

ConsuTrain

نموذج أهداف الجودة ومؤشرات القياس

قالب مجاني قابل للتعديل لترجمة سياسة الجودة إلى أهداف ومؤشرات قابلة للمتابعة والتحسين

البيان	الحقل
	اسم الجهة / الإدارة
أهداف الجودة ومؤشرات القياس	عنوان الوثيقة
	الفترة المشمولة
	تاريخ الإعداد
	معد الوثيقة
1.0	رقم الإصدار
	تاريخ آخر تحديث
	الجهة المعتمدة

1. الارتباط بسياسة الجودة

تستخدم هذه الوثيقة لترجمة سياسة الجودة إلى أهداف واضحة ومؤشرات قابلة للقياس. ويفضل أن تكون أهداف الجودة مرتبطة مباشرة بالتزامات السياسة، وأن يتم عرض نتائجها ضمن تقارير الأداء أو مراجعة الإدارة.

ملاحظات	هدف الجودة المرتبط	عنصر سياسة الجودة
		رضا العملاء / المستفيدين
		تحسين العمليات
		الالتزام بالمتطلبات
		رفع كفاءة العاملين
		التحسين المستمر

2. جدول أهداف الجودة

رقم	هدف الجودة	المجال	المؤشر المرتبط	خط الأساس	المستهدف	المسؤول	دورية القياس
1	تحسين رضا المستفيدين	رضا المستفيدين	نسبة رضا المستفيدين				شهري / ربع سنوي
2	تقليل حالات عدم المطابقة	الجودة والالتزام	عدد حالات عدم المطابقة				شهري / ربع سنوي
3	تحسين زمن تقديم الخدمة	العمليات	متوسط زمن إنجاز الخدمة				شهري
4	رفع كفاءة العاملين	الموارد البشرية / الجودة	نسبة إكمال التدريب				ربع سنوي
5	تحسين الالتزام بالإجراءات	العمليات	نسبة الالتزام بالإجراءات				ربع سنوي

3. بطاقة تفصيلية لكل هدف جودة

البيان	الحقل
	اسم هدف الجودة
	سبب اختيار الهدف
	المؤشر المستخدم للقياس
	طريقة الاحتساب
	مصدر البيانات
	خط الأساس
	المستهدف
	المسؤول عن المتابعة
	دورية القياس
تقرير / لوحة متابعة / اجتماع مراجعة	طريقة عرض النتائج

4. خطة تحقيق أهداف الجودة.

رقم	هدف الجودة	الإجراء المطلوب	المسؤول	تاريخ البداية	تاريخ الاستحقاق	الموارد المطلوبة	الحالة
1							لم يبدأ / جارٍ / مكتمل
2							لم يبدأ / جارٍ / مكتمل
3							لم يبدأ / جارٍ / مكتمل

5. متابعة نتائج أهداف الجودة.

رقم	هدف الجودة	المستهدف	النتيجة الحالية	نسبة التحقق	الحالة	سبب الانحراف إن وجد	الإجراء التصحيحي
1					متحقق / قريب من المستهدف / متأخر		
2					متحقق / قريب من المستهدف / متأخر		
3					متحقق / قريب من المستهدف / متأخر		

6. مراجعة وتحديث أهداف الجودة.

العنصر	البيان
دورية مراجعة الأهداف	شهري / ربع سنوي / سنوي
متى يتم تعديل الهدف؟	عند تغير الأولويات، ضعف واقعية المستهدف، تغير العمليات، أو ظهور نتائج تدقيق
الجهة المسؤولة عن المراجعة	
طريقة توثيق التحديث	سجل الإصدارات / محضر اجتماع / تقرير مراجعة
هل يتم عرض النتائج في مراجعة الإدارة؟	نعم / لا

7. سجل الإصدارات.

رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	وصف التعديل	معد التعديل	المعتمد
1.0		إصدار أول		
1.1				

8. الاعتماد.

التاريخ	التوقيع	الصفة	الاسم
		معد الوثيقة	

	مسؤول الجودة		
	ممثل الإدارة / الجهة المعتمدة		