

الأسئلة وتصنيفها وفقاً للموضوعات

3..... جائزة المؤسسة المتميزة:

3 ما الفرق بين الجودة والتميز؟

3 هل متاح التقديم كمقيم في الفترة الحالية؟

3 كيف يمكن قياس التميز الحكومي؟

4 من هو "منسق التميز لدى الجهة الحكومية" وما هي مهامه؟

4 من هم سفراء التميز وما هي مهامهم وكيف يتم التعرف على سفير التميز داخل الجهة الحكومية؟

4 هل يمكن نشر نموذج لتقارير او طلبات الترشيح لبعض المؤسسات الفائزة؟

4..... جائزة الابتكار والإبداع المؤسسي:

4 هل لابد للفكرة المبدعة أن تكون مطبقة بالفعل ولها نتائج؟

5 ما الفرق بين الإبداع والابتكار؟

5 هل الإبداع والابتكار قاصراً على أعضاء هيئة التدريس أم ممكن يشارك فيه الموظفين؟

5 هل الأفراد الذين فازت أفكارهم العام السابق ممكن تعميم أفكارهم على الجهات لكي تستفيد منها.

5..... جائزة القيادات المتميزة:

5 ماذا لو تم الترشيح من قبل الجهة الجديدة التي نقل إليها المدير العام، علماً بأن كل إنجازاته في الجهة السابقة؟

5 ما هو المتاح للموظف للمشاركة في الجائزة؟

5 هل يمكنني الترشيح أكثر من مرة علماً بأنني فزت العام السابق؟

6..... جائزة التميز الفردي (أفضل موظف حكومي – أفضل فريق عمل)

6 ما هي شروط الفوز بجائزة أفضل موظف أو فريق عمل؟

6 هل يتكون فريق العمل من موظفين إداريين فقط أم من موظفين وأعضاء هيئة تدريس؟

6 لم يمضي على تكوين فريق العمل شهراً، هل يمكن أن يتقدم للجائزة؟

6 من الذي يرشحني للمشاركة في الجائزة؟

6 كيف نضمن شفافية الجهة في ترشيح الموظفين المتميزين؟

6..... الحوكمة

6 ما معنى الحوكمة؟

7 هل يمكن استحداث وظيفة لمسؤول عن الحوكمة في المؤسسات الحكومية؟

7 كيف يتم حوكمة المعلومات؟

7 كيف يتم حوكمة المشاريع التي تطرحها المؤسسات؟

7 كيف يتم حوكمة إدارة الموارد والممتلكات؟

- 7 كيف تستغل الجهات الحكومية تقارير الجهات الرقابية في دعمها للتميز؟
- 8 كيف نقيس شفافية المؤسسة في التعامل مع المتعاملين؟
- 8 الرشاقة المؤسسية.....**
- 8 هل يمكن تحقيق الرشاقة في مؤسستي؟
- 8 مدى فاعلية نظم الإنذار المبكر، وفرق الرصد الاستباقية في مواجهة الأزمات؟
- 8 كيف ننشر ثقافة المؤسسة الرشاقة؟
- 8 هل يمكن تبني معيار الرشاقة داخل معايير جائزة المؤسسة المتميزة؟
- 8 المتسوق السري.....**
- 8 هل المتسوق السري يكون من نفس المنطقة الجغرافية؟
- 9 لماذا لا يتم تفعيل صناديق الشكاوى ومكاتب خدمة الجمهور لمراقبة الجهات حيث ان المتسوق السري لا يستطيع تغطية جميع النقاط؟
- 9 كيف يمكن تحقيق المعيارية في المتسوق السري؟
- 9 هل المتسوق سري يكون فرد ام مجموعة؟
- 9 هل يؤخذ في الاعتبار سلوك متلقي الخدمة أثناء عمل المتسوق السري؟
- 9 كيف تضمن صدق الأداة التي يستعين بها المتسوق السري؟



جائزة المؤسسة المتميزة

ما الفرق بين الجودة والتميز؟

كما يعرف معظم العاملين في مجالات متعلقة بنظم الإدارة والجودة ان للجودة تعريفات عديدة سليمة ولكن من أكثرها وضوحاً والذي تم ذكره في أكثر من مرجع وهو أن الجودة هي "استيفاء مجموعة من المتطلبات المحددة Fulfillment of requirements" وكلمة متطلبات هنا غالباً ما تكون لها علاقة بواحدة من ثلاث أنواع أو بهم جميعاً وهي اما: المتطلبات القانونية او متطلبات العملاء أو متطلبات مواصفات قياسية دولية ومن هنا ممكن ان يتضح الفرق بينها وبين التميز لأن بشكل أو بآخر الجودة متطلباتها محددة وغالباً ما تمثل الحد الأدنى المقبول وفقاً للطرف المحدد لتلك المتطلبات أما التميز فهو القدرة على تخطي المطلوب أو حتى التفرد والتفوق في تقديم المنتج أو الخدمة او تنفيذ العمليات بطرق مبتكرة ولتقريب الفكرة على سبيل المثال، توجد شركتين لبيع الهواتف المحمولة وكل منهما تراعي جميع اشتراطات السلامة في تصنيع الهواتف وتقدم خدمة ما بعد البيع للعملاء من خلال مراكز معتمدة ولكن إحدى الشركتين بمجرد شراء هواتفها وتسجيل البريد الإلكتروني للمستخدم يتم التواصل معه لترتيب موعد لتعريفه أكثر على كيفية استخدام الهاتف وتحقيق الاستفادة المثلي من امكانياته سواء بشكل شخصي او من خلال مكالمة فيديو او حتى من خلال ارسال فيديو مسجل للعميل وهو ما يتخطى توقع العميل ويزيد من سعادته. واما التميز المؤسسي، هو المصطلح الذي يصف إجمالي الجهود التي تبذلها المؤسسات من أجل الوصول لمكانة رائدة بين أقرانها ممن يشاركونها في تقديم نفس الخدمة او المنتج سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي أو الدولي.

هل متاح التقديم كمقيم في الفترة الحالية؟

يستطيع كل فرد له خبرات ويستوفي شروط اختيار المقيمين المعلنة على الموقع الإلكتروني للجائزة أن يشارك في عملية التقييم من خلال تسجيل بياناته في موقع الجائزة وسيتم الاستعانة بخدماته وفقاً للحاجة.

كيف يمكن قياس التميز الحكومي؟

تقاس مستويات التميز الحكومي من خلال قياس مستوى نضج الممارسات والأعمال المنوطة بها الجهة وفقاً لمعايير وأدوات ومؤشرات ومقارنات معيارية تقيس درجة فعاليتها وكفاءتها وقدرتها على التعلم والتطور المستمر في تقديم هذه الأعمال سواء على المستوى المحلي أو المستوى العالمي، ويمثل نموذج جائزة مصر للتميز الحكومي أحد الأدوات التي تستخدم لقياس درجة نضج التميز لدى الجهات المشاركة في فئات الجوائز المختلفة مثل المدن - المراكز- الأحياء - القرى - الكليات الجامعية الحكومية، ويمكنكم الإطلاع على هذه المعايير من خلال أدلة الجوائز على موقع الجائزة.

من هو "منسق التميز لدى الجهة الحكومية" وما هي مهامه؟

منسق الجهة يتم اختياره وتكليفه للعمل والتواصل مع إدارة الجائزة بشأن ما يخص الجهة وعلاقتها بالتقدم للمشاركة في فئات الجوائز، وعلى ضوء ذلك يكون هو المسؤول عن متابعة مشاركة الجهة في الجوائز التي تتقدم لها، والتنسيق لآلية عمليات تدريبية وتقييمية تخص الجهة، وكل جهة تعلن عن منسقتها لكي يعرفه الجميع، علماً بأن كل جهة لها منسق خاص بها ويكون نقطة اتصال هامة فيما يخص تقديم طلبات الترشح على الموقع الإلكتروني للجائزة.

من هم سفراء التميز وما هي مهامهم وكيف يتم التعرف على سفير التميز داخل الجهة الحكومية؟

يتم ترشيح سفراء التميز من خلال الجهات الحكومية المشاركة في الجائزة، وتتمثل مهامهم في: استيعاب منظومة التميز الحكومي، نشر مفاهيم التميز الحكومي ومعايير المنظومة بالجهة وتكوين فريق عمل التميز بالجهة وإعداد جدول زمني لتطبيق المعايير انتهاءً بالتقدم النهائي بطلب الترشح ومتابعة التطبيق الفعال لمعايير المنظومة داخل الجهة والتنسيق مع زملاء العمل بالجهة والمشاركة في إعداد طلب الترشح ومتابعة تسجيل طلب الترشح على الموقع الإلكتروني للتقييم ومتابعة تنفيذ أعمال الجائزة مع فريق عمل الجائزة بجميع المراحل علماً بأن الجائزة أعلنت على موقعها الرسمي عن بيانات سفراء التميز.

هل يمكن نشر نموذج لتقارير او طلبات الترشح لبعض المؤسسات الفائزة؟

تقوم الجائزة بعمل دورات وفعاليات تناول فيها كافة الممارسات والتوصيات التي ترد ضمن ملاحظات فرق التقييم داخل تقارير الجهات الفائزة، كما تنشر الجائزة الممارسات الفاعلة للجهات والمؤسسات الفائزة عن طريق التوعية الثقافية والتدريبية بأساليبها وقنواتها المختلفة لكي يحتذي بها والمتاحة ضمن صفحة التعليم الإلكتروني على موقع الجائزة www.egea.gov.eg مع العلم انه يحظر نشر تلك التقارير لضمان سرية وخصوصية كافة ما ورد بها من ملاحظات الا اذا قامت الجهات الفائزة بمشاركة تلك المحتويات مع مثيلاتها من الجهات الحكومية بهدف تحقيق المشاركة، مع الاخذ في الاعتبار ان محاولة نسخ الممارسات وطلبات الترشح بين الجهات المختلفة قد يعرضها للاستبعاد من عمليات التقييم.

جائزة الابتكار والإبداع المؤسسي:

هل لابد للفكرة المبدعة أن تكون مطبقة بالفعل ولها نتائج؟

يشترط أن تكون الفكرة أو المبادرة الإبداعية مطبقة بالفعل وحققت نتائج لها آثار إيجابية مساهمة في حل مشكلات قائمة أو تحسين عمليات أو خدمات وينبغي للمتقدم للجائزة أن يقدم أدلة وشواهد على ذلك أثناء عمليات التقييم.

ما الفرق بين الإبداع والابتكار؟

يمكنكم متابعة الحلقة النقاشية رقم 4 والتي تتعرض بالتفصيل لإجابة هذا السؤال وهي هامة جداً لتوضيح المفاهيم المتفق والمختلف عليها للفرق بين الإبداع والابتكار وغيرها من المصطلحات ذات العلاقة.

هل الإبداع والابتكار قاصراً على أعضاء هيئة التدريس أم ممكن يشارك فيه الموظفين؟

الإبداع والابتكار جائزة مؤسسية بدءاً من الدورة الثانية للجائزة ولذلك فهي غير مرتبطة بالأفراد أيًا كان مساهمهم الوظيفي ولكن يتم تقديم طلبات الترشح وفقاً للمعايير المذكورة في دليل الجائزة والمتاح على الموقع الإلكتروني ضمن أدلة الجوائز المختلفة.

هل الأفراد الذين فازت أفكارهم العام السابق ممكن تعميم أفكارهم على الجهات لكي تستفيد منها.

يمكن للجهات الأخرى أن تستفيد من هذه الأفكار، عن طريق التواصل مع الفائزين، والجائزة على موقعها تتيح بيان بالجهات والأفراد الفائزين لتسهيل التواصل معهم، والإستفادة من نتاج أفكارهم. كما ستقدم الجائزة خلال الأشهر القليلة المقبلة الإصدار الأول من دليل أفضل الممارسات للدورة الأولى متضمناً اختيار لبعض أفضل الممارسات من دولة الامارات العربية المتحدة للمساهمة في مشاركة تلك المعارف.

جائزة القيادات المتميزة:

ماذا لو تم الترشيح من قبل الجهة الجديدة التي نقل إليها المدير العام، علماً بأن كل إنجازاته في الجهة السابقة؟

إذا رُشح المدير العام من جهة وهو قائم على رأس العمل فيها، ينبغي أن تكون إنجازاته في ذات الجهة، لأن تقييمه سوف يكون في الجهة الفعلية للعمل، وليس في الجهة التي تركها ضمناً لنزاهة التقييم، مع الأخذ في الاعتبار بشروط الترشيح.

ما هو المتاح للموظف للمشاركة في الجائزة؟

أتاحت الجائزة أكثر من فرصة لمشاركة الموظف في الجائزة، فيستطيع أن يشارك في جائزة (أفضل موظف حكومي)، وإذا كان قيادياً يستطيع أن يشارك في جائزة (القيادات) إذا إنطبقت عليه الشروط، ويستطيع مع زملائه أن يشاركوا في جائزة (أفضل فريق لعمل).

هل يمكنني الترشيح أكثر من مرة علماً بأنني فزت العام السابق؟

نعم يمكنكم الترشيح لأن شروط وإرشادات الجائزة لم تمنع ذلك حتى الآن.

جائزة التميز الفردي (أفضل موظف حكومي – أفضل فريق عمل)

ما هي شروط الفوز بجائزة أفضل موظف أو فريق عمل؟

- أن يكون الموظف أو فريق العمل قد حقق أعلى نتيجة في المجموع الكلي في الفئة المشارك بها على مستوى جميع معايير التقييم الفردي والفريق.
- ألا توجد أي مخالفات إدارية أو مالية أو قانونية تحول دون فوز الموظف أو فريق العمل.

هل يتكون فريق العمل من موظفين إداريين فقط أم من موظفين وأعضاء هيئة تدريس؟

النسبة لترشيحات فرق العمل فإن الحد الأقصى لعدد الأعضاء هو 7 أفراد وقد يتضمن هذا العدد فردين بحد أقصى من خارج الجهاز الإداري للدولة. دون تحديد نسبة أو عدد معين للإداريين أو السادة أعضاء هيئة التدريس.

لم يمضي على تكوين فريق العمل شهراً، هل يمكن أن يتقدم للجائزة؟

لم تنص شروط الجائزة على المنع، ولكن المهم أن يكون عمل هذا الفريق مستوفي لمعايير الجائزة ويمكنكم الاطلاع على هذه المعايير من خلال موقع الجائزة.

من الذي يرشني للمشاركة في الجائزة؟

خصص لكل جهة حكومية أعداداً للترشيح سواء على مستوى الجوائز الفردية أو فرق العمل، أو القيادات، وعليه يمكنك التواصل مع الرئيس الأعلى للعمل لكي يقوم بترشيحك، وبالتنسيق مع سفير التميز لجهتك، وينطبق هذا على فرق العمل.

كيف نضمن شفافية الجهة في ترشيح الموظفين المتميزين؟

التزام الجهة بإجراءات الحوكمة والشروط والإرشادات المعلن عنها هو السبيل لضمان شفافية الجهة وتقوم الجائزة بمراجعة هذه الشروط، ويمكنكم الإطلاع عليها في موقع الجائزة ومخاطبة جهتك فيما في حالة عدم التزامها، كما أن الجهة من مصلحتها أن تلتزم بموضوعية الاختيار علماً أن إدارة الجائزة ستقوم باستبعاد من لا تنطبق عليه شروط المشاركة من عمليات التقييم وهو ما يضعف فرص تلك الجهات في المنافسة.

الحوكمة

ما معنى الحوكمة؟

تعني الحوكمة مدى كفاءة وفاعلية الجهة في تطبيق القوانين واللوائح والنظم التي تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء عن طريق تحقيق مبدأ المساءلة، والشفافية، والعدالة، والوضوح، تجاه العاملين في المؤسسة، وتجاه المتعاملين معها سواء على مستوى المواطنين أو الجهات الحكومية أو الخاصة والتي تدفع بدورها إلى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

هل يمكن استحداث وظيفة لمسؤول عن الحوكمة في المؤسسات الحكومية؟

نعم تم ذلك بالفعل، حيث تم اختيار مجموعة من الموظفين بمعايير معينة على سائر المؤسسات الحكومية، أعطيت لهم دورات تدريبية على أعلى مستوى للعمل في لجنة الحوكمة بالمؤسسة التي يعمل فيها.

كيف يتم حوكمة المعلومات؟

توفير المعلومات أو حجب جزء منها أو حجبا بالكامل وفقاً لدرجة أهميتها، يرجع ذلك إلى السياسات والضوابط الموضوعية لنشر وتداول المعلومات من قبل الجهة التي تمتلك المعلومات.

كيف يتم حوكمة المشاريع التي تطرحها المؤسسات؟

كل مشروع من المشاريع المطروحة ينبغي أن يكون محكوماً من حيث الآتي:-

1. حوكمة فكرة المشروع.
2. تقديم دراسة جدوى للمشروع.
3. تقديم ميزانية للمشروع.
4. خطة تنفيذ المشروع.
5. الموارد المتاحة للمشروع.
6. الجهة المسؤولة عن تنفيذ المشروع أو حتى الأشخاص المسؤولين عن التنفيذ.
7. الإدارة المسؤولة عن المشروع في حالة إذا كانت الجهة لم تمتلك إدارة للمشاريع.

كيف يتم حوكمة إدارة الموارد والممتلكات؟

- إيجاد إطار عام محكوم لتوفير الموارد والحفاظ على الممتلكات.
- إيجاد منهجية لعملية الشراء وإدخالها المخازن، وكيفية توزيعها على الجهات.
- حوكمة الاستخدام الأمثل لهذه الموارد.
- حوكمة إدارة أصول الممتلكات والحفاظ عليها.
- وضع نظام لتطبيق الحوكمة ليس فقط على الموارد العينية والمالية والممتلكات بل على الموارد البشرية.

كيف تستغل الجهات الحكومية تقارير الجهات الرقابية في دعمها للتميز؟

الجهات الرقابية دورها ضمان تنفيذ إجراءات الحوكمة لضمان الاستمرارية في العمل دون حدوث أخطاء مالية أو إدارية، ولذا تعد تقارير الجهات الرقابية تقارير استباقية لضمان استمرارية الأعمال، قبل أن تكون تقارير لمعالجة الأخطاء.

كيف نقيس شفافية المؤسسة في التعامل مع المتعاملين؟

حقيقة هناك أدوات كثيرة منها اللقاءات المستمرة مع المتعاملين لمعرفة رأيهم تجاه تعاملهم مع المؤسسة، أيضا استطلاعات الرأي، وكذلك بناء الاستبانات القائمة على علاقة ومنهجية العمل المطلوب، عن طرق جمع البيانات تتم عملية التحليل، ودراسة النتائج وأخذ رأي بها تجاه شفافية المؤسسة في تعاملها مع المتعاملين.

الرشاقة المؤسسية

هل يمكن تحقيق الرشاقة في مؤسستي؟

نعم يمكن تحقيقها بشكل سريع، ذلك لأن أغلب العاملين في المؤسسات الصغيرة مثل القرية أو المدينة أو المركز أو الكلية وغيرها، غالباً ما يكون أعدادهم ليس بالحجم الكبير، لذا يمكن بناء قدراتهم على باستخدام مفاهيم المرونة والرشاقة المؤسسية التي تستطيع التعامل مع تقلبات ومتغيرات البيئة المحيط.

مدى فاعلية نظم الإنذار المبكر، وفرق الرصد الاستباقية في مواجهة الأزمات؟

الفاعلية هنا تتواجد من خلال اتخاذ قرارات من أعلى الهرم القيادي وليس من أسفل الهرم بناءات على المعلومات الواردة من فرق الإنذار أو الرصد الإستباقي، لأن هذه الفرق هي أداة جمع بيانات، وليس وسيلة لاتخاذ قرارات، ومن هنا تظهر قدرة القيادة في اتخاذ القرار السريع بناءً على المعلومات المتوفرة لمعالجة الأزمة.

كيف ننشر ثقافة المؤسسة الرشيقة؟

لابد من تواجد قيادة تقبل التغيير، تساهم في بناء بيئة عمل تنافسية، بحيث تبدأ بنشر هذه الثقافة في المؤسسة ككل، بداية بالموظف الصغير إلى الموظف الكبير، ثم دراسة النتائج المتحصل عليها من خلال العمل بهذه الثقافة، يعتبر السبيل لإرساء هذه الثقافة، التي تصبح في النهاية أداة العمل وشعاره فيما بعد.

هل يمكن تبني معيار الرشاقة داخل معايير جائزة المؤسسة المتميزة؟

نحن الآن في الدورة الثانية للجائزة نرغب في أن نستمر بمستويات ودرجات حتى نصل إلى الرشاقة، لكن عندما تتحقق معايير الجائزة تعني تحقق لمعيار الرشاقة.

المتسوق السري

هل المتسوق السري يكون من نفس المنطقة الجغرافية؟

الأول ننظر إلى طبيعة الخدمات المطلوب تنفيذها من المتسوق السري، وهذا يتوقف على الجهة ذاتها، بمعنى ماذا تريد الجهة من المتسوق السري، والجانب الثاني ينبغي أن يكون المتسوق السري على علم بثقافة الخدمات التي تقدمها الجهة، ومن ثم ينبغي من توظيف المتسوق السري لتحقيق الغرض منه، فعلى حسب التكلفة المادية، وعلى حسب المنطقة المطلوب تغطيتها يتم توظيف المتسوق السري من داخل المنطقة أو من خارجها.

لماذا لا يتم تفعيل صناديق الشكاوى ومكاتب خدمة الجمهور لمرآة الجهات حيث ان المتسوق السري لا يستطيع تغطية جميع النقاط؟

المتسوق السري له أهداف محددة يقوم بها وفق أدوات معينة تساعد في تقييم الجهة، أما صناديق الشكاوى فلها جهات معينة، مثل صندوق الشكاوى الخاص برئاسة مجلس الوزراء، وكل جهة وكل مؤسسة لها صناديق الشكاوى الخاصة بها.

كيف يمكن تحقيق المعيارية في المتسوق السري؟

تتحقق المعيارية في المتسوق السري من خلال عدد من الأسس والمعايير والمبادئ التي يتسم بها، وقد يتحقق ذلك من خلال التدريب والتثقيف والتوجيه والمراقبة أثناء سريان عمل المتسوق السري، كذلك توفير المعلومات المطلوبة له حتى يستطيع أن يقوم بدوره على أكمل وجه.

هل المتسوق سري يكون فرد ام مجموعة؟

على حسب المعلومات المطلوبة من الجهة التي ترغب في أعمال المتسوق السري، وعلى حسب الإمكانيات المتوفرة والمتاحة، يتم تحديد الإعداد المطلوبة. لكن غالباً ما يكون أكثر من واحد لضمان نضج المعلومات وتوثيقها بشكل سليم.

هل يؤخذ في الاعتبار سلوك متلقي الخدمة أثناء عمل المتسوق السري؟

المواطن محتاج تسويق مثل الموظف، فالمواطن يحتاج أن يعرف إجراءات ومتطلبات الخدمة قبل أن يطلبها، وهذا مطلوب من الجهة أن تقوم بتثقيف المواطن بالإجراءات المطلوبة في كل خدمة من الخدمات التي تقدمها، وأساليب التثقيف كثيرة ومتنوعة بعد تعدد وسائل التواصل الاجتماعي، وإعلان هذه الإجراءات داخل الجهة من خلال لوحات الإعلان المتوفرة.

كيف تضمن صدق الأداة التي يستعين بها المتسوق السري؟

تحدد صدق الأداة من خلال عدد من الإجراءات منها:-

1. النظر الى دليل اجراءات العمل لهذه الجهة وعلى ضوءه يتم تصميم الأداة.
2. الأخذ في الاعتبار الواقع الفعلي لجهة العمل.
3. عرض الأداة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في العمل، وهذا يسمى بالصدق الظاهري للأداة لمعرفة صدق الأداة، وصدق الأداة يعرف بأن بنود الأداة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيء غيره.
4. تطبيق الأداة مبدئياً على منظومة العمل.
5. تطبيق معادلات احصائية او مصفوفة معاملات الارتباط على الأداة لمعرفة ثبات الأداة، وثبات الأداة يعرف بأن النتائج المتحصل عليها من الأداة ثابتة، حتى ولم تم تطبيق الأداة أكثر من مرة على فترات متباعدة.