



دليل الخدمة المشتركة
جائزة الرئيس الأعلى للتميز المؤسسي
الدورة الثالثة 2019

UAEU

جامعة الإمارات العربية المتحدة
United Arab Emirates University





فئة أفضل
خدمة مشتركة

أفضل خدمة مشتركة

تمنح الجائزة للخدمة المشتركة التي تساهم في تحسين رحلة المتعامل وإسعاده والتي أدت الى تحول متميز وتحسن ملحوظ ومستدام في توفير خدمة مشتركة ذات جودة عالية ترقى فيها الى المستويات العالمية وتلبي وتفوق توقعات المتعاملين من خلال:

1. تحسين نوعية تجربة المتعامل على مستوى الوحدات التنظيمية وبالتالي تعزيز رضا المتعاملين وذلك انطلاقاً من فهم واضح لاحتياجاتهم والتركيز عليهم ودعم عملية الخدمة وفقاً لاحتياجاتهم وتكييف الخدمات الجامعية بما يتلاءم معهم.
2. تعزيز كفاءة العمل الجماعي عبر تعزيز التعاون بين مختلف الوحدات التنظيمية وتكامل المعلومات والأنظمة بشكل سلس وذلك من خلال اعتماد سياسة النافذة الواحدة، تسهيل العمليات وأتمتها والتعاون كفرق العمل من أجل تقديم الخدمة.

تعريف الخدمة المشتركة:

هي الخدمة التي يشترك في تقديمها أكثر من وحدة تنظيمية والتي تم تطويرها بهدف حصول المتعامل عليها بسهولة وسلاسة، كما يمكن للخدمات المشتركة أن ترتبط بحدث معين في بيئة العمل.

شروط الجائزة:

- المشاركة اختيارية للوحدات التنظيمية.
- أن تكون الخدمة المشتركة المتقدمة لهذه الفئة خدمة داخلية في الجامعة.
- أن لا يقل عدد الوحدات التنظيمية المشاركة في الخدمة عن وحدتين تنظيميتين.
- أن تكون خدمة قائمة وتم تطويرها.
- أن تكون خدمة تقدم لفئة المتعاملين الافراد أو الأعمال.

معايير التقييم الرئيسية:

يكون تقييم الخدمة المشتركة باستخدام أربعة معايير تشمل على تقييم معيار (فعالية الخدمة)، معيار (كفاءة الخدمة)، معيار (الربط الذكي)، ومعيار (الابتكار في الخدمة). ويتضمن الجدول التالي وصفا لكل معيار من المعايير والأوزان الخاصة بها

معايير القياس	المعايير الفرعية	الوزن
فعالية الخدمة	• الزيادة في نسبة رضا المتعاملين عن الخدمة	40%
كفاءة الخدمة	• تقليص عدد الخطوات اللازمة للحصول على الخدمة بحيث يتم تقديم الخدمة بأساليب وطرق أسهل • تقليص الوقت للحصول على الخدمة • تقليص تكلفة تقديم الخدمة على الجهة	40%
الربط الذكي	• نضوج الربط الذكي بين الوحدات التنظيمية المشاركة لتحسين رحلة المتعامل (من تقديم الطلب الى انجاز المعاملة بشكل كامل)	10%
الابتكار في الخدمة	• درجة الابتكار في تقديم الخدمة	10%

آلية التقييم:

تم تخصيص معايير محددة ومنفصلة لآلية تقييم فئة أفضل خدمة مشتركة وفيما يلي شرح تفصيلي لكل من هذه المعايير، وسيتم الأخذ في عين الاعتبار النقاط التالية أيضا في عملية التقييم:

1. مستوى تعقيد الخدمة المشتركة
2. عدد الوحدات التنظيمية المشاركة في الخدمة
3. تأثير الخدمة على شريحة المتعاملين
4. الممارسات المطبقة وفق دليل تطوير الخدمات الحكومية التابع لبرنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة

معايير القياس	مرحلة ابتدائية	مرحلة التطور	مرحلة النضوج	مرحلة الريادة
فعالية الخدمة	نسبة رضا المتعاملين أدنى من 30%	نسبة رضا المتعاملين من 30% - 70%	نسبة رضا المتعاملين أعلى من 70% - 90%	نسبة رضا المتعاملين أعلى من 90%

معايير القياس	مرحلة ابتدائية	مرحلة التطور	مرحلة النضوج	مرحلة الريادة
كفاءة الخدمة	الزمن: نسبة تقليص الزمن للحصول على الخدمة بنسبة 20% بحد أعلى	الزمن: نسبة تقليص الزمن للحصول على الخدمة بنسبة أعلى من 20% - 50%	الزمن: نسبة تقليص الزمن للحصول على الخدمة بنسبة أعلى من 50% - 80%	الزمن: نسبة تقليص الزمن للحصول على الخدمة بنسبة أعلى عن 80%
	عدد الخطوات: نسبة تقليص الخطوات اللازمة للحصول على الخدمة بنسبة 20% بحد أعلى	عدد الخطوات: نسبة تقليص الخطوات اللازمة للحصول على الخدمة بنسبة أعلى من 20% - 50%	عدد الخطوات: نسبة تقليص الخطوات اللازمة للحصول على الخدمة بنسبة من 50% - 80%	عدد الخطوات: نسبة تقليص الخطوات اللازمة للحصول على الخدمة بنسبة أعلى عن 80%
	التكلفة: نسبة تقليص التكلفة على الوحدة التنظيمية للحصول على الخدمة بنسبة 20% بحد أعلى	التكلفة: نسبة تقليص التكلفة على الوحدة التنظيمية للحصول على الخدمة بنسبة من 20% - 50%	التكلفة: نسبة تقليص التكلفة على الوحدة التنظيمية للحصول على الخدمة بنسبة من 50% - 80%	التكلفة: نسبة تقليص التكلفة على الوحدة التنظيمية للحصول على الخدمة بنسبة أعلى عن 80%

حَايَةُ النَّبِيِّ الْأَعْلَى الْيَمِينِ مُحَمَّدٍ حَايَةُ النَّبِيِّ الْأَعْلَى الْيَمِينِ مُحَمَّدٍ حَايَةُ النَّبِيِّ الْأَعْلَى الْيَمِينِ مُحَمَّدٍ حَايَةُ النَّبِيِّ الْأَعْلَى الْيَمِينِ مُحَمَّدٍ حَايَةُ النَّبِيِّ الْأَعْلَى الْيَمِينِ مُحَمَّدٍ

