

البيرة - فلسطين	النخبة للإستشارات الإدارية	كيفية تحديد أهداف الجودة
إعداد: طاقم النخبة		أكتوبر ٢٠١١

التوقيع

المسمى الوظيفي:

تم الإصدار من قبل:

## ١. الهدف (OBJECTIVE)

متابعة إعداد مؤشرات الإداء لكافة العمليات والنظم المعتمدة وتوظيف هذه المؤشرات في التحسين والتطوير على جودة الخدمات المقدمة من خلال إعداد الأهداف التحسينية على مختلف المستويات الإدارية وحسب ما هو موضح بطريقة العمل هذه.

## ٢. مجال التطبيق (SCOPE)

تشمل طريقة العمل إعداد تقارير مؤشرات الأداء المختلفة والأهداف التحسينية ومتابعتها.

## ٣. المسؤوليات (RESPONSIBILITIES)

٣,١ رئيس وحدة المراجعة والتطوير مسؤول عن:

٣,١,١ إعداد خطة متابعة مؤشرات الأداء.

٣,١,٢ متابعة إحتساب مؤشرات الاداء وإعداد تقارير الاداء المختلفة.

٣,١,٣ متابعة إعداد الأهداف التحسينية وذلك حسب الحاجة.

٣,١,٤ إعداد تقرير حال وملخص مؤشرات الأداء النصف سنوي وتميره للمجلس في المؤسسة.

٣,٢ مدراء الدوائر ورؤساء الأقسام مسؤولون عن:

٣,٢,١ عمل كافة التحليلات الاحصائية ومؤشرات الأداء التي تخص كل دائرة وقسم وتسليم نسخة منها

لرئيس وحدة المراجعة والتطوير.

## ٤. العمليات (PROCESSES)

٤,١ تخطيط لمؤشرات الإداء

٤,١,١ يقوم رئيس وحدة المراجعة والتطوير بإعداد خطة متابعة حالة مؤشرات الإداء (ADM-PIO-٠١)، حيث

تتضمن هذه الخطة مؤشرات الأداء وأقل قيمة مسموح بها للمؤشر، حيث تقسم الخطة إلى جزئين (جزء

خاص بمؤشرات أداء العمليات المختلفة، وجزء خاص بمؤشرات أداء الأهداف السنوية في حال كان هناك

حاجة لتطوير مؤشرات أداء للأهداف السنوية).

٤,١,٢ يقوم رئيس وحدة المراجعة والتطوير بإعداد وتطوير مؤشرات أداء للأهداف السنوية (إن لزم الأمر) بالتعاون

مع مدراء الدوائر المعنية مع مراعاة طريقة عمل التخطيط السنوي (ADM-ANP).

٤,١,٣ يقوم رئيس وحدة المراجعة بمتابعة مؤشرات الأداء حسب البند ٤,٢ من طريقة العمل هذه.

٤,٢ متابعة مؤشرات الأداء

البيرة - فلسطين	النخبة للإستشارات الإدارية	كيفية تحديد أهداف الجودة
إعداد: طاقم النخبة		أكتوبر ٢٠١١

- ٤,٢,١ يقوم رئيس وحدة المراجعة والتطوير بمتابعة احتساب مؤشرات الأداء حسب تكرارية حساب هذه المؤشرات وحسب خطة متابعة حالة مؤشرات الأداء (ADM-PIO-٠١).
- ٤,٢,٢ يقوم رئيس وحدة المراجعة والتطوير بمتابعة حساب مؤشرات الأداء من المعنيين وتحديث خطة متابعة حالة مؤشرات الأداء (ADM-POI-٠١) وسجل مؤشرات الأداء (ADM-PIO-٠٢).
- ٤,٢,٣ حيث يقوم رئيس وحدة المراجعة بإعداد اهدافا تحسينية في حال كانت قيم مؤشرات الأداء ليس كالمطلوب، وذلك حسب عملية رقم ٤,٣ (الأهداف التحسينية).
- ٤,٢,٤ وفي حال كانت قيم المؤشرات مناسبة مقارنة مع القيم الدنيا المطلوبة للمؤشرات، يقوم رئيس وحدة المراجعة والتطوير بتوثيق المؤشر وتحديث السجلات فقط.
- ٤,٢,٥ أما في حالة الأهداف السنوية ومؤشرات الأداء الخاصة بهذه الأهداف، فيقوم رئيس وحدة المراجعة والتطوير بمتابعة حالة الأهداف وحالة مؤشرات الأهداف مرة كل ٤ شهور، حيث يُعد تقريراً بحالة الأهداف السنوية بمختلف دوائر البلدية وذلك لكل دائرة، ويمرره لمدير ورئيس البلدية والمجلس البلدي.
- ٤,٢,٦ في حال كانت نتائج تحقيق الأهداف السنوية ليست كالمستوى المطلوب، يقوم رئيس وحدة المراجعة والتطوير بإتباع طريقة عمل ضبط ومتابعة حالات عدم المطابقة (ADM-NCC). وذلك لإتخاذ الإجراء العلاجي المناسب بالتنسيق مع المعنيين.
- ٤,٢,٧ حيث تتم متابعة التقدم في تحقيق الهدف أو الأهداف السنوية من خلال زيارة المتابعة اللاحقة.
- ٤,٢,٨ في حال الحاجة إلى تعديل الهدف السنوي المعتمد، يتم إتباع طريقة عمل التخطيط السنوي (ADM-ANP).

### ٤,٣ الأهداف التحسينية (أهداف الجودة)

- ٤,٣,١ يقوم رئيس وحدة المراجعة والتطوير بإعداد الأهداف التحسينية بحيث تكون مقاسة وقابلة للتطبيق وبناء على نتائج مؤشرات الأداء غير المقبولة حسب خطة متابعة مؤشرات الأداء (ADM-PIO-٠١).
- ٤,٣,٢ يقوم رئيس وحدة المراجعة والتطوير بتوثيق الهدف التحسيني (هدف الجودة) على سجل الأهداف التحسينية (ADM-PIO-٠٣)، حيث يعتمد من الموظفين المعنيين.
- ٤,٣,٣ حيث يقاس مدى تحقيق الهدف التحسيني من خلال حساب مؤشرات الاداء في الفترة التالية، وفي حال كانت النتائج غير مرضية، يمكن عندها إتخاذ إجراء علاجي حسب طريقة عمل ضبط ومتابعة حالات عدم المطابقة (ADM-NCC).
- ٤,٤ تحديث مؤشرات الأداء
- ٤,٤,١ يقوم رئيس وحدة المراجعة والتطوير وضمن مهام العمل الموكله له وبالتنسيق مع المعنيين، بتحديث طبيعة مؤشرات الأداء والتحليلات الإحصائية المطلوب إعدادها لكل عملية او نظام من النظم المعتمدة، وذلك من

البيرة - فلسطين	النخبة للإستشارات الإدارية	كيفية تحديد أهداف الجودة
إعداد: طاقم النخبة		أكتوبر ٢٠١١

خلال عمليات التدقيق الداخلي حسب طريقة عمل التدقيق الداخلي (ADM-ISA) أو من خلال متابعته لإعداد هذه المؤشرات وصعوبة إعدادها ومدى فائدة وتأثير هذه المؤشرات على تحسين جودة الخدمات المقدمة.

٤,٤,٢ يقوم رئيس وحدة المراجعة والتطوير بتعديل مؤشرات الأداء حسب طريقة عمل ضبط الوثائق والمستندات (ADM-DCD)

#### ٥. مؤشرات الأداء (PERFORMANCE INDICATORS)

يقوم رئيس وحدة المراجعة والتطوير وذلك مرة كل أربع شهور بإعداد تقرير حالة مؤشرات الأداء والأهداف السنوية والأهداف التحسينية، حيث يمرر هذا التقرير إلى مدير البلدية ورئيس البلدية وتتم مناقشته في إجتماعات البلدية المختلفة.

#### ٦. الوثائق ذات الصلة (RELATED DOCUMENTS)

- ٦,١ التخطيط السنوي (ADM-ANP).
- ٦,٢ ضبط ومتابعة حالات عدم المطابقة (ADM-NCC).
- ٦,٣ ضبط الوثائق والمستندات (ADM-DCD).

#### ٧. السجلات (RECORDS)

الشخص المسؤول	مكان الحفظ	مدة الحفظ	الرقم	اسم السجل
رئيس وحدة المراجعة والتطوير	مكتب رئيس وحدة المراجعة والتطوير	سنتان	ADM-PIO-٠١	خطة متابعة مؤشرات الأداء
			ADM-PIO-٠٢	سجل مؤشرات الأداء
			ADM-PIO-٠٣	سجل الأهداف التحسينية (أهداف الجودة)