



جائزة الرئيس الأعلى للتميز المؤسسي
جامعة الإمارات العربية المتحدة

نماذج على معايير فئة الإدارة المتميزة

الدورة الأولى

المعيار الأول: القيادة

1/1 تبني الرؤية ورسالة والقيم المؤسسية:

1/1/1 شاركت قيادة الإدارة في ترجمة رؤية ورسالة وأهداف الجامعة من خلال حضور جميع قادة الادارة الخلوة الإستراتيجية التي عقدت في 2013، بموجب تطبيق منهجية الجامعة في إعداد الخطة الإستراتيجية وتنفيذها ومتابعتها وتطويرها، تم وضع خطط تشغيلية لتنفيذ مبادرات الإدارة ضمن إستراتيجية الجامعة، والمشاركة في عدد من ورش العمل والمحاضرات حول مواضيع التميز والتخطيط الإستراتيجي مثل ورشة إدارة التغيير والتفكير الإستراتيجي عام 2013 ومشاركة رؤساء الوحدات التنظيمية فيما يعادل 10 ورش تدريبية منذ 2013.

المعيار الثاني: السياسة والإستراتيجية

2/2 نشر الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها وتطبيقها ومتابعتها

4/2/2 تعمل الإدارة على تطبيق منهجية نشر وإيصال الخطة الإستراتيجية من خلال: 1. إشراك موظفيها ضمن ورش العمل المعدة لشرح والتعريف بالخطة الإستراتيجية منذ 2014. 2. عرضها خلال الاجتماعات الدورية مع الموظفين والمتعاملين، 3. إشراك عدد من الموظفين كمنسقين مع إدارة التخطيط الإستراتيجي 4. نشر الخطة الإستراتيجية داخل مبنى الإدارة باستخدام الوسائل المختلفة، 5. أما فيما يخص شرح وإيصال الخطة الإستراتيجية على المتعاملين الخارجين قامت الإدارة بالتعريف بالخطة الإستراتيجية من خلال الاجتماعات مع المتعاملين وضمن المراسلات الرسمية وخلال الاجتماعات.

المعيار الثالث: الموارد البشرية

1/3 تخطيط وإدارة الموارد البشرية:

1/1/3 تحديداً للاحتياجات المستقبلية من موظفي الإدارة، اعتمدت الإدارة منهجية الجامعة في تحديد احتياجاتها بشكل سنوي بناءً على أهداف ومبادرات الخطة الاستراتيجية الخاصة بها وميزانيتها ومقارنة ذلك بما هو موجود لديها من موظفين، فضلاً عن ربطها مع الترتيبات المتوقعة والمسارات الوظيفية المحددة ليتم حصر الوظائف الشاغرة وإرسالها إلى إدارة الموارد البشرية في يناير من كل عام للاعتماد (مرفق ...).

2/1/3 واعتماداً لمنهجية الجامعة وإجراءاتها في اختيار وتوظيف الموظفين الأكثر كفاءة، تقوم الإدارة بتحديد المهام والمسؤوليات والشروط المطلوبة للمتقدمين (*) ورفعها لإدارة الموارد البشرية ليتم الإعلان عنها واستلام الطلبات ومن ثم تقوم الإدارة بمقابلة المتقدمين المرشحين ليتم ترشيحهم بعدها لمقابلة لجنة المقابلات والتي تقوم بدورها بعرض قائمة المقبولين على لجنة الموارد البشرية للاعتماد.

المعيار الرابع: الشراكة والموارد

2/4 إدارة الموارد المالية

1/2/4 قامت الإدارة بإعداد وتطبيق خطة إستراتيجية مالية عام 2013 منبثقة من خطة الجامعة تمثلت مبادراتها في تطبيق منهجيات الموارد المالية وإدارة الموارد المالية وإدارة التقارير المالية كما تم تحديد الموارد المالية المطلوبة لتحقيق كل هدف والتي بموجبها تم دراسة الجدوى من مشاريع الجهة ومعرفة الانعكاسات المالية وتحليل البدائل، وتم مراجعة وتطوير الإستراتيجية المالية بداية 2014 بناءً على تقييم النتائج المتحققة نهاية عام 2013.

المعيار الخامس: العمليات والخدمات

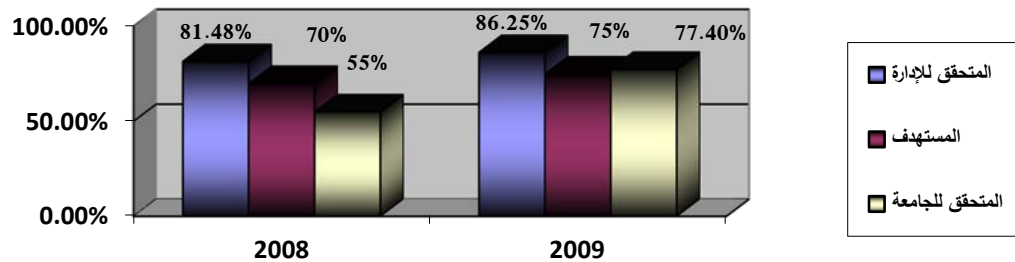
1/5 تصميم وإدارة العمليات لتحقيق القيمة الأمثل للمعنيين

1/1/5 تحرص الإدارة على تطبيق منهجية إدارة العمليات والتي من خلال آلياتها تم تحديد العمليات الرئيسية والعمليات الفرعية والعلاقات بين هذه العمليات وتكاملاتها والارتباطات بينها وبين أي عمليات لدى الإدارات الأخرى. وتم تحديد العمليات المساندة وعمل التوثيق والإجراءات والصلاحيات المرتبطة بهذه العمليات ومن خلال توثيقها في عام 2013 وعمل الدليل الخاص بها لتحديثها من خلال المراجعة الدورية والمستمرة خلال عام 2014 حيث تم عمل دليل للإجراءات تم من خلاله توثيق الخطوات والمسؤوليات والنماذج الخاصة بكل إجراء وعملية وتم من خلاله تحديد رموز العملية والمدخلات والمخرجات والإجراءات السابقة واللاحقة ووضع مؤشرات لقياس العمليات من كم وزمن لتنفيذ هذه العمليات وتم تلاشي أي تناقضات أو إزدواجيات في أي عملية أو إجراء أو خطوة.

المعيار السادس: نتائج المتعاملين والخدمات

1/6 مقاييس رأي المتعاملين:

تطبيقاً لمنهجيات الجامعة وآلياته الخاصة بقياس رضا المتعاملين وبموجب الخطة الاستراتيجية، قامت الإدارة بتوزيع استبيانات الرضا على متعاملها وبيّن الرسم أدناه النتائج المتحققة لنسب الرضا لعامي 2008 و2009 الخاصة بالإدارة والتي تم مقارنتها مع إجمالي نسبة رضا المتعاملين لإجمالي متعاملي الجامعة والتي تبين ارتفاع نتيجة هذه الإدارة عن متوسط نتائج الإدارات في الجامعة:

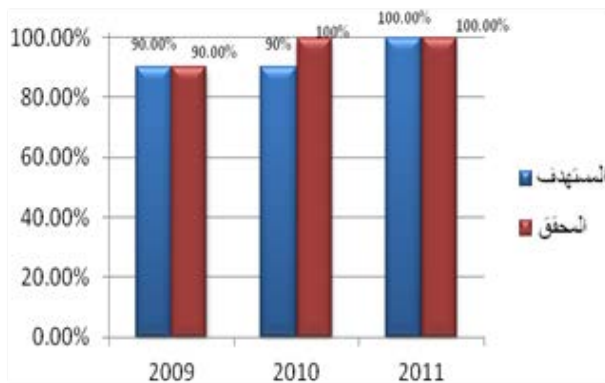


المعيار السابع: نتائج الموارد البشرية

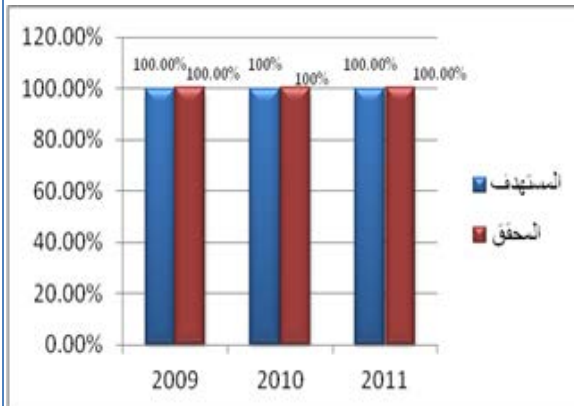
2/7 مؤشرات أداء الموارد البشرية:

نسبة التوظيف حسب الفئات الوظيفية

الرسم رقم (2) الفئة التخصصية



الرسم رقم (1) الفئة القيادية والإشرافية والتنفيذية

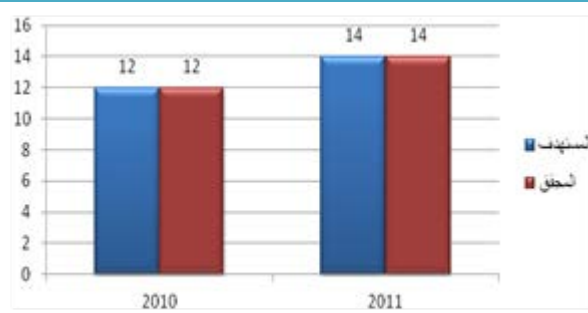


رفعت الإدارة ومن خلال الرسم الموضح نسب التوظيف في فئاتها المختلفة في عام 2010 إلى 100% مقارنة في 2009 وذلك من خلال عمليات استقطاب موظفين جدد خلال فترة 2010 و 2011 واستطاعت الإدارة المحافظة على هذه النسبة في عام 2011 بموجب خطط التوظيف للجامعة ومن الجدير بالذكر أن معدل الدوران الوظيفي منذ 2009 بلغ 0% بناءً على أساليب العمل المتبعة في الإدارة.

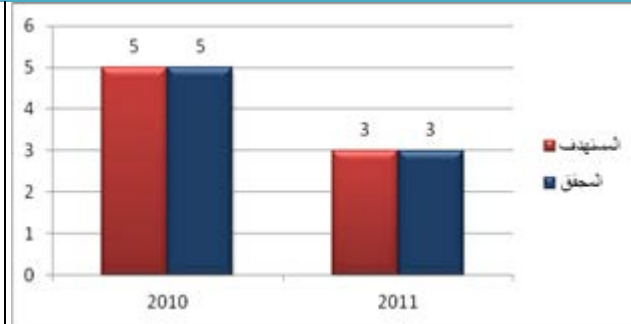
المعيار الثامن: نتائج الشركاء والمجتمع والبيئة

1/8 مؤشرات الأداء المتعلقة بالشركاء والبيئة والمجتمع

الرسم (2) عدد الموظفين المشاركين في المبادرات المجتمعية



الرسم (1) عدد المبادرات المجتمعية التي نفذتها الإدارة



عملت الإدارة على تشجيع الموظفين للمشاركة في المبادرات المجتمعية تطبيقاً لمنهجية المبادرات المجتمعية وقامت بإطلاق مبادرات مجتمعية خاصة بها وتعمل الإدارة على قياس رضا المجتمع عن المبادرات المنفذة عام 2011 للأخذ بملاحظاتهم وتطوير المبادرات المنفذة.

المعيار التاسع: نتائج الأداء الرئيسية

1/9 مخرجات الأداء الرئيسية

التزمت الإدارة بالموازنة العامة للجامعة مستندة إلى خطة عمل مدروسة وملائمة، كما التزمت الإدارة بتقدير النفقات والإنفاق وإعداد معايير لقياس نظام الإدارة من خلال تشغيل العمليات واستهلاك الموارد وذلك حسب أفضل الممارسات والمشاركة في تطوير مؤشرات الأداء المؤسسي.

الرسم رقم (1) نسبة الالتزام بالموازنة

نتيجة لتطبيق ميزانية الجامعة والأداء 2013 والتي من خلالها تم ضبط عملية إعداد الميزانية وربطها بالمشاريع المخطط تنفيذها ، في عام 2014 طبقت الجامعة نظام الميزانية الصفرية والتي تم من خلالها وضع الميزانية بناءً على المبادرات والأنشطة ضمن استراتيجية الجامعة، ويوجد التصنيف لهذا المؤشر حسب بنود الميزانية، الوحدات التنظيمية، الأهداف الإستراتيجية والمبادرات.

