



الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء



جمهورية مصر العربية

ورشة عمل عن بعد

"تطبيق نظام إدارة الجودة في مجال الإحصاء الرسمي"

دراسة تجربة الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (PCBS) في بناء النظام

إعداد

هايدي سامي محمد

سعيد كمال محمد

الإدارة المركزية لشئون مكتب رئيس الجهاز



عناصر العرض

اولا :المقدمة



ثانيا : التعريف بنظام إدارة الجودة



ثالثا: وسائل تحقيق الجودة



رابعا: مبادئ نظام إدارة الجودة



خامسا: تجربة الجهاز الفلسطيني في تطبيق مواصفة ISO





أولا: مقدمة:

- فى إطار التعاون بين المعهد العربى للتدريب والبحوث الإحصائية بالتنسيق مع المركز الفلسطينى للتدريب الإحصائى والجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء بمصر، تم حضور ورشة عمل عن بعد، وهو يعتبر جزء من سلسلة ورش عمل يقدمها المعهد بهدف تبادل الخبرات العلمية بين الدول العربية حول أهم القضايا المتعلقة فى المجال الإحصائى الرسمى.



تابع اولاً: المقدمة:

✕ مكان عقد ورشة العمل:

مركز التدريب على تكنولوجيا المعلومات - داخل الجهاز

✕ مدة عقد ورشة العمل:

الثلاثاء 2016 / 8 / 16 إلى الخميس 2016 / 8 / 18

✕ الجهة المنظمة:

المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية
بالتنسيق مع الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني

✕ الدول المشاركة: (9 دول عربية)

مصر - الأردن - فلسطين - العراق - قطر - السعودية - البحرين - السودان - تونس.

✕ المشاركين من الجهاز:

- 1- هايدى سامى محمد - الإدارة العامة للشؤون الفنية
- 2- سعيد كمال محمد - الإدارة العامة لتقييم ومراقبة الجودة

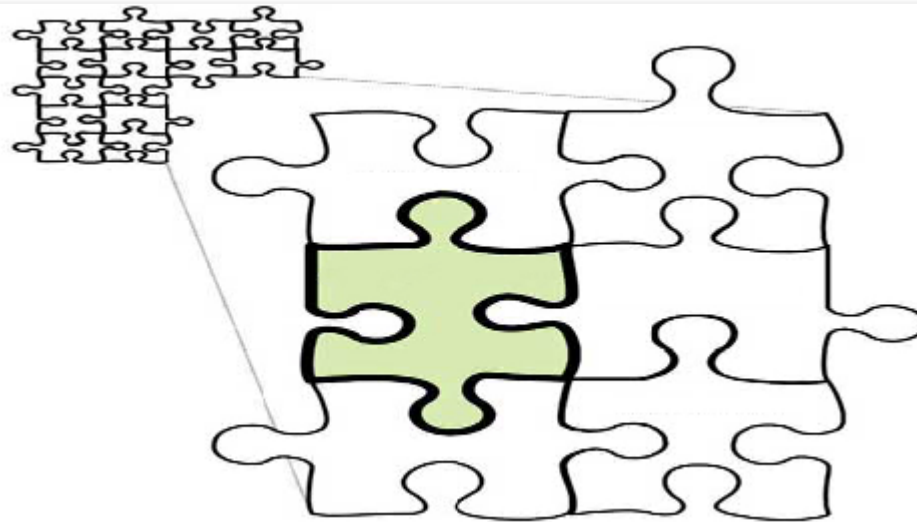
ثانيا : التعريف بنظام و وسائل إدارة الجودة :

نظام إداري يقوم على توجيه وضبط الأنشطة والموارد في المؤسسة لتحقيق رؤيتها
و أهدافها وسياساتها نحو الجودة بما يضمن رضا العميل بأكبر قدر من الفعالية

وذلك عن طريق .

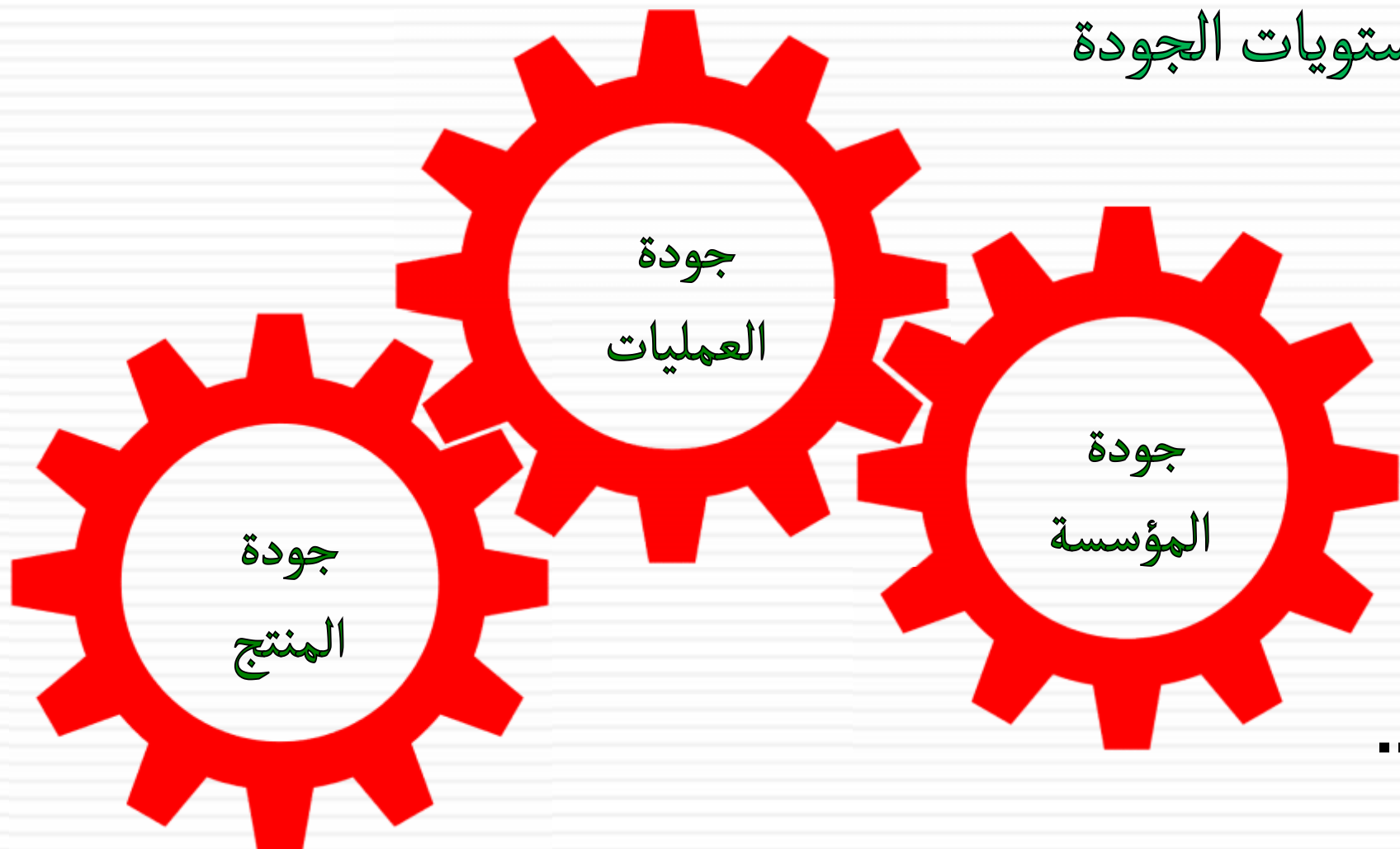


بناء وإدامة العلاقات

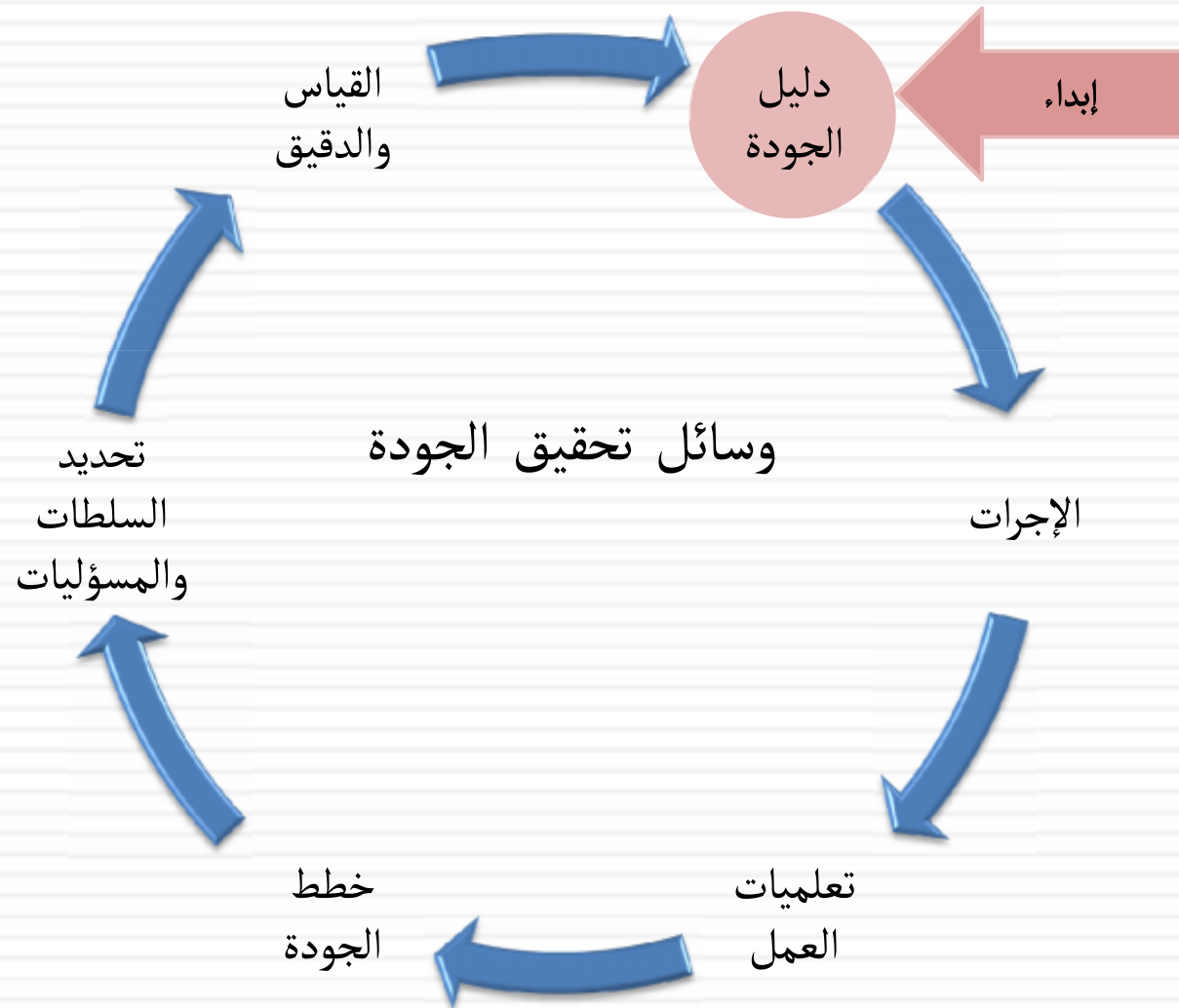


تابع / ثانيا : التعريف بنظام و وسائل إدارة الجودة :

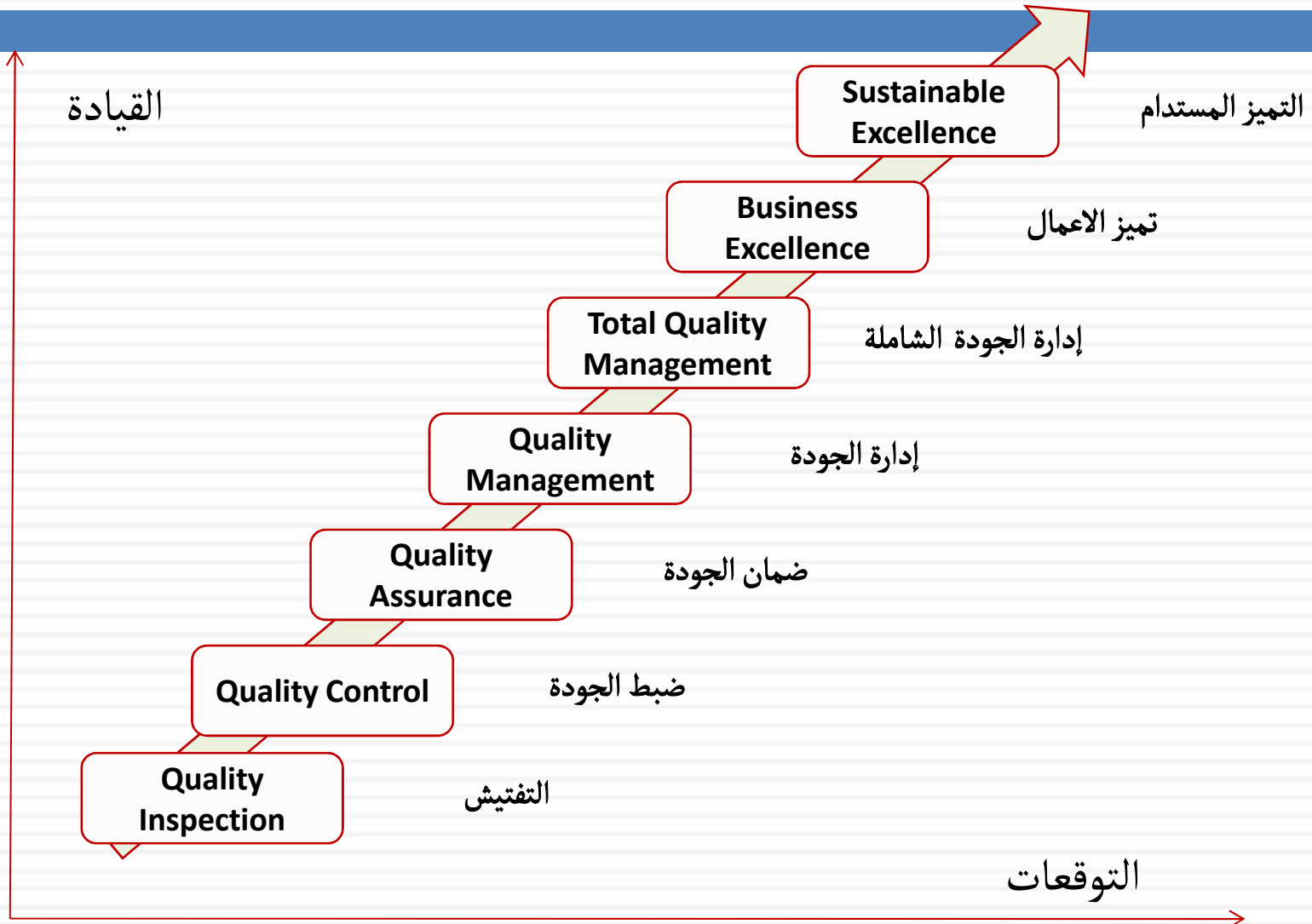
مستويات الجودة



تابع / ثانيا : التعريف بنظام و وسائل إدارة الجودة :



ثالثاً: تطور مفاهيم الجودة



رابعاً: مبادئ نظام إدارة الجودة

1- التركيز على العميل

فهم إحتياجات العميل وتلبية إحتياجاته ، والعمل على تجاوز توقعاته.



2- القيادة

عليها أن تخلق بيئة عمل ملائمة لتحقيق أهداف المؤسسة وسياسة الجودة



3- إشراك العاملين

هم روح وجوهر المنظمة وإشراكهم جميعاً بمختلف مستوياتهم يوحد الجهود ويضمن الفعالية

تابع /رابعاً: مبادئ نظام إدارة الجودة

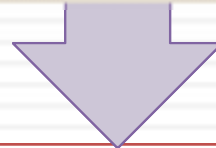
4 - منهج العملية

الاعتراف بأن إنجازات المؤسسة تتم من خلال إدارة العمليات والفعاليات والموارد بكفاءة .



5 - إتباع منهج النظام في الادارة

العمليات المتداخلة التي تحكم عمل المؤسسة تعمل ضمن نظام محكم ومتناسق.

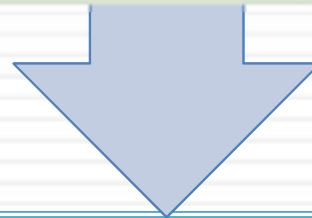


6- التحسين والتطوير المستمر

التحسين والتطوير المستمر يجب ان يكون هدف دائم للمؤسسة والعاملين ولإدارة العمليات والنظام والمنتجات والخدمات

7 - منهج الواقعية في اتخاذ القرارات

يجب أن تستند القرارات في المؤسسة على التحليل الدقيق والواقعي والموثوق به للبيانات والمعلومات.



8. المنفعة المتبادلة في العلاقة مع الموردين

العلاقة بين المؤسسة والموردين هي علاقة منفعة متبادلة يتم فيها الاستفادة من الموارد ومن المعرفة المتوفرة لدى كلا الطرفين.

خامساً: تجربة الجهاز المركزي الفلسطيني في تطبيق مواصفة الأيزو 9001: 2008

2016 - 2011

2010

2009

2008

الفكرة

تشكيل فريق لدراسة الجدوى

إتخاذ قرار بالتطبيق

دورة حول متطلبات المواصفة

دورة حول تحليل الفجوات

تحليل الفجوات



2016 - 2011

2010

2009

2008

تشكيل لجنة لتطبيق النظام

دورة نظم إدارة الجودة

دورة تدقيق داخلي معتمدة من لويدز

إعداد مسودة إجراءات نظم الجودة



2016 - 2011

2010

2009

2008

التطبيق التجريبي للنظام

التطبيق النهائي للنظام

الحصول على الشهادة



2016 - 2011

2010

2009


2008

إدامة وتحسين النظام


تنفيذ التدقيق الداخلي بانتظام

تنفيذ التدقيق الخارجي كل 6 شهور

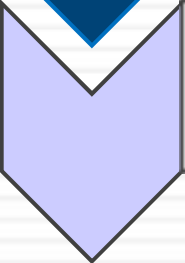




• أولاً: خلق مناخ للتغيير



• ثانياً: إشراك وتمكين الجهاز بأكمله



• ثالثاً: تنفيذ التغيير وإدامته



الخطوات التفصيلية في تطبيق المواصفة

ثالثاً: تنفيذ التغيير وإدامته	ثانياً: إشراك وتمكين الجهاز بأكمله	أولاً: خلق مناخ للتغيير
-------------------------------	------------------------------------	-------------------------

خطوة 1- إنشاء الإحساس بالحاجة للتغيير

خطوة 2- إنشاء ائتلاف (تحالف) لتوجيه التغيير

خطوة 3- تطوير الرؤية والاستراتيجية المتعلقة بالمواصفة

الخطوات التفصيلية في تطبيق المواصفة

ثالثاً: تنفيذ التغيير وإدامته	ثانياً: إشراك وتمكين الجهاز بأكمله	أولاً: خلق مناخ للتغيير
----------------------------------	---------------------------------------	----------------------------

خطوة 1- إنشاء الإحساس بالحاجة للتغيير

خطوة 2- إنشاء ائتلاف (تحالف) لتوجيه التغيير

خطوة 3- تطوير الرؤية والاستراتيجية المتعلقة بالمواصفة

الخطوات التفصيلية في تطبيق المواصفة

ثالثاً: تنفيذ التغيير وإدامته	ثانياً: إشراك وتمكين الجهاز بأكمله	أولاً: خلق مناخ للتغيير
-------------------------------	------------------------------------	-------------------------

خطوة 1- إنشاء الإحساس بالحاجة للتغيير

خطوة 2- إنشاء ائتلاف (تحالف) لتوجيه التغيير

خطوة 3- تطوير الرؤية والاستراتيجية المتعلقة بالمواصفة

الخطوات التفصيلية في تطبيق المواصفة

اولاً: خلق مناخ للتغيير	ثانياً: إشراك وتمكين الجهاز بأكمله	ثالثاً: تنفيذ التغيير وإدامته
----------------------------	---------------------------------------	----------------------------------

خطوة 4- التواصل لإدارة التغيير

خطوة 5- تمكين الموظفين

خطوة 6- توليد انتصارات سريعة (على المدى القصير)

الخطوات التفصيلية في تطبيق المواصفة

اولاً: خلق مناخ للتغيير	ثانياً: إشراك وتمكين الجهاز بأكمله	ثالثاً: تنفيذ التغيير وإدامته
----------------------------	---------------------------------------	----------------------------------

خطوة 4- التواصل لإدارة التغيير

خطوة 5- تمكين الموظفين

خطوة 6- توليد انتصارات سريعة (على المدى القصير)

الخطوات التفصيلية في تطبيق المواصفة

اولاً: خلق مناخ للتغيير	ثانياً: إشراك وتمكين الجهاز بأكمله	ثالثاً: تنفيذ التغيير وإدامته
----------------------------	---------------------------------------	----------------------------------

خطوة 4- التواصل لإدارة التغيير

خطوة 5- تمكين الموظفين

خطوة 6- توليد انتصارات سريعة (على المدى القصير)

الخطوات التفصيلية في تطبيق المواصفة

اولاً: خلق مناخ للتغيير	ثانياً: إشراك وتمكين الجهاز بأكمله	ثالثاً: تنفيذ التغيير وإدامته
----------------------------	---------------------------------------	----------------------------------

خطوة 7- ترسيخ المكاسب وإنتاج المزيد من التغيير

خطوة 8- ترسيخ مناهج جديدة في ثقافة التغيير

الخطوات التفصيلية في تطبيق المواصفة

اولاً: خلق مناخ للتغيير	ثانياً: إشراك وتمكين الجهاز بأكمله	ثالثاً: تنفيذ التغيير وإدامته
----------------------------	---------------------------------------	----------------------------------

خطوة 7- ترسيخ المكاسب وإنتاج المزيد من التغيير

خطوة 8- ترسيخ مناهج جديدة في ثقافة التغيير

فوائد ومميزات تطبيق الجهاز الفلسطيني مواصفة الأيزو ISO

التقليل من الإجراءات الروتينية

زيادة القدرة التنافسية

تحفيز الموظفين على العمل

وجود دليل إرشادي للإجراءات الإدارية

رفع الروح المعنوية لدى الموظفين

رفع مستوى الأداء وزيادة فعاليتهم

تعزيز ثقافة الجودة لدى العاملين

وضوح المسؤوليات الإدارية والصلاحيات

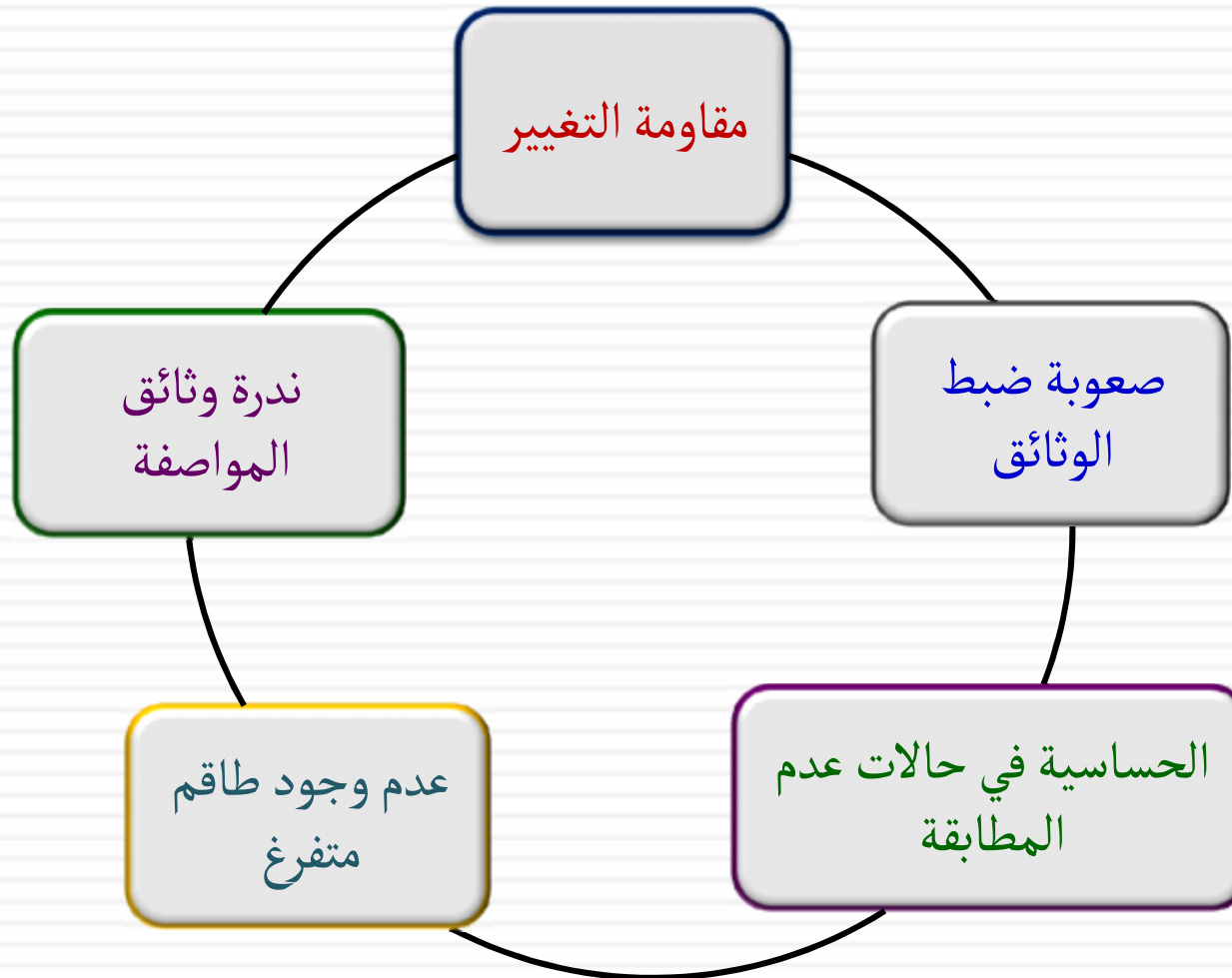
توثيق جميع الإجراءات

تمكين الجهاز من التقييم الذاتي

التحسين المستمر في العمل

بناء علاقة قوية مع العملاء

العقبات والصعوبات التي واجهها الجهاز الفلسطيني في تطبيق المواصفة





الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء



جمهورية مصر العربية

ورشة عمل عن بعد حول «تطبيق نظام إدارة الجودة في مجال الإحصاء الرسمي»

دراسة تجربة الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (PCBS) في بناء النظام

أشكركم
على حسن استماعكم

