



الجمهورية العراقية
مجلس الوزراء

دائرة التخطيط
مكتب وكيل الوزارة
التاريخ: ٢٨/١٢/٢٠١٢

ادارة المتابعة والتنسيق الحكومي
العدد: م ت / ١١ / ١٨ / اعمام /
التاريخ: ٢٠١٢ / ١١ / ١٠

الادارة العامة لمجلس الوزراء
الادارة المركزية
وزارة التخطيط
مكتب الوزير
التاريخ: ٢٨ / ١٢ / ٢٠١٢

الوزارات كافة / مكتب الوزير
الجهات غير المرتبطة بوزارة كافة
المحافظات كافة / مكتب المحافظ
الموضوع / جودة الخدمات

التاريخ: ٢٠١٢ / ١١ / ١٦

تحية طيبة
اقام الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية في وزارة التخطيط بالتعاون
مع اللجنة الوطنية للجودة ندوتين بعنوان (معوقات تطبيق نظم ادارة الجودة في
قطاع الخدمات).
يرجى الاخذ بنظر الاعتبار التوصيات الصادرة عن الندوتين المذكورتين (المرافقة
صورة عنها رباطاً) والاستفادة منها وتطبيقها قدر الامكان للارتقاء بمستوى جودة
الخدمات.

مع التقدير

وزارة التخطيط والتعاون الدولي
دائرة الشؤون الادارية
قسم التدريب
التاريخ: ١٠ / ١٢ / ٢٠١٢

المرافقات:
- توصيات.

على محسن استقام ل
الأمين العام لمجلس الوزراء وكافة

٢٠١٢ / ١١ / ٩

سياسات المقترحة لندوتى معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة في الجهات الخدمية المنعقدة في
أفطى بغداد والبصرة بتاريخ ٢١/١١/٢٠١١ و ١٣/١٢/٢٠١١

- ١- توجيه الدوائر الحكومية الخدمية بتطبيق نظم إدارة الجودة باعتبارها وسيلة فعالة لرفع كفاءة الأداء.
- ٢- تشكيل لجان مركزية أو وحدات تنظيمية في الوزارات الخدمية مرتبطة بجهة عليا في الوزارة تعمل على نشر ثقافة الجودة ووضع خطط إستراتيجية لتأهيل دوائر الوزارة والتنسيق مع الوحدات أو اللجان الفرعية في الدوائر التابعة لها وتدريبها.
- ٣- وضع خطة إستراتيجية لتطبيق نظم إدارة الجودة من قبل اللجان المركزية التابعة للوزارات معتمدة على خطة إستراتيجية عليا.
- ٤- توجيه القطاعات الخدمية الحكومية بتحسين بيئة العمل لمنتسبيها لتقديم خدمات أفضل في مجال النوعية.
- ٥- تشجيع التنافس بين دوائر الوزارة لتقديم أفضل الخدمات ومنح جوائز جوده سنوية مثل أحسن مستشفى، أحسن مدرسه، أفضل دائرة مرور..... الخ استنادا إلى تطبيق مواصفات نظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة.
- ٦- إشراك الإدارات العليا للدوائر الخدمية في دورات توعيه للاطلاع على مفاهيم والنظم إدارة الجودة.
- ٧- اعتماد مبدأ الشفافية في العمل وإعداد أدله إرشادية للاستدلال بها من قبل المواطنين وتوثيق إجراءات وتعليمات العمل وجعلها معروفة للعاملين.
- ٨- الاستفادة من تطبيقات الحكومة الالكترونية في تبسيط وتسريع الإجراءات.
- ٩- الاستفادة من خبرات القطاع الخاص في تقديم الخدمات والتخلص تدريجيا من احتكار الحكومة للخدمات الأساسية مثل الاتصالات، النقل، السياحة، الصحة، التعليم، التدريب وتقييم المطابقة.
- ١٠- الاهتمام بتقييم الخدمات المقدمة من القطاع الخاص من خلال شروط الترخيص للعمل ومؤهلات الأفراد والتأمين على جودة الخدمات وضمان حقوق المستهلك.
- ١١- نشر ثقافة الجودة بوسائل مختلفة مثل الإعلام المرئي والمسموع والمقروء وإعداد مجله خاصة بالجودة وإقامة يوم أو مؤتمر سنوي للجودة كل عام.
- ١٢- تشكيل وحدات متخصصة في الجودة في الحكومات المحلية.
- ١٣- اشتراط تبني شهادة المطابقة لنظام إدارة الجودة لأي مرفق صناعي أو خدمي قبل الاتفاق معه.
- ١٤- الاهتمام بتدريس مادة الجودة على كافة المستويات في المؤسسات التعليمية.
- ١٥- التعريف باللجنة الوطنية للجودة وتحويلها إلى هيئة وطنية مستقلة وتحديد مهامها.
- ١٦- التركيز على رضا الزبون وفي مختلف القطاعات الخدمية مثل الكهرباء، الصحة، التعليم... الخ، وإيجاد وسائل لقياس ذلك مثل صناديق الشكاوى والاستبيان... الخ.

تسليم
إلى
السيد
السيد