نشرة توعوية عن ادارة الجودة الشاملة

الجودة :هي أداء الشيء الصحيح بطريقة صحيحة من المرة الأولى مع إيجاد فرصة للتحسين كل مرة.

نظام إدارة الجودة : QMS: (Quality Management System)

فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات وحدات الامن العام التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات متلقي الخدمة والمجتمع وتحقيق أهداف وحدات مديرية الامن العام بأكفأ الطرق وأقل تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقات جميع المرتبات بدافع مستمر للتطوير.

مفهوم المواصفة والايزو

المواصفة : مجموعة من التعليمات والإشتراطات والضوابط الموثقة الصادرة عن هيئة محلية أو إقليمية أو عالمية وتعتمد من قبل هيئات رسمية وتتعلق المواصفة إما بخصائص منتج معين أو مواصفات إجرائية أو إنشاء وتطبيق النظم الإدارية .

ISO:هي كلمة يونانية تعني متكافئ أو متساوي والمقصود أن تكون جميع المؤسسات في دول العالم متكافئة.

مبادئ إدارة الجودة للمواصفة الآيزو: 9001:2015

- [illegible]
- القيادة المشاركة في تحقيق ودعم أهداف الجودة مع مرتبات مديرية الامن العام .
- منهجية العمليات فهم الأنشطة(اجراءات العمل) وإدارتها كعمليات مترابطة تعمل كنظام متماسك .
- مشاركة العاملين: أن تكون جميع مرتبات الامن العام أكفاء ومؤهلين ومشاركين في تقديم الخدمة وتحسينها وتطويرها مما يعزز قدرة الوحدة على التقدم و التحسين المستمر للخدمات .
- التحسين (المؤسسات الناجحة التي تركز باستمرار على التحسين) نحوا الافضل .
- بناء القرار المبني على الأدلة (القرارات المبنية على تحليل وتقييم البيانات غالباً يؤدي إلى تحقيق النتائج المرجوة)
- إدارة العلاقات (الاتصالات الداخلية، الخارجية) .



عجلة التحسين المستمر (PDCA)

خطط PLAN : وضع أهداف النظام وعملياته والموارد اللازمة لتحقيق النتائج وفقاً لمتطلبات متلقي الخدمة و سياسات المنظمة وتحديد التعامل مع المخاطر و الفرص.

نفذ DO : أعمل ما خططت له.

افحص Check : رصد وقياس العمليات و الخدمات و المنتجات ومدى تطابقها مع السياسات والأهداف و المتطلبات.

حسّن /صحّح Act : اتخذ إجراءات أداء العمليات حسب الضرورة.

مراحل بناء نظام إدارة الجودة الشاملة :

1. تبني الإدارة العليا لتطبيق الجودة
2. التوعية ونشر مفهوم الجودة الشاملة .
3. دراسة اتجاهات العاملين نحو تطبيق الجودة وإمكانية التطبيق .
4. تقييم وتشخيص الوضع الحالي.
5. تخطيط الغايات والأهداف و الوضع المستقبلي و الإعداد والتهيئة داخل المؤسسة.
6. مراجعة الإدارة.
7. تخطيط وتوثيق شامل لنظام الجودة بالمؤسسة .
8. التدقيق الداخلي بالمؤسسة.
9. حصر العمليات القائمة وتحديد الخطوات الإجرائية لها .



أهمية نظام إدارة الجودة الشاملة :

1. توفير بيئة عمل تشجع على الابتكار وزيادة معدلات الانتاج وكذلك التشجيع على طرح الافكار والرؤى التطويرية لتحسين اجراءات العمل .
2. ارتفاع معدلات الرضى الوظيفي بين العاملين .
3. تقيل الوقت اللازم لانجاز الاعمال .
4. تطوير وتبسيط اجراءات العمل.
5. سهولة قياس اداء العاملين وفق معاير واضحة .
6. رفع مستوى التعاون و التكامل بين الادارات و الوحدات .
7. تدريب العاملين على العمل بروح الفريق الواحد.
8. استبعاد المهام و الاعمال عديمة الفائدة المتكررة.
9. رفع مستوى الثقه وزيادة الكفائة العملية بين العاملين و العملاء.

مم تتكون مواصفة ISO 9001 :

الوثيقة الرئيسية (ISO 9001) وهي المواصفة التى يبنى عليها نظام إدارة الجودة الشاملة وهي تتكون من ثلاث وثائق مساندة وهي:

ISO 9000 : تعرف المصطلحات الواردة في ISO 9001 .

ISO 9004 : دليل إرشادي يبين كيفية تحسين أداء نظام إدارة الجودة الشاملة.

ISO 19011 : دليل إرشادي لتوضيح آلية عمل التدقيق الداخلي على نظام إدارة الجودة الشاملة بحسب ISO 9001

من الأمثلة على المواصفات التي تصدرها منظمة الآيزو:

14000 : المواصفة التي يبنى عليها نظام إدارة البيئة.

ISO 17025 : المواصفة التي يبنى عليها المتطلبات العامة لكفاءة المختبرات (المعايرة والفحص).

ISO 31000 : المواصفة يبنى عليها نظام إدارة المخاطر.

ISO 26000 : المواصفة التي يبنى عليها نظام إدارة المسؤولية المجتمعية.