

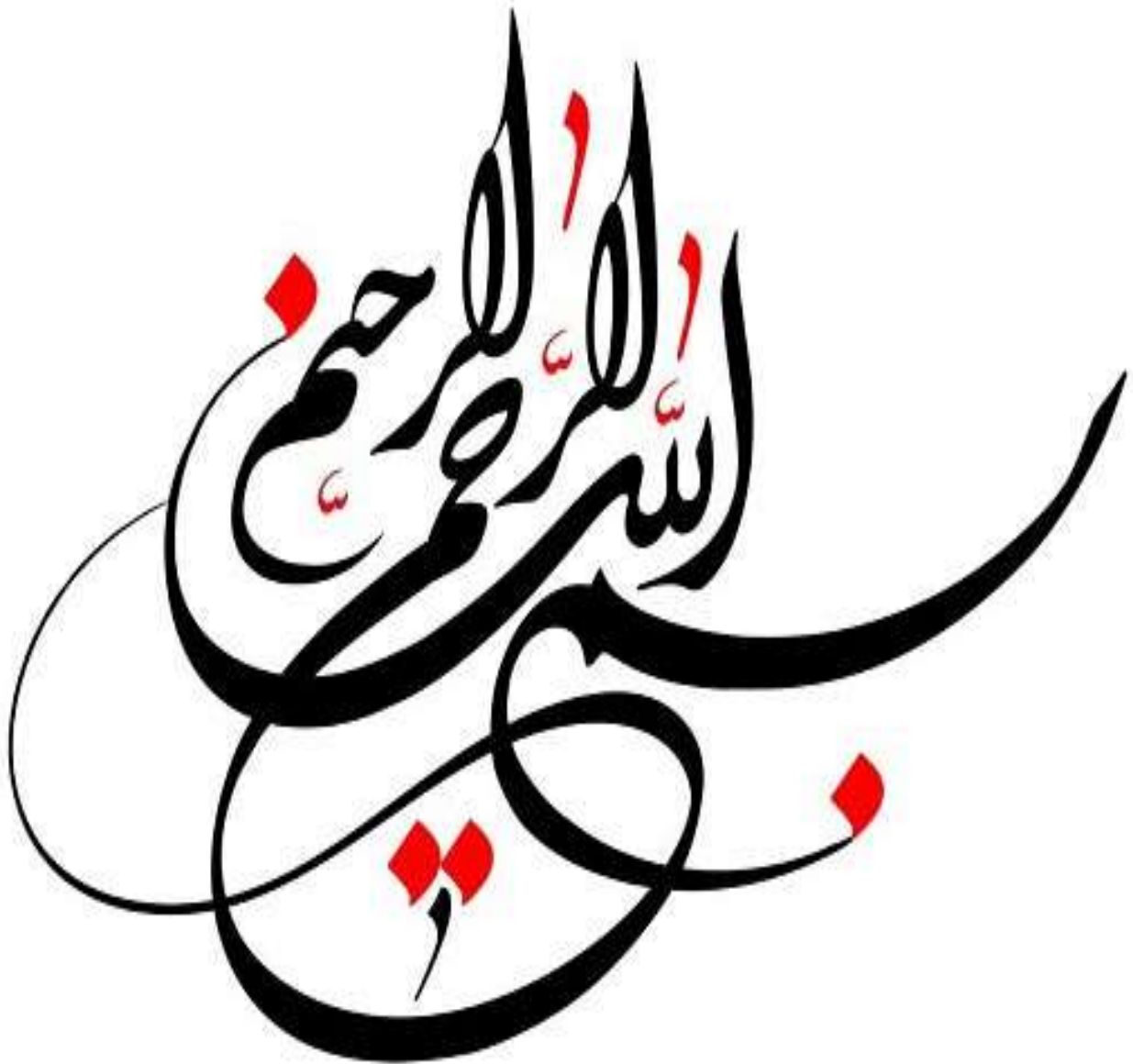


نظامنامه جایزه ملی کیفیت ایران



ویرایش ششم

سال ۱۴۰۰



مقدمه.....	۵
۱- نحوه شکل گیری مدل ارزیابی و جایزه ملی کیفیت ایران.....	۵
۱-۱- اهداف جایزه ملی کیفیت ایران.....	۷
۱-۲- رویکرد توسعه مدل ارزیابی و جایزه ملی کیفیت ایران در سطح کشور.....	۸
۲- تعاریف و اصطلاحات.....	۱۰
۳- مدل جایزه ملی کیفیت ایران.....	۱۳
۳-۱- مبنای مدل ارزیابی و جایزه ملی کیفیت ایران.....	۱۳
۳-۲- مفاهیم بنیادین مدل ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران.....	۱۳
۳-۳- ارکان جهت ساز و مفاهیم ارزشی مدل ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران.....	۱۴
۳-۴- اصول اعتباری مدل ارزیابی ملی کیفیت ایران.....	۱۴
۳-۵- دامنه مدل ارزیابی ملی کیفیت ایران.....	۱۴
۳-۶- معیارهای ارزیابی و مفاهیم بنیادین مدل.....	۱۵
۳-۷- مدل جایزه ملی کیفیت ایران.....	۱۵
۴- فرآیند اجرای جایزه ملی کیفیت ایران.....	۱۶
۴-۱- ارزیابی کیفیت دستگاهی در دستگاه‌های اجرایی کشور:.....	۱۶
۴-۲- مستندات مرجع.....	۱۸
۴-۳- طبقه‌بندی سازمان‌ها و واحدهای متقاضی.....	۱۸
۵- سطوح جایزه ملی کیفیت ایران.....	۱۹
۵-۱- تعریف سطوح جایزه و شرایط احراز.....	۱۹
۵-۲- نحوه تعیین سطوح تقدیر از فعالان عرصه کیفیت و شرایط احراز آن:.....	۲۰
۵-۲-۱- تقدیرنامه اشتها به کیفیت.....	۲۱
۵-۲-۲- گواهی اهتمام به کیفیت.....	۲۱
۶- روش اجرا.....	۲۳
۶-۱- ثبت نام و ارزیابی.....	۲۳
۶-۲- دوره زمانی جایزه.....	۲۳
۶-۳- ارکان جایزه، ترکیب و وظایف آن‌ها.....	۲۴

- ۴-۶ شورای سیاست گذاری..... ۲۵
- ۴-۶-۱ ترکیب شورای سیاست گذاری..... ۲۵
- ۴-۶-۲ وظایف شورای سیاست گذاری..... ۲۶
- ۴-۶-۵ دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران..... ۲۷
- ۴-۶-۵-۱ وظایف دبیر شورای سیاست گذاری (دبیر جایزه):..... ۲۷
- ۴-۶-۶ کمیته فنی جایزه..... ۲۸
- ۴-۶-۶-۱ ترکیب کمیته فنی جایزه..... ۲۸
- ۴-۶-۶-۲ وظایف کمیته فنی..... ۲۹
- ۴-۶-۶-۳ وظایف دبیر کمیته فنی..... ۳۱
- ۴-۶-۶-۴ وظایف دبیرخانه جایزه:..... ۳۳
- ۴-۶-۶-۵ کارگروه ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران..... ۳۵
- ۴-۶-۶-۵-۱ وظایف کارگروه ارزیابی..... ۳۵
- ۴-۶-۶-۵-۲ وظایف دبیر کارگروه ارزیابی..... ۳۶
- ۴-۶-۶-۶ کارگروه آموزش جایزه ملی کیفیت ایران..... ۳۶
- ۴-۶-۶-۶-۱ وظایف کارگروه آموزش..... ۳۷
- ۴-۶-۶-۶-۲ وظایف دبیر کارگروه آموزش..... ۳۷
- ۴-۶-۶-۷ کارگروه های تخصصی..... ۳۸
- ۴-۶-۷ وظایف نمایندگان دستگاه اجرایی..... ۳۸
- ۴-۶-۸ مجری جایزه ملی کیفیت ایران..... ۳۹

کیفیت فراگیر محصول، به عنوان یک اصل پذیرفته شده، زمینه ساز جلب رضایت مشتریان و عامل پایه در حصول رضایت سایر ذینفعان یک سازمان برای رقابت پذیری و دستیابی به موفقیت پایدار محسوب شده و اساساً در زمره مسائل زیربنایی کشور است؛ بنابراین در دنیای رقابتی امروز باید خود را با سازوکارهای رقابت پذیری در حال و آینده تجهیز نمود و اصول نوین مدیریت و قواعد حضور در بازارهای جهانی را آموخته و به اجرا درآورد. مهم ترین این اصول رعایت کیفیت در تمامی ابعاد آن، اجرا و استقرار ابزارها و سیستم های مدیریت کیفیت، الگوبرداری و استفاده از روش های سنجش و اندازه گیری معیارهای موفقیت است.

در اجرای این امر، مباحث کیفیت، در قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی و اجتماعی کشور مطرح شد و پس از آن، در برنامه های چهارم و پنجم به گونه ای شفاف بدان پرداخته شد. در برنامه پنجم، اصلاح ساختار نظام استانداردسازی مصوب شد و طرح شکل گیری جایزه ملی کیفیت نیز با رویکردی انگیزشی و باهدف خلق روندی که در آن سازمان ها با کسب دانش و مهارت، خودبه خود به سمت ارتقاء کیفیت روی آورند در سال ۱۳۸۱ در شورای عالی استاندارد مطرح و تصویب گردید. سرانجام در سال ۱۳۹۶ جایزه ملی کیفیت ایران با تصویب قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد کشور در مجلس شورای اسلامی به عنوان تنها جایزه ملی و رسمی کشور در زمینه کیفیت شناخته شد که بدین ترتیب این جایزه وارد فصل نوینی از بلوغ و بالندگی خود شد.

۱- نحوه شکل گیری مدل ارزیابی و جایزه ملی کیفیت ایران

تفکر تشکیل جایزه ملی کیفیت ایران در سال ۱۳۸۱ شکل گرفت. به همین منظور کمیته ای متشکل از کارشناسان مدیریت کیفیت کشور جهت تدوین مطالعات راه اندازی جایزه ملی کیفیت ایران تشکیل گردید. مدل های جوایز گوناگون کیفیت دنیا از جمله مدل های مالکوم بالدريج، بنیاد کیفیت اروپا و جایزه دمنینگ مورد بررسی قرار گرفت و یافته ها در قالب گزارش اولیه ای تهیه شد که در آن کمیته نحوه شکل گیری جایزه ملی کیفیت ایران را ارائه نمود. طرح شکل گیری جایزه ملی کیفیت ایران توسط ریاست وقت سازمان به شورای عالی استاندارد ارائه و در تاریخ ۸۱/۳/۱۵ در اجلاس یکصد و دومین شورا، تشکیل جایزه ملی کیفیت ایران تصویب و جهت اجرا به سازمان ملی استاندارد ایران ابلاغ گردید.

مصوبه یکمصد و دوم اجلاس شورای عالی استاندارد مورخ ۱۳۸۱/۳/۵:

بند ۱۴-پیشنهاد تعیین موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی به عنوان مرجع تعیین جایزه ملی کیفیت و اعطای آن و نیز روز ۱۸ آبان هر سال (مصادف با نهم نوامبر) به عنوان روز ملی کیفیت مورد موافقت و تصویب قرار گرفت.

در پی ابلاغ مصوبه فوق، شورای سیاست گذاری جایزه ملی کیفیت ایران، کمیته فنی و دبیرخانه این جایزه در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل و طی جلسات متعدد مدل بنیاد کیفیت اروپا (EFQM) به عنوان الگوی مدل جایزه ملی کیفیت ایران انتخاب و روز ۱۸ آبان مصادف با روز بین المللی کیفیت (۹ نوامبر) به عنوان روز ملی کیفیت در تقویم رسمی کشور درج گردید و مقرر شد مراسم تقدیر از فعالان عرصه کیفیت و اعطای جوایز ملی کیفیت هر ساله در این روز برگزار شود.

جایزه ملی کیفیت ایران ۴ دوره بر اساس مدل بنیاد کیفیت اروپا (EFQM) برگزار شد؛ اما مسئولان ذی ربط بر اساس نتایج آسیب شناسی فرآیند ۴ دوره گذشته (بررسی بر اساس بازخوردهای اخذ شده از شرکت های ارزیابی شده، جامعه متخصصین، ارزیابان، مسئولین و بررسی تناسب مدل با اندازه و سطح بلوغ سازمان ها) به این نتیجه رسیدند که برای اثربخشی بهتر این جایزه بایستی مدل نوین و بومی تدوین گردد که در آن نگاه ویژه ای به ابعاد کیفیتی محصول وجود داشته باشد. لذا مقرر شد مدلی مبتنی بر کیفیت محصول، جلب رضایت مشتریان و حمایت از حقوق مصرف کنندگان طراحی و تدوین شود. بر همین اساس، کمیته فنی جایزه ملی کیفیت ایران مأموریت یافت تا منطبق با نیازهای تعیین شده مدل علمی بومی را طراحی کند.

در سال های ۱۳۸۵ و ۱۳۸۶ به واسطه انجام فعالیت های علمی، تحقیقاتی، طراحی مدل جدید و فرایند تأیید و تصویب آن، فرایند ارزیابی و اعطای جایزه برگزار نشد. از سال ۱۳۸۷، مدل جدید جایزه ملی کیفیت به نام «مدل جایزه ملی کیفیت ایران (INQA)» توسط متخصصین و کارشناسان حوزه کیفیت و استاندارد با اهداف مورد نظر سازمان ملی استاندارد ایران طراحی و به تصویب کمیته فنی و شورای سیاست گذاری جایزه رسیده و جهت اجرا در سطح ملی ابلاغ شد.

با تصویب قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد در مجلس شورای اسلامی مصوب ۱۳۹۶/۷/۱۱ و تأیید قانون در مجمع تشخیص مصلحت نظام در مورخ ۱۳۹۶/۹/۴ و ابلاغ آن از سوی ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران در تاریخ ۱۳۹۶/۱۰/۲ فصلی جدید در کیفیت و استاندارد سازی در کشور آغاز گردید. بر اساس بند ۲۰ از ماده ۷ این قانون:

بند ۲۰ از ماده ۷ وظایف و مأموریت های سازمان ملی استاندارد ایران:

– وظیفه تعیین جایزه ملی کیفیت و برگزاری مراسم مربوطه و اعطای جایزه مزبور به عنوان مرجع رسمی این وظیفه در کشور تبصره- برگزاری هر گونه همایش، هم اندیشی (سمینار) و عناوین مشابه با موضوع استاندارد و کیفیت در کشور منوط به کسب مجوز از سازمان می باشد.

مالکیت استفاده و بهره‌برداری از مدل جایزه ملی کیفیت ایران در انحصار و اختیار کامل سازمان ملی استاندارد ایران است و هرگونه بهره‌برداری و استفاده از آن طبق بند ۲۰ ماده ۷ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد، منوط به کسب مجوز از سازمان ملی استاندارد ایران است.

۱-۱ اهداف جایزه ملی کیفیت ایران

اغلب کشورهای جهان دارای مدل جایزه ملی کیفیت هستند. جوایز ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی در حوزه‌های کیفیت، بهره‌وری و سرآمدی کسب‌وکار باهدف افزایش کیفیت تولیدات صنعتی و خدماتی کشور، معمولاً به نحوی طراحی شده‌اند که با ارتقاء کیفیت در بازارهای داخلی و بین‌المللی قابلیت رقابت داشته باشند. در صورت ایجاد قابلیت رقابت‌پذیری بیشتر، مشتریان بیشتری جذب‌شده و درآمد کشور افزایش خواهد یافت و نهایتاً توسعه اقتصادی و اجتماعی و رونق تولید حاصل خواهد شد.

این جوایز ابعاد مختلفی دارند. از یک‌سو مفاهیم کیفیت و سرآمدی کسب‌وکار را به زبانی ساده بیان می‌کنند و یک الگوی نظام‌مند و ساخت‌یافته برای طرح‌ریزی و استقرار نظام‌های مدیریت کیفیت جامع ارائه می‌دهند و از سوی دیگر یک ابزار نظام‌مند برای خودارزیابی است که به سازمان‌ها کمک می‌کند تا نظام مدیریت و عملکرد خود را بر اساس معیارهای معین ارزیابی کرده و با سایر سازمان‌ها مقایسه نمایند و با حرکت به‌سوی نظام مدیریت کیفیت جامع، اهداف متعالی همچون افزایش رضایت مشتری، بهبود کیفیت محصولات و خدمات، افزایش مشارکت کارکنان، بهبود مستمر، دستیابی به نتایج پایدار مالی و اقتصادی و ... را محقق سازند.

نظام‌های جوایز کیفیت و سرآمدی کسب‌وکار در هر جامعه‌ای که شکل گرفته‌اند، با خود ارمانی چون پیشرفت و بهبود به همراه داشته‌اند. همچنین این جوایز توانسته‌اند با الگودهی به سازمان‌ها، مفاهیم و روش‌های مدیریتی آن‌ها را نیز جهت داده و آن‌ها را به‌سوی بهبود مستمر و رشد و تعالی سازمانی حرکت دهند.

ازجمله اهداف مدل ارزیابی و جایزه ملی کیفیت ایران با رویکرد کیفیت محصول/خدمت، می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:

- ۱) افزایش آگاهی عمومی نسبت به اهمیت کیفیت و ضرورت توجه بیش‌ازپیش به آن در سطح جامعه.
- ۲) حرکت به‌سوی نظام مدیریت کیفیت جامع و پایدار با در اختیار داشتن یک روش اجرایی علمی.
- ۳) امکان ارزیابی سازمان‌های کشور بر اساس معیارهای علمی ارزیابی عملکرد با رویکرد مدیریت کیفیت محصول

- ۴) امکان خودارزیابی نظاممند توسط سازمان‌ها و شناخت نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود با تمرکز و محوریت کیفیت محصول، مقایسه با سایر سازمان‌ها و تشویق سازمان‌ها برای انجام عملیات خودارزیابی.
- ۵) امکان شناسایی دستاوردهای موفق سازمان‌ها در زمینه بهبود کیفیت و معرفی آن‌ها به سایر سازمان‌ها به منظور الگوبرداری.
- ۶) ایجاد انگیزه رقابت در سازمان‌ها برای بهبود دائمی کیفیت (کیفیت محصولات و خدمات تولیدی و فرآیندها).
- ۷) شناسایی و معرفی سازمان‌های برتر کشور و تأیید و ارج نهادن تلاش سازمان‌ها در راستای بهبود کیفیت محصولات و خدمات.
- ۸) افزایش توان رقابت‌پذیری سازمان‌های کشور در سطح ملی و بین‌المللی و همچنین افزایش سازگاری آن‌ها با بازارهای منطقه‌ای و بین‌المللی.
- ۹) توجه ویژه به ویژگی‌ها و الزامات اقتصادی حال و آینده کشور و لزوم افزایش کیفیت محصولات و خدمات سازمان در جهت حضور در فضای ملی و بین‌المللی (صادرات).

۲-۱ رویکرد توسعه مدل ارزیابی و جایزه ملی کیفیت ایران در سطح کشور

از آنجایی که کیفیت در توسعه کشور شاخصی راهبردی محسوب شده و جهت نیل به چشم‌انداز بیست‌ساله کشور در افق ۱۴۰۴ که جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در سطح منطقه عنصری کلیدی است، لازم است در کلیه محورهای توسعه، محصولات (اعم از کالا و خدمت) با کیفیت در کشور ارائه گردد. جهت گسترش و توسعه اهداف کیفیت و ارتقاء سطح آن در تمامی حوزه‌های تولیدی، خدماتی در سطح کشور، رویکرد مشارکت کلیه دستگاه‌های اجرایی در توسعه و پیشبرد اهداف جایزه ملی کیفیت ایران در دستور کار قرار گرفت. این رویکرد در قالب بند ۹ مصوبات اجلاس یکصد و چهارم شورای عالی استاندارد به تصویب رسید و جهت اجرا توسط ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران و رئیس شورای عالی استاندارد ابلاغ گردید.

بند ۹ مصوبات اجلاس یکصد و چهارمین شورای عالی استاندارد ۱۳۸۲/۰۷/۰۹:

– دستگاه‌های اجرایی در چارچوب نظامنامه کیفیت، مصوب شورای سیاست‌گذاری جایزه ملی کیفیت، هر ساله واحد برتر را انتخاب نموده و مؤسسه نیز از بین واحدهای برتر معرفی‌شده برترین واحد را جهت دریافت جایزه ملی کیفیت، از دست ریاست جمهوری معرفی نماید.

بر اساس بند ۲۰ از ماده ۷ قانون تقویت و توسعه نظام کشور مصوب ۱۳۹۶/۷/۱۱ مجلس شورای اسلامی که در مورخه ۱۳۹۶/۹/۴ نیز به تأیید مجمع تشخیص مصلحت نظام رسید، سازمان ملی استاندارد ایران به‌عنوان مرجع رسمی تعیین جایزه ملی کیفیت و برگزاری مراسم مربوط و اعطای جایزه مزبور در کشور تعیین و ابلاغ گردید و برگزاری هرگونه



همایش، هم‌اندیشی (سمینار) و عناوین مشابه با موضوع استاندارد و کیفیت در کشور منوط به کسب مجوز از سازمان ملی استاندارد ایران می‌باشد.

از این رو دستگاه‌های اجرایی بر اساس قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد و بند ۹ مصوبات ۱۰۴ شورای عالی استاندارد و همچنین بند ۵ مصوبات یکصد و یازده شورای عالی استاندارد ایران نیز دارای مسئولیت ترویج مدل جایزه و تعمیق مفاهیم کیفیت و بهبود مستمر در حوزه‌های خاص خود هستند. همچنین مسئول تعیین واحدهای برتر بر اساس چارچوب نظامنامه جایزه ملی کیفیت و معرفی آنان به دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران، جهت حضور در فرایند جایزه به صورت رسمی هستند.

۲- تعاریف و اصطلاحات

- ۱) **سازمان:** منظور سازمان ملی استاندارد ایران می باشد که به اختصار در این سند سازمان نامیده می شود.
- ۲) **دستگاه اجرایی:**^۱ منظور کلیه وزارتخانه ها، مؤسسات دولتی، مؤسسات یا نهادهای عمومی غیردولتی، شرکت های دولتی و کلیه دستگاه هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر و یا تصریح نام است از قبیل شرکت ملی نفت ایران، سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران، بانک مرکزی، بانکها و بیمه های دولتی، دستگاه اجرایی نامیده می شوند که به اختصار در این سند دستگاه نامیده می شود.
- ۳) **شورای عالی استاندارد ایران:** شورای عالی استاندارد ایران به عنوان بالاترین رکن سازمان ملی استاندارد ایران می باشد که رئیس محترم جمهوری اسلامی ایران به عنوان رئیس شورای عالی و در غیاب ایشان این مسئولیت بر عهده معاون اول رئیس جمهور می باشد.
- ۴) **رئیس شورای سیاست گذاری جایزه:** رئیس شورای سیاست گذاری جایزه ملی کیفیت ایران، رئیس سازمان ملی استاندارد ایران می باشند.
- ۵) **دبیر شورای سیاست گذاری جایزه و رئیس کمیته فنی جایزه:** دبیر شورای سیاست گذاری جایزه ملی کیفیت ایران (اختصاراً دبیر جایزه) و رئیس کمیته فنی جایزه ملی کیفیت ایران با حکم مستقیم ریاست سازمان ملی استاندارد ایران به مدت ۳ سال منصوب می گردد که بنا بر ساختار کنونی سازمان معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد ایران عهده دار مسئولیت آن می باشند.
- ۶) **دبیر کمیته فنی:** دبیر کمیته فنی جایزه ملی کیفیت ایران با پیشنهاد دبیر شورای سیاست گذاری و حکم ریاست سازمان ملی استاندارد ایران و رئیس شورای سیاست گذاری جایزه به مدت ۳ سال منصوب می گردد که بنا بر ساختار کنونی سازمان مدیر کل دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات عهده دار مسئولیت آن می باشند.
- ۷) **شورای سیاست گذاری جایزه:** عبارت است از شورای متشکل از متولیان ارزیابی ملی کیفیت در کشور که وظایف و ترکیب اعضای آن در ادامه درج شده است.
- ۸) **کمیته فنی جایزه:** کمیته ای کارشناسی و علمی است که کارشناسی در موارد فنی و اجرایی فرآیند جایزه را بر عهده دارد و زیر نظر رئیس کمیته برگزار می گردد.
- ۹) **دبیرخانه جایزه:** دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران مستقر در معاونت ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد ایران است و رئیس دبیرخانه دبیر کمیته فنی جایزه می باشد.
- ۱۰) **فرآیند ارزیابی ملی کیفیت:** عبارت است از فرآیندی منطبق با مدل ارزیابی ملی کیفیت که بر اساس آن سطح کیفیت دستگاه ها تعیین می گردد.

^۱ منبع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

(۱۱) **واحد برتر دستگاهها:** واحدی که از نظر بلوغ سیستم مدیریت کیفیت، به تشخیص کمیته فنی قابلیت ورود به فرآیند ارزیابی ملی کیفیت را دارا است. این بلوغ شامل آشنایی با کیفیت، وجود دیدگاه سیستمی در سازمان و مشاهده آثار هدایت سازمان از اصول استاندارد مدیریت کیفیت به سطوح بالاتر که باید اجرایی گردد، می باشد. روش اجرایی و شیوه نامه انتخاب واحدهای برتر در بخش های آتی نظامنامه آورده خواهد شد.

(۱۲) **جایزه:** جایزه ملی، فرآیندی است که طی آن همه ساله به برترین سازمان های ایرانی حائز شرایط در بخش های مختلف کشور (مطابق طبقه بندی جایزه) که در زمینه های خود، فعالیت های چشمگیری را انجام داده اند، گواهینامه، تقدیر نامه یا تندیس (شامل سطوح زرین، سیمین و برنزی) اعطا می گردد.

(۱۳) **تقدیرنامه:** منظور تقدیرنامه اشتهار به کیفیت است که در فرآیند ارزیابی ملی کیفیت جهت ارائه بازخورد مناسب از وضعیت و جایگاه سازمان ها در فرایند، درجاتی به منظور نمایش میزان رشد کیفیت دستگاهها، واحدهای تولیدی، خدماتی مشخص شده است.

(۱۴) **گواهینامه:** منظور گواهینامه اهتمام به کیفیت است که به پاس داشت اهتمام مجموعه در راه کیفیت اهدا می شود.

(۱۵) **کارگروه ارزیابی:** به مجموعه ای متشکل از ارزیابان خبره که سابقه سر ارزیابی را بر عهده داشته اند اطلاق می گردد و ریاست این کارگروه بر عهده دبیر کمیته فنی جایزه می باشد.

(۱۶) **پایگاه اطلاعاتی ارزیابان:** پایگاه اطلاعاتی متمرکز متشکل از اطلاعات کلیه ارزیابان تأیید صلاحیت شده جایزه ملی کیفیت ایران بر اساس شیوه نامه اجرایی تأیید صلاحیت ارزیابان است که در دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران مستقر است. این پایگاه شامل اطلاعات مرتبط با سوابق و سطوح مورد ارزیابی توسط کلیه ارزیابان بوده و همه دستگاه های اجرایی موظف هستند قبل از انجام ارزیابی ها کیفیت با استعلام از دبیرخانه جایزه از افراد مجاز نامبرده در این بانک اطلاعاتی استفاده نمایند.

(۱۷) **کارگروه آموزش:** کارگروهی با ریاست دبیر کمیته فنی است که به منظور تأیید صلاحیت مدرسان و تعیین سیاست های آموزش و ترویج جایزه ملی کیفیت ایران در دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران تشکیل می گردد.

(۱۸) **مجری جایزه:** سازمان، نهاد، انجمن یا تشکل علمی و حرفه ای است که توسط دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران پس از طی فرآیندهای قانونی انتخاب و برای مدت مشخص، مسئولیت امور اجرایی جایزه ملی کیفیت ایران را بر عهده خواهد داشت.

(۱۹) **INQA:** مدل جایزه ملی کیفیت ۲ که در این نظامنامه به اختصار مدل جایزه نامیده می شود.

(۲۰) **محصول:** این مفهوم، بیانگر کالا و خدماتی است که در فرایند کسب و کار قابلیت ارائه، فروش، تأمین یا خرید توسط بنگاه های اقتصادی، رقبای آن و سایر اشخاص را دارد.

۳- مدل جایزه ملی کیفیت ایران

۳-۱- مبنای مدل ارزیابی و جایزه ملی کیفیت ایران

مدل جایزه ملی کیفیت ایران بر اساس دو مجموعه: اصول مدیریت کیفیت و اصول سرآمدی بنانهاده شده است. مبنای اصلی مدل، آخرین ویرایش استاندارد ایزو ۹۰۰۴ است. محتوای فنی این استاندارد به عنوان پایه مدل جایزه مورد استفاده قرار گرفته است. به عبارت دیگر، معیارها، زیرمعیارها و نکات ویژه هر زیر معیار با توجه به خواسته ها و الزامات ایزو ۹۰۰۴ تهیه و تدوین شده است.

مدل جایزه ملی کیفیت ایران، متناسب با آخرین ویرایش بین المللی استاندارد ایزو ۹۰۰۴ به روزآوری می گردد. از این رو در صورت صدور ویرایش جدید این استاندارد، بازنگری مدل در برنامه کار کمیته فنی جایزه قرار خواهد گرفت.

۳-۲- مفاهیم بنیادین مدل ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران

جایزه ملی کیفیت ایران نمادی برای اطلاع و تأیید تلاش و کوشش سازمان های تولیدی و خدماتی کشور و بیانگر تعهد سازمان های متقاضی در استقرار نظام مدیریت کیفیت و بهبود مداوم آن در مسیر موفقیت پایدار است.

مفاهیم بنیادین مدل جایزه ملی کیفیت عبارت اند از:

- ارزش افزایی برای مشتریان
- خلق آینده ای پایدار
- توسعه قابلیت سازمانی و تفکر سیستمی
- استفاده از قدرت خلاقیت و نوآوری
- رهبری با دوراندیشی، الهام بخشی و درستی
- مدیریت چالاک
- موفقیت از طریق استعداد کارکنان
- حفظ نتایج پایدار

۳-۳- ارکان جهت ساز و مفاهیم ارزشی مدل ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران

- ۱) توجه به انتظارات و خواسته‌های مشتریان و سایر ذی‌نفعان به شکل متوازن که موفقیت پایدار سازمان‌ها در نتیجه رضایت ایشان است.
- ۲) ارزش نهادن به مدیران، کارشناسان، محققان و افرادی که در سازمان‌ها به کیفیت بهاداده و به استقرار آن تعهد دارند.
- ۳) ارزش نهادن به خلاقیت و نوآوری در تولید و ارائه خدمات ناب که تحقق مطلوب آن فلسفه وجودی سازمان‌ها است.

۳-۴- اصول اعتباری مدل ارزیابی ملی کیفیت ایران

- جایزه ملی کیفیت یک نماد ملی است و برای اعتلای جایگاه آن، به عوامل بسیار مهم زیر توجه خاصی شده است:
- ۱) سلامتی نظام ارزیابی به عنوان عامل اصلی جلب احترام و اعتماد مردم در طول زمان از طریق انتخاب ارزیابان مجرب، مستقل و بی طرف و اجرای فرایند ارزیابی به طور اطمینان بخش.
 - ۲) دقت در کیفیت ارائه خدمات و ارزش آفرینی فرایند ارزیابی به عنوان مقیاسی معتبر برای ارزش گذاری اقدامات و فعالیت‌های سازمان‌های متقاضی.
 - ۳) محرمانه تلقی شدن نام متقاضیان، امتیازات و تمامی اطلاعات بررسی شده توسط ارزیابان با اخذ تعهد رازداری از تمامی ارزیابانی که امکان مشاهده اظهارنامه و حضور در سازمان رادارند.
 - ۴) استفاده از مدرسان، مشاوران و ارزیابان که صلاحیت آنان بر اساس مصوبات کمیته فنی جایزه احراز شده است.

۳-۵- دامنه مدل ارزیابی ملی کیفیت ایران

- مدل ارزیابی کیفیت ایران برای تمامی سازمان‌های خصوصی، تعاونی و دولتی که در عرصه تولیدی و خدماتی فعالیت دارند قابل استفاده است.
- مدل ارزیابی ملی کیفیت ایران با ایجاد سازوکار ارزیابی سامانمند نظام مدیریت کیفیت سازمان، امکانی را فراهم می‌کند تا سازمان‌های متعالی به صورت خودخواسته به ارتقاء مدیریت کیفیت در سازمان خود پرداخته و به بهبود کیفیت محصولاتشان ترغیب شوند. همچنین این مدل امکانی برای مقایسه با سایر سازمان‌های مشابه و رقبا را در سطح ملی ایجاد می‌نماید.
- فارغ از حضور یا عدم حضور در فرآیند ارزیابی، سازمان‌ها می‌توانند این مدل را در مجموعه خود به کارگیرند و بر اساس فرایند خودارزیابی جایگاه خود را در مسیر بلوغ به سمت مدیریت کیفیت و موفقیت پایدار به صورت منظم اندازه‌گیری نمایند و بر اساس نتایج آن فعالیت‌های آینده خود را تعیین و اجرایی نمایند.

۳-۶- معیارهای ارزیابی و مفاهیم بنیادین مدل

معیارهای ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران با تأکید بر مدیریت کیفیت محصول (کالا و خدمت) شامل ساختار مدل، معیارها و زیرمعیارهای مربوطه در مدرکی تحت عنوان «مدل و معیارهای جایزه ملی کیفیت ایران» ارائه شده است. فرایند ارزیابی سازمانها بر اساس ساختار این مدل و معیارهای اعلام شده در آن انجام می گیرد.

تبصره: مدل ارزیابی و نظامنامه در صورت لزوم، حداقل ۰ هر ۳ سال یکبار بر اساس بازخوردهای دریافتی از اساتید دانشگاه، متخصصین و کارشناسان حوزه کیفیت، نقطه نظرات سر ارزیابان، ارزیابان و متخصصان صنعت، تجارب اجرای فرآیند ارزیابی و آخرین تغییرات منابع و مبانی طراحی مدل بازنگری خواهد شد؛ و ویرایش جدید مصوب کمیته فنی و شورای سیاست گذاری، مبنای اجرای فرایند ارزیابی در جایزه ملی کیفیت خواهد بود.

۳-۷- مدل جایزه ملی کیفیت ایران

نمای مدل به شکل چرخ، یعنی به عنوان نمادی از حرکت طراحی شده است. این مدل دارای هفت معیار است که چهار معیار آن توانمندسازها و سه معیار دیگر نتایج هستند. اولین معیار توانمند ساز رهبری و مدیریت است که در وسط مدل قرار دارد سه معیار دیگر از گروه توانمندسازها به ترتیب معیارهای فرایندها، منابع و کارکنان هستند. سه معیار نتایج نیز عبارتند از معیار نتایج مشتریان و مصرف کنندگان، معیار نتایج مالی و عملکردی و معیار نتایج محیط زیست و جامعه و نهایتاً معیار نتایج عملکردی که شامل نتایج مالی، غیرمالی و همچنین نتایج کارکنان به عنوان مهم ترین بخش از سرمایه های سازمان است. نیروی چرخشی چرخ از یادگیری از نتایج شروع شده و از خلاقیت و نوآوری در توانمندسازها به سمت کسب نتایج مورد انتظار ادامه می یابد؛ حرکتی که در صورت استحکام عامل رهبری و مدیریت هرگز از حرکت نمی ایستد.



۴- فرآیند اجرای جایزه ملی کیفیت ایران

جایزه ملی کیفیت ایران که در این نظامنامه به اختصار جایزه نامیده می‌شود، فرایندی است ملی که بر اساس بند ۲۰ ماده ۷ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد کشور مصوب مجلس شورای اسلامی ایران و مصوبه یکصد و دومین اجلاس شورای عالی استاندارد پایه‌گذاری شده است و بر اساس تصمیمات شورای سیاست‌گذاری و در راستای راهبرد ملی کیفیت کشور و طبق مفاد این نظامنامه و دیگر مستندات مرتبط تعیین می‌شود و طی آن‌همه ساله در هفته کیفیت و ترجیحاً در روز ملی کیفیت^۳ به برترین سازمان‌های متقاضی که در زمینه ارتقاء و بهبود مداوم مدیریت کیفیت محصول در مسیر موفقیت پایدار سازمان خود فعالیت‌های چشمگیری را انجام داده‌اند در سه سطح تندیس زرین، سیمین و برنزین اعطا می‌گردد.

آخرین ویرایش مدل جایزه ملی کیفیت ایران که بر اساس نظامنامه جایزه تهیه و تصویب شده باشد، مبنای ارزیابی در جایزه می‌باشد.

۴-۱- ارزیابی کیفیت دستگاهی در دستگاه‌های اجرایی کشور:

رشد اقتصادی و رونق تولید کشور، در گرو وجود سازمان‌های موفق اقتصادی است و میزان موفقیت هر سازمان به میزان رقابت‌پذیری آن وابسته است. از این‌رو سازمان ملی استاندارد ایران بر اساس رسالت خود در راستای ارتقاء کیفیت فرایندها و محصولات کشور برنامه توسعه مدل جایزه ملی کیفیت ایران را در کلیه وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها، در چارچوب نظامنامه مصوب شورای سیاست‌گذاری جایزه، بر اساس بند ۲۰ سیاست‌های اقتصاد مقاومتی ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) و بند ۲۰ از ماده ۷ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد کشور و بند ۹ مصوبه صد و چهارمین جلسه شورای عالی استاندارد، به‌طور رسمی در برنامه کار خود قرارداد. از این‌رو:

الف) کلیه دستگاه‌های اجرایی می‌توانند در چارچوب نظامنامه جایزه، با اخذ مجوز از دبیرخانه نسبت به ایجاد سازوکار رسمیه منظور به راه اندازی جایزه دستگاهی و انجام فرآیند ارزیابی کیفیت در حوزه مأموریت قانونی خود اقدام نمایند و فرآیند ارزیابی را در دستگاه‌ها و واحدهای تابعه تمامی بنگاه‌های اقتصادی و نهادهای عمومی با موضوع مأموریت قانونی آن دستگاه، برگزار نمایند. دستگاه‌های اجرایی هر ساله واحدهای برتر موضوع مأموریت قانونی بخش خود و واحدهای با سطح کیفیت قابل قبول^۴ را جهت حضور در فرآیند ارزیابی جایزه ملی کیفیت انتخاب و در زمان تعیین شده، به‌صورت رسمی به دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران معرفی می‌نماید. دبیرخانه جایزه

^۳ در تقویم رسمی کشور روز ۱۸ آبان روز ملی کیفیت نام‌گذاری شده است.

^۴ سطح قابل قبول در بخش ۴ تعاریف و اصطلاحات اعلام شده است.

ملی کیفیت با تصویب کمیته فنی و شورای سیاست گذاری، از واحدهای برتر معرفی شده، در روز ملی کیفیت تقدیر به عمل می آورد.

تبصره یک: دستگاه اجرایی که موفق به اخذ مجوز می شود، موظف است ظرف مدت یکسال نسبت به ایجاد سازکار این فرایند اقدامات لازم را صورت دهد و در غیر اینصورت پس از مدت مقرر هرگونه اقدام مجدداً نیاز به اخذ مجوز مجدد از دبیرخانه می باشد.

ب) انطباق فعالیت های دبیرخانه و فرآیند ارزیابی کیفیت دستگاهی با الزامات نظامنامه و میزان پیاده سازی مدل جایزه ملی کیفیت ایران بر اساس شیوه نامه "اعتبار سنجی فرآیند ارزیابی کیفیت دستگاهی" مصوب کمیته فنی که ظرف مدت سه ماه پس از تصویب این نظامنامه و با تصویب کمیته فنی تدوین خواهد شد، به صورت سالانه انجام می گیرد و بر اساس نتایج حاصل، در خصوص تداوم فرآیند ارزیابی دستگاهی و مجوز صادره و سطح قابل پذیرش واحدهای برتر معرفی شده از سوی دستگاه ها، تصمیم گیری خواهد شد.

ج) واحدهای برتر معرفی شده در سطوح بالاتر از آنچه که برای هر دستگاه مصوب شده است، در فرآیند ارزیابی ملی کیفیت توسط دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران قرار خواهند گرفت.

د) ارزیابی سطح تندیس الزاماً توسط دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران انجام می گیرد.

ح) نمایندگان دستگاه های اجرایی مکلف هستند جهت توسعه و گسترش مفهوم کیفیت و نقش جایزه ملی کیفیت در رشد دستگاه و واحدهای تابعه و وابسته، با رویکرد ترغیب واحدهای تابعه و وابسته، به حرکت در مسیر موفقیت پایدار از طریق مدل ارزیابی ملی کیفیت ایران، برنامه ریزی نمایند؛ و گزارش اقدامات خود را به دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران ارائه نماید.

و) عنوان "جایزه ملی کیفیت ایران" مختص مراسم اختتامیه در روز ملی کیفیت با مرجعیت سازمان ملی استاندارد ایران می باشد.

۴-۲ مستندات مرجع

مرجع اجرای فرآیند ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران:

- ۱- الزامات نظامنامه
- ۲- معیارهای آخرین ویرایش مدل INQA
- ۳- مجموعه روش ها و مستندات مرتبط با فرآیند ارزیابی، مورد تأیید کمیته فنی



کمیته فنی، مدیریت تشکیل کارگروه‌های تخصصی جهت به‌روزآوری مستندات را در دوره‌های زمانی تعیین شده عهده‌دار است. دبیرخانه جایزه نیز مسئولیت نگهداری مستندات به‌روز شده، پیوست آخرین ویرایش مستندات به نظامنامه و حصول اطمینان از اجرای فرآیند مطابق با الزامات مصوب را عهده‌دار است.

۴-۳ طبقه‌بندی سازمان‌ها و واحدهای متقاضی

مدل جایزه ملی کیفیت ایران یک مدل عمومی و فراگیر است. لذا کلیه سازمان‌های تولیدی و یا خدماتی اعم از خصوصی، تعاونی و دولتی در ابعاد اقتصادی بزرگ، متوسط و کوچک می‌توانند متقاضی دریافت این جایزه باشند. تقاضانامه حضور سازمان‌ها در فرایند جایزه برای یک نوع یا یک گروه خاص از محصول یا خدمت بانام تجاری مشخص (برند) پذیرفته می‌شود و در ارزیابی نیز تمام معیارهای مدل در راستای چرخه کامل تولید و مصرف آن محصول ارزیابی خواهد شد. سازمان‌هایی که دارای محصولات متنوع در بیش از یک گروه هستند می‌توانند برای بیش از یک محصول در جایزه شرکت نمایند.

۵- سطوح جایزه ملی کیفیت ایران

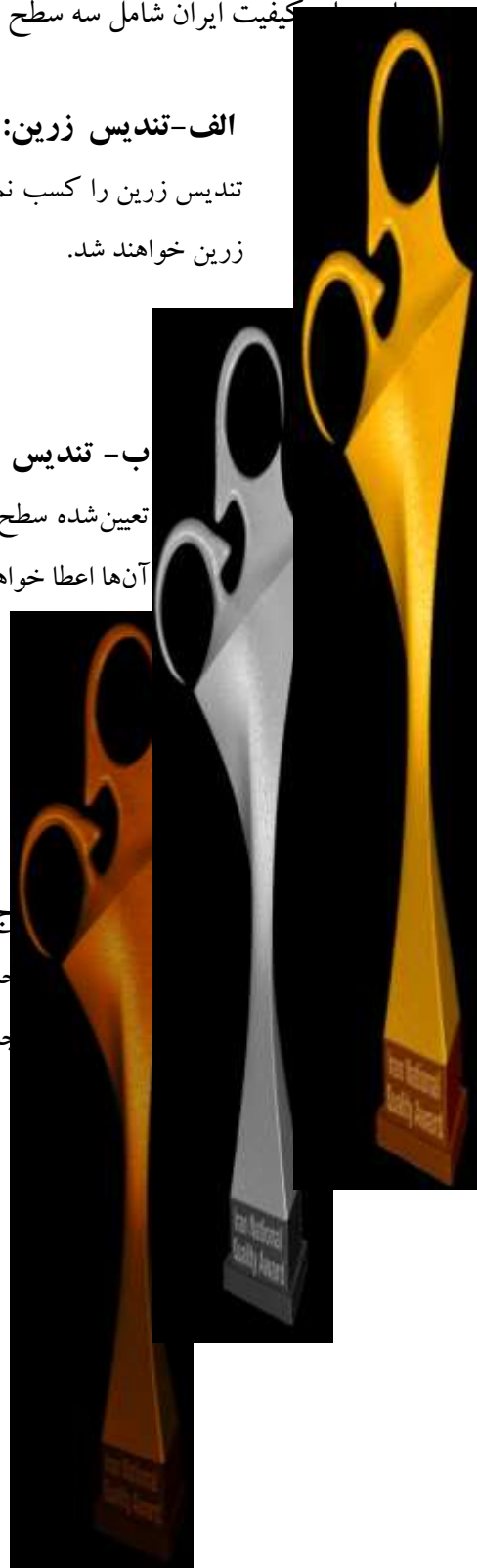
۵-۱ تعریف سطوح جایزه و شرایط احراز

این جایزه به سه سطح شامل سه سطح تندیس به قرار زیر است:

الف- تندیس زرین: از میان نامزدهای متقاضی جایزه، سازمان‌هایی که حدنصاب تعیین شده تندیس زرین را کسب نمایند، به عنوان عالی‌ترین سطح جایزه در رده ملی انتخاب شده و برنده تندیس زرین خواهند شد.

ب- تندیس سیمین: از میان نامزدهای متقاضی جایزه، سازمان‌هایی که حدنصاب امتیاز تعیین شده سطح تندیس را کسب نمایند، به عنوان دومین سطح جایزه کیفیت در رده ملی به آن‌ها اعطا خواهد شد.

ج- تندیس برنزی: از میان نامزدهای متقاضی جایزه، سازمان‌هایی که حدنصاب امتیاز تعیین شده سطح برنزی را کسب نمایند به عنوان سومین سطح جایزه ملی کیفیت ایران در رده ملی به آن‌ها اعطا خواهد شد.



تبصره ۱: مدت زمان اعتبار تندیس جایزه ملی کیفیت ایران سه سال است.

تبصره ۲: دریافت کنندگان تندیس می توانند در فضای رقابتی به نحو مناسب از تندیس دریافتی - فقط در صورت ذکر نام تجاری محصول و ذکر سال دریافت تندیس که موفق به اخذ آن شده اند- در تبلیغات به جایگاه برتری خود اشاره نمایند. این معرفی نباید هیچ گونه منافاتی با شئون و ارزش های متعالی فرایند جایزه ملی کیفیت ایران داشته باشد.

تبصره ۳: هر گونه استفاده تبلیغاتی سازمان ها و شرکت ها بدون ذکر نام تجاری محصول و ذکر سال دریافت تندیس، خارج از چارچوب نظامنامه تلقی خواهد شد و در کمیته فنی تصمیمات لازم در خصوص نحوه برخورد با سازمان خاطی اتخاذ خواهد شد.

تبصره ۴: ثبت نام سازمان های متقاضی حضور در فرآیند جایزه ملی کیفیت ایران در سال های متمادی بلامانع است. اگر ارزیابی صورت گرفته تائید سطح قبلی سازمان باشد، گواهی مجدد در طول زمان اعتبار گواهی قبل، صادر نخواهد شد. سطوح جایزه ملی کیفیت ایران و حداقل امتیازات اخذ این سطوح به شرح جدول زیر است:

سطح امتیاز	سطح جایزه
۵۰۰ امتیاز	تندیس برنزی
۶۰۰ امتیاز	تندیس سیمین
۷۰۰ امتیاز	تندیس زرین

۵-۲- نحوه تعیین سطوح تقدیر از فعالان عرصه کیفیت و شرایط احراز آن:

در خط سیر دستیابی به جایزه ملی کیفیت، اغلب سازمان های فعال در این عرصه، به تدریج به دستاوردهایی در درک و تثبیت مفاهیم مدیریت کیفیت نائل می شوند. این مدل به عنوان ابزاری برای سنجش جایگاه هر سازمان در مقاطع مختلف، توانایی آن را دارد که نقاط قوت و زمینه های قابل بهبود را برای طرح ریزی مسیر درست سازمان به سمت موفقیت پایدار تعیین کند و میزان موفقیت را در دستیابی به معیارهای تعیین شده در مدل نشان دهد.

لذا در فرآیند ارزیابی ملی کیفیت، جهت ارائه بازخوردی مناسب به سازمان های فعال از وضعیت و جایگاهشان در این فرآیند، درجاتی به منظور نمایش میزان رشد با تعیین حدنصاب امتیاز، به شرح زیر تعیین شده است:

۵-۲-۱ - تقدیرنامه اشتهار به کیفیت:

برای متقاضیانی که با مدیریت خوب به پیشرفت‌هایی در جهت اشتهار به کیفیت در محصول خود نائل شده‌اند، به شرط کسب امتیازی بالاتر از حدنصاب تعیین شده، تقدیرنامه اشتهار به کیفیت صادر خواهد شد. تقدیرنامه‌های اشتهار به کیفیت در دامنه امتیازات تعریف شده در درجات یک تا چهار ستاره صادر می‌شوند که تعداد بیشتر ستاره مبین سطح بالاتر است.

تبصره ۱: مدت زمان اعتبار تقدیرنامه سطوح اشتهار به کیفیت دو سال است.

تبصره ۲: تقدیرنامه اشتهار به کیفیت جایزه ملی محسوب نمی‌شود و فقط به پاس قدردانی از قصد سازمان برای شرکت در جایزه و تلاش برای دستیابی به موفقیت پایدار، باهدف ارائه بازخورد مناسب به سازمان جهت اطلاع از زمینه‌هایی که برای کسب درجات بالاتر موفقیت و رقابت پذیر شدن باید روی آن‌ها تمرکز کنند به شرکت‌ها ارائه می‌گردد و به گونه‌ای نمایانگر جایگاه و موقعیت سازمان در مدل جایزه ملی کیفیت ایران است. لذا سازمان نمی‌تواند در تبلیغات و اسنادها، اخذ تقدیرنامه را به عنوان جایزه ملی کیفیت مورد استفاده قرار دهد. ولی دریافت کنندگان تقدیرنامه می‌توانند در فضای رقابتی به نحو مناسب از تقدیرنامه دریافتی - فقط در صورت ذکر عنوان تقدیرنامه اشتهار به کیفیت به انضمام تعداد ستاره آن، نام تجاری محصول و سال دریافت تقدیرنامه‌ای که موفق به اخذ آن شده‌اند - در تبلیغات و اسنادها به جایگاه خود اشاره نمایند. این معرفی نباید هیچ گونه منافاتی با شئون و ارزش‌های متعالی فرایند جایزه ملی کیفیت ایران داشته باشد.

تبصره ۳- هرگونه استفاده تبلیغاتی سازمان به غیر از موارد فوق الذکر، از گواهی تقدیرنامه دریافت شده، خارج از چارچوب نظامنامه تلقی خواهد شد و در دبیرخانه تصمیمات لازم در خصوص نحوه برخورد با سازمان خاطی اتخاذ خواهد شد.

تبصره ۴- امتیازات مربوط به سطوح مختلف تقدیرنامه اشتهار به کیفیت در کمیته فنی تعیین و در شورای سیاست گذاری مصوب خواهد شد.

۵-۲-۲ - گواهی اهتمام به کیفیت:

برای متقاضیانی که با انجام خودارزیابی و حداقل سه پروژه بهبود حاصل از آن، تعهد و پایبندی خود را برای حرکت به سوی کیفیت نشان دهند، مشروط بر اینکه یک سیستم مدیریت کیفیت نیز در سازمان جاری باشد، گواهی اهتمام به کیفیت صادر می‌شود.

تبصره ۱: امتیاز مربوط به سطح اهتمام در کمیته فنی تعیین و در شورای سیاست گذاری مصوب خواهد شد.

تبصره ۲: گواهینامه اهتمام به کیفیت، جایزه ملی محسوب نمی شود و فقط به پاس قدردانی از قصد سازمان برای شرکت در جایزه و تلاش برای دستیابی به موفقیت پایدار، باهدف ارائه بازخورد مناسب به سازمان جهت اطلاع از زمینه هایی که برای کسب درجات بالاتر موفقیت و رقابت پذیر شدن باید روی آن ها تمرکز کنند به شرکت ها ارائه می گردد و به گونه ای نمایانگر جایگاه و موقعیت سازمان در مدل جایزه ملی کیفیت ایران است. لذا سازمان نمی تواند در تبلیغات و استنادها، اخذ گواهینامه اهتمام به کیفیت را به عنوان جایزه ملی کیفیت مورد استفاده قرار دهد. دریافت کنندگان گواهینامه فقط در صورت ذکر عنوان گواهینامه اهتمام به کیفیت، نام تجاری محصول و سال دریافت آن می توانند جهت استناد و تبلیغ در فضای رقابتی، به جایگاه خود اشاره نمایند. این معرفی نباید هیچ گونه منافاتی با شئون و ارزش های متعالی فرایند جایزه ملی کیفیت ایران داشته باشد.

تبصره ۳- هرگونه استفاده تبلیغاتی سازمان به غیر از موارد فوق الذکر، از گواهینامه اهتمام به کیفیت دریافت شده، خارج از چارچوب نظامنامه تلقی خواهد شد و در کمیته فنی تصمیمات لازم در خصوص نحوه برخورد با سازمان خاطی اتخاذ خواهد شد.

تبصره ۴: مراسم روز ملی کیفیت برای اعطای جوایز ملی (تندیس زرین، سیمین، برنزین) برنامه ریزی شده است. لذا اعطای مدارک متقاضیانی که در فرآیند ارزیابی موفق به اخذ گواهینامه اهتمام و یا تقدیرنامه اشتها به کیفیت شده اند در این مراسم انجام نخواهد شد مگر اینکه کمیته فنی تصمیم بگیرد جهت تشویق سازمان ها و به پاس قدردانی از حضور شرکت های مذکور، در مراسم روز ملی کیفیت از آن ها تقدیر به عمل آورد. سطوح فعالان عرصه جایزه ملی کیفیت و حداقل امتیازات اخذ این سطوح به شرح جدول زیر است:

سطح امتیاز	سطوح فعالان عرصه کیفیت
-	اهتمام به کیفیت
۳۰۰ امتیاز	اشتها به کیفیت یک ستاره
۳۵۰ امتیاز	اشتها به کیفیت دو ستاره
۴۰۰ امتیاز	اشتها به کیفیت سه ستاره
۴۵۰ امتیاز	اشتها به کیفیت چهار ستاره

۶-روش اجرا

۶-۱ ثبت نام و ارزیابی

متقاضیان شرکت در فرایند ارزیابی ملی کیفیت با توجه به شرایط مندرج در بند ۴-۱ نظامنامه و اعتبارسنجی ارزیابی کیفیت دستگاهی به دو روش امکان درخواست، ثبت نام و حضور در فرآیند ارزیابی ملی کیفیت را دارا هستند:

الف: متقاضی ارزیابی که مستقیم جهت ثبت نام به دبیرخانه جایزه مراجعه می کند؛

ب: واحدهای برتر که از سوی دستگاهها معرفی می شوند.

۶-۲ دوره زمانی جایزه

دوره زمانی شرکت در فرآیند ارزیابی ملی کیفیت ایران به صورت سالانه است و اعطای جایزه آن در هفته کیفیت و ترجیحاً روز ۱۸ آبان ماه (روز ملی کیفیت) هر سال انجام می شود و متقاضیان حضور در فرآیند ارزیابی ملی کیفیت، طبق برنامه در طول هر دوره ارزیابی و انتخاب می گردند.

سازمانهای متقاضی در سطوح اهتمام مقید به رعایت برنامه های زمانی سالیانه نیستند و در هر زمان می توانند درخواست خود را جهت بررسی به دبیرخانه ارزیابی ملی کیفیت ارسال نمایند. این سازمانها در طول سال ارزیابی خواهند شد.

۶-۳ ارکان جایزه، ترکیب و وظایف آنها

ارکان جایزه ملی کیفیت ایران به قرار زیر است:

۱. شورای سیاست گذاری
۲. دبیرخانه جایزه
۳. شورای راهبری دستگاه های اجرایی



۶-۴ شورای سیاست گذاری

شورای سیاست گذاری جایزه ملی کیفیت ایران، شورای متشکل از نمایندگان سازمان‌ها و وزارتخانه‌های عضو شورای عالی استاندارد، متولیان ارزیابی کیفیت دستگاهی، نمایندگان جامعه دانشگاهی، تولیدی، صنفی و متخصصان و صاحب‌نظران حوزه مدیریت کیفیت کشور است که به شرح زیر اعضای آن برگزیده می‌شوند.

۶-۴-۱- ترکیب شورای سیاست گذاری

۱- رئیس سازمان ملی استاندارد ایران و دبیر شورای عالی استاندارد (رئیس شورا)؛

۲- معاون ارزیابی کیفیت (دبیر شورای سیاست گذاری و رئیس کمیته فنی)؛

۳- دو نفر از معاونین یا مشاورین رئیس سازمان؛

۴- رئیس پژوهشگاه استاندارد؛

۵- روسای سازمان‌های عضو شورای عالی استاندارد یا یکی از معاونین ایشان؛

۶- رئیس شورای راهبری ارزیابی کیفیت دستگاهی؛

۷- دبیر کمیته فنی؛

۸- سه نفر از اعضای هیئت علمی دانشگاه در زمینه کیفیت؛

۹- دو نفر از تشکلهای و انجمن‌های علمی و حرفه‌ای در زمینه کیفیت؛

۱۰- دو نفر از اعضای کمیته فنی جایزه.

تبصره ۱: جلسات شورای سیاست گذاری با حضور نصف بعلاوه یک نفر از اعضا رسمیت یافته و مصوبات آن قابل اجرا است.

تبصره ۲: مدت عضویت اعضای شورای سیاست گذاری جایزه ملی کیفیت ایران ۳ سال می‌باشد و احکام ایشان توسط رئیس شورای سیاست گذاری صادر می‌شود. افرادی که بنا به جایگاه شغلی خود به عضویت شورای سیاست گذاری درمی‌آیند در صورت تغییر جایگاه شغلی با افراد جدید جایگزین خواهند شد.

تبصره ۳: پیشنهاد اعضای منتخب ردیف‌های ۸، ۹ و ۱۰ با دبیر شورا و تصویب رئیس شورا صورت می‌گیرد.

تبصره ۴: دعوت به جلسه و تدوین دستور کار و تهیه صورت جلسات توسط دبیر جایزه صورت می‌پذیرد.

**۶-۴-۲- وظایف شورای سیاست گذاری**

شورای سیاست گذاری جایزه ملی کیفیت ایران وظیفه سیاست گذاری ارتقاء کیفیت کالا و خدمات، ترویج و نظارت عالیه بر حسن انجام فرایند جایزه را بر عهده دارد و در طول هر دوره برگزاری جایزه، حداقل سه بار تشکیل جلسه داده و به بررسی موارد زیر می پردازد:

- ۱) استماع گزارش تحلیلی از عملکرد دوره جاری که توسط دبیر جایزه ارائه می شود؛ و بررسی اثربخشی آن با توجه به سیاست های تعیین شده؛
- ۲) تصویب نهایی و صحه گذاری انتخاب برندگان جوایز ملی کیفیت ایران (تندیس زرین، سیمین، برنژین)
- ۳) سیاست گذاری فعالیت های توسعه جایزه در دستگاه های اجرایی در دوره آتی در راستای راهبردهای توسعه کیفیت در کشور؛
- ۴) بررسی و تصویب اصلاحات نظامنامه و مدل جایزه که از کمیته فنی به شورا ارجاع می شود؛
- ۵) تصویب و حمایت از سیاست های تشویقی دستگاه های اجرایی و ارائه راهکارهای اجرای آن و چگونگی؛
- ۶) نظارت بر صحت اجرای آخرین مقررات مصوب شورای سیاست گذاری توسط دستگاه های اجرایی؛
- ۷) صحه گذاری انتخاب مجریان بر اساس ضوابط تعیین شده؛
- ۸) تصویب تعرفه هزینه ثبت نام سطوح مختلف جایزه؛
- ۹) سایر موضوعات برحسب مورد.

تبصره ۱: تشکیل جلسات شورای سیاست گذاری در موارد خاص به تشخیص رئیس شورا امکان پذیر است.

تبصره ۲: در صورت تصویب عدم صلاحیت علمی، فنی و اجرایی مجری جایزه و همچنین مجریان هر یک از جوایز کیفیت دستگاهی، اعلام تغییر مجری به دبیرخانه جایزه و به دستگاه مربوطه ابلاغ می گردد.

۶-۵- دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران

دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران در معاونت ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد ایران قرار دارد و ذیل آن کمیته فنی، کارگروه ارزیابی، کارگروه آموزش و کارگروه‌های تخصصی قرار دارد.

۶-۵-۱- وظایف دبیر شورای سیاست‌گذاری (دبیر جایزه):

- ۱) مدیریت دبیرخانه جایزه و انجام کلیه فعالیت‌های هماهنگی؛
- ۲) تهیه برنامه زمانی عملیات اجرایی هر دوره و اعلام به کمیته فنی؛
- ۳) هماهنگی کلیه فعالیت‌های کارشناسی موردنیاز ارکان جایزه؛
- ۴) هماهنگی جهت انتشار نشریات مرتبط با جایزه؛
- ۵) انجام هماهنگی‌های لازم جهت برگزاری جلسات شورای سیاست‌گذاری و کمیته فنی؛
- ۶) حصول اطمینان از آشنایی اعضای کمیته فنی و نمایندگان دستگاه‌های اجرایی باهدف جایزه؛ نظامنامه و مدل؛
- ۷) سیاست‌گذاری و اجرای برنامه‌های آموزشی و ترویجی جهت تعمیق و اشاعه فرهنگ کیفیت و گسترش جایزه ملی کیفیت ایران با همکاری سایر اعضا؛
- ۸) نظارت بر فعالیت‌های کمیته‌های آموزش و ارزیابی؛
- ۹) دریافت اطلاعات از متقاضیان جایزه، طبقه‌بندی و تجزیه و تحلیل آن‌ها؛
- ۱۰) تهیه و تدوین گزارش‌ها و نتایج حاصل از ارزیابی‌ها و ارائه آن به کمیته فنی؛
- ۱۱) تأیید طراحی تندیس، تقدیرنامه و گواهی نامه جایزه؛
- ۱۲) تهیه گزارش عملکرد هر دوره و تحلیل آن؛
- ۱۳) برگزاری همایش سالیانه روز ملی کیفیت.

۶-۶- کمیته فنی جایزه

اعضای کمیته فنی حداقل ۱۳ نفر متشکل از نمایندگان دستگاه‌های اجرایی، صاحب‌نظران و کارشناسان متخصص در زمینه مدیریت کیفیت می‌باشند که با ترکیب مشخص به شرح زیر انتخاب می‌شوند.

۶-۶-۱ ترکیب کمیته فنی جایزه

- ۱) معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد ایران (دبیر شورای سیاست‌گذاری و رئیس کمیته فنی)؛
- ۲) مدیرکل دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات (دبیر کمیته)؛
- ۳) یک نفر از دبیر شورای راهبری دستگاه‌های اجرایی یا نماینده دستگاه اجرایی؛
- ۴) سه نفر از اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها در زمینه کیفیت؛
- ۵) دو نفر از سرارزیابان جایزه ملی کیفیت ایران؛
- ۶) سه نفر از متخصصین انجمن‌ها و تشکلهای علمی و حرفه‌ای کیفیت؛
- ۷) سه نفر از مدیران و یا کارشناسان ارشد سازمان ملی استاندارد ایران؛
- ۸) یک نفر از دبیر کارگروه ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران؛
- ۹) یک نفر از دبیر کارگروه آموزش جایزه ملی کیفیت ایران.

اعضای ردیف ۴ الی ۹ به پیشنهاد رئیس کمیته فنی و با حکم رئیس شورای سیاست‌گذاری به مدت ۲ سال برای دو دوره جایزه منصوب خواهند شد.

تبصره ۱: ریاست کمیته در غیاب معاون ارزیابی کیفیت سازمان بر عهده دبیر کمیته فنی است.

تبصره ۲: جلسات کمیته فنی با حضور نصف بعلاوه یک نفر از اعضا رسمیت یافته و مصوبات آن قابل اجرا است.

تبصره ۳: غیبت غیرموجه اعضا در دو جلسه متوالی و یا چهار جلسه متناوب کمیته فنی در یک دوره به منزله استعفای عضو تلقی می‌گردد و دبیر کمیته فنی موظف است فرد جایگزین را معرفی نماید.

تبصره ۴: اعضای کمیته فنی به هیچ عنوان نباید مجری، راهبر، برنامه‌ریز، متصدی و عضو کمیته‌های جوایز فاقد مجوز مرتبط با استاندارد و کیفیت، تعالی و سرآمدی در کشور باشند.

۶-۲ وظایف کمیته فنی

- کمیته فنی وظیفه کارشناسی و مشاوره ای در موارد فنی، تخصصی و علمی، اجرای فرایند جایزه را به عهده داشته و به طور ماهیانه و یا هر زمان به تشخیص رئیس کمیته تشکیل جلسه می دهد و وظایف آن به شرح زیر است:
- (۱) بررسی و بازنگری طراحی مدل جایزه ملی کیفیت ایران و ویرایش های آن و پیشنهاد به شورای سیاست گذاری جهت تصویب نهایی؛
 - (۲) ارائه نظرات کارشناسی و مشاوره ای در خصوص فعالیت های جایزه؛
 - (۳) ارائه راهکار برای رفع مشکلات احتمالی جهت اجرای هر چه بهتر فرایند جایزه؛
 - (۴) بررسی اصلاحات پیشنهادی دبیرخانه جایزه در مورد نظامنامه و ارائه نظرات کارشناسی؛
 - (۵) بررسی اصلاحات و بازنگری ها، تعیین معیارهای ارزیابی اصلی، معیارهای فرعی و امتیازات آن ها در مدل ارزیابی جایزه؛
 - (۶) بررسی و تعیین حدنصاب امتیاز هر یک از سطوح جایزه؛
 - (۷) تعیین معیارها و رویه های احراز صلاحیت و انتخاب مجریان ارزیابی کیفیت دستگاهی و جایزه ملی کیفیت ایران؛
 - (۸) تعیین معیارها و رویه تائید صلاحیت و انتخاب ارزیابان، ارزیابان ارشد و مدرسان جایزه و تصویب، بازنگری و به روزرسانی شیوه نامه های مربوطه؛
 - (۹) تصویب معیارها و رویه های اجرایی برای ارزیابی متقاضیان در سطوح مختلف و بازنگری شیوه نامه ها؛
 - (۱۰) نظارت بر سلامت و صیانت از فرآیند ارزیابی واحدهای متقاضی دریافت جایزه مطابق معیارها و رویه های مصوب کمیته؛
 - (۱۱) بررسی و صحت گذاری گزارش نهایی ارزیابی های انجام شده؛
 - (۱۲) بررسی و صحت گذاری گزارش عملکرد هر دوره جایزه جهت ارائه به شورای سیاست گذاری؛
 - (۱۳) بررسی عملکرد سال گذشته و صلاحیت مجری جایزه ملی کیفیت ایران و مجریان ارزیابی کیفیت دستگاهی و ارائه پیشنهاد بهبود و ارتقاء به شورای سیاست گذاری جهت تصویب؛
 - (۱۴) رسیدگی به شکایات و تصمیم گیری نهایی در خصوص تخلفات صورت گرفته توسط ارزیابان، سر ارزیابان و مدرسان؛
 - (۱۵) نظارت بر رعایت و اجرای صحیح قوانین و مقررات موضوعه کشوری از سوی شرکت کنندگان در فرآیند جایزه؛
 - (۱۶) نظارت بر عدم آلاینده گی واحدهای شرکت کننده در فرآیند جایزه با استعلام از سازمان حفاظت محیط زیست؛
 - (۱۷) پیشنهاد تغییر تعرفه هزینه ثبت نام سطوح مختلف جایزه به شورای سیاست گذاری؛

- ۱۸) تأیید صلاحیت و صدور مجوز برگزاری هرگونه همایش، هم‌اندیشی (سمینار) و عناوین مشابه با موضوع کیفیت و استاندارد در کشور بر اساس شیوه‌نامه "اعتبار سنجی برگزاری همایش‌ها، هم‌اندیشی‌ها و عناوین مشابه"؛
- ۱۹) تصویب برنامه اصلاح روند و چارچوب اعطای نشان و تندیس ملی در کشور در تمام حوزه‌های مرتبط بر اساس مصوبه ۷ اجلاس شورای عالی استاندارد ایران.

تبصره ۱: کمیته فنی می‌تواند در راستای اجرای وظایف خود کارگروه‌های تخصصی تشکیل دهد یا افراد خاصی را برای تصدی وظایف تعریف شده منصوب نماید. کمیته فنی در هر دوره از میان اعضای خود کارشناس یا کارشناسان واجد شرایط را برای نظارت بر سلامت و یا حل اختلاف در مورد اجرای ارزیابی‌های آن دوره بر طبق معیارها و رویه‌های مصوب کمیته، منصوب می‌نماید.

تبصره ۲: کارگروه تخصصی آموزش و ترویج، جهت تأیید صلاحیت مدرسان مدل در سطوح مختلف (مفاهیم، منطق ارزیابی، خودارزیابی، تدوین اظهارنامه و تربیت ارزیاب) و تهیه بانک اطلاعاتی مجزا از مدرسان تأیید شده و سطح تدریس آنان، تحت نظارت کمیته فنی تشکیل و هر دوره به‌روزرسانی خواهد شد.

تبصره ۳: کارگروه ارزیابی باهدف مدیریت و نظارت بر صحت اجرای فرآیند ارزیابی، استفاده از ارزیابان تأیید صلاحیت شده جایزه در فرآیند ارزیابی، پشتیبانی از تیم‌های ارزیابی برای اجرای فرایند ارزیابی و تهیه بانک اطلاعاتی مجزا از ارزیابان تأیید شده و سطح ارزیابی آنان تشکیل و نتایج را در هر دوره به دبیرخانه جایزه اعلام می‌نماید و تحت نظارت کمیته فنی تشکیل و در هر دوره بروز رسانی خواهد شد.

تبصره ۴: تشکیل جلسات اختصاصی در قالب کارگروه راهبری دستگاه‌های اجرایی با نمایندگان معرفی شده، جهت ایجاد یکپارچگی در سیاست‌های تشویقی اتخاذ شده برای دستگاه‌ها، تصویب در شورای سیاست‌گذاری (در صورت نیاز)، پیگیری اجرای آن توسط دستگاه‌ها و ارائه نظرات مشاوره‌ای در خصوص پیشبرد جایزه در هر دستگاه به عهده کمیته فنی خواهد بود.

۶-۶-۳-وظایف دبیر کمیته فنی

وظایف دبیر کمیته فنی به شرح زیر است:

- (۱) تشکیل کارگروه تخصصی به منظور ویرایش مدل (هر ۳ سال)؛
- (۲) بررسی نظرات کارشناسی و اصلاحات پیشنهادی لازم در مورد نظامنامه و تائید آن جهت طرح در کمیته فنی؛
- (۳) تشکیل کارگروه تخصصی برای راهبری و هدایت فعالیت‌های ترویجی و آموزشی فرایند ارزیابی کیفیت در دستگاه‌های اجرایی؛
- (۴) تشکیل سایر کارگروه‌های تخصصی بر حسب نیاز؛
- (۵) بررسی راهکارهای پیشنهادی کارگروه‌های تخصصی و ارائه آن به کمیته فنی و شورای سیاست‌گذاری جایزه؛
- (۶) نظارت بر روند فرایندهای اجرایی دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران؛
- (۷) نظارت بر حسن انجام امور از سوی پیمانکار و مجری جایزه (در صورت واگذاری)؛
- (۸) نظارت بر فرآیند ارزیابی در کارگروه ارزیابی؛
- (۹) نظارت بر برنامه‌ریزی‌ها و تدارک اعزام ارزیابان جهت ارزیابی واحدهای معرفی شده در سطح تندیس؛
- (۱۰) بررسی گزارش نهایی ارزیابی‌های انجام شده و تائید آن جهت طرح در کمیته فنی؛
- (۱۱) نظارت بر روند فرآیندهای ارزیابی (مطابق با مدل جایزه ملی کیفیت) دبیرخانه جوایز دستگاه‌های اجرایی؛
- (۱۲) بررسی صلاحیت مجریان و اعتبار فرآیند ارزیابی کیفیت بر اساس آخرین ویرایش شیوه‌نامه «اعتبار سنجی فرآیند ارزیابی کیفیت دستگاهی» و ارائه پیشنهاد بهبود و ارتقاء به کمیته فنی جهت تصویب؛
- (۱۳) بررسی گزارش نهایی ارزیابی‌های دستگاهی انجام شده و تائید آن جهت طرح در کمیته فنی؛
- (۱۴) نظارت بر فرآیند آموزش در کارگروه آموزش؛
- (۱۵) بررسی نسخه بروز رسانی شده شیوه‌نامه تائید صلاحیت مدرسین جایزه و طرح در کمیته فنی؛
- (۱۶) بررسی نسخه بروز رسانی شده شیوه‌نامه تائید صلاحیت ارزیابان و طرح در کمیته فنی؛
- (۱۷) نظارت بر روند برگزاری مراسم پایانی جایزه ملی کیفیت ایران؛
- (۱۸) ایجاد هماهنگی لازم بین ارکان جایزه؛
- (۱۹) نظارت بر نگهداری و به‌روزرسانی مستندات اجرایی و سوابق مربوط به جایزه؛
- (۲۰) طراحی و تهیه تندیس، تقدیرنامه و گواهی نامه و پیشنهاد آن به کمیته فنی؛
- (۲۱) تهیه پیش‌نویس سیاست‌های مالی جایزه در آغاز دوره و پیشنهاد به کمیته فنی جهت بررسی و تصویب در شورای سیاست‌گذاری؛

- (۲۲) بررسی گزارش عملکرد مجری در هر دوره و تهیه گزارش جهت ارائه به کمیته فنی و شورای سیاست گذاری؛
- (۲۳) نظارت بر فرایند تأیید صلاحیت و صدور مجوز برگزاری هرگونه همایش، هم‌اندیشی (سمینار) و عناوین مشابه با موضوع کیفیت و استاندارد در کشور بر اساس شیوه‌نامه "اعتبار سنجی برگزاری همایش‌ها، هم‌اندیشی‌ها و عناوین مشابه"؛
- (۲۴) نظارت بر فرایند تهیه، تدوین برنامه اصلاح روند و چارچوب اعطای نشان و تندیس ملی در کشور در تمام حوزه‌های مرتبط بر اساس مصوبه ۱۷ اجلاس شورای عالی استاندارد ایران.

تبصره ۱: در صورتی که ارزیاب ارشد، ارزیاب، مشاهده‌گر و یا کارشناس متخصص و ارزیابی‌شونده در هر مرحله از فرآیند، مرتکب فعل غیرحرفه‌ای و غیراخلاقی گردد، موارد باید با ذکر دلایل و شواهد، پس از بررسی در کارگروه ارزیابی در سوابق آنان درج‌شده و مطابق روش اجرایی کاهش رتبه برای فرد خاطی توسط کمیته ارزیابی اعمال گردد و برای ارزیابی‌شونده نیز از فرآیند ارزیابی و مراسم اختتامیه حذف‌شده و به دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران گزارش و در بانک اطلاعاتی نیز درج می‌گردد.

تبصره ۲: فقط سر ارزیابان، ارزیابان، مشاهده‌گران و کارشناسان متخصص تأیید صلاحیت شده، مطابق شیوه‌نامه تأیید صلاحیت ارزیابان جایزه ملی کیفیت ایران می‌توانند در فرآیند ارزیابی حضور یابند.

تبصره ۳: تشکیل بانک ارزیابان جایزه ملی کیفیت ایران و نظارت بر انتخاب ارزیابان مجرب، مستقل و بی‌طرف برای انجام فرآیند ارزیابی از الزامات کمیته فنی می‌باشد.

۶-۶-۴-وظایف دبیرخانه جایزه:

- ۱) فراهم نمودن مقدمات و الزامات مربوط به فرایند ارزیابی متقاضیان؛
- ۲) فراهم نمودن مقدمات و الزامات مربوط به آموزش و توانمندسازی ارزیابان، مشاوران و متقاضیان حضور در فرایند ارزیابی؛
- ۳) فراهم نمودن زمینه توسعه و ترویج جایزه ملی کیفیت در کشور؛
- ۴) بروز رسانی اطلاعات ارزیابان، مدرسان در پایگاه‌های اطلاعاتی مربوطه؛
- ۵) درج اطلاعات و اخبار و رویدادهای مربوط به جایزه ملی کیفیت ایران در چارچوب سیاست‌های سازمان؛
- ۶) چاپ و نشر نظامنامه و مدارک رسمی مرتبط با جایزه؛
- ۷) انجام هماهنگی‌های لازم جهت برگزاری جلسات شورای سیاست‌گذاری جایزه ملی کیفیت؛
- ۸) انجام انجام هماهنگی‌های لازم جهت برگزاری جلسات کمیته فنی جایزه ملی کیفیت؛
- ۹) صدور و ابلاغ احکام اعضای شورای سیاست‌گذاری و کمیته فنی جایزه و سایر افراد مربوط به جایزه؛
- ۱۰) ثبت‌نام واحدهای متقاضی حضور در فرآیند ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران و اخذ مدارک بر اساس شیوه‌نامه‌ها؛
- ۱۱) انجام جمع‌بندی نتایج حاصله از فرآیند ارزیابی ملی کیفیت و ارائه گزارش جامع سالیانه؛
- ۱۲) اخذ گزارش نهایی ارزیابی‌های دستگاهی انجام‌شده و ارسال آن به کمیته فنی جهت بررسی؛
- ۱۳) اخذ مدارک و بررسی مستندات متقاضیان مجری جایزه و اثر بخشی بر اساس آخرین ویرایش شیوه‌نامه «اعتبار سنجی مجری جایزه» و ارائه به دبیر کمیته فنی جهت تصویب؛
- ۱۴) پایش فرآیندهای ارزیابی (مطابق جایزه ملی کیفیت) دبیرخانه جوایز کیفیت دستگاه‌های اجرایی؛
- ۱۵) اخذ گزارش نهایی ارزیابی‌های انجام‌شده و آماده نمودن آن جهت طرح در کمیته فنی؛
- ۱۶) پایش و نظارت بر حسن انجام امور از سوی پیمانکار و مجری جایزه و ارائه گزارش بازخورد به دبیر کمیته فنی جایزه؛
- ۱۷) پایش و رصد فرآیند ارزیابی ملی کیفیت در سطح ملی و دستگاهی؛
- ۱۸) پایش و رصد برنامه‌ریزی‌ها و تدارک اعزام ارزیابان جهت ارزیابی واحدهای معرفی‌شده؛
- ۱۹) جمع‌بندی راهکارهای پیشنهادی کارگروه‌های تخصصی و ارائه آن به دبیر کمیته فنی جهت طرح در کمیته فنی و شورای سیاست‌گذاری جایزه؛
- ۲۰) بررسی صلاحیت و صدور مجوز جهت متقاضیان برگزاری هرگونه همایش، هم‌اندیشی (سمینار) و عناوین مشابه با موضوع کیفیت و استاندارد در کشور بر اساس دستورالعمل بررسی تائید صلاحیت مربوطه؛

(۲۱) تهیه، تدوین برنامه اصلاح روند و چارچوب اعطای نشان و تندیس ملی در کشور در تمام حوزه‌های مرتبط بر اساس مصوبه ۷ اجلاس شورای عالی استاندارد ایران؛

(۲۲) نظارت بر کلیه امور مالی جایزه اعم از دریافت و پرداخت های مربوط به ارزیابی ملی کیفیت و اخذ از مجری جایزه و ارائه صورت‌های مالی جهت طرح در کمیته فنی و شورای سیاست‌گذاری جایزه؛

(۲۳) استعلام آخرین لیست واحدهای آلاینده از سازمان حفاظت محیط‌زیست جهت ارائه به کمیته فنی جایزه؛

(۲۴) انجام فعالیت‌های مربوط به همایش روز ملی کیفیت از قبیل:

أ) طراحی کارت دعوت

ب) ارسال کارت دعوت مدعوین

ج) تهیه برنامه برگزاری همایش

د) تهیه و بروز رسانی لیست مدعوین مراسم

ه) انجام هماهنگی‌های لازم جهت رزرو سالن همایش مناسب برای برگزاری مراسم، پذیرایی، فیلم‌برداری و تشریفات مربوطه

و) تهیه تندیس، گواهینامه و تقدیرنامه‌های مربوط به منتخبین جایزه که پس از تأیید شورای سیاست‌گذاری رسماً اعلام می‌شود.

ز) تهیه مدارک و هدایای موردنیاز

ح) انجام هماهنگی لازم جهت پوشش خبری مناسب همایش از طریق رسانه‌های جمعی، جراید

ط) فراهم نمودن مقدمات حضور خبرنگاران و انجام امور مربوط به آنان

ی) و سایر امورات محوله از شورای سیاست‌گذاری و کمیته فنی جایزه

۶-۵- کارگروه ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران

کارگروه ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران، کارگروهی است فنی، تخصصی و علمی که به‌صورت مستقل زیر نظر رئیس کارگروه ارزیابی که مسئولیت آن بر عهده مدیرکل دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات و دبیر کمیته فنی جایزه است و با ترکیب دبیر و اعضای آن که به پیشنهاد دبیر کمیته فنی و تأیید رئیس کمیته فنی برای دو سال منصوب می‌گردند. کمیته فنی جایزه ملی کیفیت ایران بر فعالیت‌های این کارگروه نظارت می‌نماید.

دبیر کارگروه ارزیابی، هماهنگی امور کارگروه ارزیابی را عهده‌دار است و نسبت به هدایت و مدیریت فرآیند ارزیابی اقدام می‌نماید و سخنگوی کارگروه در ارائه نقطه نظرات توافق شده در مراجع ذیصلاح خواهد بود.

تبصره ۱: تیم‌های ارزیابی منتخب کارگروه ارزیابی در سه سال اخیر نباید در فعالیت‌های مشاوره‌ای به شرکت‌های ارزیابی‌شونده به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم در قالب شخص حقیقی و یا حقوقی و فعالیت‌های مشابه مشارکت داشته

باشند. در صورت عدم رعایت این موضوع فرد موردنظر از پایگاه اطلاعاتی ارزیابان و کارگروه ارزیابی حذف خواهد شد.

۶-۵-۱- وظایف کارگروه ارزیابی:

- ۱) انجام فرآیند ارزیابی مطابق با قوانین و الزامات اجرایی تعیین شده در این نظامنامه؛
 - ۲) انجام مراحل تأیید فرآیند و نتایج ارزیابی ها با اتفاق نظر اعضای کارگروه ارزیابی (ارائه گزارش توسط دبیر به کمیته فنی)؛
 - ۳) احصاء و بروز رسانی پایگاه اطلاعاتی ارزیابان واجد شرایط در فرآیند ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران و ارائه آن به دبیرخانه جایزه ملی کیفیت؛
 - ۴) انجام فرآیند ارزیابی صلاحیت و شایستگی متقاضیان ارزیابی؛
 - ۵) رسیدگی به شکایات مشتریان (شرکت های ارزیابی شده) و ارائه گزارش به کمیته فنی؛
 - ۶) رسیدگی به تخلفات ارزیابان؛
 - ۷) پایش نتایج ارزیابی ها و گزارش بازخورد؛
 - ۸) مدیریت تعارضات در حین فرآیند ارزیابی
 - ۹) پایش و به روز رسانی سطح حرفه ای ارزیابان جایزه ملی کیفیت؛
- تبصره ۱:** شاخص های سطوح حرفه ای بر اساس آئین نامه مصوب کمیته فنی تعیین می شود.

۶-۵-۲- وظایف دبیر کارگروه ارزیابی:

- ۱) ارائه گزارش در جلسات تخصصی کمیته فنی و سایر جلسات مرتبط؛
- ۲) ارائه گزارش در جلسات کارگروه تخصصی راهبری فرایند ارزیابی در دستگاه های اجرایی به تشخیص دبیرخانه جایزه؛
- ۳) تدوین و به روز رسانی شیوه نامه تأیید صلاحیت ارزیابان جایزه؛
- ۴) تهیه معیارها و رویه های تأیید صلاحیت ارزیابان و ارائه آن به کمیته فنی جایزه؛
- ۵) معرفی دو سر ارزیاب با سابقه جهت حضور در کمیته فنی هر دو سال؛
- ۶) راهبری و هدایت امور ارزیابی طی هماهنگی با دبیرخانه جایزه؛
- ۷) انتقال نقطه نظرات کمیته فنی و سیاست های جایزه به کارگروه ارزیابی؛
- ۸) ارائه گزارش تأیید فرآیند و نتایج ارزیابی ها به دبیرخانه و کمیته فنی جایزه؛

۶-۶-۶- کارگروه آموزش و ترویج جایزه ملی کیفیت ایران

کارگروه آموزش جایزه ملی کیفیت ایران، کارگروهی است فنی، تخصصی و علمی که به صورت مستقل زیر نظر رئیس کارگروه آموزش که مسئولیت آن بر عهده مدیرکل دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات و دبیر کمیته فنی جایزه است و با ترکیب دبیر و اعضای آن که به پیشنهاد دبیر کمیته فنی و تأیید رئیس کمیته فنی برای دو سال منصوب می گردند. کمیته فنی جایزه ملی کیفیت ایران بر فعالیت های این کارگروه نظارت می نماید.

مدرسین سطوح مختلف جایزه می بایست بر اساس روش اجرایی تأیید صلاحیت مدرسین توسط کارگروه آموزش تأیید صلاحیت گردند. همچنین اسامی آن ها در سایت بر اساس سطوح قابل تدریس معرفی گردد.

کارگروه آموزش تحت نظارت کمیته فنی تشکیل می گردد و مدیریت فرآیندهای تأیید صلاحیت مدرسان مدل جایزه ملی کیفیت ایران در سطوح مختلف (مفاهیم، منطق ارزیابی، خودارزیابی، تدوین اظهارنامه و تربیت ارزیاب)، تهیه پایگاه اطلاعاتی مجزا از مدرسان تأیید صلاحیت شده و سطح تدریس آنان را جهت دسترسی سازمان ها به مدرسان مناسب، تهیه و هر ساله به روزآوری می کند و به دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران تحویل می دهد.

۶-۶-۶-۱ وظایف کارگروه آموزش و ترویج:

- ۱) به روزآوری روش اجرایی آموزش بر اساس نیازها و سیاست های اعلام شده از سوی دبیرخانه؛
- ۲) برنامه ریزی سالانه برای اجرای فرآیند تأیید صلاحیت مدرسان برای آموزش بر اساس روش اجرایی آموزش؛
- ۳) انجام فرآیند تأیید صلاحیت مدرسان و تعیین سطح آموزش آن ها؛
- ۴) تهیه پایگاه اطلاعاتی از مدرسین تأیید صلاحیت شده؛
- ۵) ارتباط با دبیرخانه جایزه جهت اعلام اسامی مدرسان دارای صلاحیت؛
- ۶) اعلام راه کارهای لازم برای حصول اطمینان از استفاده از مدرسان واجد شرایط در امر آموزش مدل جایزه ملی کیفیت ایران؛
- ۷) طراحی روش های بهینه تدریس و ترویج مدل جایزه؛
- ۸) برگزاری دوره های آموزشی تربیت ارزیاب (و نظارت بر آن) با استفاده از مدرسین واجد شرایط؛
- ۹) تهیه سرفصل های آموزشی مورد نیاز آموزش های مرتبط با مدل جایزه.

۶-۶-۶-۲ وظایف دبیر کارگروه آموزش و ترویج:

- ۱) ارائه گزارش در جلسات تخصصی کمیته فنی و سایر جلسات مرتبط در صورت اعلام دبیر کمیته فنی؛
- ۲) ارائه گزارش در جلسات کارگروه تخصصی دستگاه های اجرایی به تشخیص دبیرخانه جایزه؛
- ۳) تدوین و به روزرسانی شیوه نامه آموزش جایزه ملی کیفیت ایران؛
- ۴) تعیین معیارها و رویه های تأیید صلاحیت مدرسان سطوح مختلف؛
- ۵) طرح ریزی برنامه های توسعه و ترویج آموزش در دستگاه ها و سایر حوزه های ارجاع شده از سوی دبیرخانه جایزه؛

۶) راهبری و هدایت امور آموزش و نظارت بر فرآیندهای اجرا شده آموزش طی هماهنگی با دبیرخانه جایزه؛

۷) انتقال نقطه نظرات و سیاست‌های دبیرخانه، کمیته فنی و کارگروه ارزیابی به کارگروه آموزش؛

۸) ارائه گزارش فعالیت‌ها به دبیرخانه جایزه؛

۹) تهیه پیش‌نویس و بازنگری فرایند آموزش و تأیید صلاحیت مدرسان.

۶-۶-۲- کارگروه‌های تخصصی

کمیته فنی می‌تواند در راستای اجرای وظایف خود کارگروه‌های تخصصی تشکیل دهد یا افراد خاصی را برای تصدی وظایف تعریف شده تعیین نماید.

۶-۶-۲- وظایف نمایندگان دستگاه اجرایی:

نمایندگان دستگاه‌های اجرایی به افرادی اطلاق می‌گردند که به صورت رسمی از سوی سازمان و وزارتخانه متبوعشان به رئیس یا دبیر جایزه ملی کیفیت ایران معرفی می‌گردند و وظایف آنان به شرح ذیل می‌باشد:

- ۱) شرکت در جلسات کارگروه تخصصی راهبری و توسعه مدل ارزیابی ملی کیفیت در دستگاه‌های اجرایی؛
- ۲) تعیین سازوکاری برای آشنایی مجموعه مرتبط با جایزه ملی کیفیت ایران و آموزش گسترده آن در سطح دستگاه متبوع؛
- ۳) تعیین سیاست‌های تشویقی / انگیزشی برای حضور شرکت‌های مرتبط در فرآیند ارزیابی جایزه ملی کیفیت؛
- ۴) برنامه‌ریزی اجرای فعالیت‌های تعیین شده در دستگاه مربوطه و ارائه گزارش پیشرفت و موانع اجرایی جهت تعیین راه‌حل برای رفع مشکلات و تسهیل و تسریع فرآیندهای ترویج در دستگاه؛
- ۵) ابلاغ سیاست‌ها و حصول اطمینان از اجرای آن‌ها در دستگاه مربوطه؛
- ۶) تعیین سازوکار انتخاب واحدهای برتر در دستگاه مربوطه با رعایت مصوبات کمیته فنی جایزه؛
- ۷) انتخاب واحدهای برتر آماده جهت حضور در جایزه ملی کیفیت ایران بر اساس نظامنامه کیفیت؛
- ۸) اعلام رسمی اسامی واحدها به دبیرخانه جایزه جهت طرح در کمیته فنی؛
- ۹) شرکت در جلسات کمیته فنی؛

تبصره ۱: دستگاه‌های اجرایی امکان انتخاب و معرفی کارشناسان متخصص علاقه‌مند به حضور در فرآیند ارزیابی را به کمیته ارزیابان دارند. علاقه‌مندان پس از درخواست، می‌بایست مراحل دعوت، آزمون و مصاحبه را همانند فرآیندی که برای سایر ارزیابان اجرا می‌شود، با موفقیت بگذرانند و طبق نظر نهایی کمیته ارزیابی می‌توانند بر اساس میزان آشنایی با مدل و توانایی‌های فردی به عنوان کارشناس، متخصص، مشاهده گر و یا ارزیاب در فرآیند ارزیابی حضور یابند. اسامی افراد پذیرفته شده پس از گذراندن مراحل فوق، در بانک ارزیابان جایزه ملی کیفیت ایران ثبت می‌گردد.

۶-۸- مجری جایزه ملی کیفیت ایران

سازمان، نهاد، انجمن یا تشکل علمی و حرفه‌ای است که توسط دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران پس از طی فرآیندهای قانونی انتخاب و برای مدت مشخص، مسئولیت امور اجرایی جایزه ملی کیفیت ایران را بر عهده خواهد داشت. مجری جایزه ملی کیفیت ایران مطابق دستورالعمل احراز صلاحیت مصوب کمیته فنی از میان تشکلهای علمی و حرفه‌ای واجد شرایط در زمینه کیفیت بر اساس فراخوان عمومی و احراز صلاحیت توسط دبیرخانه جایزه ضمن بررسی، جهت تأیید و صحه‌گذاری به کمیته فنی ارجاع که پس از تأیید در کمیته فنی به تصویب شورای سیاست‌گذاری جایزه ملی کیفیت ایران رسیده و می‌تواند به مدت سه سال عهده‌دار این مسئولیت باشد.

مجری جایزه، مسئول اجرای سیاست‌ها، برنامه‌ها، وظایف و مسئولیت‌های ابلاغی است که بر اساس توافق از سوی دبیرخانه به او واگذار می‌شود.

تبصره ۱: در صورتی که مجری جایزه در هر یک از مراحل انجام کار، اقداماتی مغایر با سیاست‌های کلی جایزه و بندهای تفاهم‌نامه منعقدشده انجام دهد دبیرخانه جایزه با ابلاغ موارد مربوطه پس از طی مراتب ابلاغ، می‌تواند نسبت به فسخ قرارداد بدون طی تشریفات قضایی اقدام نماید.

تبصره ۲: مجری جایزه ملی کیفیت ایران و اعضای هیئت‌مدیره و کارکنان آن به هیچ‌عنوان نباید مجری، راهبر، برنامه‌ریز، متصدی و عضو کمیته‌های جوایز فاقد مجوز مرتبط با استاندارد و کیفیت، تعالی و سرآمدی در کشور باشند و در صورت چنین کاری تفاهم‌نامه همکاری فسخ خواهد گردید.

ویرایش حاضر این نظامنامه در تاریخ ۱۳۹۹/۴/۱۳ به تصویب سی و یکمین شورای سیاست‌گذاری جایزه ملی کیفیت ایران رسیده است.

<p>امضاء :</p> 	<p>تأیید کننده:</p> <p>مسلم بیات</p> <p>معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد و دبیر شورای سیاست‌گذاری جایزه ملی کیفیت ایران</p>
<p>امضاء :</p> 	<p>تصویب کننده:</p> <p>غلامرضا شریعتی</p> <p>رئیس سازمان ملی استاندارد ایران و رئیس شورای سیاست‌گذاری جایزه ملی کیفیت ایران</p>