كلية الاقتصاد والعلوم السياسية
قسم الإدارة العامة

تقرير عن:

الحلقة الثالثة للموسم الثقافى بقسم الإدارةالعامة

بعنوان:

جائزة مصر للتميز الحكومي: قراءة في الجولة الأولى

24 نوفمبر 2019م

تقرير عن:

الحلقة الثالثة للموسم الثقافي

" جائزة مصر للتميز الحكومى : قراءة فى الجولة الأولى "

في إطار أنشطة الموسم الثقافي لقسم الإدارة العامة، عقدت الحلقة الثالثة تحت عنوان " جائزة مصر للتميز الحكومى: قراءة فى الجولة الأولى " في 24 نوفمبر 2019م، من خلال التعاون بين مركز دراسات واستشارات الادارة العامة ومؤسسة هانس زايدل الألمانية.

بدأت الندوة بكلمة افتتاحية لـ **أ.م.د. خالد بركات القائم بأعمال مدير مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، ومنسق الموسم الثقافي للقسم**، رحب خلالها بالحضور، وبالمتحدثين في الحلقة: الأستاذة سها سعيد المدير التنفيذي لجائزة مصر للتميز الحكومي، والأستاذ الدكتور هيمن زين العابدين أستاذ علوم الفلك والفضاء بكلية العلوم ومستشار رئيس جامعة القاهرة، مشيرًا إلى تناول الحلقة لمستويين متعلقين بالجائزة أولهما المستوى العام حول الجائزة وأهدافها وفاعليتها، وثانيهما المستوى الجزئي على مستوى جامعة القاهرة والكلية وجهود الجامعة فى هذا الشأن.

وأعقب ذلك كلمة مختصرة لـ أ.**د. محمود السعيد عميد الكلية** والذى أكد على أهمية الاصلاح الاداري كضرورة حتمية لرفع كفاءة الأجهزة الإدارية للدولة المصرية لكي نستطيع مواكبة التغيرات التى تحدث بما يسهم في دعم عملية التنمية الشاملة.

وأشار د.السعيد إلى أن جائزة مصر للتميز الحكومي أطلقت في 2018 تحت رعاية الرئيس عبد الفتاح السيسي لنشر ثقافة التميز داخل الدولة، وهي تعد أكبر وأول جائزة من نوعها على مستوى مصر، وهي جزء من رؤية مصر 2030.

وأكد سيادته أن مما يثير الفخر والاعتزاز وجود أربع كليات من جامعة القاهرة ضمن العشرة الأوائل، بل وفوز كليتيّ الطب والصيدلة جامعة القاهرة بالمركزين الأول والثاني على الترتيب.

ومن جانبه رحب **أ.د ممدوح اسماعيل رئيس قسم الإدارة العامة** بالحضور وبالمتحدثين، مشيرًا إلى أن الهدف الرئيس من جائزة التميز الحكومي هو إثارة روح التميز والتنافس على مستوى الجهاز الاداري المصرس، بما يحفز الجميع على الالتزام بمعايير الجودة والتميز. وأكد د.إسماعيل على أن تصميم منظومة التميز الحكومي تشمل عدة معايير منها: مدى تحقيق رؤية مصر 2030 ، وممكنات التميز، ودرجة تحقيق الابتكار.

وشكر سيادته في نهاية كلمته كافة القائمين على دعم وتنظيم هذه الحلقة بدءًا من أ.د محمود السعيد عميد الكلية، مرورًا بمؤسسة هانس زايدل، والفريق التنظيمي الأستاذة سماح علام والأستاذة سحر مسعود، والأستاذ محمود ربيع، والأستاذة منى مجدي.

وفي كلمتها، أشارت **الأستاذة ماجدة كمال مديرة مؤسسة هانس زايدل الالمانية بالقاهرة** إلى أهمية التعاون والشراكة بين كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ومركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، وشركائهما المحليين والدوليين فى توعية الطلاب والموظفين ومساعدتهم على فهم المبادرات والمشروعات الحكومية للاصلاح الادارى.

ثم بدأ الجزء الأول في الحلقة، بكلمة الأستاذة سهى سعيد بالتحدث، حيث بدأت بإثارة التساؤل حول المقصود بالتميز، مؤكدةً أنه تقديم خدمة مختلفة للمواطن، مما يستدعي سعى كل منظمة لتحقيقه.

وفيما يتعلق بجائزة مصر للتميز الحكومي، أشارت المدير التنفيذي للجائزة أنها جائزة وطنية تهدف إلى تحقيق تنمية وتطوير الجهاز الإداري للدولة، من خلال تحقيق استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030)، وتعزيز الروح التنافسية وثقافة التميز على مستوى المؤسسات الحكومية، مما ينعكس بأثره على المواطن، مع الارتقاء بمستوى الخدمات، والالتزام بمعايير الجودة والتميز، وتكريم المتميزين، وإحداث نقلة نوعية في الأداء المؤسسي، لمواكبة التطورات وتنمية القدرات البشرية.

وأشادت المدير التنفيذي للجائزة بفوز جامعة القاهرة بجائزتين من ثلاث؛ بما يعني أنها تسير في الطريق الصحيح، مشيرة أنه يجب على الكليات التي لم توفق أن تنتهج نهج الكليات الفائزة وأن تأخذ دروسًا مستفادة من تجارب النجاح السابقة باستضافة المسؤولين عن ملف جائزة التميز في المؤسسات المتميزة لنقل خبرتهم في إعداد الملف وانتهاج مسار الفوز.

ومن النقاط المهمة على مسار التأهيل للفوز – كما تقرر أ.سها– هو وجود خطة استراتيجية واضحة المعالم والمفردات تستوفي كافة المعايير المطلوبة في الجائزة؛ حيث إن معايير جائزة مصر للتميز ليست باليسيرة لان معاييرها هي نفس معايير التميز الحكومي لدولة الامارات بعد جهود متواصلة منها لمدة 17 عام حتى وصلوا إلى معايير عالمية في التميز الحكومي.

وعن سبب اختيار الإمارات، فقد أشارت أ.سها إلى درجة التقدم التي وصلت إليها، كذلك لوجود شراكة بين الدولتين على أكثر من محور من محاور الإصلاح الإداري.

وعن الجائزة نفسها فقد أشارت أ.سها إلى العناصر التالية:

أهداف الجائزة:

- تشجيع المنافسة بين المؤسسات الحكومية على كافة المستويات القومي والمحلي والإقليمي.
- تحقيق معدلات أفضل لرضاء المواطنين.
- نشر ثقافة الجودة والتميز على مستوى الجهاز الإداري للدولة.
- تعزيز روح الابتكار والإبداع والمكافأة على التميز في المجتمع المصري.
- إلقاء الضوء على النماذج الناجحة للمؤسسات الحكومية.

فئات الجائزة:

تضم جائزة مصر للتميز الحكومي جوائز "التميز المؤسسي، والتميز الفردي"،

وتنقسم جوائز التميز المؤسسي إلى:

- الوحدات المحلية (محافظات، مراكز، مدن، أحياء، قرى).
- المؤسسات التعليمية (الكليات الحكومية).
- جائزة الوحدة المتميزة في تقديم الخدمات الحكومية، والتي تشمل منافذ تقديم الخدمات من (مكاتب البريد، مكاتب الشهر العقاري، المراكز التتكنولوجية لخدمة المواطنين بالأحياء والمدن، مكاتب التأهيل الاجتماعى ومراكز التأهيل الشامل لخدمة ذوى الاحتياجات الخاصة).
- جائزة المؤسسة المتميزة في تقديم الخدمات الذكية (الموقع الإلكتروني، وتطبيق الهاتف المحمول).

بينما تضم جوائز التميز الفردي، ما يلي:

- جائزة القيادات المتميزة وتخصص للمتميزين بالمراكز القيادية (رئيس قطاع، رئيس إدارة مركزية، مدير عام، مدير إدارة).
- جائزة الابتكار والابداع لأي بحث تطبيقي أو فكرة إصلاحية.

معايير الجائزة:

عن معايير جائزة المؤسسة الحكومية المتميزة، أشارت المدير التنفيذي للجائزة إلى أنها تستند إلى عدة محاور على النحو التالي:

المحور الأول- تحقيق الرؤية (60%)، ويتضمن هذا المحور أربعة معايير رئيسة هي:

- رؤية مصر 2030، ويتعلق بتخطيط ومتابعة تنفيذ رؤية مصر 2030،
- المهام الرئيسة، ويتعلق بتطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية، وإدارة وتطبيق المشاريع والمبادرات والبرامج، وقدرات إدارة العمليات، والاستدامة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية،
- الخدمات الحكومية المتميزة، ويتعلق بتصميم وإدارة الخدمات،

– الحكومة الإليكترونية الذكية، ويركز على مستوى النضج الإليكتروني.

المحور الثاني– الابتكار (20%)، ويتضمن معيارين رئيسين هما: استشرف المستقبل، وإدارة الابتكار،

المحور الثالث– الممكنات (20%)، ويتضمن أربعة معايير رئيسة هي: رأس المال البشري، والممتلكات والموارد، والحوكمة، وإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال.

واختتمت المدير التنفيذي لجائزة مصر للتميز الحكومي كلمتها بالتأكيد على أهمية الاستعداد لاستيفاء المعايير لطبيعة المعايير ذاتها، والتنافس الشديد بصددها لما مثلته الجولة الأولى من تسويق جيد للجائزة انعكس في تسارع لجهات متعددة على التقدم؛ مما يمثل درجة عالية من التنافس المحمود ينعكس على جودة الخدمة المقدمة من الجهاز الإداري للدولة.

<u>أما الجزء الثانى من الندوة</u> فلقد تحدث فيه الأستاذ الدكتور هيمن زين العابدين مستشار جامعة القاهرة إلى تجربة جامعة القاهرة المتميزة فى التنافس على جائزة التميز الحكومى على مستوى الكليات.

وأشار فى هذا السياق إلى أن أربع كليات من أفضل عشر كليات على مستوى الجمهورية ينتمون لجامعة القاهرة وهى (الصيدلة – الطب البشرى – العلوم – طب الاسنان) . وأن جامعة القاهرة بها أكثر من 18 كلية معتمدة من الجودة و10 كليات حاصلة على الايزو 9001. وأشار كذلك إلى أن وظائف الكليات الرئيسية تتمحور فى وظائف (تعليمية، وبحثية، ومجتمعية)، وأن أساس الوظيفة التعليمية هم الطلاب وأن استطلاع ارائهم بشأن المقررات والأساتذة يساعد كثيًرا فى استيفاء متطلبات جائزة التميز الحكومى.

وفى هذا السياق، أكد سيادته على أهمية العمل على النتائج وأن الهدف ليس الجائزة فى حد ذاتها ولكن التحسن المستمر الناتج عنها فهى تمثل حافزًا للعاملين بالمؤسسات الحكومية بما فيها الجامعية لتحقيق الريادة والسبق .

<u>وتم تخصيص الجزء الثالث من الندوة لأسئلة الحاضرين</u>، والتي دارت حول النقاط التالية:

1– أن أحد الأسباب الرئيسة التي لتقلل من فرص الفوز بالجائزة هو النتائج، وكيفية توثيقها، فقد تكون الممكنات موجودة، ولكن لا يحسن تسويقها، أو ترجمتها وتوثيقها. ومن هنا تأتي أهمية ترجمة الممكنات في مؤشرات قابلة للقياس، وتقديم الدليل (Evidence) لكل منها.

2– إمكانية الاستفادة من نموذج (العائد والأثر Outcome/Impact Assessment) في تقييم المؤسسة من منظور شامل يتضمن المدخلات، والأنشطة، والمخرجات، والعوائد، والآثار.

3– أهمية تهيئة نموذج الجائزة ليناسب البيئة المصرية، فنموذج الجائزة المأخوذ من تجربة الامارات لم يشهد تعديلاً ليتناسب والواقع المصرى، لذا يكون من المهم أن تشهد النسخة الثانية

مجموعة من التعديلات اعتمادًا على التجربة السابقة (تعديل فى بعض المعايير ووزنها النسبى وكذا تمصير اللغة المكتوب بها دليل التقديم للجائزة...إلخ).

4- أهمية إرسال تقارير للجهات المتقدمة بشأن وضعها فيما يتعلق بالمعايير المختلفة وفرص التحسين، وتم التأكيد على إرسال هذه التقارير لكل المتقدمين. كما أن تحول هذه الجائزة الى كونها إجبارية -حتى على المؤسسات الفائزة من قبل- يفرض الحاجة لتدريب الجهات على مفردات الجائزة بدءًا من صياغة طلبات الترشيح؛ حيث كانت إحدى المشكلات التى واجهت العديد من المؤسسات الحكومية فى التقدم للجائزة فى تجربتها الأولى.