



جائزة مصر للتميز الحكومي

EGYPT GOVERNMENT EXCELLENCE AWARD

دليل

المؤسسة الحكومية المتميزة

(نسخة مخصصة للكليات)

٢٠٢٤





لتحقيق التنمية المستدامة رؤية "مصر 2030" يتم إطلاق "جائزة مصر للتميز الحكومي" لتحسين جودة الحياة من مستوى معيشة وخدمات مقدمة للمواطنين.





تُطلق الجائزة لتشجيع التنافس الفردي
والمؤسسي ، في إطار الجهود التي تبذل
لتحقيق ونشر ثقافة التميز، ومعايير الجودة
في تقديم الخدمات.





تستهدف استراتيجية التنمية المستدامة رؤية
مصر 2030 بناء مسيرة تنموية طموحة لوطن
متقدم مزدهر والوصول لجودة أعلى
لحياة المواطنين.



مقدمة

تجسيدا لتوجيهات الرئيس / عبد الفتاح السيسي رئيس جمهورية مصر العربية تم إطلاق «جائزة مصر للتميز الحكومي» لتحقيق استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر ٢٠٣٠) والتي تقضي بتكوين جهاز إداري كفاء وفعال يطبق مفاهيم الحوكمة، ويساهم بدوره في تحقيق التنمية ويستجيب لطلبات المواطنين لتعزيز مكانة مصر العالمية.

الهدف الرئيسي لهذه الجائزة الدورية هو تحفيز روح التنافس بين الموظفين من جهة، والمؤسسات الحكومية من جهة أخرى، وتكريم المتميزين في أداء الخدمات العامة تكريماً معنوياً ومادياً مما يرسخ قيم العطاء والانتماء والتميز، ويحفز الجميع على الارتقاء بمستويات الأداء والالتزام بمعايير الجودة والتميز.

تم تصميم الجائزة بالاعتماد على منظومة التميز الحكومي الإماراتي وإعداد معاييرها ضمن ثلاث محاور رئيسية هي تحقيق الرؤية والابتكار والممكنات، كأساس لتقييم الجهات الحكومية وتحديد مستوى النضج الذي وصلت إليه هذه الجهات في رحلتها نحو الريادة وتحديد مجالات وفرص التحسين التي تساعد في تحقيق أهدافها الطموحة لتعبر عن أسلوب تفكير جديد في طريقة تخطيط وتنفيذ وتطوير العمل الحكومي باعتماد مبادئ ومفاهيم مبتكرة تمت تجربتها وتطبيقها في حكومة دولة الإمارات وأثبتت فاعليتها في تحقيق نتائج رائدة، حيث أنه توجد شراكة استراتيجية بين البلدين والتي تطمح إلى التعاون وتبادل الخبرات والعمل على تصميم نظام متابعة وقياس مؤشرات الأداء في منظومة العمل الحكومي المصرية بالاستناد إلى التجربة الإماراتية المتميزة في هذا الخصوص.

وفي إطار التطوير والتحسين المستمر من فريق ادارة جائزة مصر للتميز الحكومي بعد الدورات الثلاث الأولى تم اجراء بعض التعديلات علي هذا النموذج ليكون أكثر تماشياً مع طبيعة عمل الكليات الحكومية، حيث تم اضافة حزمة من مؤشرات الاداء ومقاييس الرأي طبقاً لمتطلبات كل معيار وعمل بطاقات وصف لكل مؤشر علي حدي تتضمن وصف المؤشر و معادلة حسابه والنمط المحبذ له، بالإضافة الي وضع قائمة استرشادية لبعض المرفقات الهامة لكل معيار أيضاً، وقد تم تجريبيها في المرحلة الثانية من الجوائز الداخلية والتي أثبتت كفاءتها في تحقيق نتائج ريادية للكليات المشاركة.

الرؤية

مؤسسات وهيئات حكومية متميزة ومتفوقة في كافة جوانب الأداء لتحسين جودة حياة المواطن المصري وتعزيز ريادة وتنافسية الدولة المصرية.

الرسالة

دعم بناء إمكانات وثقافة التميز لدى المؤسسات الحكومية والمعنيين، لتحقيق جودة الحياة وتعزيز ريادة وتنافسية الدولة المصرية من خلال المشاركة الفعالة في خلق نظام إيكولوجي يحقق إستدامة التفوق في الأداء وإلقاء الضوء على أفضل الممارسات ودعم الابتكار لتشكيل المستقبل.

الاهداف

- تحقيق معدلات أفضل لرضا المواطنين / الموظفين.
- بناء نموذج مؤسسي جديد يطبق مفاهيم الحوكمة والاستدامة في الجهاز الإداري
- تغيير فلسفة العمل الحكومي ونشر ثقافة الجودة والتميز على مستوى الجهاز الإداري للدولة.
- تشجيع التنافسية بين المؤسسات الحكومية على كافة المستويات القومي والمحلي والاقليمي.
- تعزيز روح الابتكار والإبداع والمكافأة على التميز في المجتمع المصري.
- إلقاء الضوء على النماذج الناجحة للمؤسسات والأفراد في القطاع الحكومي.



نبذة عن منظومة التميز الحكومي

تعكس منظومة التميز الحكومي فلسفة التميز المؤسسي والعقلية القيادية التي تؤمن بأهمية جودة العمل والتميز المؤسسي في تحقيق الريادة وتمكين الحكومات المؤثرة والإيجابية في صناعة المستقبل عن طريق رفع معايير الأداء وتحسين العمليات وتقديم القيمة النوعية لبناء الثقة لدى المواطنين في قدرات الحكومة على تشكيل وبناء المستقبل.

وتنتهج المنظومة التفكير المتجدد والابتكاري الجذري واستشراف المستقبل لتحقيق إضافة نوعية في تنفيذ المهام وتقديم الخدمات، وتركز المنظومة على الاستفادة من القدرات المتميزة في المجالات المطلوبة، وتعزيز الشراكة الموسعة، وعلى المرونة والقابلية للتكيف مع المتغيرات.

تُدعم محاور ومعايير منظومة التميز الحكومي تطوير برامج العمل الحكومية وآليات قيادة التميز المؤسسي في القطاع الحكومي لإعداد الأنظمة الداخلية وتمكين المؤسسات من فهم ومواكبة التطورات في عصر المتغيرات المتسارعة عالمياً. وتركز منظومة التميز الحكومي على فلسفة التحسين والتطوير الأمثل لرفع مستويات الأداء المتميز والريادة في تقديم خدمات عالية الجودة تفوق وتتجاوز توقعات جميع المعنيين لتكون المؤسسات ضمن أفضل الممارسات العالمية في التطبيقات الابتكارية.



مفاهيم منظومة التميز الحكومي

الرؤية المستقبلية

يكمن دور منظومة التميز الحكومي في إعداد رؤية طموحة لحكومات المستقبل المؤثرة والإيجابية وذلك من خلال تأسيس هيكل حكومي متكامل يقوم على أسس المواطنة بين الشركات والاستفادة المثلى منها. ولتحقيق ذلك، تضع الحكومة أولويات معينة تركز فيها على بناء دولة قوية تتميز بقدرتها على الاستمرار والبقاء، وتطوير رأس مالها البشري لتأسيس اقتصاد يتسم بالقوة والمرونة.

الأهداف الشاملة

تعمل منظومة التميز الحكومي على الخروج من الأسلوب التقليدي في التفكير ولذلك فإن المنظومة تحفز الحكومات على بناء خططها وأهدافها بشكل شمولي ومستمر دون التوقف عند نقطة تحقيقها أو الاكتفاء بتنفيذها بما يضمن تحقيق الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على المدى الطويل.

الفكر التغييري

توفر منظومة التميز الحكومي مفاهيم وتغييرات جديدة وتركز على الحداثة ليس لأنها عنصر بالخط الأهمية في عملية التطوير فحسب، بل لأنها أيضاً تدفع التغيير والتحول والتجديد في الجهة في جميع الجوانب التي تؤثر على قدرتها في البقاء والاستمرار وتلهم توجهاتها المستقبلية لخلق القيمة النوعية وترك أثر إيجابي على مستوى السعادة وجودة الحياة لدى المتعاملين والمواطنين.

القيادة الرشيدة

تمثل منظومة التميز الحكومي بأكملها فلسفة تركز على القيادة وعدم التركيز على الالتزام بما تم بناؤه والحفاظ عليه فقط بل على المستقبل واكتشافاته دون المساس بالسياق الحاضر للمؤسسات/ الجهات. كما تعتمد منظومة التميز الحكومي على فلسفة التركيز على القيادة ومدى التزامها في قيادة الجهة من خلال الابتكار الجذري والتفكير الريادي بما يحقق ريادة واستدامة الدولة في المجتمعات الدولية.

المواءمة المتكاملة

تركز المنظومة على ضرورة وأهمية المواءمة الكاملة في إعداد رؤية طموحة لحكومات المستقبل المؤثرة والإيجابية وذلك من خلال المواءمة بين الشراكات والاستفادة المثلى منها، والمساهمة في تحفيز العمل المشترك بين جميع القطاعات المعنية من خلال تبادل المعرفة والخبرات وبناء المشاريع المشتركة بينها مما يشكل أساساً متيناً لتحقيق الأولويات الوطنية أساسها السعادة وجودة الحياة في المجتمع.

القيمة النوعية

أن منظومة التميز الحكومي تركز على خلق القيمة النوعية بشكل مباشر أو غير مباشر. ويأتي كل ذلك من خلال التركيز على المتعامل والمعنيين في إدارة المهام والأنشطة الرئيسية للمؤسسة/الجهة، بالإضافة إلى إعادة صياغة معايير تقديم الخدمات بمفهوم مبتكر وإطار متكامل وبمبدأ السبع النجوم لرفع كفاءتها إلى أفضل المعايير العالمية وبما يحقق تجربة استثنائية للمتعاملين.

التركيز على النتائج

تركز منظومة التميز الحكومي تركيزاً كبيراً على قياس القيمة المضافة، وهو الأمر الذي يتوقعه المعنيون الرئيسيون، من خلال تعزيز الكفاءة والفاعلية في القدرات ومجالات العمل الرئيسية باستخدام أساليب التفكير الابتكاري، والتركيز على النتائج ذات الأثر طويل المدى بما يخلق ميزة تنافسية متقدمة من الريادة في مؤشرات التنافسية العالمية للجهة والدولة.

الأساليب الرائدة

تعمل منظومة التميز الحكومي على تطوير الجهة لقدراتها المستقبلية من خلال توظيف كافة أدوات استشراف المستقبل للتعرف على المتغيرات المستمرة والتي من شأنها أن تساعد على تحليل ودراسة التخيرات والتوجهات العالمية والمستقبلية وكيفية مواكبتها وسرعة الاستجابة لها لبناء الجاهزية للمستقبل من خلال بناء وصياغة جميع أطر ونماذج العمل المدعومة بالتكنولوجيا الحديثة والمتقدمة.

التعلم والتطوير

قدمت منظومة التميز الحكومي معنىً جديداً للتعلم والتطوير بهدف الارتقاء بالتميز ولذلك لا يعتمد التعلم والتطوير بعد الآن على مبدأ «تعلم لتعمل» وإنما على مبدأ «تعلم من خلال العمل». فالتجربة تقدم لنا فرصة لاستكشاف المجالات المختلفة، ودراسة كافة الاحتمالات، وتطوير الأساليب المناسبة لتلائم المتطلبات.

الحكومة الرائدة

تكمن قوة منظومة التميز الحكومي في إعداد الجهات الحكومية لتصبح قادرة على العمل بتنافسية وفق أعلى المعايير العالمية للوصول إلى الريادة. ففي بداية الطريق لبناء الأساس، تعمل المنظومة على تقديم الدعم لبناء الجودة والكفاءة والثقافة المرنة والتي تسعى لتحسين العمليات. وفي المستوى الأعلى، تعمل المنظومة على دعم بناء القدرات المتميزة لدفع عملية خلق القيمة بتوظيف التفكير الإبداعي والتمكين الرقمي والذكي والذي يساعد في خلق الفرص للشراكات وتوطيد العلاقات والارتقاء بها. وفي المستويات المتقدمة، تعمل المنظومة على تشجيع التفكير الابتكاري الجذري.

الأطراف المعنية

طبقاً لما تم ذكره في مفهوم المواطنة المتكاملة فإن الأطراف المعنية والجهات المساهمة يمكن ذكرها فيما يلي وعلي سبيل المثال لا الحصر (وزارة التعليم العالي - المجلس الأعلى للجامعات - أكاديمية البحث العلمي - الطلاب - أولياء الأمور - أعضاء هيئة التدريس - الجهاز الإداري - إدارة الجامعة - الكليات المناظرة - رجال الأعمال والمستثمرين - وزارة التربية والتعليم - النقابات - الموردين - القطاع الخاص - شركات التوظيف - المحافظة - الملحقيين الثقافيين - الوافدين)



معايير منظومة التميز الحكومي



تستند معايير جائزة «المؤسسة الحكومية المتميزة» على محاور ومعايير منظومة التميز الحكومي كالتالي:

المحور الأول: تحقيق الرؤية (٦٠٪)

يتضمن المحور الأول أربعة معايير رئيسية هي:

- رؤية مصر ٢٠٣٠
- المهام الرئيسية
- خدمات سبع نجوم
- الحكومة الإلكترونية/ الذكية

حيث تمثل مرتكزات العمل الحكومي الأساسية والتي من خلالها تعمل الجهات الحكومية (التي تمثل الجهاز الإداري للدولة و/أو تقدم خدمات تعليمية من خلال الجامعات الحكومية) في تحقيق رؤية الحكومة والهدف الأسمى لتحقيق الرضا والإيجابية وجودة الحياة في المجتمع المصري، ويتم مراعاة مدى تطبيق المعايير بناءً على طبيعة عمل الجهة الحكومية والمهام المنوطة بها في قانون التأسيس (أو المسندة لها رسمياً) من حيث كونها جهة خدمية و/أو جهة تنظيمية/رقابية أو من جهات الدعم الحكومي ومدى مساهمة الجهة في تحقيق أهداف ومؤشرات رؤية مصر ٢٠٣٠.

المعيار الرئيسي الأول: رؤية مصر «٢٠٣٠»

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى قيام الجهة بتحقيق دورها في تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ من خلال التخطيط والتنسيق مع الجهات المعنية لتحقيق جودة الحياة ورضا المواطنين في المجتمع. كما يركز هذا المعيار على مدى متابعة الجهة لأدائها وتقييم نتائج مؤشرات الأداء ذات العلاقة المدرجة في رؤية مصر ٢٠٣٠ من أجل مراقبة وفهم وتحديد بالإضافة إلى التنبؤ بـ وتحسين نتائج الأداء الحكومي.

1-1 تخطيط ومتابعة تنفيذ رؤية مصر (٢٠٣٠)

(أ) قدرات تخطيط ومتابعة تنفيذ رؤية مصر ٢٠٣٠
يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد المؤشرات الوطنية المرتبطة بتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ والمرتبطة بنشاط الجهة بشكل

شامل متضمناً: نطاق قياس المؤشرات، وآليات القياس ومصادر البيانات، المستهدفات الدورية، المقارنات المعيارية الملائمة. المهام الرئيسية

- تحديد كافة الجهات ذات العلاقة بتحقيق المؤشرات المدرجة في رؤية مصر ٢٠٣٠ والمرتبطة بنشاط الجهة 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 وادراجها في خطط عمل الجهة واستراتيجيتها والتركيز على الابتكار فيها بما يحقق الكفاءة والفعالية واستدامة 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 الاستراتيجية والخطط التنفيذية للجهة للتأكد من ملاءمتها وحدثتها وفعاليتها.
- توفير النتائج والإحصائيات الخاصة بمؤشرات رؤية مصر ٢٠٣٠ والمرتبطة بنشاط الجهة بشكل دوري ومحدث ودقيق للجهات المعنية.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتخطيط ومتابعة تنفيذ رؤية مصر ٢٠٣٠

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

ب١) مؤشرات الأداء الخاصة بتنفيذ رؤية مصر ٢٠٣٠

- نسبة التخصصات المدرجة في تصنيفي شنغهاي QS
- نسبة برامج الدراسات العليا المشتركة مع الجامعات الدولية
- عدد الأبحاث العلمية المنشورة في دوريات علمية محكمة
- نسبة أعضاء هيئة التدريس في المهمات العلمية
- نسبة أعضاء الهيئة المعاونة الحاصلين على منح وبعثات في جامعات اجنبية
- متوسط نصيب طلاب الدراسات العليا من الانفاق على البحوث

- نسبة برامج الكلية الحاصلة على الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد
- معدل الطلاب لكل عضو هيئة تدريس
- نسبة الطلاب الوافدين على مستوى البكالوريوس / الليسانس
- نسبة الطلاب الوافدين على مستوى الدراسات العليا
- مقاييس رأي الجهات المساهمة في مجال رؤية مصر ٢٠٣٠ على أن تشمل 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 الرئيسي الثاني: المهام الرئيسية

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى تطبيق الجهة الحكومية (الكيانات الحكومية) لخطتها الاستراتيجية وتصميم وتطبيق مشاريع ومبادرات وبرامج وسياسات وعمليات تنظيمية ورقابية مبتكرة وذلك ضمن خططها التشغيلية بما يتوافق مع مهامها المدرجة في قانون التأسيس وأية مهام أخرى مسندة لها، وبما يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة بكفاءة وفاعلية، مع التزام الجهة على الدوام ببناء وتهيئة البيئة المناسبة لرضا الفرد والأسرة والمجتمع وفقاً 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 الاستراتيجي والتشغيلي للجهة شاملاً نتائج إنجاز المشاريع والمبادرات والبرامج والعمليات التنظيمية والرقابية من أجل مراقبة وفهم وتحديد بالإضافة إلى التنبؤ بـ وتحسين نتائج الأداء المؤسسي

2-1 تطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية

أ) قدرات تطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- إعداد ومراجعة وتحديث إستراتيجية الجهة الحكومية 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 الاستراتيجية وضمان مواعمة كافة التشريعات والسياسات والمشاريع والمبادرات والبرامج والخطط الصادرة عن الجهة للأهداف الاستراتيجية

- ومتابعة تنفيذها وتقييم مدى جودة السياسات وفعاليتها على رضا المجتمع وجودة الحياة.
 - التنسيق مع الشركاء الاستراتيجيين والجهات المعنية لتصميم وتنفيذ وقياس مشاريع وبرامج ومبادرات تهدف لتحقيق الأهداف الاستراتيجية 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 المؤسسي وتحديد المسؤوليات والصلاحيات لتطبيقه في جميع مراحل، وسلسلة ومواءمة المؤشرات الوطنية والاستراتيجية والتنافسية والتشغيلية بجميع المستويات داخل الجهة (من مستوى الرؤية والأهداف الاستراتيجية للجهة إلى مستوى أهداف الإدارات والمشاريع والمبادرات والبرامج والخدمات والعمليات الرئيسية، وصولاً إلى مستوى الأفراد).
 - متابعة أداء الجهة في تحقيق المؤشرات وتطبيق واستخدام تقارير نظام إدارة الأداء المؤسسي والاعتماد على نتائج وتقارير الأداء في المراجعة الدورية للاستراتيجية والسياسات الداعمة لها وللمشاريع والمبادرات والبرامج والعمليات والخدمات، وفي اتخاذ القرارات من قبل المعنيين في جميع المستويات الإدارية وتحديثها بناءً على نتائج الأداء.
 - تطبيق آلية للتدقيق داخلياً 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 الاستراتيجية
حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

(أ) مؤشرات الأداء الخاصة بتطبيق الاستراتيجية

- نسبة المشاركين في أنشطة التوعية والتعريف بالأهداف الاستراتيجية وخطط تنفيذ المشروعات والمبادرات
- عدد الإجراءات التصحيحية المتخذة للتعامل مع ملاحظات تنفيذ الخطة الاستراتيجية أثناء المراجعة الدورية (منسوبة إلى عدد الملاحظات)
- عدد الملاحظات الناتجة من التدقيق الداخلي على نتائج الخطة الاستراتيجية
- نسبة الإجراءات التصحيحية التي تم تنفيذها من ملاحظات التدقيق الداخلي طبقاً للخطة الزمنية
- معدل الانجاز في الاهداف الاستراتيجية طبقاً للخطة التنفيذية
- نسبة فرص التحسين التي تم اغلقها من التقارير التحقيقية لجائزة مصر

٢) مقاييس رأي الشركاء في تطبيق الاستراتيجية (يطبق في حالة وجود مشاريع ومبادرات وبرامج مع الشركاء فيما يتعلق بالخطة الاستراتيجية) يمكن أن تشمل هذه المقاييس بحد أدنى:

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

2-2 إدارة وتطبيق المشاريع/المبادرات/البرامج (الخط 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 باستراتيجية الجهة الحكومية وبما يحقق الرضا والإيجابية في المجتمع في المجالات ذات العلاقة بعمل الجهة.
- إعداد خطة عمل زمنية لإدارة المشروع/المبادرة/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 تأثيرهم لضمان تحقيق الأهداف المخطط لها.
- التخطيط المالي للمشروع/المبادرة/البرنامج وتحليل الفوائد والتكاليف وبما 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 الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

- معدل انجاز 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

2-3 إدارة العمليات

أ) قدرات إدارة العمليات

يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد وتصنيف العمليات اللازمة لتنفيذ استراتيجية الجهة الحكومية وتحقيق أهدافها كعمليات رئيسية ومساندة، وترتيب العمليات حسب الأولوية كجزء من النظام الإداري للجهة، واستخدام أساليب مناسبة ومبتكرة لإدارتها وتطويرها بما في ذلك العمليات التي تتخطى حدود الجهة.
- 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 الاستراتيجية للجهة.
- إدارة التداخل والازدواجية في أداء المهام وتنفيذ العمليات داخل الجهة - ان وجدت - لضمان إنجاز فعال للعمليات من البداية وحتى النهاية.
- مراجعة مدى فاعلية الإطار العام للعمليات في تطبيق الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها.
- تطبيق أنظمة لقياس وإدارة تأثير العمليات على الصحة والسلامة والبيئة بما يضمن قياس وتقليل التأثيرات السلبية الناجمة عن أعمال وعمليات الجهة على المجتمع والبيئة وترشيد ورفع كفاءة استهلاك الطاقة والمياه .

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالعمليات

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

- اعلان نتائج الامتحانات لمرحلة البكالوريوس / الليسانس في فترة زمنية محددة
- اعلان 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 ثلاثة سنوات أو أقل
- نسبة العمليات التي تم اعداد أدلة لها

2-4 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 الجهة الحكومية في تحقيق الاستدامة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وجودة الحياة للأجيال الحالية والقادمة حسب مهام واختصاصات الجهة وبما يتوافق ويساهم في تحقيق رؤية مصر وتعزيز تنافسية الدولة وترسيخ ثقافة السعادة والإيجابية كأسلوب حياة في الدولة.
- تحديد مدى تأثير أنشطة وسياسات الجهة على الاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية بناءً على مهامها واختصاصاتها وفي ضوء الاستراتيجيات والسياسات الوطنية ذات العلاقة في الدولة/الحكومة.
- تصميم وتطبيق مشاريع ومبادرات وبرامج وسياسات وبالتنسيق مع الشركاء والجهات المعنية من المؤسسات الحكومية والمجتمعية والخاصة في تعزيز المهام المشتركة وتكاملها لدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية ذات العلاقة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية حسب مهام واختصاصات الجهة.

(ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية 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 الرئيسي الثالث: خدمات سبع نجوم

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى قيام الجهة الحكومية (الكلية الحكومية) بتصميم وإدارة وتطوير الخدمات والعمليات المرتبطة بها بشكل مبتكر وذلك لإرضاء المتعاملين من الأفراد (Government to Citizen) والتي تشمل الطلاب والمجتمع في حالة المؤسسات التعليمية ومؤسسات الأعمال (Government to Business) والخدمات الحكومية التي تقدم من جهة حكومية للجهات الحكومية الأخرى (Government to Government) - بشكل مباشر أو غير مباشر- بخرض توفير قيمة مضافة لهم لتحقيق الرضا والإيجابية وجودة الحياة. كما يركز هذا المعيار على تقييم نتائج مؤشرات الأداء الخاصة بالخدمات المقدمة لإرضاء المتعاملين من أفراد ومؤسسات أعمال وجهات حكومية من أجل مراقبة وفهم وتحديد بالإضافة إلى التنبؤ بـ وتحسين نتائج الأداء المؤسسي

3-1 تصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها

أ) القدرات الخاصة بتصميم وإدارة الخدمات والعمليات المرتبطة بها
يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تحديد وتصنيف الخدمات والعمليات المرتبطة بها اللازمة لتنفيذ إستراتيجية الجهة الحكومية وتحقيق أهدافها، وترتيب الخدمات حسب الأولوية كجزء من النظام الإداري للجهة، واستخدام أساليب مناسبة ومبتكرة لإدارتها وتطويرها بما في ذلك الخدمات التي تتخطى حدود الجهة.
- 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 (قابلة للقياس) وربطها بشكل مباشر مع الخطة الاستراتيجية.
- إدارة التحديات والتداخل والازدواجية في أداء المهام وتنفيذ العمليات المرتبطة بتقديم الخدمات داخل الجهة الحكومية لضمان تعزيز تجربة إسعاد المتعاملين.
- إعداد وتطبيق معايير لخدمة المتعاملين بهدف تحقيق التميز في تقديم الخدمات للمتعاملين (المواطنين والطلاب)، وتمكين موظفي خدمة المتعاملين من أداء مهامهم وتحسين جودة الخدمات المقدمة من الجهة الحكومية.

ب) القدرات الخاصة بتصميم وإدارة الخدمات المشتركة والعمليات المرتبطة بها

- تحديد الشراكات في مجال تقديم الخدمات في ضوء الاحتياجات المؤسسية والاستراتيجية وبما يتكامل مع قدراتها ويعزز نقاط القوة لديها في مجال تقديم الخدمات المشتركة (بما في ذلك التعهيد والتعاقد مع القطاع الخاص)، واتباع سياسات وإجراءات مبتكرة لإدارة العلاقة معهم وتقييم وقياس أثر هذه الشراكات في إرضاء المتعاملين والمجتمع.
- التنسيق مع الشركاء المعنيين في تقديم الخدمات المشتركة والجهات المعنية وذلك لتحديد الأدوار والمسؤوليات وضمان عدم التداخل والازدواجية.
- العمل مع الشركاء المعنيين في تقديم الخدمات المشتركة والجهات المعنية لتطوير آليات وقنوات مبتكرة لتقديم الخدمات المشتركة وتبسيطها بهدف تعزيز تجربة إسعاد المتعاملين، بحيث يتم النظر للجهاز الحكومي أو الكليات الحكومية من قبل المتعاملين ككيان واحد متكامل ومنسجم.

● إيجاد وتطبيق اتفاقيات لضمان نطاق ومستوى الخدمة الواجب تقديمها لإرضاء المتعاملين مع جهات حكومية أو غير حكومية.

(ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وإدارة الخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة) حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

- (أ) مؤشرات الأداء المتعلقة بالخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة)
- نسبة شكاوى المتعاملين التي تم حلها ضمن الوقت المحدد
 - نسبة البرامج التدريبية المجانية لتنمية مهارات الطلاب
 - نسبة طلاب البكالوريوس المستفيدين من المنح الدراسية الداخلية
 - نسبة الخريجين الذين تم توفير فرص عمل لهم من خلال الكلية
 - نسبة طلاب الدراسات العليا المستفيدين من المنح الدراسية الداخلية
 - عدد الشراكات المفجعة 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 الي سوق العمل

(ب) مقاييس رأي المتعاملين في تقديم الخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة) (الانطباعات) تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المتعاملين المستفيدين والمتأثرين بخدمات الجهة الحكومية (GFC، GFB، GFG) - بشكل مباشر أو غير مباشر - (من خلال استطلاعات واستبيانات الرأي، ومجموعات النقاش، والشكاوى والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الجهة، علياًن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى):

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

(ب) مقاييس رأي الشركاء في تقديم الخدمات (شاملاً الخدمات المشتركة) (يُطبق في حالة وجود خدمات يتم تقديمها بالتعاون مع الشركاء)

تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات الشركاء عن مستوى التعاون والشراكة مع الجهة الحكومية في تقديم الخدمات المشتركة والالتزام بينود وشروط الشراكة 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، والشكاوى والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى)

○ 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 «الانترنت» و/أو الذكية من خلال التطبيقات على الأجهزة الذكية بما يحقق أهداف إستراتيجية الجهة وأهداف إستراتيجية الحكومة الذكية في الدولة، ومدى تحقيقها لنتائج أداء رائدة في هذا المجال لإرضاء المتعاملين وتعزيز الرضا الوظيفي وتحقيق بيئة عمل الإيجابية.

4-1 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 الجهة الحكومية وتحديد احتياجات الجهة الحكومية إلكترونياً لغايات إقامة بنية تحتية متقدمة وتطوير الخطط الداعمة لاستخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية في مختلف أعمال الجهة الحكومية وعملياتها وخدماتها.
- تصميم وتطوير وتحسين الخدمات الإلكترونية/الذكية بالشراكة مع المتعاملين بما يعزز تفهم احتياجاتهم وإرضائهم.
- تطوير وإدارة الموقع الإلكتروني/التطبيقات الذكية وتواجد الجهة على شبكة الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي.
- تطبيق سياسات ومعايير أمن المعلومات داخل الجهة الحكومية وإجراء اختبارات دورية لضمان حماية معلوماتها وبياناتها.
- إدارة البنية التحتية الإلكترونية في الجهة والتعاون والتنسيق مع الجهات الحكومية الأخرى فيما يتعلق باحتياجات الجهة إلكترونياً بهدف الاستغلال الأمثل للموارد ولغايات إقامة بنية تحتية متقدمة ومبتكرة.

- مشاركة الجهة للمعلومات وتبادل البيانات الذكية إلكترونياً مع الجهات الحكومية الأخرى ذات العلاقة (الربط الإلكتروني).
- شمولية وتكامل الخدمات والأنظمة الإلكترونية/الذكية في الجهة مع خدمات وأنظمة الجهات الحكومية الأخرى الإلكترونية/الذكية المشتركة، وتحديد الشراكات في هذه المجالات بما يتوافق مع الاحتياجات المؤسسية والاستراتيجية، ويمكن أن يشمل ذلك التعهيد والتعاقد مع القطاع الخاص في تقديم الخدمات الإلكترونية/الذكية أو تنفيذ العمليات، مع قيام الجهة 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 الجهة الإلكترونية/الذكية وقنوات تقديمها وبشكل يتكامل مع الجهات الحكومية الأخرى.
- الربط مع الأنظمة الحكومية الإلكترونية/الذكية الرئيسية أو المشتركة بين الجهات الحكومية (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 بالمتعاملين الوطني وغيرها).

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالتحويل الإلكتروني/الذكي

حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد 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 الانترنت اللاسلكي (WiFi).
- عدد الاختبارات 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) تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المتعاملين والشركاء والمعنيين في خدمات الجهة

الحكومية الإلكترونية/الذكية وفي عمليات الربط والتكامل في الأنظمة الإلكترونية وتقديم الخدمات الإلكترونية/الذكية وفي الموقع الإلكتروني للجهة - بشكل مباشر أو غير مباشر - من خلال (استطلاعات الرأي، مجموعات النقاش، الشكاوى والمقترحات ورسائل الشكر وغيرها)، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى)

- رضا المستفيدين عن الخدمات الالكترونية .
- رضا طلاب البكالوريوس عن نظام التسجيل الالكتروني للمواد الدراسية.
- رضا طلاب الدراسات العليا عن نظام التسجيل الالكتروني 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 كل من المعيارين بناءً على طبيعة عمل الجهة الحكومية (المحليات والولايات الحكومية) من خلال استشراف المستقبل وتحديد أهم المتغيرات في محيطها الخارجي ومدى تأثير هذه العناصر على عملها. كما يركز المحور على مدى تطبيق الجهة لاستراتيجية للابتكار وذلك لإعداد وتنفيذ المبادرات الريادية والمبتكرة في مجال عملها الرئيسي والعمليات والخدمات والبرامج التي تطبقها لضمان تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتقديم أعلى مستوى من الخدمات لإرضاء المتعاملين والمعنيين.

المعيار الرئيسي الخامس: استشراف المستقبل

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى تطوير الجهة الحكومية لقدراتها في مجال التفكير المستقبلي من خلال الاستثمار في المعرفة والتجديد المستمر للتقدم نحو الريادة العالمية والمقدرة على الاستجابة للمتغيرات باستخدام أدوات استشراف المستقبل المتنوعة (مثل أداة دلفي وأداة السيناريوهات) وذلك لتمكين الجهة 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 الجهة خارج حدود إطار قدراتها الحالية. كما يركز المعيار على الجهود التي تبذلها الجهة في فهم المتغيرات المستقبلية وبناء نماذج مستقبلية للقطاعات المعنية واقتناص الفرص مع ضمان المرونة الاستراتيجية والعملية التي ستأثر على عملياتها وخدماتها وسياساتها في تحقيق الرضا للمعنيين والمجتمع. ويركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

5-1 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 الجهة.
- 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 الجهة 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 وتخطيطها لكافة مجالات عمل الجهة الحكومية.
 - تطوير الدراسات المستقبلية للجهة أو الدراسات المشتركة بين الجهات.
- (ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالتفكير المستقبلي
- حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، 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 أو المضافة لمواكبة التوجهات المستقبلية (Mega Trends)
 - نسبة أعضاء هيئة التدريس و الهيئة 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 الجهة الحكومية 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 المعنيين والجهات الحكومية وغير الحكومية والقطاع الخاص والمجتمعي في تطبيق جهود الابتكار لتنفيذ أعمال ومهام الجهة الرئيسية 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.

6-1 تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار

(أ) قدرات تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار
يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

- تطوير وتطبيق سياسات/أنظمة/استراتيجيات لإدارة الابتكار تتضمن استخدام معايير واضحة لتحديد أولويات فرص التحسين والتطوير التي تحتاج حلولاً مبتكرة ضمن مجال المهام الرئيسية وطبيعة عمل وخدمات الجهة واختيار الحلول المجدية منها بما يتوافق مع إستراتيجية الابتكار في الجهة وبما يساهم في تحقيق إستراتيجية الجهة 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 الجهة وبما يتوافق مع معايير وأدلة عمل برامج الابتكار في الحكومة.
 - 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 الجهة.
 - بناء شبكة شراكات فاعلة مع الجامعات/المؤسسات الأكاديمية ومراكز البحث العلمي والمعنيين في القطاع الحكومي والخاص 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 الجهة الحكومية، 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 لإجمالي عدد الأفكار المقترحة
- عدد البرامج التدريبية وورش العمل في مجال الابتكار.
- عدد براءات اختراع / حقوق الملكية الفكرية.
- الوفر المالي من تطبيق المقترحات المجدية سنوياً.

المحور الثالث: الممكّنات (٢٠%)

يتضمن المحور الثالث أربعة معايير رئيسية هي: رأس المال البشري، والممكّنات والموارد، والحوكمة، وإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال، حيث يتم تطبيق هذه المعايير في الجهة الحكومية (المكليات والكيانات الحكومية) حسب طبيعة عملها من حيث نوعية وحجم الموارد والممكّنات 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 والجهة بشكل مشترك مع تقديم خدمات لإسعاد الموظفين والارتقاء بجودة الحياة لديهم وفقاً لقوانين ولوائح الموارد البشرية والأنظمة والأدلة المكّمة. كما يشتمل المعيار على تقدير جهود العاملين ومكافأتهم 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.

7-1 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 الجهة 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 الجهة وتغطي مختلف الجوانب المتعلقة بإدارة عمليات التوظيف والتطوير المهني وتخطيط المسار الوظيفي والانتقال والتظلم 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 بالجهة الحكومية (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 وخلق 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 الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

ب (أ) 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 الانفاق 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 سنوياً.
- عدد الاقتراحات المجدية سنوياً من العاملين.
- نسبة الاقتراحات المطبقة سنوياً.
- نسبة الأجازات 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)، ويمكن 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 وفعالية إدارة الجهة الحكومية لمواردها الداخلية وممتلكاتها لدعم إستراتيجية وسياسات الجهة وضمان التنفيذ الفعال للعمليات بما في ذلك تحديد أولويات الإنفاق بما يتوافق ويتخطى توقعات ومصالح المتعاملين وإلغاء الإنفاق في المجالات التي لا تضيف قيمة نوعية لهم. كما يركز هذا المعيار على مدى تحقيق نتائج رائدة في هذا المجال.

8-1 تخطيط وإدارة الممتلكات والموارد (المباني والمرافق، المعدات والأجهزة، الموارد)

أ) قدرات تخطيط وإدارة الممتلكات والموارد (المباني والمرافق، المعدات والأجهزة، الموارد) يمكن أن يشمل هذا المعيار النقاط التالية:

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

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بالتملكات والموارد (المباني والمرافق، المعدات والأجهزة، الموارد) حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

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

8-2 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 الجهة الحكومية في مجال تحقيق قيمة مضافة للمعنيين وخفض التكاليف والإنفاق المتعقل.
- 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 الجهة بالتعاقد المباشر معهم أو من خلال الآليات الحكومية المتبعة.

ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بإدارة العلاقة مع الموردين

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

ب 1) مؤشرات الأداء الخاصة بإدارة العلاقة مع الموردين

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

ب 2) مقاييس رأي الموردين

تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات الموردين بمستوى التعاون والشراكة مع الجهة الحكومية والالتزام ببنود 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، والملاحظات والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الجهة، يمكن أن تشمل هذه المقاييس (بحد أدنى) نسبة رضا الموردين.

8-3 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 الجهة الحكومية وخططها التشغيلية.
- تصميم عمليات التخطيط المالي وعمليات الضبط الداخلي والرقابة والمراجعة وإعداد التقارير المالية لضمان الاستخدام الأمثل للموارد بكفاءة وفعالية.
- 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 الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية:
- 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 الخفض في موازنة المشتريات نتيجة إعادة التدوير.

المعيار الرئيسي التاسع: الحوكمة

يركز هذا المعيار الرئيسي على مدى كفاءة وفعالية 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.

9-1 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 الجهة - للحوكمة على مجالات العمل المختلفة في الجهة الحكومية (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 الجهة الحكومية.
- 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 الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد أدنى):

ب 1) مؤشرات الأداء الخاصة بالحوكمة

- عدد الملاحظات الواردة في تقارير الجهاز المركزي للمحاسبات.
- نسبة الملاحظات التي تم إغلاقها خلال الفترة الزمنية المحددة للأغلاق
- عدد التظلمات المقبولة لأعمال التصحيح 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 بالحكومة
- تعبر هذه المقاييس عن رأي وانطباعات المعنيين ذوي العلاقة بالحكومة - بشكل مباشر أو غير مباشر - (من خلال استطلاعات واستبيانات الرأي، ومجموعات النقاش، والملاحظات والمقترحات، ورسائل الشكر وما شابه)، وحسب طبيعة عمل الجهة، 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 الطلاب عن آليات التعامل مع الشكاوى المختلفة.

المعيار الرئيسي العاشر: إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

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

10-1 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 الجهة الحكومية وضمان استمرارية الأعمال بهدف الحد من التهديدات والاستفادة من الفرص المتاحة مع ضمان التكامل والتعامل مع كافة أنواع المخاطر والأزمات والكوارث المحتملة (مثل: المخاطر الاستراتيجية، 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 الجهة.



- إعداد سياسات وإجراءات التعامل مع المخاطر التي تهدد استمرارية الأعمال أو تؤثر على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة وعملياتها وخدماتها، وتحليلها بدراسة تأثيراتها السلبية والإيجابية 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 الاستراتيجية للجهة وتنفيذ العمليات والخدمات والمشاريع والمبادرات والبرامج.

(ب) الإنجازات والنتائج الخاصة بتصميم وتطبيق إطار عام لإدارة المخاطر حسب طبيعة عمل وأهداف وأنشطة الجهة الحكومية، يمكن أن يشمل هذا المعيار النتائج التالية (بحد 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 طبقاً للخطة الزمنية المعتمدة لإدارة المخاطر
- عدد أصابات العمل لكل ١٠٠ موظف
- عدد المخاطر التي تم وضع إجراءات احترازية لها
- نسبة العمليات التي تم تطبيق إدارة المخاطر عليها.

آلية وأدوات التقييم

يتم تقييم جائزة «المؤسسة الحكومية المتميزة» باستخدام أسلوب التقييم الخاص بمنظومة التميز الحكومي كالتالي:

تنقسم عملية التقييم في منظومة التميز الحكومي إلى قسمين رئيسيين أحدهما خاص بتقييم القدرات والآخر خاص بتقييم النتائج، حيث يتم تقييم القدرات (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.

وفيما يلي شرح تفصيلي لكل من هذه العناصر:

عناصر تقييم القدرات

الفاعلية (٦٠%)

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

الكفاءة (٢٠%)

تراعي الجهة الحكومية 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 المتعقل الذي يضمن تحديد أولويات الإنفاق بما يلبي احتياجات ومصالح المعنيين ويلغي النفقات في المجالات التي لا تضيف قيمة لهم.

التعلم والتطوير (٢٠٪)

تقوم الجهة الحكومية 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.

أداة تقييم القدرات

معايير التقييم		١٠	١٥	٣٥	٤٠	٦٠	٦٥	٨٥	٩٠	١٠٠
الفاعلية (٦٠٪)	هل تلبى القدرات احتياجات جميع المعنيين وتساهم في تحقيق رؤية الدولة/الاستراتيجية؟	لا تلبى احتياجات المعنيين ولا تساهم في تحقيق نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية.	تلبى بعض احتياجات المعنيين وتساهم جزئياً في تحقيق نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية.	تلبى معظم المعنيين وتساهم بشكل كبير في تحقيق نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية.	تلبى احتياجات كل المعنيين الحاليين وتساهم في تحقيق جميع نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية.	تلبى احتياجات جميع المعنيين الحاليين والمحتملين وتفوق توقعاتهم وتساهم في تحقيق جميع نتائج رؤية الدولة/النتائج الاستراتيجية والثقة باستخدامها.				
	هل تتناسب القدرات مع طبيعة عمل الجهة ومتوافقة مع أفضل الممارسات؟	لا تناسب طبيعة عمل الجهة وغير متوافقة مع أفضل الممارسات.	مناسبة إلى حد ما لطبيعة عمل الجهة ومتوافقة مع بعض الممارسات التقليدية.	مناسبة بشكل كبير لطبيعة عمل الجهة ومتوافقة مع الممارسات العالمية.	مناسبة تماماً لطبيعة عمل الجهة وتعتبر من أفضل الممارسات العالمية الحديثة.	مناسبة تماماً لطبيعة عمل الجهة وتعتبر ممارسة فريدة يقتدى بها عالمياً.				
	هل تطبق القدرات بطرق تضمن الاستغلال الأمثل للموارد المختلفة والإنفاق المتعقل؟	لا تراعي الجهة الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعقل عند التطبيق.	تراعي الجهة إلى حد ما الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعقل عند التطبيق.	تراعي الجهة بشكل كبير الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعقل عند التطبيق.	يتم استغلال جميع الموارد مثالي وتراعي الجهة بشكل كامل الإنفاق المتعقل عند التطبيق.	تعتبر الجهة مثال يقتدى به عالمياً في مجال الاستغلال الأمثل للموارد والإنفاق المتعقل.				
	هل يتم تطوير القدرات باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التعلم من نتائج أفضل الممارسات؟	لا يتم تطوير القدرات أو التعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات.	يتم تطوير القدرات إلى حد ما باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات.	يتم تطوير القدرات بشكل كبير باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات.	يتم التطوير على القدرات بشكل مستمر وشامل باستخدام أفكار إبداعية وطرق مبتكرة مبنية على التعلم من نتائج الأداء وأفضل الممارسات.	تعتبر الجهة مثال يقتدى به عالمياً للمؤسسة المتعلمة والمبتكرة.				

عناصر تقييم النتائج

الشمولية والقابلية للاستخدام (٥٠٪)

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

تحقيق النتائج (٢٠٪)

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

التطور في الأداء (٢٠٪)

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

الموقع الريادي (١٠٪)

تحقق الجهة الحكومية المتميزة مواقع ريادية 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.

أداة تقييم النتائج

١٠٠	٩٠	٨٥	٦٥	٦٠	٤٠	٣٥	١٥	١٠	٠	معايير التقييم		
يتم تحديد وقياس مؤشرات تدعم استشراف النتائج أغلبها توجيهية مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ الاستراتيجية		يتم تحديد وقياس مؤشرات تدعم توقع النتائج المحتملة أغلبها تنبؤية مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ الاستراتيجية		يتم تحديد وقياس مؤشرات تدعم التحليل أغلبها تشخيصية مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ الاستراتيجية		يتم تحديد وقياس مؤشرات تدعم المراقبة أغلبها وصفية مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ الاستراتيجية		لا يتم تحديد وقياس مؤشرات مناسبة لطبيعة القدرات ولمتابعة تحقيق رؤية الدولة/ الاستراتيجية		هل يتم تحديد وقياس المؤشرات المناسبة والشاملة والدقيقة لمتابعة وفهم والتنبؤ بأداء القدرات ومدى النجاح في تحقيق رؤية الدولة/ الاستراتيجية		الشمولية والقابلية للاستخدام (٥٠٪)
تم تحقيق جميع المستهدفات ويوجد ثقة باستمرار تحقيقها في المستقبل		تم تحقيق جميع المستهدفات المنطقية والطموحة		تم تحقيق أغلب المستهدفات المنطقية والطموحة		تم تحقيق بعض المستهدفات المنطقية والطموحة		المستهدفات غير منطقية وغير طموحة أو لم يتم تحقيق أي منها		هل المستهدفات المحددة منطقية وطموحة، وهل تم تحقيق المستهدفات		تحقيق النتائج (٢٠٪)
يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لجميع النتائج على مدى ٨ سنوات		يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لجميع النتائج على مدى ٤ سنوات		يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لأغلب النتائج على مدى ٤ سنوات		يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد لبعض النتائج على مدى ٤ سنوات		لا يوجد تطور إيجابي أو استقرار للأداء الجيد		هل عملية التعلم والتطوير فعالة في الجهة		التطور في الأداء (٢٠٪)
حققت الجهة الأفضل لها/للدولة على مستوى العالم في جميع المجالات		حققت الجهة مواقع ريادية لها/للدولة على مستوى العالم في معظم المجالات		حققت الجهة مواقع ريادية لها/للدولة على مستوى العالم في العديد من المجالات		حققت الجهة مواقع ريادية لها/للدولة على مستوى العالم في بعض المجالات		لم تحقق الجهة أي موقع ريادي لها/للدولة على مستوى العالم		هل النتائج التي تم تحقيقها تضع الجهة/الدولة في موقع ريادي على مستوى العالم		الموقع الريادي (١٠٪)

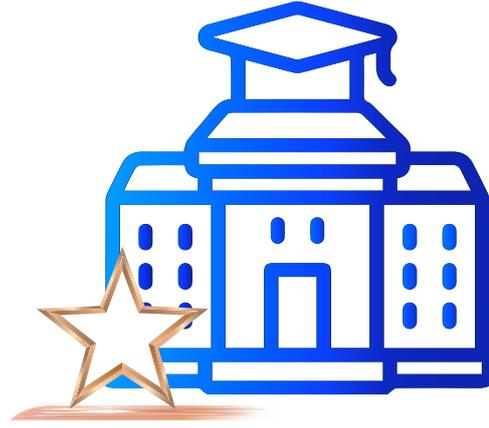
إرشادات لكيفية التقدم لجائزة «المؤسسة الحكومية المتميزة»

- تقوم المؤسسات الحكومية المتقدمة بإتباع الخطوات التالية لتأكيد مشاركتها في الجائزة علماً بأن المشاركة إجبارية وفقاً لقرار دولة رئيس الوزراء:
- تحميل دليل الجائزة والاطلاع على دليل الجائزة ومعايير التقييم.
 - تكوين فريق عمل التميز بالجهة ليكون مسؤول عن التأكد من قيام الجهة باتخاذ اللازم للتوافق مع أفضل الممارسات الواردة في دليل الجائزة.
 - متابعة الجهود التي تبذلها فرق العمل المختلفة داخل الجهة الحكومية بشكل دوري وتقديم الدعم اللازم لهم من الإدارة العليا.
 - انشاء عنوان بريد إلكتروني رسمي (حكومي) لسفير التميز الرئيسي بالجهة لاستخدامه في الدخول على الموقع الإلكتروني الخاص بتقديم طلبات الترشيح.
 - يجب ان تستمر جميع الجهات الحكومية في تنفيذ أعمالها بشكل طبيعي وفقاً لأفضل الممارسات الواردة في هذا الدليل حتى بعد تقديم طلب الترشيح حيث ستقوم فرق التقييم بمباشرة عملها فور اغلاق باب الترشيح تمهيداً للاختيار القائمة المختصرة للمرشحين وتنفيذ الزيارات الميدانية تمهيداً لعرض نتائج العمل على لجنة التحكيم وإعلان الفائزين.

شروط التأهل للفوز بجائزة «المؤسسة الحكومية المتميزة»

أن تكون الجهة قد حققت الشروط التالية:

١. أن تكون الجهة حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي في الفئة المشاركة بها على مستوى جميع معايير منظومة التميز الحكومي.
 ٢. أن تكون نتائج الجهة في تقييم برنامج المتسوق السري - الذي تقوم إدارة الجائزة بإدارته - لديها أعلى من متوسط الجهات المشاركة بالجائزة.
 ٣. ان لا توجد أي مخالفات إدارية او مالية أو قانونية تحول دون فوز الجهة.
- وفي 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 هذه الشروط.



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

المعيار الأول: رؤية مصر ٢٠٢٣

بطاقة مؤشرات الأداء:

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

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

إسم 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

إسم 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



إسم 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 $100 \times$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	إستراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	العلاقات الثقافية / إدارة الموارد البشرية بالكلية (الكادر الخاص)

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

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

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

مقاييس الرأي

رضا الجهات المساهمة عن مستوى التعاون مع الكلية في مجال رؤية مصر ٢٠٣٠	إسم مقياس الرأي
نسبة مئوية %	وحدة القياس
مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوماً على الدرجة الأعلى مقسوماً على عدد المشاركين مضروباً $\times 100$	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
استراتيجي	نوع المؤشر
سنوياً	دورية القياس
الكلية - وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب - وكيل الكلية لشؤون الدراسات العليا والبحوث - وكيل الكلية لشؤون خدمة المجتمع وتنمية البيئة	مصدر بيانات المؤشر

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

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

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

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

المعيار الثاني: المهام الرئيسية

المعيار الفرعي الأول: تطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية:

مؤشر أداء

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

عدد الاجراءات التصحيحية المتخذة للتعامل مع ملاحظات تنفيذ الخطة الإستراتيجية اثناء المراجعة الدورية	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد الاجراءات التصحيحية المتخذة للتعامل مع ملاحظات تنفيذ الخطة الإستراتيجية اثناء المراجعة الدورية مقسوماً على عدد الملاحظات المكتشفة x 100	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
استراتيجي	نوع المؤشر
سنوياً	دورية القياس
الكلية - وحدة التخطيط الإستراتيجي - وحدة ضمان الجودة	مصدر بيانات المؤشر



معدل الانجاز في الغايات الاستراتيجية / الاهداف الاستراتيجية طبقا للخطة التنفيذية	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
متوسط نسب الإنجاز في الأهداف الاستراتيجية مجمعة (متوسط حسابي بسيط او متوسط حسابي بالأوزان)	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
استراتيجي	نوع المؤشر
سنوياً	دورية القياس
الكلية - وحدة ضمان الجودة	مصدر بيانات المؤشر

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

المعيار الثاني: المهام الرئيسية

المعيار الفرعي الاول: تطبيق ومتابعة أداء الإستراتيجية

مقاييس الرأي

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

إسم مقياس الرأي	رضا الشركاء عن قنوات التواصل وسهولة تبادل وتوفير المعلومات
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	استراتيجي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة ضمان الجودة

المعيار الثاني: المهام الرئيسية

المعيار الفرعي الثاني: إدارة وتطبيق المشاريع والمبادرات

مؤشر أداء

معدل انجاز المبادرات والمشروعات طبقا للخطة التنفيذية	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
متوسط نسب الإنجاز في المشاريع والمبادرات مجتمعة (متوسط حسابي بسيط او متوسط حسابي بالأوزان)	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
استراتيجي	نوع المؤشر
كل فصل دراسي	دورية القياس
الكلية - وحدة التخطيط الإستراتيجي	مصدر بيانات المؤشر

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

إسم 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 مقسوماً على عدد المشاريع والمبادرات التي اكتملت في نفس الفترة
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	استراتيجي
دورية القياس	كل فصل دراسي
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وحدة التخطيط الإستراتيجي

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

المعيار الثاني: المهام الرئيسية

المعيار الفرعي الثالث: إدارة العمليات

مؤشر أداء

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

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

نسب توفير المستلزمات التعليمية للمدرجات والمعامل الطلابية طبقاً للاحتياجات	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
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 $\times 100$)	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
كل عام دراسي	دورية القياس
الكلية - فريق العمل المكلف بمتابعة الصيانة التجهيزات ان وجد - الأقسام العلمية	مصدر بيانات المؤشر

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



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

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

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

المعيار الثاني: المهام الرئيسية

المعيار الفرعي الرابع: الإستدامة في المجالات الإجتماعية والإقتصادية والبيئية

مؤشر أداء

عدد المشاريع والمبادرات الخاصة بالإستدامة في المجالات الإجتماعية والإقتصادية والبيئية	إسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد المشاريع والمبادرات داخل الخطة الإستراتيجية والمتعلقة بمواضيع الإستدامة في المجالات الإجتماعية والإقتصادية والبيئية	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
سنوياً	دورية القياس
الكلية - وحدة الجودة والتخطيط الإستراتيجي - وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة	مصدر بيانات المؤشر

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

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

نسبة الطلاب المشاركين في خدمات مجتمعية	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد الطلاب المشاركين في خدمات مجتمعية مقسوماً على إجمالي عدد الطلاب بالكلية $\times 100$	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
سنوياً	دورية القياس
الكلية - وكيل الكلية لشؤون خدمة المجتمع وتنمية البيئة	مصدر بيانات المؤشر



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

المعيار الثالث: خدمات سبع نجوم

مؤشر أداء

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

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



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 $\times 100$
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب

إسم 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 لشؤون التعليم والطلاب - وكيل الكلية لشؤون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

إسم 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 لشؤون الدراسات العليا والبحوث

إسم 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 لشؤون 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

إسم 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

إسم 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

إسم المؤشر	نسبة الانتقال الي سوق العمل
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	عدد الخريجين الملتحقين في العمل 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

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

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

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

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



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

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 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 - الإدارات الخدمية - فريق العمل المسئول عن التحول الإلكتروني إن وجد

إسم 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 المسئول عن التحول الإلكتروني إن وجد



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

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

إسم المؤشر	نسبة المساحات المغطاة بخدمة الانترنت اللاسلكي (WiFi)
وحدة القياس	نسبة مئوية %
معادلة حساب المؤشر	مقسومة على مساحة (WiFi) المساحات المغطاة بخدمة الانترنت اللاسلكي الكلية الاجمالية مضروبة 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 المسئول عن التحول الالكتروني ان وجد - وحدة تكنولوجيا المعلومات

إسم 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 المسئول عن التحول الالكتروني ان وجد - وحدة تكنولوجيا المعلومات

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

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

المعيار الرابع: الحكومة الذكية

مقاييس الرأي

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

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

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

رضا العاملين عن مستوى البرامج والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في العمل	إسم مقياس الرأي
نسبة مئوية %	وحدة القياس
مجموع الدرجات من المشاركين في الاستبيان مقسوماً على الدرجة الأعلى مقسوماً على عدد المشاركين $\times 100$	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
سنوياً	دورية القياس
الكلية - فريق العمل المسؤول عن التحول الإلكتروني إن وجد - فريق العمل المسؤول عن الاستبيانات إن وجد	مصدر بيانات المؤشر

المعيار الخامس: إشراف المستقبل

مؤشر أداء

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

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



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

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

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

المعيار السادس: إدارة الابتكار

مؤشرات الاداء

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

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

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

نسبة الأفكار الابتكارية المطبقة لإجمالي عدد الأفكار المقترحة	اسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد الأفكار المصنفة كأفكار ابتكارية والمطبقة مقسوماً على إجمالي عدد الأفكار المقترحة x ١٠٠	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
سنوياً	دورية القياس
الكلية - فريق العمل المسئول عن إدارة نظام المقترحات	مصدر بيانات المؤشر



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

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

الوفر المالي من تطبيق المقترحات المجدية سنوياً	إسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
المبالغ التي تم توفيرها كنتيجة لتطبيق المقترحات خلال العام	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المجذب
تشغيلي	نوع المؤشر
سنوياً	دورية القياس
الكلية - فريق العمل المسئول عن إدارة الابتكار ان وجد - الإدارة المالية	مصدر بيانات المؤشر

المعيار السابع: رأس المال البشري

مؤشر أداء

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

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

إسم 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



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

نسبة السيدات في المناصب القيادية	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد المناصب القيادية التي تتولها سيدات في مقسوماً على العدد الكلي للمناصب القيادية $\times 100$	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
سنوياً	دورية القياس
الكلية - إدارة شئون الأفراد - إدارة شئون أعضاء هيئة التدريس	مصدر بيانات المؤشر

نسبة تنفيذ الخطة التدريبية سنوياً	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
عدد البرامج التدريبية المنفذة مقسوماً على عدد البرامج التدريبية المخططة $\frac{\text{عدد البرامج المنفذة}}{\text{عدد البرامج المخططة}} \times 100$	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
سنوياً	دورية القياس
الكلية - إدارة التدريب إن وجدت - إدارة شؤون الأفراد - إدارة شؤون أعضاء هيئة التدريس	مصدر بيانات المؤشر

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



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

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

المعيار السابع: رأس المال البشري

مقاييس الرأي

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

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



رضا المرأة عن الإجراءات المتخذة لتمكينها	إسم مقياس الرأي
نسبة مئوية %	وحدة القياس
مجموع الدرجات من المشاركات في الاستبيان مقسوماً على الدرجة الأعلى مقسوماً على عدد المشاركات مضروباً x ١٠	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
سنوياً	دورية القياس
الكلية - إدارة شؤون الافراد - إدارة شؤون أعضاء هيئة التدريس - فريق العمل المسئول عن الاستبيانات ان وجد	مصدر بيانات المؤشر

المعيار الثامن: الممتلكات والموارد

المعيار الفرعي الاول: تخطيط وإدارة الممتلكات والموارد

مؤشر أداء

معدل الإنخفاض في إستهلاك أوراق الطباعة والتصوير خلال الفصل الدراسي	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
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 $100 \times$	معادلة حساب المؤشر
التناقص (النتيجة الأكثر بالسالب)	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
كل فصل دراسي	دورية القياس
أمين الكلية	مصدر بيانات المؤشر
نسبة الإنخفاض في إستهلاك الكهرباء	اسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
إجمالي عدد الكيلو وات المستهلكة من الكهرباء خلال العام الحالي - إجمالي عدد الكيلو وات المستهلكة من الكهرباء خلال العام الماضي - مقسوماً على إجمالي عدد الكيلو وات المستهلكة من الكهرباء خلال العام الماضي $100 \times$	معادلة حساب المؤشر
التناقص (النتيجة الأكثر بالسالب)	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
سنوياً	دورية القياس
إدارة الشؤون الإدارية بالكلية	مصدر بيانات المؤشر

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

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

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

المعيار الثامن: الممتلكات والموارد

المعيار الفرعي الثاني: إدارة العلاقة مع الموردين

مؤشر أداء

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

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

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

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



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

المعيار الثامن: الممتلكات والموارد

المعيار الفرعي الثاني: إدارة العلاقة مع الموردين

مقاييس الرأي

اسم مقياس الرأي	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 الاداء

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

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

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

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



نسبة الخفض في موازنة المشتريات نتيجة اعادة التدوير	إسم المؤشر
نسبة مئوية %	وحدة القياس
حجم الخفض في قيمة المشتريات نتيجة اعادة التدوير مقسوماً على إجمالي قيمة المشتريات للكلية x ١٠٠	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
سنوياً	دورية القياس
إدارة الشؤون المالية بالكلية	مصدر بيانات المؤشر

المعيار التاسع: الحوكمة

مؤشرات الاداء

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

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



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

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

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

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



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

المعيار التاسع: الحوكمة

مقاييس الرأي

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

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



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

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

المعيار العاشر: إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال

مؤشرات الاداء

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

عدد ساعات التدريب لمجابهة المخاطر	اسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
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 إختلاف أنواعها)	معادلة حساب المؤشر
التزايد	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
سنوياً	دورية القياس
الكلية - فريق العمل المكلف بإدارة المخاطر وإستمرارية الأعمال إن وجد - إدارة التدريب إن وجدت	مصدر بيانات المؤشر



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

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

عدد أصابات العمل لكل ١٠٠ موظف	إسم المؤشر
عدد	وحدة القياس
عدد أصابات العمل مقسوماً على ١٠٠	معادلة حساب المؤشر
التناقص	النمط المحبذ
تشغيلي	نوع المؤشر
سنوياً	دورية القياس
الكلية - فريق العمل المكلف بإدارة المخاطر وإستمرارية الأعمال إن وجد	مصدر بيانات المؤشر

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



إسم 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 x 100
النمط المحبذ	التزايد
نوع المؤشر	تشغيلي
دورية القياس	سنوياً
مصدر بيانات المؤشر	الكلية - فريق العمل المكلف بإدارة المخاطر وإستمرارية الاعمال إن وجد

قائمة استرشادية لبعض الأدلة الداعمة طبقاً لكل معيار

التقرير التحقيبي السابق لجائزة التميز الحكومي والجائزة الداخلية ان وجد		
خطة التحسين بناءً على تقرير تقييم جائزة مصر للتميز الحكومي في الدورات السابقة	١	
رؤية مصر ٢٠٣٠	١	
إحصائيات ونمط زيادة الأبحاث الدولية التي تتم في المجالات العلمية من ٢٠٢٠ حتى ٢٠٢٢	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 الاستراتيجية وأنشطة الخطة التنفيذية ذات الارتباط المباشر بمؤشرات رؤية مصر	٥	
المهام الرئيسية	٢	
وسائل نشر الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية	١	
الخطة الاستراتيجية	٢	
تقارير متابعة الخطة الاستراتيجية	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 الاستراتيجيين وقائمة باتفاقيات التعاون ومذكرات التفاهم مع الشركاء في كافة المجالات	١١	
الخطط التشغيلية والتنفيذية للمشروعات بالتفاصيل اللازمة ومدى ارتباطها بإستراتيجية الكلية؛ تشمل (المسؤوليات، المدة الزمنية، والمؤشرات، المخزجات، الموازنات اللازمة، تحليل المخاطر)	١٢	
آليات قياس الأداء (مؤشرات الأداء وربطها بالأهداف الاستراتيجية 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	
خدمات السبع نجوم		٣
كافة استبيانات رأي الطلبة	١	
قائمة بالخدمات وتصنيفها (دليل الخدمات إن وجد)	٢	
الخدمات المشتركة (اتفاقيات التعاون)	٣	
الحكومة الذكية		٤
التطبيقات الذكية والبنية التحتية الرقمية للكلية والأنظمة الإلكترونية المطبقة	١	
حصر بالخدمات الإلكترونية	٢	
حصر بالخدمات القابلة للتحويل الذكي / الإلكتروني	٣	
خطة للتحويل الذكي / الإلكتروني	٤	

استشراف المستقبل		٥
١	حصر بالدورات التدريبية المنفذة في مجال استشراف المستقبل وأعداد المشاركين بها	
٢	حصر بالأبحاث العلمية في مجال استشراف المستقبل	
إدارة الابتكار		٦
١	وسائل دعم وحفز الابتكار	
٢	حاضنات الأعمال ونتائجها	
٣	حصر براءات الاختراع والجوائز التي حصل عليها الموارد البشرية	
٤	آليات استقبال المقترحات واختيار أفضلها وتطبيقها	
رأس المال البشري		٧
١	تحليل استبيانات رأي الموارد البشرية (القيادات- أعضاء هيئة التدريس والجهاز المعاون- أعضاء الجهاز الإداري)	
٢	تقارير تقييم الموارد البشرية والقيادات بالكلية	
٣	آلية تحديد الاحتياجات التدريبية والخطط التدريبية وتقارير تقييم التدريب وتحديد الأثر التدريبي	
٤	آليات اختيار القيادات الأكاديمية والإعلان عنها ونشرها داخل الكلية	
٥	دليل الوصف الوظيفي - دليل الجدارات والمهارات إن وجد	
٦	الوسائل التحفيزية والتشجيعية للموارد البشرية بكافة المستويات الوظيفية	
إدارة الممتلكات الموارد		٨
١	مشاريع ومبادرات تنمية الموارد وترشيد الإنفاق	
٢	خطط الصيانة الدورية للأصول (المباني- السيارات- المعامل- الأجهزة...)	



الحكومة		٩
تقارير الجهات الرقابية مثل الجهاز المركزي للمحاسبات - الرقابة الإدارية	١	
منهجيات تلقي الشكاوى من الأطراف المختلفة ودراساتها وتحليلها واتخاذ الإجراءات اللازمة لخلق (حل) الشكاوى	٢	
إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال		١٠
سجلات المخاطر واستمرارية الأعمال، وسجلات السلامة 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	