



جائزة الرئيس الأعلى للتميز لمؤسسي

جامعة الإمارات العربية المتحدة

دليل الجائزة
فئة فرق العمل المتميزة

الأعلى للتميز (مؤسسة جازة الريس الأعلى)



جائزة الريس الأعلى للتميز (مؤسسة)

الدورة الثانية 2017

محتويات فئة فرق العمل المتميزة: -

4	 شروط عامة
5	 فئات فرق العمل المتميزة
5	 معايير فئة فرق العمل المتميزة
6	 - المعيار الأول- منهجية تشكيل الفريق والتخطيط للمشروع/ المبادرة/ التجربة
9	 - المعيار الثاني- منهجية التطبيق
12	 - المعيار الثالث -تقييم الإنجازات والنتائج
14	 نموذج مفترض للإجابة على المعايير
16	 هيكل ملف الترشيح
16	 إرشادات تعبئة ملف الترشيح

شروط عامة

- لا يقل عدد أعضاء الفريق عن أربعة.
- لا يكون الفريق مدرجًا في الهيكل التنظيمي للجامعة.
- لا يكون هنالك مشاركة خارجية غير حكومية في تصميم وتنفيذ المشروع.
- يجب أن تغطي وثائق التقديم نشاطات الفرق وأعمالها، وليس الأنشطة الفردية.
- لا يجوز ترشيح فريق فائز في الدورة السابقة للدورة الحالية.
- تحتفظ الجامعة بحق نشر بعض محتويات الملفات الفائزة وذلك بهدف نشر قصص النجاح بعد الإعلان عن النتائج.
- عند صياغة ملف الترشيح لا بد من مراعاة المعايير الواردة في هذا الدليل، مع ضرورة الإشارة إلى المرفقات والأدلة الداعمة عند الاستشهاد بها في النص.
- تتمتع جميع الملفات المقدمة لنيل الجائزة بالسرية التامة، ولا يجوز بأي شكل من الأشكال الإفصاح عن محتويات الملف والوثائق الداعمة قبل وخلال مرحلة التقييم.
- للاستفادة القصوى من جميع محتويات الملف يجب تجميع البيانات بطريقة تعين القارئ على الفهم الصحيح لطبيعة عمل الفئة المتقدمة والفوائد التي حققتها.
- سيتم تنفيذ مقابلات ميدانية بعد تقديم ملفات الترشيح، وعلى مقدم الطلب (الفريق) تجهيز نسخة من طلب الترشيح، والوثائق، وجهاز حاسوب محمول، مع معرفة معقمة بمحتوى الملف.

فئة فرق العمل المتميزة

تشمل فئة فرق العمل المتميزة الفرق التي تعمل بشكل دائم أو مؤقت على إنجاز عمل أو مشروع أو مبادرة تهدف لتحسين وتطوير سير العمل، وتقديم خدمات أفضل للمتعاملين.

فريق تحسين الأداء الداخلي المتميز: تشمل هذه الجائزة جميع الفرق التي تعمل على المبادرات والمشاريع التي تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي أو العمليات الرئيسية أو العمليات المساندة أو تقليل التكاليف.

فريق تطوير الخدمات المتميز: تستهدف هذه الجائزة جميع الفرق التي تعمل على المبادرات والمشاريع التي تهدف إلى تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمتعاملين الخارجيين وزيادة رضاهم على سبيل المثال خفض زمن تقديم الخدمة أو عدد الخطوات اللازمة لإنجازها أو تحسين جودة المخرجات.

معايير فئة فرق العمل المتميزة

تخضع الجائزة كما هو مبين في الجدول التالي لثلاثة معايير، ويجب مراعاة تلك المعايير جميعها عند إعداد ملف الترشيح الخاص بفئة فرق العمل المتميزة

النقاط	المعيار
25	المعيار الأول: منهجية تشكيل الفريق والتخطيط للمشروع/المبادرة/التجربة
25	المعيار الثاني: منهجية التطبيق
50	المعيار الثالث: تقييم الإنجازات والنتائج
100	المجموع النهائي

وفيما يلي عرض للمعايير الرئيسية والفرعية الخاصة بهذه الفئة والأنشطة الخاصة بالمعايير الفرعية.

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

1. طبيعة ونوعية التحدي، والمعطيات الأولية التي واجهت الجامعة/الجهات المشاركة وأدت إلى تحديد الحاجة لتطوير المشروع/المبادرة/التجربة.

- المعطيات الأولية التي واجهت الجامعة والتي أدت إلى تطوير المشروع.

2. كيفية التخطيط للمشروع/المبادرة/التجربة، ويمكن أن يشمل ذلك مايلي:

(أولاً) الحاجة لتشكيل فريق عمل للقيام بالمهمة:

- المعايير المتبعة لتحديد الحاجة لتشكيل فرق العمل وكيفية ظهور الحاجة لتشكيل الفريق.

- حصر الحاجة ومواطن العمل التي تحتاج إلى تشكيل فرق العمل واللجان.

- أسباب الحاجة لتشكيل لجنة أو فريق عمل.

- تنوع الاختصاصات والوظائف المطلوبة لتنفيذ المهام/ المشاريع على مستوى الجامعة والمنبثقة من الخطط التشغيلية والأنظمة التي يتم استحداثها وتطويرها.

- عدم وجود أو دعم وحدة تنظيمية يمكنها تنفيذ المهام/المشاريع المطلوبة منها.

- التحضير لفعاليات على مستوى الجامعة.

- ظهور مشاكل عدة منها (زيادة نسبة الشكاوى، وعدم مشاركة المعلومات مع الآخرين، وعدم فاعلية الاجتماعات وضعف روح المبادرة والإبداع، والمعارضة للتغيير في إجراءات العمل أو إدخال التقنيات الجديدة...إلخ).

- وضع السياسات والإستراتيجيات على مستوى الجامعة.

- توجيه ومتابعة سير عمل المشاريع والبرامج المؤسسية والإشراف على تنفيذها.

(ثانياً) المعايير المتبعة لاختيار أعضاء الفريق:

- المعايير المتبعة لاختيار أعضاء الفريق وتوفر وتنوع القدرات والمهارات لديهم.
- كيفية تشكيل الفريق وتحديد أعضائه.
- وجود قائد للفريق يتمتع بقوة المنصب والصلاحيات والقدرة على التأثير في الآخرين؛ وذلك للإسهام في اتخاذ القرارات، مع تحديد مواصفات هذا القائد.

(ثالثاً) كيفية تحديد أهداف ومجال عمل الفريق والمخرجات المتوقعة، ومدى ارتباط مهام فريق العمل بالخطوة الإستراتيجية

للجامعة:

- تحديد سبب تشكيل الفريق، وأهمية الموضوع وأهمية وجود فريق عمل متخصص للقيام بهذه المهمة وارتباطه بالخطوة الإستراتيجية وما هي المخرجات المتوقعة.
- وضع رؤية ورسالة خاصة بالفريق بمشاركة جميع أعضاء الفريق وتحديد مدى ارتباطها بخطة الجامعة.
- وضع منهجية تشكيل الفريق (مثل إسناد قيادة الفريق إلى القيادات العليا، وتشكيل الفريق من عدد من الأعضاء الذين ينتمون إلى الإدارات/والجهات المشاركة بالموضوع).
- تطبيق هذه المنهجية ومراجعتها بشكل دوري وصحيح.

(رابعاً) مدى وجود خطة عمل واضحة للفريق لإدارة عمليات التخطيط والتنفيذ والتقييم وكيفية تحديد مهام ومسؤوليات وصلاحيات أعضاء الفريق:

- وضع منهجية لتخطيط وتنفيذ وتقييم الفرق واللجان.
- تصميم خطة عمل تشمل جميع مراحل العمل في المشروع.
- تحديد العناصر الرئيسية في خطة العمل، وخطة تشغيلية تشمل المبادرات والمشاريع الفرعية التي سيتم تنفيذها، وخطة للاجتماعات الدورية وتحديد مؤشرات ومقاييس الأداء.
- إعداد خطط عمل فرعية منبثقة من خطة العمل الرئيسية للجان والفرق الفرعية إن وجدت.
- تحديد مسؤوليات فريق العمل وتوزيع المهام بين الأعضاء.

(خامساً) الحلول أو البدائل التي تمت دراستها ومقارنتها للمشروع/المبادرة/التجربة وأسباب استبعادها:

دراسة حلول وبدائل للمبادرة وتحديد المنهجية المتبعة.

(سادساً) التخطيط المالي للمشروع/المبادرة/التجربة وتحليل الفوائد والتكاليف:

- تحديد الاحتياجات المالية للفريق وخطط العمل ووضع المنهجية المتبعة لذلك.
- توضيح كيف قامت الجامعة بتلبية هذه الاحتياجات المالية.
- تحديد الميزانية المخصصة للفريق.

(سابعاً) تحديد الأطراف المتأثرة بالمشروع/المبادرة/التجربة وتحليل كيفية تأثرهم:

- تحديد جميع الجهات المعنية وتحليل طبيعة العلاقة وكيفية تأثر هذه الجهات بالمبادرة.
- تحديد الجهات المعنية والمتأثرة بالمبادرة.

(ثامناً) تحليل المخاطر المرتبطة بتطبيق المشروع/المبادرة/التجربة:

تحليل المخاطر المتوقعة كافة، وتحديد قوة التأثير وشدته، وتحديد أولويات معالجة المخاطر، ووضع خطة لإدارة المخاطر.

(تاسعاً) كيفية تحديد مهارات أعضاء الفريق اللازمة لتحقيق أهداف المشروع/المبادرة/التجربة وكيفية تليبيتها:

- تحديد المهارات المطلوبة لتنفيذ المشروع بناء على أهداف المشروع والمخرجات المتوقعة.
- تحديد المهارات الحالية للموظفين؛ لتحديد الموظفين المناسبين ليكونوا أعضاء للفريق، بناء على المهارات والكفاءات المطلوبة.
- تحديد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمهارات الحالية لأعضاء الفريق، وتلبية هذه الفجوة من خلال وضع خطة لتوفير المهارات المطلوبة من خلال التدريب، والتعيين...إلخ.

المعيار الثاني - منهجية التطبيق

(أولاً) آلية خطوات تطبيق ومراجعة خطة العمل:

- تحديد الآلية المتبعة لتطبيق خطة العمل المحددة وخطوات التطبيق.
- متابعة التنفيذ بشكل دوري من خلال الاجتماعات الدورية ودورية مراجعة الخطة.
- الأسلوب الذي يتبعه القائد لمتابعة تطبيق خطط العمل، وتوزيع المهام والمسؤوليات، ومتابعة التنفيذ، من خلال إعداد تقارير المتابعة الدورية.

(ثانياً) مدى توثيق أساليب/منهجيات العمل المطبقة:

- توثيق الخطة الرئيسية والخطط الفرعية على شكل وثائق إلكترونية، وتوزيعها على الأعضاء؛ ليتسنى لهم الاطلاع عليها في أي وقت.
- توثيق محاضرات الاجتماعات ونشرها للمعنيين.
- توثيق مواد البرامج التدريبية.
- توثيق النتائج المحققة وإنجازات الفريق.
- توثيق الإجراءات الخاصة بعمل الفريق على شكل مسار تدفقي.
- تصميم وتوثيق المنهجيات التي تم استخدامها في عمل الفريق.

(ثالثاً) مدى الاستفادة من الأساليب الإدارية أو التقنيات الحديثة في تطبيق العمل:

- الأسلوب الإداري المتبع في تطبيق العمل، وتعيين منسق أو قائد للفريق لإدارة الاجتماعات وجمع ومناقشة الاقتراحات والتوصيات، وتحديد مسؤولياته ليكون مسؤولاً عن إدارة انتقال الفريق من مرحلة لأخرى، وعن اتخاذ القرارات والتوصيات أو رفعها لمتخذي القرار في الجامعة
- تحديد التقنيات الحديثة المستخدمة في التطبيق (برامج إلكترونية حديثة، وأجهزة إلكترونية، وأنظمة،...إلخ).
- الاطلاع على أفضل الممارسات لتحديد أفضل الأساليب الإدارية والتقنيات الحديثة الواجب اتباعها.

(رابعاً) مدى دعم الإدارة العليا للفريق وتهيئة الظروف التنظيمية الداخلية وتوفير الموارد اللازمة لضمان استمرارية النجاح:

- دور القيادة العليا في دعم الفريق وتوفير الموارد اللازمة (البشرية، المالية، التقنية) كافةً.
- تحديد الموارد اللازمة والتي تم توفيرها للفريق/ اللجنة.

(خامساً) مدى وكيفية تواصل الفريق داخلياً وخارجياً لتحقيق أهدافه:

- وضع خطة اتصال تبين دورية وآلية وطرق اتصال وتواصل الفريق داخل الجامعة وخارجها.
- عدد الاجتماعات المنعقدة في فترة زمنية معينة.
- نسبة الالتزام بحضور الاجتماعات من قبل جميع أعضاء الفريق.

(سادساً) كيفية معالجة الاختلافات في الرأي بين أعضاء الفريق، ومدى الاستفادة من هذه الاختلافات في تطوير الأداء وتقديم

حلول فعالة لمعوقات العمل:

- استخدام مبدأ التوافق في اتخاذ القرارات.
- استخدام أسلوب التصويت الجماعي لإزالة المعوقات واتخاذ القرارات الصحيحة.
- التناوب على ترؤس الاجتماعات لتعزيز روح القيادة والثقة المتبادلة بين الأعضاء.
- الرجوع إلى ميثاق عمل اللجنة/الفريق عند الحاجة لحل الاختلافات.
- الالتزام بالقيم والمبادئ والإرشادات العامة.
- وضع أدلة على وجود الشفافية في طرح وحل الخلافات للوصول إلى الحلول المناسبة.

(سابعاً) مدى الاستفادة من خبرات ومهارات أعضاء الفريق لتحقيق أهدافه:

- الاعتماد في تشكيل الفريق على وجود مهارات وتخصصات متنوعة لتحقيق الأهداف بشكل فعال.
- توزيع المهام والمسؤوليات بشكل متوازن بين الأعضاء لتحقيق الفائدة القصوى من تنوع المهارات.
- التناوب في قيادة الفريق بناء على طبيعة المواضيع المطروحة.
- إدخال أعضاء جدد ضمن الفريق للحاجة إليهم في بعض المراحل.
- استخدام مهارات الأعضاء في تصميم منهجيات عمل جديدة وتقديم وعرض ورش العمل للمعنيين.

(ثامناً) مدى التعلم ونقل المعرفة المتأتية من عمل الفريق وكيفية تعميمها:

- تحديد آليات التعلم المستخدمة ووضع خطة تدريبية لأعضاء الفريق.

- تطبيق منهجية عمل تركز على التعلم ونقل وإدارة المعرفة والنقاش الجماعي والمفتوح، واحترام الرأي الآخر، وتبادل الآراء ونقل المعارف والخبرات، واستخدام التكنولوجيا والأدوات العلمية المتطورة للتعلم، والزيارات الميدانية للاطلاع على أفضل الممارسات.

- تطبيق منهجية للاطلاع على أفضل الممارسات وأفضل التطبيقات.

- استخدام أساليب الاجتماعات والمناقشات بين أعضاء الفريق لنقل المعرفة بين أعضاء الفريق.

المعيار الثالث -تقييم الإنجازات والنتائج

يركز هذا المعيار على نتائج فريق العمل الخاصة بالمشروع/المبادرة/التجربة الذي قام بتنفيذه على المستوى التشغيلي، ومدى مساهمة هذه النتائج في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للجامعة/الجهات المشاركة، ويتضمن المعايير الفرعية التالية:

(أولاً) الإنجازات والنتائج الملموسة التي حققها الفريق وانعكاساتها المادية وغير المادية:

عرض النتائج التي حققها الفريق، وهذه مجموعة من أمثلة عرض النتائج:

- قام الفريق بتدريب عدد (...) من موظفي الجامعة حول برنامج/ عملية (...) خلال فترة قصيرة هي (...) وعدد (...) من موظفي الجهات الخارجية الأخرى مثل (...).

- قام الفريق بتحقيق ما نسبته (...) % في رضا العملاء.

- قام الفريق بعمل شراكات إستراتيجية مع عدد (...) من الشركاء هم (...) و (...).

- قام الفريق بحل مشاكل متعددة في الجامعة/الجهات المشاركة/الإدارة/جهات من القطاع الحكومي/جهات من القطاع الخاص، منها حل مشكلة (...) في (...).

- قام الفريق بتصميم نموذج موحد على مستوى الجامعة/الجهات المشاركة/الدولة يستخدم بهدف (...).

- قام الفريق ب جلب دخل إضافي للجامعة بقيمة (...) وتقليص نفقات الجامعة بما نسبته (%) يجب على الفريق توفير الدليل المناسب لكل مؤشر، على سبيل المثال: قام الفريق بعمل شراكات إستراتيجية مع عدد من الشركاء، الدليل هنا سيكون نسخة من عقود هذه الشراكات.

(ثانياً) مدى مساهمة نتائج وإنجازات الفريق في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للجامعة/الجهات المشاركة:

وضع خطة اتصال تبين المهام والإنجازات التي قام بها الفريق وانعكست على الأهداف الإستراتيجية.

- دور إنجازات الفريق في تحقيق الأهداف الإستراتيجية.

- خطط العمل/المبادرات الخاصة بالفريق المتعلقة بتحقيق الأهداف الإستراتيجية.

(ثالثاً) نتائج مؤشرات الأداء التشغيلية للمثال التطبيقي والفريق:

- المؤشرات التشغيلية التي تم تحديدها ونتائجها وتحقيق المستهدفات وتحديد السببية

- قياس النتائج وعمل جدول لها مع المقارنة بالمستهدفات الموضوعه

الرقم	مقياس الأداء/مؤشر الأداء	المستهدف	المتحقق	الفترة الزمنية	التحليل	الدليل المرفق
1						
2						
3						

(رابعاً) درجة التميز والإبداع في إنجازات الفريق:

- التركيز الواضح على سلامة المواطنين/ رضا العملاء من خلال (...).
- قام الفريق بوضع أفكار جديدة مبدعة على مستوى الجامعة مثل (...) لحل مشكلة (...).
- قام الفريق بإصدار نشرات دورية حول موضوع (...).
- استخدام أفضل الممارسات العالمية لتقديم الخدمات في مجال (...).
- تحقيق جميع الأهداف الموضوعة وبنائج فاقت المستهدفات مثل (...).
- تبسيط الإجراءات الخاصة بـ (...) واختصار الوقت اللازم لإنجازها.

نموذج مفترض للإجابة على المعايير والنتائج ضمن ملف الترشيح

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 انعكست على الهدف الإستراتيجي للجامعة، وبناء على ما ذكر أعلاه ظهرت الحاجة لتشكيل «لجنة التميز وجودة الخدمات» لتطبيق مبادئ الخدمة المتميزة (خمسة 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

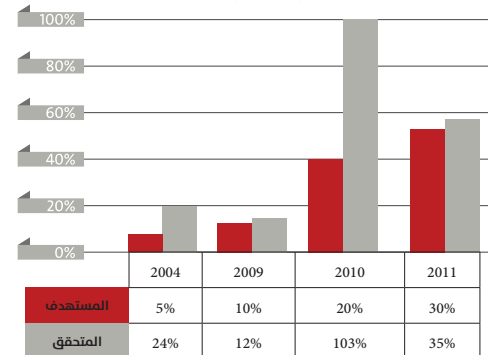
المعيار الفرعي الأول: آليه وخطوات تطبيق ومراجعة خطة العمل

(بناء على آليات تطبيق وتقييم أساليب عمل الفريق ، يقوم رئيس الفريق بمتابعة تطبيق خطة العمل والمهام المكلف بها الأعضاء أثناء اجتماعاته الدورية التي تتم شهرياً، كما يتم قياس نتائج مؤشرات الأداء المحددة في خطط العمل حسب دورية القياس، ويقوم رئيس الفريق باتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة إذا وجدت أية انحرافات، ويتم رفع التقارير للجنة عن اعتماد الفريق التميز المؤسسي ، فضل المعايير 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 الإستراتيجية للجامعة/الجهات المشاركة. (اعتمدت الخطة التشغيلية الخاصة بالفريق على تحقيق الأهداف الإستراتيجية للجامعة وبذلك اشتملت الخطة على مبادرات لتحقيق الإستراتيجية تعنى بتقديم خدمات متميزة وتطوير قنوات تقديم الخدمة واختصار زمن تنفيذ العمليات ومتابعة تطبيق إنجاز خطة تطوير ال(5Ps) فضلاً عن مساهمة الفريق في تحقيق المؤشرات الإستراتيجية والتشغيلية الموضحة نتائج بعضها في الجدول الآتي).

جدول: نتائج مؤشرات الأداء الإستراتيجية والتشغيلية ذات الصلة
مؤشر: نسبة الخفض في زمن انتظار الخدمات المختارة



تحليل السببية: لوحظ تحسن في النتائج بناءً على قيام الفريق بإعادة هندسة الإجراءات وتدريب جميع موظفي خدمة العملاء للقيام بكل الإجراءات الموجودة وبأقل وقت ممكن بما لا يقل عن 5 ورش مع تطوير نظام الانتظار.

هيكل ملف الترشيح

• يجب ألا يزيد عدد الصفحات لملف الترشيح عن 12 صفحة لجميع الفئات (6 صفحات للمعايير، و6 صفحات للمرفقات) بما فيها جميع المرفقات، الملحقات، والمستندات المرفقة مثل الرسومات البيانية، والجداول، والصور التوضيحية، والبيانات الإحصائية، الصور، الخطابات، النتائج، الطلبات، إلخ.... بالإضافة للصفحات التالية التي لا تعتبر جزءاً من الصفحات السابق ذكرها:

• **صفحة الغلاف:** اسم الجامعة وشعارها وفئة الجائزة المشارك فيها واسم الموظف.

• **جدول المحتويات:** يرجى إرفاق صفحة واحدة تشمل جدول محتويات المستندات المقدمة، وتوضيح أرقام الصفحات لكل جزء من أجزاء الطلب.

• **مقدمة:** وتتم كتابة المقدمة كملخص عام عن التجربة /الموظف بحد أقصى صفحة واحدة.

• **مسرد المصطلحات:** يتم في هذا المسرد شرح لجميع المصطلحات والاختصارات الوارد ذكرها في الطلب.

• **ملحوظة:** (يجوز وضع أكثر من دليل أو رسم بياني في صفحة واحدة من صفحات المرفقات).

إرشادات تعبئة ملف الترشيح

• **اللغة:** الأصل في كتابة الملف هو استخدام اللغة العربية ويمكن إدراج بعض المصطلحات باللغة الإنجليزية مع وجود ترجمة لها، وإذا كان الموظف لا يتكلم اللغة العربية فمن الممكن استخدام نماذج اللغة الإنجليزية لملفات الترشيح.

• **الخط:** تتم كتابة ملف الترشيح باستخدام خط (Simplified Arabic) لملف الترشيح باللغة العربية و (Arial) لملف الترشيح باللغة الإنجليزية بالمواصفات الآتية:

• **العناوين الرئيسية:** حجم الخط (14).

• **العناوين الفرعية:** حجم الخط (13).

• **المحتوى:** حجم الخط (12).

• **أسلوب الكتابة:** في جميع الملحقات يجب أن نستخدم نفس أسلوب كتابة الأحرف المستخدمة في النص الرئيسي، والكتابة في جهة واحدة فقط من أوراق ملف الترشيح.

• **إرفاق الوثائق:** في ملفات الترشيح في فئات أوسمة الرئيس الأعلى يجب فصل صفحات المرفقات عن صفحات الإجابة عن المعايير، ولا يجوز إدراج أي مرفقات داخل صفحات المعايير، على أن تكون هذه الوثائق رسمية، معتمدة، واضحة ومقروءة، مرتبطة زمنياً، وهادفة ومعبرة. ومن أمثلة هذه الوثائق (رسالة، قرار، شهادة، صورة، آلية، دليل عمل، رسم بياني توضيحي، دراسة/بحث، تقرير).

• **حجم الصفحات:** ورق A4.

• **المسافة بين الأسطر:** 1.15 بوصة.

• **هوامش الصفحات:** (Margins)

◦ **الهامش الأعلى:** والأسفل، والأيسر: 0.5 بوصة.

◦ **الهامش الأيمن:** 1 بوصة.

◦ **ترويسة الصفحة:** (Header) 0.5

◦ **حاشية الصفحة:** (Footer) 0.5

• **ترقيم الصفحات:** يجب أن يتم بيان رقم الصفحة ومجموع عدد الصفحات في يسار حاشية كل صفحة (مثال: الصفحة رقم من أو/....).

• **ترقيم الفقرات:** يجب أن يتم ترقيم الفقرات في ملف الترشيح لتتوافق مع ترقيم المعايير الرئيسية والفرعية والأنشطة التي سيتم الإجابة عليها، مثال 1-2-3 (النشاط الأول، المعيار الفرعي الثاني، المعيار الرئيسي الثالث).

