

جائزة مصر للتميز الحكومي
تقرير توصيات الدورة الثالثة
2022
فئة "الكليات"

الكليات - تقرير توصيات الدورة الثالثة 2022 وفقاً لتقارير الخبراء والمقيمين

حرصاً من فريق جائزة مصر للتميز الحكومي على الاستمرار في تقديم الدعم للجهات الحكومية المصرية في رحلتها نحو تحقيق التميز المؤسسي والحكومي في خضم عمليات التحسين المستمر للجهات والخدمات الحكومية الجارية حالياً، يشرفنا أن نضع بين أيديكم ملخص لأبرز المقترحات التطويرية والرؤى التحسينية وفقاً لأفضل الممارسات الإقليمية والعالمية في مجال التعليم العالي وتقديم الخدمات المجتمعية والتي تم استخلاصها من تقارير وتوصيات كل من فرق التقييم ورؤساء الفرق ولجان الجودة التي شاركت في عمليات التقييم في الدورة الثالثة للجائزة 2022.

وانطلاقاً من كون تلك التوصيات ستساهم في جهود التطوير، تم تقسيمها إلى:

- توضيح لإجمالي الأعداد المستهدفة للمشاركة والاعداد التي تقدمت وعدد الجهات ذات طلبات الترشح المكتملة والتي خضعت بالفعل للتقييم.
- أبرز نقاط القوة التي رصدتها فرق التقييم.
- أهم التوصيات مرتبة وفقاً للأهمية وترتيب معايير نموذج التميز في التعليم وتقديم الخدمات المجتمعية.
- أبرز التحديات التي رصدتها فرق التقييم.

أملين ان تلقى تلك التوصيات الاهتمام والدعم الواجبين من جانب سيادتكم بما يضمن تأسيس قواعد راسخة لمنظومة التميز الحكومي في تقديم الخدمات التعليمية والمجتمعية في جميع كليات الجامعات المختلفة في انحاء جمهورية مصر العربية وكذلك يمهّد الطريق لاستدامة جهود الأداء المتميز في الكليات التي حققت مراكز متقدمة في خضم المنافسة على جائزة مصر للتميز الحكومي.

* جميع ما ورد في هذا التقرير هو ما تم رصده من قبل فرق التقييم سواء أثناء مرحلة التقييم المكتبي أو أثناء الزيارات الميدانية وكذلك مناقشات لجنة التحكيم في الفترة من 1 يوليو 2022 وحتى 25 أغسطس 2022 وهو لا يتضمن أي معلومات أو توصيات من فريق إدارة جائزة مصر للتميز الحكومي.

السفير / هشام بدر

مساعد وزيرة للشراكات الاستراتيجية والتميز والمبادرات
والمشرف العام لجائزة مصر للتميز الحكومي

الكليات - تقرير توصيات الدورة الثالثة 2022 وفقاً لتقارير الخبراء والمقيمين

بيان بأعداد الكليات (المستهدف - المرشحين - لطبقات المكتبة)

المرشحين ذوي طلبات الترشح المكتملة والذين خضعوا بالفعل للتقييم	إجمالي المرشحين للدورة الثالثة 2022	العدد المستهدف للدورة الثالثة 2022
267	427	480

نقاط القوة

- الاهتمام الملحوظ من الكليات بالمشاركة الفاعلة في الجائزة لاسيما القيادات في الكليات وبعض رؤساء الجامعات.
- توافر علاقات دولية واسعة لدى بعض الكليات مما يدعم التعاون الدولي مع الكليات المماثلة وفتح فرص جديدة للتطوير والربط مع المجتمع الدولي.
- توافر الخبرة في مجال إدارة الأعمال لدى بعض قيادات الكليات مما ساهم في وضع نماذج متكاملة للمشروعات والخدمات التي تقدمها تلك الكليات والذي بدوره انعكس على تنمية موارد الكلية بصورة ايجابية.
- اهتمام الكثير من الكليات بتقديم برامج تعليمية كخدمة مجتمعية لتأهيل الشباب لسوق العمل مما يدعم محاور رؤية مصر 2030.
- توافر كوادر بشرية من الشباب الملم بوسائل التكنولوجيا الحديثة وذو خبرات جيدة في وسائل البحث العلمي مما يساهم في التوسع والاسراع من عملية التحول الرقمي ونشر ثقافة الابتكار بما يتماشى مع متطلبات سوق العمل.
- وجود نظام تقييم شامل لدى بعض الكليات لكل العمليات والخدمات يشمل استطلاع آراء وقياس نسبة رضا المنتفعين بمختلف قطاعاتهم سواء هيئة التدريس او العاملين او الطلاب او المواطنين المستفيدين من الخدمات المجتمعية للكليات مما يدعم تحديثها وتطويرها.
- بذلت بعض الكليات جهود واضحة لأدراج تخصصات الكلية في تصنيف شنغهاي، وادراج المجالات العلمية الخاصة بالكليات في منصات نشر عالمية.
- حصر وتصنيف الخدمات التي تقدمها بعض الكليات وتحويلها الي خدمات الكترونية متكاملة وتقديم الخدمات الالكترونية لقطاعات مختلفة مثل الرعاية الطبية و المجلة الالكترونية والمكتبة الالكترونية واستخدام QR

Codes

الكليات - تقرير توصيات الدورة الثالثة 2022 وفقاً لتقارير الخبراء والمقيمين

أهم التوصيات

هناك حاجة ماسة لحملة توعية وتدريب شاملة وفعالة لتأسيس واستدامة ثقافة التميز والتطوير المؤسسي، هذا الأمر في غاية الأهمية ومنوط به نجاح وفعالية أية مبادرات وأنشطة تقوم بها الكليات.

أولاً: التركيز على النتائج:

- ضرورة قيام الكليات بالتركيز على النتائج الفعالة لما يتم بذله من جهود وقدرات وكيفية التأكد من كفاءة تلك الجهود.
- يوصى بتعميم ومتابعة مجموعة مؤشرات الأداء ومقاييس الرأي التي تم تطويرها بواسطة فريق الجائزة والملائمة لطبيعة عمل الكليات وقادرة على عكس مستويات الأداء الخاصة بكل كلية كما يمكن استخدامها في المقارنة المعيارية بين الكليات مع ضرورة التنبيه بأن هذه المؤشرات ومقاييس الرأي هي الحد الأدنى لاحتساب النتائج.
- ضرورة قيام الكليات بممارسات نحو الاستفادة من تقارير التقييم للدورة التقييمية السابقة وإتمام عمليات تقييم ذاتي لأنشطتها وقياس مدى التقدم والنضج لمفاهيم وتطبيقات التميز لديها.
- ضرورة اعتماد مستهدفات مؤشرات الأداء ومقاييس الرأي من قبل مجالس الكليات ومن ثم مجلس الجامعة في بداية كل عام دراسي أو بداية كل عام ميلادي.
- الاهتمام بنتائج تقييم الأداء لكل العمليات التعليمية أو لأي خدمة مقدمة للجمهور تتم في الكليات بحيث يتم وضعها في الاعتبار بشكل واقعي في الخطة الاستراتيجية.
- ضرورة توافر مواصفات أو مقاييس موحدة على كافة الكليات تضمن قياس وتحسين مستويات الأداء وجودة الخدمات التي يتم تقديمها وآليات متابعتها بشكل دوري.

ثانياً: التخطيط الاستراتيجي ورؤية مصر 2030:

- ضرورة وضع الخطط الاستراتيجية بما يتماشى مع تحقيق رؤية مصر 2030 وتعميمها على مستوى إدارة الجامعة أولاً ثم تقوم كل كلية بوضع خطتها المنبثقة من الخطة العامة للجامعة مما يؤدي إلى تقليل الفروق الشاسعة بين الكليات المختلفة داخل نفس الجامعة.
- ينصح بأن تتبنى الكليات منهجية محددة للتخطيط الاستراتيجي واستخدام آلية للخطط السنوية مثل "بطاقة الأداء المتوازن" بحيث يتم تقليل المشروعات والأنشطة الغير مخططة والغير مدروسة - وبالطبع ذلك لا يجب أن يمنع الأفكار والمقترحات الجديدة.

- الكليات - تقرير توصيات الدورة الثالثة 2022 وفقاً لتقارير الخبراء والمقيمين**
- ضمان فهم سفراء التميز ومنسقي التميز والعاملين بالكليات للأهداف والأولويات الاستراتيجية المرتبطة بمجال عملها وما هي الجهود المبذولة لدعم تحقيقها والمؤشرات المتعلقة بها.
 - أهمية تدريب المعنيين على كيفية فهم الخطط الاستراتيجية وتحويلها لخطط تشغيلية تتواءم مع وتسهم في تحقيق رؤية مصر 2030
 - ضرورة أن تتبنى الجامعات آلية محددة للمراجعة الداخلية للتحقق من التقدم في الأهداف الاستراتيجية للكليات ومن ثم الجامعة مع الأخذ في الاعتبار التطورات التي تطرأ على رؤية مصر 2030.

ثالثاً: تصميم العمليات والخدمات:

- تحديد وتصنيف العمليات اللازمة لتنفيذ استراتيجية الجهة الحكومية وتحقيق أهدافها كعمليات رئيسية ومساندة، وترتيب العمليات حسب الأولوية كجزء من النظام الإداري للكليات.
- تحديد المسؤولين عن كل عملية وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم وصلاحياتهم في استحداث وإدارة وتطوير العمليات
- إدارة التداخل والإزدواجية في أداء المهام وتنفيذ العمليات داخل الكليات لضمان إنجاز فعال للعمليات من البداية وحتى النهاية.
- إعداد ميثاق لخدمة المتعاملين يحتوي على القيم والأساليب والمبادئ التي تلتزم الكلية بتقديمها للمتعاملين الداخليين والخارجيين و إعداد دليل للجدارات الوظيفية السلوكية والفتية لكل الوظائف الأكاديمية والإدارية وأعداد منهجية لقياس مستوى الرضا الوظيفي وتحليل النتائج واتخاذ الإجراءات التصحيحية.

رابعاً: تنمية وتطوير رأس المال البشري:

- التوجيه بتخصيص برنامج تدريبي للسادة عمداء الكليات والقيادات للاطلاع على معايير جائزة مصر للتميز الحكومي حتى يتم وضع خطط استراتيجية تناسب مع متطلبات الجائزة والتميز الحكومي بشكل عام.
- ضرورة تشكيل فرق عمل مسؤولة عن إدارة ملفات التميز واليات تنفيذها من قبل السادة عمداء الكليات، وتزويدهم بالصلاحيات المناسبة للنجاح في المهام الموكلة إليهم.
- ضرورة تطوير إدارة شؤون العاملين وتحديثها إلى إدارة الموارد البشرية وتمكينهم بشكل فعال بحيث يتم تأصيل ثقافة تطوير المهارات مما يساهم في تطوير الكفاءات وتحسين الاداء العام للكليات من خلال رأس المال البشري
- يوصى ببندل مزيد من الاهتمام بتأهيل وتدريب الكادر الإداري والمساهمة في نمو مساره الوظيفي وان يكون هناك خطة واضحة المعالم مبنية علي تحديد احتياجات تدريبية واقعية ومتابعة مندي فاعلية هذه البرامج التدريبية في الجوانب التخصصية ومجالات التميز المختلفة.
- وضع دليل للجدارات يشمل الجدارات (التعليم والتدريب والممارات والخبرات) الواجب توافرها في كافة العاملين بالكليات (أعضاء هيئة تدريس - اداريين).

الكليات - تقرير توصيات الدورة الثالثة 2022 وفقاً لتقارير الخبراء والمقيمين
- تبني نشر ثقافة ومفهوم فرق العمل بدلاً من اللجان تماشياً مع التوجهات العالمية في بناء وإدارة فرق العمل.

خامساً: إدارة الابتكار والتحول الرقمي:

- نشر مفهوم الابتكار المؤسسي من خلال تطبيق أنظمة فاعلة لتلقي المقترحات من الأطراف المعنية وتحديد الاقتراحات ذات الجدوى وتطويرها والاستفادة منها وضرورة التحفيز لتعظيم المشاركة.
- تدشين نظام إلكتروني موحد للمقترحات (الابتكار) على مستوى جميع الكليات داخل كل جامعة، يكون مرتبطاً بمؤشرات الأداء الفردية لتحفيز العاملين على الإبداع والابتكار والاطلاع على أفضل الممارسات بغرض تطوير أنظمة المقترحات والابتكار لديها.
- الاهتمام بإثراء وسائل التواصل الاجتماعي وتدريب العاملين عليها على كيفية مخاطبة المنتفعين بمختلف قطاعهم وكذلك يجب الاهتمام بتنمية الكوادر العاملة في إدارة العلاقات العامة بالجامعات.
- من الضروري التركيز على التحول الإلكتروني والذكي للعمليات والخدمات وبناء قدرات العاملين المرتبطة بها لتحقيق نتائج متميزة وشفافة للكليات وتوفير آلية لحصر عدد الأفكار الإبداعية التي يتم تقديمها من قبل الموظفين والتي تساهم بطرق إبداعية في تقديم خدمات جديدة تساهم في تحقيق قيمة نوعية وتزداد من رضا المعنيين من العاملين والمتعاملين.
- يوصى بتبني نظام اقتراحات أكثر فعالية وبمؤشرات أداء محددة تقاس بصفة دورية، كما يمكن فتح المجال لاقتراحات الطلاب وأولياء الأمور، والشركاء والموردين وكافة شرائح المعنيين (ذوي العلاقة).

سادساً: استشراف المستقبل:

- بناء قدرات العاملين في مجال استشراف المستقبل من خلال دورات تدريبية وورش عمل.
- الاطلاع على أفضل الممارسات التي تقوم بها الكليات المختلفة سواء محلياً أو عالمياً مما يساهم في توسيع قاعدة أفكار التطوير المتبعة.
- ضرورة إشراك سفراء ومنسقي التميز والمعنيين بالكليات في عمليات تخطيط مستقبلي يركز على تطوير الخدمات التي تقدمها الكلية سواء للطلاب أو المجتمع المحيط أو لباقي المعنيين ويكون قائماً بصورة أساسية على مبادئ "استشراف المستقبل" بناء على فهم واضح للوضع الحالي واقتراح الحلول والتوصيات الداعمة لتوفيرها بشكل أفضل في المستقبل وتفاذي أية معوقات حالية مع مراعاة التغيرات في البيئة المحيطة كالتوجه نحو التحول الرقمي في تقديم الخدمات.

الكليات -- تقرير توصيات الدورة الثالثة 2022 وفقاً لتقارير الخبراء والمقيمين

سابعاً: جهود وممارسات الاستدامة والحوكمة:

- اتخاذ خطوات عملية بناءً على خطط طويلة وقصيرة المدى لضمان مراعاة إستراتيجية وسياسات الكليات الحكومية في تحقيق الاستدامة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وجودة الحياة للأجيال العالية والقادمة حسب مهام واختصاصات الكلية.
 - وضع مؤشرات لقياس ومتابعة مدى تأثير أنشطة وسياسات الجهة على الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية
 - تشجيع سبل التعاون والتكامل بين الكليات المختلفة داخل نفس الجامعة أو مع نظيرتها في الجامعات الأخرى لضمان الاستدامة والتحسين المستمر في تقديم الخدمة والعمل على إرضاء وإسعاد متلقي الخدمات بصورة مستمرة.
 - ضرورة توفير إطار عمل وسياسات واضحة للحوكمة سواء المالية أو الغير مالية والتي تشمل الحوكمة المعلوماتية.
- ثامناً: كفاءة استخدام الموارد:
- تطبيق سياسات وخطط طويلة المدى لإدارة الممتلكات من مباني ومرافق ومعدات وأجهزة سواء داخل الكليات او تابعة لها.
 - استحداث وتطبيق إجراءات لإدارة دورة حياة تلك الأصول وأمنها وإدامتها من خلال برامج الصيانة الوقائية
 - ضرورة نشر ثقافة تنمية الموارد في جميع الكليات من خلال التفكير في وتبني مشروعات تخدم المجتمع والمواطن والتوجه الاستراتيجي للبرامج الحكومية المختلفة.
 - تطبيق المواصفات والمعايير البيئية في عمليات الشراء داخل الكليات واستخدام المواد الصديقة للبيئة بما يضمن المحافظة على البيئة والموارد غير المتجددة.
 - وضع مؤشرات لمتابعة نتائج الخفض في استهلاك المواد مثل الأوراق، والوقود، أحبار الطباعة والمواد الكيماوية وغيرها وكذلك لمتابعة مبادرات إعادة التدوير كلما أمكن.

تاسعاً: إدارة المخاطر والفرص واستمرارية الأعمال:

- من الأهمية اشراك جميع فئات العاملين بالكليات في وضع تحليل نقاط القوة والضعف لكلياتهم ولا يختص بها هيئة التدريس فقط وذلك للعمل على استمرارية الأعمال بشكل منروس لكل الفئات المشاركة في تقديم الخدمة.
- إعداد سياسات وإجراءات التعامل مع المخاطر التي تهدد استمرارية الأعمال وفقاً للممارسات الدولية التي تمثل أفضل الممارسات والتي تتضمن المواصفة الدولية ISO22301

عاشراً: استطلاعات الرأي ومؤشرات الأداء:

- ضرورة نشر ثقافة تقييم الاداء بعد كل عملية تعليمية تتم في الكليات او بعد تقديم خدمة للجمهور حيث يتم وضع مؤشرات اداء بشكل واقعي ويتم مراجعته بصورة دورية.

- الكليات - تقرير توصيات الدورة الثالثة 2022 وفقاً لتقارير الخبراء والمقيمين
- ضرورة قيام الكليات بتحديد مقاييس أداء داخلية استناداً إلى احتياجات وتوقعات المتعاملين ومراقبتها بشكل منتظم واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لتحسين مستويات تقديم الخدمات.
 - التعاون والشراكة بين الكليات والمجلس الأعلى للجامعات ومراكز البحث والاستطلاع في الجامعات الموجودة بالمحافظات المختلفة لعمل استطلاعات الرأي وتحليل البيانات والمعلومات للمتعاملين وإسعاد المتعاملين.
 - ضرورة وضع وتحديد آلية محددة لجمع آراء المتعاملين والتعرف على المشاكل التي تواجههم أثناء الحصول على الخدمات واقتراح الحلول المناسبة لها ووضع خطط عمل ومبادرات لحلها، وإصدار التقارير الداعمة لذلك.

حادياً عشر: الشراكات:

- ضرورة الاهتمام بتفعيل دور الكليات في خدمة المجتمع والمساهمة في حل المشاكل المجتمعية في البيئة الخارجية المحيطة بالكلية وإطلاق المبادرات التي تندرج تحت مجال اختصاصها.
- ضرورة حصر وتصنيف الجهات وجميع أصحاب المصالح والقيام بعمل اجتماعات دورية منتظمة للوقوف على المستجدات والعمل على تلبية احتياجات المجتمع المحيط ومتطلبات سوق العمل.
- 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 للكليات الحكومية من قبل المتعاملين ككيان واحد متكامل ومنسجم.
- الحرص على عمل شراكات فعالة مع جامعات دولية ذات تصنيف عالمي وتقديم درجات علمية مزدوجة مع تلك الجامعات.
- التواصل مع السفارات الأجنبية لاستقطاب الطلاب من الدول المختلفة والتعاون مع سفارات الوافدين لتنسيق مع شركاء تقديم الخدمات التدريبية في المجالات التعليمية المختلفة لتقديم خدمة التدريب الصيفي الإلزامي للوافدين في بلادهم ، مما يحقق المنفعة المشتركة للكلية كآلية لجذب الوافدين مع مصداقية تنفيذ التدريب طبقاً لقواعد الكلية و منفعة للوافدين بالتيسر عليهم والتدريب بما يتناسب مع احتياجات سوق العمل في بلادهم.

الكليات - تقرير توصيات الدورة الثالثة 2022 وفقاً لتقارير الخبراء والمقيمين

أبرز التحديات

- عدم وضوح التكامل والتناغم والتعاون بين كليات الجامعة الواحدة في الدفع بتحسين أداء الكليات وتبني ثقافة التميز المؤسسي.
- هناك بعض القيادات بالكليات والعاملون والإدارات ينظرون للسعي نحو التميز والابتكار على أنه رفاهية وليس ضرورة ملحة لدعم توجهات الدولة المصرية.
- لم يتضح نوافر خطة شاملة لإدارة التميز المؤسسي وتحقيق التكامل بينه وبين متطلبات هيئة ضمان الجودة والاعتماد.
- عدم تشكيل فرق عمل بين السادة أعضاء هيئة التدريس والسادة أعضاء الجهاز الإداري للكليات للعمل بتناغم على تبني متطلبات نموذج التميز الحكومي.
- عدم وجود آلية محددة ومعلنة للمقارنات المعيارية بين كليات القطاع الواحد أو ذات التخصص وبين الجامعات وبعضها لتحقيق غايات التنافسية وجودة الحياة.