



# دليل جائزة

## الموقع الإلكتروني المتميز

### الدورة الثالثة

٢٠٢٥





AU-QAD-DC-MAN-003

رقم وتاريخ الإصدار : ٢٠٢٣/٠٧/٠١-٠٢

التعديل رقم ٠٣ - بتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠١



الجودة والتميز

## 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 الموقع الإلكتروني المتميز | ٨      |
| ٧ | المراجع                         | ١٤     |



## ■ 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). وتعد 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 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 الجامعة.
- التعاون: نعمل كفريق واحد بأهداف محددة، 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.



### 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.



## 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

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

الجوائز :

**أولاً: جوائز مالية للمراكز: الأول - الثاني - الثالث.**  
**ثانياً: شهادات تقدير للمركزين : الرابع والخامس .**



# جائزة الموقع الإلكتروني المتميز

## ١. التعريف بالجائزة :

في ظل توجه الدولة المصرية نحو التحول الرقمي، وتطوير معايير تقييم المواقع الإلكترونية الخدمية الحكومية عبر الاستعانة بأفضل الممارسات لمعايير التميز في تقديم الخدمات الإلكترونية، وخصوصاً تطور مبدأ خدمة المتعاملين بصورة ملاحظة خلال الأعوام القليلة الماضية، بحيث يتم التركيز على تقديم خدمات وتلبي حاجات المتعاملين، وعلى زيادة مستويات الرضا لدى زائري الموقع؛ لذا فإن إدارة الجامعة قد قامت بتطوير الخدمات الإلكترونية المقدمة في شتى الخدمات سواءً أكانت للعملاء أم للمتعاملين .

## ٢. شروط التقدم للجائزة :

١. أن يكون الموقع الإلكتروني مسجلاً ضمن اسم نطاق ينتهي ( . gov. eg ) أو ( edu. eg ) أو ( eg ) .
٢. أن يقدم الموقع الإلكتروني بالفعل كل أو بعض خدمات الجامعة بشكل إلكتروني، وليس فقط عرضاً للخدمات .
٣. ألا يقل عدد المعاملات الإلكترونية على الموقع الإلكتروني المرشح عن ٥٠٠ معاملة منذ إنشائه.
٤. سهولة الوصول إلى الموقع.
٥. وجود آلية لتحديد عدد زائري الموقع .
٦. وجود آلية لتلقى مقترحات وشكاوى الزائرين.
٧. وجود آلية لتحديد مواضيع البحث التي يقوم بها الزائرون .
٨. تحديد مصادر المعلومات المنشورة بالموقع والجهة المسؤولة والمتبينة للموقع.
٩. تحديث المنشورات والمعلومات الموجودة بالموقع بشكل دوري.
١٠. مدى كفاية المعلومات وتلبيتها لرغبات الزائرين.
١١. تحري الحيادية والدقة في محتوى الموقع .
١٢. تصميم الموقع، وشكل وأسلوب عرض المعلومات، ومدى مراعاة الجوانب الفنية لجذب الزائرين.
١٣. مدى تقديم الموقع لخدمات إلكترونية لذوي القدرات الخاصة .
١٤. مدى توافر آليات لحماية الموقع من الاختراق .





١٥. مدى توافر تطبيقات بالموقع لتقديم خدمات للهواتف الذكية .

١٦. ألا يوجد أي مخالفات إدارية، أو مالية، أو قانونية تحول دون فوز الجهة.

١٧. لا يجوز لأعضاء ( فريق الجودة والتميز \_ المراجعين \_ المقيمين ) بالجامعة المشاركة في فريق عمل إعداد الملف بهذه الجائزة .

١٨. لا يجوز للفائزين بالمراكز الثلاثة الأولى في الموقع الإلكتروني المتميز بالدورة الثانية ٢٠٢٣ التقديم في الدورة الثالثة ٢٠٢٥ في ذات الجائزة التي فازت بها، ولكن يجوز التقديم في أي من فئات الجوائز الأخرى التي لم تفز بها.

### ٣. معايير التقييم:

#### أولاً: المحور التقني :

##### ١. النطاق والاستضافة :

- تسجيل وتجديد الجهة لنطاقات ( eg.gov )، أو ( eg.e )، أو ( eg ) كعنوان لموقعها الإلكتروني .
- يتم استضافة الموقع الإلكتروني داخل جمهورية مصر العربية.
- تواجد اتفاقية عدم إفصاح ومستوى الخدمة مع مزودي الخدمات، أو شركات الاستضافة في حالة استضافة المواقع خارج جمهورية مصر العربية.
- عدم وجود أسماء نطاق أخرى لنفس الجامعة.
- يكون اسم النطاق خاصاً بالكامل للجهة المرشحة، وليس اسم نطاق فرعي منبثق من الجهة الحكومية الأم، فعلى سبيل المثال: (يجب أن يكون للموقع الإلكتروني اسم نطاق خاص بالكلية، وليس فرعياً منبثقاً من الموقع الإلكتروني للجامعة).

##### ٢. معمارية وتصميم الموقع:

➤ توافر العناصر الرئيسية للموقع الإلكتروني مثل:

- عنوان الصفحة الإلكترونية.
- شعار الدولة.
- شعار الجهة.
- التذييل العام.
- معلومات الاتصال والمكان الجغرافي.



• رابط تغيير اللغة.

• عرض الخدمات .

• خريطة الموقع.

• رابط الصفحة الرئيسية.

• محرك بحث خاص بالموقع.

• خاصية البحث المتقدم.

• صفحة معلومات عن الجهة.

• عناوين قنوات التواصل الاجتماعي.

• خاصية الدردشة للمساعدة المباشرة.

• رابط للمشاركة الإلكترونية والمقترحات.

• رابط لميثاق المتعاملين.

• قسم المساعدة /الأسئلة الأكثر شيوعا.

• سياسة الموقع والأحكام والشروط.

• حقوق النشر.

➤ بساطة ووضوح الموقع الإلكتروني للمتعاملين، وإبرازه للخدمات المقدمة بوضوح مثل:

• تصميم واجهة المستخدم باستخدام الألوان، والخطوط الملائمة عبر كافة صفحات الموقع.

• تصميم الرموز والأيقونات.

• استخدام صور عالية الجودة دون الخل بسرعة تحميل الموقع.

➤ تواجد رابط مخصص للخدمات التي تقدمها الجهة للمتعاملين، يعرض الخدمات الرئيسية والفرعية،

وتفاصيل الحصول عليها، ويتمكن المستخدم من تنفيذ طلب الحصول على الخدمة بعد تسجيل الدخول.

➤ يمكن الوصول إلى أية معلومة داخل الموقع بثلاث نقرات كحد أقصى، بما في ذلك الاستعلام عن

المعاملة، أو الحصول على أي خدمة.

### ٣ . تجربة المستخدم والاستخدام:

➤ توافق الموقع الإلكتروني مع الإصدارات المختلفة من متصفحات الإنترنت مثل { Google chrome

{IT 11 – Safari(MAC) – FireFox–Edge–

• توافق تصميم صفحات الموقع الإلكتروني للعرض على الأجهزة اللوحية والذكية.



- سهولة عودة المستخدم في كل مستوى، أو صفحة إلى المستوى السابق عند الضغط على زر العودة (Back) سواء أكان من داخل الموقع، أم من خلال زر العودة بالمتصفح.
- احتواء الموقع على زر "الصفحة الرئيسية" في مكان بارز بحيث يتمكن المستخدم من العودة إليها من أي صفحة داخل الموقع، وتمكين المستخدم من العودة للصفحة الرئيسية بالضغط على شعار الجهة.
- احتواء الموقع على الخيارات المهمة على الصفحة الرئيسية من دون أن يضطر المستخدم للنقر وصولاً للمستوى الثاني؛ للاستفادة من تلك الخيارات مثل: "محرك البحث، وأهم الإعلانات، والفعاليات، والشكاوى وغيرها.
- استخدام فيديوهات ومؤثرات بصرية تعزز تجربة الاستخدام.
- خلو الموقع الإلكتروني تماماً من أي روابط لا تعمل أو صفحات فارغة، أو قيد الإنشاء، أو أي خلل تقني يعوق استخدام الموقع.
- تطبيق آلية التحميل البطيء على الموقع في حالة المحتوى الثقيل.
- توفر خاصية البحث في كل صفحة من الموقع الإلكتروني.
- إمكانية تكبير وتصغير حجم الخط.
- تصميم الموقع الإلكتروني يناسب ذوي القدرات الخاصة، حيث يتوافق مع المستوى AA\* من إرشادات الوصول إلى محتوى الموقع الإلكتروني.
- الوقت اللازم لتحميل الموقع الإلكتروني الذي يمنح المستخدم شعور بالاستجابة الفورية مثل: (التنقل بين الصفحات بسرعة وسهولة).

#### ٤. المحتوى:

- توافر محتوى الموقع الإلكتروني باللغة الرسمية للدولة، بالإضافة لعدة لغات أخرى على أن تكون افتتاحية الموقع باللغة الرسمية للدولة.
- الفصل التام بين نسختي الموقع العربية والإنجليزية (أي لا توجد لغة إنجليزية في النسخة العربية والعكس بالعكس) ، مع الالتزام بنفس التصميم.
- عند التبديل بين الصفحات العربية والإنجليزية، تبقى الصفحة على نفس المحتوى والتنقل إلى الصفحة الرئيسية.
- اللغة المستخدمة في الموقع سليمة (خالية من الأخطاء النحوية والإملائية، دقيقة المعلومات، وتراعي الاستخدام الصحيح لعلامات الترقيم .. إلخ)
- توافر المعلومات التعريفية الأساسية بالجهة الحكومية مثل: الرؤية والرسالة والهدف .. إلخ



- توافر محتويات على شكل ملفات صوتية، أو فيديو سواء في الموقع ذاته، أو على مواقع خارجية مثل:

YouTube

- احتواء الموقع على القوائم المتسلسلة في قوائم عمودية، بدلا من النص المسترسل.
- احتواء الموقع الموقع على رابط مخصص للخدمات التي تقدمها الجهة على صفحته الرئيسية وبشكل واضح.
- توفير الموقع الإلكتروني خاصية تخصيص المحتوى حسب المتعامل.
- يتيح الموقع للزوار فرصة تقييم المحتوى، وكذلك اقتراح محتوى جديد.
- يوفر الموقع معلومة عن آخر تحديث للنصوص والمعلومات الواردة فيه.

## ٥. سهولة الوصول:

- سهولة فهم وتذكر مسمى نطاق الموقع الإلكتروني للجهة.
- الموقع الإلكتروني متاح على مدار الساعة كافة أيام العام ٣٦٥/٧/٢٤
- يوجد قدر كاف من تميز التركيبات اللونية الخلفية والأمامية، بما يمكن ضعاف البصر من تمييز الأشكال والنصوص، أو عند عرضها على شاشة باللونين: الأبيض والأسود.
- يوفر الموقع إمكانية قراءة النصوص والنصوص البديلة بالصوت للأشخاص ضعاف البصر.

## ٦. المشاركة الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي:

- ربط قسم المشاركة الإلكترونية على موقع الجهة ببوابة المشاركة الإلكترونية على بوابة الحكومة الإلكترونية.
- ارتباط حساب الجهة على مواقع التواصل بحسابات الجهات الحكومية الرئيسية.

## ٧. أمن وحماية المعلومات:

- تقوم الجامعة بتطبيق آلية حماية لتبادل المعلومات الحساسة مثل: بروتوكولات SSL ,SFTP,SSH,TLS ,
- التزام الجهة بمعايير صياغة أمن بيانات الدفع الإلكتروني مثل: (PCI DSS)
- تتبنى الجهة خطط لتأمين بيانات المتعاملين من خلال خوادم البيانات الاحتياطية وأنظمة استرداد المعلومات.
- تقوم الجامعة بصفة دورية بتقييم نقاط الضعف، وإجراء اختبار كشف الثغرات الأمنية على موقعها الإلكتروني (كل ثلاثة أشهر على الأقل).

## ٨. التسويق:

- سهولة إيجاد وتناسق نتائج البحث للموقع الإلكتروني للجهة باستخدام الكلمات والعبارات المفتاحية من خلال محركات البحث مثل: (bing/yahoo/google.....).
- يظهر الموقع في مقدمة نقاط البحث على محركات البحث الرئيسية من خلال تهيئة محركات البحث لبنية الموقع الإلكتروني للجامعة.



- تقديم الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية خدمة الاشتراك في قوائم المراسلة، أو الرسائل الإخبارية.
- تستخدم الجامعة أدوات تحليلية؛ لقياس أدوات الموقع الإلكتروني.

## ثانياً: المحور الخدمي:

### ١ . تكامل تقديم الخدمات الإلكترونية:

➤ إتمام جميع خطوات الخاصة بالخدمة بشكل آمن من خلال الموقع الإلكتروني، والتي تتضمن الآتي:

إمكانية إرفاق المستندات المطلوبة إلكترونياً.

- تقديم طلب الحصول علي الخدمة بشكل آمن.
- إمكانية إرفاق المستندات المطلوبة إلكترونياً.
- إمكانية تحديد مصادقة دخول المستخدم من خلال هوية رقمية فريدة، يمكن استخدامها للوصول إلى جميع الخدمات للجامعة.
- إمكانية متابعة سير إجراء العملية إلكترونياً.
- إمكانية إجراء عملية دفع رسوم الخدمة إلكترونياً.
- إمكانية الحصول على الخدمة كاملة بشكل إلكتروني.
- في حال تطلبت خدمات مختلفة نفس الإجراءات، يمكن للمتعاملين استخدام نفس الإجراء لتقديم لخدمة أخرى في نفس الوقت.
- يقوم الموقع الإلكتروني بإظهار المعلومات الشخصية للمتعامل مثل: (العنوان ورقم التليفون والنوع). تلقائياً عند طلب الخدمة، كما يتم تذكير المتعامل بالخدمات الأخرى ذات الصلة.
- يمكن الموقع الإلكتروني المتعاملين من دفع جميع رسوم الخدمات مرة واحدة، باستخدام وسائل دفع متعددة مثل: (بطاقات الائتمان و/أو وسائل الدفع الأخرى).
- إشعار المتعامل تلقائياً بإنجاز الخدمة عبر البريد الإلكتروني، أو الرسائل النصية القصيرة في جميع مراحل الخدمة الرئيسية.

### ٢ . القنوات الداعمة:

- تقوم الجهة بتقديم الدعم للمتعاملين عند استخدام الموقع الإلكتروني عن طريق الأدوات التالية:
- هاتف.
- البريد الإلكتروني.
- برامج الفيديو التعليمية/ الإرشادات حول استخدام البوابة الإلكترونية.
- يمكن الموقع الإلكتروني المتعاملين من تغيير معلوماتهم الأساسية بسهولة (عدا المعلومات الأساسية المرتبطة بهوية طالب الخدمة).







AU-QAD-DC-MAN-003

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



➤ يتم الإعلان بشكل واضح عن الوقت اللازم للرد على المتعاملين في كافة أقسام المواقع التي تتعامل مع الجمهور على سبيل المثال في قسم "اتصل بنا " .

## ❖ المراجع :

| م | المرجع                                        |
|---|-----------------------------------------------|
| ١ | جائزة مصر للتميز الحكومي                      |
| ٢ | رؤية مصر (٢٠٣٠)                               |
| ٣ | الخطة الإستراتيجية لجامعة أسيوط (٢٠٢٤-٢٠٢٩) . |

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

\*\*\*\*\*

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

مباشر : ٢٤٢٣٧٥٠ / ٠٨٨

هاتف داخلي : ٢٤١٨ / ٥٢٤٥

للتواصل واتساب : ٠١٠٢١٨٥٤١٥٩

فاكس : ٢٠٨٠٣٢٥ / ٠٨٨





AU-QAD-DC-MAN-003



جائزة جامعة أسيوط للجودة والتميز  
Assiut University Quality & Excellence Award



جائزة جامعة أسيوط للجودة والتميز

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

الموقع الإلكتروني:

Assiut University Quality & Excellence Award

البريد الإلكتروني: [qea@aun.edu.eg](mailto:qea@aun.edu.eg)

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

مباشر : ٢٤٢٣٧٥٠ / ٠٨٨

داخلي : ٢٤١٨ / ٥٢٤٥

واتساب : ٠١٠٢١٨٥٤١٥٩

فاكس : ٢٠٨٠٣٢٥ / ٠٨٨

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

البريد الإلكتروني: [qea@aun.edu.eg](mailto:qea@aun.edu.eg)



ASSIUT  
UNIVERSITY