University of Tripoli; UoT Quality and Performance Evaluation Office	 1957 عين على المستقبل	جامعة طرابلس مكتب الجودة وتقييم الأداء
Form No 08 - 05 - 101		نموذج رقم 08 - 05 - 101

نموذج تقييم ممارسات الجودة في أداء الوحدات الإدارية

ملاحظة: هذا النموذج معد ليعبأ إلكترونياً فقط ويمكن التحكم في المساحة وعرض الأعمدة حسب الحاجة.

السادة/ مدراء الوحدات الإدارية (المراكز والإدارات والمكاتب) بالجامعة

في الوقت الذي أقدّر فيه حرصكم على أداء مهامكم الوظيفية وتحمّل مسؤولياتكم ومساهمتكم في الرفع من مستوى جودة الأداء الجامعي، يسرنا أن نضع بين أيديكم استبيان البحث الذي صمم لتقويم ممارسات الجودة في أداء وحدات جامعة طرابلس الإدارية بقصد التحسين والتطوير. إنّ إجابتكم على استمارة الاستبيان لها بالغ الأهمية في خدمة هذه المؤسسة، والوصول بها للمستوى المطلوب. لذا نأمل منكم التكرم بالإجابة على كل الفقرات بموضوعية حسب وجهة نظركم.

أولاً – معلومات عامة

الوحدة الإدارية (مركز / إدارة/ مكتب)	.....
اسم مدير الوحدة الإدارية	.....
رقم هاتف مدير الوحدة	.....
المؤهل والدرجة العلمية لمدير الوحدة	.....
البريد الإلكتروني لمدير الوحدة	.....
الصفة (قار / متعاون) لمدير الوحدة	.....
العدد الكلي للموظفين	**العدد الكلي (.....) ------ ذكور (.....) إناث (.....)**
المؤهلات العلمية للموظفين	**ثانوية (.....)، دبلوم (.....)، ليسانس (.....)، بكالوريوس (.....)، ماجستير (.....)، دكتوراه (.....)**
عدد التقسيمات التنظيمية بالوحدة	**إدارة (.....)، مكتب (.....)، قسم (.....)، وحدة (.....)**
العام الجامعي	.....

ثانياً – معايير التقييم

يتضمن هذا الجزء عدد أربعة معايير: التخطيط الاستراتيجي؛ التخطيط والتنظيم الإداري؛ المعلومات والتوثيق؛ وضمان الجودة والتحسين المُستمر؛ مكونة من عدد 24 مؤشر.

يتضمن تقرير تصنيف وحدات جامعة طرابلس الإدارية (المراكز والإدارات والمكاتب) لغرض تحديد مستوى جودة الأداء تقييماً للأداء وفق كل معيار من معايير التقييم على حدة، ويتم تخصيص النقاط وفق النتائج التي

يتوصل إليها، والمبنية على الأدلة والوثائق المادية الملموسة أثناء عملية التقييم. وتخلص عملية التقييم الكمي لأداء مؤشرات المعايير على مقياس من 0 إلى 4 لغرض تحديد مستوى الأداء وفق الآتي:

- ❖ لم يتحقق المؤشر نهائياً يعطي صفر من النقاط (تحقيق المؤشر بنسبة 0 %).
- ❖ إذا تحقق المؤشر يعطى تقييم (1، 2 ، 3 ، 4) من النقاط وفق الآتي:
  - (1) التخطيط (المؤشر تحقق بنسبة 25%).
  - (2) تخطيط وتنفيذ (المؤشر تحقق بنسبة 50%).
  - (3) تخطيط و تنفيذ وتقييم (المؤشر تحقق بنسبة 75%).
  - (4) تخطيط و تنفيذ وتقييم و تحسين وتطوير (المؤشر تحقق بنسبة 100%).

ملاحظة: إذا لم يتم إرفاق الأدلة والوثائق المادية الملموسة الخاصة بتحقيق كل مؤشر من مؤشرات معايير فإنه لن يتم احتسابه في عملية التقييم لأن عملية التقييم الكمي تبنى على الأدلة والوثائق المادية الملموسة فقط وليس على الإجابات.

1. المعيار الأول – التخطيط الاستراتيجي (8 مؤشرات – 80 درجة)

ت	المؤشرات التي تحقق هذا المعيار	مستوى الأداء					الأدلة والوثائق المرفقة
		0	1	2	3	4	
1	توجد خطة استراتيجية مُعتمدة، تتماشى مع استراتيجية الجامعة.						
2	تتضمن الخطة غايات واضحة وأهداف محددة قابلة للقياس.						
3	الرؤية والرسالة والقيم والأهداف معتمدة ومعلنة.						
4	تستخدم الإدارة رسالتها وأهدافها في التخطيط لأنشطتها وعملياتها.						
5	يمارس الموظفين أعمالهم في ضوء رؤية ورسالة الإدارة.						
6	يراعى في الخطة التنفيذية البنود الأساسية للخطة (الهدف – النشاط – مسؤول التنفيذ – الفترة الزمنية – أسلوب المتابعة)						
7	تعكس الخطة التنفيذية نتائج التقويم الذاتي (الدراسة الذاتية).						
8	تُوظّف نتائج عمليات التقييم الذاتي في التطوير والتحسين المستمر.						

2. المعيار الثاني – التخطيط والتنظيم الإداري (6 مؤشرات – 60 درجة)

ت	المؤشرات التي تحقق هذا المعيار	مستوى الأداء					الأدلة والوثائق المرفقة
		0	1	2	3	4	

1	يتوفر هيكل تنظيمي مُعتمد.						
2	يتوفر توصيف وظيفي لأقسام الهيكل التنظيمي.						
3	يتوفر وصف للمهام الوظيفية المختلفة للأفراد.						
4	توجد لائحة داخلية مكتوبة ومُعتمدة لتسيير العمل بالإدارة.						
5	يوجد نظام محدد لتفويض الصلاحيات والمسؤوليات بالإدارة.						
6	يوجد برامج لتنمية مهارات العاملين.						

3. المعيار الثالث – المعلومات والتوثيق (4 مؤشرات – 40 درجة)

ت	المؤشرات التي تحقق هذا المعيار	مستوى الأداء					الأدلة والوثائق المرفقة
		0	1	2	3	4	
1	يتوفر نظام لتوثيق أنشطة الإدارة.						
2	يوجد موقع إلكتروني مُفعل.						
3	يوجد دليل تعريفي للإدارة.						
4	يُحدث الدليل التعريفي بصفة دورية.						

4. المعيار الرابع – ضمان الجودة والتحسين المُستمر (6 مؤشرات – 60 درجة)

ت	المؤشرات التي تحقق هذا المعيار	مستوى الأداء					الأدلة والوثائق المرفقة
		0	1	2	3	4	
1	يوجد آلية محددة وواضحة لمتابعة أنشطة الإدارة.						
2	يتم استطلاع آراء المستفيدين من خدمات الإدارة.						
3	تستفيد الإدارة من تحليل نتائج استطلاعات رأى المستفيدين.						
4	تُعد الإدارة تقاريراً دورية.						
5	تنعكس نتائج التقويم الذاتي (الدراسة الذاتية) على أداء العمل في الإدارة.						
6	تسترشد الإدارة بمؤشرات الأداء المطبقة في إدارات مشابهة (Benchmarking).						

ثالثاً – التقييم العام

بصفة عامة كيف تقيم رضاك عن مستوى أداء الوحدة الإدارية ؟	ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	ضعيف

الاعتماد

منسق الجودة وتقييم الأداء بالوحدة الإدارية:

.....

الموافق:

.....

.....

التوقيع:

.....

.....

مدير الوحدة الإدارية (المركز/ الإدارة/ المكتب):

.....

الموافق:

.....

.....

التوقيع والختم:

.....

.....

شكراً على حسن تعاونكم سلفاً