



جائزة الرئيس الأعلى للتميز المؤسسي
جامعة الإمارات العربية المتحدة

نماذج على معايير فئة فريق العمل المتميز

الدورة الأولى

المعيار الأول: منهجية تشكيل الفريق والتخطيط للمشروع/المبادرة/ التجربة

المعيار الفرعي الأول: طبيعة ونوعية التحدي والمعطيات الأولية التي واجهت الجامعة وأدت إلى تحديد الحاجة لتطوير المشروع/المبادرة/التجربة.

من خلال مراحل إعداد الخطة الإستراتيجية للأعوام 2011-2013 وتحليل البيئة الداخلية والخارجية تبين وجود فرص عديدة مثل إطلاق مشروع برنامج الإمارات للخدمة المتميزة من خلال مكتب رئاسة مجلس الوزراء والذي تم إطلاقه عام 2010 وجوائز التميز المؤسسي على مستوى الحكومة الاتحادية والتي إنعكست على الهدف الإستراتيجي للجامعة، وبناء على ما ذكر أعلاه ظهرت الحاجة لتشكيل "لجنة التميز وجودة الخدمات" لتطبيق مبادئ الخدمة المتميزة (خمس نجوم) ولضمان الالتزام بمعايير الجودة والتميز المؤسسي ومعالجة الملاحظات الواردة في دراسات قياس الرضا والمتسوق السري من خلال وضع وتطبيق الآليات اللازمة وتبني مفاهيم التعلم والتطوير المستمر .

المعيار الثاني: منهجية التطبيق

المعيار الفرعي الأول: آلية وخطوات تطبيق ومراجعة خطة العمل

(1/5/2) بناء على آليات تطبيق وتقييم أساليب عمل الفريق، يقوم رئيس الفريق بمتابعة تطبيق خطة العمل والمهام المكلف بها الأعضاء أثناء اجتماعاته الدورية التي تتم بشكل شهري كما يتم قياس نتائج مؤشرات الأداء المحددة في خطط العمل حسب دورية القياس ويقوم رئيس الفريق باتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة في حال وجود أية انحرافات ويتم رفع التقارير للجنة التميز المؤسسي ، فضلاً عن اعتماد الفريق لمعايير 5P's كمقاييس ومؤشرات لقياس نجاح عمل الفريق والتي يتم قياسها من خلال استطلاع الرأي واستبيان قياس رضا المتعاملين بالإضافة إلى المقارنات المعيارية مع أفضل الممارسات المطبقة مثل زيارة برنامج الشيخ زايد للإسكان.

المعيار الثالث: تقييم الإنجازات والنتائج

المعيار الفرعي الثاني: مدى مساهمة نتائج وإنجازات الفريق في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجامعة/الجهات المشاركة.

اعتمدت الخطة التشغيلية الخاصة بالفريق على تحقيق الاهداف الإستراتيجية للجامعة وبذلك شملت الخطة على مبادرات لتحقيق الإستراتيجية تعنى بتقديم خدمات متميزة وتطوير قنوات تقديم الخدمة واختصار زمن تنفيذ العمليات ومتابعة تطبيق الهوية المؤسسية وإنجاز خطة تطوير ال (5 p's)، فضلاً عن مساهمة الفريق في تحقيق المؤشرات الإستراتيجية والتشغيلية والموضحة نتائج بعضها في الجدول أدناه

جدول: نتائج مؤشرات الأداء الإستراتيجية والتشغيلية ذات الصلة

مؤشر: نسبة الخفض في زمن إنتظار الخدمات المختارة

تحليل السببية: لوحظ تحسن للنتائج بناءً على قيام الفريق بإعادة هندسة الاجراءات وتدريب كافة موظفي خدمة العملاء للقيام بكافة الاجراءات الموجودة وبأقل وقت ممكن بما لا يقل عن 5 ورش وتطوير نظام الانتظار.

