفقاً لما يلي:

- ❖ التهيئة لأعمال التدقيق الداخلي لنظام الجودة.
 - ❖ تنفيذ ومتابعة أعمال مرحلة التدقيق الداخلي.
 - ❖ حفظ جميع وثائق ونماذج وبطاقات التدقيق الداخلي في ملفات خاصة.
 - ❖ تنفيذ ما يبلغ به من مهام من قبل مدير إدارة الجودة الشاملة.
- ٢ - تعبئة بطاقة تقويم أداء جميع أعضاء فريق التدقيق الداخلي المكلف برئاسته، وتسليمها إلى مدير إدارة الجودة الشاملة.
- ٣ - إعداد وتدقيق ومراجعة وطباعة التقرير الختامي للمراجعة الداخلية لنظام الجودة وتسليمه مدير إدارة الجودة الشاملة ، بعد إجراء التعديلات اللازمة.
- ٤ - القيام بما يُستحدث من مهام إضافية لتنظيم العمل وتطويره.

ب- عضوية فريق التدقيق الداخلي لنظام الجودة.

المهام:

- ١ - تطبيق التعليمات الخاصة بأعمال عضو فريق التدقيق الداخلي.
- ٢ - المشاركة في الاجتماع اليومي لأعضاء الفريق لمناقشة سير أعمال التدقيق الداخلي لنظام الجودة.
- ٣ - تنفيذ ما يُسند إليه من رئيس فريق التدقيق الداخلي فيما يخص أعمال التدقيق على نظام الجودة .
- ٤ - القيام بما يُستحدث من مهام إضافية لتنظيم العمل وتطويره.

ج : - مقرر فريق التدقيق الداخلي لنظام الجودة.

المهام:

- ١ - المشاركة مع رئيس فريق التدقيق الداخلي لنظام الجودة لتهيئة الإدارة أو الوحدة التنظيمية لعملية التدقيق.
- ٢ - تسجيل الملاحظات في اللقاءات وتزويد رئيس الفريق بها.
- ٣ - استلام ومراجعة البيانات الخاصة بالنظام من رئيس الفريق.
- ٤ - القيام بما يُستحدث من مهام إضافية لتنظيم العمل وتطويره.

(٤) فريق التقييم الذاتي المؤسسي (رادار)، وفقاً لتكليف مدير إدارة الجودة الشاملة. ويضم:

أ: - رئاسة الفريق

❁ المهام:

١ - تطبيق التعليمات الخاصة بأعمال رئيس فريق التقييم الذاتي في مجال العمل المؤسسي وفقاً لما يلي:

- ❖ التهيئة لأعمال التقييم الذاتي في مجال العمل المؤسسي.
 - ❖ تنفيذ ومتابعة أعمال مرحلة التقييم الذاتي في مجال العمل المؤسسي.
 - ❖ حفظ جميع وثائق ونماذج وبطاقات التقييم الذاتي في مجال العمل المؤسسي في ملفات خاصة.
 - ❖ تنفيذ ما يبلغ به من مهام من قبل مدير إدارة الجودة الشاملة.
- ٢ - تعبئة بطاقات التقييم الذاتي في مجال العمل المؤسسي المكلف برئاسته، وتسليمها إلى مدير إدارة الجودة الشاملة.
- ٣ - إعداد ومراجعة وطباعة التقرير النهائي، بعد إجراء التعديلات اللازمة وتسليمه مدير إدارة الجودة الشاملة.
- ٤ - القيام بما يُستحدث من مهام إضافية لتنظيم العمل وتطويره.

ب: -عضوية فريق التقييم المؤسسي.

المهام:

- ١ - تطبيق الأنظمة واللوائح الخاصة بأعمال عضو فريق التقييم الذاتي في مجال العمل المؤسسي.
- ٢ - المشاركة في اجتماعات أعضاء الفريق لمناقشة سير أعمال التقييم الذاتي في مجال العمل المؤسسي.
- ٣ - تنفيذ ما يُسند إليه من رئيس فريق التقييم المؤسسي فيما يخص أعمال التقييم الذاتي في مجال العمل المؤسسي.
- ٤ - القيام بما يُستحدث من مهام إضافية لتنظيم العمل وتطويره.

ج: - مقرر فريق التقييم المؤسسي.

المهام:

- ١ - المشاركة مع رئيس فريق التقييم الذاتي في مجال العمل المؤسسي للتهيئة لعملية التقييم.
- ٢ - تسجيل الملاحظات في اللقاءات وتزويد رئيس الفريق بها.
- ٣ - استلام ومراجعة البيانات الخاصة بالتقييم الذاتي في مجال العمل المؤسسي.
- ٤ - القيام بما يُستحدث من مهام إضافية لتنظيم العمل وتطويره.

(٤) فريق التحسين المستمر، وفقاً لتكليف مدير إدارة الجودة الشاملة. ويضم:

أ - رئاسة الفريق

المهام:

- ١ - تطبيق التعليمات الخاصة بأعمال رئيس فريق التحسين المستمر وفقاً لما يلي:
 - ❖ التهيئة لأعمال التوثيق.
 - ❖ تنفيذ ومتابعة أعمال مرحلة التحسين المستمر.
 - ❖ حفظ جميع وثائق ونماذج وبطاقات التحسين المستمر في ملفات خاصة.
 - ❖ تنفيذ ما يبلغ به من مهام من قبل مدير إدارة الجودة الشاملة.
- ٢ - تعبئة نماذج التحسين المستمر المكلف برئاسته، وتسليمها إلى مدير إدارة الجودة الشاملة.
- ٣ - إعداد التقرير الختامي، بعد إبداء الملاحظات وإجراء التعديلات اللازمة، وتسليمه لمدير إدارة الجودة الشاملة في الوقت المحدد.
- ٤ - القيام بما يُستحدث من مهام إضافية لتنظيم العمل وتطويره.

ب : - عضوية فريق التحسين المستمر.

المهام:

- ١ - تطبيق التعليمات الخاصة بأعمال عضو فريق التحسين المستمر .
- ٢ - المشاركة في الاجتماع اليومي لأعضاء الفريق لمناقشة سير أعمال التحسين المستمر .
- ٣ - تنفيذ ما يُسند إليه من رئيس فريق التحسين المستمر.
- ٤ - القيام بما يُستحدث من مهام إضافية لتنظيم العمل وتطويره.

ج : - مقرر فريق التحسين المستمر.

المهام:

- ١ - المشاركة مع رئيس فريق التحسين المستمر للتهيئة لعملية تطبيق نظام الجودة.
- ٢ - تسجيل الملاحظات في اللقاءات وتزويد رئيس الفريق بها .
- ٣ - استلام ومراجعة البيانات الخاصة بالتحسين المستمر من رئيس الفريق.
- ٤ - القيام بما يُستحدث من مهام إضافية لتنظيم العمل وتطويره.

(هـ) فريق رضا المستفيد، وفقاً لتكليف مدير إدارة الجودة الشاملة. ويضم:

أ/رئاسة الفريق.

المهام:

- ١ - تطبيق التعليمات الخاصة بأعمال رئيس فريق رضا المستفيد وفقاً لما يلي:
 - ❖ التهيئة لأعمال فريق قياس رضا المستفيد.
 - ❖ متابعة أعمال مرحلة قياس رضا المستفيد.
 - ❖ حفظ جميع وثائق ونماذج وبطاقات رضا المستفيد في ملفات خاصة.
 - ❖ تنفيذ ما يبلغ به من مهام من قبل مدير إدارة الجودة الشاملة.
- ٢ - جمع نماذج فريق رضا المستفيد المكلف برئاسته، وتسليمها إلى مدير إدارة الجودة الشاملة.
- ٣ - إعداد التقرير الختامي، بعد إبداء الملاحظات وإجراء التعديلات اللازمة، وتسليمه لمدير إدارة الجودة الشاملة في الوقت المحدد.
- ٤ - القيام بما يُستحدث من مهام إضافية لتنظيم العمل وتطويره.

ب: -عضوية فريق رضا المستفيد.

المهام

- ١ - بناء أدوات قياس رضا المستفيد
- ٢ - تطبيق أدوات قياس رضا المستفيد

- ٣ - تحليل أدوات رضا المستفيد
- ٤ - تزويد رئيس الفريق بنتائج تحليل أدوات رضا المستفيد
- ٥ - تطوير أدوات قياس رضا المستفيد
- ٦ - ما يسند له من أعمال.

ج/مقرر الفريق

المهام:

- ١ - توثيق وحفظ الوثائق والنماذج في ملفات خاصة
- ٢ - تنظيم الملفات الخاصة بالفريق
- ٣ - تسجيل الملاحظات والاجتماعات الخاصة بالفريق

(٦) المشاركة في أعمال التطوير المؤسسي.

المهام:

- ١ - حضور البرامج التدريبية وورش العمل والمشاغل والاجتماعات، فيما يخص تطوير أعمال إدارة الجودة الشاملة.
- ٢ - المبادرة بالمقترحات التطويرية، والرؤى حول تطوير الأدوات المستخدمة في أعمال إدارة الجودة الشاملة.

(٧) المشاركة في تنفيذ البرامج الوزارية.

المهام:

- ١ - المشاركة في (تنفيذ المشاريع الوزارية، ومتابعة تنفيذها مكتبياً وميدانياً، وإعداد التقارير الخاصة بها) .
- ٢ - المشاركة في تقويم المشاريع الوزارية المنفذة في المنطقة، وفقاً للتوجيهات والتعليمات الوزارية.
- ٣ - تسجيل الملاحظات والرؤى التطويرية حول البرامج الوزارية المنفذة في المنطقة، وفقاً للتوجيهات والتعليمات الوزارية.

(٨) المشاركة في الفعاليات والأنشطة والمناسبات التي تنظمها أو تشرف عليها الإدارة العامة للتعليم في المنطقة أو الجهات الحكومية أو الأهلية في المنطقة.

المهام:

- ١ - حضور الفعاليات والأنشطة واللقاءات . . . وغيرها، التي تنظمها أو تشرف عليها الإدارة أو الجهات الحكومية أو الأهلية في المنطقة، وفقاً لتوجيهات صاحب الصلاحية.

٢ - 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.
(٩) المشاركة في نشر ثقافة الجودة الشاملة.

❁ المهام:

- ١ - المشاركة في أعمال نشر ثقافة الجودة الشاملة.
- ٢ - حضور اجتماعات إدارة الجودة الشاملة وفق الجدول الزمني والمشاركة بفاعلية
في جداول أعمالها.
- ٣ - المشاركة في حصر بيانات المتخصصين والمهتمين بالجودة الشاملة.
- ٤ - متابعة فعاليات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.
- ٥ - حضور البرامج التدريبية والفعاليات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة داخل
المنطقة وخارجها.
- ٦ - تقديم المقترحات التطويرية والملحوظات الخاصة بأعمال الجودة الشاملة لمدير
إدارة الجودة الشاملة.
- ٧ - القيام بما يُستحدث من مهام إضافية لتنظيم العمل وتطويره.

(١٠) المشاركة في أعمال الجودة الالكترونية.

المهام:

- ١ - المشاركة في تغذية موقع وقنوات تواصل إدارة الجودة الشاملة على شبكة الإنترنت.
- ٢ - التحول إلى العمل الإلكتروني في جميع الأعمال الإدارية والفنية الخاصة بجميع المهام.
- ٣ - الإعداد والتنظيم للقاءات والاجتماعات الالكترونية لإدارة الجودة الشاملة داخل الإدارة وخارجها.
- ٤ - المشاركة في تفعيل بوابة الإدارة العامة للجودة الشاملة .

الفصل الثالث

الحقوق والواجبات

الحقوق والواجبات

حقوق وواجبات العاملين.

تُعتبر حقوق وواجبات الموظف من الأمور الهامة في مجال الجودة الشاملة، وهي مطلب أساس للاستقرار النفسي و الوظيفي للموظف متى ما علم واجباته وحقوقه على حدٍ سواء، ولأهمية الموضوع ومنعاً للاجتهاادات الشخصية تم الحصول على اللوائح المنظمة لواجبات وحقوق الموظف من موقع وزارة الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية

<http://www.mcs.gov.sa>

✪ أولاً/ بعض اللوائح والأدلة المنظمة لواجبات وحقوق الموظف :

<http://www.mcs.gov.sa/Detail.asp?InSectionID=1736&InNewsItemID=132629&InTemplateKey=Normal3>

١ - اللائحة التنفيذية لنظام الخدمة المدنية.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132629_N001.pdf

٢ - قواعد تعويض الموظفين الذين يفصلون بطريقة غير نظامية.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132629_N004.pdf

٣ - قواعد إثبات العجز الصحي عن العمل والإصابة بسبب العمل.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132629_N005.pdf

٤ - لائحة الابتعاث - أحكام ابتعاث الموظفين.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132629_N006.pdf

٥ - لائحة الإعارة.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132629_N007.pdf

٦ - لائحة الإيفاد للدراسة بالداخل.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132629_N008.pdf

٧ - لائحة التدريب.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132629_N009.pdf

٨ - لائحة الترقيات.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132629_N010.pdf

٩ - لائحة التعيين في الوظائف العامة.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132629_N011.pdf

١٠ - لائحة التكليف.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132629_N012.pdf

١١ - لائحة المستخدمين.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132629_N014.pdf

١٢ - لائحة المعينين على بند الأجور.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132629_N015.pdf

١٣ - لائحة النقل الجديدة.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132629_N016.pdf

١٤ - لائحة الوظائف التعليمية.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132629_N017.pdf

١٥ - لائحة انتهاء الخدمة.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132629_N019.pdf

١٦ - لائحة تقارير منح الإجازات المرضية.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132629_N020.pdf

١٧ - لائحة الإجازات.

<http://www.mcs.gov.sa/Detail.asp?InSectionID=1736&InNewsItemID=132629&InTemplateKey=Normal3>

١٨ - لائحة تقويم الأداء الوظيفي.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132629_N037.pdf

١٩ - قواعد التعاقد مع من أُحيل إلى التقاعد.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132629_N033.pdf

٢٠ - لائحة اللياقة الصحية لشغل الوظيفة العامة.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132629_N034.pdf

٢١ - لائحة الواجبات الوظيفية.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132629_N036.pdf

٢٢ - لائحة تفويض الصلاحيات.

<http://www.mcs.gov.sa/Detail.asp?InSectionID=1736&InNewsItemID=132629&InTemplateKey=Normal3>

٢٣ - دليل مرشد الموظف الجديد.

http://www.mcs.gov.sa/McsImages/132539_modaf-gaded.pdf

٢٤ - دليل الآراء النظامية.

<http://www.mcs.gov.sa/Detail.asp?InSectionID=1741&InNewsItemID=132538>

❖ ثانياً/ مطويات عامة صادرة عن وزارة الخدمة المدنية :

<http://www.mcs.gov.sa/Detail.asp?InSectionID=1737&InNewsItemID=132526&InTemplateKey=Normal2>

- ١ - التكليف.
- ٢ - الترقيات.
- ٣ - إنهاء الخدمة.
- ٤ - واجبات الموظف.
- ٥ - تحويل الوظائف.
- ٦ - مرشد بيان الخدمة.
- ٧ - فترة تجربة الموظف.
- ٨ - البدلات في الخدمة المدنية.
- ٩ - الابتعاث للتدريب في الخارج.
- ١٠ - كتيب " أخلاقيات الوظيفة العامة "
- ١١ - تدريب وابتعاث موظفي الخدمة المدنية.
- ١٢ - مرشد المدير في الخدمة المدنية (الجزء الأول).
- ١٣ - مرشد المدير في الخدمة المدنية (الجزء الثاني).

١٤ - تدريب وابتعاث موظفي الخدمة المدنية (البرامج التدريبية المنفذة بالداخل).

١٥ - نبذة تعريفية عن تصنيف الوظائف في الخدمة المدنية بالمملكة العربية السعودية.

أَبِئْرَ أَبْعَ الْفَصِيْءِ

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 وحفّز 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 تـمـيـن الجـهـود و تـقـديـر 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 لتـمـيـن الجـهـود و تـقـديـر المـشـاركـة للمـشـاركـين من خارج إدارة الجودة الشاملة .
- ٣ . اعتماد خطاب أو شهادة الشكر والتقدير من مدير إدارة الجودة الشاملة أو من مدير التعليم .

© 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).
- ٣- تعبئة النموذج الخاص بترشيح منسوبي إدارة الجودة الشاملة للحصول على خطاب أو شهادة شكر وتقدير.
- ٤- اعتماد خطاب أو شهادة الشكر والتقدير من مدير إدارة الجودة الشاملة أو من مدير التعليم.

محفوظ جميع الحقوق

011 405 7670



TQM@moe.gov.sa



www.moetqm.sa



الإدارة العامة للجودة الشاملة