



جائزة جامعة المنصورة للتميز

Mansoura University Excellence Award



المحور الأول : تحقيق الرؤية

ا.د نسرين محمد شلبي

مدير وحدة ضمان الجودة بكلية الطب

تحقيق الرؤية

- رؤية مصر ٢٠٣٠
- المهام الرئيسية
- خدمات سبع نجوم
- الحكومة الإلكترونية / الذكية

المعيار الرئيسي الأول : رؤية مصر ٢٠٣٠

- يركز على دور الكلية فى تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠
- من خلال خطها الإستراتيجية
- والتنسيق مع الجهات المعنية لتحقيق جودة الحياة ورضا المواطنين
- متابعة الكلية لأدائها وتقييم نتائج مؤشرات الأداء

رؤية مصر ٢٠٣٠

- تحديد المؤشرات الوطنية المرتبطة بتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ والمرتبطة بنشاط الكلية بشكل شامل .
- نطاق قياس المؤشرات، وآليات القياس ومصادر البيانات، المستهدفات الدورية، المقارنات المعيارية الملأمة .
- تحديد كافة الجهات ذات العلاقة بتحقيق المؤشرات المدرجة في رؤية مصر ٢٠٣٠
- تحديد وتنفيذ المشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات اللازمة ومراجعتها بصورة دورية لتحقيق المؤشرات المدرجة في رؤية مصر ٢٠٣٠ وادراجها في خطط عمل الكلية واستراتيجيتها والتركيز على الابتكار فيها بما يحقق الكفاءة والفاعلية واستدامة النتائج

مؤشرات الأداء الخاصة بتنفيذ رؤية مصر ٢٠٣٠

- نتائج مؤشرات رؤية مصر ٢٠٣٠ والتي تعد الكلية هي المنسق الرئيسي لها أو جهة مساهمة في تحقيقها .
- نتائج تنفيذ المشاريع والمبادرات والبرامج المساهمة في تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ .
- نتائج تقييم فاعلية السياسات المرتبطة برؤية مصر ٢٠٣٠ مثل أثرها على رضا المجتمع وجودة الحياة .
- نتائج تنفيذ الشركاء الإستراتيجيين لأدوارها في المشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات المشتركة
- مقاييس رأي الجهات المساهمة في مجال رؤية مصر ٢٠٣٠

المعيار الرئيسي الثاني : المهام الرئيسية

- يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى تطبيق الكلية لخطتها الاستراتيجية
- وتصميم وتطبيق مشاريع ومبادرات وبرامج وسياسات وعمليات تنظيمية ورقابية مبتكرة وذلك ضمن خطتها التشغيلية

المهام الرئيسية

- إعداد ومراجعة وتحديث إستراتيجية الكلية بانتظام ومتابعة تنفيذها وتقييم مدى جودة السياسات وفعاليتها على رضا المجتمع و جودة الحياة
- تطبيق آلية لتطوير السياسات الداعمة لتحقيق الخطة الاستراتيجية وضمان مواءمة كافة التشريعات والسياسات والمشاريع والمبادرات والبرامج والخطط الصادرة عن الكلية للأهداف الاستراتيجية ومتابعة تنفيذها وتقييم مدى جودة السياسات وفعاليتها على رضا المجتمع و جودة الحياة
- التنسيق مع الشركاء الاستراتيجيين والجهات المعنية لتصميم وتنفيذ وقياس مشاريع وبرامج ومبادرات تهدف لتحقيق الأهداف مساهمتهم فى الإستراتيجية المشتركة

المهام الرئيسية

- تطبيق نظام لإدارة الأداء المؤسسي وتحديد المسؤوليات من مستوى الرؤية والأهداف الاستراتيجية للجهة إلى مستوى أهداف الإدارات والمشاريع والمبادرات والبرامج والخدمات والعمليات الرئيسية، وصولاً لمستوى الأفراد.
- متابعة أداء الكلية في تحقيق المؤشرات وتطبيق واستخدام تقارير نظام إدارة الأداء المؤسسي والاعتماد على نتائج وتقارير الأداء في المراجعة الدورية للاستراتيجية.
- تطبيق آلية للتدقيق داخليا على صحة ومصداقية نتائج الاداء وعلى سلامة ودقة آليات جمع بيانات الأداء والتأكد من مصادر البيانات وطرق حساب المؤشرات.

مؤشرات الأداء الخاصة بالمهام الرئيسية

- نتائج المؤشرات الاستراتيجية والتي يتم تحديدها بناءً على المهام الرئيسية للكلية والأهداف الاستراتيجية.
- نتائج تقييم فاعلية السياسات المرتبطة بالأهداف الاستراتيجية مثل أثرها على رضا المتعاملين والشركاء الإستراتيجيين.

المعيار الرئيسي الثالث: خدمات سبع نجوم

- يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى قيام الكلية بتصميم وإدارة وتطوير الخدمات والعمليات والخدمات الحكومية التي تقدم من الكلية للجهات الحكومية
- إدارة التحديات والتداخل والازدواجية في أداء المهام وتنفيذ العمليات المرتبطة
- إعداد وتطبيق معايير لخدمة المتعاملين بهدف تحقيق التميز في تقديم الخدمات للمتعاملين
- وتمكين موظفي خدمة المتعاملين من أداء مهامهم

خدمات سبع نجوم

- تحديد وتصنيف الخدمات والعمليات المرتبطة بها اللازمة لتنفيذ إستراتيجية الكلية
- تصميم وتوفير وتطوير الخدمات 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
- تصميم وقياس وتحديث مؤشرات أداء الخدمات قابلة للقياس ومرتبطة بالأهداف الإستراتيجية

مؤشرات الأداء المتعلقة بالخدمات

- مؤشرات سهولة الوصول للخدمة مثل : الزمن اللازم للحصول على موعد، عدد القنوات المتوفرة لتقديم الخدمة، المدة اللازمة للوصول إلى مكتب تقديم الخدمة .
- الإنتاجية مثل : حجم المعاملات المنجزة في وحدة الزمن مقارنة بالأهداف.
- فاعلية تقديم الخدمات مثل : مدى تحقيق الخدمة للأهداف المرجوة منها ومدى رضا المتعامل عنها.
- كفاءة تقديم الخدمات مثل : نسبة الخفض في تكلفة تقديم الخدمة، نسبة الزيادة في عدد أو طبيعة المخرجات مع الحفاظ على نفس المدخلات، نسبة تقليل تكلفة تطوير الخدمة.

المعيار الرئيسي الرابع : الحكومة الإلكترونية / الذكية

- يركز هذا المعيار الرئيسي على مستوى النضج الإلكتروني / الذكي ومدى تصميم وتطبيق خطط وسياسات وآليات مبتكرة تدعم التحول إلى تقديم الخدمات بطريقة إلكترونية من خلال المواقع الإلكترونية أو التطبيقات الذكية على الهواتف
- ربط خطط التحول الرقمي بالأهداف الإستراتيجية الكلية.

الحكومة الإلكترونية / الذكية

- حصر الخدمات التي تقدمها الكلية لإقامة بنية تحتية متقدمة وحصر لإحتياجات الكلية
- تصميم وتطوير وتحسين الخدمات الإلكترونية بالشراكة مع المتعاملين
- تطوير وإدارة الموقع الإلكتروني ويكون موقع تفاعلي
- تطبيق سياسات ومعايير أمن المعلومات داخل الكلية وإجراء اختبارات دورية لضمان حماية معلوماتها وبياناتها
- مشاركة الكلية للمعلومات وتبادل البيانات الذكية إلكترونيا

مؤشرات الأداء الخاصة بالتحول الإلكتروني / الذكي

- نتائج التحول الإلكتروني / الذكي للخدمات الحكومية (مثل : من إجمالي الخدمات نسبة تحول الخدمات إلكترونيا التي يتم تقديمها.
- نتائج استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية / الذكية (مثل : نسبة المعاملات المنجزة عبر القنوات الإلكترونية من إجمالي المعاملات المنفذة.
- نتائج مستوى التوعية العامة / ووعي المتعاملين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية / الذكية .
- نتائج تكامل الخدمات الحكومية الإلكترونية / الذكية مع الشركاء .
- نتائج التزام المواقع الإلكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية / التطبيقات الذكية .

التخطيط للتميز

تكنولوجيا
المعلومات/الاتصالات

الموارد البشرية/
الاستراتيجية/الجودة

الموارد البشرية

المالية/المشتريات/
المخازن /.....

الاستراتيجية/الجودة
/الرقابة الداخلية

الاستراتيجية/الجودة
إدارة المخاطر



الاستراتيجية/الجودة

التعليم/الدراسات
العليا/خدمة
المجتمع والبيئة

شئون الطلاب/رعاية
الشباب/شئون
الخريجين

تكنولوجيا
المعلومات/الاتصالات

فئة الكليات – نقاط القوة

- الاهتمام الملحوظ بالمشاركة في الجائزة لاسيما من بعض رؤساء الجامعات.
- توافر علاقات دولية واسعة لدى بعض الكليات مما يدعم التعاون الدولي.
- تقديم برامج تعليمية كخدمة مجتمعية لتأهيل الشباب لسوق العمل.
- وجود نظام تقييم شامل لدى بعض الكليات يشمل استطلاع آراء وقياس نسبة ر
المنتفعين بمختلف قطاعاتهم



فئة الكليات – التوصيات

- التركيز على النتائج المحققة بدلاً من عرض الجهود فقط دون نتائجها.
- توافر مواصفات أو مقاييس موحدة على كافة الكليات تضمن قياس وتحسين مستويات الأداء وجودة الخدمات.
- تخصيص برنامج تدريبي للسادة عمداء الكليات والقيادات للاطلاع على معايير جائزة مصر للتميز الحكومي.
- تنمية قدرات العنصر البشري المرتبطة بمبادئ ومفاهيم التميز الحكومي.
- تدشين نظام إلكتروني موحد للمقترحات (الابتكار) على مستوى جميع الكليات داخل كل جامعة.
- التعاون والشراكة مع مراكز البحث والاستطلاع لعمل استطلاعات الرأي وتحليل البيانات .

طريقة العرض للملف

- القدرات ٤٠%
- النتائج ٦٠%

تقييم القدرات

- الفاعلية ٦٠%
- الكفاءة ٢٠%
- التعليم والتطوير ٢٠%



المفاهيم

- **الفاعلية**
- تحقق النتائج النهائية المخطط لها والمرتبطة بمهام العمل الحكومي والتي في النهاية تصب في رضا المتعاملين وجودة الحياة
- **الكفاءة**
- الإستغلال الأمثل للموارد لتحقيق أكبر إستفادة إنتاجية من أقل إنفاق ومراقبة الكفاءة المالية
- **التعليم والتطوير** قدرة المؤسسة على التعليم والتطوير بحيث إن لو في نموذج تم العمل به المؤسسة قامت بتطويره وإستحداث نسخة أفضل

تقييم النتائج

- الشمولية والقابلية للإستخدام ٥٠%
- تحقيق النتائج ٢٠%
- التطور فى الأداء ٢٠%
- الريادة ١٠%

المفاهيم

- الشمولية
- معناها إن الكلية وضعت مؤشرات أداء تشمل كل الجوانب صالحة وقابلة للقياس وطموحة
- تحقيق النتائج
- هل حققت المستهدفات المطلوبة
- التطور
- الترنند بتاع النتائج زيادة نقصان أو ثبات
- الريادة
- النتائج المحققة حققت الريادة على مستوى مصر أو الوطن العربي



شكرا

