

لائحة جائزة جامعة جنوب الوادي لأفضل وحدة / مركز ذات طابع خاص

إعداد

مركز ضمان الجودة والتأهيل للإعتماد بالجامعة
الإصدار الأول ديسمبر 2023م

يعتمد،،،،،
رئيس الجامعة

مدير مركز ضمان الجودة بالجامعة

أ.د. أحمد عكاوي

د. طارق محمد أبو الفضل الكاشف

فريق إعداد الدليل

م	الاسم	الصفة
1	د/ طارق محمد أبو الفضل	مدير مركز ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد بالجامعة
2	د/ منى محمد شحات	نائب مدير مركز ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد بالجامعة لشئون الاعتماد
3	أ.د/ كريمة رمضان أبوزيد	نائب مدير مركز ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد بالجامعة لشئون الجودة
4	أ.د/ عبد الحليم أحمد حمدي	نائب مدير مركز ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد بالجامعة للمشروعات التطويرية
5	د/ عادل محمد أحمد	نائب مدير مركز ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد بالجامعة لشئون الأيزو
6	أ.د/ بدرية حسن علي	مسؤول لجنة المشروعات التطويرية النوعية بمركز ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد بالجامعة
7	أ.م. د/ عزه أحمد صادق	مسؤول لجنة المتابعة بمركز ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد بالجامعة
8	د. زينب قرشي جمعة	مسؤول لجنة الوثائق بمركز ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد بالجامعة
9	د. محمد مهدي خليفة	إداري منسق التدريب بمركز ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد بالجامعة
10	أ. منى علي مبارك	إداري بمركز ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد بالجامعة

لائحة جائزة جامعة جنوب الوادي لأفضل وحدة / مركز ذات طابع خاص

أولاً: مقدمة عن الجائزة:

انطلاقاً من حرص القيادة السياسية في تبني مفهوم التميز في جمهورية مصر العربية، وتماشياً مع جهود جامعة جنوب الوادي الحثيثة في تبني أفضل الممارسات في مجال التعليم العالي وتأسيس ثقافة التميز جاءت مبادرة إطلاق «جائزة جامعة جنوب الوادي لأفضل وحدة / مركز ذات طابع خاص» لتشكيل مرجعية لتكريم وتقدير الوحدات والمراكز ذات الطابع الخاص الفاعلة في المجتمع الجامعي وكحلقة مهمة في مشروع التطوير المؤسسي بالجامعة، وتمنح الجائزة لأفضل وحدة / مركز ذات طابع خاص تحقق أفضل أداء وتقديم خدمات للمستفيدين تفوق توقعاتهم.

ثانياً: رؤية الجائزة:

التميز والارتقاء بمستوى الوحدات / المراكز ذات طابع خاص بالجامعة

ثالثاً: رسالة الجائزة:

رفع مستويات العمل بالوحدات / المراكز ذات طابع خاص بالجامعة

رابعاً: أهداف الجائزة:

- 1- تحفيز الوحدات / المراكز ذات الطابع الخاص بالجامعة على تطوير الأداء والالتزام بمعايير الجودة والتميز وجعلها مكوناً رئيساً في بيئة العمل بالجامعة..
- 2- رفع مستويات الكفاءة السلوكية والوظيفية لدى منسوبي الوحدات / المراكز ذات الطابع الخاص بالجامعة.
- 3- تبادل ونشر أفضل الممارسات بين الوحدات / المراكز ذات الطابع الخاص بالجامعة.
- 4- الارتقاء بمستوى الأداء المؤسسي والوظيفي بالوحدات / المراكز ذات الطابع الخاص بالجامعة.
- 5- تقدير وإثابة المتميزين من الوحدات / المراكز ذات الطابع الخاص بالجامعة.

خامساً: الفئات المستهدفة:

- جميع الوحدات / المراكز ذات الطابع الخاص بالجامعة.

سادساً: شروط التقدم للجائزة:

- يكون التقدم لهذه الجائزة إجبارياً على جميع الوحدات / المراكز ذات طابع خاص بالجامعة.

سابعاً: مراحل التقييم:

فنا - جامعة جنوب الوادي- المبنى الإداري القديم - الدور الثالث

هاتف مباشر ٠٩٦٣٢٢٦٥٩٠ - هاتف داخلي ١٥٣٢ - فاكس ٠٩٦٣٢٢٤٥٤٢ - موبايل: ٠١٠٠٧٦٣٣٧٨٥

E-Mail: QAAC@svu.edu.eg -Website: <http://www.svu.edu.eg/specialunits/qaap/index.htm>

الصفحة 3 من 6

تحقيق التميز في الأداء الجامعي من خلال نظام متكامل للجودة في النواحي الإدارية والأكاديمية والمجتمعية

- المرحلة الأولى: التقدم للجائزة إلكترونيا باستيفاء طلب الترشح ورفع المرفقات المطلوبة على الموقع المحدد من قبل الجائزة.

- المرحلة الثانية: التقييم المبدئي لطلبات الترشح وإعداد القائمة المبدئية لطلبات الترشح المستوفاة.

- المرحلة الثالثة: يكون مستوى التقييم بالجائزة على مستوى الكلية/ الإدارة المركزية بحيث يتم التقييم على مستوى الكلية/ الإدارة المركزية في البداية ليتم اختيار أفضل وحدة/مركز ذات طابع خاص على مستوى كل كلية/ إدارة مركزية وهي الحاصلة على الأعلى درجة/ تقييماً من بين الوحدات /المراكز ذات طابع خاص المتقدمة.

- المرحلة الرابعة: يتم التقييم على مستوى الجامعة بحيث يتم اختيار أفضل ثلاث وحدات /مراكز ذات طابع خاص على مستوى الجامعة وهي الأعلى تقييماً/ درجة من بين أفضل الوحدات /المراكز ذات طابع خاص على مستوى الكليات/ الإدارة المركزية.

ثامناً: آلية التقديم على الجائزة:

يتم التقدم للجائزة إلكترونيا باستيفاء طلب الترشح ورفع المرفقات المطلوبة على الموقع المحدد من قبل الجائزة.

تاسعاً: معايير الجائزة وآلية تقييمها:

صممت معايير جائزة أفضل وحدة /مركز ذات طابع خاص بالجامعة لتحفيز الوحدات /المراكز ذات الطابع الخاص المختلفة لتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين، واعتمدت الجامعة في الجائزة على معايير جائزة مصر للتميز الحكومي ومعايير الأيزو.

م	المعيار الرئيس	المعيار الفرعي	الدرجة
1	الربط الإستراتيجي والقيادة	للوحدة/المركز رؤية ورسالة معتمدة	10
		مدى ارتباط أهداف الوحدة/المركز مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة	
		للوحدة/المركز هيكل تنظيمي معتمد ومعلن	
		للوحدة/المركز خطة تنفيذية مرتبطة بالخطة الاستراتيجية للمؤسسة	
		مشاركة قيادة الوحدة/المركز في التخطيط الإستراتيجي المستقبلي الذي يركز على تطوير الخدمات	
		دعم استراتيجية الوحدة/المركز لمفهوم رضا الموظف	
		وجود فريق مختص في الوحدة/المركز بتطوير الخدمات ومتابعة تنفيذ المبادرات المرتبطة بها	
		قيام الوحدة/المركز بتوفير الموارد الكافية - المالية، والبشرية، والفنية - لضمان نجاح مبادرات تطوير الخدمات الالتزام من خلال التواصل المنتظم مع الأقسام أو الفرق الداخلية المعنية بتطوير الخدمات.	
2	التركيز على المتعاملين	امتلاك الوحدة/المركز لميثاق للمتعاملين	10
		تعريف وتوعية المتعاملين بميثاق المتعاملين بشكل فعال	
		جمع بيانات المتعاملين لتوفير نظرة شاملة عنهم وتحديد احتياجاتهم	
		للوحة آلية مفعلة لقياس رضا المتعاملين	
الاستفادة من آراء المتعاملين لتحسين الخدمات/ ووضع الخطط التشغيلية.			
3	الخدمات وقنوات تقديمها	تواجد دليل للخدمات يساعد الموظفين على تقديم خدمات موحدة	10
		وسائل إعلان ونشر الخدمات التي تقدمها الوحدة/المركز والمقابل المادي لتقديم هذه الخدمات	
		تقوم الوحدة/المركز بتطوير الخدمات وعمليات تقديمها.	

م	المعيار الرئيس	المعيار الفرعي	الدرجة
		كيفية تواصل الوحدة/ المركز مع المتعاملين بفاعلية لتحسين جودة الخدمات وعمليات تقديمها بالإضافة إلى تحسين إمكانية الوصول إليها.	
		الممارسات المعيارية (القياسية) للاستجابة لشكاوى المتعاملين	
		تطبيق ممارسات إيجابية عند الإجابة على الاستفسارات عبر القنوات الإلكترونية	
		تواجد لافتة على مدخل المبنى للإشارة إلى مكان مركز الخدمة داخل المبنى	
4	إدارة المشكلات	لدى الوحدة/ المركز أسلوب منهجي لحل المشاكل وتسويتها ومنع تكرارها	5
		الإجراءات الاستباقية للجهة في التخفيف من حدة المشاكل المحتملة.	
		الإجراءات الاستثنائية البديلة لضمان استمرارية العمليات عند انقطاع الخدمة	
5	كفاءة الخدمات المقدمة	توثيق ومراقبة وتحديث عمليات تقديم الخدمة.	20
		تطبيق مبادرات لتحسين عمليات تقديم الخدمة.	
		مقارنة أفضل الممارسات مع الجهات التي تقدم خدمات مماثلة والاستفادة منها.	
		نظام شامل لإدارة الأداء ويتم تحديد المعايير لضمان ثبات مستوى أداء الخدمة.	
		اعتماد نظام موحد لإصدار التقارير حول أداء الخدمات.	
		الأدوات التي تستخدمها الوحدة/ المركز بفعالية لتشجيع المشاركة الإلكترونية.	
6	الموارد البشرية/المادية/المالية	تشجيع الموظفين على مشاركة آرائهم وملاحظاتهم مع الوحدة/ المركز بهدف تطوير آليات العمل	20
		تكوين فرق عمل مشتركة متعددة الاختصاصات مختصة بتطوير وتنفيذ مبادرات خدمية جديدة محددة في الوحدة/ المركز .	
		الوصف الوظيفي في الوحدة/ المركز محدد وموثق بشكل واضح	
		توفر خطة لتدريب الموظفين تتضمن برامج لرفع المهارات الفنية، والمهارات الشخصية	
		تقييم أداء الموظفين بصورة دورية ومكافأهم؛ وتكون معايير الأداء موضوعية ويتم شرحها بوضوح لجميع الموظفين.	
		اهتمام الوحدة/ المركز بجمع واستخدام ملاحظات الموظفين من أجل تحسين بيئة العمل	
		تطبيق برامج لتنمية الإيرادات.	
		تطبيق برامج لترشيح النفقات.	
		هيكل حوكمة للإشراف على اتفاقات مستوى الخدمة مع الشركاء الخارجيين	
		تطبيق المواصفات والمعايير البيئية واستخدام المواد الصديقة للبيئة بما يضمن المحافظة على البيئة والموارد غير المتجددة.	
		استخدام النماذج والدفاتر المقررة طبقاً للنظام المحاسبي الحكومي	
		لدى الوحدة/المركز بيان متابعة مالي شهري/ كل ثلاثة أشهر	
		لدى الوحدة/المركز مشروع موازنة سنوي وحساب ختامي	
7	التكنولوجيا المتكاملة	تواجد نظام موحد على نطاق الوحدة/ المركز لتسجيل ومتابعة وإدارة التعاملات مع المتعاملين.	5
		ميكنة قنوات تقديم الخدمة.	
		وتتيح البنية التحتية تكامل الأنظمة ضمن الوحدة/ المركز ومع الجهات الخارجية الأخرى.	
		يتم تخزين جميع بيانات المتعاملين في قواعد بيانات مركزية خاصة بالمتعاملين يمكن الوصول إليها بسهولة وتطبيق سياسات لضمان أمن البيانات	
8	المقيم السري	استمارة المقيم السري المعدة من قبل المركز	10
9	رضا المتعاملين	استمارة تقييم مدى رضا المتعاملين المعدة من قبل المركز	10
100		الإجمالي	

عاشراً: الإطار الزمني للجائزة:

م	المرحلة	الإطار الزمني	
		من	إلى
1	التدريب ونشر الوعي والإعلان عن الجائزة	1/1	6/30
2	التقديم للجائزة	7/1	9/30
3	مراجعة ملفات الترشيح وتحكيمها	10/1	11/14
4	فتح باب التظلمات	11 /17	11/21
5	مراجعة التظلمات وإعلان نتائجها	11/24	11/28
6	حفل تكريم الفائزين وتسليم الجوائز	شهر ديسمبر 2024م	

حادي عشر: قيمة الجائزة:

تمنح الوحدات/المراكز ذات الطابع الخاص الفائزة شهادات تقدير وتحدد قيمة الجائزة المالية بقرار من مجلس الجامعة سنوياً.

يعتمد،،،

رئيس الجامعة

مدير مركز ضمان الجودة بالجامعة

أ. د / أحمد عكاوي

د. طارق محمد أبو الفضل الكاشف