



جائزة الرئيس الأعلى للتميز المؤسسي

جامعة الإمارات العربية المتحدة

دليل الجائزة

فئة فريق العمل المتميز

المحتويات

3	شروط عامة
5	معايير فئة فريق العمل المتميز:
6	المعيار الأول - منهجية تشكيل الفريق والتخطيط للمشروع/ المبادرة/ التجربة
9	المعيار الثاني - منهجية التطبيق
12	المعيار الثالث - تقييم الإنجازات والنتائج
14	هيكل الطلب
15	إرشادات تعبئة ملف الترشيح

1. تشمل **فئة فريق العمل المتميز** أي مجموعة عمل رسمية (فريق أو لجنة ... إلخ) تعمل بشكل دائم أو مؤقت على انجاز عمل أو مشروع أو مبادرة، ويشترط أن لا يقل عدد أعضاء الفريق عن أربعة، وأن لا يكون الفريق مدرجاً في الهيكل التنظيمي وأن لا يكون هنالك مشاركة خارجية غير حكومية في تصميم وتنفيذ المشروع، على أن يكون نوع الفريق ضمن الفئات التالية علماً بأنه سيتم منح جائزة واحدة فقط لفئة **فريق العمل المتميز**:

- **فريق تطوير الخدمات المتميز** : ويشمل جميع الفرق التي تعمل على المبادرات والمشاريع التي تهدف إلى تطوير وتحسين خدمة/ مجموعة من الخدمات المقدمة للمتعاملين الخارجيين بشكل مباشر (أفراد/شركات قطاع خاص) وزيادة رضاهم من خلال - على سبيل المثال - خفض زمن تقديم الخدمة أو عدد الخطوات اللازمة لإنجازها أو تحسين جودة المخرجات.
- **فريق تحسين الأداء الداخلي المتميز** : ويشمل جميع الفرق التي تعمل على المبادرات والمشاريع التي تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي أو العمليات الرئيسية أو العمليات المساندة أو تقليل التكاليف.
- **الفريق التقني/الفني المتميز** : ويشمل جميع الفرق التي تعمل على المبادرات والمشاريع التي يتم استخدام التكنولوجيا أو التقنيات الحديثة فيها بشكل إبداعي بهدف تحسين الأداء المؤسسي أو العمليات الرئيسية أو العمليات المساندة أو تقليل التكاليف أو تحسين وتطوير الخدمات أو تقديم خدمات جديدة.
- **الفريق المشترك المتميز** : ويشمل جميع الفرق التي تعمل على المبادرات والمشاريع التي يتم تنفيذها مع الشركاء الخارجيين والتي تهدف إلى تطوير الخدمات أو تحسين الأداء الداخلي ويمكن أن تشمل تطبيقات إدارية أو تقنية/فنية.

2. على **فريق العمل المشترك** الراغب بالتقدم للجائزة التنسيق مع الجهات الخارجية المشاركة للتأكد من رغبتها في الاشتراك في برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي وللخروج بملف موحد ويشترط في الفريق:

- يجب أن يكون من ضمن الفريق المشترك جهة حكومية اتحادية أخرى على الأقل.
- يمكن أن يشمل هذا المثال مشاريع أو مبادرات تهدف إلى تطوير الخدمات أو تحسين الأداء الداخلي باستخدام تطبيقات إدارية أو تقنية /فنية.

3. تحتفظ الجامعة بحق نشر بعض محتويات الملفات الفائزة وذلك بهدف نشر قصص النجاح بعد الإعلان عن النتائج.
4. 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.
5. تتمتع جميع الملفات المقدمة لنيل الجائزة بالسرية التامة ولا يجوز بأي شكل من الأشكال الإفصاح عن محتويات الملف والوثائق الداعمة قبل وخلال مرحلة التقييم.
6. للاستفادة القصوى من جميع أوراق الملف يجب تجميع البيانات بطريقة تعين القارئ على الفهم الصحيح لطبيعة عمل الفئة المتقدمة والفوائد التي حققتها.
7. في حال المشاركة في جائزة الشيخ خليفة للتميز الحكومي يتم اختيار المرشحين من الفائزين بالجائزة.
8. سيتم تنفيذ مقابلات ميدانية بعد تقديم ملفات الترشيح، وعلى مقدم الطلب (موظف/فريق/وحدة تنظيمية) تجهيز نسخة من طلب الترشيح، الوثائق، لابتوب، ومعرفة معمقة بمحتوى الملف.
9. لا يجوز ترشيح إدارة أو فرع أو فريق أو موظف فائز في الدورة الحالية للدورة القادمة.

معايير فئة فريق العمل المتميز:

تخضع الجائزة كما هو مبين في الجدول المبين أدناه، حيث يجب أن يتم مراعاة تلك المعايير عند إعداد ملف

الترشيح الخاص بفئة فريق العمل المتميز:

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

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

1. طبيعة ونوعية التحدي والمعطيات الأولية التي واجهت الجهة الاتحادية/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:

0 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 الشكاوي، عدم مشاركة المعلومات مع الآخرين، عدم

فاعلية الاجتماعات وضعف روح المبادرة والإبداع، المعارضة للتغيير في إجراءات العمل أو

إدخال التقنيات الجديدة...إلخ).

✓ وضع السياسات والاستراتيجيات على مستوى الجامعة.

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

0 المعايير المتبعة لاختيار أعضاء الفريق.

- المعايير المتبعة لاختيار أعضاء الفريق وتوفير وتنوع القدرات والمهارات لديهم.
- كيفية تشكيل الفريق وتحديد أعضائه.
- وجود قائد للفريق يتمتع بقوة المنصب والصلاحيات والقدرة على التأثير في الآخرين وللإسهام في اتخاذ القرارات وتحديد مواصفاته.

0 كيفية تحديد أهداف ومجال عمل الفريق والمخرجات المتوقعة، ومدى ارتباط مهام فريق العمل

بالخطة الاستراتيجية للجهة الاتحادية/الجهات المشاركة.

- تحديد سبب تشكيل الفريق وما هي أهمية الموضوع وأهمية وجود فريق عمل متخصص للقيام بهذه المهمة وما هو ارتباطه بالخطة الاستراتيجية 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، تشكيل الفريق من عدد من الأعضاء الذين ينتمون إلى الإدارات/الجهات المشاركة بالموضوع).
- تطبيق هذه المنهجية ومراجعتها بشكل دوري وبشكل صحيح.

0 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.

0 الحلول أو البدائل التي تمت دراستها ومقارنتها للمشروع/المبادرة/التجربة وأسباب استبعادها.

- دراسة حلول وبدائل للمبادرة وتحديد المنهجية المتبعة.

0 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 المحددة للفريق.

0 تحديد الأطراف المتأثرة بالمشروع/المبادرة/التجربة وتحليل كيفية تأثرهم.

- تحديد كافة الجهات المعنية وتحليل طبيعة العلاقة وكيفية تأثرهم بالمبادرة.
- تحديد الجهات المعنية والمتأثرة بالمبادرة.
- 0 تحليل المخاطر المرتبطة بتطبيق المشروع/المبادرة/التجربة.
 - تحليل كافة المخاطر المتوقعة وتحديد قوة التأثير وشدته وتحديد أولويات معالجة المخاطر ووضع خطة لإدارة المخاطر.
- 0 كيفية تحديد مهارات أعضاء الفريق اللازمة لتحقيق أهداف المشروع/المبادرة/التجربة وكيفية تلبيتها.
 - تحديد المهارات المطلوبة لتنفيذ المشروع بناءً على أهداف المشروع والمخرجات المتوقعة.
 - تحديد المهارات الحالية للموظفين لتحديد الموظفين المناسبين ليكونوا أعضاء للفريق بناءً على المهارات والكفاءات المطلوبة.
 - تحديد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمهارات الحالية لأعضاء الفريق وتلبية هذه الفجوة من خلال وضع خطة لتوفير المهارات المطلوب من خلال التدريب، التعيين...إلخ.

1. آلية وخطوات 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.

2. 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 محاضر 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.

3. 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 ويكون مسؤول 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، أجهزة إلكترونية، أنظمة... إلخ).
- الاطلاع على أفضل الممارسات لتحديد أفضل الأساليب الإدارية والتقنيات الحديثة الواجب إتباعها.

4. مدى دعم الإدارة العليا للفريق وتهيئة الظروف التنظيمية الداخلية وتوفير الموارد اللازمة لضمان

استمرارية نجاحها.

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

5. مدى وكيفية تواصل الفريق داخلياً وخارجياً لتحقيق أهدافه.

- وضع خطة اتصال تبيين 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.

6. 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.

7. 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 بناءً 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.

8. 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 (النقاش الجماعي والمفتوح واحترام الرأي الآخر وتبادل الآراء ونقل المعارف والخبرات، استخدام التكنولوجيا والأدوات العلمية المتطورة للتعلم، الزيارات 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.

يركز هذا المعيار على نتائج فريق العمل الخاصة بالمشروع/المبادرة/التجربة الذي قام بتنفيذه على المستوى التشغيلي ومدى مساهمتها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة/الجهات المشاركة، ويتضمن المعايير الفرعية التالية:

1. الإنجازات والنتائج الملموسة التي حققها الفريق وانعكاساتها المادية وغير المادية.

- عرض النتائج التي حققها الفريق مثل:
- 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 استراتيجية مع عدد (...) من الشركاء هم (...) و (...).
- قام الفريق بحل مشاكل متعددة في الجامعة/الجهات المشاركة/الإدارة/جهات من القطاع الحكومي/جهات من القطاع خاص، منها حل مشكلة (...) في (...).
- قام الفريق بتصميم نموذج موحد على مستوى الجامعة/الجهات المشاركة/الدولة يستخدم بهدف (...).
- قام الفريق بجلب دخل إضافي للجامعة بقيمة (...) وتقليل نفقات الجامعة بما نسبته (...).

2. مدى مساهمة نتائج وإنجازات الفريق في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة الاتحادية/الجهات المشاركة.

- المهام والإنجازات التي قام بها الفريق وانعكست على الأهداف الاستراتيجية.
- دور إنجازات الفريق بتحقيق الأهداف الاستراتيجية.
- خطط العمل/المبادرات الخاصة بالفريق المتعلقة بتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

3. نتائج مؤشرات الأداء التشغيلية للمثال التطبيقي والفريق.

- المؤشرات التشغيلية التي تم تحديدها ونتائجها وتحقيق المستهدفات وتحديد السببية.
- قياس النتائج وعمل جدول بها ومقارنته بالمستهدفات الموضوع.

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

4. درجة التميز والإبداع في إنجازات الفريق.

- التركيز الواضح على سلامة المواطنين/ رضا العملاء من خلال (...).
- قام الفريق بوضع أفكار جديدة مبدعة على مستوى المنطقة 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.

هيكل الطلب

فئة فريق العمل المتميز

- يجب أن لا يزيد عدد الصفحات لطلب المشاركة في فرق العمل عن 40 صفحة للمثال الواحد: 20 صفحة للملف و20 صفحة للمرفقات (بما فيها جميع المرفقات، الملحقات، والمستندات المرفقة مثل: الرسومات البيانية، الجداول، الصور التوضيحية، البيانات الإحصائية، الصور، الخطابات، النتائج، الطلبات، إلخ...).
- صفحة الغلاف: اسم الجامعة وشعارها وفئة الجائزة المشارك فيها واسم الفريق.
- 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 / الفريق بحد أقصى صفحة واحدة.
- يجب أن لا تزيد المستندات المرفقة عن 20 صفحات.
- يجوز وضع أكثر من دليل أو رسم بياني في صفحة واحدة من صفحات المرفقات.
- يجب الفصل بين صفحات الإجابة وصفحات المرفقات.

المعيار	وزن المعيار	عدد الصفحات/المرفقات
المعيار الأول: منهجية تشكيل الفريق والتخطيط للمشروع/المبادرة/التجربة	25%	5
المعيار الثاني: منهجية التطبيق	25%	5
المعيار الثالث: تقييم الإنجازات والنتائج	50%	10
المجموع	100%	20

إرشادات تعبئة ملف الترشيح

- **اللغة:** الأصل في اللغة المستخدمة في كتابة الطلب هي اللغة العربية ويمكن إدراج بعض المصطلحات في اللغة الإنجليزية مع وجود ترجمة لها، لكن في حال كان جميع أعضاء الفريق لا يتكلمون اللغة العربية من الممكن استخدام نماذج اللغة الإنجليزية لملفات الترشيح.
- **الخط:** تتم كتابة طلب الترشيح باستخدام خط (Simplified Arabic) لملف الترشيح في اللغة العربية و (Arial) لملف الترشيح باللغة الإنجليزية وكما يلي:
 - 0 العناوين الرئيسية: حجم الخط (14).
 - 0 العناوين الفرعية: حجم الخط (13).
 - 0 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 طلب الترشيح.
- **إرفاق الوثائق:** طلبات المشاركة في فئات فرق العمل (الداخلي والمشارك) يجب فصل صفحات المرفقات عن صفحات الإجابة، ولا يجوز إدراج أي مرفقات داخل صفحات الإجابة، على أن تكون هذه الوثائق رسمية، معتمدة، واضحة ومقروءة، مرتبطة زمنياً، وهادفة ومعبرة وقد تكون 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)**
 - 0 الهامش العلوي: الأسفل، الأيسر: 0.5 بوصة.
 - 0 الهامش الأيمن: 1 بوصة.
 - 0 ترويسة الصفحة: (Header) 0.5 بوصة.
 - 0 حاشية الصفحة: (Footer) 0.5 بوصة.

- **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 الطلب لتتوافق مع ترقيم المعايير الرئيسية والفرعية والأنشطة التي سيتم الإجابة عليها، مثال 1-2-3 (النشاط الأول، المعيار الفرعي الثاني، المعيار الرئيسي الثالث).