دليل تعريفي بمهام عمل قسم إدارة الجودة الشاملة والتطوير المؤسسي

نشأة القسم

بالاعتماد على التطوير والتجديد منهجاً وبثقة ورؤية جديدة لمستقبل البنك المركزي العراقي. وجه السيد محافظ البنك المركزي العراقي بتشكيل قسم إدارة الجودة الشاملة والتطوير المؤسسي في 24 ايار 2015 ليبدأ القسم نشاطه بصياغة خطة استراتيجية شاملة للبنك لغرض تطوير وتحسين العمليات والاليات والاجراءات المتبعة فيه وادخال مفاهيم واساليب الادارة الحديثة باعتبارها اساس مهم لديناميكية العمل فيه ولكون البنك يمثل واجهة العراق النقدية وركيزة اساسية للاقتصاد الوطني ومثالاً يحتذى من قبل سائر مؤسسات الدولة العراقية، وجب التطوير والتحسين المستمر للعمليات والانشطة الداخلية للبنك بما يصب في الصالح العام.

سياسة القسم

1. رؤية القسم

الارتقاء بجودة الاداء بما يحقق التميز والتنمية المستدامة.

2. رسالة القسم

ارساء معايير الجودة الشاملة في كافة تشكيلات البنك وتوعية العاملين بأهميتها وتطبيقها وتطويرها.

3. قيم القسم

- المهنية في الأداء.
- العمل بروح الفريق.
- القدوة في العمل.
- الابداع والابتكار.

TQM-Department©2017

4. اهداف القسم

- التحسين المستمر لإجراءات ونظم العمل الداخلية وفقاً لمواصفات الجودة الشاملة.
- تطوير وتنفيذ نظام ادارة والتقييم المؤسسي.
- ترسيخ مفاهيم ادارة الجودة الشاملة لدى العاملين في البنك.
- ادارة الخطة الستراتيجية لرفع مستوى الاداء العام للبنك والعاملين من خلال تأهيل الكوادر العاملة بما يلائم احتياجات البنك.

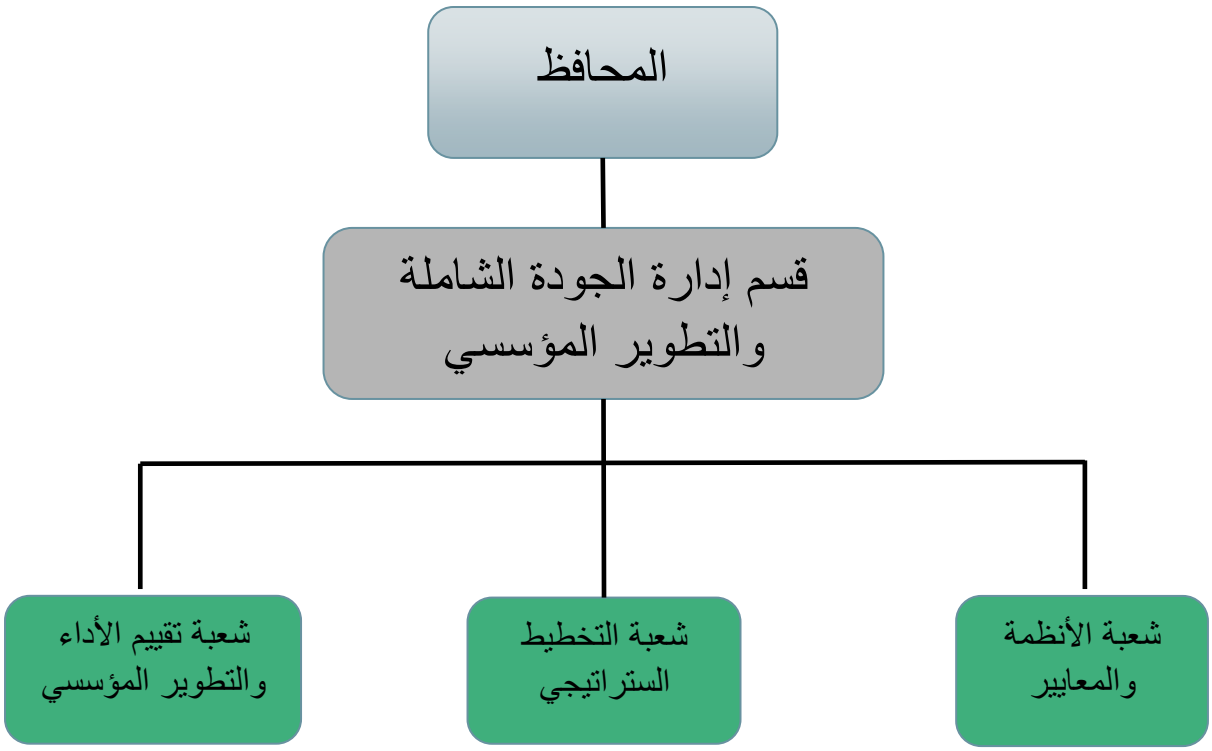
5. مبادئ عمل القسم

يعمل القسم وفق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والتي تهدف الى التحسين المستمر للأداء على المدى الطويل من خلال التركيز على المستفيدين وهي كالاتي:

1. **التركيز على الزبون:** هو ضمان استمرار تقديم خدمات سريعة وخالية من الأخطاء تلبي احتياجات الزبون ومتطلباته.
2. **مشاركة العاملين:** إزالة كافة الحواجز الإدارية بين الإدارات وفتح قنوات اتصال متعددة وتبادل المعلومات بين مختلف الموظفين في كافة المستويات الادارية.
3. **القيادة:** دعم ومشاركة الإدارة العليا المستمرين عن طريق توفير الموارد اللازمة ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب وتدريب جميع الموظفين وتحفيزهم
4. **منهجية العمليات:** النظر إلى المؤسسة وإدارتها كمنظومة عمل متماسكة تتألف من مجموعة عمليات متفاعلة ومرتبطة مع بعضها البعض
5. **بناء القرار على الأدلة:** اتخاذ القرارات على أساس الحقائق والبيانات الإحصائية واستخدام مقاييس ومؤشرات لقياس الأداء
6. **التحسين:** التحسين المستمر لجودة الخدمات والأنشطة الادارية لمواكبة التغير في احتياجات الزبون والتكنولوجيا والظروف الاقتصادية.
7. **إدارة العلاقات:** هي عملية مستمرة تسعى الإدارة من خلالها تعزيز العلاقة المتبادلة بين الموردين والشركاء لزيادة القدرة غلى ايجاد الفائدة لكل منهما وللمجتمع.

TQM-Department©2017

6. الهيكل التنظيمي لقسم إدارة الجودة الشاملة والتطوير المؤسسي



TQM-Department©2017

يتشكل القسم من ثلاثة شعب هي:

1. شعبة الأنظمة والمعايير:

تتولى هذه الشعبة المهام الخاصة بإعداد وتوثيق ومراجعة الإجراءات وادلة العمل والسياسات في البنك وكذلك تهيئة المتطلبات الضرورية للحصول على شهادات الاعتماد العالمية الصادرة من مؤسسات مثل ISO و BSI إضافة لتولي المهام الخاصة باعتماد الهيكل التنظيمي ومراجعة الوصف الوظيفي، إضافة الى تطوير النماذج والاستمارات لدوائر البنك المختلفة إضافة لقيام موظفي القسم بإعداد البحوث والدراسات والمبادرات الشخصية بما يخدم البنك المركزي بتوجيه من الإدارة العليا كلاً حسب تخصصه العلمي والعملي. وتتوضح ادناه مهام شعبة الأنظمة والمعايير بشكل تفصيلي:

1.1. اجراء عمليات الرقابة والمراجعة الداخلية على جميع الاجراءات والآليات المتبعة في البنك المركزي والتحقق من كافة السجلات والوثائق الالكترونية والورقية وعلى الإعمال المكلف بها كل موظف وحسب موقعه ودرجته الوظيفية واتخاذ اللازم عند وجود اي خروقات في النظام

2.1. التخطيط والعمل للحصول على شهادات الجودة (ISO 9001) والسلامة المهنية (OHSAS 18001) والبيئة (ISO 14001) وغيرها من الشهادات القياسية العالمية من المنظمات او الهيئات المرخصة والمعترف بها عالمياً.

3.1. عرض سير العمل عن جميع الإعمال والمبادرات التي يقترحها وينفذها قسم ادارة الجودة الشاملة والتطوير المؤسسي وايجاد الحلول المطلوبة لأي معوقات لغرض اعتمادها من الإدارة العليا.

4.1. اقامة ورش عمل تخصصية وتدريبية في المواصفات الدولية لدوائر البنك المختلفة.

TQM-Department©2017

2. **شعبة التخطيط الستراتيجي:** تتولى مهام اعداد ومتابعة الخطة الستراتيجية ومستويات التنفيذ وتحديد وتحليل المشاكل المتعلقة بها ووضع اليات لدوائر البنك تسهل من عملية تنفيذ الأهداف. وتتوضح ادناه مهام شعبة التخطيط الستراتيجي بشكل تفصيلي:

1.2. المشاركة في إعداد الخطة الاستراتيجية البعيدة المدى للبنك المركزي وبالتنسيق مع الدوائر، مع الأخذ بنظر الاعتبار رؤية ورسالة واهداف البنك المركزي والمتغيرات الداخلية والخارجية والجهود الموجهة لتخصيص الموارد واستخدامها وتحديد مجالات التميز والتطوير.

2.2. المشاركة في اعداد الخطة السنوية المتضمنة خطط وتشكيلات البنك المركزي، وتعد الخطة السنوية في ضوء اهداف الخطة الاستراتيجية بعيدة المدى ونتائج تنفيذ الخطط السابقة وما أفرز عنها من منجزات ودروس.

3.2. اعداد برنامج لمتابعة تنفيذ خطط التشغيل السنوية وتحديد معايير ومؤشرات لتقييم نتائج التنفيذ وترفع تقارير دورية بنتائج التنفيذ والتقييم.

4.2. اعداد ورش عمل لدوائر البنك كافة حول اليات تطبيق الخطة الستراتيجية.

3. **شعبة تقييم الأداء والتطوير المؤسسي:** تتولى تقييم تطوير وتطبيق معايير تقييم الاداء المؤسسي في دوائر البنك وذلك وفقاًللمعايير والتجارب الدولية ومنها نموذج (EFQM)، كما تعمل الشعبة على تطوير معايير تقييم الاداء الفردي للعاملين. وتتوضح ادناه مهام شعبة تقييم الأداء والتطوير المؤسسي بشكل تفصيلي:

1.3. وضع ارشادات واليات تنفيذ معايير تقييم الاداء المؤسسي وتطوير النماذج التفصيلية بكل محور وفقاً لأفضل الممارسات الدولية. واقامة الورش والبرامج التدريبية للدوائر حول تطبيق هذه المعايير.

TQM-Department©2017

2.3. متابعة تطبيق معايير تقييم الاداء المؤسسي في دوائر البنك والعمل على حل المعوقات التي قد تصاحب التطبيق.

3.3. اعداد نماذج القياس والتقييم الخاصة بإجراءات العمل المطبقة في دوائر البنك وفقاً لأفضل المعايير والممارسات الدولية ذات العلاقة.

4.3. تطوير دليل مصفوفة الكفاءة والنماذج القياسية لدوائر البنك كافة. ومتابعة تطبيقها في الدوائر والعمل على حل المعوقات التي قد تصاحب التطبيق

5.3. تطبيق نموذج تقييم الاداء الفردي للعاملين في دوائر البنك كافة.

6.3. تصميم واجراء استبيانات إحصائية لتقييم مستوى رضا العاملين والمتعاملين في البنك وتشخيص مواطن الضعف في بيئة العمل وتقييم هذا البيانات بشكل دوري منظم ونسبة تأثيرها على عمل واجراءات البنك.

وتعمل كل الشعب وفق اسلوب فرق العمل وتحت اشراف وتوجيه مباشر من قبل إدارة القسم ليتم تقييم أسلوب وإدارة المسؤول وما تم تحقيقه من انجازات وما واجهه أعضاء كل فريق من صعوبات وتحديات.

TQM-Department©2017