



جائزة مصر للتميز الحكومي

EGYPT GOVERNMENT EXCELLENCE AWARD

برنامج تدريب سفراء التميز
2025



- فئات جائزة مصر للتميز الحكومي
- مفاهيم التميز الحكومي
- آليات التقييم
- منظومة التميز الحكومي – الرؤية والأهداف
- محاور ومعايير منظومة التميز الحكومي
- مراحل التميز الريادي



«التفرد والتفوق على الأقران في تقديم المخرجات (المنتجات / الخدمات) بكفاءة وفاعلية وبما يلبي ويتجاوز احتياجات وتوقعات المتعاملين والجهات المعنية وذلك من خلال منهجيات وأنظمة وآليات عمل مطبقة تضمن التحسين المستمر في كافة جوانب الأداء.»





غاية الجائزة

تحسين جودة
حياة المواطن

رؤية
20/30
VISION OF EGYPT

تعزيز ريادة وتنافسية
الدولة المصرية



ستكون مصر الجديدة ذات اقتصاد تنافسي ومتوازن ومتنوع يعتمد على الابتكار والمعرفة، قائمة على العدالة والاندماج الاجتماعي والمشاركة ذات نظام أيكولوجي متزن ومتنوع تستثمر عبقرية المكان والإنسان لتحقيق التنمية المستدامة ولترتقي بجودة حياة المصريين

البعد البيئي

- البيئة
- التنمية العمرانية

البعد الاجتماعي

- التعليم
- الابتكار والمعرفة
- والبحث العلمي
- الصحة
- الثقافة
- العدالة الاجتماعية

البعد الاقتصادي

- الاقتصاد
- الطاقة
- الشفافية وكفاءة
- المؤسسات
- الحكومية

مؤشرات القياس
مؤشرات أداء
لقياس تطور
الاهداف

الأهداف
اهداف فرعية
منبثقة من
الهدف العام

مصدر الهدف
تحديد مصادر
البيانات

مؤشرات قياس أداء التعليم والتدريب حتى عام ٢٠٣٠

التعليم العالي

م	المؤشر	الوضع الحالي	هدف ٢٠٢٠	هدف ٢٠٣٠
النتائج الاستراتيجية				
١	مؤشر التنافسية العالمية «محور التعليم العالي والتدريب»	الترتيب ١٤٨/١١٨ درجة ٣,١	الترتيب ٧٥	الترتيب ٤٥
٢	نسبة المتعطلين من خريجي مؤسسات التعليم العالي من إجمالي المتعطلين حسب التخصص	%٣٥,١	%٣٠	%٢٠
٣	عدد الجامعات المصرية المدرجة في ترتيب أفضل ٥٠٠ جامعة في العالم (مؤشر شنغهاي)	جامعة واحدة	٣ جامعات	٧ جامعات

- من خلال فريق العمل حدد العلاقة بين نشاط الكلية ومحاوور واهداف رؤية مصر 2030 محددًا درجة المساهمة والاهمية.



مكونات الخطة الاستراتيجية

الرؤية

الرسالة

القيم

الأهداف الاستراتيجية

المبادرات والمشاريع

متابعة تنفيذ الخطوة الاستراتيجية (ادارة الأداء)



القيم: المبادئ الحاكمة
للمنشأة

الرسالة: تحدد نطاق
عمل الجهة من حيث
المنتجات او الخدمات
الأسواق

الرؤية: ماذا نريد ان
نصبح؟



- الرؤية: ستضع جامعة هارفارد معيارًا لتعليم الفنون الليبرالية والعلوم في القرن الحادي والعشرين. نحن ملتزمون بخلق واستدامة الظروف التي تمكن جميع طلاب كلية هارفارد من تجربة رحلة تعليمية لا مثيل تمثل تحول فكري واجتماعي وشخصي.
- الرسالة: بصفتها أقدم مؤسسة للتعليم العالي وأكثرها احترامًا في أمريكا ، تتمثل مهمة جامعة هارفارد في تقديم أفكار جديدة وتعزيز المعرفة الدائمة.
- القيم: احترام الحقوق والاختلافات - الصدق والنزاهة في جميع التعاملات - السعي وراء التميز في العمل - المساءلة عن الأفعال والسلوك



- الرؤية:
- نمذجة مجتمع علمي واجتماعي خلاق ذو طبيعة تنافسية لطلبة التعليم العالي على المستوى المحلي.
- الرسالة:
- توظيف الابتكار والإبداع في تصميم وتحفيز بيئات البحث العلمي، الأعمال المعرفية، التنمية المستدامة، واستكشاف واستقطاب المواهب إسهاماً في تحقيق رؤية المملكة 2030.



• الرؤية

• تستهدف جامعة قناة السويس تخرج كوادر بشرية متميزة تكون قادرة على المنافسة في سوق العمل إلى جانب نظام جودة التعليم وتطبيق البحث العلمي. بالإضافة إلى توجيهها لخدمة المجتمع ومتابعة حركة التطور التكنولوجي التي تتوافق مع مبادئ الأخلاق.

• الرسالة

• تهدف جامعة قناة السويس إلى أن تكون رائدة و متميزة في التعليم العالي والبحث العلمي وخدمة المجتمع محلياً وإقليمياً ودولياً.

• القيم

- الالتزام بالقيم الأخلاقية والتميز وتداول المعرفة - التعاون بين الجامعة والمجتمع الخارجي - الشفافية في التعامل والحل - الإبداع والابتكار في التعليم والبحث وحل المشكلات - الاستمرارية والمحافظة على الاختلاف كأساس لمجتمع جامعتنا



عن الجائزة

تجسيدا لتوجيهات الرئيس/ عبد الفتاح السيسي، رئيس جمهورية مصر العربية تم إطلاق "جائزة مصر للتميز الحكومي" في عام 2018 لتحقيق إستراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030)، والتي تقضي بتكوين جهاز إداري كفاء وفعال يطبق مفاهيم الحوكمة، ويساهم بدوره في تحقيق التنمية ويستجيب لطلبات المواطنين للعبور بمصر إلى مصاف الدول المتقدمة.





الأهداف

تحقيق معدلات أفضل لرضاء المواطنين.
تغيير فلسفة العمل الحكومي ونشر
ثقافة الجودة والتميز على مستوى
الجهاز الإداري للدولة.

تشجيع التنافسية بين المؤسسات
الحكومية على كافة المستويات
القومي والمحلي والإقليمي.

تعزيز روح الابتكار والإبداع والمكافأة
على التميز في المجتمع المصري.

إلقاء الضوء على النماذج الناجحة
للمؤسسات والأفراد في القطاع
الحكومي.

بناء المشاريع المشتركة بين
قطاعات الدولة لتحقيق جودة الحياة.

بناء نموذج مؤسسي جديد يطبق
مفاهيم الحوكمة والاستدامة



الرسالة

- دعم بناء إمكانات وثقافة التميز لدي
المؤسسات الحكومية والمعنيين، لتحقيق
جودة الحياة وتعزيز ريادة وتنافسية الدولة
المصرية من خلال المشاركة الفعالة في
خلق نظام إيكولوجي يحقق استدامة
التفوق في الأداء وإلقاء الضوء على أفضل
الممارسات ودعم الابتكار لتشكيل
المستقبل.



الرؤية

مؤسسات وهيئات حكومية متميزة
ومتفوقة في كافة جوانب الأداء
لتحسين جودة حياة المواطن
المصري وتعزيز ريادة وتنافسية الدولة
المصرية.



مفاهيم منظومة التميز الحكومي

القيادة
الرشيدة

الفكر
التغييري

الأهداف
الشاملة

الرؤية
المستقبلية

الأساليب
الرائدة

التركيز على
النتائج

القيمة
النوعية

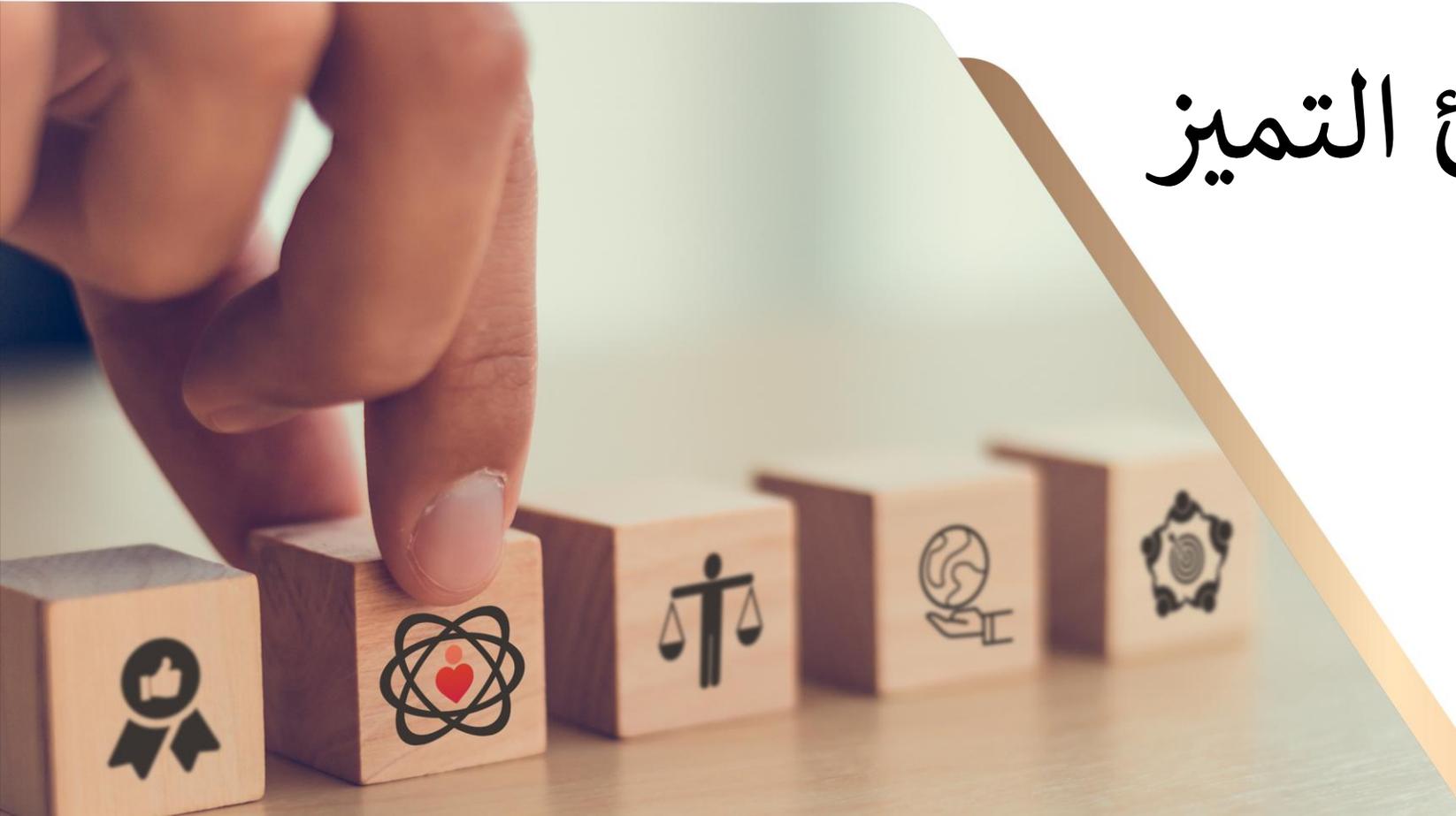
المواءمة
المتكاملة

الحكومة
الرائدة

التعلم
والتطوير



مفاهيم ومبادئ التميز



➤ الرؤية المستقبلية:

- يكمن دور منظومة التميز الحكومي في إعداد رؤية طموحة لحكومات المستقبل .
ولتحقيق ذلك، تضع الحكومة أولويات معينة تركز فيها على بناء دولة قوية تتميز بقدرتها على الاستمرار والبقاء، وتطوير رأس مالها البشري لتأسيس اقتصاد يتسم بالقوة والمرونة

➤ الأهداف الشاملة:

- تحفز الحكومات على بناء خططها وأهدافها بشكل شمولي ومستمر دون التوقف عند نقطة تحقيقها أو الاكتفاء بتنفيذها بما يضمن تحقيق الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على المدى الطويل.

➤ الفكر التغييري:

- توفر منظومة التميز الحكومي مفاهيم وتغيرات جديدة وتركز على الحداثة. تدفع التغيير والتحول والتجديد في الجهة في جميع الجوانب التي تؤثر على قدرتها في البقاء والاستمرار وتلهم توجهاتها المستقبلية

➤ القيادة الرشيدة:

- كما تعتمد منظومة التميز الحكومي على فلسفة التركيز على القيادة ومدى التزامها في قيادة الجهة من خلال الابتكار الجذري والتفكير الريادي بما يحقق ريادة واستدامة الدولة في المجتمعات الدولية.

المواءمة المتكاملة:

- تركز المنظومة على المواءمة بين الشراكات والاستفادة المثلى منها، والمساهمة في تحفيز العمل المشترك بين جميع القطاعات المعنية من خلال تبادل المعرفة والخبرات وبناء المشاريع المشتركة بينها مما يشكل أساساً متيناً لتحقيق الأولويات الوطنية

القيمة النوعية:

- تركز على خلق القيمة النوعية بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال التركيز على المتعامل والمعنيين في إدارة المهام والأنشطة الرئيسية للمؤسسة/الجهة، بالإضافة إلى إعادة صياغة معايير تقديم الخدمات بمفهوم مبتكر وإطار متكامل وبمبدأ السبع النجوم

➤ التركيز على النتائج :

- تركز منظومة التميز الحكومي على قياس القيمة المضافة من خلال تعزيز الكفاءة والفاعلية في القدرات ومجالات العمل الرئيسية باستخدام أساليب التفكير الابتكاري، والتركيز على النتائج ذات الأثر طويل المدى

➤ الأساليب الرائدة:

- تعمل منظومة التميز الحكومي على تطوير وتوظيف كافة أدوات استشراف المستقبل للتعرف على المتغيرات المستمرة والتي من شأنها أن تساعد على تحليل ودراسة التغيرات والتوجهات العالمية والمستقبلية وكيفية مواكبتها وسرعة الاستجابة لها لبناء الجاهزية للمستقبل

التعلم والتطوير:

- تقدم معنى جديدا للتعلم والتطوير بهدف الارتقاء بالتميز حيث لا يعتمد التعلم والتطوير على مبدأ "تعلم من خلال العمل". فالتجربة تقدم لنا فرصة لاستكشاف المجالات المختلفة، ودراسة كافة الاحتمالات لتلائم المتطلبات.

الحكومة الرائدة:

- إعداد الجهات الحكومية ففي بداية الطريق لبناء الأساس حيث تعمل المنظومة على تقديم الدعم لبناء الجودة والكفاءة والثقافة المرنة وفي المستوى الأعلى، تعمل المنظومة على دعم بناء القدرات المتميزة لدفع عملية خلق القيمة بتوظيف التفكير الإبداعي والتمكين الرقمي والذكي وفي المستويات المتقدمة، تعمل المنظومة على تشجيع التفكير الابتكاري الجذري



المبادرة
الابتكارية
الحكومية



فرق العمل



الكلية المتميزة





3 محاور	10 معايير رئيسية
تحقيق الرؤية	1. رؤية مصر 2030
	2. المهام الرئيسية
	3. خدمات سبع نجوم
	4. الحكومة الإلكترونية/الذكية
الابتكار	5. استشراف المستقبل
	6. إدارة الابتكار
الممكنات	7. رأس المال البشري
	8. الممتلكات والموارد
	9. الحوكمة
	10. إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

معايير جائزة المؤسسة المتميزة

الممكنات 20%

الابتكار
20%

تحقيق الرؤية 60%

إدارة المخاطر
واستمرارية الأعمال

الحوكمة

الممتلكات والموارد

رأس المال البشري

الابتكار

استشراف المستقبل

الحكومة الذكية

خدمات السبع
نجوم

المهام الرئيسية

رؤية مصر

إدارة الموارد
المالية

إدارة
العلاقات
مع الموردين

تخطيط
وإدارة
الممتلكات
والموارد

المجالات
الاجتماعية
والاقتصادية
والبيئية

إدارة
العمليات

وتطبيق
المشروعات
والمبادرات
البرامج
(الخطط
التشغيلية

تطبيق
ومتابعة أداء
الاستراتيجي
ة

المعيار

الإنجازات والنتائج 60%

القدرات 40%

مقاييس الرأي

مؤشرات الأداء

• القدرات:

- جميع الوسائل والطرق والآليات التي تستخدمها الجهة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية ويمكن أن تشمل سياسات، خطط، أنظمة وبرامج العمل، عمليات، خدمات، مشاريع ومبادرات. تعمل القدرات على تلبية احتياجات ومطالب جميع المعنيين وتحفيز مشاركتهم النشطة.

• النتائج:

- جميع النتائج المؤثرة التي يتم قياسها لتعكس إنجازات الاداء أو رأي المعنيين. تساهم النتائج بفعالية في استراتيجية المؤسسات، وفي استراتيجية الحكومة، وفي الاجندة الوطنية، بالإضافة إلى إضافة قيمة نوعية لجميع المعنيين

مستويات نضج التميز



جائزة مصر للتميز الحكومي

EGYPT GOVERNMENT EXCELLENCE AWARD

آليات التقييم المؤسسي

ينقسم كل معيار في النموذج إلى قسمين نتائج (60%) ، قدرات (40%)
حيث يتم تقييم كل قسم باستخدام محاور تقييم مختلفة:

(%50)	الشمولية والقابلية للاستخدام
(%20)	تحقيق النتائج
(%20)	التطور في الأداء
(%10)	الموقع الريادي
(%60)	الفاعلية
(%20)	الكفاءة
(%20)	التعلم والتطوير

النتائج (60%)



أداة التقييم



القدرات (40%)

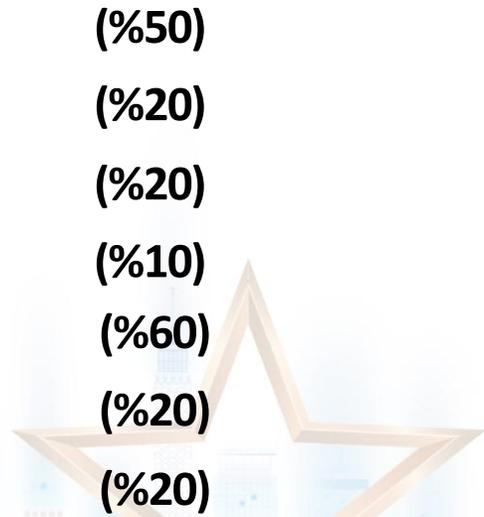
- جميع الوسائل والطرق والآليات التي تستخدمها الجهة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية ويمكن أن تشمل سياسات، خطط، أنظمة وبرامج العمل، عمليات، خدمات، مشاريع ومبادرات. تخدم القدرات تلبية احتياجات ومطالب جميع المعنيين وتحفيز مشاركتهم النشطة.



- جميع النتائج المؤثرة التي يتم قياسها لتعكس إنجازات الأداء أو رأي المعنيين. من المتوقع أن تساهم النتائج بفعالية في استراتيجية المؤسسات، وفي استراتيجية الحكومة، وفي الأجندة الوطنية، بالإضافة إلى إضافة قيمة نوعية لجميع المعنيين.
- يتم قياس الإنجازات (النتائج) الخاصة بالجهة الحكومية عن طريق وسيلتان رئيستان الأولى هي وضع مجموعة من مؤشرات الأداء لقياس نتائج تنفيذ الجهة لعدد من الممارسات (القدرات) والثانية هي مقاييس الرأي لقياس انطباعات المعنيين المختلفين.



ينقسم كل معيار في النموذج إلى قسمين نتائج (60%) ، قدرات (40%)
حيث يتم تقييم كل قسم باستخدام محاور تقييم مختلفة:



الشمولية والقابلية للاستخدام
تحقيق النتائج
التطور في الأداء
الموقع الريادي
الفاعلية
الكفاءة
التعلم والتطوير

النتائج (60%)

القدرات (40%)



أداة التقييم



الإنجازات

مؤشرات الأداء
مقاييس رأي

القدرات

جميع الوسائل والطرق والآليات التي تستخدمها الجهة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية ويمكن أن تشمل: سياسات، خطط، أنظمة برامج العمل، عمليات، خدمات، مشاريع ومبادرات.

الفعالية 60%

تصميم وتطبيق سياسات وخطط وأنظمة وبرامج
عمل وعمليات وخدمات ومشاريع ومبادرات وغيرها
(قدرات)

الكفاءة 20%

تطبيق السياسات والخطط والأنظمة وبرامج
العمل والعمليات والخدمات والمشاريع والمبادرات
وغيرها من قدرات بطرق تضمن الاستغلال الأمثل
للموارد

التعليم والتطوير 20%

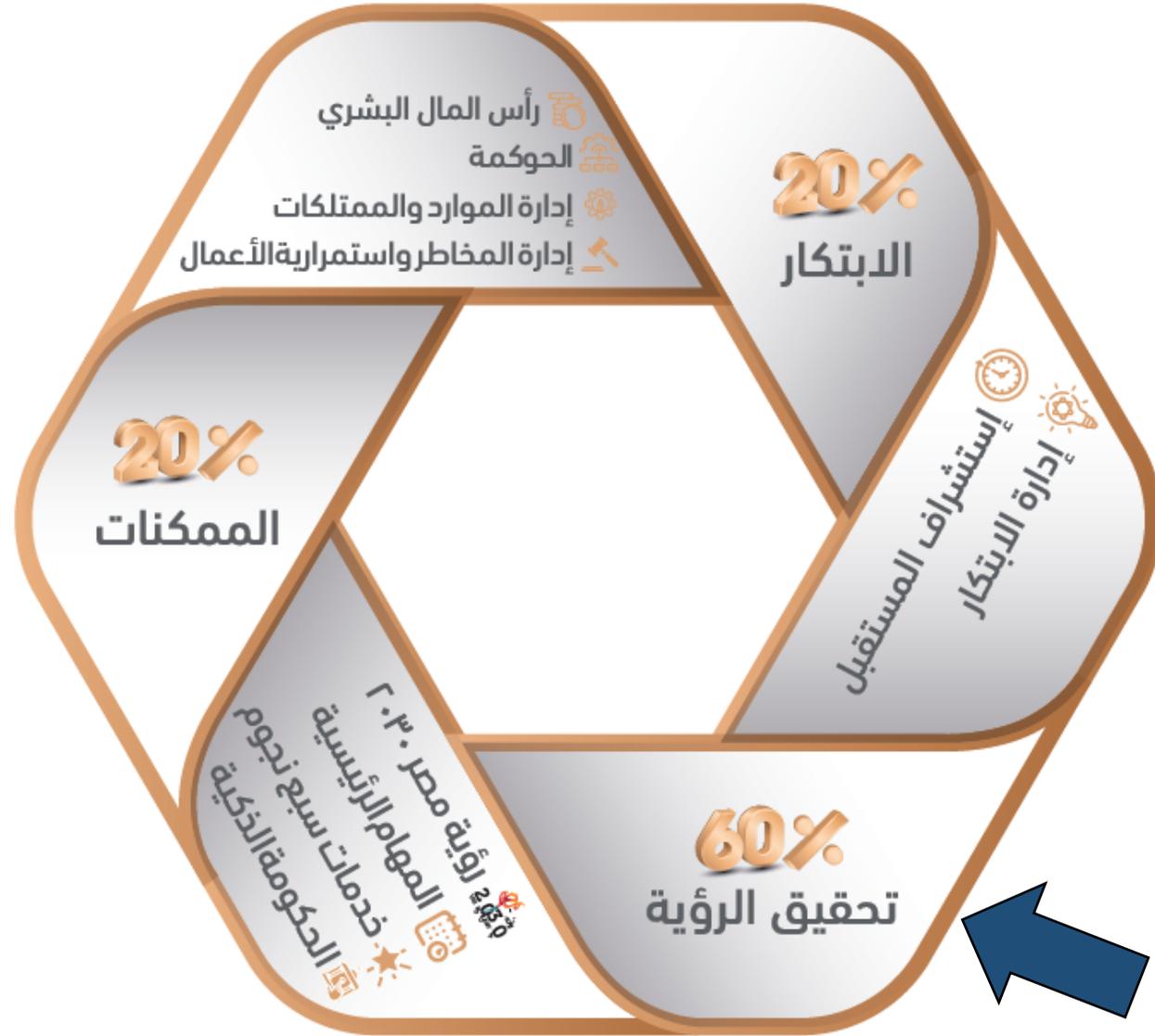
التطوير على السياسات والخطط والأنظمة وبرامج
العمل والعمليات والخدمات والمشاريع

الموقع الريادي %10	التطور في الأداء %20	تحقيق النتائج %20	الشمولية والقابلية للاستخدام %50
مواقع ريادية في التصنيفات والمؤشرات والتقارير العالمية	تطور مستمر في نتائج الأداء نتيجة لفاعلية عملية التعلم من الأداء السابق ومن أفضل الممارسات	مستهدفات منطقية وتموحة للمؤشرات ومقاييس الرأي والرضا	مؤشرات الأداء ومقاييس الرأي والرضا/السعادة الملائمة لطبيعة عمل الجهة تغطي جميع المجالات التي تحتاج الجهة لقياسها وتركز على الأثر والنتائج النهائي

منظومة التميز الحكومي

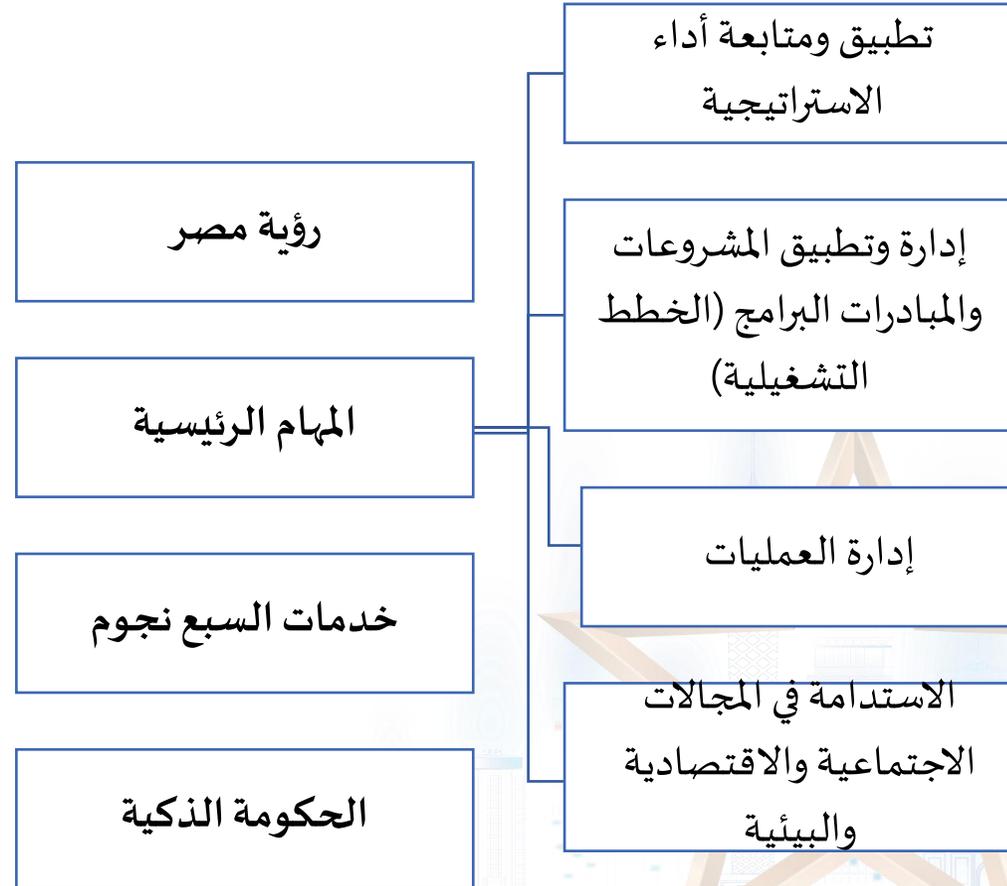
المحاور والمعايير - الهيكلية





3 محاور	10 معايير رئيسية
تحقيق الرؤية	1. رؤية مصر 2030
	2. المهام الرئيسية
	3. خدمات سبع نجوم
	4. الحكومة الإلكترونية/الذكية
الابتكار	5. استشراف المستقبل
	6. إدارة الابتكار
الممكنات	7. رأس المال البشري
	8. الممتلكات والموارد
	9. الحكومة
	10. إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

المحور الأول : تحقيق الرؤية



ستكون مصر الجديدة ذات اقتصاد تنافسي ومتوازن ومتنوع
يعتمد على الابتكار والمعرفة، قائمة على العدالة والاندماج
الاجتماعي والمشاركة ذات نظام أيكولوجي متزن ومتنوع تستثمر
عبقريّة المكان والإنسان لتحقيق التنمية المستدامة ولترتقي
بجودة حياة المصريين





المعيار الأول : رؤية مصر 2030

- يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى قيام الجهة بتحقيق دورها في تحقيق رؤية مصر 2030 من خلال التخطيط والتنسيق مع الجهات المعنية لتحقيق جودة الحياة ورضا المواطنين في المجتمع. كما يركز هذا المعيار على مدى متابعة الجهة لأدائها وتقييم نتائج مؤشرات الاداء ذات العلاقة المدرجة في رؤية مصر 2030 من أجل مراقبة وفهم وتحديد بالإضافة إلى التنبؤ وتحسين نتائج الاداء الحكومي

القدرات 300 كلمة

- تحديد المؤشرات الوطنية المرتبطة بتحقيق رؤية مصر 2030 والمرتبطة بنشاط الجهة بشكل شامل متضمناً.
- تحديد كافة الجهات ذات العلاقة بتحقيق المؤشرات المدرجة في رؤية مصر 2030 والمرتبطة بنشاط الجهة.
- تحديد وتنفيذ المشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات اللازمة لتحقيق المؤشرات المدرجة في رؤية مصر 2030 وادراجها في خطط عمل الجهة واستراتيجيتها والتركيز على الابتكار فيما بما يحقق الكفاءة والفعالية واستدامة النتائج .
- المراجعة الدورية المنتظمة لمشاريع ومبادرات وبرامج ومؤشرات رؤية مصر 2030 والسياسات المرتبطة بها .
- توفير النتائج والإحصائيات الخاصة بمؤشرات رؤية مصر 2030 والمرتبطة بنشاط الجهة بشكل دوري ومحدث ودقيق للجهات المعنية.

لمعيار الأول: رؤية مصر 2030 الإنجازات (نتائج + مقياس رضا)

الرقم	المؤشر	نوعه
1	نسبة التخصصات المدرجة في تصنيف شنغهاي وQS.	مؤشر أداء
2	نسبة برامج الدراسات العليا المشتركة مع الجامعات الدولية	مؤشر أداء
3	عدد الأبحاث العلمية المنشورة في دوريات علمية محكمة	مؤشر أداء
4	نسبة أعضاء هيئة التدريس في المهمات العلمية	مؤشر أداء
5	نسبة أعضاء الهيئة المعاونة الحاصلين على منح وبعثات في جامعات اجنبية	مؤشر أداء
6	متوسط نصيب طالب الدراسات العليا من الإنفاق على البحوث	مؤشر أداء
7	نسبة برامج الكلية الحاصلة على الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد	مؤشر أداء
8	معدل الطالب لكل عضو هيئة تدريس	مؤشر أداء
9	نسبة الطلاب الوافدين على مستوى البكالوريوس / الليسانس	مؤشر أداء
10	نسبة الطلاب الوافدين على مستوى الدراسات العليا	مؤشر أداء
11	رضا الأطراف المعنية عن مهارات وقدرات خريجي الكلية ٢٠٣٠	مقياس رأي

لمعيار الأول: رؤية مصر 2030 الإنجازات (نتائج + مقياس رضا)

المعيار الاول: رؤية مصر

مؤشرات الاداء	
اسم المؤشر	نسبة التخصصات المدرجة في تصنيفي شنغهاي وQS
وحدة القياس	نسبة مئوية
معادلة حساب المؤشر	عدد تخصصات الكلية المدرجة في تصنيف شنغهاي وQS مقسوما على إجمالي عدد تخصصات الكلية مضروبا في 100
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	استراتيجي
دورية القياس	سنويا
مصدر بيانات المؤشر	تقارير تصنيفي شنغهاي وQS – فريق التصنيف الدولي بالجامعة

الممارسات الشائعة لتطبيق المعيار الأول

- الاطلاع الجيد على رؤيه مصر 2030 وتحديد الجهة للمؤشرات الوطنية المرتبطة برؤية مصر 2030 المرادفه لطبيعة عملها.
- عمل ورش عمل عن التخطيط الاستراتيجي.
- وضع الخطة الاستراتيجية متضمنة الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والأهداف الاستراتيجية.
- تحديد الجهات المشتركة في تنفيذ المشاريع و المبادرات و عمل مذكرات تفاهم و تعاون لضمان التنسيق الفعال.
- تحديد المشاريع والمبادرات وتخصيص الموارد اللازمة لضمان تحقيق الاستراتيجية.
- إعداد استقصاءات الرأى لقياس مدى رضا و مشاركة الجهات المشتركة.

مؤشرات قياس أداء التعليم والتدريب حتى عام ٢٠٣٠

التعليم العالي

م	المؤشر	الوضع الحالي	هدف ٢٠٢٠	هدف ٢٠٣٠
النتائج الاستراتيجية				
١	مؤشر التنافسية العالمية «محور التعليم العالي والتدريب»	الترتيب ١٤٨/١١٨ درجة ٣,١	الترتيب ٧٥	الترتيب ٤٥
٢	نسبة المتعطلين من خريجي مؤسسات التعليم العالي من إجمالي المتعطلين حسب التخصص	%٣٥,١	%٣٠	%٢٠
٣	عدد الجامعات المصرية المدرجة في ترتيب أفضل ٥٠٠ جامعة في العالم (مؤشر شنغهاي)	جامعة واحدة	٣ جامعات	٧ جامعات

من خلال فريق العمل
ناقش والنتائج القدرات في الحالة الدراسية، وقم بإعداد طلب الترشح للمعيار
للكلية المكلف بها فريقك



المعيار الثاني : المهام الرئيسية

- يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى تطبيق الجهة الحكومية (الكلية) لخطتها الاستراتيجية وتصميم وتطبيق مشاريع ومبادرات وبرامج وسياسات وعمليات تنظيمية ورقابية مبتكرة وذلك ضمن خطتها التشغيلية بما يتوافق مع مهامها المدرجة في قانون التأسيس وأية مهام أخرى مسندة لها، وبما يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة بكفاءة وفاعلية مع التزام الجهة على الدوام ببناء وتهيئة البيئة المناسبة لرضا الفرد والأسرة

المعيار الثاني : المهام الرئيسية

1-2 قدرات تطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية:

- إعداد ومراجعة وتحديث إستراتيجية الجهة الحكومية بانتظام للتأكد من مدى ملاءمتها وتوافقها للمهام المدرجة في قانون التأسيس وفعاليتها على رضا المجتمع وجودة الحياة، وتحديد الجهات المسؤولة عن الإعداد والمراجعة والتحديث.

2-2 قدرات إدارة وتطبيق المشاريع/المبادرات/البرامج الخطط التشغيلي:

- إدارة عملية التغيير وتحديد الاطراف المتأثرة بالمشروع/المبادرة/البرنامج، التخطيط المالي وتحليل الفوائد والتكاليف وبما يحقق الكفاءة والفعالية في التنفيذ.

3-2 إدارة العمليات – قدرات:

- تطبيق أنظمة لقياس وإدارة تأثير العمليات على الصحة والسلامة والبيئة بما يضمن قياس وتقليل التأثيرات السلبية الناجمة عن أعمال وعمليات الجهة على المجتمع والبيئة وترشيد ورفع كفاءة استهلاك الطاقة والمياه.

4-2 قدرات الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية :

- تحديد مدى تأثير أنشطة وسياسات الجهة على الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية بناء على مهامها واختصاصاتها وفي ضوء الاستراتيجيات والسياسات الوطنية ذات العلاقة في الدولة/الحكومة.

المعيار الثاني : المهام الرئيسية

المعيار الثاني: المهام الرئيسية الإنجازات (نتائج + مقياس رضا)

رقم المؤشر	المؤشر	نوعه
201	نسبة المشاركين في أنشطة التوعية والتعريف بالأهداف الاستراتيجية وخطط تنفيذ المشروعات والمبادرات	مؤشر أداء
202	نسبة البرامج الدراسية التي تم استحداثها/ تطويرها	مؤشر أداء
204	معدل الانجاز في الاهداف الاستراتيجية طبقا للخطة التنفيذية	مؤشر أداء
205	نسبة فرص التحسين التي تم اغلاقها من التقارير التعقيبية لجائزة مصر	مؤشر أداء
206	معدل انجاز المبادرات والمشروعات طبقا للخطة التنفيذية	مؤشر أداء
207	نسبة المشاريع / المبادرات التي تم استكمالها ضمن الاطار الزمني المحدد لها	مؤشر أداء
209	اعلان نتائج الامتحانات لمرحلة البكالوريوس / الليسانس في فترة زمنية محددة	مؤشر أداء
214	نسبة العمليات الإدارية التي تم تطويرها	مؤشر أداء
215	عدد المشاريع والمبادرات الخاصة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية	مؤشر أداء
216	نسبة المخلفات الصلبة المعاد تدويرها	مؤشر أداء
219	رضا الشركاء عن قنوات التواصل وسهولة تبادل وتوفير المعلومات	مقياس رأي
220	رضا المعنيين عن مشروعات ومبادرات الكلية	مقياس رأي

- من خلال فريق العمل: ناقش والنتائج القدرات في الحالة الدراسية، وقم بإعداد طلب الترشيح للمعيار للكلية المكلف بها فريقك



• قدرات

- يركز هذا المعيار ا على مدى قيام الجهة الحكومية بتصميم وإدارة وتطوير الخدمات والعمليات المرتبطة بها بشكل مبتكر وذلك لإرضاء المتعاملين من الافراد (Citizen to Government) والتي تشمل الطالب والمجتمع في حالة المؤسسات التعليمية ومؤسسات الاعمال (Business to Government) والخدمات الحكومية التي تقدم من جهة حكومية للجهات الحكومية الأخرى (Government to Government) بشكل مباشر أو غير مباشر.

نتائج

- نسبة البرامج التدريبية المجانية لتنمية مهارات الطالب
- نسبة طالب البكالوريوس المستفيدين من المنح الدراسية الداخلية
- نسبة الخريجين الذين تم توفير فرص عمل لهم من خلال الكلية
- نسبة طالب الدراسات العليا المستفيدين من المنح الدراسية الداخلية
- عدد الشراكات المفعلة في تقديم الخدمات المشتركة
- رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة
- رضا المستفيدين عن التعامل مع الشكاوى

1-3 تصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها- القدرات

- تحديد وتصنيف الخدمات والعمليات المرتبطة بها اللازمة لتنفيذ إستراتيجية الجهة الحكومية وتحقيق أهدافها، وترتيب الخدمات حسب الأولوية كجزء من النظام الإداري للجهة واستخدام أساليب مناسبة ومبتكرة لإدارتها وتطويرها بما في ذلك الخدمات التي تتخطى حدود الجهة
- تصميم وتوفير وتطوير خدمات لتكون ذات قيمة مضافة للمتعاملين وتساهم في إرضائهم من خلال حلول مبتكرة مبنية على احتياجات وتوقعات المتعاملين الحالية والمستقبلية وبما يضمن الكفاءة والفعالية.
- تحديد المسؤولين عن الخدمات / العمليات المرتبطة بها وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم في استحداث وإدارة وتطوير هيكل العمليات المرتبطة بتقديم الخدمات.

1-3 تصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها- القدرات

- تصميم وقياس وتحديث مؤشرات لأداء الخدمات قابلة للقياس وربطها بشكل مباشر مع الخطة الاستراتيجية.
- إدارة التحديات والتداخل والازدواجية في أداء المهام وتنفيذ العمليات المرتبطة بتقديم الخدمات داخل الجهة الحكومية لضمان تعزيز تجربة إسعاد المتعاملين.
- إعداد وتطبيق معايير لخدمة المتعاملين بهدف تحقيق التميز في تقديم الخدمات للمتعاملين المواطنين والطلاب، وتمكين موظفي خدمة المتعاملين من أداء مهامهم وتحسين جودة الخدمات المقدمة من الجهة الحكومية.



1-3 تصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها- القدرات

- تحديد الشراكات في مجال تقديم الخدمات في ضوء الاحتياجات المؤسسية والاستراتيجية وبما يتكامل مع قدراتها ويعزز نقاط القوة لديها في مجال تقديم الخدمات المشتركة (بما في ذلك التعهيد والتعاقد مع القطاع الخاص)، واتباع سياسات وإجراءات مبتكرة لإدارة العلاقة معهم وتقييم وقياس أثر هذه الشراكات في إرضاء المتعاملين والمجتمع.
- التنسيق مع الشركاء المعنيين في تقديم الخدمات المشتركة والجهات المعنية وذلك لتحديد الأدوار والمسؤوليات وضمان عدم التداخل والازدواجية.
- العمل مع الشركاء المعنيين في تقديم الخدمات المشتركة والجهات المعنية لتطوير آليات وقنوات مبتكرة لتقديم الخدمات المشتركة وتبسيطها بهدف تعزيز تجربة إسعاد المتعاملين، بحيث يتم النظر للجهاز الحكومي أو الكليات الحكومية من قبل المتعاملين ككيان واحد متكامل ومنسجم.
- إيجاد وتطبيق اتفاقيات لضمان نطاق ومستوى الخدمة الواجب تقديمها لإرضاء المتعاملين مع جهات حكومية أو غير حكومية.

1-3 تصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها- الإنجازات والنتائج - مؤشرات الاداء

- نسبة شكاوى المتعاملين التي تم حلها ضمن الوقت المحدد
- نسبة الشكاوى المستلمة على الخدمات مقارنة بمجموع عدد المعاملات على الخدمات
- نسبة طلاب البكالوريوس المستفيدين من التدريب الصيفي
- نسبة البرامج التدريبية المجانية لتنمية مهارات الطلاب
- نسبة طلاب البكالوريوس المستفيدين من المنح الدراسية الداخلية
- نسبة الخريجين الذين تم توفير فرص عمل لهم من خلال الكلية
- نسبة طلاب الدراسات العليا المستفيدين من المنح الدراسية الداخلية
- عدد الشراكات المفعلة في تقديم الخدمات المشتركة
- الزمن اللازم للحصول على الخدمات الطلابية
- حجم المعاملات المنجزة في الوقت المحدد مقارنة بالمستهدف
- نسبة الخفض في تكلفة تقديم الخدمة



1-3 تصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها- الإنجازات والنتائج - مقاييس الرأي للمتعاملين

- تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المتعاملين والمستفيدين والمتأثرين بخدمات الجهة الحكومية (G2C,G2B,G2G) مباشر أو غير مباشر – (من خلال استطلاعات واستبيانات الرأي، ومجموعات النقاش، والشكاوى والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه) وحسب طبيعة عمل الجهة، عليأن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):
- رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة
- رضا المستفيدين عن التعامل مع الشكاوى



1-3 تصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها- الإنجازات والنتائج - مقاييس الرأي للشركاء

- تعب عن مستوى التعاون والشراكة مع الجهة الحكومية في تقديم الخدمات المشتركة والالتزام ببندود وشروط الشراكة ومدى الاستفادة منها وفعالية التعاون وسهولة توفير وتبادل المعلومات والشفافية في التعامل وتقييم قنوات التواصل – بشكل مباشر أو غير مباشر – (من خلال استطلاعات واستبيانات الرأي، ومجموعات النقاش، والشكاوى والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الجهة، علي أن تشمل مايلي (بحد أدنى):

▪ رضا الشركاء عن الخدمات المشتركة.

▪ عدد رسائل الشكر



الممارسات الشائعة لتطبيق المعيار الثالث

- رسم خريطه للعمليات الأساسية و الداعمة لتحقيق الخدمات المرجوة .
- تحديد قنوات تقديم الخدمة و تصنيف الخدمات المقدمه من خلال كل قناه لتقديم خدمه
- استحداث رحله المتعامل و تشكيل فريق لإدارة تجربة المتعامل
- انشاء دليل الخدمات ونشره عبر قنوات تقديم الخدمة
- وضع معايير ومقاييس للخدمات بشكل شمولي وموحد، ثم تعميمها على قنوات تقديم الخدمة
- وضع معايير لتقييم قنوات تقديم الخدمة و تحديد دورية وأساليب التقييم (مثل قوائم التحقق)
- استحداث و تطبيق و تحليل استبيانات الراى المتعامل استبيانات راى شركاء تقديم خدمه لقياس مدى رضا المتعامل / الشركاء

- من خلال فريق العمل: ناقش والنتائج القدرات في الحالة الدراسية، وقم بإعداد طلب الترشيح للمعيار للكلية المكلف بها فريقك



- يركز هذا المعيار الرئيسي على مستوى النضج الالكتروني / الذكي ومدى تصميم وتطبيق خطط وسياسات وآليات مبتكرة تدعم التحول إلى تقديم الخدمات بطريقة إلكترونية من خلال المواقع الالكترونية على شبكة المعلومات الدولية "الانترنت" و/أو الذكية من خلال التطبيقات على الاجهزة الذكية بما يحقق أهداف إستراتيجية الجهة و أهداف إستراتيجية الحكومة الذكية في الدولة، ومدى تحقيقها لنتائج أداء رائدة في هذا المجال لإرضاء المتعاملين و تعزيز الرضا الوظيفي و تحقيق بيئة عمل الايجابية.



1-4 تصميم وتطبيق خطط وسياسات التحول الإلكتروني الذكي - القدرات

- حصر الخدمات التي تقدمها الجهة الحكومية وتحديد احتياجات الجهة الحكومية إلكترونياً لغايات إقامة بنية تحتية متقدمة وتطوير الخطط الداعمة لاستخدام الخدمات الإلكترونية الذكية في مختلف أعمال الجهة الحكومية وعملياتها وخدماتها.
- تصميم وتطوير وتحسين الخدمات الإلكترونية الذكية بالشراكة مع المتعاملين بما يعزز تفهم احتياجاتهم وإرضائهم.
- تطوير وإدارة الموقع الإلكتروني / التطبيقات الذكية وتواجد الجهة على شبكة الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي.
- تطبيق سياسات ومعايير أمن المعلومات داخل الجهة الحكومية وإجراء اختبارات دورية لضمان حماية معلوماتها وبياناتها.
- إدارة البنية التحتية الإلكترونية في الجهة والتعاون والتنسيق مع الجهات الحكومية الأخرى فيما يتعلق باحتياجات الجهة إلكترونياً بهدف الاستغلال الأمثل للموارد ولغايات إقامة بنية تحتية متقدمة ومبتكرة.

1-4 تصميم وتطبيق خطط وسياسات التحول الإلكتروني الذكي - القدرات

- مشاركة الجهة للمعلومات وتبادل البيانات الذكية إلكترونياً مع الجهات الحكومية الأخرى ذات العلاقة (الربط الإلكتروني). شمولية وتكامل الخدمات والأنظمة الإلكترونية الذكية في الجهة مع خدمات وأنظمة الجهات الحكومية الأخرى الإلكترونية/الذكية المشتركة، وتحديد الشراكات في هذه المجالات بما يتوافق مع الاحتياجات المؤسسية والاستراتيجية، ويمكن أن يشمل ذلك التعهيد والتعاقد مع القطاع الخاص في تقديم الخدمات الإلكترونية الذكية أو تنفيذ العمليات، مع قيام الجهة بإدارة العلاقة مع شركائها وتقييم وقياس أثر هذه الشراكات في إرضاء المتعاملين.



1-4 تصميم وتطبيق خطط وسياسات التحول الإلكتروني الذكي – القدرات

- استخدام الحلول الذكية والتقنيات الحديثة والمبتكرة للتحول الرقمي (مثل: التعاملات الرقمية، والذكاء الاصطناعي وغيرها) بما يساهم في دعم خدمات الجهة الإلكترونية الذكية وقنوات تقديمها وبشكل يتكامل مع الجهات الحكومية الأخرى.
- الربط مع الأنظمة الحكومية الإلكترونية الذكية الرئيسية أو المشتركة بين الجهات الحكومية (مثل: نظام لإدارة الأداء، ونظام الموارد البشرية، والنظام المالي، ونظام الدفع الإلكتروني الموحد، ونظام إدارة المشاريع، ونظام الرقم القومي، والتوقيع / التصديق الرقمي، ونظام إدارة العلاقة بالمتعاملين الوطني وغيرها).



1-4 تصميم وتطبيق خطط وسياسات التحول الإلكتروني الذكي - الإنجازات والنتائج - المؤشرات

- نسبة أعداد أعضاء هيئة التدريس لعدد أجهزة الكمبيوتر المتوفرة.
- نسبة الطلاب الذين قاموا بتسجيل المقررات الكترونيا .
- نسبة الامتحانات التي تم تصحيحها الكترونيا .
- نسبة الخدمات المقدمة الكترونيا
- عدد الدورات التوعوية عن الخدمات الالكترونية
- نسبة المعاملات المنجزة عبر القنوات الالكترونية.
- عدد الشكاوى الخاصة بالخدمات الالكترونية.



1-4 تصميم وتطبيق خطط وسياسات التحول الإلكتروني الذكي – الإنجازات والنتائج – المقاييس

الشركاء والمعنيين في خدمات الجهة الحكومية الالكترونية/الذكية وفي عمليات الربط والتكامل في الانظمة الالكترونية وتقديم الخدمات الالكترونية/الذكية وفي الموقع الالكتروني للجهة – بشكل مباشر أو غير مباشر – من خلال (استطلاعات الرأي، مجموعات النقاش، الشكاوى والمقترحات ورسائل الشكر وغيرها)، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

- رضا المستفيدين عن الخدمات الالكترونية .
- رضا طلاب البكالوريوس عن نظام التسجيل الالكتروني للمواد الدراسية.
- رضا طلاب الدراسات العليا عن نظام التسجيل الالكتروني للمواد الدراسية.
- رضا العاملين عن مستوى البرامج والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في العمل

- من خلال فريق العمل: ناقش والنتائج القدرات في الحالة الدراسية، وقم بإعداد طلب الترشيح للمعيار للكلية المكلف بها فريقك





3 محاور	10 معايير رئيسية
تحقيق الرؤية	1. رؤية مصر 2030
	2. المهام الرئيسية
	3. خدمات سبع نجوم
	4. الحكومة الإلكترونية/الذكية
الابتكار	5. استشراف المستقبل
	6. إدارة الابتكار
الممكنات	7. رأس المال البشري
	8. الممتلكات والموارد
	9. الحوكمة
	10. إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

- يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى تطوير الجهة الحكومية لقدراتها في مجال التفكير المستقبلي من خلال الاستثمار في المعرفة والتجديد المستمر للتقدم نحو الريادة العالمية والمقدرة على الاستجابة للمتغيرات باستخدام أدوات استشراف المستقبل المتنوعة) مثل أداة دلفي وأداة السيناريوهات (وذلك لتتمكن الجهة من العمل على تحليل ودراسة الاتجاهات العالمية والمستقبلية وكيفية مواكبتها وسرعة الاستجابة لبناء الجاهزية للمستقبل ولكافة الاحتمالات والنتائج المتوقعة وغير المتوقعة لها من خلال التجديد في طرق وأساليب العمل وبما ينسجم مع تحقيق التقدم في إنجازات الجهة خارج حدود إطار قدراتها الحالية. كما يركز المعيار على الجهود التي تبذلها الجهة في فهم المتغيرات المستقبلية وبناء نماذج مستقبلية للقطاعات المعنية واقتناص الفرص مع ضمان المرونة الاستراتيجية والعملية التي ستأثر على عملياتها وخدماتها وسياساتها في تحقيق الرضا للمعنيين والمجتمع. ويركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

القدرات

- إجراء ورش عمل التوعية والتدريب الفني المستمر لبناء الثقافة في مجال استشراف المستقبل وتطبيق تلك الأدوات على مجالات عمل الجهة.
- استخدام أساليب نوعية وكمية لتوقع طبيعة وأهمية التطورات والاتجاهات المستقبلية الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والبيئية، وغيرها)، وتحليل مدى تأثير هذه التطورات المستقبلية على المجالات المرتبطة بعمل الجهة وتحديد البدائل واختيار أفضلها بناءً على قوة هذه الاتجاهات trends للاستفادة منها أو التعامل معها أو توجيهها نحو الأفضل.
- تطوير إستراتيجيات ومبادرات وسياسات استباقية مبنية على قراءات صحيحة للتوجهات المستقبلية ومدى شمولية استشراف المستقبل وتغطيتها لكافة مجالات عمل الجهة الحكومية.
- تطوير الدراسات المستقبلية للجهة أو الدراسات المشتركة بين الجهات.



الانجازات النتائج – مؤشرات الاداء

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

- عدد الندوات والبرامج التدريبية في مجال استشراف المستقبل .
- عدد البحوث والدراسات التي قامت الجهة بنشرها في مجال استشراف المستقبل التي تتعلق بمجال عمل الكلية
- عدد المقررات الدراسية المعدلة او المضافة لمواكبة التوجهات المستقبلية (Mega trend)

نسبة أعضاء هيئة التدريس و الهيئة المعاونة الذين تم تدريبهم على الدراسات المستقبلية واستشراف المستقبل. ▪ نسبة العاملين من غير أعضاء هيئة التدريس الذين تم تدريبهم على الدراسات المستقبلية واستشراف المستقبل

الممارسات الشائعة لتطبيق المعيار الخامس

- عقد دورات تدريبية وورش عمل لتوضيح مفهوم الاستشراف و أساليب استشراف المستقبل
- توفير بيانات ضخمة عن الجهة الحكومية والاتجاهات الكبرى والمتغيرات المحتملة لتحليلها والاستفادة منها
- تطبيق أساليب وأدوات الاستشراف المستقبلي (مثل طريقة دلفي, الاستشارة الفكرية, طريقة السيناريو وأراء الخبراء)
- اعتبار نتائج الاستشراف المستقبلي كأحد مدخلات عمليات التخطيط الاستراتيجي
- استحداث و تطبيق و متابعة مجموعة من مؤشرات قياس الأداء لعمليات الاستشراف لضمان الكفاءة و الفاعلية

- من خلال فريق العمل: ناقش طبيعة التعليم والتعلم في المستقبل وكذلك اثر التطورات المستقبلية المتوقعة على طبيعة عمل الخريج والجدران التي يحتاجها مستقبلا (عدا عن الجدران التي يكتسبها حاليا طبقاً للبرنامج الدراسي)



- يركز هذا المعيار الرئيسي على أهمية دور الجهة الحكومية في تقديم الحلول والابتكارات الجذرية من خلال تحديد أهداف واضحة للابتكار في مجال عملها والاستثمار في الافكار والأبحاث والتجار بالعملية ضمن مجالات عملها وإنتاج المعرفة وبناء ثقافة وبيئة عمل إيجابية تدعم الابتكار والتطوير المستمر من خلال تطبيق أنظمة وآليات تعزز مشاركة المعنيين والجهات الحكومية وغير الحكومية والقطاع الخاص والمجتمعي في تطبيق جهود الابتكار لتنفيذ أعمال ومهام الجهة الرئيسية وعملياتها الفنية بطرق ابتكارية وتقديم خدمات جديدة ومبتكرة لتحقيق قيمة نوعية لإرضاء جميع المعنيين. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.



القدرات

- تطوير وتطبيق سياسات / أنظمة استراتيجيات لإدارة الابتكار تتضمن استخدام معايير واضحة لتحديد أولويات فرص التحسين والتطوير التي تحتاج حلولاً مبتكرة ضمن مجال المهام الرئيسية وطبيعة عمل وخدمات الجهة واختيار الحلول المجدية منها بما يتوافق مع إستراتيجية الابتكار في الجهة وبما يساهم في تحقيق إستراتيجية الجهة ودعم محور الابتكار في رؤية مصر 2030.
- توفير بيئة العمل والقنوات الملائمة والأدوات التي تحفز الموارد البشرية والمتعاملين والمعنيين على المشاركة في أنشطة الابتكار المرتبطة بعمل الجهة وبما يتوافق مع معايير وأدلة عمل برامج الابتكار في الحكومة.
- إعداد وتنفيذ برامج لبناء قدرات الموارد البشرية لتمكينها من المساهمة بفاعلية في أنشطة الابتكار. ضمان الاستخدام الأمثل للمعارف والمعلومات لتحديد الفرص المتاحة للابتكار في مجال طبيعة الجهة.
- بناء شبكة شراكات فاعلة مع الجامعات / المؤسسات الأكاديمية ومراكز البحث العلمي والمعنيين في القطاع الحكومي والخاص لدعم عملية الابتكار وبما يضمن التكامل واستفادة جميع الأطراف من الإمكانيات والموارد المتاحة للابتكار والاستثمار في الأبحاث والتجارب العملية.

الانجازات النتائج – مؤشرات الاداء

- نسبة أعضاء هيئة التدريس الحاصلين على جوائز على المستوى الوطني
- نسبة أعضاء هيئة التدريس الحاصلين على جوائز على المستوى الدولي
- عدد المستفيدين من البرامج وورش العمل لتنمية مهارات الابتكار
- نسبة الافكار الابتكارية المطبقة إلى اجمالي عدد الافكار المقترحة
- عدد البرامج التدريبية وورش العمل في مجال الابتكار.
- نسب براءات اختراع / حقوق الملكية الفكرية.



الممارسات الشائعة لتطبيق المعيار السادس

- عمل دورات تدريبية وورش عمل لتوضيح مفهوم إدارة الابتكار , أدواته وأهمية استخدامها للتغلب على التحديات الخاصة بالموارد
- استحداث بنك للأفكار للموظفين حيث تشجع الجهة الموظفين للتفكير في حلول ابداعية لتحسين الخدمات الحكومية في نطاق خدمات الجهة
- استحداث و تطبيق أدوات و ممارسات إدارة المعرفة (من الممكن تطبيق المواصفه ISO 30401).
- تطبيق أساليب تحفيز الموظفين على المشاركة من خلال تكريم الموظفين الذين تم مشاركتهم في إيجاد حلول ابتكارية للمشكلات أو التحديات التي تواجهها الجهة.

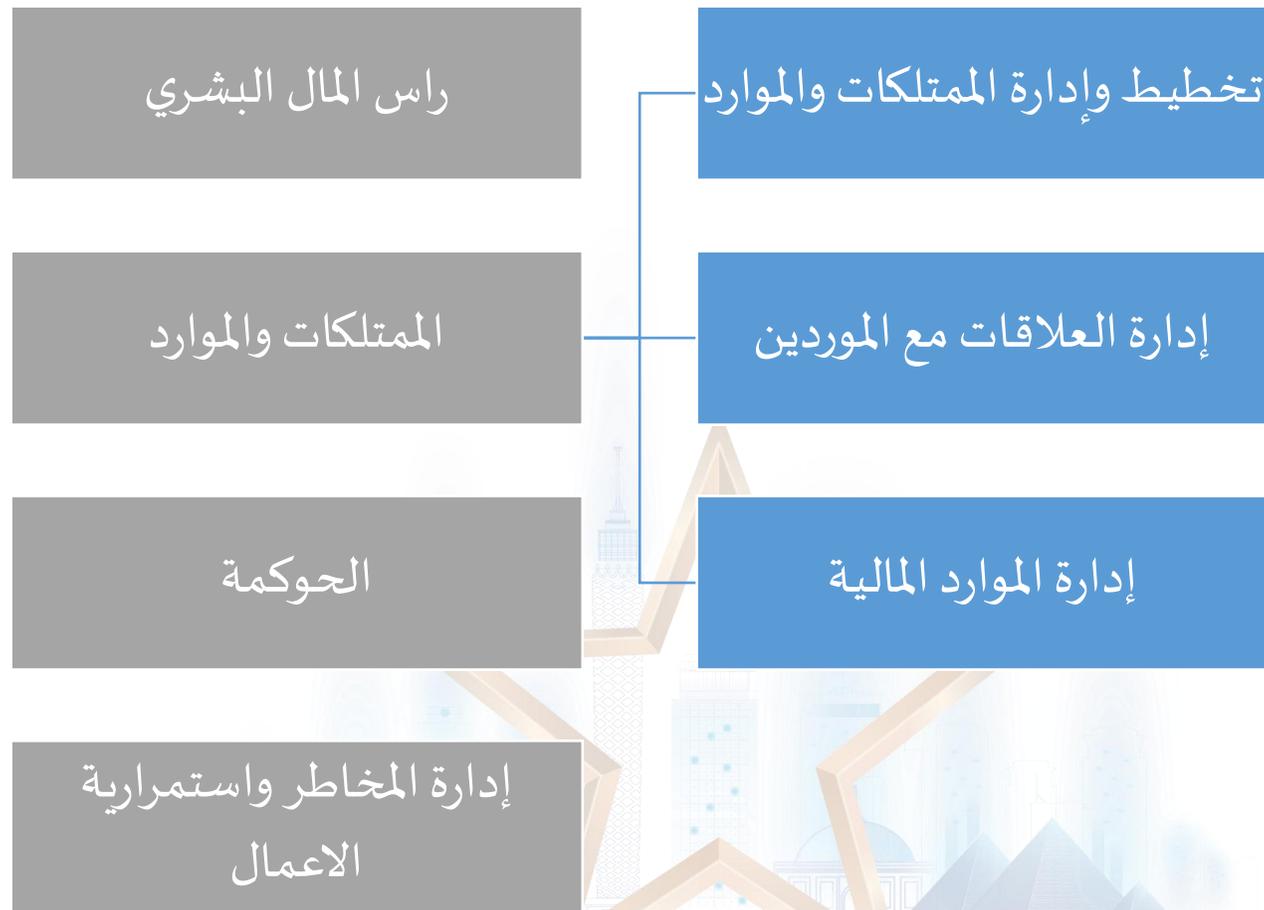
- من خلال فريق العمل: ضع آلية تمكّنك من تحديد الافكار المجدية ووضعه اولويات للاستفادة منها





3 محاور	10 معايير رئيسية
تحقيق الرؤية	1. رؤية مصر 2030
	2. المهام الرئيسية
	3. خدمات سبع نجوم
	4. الحكومة الإلكترونية/الذكية
الابتكار	5. استشراف المستقبل
	6. إدارة الابتكار
الممكنات	7. رأس المال البشري
	8. الممتلكات والموارد
	9. الحوكمة
	10. إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

المحور الثالث الممكنات



يركز هذا المعيار الرئيسي على الاستثمار في رأس المال البشري وتحقيق استدامته و زيادة كفاءته وإنتاجيته وتعزيز خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة ومبتكرة من خلال وضع السياسات والخطط اللازمة لتحقيق كل من أهداف الافراد والجهة بشكل مشترك مع تقديم خدمات لاسعاد الموظفين لقوانين ولوائح الموارد والارتقاء بجودة الحياة لديهم وفقا ارد البشرية والأنظمة والأدلة المكاملة. كما يشتمل المعيار على تقدير جهود العالمين ومكافأتهم وتحفيزهم وتمكينهم ورفع قدراتهم على الابتكار مع التركيز على استقطاب الكفاءات التخصصية والمحافظة عليها وتحقيق التوازن بين الجنسين. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال



القدرات

- تحديد المهارات والجدارات السلوكية وقدرات الموارد البشرية اللازمة لتحقيق إستراتيجية الجهة وبما يتوافق مع الهيكل التنظيمي والإطار العام للعمليات ووضع الخطط اللازمة لتوفيرها.
- تطوير وتطبيق سياسات وخطط ومبادرات وبرامج وأنظمة عمل متكاملة تعزز بيئة العمل الإيجابية داخل الجهة وتغطي مختلف الجوانب المتعلقة بإدارة عمليات التوظيف والتطوير المهني وتخطيط المسار الوظيفي والانتقال والتظلم الوظيفي وأنظمة التحفيز والتكريم وغيرها من العمليات ذات العلاقة برأس المال البشري، مع ضمان تقديم خدمات متميزة وفقاً لقوانين ولوائح الموارد البشرية والأنظمة المكملة لها، وبما يضمن تحقيق العدالة والرضا وتكافؤ الفرص والشفافية والتوازن ما بين الجنسين.
- بناء ثقافة التعلم وتحسين الأداء مع تحديد الاحتياجات التدريبية بناءً على أسس ومعلومات دقيقة وإعداد الخطط التدريبية باستخدام أشكال التدريب والتعلم المستمر المختلفة وتنفيذها بشكل يضمن إكساب الموارد البشرية المعارف والمهارات والسلوكيات المطلوبة وقياس مدى فاعلية وأثر التدريب على أداء وسلوك الموارد البشرية.
- تقييم أداء الموارد البشرية بما يضمن العدالة وتكافؤ الفرص والشفافية وتوفير معلومات منتظمة عن مستويات الأداء والإنجاز وتحقيق الأهداف والكفاءات لتحسين هذه المستويات، وربط التقدم الوظيفي والمكافآت والحوافز بنتائج التقسيم.

القدرات

- تمكين الموارد البشرية وضمان حصولهم على الأدوات والمعلومات والصلاحيات اللازمة لضمان مساهمتهم القصوى في تحقيق الأهداف. تشجيع ومكافأة الإنجازات الرائدة والابتكارات على جميع المستويات بالجهة الحكومية الموظفين وفرق العمل) في التوقيت والطريقة المناسبة وخلق التنافس الإيجابي فيما بينهم.
- توفير بيئة عمل سعيدة وإيجابية وصحية وآمنة وملائمة تساهم في تحفيز الموارد البشرية على الإنتاج والابتكار وتحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية لهم (مثل: مكتبة ومناطق استراحة، ووسائل للابتكار والبحث وغيرها).
- تمكين وتعزيز دور المرأة في العمل وخلق بيئة داعمة للمرأة والأم العاملة (مثل: توفير الحضانات للأطفال أو ساعات عمل مرنة، أو سياسات داعمة للأم العاملة).

الإنجازات والنتائج – مؤشرات الاداء

- متوسط الساعات التدريبية لعدد العاملين.
- نسبة العاملين الحاصلين على مكافآت سنويا
- متوسط نصيب عضو هيئة التدريس والهيئة المعاونة من الانفاق على البحث والنشر العلمي.
- نسبة التظلمات التي تم معالجتها خلال الزمن المستهدف.
- عدد أيام العمل المفقودة نتيجة لحوادث مهنية.
- نسبة السيدات في المناصب القيادية.
- نسبة تنفيذ الخطة التدريبية سنويا.
- متوسط زمن تقديم الخدمات للعاملين.
- عدد الاقتراحات المجدية سنويا من العاملين.
- نسبة الاقتراحات المطبقة سنويا



الإنجازات والنتائج – مقاييس الرأي

تعتبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات الموارد البشرية بسياسات وخطط ومبادرات وبرامج ومشاريع وأنظمة وأدلة العمل المتعلقة بالموارد البشرية وبمدى توفر بيئة العمل السعيدة والايجابية – بشكل مباشر أو غير مباشر – (من خلال استطلاعات واستبيانات الرأي، ومجموعات النقاش، والملاحظات والمقترحات، وعدد رسائل الشكر وما شابه)، ويمكن أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

- رضا أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة عن بيئة العمل
- رضا العاملين من غير أعضاء هيئة التدريس عن بيئة العمل



الممارسات الشائعة لتطبيق المعيار السابع

- تحديد الاحتياجات التدريبية
- وضع وتنفيذ الخطط التدريبية
- إستحداث و تطبيق ممارسات لتشجيع الموظفين على الأداء الجيد
- تحديد وسيلة التقييم الذاتي للموظف
- وضع سياسات وأدوات تقييم الأداء
- إستحداث و تطبيق و متابعه مجموعة من مؤشرات قياس الأداء
- تطبيق ممارسات قياس رأى الموظفين (مثل استبيانات أو مجموعات التركيز)

من خلال فريق العمل: ناقش والنتائج القدرات في الحالة الدراسية، وقم بإعداد طلب الترشح للمعيار للكلية المكلف بها فريقك



يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفاعلية إدارة الجهة الحكومية لمواردها الداخلية وممتلكاتها لدعم إستراتيجية وسياسات الجهة وضمان التنفيذ الفعال للعمليات بما في ذلك تحديد أولويات الانفاق بما يتوافق ويتخطى توقعات ومصالح المتعاملين و إلغاء الانفاق في المجالات التي ال تصنيف قيمة نوعية لهم. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.



تخطيط إدارة الممتلكات والموارد - القدرات

- تطوير وتطبيق سياسات وخطط طويلة المدى لإدارة الممتلكات من مباني ومرافق ومعدات وأجهزة تدعم سياسات وإستراتيجية الجهة الحكومية وبما يتوافق مع السياسات والاستراتيجيات ذات العلاقة.
- الاستخدام الأمثل للممتلكات والمرافق والمعدات التي تقع بشكل مباشر داخل نطاق عمل الجهة الحكومية وإدارة دورة حياة تلك الأصول وأمنها وإدامتها من خلال برامج الصيانة (خاصة الوقائية).
- تطبيق المواصفات والمعايير البيئية في عمليات الجهة الحكومية (مثل عمليات الشراء) واستخدام المواد الصديقة للبيئة بما يضمن المحافظة على البيئة والموارد غير المتجددة.
- الإدارة المثلى للمستودعات والمخزون.

تخطيط إدارة الممتلكات والموارد – الإنجازات النتائج - المؤشرات الإنجازات النتائج - المؤشرات

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، علي أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

- نسبة الانخفاض في استهلاك الكهرباء.
- نسبة الانخفاض في استهلاك المياه.
- نسبة استخدام الطاقة النظيفة.
- نسبة تنفيذ خطة الصيانة الوقائية.
- معدل الانخفاض في استهلاك أوراق الطباعة والتصوير خلال الفصل الدراسي.



إدارة العلاقة مع الموردين - القدرات

- رسم إطار وحدود العلاقة طويلة المدى (الشراكة مع الموردين بما يحقق المنفعة المتبادلة ويؤدي إلى بناء علاقات مستدامة تدعم أهداف الجهة الحكومية في مجال تحقيق قيمة مضافة للمعنيين وخفض التكاليف والإنفاق المتعلق).
- الشفافية في نشر معايير اختيار الموردين والتعامل معهم وتقييم أدائهم (مثل حالات تعديل ومراجعة العقود، وتقييم أداء وتصنيف الموردين وإجراءات إحالة العطاءات وغيرها في حالة قيام الجهة بالتعاقد المباشر معهم او من خلال الآليات الحكومية المتبعة).



إدارة العلاقة مع الموردين – الإنجازات والنتائج - المؤشرات

- نسبة الموردين من الشركات الصغيرة والمتناهية الصغر
- نسب استيفاء تقييم الموردين سنويا
- عدد رسائل الشكر من الموردين
- عدد شكاوي الموردين
- نسبة شكاوى الموردين التي تم الاستجابة لها ضمن الوقت المحدد



- تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات الموردين بمستوى التعاون والشراكة مع الجهة الحكومية والالتزام ببندود وشروط التعاقد ومدى الاستفادة منها وفعالية التعاون وسهولة توفير وتبادل المعلومات والشفافية في التعامل وتقييم قنوات التواصل بشكل مباشر أو غير مباشر - (من خلال استطلاعات وأستبيانات الرأي، ومجموعات النقاش، والملاحظات والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الجهة، عليأن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):
- نسبة رضا الموردين



إدارة الموارد المالية – القدرات

- تطوير وتطبيق سياسات وخطط طويلة المدى وعمليات مالية لدعم تحقيق إستراتيجية الجهة الحكومية وخططها التشغيلية.
- تصميم عمليات التخطيط المالي وعمليات الضبط الداخلي والرقابة والمراجعة وإعداد التقارير المالية لضمان الاستخدام الأمثل للموارد بكفاءة وفاعلية.
- تطبيق برامج لتنمية الإيرادات.
- تطبيق برامج لترشيد النفقات.
- تطبيق مبادئ حساب التكاليف للعمليات والخدمات لضمان رفع كفاءتها.
- تحليل النتائج والإنجازات مقارنة بالموارد المالية المعتمدة



إدارة الموارد المالية – الإنجازات النتائج – مؤشرات

- نسبة زيادة الموارد الذاتية للكلية.
- العائد على الاستثمار ROI للبرامج الخاصة.
- العائد على الاستثمار ROI للمراكز والوحدات ذات الطبيعة الخاصة.
- نسبة الالتزام بالموازنة السنوية (ايرادات ومصروفات).
- نسبة الخفض في موازنة المشتريات نتيجة اعادة التدوير



الممارسات الشائعة لتطبيق المعيار الثامن

- وضع خطط الصيانة للممتلكات
- تطبيق ممارسات إدارة المستودعات
- عمل سجلات للموردين المعتمدين
- وضع سياسات وأدوات تقييم الأداء للموردين (تطبيق المواصفه ISO 28001)
- عمل إستبيانات توضح مدى رضا المورد عن الجهة و توضح عدد الشكاوى وعدد خطابات الشكرو الملاحظات و يتم تحليلها بشكل دورى لضمان الشراكة الفعاله فى تقديم خدمات متميزة ومستدامة

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفاعلية الاطار العام للحوكمة بما يضمن تحقيق مبدأ المساءلة تجاه المعنيين والشفافية تجاه المجتمع والجهات المعنية بالحوكمة على المستوى الحكومي فيما يتعلق بالأداء ومدى الالتزام بالتشريعات والقوانين بما في ذلك المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.



القدرات

- إيجاد وتطبيق إطار عمل فعال وشامل - ومناسب لطبيعة عمل الجهة - للحوكمة على مجالات العمل المختلفة في الجهة الحكومية (مثل: الإدارة المؤسسية وإدارة الموارد البشرية والإدارة المالية وإدارة المعلومات وإدارة المشاريع، وإدارة الموارد والممتلكات).
- ضمان الشفافية والعدالة والنزاهة والقابلية للمساءلة على كافة المستويات وتطبيق الإجراءات واللوائح على مستوى كافة إدارات الجهة الحكومية.
- تحقيق مبادئ الحوكمة الخاصة بفصل المهام والمسؤوليات من خلال تحديد سلسلة القيمة والإطار العام للعمليات الذي يتضمن العمليات الرئيسية والمساندة والهيكل التنظيمي الملائم لتنفيذ المهام الرئيسية والسياسات الداعمة لها.
- تطبيق التشريعات والقوانين ومتطلبات البرامج الحكومية والمتابعة الفعالة لتنفيذ ما يرد في تقارير التقييم والتدقيق من الجهات المعنية بالمتابعة والرقابة الإدارية والمالية (مثل تقارير هيئة الرقابة الإدارية والجهاز المركزي للمحاسبات)

الإنجازات والنتائج – مؤشرات الاداء

- عدد الملاحظات الواردة في تقارير الجهاز المركزي للمحاسبات.
- نسبة الملاحظات التي تم اغلاقها خلال الفترة الزمنية المحددة للأغلاق
- عدد التظلمات المقبولة لأعمال التصحيح والرصد وإعلان النتيجة .
- عدد التظلمات الادارية للعاملين من غير أعضاء هيئة التدريس.
- عدد الشكاوى الواردة من منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة.
- عدد القضايا المرفوعة علي الكلية.
- عدد التظلمات الواردة من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة



الإنجازات والنتائج – مقاييس الرأي

- رضا الطلاب عن معالجة التظلمات لأعمال التصحيح والرصد وإعلان النتيجة.
- رضا العاملين عن معالجة التظلمات.
- رضا العاملين عن العدالة في المكافآت.
- رضا الطلاب عن آليات التعامل مع الشكاوى المختلفة



الممارسات الشائعة لتطبيق المعيار التاسع

- وضع سياسات وإجراءات على عمليات وأنشطة الجهة لضمان حوكمتها (تطبيق المواصفة ISO 37001)
- تصميم وتطبيق مجموعه من الاستطلاعات واستبيانات الرأي لقياس رأى المعنيين بحوكمة عمليات الجهة
- المراجعة الدورية من قبل المؤسسات الرقابية (مثل تقارير هيئة الرقابة الادارية والجهاز المركزي للمحاسبات) أو من قبل الجهات العليا
- استحداث سجل بالقوانين ذات الصلة ومدى توافق الجهة معها من ناحية التطبيق.

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفاعلية الجهات الحكومية في تطبيق برامج لإدارة المخاطر وإدارة استمرارية الأعمال إلى جانب إدارة حالات الازمات والكوارث، وذلك لضمان تقليل حجم المخاطر ووضع ضوابط فعالة للمخاطر الحالية والمتوقعة، إضافة إلى ضمان الاستمرارية في تقديم الخدمات للمتعاملين والمعنيين من خلال التصدي بفاعلية لأي حدث طارئ أو أزمة، وبما يساهم في بناء وتعزيز : ثقة جميع المعنيين في الجهة الحكومية. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.



القدرات

- إيجاد وتطبيق إطار عمل فعال وشامل لإدارة المخاطر لتحقيق إستراتيجية الجهة الحكومية وضمان استمرارية الأعمال بهدف الحد من التهديدات والاستفادة من الفرص المتاحة مع ضمان التكامل والتعامل مع كافة أنواع المخاطر والأزمات والكوارث المحتملة (مثل: المخاطر الاستراتيجية، والمخاطر الخاصة باستمرارية أعمال المؤسسة، والمخاطر المالية والبيئية، ومخاطر أمن المعلومات، والمخاطر التشغيلية، وتلك المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية، والتي يمكن تؤثر على الخدمات، أو رضا المتعاملين وتحديد احتمالية حدوثها ودرجة تأثيرها على الجهة.
- إعداد سياسات وإجراءات التعامل مع المخاطر التي تهدد استمرارية الأعمال أو تؤثر على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة وعملياتها وخدماتها، وتحليلها بدراسة تأثيراتها السلبية والإيجابية واحتمالية وقوعها وتقييمها حسب ، أولوياتها.
- إعداد خطط لإدارة ومعالجة المخاطر تتضمن الأنشطة ومسؤوليات التنفيذ والأطر الزمنية والموارد اللازمة والسيناريوهات والخطط البديلة لمواجهة المتغيرات والمستجدات التي يمكن أن تحول دون تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة وتنفيذ العمليات والخدمات والمشاريع والمبادرات والبرامج.

الإنجازات والنتائج – مؤشرات الاداء

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى)

- نسبة تنفيذ خطة التجارب الوهمية (المحاكاة)
- عدد ساعات التدريب لمجابهة المخاطر
- عدد الاجراءات التصحيحية الناتجة من التجارب الوهمية (المحاكاة)
- للخطة الزمنية المعتمدة لإدارة المخاطر نسبة الاجراءات التصحيحية التي تم تنفيذها طبقا
- عدد أصابات العمل لكل 100 موظف
- عدد المخاطر التي تم وضع إجراءات احترازية لها
- نسبة العمليات التي تم تطبيق ادارة المخاطر عليها.
- فاعلية إجراءات وخطط الطوارئ بالكلية مقارنة بخطة إدارة المخاطر



- وضع سياسات وإجراءات و عمليات إدارة المخاطر بمختلف أنواعها (تطبيق المواصفة (ISO 31000

- إنشاء سجل للمخاطر بالجهة ومتابعته بشكل دورى

- تصميم و تطبيق منظومه لإدارة استمرارية الأعمال (تطبيق المواصفه ISO 22301)

- المراجعة الدورية على المخاطر و خطط ممارسات استمراريه الاعمال

- تنفيذ التجارب الوهمية لتقييم مدى جاهزية الجهة لمواجهة المخاطر المختلفة



- من خلال فريق العمل: ناقش المخاطر المختلفة التي تتعرض لها الكلية واقترح تصنيفات لمجموعات المخاطر





- من الضروري التنسيق مع زملاء العمل بالجهة للمشاركة في تفعيل محاور المنظومة على أرض الواقع وكذلك المشاركة في إعداد طلب الترشيح.
- تجنب الطابع الانشائي
- مناقشة جهود الكلية في كافة نقاط المعايير
- عرض المتاح من النتائج بما في ذلك النتائج المحددة في الدليل وأي نتائج إضافية متعلقة بالمعايير

جائزة مصر للتميز الحكومي
EGYPT GOVERNMENT EXCELLENCE AWARD

وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية
والتعاون الدولي
Ministry of Planning, Economic
Development & International
Cooperation



شكراً لسيادتكم