**تاريخ الإصدار**

**/ / 143**

**رقم الإصدار**

**جودة – ج - 10**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **إعداد** | **مراجعة** | **إعتماد** |
| **الاسم :** | **الاسم :** | **الاسم :** |
| **الوظيفة :** | **الوظيفة :** | **الوظيفة :** |
| **التوقيع :** | **التوقيع :** | **التوقيع :** |
|  |  |  |

**/**

-----------

**عدد الصفحات**

**نسخة رقم :**

 **ختم ضبط الوثائق**

1. **الغرض:**
* **وضع نظام وتحديد مسئوليات وضع مؤشرات لتقييم الأداء بھدف استخدامھا فى التحسين المستمر.**
1. **مجال التطبيق:**
* **الأنشطة الحيوية التى تمارس داخلالبرامج والوحدات.**
1. **التعريفات:**
* **الأداء : ھو نتائج الأنشطة خلال فترة زمنية محددة.**
* **المؤشر: ھو شئ ملموس أو دليل يؤدى إلى الاقتناع بوجود شئ ما.**
* **المؤشر الرئيسى لقياس الأداء: ھو قياس محدد يعبر عن غايات الوكالة.**
1. **النماذج المستخدمة:**
* **نموذج وضع مؤشرات قياس الأداء جودة – ن – 10 - 1**
* **نموذج سجل مؤشرات قياس الأداء جودة – ن –10 - 2**

**ختم ضبط الوثائق**

1. **خطوات العمل**

| **#** | **الخطوة** | **المسئول** |
| --- | --- | --- |
| **1** | **يعتبر وضع مؤشرات لقياس الأداء دليلا على الالتزام بالتحسين المستمر وھو مطلب أساسى يجب أن تلتزم به كل وحدة نشاط بالكليةة علاوة على البرامج بوجه عام.** |  |
| **2** | **يعتبر المدراء ھم المحركون الرئيسيون والداعمون الفنيون لوضع ورصد ومتابعة مؤشرات قياس الأداء** |  |
| **3** |  **يجب التأكد من وضع مؤشر أو مؤشرات لقياس الأداء لجميع إدارات الوكالة وأن ھذه المؤشرات يتم رصدھا ومتابعتھا**  | **ممثل الجهة** |
| **4** | **أى مؤشر لقياس الأداء لابد وأن تتوفر فيه الشروط التالية : -**1. **يعكس غايات النشاط**
2. **يعبر عن دلائل النجاح**
3. **قابل للقياس والمقارنة**
4. **يسمح باتخاذ إجراءات تصحيحية عند وجود خطأ**
5. **مقبول ومتفق عليه من العاملين**
 |  |
| **5** | **وضع مؤشر قياس الأداء** |  |
| **يدعم وكبل الكلية للجودة والتطوير بالتنسيق مع الوحدات الإدارية مناقشة وضع مؤشرات لقياس الأداء** | **مسئول الجھة** |
| **يتم وضع مؤشرات قياس الأداء طبقا للخطوات الواردة فى نموذج وضع مؤشرات قياس الأداء (جودة – ن – - )** | **مسئول الجھة** |
| **يتم تحديد مواصفات مخرج العملية المراد قياسھا ويتم اختيار إحدى تلك المواصفات والتى تعبر عن النجاح وتبرز رضا العميل وتحقيق أھداف الإدارة العليا** | **فريق وضع المؤشر** |
| **يتم تحديد وسيلة القياس لھذا المخرج الذى تم اختياره وھل سيتم قياسه مباشرة أو من خلال مدخلات العملية المرتبطة به أو من خلال إحدى خطوات العملية مع تحديد المعادلة التى سيتم رصد المؤشر من خلالھا والبيانات المطلوبة لرصد المؤشر وكيفية جمع تلك البيانات ومن المسئول عن كل خطوة**  | **فريق وضع المؤشر** |
| **يتم تحديد المستھدف سواء بمرجعية محلية أو عالمية أو بالمقارنة المرجعية لجھات متميزة أو من خلال وضع مستھدف ذاتى يتم تحسينه على فترات زمنية.**  | **فريق وضع المؤشر** |
| **يعتمد مؤشر قياس الأداء من الوكيل**  | **ممثل الجهة** |
| **6** |  **يتم جمع بيانات المؤشرات وتحليلھا وإصدار تقرير ربع سنوى يرفع لمجالس الأقسام**  | **وحدة الجودة**  |
| **7** |  **يرفع تقرير نصف سنوى عن مؤشرات قياس الأداء بالبرامج والوحدات لمجلس الكلية** | **ممثل البرنامج أو الوحدة** |
| **8** | **يتم إعداد تقرير عام عن المؤشرات لجميع الإدارات وتحليل البيانات للمؤشرات مع التوصيات كل****سنة ليعرض فى اجتماع مراجعة البرنامج أو الوحدةإدارة لنظام الجودة ممثل الإدارة** | **ممثل البرنامج أو الوحدة** |
| **9** | **يتم مراجعة المؤشرات سنويا لبحث الحاجة إلى تطوير المستھدفات أو إضافة مؤشرات جديدة أو حذف مؤشرات لا جدوى منھا فى اجتماع مراجعة الإدارة العليا لنظم الجودة.**  | **ممثل البرنامج أو الوحدة** |
| **10** | **يستعان بھذه المؤشرات فى وضع أھداف الجودة لتحسين الأداء** |  |

1. **ضبط العمليات**
* **اعتماد مجلس الكلية لمؤشرات قياس الأداء**
* **متابعة عمادة الجودة لمؤشرات قياس الأداء**
1. **المرفقات:**

**ختم ضبط الوثائق**

**بيان التعديل**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **التاريخ** | **رقم الصفحة** | **نوع التعديل \*** | **ملخص التعديل** | **التوقيع** |
| **1** |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |  |

**\* نوع التعديل تعني: إضافة / حذف / تعديل**

**ختم ضبط الوثائق**