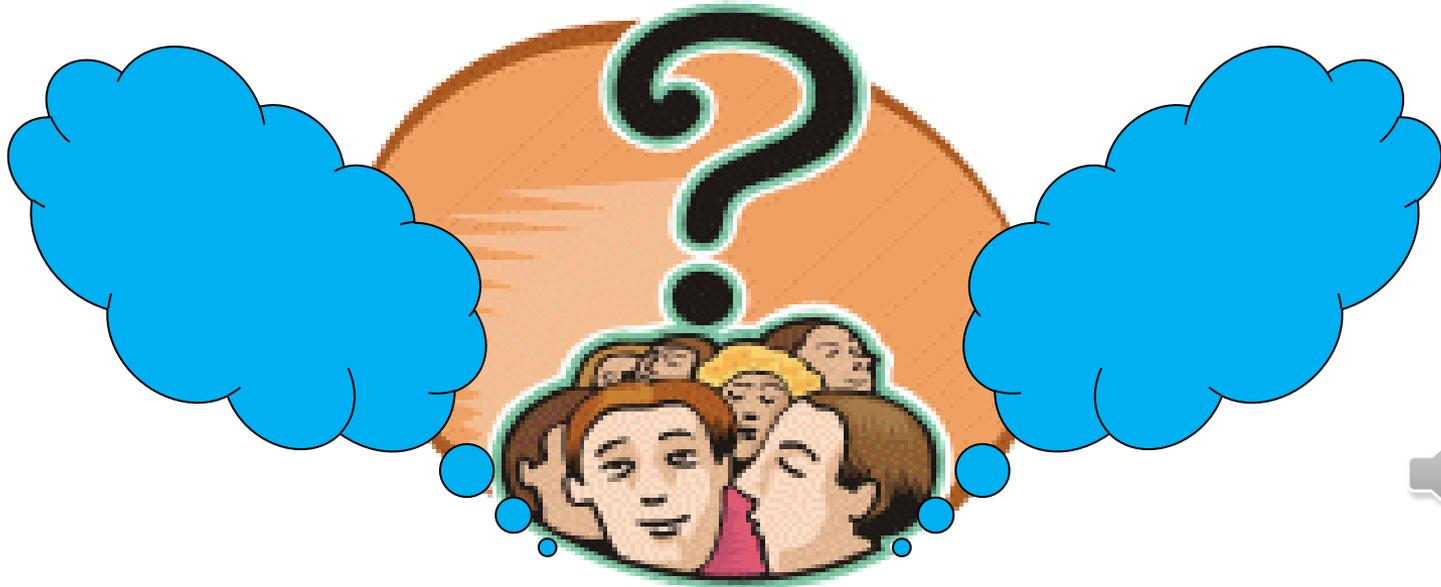


برعاية كريمة من معالي السيد الأستاذ الدكتور / أحمد عكاوي  
رئيس جامعة جنوب الوادي

يعقد مركز ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد بالجامعة

البرنامج التدريبي  
عن جوائز جامعة جنوب الوادي  
"جائزة جامعة جنوب الوادي لأفضل وحدة / مركز ذات طابع خاص"

تري ما فلسفة الجائزة ؟



## فلسفة 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 وتأصيل ثقافة التميز جاءت مبادرة إطلاق «جائزة جامعة جنوب الوادي لأفضل وحدة /مركز ذات طابع خاص» لتشكّل 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 وتقدم خدمات للمستفيدين تفوق توقعاتهم.

## رؤية الجائزة

التميز والارتقاء بمستوى الوحدات /المراكز ذات طابع خاص  
بالجامعة

## رسالة الجائزة

رفع مستويات العمل بالوحدات /المراكز ذات طابع خاص بالجامعة



## أهداف الجائزة

- 1- تحفيز الوحدات /المراكز ذات الطابع الخاص بالجامعة على تطوير الأداء والالتزام بمعايير الجودة والتميز وجعلها مكونا رئيسا 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..

## الفئات المستهدفة

جميع الوحدات /المراكز ذات الطابع الخاص بالجامعة.

## شروط التقديم للجائزة

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



## مراحل التقييم

### المرحلة الأولى

التقدم للجائزة إلكترونياً باستيفاء طلب الترشيح ورفع المرفقات المطلوبة على الموقع المحدد من قبل الجائزة.

### المرحلة الثانية

التقييم المبدئي لطلبات الترشيح وإعداد القائمة المبدئية لطلبات الترشيح المستوفاة.



## تابع مراحل التقييم

### 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/ تقيماً من بين الوحدات /المراكز ذات طابع خاص المتقدمة.



## تابع مراحل التقييم

### 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.



## آلية التقديم على الجائزة

يتم التقدم للجائزة إلكترونياً باستيفاء طلب الترشيح ورفع المرفقات المطلوبة على الموقع المحدد من قبل الجائزة.



## 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



الدرجة	المعيار الفرعي	المعيار الرئيس	م
10	<p>1- للوحدة/المركز رؤية ورسالة معتمدة.</p> <p>2- مدى ارتباط أهداف الوحدة/المركز مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.</p> <p>3- للوحدة/المركز هيكل تنظيمي معتمد ومعلن.</p> <p>4- للوحدة/المركز خطة تنفيذية مرتبطة بالخطة الاستراتيجية للمؤسسة.</p> <p>5- مشاركة قيادة الوحدة/المركز في التخطيط الإستراتيجي المستقبلي الذي يركز على تطوير الخدمات.</p> <p>6- دعم استراتيجية الوحدة/المركز لمفهوم رضا الموظف.</p> <p>7- وجود فريق مختص في الوحدة/المركز بتطوير الخدمات ومتابعة تنفيذ المبادرات المرتبطة بها.</p> <p>8- قيام الوحدة/المركز بتوفير الموارد الكافية - المالية، والبشرية، والفنية - لضمان نجاح مبادرات تطوير الخدمات.</p> <p>10- الالتزام من خلال التواصل المنتظم مع الأقسام أو الفرق الداخلية المعنية بتطوير الخدمات.</p>	<p><b>الربط الإستراتيجي والقيادة</b></p> 	1

الدرجة	المعيار الفرعي	المعيار الرئيسي	م
10	<p>1-امتلاك الوحدة/ المركز لميثاق للمتعاملين. 2-تعريف وتوعية المتعاملين بميثاق المتعاملين بشكل فعال. 3-جمع بيانات المتعاملين لتوفير نظرة شاملة عنهم وتحديد احتياجاتهم. 4-للوحدة آلية مفعلة لقياس رضا المتعاملين. 5-الاستفادة من آراء المتعاملين لتحسين الخدمات/ ووضع الخطط التشغيلية.</p>	<p>التركيز على المتعاملين</p>	2



الدرجة	المعيار الفرعي	المعيار الرئيس	م
10	<p>1-تواجد دليل للخدمات يساعد الموظفين على تقديم خدمات موحدة.</p> <p>2-وسائل إعلان ونشر الخدمات التي تقدمها الوحدة/المركز والمقابل المادي لتقديم هذه الخدمات.</p> <p>3-تقوم الوحدة/ المركز بتطوير الخدمات وعمليات تقديمها .</p> <p>4-كيفية تواصل الوحدة/ المركز مع المتعاملين بفاعلية لتحسين جودة الخدمات وعمليات تقديمها بالإضافة إلى تحسين إمكانية الوصول إليها.</p> <p>5-الممارسات المعيارية (القياسية) للاستجابة لشكاوى المتعاملين.</p> <p>6-تطبيق ممارسات إيجابية عند الإجابة على الاستفسارات عبر القنوات الإلكترونية.</p> <p>7-تواجد لافتة على مدخل المبنى للإشارة إلى مكان مركز الخدمة داخل المبنى.</p>	<p><b>الخدمات وقنوات تقديمها</b></p>	3



الدرجة	المعيار الفرعي	المعيار الرئيس	م
5	<p>1- لدى الوحدة/ المركز أسلوب منهجي لحل المشاكل وتسويتها ومنع تكرارها.</p> <p>2- الإجراءات الاستباقية للجهة في التخفيف من حدة المشاكل المحتملة.</p> <p>3- الإجراءات الاستثنائية البديلة لضمان استمرارية العمليات عند انقطاع الخدمة.</p>	<p>إدارة المشكلات</p>	4



الدرجة	المعيار الفرعي	المعيار الرئيس	م
20	<p>1-توثيق ومراقبة وتحديث عمليات تقديم الخدمة.</p> <p>2-تطبيق مبادرات لتحسين عمليات تقديم الخدمة.</p> <p>3-مقارنة أفضل الممارسات مع الجهات التي تقدم خدمات مماثلة والاستفادة منها.</p> <p>4-نظام شامل لإدارة الأداء ويتم تحديد المعايير لضمان ثبات مستوى أداء الخدمة..</p> <p>5-اعتماد نظام موحد لإصدار التقارير حول أداء الخدمات.</p> <p>6-الأدوات التي تستخدمها الوحدة/ المركز بفعالية لتشجيع المشاركة الإلكترونية.</p>	<p><b>كفاءة الخدمات المقدمة</b></p>	5



الدرجة	المعيار الفرعي	المعيار الرئيس	م
20	<p>1-تشجيع الموظفين على مشاركة آرائهم وملاحظاتهم مع الوحدة/ المركز بهدف تطوير آليات العمل</p> <p>2-تكوين فرق عمل مشتركة متعددة الاختصاصات مختصة بتطوير وتنفيذ مبادرات خدمية جديدة محددة في الوحدة/ المركز .</p> <p>3-الوصف الوظيفي في الوحدة/ المركز محدد وموثق بشكل واضح.</p> <p>4-توفر خطة لتدريب الموظفين تتضمن برامج لرفع المهارات الفنية، والمهارات الشخصية .</p> <p>5-تقييم أداء الموظفين بصورة دورية ومكافأهم؛ وتكون معايير الأداء موضوعية ويتم شرحها بوضوح لجميع الموظفين.</p> <p>6-اهتمام الوحدة/ المركز بجمع واستخدام ملاحظات الموظفين من أجل تحسين بيئة العمل.</p> <p>7-تطبيق برامج لتنمية الإيرادات.</p>	<p><b>الموارد البشرية/ المادية/المالية</b></p> 	6

الدرجة	المعيار الفرعي	المعيار الرئيس	م
20	<p>8-تطبيق برامج لترشيد النفقات.</p> <p>9-هيكل حوكمة للإشراف على اتفاقات مستوى الخدمة مع الشركاء الخارجيين</p> <p>10-تطبيق المواصفات والمعايير البيئية واستخدام المواد الصديقة للبيئة بما يضمن المحافظة على البيئة والموارد غير المتجددة.</p> <p>11-استخدام النماذج والدفاتر المقررة طبقاً للنظام المحاسبي الحكومي</p> <p>12-لدى الوحدة/المركز بيان متابعة مالي شهري/ كل ثلاثة أشهر</p> <p>13-لدى الوحدة/المركز مشروع موازنة سنوي وحساب ختامي</p>	<p>( تابع )</p> <p>الموارد البشرية/ المادية/المالية</p> 	6

الدرجة	المعيار الفرعي	المعيار الرئيسي	م
5	<p>1-تواجد نظام موحد على نطاق الوحدة/ المركز لتسجيل ومتابعة وإدارة التعاملات مع المتعاملين.</p> <p>2-ميكنة قنوات تقديم الخدمة.</p> <p>3-وتتيح البنية التحتية تكامل الأنظمة ضمن الوحدة/ المركز ومع الجهات الخارجية الأخرى.</p> <p>4-يتم تخزين جميع بيانات المتعاملين في قواعد بيانات مركزية خاصة بالمتعاملين يمكن الوصول إليها بسهولة وتطبيق سياسات لضمان أمن البيانات</p>	<p>التكنولوجيا المتكاملة</p> 	7

الدرجة	المعيار الفرعي	المعيار الرئيس	م
10	-استمارة المقيم السري المعدة من قبل المركز	المقيم السري	8
10	-استمارة تقييم مدى رضا المتعاملين المعدة من قبل المركز	رضا المتعاملين	9
100	الإجمالي		



## الإطار الزمني للجائزة

الإطار الزمني		المرحلة	م
إلى	من		
30/8	1/7	اعداد واعتماد اللائحة	1
30/9	1/9	التدريب ونشر الوعي والإعلان عن الجائزة	2
30/11	1/10	التقديم للجائزة	3
15/1	1/12	مراجعة ملفات الترشيح وتحكيمها	4
30/1	16/1	فتح باب التظلمات	5
!30	15/1	مراجعة التظلمات وإعلان نتائجها	6
فبراير		حفل تكريم الفائزين وتسليم الجوائز	7

## قيمة الجائزة

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



مع خالص تمنياتنا بالتوفيق للجميع