



دليل إدارة جوائز التميز

الداخلية

2021

جائزة مصر للتميز الحكومي

## المحتويات

3.....	مقدمة
6.....	1.المخطط العام لإدارة الجوائز الداخلية
7.....	2.تشكيل فريق إدارة الجوائز الداخلية
7.....	3.الإعلان عن طريقة المشاركة
7.....	4.تدريب المدربين الداخليين
8.....	5.إختيار سفراء التميز الداخلي في كل وحدة/إدارة/كلية/وحدة محلية/وحدة خدمية
8.....	6.الاعلان عن الإطار الزمني للجائزة
9.....	7.تدريب منتسبي الجهات المشاركة
9.....	8.التقييم الذاتي للجهات المشاركة
9.....	9.وضع خطط ومبادرات التحسين
10.....	10.كتابة طلبات الترشح
10.....	11.تقديم طلبات الترشح
10.....	12.إجراء عمليات التقييم
12.....	13.إرسال النتائج لجائزة مصر للتميز الحكومي
12.....	14.إعلان وتكريم الفائزين
12.....	15.تعميم أفضل الممارسات ( بعد نهاية كل دورة)

تجسيدا لتوجهات الرئيس/ عبد الفتاح السيسي رئيس جمهورية مصر العربية تم اطلاق "جائزة مصر للتميز الحكومي" لتحقيق استراتيجية 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.

الهدف الرئيسي لهذه الجائزة السنوية هو تحفيز روح التنافس والتميز على مستوى الموظفين من جهة، وعلى مستوى المؤسسات الحكومية من جهة أخرى. ويتم تكريم المتميزين في أداء الخدمات العامة تكريماً معنوياً ومادياً مما يرسخ قيم العطاء والانتماء والتميز، ويحفز الجميع على الارتقاء بمستويات الأداء والالتزام بمعايير الجودة والتميز.

وقد تم تصميم منظومة التميز الحكومي وإعداد معاييرها واستخدامها كأساس للتقييم بحيث تشمل ثلاث محاور رئيسية:

1. مدى تحقيق الرؤية.
2. درجة تشجيع الابتكار.
3. مدى توافر إمكانات التميز.

وتستهدف تلك المحاور تحديد مستوى النضج الذي وصلت إليه تلك الجهات في رحلتها نحو الريادة، وتحديد مجالات وفرص التحسين التي تساعدها في تحقيق أهدافها الطموحة، واستكشاف الجديد في أسلوب تفكير وطريقة تخطيط وتنفيذ وتطوير العمل الحكومي باعتماد مبادئ ومفاهيم مبتكرة تمت تجربتها وتطبيقها في حكومة دولة الإمارات وأثبتت فاعليتها في تحقيق نتائج رائدة. وتأتي تلك الجائزة في إطار الشراكة الاستراتيجية بين مصر ودولة الإمارات والتي تطمح إلى تحقيق التعاون وتبادل الخبرات والعمل على تصميم نظام متابعة وقياس مؤشرات الأداء في منظومة العمل الحكومي المصرية، بالاستناد إلى التجربة الإماراتية المتميزة في هذا الخصوص.

#### (أ) الرؤية

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

#### (ب) الرسالة

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

#### (ت) القيم

الشفافية: نؤمن بأهمية الإفصاح عن جميع الإجراءات الأساسية وتعزيز مستوى المسائلة والحوكمة لكل عمليات الجائزة.

التعاون: نعمل كفريق واحد بأهداف ونتائج واضحة ومن خلال منظومة عمل مفهومة لدى الجميع تضع توفير الدعم لكل فرد من فريق العمل على رأس أولوياتها.

إضافة قيمة: نوفر الحلول ونقدم الدعم بكافة السبل الممكنة لضمان تلبية احتياجات وتوقعات كافة المعنيين وفقاً لأفضل الممارسات العالمية.

الاتقان: نقوم بأعمالنا على الوجه الأكمل وفقاً للمعايير العالمية لضمان الجودة.

### ث) الأهداف

- تحقيق معدلات أفضل لرضا المواطنين/ الموظفين.
- تغيير فلسفة العمل الحكومي ونشر ثقافة الجودة والتميز على مستوى الجهاز الإداري للدولة.
- تشجيع التنافسية بين المؤسسات الحكومية على كافة المستويات القومي والمحلي والاقليمي.
- تعزيز روح الابتكار والإبداع والمكافأة على التميز في المجتمع المصري.
- إلقاء الضوء على النماذج الناجحة للمؤسسات والأفراد في القطاع الحكومي.
- بناء نموذج مؤسسي جديد يطبق مفاهيم الحوكمة والاستدامة في الجهاز الإداري للدولة.

وقد أرتأت إدارة الجائزة أهميه تعميق ثقافة التميز المؤسسي في كافة الجهات الحكومية وذلك من خلال تطبيق نظام الجوائز الداخلية للتميز والتي سوف تُعد بدورها إلزامية ومؤهلة للترشح للمنافسة علي جائزة مصر للتميز الحكومي في كل دورة.

تعتبر معايير جائزة مصر للتميز الحكومي هي الأساس العلمي والمرجع الرئيسي للجهات الحكومية في تطبيق معايير الجوائز الداخلية علي أن تتم جميع الخطوات الحرجة في عمليات التقييم بالجوائز الداخلية تحت الاشراف المباشر لفريق جائزة مصر للتميز الحكومي مثل (تأهيل المقيمين الداخليين – التقييم النهائي – التحكيم واعتماد النتائج).

يُعتبر هذا الدليل إرشادي للجهات الحكومية موضح به الاطر والقواعد العامة لتطبيق جوائز التميز الداخلية ، ويُخاطب هذا الدليل كافة المؤسسات والهيئات الحكومية المشاركة في جوائز مصر للتميز الحكومي في الدورات السابقة وأيضا الفئات التي سيتم إستحداثها في الدورات القادمة.

الجهات الحكومية المستهدفة الحالية:

**(أ) جائزة المؤسسة المتميزة :**

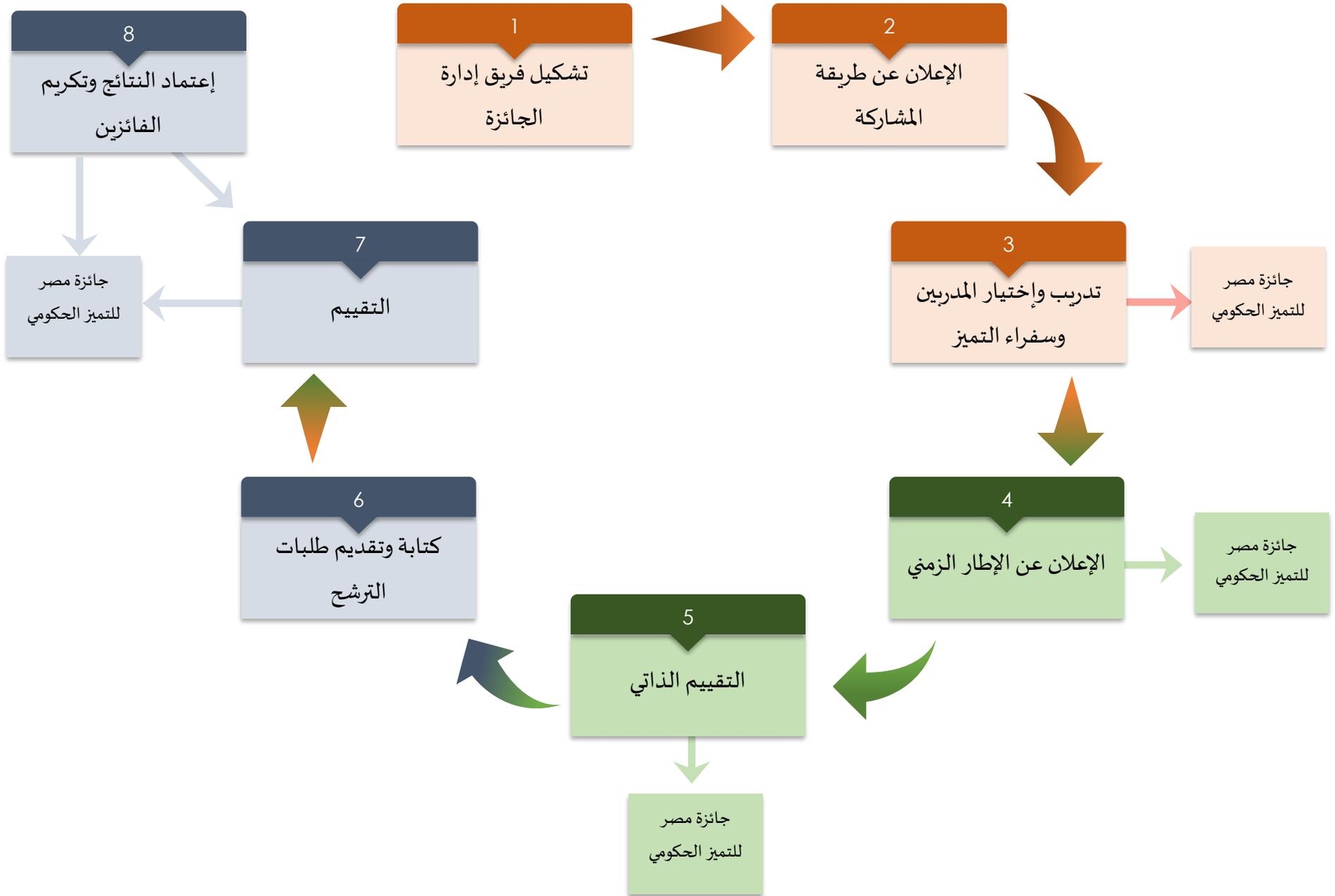
- الجامعات الحكومية المصرية ( الكليات )
- الوحدات المحلية ( المراكز / المدن / القرى / الأحياء )

**(ب) جائزة الوحدة المتميزة**

- مكاتب البريد
- مكاتب الشهر العقاري والتوثيق
- مكاتب التموين
- مكاتب التأهيل والمراكز الشاملة
- المراكز التكنولوجية
- مكاتب الصحة

**(ت) جائزة المواقع الالكترونية**

**(ث) جوائز الأفراد والقيادات**



## 2. تشكيل فريق إدارة الجوائز الداخلية

2.1. تقوم الجهة الحكومية ( الكلية / المحافظة/ مكاتب الخدمة) بتشكيل فريق خاص ومتفرغ لإدارة عمليات الجوائز الداخلية بالجهة علي

أن يتكون الفريق من عدد 5 أشخاص كحد أدنى ومكون من هيكلية فنية متخصصة كالآتي:

- رئيس فريق
  - إدارة التقييم
  - إدارة العمليات والتشغيل
  - إدارة الإتصال والتسويق
  - إدارة نظم المعلومات ( في حالة تبني النظم الالكترونية في عمليات تقديم طلبات الترشح والتقييم)
- 2.2. يكون هذا الفريق هو حلقة الوصل المباشرة مع فريق إدارة جائزة مصر للتميز الحكومي وذلك للتنسيق والدعم فيما يخص عمليات إدارة الجوائز الداخلية.

## 3. الإعلان عن طريقة المشاركة

3.1. يقوم فريق إدارة الجائزة بالإعلان الرسمي عن بدء فاعليات الجائزة الداخلية عبر الآليات المتبعة للتواصل داخل الجهة الحكومية ،

حيث يجب أن يتضمن الإعلان مايلي:

- المخطط الزمني المقترح للتنفيذ.
  - فئات الجوائز المقترحة.
  - معايير الجوائز.
  - نموذج طلب الترشح.
  - آليات وطرق التقديم.
  - شروط التقدم.
- 3.2. يتم التنسيق مع إدارة جائزة مصر للتميز الحكومي بخصوص المخطط الزمني المقترح للتنفيذ حتي لا يتعارض مع المواعيد الخاصة بجائزة مصر للتميز الحكومي.

## 4. تدريب المدربين الداخليين

4.1. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بالبء في عمليات اختيار وتأهيل المدربين الداخليين تمهيداً لتنفيذ عمليات التدريب المخصصة لفئات

الجوائز المختلفة وذلك علي النحو التالي:

- تصميم معايير إختيار المدربين الداخليين
- تصميم آليات إختيار المدربين
- آليات وأساليب تأهيل المدربين
- تصميم المواد العلمية اللازمة لتنفيذ عمليات التدريب

- 4.2. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بالتنسيق مع الجهات التدريبية المعتمدة من جائزة مصر للتميز الحكومي وذلك لتأهيل و إعتقاد المدربين الذين وقع عليهم الإختيار. ( مرفق بيانات الجهات التدريبية المعتمدة من خلال الموقع الإلكتروني لجائزة مصر للتميز الحكومي).
- 4.3. يلتزم فريق إدارة الجوائز الداخلية بالمواد العلمية المنشورة على الموقع الإلكتروني لجائزة مصر للتميز الحكومي في تصميم المواد العلمية المخصصة لتنفيذ عمليات التدريب.

#### أهم مؤشرات الأداء:

- عدد المدربين الداخليين المعتمدين
- عدد الدورات التدريبية المنفذة

#### 5. إختيار سفراء التميز الداخلي في كل وحدة/إدارة/كلية/وحدة محلية/وحدة خدمية

- 5.1. يتم إختيار سفراء ومنسقي التميز للوحدات/الإدارات/الكليات/الوحدات المحلية/الوحدات الخدمية المشاركة في الجوائز الداخلية وفقاً لدليل جدارات سفراء التميز المعتمد من جائزة مصر للتميز الحكومي. ( مرفق دليل جدارات سفراء التميز بالموقع الإلكتروني لجائزة مصر للتميز الحكومي).

#### أهم مؤشرات الأداء:

- عدد سفراء التميز المعتمدين والمؤهلين
- مدي مطابقة جدارات منسقي التميز بدليل جدارات منسقين التميز الخاص بجائزة مصر للتميز الحكومي

#### 6. الاعلان عن الإطار الزمني للجائزة

- 6.1. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بالإعلان عن الإطار الزمني التفصيلي لكل دورة للجائزة بحيث تكون سنويه يحد أدني وذلك من خلال طرق وأساليب التواصل المتبعة داخل الجهة علي أن تشمل الأتي:

- الإطار الزمني لمرحلة التدريب
- الإطار الزمني لمرحلة تقديم طلبات الترشح ( فتح / إغلاق باب المشاركة)
- الإطار الزمني لعمليات التقييم والتحكيم النهائية
- الإطار الزمني لإعلان النتائج النهائية وتكريم الفائزين

- 6.2. يلتزم فريق إدارة الجوائز الداخلية بالتنسيق مع إدارة جائزة مصر للتميز الحكومي فيما يخص الإطار الزمني المقترح لعمليات التحكيم النهائية وإعتقاد النتائج.

#### أهم مؤشرات الأداء:

- مدي الإلتزام بالخطط الزمنية
- عدد الدورات المنفذة سنوياً

## 7. تدريب منتسبي الجهات المشاركة

7.1. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بتصميم الخطة التدريبية المقترحة التي يراعى فيها الآتي:

- حصر الجهات المراد تدريبها
- أعداد المتدربين
- تحديد الموارد المطلوبة ( مالية / غير مالية)
- أماكن التدريب المقترحة
- عدد الدورات التدريبية المقترح تنفيذها
- عدد المدربين المعتمدين

7.2. يلتزم فريق إدارة الجوائز الداخلية بتقييم تنفيذ الخطط التدريبية الموضوعية. ووضع إجراءات تحسينية لعملية التدريب يمكن

الإستفادة منها في الدورات القادمة ومشاركة نتائج  
جائزة مصر للتميز الحكومي.  
للا تقييم عمليات التدريب مع إدارة

### أهم مؤشرات الأداء:

- عدد الدورات التدريبية المنفذة
- نسبة اعداد المتدربين المخططة من اعداد الحضور الفعلي
- مدي رضاء المتدربين عن الدورات التدريبية المنفذة
- مدي الإلتزام بالجداول الزمنية لعمليات التدريب

## 8. التقييم الذاتي للجهات المشاركة

8.1. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بالتنسيق والإشراف المباشر مع سفراء التميز للوحدات/الكليات/الوحدات الخدمية المشاركة

لتنفيذ عملية التقييم الذاتي وذلك قبل اجراء عمليات تقييم الجوائز الداخلية ، بحيث تكون مخرجات عمليات التقييم الذاتي هي الأساس في كتابة طلبات الترشح للتقدم للجائزة الداخلية.

### أهم مؤشرات الأداء:

- نسبة أعداد الجهات المنفذة للتقييم الذاتي من إجمالي أعداد المترشحين للجوائز

## 9. وضع خطط ومبادرات التحسين

9.1. تقوم الوحدات/الكليات/الوحدات الخدمية المشاركة في الجوائز الداخلية ، بالإستفادة من التقارير النهائية المستخرجة من عملية

التقييم الذاتي ، وذلك لوضع خطط ومبادرات التحسين والتطوير تمهيداً لتنفيذها.

9.2. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بإعتماد ومتابعة تطبيق مبادرات التحسين لهذه الخطط ، من خلال التنسيق مع سفراء التميز لهذه

الوحدات/الكليات/الوحدات الخدمية ، خاصة قبل فتح باب الترشح للمنافسة على فئات الجوائز الداخلية .

## أهم مؤشرات الأداء:

- أعداد المبادرات ومشاريع التحسين المنفذة من مخرجات التقييم الذاتي
- نسبة خطط التطوير والتحسين المخططة من نتائج التقييم الذاتي

## 10. كتابة طلبات الترشح

- 10.1. يلتزم فريق إدارة الجوائز الداخلية بالإستعانة بنموذج طلب الترشح الخاص بجائزة مصر للتميز الحكومي لفئات الجوائز المختلفة كنموذج طلب الترشح المعتمد لتعميمه علي الوحدات/الكليات/الوحدات الخدمية المشاركة في الجوائز الداخلية .
- 10.2. يقوم فريق إدارة الجائزة بتدريب الوحدات/الكليات/الوحدات الخدمية المشاركة ( ضمن الخطط التدريبية الموضوعة لمنسقي التميز) على طرق وآليات كتابة واستيفاء متطلبات طلبات الترشح لمختلف فئات الجوائز تمهيداً لفتح باب الترشح للجائزة.

## 11. تقديم طلبات الترشح

- 11.1. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بالإعلان الرسمي عن البدء في إستلام طلبات الترشح للجائزة في مختلف فئاتها من خلال الآلية المتبعة والمعتمدة من إدارة الجائزة .
- 11.2. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بتصميم وتنفيذ مجموعة من آليات الحوكمة لضمان سرية البيانات والمعلومات أثناء مرحلة إستلام طلبات الترشح لضمان النزاهة الكاملة وكذا التأكد من إستيفاء طلبات الترشح المقدمة جميع متطلبات التقدم.
- 11.3. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بمتابعة مدى التقدم في أعداد وإستيفاء طلبات الترشح المقدمة ، وتقديم الدعم الفني والتقني والرد على الإستفسارات والتساؤلات أثناء مرحلة التقديم التقديم.
- 11.4. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بالإعلان عن المواعيد المحددة لغلاق باب إستلام طلبات الترشح لفئات الجوائز المختلفة والحرص علي عدم إستلام أي طلبات الترشح بعد الوقت المعلن لضمان الشفافية وتكافؤ الفرص بين المترشحين .
- 11.5. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بحصر طلبات الترشح المقدمة وتصنيفها حسب الفئة وإجراء عملية الفرز الاولي للتأكد من استيفائها شروط التقدم، وتجهيز الإحصائيات اللازمة لأعداد المترشحين ومدى تحقق نسب الترشح المستهدفة تمهيداً للعرض علي إدارة جائزة مصر للتميز الحكومي قبل البدء في عمليات التقييم.

## أهم مؤشرات الأداء:

- نسب المتقدمين للجوائز من الأعداد الإجمالية للجهات المخطط مشاركتها

## 12. إجراء عمليات التقييم

- 12.1. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بالبدء في عملية إختيار المقيمين الداخليين ورؤساء الفرق ولجان الجودة وفقاً لأعداد طلبات الترشح المقدمة وفقاً لدليل جدارات المقيمين ( مراجعة الدليل بالموقع الإلكتروني لجائزة مصر للتميز الحكومي).

12.2. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بالتنسيق مع الجهات التدريبية المعتمدة من جائزة مصر للتميز الحكومي وذلك لتأهيل و إعتداد المقيمين الذين وقع عليهم الإختيار. ( مرفق بيانات الجهات التدريبية المعتمدة من خلال الموقع الإلكتروني لجائزة مصر للتميز الحكومي).

12.3. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بتجهيز إقرارات السرية وعدم الإفصاح الخاصة بالمقيمين ورؤساء الفرق وفرق توكيد الجودة .

12.4. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بتجهيز أدلة الجوائز المختلفة الموجودة على الموقع الإلكتروني لجائزة مصر للتميز الحكومي وذلك تمهيداً لمشاركتها مع المعنيين من المقيمين وأعضاء لجنة التحكيم والجهات المتنافسة.

12.5. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بتوزيع المقيمين ورؤساء الفرق ولجان الجودة الذين وقع عليهم الإختيار علي فئات الجوائز المختلفة

12.6. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بالبدء في وضع الخطة الزمنية والتشغيلية المقترحة لعملية التقييم والزيارات الميدانية وخطة مواعيد لجنة التحكيم .

12.7. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بتوزيع طلبات الترشح علي فرق التقييم المختلفة وفقاً لفئات الجوائز علي أن يتم التقييم علي مرحلة واحدة فقط وتشمل تقييم جميع طلبات الترشح مكتبياً وميدانياً.

12.8. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بالتواصل مع الجهات المترشحة لترتيب مواعيد الزيارات الميدانية أو المقابلات الشخصية الخاصة بالجوائز الفردية.

12.9. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بمتابعة سير عمليات التقييم ومتابعة جودة التقارير المقدمة من فرق التقييم مع الحفاظ علي إستقلالية عمليات التقييم .

12.10. يلتزم فريق إدارة الجوائز الداخلية بالحفاظ علي السرية الكاملة فيما يخص النتائج، تقارير التقييم والحياد التام بين جميع المرشحين وذلك لضمان حوكمة ونزاهة عمليات التقييم.

12.11. يتولي فريق إدارة الجوائز الداخلية إستلام العروض النهائية التوضيحية وبيان توزيع النتائج النهائية من فرق التقييم تمهيداً للعرض علي لجنة التحكيم النهائية.

12.12. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بإعداد وارسال النتائج النهائية والعروض التوضيحية وجدول مقابلات لجنة التحكيم إلى لجنة التحكيم (فريق ادارة جائزة مصر للتميز الحكومي) في المواعيد المقررة سابقاً.

12.13. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بالتنسيق مع فريق جائزة مصر للتميز الحكومي فيما يخص مواعيد لجنة التحكيم وكذا إمداد فريق إدارة الجوائز الداخلية بالنماذج المستخدمة في عمليات التقييم مثل:

- نموذج العروض التوضيحية علي لجان الجودة
- نموذج العروض التوضيحية علي لجنة التحكيم
- نموذج heat sheet
- نموذج التقارير النهائية

12.14. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بالتأكد من قيام لجنة التحكيم بإعداد التقرير الختامي للدورة التقييمية وإعتماد النتائج النهائية

لجميع فئات الجوائز

### أهم مؤشرات الأداء:

- الإنتهاء من القوائم النهائية للمقيمين ورؤساء الفرق وتوكيد الجودة ولجنة التحكيم قبل التقييم
- مدي مطابقة الخطة الزمنية المقترحة لعملية التقييم مع التنفيذ الفعلي
- إستلام جميع التقارير من فرق التقييم بعد الإنتهاء من التحكيم النهائي
- الإنتهاء من المراجعة اللغوية وإرسال التقارير النهائية بعد التحكيم
- مدى رضا المقيمين عن إجراءات الدورة التقييمية

### 13. إرسال النتائج لجائزة مصر للتميز الحكومي

13.1. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بتسليم نسخة من النتائج النهائية للإدارة العليا للجوائز بالجهة الحكومية بشكل محكم وسري للإعتماد النهائي.

13.2. يلتزم فريق إدارة الجوائز الداخلية بالإلتزام والحفاظ التام علي سرية النتائج النهائية حتي ميعاد تكريم الفائزين بالجوائز.

### 14. إعلان وتكريم الفائزين

14.1. يقوم فريق إدارة الجوائز الداخلية بالعمل علي تنظيم الإحتفالية الخاصة بإعلان النتائج النهائية ، وتكريم الفائزين بمختلف الجوائز المختلفة بالشكل المناسب وفقاً للآليات المتبعة في الجهة ، بحيث يشمل التكريم الثلاث الأوائل بكل فئة.

### 15. تعميم أفضل الممارسات ( بعد نهاية كل دورة )

15.1. تقوم إدارة الجوائز الداخلية بإرسال التقارير النهائية للوحدات/الكليات/الوحدات الخدمية المشاركة بعد الإعلان الرسمي للنتائج ، بحيث تشمل على أبرز نقاط القوة ، وفرص التحسين المستخرجة من عمليات التقييم ، بهدف وضع خطط ومبادرات التحسين والتطوير ، مع الأخذ في الإعتبار توصيات لجنة التحكيم النهائية ، كأداة للتحسين في الدورات القادمة.