



دليل جائزة الكلية المتميزة الدورة الثالثة ٢٠٢٥





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢
التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الفهرس

م	الموضوع	الصفحة
١	مقدمة	٣
٢	رؤية ورسالة وأهداف وقيم الجائزة	٤
٣	الجهات المستهدفة	٥
٤	الهيكل التنظيمي للجائزة	٦
٥	فئات الجوائز	٧
٦	جائزة الكلية المتميزة	٨
٧	المراجع	٩٠



■ مقدمة:

جامعة أسيوط أول جامعات الصعيد وأكبرها، حيث بدأ العمل بها رسمياً سنة ١٩٥٢ تحت اسم جامعة محمد علي، وبعد ثورة ١٩٥٢ تم تغيير اسمها إلى جامعة أسيوط، وهي رابع جامعة حكومية مصرية من حيث تاريخ الإنشاء (بعد جامعة القاهرة، الإسكندرية، عين شمس على الترتيب).
وتُعد جامعة أسيوط أول جامعة حكومية تُطبق منظومة جوائز التميز الداخلي (جائزة جامعة أسيوط للجودة والتميز) لتطوير الجهاز الإداري ورفع كفاءة الكوادر البشرية، وإيجاد روح من التنافسية؛ لإظهار الأفكار الإبداعية، التي تعمل على تحقيق إستراتيجية مصر للتنمية المستدامة (رؤية مصر ٢٠٣٠) والخطة الإستراتيجية للجامعة (٢٠٢٤ - ٢٠٢٩).

وتسهم إدارة الجودة والتميز في رفع كفاءة الجهاز الإداري، من خلال تطبيق نظام لإدارة الجودة وتأهيل الإدارات المختلفة للحصول على شهادة الأيزو (٩٠٠١: ٢٠١٥) تماشيًا مع إستراتيجية مصر للتنمية المستدامة (رؤية مصر ٢٠٣٠)، والخطة الإستراتيجية لجامعة أسيوط ٢٠٢٤ - ٢٠٢٩، وظهر ذلك بشكل ملموس في وجود الجامعة ضمن أفضل عشرة مراكز (Top Ten) على مستوى الجمهورية في الدورات الثلاثة التي نفذت:

- **ففي (الدورة الأولى للجائزة ٢٠٢٠):** جاءت كلية الطب ضمن أفضل عشر كليات (Top Ten) على مستوى الجمهورية بجائزة المؤسسة الحكومية المتميزة، كما جاء السيد/ محمود السيد بخيت أمين عام الجامعة السابق بجائزة القيادة المتميزة ضمن أفضل عشرة مراكز على مستوى الجمهورية (Top Ten).
- **(الدورة الثانية ٢٠٢١):** جاء السيد/ محمد عباس دردير المدير العام ونائب رئيس مجلس إدارة الجودة والتميز الجودة والتميز ضمن أفضل عشرة قيادات على مستوى الجمهورية بجائزة القيادة المتميزة.
- **(الدورة الثالثة ٢٠٢٢):** جاء فريق الجودة والتميز بالجامعة ضمن أفضل عشرة مراكز (Top Ten) على مستوى الجمهورية بجائزة فريق العمل المتميز، كما جاءت السيدة د/ رعدة عادل تغيان ضمن أفضل عشرة أفكار إبداعية على مستوى الجمهورية، والسيد/ مصطفى حسن علي أمين عام الجامعة المساعد السابق جاء ضمن أفضل عشرة قيادات على مستوى الجمهورية

الرؤية

رفع كفاءة الجهاز الإداري تماشياً مع إستراتيجية مصر للتنمية المستدامة ورؤية مصر (٢٠٣٠)

الرسالة

نشر ثقافة الجودة والتميز، للارتقاء بمستوى الجهاز الإداري ودعم التنافسية لتحقيق رضا العملاء.

الأهداف

- نشر ثقافة الجودة والتميز.
- تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص بالجامعة .
- تشجيع التنافسية وروح الإبداع والابتكار بين الموظفين .
- تحقيق معدلات أفضل لرضا العملاء .
- إعداد وتأهيل الكليات والموظفين للمشاركة في الجوائز المحلية والعالمية.

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.





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢
التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجهات المستهدفة

تسعى إدارة الجامعة لنشر ثقافة الجودة والتميز تماشياً مع رؤية مصر (٢٠٣٠)، وإستراتيجية الجامعة بين منسوبيها، وذلك بتنظيم جائزة جامعة أسيوط للجودة والتميز كجائزة سنوية تعنى بإيجاد روح التنافسية، ورفع كفاءة الجهاز الإداري من خلال فئاتها التالية:

١. جائزة الكلية المتميزة.
٢. جائزة فريق العمل المتميز.
٣. جائزة المبادرة الابتكارية المتميزة.
٤. جائزة الموقع الإلكتروني المتميز.



جامعة أسيوط - الجودة والتميز - المبنى الإداري - الطابق الأول - هاتف داخلي : 2418 - مباشر : 088 / 2423518
فاكس : 088/ 2080325 - للتواصل واتساب : 01021854159

الموقع الإلكتروني: <http://www.aun.edu.eg/qualityaward/> البريد الإلكتروني: qea@aun.edu.g



الهيكل التنظيمي للجائزة

راعي الجائزة
أ.د/ أحمد المنشاوي
رئيس الجامعة
رئيس مجلس إدارة الجودة والتميز

المشرف على الجائزة
أ/ شوكت صابر ثابت
أمين الجامعة

المدير التنفيذي
المدير العام / محمد عباس دردير
المنسق العام للجائزة

مسئول الاتصال
والعلاقات العامة

مسئول
الدعم التكنولوجي

مسئول التشغيل
والدعم اللوجستي

فئات الجائزة

الجائزة	م
جائزة الكلية المتميزة.	١
جائزة فريق العمل المتميز.	٢
جائزة المبادرة الابتكارية المتميزة.	٣
جائزة الموقع الإلكتروني المتميز.	٤

الجوائز:

أولاً: جوائز مالية للمراكز: الأول - الثاني - الثالث.

ثانياً: شهادات تقدير للمركزين: الرابع - الخامس.



جائزة الكلية المتميزة

• التعريف بالجائزة:

الاهتمام بمعايير التميز الحكومي ينعكس على إدارة الكلية لتحقيق الريادة ورفع معايير الأداء وتحسين الخدمات المقدمة، كما تدعم التفكير الابداعي والابتكاري واستشراف المستقبل؛ لتحقيق إضافة نوعية في تنفيذ المهام وتقديم الخدمات، وتركز منظومة التميز على الاستفادة من القدرات المتميزة بالكلية وتعزيز الشراكة مع جهات داخلية أو خارجية، والقابلية للتكيف مع المتغيرات، كما تدعم منظومة التميز تطوير الأداء، وإعداد أنظمة داخلية لمواكبة التطور، وأيضاً تبني خطط التحسين والتطوير المستمر؛ لتقديم خدمات ذات جودة عالية لتوافق توقعات العملاء، وتتبنى منظومة التميز الحكومي المفاهيم القائمة على الرؤية المستقبلية، وقدرات متميزة مبنية على التعلم والتطوير، والقيادة والابتكار، ورفع مستوى الأداء العام.

لمحة عن مفاهيم التميز:

الرؤية المستقبلية:

يجب على الكلية مواكبة معايير التميز الحكومي وإعداد رؤية طموحة تقوم على أسس المواءمة، وشراكة وتحقيق رؤيتها الطموحة، والمشاركة في خدمة المجتمع، وتحقيق جودة الحياة.

الأهداف الشاملة:

الخروج من الأساليب التقليدية في التفكير، وإيجاد حلول للمعوقات والتحديات المختلفة، وبناء قدرات جديدة، أو تبني إمكانات إبداعية ذكية، وبناء خطط وأهداف بشكل مستمر، دون التوقف عند نقطة تحقيقها، أو تنفيذها.

الفكر التغييري:

التركيز على الحداثة إدخال المفاهيم والتغيرات الجديدة، وأيضاً على التفكير الريادي في مختلف الجوانب باستخدام أساليب مستحدثة؛ مما يعيد رسم مستقبل التميز في صميم عملية توفير القيمة النوعية

القيادة الرشيدة:

توفير قيادة ورؤية جديدة منها: المستقبل واكتشافه، والفكر القيادي الإيجابي المبني على التحسين والتطوير المستمر من خلال الاستغلال الأمثل لجميع الإمكانيات المستقبلية المتاحة، وتبني نماذج عمل وأطر مؤسسية؛ لتحقيق النتائج المرجوة.



المواءمة المتكاملة:

التوجه بتوظيف الطاقات ذات العلاقة بإستراتيجية مصر للتنمية المستدامة (رؤية مصر ٢٠٣٠) ، وتركز على أهمية المواءمة في إعداد رؤية طموحة للكليات، وتنظيم الشراكات، والاستفادة القصوى منه

القيمة النوعية:

التوصل إلى أعلى درجات التوافق، ورضا العملاء والمستفيدين من الخدمة، لذا يجب أن يُحدد المعنيون ويجب التركيز على واحتياجاتهم وتطلعاتهم وتطوير قدراتهم وتوظيفها، وتقديم الخدمات بمفهوم مبتكر، وإطار متكامل، وبمبدأ النجوم السبعة؛ لرفع كفاءتها لأفضل المعايير العالمية.

التركيز على النتائج:

تطبيق نظام لإدارة الجودة ومعايير التميز الحكومي بالكليات يركز على النتائج (المخرجات) حتى تتحقق النتيجة المرجوة.

الأساليب الرائدة:

تميل منظومة التميز الحكومي للنظر إلى المستقبل بأساليب جديدة؛ لذا فإن استشراف المستقبل من أهم الأمور عند تقييم دور القادة في عصر التحول الرقمي، وتعمل منظومة التميز الحكومي على تطوير الكلية لقدراتها من خلال توظيف كافة أدوات استشراف المستقبل .

التعلم والتطوير:

تساهم منظومة التميز الحكومي في تقديم معنى جديد للتعلم والتطوير بهدف الارتقاء بالتميز؛ لذا فإنها تركز على مبدأ "تعلم من خلال العمل لتقديم فرصة لاستكشاف مجالات مختلفة، ودراسة كافة الاحتمالات وتطوير الأساليب المناسبة لتلائم المتطلبات.

الحكومة الرائدة:

تكن قوة التميز الحكومي في إعداد كليات قادرة على العمل بتنافسية وفق أعلى المعايير العالمية للوصول إلى الريادة.

محاور ومعايير الجائزة:

قيام الكلية بدورها في تحقيق رؤية مصر (٢٠٣٠) من خلال التخطيط والتنسيق لتحقيق أعلى جودة للموظفين والجهات المتعاملة معها من داخل الجامعة، أو خارجها بالإضافة إلى قدرة الكلية على تقييم نتائجها، وتحسين ومراقبة الأداء.

تستند معايير جائزة "أفضل كلية" على محاور ومعايير منظومة التميز، والتي تت مثل فيما يلي:



المحور الأول: تحقيق الرؤية (٦٠٪)

يتضمن المحور الأول أربعة معايير رئيسية هي: رؤية مصر (٢٠٣٠)، والمهام الرئيسية، وخدمات سبعة نجوم، والحكومة الإلكترونية/ الذكية، حيث مثل مرتكزات العمل الجامعي الأساسية والتي من خلالها تعمل الكلية على تقديم خدمات تعليمية من خلال الجامعات الحكومية لتحقيق رؤية الجامعة، والهدف الأسمى؛ لتحقيق الرضا، والإيجابية، وجودة الحياة في المجتمع المصري.

المعيار الرئيس الأول: رؤية مصر "٢٠٣٠":

يركز هذا المعيار الرئيس على مدى قيام الكلية بتحقيق دورها في تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ من خلال التخطيط والتنسيق مع الجهات المعنية؛ لتحقيق جودة الحياة، ورضا المتعاملين، كما يركز هذا المعيار على مدى متابعة الكلية لأدائها، وتقييم نتائج مؤشرات الأداء ذات العلاقات المدرجة في رؤية مصر ٢٠٣٠ من أجل مراقبة وفهم وتحديد الأداء، بالإضافة إلى التنبؤ وتحسين نتائج الأداء الحكومي.

١-١ تخطيط ومتابعة تنفيذ رؤية مصر "٢٠٣٠":

أ) قدرات تخطيط ومتابعة تنفيذ رؤية مصر ٢٠٣٠:

- تحديد المؤشرات الوطنية المرتبطة بتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ والمرتبطة بنشاط الكلية بشكل شامل متضمنا: نطاق قياس المؤشرات، وآليات القياس ومصادر البيانات، المستهدفات الدورية، والمقارنات المعيارية الملائمة.
- تحديد كافة الجهات ذات العلاقة بتحقيق المؤشرات المدرجة في رؤية مصر ٢٠٣٠، والمرتبطة بنشاط الكلية وضمان التنسيق والمشاركة الفاعلة مع هذه الجهات في جميع مراحل التخطيط والتنفيذ؛ لتحقيق هذه الرؤية.
- تحديد وتنفيذ المشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات اللازمة؛ لتحقيق المؤشرات المدرجة في رؤية مصر ٢٠٣٠، وإدراجها في خطط عمل الكلية، وإستراتيجيتها، والتركيز على الابتكار فيها بما يحقق الكفاءة استدامة النتائج، والتنسيق مع الجهات المساهمة في تنفيذ المشاريع والمبادرات، والبرامج والسياسات المشتركة منها، والعمل على توعية، وإشراك المجتمع في تحقيق هذه الرؤية بما يعزز إيجاد

البيئة الإيجابية وجودة الحياة، ويمكن أن تشمل آليات التنفيذ تلك التي يتم إطلاقها؛ للتسريع من تحقيق نتائج مرحلية من هذه المشاريع والمبادرات، والبرامج والسياسات حسب النطاق المحدد لكل منها.

- المراجعة الدورية المنتظمة لمشاريع ومبادرات وبرامج ومؤشرات رؤية مصر ٢٠٣٠، والسياسات المرتبطة بها كجزء من متابعة الخطة الإستراتيجية، والخطط التنفيذية للكلية؛ للتأكد من ملاءمتها وفعاليتها.
- توفير النتائج والإحصائيات الخاصة بمؤشرات رؤية مصر ٢٠٣٠ والمرتبطة بنشاط الكلية بشكل دوري ومحدث ودقيق للجهات المعنية.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتخطيط ومتابعة تنفيذ رؤية مصر ٢٠٣٠:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجامعة يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

ب ١) مؤشرات الأداء الخاصة بتنفيذ رؤية مصر ٢٠٣٠ :

- نسبة التخصصات المدرجة في تصنيف شنغهاي (QSg).
- نسبة برامج الدراسات العليا المشتركة مع الجامعات الدولية.
- عدد الأبحاث العلمية المنشورة في دوريات علمية محكمة.
- نسبة أعضاء الهيئة المعاونة الحاصلين على منح وبعثات في الجامعات أجنبية.
- متوسط نصيب طلاب الدراسات العليا من الإنفاق على البحوث.
- نسبة برامج الكلية الحاصلة على الاعتماد من الهيئة لضمان جودة التعليم و الاعتماد.
- معدل الطلاب لكل هيئة تدريس.
- نسبة الطلاب الوافدين على مستوى البكالوريوس / الليسانس.
- نسبة الطلاب الوافدين علي مستوى الدراسات العليا.

ب ٢) مقاييس رأي الجهات المساهمة في مجال رؤية مصر ٢٠٣٠. وتشمل هذه المقاييس (بحد أدنى)

- رضا الجهات المساهمة عن مستوى التعاون مع الكلية في مجال رؤية مصر ٢٠٣٠.
- رضا الجهات المساهمة عن مستوى المشاركة في تحديد أهداف الكلية ومؤشرات الأداء.
- رضا الأطراف المعنية عن مهارات وقدرات خريجي الكلية.



المعيار الرئيسى الثانى: المهام الرئيسية:

يركز هذا المعيار الرئيسى على مدى تطبيق الكلية لخطتها الإستراتيجية وتصميم وتطبيق مشاريع ومبادرات وبرامج وسياسات وعمليات تنظيمية ورقابية مبتكرة، وذلك ضمن خطتها التشغيلية بما يتوافق مع مهامها المدرجة في قانون التأسيس، وأية مهام أخرى مسندة لها، وبما يضمن تحقيق الأهداف الإستراتيجية للكلية بكفاءة وفاعلية، مع التزام الكلية على الدوام ببناء وتهيئة البيئة المناسبة لرضا الفرد والمجتمع، وفقا لطبيعة عملها ومن حيث تأثير عملها على محاور الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وبما يحقق جودة الحياة للأجيال الحالية والقادمة، كما يركز هذا المعيار على تقييم نتائج الأداء الإستراتيجي والتشغيلي للكلية شاملا نتائج إنجاز المشاريع والمبادرات والبرامج والعمليات التنظيمية والرقابية من أجل مراقبة، وفهم المهام الرئيسية وتحديد الأداء، بالإضافة إلى التنبؤ- وتحسين نتائج الأداء الجامعى .

١-٢ تطبيق ومتابعة أداء الإستراتيجية:

أ) قدرات تطبيق ومتابعة أداء الإستراتيجية:

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إعداد ومراجعة وتحديث إستراتيجية الجامعة بانتظام للتأكد من مدى ملاءمتها وتوافقها للمهام المدرجة في قانون التأسيس وفعاليتها على رضا المجتمع وجودة الحياة، وتحديد الجهات المسؤولة عن الإعداد والمراجعة والتحديث.
- تطبيق آلية لتطوير السياسات الداعمة لتحقيق الخطة الإستراتيجية وضمان مواءمة كافة التشريعات والسياسات والمشاريع، والمبادرات والبرامج والخطط الصادرة عن الكلية للأهداف الإستراتيجية، ومتابعة تنفيذها، وتقييم مدى جودة السياسات، وفعاليتها على رضا المجتمع وجودة الحياة .
- التنسيق مع الشركاء الإستراتيجيين والجهات المعنية لتصميم وتنفيذ وقياس مشاريع وبرامج ومبادرات تهدف لتحقيق الأهداف الإستراتيجية المشتركة، مع تحديد الأدوار والمسؤوليات ومدى مساهمة كل طرف منها في تحقيق هذه الأهداف، شاملاً مساهمتهم في تحقيق الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.
- تطبيق نظام لإدارة الأداء الجامعى وتحديد المسؤوليات والصلاحيات، لتطبيقه ومواءمة المؤشرات الوطنية والإستراتيجية والتنافسية والتشغيلية بجميع المستويات داخل الكلية (من مستوى الرؤية والأهداف الإستراتيجية للكلية إلى مستوى أهداف الإدارات والمشاريع والمبادرات والبرامج والخدمات والعمليات الرئيسية، وصولاً إلى مستوى الأفراد) .

- متابعة أداء الكلية في تحقيق المؤشرات وتطبيق واستخدام تقارير نظام إدارة الأداء الجامعي والاعتماد على نتائج وتقارير الأداء في المراجعة الدورية للإستراتيجية والسياسات الداعمة لها وللمشاريع وللمبادرات والبرامج والعمليات والخدمات، وفي اتخاذ القرارات من قبل المعنيين في جميع المستويات الإدارية على نتائج الأداء.

- تطبيق آلية للتدقيق داخليا على صحة ومصداقية نتائج الأداء، وعلى سلامة ودقة آليات جمع بيانات الأداء، والتأكد من مصادر البيانات وطرق حساب المؤشرات.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتطبيق ومتابعة أداء الإستراتيجية:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى)

ب ١) مؤشرات الأداء الخاصة بتطبيق الإستراتيجية:

- نسبة المشاركين في أنشطة التوعية والتعريف بالأهداف الإستراتيجية وخطط تنفيذ المشروعات والمبادرات.
- عدد الإجراءات التصحيحية المتخذة للتعامل مع ملاحظات تنفيذ الخطة الإستراتيجية.
- عدد الملاحظات الناتجة من التدقيق الداخلي على نتائج الخطة الإستراتيجية
- نسبة الإجراءات التصحيحية التي تم تنفيذها من ملاحظات التدقيق الداخلي طبقا للخطة الزمنية.
- معدل الإنجاز في الأهداف الإستراتيجية طبقا للخطة التنفيذية.
- نسبة فرص التحسين التي تم إغلاقها من التقارير التعقبية لجائزة جامعة أسيوط للجودة، والتميز بالدورات السابقة.

ب ٢) مقاييس رأي الشركاء في تطبيق الإستراتيجية يطبق في حالة وجود مشاريع ومبادرات وبرامج مع الشركاء فيما يتعلق بالخطة الإستراتيجية):

يمكن أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى)

- رضا الشركاء عن قنوات التواصل وسهولة تبادل وتوفير المعلومات.
- رضا المعنيين عن مشروعات ومبادرات الكلية.

٢-٢ إدارة وتطبيق المشاريع/ المبادرات/ البرامج (الخطط التشغيلية):

أ) قدرات إدارة وتطبيق المشاريع/ المبادرات/ البرامج:

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية :

- تحديد أهداف ومجال عمل المشروع/ المبادرة/ البرنامج والمخرجات المتوقعة، ومدى الارتباط بإستراتيجية الكلية، وبما يحقق الرضا والإيجابية في الجامعة في المجالات ذات العلاقة بعمل الكلية.



- إعداد خطة عمل زمنية لإدارة المشروع/ البرنامج تشمل مرحلة التخطيط والتنفيذ والتقييم والمراجعة، وكيفية اختيار أعضاء فريق عمل المشروع/ المبادرة / البرنامج وتحديد مهامهم ومسؤولياتهم وصلاحياتهم .
- إدارة عملية التغيير وتحديد الأطراف المتأثرة بالمشروع/ المبادرة/ البرنامج، وتحليل كيفية تأثرهم؛ لضمان تحقيق الأهداف المخطط لها .
- التخطيط المالي للمشروع/ المبادرة/ البرنامج، وتحليل الفوائد والتكاليف بما يحقق الكفاءة والفعالية في التنفيذ.
- إدارة وتحليل التحديات والمخاطر المرتبطة بتطبيق المشروع/ المبادرة/ البرنامج، ووضع الآليات الملائمة لتجاوزها، وأسباب اعتمادها، أو استبعادها .
- المراجعة الدورية لنتائج المشروع/ المبادرة/ البرنامج وعرضها على متخذي القرار، لاتخاذ الإجراءات التصحيحية المباشرة.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة وتطبيق المشاريع/المبادرات/البرامج:

- حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):
- معدل إنجازات المبادرات والمشروعات طبقا للخطة التنفيذية.
- نسبة المشاريع / المبادرات التي تم استكمالها ضمن الإطار الزمني المحدد لها.
- نسبة المشاريع / المبادرات التي تم استكمالها ضمن الموازنة المحددة لها.

٢-٣ إدارة العمليات:

أ) قدرات إدارة العمليات يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية :

- تحديد وتصنيف العمليات اللازمة لتنفيذ إستراتيجية الجامعة وتحقيق أهدافها كعمليات رئيسية ومساندة، وترتيب العمليات حسب الأولوية كجزء من النظام الإداري للجامعة، واستخدام أساليب مناسبة ومبتكرة لإدارتها وتطويرها، بما في ذلك العمليات التي تتخطى حدود الجامعة.
- تحديد المسؤولين عن كل عملية، وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم، وصلاحياتهم في استحداث وإدارة وتطوير العمليات .
- تصميم وقياس وتحديث مؤشرات أداء للعمليات وربطها بشكل مباشر مع الخطة الإستراتيجية للجامعة.
- إدارة التداخل والازدواجية في أداء المهام وتنفيذ العمليات داخل الكلية -إن وجدت- لضمان إنجاز فعال للعمليات من البداية، وحتى النهاية.
- مراجعة مدى فاعلية الإطار العام للعمليات في تطبيق الإستراتيجية والسياسات الداعمة لها .
- تطبيق أنظمة لقياس وإدارة تأثير العمليات على الصحة والسلامة والبيئة، بما يضمن قياس وتقليل التأثيرات السلبية الناجمة عن أعمال وعمليات الكلية على الجامعة، وترشيد ورفع كفاءة استهلاك الطاقة والمياه .

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالعمليات.

- حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):
- إعلان نتائج الامتحانات لمرحلة البكالوريوس/ الليسانس في فترة زمنية محددة.
- إعلان نتائج الامتحانات لمرحلة الدراسات العليا في فترة زمنية محددة.
- نسب توفير المستلزمات التعليمية للمدرجات والمعامل الطلابية طبقا للاحتياجات.
- نسبة طلبة الماجستير الذين يحصلون على الدرجة العلمية في سنتين أو أقل.
- نسبة طلبة الدكتوراة الذين يحصلون على الدرجة العلمية في ثلاث سنوات أو أقل.
- نسبة العمليات التي تم إعداد أدلة لها.

٢-٤ الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية:

أ) قدرات الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية:

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد مدى مراعاة إستراتيجية وسياسات الجامعة في تحقيق الاستدامة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وجودة الحياة للأجيال الحالية والقادمة حسب مهام واختصاصات الكلية، وبما يتوافق ويساهم في تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠، مما يساعد في تعزيز التنافسية، وترسيخ ثقافة السعادة، والإيجابية كأسلوب حياة في الدولة.
- تحديد مدى تأثير أنشطة وسياسات الكلية على الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية، وبناءً على مهامها واختصاصاتها، وفي ضوء الإستراتيجيات والسياسات الخاصة بالجامعة.
- تصميم وتطبيق مشاريع ومبادرات وبرامج وسياسات وبالتنسيق مع الشركاء والجهات المعنية من الجامعات الأخرى في تعزيز المهام المشتركة وتكاملها؛ لدعم تحقيق الأهداف الإستراتيجية ذات العلاقة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية حسب مهام واختصاصات الكلية.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية:

- حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):
- عدد المشاريع والمبادرات الخاصة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.
- البصمة الكربونية للكلية.
- نسبة المخلفات الصلبة المعاد تدويرها.
- عدد المستفيدين من خدمات الكلية المجتمعية.
- نسبة الطلاب المشاركين في خدمات مجتمعية.



المعيار الرئيسى الثالث: خدمات سبعة نجوم:

يركز هذا المعيار الرئيس على مدى قيام الكلية بتصميم وإدارة وتطوير الخدمات، والعمليات المرتبطة بها بشكل مبتكر؛ وذلك إرضاء المتعاملين من أفراد، والتي تشمل الطلاب والمجتمع بشكل مباشر، أو غير مباشر - بغرض توفير قيمة مضافة لهم؛ لتحقيق الرضا والإيجابية وجودة الحياة، كما يركز هذا المعيار على تقييم نتائج مؤشرات الأداء الخاصة بالخدمات المقدمة من الكلية؛ وذلك إرضاء المتعاملين من أجل مراقبة وفهم خدمات السبعة نجوم، وتحديد الأداء، بالإضافة إلي التنبؤ بتحسين نتائج الأداء.

٣-١ تصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها:

أ (١-١) القدرات الخاصة بتصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها:

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد وتصنيف الخدمات والعمليات المرتبطة بها اللازمة لتنفيذ إستراتيجية الجامعة وتحقيق أهدافها، وترتيب الخدمات حسب الأولوية كجزء من النظام الإداري للجامعة، واستخدام أساليب مناسبة ومبتكرة لإدارتها وتطويرها، بما في ذلك الخدمات التي تتخطى حدود الكلية.
- تصميم وتوفير وتطوير خدمات؛ 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 المرتبطة بها، وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم في استحداث وإدارة وتطوير هيكل العمليات المرتبطة بتقديم الخدمات.
- تصميم وقياس وتحديث مؤشرات لأداء الخدمات (قابلية للقياس)، وربطها بشكل مباشر مع الخطة الإستراتيجية.
- إدارة التحديات والتداخل والازدواجية في أداء المهام وتنفيذ العمليات المرتبطة بتقديم الخدمات داخل الكلية؛ لضمان تعزيز تجربة إسعاد المتعاملين.
- إعداد وتطبيق معايير لخدمة المتعاملين بهدف تحقيق التميز في تقديم الخدمات للمتعاملين (الموظفين والطلاب)، وتمكين موظفي خدمة المتعاملين من أداء مهامهم وتحسين جودة الخدمات المقدمة من الكلية.

أ-٢ (القدرات الخاصة بتصميم وإدارة الخدمات المشتركة والعمليات المرتبطة به :

- تحديد الشراكات في مجال تقديم الخدمات في ضوء الاحتياجات المؤسسية والإستراتيجية، وبما يتكامل مع قدراتها، ويعزز نقاط القوة لديها في مجال تقديم الخدمات المشتركة.
- التنسيق مع الكليات المختلفة والإدارات في تقديم الخدمات المشتركة؛ وذلك لتحديد الأدوار والمسؤوليات، وضمان عدم التداخل والازدواجية.
- العمل مع الكليات المختلفة والإدارات في تقديم الخدمات المشتركة لتطوير آليات وقنوات مبتكرة؛ لتقديم الخدمات المشتركة وتبسيطها بهدف تعزيز تجربة إسعاد الموظفين والطلاب، بحيث يتم النظر للكليات ككيان واحد متكامل ومنسجم .
- إيجاد وتطبيق اتفاقيات لضمان نطاق ومستوى الخدمة الواجب تقديمها؛ لإرضاء المتعاملين مع الكلية.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وإدارة الخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة):

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

ب ١) مؤشرات الأداء المتعلقة بالخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة):

- نسبة شكاوى المتعاملين التي تم حلها ضمن الوقت المحدد.
- نسبة البرامج التدريبية المجانية لتنمية مهارات الطالب.
- نسبة طلاب البكالوريوس /الليسانس المستفيدين من المنح الدراسية الداخلية.
- نسبة الخريجين الذين تم توفير فرص عمل لهم من خلال الكلية.
- نسبة طالب الدراسات العليا المستفيدين من المنح الدراسية الداخلية.
- عدد الشراكات المفعله في تقديم الخدمات المشتركة.
- حجم المعاملات المنجزة في الوقت المحدد مقارنة بالمستهدف.
- نسبة الخفض في تكلفة تقديم الخدمة.
- عدد الحلول المطبقة لتحسين الخدمات.
- نسبة الانتقال إلي سوق العمل.

ب٢) مقاييس رأي المتعاملين في تقديم الخدمات (شاملا الخدمات المشتركة)، و(الانطباعات).

تعتبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المتعاملين المستفيدين والمتأثرين بخدمات الكلية بشكل مباشر، أو غير مباشر (من خلال استطلاعات واستبيانات، ومجموعات النقاش، والشكاوى والمقترحات ورسائل الشكر وما شابه ذلك)، وحسب طبيعة عمل الكلية يمكن أن تشمل هذه المقاييس (حد أدنى) :

- رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.
- رضا المستفيدين عن التعامل مع الشكاوى.
- رضا الطالب عن التدريب في جهات خارجية (خدمات مشتركة).

ب٣) مقاييس رأي الشركاء في تقديم الخدمات (شاملا الخدمات المشتركة)، و(يطبق في حالة وجود خدمات

يتم تقديمها بالتعاون مع الشركاء).

وتعتبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات الشركاء عن مستوى التعاون والشاركة مع الكلية في تقديم الخدمات المشتركة، والالتزام ببندود وشروط الشاركة ومدى الاستفادة منها، وفعالية التعاون، وسهولة توفير وتبادل المعلومات، والشفافية في التعامل، وتقييم قنوات التواصل (من خلال استطلاعات واستبيانات الرأي - بشكل مباشر، أو غير مباشر - والشكاوى والمقترحات، ومجموعات النقاش، ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الكلية، يمكن أن تشمل هذه المقاييس:

- رضا الشركاء عن الخدمات المشتركة .
- عدد رسائل الشكر.

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 على شبكة المعلومات الدولية "الإنترنت" من خلال التطبيقات على الأجهزة الذكية بما يحقق أهداف إستراتيجية الجامعة والتي هدفت إلى تسريع عمليات التحول الرقمي، وأهداف إستراتيجية الحكومة الذكية في الدولة، ومدى تحقيقها لنتائج أداء رائدة في هذا المجال لإرضاء المتعاملين وتعزيز الرضا الوظيفي، وتحقيق بيئة عمل إيجابية.

٤-١ تصميم وتطبيق خطط وسياسات التحول الإلكتروني/الذكي:

أ) قدرات تصميم وتطبيق خطط وسياسات التحول الإلكتروني/الذكي:

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- حصر الخدمات التي تقدمها الكلية وتحديد احتياجات الكلية إلكترونية لغايات إقامة بنية تحتية متقدمة، وتطوير الخطط الداعمة لاستخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية في مختلف أعمال الكلية، وعملياتها وخدماتها.
- تصميم وتطوير وتحسين الخدمات الإلكترونية/الذكية بالشراكة مع المتعاملين بما يعزز تفهم احتياجاتهم وإرضائهم.
- تطوير وإدارة الموقع الإلكتروني/التطبيقات الذكية وتواجد الكلية على شبكة الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي.
- تطبيق سياسات ومعايير أمن المعلومات داخل الكلية، وإجراء اختبارات دورية لضمان حماية معلوماتها وبياناتها.
- إدارة البنية التحتية الإلكترونية في الكلية والتعاون والتنسيق مع الجامعات الأخرى فيما يتعلق باحتياجات الكلية إلكترونية، بهدف الاستغلال الأمثل للموارد، ولغايات إقامة بنية تحتية متقدمة ومبتكرة.
- مشاركة الكلية للمعلومات وتبادل البيانات الذكية إلكترونية مع الكليات والجامعات الأخرى ذات العلاقة (الربط الإلكتروني).
- شمولية وتكامل الخدمات والأنظمة الإلكترونية/الذكية في الكلية مع خدمات وأنظمة الجامعة الأخرى الإلكترونية/الذكية المشتركة، وتحديد الشراكات في هذه المجالات بما يتوافق مع الاحتياجات المؤسسية والإستراتيجية، ويمكن أن يشمل ذلك التعهيد والتعاقد مع القطاع الخاص في تقديم الخدمات الإلكترونية/الذكية، أو تنفيذ العمليات مع قيام الكلية بإدارة العلاقة مع شركائها، وتقييم وقياس أثر هذه الشراكات في إرضاء المتعاملين.

- استخدام الحلول الذكية والتقنيات الحديثة والمبتكرة للتحويل الرقمي مثل: (التعاملات الرقمية، والذكاء الاصطناعي وغيرها) بما يساهم في دعم خدمات الكلية الإلكترونية/الذكاء وقنوات تقديمها، وبشكل يتكامل مع الكليات الأخرى.
- الربط مع الأنظمة الحكومية الإلكترونية/الذكاء الرئيسية أو المشتركة بين الكليات مثل: (نظام لإدارة الأداء، ونظام الموارد البشرية، والنظام المالي، ونظام الدفع الإلكتروني الموحد، ونظام إدارة المشاريع، ونظام الرقم القومي، والتوقيع/التصديق الرقمي، ونظام إدارة العلاقة بالمعاملين الوطني وغيرها).

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالتحويل الإلكتروني/الذكي:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (حد أدنى) :

ب ١) مؤشرات الأداء الخاصة بالتحويل الإلكتروني/الذكي:

- نسبة الخدمات المقدمة إلكترونياً.
- عدد الدورات التوعوية عن الخدمات الإلكترونية.
- نسبة المعاملات المنجزة عبر القنوات الإلكترونية.
- عدد الشكاوي الخاصة بالخدمات الإلكترونية.
- نسبة المساحات المغطاة بخدمة الإنترنت اللاسلكي (WiFi).
- عدد الإختبارات الدورية لحماية معلومات الجهة وبياناتها سنوياً.
- عدد نشرات التوعية عن المخاطر السيبرانية سنوياً.
- عدد المترددين علي الموقع الإلكتروني للكلية سنوياً.

ب ٢) مقاييس رأي المتعاملين والشركاء والمعنيين الخاصة بالتحويل الإلكتروني/الذكي (الانطباعات):

- تعتبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المتعاملين والشركاء والمعنيين في خدمات الكلية الإلكترونية الذكية وفي عمليات الربط والتكامل في الأنظمة الإلكترونية وتقديم الخدمات الإلكترونية/الذكاء وفي الموقع الإلكتروني للكلية - بشكل مباشر أو غير مباشر - من خلال (استطلاعات الرأي، مجموعات النقاش، الشكاوى والمقترحات ورسائل الشكر وغيرها)، وحسب طبيعة عمل الكلية، يمكن أن تشمل هذه المقاييس:
- رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية.
 - رضا طالب البكالوريوس عن نظام التسجيل الإلكتروني للمواد الدراسية.
 - رضا طالب الدراسات العليا عن نظام التسجيل الإلكتروني للمواد الدراسية.
 - رضا العاملين عن مستوى البرامج والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في العمل.



المحور الثاني: الابتكار (٢٠٪)

يتضمن المحور الثاني معيارين رئيسيين هما: استشراف المستقبل وإدارة الابتكار، ويتم مراعاة مدى تطبيق كلا المعيارين بناءً على طبيعة عمل الكليات الحكومية من خلال استشراف المستقبل، وتحديد أهم المتغيرات في محيطها الخارجي، ومدى تأثير هذه العناصر على عملها.

كما يركز المحور على مدى تطبيق الكلية لإستراتيجية الابتكار؛ وذلك لإعداد وتنفيذ المبادرات الريادية المبتكرة في مجال عملها الرئيسي، والعمليات والخدمات، والبرامج التي تطبقها؛ لضمان تحقيق أهدافها الإستراتيجية، وتقديم أعلى مستوى من الخدمات؛ لإرضاء المتعاملين والمعينين.

المعيار الرئيسي الخامس: استشراف المستقبل:

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى تطوير الكلية لقدراتها في مجال التفكير المستقبلي من خلال الاستثمار في المعرفة والتجديد المستمر للتقدم نحو الريادة العالمية والمقدرة على الاستجابة للمتغيرات باستخدام أدوات استشراف المستقبل مثل: أسلوب دلفاي والتنبؤات المستقبلية (أو طريقة دلفي)، وأسلوب السيناريوهات؛ وذلك لتنتمكن الكلية من العمل على تحليل ودراسة الاتجاهات العالمية والمستقبلية، وكيفية مواكبتها، وسرعة الاستجابة؛ لبناء الجاهزية للمستقبل، ولكافة الاحتمالات والنتائج المتوقعة وغير المتوقعة لها من خلال التجديد في طرق وأساليب العمل وبما ينسجم مع تحقيق التقدم في إنجازات الكلية خارج حدود إطار قدراتها الحالية.

كما يركز المعيار على الجهود التي تبذلها الكلية في فهم المتغيرات المستقبلية، وبناء نماذج مستقبلية للقطاعات المعنية، واقتناص الفرص مع ضمان المرونة الإستراتيجية والعملية التي ستأثر على عملياتها، وخدماتها، وسياساتها في تحقيق الرضا للمعينين والمجتمع، ويركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

٥-١ التفكير المستقبلي:

أ) قدرات التفكير المستقبلي:

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إجراء ورش عمل التوعية والتدريب الفني المستمر؛ لبناء الثقافة في مجال استشراف المستقبل وتطبيق تلك الأدوات على مجالات عمل الكلية.



• استخدام أساليب نوعية وكمية لتوقع طبيعة وأهمية التطورات والاتجاهات المستقبلية (الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والبيئية، وغيرها)، وتحليل مدى تأثير هذه التطورات المستقبلية على المجالات المرتبطة بعمل الكلية، وتحديد البدائل واختيار أفضلها بناءً على قوة هذه الاتجاهات trends للاستفادة منها، أو التعامل معها، أو توجيهها نحو الأفضل.

• تطوير إستراتيجيات ومبادرات وسياسات استباقية مبنية على قراءات صحيحة للتوجهات المستقبلية، ومدى شمولية استشراف المستقبل، وتغطيتها لكافة مجالات عمل الكلية.

• تطوير الدراسات المستقبلية للكلية، أو الدراسات المشتركة بين الكليات.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالتفكير المستقبلي:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

- عدد الندوات والبرامج التدريبية في مجال استشراف المستقبل .
- عدد البحوث والدراسات التي قامت الجهة بنشرها في مجال استشراف المستقبل التي تتعلق بمجال عمل الكلية.
- عدد المقررات الدراسية المعدلة او المضافة لمواكبة التوجهات المستقبلية (Trends Mega).
- نسبة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة الذين تم تدريبهم على الدراسات المستقبلية واستشراف المستقبل.
- نسبة العاملين من غير أعضاء هيئة التدريس الذين تم تدريبهم على الدراسات المستقبلية واستشراف المستقبل.



المعيار الرئيسي السادس: إدارة الابتكار:

يركز هذا المعيار الرئيسي على أهمية دور الكلية في تقديم الحلول والابتكارات الجذرية من خلال تحديد أهداف واضحة للابتكار في مجال عملها، والاستثمار في الأفكار، والأبحاث والتجارب العملية ضمن مجالات عملها، وإنتاج المعرفة، وبناء ثقافة وبيئة عمل إيجابية تدعم الابتكار، والتطوير المستمر من خلال تطبيق أنظمة وآليات تعزز مشاركة الكلية في تطبيق جهود الابتكار؛ لتنفيذ أعمال ومهام الكلية وعملياتها الفنية بطرق ابتكارية وتقديم خدمات جديدة ومبتكرة، لتحقيق قيمة نوعية؛ لإرضاء جميع المعنيين، كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

٦-١ تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار:

(أ) قدرات تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار:

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تطوير وتطبيق سياسات/أنظمة/إستراتيجيات لإدارة الابتكار تتضمن استخدام معايير واضحة لتحديد أولويات فرص التحسين والتطوير التي تحتاج حلولاً مبتكرة ضمن مجال المهام الرئيسية، وطبيعة عمل وخدمات الكلية، واختيار الحلول المجدية منها بما يتوافق مع إستراتيجية الابتكار في الكلية، وبما يساهم في تحقيق إستراتيجية الكلية ودعم محور الابتكار في رؤية مصر ٢٠٣٠.
- توفير بيئة العمل والقنوات الملائمة والأدوات التي تحفز الموارد البشرية والمتعاملين والمعنيين على المشاركة في أنشطة الابتكار المرتبطة بعمل الكلية، وبما يتوافق مع معايير وأدلة عمل برامج الابتكار في الجامعة.
- إعداد وتنفيذ برامج لبناء قدرات الموارد البشرية لتمكينها من المساهمة بفاعلية في أنشطة الابتكار.
- ضمان الاستخدام الأمثل للمعارف والمعلومات؛ لتحديد الفرص المتاحة للابتكار في مجال طبيعة الكلية.
- بناء شبكة شراكات فاعلة مع الجامعات/المؤسسات الأكاديمية ومراكز البحث العلمي والمعنيين لدعم عملية الابتكار، وبما يضمن التكامل، واستفادة جميع الأطراف من الإمكانيات والموارد المتاحة للابتكار، والاستثمار في الأبحاث والتجارب العملية.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار :

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

- نسبة أعضاء هيئة التدريس الحاصلين على جوائز على المستوى الوطني.
- نسبة أعضاء هيئة التدريس الحاصلين على جوائز على المستوى الدولي.
- عدد المستفيدين من البرامج، وورش العمل لتنمية مهارات الابتكار.
- نسبة الأفكار الابتكارية المطبقة إجمالي عدد الأفكار المقترحة.
- عدد البرامج التدريبية وورش العمل في مجال الابتكار.
- عدد براءات اختراع / حقوق الملكية الفكرية.
- الوفرة المالي من تطبيق المقترحات المجدية سنويا.



المحور الثالث: الممكّنات (٢٠٪)

يتضمن المحور الثالث أربعة معايير رئيسية هي: رأس المال البشري، والممتلكات والموارد، والحوكمة، وإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال؛ حيث يتم تطبيق هذه المعايير في (الكلية الحكومية)، حسب طبيعة عملها من حيث نوعية وحجم الموارد والممتلكات التي تستخدمها، وآليات الاستفادة منها، وإدارتها وتطويرها بطرق ابتكارية جذرية.

المعيار الرئيسي السابع : رأس المال البشري:

يركز هذا المعيار الرئيسي على الاستثمار في رأس المال البشري، وتحقيق استدامته، وزيادة كفاءته وإنتاجيته وتعزيز خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة ومبتكرة من خلال وضع السياسات والخطط اللازمة؛ لتحقيق كل من أهداف الأفراد والكلية بشكل مشترك مع تقديم خدمات لإسعاد الموظفين، والارتقاء بجودة الحياة لديهم وفقاً لقوانين ولوائح الموارد البشرية والأنظمة والأدلة المكّمة، كما يشمل المعيار على تقدير جهود العاملين ومكافآتهم، وتحفيزهم وتمكينهم ورفع قدراتهم على الابتكار مع التركيز على استقطاب الكفاءات التخصصية، والمحافظة عليها وتحقيق التوازن بين الجنسين، كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

١-٧ تصميم وتطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة برأس المال البشري:

(أ) قدرات تصميم وتطبيق الخطط والسياسات والعمليات المتعلقة برأس المال البشري :

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد المهارات والجدارات السلوكية، وقدرات الموارد البشرية اللازمة؛ لتحقيق إستراتيجية الكلية، وبما يتوافق مع الهيكل التنظيمي، والإطار العام للعمليات، ووضع الخطط اللازمة لتوفيرها.
- تطوير وتطبيق سياسات وخطط ومبادرات وبرامج وأنظمة عمل متكاملة تعزز بيئة العمل الإيجابية داخل الكلية، وتغطي مختلف الجوانب المتعلقة بإدارة عمليات التوظيف والتطوير المهني، وتخطيط المسار الوظيفي، والانتقال والتنظم الوظيفي، وأنظمة التحفيز والتكريم وغيرها من العمليات ذات العلاقة برأس المال البشري، مع ضمان تقديم خدمات متميزة؛ وفقاً لقوانين ولوائح الموارد البشرية والأنظمة المكّمة لها، وبما يضمن تحقيق العدالة والرضا، وتكافؤ الفرص، والشفافية والتوازن ما بين الجنسين.



- بناء ثقافة التعلم وتحسين الأداء مع تحديد الاحتياجات التدريبية، بناءً على أسس ومعلومات دقيقة، وإعداد الخطط التدريبية باستخدام أشكال التدريب والتعلم المستمر المختلفة، وتنفيذها بشكل يضمن إكساب الموارد البشرية المعارف والمهارات والسلوكيات المطلوبة، وقياس مدى فاعلية، وأثر التدريب على أداء وسلوك الموارد البشرية.
- تقييم أداء الموارد البشرية بما يضمن العدالة، وتكافؤ الفرص والشفافية، وتوفير معلومات منتظمة عن مستويات الأداء، والإنجاز وتحقيق الأهداف والكفاءات لتحسين هذه المستويات، وربط التقدم الوظيفي والمكافآت والحوافز بنتائج التقييم.
- تمكين الموارد البشرية وضمان حصولهم على الأدوات والمعلومات والصلاحيات اللازمة؛ لضمان مساهمتهم القصوى في تحقيق الأهداف.
- تشجيع ومكافأة الإنجازات الرائدة، والابتكارات على جميع المستويات بالكلية (الموظفين وفرق العمل) في التوقيت والطريقة المناسبة، وخلق التنافس الإيجابي فيما بينهم.
- توفير بيئة عمل سعيدة وإيجابية وصحية وآمنة وملائمة تساهم في تحفيز الموارد البشرية على الإنتاج والابتكار، وتحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية لهم (مثل: مكتبة، ومناطق استراحة، ووسائل للابتكار والبحث وغيرها).
- تمكين وتعزيز دور المرأة في العمل، وتوفير بيئة داعمة للمرأة، والأم العاملة مثل: (توفير الحضانات للأطفال، أو ساعات عمل مرنة، أو سياسات داعمة للأم العاملة).

(ب) الإنجازات والنتائج الخاصة برأس المال البشري:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بعد أدنى) :

(ب ١) مؤشرات الأداء المتعلقة برأس المال البشري:

- متوسط الساعات التدريبية لعدد العاملين.
- نسبة العاملين الحاصلين على مكافآت سنوياً.
- متوسط نصيب عضو هيئة التدريس والهيئة المعاونة من الإنفاق على البحث والنشر العلمي.
- نسبة التظلمات للعاملين التي تم معالجتها خلال فترة زمنية محددة.



- عدد أيام العمل المفقودة نتيجة لحوادث مهنية.
- نسبة السيدات في المناصب القيادية.
- نسبة تنفيذ الخطة التدريبية سنويا.
- عدد الاقتراحات المجدية سنويا من العاملين.
- نسبة الاقتراحات المطبقة سنويا.
- نسبة الإجازات المرضية والعارضة.

ب ٢) مقاييس الرأي المتعلقة برأس المال البشري:

تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات الموارد البشرية بسياسات وخطط ومبادرات وبرامج ومشاريع وأنظمة وأدلة العمل المتعلقة بالموارد البشرية وبمدى توفر بيئة العمل السعيدة والإيجابية - بشكل مباشر أو غير مباشر - (من خلال استطلاعات، واستبيانات الرأي، ومجموعات النقاش، والملاحظات والمقترحات، وعدد رسائل الشكر، وما شابه ذلك) .

يمكن أن تشمل هذه المقاييس: (بحد أدنى)

- رضا أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة عن بيئة العمل.
- رضا العاملين من غير أعضاء هيئة التدريس عن بيئة العمل.
- رضا المرأة عن الإجراءات المتخذة لتمكينها.



المعيار الرئيسي الثامن: الممتلكات والموارد:

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفاعلية إدارة الكلية لمواردها الداخلية وممتلكاتها لدعم إستراتيجية وسياسات الكلية، وضمان التنفيذ الفعال للعمليات بما في ذلك تحديد أولويات الإنفاق بما يتوافق ويتخطى توقعات المتعاملين ومصالحهم، وإلغاء الإنفاق في المجالات التي لا تضيف قيمة نوعية لهم، كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

٨-١ تخطيط وإدارة الممتلكات والموارد (المباني والمرافق، المعدات، والأجهزة، والموارد) :

(أ) قدرات تخطيط وإدارة الممتلكات والموارد (المباني والمرافق، المعدات والأجهزة، والموارد) :

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تطوير وتطبيق سياسات وخطط طويلة المدى لإدارة الممتلكات من مباني ومرافق ومعدات وأجهزة تدعم سياسات وإستراتيجية الكلية وبما يتوافق مع السياسات والإستراتيجيات ذات العلاقة.
- الاستخدام الأمثل للممتلكات والمرافق والمعدات التي تقع بشكل مباشر داخل نطاق عمل الكلية وإدارة دورة حياة تلك الأصول وأمنها وإدامتها من خلال برامج الصيانة (خاصة الوقائية).
- تطبيق المواصفات والمعايير البيئية في عمليات الكلية مثل: (عمليات الشراء) واستخدام المواد الصديقة للبيئة بما يضمن المحافظة على البيئة والموارد غير المتجددة.
- الإدارة ال مثلى للمستودعات والمخزون.

ب (الإنجازات والنتائج الخاصة بالممتلكات والموارد (المباني والمرافق، المعدات والأجهزة، والموارد) :

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بعد أدنى)

- نسبة انخفاض في استهلاك الكهرباء.
- نسبة انخفاض في استهلاك المياه.
- نسبة استخدام الطاقة النظيفة.
- نسبة تنفيذ خطة الصيانة الوقائية.
- معدل انخفاض في استهلاك أوراق الطباعة والتصوير خلال الفصل الدراسي.

٢-٨ إدارة العلاقة مع الموردين :

(أ) قدرات إدارة العلاقة مع الموردين :

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

• رسم إطار وحدود العلاقة طويلة المدى (الشراكة) مع الموردين بما يحقق المنفعة المتبادلة، ويؤدي إلى بناء علاقات مستدامة تدعم أهداف الكلية في مجال تحقيق قيمة مضافة للمعنيين وخفض التكاليف والإنفاق المتعلق .

• الشفافية في نشر معايير اختيار الموردين والتعامل معهم وتقييم أدائهم مثل: (حالات تعديل ومراجعة العقود، وتقييم أداء وتصنيف الموردين، وإجراءات إحالة العطاءات وغيرها) في حالة قيام الكلية بالتعاقد المباشر معهم، أو من خلال الآليات الحكومية المتبعة.

ب (الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة العلاقة مع الموردين:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (حد أدنى):

ب (١) مؤشرات الأداء الخاصة بإدارة العلاقة مع الموردين (بحد أدنى):

- نسب استيفاء تقييم الموردين سنويا.
- عدد رسائل الشكر من الموردين.
- عدد شكاوي الموردين.
- نسبة شكاوى الموردين التي تم الاستجابة لها ضمن الوقت المحدد.

ب (٢) مقاييس رأي الموردين (بحد أدنى):

تعتبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات الموردين بمستوى التعاون والشراكة مع الكلية والالتزام ببند وشروط التعاقد ومدى الاستفادة منها، وفعالية التعاون، وسهولة توفير وتبادل المعلومات، والشفافية في التعامل، وتقييم قنوات التواصل - بشكل مباشر، أو غير مباشر - (من خلال استطلاعات واستبيانات الرأي ومجموعات النقاش - ورسائل الشكر ، وما شابه ذلك)، وحسب طبيعة عمل الكلية، يمكن ان يشمل هذه المقاييس :

- نتائج رضا الموردين .
- عدد رسائل الشكر .
- عدد الشكاوى والمقترحات .

٣-٨ إدارة الموارد المالية:

أ) قدرات إدارة الموارد المالية

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية :

- تطوير وتطبيق سياسات وخطط طويلة المدى، وعمليات مالية لدعم تحقيق إستراتيجية الجامعة، وخططها التشغيلية.
- تصميم عمليات التخطيط المالي وعمليات الضبط الداخلي والرقابة والمراجعة، وإعداد التقارير المالية؛ لضمان الاستخدام الأمثل للموارد بكفاءة وفاعلية.
- تطبيق برامج لتنمية الإيرادات.
- تطبيق برامج لترشيد النفقات.
- تطبيق مبادئ حساب التكاليف للعمليات والخدمات؛ لضمان رفع كفاءتها.
- تحليل النتائج والإنجازات، مقارنة بالموارد المالية المعتمدة.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة الموارد المالية:

- حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى) :
- نسبة زيادة الموارد الذاتية للكلية.
 - العائد على الاستثمار ROI للبرامج الخاصة.
 - العائد على الاستثمار ROI للمراكز والوحدات ذات الطبيعة الخاصة.
 - نسبة الالتزام بالموازنة السنوية (إيرادات ومصروفات).
 - نسبة خفض في موازنة المشتريات نتيجة إعادة التدوير.



المعيار الرئيسي التاسع: الحوكمة:

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفاعلية الإطار العام للحوكمة، بما يضمن تحقيق مبدأ المساءلة تجاه المعنيين، والشفافية تجاه المجتمع والجهات المعنية بالحوكمة على المستوى الحكومي، فيما يتعلق بالأداء، ومدى الالتزام بالتشريعات والقوانين بما في ذلك المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية، كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

٩-١ تصميم وتطبيق إطار عام للحوكمة:

أ) قدرات تصميم وتطبيق إطار عام للحوكمة:

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إيجاد وتطبيق إطار عمل فعال وشامل - ومناسب لطبيعة عمل الكلية - للحوكمة على مجالات العمل المختلفة في الجامعة مثل: (الإدارة المؤسسية وإدارة الموارد البشرية والإدارة المالية وإدارة المعلومات، وإدارة المشاريع، وإدارة الموارد والممتلكات).
- ضمان الشفافية والعدالة والنزاهة والقابلية للمساءلة على كافة المستويات، وتطبيق الإجراءات واللوائح على مستوى كافة إدارات الكلية.
- تحقيق مبادئ الحوكمة الخاصة بفصل المهام والمسؤوليات من خلال تحديد سلسلة القيمة والإطار العام للعمليات الذي يتضمن العمليات الرئيسية والمساندة والهيكل التنظيمي الملائم لتنفيذ المهام الرئيسية والسياسات الداعمة لها.
- تطبيق التشريعات والقوانين ومتطلبات البرامج الحكومية والمتابعة الفعالة لتنفيذ ما يرد في تقارير التقييم والتدقيق من الجهات المعنية بالمتابعة والرقابة الإدارية والمالية مثل: (تقارير هيئة الرقابة الإدارية والجهاز المركزي للمحاسبات).



ب (الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وتطبيق إطار عام للحوكمة:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

ب (١) مؤشرات الأداء الخاصة بالحوكمة:

- عدد الملاحظات الواردة في تقارير الجهاز المركزي للمحاسبات.
- نسبة الملاحظات التي تم إغلاقها خلال الفترة الزمنية المحددة للإغلاق.
- عدد التظلمات المقبولة أعمال التصحيح التزام والرصد وإعلان النتيجة.
- عدد التظلمات الإدارية للعاملين من غير أعضاء هيئة التدريس.
- عدد الشكاوى الواردة من منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة.
- عدد القضايا المرفوعة علي الكلية.
- عدد التظلمات الواردة من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.

ب (٢) مقاييس رأي المعنيين بالحوكمة:

تعتبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المعنيين ذوي العلاقة بالحوكمة- بشكل مباشر أو غير مباشر - (من خلال استطلاعات واستبيانات الرأي، ومجموعات النقاش، والملاحظات والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه ذلك)، وحسب طبيعة الكلية، يمكن أن تشمل هذه المقاييس المجالات التالية (بحد أدنى):

- رضا الطلاب عن معالجة التظلمات لأعمال التصحيح والرصد وإعلان النتيجة .
- رضا العاملين عن معالجة التظلمات .
- رضا العاملين عن العدالة في المكافآت.
- رضا الطالب عن آليات التعامل مع الشكاوى المختلفة .



المعيار الرئيسي العاشر : إدارة المخاطر واستمرارية:

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفعالية الكلية في تطبيق برامج لإدارة المخاطر، وإدارة استمرارية الأعمال إلى جانب إدارة حالات اللزمات والكوارث؛ وذلك لضمان تقليل حجم المخاطر ووضع ضوابط فعالة للمخاطر الحالية والمتوقعة، إضافة إلى ضمان الاستمرارية، في تقديم الخدمات للمتعاملين والمعنيين من خلال التصدي بفاعلية لأي حدث طارئ أو أزمة في الكلية، وبما يساهم في بناء وتعزيز ثقة جميع المعنيين، كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

١-١٠ تصميم وتطبيق إطار عام لإدارة المخاطر:

أ) قدرات تصميم وتطبيق إطار عام لإدارة المخاطر:

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إيجاد وتطبيق إطار عمل فعال وشامل لإدارة المخاطر لتحقيق إستراتيجية الجامعة، وضمان استمرارية الأعمال بهدف الحد من التهديدات، والاستفادة من الفرص المتاحة مع ضمان التكامل والتعامل مع كافة أنواع المخاطر والأزمات والكوارث المحتملة مثل: (المخاطر الإستراتيجية، والمخاطر الخاصة باستمرارية أعمال المؤسسة، والمخاطر المالية والبيئية، ومخاطر أمن المعلومات والمخاطر التشغيلية، وتلك المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية، والتي يمكن تؤثر على الخدمات، أو رضا المتعاملين)، وتحديد احتمالية حدوثها، ودرجة تأثيرها على الكلية.
- إعداد سياسات وإجراءات التعامل مع المخاطر التي تهدد استمرارية الأعمال، أو تؤثر على تحقيق الأهداف الإستراتيجية للكلية، وعملياتها وخدماتها، وتحليلها بدراسة تأثيراتها الإيجابية أو السلبية، واحتمالية وقوعها، وتقييمها حسب أولوياتها.
- إعداد خطط لإدارة ومعالجة المخاطر تتضمن الأنشطة ومسؤوليات التنفيذ والأطر الزمنية والموارد اللازمة والسيناريوهات والخطط البديلة؛ لمواجهة المتغيرات والمستجدات التي يمكن أن تحول دون تحقيق الأهداف الإستراتيجية للكلية وتنفيذ العمليات والخدمات والمشاريع والمبادرات والبرامج.

ب (الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وتطبيق إطار عام لإدارة المخاطر:

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الكلية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بعد أدنى):

- نسبة تنفيذ خطة التجارب الوهمية (المحاكاة).
- عدد ساعات التدريب لمجابهة المخاطر.
- عدد الإجراءات التصحيحية الناتجة من التجارب الوهمية (المحاكاة) .
- نسبة الإجراءات التصحيحية التي تم تنفيذها طبقا للخطة الزمنية المعتمدة إدارة المخاطر.
- عدد إصابات العمل لكل ١٠٠ موظف.
- عدد المخاطر التي تم وضع إجراءات احترازية لها.
- نسبة العمليات التي تم تطبيق إدارة المخاطر عليها.



آلية وأدوات التقييم

تنقسم عملية التقييم في منظومة التميز الحكومي إلى قسمين رئيسيين: أحدهما خاص بتقييم القدرات، والآخر خاص بتقييم النتائج

حيث يتم تقييم القدرات بنسبة (٤٠ %) من خلال ثلاثة عناصر رئيسية وهي: -

- الفاعلية.
- الكفاءة.
- التعلم والتطوير.

بينما يتم تقييم النتائج (٦٠ %) من خلال أربعة عناصر رئيسية وهي: -

- الشمولية والقابلية للاستخدام.
- تحقيق النتائج.
- التطور في الأداء.
- الموقع الريادي.

عناصر تقييم القدرات:

الفاعلية (٦٠) % :

تقوم الكلية المتميزة بتصميم وتطبيق سياسات وخطط وأنظمة وبرامج عمل وعمليات وخدمات ومشاريع ومبادرات وغيرها (قدرات) تلبي متطلبات واحتياجات جميع المعنيين، وبمشاركة فاعلة منهم - بما يتناسب مع طبيعة عمل الكلية، ودورها الرئيسي، وبما يتوافق مع أفضل الممارسات - ويؤدي تطبيقها إلى تحقيق نتائج إيجابية، تساهم بشكل فعال في تحقيق إستراتيجية الكلية، وإستراتيجية الجامعة/ رؤية الدولة ككل، وتضيف قيمة لجميع المعنيين .

الكفاءة (٢٠) % :

تراعي الكلية المتميزة تطبيق السياسات والخطط والأنظمة وبرامج العمل والعمليات والخدمات والمشاريع والمبادرات وغيرها من قدرات بطرق تضمن الاستغلال الأمثل للموارد المختلفة (البشرية والتقنية والأجهزة والمباني وغيرها) والإنفاق المتعلق الذي يضمن تحديد أولويات الإنفاق بما يلبي احتياجات المعنيين ومصالحهم، ويلغي النفقات في المجالات التي لا تضيف قيمة لهم .

التعليم والتطوير (٢٠) % :

تقوم الكلية المتميزة بالتطوير على السياسات والخطط والأنظمة، وبرامج العمل، والعمليات والخدمات والمشاريع والمبادرات وغيرها من قدرات بشكل مستمر باستخدام أفكار إبداعية، وطرق مبتكرة مبنية على التعلم من نتائج الأداء المؤسسي، وأفضل الممارسات، ومن خلال مشاركة فاعلة من جميع المعنيين.

عناصر تقييم النتائج:

الشمولية والقابلية لاستخدام (٥٠٪):

تقوم الكلية بتوفير معلومات شاملة للنطاق المطلوب، ودقيقة وكافية لمتخذي القرار، وجميع المعنيين بمستوياتهم المختلفة عن مدى التقدم في تحقيق رؤية الدولة/ الإستراتيجية، وأداء القدرات (مثل: السياسات والخطط، والأنظمة، وبرامج العمل، والعمليات والخدمات، والمشاريع والمبادرات، وبما يساعدهم على التنبؤ بأداء الجهة المستقبلية من خلال منظومة متكاملة من مؤشرات الأداء، ومقاييس الرأي والرضا/ السعادة (النتائج، والأثر، والمخرجات) الملائمة لطبيعة عملها؛ لتغطي جميع المجالات التي تحتاج الجهة لقياسها، وتركز على الأثر، والنتائج النهائية.

تحقيق النتائج (٢٠٪):

تقوم الكلية المتميزة بوضع مستهدفات منطقية، وطموحة للمؤشرات، ومقاييس الرأي، والرضا/ السعادة (النتائج، والأثر، والمخرجات) تؤدي إلى إكسابها ميزة تنافسية، وتبث روح التحدي لدى العاملين، والتحفيز على تحقيق هذه المستهدفات.

التطور في الأداء (٢٠٪):

تحقق الكلية المتميزة تطوراً مستمراً في نتائج أدائها نتيجة لفاعلية عملية التعلم من أدائها السابق، ومن أفضل الممارسات، وفاعلية جهود التطوير والابتكار في الكلية المتميزة.

الموقع الريادي (١٠٪):

تحقق الكلية المتميزة مواقع الريادية على مستوى العالم في مجال عملها بناء على النتائج المحققة، كما تساهم نتائجها في وضع الحكومة/ الدولة في مواقع ريادية في التصنيفات والمؤشرات والتقارير العالمية.



إرشادات لكيفية التقدم لجائزة الكلية المتميزة

تقوم الكليات (باتباع الخطوات التالية لتأكيد مشاركتها في الجائزة، علماً بأن المشاركة إجبارية وفقاً لقرار

دولة رئيس مجلس الوزراء

- تحميل دليل الجائزة والاطلاع على دليل الجائزة ومعايير التقييم.
- تكوين فريق عمل التميز بالجهة؛ ليكون مسؤولاً عن التأكد من قيام الجهة باتخاذ اللازم؛ للتوافق مع أفضل الممارسات الواردة في دليل الجائزة.
- متابعة الجهود التي تبذلها فرق العمل المختلفة داخل الكلية بشكل دوري، وتقديم الدعم اللازم لهم من الإدارة العليا.
- إنشاء عنوان بريد إلكتروني رسمي الدخول على الموقع الإلكتروني الخاص بتقديم طلبات الترشيح.
- يجب أن تستمر جميع الكليات في تنفيذ أعمالها بشكل طبيعي وفقاً لأفضل الممارسات الواردة في هذا الدليل، حتى بعد تقديم طلب الترشيح؛ حيث تقوم فرق التقييم بمباشرة عملها فور إغلاق باب الترشيح بالزيارات الميدانية؛ تمهيداً لاختيار القائمة المختصرة لعرض نتائج العمل على لجنة التحكيم، وإعانة الفائزين.

شروط التأهل للفوز بجائزة الكلية المتميزة

أن تكون الكلية قد حققت الشروط التالية:

- ✓ أن تكون الكلية حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي في الفئة المشاركة بها على مستوى جميع معايير منظومة التميز الحكومي.
- ✓ أن تكون نتائج الكلية في تقييم برنامج المتسوق السري - الذي تقوم إدارة الجائزة بإدارته لديها أعلى من متوسط الجهات المشاركة بالجائزة.
- ✓ ألا توجد أي مخالفات إدارية، أو مالية، أو قانونية تحول دون فوز الجهة.
- ✓ وفي حال عدم تحقق هذه الشروط لدى الكلية التي حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي، ❖ في حال عدم تحقق هذه الشروط لدى الجهة التي حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي، يتم منح الجائزة للجهة التي تليها في المجموع الكلي بشرط تحقيقها لهذه الشروط.

- ❖ لا يجوز لأعضاء (فريق الجودة والتميز _ المراجعين _ المقيمين) بالجامعة المشاركة في فريق عمل إعداد الملف بهذه الجائزة .
- ❖ لا يحق للفائزين بالمراكز الثلاثة الأولى في الكلية المتميزة بالدورة الثانية (٢٠٢٣) التقديم في الدورة الثالثة (٢٠٢٥) عن ذات الجائزة التي فازت بها، ولكن يجوز أن تتقدم في أى من فئات الجوائز الأخرى التي لم تفز بها.

❖ مسطرة التقييم :

آلية التقييم	نوعية تقييم المعايير	الدرجة الكلية
- الفحص المبدئي	٢٤٠ - درجة	١٠٠٠ - درجة
- للطلبات بغرض حذف الطلبات التي لم تستوف الشروط،	٨٠ - درجة	٤٠ - القدرات
- التقييم الفردي.	٨٠ - درجة	٤٠٠ - (درجة)
- التقييم الجماعي.	٣٠٠ - درجة	٦٠ - النتائج
- زيارات ميدانية	١٢٠ - درجة	٦٠٠ - (درجة)
	١٢٠ - درجة	
	٦٠ - درجة	



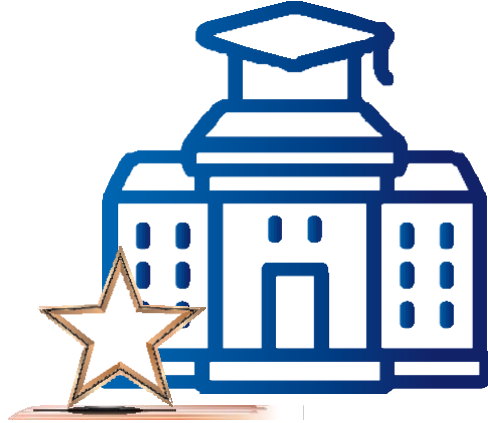
AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز



بطاقات مؤشرات الأداء ومقاييس الرأي معايير المؤسسة الحكومية المتميزة فئة (الكلية الحكومية)



المعيار الأول: رؤية مصر 2023

بطاقة مؤشرات الأداء:

اسم المؤشر	نسبة التخصصات المدرجة في تصنيفي شنغهاي وQS
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد تخصصات الكلية المدرجة في تصنيف شنغهاي و QS مقسوماً على إجمالي عدد تخصصات الكلية $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	تقارير تصنيفي شنغهاي وQS - فريق التصنيف الدولي بالجامعة

اسم المؤشر	نسبة برامج الدراسات العليا المشتركة مع الجامعات الدولية
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد برامج الدراسات العليا المشتركة مع الجامعات الدولية مقسوماً على إجمالي عدد برامج الدراسات العليا بالكلية $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	وكالة الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث

اسم المؤشر	عدد الأبحاث العلمية المنشورة في دوريات علمية محكمة
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد الأبحاث العلمية المنشورة في دوريات علمية محكمة لجميع تخصصات الكلية
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	وكالة الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث



اسم المؤشر	نسبة أعضاء هيئة التدريس في المهمات العلمية
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد أعضاء هيئة التدريس في المهمات العلمية مقسوماً على إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس على قوة العمل بالكلية $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	العلاقات الثقافية بالكلية

اسم المؤشر	نسبة أعضاء الهيئة المعاونة الحاصلين على منح وبعثات في جامعات أجنبية
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد أعضاء الهيئة المعاونة الحاصلين على منح وبعثات في جامعات أجنبية مقسوماً على إجمالي عدد أعضاء الهيئة المعاونة بالكلية $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	العلاقات الثقافية / إدارة الموارد البشرية بالكلية (الكادر الخاص)

اسم المؤشر	متوسط نصيب طلاب الدراسات العليا من الإنفاق على البحوث
وحدة القياس	جنيه لكل طالب
معادلة حساب المؤشر	إجمالي اتفاق الكلية على البحوث والدراسات العليا مقسوماً على إجمالي عدد طلاب الماجستير والدكتوراه بالكلية
النمط المحبذ	عدد طلاب الماجستير والدكتوراه بالكلية
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	إدارة الشؤون المالية / إدارة الدراسات العليا بالكلية

اسم المؤشر	نسبة البرامج الحاصلة على الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد برامج الكلية الحاصلة على الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، مقسوماً على إجمالي عدد البرامج بالكلية (مرحلي البكالوريوس/ الليسانس والدراسات العليا) $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	وحدة ضمان الجودة بالكلية





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢
التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	معدل الطلاب لكل عضو هيئة تدريس
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	إجمالي عدد الطلاب في مرحلة البكالوريوس مقسوماً على إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس على قوة العمل بالكلية
النمط المحبذ	التزايد أو التناقص حسب نسبة الكلية مقارنة بالنسب المحددة في رؤية مصر
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	إدارة شئون الطلاب/ إدارة الموارد البشرية بالكلية

اسم المؤشر	رضا الجهات المساهمة عن مستوى التعاون مع الكلية في مجال رؤية مصر 2030
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوماً على الدرجة الأعلى مقسوماً على عدد المشاركين مضروباً $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

اسم المؤشر	رضا الجهات المساهمة عن مستوى المشاركة في تحديد أهداف الكلية ومؤشرات الأداء
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوماً على الدرجة الأعلى مقسوماً على عدد المشاركين مضروباً $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	رضا الأطراف المعنية عن مهارات وقدرات خريجي الكلية
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوما على الدرجة الأعلى مقسوما على عدد المشاركين مضروبا $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

اسم المؤشر	نسبة الطلاب الوافدين على مستوى البكالوريوس / الليسانس
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد الطلاب الوافدين الذين يدرسون بمرحلة البكالوريوس بالكلية مقسوما على إجمالي عدد طلاب الكلية في مرحلة البكالوريوس $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	إدارة شئون الطلاب بالكلية

اسم المؤشر	نسبة الطلاب الوافدين على مستوى الدراسات العليا
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد الطلاب الوافدين الذين يدرسون الدراسات العليا بالكلية مقسوما على إجمالي عدد طلاب الكلية في الدراسات العليا $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	إدارة شئون الطلاب بالكلية



المعيار الثاني: المهام الرئيسية

المعيار الفرعي الأول: تطبيق ومتابعة أداء الإستراتيجية:

مؤشر أداء

اسم المؤشر	نسبة المشاركين في أنشطة التوعية والتعريف بالأهداف الإستراتيجية وخطط تنفيذ المشروعات والمبادرات
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد المشاركين في أنشطة التوعية والتعريف بالأهداف الإستراتيجية وخطط تنفيذ المشروعات والمبادرات مقسوماً على إجمالي عدد مجتمع الكلية $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة التخطيط الإستراتيجي - وحدة ضمان الجودة

اسم المؤشر	عدد الإجراءات التصحيحية المتخذة للتعامل مع ملاحظات تنفيذ الخطة الإستراتيجية أثناء المراجعة الدورية
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد الإجراءات التصحيحية المتخذة للتعامل مع ملاحظات تنفيذ الخطة الإستراتيجية أثناء المراجعة الدورية مقسوماً على عدد الملاحظات المكتشفة $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة التخطيط الإستراتيجي - وحدة ضمان الجودة

اسم المؤشر	معدل الإنجاز في الغايات الإستراتيجية / الأهداف الإستراتيجية طبقاً للخطة التنفيذية
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	متوسط نسبة الإنجاز في الأهداف الإستراتيجية مجتمعة) متوسط حسابي بسيط أو متوسط حسابي بالأوزان)
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة ضمان الجودة





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	نسبة فرص التحسين التي تم إغلاقها من التقارير التعقيبية لجائزة مصر
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد فرص التحسين التي تم اتخاذ إجراءات لمعالجتها، وتم إغلاقها من إجمالي عدد فرص التحسين المذكورة في التقارير التعقيبية لجائزة مصر
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة ضمان الجودة

المعيار الثاني: المهام الرئيسية

المعيار الفرعي الأول: تطبيق ومتابعة أداء الإستراتيجية:

مقياس الرأي

اسم المؤشر	رضا المعنيين عن مشروعات ومبادرات الكلية
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوما على الدرجة الأعلى مقسوما على عدد المشاركين $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة ضمان الجودة

اسم المؤشر	رضا الشركاء عن قنوات التواصل وسهولة تبادل وتوفير المعلومات
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوما على الدرجة الأعلى مقسوما على عدد المشاركين مضروباً $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة ضمان الجودة



المعيار الثاني: المهام الرئيسية

المعيار الفرعي الثاني: إدارة وتطبيق المشاريع والمبادرات:

مؤشر أداء

اسم المؤشر	معدل إنجاز المبادرات والمشروعات طبقاً للخطة التنفيذية
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	متوسط نسبة الإنجاز في المشاريع والمبادرات مجتمعة (متوسط حسابي بسيط أو متوسط حسابي بالأوزان)
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	كل فصل دراسي
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة التخطيط الإستراتيجي

اسم المؤشر	نسبة المشاريع /المبادرات التي تم استكمالها ضمن الإطار الزمني المحدد
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد المشاريع والمبادرات التي تم استكمالها ضمن الإطار الزمني المحدد، مقسوماً على عدد المشاريع والمبادرات التي كان يفترض اكتمالها في نفس الفترة الزمنية
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	كل فصل دراسي
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة التخطيط الإستراتيجي





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	نسبة المشاريع /المبادرات التي تم استكمالها ضمن الموازنة المحددة لها
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد المشاريع والمبادرات التي تم استكمالها ضمن الموازنة المخططة مقسوما على عدد المشاريع والمبادرات التي اكتملت في نفس الفترة
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	كل فصل دراسي
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة التخطيط الإستراتيجي

اسم المؤشر	عدد الملاحظات الناتجة من التدقيق الداخلي على نتائج الخطة الإستراتيجية
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد الملاحظات الناتجة من التدقيق الداخلي على نتائج الخطة الإستراتيجية
النمط المحبذ	التناقص
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	كل فصل دراسي
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة التخطيط الإستراتيجي



المعيار الثاني: المهام الرئيسية

المعيار الفرعي الثالث: إدارة العمليات:

مؤشر أداء

اسم المؤشر	إعلان نتائج الامتحانات لمرحلة البكالوريوس/ الليسانس في فترة زمنية محددة
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد نتائج الامتحانات لمرحلة البكالوريوس/ الليسانس التي تم إعلانها في فترة زمنية محددة مسبقاً مقسوماً على عدد النتائج الكلية $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	كل فصل دراسي
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - الكنترول - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب

اسم المؤشر	إعلان نتائج الامتحانات لمرحلة الدراسات العليا في فترة زمنية محددة
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد نتائج الامتحانات لمرحلة الدراسات العليا التي تم إعلانها في فترة زمنية محددة مسبقاً مقسوماً على عدد النتائج الكلية للدراسات العليا $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	كل فصل دراسي
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - الكنترول - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث

اسم المؤشر	نسبة توفير المستلزمات التعليمية للمدرجات والمعامل الطلابية طبقاً للاحتياجات
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	نسبة تنفيذ الخطة الموضوعية قبل بداية العام الدراسي عدد الأنشطة التي تم تنفيذها من الخطة قبل بداية العام الدراسي مقسوماً على مجمل عدد الأنشطة بالخطة $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	كل فصل دراسي
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - فريق العمل المكلف بمتابعة الصيانة التجهيزات إن وجد - الأقسام العلمية



AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	نسبة طلبة الماجستير الذين يحصلون على الدرجة العلمية في سنتين أو أقل
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد طلبة الماجستير الذين يحصلون على الدرجة العلمية في سنتين مقسوماً على العدد الكلي للحاصلين على الدرجة في نفس الفترة الزمنية (فصل دراسي) $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	كل فصل دراسي
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث

اسم المؤشر	نسبة طلبة الدكتوراة الذين يحصلون على الدرجة العلمية في ثلاث سنوات أو أقل
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	أعداد طلبة الدكتوراة الذين يحصلون على الدرجة العلمية في سنتين مقسوماً على العدد الكلي للحاصلين على الدرجة في نفس الفترة الزمنية (فصل دراسي) $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	كل فصل دراسي
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث

جامعة أسيوط - الجودة والتميز - ضبط الوثائق



جامعة أسيوط - الجودة والتميز - المبنى الإداري - الطابق الأول - هاتف داخلي : 2418 - مباشر : 088 / 2423518

فاكس : 088/ 2080325 - للتواصل واتساب : 01021854159

الموقع الإلكتروني: <http://www.aun.edu.eg/qualityaward/> البريد الإلكتروني: qea@aun.edu.g





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	نسبة العمليات الإدارية التي تم تحديد مؤشرات أداء لها
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد العمليات الإدارية التي تم تحديد مؤشرات أداء لها (في الفترة الزمنية) مقسوما على إجمالي عدد العمليات $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

اسم المؤشر	نسبة العمليات التي تم إعداد أدلة لها
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد العمليات الإدارية التي تم إعداد أدلة لها (في الفترة الزمنية) مقسوما على إجمالي عدد العمليات مضروباً $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة



المعيار الثاني: المهام الرئيسية

المعيار الفرعي الرابع: الاستدامة في مجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية:

مؤشر الأداء

اسم المؤشر	عدد المشاريع والمبادرات الخاصة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد المشاريع والمبادرات داخل الخطة الإستراتيجية والمتعلقة بمواضيع الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة الجودة والتخطيط الإستراتيجي - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

اسم المؤشر	نسبة المخلفات الصلبة المعاد تدويرها
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	نسبة وزن أو حجم المخلفات الصلبة المعاد تدويرها إلى وزن أو حجم المخلفات الصلبة الكلية $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة الجودة والتخطيط الإستراتيجي - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

اسم المؤشر	عدد المستفيدين من خدمات الكلية المجتمعية
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد المستفيدين من خدمات الكلية المجتمعية مثل الوحدات ذات الطلاب الخاص من غير منسوبي الكلية
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	نسبة الطلاب المشاركين في خدمات مجتمعية
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد الطلاب المشاركين في خدمات مجتمعية مقسوماً على إجمالي عدد الطلاب بالكلية x ١٠٠
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

اسم المؤشر	نسبة انخفاض البصمة الكربونية للكلية
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	حاصل طرح مقدار البصمة الكربونية في عام الأساس من مقدار البصمة (مقسوماً على مقدار البصمة الكربونية) x البصمة الكربونية في آخر عام مكتمل من عام الأساس مضروباً x ١٠٠
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة



المعيار الثالث: خدمات سبع نجوم

مؤشر الأداء

اسم المؤشر	نسبة شكاوى المتعاملين التي تم حلها ضمن الوقت المحدد
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد شكاوى المتعاملين التي تم حلها ضمن الوقت المحدد مقسوماً على العدد الكلي للشكاوى $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - الإدارات الخدمية

اسم المؤشر	نسبة المستفيدين من البرامج التدريبية المجانية لتنمية مهارات الطلاب
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد المستفيدين من البرامج التدريبية المجانية لتنمية مهارات الطلاب (غير المقررات الدراسية) مقسوماً على العدد الكلي للطلاب $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب

اسم المؤشر	نسبة طلاب البكالوريوس المستفيدين من المنح الدراسية الداخلية
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد طلاب البكالوريوس المستفيدين من المنح الدراسية الداخلية مقسوماً على العدد الكلي لطلاب البكالوريوس $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب

اسم المؤشر	نسبة الخريجين الذين تم توفير فرص عمل لهم من خلال الكلية
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد الخريجين الذين تم توفير فرص عمل لهم من خلال الكلية مقسوماً على العدد الكلي للخريجين للعام السابق من غير المطلوبين لأداء الخدمة العسكرية $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

اسم المؤشر	نسبة طلاب الدراسات العليا المستفيدين من المنح الدراسية الداخلية
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد طلاب الدراسات العليا المستفيدين من المنح الدراسية الداخلية مقسوماً على العدد الكلي لطلاب الدراسات العليا $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث

اسم المؤشر	عدد الشراكات المفعلة في تقديم الخدمات المشتركة
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد الشراكات المفعلة في تقديم الخدمات المشتركة
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

اسم المؤشر	حجم المعاملات المنجزة في الوقت المحدد مقارنة بالمستهدف
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد المعاملات التي تم إنجازها في الوقت المحدد مقسوماً على عدد المعاملات الكلية المطلوب تنفيذها
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	نسبة الخفض في تكلفة تقديم الخدمة
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مقدار الخفض في تكلفة الخدمة مقسوماً على تكلفة الخدمة قبل الانخفاض (يتم الحساب للخدمات التي تم خفض تكلفتها)
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

اسم المؤشر	عدد الحلول المطبقة لتحسين الخدمات
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد الحلول المطبقة لتحسين الخدمات
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

اسم المؤشر	نسبة الانتقال إلى سوق العمل
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد الخريجين الملتحقين في عمل في تخصصاتهم مقسوماً على عدد الخريجين الكلي القادر على الالتحاق بالعمل مضروباً $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة



المعيار الثالث : خدمات السبع نجوم

مقاييس الرأي

اسم المؤشر	رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوما على الدرجة الأعلى مقسوما على عدد المشاركين $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

اسم المؤشر	رضا المستفيدين عن التعامل مع الشكاوى
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوما على الدرجة الأعلى مقسوما على عدد المشاركين $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية

اسم المؤشر	رضا الشركاء عن الخدمات المشتركة
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوما على الدرجة الأعلى مقسوما على عدد المشاركين مضروباً $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية



AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	عدد رسائل الشكر
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد رسائل الشكر خلال العام الواردة من متلقى الخدمات (المتعاملين)
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية

اسم المؤشر	رضا الطلاب عن التدريب في جهات خارجية (خدمات مشتركة)
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوماً على الدرجة الأعلى مقسوماً على عدد المشاركين مضروباً $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية



المعيار الرابع : الحكومة الذكية

مؤشرات الأداء

اسم المؤشر	نسبة الخدمات المقدمة إلكترونياً
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد الخدمات المقدمة إلكترونياً مقسوماً على إجمالي عدد الخدمات x ١٠٠
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - الإدارات

اسم المؤشر	عدد دورات التوعوية عن الخدمات الإلكترونية
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد دورات التوعوية عن الخدمات الإلكترونية
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - إدارة التدريب إن وجدت - فريق العمل المسنول عن التحول الإلكتروني إن وجد

اسم المؤشر	نسبة المعاملات المنجزة عبر القنوات الإلكترونية
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد المعاملات المنجزة عبر القنوات الإلكترونية مقسوماً على إجمالي المعاملات المنفذة x 100
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - فريق العمل المسنول عن التحول الإلكتروني إن وجد





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢
التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	عدد الشكاوى الخاصة بالخدمات الإلكترونية
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد الشكاوى الخاصة بالخدمات الإلكترونية
النمط المحبذ	التناقص
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - فريق العمل المسنول عن التحول الإلكتروني إن وجد

اسم المؤشر	نسبة المساحات المغطاة بخدمة الإنترنت اللاسلكي (WiFi)
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مقسومة على مساحة (WiFi) المساحات المغطاة بخدمة الإنترنت اللاسلكي الكلية الإجمالية مضروبة x ١٠٠
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - فريق العمل المسنول عن التحول الإلكتروني إن وجد - وحدة تكنولوجيا المعلومات



اسم المؤشر	عدد الاختبارات الدورية لحماية معلومات الكلية وبياناتها سنوياً
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد الاختبارات الدورية لحماية معلومات الكلية سنوياً
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - فريق العمل المسنول عن التحول الإلكتروني إن وجد - وحدة تكنولوجيا المعلومات

اسم المؤشر	عدد نشرات التوعية عن المخاطر السيبرانية سنوياً
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد نشرات التوعية عن المخاطر السيبرانية سنوياً
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - فريق العمل المسنول عن التحول الإلكتروني إن وجد - وحدة تكنولوجيا المعلومات

اسم المؤشر	عدد المترددين على الموقع الإلكتروني للكلية سنوياً
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد المترددين على الموقع الإلكتروني للكلية سنوياً
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - فريق العمل المسنول عن التحول الإلكتروني إن وجد - إدارة الموقع الإلكتروني



المعيار الرابع : الحكومة الذكية

مؤشرات الأداء

اسم المؤشر	رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوما على الدرجة الأعلى مقسوما على عدد المشاركين $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - فريق العمل المسنول عن التحول الإلكتروني إن وجد

اسم المؤشر	رضا طلاب مرحلة البكالوريوس عن نظام التسجيل الإلكتروني للمواد الدراسية
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوما على الدرجة الأعلى مقسوما على عدد المشاركين $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب - الإدارة المسنولة عن التحول الإلكتروني إن وجدت - فريق العمل المسنول عن الاستبيانات إن وجد

اسم المؤشر	رضا طلاب الدراسات العليا عن نظام التسجيل الإلكتروني للمواد الدراسية
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوما على الدرجة الأعلى مقسوما على عدد المشاركين $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - الإدارة المسنولة عن التحول الإلكتروني إن وجدت - فريق العمل المسنول عن الاستبيانات إن وجد





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	رضا العاملين عن مستوى البرامج والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في العمل
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوما على الدرجة الأعلى مقسوما على عدد المشاركين $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنويا
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - الإدارة المسنولة عن التحول الإلكتروني إن وجدت - فريق العمل المسنول عن الاستبيانات إن وجدت



المعيار الخامس : استشراف المستقبل

مؤشرات الأداء

اسم المؤشر	عدد الندوات والبرامج التدريبية في مجال استشراف المستقبل
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد الندوات والبرامج التدريبية في مجال استشراف المستقبل
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة ضمان الجودة - فريق العمل المسنول عن استشراف المستقبل إن وجد

اسم المؤشر	عدد البحوث والدراسات التي قامت الكلية بنشرها في مجال استشراف المستقبل التي تتعلق بمجال عمل الكلية.
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد البحوث والدراسات التي قامت الكلية بنشرها في مجال استشراف المستقبل التي تتعلق بمجال عمل الكلية
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - وحدة ضمان الجودة - فريق العمل المسنول عن استشراف المستقبل إن وجد

اسم المؤشر	عدد المقررات الدراسية المعدلة أو المضافة لمواكبة التوجهات المستقبلية (Mega Trends)
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد المقررات الدراسية المعدلة أو المضافة لمواكبة التوجهات المستقبلية مقسوماً على إجمالي عدد المقررات $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - وحدة ضمان الجودة - فريق العمل المسنول عن استشراف المستقبل إن وجد





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	نسبة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة الذين تم تدريبهم على الدراسات المستقبلية واستشراف المستقبل
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة الذين تم تدريبهم على الدراسات المستقبلية واستشراف المستقبل إلى إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة التخطيط الإستراتيجي- وحدة ضمان الجودة - إدارة التدريب - فريق العمل المسنول عن استشراف المستقبل إن وجد

اسم المؤشر	نسبة العاملين من غير أعضاء هيئة التدريس الذين تم تدريبهم على الدراسات المستقبلية واستشراف المستقبل
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد العاملين من غير أعضاء هيئة التدريس الذين تم تدريبهم على الدراسات المستقبلية واستشراف المستقبل مقسوماً على إجمالي عدد العاملين من غير أعضاء هيئة التدريس $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة التخطيط الإستراتيجي - وحدة ضمان الجودة - إدارة التدريب- فريق العمل المسنول عن استشراف المستقبل إن وجد



المعيار السادس: إدارة الابتكار

مؤشرات الأداء

اسم المؤشر	نسبة أعضاء هيئة التدريس الحاصلين على جوائز على المستوى الوطني
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد أعضاء هيئة التدريس الحاصلين على جوائز على المستوى الوطني (خارج الجامعة) مقسوماً على العدد الكلي لأعضاء هيئة التدريس $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - إدارة شئون أعضاء هيئة التدريس

اسم المؤشر	نسبة أعضاء هيئة التدريس الحاصلين على جوائز على المستوى الدولي
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد أعضاء هيئة التدريس الحاصلين على جوائز على المستوى الدولي مقسوماً على العدد الكلي لأعضاء هيئة التدريس $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - إدارة شئون أعضاء هيئة التدريس

اسم المؤشر	عدد المستفيدين من البرامج وورش العمل لتنمية مهارات الابتكار
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفون والعاملون الحاضرون لبرامج وورش العمل لتنمية مهارات الابتكار
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - إدارة التدريب ان وجدت - إدارة شئون الافراد - إدارة شئون أعضاء هيئة التدريس - إدارة شئون الطلاب





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢
التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	نسبة الأفكار الابتكارية المطبقة لإجمالي عدد الأفكار المقترحة
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد الأفكار المصنفة كأفكار ابتكارية والمطبقة مقسوما على إجمالي عدد الأفكار المقترحة $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - فريق العمل المسنول عن إدارة نظام المقترحات

اسم المؤشر	عدد البرامج التدريبية وورش العمل في مجال الابتكار
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد البرامج التدريبية وورش العمل في مجال الابتكار
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - فريق العمل المسنول عن إدارة الابتكار إن وجد - إدارة التدريب إن وجدت

اسم المؤشر	عدد براءات اختراع / حقوق الملكية الفكرية
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد البرامج التدريبية وورش العمل في مجال الابتكار
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - فريق العمل المسنول عن إدارة الابتكار إن وجد

اسم المؤشر	الوفور المالي من تطبيق المقترحات المجدية سنوياً
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	المبالغ التي تم توفيرها كنتيجة لتطبيق المقترحات خلال العام
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - فريق العمل المسنول عن إدارة الابتكار إن وجد - الإدارة المالية

المعيار السابع: رأس المال البشري

مؤشرات الأداء

اسم المؤشر	متوسط الساعات التدريبية لعدد العاملين
وحدة القياس	معدل
معادلة حساب المؤشر	عدد الساعات التدريبية مقسوماً على مجمل عدد العاملين
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - إدارة التدريب إن وجدت - إدارة شئون الأفراد - إدارة شئون أعضاء هيئة التدريس

اسم المؤشر	نسبة العاملين الحاصلين على مكافآت سنوياً
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد العاملين الحاصلين على مكافآت سنوياً مقسوماً على العدد الكلي للعاملين $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - إدارة شئون الأفراد

اسم المؤشر	متوسط نصيب عضو هيئة التدريس والهيئة المعاونة من الإنفاق على البحث والنشر العلمي
وحدة القياس	جنيه لكل عضو هيئة تدريس (معدل)
معادلة حساب المؤشر	مبالغ الميزانية المنصرفة على البحث والنشر العلمي مقسومة على العدد الكلي لأعضاء هيئة التدريس
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - إدارة شئون أعضاء هيئة التدريس - الأقسام العلمية

اسم المؤشر	نسبة تظلمات العاملين التي تم معالجتها خلال فترة زمنية محددة
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد تظلمات الموارد البشرية التي تم معالجتها خلال الزمن المستهدف مقسومة على العدد الكلي للتظلمات $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - إدارة شئون الأفراد - إدارة شئون أعضاء هيئة التدريس



اسم المؤشر	عدد أيام العمل المفقودة نتيجة لحوادث مهنية
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد أيام العمل المفقودة نتيجة لحوادث مهنية
النمط المحبذ	التناقص
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - إدارة شئون الأفراد - إدارة شئون أعضاء هيئة التدريس

اسم المؤشر	نسبة السيدات في المناصب القيادية
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد المناصب القيادية التي تتولها سيدات في مقسوما على العدد الكلي للمناصب القيادية × ١٠٠
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - إدارة شئون الأفراد - إدارة شئون أعضاء هيئة التدريس

اسم المؤشر	نسبة تنفيذ الخطة التدريبية سنوياً
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد البرامج التدريبية المنفذة مقسوما على عدد البرامج التدريبية المخططة × ١٠٠
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - إدارة التدريب إن وجدت - إدارة شئون الأفراد - إدارة شئون أعضاء هيئة التدريس

اسم المؤشر	عدد الاقتراحات المجدية سنوياً من العاملين
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد الاقتراحات المجدية سنوياً من العاملين
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - فريق العمل المسئول عن إدارة نظام الاقتراحات إن وجد





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	نسبة الاقتراحات المطبقة سنوياً
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد الاقتراحات المطبقة سنوياً إلى إجمالي عدد الاقتراحات المقدمة في نفس السنة
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - فريق العمل المسنول عن إدارة نظام الاقتراحات إن وجد

اسم المؤشر	نسبة الإجازات المرضية والعارضة
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد أيام الإجازات المرضية والعارضة مقسوماً على العدد الكلي للموظفين ومقسوماً على عدد أيام الإجازات المرضية والعارضة المسموح بها قانوناً للموظف مضروبة $\times 100$
النمط المحبذ	التناقص
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - إدارة شئون الأفراد - إدارة شئون أعضاء هيئة التدريس



المعيار السابع : رأس المال البشري

مقاييس الرأي

اسم المؤشر	رضا العاملين من غير أعضاء هيئة التدريس عن بيئة العمل
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوما على الدرجة الأعلى مقسوما على عدد المشاركين $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - إدارة شئون الأفراد - إدارة شئون أعضاء هيئة التدريس - فريق العمل المسنول عن الاستبيانات إن وجد

اسم المؤشر	رضا العاملين أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة عن بيئة العمل
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوما على الدرجة الأعلى مقسوما على عدد المشاركين $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - إدارة شئون الأفراد - إدارة شئون أعضاء هيئة التدريس - فريق العمل المسنول عن الاستبيانات إن وجد

اسم المؤشر	رضا المرأة عن الإجراءات المتخذة لتمكينها
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مجموع الدرجات من المشاركات في الاستبيان مقسوما على الدرجة الأعلى مقسوما على عدد المشاركات مضروباً $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - إدارة شئون الأفراد - إدارة شئون أعضاء هيئة التدريس - فريق العمل المسنول عن الاستبيانات إن وجد



المعيار الثامن: الممتلكات والموارد

المعيار الفرعي الأول: تخطيط وإدارة الممتلكات والموارد

مؤشر الأداء

اسم المؤشر	معدل الانخفاض في استهلاك أوراق الطباعة والتصوير خلال الفصل الدراسي
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد أوراق الطباعة والتصوير المستهلكة خلال الفصل الحالي - عدد أوراق (الطباعة والتصوير المستهلكة خلال الفصل السابق) مقسوماً على عدد أوراق الطباعة والتصوير المستهلكة خلال الفصل الدراسي السابق $\times 100$
النمط المحبذ	التناقص (النتيجة الأكثر بالسالب)
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	كل فصل دراسي
مصدر بيانات المؤشر	أمين الكلية

اسم المؤشر	نسبة الانخفاض في استهلاك الكهرباء
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	إجمالي عدد الكيلو وات المستهلكة من الكهرباء خلال العام الحالي - إجمالي عدد الكيلووات المستهلكة من الكهرباء خلال العام الماضي - مقسوماً على إجمالي عدد الكيلووات المستهلكة من الكهرباء خلال العام الماضي $\times 100$
النمط المحبذ	التناقص (النتيجة الأكثر بالسالب)
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	إدارة الشؤون الإدارية بالكلية

اسم المؤشر	نسبة الانخفاض في استهلاك المياه
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	حجم المياه المستهلكة بالمتنر المكعب خلال العام الحالي - حجم المياه المستهلكة بالمتنر المكعب خلال العام الماضي مقسوماً على حجم المياه المستهلكة بالمتنر المكعب خلال العام الماضي $\times 100$
النمط المحبذ	التناقص (النتيجة الأكثر بالسالب)
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	إدارة الشؤون الإدارية بالكلية





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	نسبة استخدام الطاقة النظيفة
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	إجمالي حجم الطاقة النظيفة التي تستخدمها الكلية سنوياً مقسوماً على إجمالي حجم الطاقة التي تستهلكها الكلية سنوياً $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	أمين الكلية

اسم المؤشر	نسبة تنفيذ خطة الصيانة الوقائية
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد عناصر/ بنود خطة الصيانة الوقائية التي تم تنفيذها مقسوماً على إجمالي عدد العناصر/ البنود المدرجة بخطة الصيانة الوقائية $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	أمين الكلية



المعيار الثامن: الممتلكات والموارد:

المعيار الفرعي الثاني: إدارة العلاقات مع الموردين:

اسم المؤشر	نسبة الموردين من الشركات الصغيرة والمتناهية الصغر
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد الموردين المتعاملين مع الكلية من الشركات الصغيرة والمتناهية الصغر مقسوماً على إجمالي عدد الموردين المتعاملين مع الكلية $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	إدارة المشتريات بالكلية

اسم المؤشر	نسبة إستيفاء تقييم الموردين سنوياً
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد الموردين المتعاملين مع الكلية الذي تم تقييمهم خلال العام مقسوماً على إجمالي عدد الموردين المتعاملين مع الكلية $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	إدارة المشتريات بالكلية

اسم المؤشر	عدد رسائل الشكر من الموردين
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد رسائل الشكر التي تلقتها إدارة الكلية من الموردين
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	أمين الكلية





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	عدد شكاوى الموردين
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد الشكاوى التي قدمها الموردين لإدارة الكلية
النمط المحبذ	التناقص
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	أمين الكلية

اسم المؤشر	نسبة شكاوى الموردين التي تم الاستجابة لها ضمن الوقت المحدد
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد شكاوى الموردين التي تم الاستجابة لها ضمن الوقت المحدد مقسوماً على إجمالي عدد الشكاوي $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	أمين الكلية





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



المعيار الثامن: الممتلكات والموارد

المعيار الفرعي الثاني: إدارة العلاقة مع الموردين:

مقاييس الرأي

اسم المؤشر	نسبة رضا الموردين
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد الموردين الراضين بشكل عام عن التعامل مع الكلية مقسوماً على إجمالي عدد الموردين المتعاملين مع الكلية $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	وحدة الجودة



المعيار الثامن: الممتلكات والموارد

المعيار الفرعي الثالث: إدارة الموارد المالية:

مؤشرات الأداء

اسم المؤشر	نسبة زيادة الموارد الذاتية للكلية
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	إجمالي الموارد الذاتية للكلية مقسوماً على إجمالي إيرادات الكلية الكلية $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	إدارة الشئون المالية بالكلية

اسم المؤشر	العائد على استثمار ROI للبرامج الخاصة
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	إجمالي إيرادات البرامج الخاصة مقسوماً على إجمالي مصروفات البرامج الخاصة $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	إدارة الشئون المالية بالكلية

اسم المؤشر	العائد على استثمار ROI للمراكز والوحدات ذات الطبيعة الخاصة
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	إجمالي إيرادات المراكز والوحدات ذات الطبيعة الخاصة مقسوماً على إجمالي مصروفات المراكز والوحدات ذات الطبيعة الخاصة $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	إدارة الشئون المالية بالكلية





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	نسبة الالتزام بالموازنة السنوية (إيرادات ومصروفات)
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	إجمالي الميزانية الفعلية للكلية مقسوماً على إجمالي الميزانية المخططة الموزنة للكلية $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	إدارة الشئون المالية بالكلية

اسم المؤشر	نسبة الخفض في موازنة المشتريات نتيجة إعادة التدوير
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	حجم الخفض في قيمة المشتريات نتيجة إعادة التدوير مقسوماً على إجمالي قيمة المشتريات للكلية $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	إدارة الشئون المالية بالكلية



المعيار التاسع: الحوكمة

مؤشرات الأداء

اسم المؤشر	عدد الملاحظات الواردة في تقارير الجهاز المركزي للمحاسبات
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	إجمالي عدد الملاحظات الواردة في تقارير الجهاز المركزي للمحاسبات خلال السنة
النمط المحبذ	التناقص
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - عميد الكلية - الإدارة المالية

اسم المؤشر	نسبة الملاحظات التي تم إغلاقها خلال الفترة الزمنية المحددة للإغلاق
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد الملاحظات التي تم إغلاقها خلال الفترة الزمنية المحددة للإغلاق مقسوماً على عدد الملاحظات الإجمالي $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - عميد الكلية - الإدارة المالية

اسم المؤشر	عدد التظلمات المقبولة لأعمال التصحيح والرصد وإعلان النتيجة
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد التظلمات المقبولة من الطلاب الذين أدوا الإمتحانات
النمط المحبذ	التناقص
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	كل فصل دراسي وتجمع سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشئون الطلاب - وكيل الكلية للدراسات العليا - شئون الطلاب - شئون الدراسات العليا - الكنترول





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	عدد التظلمات الإدارية للعاملين من غير أعضاء هيئة التدريس
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد التظلمات المقبولة من العاملين
النمط المحبذ	التناقص
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - عميد الكلية - أمين الكلية - شئون العاملين - لجنة دراسة الشكاوى والتظلمات - الشئون القانونية

اسم المؤشر	عدد التظلمات الواردة من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد التظلمات المقبولة من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
النمط المحبذ	التناقص
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	شهرياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - عميد الكلية - شئون العاملين (الكادر الخاص) - لجنة دراسة الشكاوى والتظلمات

اسم المؤشر	عدد الشكاوى الواردة من منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد الشكاوى الواردة من منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة
النمط المحبذ	التناقص
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الجامعة - الكلية - لجنة دراسة الشكاوى والتظلمات

اسم المؤشر	عدد القضايا المرفوعة على الكلية
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد القضايا المرفوعة على الكلية
النمط المحبذ	التناقص
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - الشئون القانونية



جامعة أسيوط - الجودة والتميز - المبنى الإداري - الطابق الأول - هاتف داخلي : 2418 - مباشر : 088 / 2423518

فاكس : 088/ 2080325 - للتواصل واتساب : 01021854159

الموقع الإلكتروني: <http://www.aun.edu.eg/qualityaward/> البريد الإلكتروني: qea@aun.edu.g



المعيار التاسع: الحوكمة

مقاييس الرأي

اسم المؤشر	رضا الطلاب عن معالجة التظلمات لأعمال التصحيح والرصد وإعلان النتيجة
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوما على الدرجة الأعلى مقسوما على عدد المشاركين $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	كل فصل دراسي
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة ضمان الجودة

اسم المؤشر	نسبة رضا العاملين عن معالجة التظلمات
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوما على الدرجة الأعلى مقسوما على عدد المشاركين $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة ضمان الجودة

اسم المؤشر	رضا العاملين عن العدالة في المكافآت
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوما على الدرجة الأعلى مقسوما على عدد المشاركين $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة ضمان الجودة





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	رضا الطلاب عن آليات التعامل مع الشكاوى المختلفة
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوما على الدرجة الأعلى مقسوما على عدد المشاركين $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة ضمان الجودة



المعيار العاشر: إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

مؤشرات الأداء

اسم المؤشر	نسبة تنفيذ خطة التجارب الوهمية (المحاكاة)
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد التجارب الوهمية المنفذة مقسوماً على عدد التجارب المطلوب تنفيذها طبقاً لخطة التجارب الوهمية السنوية
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية

اسم المؤشر	عدد ساعات التدريب لمجابهة المخاطر
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد ساعات التدريب للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين والعاملين على مجابهة المخاطر (مجموع عدد الحاضرين مضروباً في عدد ساعات التدريب للدورات الخاصة بمجابهة المخاطر على اختلاف أنواعها)
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - فريق العمل المكلف بإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال إن وجد - إدارة التدريب إن وجدت

اسم المؤشر	عدد الإجراءات التصحيحية الناتجة من التجارب الوهمية (المحاكاة)
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد الإجراءات التصحيحية الناتجة من التجارب الوهمية (المحاكاة)
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - فريق العمل المكلف بإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال إن وجد





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	نسبة الإجراءات التصحيحية التي تم تنفيذها طبقاً للخطة الزمنية المعتمد لإدارة المخاطر
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد الإجراءات التصحيحية التي تم تنفيذها مقسوماً على العدد الكلي للإجراءات التصحيحية الناتجة من التجارب الوهمية $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - فريق العمل المكلف بإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال إن وجد

اسم المؤشر	عدد إصابات العمل لكل 100 موظف
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد إصابات العمل مقسوماً على 100
النمط المحبذ	التناقص
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - فريق العمل المكلف بإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال إن وجد





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	نسبة العمليات التي تم تطبيق إدارة المخاطر عليها
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد العمليات التي تم تطبيق إدارة المخاطر عليها مقسوماً على عدد العمليات الكلية × 100
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - فريق العمل المكلف بإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال إن وجد

اسم المؤشر	عدد المخاطر التي تم وضع إجراءات احترازية لها
وحدة القياس	عدد
معادلة حساب المؤشر	عدد المخاطر بمختلف أنواعها الإستراتيجية والتشغيلية والمعلوماتية الخاصة بالسلامة والصحة المهنية التي تم وضع إجراءات احترازية لها
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - فريق العمل المكلف بإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال إن وجد





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

اسم المؤشر	نسبة العمليات التي تم تطبيق إدارة المخاطر عليها
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد العمليات التي تم تطبيق إدارة المخاطر عليها مقسوما على عدد العمليات الكلية × 100
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - فريق العمل المكلف بإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال إن وجد



قائمة استرشادية لبعض الأدلة الداعمة طبقاً لكل معيار

التقرير التعقيبي السابق لجائزة التميز الحكومي والجائزة الداخلية إن وجد	
خطة التحسين بناءً على تقرير تقييم جائزة مصر للتميز الحكومي في الدورات السابقة	١
رؤية مصر 2030	١
إحصائيات ونمط زيادة الأبحاث الدولية التي تتم في المجالات العلمية من 2020 حتى 2022	١
قائمة بالاعتماد والشهادات الحاصلة عليها الكلية (الأيزو - الاعتماد الأكاديمي)	٢
ترتيب الكلية في التصنيفات العالمية	٣
قائمة بمؤشرات رؤية مصر المرتبطة بنشاط الكلية	٤
حصر بأهداف الخطة الإستراتيجية وأنشطة الخطة التنفيذية ذات الارتباط المباشر بمؤشرات رؤية مصر	٥
المهام الرئيسية	٢
وسائل نشر الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية	١
الخطة الإستراتيجية	٢
تقارير متابعة الخطة الإستراتيجية	٣
المبادرات أو الخطط المستقبلية الداخلية	٤
الخطة البحثية للكلية وأي أدلة تربط بين الخطة البحثية ومشاكل المجتمع والصناعة	٥
تقارير المتابعة الدورية والتدقيق الداخلي	٦
مشاريع ومبادرات الاستدامة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية	٧
قواعد بيانات الخريجين وآليات التواصل مع الخريجين وربطهم بسوق العمل	٨
مع الكليات المناظرة محلياً أو دولياً Benchmarking المقارنات المعيارية	٩
آليات ونتائج المراجعة على المواد الدراسية سواء الخاصة بالتعديل أو باستحداث برامج جديدة	١٠
قائمة بالشركاء الإستراتيجيين وقائمة باتفاقيات التعاون ومذكرات التفاهم مع الشركاء في كافة المجالات	١١
الخطط التشغيلية والتنفيذية للمشروعات بالتفاصيل اللازمة ومدى ارتباطها بإستراتيجية الكلية، تشمل المسؤولين، المدة الزمنية، والمؤشرات، المخرجات، الموازنات اللازمة، تحليل المخاطر	١٢
آليات قياس الأداء (مؤشرات الأداء وربطها بالأهداف الإستراتيجية والتشغيلية للكلية)	١٣
دليل الأجهزة العلمية والمراكز البحثية	١٤
وسائل التعليم غير التقليدية والتفاعلية وأدوات التعلم الذاتي	١٥
دعم الطلاب والأنشطة الطلابية	١٦
نماذج عن التواصل مع المجتمع بالوسائل المختلفة	١٧
الحكومة الذكية	٣
التطبيقات الذكية والبنية التحتية الرقمية للكلية والأنظمة الإلكترونية المطبقة	١
حصر بالخدمات الإلكترونية	٢
حصر بالخدمات القابلة للتحويل الرقمي / الإلكتروني	٣
خطة للتحويل الرقمي / الإلكتروني	٤



خدمات السبع نجوم	٤
كافة استبيانات رأي الطلبة	١
قائمة بالخدمات وتصنيفها (دليل الخدمات إن وجد)	٢
الخدمات المشتركة (اتفاقيات التعاون)	٣
الحكومة الذكية	٤
استشراف المستقبل	٥
حصر بالدورات التدريبية المنفذة في مجال استشراف المستقبل وأعداد المشاركين بها	١
حصر بالأبحاث العلمية في مجال استشراف المستقبل	٢
إدارة الابتكار	٦
وسائل دعم وحفز الابتكار	١
حاضنات الأعمال ونتائجها	٢
حصر براءات الاختراع والجوائز التي حصل عليها الموارد البشرية	٣
رأس المال البشري	٧
تحليل استبيانات رأي الموارد البشرية (القيادات - أعضاء هيئة التدريس والجهاز المعاون أعضاء الجهاز الإداري)	١
تقارير تقييم الموارد البشرية والقيادات بالكلية	٢
آلية تحديد الاحتياجات التدريبية والخطط التدريبية وتقارير تقييم التدريب وتحديد الأثر التدريبي	٣
آليات اختيار القيادات الأكاديمية والإعان عنها ونشرها داخل الكلية	٤
دليل الوصف الوظيفي - دليل الجدارات والمهارات إن وجد	٥
الوسائل التحفيزية والتشجيعية للموارد البشرية بكافة المستويات الوظيفية	٦
إدارة الممتلكات الموارد	٨
مشاريع ومبادرات تنمية الموارد وترشيد الإنفاق	١
خطط الصيانة الدورية للأصول (المباني - السيارات - المعامل - الأجهزة ...)	٢
الحوكمة	٩
تقارير الجهات الرقابية مثل الجهاز المركزي للمحاسبات - الرقابة الإدارية	١
منهجيات تلقي الشكاوى من الأطراف المختلفة ودراساتها وتحليلها واتخاذ الإجراءات اللازمة لغلق (حل) الشكاوى	٢
إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال	١٠
سجلات المخاطر واستمرارية الأعمال، وسجلات السامة والصحة المهنية سجلات حوادث العمل	١
النتائج	١١
أي نتائج ريادية حققتها الكلية خلال الثلاث سنوات الماضية	١
أي نتائج إضافية لم تعرض في طلب الترشيح ومن الممكن أن تدعم أداء الكلية	٢



المراجع:

م	المرجع
١	جائزة مصر للتميز الحكومي
٢	رؤية مصر (٢٠٣٠)
٣	الخطة الإستراتيجية للجامعة ٢٠٢٩ - ٢٠٢٤

تم إعداد الدليل بواسطة فريق الجودة والتميز بالجامعة.
مع أطيب الأمنيات بالتوفيق،،،



جامعة أسيوط - الجودة والتميز - المبنى الإداري - الطابق الأول العلوي

داخلي : ٢٤١٨ / ٥٢٤٥ مباشر : ٢٤٢٣٧٥٠ / ٠٨٨

فاكس : ٢٠٨٠٣٢٥ / ٠٨٨

واتساب : ٠١٠٢١٨٥٤١٥٩

الموقع الإلكتروني: <http://www.aun.edu.eg/qualityaward>

البريد الإلكتروني : qea@aun.edu.eg

