|  |
| --- |
| **المعيار الرئيسي الثالث: معيار الأفراد** |
| 3**/أ دعم خطط العاملين للإستراتيجية الجامعة:** |
| **البند** | **المنهجية** | **التطبيق** | **المراجعة والتحسين** | **الدليل/اثبات** | **الارتباط مع النتائج** | **المسؤول عن التنفيذ** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 3/أ | منهجية الهيكل التنظيمي | * تقوم لجنة الهياكل التنظيمية بدراسة طلبات التعديل على الهيكل التنظيمي.
* تقوم لجنة الهياكل بالتنسيب لمجلس العمداء لاعتماد التعديل على الهيكل التنظيمي.
* تقوم دائرة الموارد البشرية بتنفيذ قرار مجلس العمداء المتضمن التعديل على الهيكل التنظيمي وعكسها على البرامج الحاسوبية والقرارات الإدارية .
* تقوم دائرة الموارد البشرية بإعادة تسكين الموظفين حسب الهيكل التنظيمي المعتمد وذلك من خلال مخاطبة الجهات ذات العلاقة.
 | * قامت لجنة الهياكل التنظيمية بمراجعة الهياكل التنظيمية لجميع وحدات الجامعة من خلال محاضر لجنة الهياكل التنظيميةوقرارات مجلس العمداء المتعلقة بالهيكل التنظيمي.
* قامت لجنة الهياكل التنظيمية بمتابعة التقارير والخطط التنفيذية للهياكل التنظيمية المعتمدة للتحقق من إنجاز الأهداف التي أنشأت من أجلها .
 | * كتيب الوصف الوظيفي
* قرار تشكيل لجنة دراسة الهياكل التنظيمية على مستوى الجامعة
* المذكرات الداخلية.
* محاضر لجنة الهياكل التنظيمية.
* بطاقات الوصف الوظيفي
* الخطط التنفيذية لجهات العمل
 | 7/أ7/ب | * لجنة الهياكل التنظيمية
* إدارة الجامعة
* دائرة الموارد البشرية
* مركز الاعتماد وضمان الجودة
 |
| 3/أ | منهجية اعداد جداول التشكيلات للشواغر والمسميات الوظيفية | * تقوم دائرة الموارد البشرية بإرسال كشوفات بالوظائف المعبئةً للكليات والمركز والوحدات والدوائر وفقا لنموذج جدول التشكيلات.
* تقوم الكليات والمراكز والوحدات والدوائر الإدارية بإرسال جدول استحداث وإلغاء الشواغر للعام القادم وفقا لنموذج جدول التشكيلات.
* تقوم دائرة الموارد البشريةوالجهات المعنية بعد مناقشة التشكيلات مع نائب الرئيس المعني بإعداد النسخة النهائية من جدول التشكيلات وإرسال نسخة منها للجهات المعنية وفقا لنموذج جدول التشكيلات.
 | - قامت دائرة الموارد البشرية بالمراجعة بشكل سنوي لجدول التشكيلات واستحداث وإلغاء شواغر في مختلف أماكن العمل في الجامعة. | * جداول التشكيلات
 | 7/أ7/ب | * دائرة الموارد البشرية
* عمداء الكليات ومدراء الوحدات والمراكز
 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3/أ 3/أ | منهجية التعيين والاختيار/ الموظف الأكاديمي  | * تقوم الكليات والمراكز ومن خلال المجالس ذات العلاقة بالتسيب عن حاجته لتعبئة شاغر.
* يتم تحول التسيب إلى مركز الاعتماد وضمان الجودة لتأكد من انطباق شروط الاعتماد الوطني والدولي.
* تقوم دائرة المجالس بالإعلان واستقبال الطلبات وإعداد جدول المفاضلة بناءا على المعايير المعتمدة من مجلس العمداء
* تقوم دائرة المجالس بإرسال الطلبات وجدول المفاضلة للكلية المعنية.
* تقوم الكلية والقسم المعنية بإجراء المقابلة وتفريغ جدول المفاضلة وإرساله إلى دائرة المجالس.
* تقوم دائرة المجالس بعرض جدول المفاضلة بعد الحصول على الموافقات الأمنية ومن تم اختياره على لجنة التعيين والترقية
* تقوم لجنة التعيين والترقية بالتنسيب الى مجلس العمداء وثم إرسالها إلى دائرة الموارد البشرية
* تقوم دائرة الموارد البشرية بإعداد قرار التعيين واستكمال إجراءات التعيين من الفحص الطبي وإعطاء الرقم الوظيفي.
* تقوم دائرة الموارد البشرية بإرسال نسخة من قرار التعيين لوحدة الشؤون المالية /دائرة الرواتب لغايات صرف الرواتب.
 |  | * القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الجامعة
* محاضر مجلس العمداء وتناسيب لجنة التعيين والترقية
* وثيقة الإجراءات َQP-HRD21
 | 7/أ7/ب | * دائرة الموارد البشرية
* دائرة شؤون المجالس
* مجلس العمداء
* لجنة التعيين والترقية
* مجالس الأقسام والكليات
 |
| منهجية تعيين واختيار/ موظف إداري  | * تقوم الجهة المعنية داخل الجامعة بالتقدم بكتاب رسمي لتعبئة شاغر وظيفي معين متضمن الشروط الأساسية.
* تقوم دائرة الموارد البشرية بالسير في الإجراءات التالية:
1. إعداد المواصفات والشروط.
2. استقبال احتياجات الوحدات وطلب التعيين.
3. التأكد من وجود الشواغر وفقاً لنموذج جدول التشكيلات.
* تقوم دائرة الموارد البشرية بمخاطبة رئاسة الوزراء لطلب استثناء الشواغر متضمن الشروط المطلوبة
* تقوم دائرة الموارد البشرية بمخاطبة ديوان الخدمة بعد الحصول على الاستثناء ولذلك لتعبئة الشواغر وإجراء الامتحانات المطلوبة وإرسال النتائج للجامعة.
* تقوم لجنة شؤون الموظفين بمقابلة الأسماء الواردة من قبل ديوان الخدمة المدنية وإعداد جدول المفاضلة واستكمال إجراءات التعيين و إصدار قرار التعيين وإرساله لوحدة الشؤون المالية /دائرة الرواتب لغايات صرف الرواتب.
 | * قامت دائرة الموارد البشرية بدراسة نماذج تقييم الأداء للموظفين الجدد وفي ضوء إلزام الجامعة بتعيين من مخزون ديوان الخدمة المدنية وبناءا عليه تم وضع برنامج تدريبي لتأهيل الموظفين الجدد
 | * القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الجامعة
* جداول المفاضلة
* نماذج ديوان الخدمة المدنية .
* وثيقة الإجراءات َQP-HRD21
* نماذج التعيينات
 |  | * دائرة الموارد البشرية
* لجنة شؤون الموظفين
* الجهات الطالبة لتعبئة الشواغر
 |
| 3/أ 3/أ | منهجية الاستقطاب/ اكاديمي | * تقوم الجهة المعنية بطلب استقطاب عضو هيئة التدريس.
* تقوم دائرة المجالس بعرض الطلبات بعد الحصول على الموافقات الأمنية على لجنة التعيين والترقية.
* تقوم لجنة التعيين والترقية بالتنسيب الى مجلس العمداء وثم إرسالها الى دائرة الموارد البشرية
* تقوم دائرة الموارد البشرية بإعداد قرار التعيين واستكمال الاجراءات.
 | * قامت دائرة الموارد البشرية بمراجعة الإجراءات وتم اعتماد المنهجية في ضوء هذه المراجعة
 | * التعليمات والانظمة
* قائمة بأسماءأعضاء هيئة تدريسية الذين تماستقطابهم.
 | 7/أ7/ب | * العمداء ورؤساء الاقسام في الكليات
* دائرة الموارد البشرية
* دائرة شؤون المجالس
 |
| منهجية استقطاب/ اداري (داخلي او خارجي) | * تقوم الجهات داخل الجامعة بمخاطبة رئاسة الجامعة لتعبئة الشاغر.
* تقوم دائرة الموارد البشرية بمراجعة جدول التشكيلات للتأكد من وجود الشاغر.
* يتم إعداد الإعلان الداخلي وحسب شروط الجهة الطالبة وبما يتوافق مع الوصف الوظيفي.
* تقوم دائرة الموارد البشرية بعرض الموضوع على لجنة شؤون الموظفين لاتخاذ قرار تغيير المسمى الوظيفي والنقل لمن تم استقطابه وفقا للشاغر الموجود.
 | * قامت دائرة الموارد البشرية بمراجعة المنهجية ومن خلال تزايد عدد الموظفين الحاصلين على مؤهلات علمية تم تعديل سياسة الاستقطاب الداخلي بحيث يتم اعتماد المؤهل العلمي للموظف الذي وقع عليه الاختيار في حال كان المؤهل العلمي غير محتسب.
 | * التعليمات والانظمة
* كتب النقل الخاصة بالموظفين الذين تم استقطابهم دون وجود اعلان ومقابلات وامتحان
 | 7/أ7/ب | * العمداء ورؤساء الأقسام في الكليات
* دائرة الموارد البشرية
* دائرة شؤون المجالس
 |
| 3/أ | منهجية الاحلال والتعاقب الوظيفي | * يتم تحديد المواصفات والشروط اللازمة لإشغال الوظائف القيادية أو الإشرافية وفقاً لبطاقة الوصف الوظيفي وتحديد الموظفين المرشحين للإحلال والتعاقب الوظيفي.
* يتم تجهيز خطة تأهيل للمرشحين في حال تم اختيار اي منهم لإشغال المنصب.
* تقوم دائرة الموارد البشرية بإصدار توصية لإشغال الوظيفة من البديل الذي وقع عليه الاختيار حسب تحقيقه للمعايير التي تضمن قيامه بالمهام الوظيفية وتقديمها إلى رئاسة الجامعة للحصول على الموافقة اللازمة حسب صلاحياته.
 | * قامت دائرة الموارد البشرية بمراجعة آلية الإحلال والتعاقب حيث كان الاعتماد بالإحلال من خلال موظفين الصف الثاني والثالث وبناء على تنسيب المدراء المباشرين وبناءا على هذه المراجعة تم التحسين على هذه المنهجية بوضع خطة لتحديد الوظائف الحرجة وتطبيق مصفوفة الإحلال والتعاقب الوظيفي .
 | * مصفوفة الاحلال والتعاقب الوظيفي.
* محاضر الاجتماعات.
* المذكرات الداخلية.
* قرارات التكليف.
 | 7/أ7/ب | * دائرة الموارد البشرية
* نائب الرئيس للشؤون الإدارية.
* مدراء الوحدات/المراكز
 |
| 3/أ | منهجية المسار الوظيفي | * أولاً: إعداد المسارات الوظيفية:

- تقوم لجنة الأوصاف الوظيفية والمسارات الوظيفية بإعداد المسارات الوظيفية والمسارات التدريبية لجميع الوظائف المستهدفة لديها وحسب المسار الوظيفي المعتمد وذلك اعتمادا على ما يلي:  أ- ربط الوظائف فيما بينها اعتمادا على التصنيف الوظيفي وبطاقات الوصف الوظيفي المعتمدة وارتباط الوظائف إدارياً.* ب- تلخيص المؤهلات والشروط اللازمةلتحقيقها من اجل التنقل اعتماداً على:

 - المؤهلات العلمية اللازمة لشغل المسمى الوظيفي المنتقل إليه. - الدورات التدريبية والمهارات اللازمة ( المسار التدريبي). - عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية.- أن تتوفر في الفرد المرشح لشغل الوظيفة الأعلى المواصفات الشخصية المطلوبة ( مثل القيادة، القدرة على الاتصال، القدرة على تحمل المهام والمسؤوليات....الخ) التي تتطلبه الوظيفة المنتقل إليها.* ثانيا: تعديل المسارات الوظيفية:

- تقوم لجنة الأوصاف الوظيفية والمسارات الوظيفية بتعديل المسار الوظيفي من خلال كتب أو المذكرات المقدمة من الجهة المعنية مرفقةً معها المسار الوظيفي المقترح وذلك في الحالات التالية:- أ- تعديل بطاقة الوصف الوظيفي نتيجة للتعديل على المهام والمسؤوليات المناطة بالأقسام (دمج، استحداث،إلغاء). ب- استحداث وظائف جديدة.2- تقوم دائرة الموارد البشرية بدراسة الطلب المقدم وتحديد مدى الحاجة للتعديل على المسارالوظيفي بناء على المستجدات.* تقوم دائرة الموارد البشرية بدراسة المسارات الوظيفية المعدلة المقترحة والتأكد من مطابقتها مع محتويات بطاقات الوصف الوظيفي المعتمدة من حيث المؤهل والخبرة والمهارات والتدريب المطلوب .
 | * قامت دائرة الموارد البشرية بمراجعة الأوصاف ومن خلال التغذية الراجعة من الموظفين بالجامعة تم اعتماد هذه المنهجية وتشكيل لجنة الأوصاف الوظيفية و المسارات الوظيفية بالسير بتحديد المسارات الوظيفية لدى الجامعة ووضع ضوابط لها بما يتناسب مع مؤهلات العاملين والخبرات والقدرات المطلوبة .
 | * جداول التشكيلات
* القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الجامعة
* قرارات مجلس العمداء باعتماد كتاب أوصاف الوظائف أو التعديل عليه
 | 7/أ7/ب | * دائرة الموارد البشرية
* عمداء الكليات ومدراء الوحدات والمراكز.
 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3/أ | منهجية تصنيف ووصف الوظائف | أولا: إجراءات توصيف الوظيفة وتحليلها واعتمادها :* تقوم لجنة الوصف الوظيفي بإعداد وتوزيع نموذجالتحليل الوظيفيعلى الموظفين الذين يشغلون الوظيفةو على المسؤول المباشر.
* تقوم لجنة الوصف الوظيفي بالقيام بزيارات ميدانية إلى موقع العمل لمقابلة الموظفين والمسؤول المباشر وتسجيل البيانات والملاحظات اللازمة.
* تقوم لجنة الوصف الوظيفي بعملية تحليل النتائج وتوصيف الوظيفة وإعداد المسار الوظيفي .
* تقوم لجنة الوصف الوظيفي بتحويل بطاقة الوصف الوظيفي والمسار الوظيفي إلى مجلس العمداء لتسيب باعتمادها.
* تقوم دائرة الموارد البشرية بعد اعتماد بطاقة الوصف الوظيفي بتطبيق أوصاف الوظائف والمسارات الوظيفية من خلال الإجراءات اللازمة لذلك (محددات الإعلانات الوظيفية ،تغيير المسميات ،..الخ).

ثانياً : تقوم لجنة الوصف الوظيفي بجمع البيانات لكل وظيفة و إعداد نموذج الوصف الوظيفي والذييشمل :-* المسمى الوظيفي
* الواجبات الأساسية للوظيفة.
* المؤهلات العلمية المطلوبة لإنجاز العمل.
* المهارات المطلوبة لإنجاز العمل .
* الخبرات العملية المطلوبة لانجاز العمل.
* مكان العمل.
* المسؤول المباشر
* الملخص العام للوظيفة.
* الدورات التدريبية المطلوبة
* معلومات أخرى ذات علاقة بتنفيذ العمل.
 | قامت دائرة الموارد البشرية بمراجعة الأوصاف ومن خلال التغذية الراجعة من الموظفين بالجامعة تم تحديث هذه المنهجية وتشكيل لجنة الأوصاف الوظيفية و المسارات الوظيفية للسير بتحديث على الأوصاف الوظيفة وبما يتوافق مع الخطة الإستراتجية للجامعة حيث يبلغ عددها 100 وصف وظيفي . | 1.الأنظمة والتعليمات المعمول بها في الجامعة.2. بطاقة الوصف الوظيفي.3. الهيكل التنظيمي. | 7/أ7/ب | * دائرة الموارد البشرية
* جميع أماكن العمل في الجامعة
 |

|  |
| --- |
| **3/ب تطوير معرفة العاملين في الجامعة وقدراتهم** |
| 3/ب | منهجية التدريب والتطوير | -تحديد الاحتياجات التدريبية للهيئتين التدريسية والإدارية ( من خلال نماذج الاحتياجات التدريبية و نماذج تقييم الأداء ) بالتنسيق مع مركز الاعتماد وضمان الجودة.* وضع واعتماد خطة التدريب السنوية المزمع تنفيذها.
* تنفيذ خطة التدريب السنوي.
* تقييم فاعلية الدورات التدريبية المنفذة.
* إعداد تقرير عن تنفيذ البرامج التدريبية و خطة التدريب السنوية.
* تعمل دائرة الموارد البشرية على إعداد نموذج قياس اثر التدريب.
* تقوم دائرة الموارد البشرية بمتابعة الجهات التدريبية والتحقق من قيامها بأداء الخدمات التدريبية بفاعلية بواسطة التقييمات المقدمة من المتدربين .
* تقوم دائرة الموارد البشرية بتحرير نموذج تقييم جهة تدريبية (التقييم الدوري ) بعد الانتهاء من كل دورة تدريبية .
* يكون نتاج تحليل التقييم كالآتي:
1. جهات التدريب التي تحصل على تقييم (جيد جداً أو امتياز ) يستمر العمل معها سواء أثناء تنفيذ الخطة التدريبية الحالية أم الخطة التدريبية القادمة .
2. جهات التدريب التي تحصل على تقييم (جيد) يتم إعادة تقييمها بعد دوره تدريبية ثانية .
3. جهات التدريب التي تحصل على تقييم (مقبول أو ضعيف ) يتم إنهاء التدريب معها .
4. يقوم المسؤول المختص التابع له الموظف المتدرب بتقييم المتدرب بعد مرور ثلاثة أشهر من تنفيذ البرنامج التدريبي باستخدام نموذج تقييم اثر التدريب والذي تعده دائرة الموارد البشرية وذلك لمعرفة مدى تحقق الهدف من التدريب .
5. تقوم دائرة الموارد البشرية بالاحتفاظ بالتقييم بالملف الخاص بالمتدرب .
 | قامت دائرة الموارد البشرية بمراجعة المنهجية من خلال:* تحليل نماذج تقييم الأداء ومدى إنعكاس البرنامج التدريبي على أداء الموظف.
* تقييم البرامج التدريبية المنفذة خلال السنة كل على حده
* عدد المتدربين المخطط والفعلي .
* التكلفة التقديرية والحقيقية .

وبناء عليه تم التحديث على نموذج تحديد الاحتياجات التدريبية.  |  نموذج تقييم أداء الموظفين .- محاضر الاجتماعات.- المذكرات الداخلية.نموذج تقييم اثر التدريب | 7/أ7/ب | * دائرة الموارد البشرية
* مركز الاعتماد ضمان الجودة
* مركز الاستشارات والتدريب.
* جميع أماكن العمل في الجامعة
 |
| 3/ب | * منهجية تقييم أداء العاملين ونتائجها
 | **أولا: تقييم أداء الأكاديميين :**1.يتولى العميد إحالة أسماء أعضاء الهيئة التدريسية والباحثين والمحاضرين المتفرغين في الكلية من غير المثبتين إلى الأقسام المعنية لإبداء الرأي في تمديد فترة التجربة وذلك في ضوء نموذج تقييم عضو هيئة التدريس لتمديد فترة التجربة.2.يعرض العميد توصيات مجالس الأقسام المتعلقة بتمديد فترة التجربة على مجلس الكلية ثم يرفع التنسيب واحالته إلى اللجنة التي تنسب إلى المجلس للبت في تمديد فترة التجربة أو عدم تمديدها، واتخاذ قرار بإنهاء عمل عضو الهيئة التدريسية.3.تقوم دائرة المجالس بالاحتفاظ بنماذج تقييم الأداء والاستعانة بها**ثانيا: تقييم أداء العاملين الإداريين** 1.تقوم دائرة الموارد البشرية بتطوير نماذج التقييم حسب تصنيف الوظائف (قيادية عليا،إدارية،حرفيه،فنيه).2.يقوم الرئيس المباشر بتعبئة نموذج تقييم الأداء وحسب تصنيف الوظائف وبشكل نصف سنوي وسنوي .3.يتم التقييم بأحد التقديرات التالية: ( ممتاز)، (جيد جداً)، (جيد)، (متوسط)، (ضعيف).4.يقوم المسؤول الأعلى باعتماد نموذج تقييم الأداء السنوي ورفعه إلى رئاسة الجامعة 5.تقوم رئاسة الجامعة بتحويله إلى دائرة الموارد البشرية لتدقيقها واعتمادها على الأنظمة الحاسوبية .6.يتم النظر في تقييم الأداء لغايات الترفيع والنقل وتحويل التعيين والتثبيت بالخدمة وغيرها.7.يتم مراعاة العقوبات التي حصل عليها الموظف بحيث تتناسب مع التقييم وفي حال حصول الموظف على عقوبة باستثناء التنبيه لا يحصل على تقييم أكثر من جيد.8.يحصل الموظف الذي حصل على تقدير ضعيف أو متوسط نسخة من تقييم أدائه ويحق له الاعتراض خلال عشرة أيام من تبليغه.9.توجه عقوبة الإنذار لمن حصل على تقييم ضعيف ،وعقوبة التنبيه على من حصل على تقييم متوسط.10.تعتبر خدمات الموظف الذي حصل على ثلاثة تقارير متتالية بتقدير (ضعيف) منتهية حكماً حتى ولو كان مثبتاً في الخدمة.11.تكون جميع مراحل تقييم الأداء سرية ولا يجوز اطلاع الموظف عليها إلا إذا كان تقديره متوسط او ضعيف. | قامت دائرة الموارد البشرية بمراجعة تطبيق وفاعليته المنهجية ، وقياس فاعلية هذه المنهجية بمراعاة مؤشرات القياس بشكل دوري (ربع سنوي أو نصف سنوي) . | - نموذج تقييم الأداء .- | 7/أ7/ب | * دائرة الموارد البشرية
 |

|  |
| --- |
| **3/ج :موائمة العاملين واشراكهم وتمكينهم** |
| 3/ج | -**منهجية إشراك الموظفين وتمكينهم.** | * تقوم رئاسة الجامعة وبالتنسيب من الجهات ذات العلاقة بإشراك العاملين في اتخاذ القرار من خلال وضعهم باللجان ذات العلاقة ومن خلال تطوير سياسات العمل الداخلي في حدود الأنظمة والتعليمات.
* تقوم رئاسة الجامعة وبالتنسيب من الجهات ذات العلاقة بإشراك العاملين في نشاطات الجامعة التي تقام بالتعاون مع الجهات الخارجية أو الداخلية عن ( طريق نادي الجامعة الذي يسهم وبشكل كبير بعمل نشاطات(اجتماعية ورياضية وثقافية) لكل من أعضاء هيئة التدريس والإداريين المنتهية خدماتهم والذين ما زالوا على رأس عملهم.
* تقوم رئاسة الجامعة وبالتنسيب من الجهات ذات العلاقة بالعمل على تحسين بيئة العمل بشكل مستمر وضمن الإمكانيات المالية المتاحة لتعزيز الولاء والانتماء الوظيفي.
* تقوم رئاسة الجامعة وبالتنسيب من الجهات ذات العلاقة برفع مستوى الخدمات المقدمة للعاملين عن طريق تحويل الحرم الجامعي الى حرم ذكي.
* تعمل رئاسة الجامعة وبالتنسيب من الجهات ذات العلاقة على حث والإتاحة لأعضاء الهيئة التدريسية والإدارية على المشاركة في المؤتمرات العالمية والمحلية في مجالات تخصصاتهم المحتلفة لتبادل الخبرات وذلك من خلال التوقيع على مجموعة من الاتفاقيات مع منظمات عالمية ومحلية مثل (اتفاقيات برنامج ايرايسموس CET).
* قامت رئاسة الجامعة بإنشاء مركز الابتكار والريادة والذي يقوم على تقديم الدعم الفني والإداري والمالي اللازم للأفكار والمشاريع الابتكارية والريادية للطلبة تحت إشراف العاملين في المركز.
* يتم تفويض الصلاحيات حسب الاختصاص الوظيفي ووصف الوظائف .
* .
 |  | 1. القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الجامعة .
2. محاضر مجلس العمداء ولجنة التعيين والترقية ولجنة شؤون الموظفين.

3.قرارات تشكيل لجان من الموظفين.4.الاتفاقيات الموقعة بين الجامعة والجهات الأخرى.5. قائمة تفويض الصلاحيات | 7/ب | * دائرة الموارد البشرية
* نادي الجامعة
* وحدة الإعلام والعلاقات العامة والتفافية
* مركز تنمية وخدمة المجتمع
* مركز الابتكار والريادة .
 |

|  |
| --- |
| 3**/د التواصل بفاعلية مع العاملين في الجامعة** |
| 3/د | **منهجية الاتصال الداخلي** | * تقوم جميع جهات العمل في الجامعة باستخدام وسائل الاتصال الداخلية وتبادل المعلومات (برنامج الدواوين) في المراسلات الرسمية لانجازها.
* تقوم الجهات ذات العلاقة بتعميم القرارات العامة والإعلانات الداخلية من خلال البريد الالكتروني ومن خلال وسائل التواصل الاجتماعي (whatsapp,facebook).
* يقوم العاملين في الجامعة باستخدام البريد الالكتروني ووسائل التكنولوجيا الحديثة للمراسلات الرسمية وتبادل المعلومات فيما بينهم
* تقوم جميع الجهات بعقد الاجتماعات واللجان ذات العلاقة بشكل دوري .
* .تقوم مختلف الجهات في الجامعة بإصدار النشرات التوعوية والإرشادية والتعريفية بشكل دوري.
 | تعمل رئاسة الجامعة والجهات ذات العلاقة على تطوير المنهجية سنويا ، ومراجعة اثر المنهجية خلال السنة | * محاضر الاجتماعات
* المذكرات الداخلية.
* البريد الالكتروني
 | 7/أ7/ب | * رئاسة الجامعة
* عمداء الكليات
* مدراء الوحدات والدوائر الإدارية والمراكز.
* الموظفون
 |

|  |
| --- |
| **المعيار الفرعي: 3/هـ مكافأة العاملين وتقدير جهودهم والاعتناء بهم** |
| 3/هـ | * **منهجية المكافات والحوافز**
 | أولا: حوافز برنامج الموازي* تقوم وحدة الشؤون المالية بتزويد مجلس أمناء الجامعة بجميع الرسوم الجامعية الخاصة ببرنامج الموازي ليصار إلى تحديد  نسبة حوافز الموازي في بداية كل عام مالي.
* تقوم دائرة الموارد البشرية بتزويد وحدة الشؤون المالية بأعداد العاملين في الجامعة حسب الرتبة الأكاديمية ودرجات الراتب للعاملين الإداريين ليتم توزيع الحصص كما هي منصوص عليها في تعليمات صرف الموازي
* تقوم وحدة الشؤون المالية ودائرة الموارد البشرية بتنفيذ صرف الحوافز للعاملين في الجامعة بشكل شهري وضمن إجراءات احتساب الرواتب.

ثانياً:تحفيز البحث العلمي:يتم تحفيز الأكاديميين والإداريين على البحث العلمي من خلال تطبيق تعليمات البحث العلمي المعمول بها في الجامعة. ثالثاً: تحفيز الموظفين الإداريين - تقوم رئاسة الجامعة على اختيار الموظفين المتميزين بناء على أسس الموظف المتميز المعتمدة بناءاً على تنسيب اللجنة المشكلة لهذه الغاية .* يمنح الموظف المتميز زيادة تشجيعية في الراتب تساوي زيادة سنوية واحدة، ولا يعطى الموظف أكثر من زيادة تشجيعية واحدة في الدرجة، وتمنح له عند استحقاقه للزيادة السنوية.
* يمنح الموظف مكافأة مالية استثنائية لا تتجاوز مقدار راتبه الإجمالي لشهر واحد في أي من الحالات التالية:-
* إذا قدم براءة اختراع وكان ذلك الاختراع ذا فائدة للجامعة والمجتمع.
* إذا قام بعمل إبداعي أو حقق إنجازاً ترتب عليه وفر في النفقات العامة.
* أن يمنح الموظف شهادة تقدير معنوية لتميزه في أدائه العمل.
* أن يسمح للموظف المتميز بمتابعة دراسته في مجال عمله.

رابعاً: المكافآت التي تصرف للعاملين لقاء تكليفهم بأي عمل في الجامعة من قبل الرئيس مقابل مكافآت مالية . تقدم رئاسة الجامعة العديد من المزايا التي تسعى إلى زيادة الثبات الوظيفي للعاملين كالتأمين الصحي ومكرمة أبناء العاملين بالحصول على مقعد وخصم من الرسوم الجامعية ومكافأة نهاية الخدمة أو الراتب الثالث عشر لمن تم تعيينه بعد عام 2013 وتوفر حضانة وروضة ومدرسة الجامعة لأبناء العاملين | تطوير على الخطط اللازمة لإجراء التحديثات المستمرة على المكافآت من خلال اللجان والتي تقوم بصفة دورية بمراجعة وتحديث وإقرار عمليات الصرف وأي مستجدات طارئة بهذا الخصوص . | * قوانين وأنظمة الجامعة الأردنية .
* محاضر الاجتماعات.
* قرارات صرف مكافآت العاملين المكلفين باعمال في الجامعة.
 | 7/أ7/ب | * رئاسة الجامعة
* عمداء الكليات
* مدراء الوحدات والدوائر الإدارية والمراكز
 |
| 3/هـ  | **منهجية التعامل مع الشكاوي والمقترحات** | أولاً: تقوم دائرة الموارد البشرية بالتنسيق مع لجنة الاقتراحات والشكاوى وبتطبيق هذه المنهجية بحسب المدخلات الواردة إليها (مقترح، شكوى، شكر)بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة : ديوان الرئاسة ، مكتب خدمة الجمهور في ديوان الرئاسة والموارد البشرية دواوين جميع وحدات الجامعة و بتوصية من رئاسة الجامعة* ثانياً: تقوم اللجنة بتحديد قنوات الاتصال لتطبيق هذه المنهجية هاتف، فاكس، البريد الالكتروني، رسائل نصية (SMS)، صندوق البريد، الموظف نفسه ، صندوق شكاوي ومقترحات.
* ثالثاً: تقوم اللجنة بتحديد جهات التعامل مع شرائح مختلفة هي، الموظف (كادر العاملين في الجامعة)، مراجع (من غير كادر موظفي الجامعة) شخصية اعتبارية (شركات/ مؤسسات، مؤسسات وهيئات غير ربحية)، جهات حكومية.
* رابعا: تقوم اللجنة بتحديد طبيعة محتوى الشكوى (اعتراض موثق مقدم من متلقي الخدمة لعدم حصوله على الحد الأدنى المطلوب من المنفعة المتحققة) والاقتراح (فكرة مبتكرة مقدمة من متلقي الخدمة هدفها الوصول لمستوى أفضل في تقديم الخدمات من حيث الوقت والكلفة والجهد والإجراء) وكتاب الشكر (خطاب شكر مقدم من متلقي الخدمة للمؤسسة لقاء حصوله على خدمات تحقق رضا(.
* خامساً: تقوم اللجنة بتحديد آليات معالجة وتقييم لهذه المنهجية موزعة حسب: إجراءات معالجة الشكوى أو الاقتراح أو الشكر، إجراءات التقييم والرقابة، وقت الرد على الشكوى أو الاقتراح.

سادساً: تقوم اللجنة بإصدار توصية لمعالجة الشكوى أو الأخذ بالمقترح بحسب تحقيقه للمعايير والأنظمة والتعليمات المعمول بها ورفعها إلى رئاسة الجامعة للحصول على الموافقة اللازمة وحسب الصلاحيات والإمكانات المتاحة و ترسل الاقتراحات والشكاوي مع نسخة موقعة من قبل المعنيين على المحضر إلى رئاسة الجامعة ويتم تنظيم محضر خاص متسلسل فور الانتهاء من كل اجتماع.سابعاً: يتم الرد على الشكوى بموجب كتب رسمية وذلك ضمن الإطار الزمني للحل حسب نوع الشكوى. | في ضوء اعتماد المنهجية حديثاً ستتم المراجعة وتحسين من خلال قياس التطبيق وفاعلية المنهجية بشكل سنوي وتقييم منهجية ورفع النتائج والتوصيات لرئيس الجامعة الأردنية , ومراجعة هذه المنهجية إذا استدعت الحاجة لذلك خلال المدة المقررة.* تتم المتابعة بتحديد نسبة الالتزام بالتوصيات الناتجة عن مراجعة تطبيق المنهجية من خلال الردود التي تلقتها اللجنة/ الجهة المسؤولية عن المنهجية ،و درجات الاستجابة من الدوائر والأقسام،و المقترحات والتوصيات الواردة منهم وذلك من خلال تحليل إحصائي للشكاوى والاقتراحات الواردة والمصنفة وفقا للموضوعات وتحليل إحصائي لنتائج معالجة الشكوى والاقتراحات و مراحل المتابعة وحالة الإنجاز لكل مرحلة (تم الانجاز، قيد الانجاز، لم تنجز).
* تتم المتابعة لدراسة فاعلية هذه المنهجية بمراعاة مؤشرات القياس(نتائج تقييم الأداء السنوي للموظف الذي قام بتقديم شكوى أو المقترح وبعد معالجة مسببات الشكوى وإزالتها،أو الأخذ بالمقترح وتنفيذه على سبيل المثال ) بشكل سنوي ومراجعة هذه المنهجية كلما استدعت الحاجة لذلك.

- تقوم اللجنة بمتابعة نظام الشكاوى والذي يهدف في المستوى الأول إلى رضا العاملين حيث تعد الشكاوى المقدمة من العاملين من أهم مصادر التغذية الراجعة التي تعكس رضاهم عن الخدمات المقدمة وآلية التعامل مع الشكاوى وحلها وتحسين آلية التعامل مع الشكاوى وإغلاق الحالات. | * التعليمات والأنظمة المعمول بها في الجامعة.

-الملفات الوظيفية للعاملين في الجامعة/شعبة التوثيق والبيانات/دائرة الموارد البشرية.- محاضر الاجتماع والكتب الرسمية و نماذج المقترحات والشكاوي. | 7/أ7/ب | * دائرة الموارد البشرية
* رئاسة الجامعة
 |
| 3/هـ | **منهجية قياس رضا الموظفين** | أولاً: يقوم مركز الاعتماد وضمان الجودة ودائرة الموارد البشرية بإعداد استبيان الكتروني للموظفين بشكل سنوي أو نصف سنوي .ثانياً :يشمل استبيان الرضا الوظيفي على أسئلة ذات صلة بالرضا الوظيفي وعوامل التحفيز، واللذان يؤثران على مستويات ارتباط و مشاركة الموظفين بالأهداف الإستراتيجية للجامعة الأردنية.ثالثًاً: يتم جمع وتحليل نتائج استبيان رضا الموظفين بناءً على الهيكل التنظيمي للجامعة .رابعاً : وضع خطة عمل لمعالجة النتائج التي أظهرتها استبيانات رضا العاملين. |  - الاختلاف في نسبة الالتزام بتعبئة الاستبيانات ومدى الالتزام بالتوصيات الناتجة عن تحليل الاستبانه.-وجود تباين في نسب الرضا لأصحاب العلاقة المعنيين. | * استبانه الرضا الوظيفي للعاملين
 | 7/أ7/ب | * رئاسة الجامعة
* دائرة الموارد البشرية
* مركز الاعتماد وضمان الجودة
 |
|  |  | وقد قامت دائرة الموارد البشرية بتحديث وتطوير قواعد البيانات والأنظمة الحاسوبية المستخدمة حيث تم تطوير قواعد البيانات وتحويلها من نظام الكوبل الى نظام الاوركل وتم تطوير العديد من الأنظمة( كنظام الإجازات الالكتروني نموذج براءة الذمة الالكتروني ،نظام الاستفسارات للعاملين وعلى مستوى جهات العمل داخل الجامعة ،...) |  |  |  | * دائرة الموارد البشرية
* مركز تكنولوجيا المعلومات
 |