



ریاست جمهوری

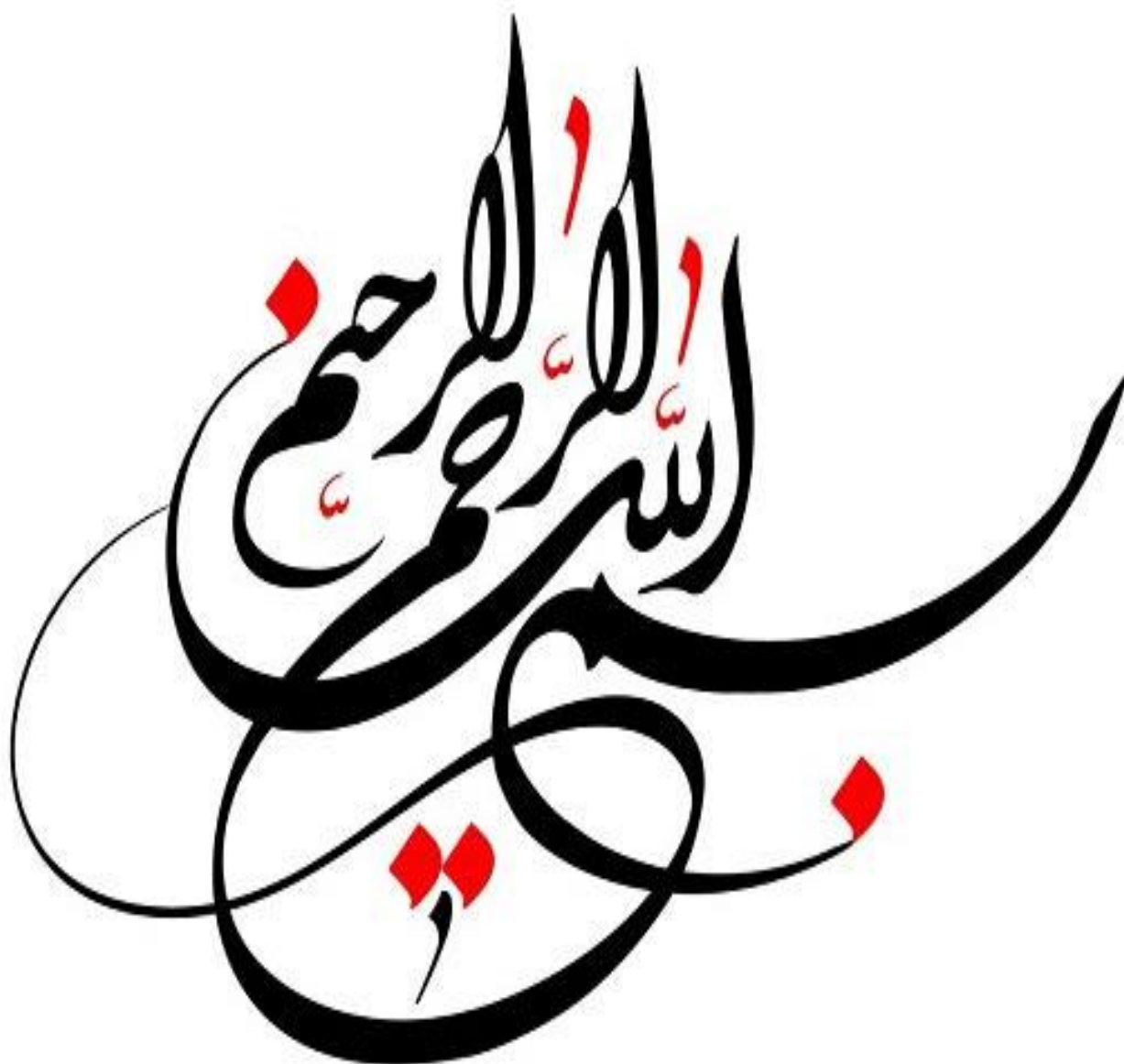
سازمان ملی استاندارد ایران



تظامنامه جایزه ملی کیفیت ایران

ویرایش، مقتم

سال ۱۴۰۱



فهرست مطالب

مقدمه.....	۵
۱- نحوه شكل گيري مدل ارزيابي و جايزه ملي کيفيت ايران.....	۶
۱-۱ اهداف جايزه ملي کيفيت ايران.....	۸
۱-۲ ويکرد توسعه مدل ارزيابي و جايزه ملي کيفيت ايران در سطح کشور.....	۹
۲- تعاريف و اصطلاحات.....	۱۱
۳- مدل جايزه ملي کيفيت ايران.....	۱۳
۴- فرآيند اجراي جايزه ملي کيفيت ايران.....	۱۴
۴-۱ ارزيابي کيفيت دستگاهي در دستگاههاي اجرايي کشور.....	۱۴
۴-۲ مستندات مرجع.....	۱۵
۴-۳ طبقه بندي سازمان ها و واحدهاي متقاضی.....	۱۵
۵- سطوح جايزه ملي کيفيت ايران.....	۱۶
۵-۱ تعريف سطوح جايزه و شرايط احراز.....	۱۶
۵-۲ سطوح جايزه.....	۱۷
۵-۳ نحوه تعيين سطوح تقدير از فعالان عرصه کيفيت و شرايط احراز آن.....	۱۷
۵-۳-۱ تقديرنامه اشتهار به کيفيت.....	۱۸
۵-۳-۲ گواهي اهتمام به کيفيت.....	۱۸
۵-۳-۳ امتيازات سطوح اشتهار و اهتمام.....	۱۹
۶- روش اجرا.....	۱۹
۶-۱ ثبت نام و ارزيابي.....	۱۹
۶-۲ دوره زماني جايزه.....	۲۰
۶-۳ ارکان جايزه، تركيب و وظائف آنها.....	۲۰
۶-۴ شوراي سياست گذاري.....	۲۱
۶-۴-۱ تركيب شوراي سياست گذاري.....	۲۱
۶-۴-۲ وظائف شوراي سياست گذاري.....	۲۱

- ۶-۴-۳ وظایف دبیر شورای سیاست گذاری..... ۲۲
- ۶-۵-۵ دبیرخانه جاززه ملی کیفیت ایران..... ۲۲
- ۶-۵-۱ وظایف دبیرخانه جاززه..... ۲۳
- ۶-۶-۶ کمیته فنی جاززه..... ۲۴
- ۶-۶-۱ ترکیب کمیته فنی جاززه..... ۲۴
- ۶-۶-۲ وظایف کمیته فنی..... ۲۵
- ۶-۶-۳ وظایف دبیر کمیته فنی..... ۲۶
- ۶-۶-۵ کارگروه ارزیابی جاززه ملی کیفیت ایران..... ۲۷
- ۶-۶-۱-۵ وظایف کارگروه ارزیابی..... ۲۸
- ۶-۶-۲-۵ وظایف دبیر کارگروه ارزیابی..... ۲۸
- ۶-۶-۶ کارگروه آموزش و ترویج جاززه ملی کیفیت ایران..... ۲۸
- ۶-۶-۱-۶ وظایف کارگروه آموزش و ترویج..... ۲۹
- ۶-۶-۲-۶ وظایف دبیر کارگروه آموزش و ترویج..... ۲۹
- ۶-۶-۷ کارگروه های تخصصی..... ۲۹
- ۶-۷ وظایف نمایندگان دستگاه اجرایی..... ۳۰
- ۶-۸ مجری جاززه ملی کیفیت ایران..... ۳۰
- ۶-۸-۱ مجری جاززه..... ۳۰
- ۶-۸-۲ شرایط تفویض اختیار مجری جاززه ملی کیفیت ایران..... ۳۱

مقدمه

در سند الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت آورده شده است، آرمان‌های الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت، ارزش‌های بنیادین فرازمانی و فرامکانی جهت دهنده پیشرفت است. مبنایی‌ترین این ارزش‌ها، نیل به خلافت الهی و حیات طیبه است. اهم ارزش‌های تشکیل دهنده حیات طیبه عبارت‌اند از: معرفت به حقایق، ایمان به غیب، سلامت جسمی و روانی، مدارا و همزیستی با هموعان، رحمت و اخوت با مسلمانان، مقابله مقتدرانه با دشمنان، بهره‌برداری کارآمد و عادلانه از طبیعت، تفکر و عقلانیت، آزادی مسئولانه، انضباط اجتماعی و قانون‌مداری، عدالت همه‌جانبه، تعاون، مسئولیت‌پذیری، صداقت، نیل به کفاف، استقلال، امنیت و فراوانی.

بر اساس سند الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت، رسالت ملت و نظام جمهوری اسلامی ایران حرکت عقلانی، مؤمنانه و متعهدانه در جهت ایجاد تمدن نوین اسلامی متناسب با آرمان‌ها در زیست‌بوم ایران است. سازمان ملی استاندارد ایران نیز به‌عنوان یکی از اعضای نظام جمهوری اسلامی حرکت در جهت نیل به آرمان و تحقق رسالت این سند را جزو وظایف ذاتی خود می‌داند. بر اساس آرمان و رسالت مطرح‌شده در این سند حرکت نظامند و ملی به سمت تحقق این سند در تمامی بخش‌ها با نگاه به بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی بسیار لازم و ضروری است.

بر اساس این سند در سال ۱۴۴۴ هجری شمسی مردم ایران دیندار، عموماً پیرو قرآن کریم، سنت پیامبر (ص) و اهل بیت (ع) و با سبک زندگی و خانواده اسلامی ایرانی و روحیه جهادی، قانون‌مدار، پاسدار ارزش‌ها، هویت ملی و میراث انقلاب اسلامی، تربیت‌یافته به تناسب استعداد و علاقه تا عالی‌ترین مراحل معنوی، علمی و مهارتی و شاغل در حرفه متناسب‌اند و از احساس امنیت، آرامش، آسایش، سلامت و امید زندگی در سطح برتر جهانی برخوردارند.

تا سال ۱۴۴۴ ایران به پیش‌تاز در تولید علوم انسانی اسلامی و فرهنگ متعالی در سطح بین‌المللی تبدیل‌شده و در میان پنج کشور پیشرفته جهان در تولید اندیشه، علم و فناوری جای گرفته و از اقتصادی دانش‌بنیان، خوداتکا و مبتنی بر عقلانیت و معنویت اسلامی برخوردار و دارای یکی از ده اقتصاد بزرگ دنیا است. تا آن زمان، سلامت محیط‌زیست و پایداری منابع طبیعی، آب، انرژی و امنیت غذایی با حداقل نابرابری فضایی در کشور فراهم‌شده؛ کشف منابع، خلق مزیت‌ها و فرصت‌های جدید و وفور نعمت برای همگان با رعایت عدالت بین نسلی حاصل‌شده است. فقر، فساد و تبعیض در کشور ریشه‌کن گردیده و تکافل عمومی و تأمین اجتماعی جامع و فراگیر و دسترسی آسان همگانی به نظام قضایی عادلانه تأمین‌شده است.

در بخش‌های مختلف این سند متعالی و مبارک به‌روشنی نقش کیفیت در تحقق آثار سند آشکار است، راه‌اندازی نظام جامع ارزیابی ملی کیفیت می‌تواند پیش‌ران‌های نیل به اهداف الگوی ایرانی اسلامی پیشرفت و بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی و نیل به تمدن نوین اسلامی متناسب با آرمان‌ها در زیست‌بوم ایران شود.

این نظام با تبیین صحیح و دقیق چشم‌انداز حوزه کیفیت کشور، پایه و راهنمای تصمیم‌گیری‌های اساسی و کلان‌هدایت، راهبری، نظارت و استقرار نظام کیفیت کشور در سطح ملی، به‌منظور تحقق تحولات محتوایی و ساختاری می‌باشد.

قلمرو نظام جامع ارزیابی ملی کیفیت، عرصه‌های توسعه اعم از اقتصادی، اجتماعی فرهنگی و صنعتی در ارتباط با حوزه کیفیت را در بر گرفته و جهت‌دهی می‌نماید که در نهایت به بهبود کیفیت زندگی مردم در تمدن اسلامی منجر خواهد گردید.

دستیابی به رشد اقتصادی از طریق کیفیت و استانداردسازی از مهم‌ترین هدف اقتصادی کشورها به شمار می‌رود و جزو ابزارهایی است که سبب ارتقای بهره‌وری در کشور می‌گردد.

با توجه به تأکید بسیار زیاد در برنامه‌های توسعه، شناسایی و رفع موانع افزایش کیفیت از اهمیت به سزایی برخوردار است. همچنین لازمه اجرایی شدن اهداف اقتصاد مقاومتی، استفاده از تمام ظرفیت‌های موجود به منظور ارتقای تولید با کیفیت ملی و در نتیجه افزایش بهره‌وری در بخش‌های تولیدی کشور است.

از این رو 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 سیستم‌های مدیریت کیفیت، الگوبرداری و استفاده از روش‌های 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 برنامه‌های چهارم و پنجم و ششم توسعه کشور به گونه‌ای شفاف بدان پرداخته شد. در برنامه پنجم، اصلاح ساختار نظام استاندارد سازی مصوب شد و طرح شکل گیری جایزه ملی کیفیت نیز با رویکردی انگیزشی و باهدف خلق روندی که در آن سازمان‌ها با کسب دانش و مهارت، خود به خود به سمت ارتقاء کیفیت روی آورند در سال ۱۳۸۱ در شورای عالی استاندارد مطرح و تصویب گردید. در راستای زمینه سازی جهت اعمال بند (۳۰) سیاست‌های برنامه ششم توسعه مبنی بر «تدوین و اجرای سند جامع و نقشه راه تحول نظام استاندارد سازی کشور و مدیریت کیفیت» و همچنین در راستای اجرای قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد کشور در مجلس شورای اسلامی در سال ۱۳۹۶ 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 کمیته‌ای متشکل از کارشناسان مدیریت کیفیت کشور جهت تدوین مطالعات راه اندازی جایزه ملی کیفیت ایران تشکیل گردید. مدل‌های جوایز گوناگون کیفیت دنیا از جمله مدل‌های مالکوم بالدريج، بنیاد کیفیت اروپا و جایزه دمنینگ مورد بررسی قرار گرفت و یافته‌ها در قالب گزارش اولیه‌ای 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 ۱۳۸۱/۳/۱۵ در اجلاس یکصد و دومین شورا، تشکیل جایزه ملی کیفیت ایران تصویب و جهت اجرا به سازمان ملی استاندارد ایران ابلاغ گردید.

مصوبه یکصد 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 سیاست‌گذاری 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) به‌عنوان الگوی مدل جایزه ملی کیفیت ایران انتخاب شد؛ و در یک روز مشخص جلسه اختتامیه که زمان آن بر اساس صلاحدید رئیس شورای سیاست‌گذاری تعیین می‌گردد و از فعالان عرصه کیفیت و برگزیدگان سطوح کیفیت جایزه ملی کیفیت تقدیر به عمل می‌آید.

جایزه ملی کیفیت ایران ۴ دوره بر اساس مدل بنیاد کیفیت اروپا (EFQM) برگزار شد. در سال‌های ۱۳۸۵ و ۱۳۸۶ باهدف طراحی مدلی جدید فرآیند ارزیابی و اعطای جایزه برگزار نشد. از سال ۱۳۸۷، مدل جدید جایزه ملی کیفیت به نام «مدل جایزه ملی کیفیت ایران (INQA)» به‌صورت اقتباسی تدوین و جهت اجرا در سطح ملی ابلاغ شد اما در سال‌های ۱۳۹۹ و ۱۴۰۰ به دلیل شیوع پاندمی کرونا برگزاری جایزه ملی کیفیت متوقف 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 استانداردسازی در کشور آغاز گردید. بر اساس بند ۲۰ از ماده ۷ این قانون:

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

– وظیفه تعیین جایزه ملی کیفیت و برگزاری مراسم مربوطه و اعطای جایزه مزبور به‌عنوان مرجع رسمی این وظیفه در کشور تبصره-برگزاری هرگونه همایش، هم‌اندیشی (سمینار) و عناوین مشابه با موضوع استاندارد و کیفیت در کشور منوط به کسب مجوز از سازمان می‌باشد.

در دولت مردمی سیزدهم با رویکردی تحولی در سازمان ملی استاندارد ایران ضرورت تدوین مدلی بومی به‌منظور تحول در جایزه ملی کیفیت ایران تحت عنوان "مدل کیفیت جهان اسلام" با محوریت نظام مقدس جمهوری اسلامی ایجاب می‌نماید. در این راستا تدوین مدل مبتنی بر دانش تخصصی روز و همچنین با تکیه بر مبانی فکری اسلامی و ارزش‌های بنیادین انقلاب اسلامی، ظرفیت‌های جهان اسلام، منویات امامین انقلاب، اسناد بالادستی نظام مقدس جمهوری اسلامی و... انجام‌شده و مبنای جایزه ملی کیفیت ایران قرار می‌گیرد.

۱-۱ اهداف جایزه ملی کیفیت ایران

دستیابی به رشد اقتصادی از طریق کیفیت از مهم ترین اهداف کشورها به شمار می رود. مصادیق کیفیت به طور صریح و ضمنی در برنامه های مختلف توسعه مدنظر قرار گرفته است.

در دهه های اخیر کیفیت به عنوان یکی از اصول برتری رقابت در عرصه های بین المللی شناخته شده است تا جایی که دستیابی و اشاعه فرهنگ کیفیت در تمام سطوح جامعه به مثابه یکی از ضرورت های توسعه اقتصادی در کشورهای توسعه یافته مطرح شده است.

از این رو اغلب کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه دارای مدل های ملی مبتنی بر اصول علمی و ملی خود جهت شناخت سرآمدان کیفیت و اعطای جایزه ملی کیفیت هستند. جوایز ملی، منطقه ای و بین المللی در حوزه های کیفیت، بهره وری و سرآمدی کسب و کار باهدف افزایش کیفیت تولیدات صنعتی و خدماتی کشور، معمولاً به نحوی طراحی شده اند که با ارتقاء کیفیت در بازارهای داخلی و بین المللی قابلیت رقابت داشته باشند. در صورت ایجاد قابلیت رقابت پذیری بیشتر، مشتریان بیشتری جذب شده و درآمد کشور افزایش خواهد یافت و نهایتاً توسعه اقتصادی و اجتماعی و رونق تولید حاصل خواهد شد.

این جوایز ابعاد مختلفی دارند. از یک سو مفاهیم کیفیت و سرآمدی کسب و کار را به زبانی ساده بیان می کنند و یک الگوی نظام مند و ساخت یافته برای طرح ریزی و استقرار نظام های مدیریت کیفیت جامع ارائه می دهند و از سوی دیگر یک ابزار نظام مند برای خودارزیابی است که به سازمان ها کمک می کند تا نظام مدیریت و عملکرد خود را بر اساس معیارهای معین ارزیابی کرده و با سایر سازمان ها مقایسه نمایند و با حرکت به سوی 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 ... و در نتیجه اقتصاد مقاومتی و نیل به اهداف بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی و اهداف الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت را محقق سازند.

نظام های جامع ارزیابی ملی کیفیت در هر جامعه ای که شکل گرفته اند، با خود ارمغانی چون پیشرفت و بهبود به همراه داشته اند. همچنین این نظام ها توانسته اند با الگودهی به سازمان ها، مفاهیم و روش های مدیریتی آن ها را نیز جهت داده و آن ها را به سوی بهبود مستمر و رشد و تعالی سازمانی حرکت دهند و موجبات رشد اقتصادی و توسعه اجتماعی و همچنین عدالت و توازن را در عرصه کیفیت کالا و خدمات برای عموم مردم به ارمغان می آورد.

از جمله اهداف نظام جامع ارزیابی ملی کیفیت با رویکرد کیفیت محصول/خدمت مبتنی بر الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت و بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی می توان به موارد ذیل اشاره نمود:

۱) توجه به معنویت و اخلاق در مدل های سرآمدی و تعالی کیفیت در جامعه بر اساس توصیه های دین مبین اسلام و در راستای تحقق بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی به عنوان جهت دهنده ی حرکت ها و فعالیت های فردی و اجتماعی و نیاز اصلی جامعه؛

۲) تأکید بر تقویت اقتصاد مستقل کشور که مبتنی بر تولید انبوه و باکیفیت و توزیع عدالت محور و مصرف به اندازه و بی اسراف و مناسبات مدیریتی خردمندانه؛

۳) ترویج و فرهنگ سازی سبک زندگی و کار اسلامی ایرانی؛

- ۴) ترویج و فرهنگ‌سازی مدیریت روش‌های معنویت سازمانی؛
- ۵) کیفی سازی خدمات بخش خصوصی و دولتی در کشور؛
- ۶) ایجاد فضای رقابتی در بخش‌های مختلف کشور اعم خصوص و دولتی؛
- ۷) تقویت اعتماد ملی به کیفیت محصولات داخلی اعم از کالا و خدمات؛
- ۸) فراهم نمودن بستر رشد و تعالی برای تلاشگران کیفیت کشور به صورت درست و کاملاً علمی با بهره‌گیری از روش‌های علمی، ابزارها، فنون و استانداردهای به روز کیفیت؛
- ۹) تلاش در راستای تحقق عدالت و توازن در کیفیت کالا و خدمات در کشور؛
- ۱۰) تلاش در راستای افزایش کیفیت کالا و خدمات و افزایش بهره‌وری ملی و تقویت اقتصاد مقاومتی در کشور؛
- ۱۱) نیل به هدف تولید و ارائه کالا و خدمات با کیفیت در تراز جهانی جهت حضور مؤثر در بازرسی‌های بین‌المللی و کسب سهم بازارهای بین‌المللی و نیل به اهداف اقتصاد مقاومتی و تحقق بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی؛
- ۱۲) تلاش در راستای جاری نمودن فرهنگ کیفیت در سطح جامعه؛
- ۱۳) افزایش آگاهی عمومی نسبت به اهمیت کیفیت و ضرورت توجه بیش‌ازپیش به آن در سطح جامعه؛
- ۱۴) حرکت به سوی نظام مدیریت کیفیت جامع و پایدار با در اختیار داشتن یک روش اجرایی علمی؛
- ۱۵) امکان ارزیابی سازمان‌های کشور بر اساس معیارهای علمی ارزیابی عملکرد با رویکرد مدیریت کیفیت محصول؛
- ۱۶) امکان خودارزیابی نظام‌مند توسط سازمان‌ها و شناخت نقاط قوت و زمینه‌های قابل‌بهبود با تمرکز و محوریت کیفیت محصول، مقایسه با سایر سازمان‌ها و تشویق سازمان‌ها برای انجام عملیات خودارزیابی؛
- ۱۷) امکان شناسایی دستاوردهای موفق سازمان‌ها در زمینه بهبود کیفیت و معرفی آن‌ها به سایر سازمان‌ها به منظور الگوبرداری؛
- ۱۸) ایجاد انگیزه رقابت در سازمان‌ها برای بهبود دائمی کیفیت (کیفیت محصولات و خدمات تولیدی و فرآیندها)؛
- ۱۹) شناسایی و معرفی سازمان‌های برتر کشور و تأیید و ارج نهادن تلاش سازمان‌ها در راستای بهبود کیفیت محصولات و خدمات؛
- ۲۰) افزایش توان رقابت‌پذیری سازمان‌های کشور در سطح ملی و بین‌المللی و همچنین افزایش سازگاری آن‌ها با بازارهای منطقه‌ای و بین‌المللی؛
- ۲۱) 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) با رویکرد اقتصاد مقاومتی.

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 تائید 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. ازاین‌رو با تصویب قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد و در جهت نیل به سیاست‌های اقتصادی مقاومتی مورد تأکید بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی و همچنین نیل به افق ۱۴۴۴ سند الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت کشور که بر اساس آن در سال ۱۴۴۴ ایران از نظر سطح کلی پیشرفت و عدالت، در شمار چهار کشور برتر آسیا و ده کشور برتر دنیا شناخته می‌شود و دارای ویژگی‌های برجسته جامعه اسلامی و خاستگاه تمدن نوین اسلامی ایرانی است.

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 در زمینه ترویج و راه‌اندازی نظام ارزیابی کیفیت در دستگاه خویش و 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 به‌صورت رسمی هستند.

۲- تعاریف و اصطلاحات

- ۱) **سازمان:** منظور سازمان ملی استاندارد ایران است 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، بانک ها 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 است 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) **شورا:** شورای سیاست گذاری جایزه عبارت است از شورای متشکل از متولیان ارزیابی ملی کیفیت در کشور که ریاست آن با رئیس سازمان ملی استاندارد ایران و دبیر آن معاون ارزیابی کیفیت سازمان می باشد.
- ۵) **کمیته فنی جایزه:** کمیته ای کارشناسی و علمی است که وظیفه کارشناسی در موارد فنی و اجرایی فرآیند جایزه را بر عهده دارد و ریاست آن با معاون ارزیابی کیفیت و دبیر آن مدیرکل دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات سازمان ملی استاندارد ایران می باشد.
- ۶) **دبیرخانه جایزه:** دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران مستقر در دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات سازمان ملی استاندارد ایران است و رئیس دبیرخانه، دبیر شورا می باشد.
- ۷) **فرآیند ارزیابی ملی کیفیت:** عبارت است از فرآیندی منطبق با مدل جایزه ملی کیفیت ایران که بر اساس آن سطح کیفیت دستگاه ها تعیین می گردد.
- ۸) **واحد برتر دستگاه ها:** 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.
- ۹) **جایزه:** جایزه ملی کیفیت ایران، اعطای تندیس (در سه سطح زرین، سیمین و برنزین) می باشد که هر ساله به برترین سازمان های ایرانی حائز شرایط در بخش های مختلف کشور (مطابق بخش بندی جایزه) که در زمینه های خود، فعالیت های چشمگیری را انجام داده اند، اعطا می گردد.

^۱ منبع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

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

۱۱) **گواهینامه:** منظور گواهینامه اهتمام به کیفیت است که به پاس داشت اهتمام مجموعه در راه کیفیت اهدا می‌شود.

۱۲) **کارگروه ارزیابی:** به کارگروهی متشکل از ارزیابان خبره که سابقه سر ارزیابی را بر عهده داشته‌اند اطلاق می‌گردد و ریاست این کارگروه بر عهده دبیر کمیته فنی جایزه می‌باشد.

۱۳) **پایگاه اطلاعاتی ارزیابان:** پایگاه اطلاعاتی متمرکز متشکل از اطلاعات کلیه ارزیابان تأیید صلاحیت شده جایزه ملی کیفیت ایران بر اساس شیوه‌نامه 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 دستگاه‌های اجرایی موظف هستند قبل از انجام ارزیابی‌ها کیفیت با استعلام از دبیرخانه جایزه از افراد مجاز نامبرده در این بانک اطلاعاتی استفاده نمایند.

۱۴) **کارگروه آموزش:** به کارگروهی که به منظور تأیید صلاحیت مدرسان و تعیین سیاست‌های آموزش و ترویج جایزه ملی کیفیت ایران در دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران تشکیل می‌گردد اطلاق می‌شود و ریاست این کارگروه بر عهده دبیر کمیته فنی جایزه می‌باشد.

۱۵) **مجری جایزه:** پژوهشگاه استاندارد انحصاراً به عنوان مجری رسمی جایزه است؛ و مسئولیت امور اجرایی جایزه ملی کیفیت ایران را بر عهده خواهد داشت.

۱۶) **مدل جایزه:** منظور مدل جایزه ملی کیفیت ایران است که بر اساس مبانی علمی و تخصصی و دانش مرتبط روز و همچنین با در نظر گرفتن شرایط بومی و نگاه ویژه به ظرفیت‌های جهان اسلام و همسو با ارزش‌های بنیادین انقلاب اسلامی و اسناد بالادستی نظام از جمله بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی، الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت و... توسط شورای سیاست‌گذاری تصویب و عنداللزوم بروز رسانی می‌گردد و شاخص‌های آن به عنوان مبنای جایزه مورد استفاده قرار می‌گیرد.

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

۱۸) **واحد متقاضی:** به واحدهای تولیدی و خدماتی، واحدهای برتر دستگاه‌های اجرایی که متقاضی شرکت در فرایند ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران هستند اطلاق می‌گردد.

۱۹) **تاریخ اختتامیه:** تاریخ برگزاری مراسم اختتامیه هر ساله در یک روز مشخص که بر اساس صلاحدید رئیس شورای سیاست‌گذاری تعیین می‌گردد از فعالان عرصه کیفیت و برگزیدگان سطوح مختلف جایزه ملی کیفیت در این روز تقدیر به عمل می‌آید.

۳- مدل جایزه ملی کیفیت ایران

مدل مورد استفاده برای ارزیابی در فرایند جایزه ملی کیفیت ایران مدلی است که مبنای آن تعالی مدیریت کیفیت در جهان اسلام خواهد بود که با توجه به سند الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت، بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی و همچنین اسناد بالادستی با در نظر گرفتن استانداردهای بین‌المللی از جمله ایزو ۹۰۰۴، دانش تخصصی حوزه مدیریت کیفیت و تعالی سازمانی و با بهره‌مندی از تجربیات موفق بین‌المللی با محوریت مبانی و ارزش‌های بومی در ایران عزیز اسلامی و مشترکات فکری جهان اسلام، تدوین می‌گردد.

از موارد ذیل به عنوان مبانی تدوین مدل استفاده می‌گردد:

- ۱- مبانی علمی، تخصصی و دانشی روز؛
- ۲- مبانی فکری دین مبین اسلام؛
- ۳- ارزش‌های بنیادین انقلاب اسلامی؛
- ۴- منویات امامین انقلاب؛
- ۵- تجربیات موفق مدیریتی در دوران عمر پربرکت انقلاب اسلامی؛
- ۶- ظرفیت‌های جهان اسلام؛
- ۷- شرایط بومی، فرهنگی، صنعتی، اقتصادی، اجتماعی، زیست‌محیطی و... کشور؛
- ۸- ظرفیت‌های مختلف و متنوع بالقوه و بالفعل ایران عزیز اسلامی؛
- ۹- بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی؛
- ۱۰- سیاست‌های ابلاغی اقتصاد مقاومتی؛
- ۱۱- الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت؛
- ۱۲- برنامه توسعه پنج‌ساله کشور و
- ۱۳- سایر اسناد بالادستی.

این مدل در کارگروه تخصصی تدوین و بازنگری مدل، ذیل کمیته فنی بررسی و تدوین خواهد شد و به تصویب شورای سیاست‌گذاری جایزه خواهد رسید. در این کارگروه علاوه بر کارشناسان، متخصصین و صاحب‌نظران داخلی از ظرفیت ارزشمند صاحبان دانش و تجربه مرتبط در جهان اسلام مطابق بند ۶-۶-۷ این نظامنامه استفاده خواهد شد.

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 آن همه ساله در اختتامیه جایزه ملی کیفیت به برترین واحدهای متقاضی که در زمینه ارتقاء و بهبود مداوم مدیریت کیفیت محصول در مسیر موفقیت پایدار فعالیت‌های چشمگیری را انجام داده‌اند در سه سطح تندیس زرین، سیمین و برنزی اعطا می‌گردد.

آخرین ویرایش مدل جایزه 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، درگرو وجود واحدهای تولیدی و خدماتی موفق اقتصادی است و میزان موفقیت هر مجموعه کاری به میزان رقابت‌پذیری آن وابسته است. ازاین‌رو سازمان ملی استاندارد ایران بر اساس رسالت خود در راستای ارتقاء کیفیت فرایندها و محصولات کشور برنامه توسعه مدل جایزه را در کلیه دستگاه‌های اجرایی، 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. ازاین‌رو:

الف) کلیه دستگاه‌های اجرایی می‌توانند در چارچوب نظامنامه جایزه، با اخذ مجوز از دبیرخانه نسبت به ایجاد سازوکار رسمی به‌منظور راه‌اندازی 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 را جهت حضور در فرآیند ارزیابی جایزه ملی کیفیت انتخاب و در زمان تعیین شده، به‌صورت رسمی به دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران معرفی می‌نمایند. دبیرخانه جایزه ملی کیفیت با تصویب کمیته فنی و شورای سیاست‌گذاری، از واحدهای برتر معرفی‌شده، در اجلاس اختتامیه جایزه تقدیر به عمل می‌آورد.

تبصره ۱: دستگاه اجرایی که موفق به اخذ مجوز می‌شود، موظف است ظرف مدت یک سال نسبت به ایجاد سازوکار این فرایند اقدامات لازم را صورت دهد و در غیر این صورت پس از مدت مقرر هرگونه اقدام مجدداً نیاز به اخذ مجوز از دبیرخانه می‌باشد.

ب) انطباق فعالیت‌های دبیرخانه و فرآیند ارزیابی کیفیت دستگاهی با الزامات نظامنامه و میزان پیاده‌سازی مدل جایزه بر اساس شیوه‌نامه "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، به‌صورت سالانه انجام می‌گیرد و بر اساس نتایج حاصل، در خصوص تداوم فرآیند ارزیابی دستگاهی و مجوز صادره و سطح قابل‌پذیرش واحدهای برتر معرفی‌شده از سوی دستگاه‌ها، تصمیم‌گیری 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 قرار خواهند گرفت.

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

ح) نمایندگان دستگاه‌های 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 جایزه، برنامه‌ریزی نمایند؛ و گزارش اقدامات خود را به دبیرخانه ارائه نمایند.

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

۴-۲ مستندات مرجع

مرجع اجرای فرآیند ارزیابی جایزه:

- ۱- الزامات نظامنامه؛
- ۲- معیارهای آخرین ویرایش مدل جایزه؛
- ۳- مجموعه روش‌ها و مستندات مرتبط با فرآیند ارزیابی، مورد تأیید کمیته فنی.

کمیته فنی، مدیریت تشکیل کارگروه‌های تخصصی جهت به‌روزرسانی 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 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 واحدهای متقاضی در فرایند جایزه برای یک نوع یا یک گروه خاص از محصول یا خدمت بانام تجاری مشخص (ویژند) پذیرفته می‌شود و در ارزیابی نیز تمام معیارهای مدل جایزه در راستای چرخه کامل تولید و مصرف آن محصول ارزیابی خواهد شد. واحدهای متقاضی که دارای محصولات متنوع در بیش از یک گروه هستند می‌توانند در بیش از یک بخش از طبقه‌بندی‌های ذیل در جایزه شرکت نمایند.

ازجمله طبقه‌بندی‌های این جایزه عبارت‌اند از:

- ۱-آموزش؛
- ۲-بهداشت و درمان؛
- ۳-بخش خصوصی؛
- ۴-بخش دولتی و عمومی؛
- ۵-بخش تولید؛
- ۶-بخش صنایع کوچک؛
- ۷-بخش خدمات؛
- ۸-بخش محصولات دانش‌بنیان و فناورانه.

۵- سطوح جایزه ملی کیفیت ایران

۵-۱ تعریف سطوح جایزه و شرایط احراز

جایزه ملی کیفیت ایران شامل سه سطح تندیس به قرار زیر است:

۵-۱-۱-۱-۱ تندیس زرین: از میان نامزدهای متقاضی جایزه، واحدهایی که حدنصاب تعیین شده تندیس زرین را کسب نمایند، به عنوان عالی ترین سطح جایزه در رده ملی انتخاب شده و برنده تندیس زرین خواهند شد.

۵-۱-۱-۲ تندیس سیمین: از میان نامزدهای متقاضی جایزه، واحدهایی که حدنصاب امتیاز تعیین شده سطح تندیس سیمین را کسب نمایند، به عنوان دومین سطح جایزه کیفیت در رده ملی به آن ها اعطا خواهد شد.

۵-۱-۱-۳ تندیس برنزی: از میان نامزدهای متقاضی جایزه، واحدهایی که حدنصاب امتیاز تعیین شده سطح برنزی را کسب نمایند به عنوان سومین سطح جایزه ملی کیفیت ایران در رده ملی به آن ها 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 واحد تولیدی و خدماتی 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 خاطی اتخاذ خواهد شد.

تبصره ۴: ثبت نام واحدهای متقاضی حضور در فرآیند جایزه ملی کیفیت ایران در سال های متمادی بلامانع است. اگر ارزیابی صورت گرفته تائید سطح قبلی واحد تولیدی و خدماتی باشد، گواهی مجدد در طول زمان اعتبار گواهی قبل، صادر نخواهد شد.

۵-۲- سطوح جایزه:

سطوح جایزه ملی کیفیت ایران و حداقل امتیازات اخذ این سطوح به شرح جدول زیر تعیین می گردد

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

تبصره ۱: در صورت نیاز و افزایش سطح کیفیت در کشور امتیاز هر یک از سطوح جایزه با تعیین کمیته فنی و تصویب شورا قابل بازنگری و تجدیدنظر است.

۵-۳- نحوه تعیین سطوح تقدیر از فعالان عرصه کیفیت و شرایط احراز آن:

در خط سیر دستیابی به جایزه ملی کیفیت، اغلب واحد تولیدی و خدماتی 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 واحد تولیدی و خدماتی در مقاطع مختلف، توانایی آن را دارد که نقاط قوت و زمینه های قابل بهبود را برای طرح ریزی مسیر درست واحد تولیدی و خدماتی به سمت موفقیت پایدار تعیین کند و میزان موفقیت را در دستیابی به معیارهای تعیین شده در مدل جایزه نشان دهد.

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

۵-۳-۱ - 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 تعیین‌شده، تقدیرنامه اشتهار به کیفیت صادر خواهد شد. تقدیرنامه‌های اشتهار به کیفیت در دامنه امتیازات تعریف‌شده در درجات یک تا چهار ستاره صادر می‌شوند که تعداد بیشتر ستاره مبین سطح بالاتر است.

تبصره ۱: مدت‌زمان 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 واحد متقاضی برای شرکت در جایزه و تلاش برای دستیابی به موفقیت پایدار، باهدف ارائه بازخورد مناسب به واحد متقاضی جهت اطلاع از زمینه‌هایی که برای کسب درجات بالاتر موفقیت و رقابت‌پذیر شدن باید روی آن‌ها تمرکز کنند به شرکت‌ها ارائه می‌گردد و به گونه‌ای نمایانگر جایگاه و موقعیت واحد متقاضی در مدل جایزه است. لذا واحد تولیدی و خدماتی نمی‌تواند در تبلیغات و اسنادها، اخذ تقدیرنامه را به‌عنوان جایزه ملی کیفیت مورد استفاده قرار دهد. ولی دریافت‌کنندگان 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 هیچ‌گونه منافاتی با شئون و ارزش‌های متعالی فرایند جایزه ملی کیفیت ایران داشته باشد.

تبصره ۳- هرگونه استفاده تبلیغاتی واحد تولیدی و خدماتی به‌غیراز موارد فوق‌الذکر، از گواهی تقدیرنامه دریافت‌شده، خارج از چارچوب نظامنامه تلقی خواهد شد و در کمیته فنی تصمیمات لازم در خصوص نحوه برخورد با سازمان خاطی اتخاذ خواهد شد.

۵-۳-۲ - گواهی اهتمام به کیفیت:

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

تبصره ۱: گواهینامه اهتمام به کیفیت، جایزه ملی محسوب نمی‌شود و فقط به پاس قدردانی از قصد واحد متقاضی برای شرکت در جایزه و تلاش برای دستیابی به موفقیت پایدار، باهدف ارائه بازخورد مناسب به واحد متقاضی جهت اطلاع از زمینه‌هایی که برای کسب درجات بالاتر موفقیت و رقابت‌پذیر شدن باید روی آن‌ها تمرکز کنند به واحد تولیدی و خدماتی ارائه می‌گردد و به گونه‌ای نمایانگر جایگاه و موقعیت واحد متقاضی در مدل جایزه است. لذا واحد متقاضی نمی‌تواند در تبلیغات و اسنادها، اخذ گواهینامه اهتمام به کیفیت را به‌عنوان جایزه ملی کیفیت مورد استفاده قرار دهد. دریافت‌کنندگان گواهینامه فقط در صورت ذکر عنوان گواهینامه اهتمام به کیفیت، نام تجاری محصول و سال دریافت آن می‌توانند جهت استناد و تبلیغ در فضای رقابتی، به جایگاه خود اشاره نمایند. این معرفی نباید هیچ‌گونه منافاتی با شئون و ارزش‌های متعالی فرایند جایزه ملی کیفیت ایران داشته باشد.

تبصره ۲- هرگونه استفاده تبلیغاتی واحد تولیدی و خدماتی 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 خاطی اتخاذ خواهد شد.

تبصره ۳: مراسم اختتامیه جایزه ملی کیفیت برای اعطای جوایز ملی (تندیس زرین، سیمین، برنژین) 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 واحدهای تولیدی و خدماتی و به پاس قدردانی از حضور واحدهای مذکور، در مراسم اختتامیه جایزه ملی کیفیت از آن ها تقدیر به عمل آورد. سطوح فعالان عرصه جایزه و حداقل امتیازات اخذ این سطوح به شرح جدول زیر است:

۵-۳-۳- امتیازات سطوح اشتها و اهتمام:

امتیازات حداقل امتیازات اخذ سطوح اشتها و اهتمام به شرح جدول زیر تعیین می گردد

حدقل 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

تبصره ۱- در صورت نیاز به تغییر در امتیازات مربوط به سطوح مختلف تقدیرنامه اشتها و اهتمام به کیفیت موضوع در کمیته فنی تعیین و به تصویب شورای سیاست گذاری خواهد شد.

۶- روش اجرا

۶-۱ ثبت نام و ارزیابی

متقاضیان شرکت در فرایند ارزیابی ملی کیفیت به دو روش امکان درخواست، ثبت نام و حضور در فرآیند ارزیابی ملی کیفیت را طبق برنامه زمان بندی هر دوره ارزیابی جایزه رادارند:

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

ب: واحدهای برتر که از سوی دستگاه ها معرفی می شوند.

۲-۶ دوره زمانی جایزه

دوره زمانی شرکت در فرآیند ارزیابی ملی کیفیت ایران دوره‌ای است که زمان آن از روز بعد از مراسم اختتامیه دوره قبل شروع و تا روز تا روز مراسم اختتامیه دوره بعدی خواهد بود. متقاضیان حضور در فرآیند ارزیابی ملی کیفیت، طبق برنامه زمان‌بندی در طول هر دوره ارزیابی و انتخاب می‌گردند. واحدهای متقاضی در سطوح اهتمام مقید به رعایت برنامه‌های زمانی نیستند و در هر زمان می‌توانند درخواست خود را جهت بررسی به دبیرخانه ارزیابی ملی کیفیت ارسال نمایند. این واحدها در طول دوره ارزیابی خواهند شد.

۳-۶ ارکان جایزه، ترکیب و وظایف آن‌ها

ارکان جایزه ملی کیفیت ایران به‌قرار زیر است:

۱. شورای سیاست‌گذاری؛
۲. دبیرخانه جایزه؛
۳. شورای راهبری دستگاه‌های اجرایی.



۶-۴- شورای سیاست گذاری:

شورای سیاست گذاری جایزه، 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)؛
- ۳- دو نفر از معاونین یا مشاورین رئیس سازمان؛
- ۴- رئیس پژوهشگاه استاندارد؛
- ۵- وزرای وزارتخانه‌ها / و 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 با تصویب اکثریت اعضای حاضر قابل اجرا خواهد بود.

تبصره ۲: مدت عضویت اعضای شورای سیاست گذاری جایزه ملی کیفیت ایران ۴ 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: انتخاب اعضای ردیف‌های ۸، ۹ و ۱۰ با پیشنهاد دبیر شورا و تأیید رئیس شورا صورت می‌گیرد.

تبصره ۴: دعوت به جلسه و تدوین دستور کار و تهیه صورت‌جلسات توسط دبیرشورا صورت می‌پذیرد.

۶-۴-۲- وظایف شورای سیاست گذاری:

شورای سیاست گذاری جایزه ملی کیفیت ایران وظیفه ترویج و نظارت عالیه بر حسن انجام فرایند جایزه را بر عهده دارد و در طول هر دوره برگزاری جایزه، تشکیل جلسه داده و به بررسی موارد زیر می‌پردازد:

- (۱) استماع گزارش تحلیلی از عملکرد دوره جاری که توسط دبیر جایزه ارائه می‌شود؛ و بررسی اثربخشی آن با توجه به سیاست‌های تعیین شده؛
- (۲) تصویب نهایی و صحنه گذاری انتخاب برندگان جوایز ملی کیفیت ایران (تندیس زرین، سیمین، برنزین)؛

- ۳) سیاست‌گذاری فعالیت‌های توسعه جایزه در دستگاه‌های 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 می‌شود؛
- ۵) تصویب و حمایت از سیاست‌های تشویقی دستگاه‌های اجرایی و ارائه راهکارهای چگونگی اجرای آن؛
- ۶) نظارت بر صحت اجرای آخرین مقررات مصوب شورای سیاست‌گذاری توسط دستگاه‌های اجرایی؛
- ۷) صحت‌گذاری انتخاب مجریان بر اساس ضوابط تعیین شده؛
- ۸) تصویب تعرفه هزینه ثبت‌نام سطوح مختلف جایزه؛
- ۹) سایر موضوعات برحسب مورد.

تبصره ۱: در صورت تصویب عدم صلاحیت علمی، فنی و اجرایی مجری جایزه و همچنین مجریان هر یک از جوايز کیفیت دستگاهی، اعلام تغییر مجری به دبیرخانه جایزه و به دستگاه مربوطه ابلاغ می‌گردد.

۶-۴-۳- وظایف دبیر شورای سیاست‌گذاری:

- 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 آن؛
- 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 گواهی‌نامه جایزه؛
- ۱۲) تهیه گزارش عملکرد هر دوره و تحلیل آن؛
- ۱۳) نظارت بر برگزاری همایش اختتامیه جایزه ملی کیفیت.

۶-۵- دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران:

دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران در دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات سازمان ملی استاندارد ایران قرار دارد و ریاست آن با معاون ارزیابی کیفیت سازمان می‌باشد و ذیل آن کمیته فنی، کارگروه ارزیابی، کارگروه آموزش و کارگروه‌های تخصصی قرار دارد.

۶-۵-۱- 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 در کشور؛
- ۴) ترویج استفاده از مدل جایزه ملی کیفیت به منظور توسعه مدیریت کیفیت و تعالی در ایران و جهان اسلام؛
- ۵) بروز رسانی اطلاعات ارزیابان، مدرسان در پایگاه‌های اطلاعاتی مربوطه؛
- ۶) درج اطلاعات و اخبار و رویدادهای مربوط به جایزه در چارچوب سیاست‌های سازمان در سایت جایزه؛
- ۷) چاپ و نشر نظامنامه و مدارک رسمی مرتبط با جایزه؛
- ۸) انجام هماهنگی‌های لازم جهت برگزاری جلسات شورای سیاست‌گذاری جایزه؛
- ۹) انجام هماهنگی‌های لازم جهت برگزاری جلسات کمیته فنی جایزه؛
- ۱۰) صدور و ابلاغ احکام اعضای شورای سیاست‌گذاری و کمیته فنی جایزه و سایر افراد مربوط به جایزه؛
- ۱۱) ثبت نام واحدهای متقاضی حضور در فرآیند ارزیابی جایزه و اخذ مدارک بر اساس شیوه‌نامه‌ها؛
- ۱۲) انجام جمع‌بندی نتایج حاصله از فرآیند ارزیابی ملی کیفیت و ارائه گزارش جامع سالیانه؛
- ۱۳) اخذ گزارش نهایی ارزیابی‌های دستگاهی انجام شده و ارسال آن به کمیته فنی جهت بررسی؛
- ۱۴) اخذ مدارک و بررسی مستندات متقاضیان مجری جایزه و اثربخشی بر اساس آخرین ویرایش دستورالعمل "احراز صلاحیت مجری جایزه" و ارائه به دبیر کمیته فنی جهت طرح در کمیته فنی جهت تصویب؛
- ۱۵) پایش فرآیندهای ارزیابی دبیرخانه جوایز کیفیت دستگاه‌های اجرایی؛
- ۱۶) اخذ گزارش نهایی ارزیابی‌های انجام شده و آماده نمودن آن جهت طرح در کمیته فنی؛
- ۱۷) پایش و نظارت بر حسن انجام امور از سوی مجری جایزه و ارائه گزارش بازخورد به دبیر کمیته فنی جایزه؛
- ۱۸) پایش و رصد فرآیند ارزیابی ملی کیفیت در سطح ملی و دستگاهی؛
- ۱۹) پایش و رصد برنامه‌ریزی‌ها و تدارک اعزام ارزیابان جهت ارزیابی واحدهای معرفی شده؛
- ۲۰) جمع‌بندی راهکارهای پیشنهادی کارگروه‌های تخصصی و ارائه آن به دبیر کمیته فنی جهت طرح در کمیته فنی و شورای سیاست‌گذاری جایزه؛
- ۲۱) بررسی صلاحیت و صدور مجوز جهت متقاضیان 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"؛
- ۲۲) 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؛

۲۳) نظارت بر کلیه امور مالی جاززه اعم از دریافت و پرداخت های مربوط به ارزیابی ملی کیفیت و اخذ از مجری جاززه و

ارائه صورت های مالی جهت طرح در کمیته فنی و شورای سیاست گذاری جاززه؛

۲۴) استعمال آخرین لیست واحدهای آلاینده از سازمان حفاظت محیط زیست جهت ارائه به کمیته فنی جاززه؛

۲۵) انجام فعالیت های مربوط به همایش اختتامیه جاززه ملی کیفیت از قبیل:

الف) طراحی کارت دعوت؛

ب) ارسال کارت دعوت مدعوین؛

ج) تهیه برنامه برگزاری همایش؛

د) تهیه و بروز رسانی لیست مدعوین مراسم؛

ه) انجام هماهنگی های لازم جهت رزرو سالن همایش مناسب برای برگزاری مراسم، پذیرایی، فیلم برداری و تشریفات مربوطه؛

و) تهیه تندیس، گواهی نامه و تقدیرنامه های مربوط به منتخبین جاززه که پس از تأیید شورای سیاست گذاری رسماً اعلام می شود؛

ز) تهیه مدارک و هدایای مورد نیاز؛

ح) انجام هماهنگی لازم جهت پوشش خبری مناسب همایش از طریق رسانه های جمعی، جراید؛

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

ی) و سایر امورات محوله از شورای سیاست گذاری و کمیته فنی جاززه.

۶-۶-۶-۶-۶ کمیته فنی جاززه

اعضای کمیته فنی متشکل از نمایندگان دستگاه های اجرایی، صاحب نظران و کارشناسان متخصص در زمینه مدیریت کیفیت می باشند که با ترکیب مشخص به شرح زیر انتخاب می شوند.

۶-۶-۶-۶-۶ ترکیب کمیته فنی جاززه

۱) معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد ایران (دبیر شورای سیاست گذاری و رئیس کمیته فنی)؛

۲) مدیرکل دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات (دبیر کمیته)؛

۳) نماینده وزارتخانه ها/سازمان های عضو شورای عالی استاندارد در سطح مدیرکل؛

۴) دبیر شورای راهبری دستگاه های اجرایی یا نماینده دستگاه اجرایی؛

۵) دو نفر از اعضای هیئت علمی دانشگاه ها در زمینه کیفیت؛

۶) دو نفر از سر ارزیابان جاززه ملی کیفیت ایران؛

۷) سه نفر از متخصصین انجمن ها و تشکلهای علمی و حرفه ای کیفیت؛

۸) سه نفر از مدیران و یا کارشناسان ارشد سازمان ملی استاندارد ایران؛

۹) دبیر کارگروه ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران؛

۱۰) دبیر کارگروه آموزش جایزه ملی کیفیت ایران.

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 با رأی اکثریت اعضای حاضر قابل اجرا است.

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

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

تبصره ۵: اعضای ردیف ۴ الی ۷ به پیشنهاد دبیر کمیته فنی و با حکم رئیس کمیته فنی به مدت ۴ سال منصوب خواهند شد.

۶-۲ وظایف کمیته فنی

کمیته فنی وظیفه کارشناسی و مشاوره ای در موارد فنی، تخصصی، علمی و اجرایی فرایند جایزه را به عهده داشته و به تشخیص رئیس کمیته تشکیل جلسه می دهد و وظایف آن به شرح زیر است:

- ۱) بررسی و بازنگری طراحی مدل جایزه و ویرایش های آن و پیشنهاد به شورای سیاست گذاری جهت تصویب نهایی؛
- ۲) ارائه نظرات کارشناسی و مشاوره ای در خصوص فرایند اجرایی جایزه؛
- ۳) ارائه راهکار برای رفع مشکلات احتمالی جهت اجرای هر چه بهتر فرایند اجرایی جایزه؛
- ۴) بررسی پیشنهادات دبیرخانه در خصوص اصلاح نظامنامه و ارائه نظرات فنی و تخصصی؛
- 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؛
- 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 صحه گذاری گزارش نهایی ارزیابی های انجام شده؛
- ۱۲) بررسی و صحه گذاری گزارش عملکرد هر دوره جایزه جهت ارائه به شورای سیاست گذاری؛
- ۱۳) بررسی عملکرد دوره گذشته و صلاحیت مجری جایزه 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) پیشنهاد تغییر تعرفه هزینه ثبت نام سطوح مختلف جایزه به شورای سیاست گذاری؛

(۱۶) 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"؛

(۱۷) 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 منصوب کمیته، منصوب می‌نماید.

تیمبره 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 به روزرسانی خواهد شد.

تیم‌واره 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 معرفی‌شده، جهت ایجاد یکپارچگی در سیاست‌های تشویقی اتخاذشده برای دستگاه‌ها، تصویب در شورای سیاست‌گذاری (در صورت نیاز)، پیگیری اجرای آن توسط دستگاه‌ها و ارائه نظرات مشاوره‌ای در خصوص پیشبرد حائزه در هر دستگاه به عهده کمیته فنی خواهد بود.

۶-۳-۳-وظایف دبیر کمیته فنی

وظایف دبیر کمیته فنی به شرح زیر است:

- (۱) تشکیل کارگروه تخصصی به منظور ویرایش و به روزرسانی مدل جایزه؛
- (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 برحسب نیاز؛
- (۵) بررسی راهکارهای پیشنهادی کارگروههای تخصصی و ارائه آن به کمیته فنی و شورای سیاست گذاری جایزه؛
- (۶) نظارت بر روند فرایندهای اجرایی، دبیرخانه جایزه؛

- ۷) نظارت بر حسن انجام امور از سوی مجری جایزه؛
- ۸) نظارت بر فرآیند ارزیابی در کارگروه ارزیابی؛
- ۹) نظارت بر برنامه‌ریزی‌ها و تدارک اعزام ارزیابان جهت ارزیابی واحدهای معرفی شده؛
- ۱۰) بررسی گزارش نهایی ارزیابی‌های انجام شده و تأیید آن جهت طرح در کمیته فنی؛
- ۱۱) نظارت بر روند فرآیندهای ارزیابی (مطابق با مدل جایزه) 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 تأیید آن جهت طرح در کمیته فنی؛
- ۱۴) نظارت بر فرآیند آموزش در کارگروه آموزش؛
- ۱۵) بررسی نسخه بروز رسانی شده شیوه‌نامه تأیید ارزیابی شایستگی مدرسین جایزه و طرح در کمیته فنی؛
- ۱۶) بررسی نسخه بروز رسانی شده شیوه‌نامه تأیید ارزیابی شایستگی ارزیابان جایزه و طرح در کمیته فنی؛
- ۱۷) نظارت بر روند برگزاری مراسم پایانی جایزه؛
- ۱۸) ایجاد هماهنگی لازم بین ارکان جایزه؛
- ۱۹) نظارت بر نگهداری و به‌روزرآوری مستندات اجرایی و سوابق مربوط به جایزه؛
- ۲۰) نظارت بر طراحی و تهیه تندیس، تقدیرنامه و گواهی‌نامه 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 سیاست‌گذاری؛
- 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 بند ۸ از مصوبات یکصد و نهمین 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 درج شده و کاهش رتبه برای فرد خاطی توسط کمیته ارزیابی اعمال می‌گردد و برای ارزیابی‌شونده نیز از فرآیند ارزیابی و مراسم اختتامیه حذف شده و به دبیرخانه جایزه 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 می‌توانند در فرآیند ارزیابی حضور یابند.

۶-۶-۵- کار گروه ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران

کار گروه ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران، کار گروهی است فنی، تخصصی و علمی که با ریاست دبیر کمیته فنی و با ترکیب دبیر و اعضای که به پیشنهاد دبیر کمیته فنی و تأیید رئیس کمیته فنی برای چهار سال منصوب می گردند، تشکیل می شود. کمیته فنی بر فعالیت های این کار گروه نظارت می نماید.

تبصره ۱: تیم های ارزیابی منتخب کار گروه ارزیابی در سه سال اخیر نباید در فعالیت های مشاوره ای به شرکت های ارزیابی شونده به صورت مستقیم و غیرمستقیم در قالب شخص حقیقی و یا حقوقی و فعالیت های مشابه مشارکت داشته باشند. در صورت عدم رعایت این موضوع فرد موردنظر از پایگاه اطلاعاتی ارزیابان و کار گروه ارزیابی حذف خواهد شد.

۶-۶-۵-۱- وظایف کار گروه 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 کار گروه ارزیابی (ارائه گزارش توسط دبیر به کمیته فنی)؛
 - (۳) احصاء و بروز رسانی پایگاه اطلاعاتی ارزیابان واجد شرایط در فرآیند ارزیابی جایزه و ارائه آن به دبیرخانه جایزه؛
 - (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.
- تبصره ۱:** شاخص های سطوح حرفه ای بر اساس آئین نامه مصوب کمیته فنی تعیین می شود.

۶-۶-۵-۲- وظایف دبیر کار گروه ارزیابی:

- (۱) ارائه گزارش در جلسات تخصصی کمیته فنی و سایر جلسات مرتبط؛
- (۲) ارائه گزارش در جلسات کار گروه 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) راهبری و هدایت امور ارزیابی طی هماهنگی با دبیرخانه جایزه؛
- (۶) انتقال نقطه نظرات کمیته فنی و سیاست های جایزه به کار گروه ارزیابی؛
- (۷) ارائه گزارش تأیید فرآیند و نتایج ارزیابی ها به دبیرخانه و کمیته فنی جایزه.

۶-۶-۶- کار گروه آموزش و ترویج جایزه ملی کیفیت ایران

کار گروه آموزش جایزه ملی کیفیت ایران، کار گروهی است فنی، تخصصی و علمی با ریاست دبیر کمیته فنی و با ترکیب دبیر و اعضای که به پیشنهاد دبیر کمیته فنی و تأیید رئیس کمیته فنی برای چهار سال منصوب می گردند، تشکیل می شود. کمیته فنی بر فعالیت های این کار گروه نظارت می نماید.

مدرسین سطوح مختلف جایزه می‌بایست بر اساس شیوه‌نامه ارزیابی شایستگی مدرسان توسط کارگروه آموزش تأیید صلاحیت گردند. همچنین اسامی آن‌ها در بانک اطلاعاتی مدرسان جایزه بر اساس سطوح قابل تدریس معرفی گردد.

۱-۶-۶-۶ وظایف کارگروه آموزش و ترویج:

- ۱) به‌روزرسانی روش اجرایی آموزش بر اساس نیازها و سیاست‌های اعلام شده از سوی دبیرخانه؛
- ۲) برنامه‌ریزی سالانه برای اجرای فرآیند ارزیابی شایستگی مدرسان برای آموزش بر اساس روش اجرایی آموزش؛
- ۳) انجام فرآیند ارزیابی شایستگی مدرسان و تعیین سطح آموزش آن‌ها؛
- ۴) تهیه بانک اطلاعاتی از مدرسین تأیید صلاحیت شده؛
- ۵) ارتباط با دبیرخانه جایزه جهت اعلام اسامی مدرسان دارای شایستگی؛
- ۶) اعلام راه کارهای لازم برای حصول اطمینان از استفاده از مدرسان شایسته در امر آموزش مدل جایزه؛
- ۷) طراحی روش‌های بهینه تدریس و ترویج مدل جایزه؛
- ۸) برگزاری دوره‌های آموزشی تربیت ارزیاب (و نظارت بر آن) با استفاده از مدرسان شایسته؛
- ۹) تهیه سرفصل‌های آموزشی موردنیاز آموزش‌های مرتبط با مدل جایزه.

۲-۶-۶-۶ 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 دستگاه‌های اجرایی به تشخیص دبیرخانه جایزه؛
- ۳) تدوین و به‌روزرسانی شیوه‌نامه آموزش جایزه ملی کیفیت ایران؛
- ۴) تعیین معیارها و رویه‌های ارزیابی شایستگی مدرسان سطوح مختلف؛
- ۵) طرح‌ریزی برنامه‌های توسعه و ترویج آموزش در دستگاه‌ها و سایر حوزه‌های 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 ارزیابی شایستگی مدرسان.

۲-۶-۶-۶ 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.

۶-۲- وظایف نمایندگان دستگاه اجرایی:

نمایندگان دستگاه‌های اجرایی به افرادی اطلاق می‌گردند که در دستگاه متبوع خود وظیفه مرتبط با سرآمدی و جاری‌سازی راهبردهای کیفیت را داشته و به‌صورت رسمی از سوی سازمان و وزارتخانه متبوعشان به رئیس یا دبیر جایزه معرفی می‌گردند و وظایف آنان به شرح ذیل می‌باشد:

- ۱) راه‌اندازی جایزه کیفیت دستگاهی با کسب مجوز از شورای سیاست‌گذاری جایزه؛
- ۲) برنامه‌ریزی اجرای فعالیت‌های تعیین‌شده در دستگاه مربوطه و ارائه گزارش پیشرفت و موانع اجرایی جهت تعیین راه‌حل برای رفع مشکلات و تسهیل و تسریع فرآیندهای ترویج در دستگاه؛
- ۳) تعیین سازوکاری برای آشنایی مجموعه مرتبط با جایزه و آموزش گسترده آن در سطح دستگاه متبوع؛
- ۴) تعیین سیاست‌های تشویقی/ انگیزشی برای حضور واحدهای سازمانی، سازمان‌های مستقل زیرمجموعه و شرکت‌های مرتبط در فرآیند ارزیابی جایزه؛
- 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 بر اساس نظامنامه کیفیت؛
- ۸) شرکت در جلسات کارگروه تخصصی راهبری و توسعه مدل جایزه در دستگاه‌های اجرایی؛
- ۹) اعلام رسمی اسامی واحدها به دبیرخانه جایزه جهت طرح در کمیته فنی؛
- ۱۰) 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 به‌عنوان کارشناس، متخصص، مشاهده‌گر و یا ارزیاب در فرآیند ارزیابی حضور یابند. اسامی افراد پذیرفته‌شده پس از گذراندن مراحل فوق، در بانک ارزیابان جایزه ثبت می‌گردد.

۶-۸- مجری جایزه ملی کیفیت ایران

۶-۸-۱- مجری جایزه:

با عنایت به ظرفیت ماده ۵ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد، پژوهشگاه استاندارد انحصاراً به‌عنوان مجری رسمی جایزه تعیین می‌گردد. پژوهشگاه استاندارد مسئول اجرای سیاست‌ها، برنامه‌ها، وظایف و مسئولیت‌های ابلاغی است که بر اساس توافق از سوی سازمان به او واگذار می‌شود.

تبصره ۱: چنانچه بنا به دلایل موجه پژوهشگاه در یک سال مشخص و با اعلام قبلی، پس از بررسی و پذیرش موضوع از سوی رئیس شورای سیاست‌گذاری برای اجرای جایزه اعلام عدم آمادگی نماید، مطابق با بند زیر مجری برای بازه زمانی معینی انتخاب خواهد شد و پژوهشگاه می‌تواند بخش یا تمامی امورات مربوط به اجرای جایزه را به غیر واگذار نماید.

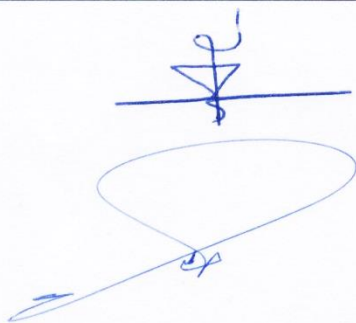
۶-۸-۲- شرایط تفویض اختیار مجری جایزه ملی کیفیت ایران

در صورت وقوع شرایط موجود در تبصره ۱ فوق الذکر، سازمان، نهاد، انجمن یا تشکل علمی و حرفه‌ای در زمینه کیفیت می‌توانند متقاضی عهده‌داری وظیفه مجری جایزه شوند و پس از طی فرآیندهای قانونی توسط دبیرخانه جایزه مجری انتخاب می‌شود و مسئولیت امور اجرایی جایزه را بر عهده خواهد داشت. مجری جایزه مطابق دستورالعمل احراز صلاحیت مصوب کمیته 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 رسیده و می‌تواند به مدت مشخص عهده‌دار این مسئولیت باشد.

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 قانونی اقدام نماید.

تبصره ۲: مجری جایزه 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 هفتم این نظامنامه در تاریخ ۱۴۰۱/۰۲/۱۰ به تصویب شورای سیاست‌گذاری جایزه ملی کیفیت ایران رسیده است.

تهیه‌کننده: کمیته فنی جایزه ملی کیفیت ایران	
بررسی‌کننده:	امضاء:
۱- علی سعادت مدیرکل دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات و دبیر کمیته فنی جایزه ملی کیفیت ایران	
۲- اسماعیل امینی معاون مدیرکل دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات	
تأیید کننده:	امضاء:
دکتر احسان ساده معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد ایران و دبیر شورای سیاست‌گذاری جایزه ملی کیفیت ایران	
تصویب کننده:	امضاء:
دکتر مهدی اسلام‌پناه رئیس سازمان ملی استاندارد ایران و رئیس شورای سیاست‌گذاری جایزه ملی کیفیت ایران	