

2021

التقرير السنوي لقسم إدارة الجودة الشاملة والتطوير المؤسسي





البنك المركزي العراقي

الانجازات المتحققة في عام 2021

المقدمة

من اجل الإسهام في مواكبة التطورات وصياغة أطر جديدة لرؤية البنك المركزي العراقي، نحو استدامة مستقبل ناجح لبيئة العمل على وفق متغيرات العالم الحديث، ولبناء معايير ذات رصانة عالية وفقاً لأفضل الممارسات الدولية والمعايير الحديثة المطبقة في البنوك الرائدة والتميزة، يسعى تشكيل قسم إدارة الجودة الشاملة لمواكبة أحدث التطورات وتحسين وتبسيط إجراءات العمل بصورة مستمرة بما ينسجم مع طبيعة عمل دوائر البنك كافة على وفق الخطط الاستراتيجية الموضوعة له.

الانجازات المتحققة في عام 2021

❖ إعداد نموذج تقييم الاداء المؤسسي:

(1) باشر القسم ببناء نماذج تقييم الأداء المؤسسي لدوائر البنك المختلفة، وتتضمن بناء مؤشرات قياس ومعايير قياس كمية ونوعية للوقوف على فاعلية الأداء الحالي وتحديد فرص التحسين الممكنة، إذ بُني في هذه السنة أنموذج تقييم أداء دائرة الإصدار والخزائن وتحديدها كنقطة انطلاق لتطبيق المعايير بشكل تجريبي.

(2) الشروع ببناء أنموذج دائرة مراقبة الصيرفة ودائرة الاستثمارات والتحويلات الخارجية ودائرة العمليات المالية وإدارة الدين ووضع المعايير الملائمة لعمل كل قسم والمؤشرات وتم تبويبها بأنموذج تقييم لاستخراج النتائج وإجراء المداورات اللازمة مع الدوائر.

❖ التعاون العلمي:

تعزيزاً للتكامل الأكاديمي والتطبيقي في العلوم الإدارية وإدارة الجودة الشاملة بين البنك المركزي العراقي ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ الجامعة التقنية الوسطى/ الكلية التقنية الإدارية، قام القسم بترشيح محاضرين لألقاء المحاضرات في الكلية في مواضيع تخص نظام إدارة الجودة والإدارة بشكل عام.

الانجازات المتحققة في عام 2021

❖ المواصفات الدولية في طور العمل:

○ المواصفة الدولية (ISO17024:2012) تقييم المطابقة – المتطلبات العامة لهيئات منح الشهادات للأفراد.

• العمل على تأهيل مركز الدراسات المصرفية بحسب متطلبات المواصفة الدولية (ISO17024:2012) تقييم المطابقة – المتطلبات العامة لهيئات منح الشهادة للأفراد، بالتنسيق مع قسم إدارة الجودة الشاملة والتطوير المؤسسي، تم عمل ما يلي:

- إعداد دراسة جدوى للحصول على الشهادة بالتنسيق مع الدائرة القانونية.
- إرسال دعوات مباشرة لشركات معتمدة ورصينة وتم اختيار عدد من الشركات بالتنسيق مع الدائرة القانونية.
- تحديد متطلبات التأهيل.





البنك المركزي العراقي



الانجازات المتحققة في عام 2021

○ المواصفة الدولية الخاصة بنظام استمرارية الأعمال (ISO 22301:2012).

- تحديث مسح الموقع البديل وفق المتغيرات التي طرأت، وإعادة توزيع فرق استمرارية الاعمال في الموقع البديل، وترشيح الفرق لتلائم مع محددات الموقع،
- تحديد الاحتياجات لغرض انجاز العمليات الحرجة في الموقع وارسال مذكرة الى قسم المشتريات لغرض التجهيز.
- اعداد استمارة تحديد الاحتياجات في الموقع البديل بالاتفاق مع ممثلي الدوائر (فريق استمرارية الاعمال).

○ المواصفة الدولية الخاصة بنظام مكافحة الفساد والرشوة (ISO 37001:2016).

- بعد استحصال الموافقات الرسمية من السيد المحافظ المحترم قام القسم بأعداد دراسة جدوى للمواصفات الفنية لمقدمي العروض لتأهيل البنك المركزي وفق متطلبات المواصفة الدولية الخاصة بمكافحة الفساد والرشوة بالتنسيق مع الدائرة القانونية لمفاتيح جهات خارجية حاصلة على الشهادة والتعرف على النظام.
- عمل اعضاء الهيئة الادارية لمكافحة الفساد والرشوة على تحديث استمارة العمليات المحتمل تعرضها للفساد في البنك.
- مفاتيح هيئة النزاهة العامة لأقامة دورات تدريبية في البنك لأعضاء الهيئة الادارية وتم تحديد موعد لأقامتها.

○ المواصفة الدولية الخاصة بنظام ادارة الجودة (ISO9001:2015)

- استكمالاً للجهود المبذولة لتحقيق الاستدامة في تطبيق معايير إدارة الجودة في البنك المركزي العراقي، قام القسم بأختيار عدد من الشركات الرصينة واعداد دراسة جدوى بمشاركة الدائرة القانونية حيث تم ارسال عدد من الدعوات المباشرة وتم اختيار الشركة المناسبة من قبل لجنة تحليل العروض والعطاءات وبانتظار التعاقد مع احدى الشركات ل يتم بعد ذلك اتمام عمليات التدقيق الخارجي واستحصال شهادة (ISO9001:2015) النافذة لمدة 3 سنوات في مجال ادارة النقد.



الانجازات المتحققة في عام 2021

❖ تقارير القسم (الخطة الاستراتيجية)

- طباعة التقرير السنوي للخطة الاستراتيجية لعام 2020 وتوزيعه الى:

دوائر البنك كافة وفروعه

مكتب مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب.

الامانة العامة لمجلس الوزراء/ مكتب الامين.

مكتب مستشار رئيس الوزراء للشؤون الاقتصادية

هيئة الاوراق المالية

مجلس النواب

رئاسة مجلس القضاء الأعلى

هيئة النزاهة

هيئة المنافذ الحدودية

مكتب رئيس الجمهورية

رئاسة مجلس الوزراء

الانجازات المتحققة في عام 2021

- جمع انجازات الدوائر وفروع البنك.
 - طباعة واعداد التقارير الفصلية للخطة الاستراتيجية لعام 2020.
 - المباشرة بمتابعة الاهداف الموضوعية من قبل الدوائر للخطة الاستراتيجية (2021-2023).
 - طباعة وتوزيع الخطة الاستراتيجية (2021-2023).
 - اعداد تقرير المنهاج الوزاري بالتنسيق مع الدوائر ذات العلاقة.
 - التنسيق في مجال التخطيط الاستراتيجي مع جهاز الامن الوطني.
- ❖ **التوعية ونشر ثقافة الجودة في فرع الموصل والتعريف بخط البنك المركزي الاستراتيجية.**

❖ **نظام تقييم الاداء الفردي:**

تم اعداد استمارات تقييم الاداء الفردي للـ(المدراء العاميين ومدراء الاقسام المرتبطة بالمحافظية، معاوني المدراء العاميين والخبراء، الموظفين) وتم الحصول على موافقة السيد المحافظ المحترم بذلك.

❖ **استكمالاً لأهداف القسم ومهامه الأساسية لتطوير الهياكل وادلة السياسات والاجراءات وبطاقات الوصف الوظيفي ومصفوفة الكفاءة لتشكيلات البنك كافة، تم إعداد الدليل الخاص بمكتب مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب وفق المواصفات والمتطلبات الدولية وذلك بالتعاون بين هذا القسم ومكتب مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب.**

❖ **إعتماد هيكله موحدة لادلة السياسات والاجراءات الخاصة بالبنك المركزي لغرض توحيد المحاور وتنظيمها بشكل شامل وواضح وتمت المباشرة بالعمل بأدلة (قسم إدارة الجودة الشاملة والتطوير المؤسسي، قسم الاستقرار المالي، قسم إدارة المخاطر، دائرة المدفوعات) كمرحلة أولى.**

الانجازات المتحققة في عام 2021

❖ قاعدة بيانات الموارد البشرية (HR Dashboard):

إعداد نموذج اولي مصمم لإدارة قاعدة بيانات الموظفين في البنك لغرض تسهيل العمليات الخاصة بشؤون الموظفين (ترفيح، علاوة، اجازات، احتساب المدة المتبقية للتقاعد، الخ...) وكافة المتعلقات الخاصة بالموظفين وإدارتها بشكل الكتروني مما يسهل ويسرع العمل للجهات المستفيدة.

❖ التنسيق مع الامانة العامة لمجلس الوزراء بخصوص الاستراتيجية الوطنية لأمن البنى التحتية الحرجة (الحساسة):

- تم استخدام أنموذج تحليل SWOT ومنهجية إدارة المخاطر لغرض تحديد الفرص والتهديدات .
- سيتم الشروع بإقامة ورش تثقيفية ودورات تدريبية .
- حددت البرامج والموارد الضرورية والبرامج الحيوية لأداء النشاطات الحرجة والمهارات الخاصة .
- وجود تنسيق دائم ومستمر بين هذا البنك وحكومة الاقليم والوزارات ذات العلاقة بعمل البنك وكذلك الوزارات الامنية بشأن حماية البنك ودوائره بالاستعانة بفرق إدارة الازمة.

الانجازات المتحققة في عام 2021

- ❖ انجاز نظام التقييم الذاتي لوظيفة الامتثال في مكتب مراقب الامتثال.
- ❖ مفاتحة وزارة الكهرباء/ مكتب الوزارة لشؤون الانتاج بعد موافقة السيد المحافظ المحترم لفتح باب التعاون والمساعدة العلمية واقامة ورش عمل مع الجهات المعنية في الوزارة والجهات ذات العلاقة والتنسيق مع قسم إدارة الجودة الشاملة/ الامانة العامة لمجلس الوزراء وتزويدهم بالمواصفات الدولية ذات الصلة بإدارة الطاقة.
- ❖ استبيان الرضا الوظيفي 2021:
 - تم رفع مذكرة الى السيد المحافظ المحترم لأستكمال اجراءات تطبيق الاستبيان وتم الحصول على الموافقة لتنفيذه في دوائر وفروع البنك المركزي العراقي.
 - بعد اجراء عملية توزيع وتحليل الاستبيان تم رفع تقرير نتائج استبيان الرضا الوظيفي والمداولة بخصوص المقترحات.



الانجازات المتحققة في عام 2021

❖ وثيقة الاستجابة والتعافي COVID-19

○ تم اعداد دراسة وتقييم وثيقة الاستجابة والتعافي COVID-19 المرسله من وزارة التخطيط و اعلام الوزارة حول اجراءات البنك بخصوصها.

❖ متابعة المنهاج الوزاري

- اعداد تقرير أهداف البنك الواردة في المنهاج الوزاري وعرضه على مجلس النواب.
- اعداد تقرير إجراءات اهداف البنك الواردة في المنهاج الوزاري وارساله الى الأمانة العامة لمجلس الوزراء.
- اعداد استمارات خاصة بأهداف البنك الواردة في المنهاج الوزاري وتوزيعه على دوائر البنك كافة لغرض متابعتها فصلياً.

❖ التنمية المستدامة

اعداد تقرير عن أهداف البنك الواردة في منهاج التنمية المستدامة لعام (2030) للنصف الأول والثاني لعام (2021) وارساله الى الأمانة العامة لمجلس الوزراء.

❖ البرنامج التدريبي لموظفي التلر

تم اعداد ورشة عمل عن المعيار الدولي ISO 22301:2012 تضمنت:

- مقدمة عن المعيار الدولي وعن نشأة فكرة استمرارية الاعمال
- مفاهيم خطة الطوارئ واستمرارية الاعمال ووضع خطة استمرارية الاعمال من تحليل تأثر الاعمال وتحليل المخاطر ووضع الخطة واجراء الممارسات عليها.



البنك المركزي العراقي

تواصل القسم مع الجهات الخارجية

أولاً: البرنامج الحكومي

حضر السيد مدير القسم الاجتماع المنعقد في مبنى الأمانة العامة لمجلس الوزراء يوم الاربعاء 2021/6/9 لمناقشة التنسيق الخاص بمتابعة المشاريع المستمرة للبرنامج الحكومي والوزاري إذ تم التأكيد على النقاط الآتية:

- 1) تكون متابعة التقارير الخاصة بالبرنامج الحكومي والوزاري من قبل الجهة المختصة بالتخطيط الاستراتيجي وأعضاء الارتباط في الوزارات لإتمام ملف السياسات العامة المعني بهذا البرنامج مما يضمن توحيد البيانات والمتابعة الفعالة على المشاريع والمبادرات وبحسب تصنيفاتها.
- 2) تكليف فريق السياسات العامة في الأمانة بإجراء زيارات ميدانية للوزارات بصورة دورية للاطلاع على التفاصيل ميدانياً عند الحاجة.
- 3) متابعة وإعداد التقرير النصف سنوي.
- 4) إجراءات الوزارات لتنفيذ المنهاج الوزاري.

ثانياً: مبادرة دعم الطاقة

في ضوء التنسيق مع وزارة الكهرباء في تطبيق المواصفات الدولية الخاصة بالطاقة شارك مدير قسم ادارة الجودة الشاملة في الاجتماعات الخارجية التي عقدت لهذا الغرض والقيام بالاجراءات التالية:

- 1) المشاركة في الدورة التعريفية للفريق الساند.
- 2) تشكيل فريق ايزو الطاقة في البنك المركزي العراقي وإقامة ورشة داخلية لأعضاء الفرق.
- 3) توزيع وجمع إستمارات حصر عدادات الطاقة لأبنية البنك.
- 4) جار العمل على تسجيل قراءات عدادات الطاقة في مطلع كل شهر وفحص اللوحات الكهربائية الخاصة بكل طابق للمبنى الرئيسي رقم (1) لتحديد قراءة خاصة بكل طابق.

ثالثاً: عقد ورش عمل ومداولات مع البنك الدولي بخصوص خطة استمرارية الأعمال وإدارة الطوارئ في البنك المركزي.

عقد اجتماعين والتباحث حول الخطة المعدة من قبل هذا البنك لتقديم الدعم والاسناد والخبرات اللازمة من قبل البنك الدولي وكذلك لمراجعة الخطة اثناء مراحل تنفيذها ولتزويد هذا البنك بتجارب البنوك المركزية والدروس المتعلمة في هذا المجال ومن المخطط عقد اجتماع اخر للتباحث بشأن التطورات في تنفيذ محاور الخطة.

مشاركات القسم في اللجان

1) تكليف السيد مدير القسم لتمثيل البنك المركزي بلجنة في وزارة الصحة والبيئة/ دائرة شؤون الألعام/ قسم الأمور الإدارية والمالية.

2) تكليف السيد مدير القسم بلجنة إجراء التقييم والترشيح للموظفين المستحقين الترفيع لدرجة (خبير أو معاون مدير عام).

3) تكليف السيد مدير القسم بلجنة تقييم المبدعين.

4) تكليف السيد مدير القسم بلجنة تقليص وترشيد الهيكل الإداري وتقديم الرؤية.

5) تكليف السيد مدير القسم بلجنة اختيار القادة بدرجة (خبير ومعاون مدير عام).

6) تمثيل القسم بعضوية اللجنة الدائمة للعمل التطوعي.

7) تمثيل القسم بلجنة الصحة والسلامة المهنية

8) تمثيل القسم بفرق الطوارئ واستمرارية الأعمال.

9) تمثيل القسم باللجان الدائمة (اللجنة الرئيسية واللجنة الفرع واللجان المساعدة للحفاظ على الوثائق).

10) تمثيل القسم بلجنة المشتريات (100 مليون).

11) تمثيل القسم باللجان الآتية برئاسة السيد نائب المحافظ الفني أو الإداري المحترمين بشأن مشروع تطوير البنية التحتية للقطاع المصرفي

العراقي:

- تعمق سوق المال (تطوير البنية التحتية لقطاع الائتمان للمصارف).

- مشروع إعادة تقييم رؤوس أموال المصارف (دمج أو تصفية المصارف غير الملتزمة).

- ضوابط عمل المصارف والرقابة عليه (إعادة هيكلة المصارف الحكومية وزيادة الرقابة عليها).

- مشروع تطوير البيانات والمؤشرات المالية (تحسين نوعية البيانات المالية المدققة من مراقبي الحسابات)

- تطوير سوق الائتمان.

