

جائزة المؤسسة الحكومية المتميزة

ملخص المعايير وعرض
لأفضل الممارسات لكل معيار



ابريل 2020

المعيار الرئيسي الأول: رؤية مصر 2030

- الرؤية هي تلك التصوّرات أو التوجّهات لما يجب أن تكون عليه المؤسسة في المستقبل البعيد، أي تحديد إلى أين تتّجه المؤسسة
- رؤية مصر 2030 تتبلور في تحقيق الرخاء في البلاد من خلال التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية و تمت صياغتها وفقاً لمنهجية التخطيط الاستراتيجي بعيد المدى والتخطيط المشترك بين المجتمع المدني والقطاع الخاص والوزارات والهيئات الحكومية
- يركز هذا المعيار على مدى تحديد المؤسسة المؤشرات الوطنية المرتبطة برؤية مصر 2030 المرادفه لطبيعة عملها و متابعة الجهة لأدائها وتقييم نتائج مؤشرات الأداء المدرجة في رؤية مصر 2030

المعيار الرئيسي الأول رؤية مصر 2030

- تقوم المؤسسة بتحديد وتنفيذ المشاريع والمبادرات والبرامج التي تسهم في تحقيق الخطه الاستراتيجية للمؤسسة و المرتبطه بمؤشرات الوطنيه المرادفه برؤية مصر 2030
- تقوم المؤسسة بالتنسيق مع الجهات المعنيه و المشتركة معها لتنفيذ خططها الاستراتيجيه بما يحقق الكفاءه والفعالیه واستدامة النتائج والمراجعة الدورية للمشاريع و المبادرات
- اعداد مجموعه من مؤشرات قياس الاداء لمتابعه الكفاءه ة المشروعات وقياس مدى فاعليه نتائج المشروعات و كذلك اعداد مقايير الرأى لقياس راي الجهات المشاركة في تنفيذ الخطط الاستراتيجية

أفضل الممارسات لتطبيق المعيار الأول

- الاطلاع الجيد على رؤية مصر 2030 وتحديد المؤسسة المؤشرات الوطنية المرتبطة برؤية مصر 2030 المرادفة لطبيعة عملها.
- عمل ورش عمل عن التخطيط الاستراتيجي
- وضع الخطة الاستراتيجية متضمنة الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والأهداف الاستراتيجية
- تحديد الجهات المشتركة في تنفيذ المشاريع و المبادرات و عمل مذكرات تفاهم و تعاون لضمان التنسيق الفعال
- تحديد المشاريع والمبادرات وتخصيص الموارد اللازمة لضمان تحقيق الاستراتيجية
- إعداد استقصاءات الراى لقياس مدى رضا و مشاركة الجهات المشتركة و كذلك تحليل نتائجها .

المعيار الرئيسي الثاني: المهام الرئيسية

- يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى تطبيق الجهة الحكومية لخطتها الاستراتيجية وتصميم وتطبيق مشاريع ومبادرات وبرامج لضمان خطتها التشغيلية.
- اعداد ومراجعة و تطبيق وتحديث الخطط الاستراتيجية للمؤسسة و عمل مجموعه من المشروعات والمبادرات والسياسات لضمان فاعليه المشروعات و كذلك التنسيق مع الجهات المعنية المشاركة في ذلك
- استخدام تقارير نظام إدارة الأداء المؤسسي و كذلك اليات التقييم لضمان فاعليه التطبيق و متابعه مؤشرات الاداء
- استحداث و متابعه مؤشرات الاداء الخاصة بتطبيق الاستراتيجية مؤشرات الأداء الإستراتيجية المتعلقة بالإستدامة و مؤشرات الأداء التشغيلية المرتبطة بالمشاريع والمبادرات والبرامج والسياسات و كذلك مقاييس رأي الشركاء في تطبيق الاستراتيجية
- استحداث و تطبيق و ادارة المشروعات و المبادرات و خطط التشغيل وكذلك اتباع منظومه ادارة العمليات لتحقيق الأهداف الاستراتيجية
- ادراج التنميه المستدامه داخل الخطط الاستراتيجية للمؤسسة و تحديد مشروعات تهدف بدورها دعم الركائز الاساسيه كذلك قياس مدى تأثير أنشطة وسياسات الجهة على الاستدامة من خلال الابعاد الاقتصادية و البيئيه و الاجتماعيه

أفضل الممارسات لتطبيق المعيار الثانى

- اعداد و تطوير الخطة الاستراتيجية للجهة الحكوميه و تحديثها بشكل منتظم
- تطبيق منظومه ادارة الاداء الموسسى و تحديد المسؤوليات و الصلحيات لضمان التطبيق الفعال
- استحداث و تطبيق المراجعه الداخليه لتأكد من صحه النتائج و فعاليه التطبيق
- تحديد المشروعات التى بدورها تحقق الأهداف الاستراتيجية و تطبيق منظومه ادارة المشروعات لضمان تحقيقى اهداف المشروعات
- عمل خطه زمنيه للمشروعات و المراجعه الدوريه عليها لتأكد من التطبيق الفعال
- اتباع نماذج ادارة التغير لتقليل المقاومه لتطبيق
- تحديد و تصنيف العمليات و كذلك تحديد المسؤوليات و الصلحيات لتحقيق الاثر و النتائج المرجوه التى تهدف بدورها لتحقيق الاستراتيجية
- تحديد و قياس و متابعه مجموعه من مؤشرات القياس المرادفة لطبيعة المشروعات و الخطط و العمليات
- اتباع منظومه ادارة المشروعات (ISO 21500)
- الربط بين الخطط التشغيليه للمؤسسة و الاهداف الاستراتيجية للمؤسسة

المعيار الرئيسي الثالث: خدمات سبع نجوم

- تقوم المؤسسة بتحديد الخدمات المقدمة طبقا لقرار انشاءها و الخدمات القائمة عليه وكذلك تصنيف الخدمات و عليه يتم تحديد العمليات الازمه لاتمام تلك الخدمات والتي بدورها تسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية المحدده مسبقا.
- تصنيف الخدمات الى مجموعه من الفئات المرتبطه مع بعضها البعض و تحديد معايير الجوده كل من تلك الخدمات مثل الوقت المتخذ لتقديم الخدمة و جوده المخرجات .
- تحديد قنوات تقديم الخدمة
- تحديد المسؤولين عن تقديم الخدمة و تحديد المسؤوليات و الصلاحيات لكل من موظفي مقدمي الخدمة
- تصميم الجيد لرحله المتعامل و تحديد نقاط الاساسيه التي يكون بها اتصال مباشر بين مقدم الخدمة و المتعامل .
- اعداد معايير تقديم كل خدمه على حدى و ذلك بناء على احتياجات المتعاملين و اصحاب ذات الصله لضمان تقديم خدمه متميزه و مستدامه من قبل المؤسسة الحكوميه .
- تحديد مؤشرات قياس الخدمة و ذلك بناء على الخدمة المقدمه يتم وضع مؤشرات قياس اداء للخدمه على سبيل المثال الوقت المستغرق لكل نوع خدمه , عدد الخدمات المقدمه شهريا , عدد المتعاملين مع الخدمات المختلفه بكافه تصنيفها
- استحداث و تطبيق ممارسات لقياس راي المتعاملين و كذلك راي شركاء تقديم الخدمة

أفضل الممارسات لتطبيق المعيار الثالث

- رسم خريطه للعمليات الاساسية و الداعمه لتحقيق الخدمات المرجوه .
- تحديد قنوات تقديم الخدمة و تصنيف الخدمات المقدمة من خلال كل قناه لتقديم الخدمة
- استحداث رحله المتعامل و تشكيل فريق لإدارة تجربة المتعامل
- انشاء دليل الخدمات ونشره عبر قنوات تقديم الخدمة
- وضع معايير ومقاييس للخدمات بشكل شمولي وموحد، ثم تعميمها على قنوات تقديم الخدمة
- وضع معايير لتقييم قنوات تقديم الخدمة و تحديد دورية وأساليب التقييم (مثل قوائم التحقق)
- استحداث و تطبيق و تحليل استبيانات الراى المتعامل استبيانات راى شركاء تقديم الخدمة لقياس مدى رضا المتعامل / الشركاء

المعيار الرئيسي الرابع: الحكومة الذكية

- المقصود التحول الالكترونى هو ان المؤسسة تقوم بتقديم خدماتها عن طريق الموقع الالكترونى و التحول الذكى وهو ان تقوم المؤسسة بتقديم بعض و جميع خدماتها عن طريق تطبيقات التليفون المحمول هذا بجانب تقديم المؤسسة خدماتها بمقر المؤسسة بمعنى اخر ان هناك اكثر من وسيله او قناه لتقديم الخدمة.
- تحديد و تخطيط المؤسسة للخدمات التى ترغب فى تحولها من النظام الورقى العادى لتقديمها الكترونيا بناء على إحتياجات المتعاملين والاهداف الاستراتيجية المرجوة والمرتبطة برؤية مصر.(خطط وسياسات التحول الذكى)
- تحديد احتياجات المتعاملين عليه يتم تصميم وتطوير الخدمات الالكترونية والذكية للمؤسسة
- تطبيق سياسات ومعايير أمن المعلومات داخل المؤسسة وإجراء اختبارات دورية لضمان حماية معلوماتها وبياناتها
- تحديد مؤشرات قياس الخدمة الالكترونية /الذكية و مدى تطبيق خطط وسياسات التحول الذكى
- استحداث و تطبيق اساليب لقياس الرأي المتعاملين والشركاء والمعنيين تقديم الخدمة

أفضل الممارسات لتطبيق المعيار الرابع

- استحداث و تطبيق متابعه خطه التحول الالكتروني للخدمات المؤسسة.
- استحداث و تطبيق سياسات و ضوابط امن المعلومات داخل الجهة الحكومية وإجراء اختبارات دورية لضمان حماية معلوماتها وبياناتها(من الممكن تطبيق المواصفه ISO 27001)
- وضع إجراءات تضمن تكامل الأنظمة الالكترونية داخل الجهة ومع الجهات الخارجية
- استحداث موقع إلكتروني للمؤسسة لتقديم خدماتها ومتابعه بشكل مستمر
- انشاء صفحه رسميه للمؤسسة على مواقه التواصل الاجتماعي و متابعه المعلومات و الاستفسارات لكافه المتعاملين
- وضع معايير ومقاييس للخدمات بشكل شمولي وموحد، ثم تعميمها على كافه قنوات تقديم الخدمة
- وضع معايير لتقييم قنوات تقديم الخدمة الالكترونية/الذكية و تحديد دورية وأساليب التقييم (مثل قوائم التحقق)
- استحداث و تطبيق و تحليل استبيانات الراى المتعامل استبيانات راى شركاء تقديم الخدمة لقياس مدى رضا المتعامل/ الشركاء

المعيار الرئيسي الخامس: إشراف المستقبل

- الإشراف هو تطلع نحو المستقبل لتوقع طبيعة وأهمية التطورات المستقبلية باستخدام معلومات من الماضي والحاضر بمحاولة التنبؤ ببعض ما قد يحدث في المستقبل
- يركز المعيار على الجهود التي تبذلها المؤسسة في فهم المتغيرات المستقبلية وبناء نماذج مستقبلية للقطاعات المعنية واقتناص الفرص مع ضمان المرونة الاستراتيجية والعملية التي ستأثر على عملياتها وخدماتها وسياساتها
- استخدام أساليب نوعية وكمية لتحديد التطورات والاتجاهات المتوقعة على كافة المحاور الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية... ودراسة مدى تأثير تلك التغيرات على مجال عمل المؤسسة الحكومية
- تطوير سياسات ومبادرات استباقية مبنية على توقع صحيح للمستقبل
- تطوير الدراسات المستقبلية للجهة أو الدراسات المشتركة بين الجهات
- استحداث مجموعه من مؤشرات قياس الاداء لعمليات الإشراف لضمان الكفاءة والفاعلية.

أفضل الممارسات لتطبيق المعيار الخامس

- عمل دورات تدريبية وورش عمل لتوضيح مفهوم الاستشراف واساليب استشراف المستقبل
- توفير بيانات ضخمة عن المؤسسة والمتغيرات المحتملة ذلك لتحليلها والاستفادة منها
- تطبيق اساليب الاستشراف المستقبلي (مثل طريقة دلفي, الاستشارة الفكرية, طريقة السيناريو وأراء الخبراء) (و ذلك على سبيل المثال لا الحصر)
- اخذ نتائج الاستشراف المستقبلي كاحدى مدخلات عمليات التخطيط الاستراتيجي ومبادرات تطوير الاعمال والخدمات.
- استحداث و تطبيق و متابعه مجموعه من مؤشرات قياس الاداء لعمليات الاستشراف لضمان الكفاء و الفاعلية.

المعيار الرئيسي السادس: إدارة الابتكار

- يعد الابتكار وسيلة لإيجاد حلول جديدة للتحديات التي نواجهها، كما يعرف بأنه أي فكر أو سلوك أو شيء ما جديد ولأنه يختلف نوعيا عن الأشكال القائمة،
- يعتمد الابتكار على تنفيذ الأفكار التي تهدف الى تحسين الخدمات الحكومية و حل المشكلات والتحديات التي تواجهها المؤسسات الحكومية و التي بدورها تحاول تحسين خدماتها و في ظل الاستخدام الأمثل للموارد
- توفير البيئة المناسبة وتحفز الموظفين على الابتكار
- ضمان الاستخدام الأمثل للمعارف لتحديد فرص الابتكار، (من الممكن استحداث منظومه ادارة المعرفة)
- بناء شراكات مع الجهات الفاعلة ومراكز البحث العلمي التطبيقيسلاييجاد حلول ابتكاريه
- إعداد وتنفيذ برامج لبناء قدرات الموارد البشرية لتمكينها من المساهمة بفاعلية في أنشطة الابتكار
- استحداث مجموعه من مؤشرات قياس الاداء لعمليات الابتكار لضمان الكفاء و الفاعلية.

أفضل الممارسات لتطبيق المعيار السادس

- عمل دورات تدريبية و ورش عمل لتوضيح مفهوم ادارة الابتكار , ادواته و اهمية استخدامها لتغلب على التحديات الخاصه بالموارد
- استحداث بنك للأفكار للموظفين حيث تشجع المؤسسة الموظفين للتفكير في حلول ابداعيه لتحسين الخدمات الحكوميه في نطاق خدمات المؤسسة
- استحداث و تطبيق ادوات و ممارسات ادارة المعرفه (من الممكن تطبيق المواصفه ISO 30401).
- تطبيق اساليب تحفيز الموظفين على المشاركة من خلال تكريم الموظفين الذين تم مشاركتهم في حلول إبتكاريه للمشكلات او التحديات
- عقد شراكات مع معاهد البحوث التطبيقيه المختصه بعمل ابحاث تطبيقيه تهدف للوصول الى حلول ابداعيه لتحسين الخدمات الحكوميه في نطاق خدمات المؤسسة ان وجد .
- استحداث و تطبيق و متابعه مجموعه من مؤشرات قياس الاداء العمليات ادارة الابتكار لضمان الكفاء و الفاعلية.

المعيار الرئيسي السابع: رأس المال البشري

- يركز هذا المعيار الرئيسي على الإستثمار في رأس المال البشري وإستدامته ورفع كفاءته وإنتاجيته وتعزيز خلق بيئة عمل سعيدة وإيجابية ومبتكرة.
- رأس المال البشري هو المهارات والكفاءات والمعارف والصحة التي يمتلكها الموظفون في المؤسسة والتي تعتبر مصدراً للابتكار والإبداع فيها.
- استحداث و تطبيق خطط وسياسات و ممارسات لتحديد المهارات و الكفاءات اللازمه الموظفين لاداء الاعمال الموكلة إليهم و كذلك بناء ثقافة التعلم وتحسين الأداء مع تحديد الاحتياجات التدريبية.
- استحداث و تطبيق سياسات و ممارسات و عمليات تقييم الاداء و كذلك تطبيق ممارسات و سياسات من شأنها تحفيز الموظفين و خلق بيئه عمل ايجابية .
- العمل على تطبيق ممارسات و سياسات تهدف الى تشجيع الإنجازات الرائدة و تمكين وتعزيز دور المرأة.

أفضل الممارسات لتطبيق المعيار السابع

- تحديد الاحتياجات التدريبية
- وضع الخطة التدريبية
- اختيار أساليب لتشجيع الموظفين
- إستحداث و تطبيق ممارسات لتشجيع الموظفين على الاداء الجيد
- تحديد وسيلة التقييم الذاتي للموظف
- وضع سياسات وأدوات تقييم الأداء
- إستحداث و تطبيق و متابعه مجموعه من مؤشرات قياس الاداء عمليات راس المال البشرى لضمان الكفاء و الفاعليه
- تطبيق ممارسات قياس راي الموظفين (مثل استبيانات لقياس مدى رضا الموظفين)

المعيار الرئيسي الثامن: الممتلكات والموارد

- يركز هذا المعيار على مدى كفاءة وفاعلية إدارة المؤسسة لمواردها الداخلية وممتلكاتها لدعم استراتيجية وسياسات المؤسسة وضمان التنفيذ الفعال للعمليات.
- إستحداث و تطوير سياسات و الممارسات الخاصة بإدارة الممتلكات مع الاخذ في الاعتبار المعايير البيئية و السلامة المهنية على مدى دوره حياه الاصول و كذلك اتباع ممارسات ادارة المخزون و المستودعات
- إستحداث و تطبيق مؤشرات قياس الاداء لتقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتخطيط وإدارة الممتلكات (المباني، الأجهزة، الموارد)و بإدارة العلاقة مع الموردين و عمليات الإدارة المالية والمحاسبية
- إستحداث و تطوير سياسات و ممارسات إدارة العلاقة مع الموردين و وضع معايير لاختيار الموردين و اساليب تقييم الموردين
- تصميم وتطوير نظم الإدارة المالية والمحاسبية و التي من شأنها إدارة الميزانيات والتقارير والرقابة و المراجعة، كذلك برامج ترشيد النفقات، لتعظيم موارد المؤسسة .
- إستحداث و تطبيق مقاييس الرأى الخاصة بإدارة العلاقة مع الموردين

أفضل الممارسات لتطبيق المعيار الثامن

- وضع الخطة الصيانه للممتلكات
- تطبيق ممارسات ادارة المستودعات
- عمل سجل للموردين بناء على كل صنف
- تحديد سجل الموردين المعتمدين بناء على سابق الخبرات و المعاملات
- وضع سياسات وأدوات تقييم الأداء للموردين (تطبيق المواصفة ISO 28001)
- عمل إستبيانات توضح مدى رضا المورد عن المؤسسة و توضح عدد الشكاوى و عدد خطابات الشكرو الملاحظات(وذلك على سبيل المثال لا الحصر) و يتم تحليلها بشكل دورى لضمان المشراكه الفعاله فى تقديم خدمات متميزه و مستدامه
- تطبيق ممارسات قياس راي الموظفين (مثل استبيانات لقياس مدى رضا الموظفين)

المعيار الرئيسي التاسع: الحوكمة

- الحوكمة : هي نظام يدعم العدالة والشفافية والمساءلة المؤسسية ويعزز الثقة والمصداقية في بيئة العمل ويحدد المسؤوليات والحقوق والعلاقات مع جميع فئات المعنيين بالجهة الحكومية ويوضح القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة المتعلقة بعمل الجهة الحكومية من خلال مجموعة من السياسات والقوانين وأنظمة العمل وتصميم الهياكل التنظيمية
- استحداث منظومه متكاملة للمؤسسة تضمن تحديد المهام والمسؤوليات و المراجعة المنتظمة للهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية والمساندة للمؤسسة
- تطوير و تطبيق نظم الادارة المالية وإدارة المشاريع والممتلكات والموارد البشرية والمعلومات مع الاخذ في الاعتبار تطبيق التشريعات والقوانين ذات علاقته و التي من شأنها ضمان الشفافية والنزاهة
- استحداث و تطبيق مجموعه من مؤشرات الأداء الخاصة بالحوكمة و كذلك مقاييس رأي المعنيين بالحوكمة.

أفضل الممارسات لتطبيق المعيار التاسع

- وضع سياسات وإجراءات على عمليات وأنشطة الجهة لضمان حوكمتها (تطبيق المواصفه ISO 37001)
- استخدام التطبيقات الالكترونية أو الذكية حيث يمكن متابعه اداء المؤسسة بانتظام وفي لحظه مما يؤدي الى زياده ثقة المتعامل في المؤسسة الحكوميه .
- تصميم و تطبيق مجموعه من الاستطلاعات واستبيانات الرأي لقياس راي المعنين بحوكمة المؤسسة
- وضع خطط اغلاق تقارير المؤسسات الرقابية (مثل تقارير هيئة الرقابة الإدارية والجهاز المركزي للمحاسبات) من خلال تحديد الأسباب الجذرية للمخالفات والعمل على ازالتها لتفادي تكرارها مرة أخرى.
- استحداث سجل بالقوانين ومدى تاثيرها على عمليات المؤسسة

المعيار الرئيسي العاشر: إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

- يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفاعلية الجهات الحكومية في تطبيق برامج إدارة المخاطر وإدارة استمرارية الاعمال إلى جانب إدارة حالات الازمات والكوارث.
- إدارة استمرارية الأعمال : عملية إدارة شاملة تحدد التهديدات المحتملة على المؤسسة وأثرها على العمليات الأساسية للمؤسسة. والتي توفر خطة عمل لبناء المرونة لدى المؤسسة لرفع قدرتها على الاستجابة الفعالة . التي تعمل على حماية مصالح أصحاب المصلحة الرئيسيين
- توفر إدارة المخاطر الرقابة المستقلة والدعم في إنشاء إدارة المخاطر في المؤسسة ككل ، كما تساعد بشكل استباقي في إدراك الأحداث السلبية المحتملة وتضع خطة لردود الأفعال المناسبة للمخاطر ، مما يقلل من التكاليف أو الخسائر المرتبطة بالتعطل غير المتوقع للأعمال
- إستحداث و تطبيق الخطط والسياسات والاجراءات و الممارسات في إدارة المخاطر وتحديد احتمالية حدوثها ودرجة تأثيرها،
- بناء منظومه استمراريه اعمال لضمان التعامل مع المخاطر للحد من تأثيرها في حاله حدوثها (السيناريوهات البديلة و الأطر الزمنية وتحديد المسئوليات) ولضمان استمرار الاعمال الرئيسية للمؤسسة
- إستحداث و تطبيق و متابعه مؤشرات الاداء الخاصه بعمليات و نتائج ادارة المخاطر و استمراريه الاعمال

أفضل الممارسات لتطبيق المعيار العاشر

- وضع سياسات وإجراءات و عمليات ادارة المخاطر (تطبيق المواصفه ISO 31000)
- استحداث فريق ادارة استمراريه الاعمال
- إنشاء سجل للمخاطر بالمؤسسة ومتابعته بشكل دورى
- تصميم و تطبيق منظومه لإدارة استمراريه الاعمال (تطبيق المواصفه ISO 22301)
- المراجعه الدوريه على المخاطر و خططو ممارسات استمراريه الاعمال