



١٩٠
٢٠٢٠
جمهورية العراق
وزارة التخطيط

دائرة العقود الحكومية العامة

العدد : ٢٢٦٩ / ٤١٤
التاريخ : ١ / ٢ / ٢٠٢٠

أقسام العقود

إلى/الوزارات كافة
الجهة غير المرتبطة بوزارة
المحافظات كافة
م/جودة الخدمات

تهدي وزارة التخطيط أطيب تحياتها

نرفق لكم كتاب الأمانة العامة لمجلس الوزراء/دائرة المتابعة والتنسيق الحكومي المرقم (م
ت/١/١/٨/١٠٨٠٠٠٠٠) في ٢٠١٢/١/١٠ والمتعلق بالموضوع اعلاه .
للتفضل بالاطلاع والعمل بموجبه مع التقدير

المرفقات:-

الكتاب المشار إليه اعلاه

د. مهدي محسن العلق

وكيل الوزارة الأقدم

نسخة منه إلى/

الدائرة القانونية للتفضل بالاطلاع ولنفس الغرض اعلاه مع التقدير
قسم العقود في وزارة التخطيط للتفضل بالاطلاع ولنفس الغرض اعلاه مع التقدير
قسم الاستشارات/للحفظ
نور/٢١



دائرة التخطيط
مكتب وكيل الوزارة
التاريخ: ٢٠١٢/١١/٨

دائرة المتابعة والتنسيق الحكومي
العدد: م ت / ١١/٨ / اعمام
التاريخ: ٢٠١٢/١١/٨

٥٨٥٠١٥٨٥



الوزارات كافة / مكتب الوزير
بمكتب مدير عام الشؤون الاقتصادية
المحافظات كافة / مكتب المحافظ
الموضوع: جودة الخدمات

تحية طيبة

اقام الجهاز المركزي للتيسير والميطرة النوعية في وزارة التخطيط بالتعاون مع اللجنة الوطنية للجودة تدوئين بعنوان (معوقات تطبيق نظم ادارة الجودة في قطاع الخدمات).
يرجى الاخذ بنظر الاعتبار التوصيات الصادرة عن التدوئين المذكورين (المرفقة صورة عنها ريثماً) والاستفادة منها وتطبيقها قدر الامكان للارتقاء بمستوى جودة الخدمات.

مع التقدير

المرفقات:
- توصيات



علي محسن اسماعيل
الأمين العام لمجلس الوزراء وكالة

٢٠١٢/١١/٨

على سياسات المقترحة لندوة في معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة في الجهات الخدمية المنعقدة في
محافظة 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 لمتسببها لتقديم خدمات أفضل في مجال النوعية.
- ٥- تشجيع التنافس بين دوائر الوزارة لتقديم أفضل الخدمات ومنح جوائز جودة 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 توعية للاطلاع على مفاهيم ونظم إدارة الجودة.
- ٧- اعتماد مبدأ الشفافية في العمل وإعداد أدلة 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 والتخصص تدريجيا من احتكار الحكومة للخدمات الأساسية مثل الاتصالات، النقل، السياحة، الصحة، التعليم، التدريب وتقييم المطابقة.
- ١٠- الاهتمام بتقديم 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 مجلة 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 بتدريب قادة 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 والاستبيانات... الخ.