

ساختار گزارش / اظهارنامه ارسالی به دبیرخانه جایزه

۱- گزارش سطح اهتمام به کیفیت

در سطح اهتمام، گزارشی با محتوای زیر مورد نیاز می‌باشد:
حداکثر ۱۵ صفحه شامل:

◀ ۳ صفحه معرفی سازمان و محصول مورد نظر جهت شرکت در جایزه، مأموریت، چشم انداز و ارزش‌های سازمان، وظایف جاری سازمان، مشتریان، شرکا و تامین کنندگان اصلی، شرایط رقابتی و چالش‌های استراتژیک سازمان و فعالیت‌های انجام شده در زمینه کیفیت.

◀ ۱ صفحه چارت سازمانی

◀ ۱ صفحه گزارش آموزش‌های مرتبط با کیفیت، مدیریت کیفیت و مدل INQA

◀ ۷ صفحه گزارش خود ارزیابی براساس هفت معیار مدل و معرفی فعالیت‌های بهبود

◀ ۳ صفحه گزارش پیشرفت و عملیاتی بودن سه فعالیت بهبود و میزان اثربخشی آنها

توجه: برای دسترسی به فرم گزارش سطح اهتمام به کیفیت [اینجا](#) را کلیک کنید

۲- اظهارنامه سطح اشتها به کیفیت

در سطح اشتها، اظهارنامه‌ای بر اساس یکی از ساختارهای زیر مورد نیاز می‌باشد.

ساختار یک: ساختار متداول

حداکثر ۵۵ صفحه شامل:

◀ ۲ صفحه معرفی سازمان و محصول مورد نظر جهت شرکت در جایزه، مأموریت، چشم انداز و ارزش‌های سازمان، وظایف جاری سازمان، مشتریان، شرکا و تامین کنندگان اصلی، شرایط رقابتی سازمان و چالش‌های استراتژیک سازمان

◀ ۱ صفحه چارت سازمانی

◀ ۷ صفحه مرور معیارها و مقایسه آن با وضعیت و عملکرد سازمان براساس خودارزیابی انجام شده

◀ ۴۰ صفحه تشریح اقدامات انجام شده و وضعیت سازمان در مقایسه با زیرمعیارهای مدل در مورد توانمندسازها و

ارائه نمودارهای مرتبط با معیارهای نتایج براساس خودارزیابی انجام شده

◀ ۴ صفحه ضمیمه

◀ ۱ صفحه مجموعه لغات

ساختار دو: ساختار جدید

◀ ۲ صفحه معرفی سازمان و محصول مورد نظر جهت شرکت در جایزه، مأموریت، چشم‌انداز و ارزش‌های سازمان، وظایف جاری سازمان، مشتریان، شرکا و تامین کنندگان اصلی، شرایط رقابتی سازمان و چالش‌های اصلی استراتژیک سازمان

◀ ۱ صفحه چارت سازمانی

◀ نقشه توانمندساز (Enabler Map) حداکثر ۱۵ صفحه، شامل مرور رویکردها و پروژه‌ها بهبود به کار گرفته شده در ارتباط با مدل INQA به تفکیک معیارهای توانمندساز با ذکر ارتباطشان با زیرمعیارهای نتایج، بطور نمونه مانند جدول ۱.

◀ جداول و نمودارهای نتایج (با اشاره به توانمندسازهای اصلی مرتبط) - حداکثر ۱۰ صفحه
توجه: در ساختار جدید تدوین اظهارنامه، اطلاعات مندرج در اظهارنامه بصورت تحلیلی ارائه شده و ارتباط مابین توانمندسازها و نتایج شفاف می‌گردد و سازمان با سهولت بیشتری به تدوین اظهارنامه می‌پردازد.

۳- اظهارنامه سطح تندیس جایزه ملی کیفیت ایران

در سطح تندیس، اظهارنامه‌ها ی بر اساس یکی از ساختارهای زیر مورد نیاز می‌باشد.

ساختار یک: ساختار متداول

حداکثر ۷۵ صفحه شامل:

- ◀ ۲ صفحه معرفی سازمان و محصول مورد نظر جهت شرکت در جایزه، مأموریت، چشم انداز و ارزش‌های سازمان، وظایف جاری سازمان، مشتریان، شرکا و تامین کنندگان اصلی، شرایط رقابتی سازمان و چالش اصلی استراتژیک سازمان
- ◀ ۱ صفحه چارت سازمانی
- ◀ ۷ صفحه مرور معیارها و مقایسه آن با وضعیت و عملکرد سازمان براساس خودارزیابی انجام شده
- ◀ ۶۰ صفحه تشریح اقدامات انجام شده و وضعیت سازمان در مقایسه با زیرمعیارهای مدل در مورد توانمندسازها و ارائه نمودارهای مرتبط با معیارهای نتایج براساس خودارزیابی انجام شده

◀ ۴ صفحه ضمیمه

◀ ۱ صفحه مجموعه لغات

ساختار دو: ساختار جدید

- ◀ ۲ صفحه معرفی سازمان و محصول مورد نظر جهت شرکت در جایزه، مأموریت، چشم انداز و ارزش‌های سازمان، وظایف جاری سازمان، مشتریان، شرکا و تامین کنندگان اصلی، شرایط رقابتی سازمان و چالش استراتژیک سازمان
- ◀ ۱ صفحه چارت سازمانی
- ◀ نقشه توانمندساز (Enabler Map) حداکثر ۱۵ صفحه، شامل مرور رویکردها و پروژه‌های بهبود به کار گرفته شده در ارتباط با مدل INQA به تفکیک معیارهای توانمندساز با ذکر ارتباطشان با زیرمعیارهای نتایج، بطور نمونه مانند جدول ۱.

◀ جداول و نمودارهای نتایج (با اشاره به توانمندسازهای اصلی مرتبط) - حداکثر ۱۰ صفحه

(جزئیات تدوین اظهارنامه در دوره آموزشی یک روزه مرتبط تشریح می‌گردد.)

ردیف	رویکردها / اقدامات	دستاوردها / توضیحات مرتبط با رویکرد	نتایج مورد انتظار / نتایج بدست آمده (توضیح / شماره نمودار)	شواهد و نکات مرتبط، موجود در سایت
۱	سیستم مدیریت شکایات مشتری	شکایات مشتریان در پایگاه اطلاعات مرتبط ثبت می‌شود. هدف سازمان حل و فصل شکایات به لحاظ مدیریتی و فنی طی ده روز کاری می‌باشد.	نمودار (۳) ۲-۵	خط‌مشی مدیریت شکایات مشتریان، شواهد بهبود محصول و گزارش‌های مرتبط

جدول ۱: نقشه توانمندساز نمونه، در مورد معیار فرایندها

۴- الگوی نگارش اظهارنامه

به منظور نوشتن اظهارنامه بایستی به نکات زیر توجه نمود:

۱- ساختار مناسب و تعداد صفحات

اگرچه بعضی از اظهارنامه‌ها توسط تعداد افراد کمی نوشته می‌شوند، اما ترجیح داده می‌شود که تدوین اظهارنامه با مشارکت تعداد زیادتری از افراد سازمان که به صورت گروهی در مورد هر یک از معیارها تشکیل شده‌اند، صورت گیرد. اولین گام در ایجاد سازگاری بین این گروه‌ها تعیین حداکثر تعداد صفحات برای هر معیار است. یکی از معمول‌ترین این تقسیم‌بندی‌ها، تخصیص صفحات اظهارنامه به معیارها براساس درصد امتیازشان است. توجه داشته باشید که رعایت حداکثر تعداد کل صفحات الزامی است، لیکن تعداد صفحات مشخص شده برای هر معیار مطلق نیست و می‌تواند تغییر نماید. لازم است اظهارنامه براساس معیارها فصل‌بندی شود. بدین ترتیب که هر فصل با یک معیار، فرضاً معیار رهبری شروع می‌شود و در بخش‌های هر فصل، معیارهای فرعی مدل آورده می‌شود و در ذیل هر معیار فرعی با توجه به نکات مربوطه توضیحات لازم بنحوی که قبلاً ذکر گردید، آورده می‌شود.

۲- نرم افزار تایپ، نوع فونت و حاشیه‌ها

برای تایپ اظهارنامه بایستی از نرم افزار Word ویرایش 2003 یا بالاتر استفاده شود. اظهارنامه بایستی انحصاراً با فونت فارسی مطابق جدول ۲، تایپ شده و بصورت یک رو بر روی کاغذ A4 چاپ شود. تعداد سطرها در هر صفحه بایستی ۲۸ سطر باشد و رعایت اندازه فونت و میزان حاشیه‌ها بقرار زیر می‌باشد.

۳- تعداد نسخ اظهارنامه

کلیه سازمان های متقاضی می بایستی ۵ نسخه از اظهارنامه خود را بصورت فنی صحافی و مجلد نموده و به همراه یک نسخه فایل الکترونیکی (به فرمت WORD) که بر روی لوح فشرده (CD) قابدار ذخیره شده است، به انجمن مدیریت کیفیت ایران، تحویل و رسید دریافت نمایند.

جدول ۲: مشخصات صفحات

شرح	اندازه فونت	حاشیه ها	میزان
متن اصلی	معمولی ۱۴	از بالای صفحه	۳Cm
تیترهای اصلی	توپر ۱۶	از پایین صفحه	۲.۵ Cm
تیترهای فرعی	توپر ۱۴	از سمت راست صفحه	۳.۵Cm
متن داخل جداول	معمولی ۱۲	از سمت چپ صفحه	۲.۵Cm