



حكومة دولة
الإمارات العربية المتحدة



تقرير القمة الحكومية الأولى

تجارب ملهمة وأفكار من الميدان

١١-١٢ فبراير ٢٠١٣







حكومة دولة
الإمارات العربية المتحدة



القمة الحكومية
THE GOVERNMENT SUMMIT



القمة الحكومية
THE GOVERNMENT SUMMIT

© جميع الحقوق محفوظة ٢٠١٣

جميع الحقوق محفوظة لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من هذا الكتاب بأي شكل كان بما في ذلك النسخ المصورة أو استخدام الوسائل الإلكترونية من دون الموافقة المكتوبة لأصحاب حقوق النشر.

وينبغي توجيه الطلبات الخاصة بالحصول على الموافقة المكتوبة لأصحاب حقوق النشر بهدف إعادة إنتاج أي جزء من هذا الكتاب، إلى الناشرين طبقاً لقانون حقوق النشر الدولي لعام ١٩٥٦، وللقانون الاتحادي رقم (٧) لعام ٢٠٠٢ الخاص بحقوق النشر الخاصة بالمنشئ الأصلي والمنشئ الثانويين وكل من يتصرف بما يخالف حقوق النشر المذكورة سيكون عرضة للملاحقة القانونية والمطالبة بالأضرار الناجمة عن ذلك.

الطبعة الأولى: ٢٠١٣

دبي، الإمارات العربية المتحدة



صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي



صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان
رئيس الدولة

المحتويات

١٢٠	ورشة عمل أفضل الممارسات العالمية في تقديم الخدمات الحكومية:
-	ورشة عمل تجربة الإمارات في تطوير الخدمات الحكومية - برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة
-	ورشة عمل تجربة الإمارات في تطوير الخدمات الحكومية - تجربة حكومة أبوظبي
-	ورشة عمل تجربة الإمارات في تطوير الخدمات الحكومية - تجربة حكومة دبي
-	ورشة عمل تجربة الخدمات الحكومية - سنغافورة
-	ورشة عمل تجربة الخدمات الحكومية - الدنمارك
-	ورشة عمل تجربة الخدمات الحكومية - كندا
-	ورشة عمل تجربة الخدمات الحكومية - أستراليا
-	ورشة عمل بناء ثقافة الابتكار في القطاع الحكومي - تجربة كوريا الجنوبية
-	ورشة عمل تجربة الخدمات الحكومية في البرازيل (بالتعاون مع فونداسو جوتوليو فاركاس)
-	ورشة عمل نماذج من جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة: الابتكار في تبسيط الإجراءات الإدارية وتحديث التشريعات
-	ورشة عمل نماذج من جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة: الابتكار في تطوير الشبكات والشركات
-	ورشة عمل نماذج من جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة: الابتكار في الخدمات الإلكترونية
١٨٦	ورشة العمل:
-	ورشة عمل التعليم والعمل: إعداد أجيال المستقبل لسوق العمل
-	ورشة عمل تحقيق الجودة والكفاءة في تقديم الخدمات الصحية
-	ورشة عمل الشباب: قضايا وتطلعات
-	ورشة عمل نماذج التميز الحكومي في الإمارات
-	ورشة عمل الدروس المستفادة من القطاع الخاص: نحو خدمات تركز على المتعاملين
-	ورشة عمل ريادة الأعمال الاجتماعية ودورها في تقديم الخدمات الحكومية
-	ورشة عمل الابتكار في الإدارة الحكومية (بالتعاون مع الأمم المتحدة)
٢٣٠	تقارير ودراسات من القمة الحكومية الأولى
٢٣٤	عرض تجارب الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية المتميزة في خدمات المتعاملين
٢٣٦	سوق المعرفة
٢٣٨	قمة حكومية خضراء
-	تقرير الاستدامة «قمة خضراء مستدامة»

١٢	الكلمة الافتتاحية
١٣	القمة الحكومية الأولى
١٤	القمة الحكومية الثانية
١٦	الجلسات الحوارية الرئيسية:
-	جلسة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي
-	جلسة الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية
-	جلسة سمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير شؤون الرئاسة
٥٢	الجلسات الرئيسية:
-	جلسة تفاعلية حول الخدمات الحكومية في الإمارات
-	جلسة كيف نقيس التنمية؟
-	جلسة أبوظبي ودبي - الخدمات الحكومية في مدن عالمية
-	جلسة خاصة - سعادة إيف ليترم
-	جلسة حوار وزارية (بالتعاون مع الأمم المتحدة)
٨٤	الجلسات الحوارية:
-	جلسة الإعلام الاجتماعي كأداة حكومية للتواصل مع المتعاملين (بالتعاون مع كلية دبي للإدارة الحكومية)
-	جلسة سيناريوهات مستقبلية لتحقيق الفعالية في تقديم الخدمات
-	جلسة شراكات مبتكرة مع القطاع الخاص لخدمات حكومية أفضل
-	جلسة بناء الثقافة الخدمية في القطاع الحكومي
-	جلسة إمكانات الابتكار: أدوات عملية لتحسين الخدمات الحكومية
-	جلسة توفير خدمات عالية الجودة: نحو الحكومة الاستراتيجية (بالتعاون مع منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية)



الكلمة الافتتاحية

القمة الحكومية .. بداية لبدایات جديدة

القمة الحكومية في دورتها الأولى ٢٠١٣، لم تكن مجرد تجمع لكبار القيادات والخبرات الحكومية، بل كانت كما أراد لها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، منصة تفاعلية، وبنوطة معرفية، ولقاءً وطنياً وإقليمياً جامعاً، وترسيخاً قوياً لمكانة دولة الإمارات العربية المتحدة كوجهة رئيسية إقليمياً وعالمياً للإبداع الحكومي.

في القمة الحكومية رسخت قيادتنا الرشيدة نموذجاً جديداً للشفافية الحكومية على المستوى الإقليمي، وأرست ممارسة مبتكرة في التواصل المباشر مع الجهود حول جميع القضايا الوطنية والاجتماعية والتنمية مما كان له أكبر الأثر في نجاح القمة، ولقي صدًى وطنياً وإقليمياً مميزاً، وأثمر حواراً وطنياً مفتوحاً، ووضع سقفاً جديداً لتوقعات وطموحات المجتمع من الأداء الحكومي بشكل عام.

لم تكن هذه القمة من اللقاءات التي تنتهي أو ينقضي مفعولها بمجرد أن ينفض جمعها، على نقيض ذلك، فإن نهايتها بداية لبدایات جديدة. فقد تميزت بدعم القيادة المباشر لها، وبتفاعل مجتمعي كبير مع فعالياتنا، وباهتمام إقليمي وعالمي كبير بموضوعاتها، ما يضعنا جميعاً أمام مرحلة جديدة من الإبداع والريادة في تقديم الخدمات الحكومية، مرحلة جديدة أوضح معالمها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم في جلسة الحوارية عندما تحدث عن الجيل القادم من حكومات المستقبل، وأرسي خلالها قاعدة رئيسية بقيت في أذهاننا جميعاً بأن هدف الحكومة هو تحقيق السعادة لمواطنيها.

وبذلك فقد مثلت القمة في دورتها الأولى دفعة قوية في مسيرة دولة الإمارات نحو تحقيق رؤيتها ٢٠٢١، وترسيخ مكانتها بين الأوائل عالمياً في كافة المجالات، وتطوير مستويات أدائها لتصبح وجهة لأفضل الممارسات، وملتمتي حكومياً عالمياً لأفضل المعارف والخبرات.

ولما كانت أعمال هذه القمة جديرة بالتوثيق، فلم نكتف بإطلاق موقع إلكتروني تفاعلي، بل عمدنا إلى إصدار هذا الكتاب ليضم بالكلمة والصورة أوراق ونقاشات القمة ليتم توزيعه على صنّاع القرار والمهتمين والراغبين بالاطلاع على التجربة، وليكون متاحاً للمواطنين والشباب وطلبة الجامعات ليس في دولة الإمارات فحسب بل على مستوى المنطقة والعالم.

ندعوكم للانضمام إلينا في مسيرة الإبداع الحكومي، والمشاركة الفاعلة في الدورة الثانية للقمة الحكومية في الفترة من ١٠-١٢ فبراير ٢٠١٤، كي نوحّد الجهود والتوجهات ونتبادل الأفكار والخبرات لما فيه خير وسعادة للمواطنين والمجتمعات والإنسانية جمعاء.

محمد عبدالله القرقاوي

وزير شؤون مجلس وزراء دولة الإمارات العربية المتحدة

رئيس اللجنة المنظمة للقمة الحكومية

القمة الحكومية الأولى

"الريادة في الخدمات الحكومية"

١١ - ١٢ فبراير ٢٠١٣

أنجزت القمة الحكومية الأولى التي عقدت في دبي في الفترة بين ١١-١٢ فبراير ٢٠١٣، برعاية وحضور كريمين لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، أهدافها في جمع الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية والإقليمية والعالمية لتحقيق تبادل المعرفة ونشر أفضل الممارسات الإدارية الحكومية عبر عرض التجارب والخبرات المميزة.

وقد عقدت القمة الحكومية تحت شعار "الريادة في الخدمات الحكومية" على مدى يومين بحضور أكثر من ١٥٠ خبيراً دولياً على مدى ٣٠ جلسة حوارية وورش عمل، وشارك فيها أكثر من ٣٠٠٠ شخص من دولة الإمارات العربية المتحدة ومن الدول الشقيقة والدول العربية وجمع كبير من المسؤولين والخبراء الدوليين. وشارك في جلسات القمة الحكومية الأولى صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، والفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير الداخلية، وسمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء، رئيس المجلس الوزاري للخدمات، ووزير شؤون الرئاسة.

حضر القمة الحكومية الأولى سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم ولي عهد دبي، وسمو الشيخ مكتوم بن محمد بن راشد آل مكتوم نائب حاكم دبي وسمو الشيخ عبد الله بن زايد آل نهيان وزير الخارجية، ومعالي الشيخ نهيان بن مبارك آل نهيان وزير الثقافة والشباب وتنمية المجتمع، وسمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم، رئيس هيئة دبي للطيران الرئيس الأعلى لمجموعة طيران الإمارات إلى جانب عدد من الشيوخ ومعالي الوزراء وكبار المسؤولين في الدولة وضيوف من عدد من الدول العربية والأجنبية وموظفي الوزارات والمؤسسات الحكومية الاتحادية والمحلية.

رسخت القمة نموذجاً جديداً للشفافية الحكومية على المستوى الإقليمي، وأرست ممارسةً مبتكرة في التواصل المباشر مع الجمهور حول القضايا الوطنية والاجتماعية والتنمية، ولقيت صدًى وطنياً وإقليمياً مميزاً، وأثمرت حواراً وطنياً مفتوحاً بين قيادة الصف الأول ومختلف قيادات العمل الحكومي، ووضعت سقفاً جديداً لتوقعات وطموحات المجتمع من الأداء الحكومي.

وأطلقت خلال القمة الحكومية الأولى سلسلة من الإصدارات والدراسات والتقارير المتخصصة التي تُنشر وتوزع في المنطقة لأول مرة باللغة العربية، وهي متاحة للتحميل من موقع القمة الحكومية الإلكتروني www.thegovernmentsummit.ae بهدف تحقيق الكفاءة الحكومية وتعزيز الثقة بين المؤسسات الحكومية والمتعاملين ورفع مستوى رضا المتعاملين، وإيجاد الحلول العملية للقضايا المهمة المتصلة بالخدمات الحكومية خاصة في قطاعات الصحة والتعليم والعمل.

القمة الحكومية الثانية

"الريادة في الخدمات الحكومية"

١٠ - ١٢ فبراير ٢٠١٤

وجّه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، بتنظيم القمة الحكومية بشكل سنوي، على أن يكون موعد انعقادها المقبل في الفترة من ١٠ إلى ١٢ فبراير من العام ٢٠١٤.

إن توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم تأتي بهدف ترسيخ مكانة دولة الإمارات كمركز إقليمي وعالمي للإبداع الحكومي وترسيخ وضع القمة الحكومية كلقاء سنوي وحوار وطني ومنصة تفاعلية لتطوير الخدمات والسياسات الحكومية.

وستركز الدورة القادمة بشكل أساسي على تطوير مفاهيم جديدة في تقديم الخدمات الحكومية، وذلك تنفيذاً لرؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم حول حكومة المستقبل، والجيل القادم من الخدمات الحكومية، كما أعلنها سموه خلال جلسته الحوارية في القمة الحكومية الأولى.

تنسجم أهداف القمة مع رؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل

مكتوم حول حكومة المستقبل، والجيل القادم من الخدمات الحكومية،

كما أعلنها سموه خلال جلسته الحوارية في القمة الأولى





الجلسات الحوارية الرئيسية



جلسة صاحب السمو الشيخ
محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي





عظمت إنجازاتنا لشعبنا فنحن نتطلع إلى المزيد ونطمح للأفضل، وإذا ما أنجزنا كل شيء، هل نجلس مكتوفي الأيدي لتأكل ونشرب فقط؟"

السؤال الثالث: كيف يرى سموك حكومة المستقبل؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "أريدها حكومة تعمل لإسعاد المواطن على مدى ٢٤ ساعة مثل الخطوط الجوية، أريدها أن تكون قريبة من الناس ومرحبة بكل المتعاملين معها، تماما كالترحيب الذي يلقاه نزيل الفندق، وأريد أيضاً أن ينجز المواطن كافة معاملاته الحكومية من مكان واحد وعبر الجهاز المحمول."

السؤال الرابع: سأنته طفلة إماراتية، ما الفكرة من إنشاء برج خليفة؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "إن رسومات المشروع كانت لا تعدى ثمانين طابقاً، لكنني فكرت طويلاً، وعزمت أمري بأن يكون البناء الأعلى والأجمل في العالم مع المنطقة المحيطة به، كي يكون منطقة سياحية بامتياز وهذا ما حصل والمنطقة المحيطة تجذب الآن آلاف السياح من أقطار العالم، وأطلقت على البرج اسم الشيخ خليفة لأن بناءً عظيماً وشهيراً يجب أن يقترن بأسماء العظماء."

السؤال الخامس: رغم التحديات العالمية، والإقليمية الموجودة إلا أننا نسعى باستمرار عن إطلاق خطط جديدة، ومدن جديدة، ومشاريع ضخمة، ألا ترون في ذلك مخاطرة؟

طيب الله ثراهما، واليوم نحذو ونتعلم من الشيخ خليفة بن زايد، أطال الله في عمره، فمثلاً أبوظبي تسعى لتحثل الرقم واحد في مجالي الثقافة والطاقة المتجددة، وهذا من حقها وهي قادرة على ذلك، ونحن في دولة الإمارات عموماً لا يوجد في قاموسنا كلمة "مستحيل"، فهذه الكلمة يستخدمها الضعفاء والكسالى الذين يخافون التحدي والإقدام فالمرء إذا شك في قدراته وفي ثقته بنفسه يفقد القدرة على الوصول إلى طريق النجاح والتفوق والوصول إلى مبتغاه، فأنا أطالبكم معشر الشباب بأن تصروا على الرقم واحد "فأنا وشعبي نحب الرقم واحد".

السؤال الثاني: من زائرة كويتية: لماذا تريد كل شيء أن يحدث الآن؟ لماذا تريد التطور الآن؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: أرحب بالسائلة من دولة الكويت، وبأخواننا الزائرين من دولة الكويت في دولة الإمارات، إن السياحة العائلية في دولتنا تتطور لتلبي حاجات الأخوة والزوار العرب والأجانب، خاصة في دول الخليج العربية.

وأضاف سموه: "لماذا لا نتطور الآن؟ لماذا ليس اليوم؟ يجب ألا نؤجل عمل اليوم إلى الغد، فإذا كنا قادرين اليوم على العمل، فيجب أن نعمل لتطوير الدولة اقتصادياً وسياسياً. أنا في العادة أدعو الإعلاميين كل عام لتناول طعام الإفطار في رمضان المبارك، ونجلس جميعاً ونتناقش في بعض الأمور، وسألتني إحدى الصحافيات حول نسبة ما وصلنا إليه من إنجازات، وقلت حينذاك عشرة بالمئة فقط، وبعد سنتين تكررت الدعوة في الشهر الكريم وعادت الصحافية نفسها وسألت السؤال ذاته، فأجبت الآن وصلنا إلى نسبة سبعة بالمئة فقط.. لأننا في الحقيقة مهما

العدالة للجميع، وإتاحة الوظائف للشباب، بالإضافة إلى تطوير البنية التحتية الشاملة، مجدداً سموه القول "إننا سلطة للناس ولنسنا سلطة عليهم، فالمدير في أي دائرة موجود لإسعاد الناس والتسهيل عليهم ومساعدتهم في إنجاز معاملاتهم دون تأخير وتحت أي ظرف"، مضيفاً سموه "نحن نسير على نهج المؤسسين وعلى نهج صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة حفظه الله، الذي يضع في مقدمة أولوياته المواطن. فالمواطن أولاً وثانياً وثالثاً، ونحن على ثقة بأن رؤيتنا للعام ٢٠٢١ والتي نطمح بأن نكون من أفضل دول العالم سوف تتحقق بجهود الجميع خاصة الشباب في مختلف المواقع الحكومية."

أسئلة الجمهور لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم:

بعد الكلمة التي قوبلت بالترحيب من قبل الحضور، أجاب صاحب السمو نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي عن أكثر من ثلاثين سؤالاً وردت إلى اللجنة المنظمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وعن الأسئلة المسجلة تلفزيونياً والتي طرحها على سموه عدد من المواطنين والزائرين العرب لدولة الإمارات، وقد رد سموه على جميع الأسئلة العامة منها والخاصة خلال الجلسة الحوارية.

السؤال الأول: لماذا الإصرار على الرقم واحد؟ مع أن هذا الأمر مستحيل؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: يسعى الجميع للرقم واحد لأنه الأفضل من بين الأرقام، وقد تعلمنا الإصرار على الوصول إلى الرقم واحد من الشيخ زايد والشيخ راشد،

افتتح صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، أعمال القمة الحكومية الأولى تحت عنوان الريادة في الخدمات الحكومية.

وخطب صاحب السمو نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي الحضور قائلاً "إن القمة تجمع العديد من الخبراء المحليين والعرب والعالميين من أكثر من ثلاثين دولة وتضم أكثر من ٢٥٠٠ مشارك من دولة الإمارات ومن الدول الشقيقة إلى جانب ١٥٠ خبيراً دولياً يعرضون أمامكم تجاربهم وخبراتهم المميزة."

ودعا سموه شباب الوطن للاستفادة من هذه القمة وما تتضمنه من محاضرات ومناقشات في إثراء خبراتهم ومعارفهم في الإدارة والقيادة وغيرها.

وأوضح سموه بأن هؤلاء الخبراء والمشاركين الدوليين في القمة سيستفيدون أيضاً من خبرات دولتنا في مجال تقديم الخدمات الحكومية الرائدة والمميزة.

ودعا سموه إلى مزيد من التفاعل والتكامل بين الحكومة الاتحادية والحكومات المحلية في الإمارات، وقال سموه "نريد المزيد من التعاون والتكامل حتى ننهض بدولتنا الحبيبة ومؤسستها إلى المستويات العالمية التي نطمح إليها في شتى الميادين والقطاعات، خاصة الحكومية منها، للتسهيل على المواطنين والجمهور بشكل عام، وتقديم أفضل الخدمات لهم."

وأكد صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم أن الهدف من القمة الحكومية هو تحقيق السعادة لمجتمع الإمارات من خلال العمل على تطوير التعليم، وتحقيق



" نريد المزيد من التعاون والتكامل حتى نهض بدولتنا الحبيبة ومؤسساتها إلى المستويات العالمية التي نطمح إليها في كافة الميادين والقطاعات... للتسهيل على المواطنين والجمهور بشكل عام، وتقديم أفضل الخدمات لهم. "

" يجب أن نكون (الأول) في كل شيء، وهذا نهج زايد بن سلطان وراشد بن سعيد اللذين سعيا للمركز الأول، وهو نهج خليفة بن زايد. أريد من الجميع أن يسعوا إلى المركز الأول، أطلبوا المركز الأول، فأنا وشعبي نحب المركز الأول. "



التوفيق بين مسؤولياته الوطنية وحياته الخاصة، خاصة إذا ما كان العمل يحتاج إلى ساعتين للإنجاز وتم انجازه خلال ساعة أو أقل فهذا شيء جيد، يساعد المرء على إنجاز الكثير من واجباته دون تقصير.

السؤال الرابع عشر: هل حقق سموك كل الإنجازات المطلوبة؟ وإلى أين تريدون أن تصلوا؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "إن الإنجازات التي حققتها دولة الإمارات عموماً ودبي على وجه الخصوص هي عظيمة وكبيرة بلا شك، ولكن هناك المزيد من الإنجازات التي تنتظرنا لأن عجلة الحياة لا تتوقف عند كل إنجاز يتم، بل ما دامت الحياة مستمرة.. فالعمل والإنجازات لن تتوقف لأن الابتكار والإبداع ليس لهما خط

نهاية نتوقف عنده ونقول هذا يكفي ونقعد مكتوفي الأيدي دون عمل ودون إنجاز للأجيال القادمة."

السؤال الخامس عشر: ماذا عن مشروع الأكاديمي العالمي للمستشفيات الاتحادية؟

أحال سموه السؤال إلى وزير الصحة معالي عبد الرحمن العويس.

شكر معالي عبد الرحمن العويس إتاحة الفرصة له للإجابة على السؤال، وقال: "بالنسبة للاعتماد الأكاديمي لا شك أن وزارة الصحة بدأت بمستشفيات في عام ٢٠١١ وتم تدريب ١٥٠ موظفاً وخلال الأسبوع المقبل سيتم طلب الاعتماد وإن شاء الله سيتم الحصول عليه في نهاية العام."

طلب سموه من معالي مريم الرومي وزيرة الشؤون الاجتماعية الإجابة على هذا السؤال.

شكرت معالي مريم الرومي سموه على السماح لها بالإجابة وقالت: "منذ ٢ سنوات طلب سمو الشيخ محمد بن راشد شخصياً مني إعفاء كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من إجراءات إعادة التدقيق التي تتم كل ٦ أشهر في الوزارة، وقد تم إصدار قرار وزاري بالإعفاء وتوجيه كل مكاتب الشؤون الاجتماعية لعمل اللازم في هذا الموضوع."

وطالب سموه من الوزارات المعنية إيصال خدماتها إلى المواطنين المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة الذين لا يتمكنون من الوصول إلى مقر الوزارات في بيوتهم وأماكن سكنهم في الإمارات كافة.

السؤال الثاني عشر طرحته سيدة مصرية زائرة: كيف استطعتم العدل بين الناس؟ وكيف كسبتم حب الناس؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "أشكر وأعتبر كلامك شهادة أفتخر بها، وأرحب بأبناء وبنات الشعب المصري الأشقاء في دولة الإمارات وأتمنى لمصر الاستقرار والسلام لأنها قلب الأمة العربية النابض. وأتمن دور أبناء الجالية المصرية ومساهماتهم في النهضة الحضارية التي تشهدها دولة الإمارات."

السؤال الثالث عشر: كيف يستطيع سموه تنظيم وقته بين كل هذه المسؤوليات وحياته الخاصة؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "الوقت مهم جداً والتخطيط لعملك اليومي مهم أيضاً كي يستطيع الإنسان

السؤال الثامن: ما هو سر الإشارة بأصابعك الثلاثة؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "الإشارة بالأصابع الثلاثة "الإبهام والسبابة والوسطى"، تعني فوز ونصر وأيضاً تعني بالإنجليزية "I love you".

السؤال التاسع: ما هي الصعوبات التي واجهت سموك وكيف تغلبت عليها؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "واجهت العديد من الصعوبات والتحديات ولكنني تغلبت عليها وتجاوزتها بالطاقة الإيجابية وبقوة الإرادة والعزيمة والإصرار وبمساعدة فرق العمل من الشباب الذين يعملون معي."

السؤال العاشر: كيف يمكن أن نحفز الموظفين من أجل أداء أفضل؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "التحفيز يكمن أولاً في منح الموظف الصلاحيات اللازمة والتي تخوله اتخاذ القرار المناسب الذي يصب في خدمة وزارته أو دائرته فمن دون صلاحيات لا يتم تحقيق أي إنجاز على مستوى الموظف المكبل اليدين بالروتين والمركزية، ثم أيضاً يتم تحفيز الموظف بتكريمه أمام زملائه لإيجاد روح المنافسة الإيجابية بين الموظفين على مستوى الوزارة أو الدائرة أولاً وعلى المستوى الحكومي ككل ثانياً."

السؤال الحادي عشر: من سيدة مواطنة كبيرة في السن تطلب مساعدتها في تسهيل إجراءات التسجيل لكبار السن في وزارة الشؤون الاجتماعية؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "ليس هناك مخاطرة في إقامة وتنفيذ مشاريع عملاقة جديدة أو على مستوى دولة الإمارات، فالمخاطرة موجودة في أي عمل قد يقوم به الإنسان أو تقوم به الدولة، فالحياة كلها مخاطر وتحديات، والنجاح الصعب مذاقه ألد ونكهته أطيب فلولا التحديات لما جاء النجاح والتفوق خاصة إذا كان النجاح للوطن ويقطف ثماره المواطن، فمن دون التحديات لانحصر بطعم النجاح والسعادة التي نكتها ونتمناها لكل مواطن ومواطنة على أرض دولتنا العزيرة."

السؤال السادس: هل القيادة صفة مكتسبة؟ أم من الممكن أن نتعلمها؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "صفات القيادة موروثية في بعض الحالات، لكنها تحتاج إلى صقل وخبرة وممارسة وتعلم، فالقيادة مكر ودهاء، وليس كل قائد ناجح يملك مقومات القيادة الفذة، فالقائد هو من يسعد شعبه ويعمل من أجل مصالح وطنه ورفعه وعزته وتحقيق أهدافه العليا."

السؤال السابع: ما المقصود بالطاقة الإيجابية؟ وكيف نفرق بين الطاقة الإيجابية والسلبية؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "الطاقة الإيجابية تعني التفاؤل بيوم جديد عند كل صباح، فمن يصحو من نومه متفائلاً مبتسماً يظل نهاره مبتسماً وكله تفاؤلاً والطاقة الإيجابية عند الإنسان تجعله قوياً مستعداً لمواجهة التحديات بروح عازمة، وإصرار أكيد أما الطاقة السلبية فهي تحبط المرء وتسلبه قوته وإرادته وتقاؤه."



«وبعد أسبوع زار سموه المدارس الأهلية الخيرية ومقرها بمنطقة القرمود في دبي، حيث التقى الطالبة ميره علي مراد، التي تدرس في الصف الثالث أساسي في المدرسة، واطمأن على دراستها وأحوالها، مؤكداً لها أن زيارته للمدرسة جاءت نزولاً عند رغبتها.»

السؤال الخامس والعشرون: سيدة زائرة من جمهورية مصر العربية: كيف رفع سموكم مستوى الاقتصاد بدولة الإمارات بحيث أصبح واحداً من أفضل الاقتصاديات العالمية؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "أرحب بالسائلة وبإخواننا المصريين في دولة الإمارات، إن مشاريعنا مميزة ومتنوعة، وتخدم اقتصادنا الوطني ومصالح واحتياجات شعبنا فهي مشاريع مخطط لها مسبقاً ونعرف جدواها الاقتصادية، وندرس أحوال السوق المحلية وأسواق المنطقة حتى نتأكد من إمكانية تحقيق النجاح المنشود، وهناك أيضاً سبب أو عامل آخر وهو فرق العمل التي تعمل بروح الفريق الواحد ومن ورائها الجنود المجهولين الذين يرسمون ويخططون لكل شيء قبل التنفيذ. إن نجاحنا في دولة الإمارات نعتبره نجاحاً للدول والشعوب العربية وأن أي نجاح تحققه دولة عربية شقيقة نعتبره نجاحاً لدولة الإمارات."

السؤال السادس والعشرون: كيف ينظر سموكم إلى ملامح مستقبل الوطن العربي خاصة أنك أول زعيم سياسي يتنبأ بحدوث تطورات تطال الأنظمة العربية؟ وهل تعتبرون ما حدث يشكل دروساً وعبراً لشعوب دول أخرى لم تتوفر فيها ظروف دول الربيع العربي؟

السؤال الثاني والعشرون: من أين يأتي سموكم بكل هذه الأفكار لتطوير العمل الحكومي؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "إن الأفكار تأتي من الموظفين، والمراجعين، ومن شعب الإمارات، ولقد اعتدت على سماع المواطنين والمقيمين في دولة الإمارات ودائماً أطلب منهم أن يطرحوا ما لديهم من أفكار لتستفيد منها دولة الإمارات. تعلمنا في القيادة العسكرية أن القائد يستمع إلى الجندي، ورسولنا الكريم صلى الله عليه وسلم استمع إلى جماعته، وهكذا نحصل على أفضل الأفكار."

السؤال الثالث والعشرون: سألته سائحة سعودية: ما هو سر نجاح دولة الإمارات في مشاريعها التنموية وتحقيق مكائنها المرموقة على خارطة العالمية؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "أرحب بك وبكل السائحين من المملكة العربية السعودية الشقيقة، وإن سر النجاح هو حب وطننا وترايه الغالي ولأننا نعمل جميعاً كفريق واحد، وأخي الشيخ خليفة وأنا وأخواني أعضاء المجلس الأعلى ومن قبلنا المؤسسون كلنا متعاقدون في صنع الإنجازات لوطننا ومواطنينا، فالمؤسسون بنوا وأسسوا ونحن سرنا على نهجهم، وكل مواطن أيضاً ساهم في بناء هذا الوطن ومؤسسته وشارك في صنع هذا التطور والتقدم في الإمارات."

السؤال الرابع والعشرون: سألت طفلة إماراتية متى يزور سموه مدرستها؟

وعد سموه الطفلة الإماراتية، بزيارة مدرستها في أي إمارة كانت نزولاً عند طلبها.

السؤال السادس عشر: ماهو السر في قدرة سموكم على التنظيم؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "قدرتي على تنظيم وقتي تكمن في الطاقة الإيجابية وفي الرياضة التي أتبعها، أنا أمشي يومياً ثلاثة كيلومترات وأحياناً عشرة كيلومترات وفي أوقات أخرى عشرين كيلومتراً فالرياضة جزء مهم وأساسي في حياتي اليومية ولا أتوانى عن ممارسة جميع هواياتي في الرياضة وركوب الخيل وغيرها من الرياضات التي تنمي العقل والجسد."

السؤال السابع عشر: رغم كل الإنجازات التي تم تحقيقها هل يعتقد سموه أن الأداء الحكومي في دولة الإمارات يرتقي إلى مستوى تطلعات القيادة والشعب؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: وصلت إنجازات الحكومة إلى مستويات عالمية والتطوير في تقديم وتوفير الخدمات الحكومية مستمر، ولن يتوقف، ونحن دائماً نتطلع إلى الأفضل لدولتنا.

السؤال الثامن عشر: هل تعتزمون يا صاحب السمو إجراء تعديل وزارى لاسيما وأن آخر تعديل كان في عام ٢٠٠٩؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "التعديل أو التغيير الوزاري في الحكومة مرتبط بأداء كل وزير ومدى إيجابيته ونجاحه في خدمة المواطن والجمهور وإسعادهم."

السؤال التاسع عشر: كيف استطعتم الحصول على المركز الأول عالمياً في سباق القدرة؟ وما هي قصة نجاح سموكم مع الخيل؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "إن العمل مستمر منذ انطلاق مبادرة محمد بن راشد للتعليم الذكي في عام ٢٠١٢، وتم تشكيل فرق فنية مع الشركاء الاستراتيجيين لمعرفة أفضل الممارسات العالمية، ومع بداية العام الدراسي الجديد سيتم تطبيق النظام في ١٦ مدرسة وسيغطي ٤ مواد رئيسية وهي اللغة الانجليزية واللغة العربية والرياضيات والعلوم، وخلال ٤ سنوات سيتم تطبيقه في جميع مدارس الدولة، وقد تم الانتهاء من إعداد البنية التحتية، وتدريب المدرسين على النظام الجديد."



" نريد للحكومة أن تسهل حياة الناس وتعمل ٢٤ ساعة وتعمل من مكان واحد، نريد أن ينجز المواطنون جميع معاملاتهم عبر الهاتف المتحرك. "

" أنتم الطاقة والمحرك الرئيسي لكل عمل حكومي ولكل إنجاز عظيم من إنجازات الدولة. "



تم تدريب ٧٠٪ من المعلمين وفي عام ٢٠١٢ تستهدف الوزارة تدريب ٨٥٪ من إجمالي المعلمين، وأيضاً تم وضع برامج لتدريب مدرّاء المدارس ومساعدى المدرّاء، وإطلاق برنامج القيادات المدرسية ونستهدف من خلاله توفير ٧٠٠ قائد مدرسي خلال الأعوام الأربعة المقبلة، وهذا العام تم تدريب ١٢٠ قائداً مدرسياً، والتدريب يستحوذ على الاهتمام الأكبر للوزارة لمواجهة تحديات أساليب وطرق التدريس الحديثة وتنفيذ المناهج بشكل أكثر مهنية."

وعقب سموه بمطالبة وزير التربية والتعليم بزيادة نسبة المتدربين من المعلمين.

السؤال الخامس والثلاثون: سموك محب للخيل والرياضة وعاشق للشعر وأنت قائد ناجح، هل توجد علاقة بينها؟ وهل أثر أحدهما على الآخر في حياتك؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "تأثرت بكل هذه الأشياء فالفروسية كرامة وعز وشهامة وتعلمت الكثير من الفروسية، والشاعر يرى ما لا يراه غيره فعينه مرتبطة بقلبه والشاعر مُلم بالأحداث ويتابعها باستمرار، وكل هذه الأمور صقلت خبرتي كقائد."

السؤال السادس والثلاثون: ما هي العلاقة بين القائد والرياضة؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "إن القائد يجب أن يكون رياضياً، حتى يكون نشيطاً وقادراً على متابعة أعماله، ويجب أن نتعود على ألا نتعود". وشجع سموه الحضور على ممارسة الرياضة بشكل مستمر.

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "إن الجهود مستمرة على هذا الطريق وهو على رأس سلم أولويات القيادة وإن شاء الله سنصل إلى المبتغى قريباً."

السؤال الثاني والثلاثون جاء من طفل إماراتي: كيف أكون فارس مثلك؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "سؤالك هذا بداية النجاح، فالفارس يجب أن يحب وطنه وأهله ويحترمهم ويطيعهم، ويدرس ويتعلم ويصل إلى هدفه الشخصي أولاً ثم يمارس هواياته ويتعلم ركوب الخيل والفروسية حتى يصبح فارساً متميزاً ومتمرساً."

السؤال الثالث والثلاثون: هناك العديد من التجارب والممارسات الناجحة على مستوى الحكومات المحلية، لماذا لا يتم الاستفادة منها على المستوى الاتحادي؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "إن هذا ما نسعى إليه اليوم من خلال هذا التجمع، الذي يجمع الجهات المحلية والاتحادية تحت سقف واحد وذلك لتبادل التجارب والممارسات الناجحة للاستفادة منها ولتحقيق رؤية دولة الإمارات."

السؤال الرابع والثلاثون جاء من مُدرسة إماراتية: ماذا عن البرامج التدريبية والتطويرية التي توفرها الحكومة للمعلمين؟

أحال سموه السؤال إلى معالي حميد القطامي وزير التربية والتعليم، وأجاب معاليه: "تفصيلاً لتوجيهات سموكم وضعت الوزارة خططا وبرامج لتدريب المدرسين، ففي عام ٢٠١٢

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "أرحب بالسائلة وبإخواننا من مملكة البحرين الشقيقة في دولة الإمارات، إن حياتي بسيطة وأنا أحب أن أستيقظ باكراً وأن أبدأ يومي بالإفطار مع الأسرة والأبناء وأقضي بعض الوقت في ممارسة هواياتي مثل ركوب الخيل أو التجول في الصحراء، أو الذهاب إلى البحر، وأحياناً أقوم بزيارة الأصدقاء والتجول في مراكز التسوق."

السؤال التاسع والعشرون: ماذا كان شعورك عند مشاهدة المباراة النهائية لمنتخبنا الوطني في كأس الخليج؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "شعرت بالسعادة الفامرة لفوز منتخبنا الوطني بكأس بطولة خليجي ٢١، وتابعت المباراة النهائية منذ بدايتها وكنت متحمساً جداً لمجريات المباراة خاصة عندما حقق منتخبنا هدف الفوز على المنتخب العراقي الشقيق."

السؤال الثلاثون: كيف يمكن للإنسان المحافظة على إيجابيته وتفاؤله في ظل التحديات اليومية؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "إن الحفاظ على إيجابية الإنسان رغم كل التحديات اليومية التي يواجهها يكمن في الإصرار والمثابرة وفهر التحديات مهما عظمت. وقد تعلمت مواجهة التحديات بإيجابية من المغفورلها الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان والشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم طيب الله ثراهما."

السؤال الحادي والثلاثون: هل تعتقد سموك أن جهود التوطين حتى هذه اللحظة نجحت؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "أولاً إن المناسبة غير سياسية ولا دخل للسياسة بها، لكن السؤال المطروح يجب التعليق عليه بإيجاز، في عام ٢٠٠٤ قلت في أحد اللقاءات إن هناك تغييراً ما قد يقع في الدول التي لا تراعي احتياجات شعوبها الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، وطالبت حينها بضرورة إجراء الإصلاحات اللازمة في هذه الدول وحذرت بعض زعمائها من القادم وقلت غيروا أو تتغيروا."

السؤال السابع والعشرون: في ضوء التحديات التي تمر بها المنطقة العربية اليوم ما هي رؤية سموك لمستقبل الاستقرار والتنمية الشاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "هناك عناصر وأسس رئيسية في نجاح التنمية في الوطن وتحقيق أهدافها وأهمها التمكين والتعليم والتوطين، وهي من أولويات الشيخ خليفة، وقد تم إطلاق المشاريع التي تهدف لتشجيع التوطين ومنها مشروع أبشر الذي يهدف إلى توظيف أكثر من ٢٠ ألف مواطن خلال ٤ سنوات، وأطالب القطاع الخاص في الدولة بالمشاركة البناءة والإسهام في خطط التوطين فهو واجب وطني لأن أصحاب الشركات استفادوا من خيرات دولتنا التي ساعدتهم على النهوض وتحقيق الازدهار والثروة وعليهم أن يساهموا بشكل إيجابي في خدمة الوطن والمواطن ومصالحهما العليا."

السؤال الثامن والعشرون طرحته سائلة من مملكة البحرين: هل يمكن أن تحدثنا عن يوم في حياتك كإنسان وليس كقائد؟



تعلمت الكثير من عادات وقيم وأخلاق ورؤية القائد الراحل المعلم، وأيضاً بملازمتي لوالدي الشيخ راشد بن سعيد منذ طفولتي الذي كان يصطحبني إلى العديد من الدول فتعرفت على ثقافتها وحضاراتها، وساهم ذلك في صقل معرفتي وتوسيع مداركي، وتفتحت عيناى على كل ما هو طيب ومفيد، واستفدت من خبرات وعلوم الآخرين، وقد أضافت دراستي في الخارج لشخصيتي الثقة بالنفس وعملت على تميئتها وتوظيفها في خدمة الوطن والمواطن في كل الميادين."

السؤال الأربعون: كيف تراقبون أداء وزراءكم والمسؤولين الحكوميين، وكم فرصة تمنحهم في حالة إرتكابهم أخطاء؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "هناك مؤشرات لدى كل وزير لقياس الأداء داخل وزارته، يطلع عبرها على كفاءة عمل كل موظفيه، ويحدد من خلالها كيفية التعامل معهم، وكذلك الأمر بالنسبة لنا، إذ نملك الإمكانيات لقياس مؤشر أداء الوزراء أنفسهم، وبناءاً عليها نلقت انتباه المقصر، ولدينا برنامج المتسوق السري الذي يقوم بزيارة الدوائر كمراجع ويكتب تقارير دقيقة عنها، وهذا يعد أحد أهم أدوات قياس الأداء، كما يوجد جهاز للمحاسبة المالية، والمجلس الوطني الذي يُسائل الوزراء. أما مدى تسامحي فيعتمد على تعمد الخطأ من عدمه، فالكل يمكن أن يخطأ، المهم التعلم من الأخطاء، وعدم التعمد."

السؤال الواحد والأربعون: ماذا تعني لكم روح الاتحاد؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "روح الاتحاد هي تراب الاتحاد، وعلم الاتحاد، والوطن، ومكان الاتحاد، والشيخ خليفة هو روح الاتحاد، وكل مجتمع الإمارات هو روح الاتحاد."

السؤال السابع والثلاثون: هناك من يقول إن الإمارات استفادت من أزمة الربيع العربي من خلال تدفق الاستثمارات خصوصاً في قطاعي المال والعقار من الدول التي تعاني أزمات سياسية ما مدى صحة هذا القول؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "إن مجموع الاستثمارات الأجنبية في الدولة خلال العام ٢٠١٢ وصل إلى ٣٠ مليار درهم وهذه من جميع دول العالم. ولا علاقة لدول الربيع العربي بهذه الاستثمارات، بل على العكس، الاستثمارات الإماراتية في هذه البلدان تفوق هذه الأرقام بأضعاف."

وفي معرض رد سموه على العديد من الأسئلة التي تركزت في معظمها على شخصيته القيادية وإدارته الناجحة وخبرته ورؤيته الثاقبة وحب الناس له وإنما حل وأينما ارتحل، أعرب صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم عن أعتزازه وسعادته بحب الناس من أبناء شعبه ومن كل الشعوب خاصة من يعيشون في مجتمعاتنا.

السؤال الثامن والثلاثون جاء من مواطن إماراتي: ما هي نصيحتكم لي للوصول للنجاح في عملي؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "سؤالك هذا بداية النجاح، وإن العزيمة والإصرار وطلب المركز الأول هي من أسباب النجاح في العمل."

السؤال التاسع والثلاثون: من هو قدوة سموكم في الحياة؟

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: "قدوتي هو النبي محمد صلى الله عليه وسلم. وقائدي هو الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان والشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم طيب الله ثراهما. ولم تأت رؤيتي من فراغ بل هي مسيرة أربعين عاماً أو أكثر قضيتها ملازماً للشيخ زايد بن سلطان في رحلاته وزياراته الرسمية والدولية وفي مجالسه، لقد





" أدعوكم شباب الوطن للاستفادة من هذه القمة وما تتضمنه من محاضرات ومناقشات كي تثروا خبراتكم ومعارفكم في الإدارة والقيادة. "

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي

الخدمات الحكومية

LEADING GOVERNMENT



الجلسات الحوارية الرئيسية

جلسة الفريق سمو الشيخ
سيف بن زايد آل نهيان

نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير الداخلية





أما الحدث الثالث فيتمثل في قيام الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان بعرض فيلم مصور قصير، عن حريق حدث ليلاً في بناية سكنية بإمارة أبوظبي، واتضح من خلال الفيلم وجود سمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان، وسمو الشيخ هزاع بن زايد آل نهيان في مسرح الحادث، وهما يتابعان جهود رجال الدفاع المدني.

وبعد ذلك تطرق سموه إلى أبرز التحديات التي واجهت وزارة الداخلية وهي: تعدد الجنسيات والثقافات، إذ يفوق عدد الجنسيات على أرض الدولة الـ ٢٠٠ جنسية، مع ازدياد معدل النمو السكاني، وارتفاع سقف التوقعات في مجال الخدمات لدى المواطنين، واختلاف أنماط الجرائم بسبب إختلاف الجنسيات، وكان التحدي الأكبر للوزارة في كيفية تطوير جميع القطاعات وفق أفضل الممارسات، وإيجاد التكامل بينها، فيما هي تعمل على مدار الساعة لتقديم الخدمات الأمنية التي لا يُقبل فيها أي مجال للخطأ، موضعاً أن وزارة الداخلية تقدم أكثر من ٢٥٪ من إجمالي الخدمات الحكومية.

وأضاف الفريق الشيخ سيف بن زايد آل نهيان: "إن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، حدد اهتمامات الحكومة بالتركيز على المواطن دائماً ولجاناً للتدريب لتطوير الكفاءات الوطنية، ولدينا في وزارة الداخلية برنامج تطوير مكثف لتأهيل وتمكين الكفاءات الوطنية والضباط حيث ارتفعت نسب حملة الشهادات العليا في صفوف منتسبي وزارة الداخلية بمعدلات كبيرة في الفترة الأخيرة."

الحدث الأول، حادثة الطفل الإماراتي الذي فقدته عائلته في نهر النيل بجمهورية مصر العربية، إذ وجه صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس الدولة، كلا من وزير الداخلية ووزير الصحة، بتشكيل فريق أمني وطلي من ٥٠ خبيراً، والسفر على متن مستشفى طائر إلى مصر للتحقيق في حادثة غرق الطفل في نهر النيل، وإعادة الأسرة وجثة الطفل إلى البلاد.

وأضاف: هذه هي سمات القائد الأب الذي يراعي أبناءه وبنات شعبه أينما كانوا وفي أي ظرف كانوا، إنها مكرمة أبوية حانية لصاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة، وواحدة من بين مئات المكرمات والمبادرات الخيرة التي يطلقها سموه لإسعاد شعبه وحمايته.

وأكمل: "أما الحدث الثاني، الذي يؤكد على متابعة واهتمام صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، لكل قضايا المواطنين والمقيمين، مهما كان نوعها أو حجمها، فهي قصة بدأت أحداثها الساعة السادسة فجراً، عندما تلقيت اتصالاً من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، يسألني فيه عن سبب تأخر شاحنة في منفذ حدودي، ولما سألت الضابط المناوب في المركز عن قصة الشاحنة، اكتشفت أنه تم إخضاعها للتفتيش، بعد أن أعطى كلب الشرطة إشارة على وجود شيء فيها، وتابع سموه، قائلاً: اتصلت بالشيخ محمد بن راشد، وأخبرته بالتفاصيل وسألته، هل لك أن تخبرني كيف عرفت قبلي عن هذه الشاحنة؟"

يحتاج إلى وقت أطول ومال ورؤية نافذة وهو الأمر الذي يظهر عظمة وحجم إنجاز الآباء المؤسسين خاصة إذا ما قارنا الإمكانيات المادية أو القدرة الاقتصادية التي كانت متوفرة في البلاد في العام ١٩٦٨، مضيفاً أن الإنجاز تحقق بفضل الرؤية الثاقبة لدى الآباء المؤسسين آنذاك، حيث واجهوا تحديات كبيرة وحققوا الإنجاز وأقاموا الاتحاد.

وقال الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية: إن مصدر الإلهام انبثق من القيادة الرشيدة والنظرة الثاقبة للمغفور له بإذن الله، الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان، طيب الله ثراه، وإخوانه أصحاب السمو حكام الإمارات المؤسسين، الذين استطاعوا تأسيس دولة في زمن التحديات الصعبة وقلة الموارد، فحققوا القفزات النوعية في التنمية الاقتصادية والأمن والاستقرار، وفي جميع مجالات الحياة واستطاعوا إعلان قيام دولة الإمارات حتى قبل إعلان الانسحاب البريطاني منها.

وقال سموه: "نحن محظوظون بقيادة المغفور له الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان، ومن بعده صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة، خير خلف لخير سلف، وسموه يكمل المسيرة الآن، موضعاً أن المغفور له الشيخ زايد تحدث في بداية الاتحاد عن ضرورة توفير الخدمات للمواطنين، وقال "إن أبناء شعبنا حرموا كثيراً في الماضي من الخدمات والمرافق التي كان يتمتع بها غيرهم، وقد أن الأوان الآن لكي نعوض شعبنا ما فاتته، من نعم الله."

وأكد سموه على متابعة قيادة دولة الإمارات لعملها ليلاً ونهاراً مستعرضاً ثلاثة أحداث وقعت مؤخراً، وهي كالتالي:

عقدت الجلسة الحوارية للفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان، نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير الداخلية، ضمن فعاليات اليوم الثاني والأخير للقمة الحكومية الأولى، تحت عنوان "روح الاتحاد".

وركزت ورقة عمل الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان على محاور التطور الحكومي ومحركاته؛ وأبرزها الإلهام، والرؤية ومنظومة مؤسسية متكاملة، بإشراف ودعم للقرارات من القيادات الفاعلة.

وقال سموه خلال العرض إن تطوير أي مؤسسة أو حكومة يحتاج إلى محركات، ومحركات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء، للحكومة الاتحادية هي الإلهام والرؤية والمنظومة المؤسسية وقال إن الإلهام يؤثر على النفس ويدفع الإنسان للأداء المميز، وإن ملهم الإنجاز في دولة الإمارات هو المغفور له بإذن الله تعالى الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان، طيب الله ثراه الذي ألهم كل المواطنين ليذخروا بالوطن.

وأكد سموه أن قيادتنا الحكيمه تميزت في تحويل الرؤى إلى قرارات استراتيجية فاعلة، ومشروعات طموحة وبرامج مبتكرة، ركزت على بناء القادة لتحقيق المستقبل الواعد وبناء حكومة تقدم أفضل الخدمات، للمواطنين والمقيمين على أرضها.

وقال سموه: "إن قصة تأسيس الاتحاد تعود للعام ١٩٦٨ عندما أعلنت بريطانيا الانسحاب من البلاد، واستمرت جهود التأسيس من العام ١٩٦٨ وحتى إعلان الاتحاد رسمياً في الثاني من ديسمبر عام ١٩٧١ بما يقدر بنحو ثلاث سنوات من العمل، واليوم نرى أن تأسيس شركة



" إن (الإلهام) و(الرؤية) و(المنظومة المؤسسية) ثلاثة عناصر تقوم عليها حكومة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم."

" قيادتنا الحكيمة تميزت في تحويل الرؤى إلى قرارات استراتيجية فاعلة، ومشروعات طموحة وبرامج متميزة مبتكرة."



وأوضح سموه: "لقد تم تأسيس نظام إدارة أداء ومركز للمقارنات المعيارية للاطلاع على أفضل الممارسات العالمية، بالاعتماد على جهة مستقلة لقياس استطلاعات الرأي الخاصة بالمجتمع والمتعاملين والعاملين، وذلك تأكيداً لمبدأ الحيادية والشفافية. ونقوم بتقييم القادة والعاملين تحقيقاً لمبدأ المساءلة والمساواة من خلال قياس الإنجازات والنتائج."

وتحدث سموه عن مجموعة الجوائز المحلية والإقليمية والعالمية، التي حازت عليها وزارة الداخلية، موضحاً العديد من المؤشرات والنتائج الميدانية التي حققتها الوزارة في العديد من المجالات.

وقال الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد: "لقد حققت دولة الإمارات المستوى ١١ ضمن ١٤٤ دولة في محور الاعتماد على الخدمات الشرطية، وذلك حسب المنتدى الاقتصادي الدولي ٢٠١٢-٢٠١٣، والمركز الأول في مكافحة الجريمة المنظمة."

وأوضح سموه: "سجل معدل الجريمة المقلقة لكل ١٠٠ ألف من السكان في الإمارات انخفاضاً ملحوظاً أذ بلغ ١١٩,٤ في عام ٢٠١٠ فيما بلغ في عام ٢٠١١ نحو ١١٩,٦ وفي عام ٢٠١٢ بلغ ١١٨,٥ وذلك مقارنة مع دول مثل الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا وفنلندا وفرنسا، ونحن نعمل على خفض هذا المعدل بإذن الله."

وأضاف سموه: "معدل الوفيات في دولة الإمارات لن نكون راضين عنه إلا عندما نصل إلى الرقم الذي قاله القائد ضاحي خلفان وهو الرقم صفر بإذن الله."

وتحدث سموه عن الشرطة المجتمعية وأكد سموه أن العمل الشرطي (قبل قيام الاتحاد) بدأ بسيطاً متلاحماً بالناس لكن التغيرات وتعقيدات الحياة فرضت حاجزاً بين المؤسسة الشرطية وبين الناس لفترة ما، وسرعان ما عملت قيادتنا على إزالة الحواجز لتعود الشرطة مرة أخرى إلى الناس، ولا تكون شرطة على الناس، حيث تعمل الشرطة أيضاً على كسر الحاجز بين المجتمع والجهاز الأمني، والتركيز على المتعاملين والتعرف على احتياجاتهم من خلال الاستبيانات واستطلاعات الرأي ومتابعة الشكاوى."

وقال سموه: "إن الوزارة عملت على تطوير نظم العمل التخصصية والإدارية، وحققت التوازن فيما بينها، وتم وضع الخطط الاستراتيجية والتطويرية وإعادة الهيكلة وفق نظم تتسم بالإبداع والابتكار في الأعمال التخصصية والميدانية، وأخذته في الحسبان رضا المتعامل، وتضمن ذلك في أهدافها الاستراتيجية، إذ درست احتياجات المتعامل وتعرفت على توقعاته، وتم إصدار ميثاق خدمة المتعاملين، وتطوير أدوات وقنوات ومهارات التواصل، ومواكبة التطور العالمي وتحويل العديد من الخدمات إلى خدمات إلكترونية، وجعل المساءلة والنتائج آخر محطة للتطوير."

وضرب سموه مثلاً بالابتكارات المميزة لوزارة الداخلية حيث طور ضابط إماراتي مشروع نظام بصمة العين الذي حال دون دخول ٨١ ألف شخص مبعود للدولة، حيث قاموا بتغيير جوازات سفرهم بعد إبعادهم وذلك للدخول للدولة مرة أخرى، ولكن فحص بصمة العين حال دون ذلك.

بتوطين القيادات، بحيث وصلت إلى ١٠٠٪ خلال ثلاث سنوات من عام ٢٠٠٩ إلى عام ٢٠١١.

وكذلك تم وضع منظومة اتخاذ القرار لتسهيل حوكمة القرارات في مختلف المستويات، حيث تستطيع كل إمارة من خلال قياداتها واللجان العليا المشكلة فيها، اتخاذ قراراتها بما يتناسب مع إمكانياتها وصلحياتها وبما يتوافق مع متطلبات الوزارة بشكل شمولي وتكاملي مما يعزز مواجهة التحديات."

وقال سموه: "لقد حصلت تغيرات جذرية في آليات اتخاذ القرارات بفضل إدارة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، للحكومة الاتحادية بتميز واقتدار، موضحاً أن القرارات بفضل سموه لم تعد تتخذ بفضل منهج سموه بشكل فوقي وصولاً للتطبيقات الميدانية، بل أن العكس هو الصحيح إذ أصبح الميدان هو منبع القرارات، كما أن مجلس قيادات الشرطة برئاسة معالي الفريق ضاحي خلفان بن تميم القائد العام لشرطة دبي، يجتمع كل شهر لمناقشة التوصيات المرفوعة من ضباط ومسؤولي المراكز، ويتأسس وزير الداخلية اجتماع قادة الشرطة كل ثلاثة شهور، وبذلك يكون الميدان هو منبع المعلومات فعلياً بالنسبة لوزارة الداخلية صعوداً إلى أعلى الهرم لاتخاذ القرارات وفقاً للتحديات الميدانية لضمان نجاحها وارتباطها بالواقع، فكل النجاحات التي تحققت هي بفضل أبناء الإمارات. وأشار سموه إلى أن وزارة الداخلية تبنت خيارات التطوير الميداني والمكتبي بما يضمن النجاح في تحقيق مهمتها."

واستعرض سموه مسيرة التطوير في الوزارة، واهتمامها بالموارد البشرية، وقال: "إنه من خلال اطلاقنا على أفضل الممارسات، وتقييمنا لجاهزية الوزارة في برامج التطوير والتغيير، قمنا باستثمار وتطوير القيادات الإماراتية "قيادات المستقبل"، والتوجه إلى تطوير نظم العمل لبناء قواعد المنظومة المؤسسية التي ارتأت التركيز على المتعاملين، ويعد تزويد قيادات الوزارة بالمسؤوليات والصلاحيات والإمكانات والأدوات استكمالاً لمسيرة التطوير بالمساءلة وحصر النتائج والإنجازات.

وأضاف: لقد استثمرت الوزارة الكثير في تنمية قدرات القيادات من أبناء شعبنا، من خلال التعليم والتدريب والاطلاع على أفضل الممارسات، وتعزيز الشراكات المحلية والإقليمية والدولية، وإشراكها في اتخاذ القرارات، واستحداث المراكز المحلية والتنموية الداعمة للقيادات."

وقال سموه: " تعلمنا من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم النظرة البعيدة للمستقبل لبناء القيادات، وعليه تم وضع برامج لتدريب وتطوير الكوادر الوطنية في وزارة الداخلية في مجال التطوير والتخطيط الاستراتيجي الذي بدأ عام ٢٠٠٣، ومن خلال البرنامج يتم اختيار أفضل ٢٠ ضابطاً، يتم اخضاعهم لدورات في اللغة والتطوير الإداري، ومن ثم إلحاقهم بأفضل الجامعات لاستكمال شهادة الماجستير لمدة سنتين يعمل خلالها الضابط ميدانياً صباحاً ويدرس مساءً، حتى يكمل درجة الدكتوراة.

وبلغت نسبة الزيادة في حملة الشهادات الأكاديمية من الضباط ٤٥٪ لشهادة البكالوريوس، و٢٧٪ لشهادة الدكتوراة، ١٢٪ لشهادة الماجستير، واهتمت الوزارة



وفي آخر الجلسة الحوارية قال الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان إن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي لديه فريق عمل يضم ١٥ ألف متسوق سري، لقياس مستوى الأداء الحكومي والخدمات التي تقدمها الأجهزة الحكومية للجمهور في مختلف القطاعات الخدمية الاتحادية، وأكثر من ألفين آخرين يتبعون سمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير شؤون الرئاسة، بالإضافة إلى أكثر من ألفي متسوق سري يتبعون وزير الداخلية. وقال سموه: "أريد أن أنصحكم بأن المتسوق السري سيرفع تقارير دقيقة، وهذه التقارير ستكون إيجابية، أتمنى أن تتقبلوا الملاحظة التي يقدمها المتسوق."

الواقع أي تقاعس من أي أحد، كما يحزنني رغم إيماننا جميعاً بالقضاء والقدر تلك الحوادث التي تقع للأطفال بسبب الإهمال كسقوط طفل من شرفة منزله أو غرقه أو لأي سبب مشابه.

السؤال الرابع وجهه الإعلامي عبدالرحيم البطيخ مدير مركز أبوظبي للإعلام: ما أبرز ذكريات سموكم مع المغفور له الوالد «الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان» طيب الله ثراه؟

الفريق الشيخ سيف بن زايد آل نهيان: "إنني أرى المغفور له بإذن الله تعالى الشيخ زايد بن سلطان في الشيخ خليفة والشيخ محمد بن راشد، وكل الإماراتيين، وكان المغفور له يحب الشعب كأبنائه.

واستحضر سموه قصة قال فيها "إن أحد المواطنين جاء بتوصية منه "رحمه الله" للعمل في سلك الشرطة، وتمت مقابلته وتعيينه كموظف مدني، فعاود مراجعة الوالد "رحمه الله" ليبيدي رغبته بوظيفة أكبر أو تعيينه عسكرياً، فاستدعاني الوالد إلى مجلسه واستدعى معي هذا الموظف إلى جانب أحد المقعدين الذين دأبوا على التواجد في مجلسه، وقال رحمه الله مخاطباً الموظف (انظر يا بني إلى هذا الرجل المقعد الذي بدأ مزارعاً وبإمكانات بسيطة وإعاقة لا تعانيتها أنت وبشيء من الصبر والمثابرة والتجدي والتقدم خطوات بسيطة لكن بثبات، أصبح ناجحاً في أعماله). وقد أتت هذه النصيحة بثمارها على هذا الموظف الذي تأبر منذ ذاك الحين حتى أصبح اليوم واحداً من كبار المسؤولين في الدولة.

الفريق الشيخ سيف بن زايد آل نهيان: من الطبيعي أن يخلق كل نجاح معه مزيداً من التحديات، لكنني أقول لكل صاحب نية خبيثة لا يريد الخير لدولة الإمارات، أن هذا الوطن فيه شعب عظيم سيكون بالمرصاد للحفاظ على هذا الوطن وليست وزارة الداخلية وحدها معنية بأمن الناس وسلامتهم، بل كل فرد في هذا الوطن ونحن نستمد قوتنا من هذه اللحمة الفريدة، وأضاف: لدينا مليون ونصف المليون ضاحي خلفان من أبناء وبنات شعبنا القادرين على التصدي لأي معتدٍ وصاحب نية خبيثة.

السؤال الثاني موجه من ظاعن شاهين رئيس تحرير جريدة البيان: كيف تمكنت وزارة الداخلية من بناء جسور التعاون والثقة مع الجمهور وتحقيق هذه المؤشرات والمنجزات التي أشرتم إليها، رغم تعدد جنسيات وثقافات الجمهور؟

الفريق الشيخ سيف بن زايد آل نهيان: ما حققته وزارة الداخلية يعود الفضل فيه إلى عاملين رئيسيين، هما: حرص ودعم قيادة البلاد لمنظومة العمل الأمني والشرطي ليبقى الوطن آمناً مستقراً، وثانيهما وجود شعب محب صادق مخلص لوطنه وهي طبيعة الإنسان الإماراتي الفطرية والأصيلة.

السؤال الثالث وجهه أمجد الحيارى رئيس قسم المحليات بجريدة الاتحاد: ما أكثر ما يزعج سموكم في واقع الحياة في الإمارات؟

الفريق الشيخ سيف بن زايد آل نهيان: لا يضايقني شيء أكثر من التقاعس، والموظف المتعاس، إذ أن بيئة العمل زاخرة بكل معطيات الابداع ولا يمكن أن تقبل مع هذا

واستكمل سموه: "إن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم يعد نسبة الـ ٨٠٪ تقديراً مقبولاً وليس جيد جداً كما هو متعارف عليه في العالم، وعليه فلن نكون راضين بدورنا عن تلك النسبة وسنعمل على إصالتها إلى نسبة أعلى. وارتفعت نسبة رضا المتعاملين من ٨٦,٧٪ في العام ٢٠٠٩ إلى ٨٨,٥٪ في عام ٢٠١٠ لتصل إلى ٩٠,٢٪ خلال عام ٢٠١١. وداًئماً صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد يقول: التميز يخلق التحدي وعند الوصول إلى قمة يتطلع إلى القمة الأخرى."

وقال الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان: "لقد ارتفعت نسبة الشعور بالأمن من ٨٦,١٠٪ في العام ٢٠٠٨ إلى ٨٦,٩٠٪ في العام ٢٠٠٩ وإلى ٨٩,٨٠٪ خلال عام ٢٠١٠ لتصل إلى ٩١,٦٠٪ في العام ٢٠١١."

أسئلة الصحفيين للفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية:

أجاب الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان، على عدد من الأسئلة التي وردت إلى الجهة المنظمة للقمّة من الصحفيين، كما يلي:

السؤال الأول موجه من سامي الريامي رئيس تحرير صحيفة الإمارات اليوم: هل لدى سموكم أي تخوف على مستقبل الإمارات واستقرارها. في ظل سرعة تغير العالم من حولنا وازدياد التحديات الإقليمية والدولية خاصة المتعلقة منها بمجال تطور أساليب الإجرام؟



" نحن محظوظون بقيادة المغفور له الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان ومن بعده صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة خير خلف لخير سلف "

الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان
نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية



جلسة سمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان

نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير شؤون الرئاسة





وتابع: "إن النشاط الحكومي سواء كان أمنياً أو سياسياً أو تعليمياً أو صحياً هو حركة تستهدف الإنسان وتؤسس لوطن يسوده العدل ويعمه الرضا ويتمتع فيه بالأمان والرفاه ويتشاركون فيه بمسؤولية صناعة المستقبل."

وقال: "إن المجلس الوزاري للخدمات قطع شوطاً مهماً في تنفيذ رؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، في تطوير الخدمات الحكومية وتوسع قاعدتها وتحسين كفاءة وفعالية الأجهزة وسرعة تنفيذ المشاريع والقرارات المرفوعة من مجلس الوزراء."

وأضاف: "يتمتع المجلس الوزاري للخدمات على أفضل المعايير التي تتمحور حول التميز في مجال الخدمات الحكومية والإلكترونية، والتميز المؤسسي من خلال برنامج الشيخ خليفة للتميز، في إدارة المؤشرات لأداء وقياس رضا المتعاملين والكفاءة المالية وتبني أفضل الممارسات والتركيز على التنمية البشرية، مشيراً إلى أن المجلس اتخذ منذ إنشائه في عام ٢٠٠٦ وحتى عام ٢٠١٢ الكثير من القرارات، بلغت حوالي ١٥٥٠ قراراً لها علاقة مباشرة بتطوير الأداء الحكومي، شملت مجالات التعليم والصحة والعمل والاقتصاد والمال والبنية التحتية والبيئية والطاقة والشؤون الحكومية والشؤون الاجتماعية والأمن والعدل."

وقال: "يهدف المجلس إلى تحقيق رؤية القيادة الرشيدة وهي أن تكون حكومتنا ضمن الأفضل في تقديم الخدمات والبيئة المثالية لاحتضان الطاقات المواطنة القادرة على الإبداع والابتكار، وأن تكون ممارسة حكومتنا قياسية تسعى الدول الأخرى إلى تبنيها والاقتداء بها."

وقال سموه: "أود أن أتوجه بالشكر والإمتنان لسيدتي صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي على رؤيته وبصيرته النيرة واهتمامه بالتميز الحكومي وبرامج تحسين مستوى الخدمات الحكومية على مستوى الدولة."

وأضاف: "إن إنشاء المجلس الوزاري للخدمات كجهاز تنفيذي لمجلس الوزراء، يجسد اهتمام دولتنا بالخدمات الحكومية، حيث يتولى المجلس متابعة أداء الأجهزة الحكومية الاتحادية في تنفيذ السياسة العامة للدولة بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية."

وأوضح: "أن المجلس تمكن من تحقيق أهدافه من خلال تطوير السياسات والقوانين، ومتابعة تنفيذها وتطوير مستويات الخدمات الحكومية، والتخطيط الاستراتيجي، وتحقيق الحوكمة، ونشر ثقافة الخدمة الحكومية المتميزة، وتعزيز رضا المتعاملين ومتابعة التنمية البشرية، ودعم الكفاءات، ومتابعة الأداء المتميز، والتنسيق الفعال مع السلطات المحلية المسؤولة في الإمارات."

وقال: إن المجلس يضم في عضويته وزراء الصحة، والتربية والتعليم، والأشغال العامة، والبيئة والمياه، والشؤون الاجتماعية، والثقافة والشباب وتنمية المجتمع، والعمل، والعدل، والاقتصاد، والشؤون المالية، وشؤون المجلس الوطني الاتحادي، وشؤون مجلس الوزراء.

وأوضح: يعبر التنوع في عضوية المجلس عن قطاعة صاحب السمو رئيس الدولة بأهمية التكامل في الأدوار واتساع مفهوم الخدمات الحكومية الذي تتبناه الحكومة، وهو مفهوم جوهره أن تقوم الحكومة بخدمات ونشاطات مقصدها النهائي المواطن.

وأضاف سموه: "تأسيساً لهذه الرؤية أطلق صاحب السمو رئيس الدولة في عام ٢٠٠٥ برنامج التمكين الذي يستهدف إعلاء مكانة المواطن وتعزيز قدرته وتوسيع مستويات مشاركته، باعتباره غاية التنمية ووسيلتها."

وسلط سموه، الضوء على بعض المبادرات الوطنية الخيرة التي أطلقها صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس الدولة حفظه الله، مشدداً على أن صاحب السمو رئيس الدولة يركز على الاهتمام بالمواطن بالدرجة الأولى والثانية والثالثة.

وأكد سموه أنه تم اطلاق مبادرات ومشاريع متعددة في التعليم والتأهيل والتوظيف بهدف توفير قوة عمل مواطنة مؤهلة قادرة على الوفاء بأعباء التنمية وتحقيق المشاركات الفعالة، وتحفيز عمل المرأة ومشاركتها وتمثيلها في مجالس إدارات جميع المؤسسات الحكومية، كما تم إطلاق عدد من المبادرات لابتكار فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة في جميع مناطق الدولة.

وأوضح سموه أنه لضمان توزيع مكاسب التنمية في جميع أرجاء الدولة، أطلق صاحب السمو رئيس الدولة حفظه الله في العام الماضي حزمة من المبادرات الهادفة غايتها الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية، وخاصة توفير فرص عمل في جميع أنحاء الدولة، وقد شرعنا بالفعل بالتنسيق مع الأجهزة المحلية في ترجمة تلك المبادرات إلى مشاريع وبرامج في مجالات تطوير البنية التحتية والإسكان، وإمداد المياه والكهرباء وشبكات الطرق والجسور والسدود والمستشفيات والمدارس وموانئ الصيادين ومعالجة الديون المتعثرة وهي خدمات يستشعرها المواطنون أينما كانوا.

بدأت الجلسة الحوارية لسمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير شؤون الرئاسة، ضمن فعاليات اليوم الثاني والأخير للقمّة الحكومية الأولى، بعرض من سموه لمهام وصلاحيات المجلس الوزاري للخدمات.

وعرض سموه في بداية الجلسة مقطعاً لكلمة المغفور له بإذن الله تعالى الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان، طيب الله ثراه، وهو يقول "لا شيء مخلد أبداً.. لا الإنسان ولا المال، الخالد هو الوطن.. وعمل الإنسان.. وتابع: وكل فرد منا يُذكر بعمله.. وتابع: "رحم الله القائد والمؤسس الشيخ زايد الذي اهتم ببناء البشر قبل الحجر.

ونقل سمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان، تحيات صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس الدولة حفظه الله، إلى المشاركين في القمة الحكومية وتقدير سموه لاجتماعهم، مؤكداً أن ما ستنتهي إليه القمة من توصيات سيكون محل اهتمام ورعاية من صاحب السمو رئيس الدولة.

وقال سموه: "إن لصاحب السمو رئيس الدولة رؤية واضحة أساسها أن الحكومة الرشيدة تستمد مشروعيتها من خلال قدرتها على استدامة التنمية، وتمكين المواطن وتطوير الخدمات الحكومية بما يلبي احتياجات أبناء الوطن، ويستجيب لتطلعاتهم نحو حياة كريمة مستقرة يشعر فيها المواطن بالرضا لما توفره له الدولة من خدمات وخيارات معيشية."

" كلما كان هناك نجاح كلما كان هناك مسؤولية أكبر على المسؤولين ومتابعة أكثر، فصاحب السمو رئيس الدولة من المتابعين يوماً لإنجازات الحكومة الاتحادية والمحلية، فالمتابعة والتعاون والتنسيق غاية في الأهمية. "



" أطلقنا مبادرات ومشاريع متعددة في التعليم والتدريب والتأهيل والتوظيف بهدف بناء قوة عمل مواطنة. "



وليس هناك أي تداخل أو تناقض مع مجلس الوزراء بل مكملاً له، ونحاول أن نتفق على المبادئ الأساسية في الاجتماعات."

السؤال الرابع: ما هو الإطار الزمني لتطبيق مبادرة بناء أكثر من ١٠ آلاف وحدة سكنية للمواطنين؟

الشيخ منصور بن زايد آل نهيان: "تم طرح المشروع من قبل صاحب السمو رئيس الدولة، وهو عبارة عن بناء ١٠ آلاف مسكن، ومنها ما هو إحلال لمسكن قديمة تتم صيانتها، وجزء آخر يتعلق ببناء مساكن جديدة."

وتم تشكيل ٢٠ فريق عمل في إمارات وقرى ومناطق مختلفة من الدولة، ومن خلال هذه الفرق تم اختيار أهالي من القرى والمناطق للمشاركة في القرار المتعلق بشكل المسكن وطريقة صيانتها ونوعية البنية التحتية والأماكن الترفيهية، ليكون المواطنون راضين عند التسليم عن شكل ومناطق البناء."

السؤال الخامس: من هم المستفيدين من مبادرة صندوق الديون المتعثرة؟

الشيخ منصور بن زايد آل نهيان: "بالغ الكثير من الناس بالتفسير، لكن القرار صدر منذ سنة ٢٠١١ وينص على أن من لديه قرض شخصي وليس قرصاً تجارياً أو استثمارياً، وعليه أحكام قبل شهر ديسمبر من العام ٢٠١١."

لقد تم تحديد الأعداد التي تم رفعها من قبل البنوك وكانت حوالي ١٦٠٠ حالة وتم تنفيذ ١٥٠٠ من قبل المبادرة، والآن نتوقع أن الأعداد الإجمالية التي تم حصرها في حدود ٣٦٠٠ حالة تم الانتهاء من ١٥٠٠ منها، وبالتالي فتحن

السؤال الثاني: ما هي الأهداف التي يجب التركيز عليها في المرحلة المقبلة؟

الشيخ منصور بن زايد آل نهيان: "الأهداف الأساسية التي يجب التركيز عليها هي المواطن بالدرجة الأولى والثانية والثالثة، فليس لدينا أي خيار آخر، ودائماً في المجلس الوزاري للخدمات، أؤكد للوزراء على أهمية تأهيل المواطن القادر الذي يستطيع أن يتحمل مسؤولية كونه من دولة الإمارات، وبالتالي يجب عليه تمثيلها سواء في الداخل أو الخارج أفضل تمثيل سواء في إنتاجيته أو التزامه بالعمل أو في نوعية العمل."

إننا مع التوطين، لكن قبل ذلك يجب أن يكون هناك تأهيل وتدريب واختيار المواطن القادر كونه المواطن سفيراً للدولة في المؤسسات المحلية الحكومية وفي القطاع الخاص."

وأدعو القطاع الخاص أن يكون جزءاً من التطوير في القطاع الحكومي، وبالتالي فالتنسيق مهم، لا نريد أن نعرض على القطاع الخاص أي قيود أو قوانين جديدة، وحتى لو كانت هناك قوانين جديدة يجب أن تكون هناك مشاركة في الطرح والرأي والفكر، فالقطاع الخاص مهم جداً ومن الأهم أن يركز على العنصر المواطن فلدينا أكثر من مليوني وظيفة، ويجب أن نركز على المواطنين لشغل هذه الوظائف."

السؤال الثالث: هل توجد إزدواجية في العمل بين المجلس الوزاري للخدمات ومجلس الوزراء؟

الشيخ منصور بن زايد آل نهيان: "إن هذا الأمر لا وجود له على أرض الواقع، فقد أنشئ المجلس الوزاري للخدمات في سنة ٢٠٠٦، وهو مكمل لمجلس الوزراء فيما يطرح ويناقش،

أسئلة الجمهور لسمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير شؤون الرئاسة:

أجاب سمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان على عدد من الأسئلة التي وردت إلى الجهة المنظمة للقممة عبر مواقع التواصل الاجتماعي. كما يلي:

السؤال الأول: ما هي التحديات التي تواجه التطوير في الحكومة الاتحادية؟

الشيخ منصور بن زايد آل نهيان: "أعتقد أن الإنجازات كثيرة والتنسيق بين الحكومات المحلية والحكومة الاتحادية ضروري، ولا شك في وجود بعض العراقيل والصعوبات، لكن هناك متابعة وحرص دائم من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، على دفع الجميع لتحمل مسؤولياتهم وتشجيعهم ومتابعتهم."

إن من الخطوات الأساسية التي دعمت التنسيق الحكومي زيارة سموه التي قام بها قبل سنتين لحكام الإمارات حين شرح لهم الخطة بشكل واضح، وبالتالي فإن الحكومة الاتحادية والحكومات لا بد وأن تكمل بعضها، فالحكومات المحلية جزء من دولة الاتحاد والحكومة الاتحادية هي الجهة الداعمة للحكومات المحلية."

وأضاف أن التجارب كثيرة والأشياء التي تمت خلال الفترة الماضية تجعل كل مواطن ومقيم في دولة الإمارات يفتخر بالتجربة الناجحة، وأعتقد أنه كلما كان هناك نجاح كلما كان هناك مسؤولية أكبر ومتابعة أكثر، فصاحب السمو رئيس الدولة من المتابعين يوماً لإنجازات الحكومة الاتحادية والحكومات المحلية، فالمتابعة والتعاون والتنسيق غاية في الأهمية."

وأشار سموه: "إن الرؤية الواضحة والحس الوطني والتنسيق المستمر بين السلطة الاتحادية والسلطات المحلية، وضمان سيادة القانون، واحترام كرامة الإنسان والانفتاح على التجارب العالمية، هو مصدر قوة هذه الدولة، وسر نجاحها، مؤكداً أن الفهم الواضح لدور الحكومة ووظيفتها هو صاحب الفضل الأكبر فيما حققتة بلادنا من نجاحات يشعر بها المواطن والمقيم والزائر، وتشهد بها الهيئات الدولية، فشعبنا في القمة في مؤشرات السعادة والرضا والرفاهية ودخل الفرد ونوعية الحياة."

وأضاف: "تحتل الإمارات مرتبة متقدمة في مؤشرات التنمية البشرية وتطوير البنية التحتية والبيئة والأعمال وفرص الاستثمار التجارية، بما يتماشى مع رؤية صاحب السمو رئيس الدولة."

وتم عرض مقطع لكلمة صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس الدولة جاء فيه "أدعو الله تعالى أن يوفقنا إلى المزيد من العمل والبناء من أجل وطننا وأن يجعل عهدنا الجديد عهد خير وفلاح وعهد محبة ووداد وأن يمنحنا من لدنه النصر والتأييد إنه تعالى نعم المولى ونعم النصير."

وقال سموه: "نحن إن كنا راضين بما حققناه من إنجازات، إلا أننا في سعي دائم نحو المزيد منها فليس لطموحاتنا سقف أو حدود، خاصة عندما يتعلق الأمر بمسؤولية الحكومة نحو المواطن وما يرتبط بذلك من تحسين كفاءة الأداء وتطوير فاعليته بشكل مستمر."

وأضاف: "لضمان هذا السعي المستمر نحو التميز نأمل أن تساهم هذه القمة في تبادل الآراء والأفكار ومناقشة التحديات والفرص بما يرتقي بالعمل الحكومي في كافة المجالات."



سيتغدى فيه، أو المنازل التي سيزورها، وبعد الجولة تناولنا معه وجبة الغداء، ثم استرحنا لحين صلاة العصر وبعد الصلاة، أحضرت الأوراق لعرضها عليه، فنظر إليّ وقال "شغلك إذا تبغي تخلصه، تعالى الصبح، نحن الحين العصر"، وعرفت بعدها أن عليّ التواجد في المكتب في تمام الساعة والنصف يومياً. وكان أمن الإمارات واستقرارها عند الشيخ زايد بن سلطان، خط أحمر، فكان يرفض أي أمر يتعارض مع مصلحة الدولة، أو يمس أمنها، أو استقرارها."

السؤال العاشر: ما وجهة نظر سموكم تجاه الحلول لمواجهة صعوبة عمل المواطنين في القطاع الخاص؟

الشيخ منصور بن زايد آل نهيان: "أعتقد أنه يجب أن نتواصل مع المواطنين الذين لديهم مشاكل في هذه الناحية لمعرفة طبيعتها وحلها، وهناك تكليف لوزير العمل بتعديل ساعات وأيام العمل والرواتب بحيث يتناسب القطاع الحكومي مع القطاع الخاص، فالموظف الذي يعمل في القطاع الحكومي يعمل ٥ أيام وساعات أقل يومياً ويتقاضى ثلاثة أضعاف راتب موظف القطاع الخاص وهو أمر غير منطقي."

السؤال الحادي عشر: ما مدى تأثير سموكم بشخصية الوالد المغفور له بإذن الله تعالى الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان؟

الشيخ منصور بن زايد آل نهيان: "أنا عملت مع الوالد منذ عام ١٩٩٧ وحتى عام ٢٠٠٤ وخلال السبع سنوات كان العمل طوال اليوم، طوال الأسبوع والشهر والسنة."

وأفخر أنني عملت هذه الفترة لأنها كانت ٧ سنوات من الخبرة والتجربة التي تساوي ٧٠ سنة، فالكثير من التجارب والكثير من الأحداث والتفاصيل حصلت. وأتذكر أول يوم دوام لي مع المغفور له بإذن الله الوالد الشيخ زايد، حيث وجدت في المكتب موضوعات عدة متأخرة، تحتاج إلى اعتمادات وتوقيعات وإصدار مراسيم، حملتها وذهبت صباحاً إلى الوالد الشيخ زايد، وبعد تناول الإفطار قرر المغفور له الخروج في جولة، وكان عندما يقرر التجول لا نعرف أبداً الوجهة التي سيقتدها، أو المكان الذي

السؤال السابع: ما هي أهم مبادرات التوظيف؟

الشيخ منصور بن زايد آل نهيان: "أهم مبادرة إلى الآن هي مبادرة (أبشر) التي أمر بها صاحب السمو رئيس الدولة لأنها تركز على القطاع الخاص، فالتوظيف في القطاع الحكومي وصل إلى أكثر من ٩٠ بالمئة في بعض الجهات، وبالتالي يجب التركيز على القطاعات الخاصة."

ويجب على الدولة أن تخلق فرص عمل، وهناك الكثير من الأمثلة والمؤسسات التي تشاهد فيها كبار السن والنساء يعملون بشكل يمنحنا الفخر، العمل ليس بعبء والجلوس في البيت مرفوض."

السؤال الثامن: ما هي وجهة نظر سموكم حول وضع الكوادر الوطنية في الدولة؟

الشيخ منصور بن زايد آل نهيان: "أنها تبشر بالخير، فرغم أن الكثير من المواطنين يبدون بعض التحفظات على وظائف معينة في البداية، لكن القناعة والعزيمة تساعدهم على الانطلاق."

السؤال التاسع: ما مدى رضا سموكم على جهود القطاع الخاص بدعم التوظيف؟

الشيخ منصور بن زايد آل نهيان: "أنا مقتنع بأن الكثير من مؤسسات القطاع الخاص تجاوزت بشكل مباشر مع مبادرة (أبشر) التي كانت تستهدف حوالي ٢٠ ألف مواطن، ويمكن أن تصل إلى ٢٠ ألف مواطن، وما كان فريق العمل يتحسم للوصول إلى هذا الرقم لولا وجود تجاوب كبير من القطاع الخاص."

بصدد استكمال الأرقام والحالات. وحذر سموه المواطنين من التمادي في الحصول على التوظيف من البنوك."

السؤال السادس: ما هو تقييم سموكم لمسيرة التعليم في الدولة ومدى رضاكم عن إنجازات التعليم في الدولة؟

الشيخ منصور بن زايد آل نهيان: "لوقلنا إننا راضون عن التعليم لن نكون صادقين، فطموحننا وطموح أولياء الأمور وخاصة الأمهات كبير، وهم لديهم ملاحظات كثيرة."

لقد كانت لدينا مبادرة في بعض المدارس لجعل أولياء الأمور مشاركين في مجالس إدارات المدارس بحيث تناقش المشاكل والملاحظات إن وجدت بشكل أسبوعي، لأن أولياء الأمور شركاء بالمدارس، وأدعو إلى إنشاء مجالس إدارات في المدارس بحيث يكون بعض أعضائها من أولياء الأمور."

إن العديد من المناهج يجب تعديلها، ولا بد لنا ولأولادنا من تعلم تاريخ الإمارات قبل الاتحاد، ويجب أن يعرفوا البيئة والتاريخ والذي سيزيد من وطنيتهم، وفي هذا الخصوص تم التنسيق بين وزارة التربية والتعليم، ومركز البحوث لدراسة الوثائق القديمة لوضع المناهج المناسبة."

أما فيما يخص اللغة العربية والتربية الإسلامية فأعتقد أنهما بحاجة إلى تجديد بشكل مستمر، فالعديد من البلدان الغربية التي فيها مجتمعات مسلمة أو عربية مناهجها أفضل من مناهجنا في اللغة العربية أو التربية الإسلامية، وبالتالي لا بد من التحديث والتجديد. كما يمكن ترجمة بعض المواد العلمية من البلدان التي سبقتنا في هذا المجال وأن توضع في إطار يناسبنا ويناسب بيئتنا وتدرس على هذا الأساس."



" رؤية رئيس الدولة تركز على استدامة التنمية وتمكين
المواطن وتطوير الخدمات "

سمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان
نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير شؤون الرئاسة



الجلسات الرئيسية





جلسة حول الخدمات الحكومية في الإمارات



المتحدثون في الجلسة:

معالي مريم محمد خلفان الرومي
وزيرة الشؤون الاجتماعية، الإمارات العربية المتحدة

معالي حميد محمد عبيد القطامي
وزير التربية والتعليم، الإمارات العربية المتحدة

معالي عبدالرحمن محمد العويس
وزير الصحة بالإنابة، الإمارات العربية المتحدة



خلال الـ ٢٠ عاماً المقبلة، موضحة أنه بحلول عام ٢٠١٨، ستبدأ الحكومة في تنفيذ متطلبات هذه الفئة، سواء في طبيعة البنى التحتية أو شكل الطرق وتصميمها، وتصميم المدن بما يتلاءم تماماً مع احتياجاتهم. وتقوم الوزارة حالياً على استضافة ورعاية المسنين، الذين ليست لديهم عائلات في دار الرعاية الخاصة بها.

وفي تأكيد على حرص واهتمام الوزارة بهذه الفئة، قالت الرومي: لدينا مشروع الوحدات المتنقلة، التي تضم طبيباً عاماً، وأخصائي علاج طبيعي، وأخصائياً نفسياً وآخر اجتماعي، إضافة إلى ممرضة، والتي تزور المسنين المسجلين في الوزارة أسبوعياً للاطمئنان على صحتهم وتلبية احتياجاتهم، وقد حددت الرومي نسبة المسنين من إجمالي المواطنين المتمتعين بخدمات الوزارة بنسبة ٢٧٪. وهناك أهمية لتوعية المواطنين إلى أن الرعاية لمن يستحقها، مؤكدة أن الدولة لن تتنازل عن مسؤوليتها في رعاية مستحقي الرعاية.

سؤال طرحه مواطن: ما هي الأسباب التي تدعو الوزارة إلى قطع المساعدات الاجتماعية عن الطلاب بعد انتهائهم من الثانوية العامة؟

أوضحت معالي معالي مريم الرومي أن بعض الطلاب، بعد الحصول على شهادة الثانوية العامة، يتهاونون في إكمال دراستهم، ولا يبحثون عن عمل ويكتفون بتلقي المساعدات الاجتماعية، ولأن توجه الوزارة الآن هو الانتقال من الرعاية

كما تم عقد اتفاقية مع وزارة التربية والتعليم لتوفير ٥٠٠٠ وظيفة للفتيات، للعمل كمشرفات في حافلات المرحلة الدنيا، وبمخصصات أعلى من قيمة الإعانة الاجتماعية، وقد تم عقد شراكات استراتيجية مع شركات خاصة تتولى تدريب وتأهيل المواطنين للعمل لديها.

وحول وجود حالة من الفهم الخاطئ لطبيعة خدمات وزارة الشؤون الاجتماعية.

قالت معالي مريم الرومي: معظم الفئات تتعامل مع إعانات وزارة الشؤون الاجتماعية على أنها تشمل غير العاملين كافة، فيما يختص دورنا بالفئات الأكثر استحقاقاً لهذه الإعانات. حيث تستحق بعض الفئات الإعانة، لكن لفترة محددة، ويجب بعدها أن يبحثوا عن فرصة عمل، خصوصاً أن حالتهم الصحية لا تمنعهم من الأداء الوظيفي، إذ تبين استحواذ شريحة القادرين على العمل على ٤٠٪ من إجمالي من يحصلون على إعانات وزارة الشؤون الاجتماعية.

طرحت إحدى المواطنات سؤالاً على معالي مريم الرومي: ما هي خطة وزارة الشؤون الاجتماعية في مواجهة احتياجات فئة المواطنين المسنين؟

معالي مريم الرومي: إن النصف الثاني من العام الجاري سيشهد مسحاً ميدانياً للدولة بالكامل وهو ما يسمى الخطة الوطنية للمسنين، للوقوف على أعداد المسنين من أبناء الدولة، وقياس طبيعة احتياجاتهم ومتطلباتهم الحياتية في كل الخدمات المتاحة، سواء المقدمة لهم أو لغيرهم

منها مشروع "تسليم" لتصنيع الشوكولاتة، ومشروع "عدستي"، و"ري يوز" لإعادة التدوير، والذي يختص حالياً بإنتاج الورق من المواد المعاد تصنيعها.

وأيضاً برنامج "الدمج ثم الدمج" الذي أطلقت الوزارة بالشراكة مع وزارة التربية والتعليم والذي يهدف إلى تمكين ودمج ذوي الإعاقات البصرية والسمعية في مدارس مراحل التعليم الأساسي والجامعي، لتأهيلهم للعمل في تخصصات معينة تقيد الوطن عموماً، وفئتهم خصوصاً.

مداخلة تم طرحها من قبل مواطن يبلغ من العمر ٤٥ عاماً، عاقل عن العمل ويتلقى الإعانة الاجتماعية من الوزارة، وطالب فيها الوزارة بتدريبيه وتأهيله للحصول على وظيفة لإعالة نفسه وعائلته.

وأجابت معالي الوزيرة أن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم قام بتوجيه الوزارة إلى اتباع سياسة الانتقال من منهجية الرعاية الاجتماعية إلى منهجية التنمية الاجتماعية، وتنفيذاً لهذه السياسة، أطلقت الوزارة برنامج "العمل حياة"، والذي يركز بشكل أساسي على القادرين على العمل من المستفيدين من الإعانة الاجتماعية، حيث يتم تنظيم برامج تأهيلية لهم، ثم مساعدتهم في الحصول على عمل، وقد تم عقد شراكة استراتيجية مع هيئة التنمية لتوفير فرص عمل للمواطنين بعد تدريبهم من قبل الوزارة.

نظمت القمة الحكومية جلسة "حوار تفاعلية" تأكيداً على روح التواصل المفتوح مع المواطنين والمقيمين في الدولة حول جودة ونوعية الخدمات، للتعاون مع وزراء الصحة والتعليم والشؤون الاجتماعية، وأجاب خلال الجلسة الوزراء على أسئلة الجمهور، واستمعوا لاستفساراتهم عن أداء الخدمات في مؤسساتهم.

محاور النقاش:

- « المحور الأول: وزارة الشؤون الاجتماعية.
- « المحور الثاني: وزارة التربية والتعليم.
- « المحور الثالث: وزارة الصحة.

المحور الأول: وزارة الشؤون الاجتماعية

السؤال الأول لوزارة الشؤون الاجتماعية من أحد المواطنين: ما هو دور الوزارة في تأهيل المعاقين لدخول سوق العمل؟

معالي مريم الرومي، وزيرة الشؤون الاجتماعية: يركز فريق العمل بالوزارة حالياً على تأهيل هذه الفئة من المواطنين، عبر مجموعة من البرامج، أهمها مبادرات التأهيل المهني التي تقدم دورات تدريبية للمعاقين داخل مواقع العمل بالشراكة مع القطاعين العام والخاص.

كما يشمل دور الوزارة دعم مجموعة من المشروعات تحت مظلة المؤسسات الحكومية المختصة برعاية المعاقين،

الاجتماعية إلى التنمية الاجتماعية، لذلك تقوم الوزارة بوقف الإعانة المقدمة إليهم، لتشجيعهم على إكمال دراستهم أو البحث عن عمل، ولكنها تواصل مساعدتهم في مجالات التدريب والتأهيل عن طريق الجهات المختصة، وأضافت معالي الوزيرة بأنه توجد حالات إنسانية لا يتم إيقاف الإعانة الاجتماعية عنها.

المحور الثاني: وزارة التربية والتعليم

وجه السؤال التالي إلى وزارة التربية والتعليم من أحد مديري المدارس الحكومية، حول عبء الحقيبة المدرسية على الطلبة صغار السن، وما تشكله من أزمة ومشكلة صحية لهم؟

معالي حميد القطامي، وزير التربية والتعليم: إن طبيعة الحقيبة المدرسية تغيرت من حيث تصميمها لتوفر مزيداً من الراحة للطلاب، أما عن دور الوزارة، فقال: إنها تبنت أنظمة ومبادرات تعليمية عدة لتخفيف العبء، منها مبادرات التعلم الذكي، التي وفرت عدداً من المناهج الدراسية بشكل إلكتروني على "آبل ستور"، فضلاً عن تقسيم السنة الدراسية إلى ٢ فصول مما أدى إلى تقسيم الكتب الدراسية على حسب الفصول لتكون أصغر حجماً، بالإضافة إلى إنشاء صناديق للكتب الدراسية في المدرسة حتى يتمكن الطالب من ترك بعض الكتب فيها.

وطرح أحد الحضور سؤالاً حول هل تقوم الوزارة بمراعاة الصحة الغذائية للطلاب؟

معالي حميد القطامي، وزير التربية والتعليم: أؤمن تماماً بضرورة مراعاة الصحة الغذائية إلى جانب تطوير وتحديث العملية التعليمية ضماناً لتفوق الطالب، موضحاً أن الوزارة استحدثت ضمن إدارة الصحة المدرسية جزءاً خاصاً بالتغذية، وبدأت بالتعاون مع "الصحة" والبلديات في تطبيق معايير واشتراطات مقاصف بيع الأغذية، وطبيعة مكونات الغذاء المقدم للطلبة بما يتماشى مع أنجح التجارب العالمية. وتعتمد الوزارة أيضاً مشروع الملف الصحي لكل طالب، والذي يضم كافة المعلومات حول حالته الصحية، ومكتسباته الوراثية، والذي بدوره يرتبط مع شبكة وزارة الصحة، مما يوفر رعاية صحية متكاملة لكل طالب.

وأشار إلى إطلاق الوزارة برامج توعوية وتثقيفية لتعزيز الصحة الغذائية في المدارس، بين الإدارات المدرسية والطلبة وأولياء الأمور.

وتوقع القطامي في إجابة عن سؤال آخر أن يشهد العام الدراسي المقبل نقلة نوعية في عملية التغذية الصحية للطلاب.

الموقع الإلكتروني لوزارة التربية والتعليم

طالب أحد أولياء الأمور وزير التربية والتعليم بتطوير خدمات الموقع الإلكتروني للوزارة، فوعد وزير التربية والتعليم حميد القطامي ولي الأمر بتنفيذ طلبه، موضحاً أن الوزارة تعمل جاهدة على مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل حالياً، ولافتاً إلى أن الموقع الإلكتروني يوفر حالياً ٢٥ خدمة للمتعاملين مع الوزارة، وبنهاية العام الجاري سيصل الرقم إلى ٨٠ خدمة، كما سيتم توفير ١٠ خدمات عبر الهاتف.

رسوم التعليم

وتلقى وزير التربية والتعليم شكوى من أحد أولياء الأمور المقيمين بالإمارات حول دور الوزارة في ضبط رسوم التعليم الخاص، والتي باتت عبئاً كبيراً على كاهل كل أولياء الأمور في الدولة على حد قوله، فرد القطامي بعبارة «انتظروا قانون التعليم الخاص».

وقال " إن الوزارة بصدد إطلاق مشروع قانون التعليم الخاص لضبط رسوم المدارس الخاصة ومناهجها، وإدخال مناهج إليها مثل التربية الدينية واللغة العربية."

المحور الثالث: وزارة الصحة

وجه أحد المواطنين سؤالاً لوزير الصحة: كيف يمكن أن يقوم المريض بمراجعة حالته مع الطبيب الزائر ؟

وزير الصحة بالإنابة معالي عبدالرحمن العويس: في بداية العام ١٩٩٥ وضع برنامج استهدف استقطاب الأطباء الأكثر شهرة على مستوى العالم في تخصصات معينة لزيارة الدولة والكشف على أكبر عدد من المرضى، وبعد ذلك يقوم الكادر الطبي الموجود في الدولة بمتابعة الحالة، بينما يعود بعض الأطباء الزائرين إلى الدولة خلال نفس العام لمتابعة ومراجعة بعض الحالات التي أشرفوا عليها.

سؤال من مواطن إماراتي مسن: هل يتم مراقبة المستشفيات والتدقيق عليها؟

أكد معالي وزير الصحة بالإنابة بأن هذا القطاع مهم وحيوي ويحتاج إلى متابعة مستمرة ودقيقة، وأوضح أن توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم تركز على أهمية تطوير هذا القطاع بشكل مستمر، ولهذا تم إطلاق

برنامج "وريد"، وهو نظام إلكتروني متطور يربط بين جميع المستشفيات ويوثق حالات المرضى، ويساعد في ضبط آلية العمل لضمان التعامل بدقة أكبر، وتم في نهاية عام ٢٠١١ ربط ٤ مستشفيات بالنظام، أما الآن فتم ربط ١٤ مستشفى، وأكثر من ٥٠ مركز رعاية أولية.

تقنين الإنفاق على الصحة

لماذا لا تستغل المبالغ الطائلة التي تنفق على علاج المواطنين بالخارج في توفير أحدث المعدات الصحية ليتم تطوير وترقية مستوى الكادر الطبي الوطني والمقيم في الدولة؟

العويس: تضم الدولة فعلاً أحدث المعدات والتكنولوجيات الطبية في العالم، وأوضح أن الكفاءات الطبية العالمية من الصعب جداً استقطابها للعمل داخل الدولة، فكل طبيب ناجح ذي شهرة عالمية، لا يترك وطنه للعمل في مكان آخر، لذلك استعضنا عن هذا الأمر بنظام الأطباء الزائرين.

ملخص التوصيات

- ينبغي تأهيل ذوي الإحتياجات الخاصة وتشجيعهم على العمل من خلال الدورات والبرامج التدريبية.
- ضرورة نشر الوعي لدي المواطنين نحو التنمية الإجتماعية الشاملة وهو الانتقال من منهجية الرعاية الاجتماعية الي منهجية التنمية الإجتماعية.
- ضرورة تشجيع المواطنين القادرين على العمل وتوعيتهم بعدم الإتكال على الإعانة الاجتماعية.
- أهمية أن يتم عمل مسح ميداني لفةئة المواطنين المسنين في الدولة بالكامل، للوقوف على أعداد المسنين من أبناء الدولة، وقياس طبيعة احتياجاتهم ومتطلباتهم الحياتية من كل الخدمات المتاحة.
- ضرورة تخفيف عبء الحقيبة المدرسية على الطالب، والتحول إلى مبادرات التعلم الذكي، وإنشاء صناديق للكتب الدراسية في جميع المدارس حتى يتمكن الطالب من ترك بعض الكتب في المدرسة.
- تعزيز التعاون المشترك بين وزارة التعليم ووزارة الصحة والبلديات لتطبيق معايير واشتراطات مقاصف بيع الأغذية وطبيعة مكونات الغذاء المقدم للطلبة، بما يتماشى مع أنجح التجارب العالمية.
- أهمية إطلاق الوزارة للبرامج التوعوية والتثقيفية، المخصصة لتعزيز الصحة الغذائية في المدارس، بين الإدارات المدرسية والطلبة وأولياء الأمور.
- ضرورة تطوير الموقع الإلكتروني لوزارة التربية والتعليم.
- أهمية إطلاق مشروع قانون التعليم الخاص، لضبط رسوم المدارس الخاصة ومناهجها، وإدخال مناهج مثل التربية الدينية واللغة العربية إليها.
- ضرورة تشجيع الطلاب المواطنين للدخول في مجال العمل التمريضي، نظراً للنقص الحاد في هذا الكادر محلياً.

العمل التمريضي

طالب معالي العويس وزير الصحة بالإنابة بنشر الثقافة بين الطلاب المواطنين بأهمية العمل التمريضي، نظراً للنقص الحاد في هذا الكادر محلياً، موضحاً أن الكوادر الوطنية من الأطباء يتم تطوير وترقية مستواها باستمرار عبر الدراسة والدورات التدريبية في الخارج، وعلى يد أفضل الخبراء في هذا المجال. وقال العويس: إن الحلول الصحية لا يمكن أن تكون شاملة إلا بتطوير الكادر المواطن، وأن التجهيزات الموجودة في الدولة من رقى التجهيزات على المستوى العالمي، إلا أنه يصعب استقطاب الكادر البشري الممتاز من بلده الأصلي.



جلسة كيف نقيس التنمية؟



المتحدثون في الجلسة:

معالي ريم الهاشمي،
وزيرة دولة في دولة الإمارات العربية المتحدة .

معالي جوردون براون
رئيس وزراء المملكة المتحدة السابق.

معالي إيف لاتيرم
نائب الأمين العام في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

السيدة جينييفر بلانك
رئيسة شبكة التنافسية العالمية، المنتدى الاقتصادي العالمي.

مدير الجلسة:
سعادة عبد الله لوتاه
الأمين العام لمجلس الإمارات للتنافسية.



" إن تقييم أداء النظام التعليمي في المنطقة والفهم العميق لاحتياجات جيل الشباب هي من أهم الأولويات التي ستحدد نجاح اقتصادات الدول على المدى الطويل."

معالي جوردن براون



" إن رؤية ٢٠٢١ هي بمثابة خارطة الطريق في تحديد أولويات الحكومة الاتحادية لتحقيق التنمية المنشودة مع التركيز على الرعاية المجتمعية الشاملة والاستثمار في المواطن."

معالي ريم الهاشمي



وأثنى معالي جوردن براون على الإستراتيجية الناجحة لدولة الإمارات ورؤيتها الطموحة ٢٠٢١ في أن تصبح واحدة من أفضل الدول في العالم، وقال إن التحدي التنموي الأبرز في المنطقة هو تقديم الخدمات الحكومية على النحو الذي تأمله الشعوب.

وقال رئيس الوزراء البريطاني الأسبق أن تحقيق التنمية لا يتحقق فقط من خلال الاستثمار في التعليم، ولكن لابد من إيجاد آليات فعّالة في قياس النتائج والأداء، والتركيز على الابتكار والخبرة والتوظيف المثالي لتقنيات العصر، وشدد على ضرورة تعزيز قطاع التعليم والاستفادة من إمكانيات كل طفل عبر توفير أفضل النظم التعليمية..

وأكد المتحدثون أن تحديد الأولويات التنموية في العالم المتغير ليس بالأمر الهين، كما دعت الجلسة الحكومات إلى اجتياز تحديات ومتغيرات عدة واختيار سياسات تدعم أولوياتها لتلبية احتياجات وتوقعات مواطنيها.

وقالت معالي ريم الهاشمي، وزيرة الدولة، إن رؤية ٢٠٢١ هي خارطة الطريق التي تحدد أولويات الحكومة الاتحادية لتحقيق التنمية المنشودة مع التركيز على الرعاية المجتمعية الشاملة، والاستثمار في المواطن واستعراض الأداء بشكل منتظم للتأكد من تحقيق التقدم وفقاً للأهداف والتطلعات.

بدأت القمة الحكومية الأولى فعاليتها بجلسة حوارية ناقش الخبراء فيها السؤال المحوري الذي طالما بحثته الحكومات والأكاديميون والمنظمات الدولية، وهو: "كيف نقيس التنمية؟". واستعرض المتحدثون دور الحكومات والسبل المتاحة أمامها لتحقيق أهدافها التنموية في ظل أجواء دولية تتسم بالمنافسة والتوقعات المتزايدة لدور الحكومات.

أدار الجلسة سعادة عبد الله لوتاه، الأمين العام لمجلس الإمارات للتنافسية، الذي أكد على أهمية الدور المنوط بالقمة الحكومية الأولى من أجل تحسين تقديم الخدمات الحكومية. ودعا المشاركون في الجلسة الافتتاحية للقمة الحكومية الأولى إلى إرساء نموذج للتنمية الشاملة والمستدامة في دول الخليج العربي، وأشاد المتحدثون خلال الجلسة بجهود دولة الإمارات على صعيد الاستثمار في تنمية الموارد البشرية كأولوية رئيسية في تحقيق التقدم والنجاح.

وفي بداية الجلسة أكد معالي جوردن براون، رئيس الوزراء البريطاني الأسبق أن تقييم أداء النظام التعليمي في المنطقة والفهم العميق لاحتياجات جيل الشباب هي من أهم الأولويات التي ستحدد نجاح اقتصادات الدول على المدى الطويل.



" المفاهيم الأساسية للقمة التنافسية الاقتصادية لا تقتصر فحسب على الخدمات الأساسية مثل الرعاية الصحية والتعليم والتكنولوجيا ولكن أيضاً التركيز على الابتكار وتطور الأعمال التجارية."

السيدة جنيفر بلانك



" إن مفهوم التنمية المستدامة هو تعبير عن التماسك الاجتماعي، والاستثمار في البحث والتطوير، وخلق نموذج من النمو يساهم في سعادة الشعوب."

معالي ايف ليترم



ملخص التوصيات:

- ضرورة التركيز على الاستثمار في تنمية الموارد البشرية كأولوية رئيسية في تحقيق التقدم.
- ضرورة الاستثمار في التعليم، وإيجاد آليات فعّالة في قياس النتائج والأداء.
- التركيز على الابتكار والخبرة والتوظيف المثالي لتقنيات العصر.
- ضرورة دعم التعليم العالي وتنويع الاختصاصات العلمية كي تتناسب مع متطلبات سوق العمل.
- ضرورة أن تقوم الحكومة بلعب دور محوري في ربط مخرجات التعليم المدرسي والجامعي بمتطلبات سوق العمل والتركيز على الريادة والابتكار وتنمية المواهب.
- إطلاق إمكانات الجيل الجديد والقضاء على الأمية من خلال المناهج الدراسية و المعلمين الأكفاء و التكنولوجيا.
- الدعوة لأن يشمل مقياس التنمية بالإضافة إلى الناتج المحلي الإجمالي عدداً من العوامل الأخرى على رأسها مستوى التعليم والرعاية الصحية، ودرجة المساواة بين الجنسين، وتطبيق الحوكمة.
- تشجيع التنمية المستدامة من خلال الأخذ بعين الاعتبار بالتماسك الاجتماعي، والاستثمار في البحث والتطوير، وابتكار نماذج من النمو تساهم في سعادة الشعوب.
- ألا تقتصر المفاهيم الأساسية للقدرة التنافسية الاقتصادية على الخدمات الأساسية مثل الرعاية الصحية والتعليم والتكنولوجيا فقط بل تركيز أيضاً على الابتكار وتطور الأعمال التجارية.
- تشجيع الدول المتطورة أن تساهم بدفع عجلة التنمية للدول النامية والشعوب ذات الدخل المنخفض.
- الأفضل القيام بوضع سياسات تدور حول متطلبات المواطن كي تحقق الحكومات الأهداف المرجوة منها.
- ينبغي الاعتماد في قياس التنمية على المؤشرات الداخلية والخارجية، فالمؤشرات الداخلية في الدول تتركز على وضع الاستراتيجيات التي تحدد مسارات تحقيق الأهداف ومتابعة الأداء. وتتركز المؤشرات الخارجية على ترتيب أداء الدولة بالمقارنة مع غيرها من دول العالم المتقدمة.
- ضرورة توفير أعلى مستويات التعليم والخدمات الصحية للمواطنين لتحقيق التنمية المستدامة.
- تكافؤ الفرص أساس من أسس التنمية المستدامة.
- تشجيع رواد الأعمال وأصحاب المشاريع ورفع جودتها وتحفيز المبتكرين والموهوبين على دخول الأسواق.

وأكدت السيدة جنيفر بلانك رئيس شبكة التنافسية العالمية، في المنتدى الاقتصادي العالمي على أن المفاهيم الأساسية للقدرة التنافسية الاقتصادية لا تقتصر فحسب على الخدمات الرئيسية مثل الرعاية الصحية والتعليم والتكنولوجيا ولكن أيضاً التركيز على الابتكار وتطور الأعمال التجارية.

وتلعب الحكومات دوراً محورياً في ترسيخ هذه المفاهيم، من خلال ربط مخرجات التعليم المدرسي والجامعي بمتطلبات سوق العمل والاقتصاد إلى جانب التركيز على الريادة والابتكار وتنمية المواهب.

وعلقت معاليها على النجاح الذي حققته دولة الإمارات على صعيد تمكين المرأة والمساواة بين الجنسين، حيث كانت نسبة مشاركة المرأة في إجمالي القوى العاملة في الدولة أقل من ٤٪ في العام ١٩٧٥، أما اليوم فقد ارتفعت إلى أكثر من ٤٠٪، في حين أن نسبة مشاركة المرأة في القطاع الحكومي تفوق ٦٥٪ وتعكس هذه النتائج المتحققة رؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي الذي يحرص على أن تكون المرأة جزءاً رئيسياً في عملية صنع القرار.

وقال معالي إيف ليترم، نائب الأمين العام لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، إن المناقشات بشأن التنمية يجب أن تتجاوز مجرد قياس الناتج المحلي الإجمالي لتشمل عدداً من العوامل الأخرى بما في ذلك التعليم والرعاية الصحية، والمساواة بين الجنسين، والحوكمة. وأن مفهوم التنمية المستدامة يشمل التماسك الاجتماعي، والاستثمار في البحث والتطوير، وابتكار نماذج من النمو تساهم في سعادة الشعوب.



جلسة أبو ظبي ودبي الخدمات الحكومية في مدن عالمية



المتحدثون في الجلسة:

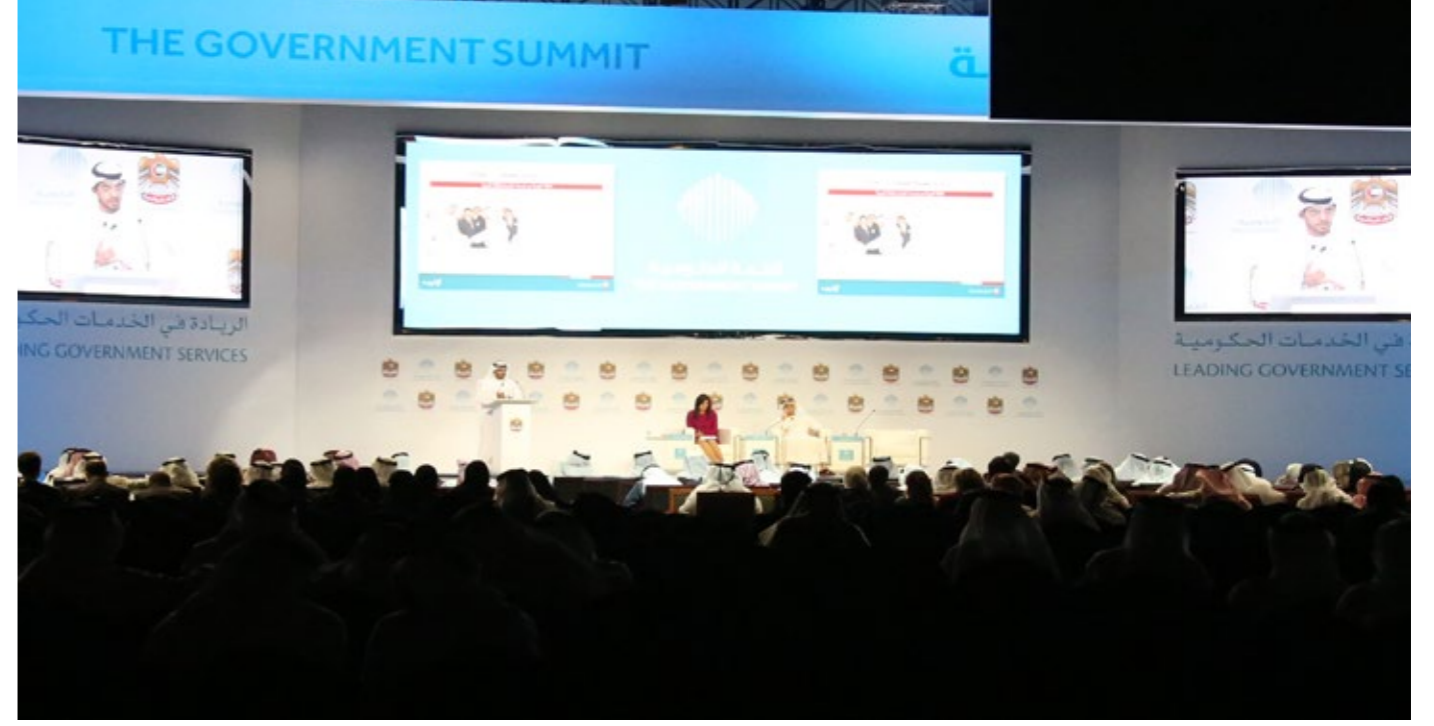
سعادة المهندس مطر الطاير
رئيس مجلس الإدارة والمدير التنفيذي، هيئة الطرق
والمواصلات بدبي

سعادة فلاح محمد الأحبابي
المدير العام، مجلس أبوظبي للتخطيط العمراني

مدير الجلسة:
السيدة نوفر رمول عفلي
إعلامية ومذيعة، تلفزيون دبي

" إن الريادة والقيادة شكلتا عوامل النجاح الرئيسية للوصول إلى هذه الإنجازات وذلك في إطار السياسة الحكيمة التي تنتهجها حكومة دولة الإمارات والتطوير الحكومي المستمر."

سعادة مطر الطاير



مع اكتمال البنية التحتية، فإن دبي أصبحت بحاجة إلى إنشاء إدارة للممتلكات للحفاظ على البنية التحتية، بالتزامن مع التركيز على استثمارية الاستثمارات في البنية التحتية، ويخطط مطار دبي لاستيعاب نحو ١١٠ ملايين مسافر خلال عام ٢٠٢٠، ويكتسب مشروع مجمع محمد بن راشد للطاقة أهمية كبيرة.

المحور الثاني: عرض تجربة إمارة أبوظبي

وعن تجربة إمارة أبوظبي قال سعادة فلاح الأحبابي المدير العام لمجلس أبوظبي للتخطيط العمراني، إن المشاريع الاستثمارية الضخمة التي يجري تنفيذها حالياً في إمارة أبوظبي في شتى المجالات، تشكل جزءاً رئيسياً من رؤية أبوظبي ٢٠٣٠، التي بدأت ملامحها تنعكس على تنافسية الإمارة على الصعيد العالمي.

أوضح سعادة فلاح الأحبابي أن القمة الحكومية جاءت في التوقيت المناسب لتشكيل منصة للإبداع وبناء المعرفة لتحقيق رؤية الإمارات ٢٠٢١.

وتشهد إمارة أبوظبي حالياً ومنذ خمس سنوات تحولاً واسع النطاق، مع تبني حكومة أبوظبي الرؤية الاقتصادية ٢٠٣٠، التي تهدف إلى جعل أبوظبي مدينة ذات اقتصاد تنافسي عالمي.

وخلال السنوات القليلة الماضية بدأنا نلمس بعض الإنعكاسات الإيجابية لهذه الرؤية، حيث تصدرت أبوظبي لائحة أفضل

هناك أهمية كبيرة لمواصلة الاستثمار في البنية التحتية، من خلال اتباع استراتيجية تستوعب كل المتغيرات المحيطة وتتيح المرونة في التخطيط، وتدعم من سرعة الإنجاز في الوقت المحدد.

وقدر الطاير أصول حكومة دبي من مشاريع البنية التحتية التي تشمل الطرق والكهرباء والمطارات والموانئ، بنحو ٢٥٠ مليار درهم، وخلال السنوات الـ ١٥ الماضية ارتفعت التوسعات في شبكة الطرق بنسبة ٣٣٥٪، وارتفعت التوسعات في الطاقة الكهربائية بنسبة ٧٠٠٪، وقد تم وضع خطط التوسع في شبكات الطرق لاستيعاب مشاريع التطوير العمراني، وتتم تلك المشروعات من خلال شراكة حقيقية مع القطاع الخاص، الأمر الذي انعكس على تعزيز تنافسية الإمارة في خدمات النقل لتحل المرتبة الثالثة عالمياً، والسابعة عالمياً في مؤشر سهولة توصيل الطاقة الكهربائية.

وارتفع الناتج المحلي الإجمالي إلى أكثر من ٣٦٠ مليار درهم، وساهم كل ذلك في بناء اقتصاد قوي متنوع يعتمد الشفافية.

وتشمل جهود تطوير التنمية البشرية، العديد من البرامج تزيد على عشرة برامج في الإمارة، بالإضافة إلى برامج التوظيف، وجهود الرعاية الصحية والأمن والسلامة والتطوير الحكومي المتواصل.

وكان للمشروعات العملاقة دوراً مهماً في ترسيخ مكانة دبي، وفي مقدمتها شركة طيران الإمارات التي تشغل خطوط رحلاتها لتصل إلى أكثر من ١٢٠ وجهة حول العالم، ومطار دبي الدولي الذي يستوعب ٧٠ مليون مسافر سنوياً، وإنشاء مترو دبي، كأطول مترو من دون سائق في العالم، بالإضافة إلى تشييد ميناء جبل علي، وقد ساهمت مثل هذه المشاريع الرائدة على وضع دبي على الخارطة العالمية. وشهدت دبي خلال الأربعة عقود الأخيرة نمواً في عدد السكان من ١٠٠ ألف إلى مليوني نسمة حالياً، وشهدت توسعاً عمرانياً من ١٨ كيلومتراً مربعاً إلى ٦٠٠ كيلو متر مربع حالياً.

وشكلت الريادة والقيادة عوامل النجاح الرئيسية لتحقيق مثل هذه الإنجازات، وذلك في إطار السياسات الحكيمة التي تنتهجها حكومة دولة الإمارات والتطوير الحكومي المستمر.

وأوضح الطاير أن تكلفة مشاريع البنية التحتية في دبي تقدر بنحو ٧٥ مليار درهم، وقد تم تنفيذ مشاريع تقدر قيمتها لغاية الآن بـ ٦٨ مليار درهم وقد تم تنفيذ كافة المشاريع الرئيسية في الإمارة رغم الأزمة المالية العالمية، كبرج خليفة والمترو، ومشروع ميدان والعديد من المشروعات الأخرى، بما يؤكد قدرة دبي على مواجهة التحديات.

وشجع عامل الاستقرار السياسي المستثمرين، وعزز التبادل التجاري للإمارة مع دول العالم، حيث تخطت تجارة الإمارة حاجز التريليون درهم، واستقبلت أكثر من ٩ ملايين سائح.

استعرض المشاركون في الجلسة الإنجازات التي حققتها كل من إمارة أبوظبي ودبي، والتي عززت مراكزهما في مؤشرات جودة الحياة، ومستوى الخدمات الحكومية. وعليه تطرح هذه الجلسة تساؤلاً هاماً حول أهم عوامل نجاح تجربتي أبوظبي ودبي وكيفية تطبيقهما في مدن أخرى.

محاور النقاش:

« المحور الأول: عرض تجربة إمارة دبي.

« المحور الثاني: عرض تجربة إمارة أبوظبي.

المحور الأول: عرض تجربة إمارة دبي

استعرض سعادة مطر الطاير رئيس مجلس الإدارة والمدير التنفيذي لهيئة الطرق والمواصلات في دبي، تطور البنية التحتية في دبي والإنفاق الاستثماري الواسع في البنية التحتية ذات المعايير العالمية، من طرق ومطارات وجسور وكهرباء ومترو.

وتناول عوامل النجاح التي عززت هذه الإنجازات والنظرة المستقبلية للإمارة، مشيراً إلى أن هذه الإنجازات تطلبت الكثير من الجهد والتخطيط، ولكن نجاحها اعتمد بشكل كبير على دور القيادة التي دعمت برؤيتها الثاقبة وقراراتها المدروسة هذا الجهد.



عليها شركة الاتحاد للطائرات، ومن شأنها أن تربط الإمارة بالمملكة العربية السعودية وسلطنة عمان وتبلغ تكلفة المشروع ٤٠ مليار درهم. وفيما يتعلق بجهود التنمية الاجتماعية وتأمين الأوضاع الاجتماعية للمواطنين، أفاد الأحبابي بأن حكومة أبوظبي دأبت على توفير المساكن للمواطنين، مشيراً إلى أن مجلس أبوظبي للتخطيط العمراني يشرف على تنفيذ مشاريع إسكان للمواطنين بقيمة ٢٨ مليار درهم، وهي تتصف بمعايير الاستدامة، من ناحية البناء والتخطيط والمرافق.

وتشهد أبوظبي مشاريع التطوير السياحي الضخمة مثل مشاريع المتاحف قيد الإنشاء، كمتحف لوفر أبوظبي ومتحف زايد الوطني ومشروع تطوير جزيرة السعديات، وجزيرة ياس التي باتت وجهة عالمية لسباقات الفورمولا ١، من خلال رصد استثمارات تقدر بالمليارات، وتشمل مشاريع متنوعة، منها مشاريع إسكان للمواطنين، ومشاريع تسويقية ترفيهية، حيث تضم أكبر حديقة مائية في الشرق الأوسط، وتجدر الإشارة إلى أهمية دور النقل والمواصلات في تعزيز تنافسية المدن، وتخطط الإمارة لإنشاء شبكة السكك الحديدية التي تشرف

ملخص التوصيات:

- ينبغي وضع رؤية طموحة لتحقيق النجاح والريادة.
- بناء بنية تحتية تتصف بالمرونة وأن تستوعب التغيرات المستقبلية للإمارة.
- تشجيع السياسات التي تجذب الاستثمارات.
- ضرورة تشجيع الابداع الحكومي.
- تعزيز التواصل بين القيادات على مختلف المستويات.
- ينبغي على القيادات ضرورة المتابعة الدقيقة والمستمرة على المشاريع التي تقوم بتنفيذها.
- ضرورة تطوير الموارد البشرية لتحقيق التنمية المنشودة.
- أن تركز خطط التوسع المستقبلية على شراكة حقيقية مع القطاع الخاص، الأمر الذي سينعكس على تعزيز تنافسية الإمارة.
- تشجيع تنوع مصادر الدخل (المشاريع السياحية، والثقافية، والصناعية).
- تشجيع التركيز على الاقتصاد الأخضر في الخطط المستقبلية.
- ينبغي وضع الحوكمة بعين الاعتبار كأساس للتطوير، ووضع الخطط اللازمة لتطبيقها.
- تعزيز جهود الاستدامة في جميع القطاعات.

" إن إمارة أبوظبي تشهد حالياً و منذ خمس سنوات تحولاً واسع النطاق، مع تبني حكومة أبوظبي رؤية ٢٠٣٠ الاقتصادية التي تهدف إلى جعل أبوظبي مدينة عالمية ذات اقتصاد تنافسي. "

سعادة فلاح الأحبابي



واستعرض الأحبابي العديد من المشروعات الضخمة التي يجري تطويرها على مراحل، والتي من شأنها أن ترسخ من تنافسية الإمارة في مختلف المجالات، كمشروع ميناء خليفة ومنطقة خليفة الصناعية "كيزاد" التي يتوقع أن تسهم بنسبة كبيرة في الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي للإمارة بحلول عام ٢٠٢٠.

ومشروع الجزيرة المالية التي تقع في قلب أبوظبي، والتي يتوقع أن تكون الوجهة المالية لإمارة أبوظبي، لما ستضمه من العديد من المراكز المالية والبنوك والمؤسسات المالية، حيث ستقام على ١١٤ هكتاراً، وتوفر بعد اكتمالها ٧٥ ألف وظيفة.

وفي مجال الصناعة، دخلت شركة استراتا المملوكة لشركة مبادلة للتنمية، مجال تصنيع هياكل الطائرات، بالتعاون مع شركات عالمية، مثل إيرباص.

ومن بين المشاريع الأخرى، مشروع الطاقة النووية السلمية، وتقود أبوظبي مستقبل الطاقة النووية السلمية في المنطقة لتنوع مصادر الطاقة في الدولة، ولتوفير مصدر طاقة اقتصادي وآمن وصديق للبيئة، ومن المتوقع أن تفتتح المحطة الأولى في العام ٢٠١٧ وبقية المحطات ٢٠٢٠.

وعرض الأحبابي المشاريع السياحية والثقافية في الإمارة والنمو السياحي المتسارع الذي تشهده، وقيام العديد من العلامات الفندقية العالمية بافتتاح فنادقها في الإمارة، مع تخطيط آخر لافتتاح فنادق جديدة في المستقبل.

المدن للعيش في العام ٢٠١٢، وكانت رابع أسرع المدن نمواً في عدد الزوار، كما حلت على قائمة المدن الثلاثين كأكثر قوة اقتصادية في العام ٢٠١٢، وحلت في مراتب متقدمة في الكثير من المؤشرات الاقتصادية والتنافسية العالمية من بين ١٢٠ دولة، وتمثل رؤية أبوظبي الاقتصادية مخططاً طموحاً لتطوير الإمارة.

إن هذا التقدم الذي تشهده الإمارة هو نتاج التطور الاقتصادي المبني على استراتيجية حكومية فعالة، وقد نجح اقتصاد الإمارة في تسجيل معدلات نمو قوية في الناتج المحلي الإجمالي وبمتوسط نمو فاق ٤٪، ويتوقع أن تواصل الإمارة تسجيل معدلات نمو مرتفعة في السنوات المقبلة مدعومة بالمشاريع الاقتصادية والصناعية والاستثمارية في شتى المجالات، في إطار خطط تنوع مصادر الدخل، والانتقال من الارتكاز على النفط إلى الارتكاز على المعرفة.

ويواكب النمو الاقتصادي في الإمارة نمو في عدد السكان، حيث سجل النمو السكاني بالإمارة خلال السنوات العشر الماضية ارتفاعاً بلغ نحو ٧٥٪ ليصل عدد السكان حالياً إلى أكثر من مليوني شخص.

وتعتبر الحوكمة أساساً للتطور، وتركز أبوظبي على الحوكمة، ووضع الخطط والسياسات اللازمة لتعزيز أساسها، بالتزامن مع التركيز على تعزيز جهود الاستدامة في جميع القطاعات، سواء العمرانية، أو الاقتصادية وقطاعات النقل والبنية التحتية.



جلسة خاصة - سعادة إيف ليطرم



المتحدث في الجلسة:

سعادة إيف ليطرم

نائب أمين عام منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، ورئيس وزراء بلجيكا سابقاً



ملخص التوصيات:

- ضرورة أن تتبع الحكومات منهج «الدولة الاستراتيجية» بأن تقوم ببناء مؤسسات ذكية قادرة على تقديم خدمات ذات جودة عالية، تحقق رفاهية المواطنين، وتضع رؤية واضحة من شأنها الوصول بالدولة إلى أعلى المستويات العالمية.
- تعزيز التعاون بين الحكومة والقطاع الخاص لتحقيق الرؤية المستقبلية في مجال الخدمات.
- على الحكومات الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في مجال الخدمات لتحقيق الرفاهية للمواطنين في كل المجالات الصحية والاجتماعية، وتقديم نموذج مستدام للخدمات الحكومية بالشراكة مع القطاع الخاص.
- ضرورة توفير الإحصائيات والمعلومات التي تساعد المنظمات على تحليل ومقارنة البيانات لوضع التوجهات المستقبلية للدول، والحصول على حلول أو إجابات لبعض المشاكل والصعوبات التي تواجهها.

أوضح سعادة إيف ليرتم، نائب أمين عام منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، ورئيس وزراء بلجيكا سابقاً، في جلسة "الدولة الاستراتيجية" أن الدولة الاستراتيجية هي الدولة القادرة على بناء مؤسسات ذكية تقدم خدمات ذات جودة عالية، تحقق رفاهية المواطنين، وتضع رؤية واضحة من شأنها الوصول بالدولة إلى أعلى المستويات العالمية.

وقال ليرتم بأن دولة الإمارات وضعت رؤية واضحة في إطار السعي إلى جعل الإمارات من أفضل دول العالم بحلول عام ٢٠٢١ الذي يصادف الاحتفال بمرور ٥٠ عاماً على تأسيس دولة الإمارات. ولاقت رؤية الإمارات ٢٠٢١ استحساناً كبيراً على المستوى العالمي.

وتحدث ليرتم عن دور منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، في مساعدة الدول على تعزيز السياسات التي من شأنها تحسين الظروف الاقتصادية والرفاه الاجتماعي للناس في جميع أنحاء العالم. وتوفر منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية منتدى يمكن الحكومات من تبادل الخبرات والعمل معاً للبحث عن حلول للمشاكل المشتركة.

وتعمل المنظمة مع الحكومات لفهم ما يدفع التغيير الاقتصادي والاجتماعي والبيئي. وتقيس المنظمة الإنتاجية والتدفقات العالمية للتجارة والاستثمار. وتقوم المنظمة بتحليل ومقارنة البيانات للتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية. وتعتمد على الحقائق والخبرات من واقع الحياة، وتوصي المنظمة بتصميم سياسات تجعل حياة الناس العاديين أفضل.

وقال إن الدولة الاستراتيجية تتميز بعدد من المزايا خاصة التي تركز على الاستراتيجية فالتطور السريع للمجتمعات، ونمط الحياة المتسارع، وتوفر التكنولوجيا الحديثة يحتم على الحكومات وضع استراتيجيات مرنة، ورسم سياسات فعّالة ومتطورة وبناء مؤسسات ذكية وقادرة على تحقيق أعلى مستويات الرضا للشعب. وأضاف بأن دولة الإمارات رسمت سياسات واضحة بفضل القيادة الرشيدة التي تهدف إلى تحقيق رؤية واضحة تسعى من خلالها لتحسين المستوى المعيشي للمواطنين والوصول إلى أعلى المراكز العالمية.

وأكد أن الابتكار والكفاءة هما اللذان يساعدان على نجاح الحكومات، ويجب على الحكومة أن تتعاون مع القطاع الخاص لتحقيق رؤيتها.



جلسة حوار وزارية بالتعاون مع الأمم المتحدة



المتحدثون في الجلسة:

معالي الشيخ حمدان بن مبارك آل نهيان
وزير الأشغال العامة، الإمارات العربية المتحدة

معالي عبدالعظيم كروج
الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة، المملكة المغربية

معالي لينديوي نونسييا سيسولو
وزيرة الإدارة العامة، جنوب إفريقيا

سعادة محمد علي القائد
الرئيس التنفيذي، هيئة الحكومة الإلكترونية، مملكة البحرين

السيد فينسينزو أكوارو
رئيس الحكومة الإلكترونية، إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية

مدير الجلسة:

سعادة طارق ثواته

وكيل وزارة الدولة لشؤون المجلس الوطني الاتحادي



" قررت الحكومة الاتحادية في العام ٢٠٠٨ أن تغير من تلك النظرة المأخوذة عن الخدمات الحكومية من خلال وضعها برامج طويلة تمتد على مراحل، تعتمد على تقديم الخدمة الممتازة للمواطنين، وبدأنا مباشرة بالتركيز على رضا المواطنين والمتعاملين لدينا والاهتمام بجودة الخدمة وسرعة إنجازها، مما خلق تحدياً بين المؤسسات والدوائر لتقديم أفضل الخدمات. "

معالي الشيخ حمدان بن مبارك آل نهيان



وأضافت أنه في بداية استخدام آلية الاستعراض المبني على المقارنة بالنظراء، كان عدد الدول المشاركة ٥ فقط، أما الآن فقد وصل عددها إلى ٢٥ دولة، حيث تمثل هدف الآلية في طرح الأفكار الجديدة وتبادل الخبرات لتجاوز المشاكل المشتركة وتحقيق أهداف الألفية، ومن خلال هذه الآلية يتم أيضاً تقديم التقارير للقادة عن مستوى الإنجازات التي تم تحقيقها.

وشددت على دور المواطنين والمؤسسات في مشاركة الحكومة في تقييم الخدمات الحكومية ومعرفة مدى الاستفادة منها وطريقة تطوير هذه الخدمات من أجل المستقبل.

وتحدث معالي عبدالعظيم كروج، الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة في المملكة المغربية، عن جودة الخدمات العمومية، وضرورة استحضار علاقة المواطن بالمؤسسات والاقتصاد الوطني، بهدف إزالة كل التحديات، وهو ما يتطلب إرساء قواعد تنمية مستدامة وشمولية تعود نتائجها على جميع المواطنين، كذلك شروط تحقيق هذه الأهداف، وتشمل:

- إرساء دولة الحق والقانون عبر مؤسسات ديمقراطية ذات شرعية، تحث المواطنين ومؤسسات القطاع الخاص على المشاركة.
- إدارة فعّالة قريبة من المواطن تهدف إلى إرساء الثقة بينه وبين المؤسسة.

ولأول مرة يكون هناك معيار رقمي لأولوية استحقاق المساعدة السكنية، فهناك ٢١ معياراً لبرنامج زايد للإسكان تتضمن قائمة طويلة من المقاييس كل منها يتم تقييمه بنقاط تجمع في النهاية ويحدد تبعاً لها مدى أحقية المتقدم في الحصول على المساعدة السكنية مقارنة بغيره من المتقدمين.

وقد حققت وزارة الأشغال العامة أفضل أداء للموارد البشرية على مستوى الهيئات والمؤسسات الاتحادية ضمن برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي.

وتناولت معالي لينديوي نونسيبا سيسولو، وزيرة الإدارة العامة، جنوب إفريقيا، تجربة جنوب إفريقيا كنموذج لتبادل الخبرات، من خلال تبني آلية الاستعراض المبني على المقارنة بالنظراء، والتي نجحت في تشجيع ثقافة متابعة الأداء الحكومي في جهاتها الحكومية، وحث عدة دول إفريقية على المشاركة في منتدى إقليمي لعرض أفضل الممارسات في الأداء الحكومي والخدمات العامة وتبادل الخبرات خاصة مع الدول المجاورة أو الدول التي تواجه تحديات مشابهة، باعتبارها أهم الممكنات على طريق تحسين جودة وكفاءة الخدمات الحكومية، وتحفيز الطرق الابتكارية الجديدة التي تم اعتمادها في جنوب إفريقيا لحل المشاكل السياسية، كما تعد وسيلة لوضع المقاييس للدول الإفريقية، مما يساهم في الفهم الجماعي للمشاكل وكيفية تجاوزها.

ثم تحدث معالي الشيخ حمدان بن مبارك آل نهيان وزير الأشغال، وقال: يعتقد البعض أن الخدمات الحكومية سواء الصحية أو التعليمية تفتقد للجودة مقارنة بنظيرتها التي يقدمها القطاع الخاص. وأوضح أن الحكومة الاتحادية قررت في عام ٢٠٠٨ أن تغير من تلك النظرة المأخوذة عن الخدمات الحكومية من خلال وضعها برامج طويلة تمتد على عدة مراحل (٢٠٠٨ - ٢٠١٠)، ومن (٢٠١١ - ٢٠١٣)، ومن (٢٠١٤-٢٠١٦) تعتمد على تقديم الخدمة الممتازة للمواطنين، وبدأنا مباشرة بالتركيز على رضا المواطنين والمتعاملين لدينا والاهتمام بجودة الخدمة وسرعة إنجازها، مما خلق تحدياً بين المؤسسات والدوائر لتقديم أفضل الخدمات.

وأشاد بجودة الخدمات التي تقدمها الجهات الاتحادية في الدولة، واصفاً إياها بخدمات الخمس نجوم، حيث يشبه الدخول إلى الوزارات الدخول إلى فنادق ٥ نجوم، كما أن تحقيق الإنجازات المتميزة يتطلب الالتزام بالقوانين، مما قاد إلى التسريع في إصدار القوانين التي سخرت لمجاراة جودة الخدمات، مما رفع مستواها في المؤسسات والدوائر الحكومية.

أما فيما يتعلق ببرنامج الشيخ زايد للإسكان، فلطالما كان هناك سؤال محير يتعلق بمدى استحقاقية الأفراد الحصول على المساعدات السكنية، وكيفية الوصول إليهم بطريقة عملية ومدروسة بعيداً عن العوائق.

عرض عدد من الوزراء في جلسة "حوار وزارية" آراءهم وتوصياتهم من واقع تجاربهم لتحسين كفاءة وجودة الخدمات وكيفية توفيرها بشكل يلبي احتياجات المواطنين، وتم عرض أهم التحديات والفرص واستخلاص الأفكار والاتجاهات الجديدة والمبتكرة. وقد عقدت هذه الجلسة بالتعاون مع الأمم المتحدة.

ألقى السيد فينسينزو أكواردو، رئيس الحكومة الإلكترونية، إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية، كلمة عن ضرورة تبادل المعلومات الخاصة بالتنمية والادارة، حيث أن البلدان العربية لها ثقافة ثرية ومتنوعة.

ويستهدف مقرر الجمعية العامة للأمم المتحدة الذي يحمل عنوان "المستقبل الذي نريد" الاستفادة من الوفود الاقتصادية التي يشارك فيها الجميع لتحقيق المساواة في تحسين العمل والوصول إلى قمة التحسين الاجتماعي، وتحقيق الاستفادة لشبكات الموارد.

وأوضح أكواردو: أن القيادة الرشيدة وسيادة القانون شرطان أساسيان للنمو الاقتصادي الشامل، والأمن الاجتماعي، ومكافحة الفقر والجوع، وضرورة تعزيز تبادل الخبرات والمعرفة بين الدول، خاصة فيما يتعلق بالابتكار والتحديث في الخدمات الحكومية الراهنة والإدارة العامة، لتخدم بكفاءة وجودة جميع قطاعات المجتمع في ظل التحديات الحالية، مع أهمية بناء ثقافة المساءلة في الإدارة العامة بشكل عام.



• قطاع خاص ينتج ويخلق فرص عمل من أجل تحريك عجلة الاقتصاد.

تشكل الإدارة العمومية أحد الرهانات لدى المغرب لتطوير وتمكين التنمية الاقتصادية في عدد من القطاعات، وعبر جيل جديد من الإصلاحات في الدستور الذي لاقى إجماع المواطنين، في حين تركز الاستراتيجية الوطنية على عدد من الأهداف وهي:

- إرساء قواعد الثقة بين المواطن والحكومة.
- تحسين الخدمات الحكومية.
- تعزيز تافسية الاقتصاد الوطني.
- ترسيخ الحوكمة وربط المسؤولية بالمحاسبة.
- التركيز على النتائج بدلاً من وسائل تحقيقها.

وتطرق سعادة محمد علي القائد، الرئيس التنفيذي، هيئة الحكومة الإلكترونية، مملكة البحرين، إلى أن الهيئة التي أنشئت في نهاية عام ٢٠٠٧ لتقديم الخدمات الإلكترونية بصورة سهلة تهدف إلى توفير الوقت والجهد على المتعامل، حيث يتم تقديم أكثر من ٢٠٠ خدمة حكومية

بصورة متميزة عبر ٤ بوابات تشمل الحكومة الإلكترونية والهاتف النقال و٣٥ جهازاً منتشرة بالدولة، إضافة إلى شركة للاتصالات تعمل كمركز اتصال وطني.

وأضاف: "ترتكز الاستراتيجية على الابتكار والريادة في الأعمال، إلى جانب مساعدة الشركات الخاصة في تقديم الخدمات الإلكترونية عبر ٧ تطبيقات موجودة حالياً، مع التشديد على أهمية الربط الحكومي وتعزيز ثقافة العمل المشترك بين الكثير من الجهات الحكومية، والتميز والابتكار ليس من خلال التكنولوجيا الحديثة فقط، بل من خلال إدارة ثقافة التغيير أيضاً."

وتوجد ثلاث نقاط يمكن أن تساهم في تطوير الخدمات الحكومية في دول الخليج:

- الربط الحكومي بين الجهات الحكومية لتسهيل عمل المؤسسات، وتقديم خدمة أفضل للمتعاملين.
- ثقافة العمل المشترك بين الجهات الحكومية.
- يتم الابتكار من خلال استخدام التكنولوجيا وإدارة التغيير.

ملخص التوصيات:

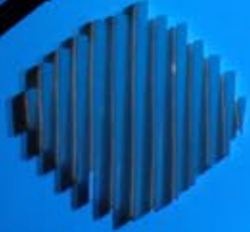
- أهمية الانتقال من منظور الحكومة باعتبارها المزود الوحيد للخدمات العامة إلى إشراك المواطنين بشكل أكبر في تصميم الخدمات، وإشراك القطاع الخاص في تنفيذها.
- ضرورة اعتماد الابتكار والتكنولوجيا كأسلوبين لتحسين العمليات الرئيسية وتوفير الخدمات الحكومية بشكل أفضل وأسرع.
- التركيز على ثلاثة عناصر رئيسية هي: إرساء العدل وسيادة القانون، إشراك القطاع الخاص بشكل فعال، وزيادة استثماراته في القطاعات الاقتصادية الرئيسية في الدولة، وتشجيعه على خلق فرص عمل تدعم طموحات الدولة الاقتصادية.
- تطوير قطاع الإدارة العامة لتحسين العلاقة والتواصل بين المؤسسات الحكومية والمواطنين ورفع جودة الخدمات الحكومية.
- تعزيز ثقافة التخطيط الاستراتيجي والتميز والتحسين المستمر للخدمات.
- تشجيع ودعم الندوات والمحافل الدولية والإقليمية الهادفة لتبادل الخبرات ونشر المعلومات عن أفضل الممارسات.
- ضرورة تصميم الخدمات الحكومية بمشاركة المواطنين، وإشراك القطاع الخاص لتعزيز شمولية الإدارة العامة وثقة المواطنين في الخدمات والمؤسسات.
- العمل على ابتكار مؤشرات وطنية تقيس مدى الربط والتكامل بين الجهات الحكومية لتحسين الخدمات التي تقدمها.
- وجوب اعتماد أنظمة لقياس وتحسين الأداء الحكومي نظراً لأهمية قياس التغيير والتطور في عملية تحسين جودة وكفاءة الخدمات.



United Arab Emirates

THE GOVERNMENT SUMMIT

القمة الحكومية



FEBRUARY 11-12, 2013



الريادة في الخدمات الحكومية
LEADING GOVERNMENT SERVICES



الريادة في الخدمات الحكومية
LEADING GOVERNMENT SERVICES



United Arab Emirates





جلسة الإعلام الاجتماعي كأداة حكومية للتواصل مع المتعاملين

بالتعاون مع كلية دبي للإدارة الحكومية



المتحدثون في الجلسة:

سعادة طارق لوتاه

الرئيس التنفيذي، كلية دبي للإدارة الحكومية

كريس فين

الرئيس التنفيذي للابتكار وتطوير التكنولوجيا، البنك الدولي

أندريا دي مايو

نائب رئيس - شركة جارتر، إيطاليا

مدير الجلسة:

الدكتورة عائشة بن بشر

مساعد المدير العام، المكتب التنفيذي، حكومة دبي



وذكر تجربة الولايات المتحدة حين اجتاحتها الثلوج أخيراً، وانقطعت وسائل الاتصال بين بعض المناطق، إذ اضطر السكان إلى التواصل مع بعضهم باستخدام موقع التواصل الاجتماعي (التويتير)، ومعرفة ما ينقص المناطق المعزولة، وتحديد قاعدة بيانات ليستطيعوا استخدامها من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، وإيجاد حلول جماعية.. وتصلح هذه المواقع لأن تكون مراكز للتواصل بين الحكومات والسكان، سواء الذين يواجهون مشكلات أو الذين يحاولون إيجاد حلول لها، ومن ثم طلب الخدمات التي يمكن للحكومات توفيرها لهم، وتواجه مشاركة المعلومات على مواقع التواصل الاجتماعي بعض التحديات، وأهمها ما يتعلق بخصوصية المعلومات وأمنها.

وأضاف أن لكل أداة جديدة رد فعل إيجابي وسلبي، ومن هنا نستطيع تقديم مواقع التواصل الاجتماعي على أنها مواقع خدمية متاحة أمام المواطن وليست وسيلة إعلامية جديدة.

وقال نائب رئيس شركة جارتر الإيطالية، أندريا دي مايو، إن مواقع التواصل الاجتماعي تقدم خدمات تفاعلية للأفراد والشركات والمجتمعات أيضاً.

وأظهرت نتائج الدراسة تقبل المواطنين والمقيمين لهذه الخدمات وقناعتهم بمزاياها مع وجود تخوف لدى البعض من استخدامها، كما أظهرت الدراسة أن الجهات الاتحادية توفر وسائل التواصل الاجتماعي لتقديم الخدمات ولكنها مازالت تعتبر في مراحلها الأولى.

المحور الثاني: تجربة مؤسسة الابتكار وتطوير التكنولوجيا في الخدمات الحكومية

وقال الرئيس التنفيذي للابتكار وتطوير التكنولوجيا في البنك الدولي، كريس فاين، إن مواقع التواصل الاجتماعي تقدم خدمة ممتازة للحكومات، إذ تتيح لها جمع المعلومات وتحليلها، والاستفادة منها في ابتكار أدوات جديدة لتحسين التواصل، والوصول إلى خدمات ذات مستويات عالية الجودة، وتحقيق نسبة رضا عالية، وهي وسيلة مهمة للتعرف على آراء المواطنين. وأضاف: "يمكن للحكومة مثلاً تحديد المشاكل وأنواعها، وأسبابها، وتقييمها من منظور العملاء، وتحديد الطرق الأنسب لحلها، خصوصاً المشاكل التي لم تكن الحكومات تعرف بوجودها سابقاً".

كما يمكن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لإشراك السكان والحكومات في البحث عن حلول ترضي الأطراف كافة، بدلاً من دعوتهم إلى عرض مشكلاتهم فقط.

المحور الأول: مناقشة نتائج التقرير الصادر من كلية دبي للإدارة الحكومية، عن تأثير الإعلام الاجتماعي على الخدمات الحكومية

قال الرئيس التنفيذي لكلية دبي للإدارة الحكومية، طارق لوتاه، إن التواصل بين المتعاملين والمؤسسات الحكومية يستدعي فهم المؤسسة لطبيعة المتعاملين معها، واختيار القناة الأنسب لإيصال المعلومات إليهم بوضوح تام.

وقد قامت كلية دبي للإدارة الحكومية بإجراء استطلاع لقياس رأي كل من الوزارات، والهيئات الاتحادية، والمتعاملين في مجال تأثير الإعلام الاجتماعي على الخدمات الحكومية، وشمل الاستطلاع ٢٦٠٠ شخص بالأضافة إلى ١١ وزارة اتحادية و١٨ هيئة، واستهدف الاستطلاع:

- قياس جاهزية الدوائر الاتحادية لتصميم خدمات حكومية اعتماداً على وسائل الإعلام الاجتماعي.
- قياس التقبل الاجتماعي ووجهات نظر وتوقعات المتعاملين لهذه الظاهرة من خلال تصميم وتقديم الخدمات.

استعرض المشاركون حالة التنافس غير المسبوق التي شهدتها السنوات الأخيرة في طرح قنوات تواصل اجتماعي جديدة، الأمر الذي فرض على الحكومات تحديات لمواكبة هذه التطورات، وتعزيز سبل الاستفادة من الإعلام الاجتماعي.

محاور النقاش:

« مناقشة نتائج التقرير الصادر من كلية دبي للإدارة الحكومية، عن تأثير الإعلام الاجتماعي على الخدمات الحكومية.

« تجربة مؤسسة الابتكار وتطوير التكنولوجيا في الخدمات الحكومية.

« استراتيجية الحكومة الإلكترونية فيما إذا كان الاتصال الاجتماعي أداة مؤسسية أم اجتماعية.

أكد المتحدثون في جلسة "الإعلام الاجتماعي كأداة حكومية للتواصل مع المتعاملين" على ضرورة الاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي، لتقييم الخدمات التي تقدمها الحكومات والمؤسسات للمتعاملين معها. وشددوا على ضرورة إفساح المجال للمتعاملين لإبداء آرائهم، والاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمات المقدمة إليهم.



موظفو الحكومة وغيرهم البحث في الشبكات الاجتماعية لمعرفة كيف يمكن الوصول للذين لا يلتزمون بدفع الضرائب.

ومن الأمثلة الجيدة على استخدام الحكومات لمواقع التواصل الاجتماعي: حالة فيضانات أستراليا حيث قامت الحكومة باستخدام المواقع الاجتماعية ومن بينها الفيسبوك والتويتير لتبني السلطات المحلية وأجهزة الخدمات إلى المناطق التي تحتاج المساعدة.

وأضاف أن مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي، من العاملين في الحكومات، يواجهون تعارضاً، فهل هم من يصدر الأخبار ويعرض القضايا، أم هم من يستقبلها.

وأن السؤال هنا هو: هل الحكومات منتجة للأخبار أم مستقبلية لها؟ أم أن عليها أن تعمل بالتوازي في إصدار الأخبار واستقبالها؟ مقترحاً هنا إشراك الأفراد في صنع القرار وتقديم الخدمات، بدلاً من أن تكون هي المزود الوحيد لها. من الأمثلة غير الجيدة لاستخدام الحكومات لمواقع التواصل الاجتماعي: قيام حكومة إيطاليا بنشر معلومات عن دخل الأفراد والضرائب التي يدفعونها عبر مواقع التواصل، مما أدى إلى انتهاك الخصوصية، كما بدأ

ملخص التوصيات:

- ضرورة الاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي، لتقييم وتطوير الخدمات التي تقدمها الحكومات والمؤسسات للمتفاعلين معها.
- أهمية إفساح المجال للمتفاعلين لإبداء آرائهم من خلال مواقع التواصل الاجتماعي.
- ينبغي أن تطور الجهات الاتحادية مستوى أدائها عبر مواقع التواصل الاجتماعي وتتفاعل مع عملائها بشكل احترافي.
- الاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي في جمع المعلومات وتحليلها، والاعتماد عليها في ابتكار أدوات جديدة لتحسين خدمة المتفاعلين ورفع نسبة رضاهم.

" أظهرت نتائج الدراسة تقبل المواطنين والمقيمين لخدمات التواصل الاجتماعي واقتناعهم بمزاياها مع وجود تخوف لدى البعض من استخدامها كما أظهرت الدراسة أن الجهات الاتحادية توفر وسائل التواصل الاجتماعي لتقديم الخدمات ولكنها مازالت تعتبر في مراحلها الأولى. "

سعادة طارق لوتاه



" إن مواقع التواصل الاجتماعي تقدم خدمة ممتازة للحكومات، إذ تتيح لها جمع المعلومات وتحليلها، والاستفادة منها في ابتكار أدوات جديدة لتحسين التعامل، والوصول إلى خدمات ذات مستويات عالية الجودة، وتحقيق نسبة رضا عالية. "

السيد كريس فين



" إن السؤال هنا هو: هل الحكومات منتجة للأخبار أم مستقبلية لها؟ أم أن عليها أن تعمل بالتوازي في إصدار الأخبار واستقبالها؟ "

السيد أندريا دي مايو





جلسة سيناريوهات مستقبلية لتحقيق الفعالية في تقديم الخدمات



المتحدثون في الجلسة:

السيد برينتون كافن

كبير المديرين التنفيذيين ومُؤسس المركز الأسترالي للابتكار الاجتماعي

الدكتور جيف مولجان

الرئيس التنفيذي، المؤسسة الوطنية للعلوم والتكنولوجيا والفنون المملكة المتحدة

السيد أرون مانيام

رئيس قسم الخدمات الحكومية - مركز المستقبل الاستراتيجي، سنغافورة

مدير الجلسة:

سعادة ناصر بطي الشامسي

المدير العام لهيئة تنمية وتوظيف الموارد البشرية الوطنية



وأفاد أن مركزه اقترح بصفته معهداً مستقلاً حولاً اجتماعية. وطرح كافتن تساؤلات عن كيفية ترجمة السياسات إلى خدمات فعالة، مشيراً إلى أن الفكرة هي أننا نريد للدولة أن تتجاوز مع المواطنين بشكل أكبر وتفهم حاجاته ومشاعره، أي ما يسمى بالناحية التجاوبية.

وضرب مثلاً أنه منذ أربعة أعوام أكلت للمركز مهمة جمع فريق من الأشخاص متعددي الاختصاصات للنظر إلى مشاكل تتعلق بنظام حماية الطفل، من ناحية تمتعه بالأمان داخل عائلته. وأشارت ٥٠٪ من التقييمات إلى وجود مشكلة في نظام رعاية الأطفال. وقد نجح فريق المعهد في دفع العائلات التي تمر بأزمة إلى تغيير أوضاعها.

وقال: أخذنا النتائج إلى العائلات ليقولوا ما هو الناجح، ولم نتحدث معهم كحكومة. وكشف أن ٩٠٪ من العائلات المشاركة حققت أهداف البرنامج، لذلك يجب ألا تقتصر البرامج على وضع السياسات بل استكمال السياسات العليا بالتكامل مع الناس.

وعرض الدكتور مولجان بعض الأمثلة التي طبقتها الحكومة البريطانية مثل برنامج تاييس وهو عبارة عن شبكة تربط الأطباء والشؤون الاجتماعية والعائلات للتوصل إلى أفضل الخدمات لكبار السن. وأيضاً في مجال البيئة، فقد تم إطلاق موقع إلكتروني يختص بالتواصل مع الجمهور لتحديد أماكن الأعطال في الشوارع العامة، بالإضافة إلى إنشاء نموذج (المدرسة الاستديو)، حيث يشارك الطلاب في إدارة المدرسة وليس فقط التعلم فيها، وذلك بهدف تدريبهم على تحمل المسؤولية وأعدادهم لدخول سوق العمل.

المحور الثالث: الابتكار الاجتماعي.

قال السيد برينتون كافن، كبير المديرين التنفيذيين ومُؤسس المركز الأسترالي للابتكار الاجتماعي، إنه من الضروري أن تتحول الدولة إلى سلطة لها علاقة مختلفة وأعمق بمواطنيها، منوهاً إلى أن المركز يبني سياساته انطلاقاً من النجاح الذي يسعى إليه الناس.

ملخص التوصيات:

- ضرورة التخطيط ووضع سيناريوهات للتكيف والاستفادة من المتغيرات، على مستوى الحكومة والمؤسسات والمستوى الوطني.
- أهمية وضع أسس للتعاون بين الحكومة والجامعات والشركات والشعب لوضع حلول للمستقبل.
- ينبغي تطوير الخدمات الحكومية من خلال تبادل الخبرات والتجارب مع القطاع الخاص.
- ينبغي أن تتضافر جهود الحكومة مع الشعب خاصة في مجال تقديم خدمات الصحة والتعليم والبيئة، من خلال تبادل الأفكار والاقتراحات، وتصميم خدمات سهلة وبسيطة تلبي احتياجات الجمهور.
- ضرورة اختبار البرامج على أرض الواقع للتأكد من قدرتها على النجاح والتكامل مع احتياجات الجمهور.

إلى مجلس الوزراء للتفكير في المستقبل على مستوى كل القطاعات باستخدام منهجيات مختلفة لوضع استراتيجية على مستوى جميع القطاعات لمواجهة التحديات. وأيضاً تم إنشاء سيناريوهات وطنية تدرس المستقبل من الناحية الوطنية من خلال دراسة أوضاع وظروف الدول المجاورة ليتم وضع سيناريوهات مستقبلية لجميع الاحتمالات على المستوى الوطني.

وقال مانيام بالاضافة إلى وضع السيناريوهات تقوم الحكومة السنغافورية بمشاركة الجامعات والشعب الأفكار والمشاكل للتوصل إلى حلول أفضل من خلال إنشاء شبكات تواصل معهم وأيضاً حضور المؤتمرات العالمية للاطلاع على أفضل الممارسات.

المحور الثاني: مستقبل الخدمات الحكومية.

تحدث الدكتور جيف مولجان، الرئيس التنفيذي، المؤسسة الوطنية للعلوم والتكنولوجيا والفنون المملكة المتحدة، عن تطور الخدمات الحكومية خلال ١٠ إلى ٢٠ عاماً مقبلاً، وذلك من خلال تبادل الخبرات والتجارب مع القطاع الخاص.

وأضاف إعادت الحكومة العمل من خلال تشييد البنية التحتية، وتقديم خدمات الشرطة، ووضع السياسات الاقتصادية والشريعات، ولكن يجب على الحكومة أن تعمل مع الشعب في مجال الصحة والتعليم والبيئة، من خلال تبادل الأفكار والاقتراحات، حتى يتم التوصل إلى خدمات سهلة وبسيطة تخدم الناس.

طرحت جلسة "سيناريوهات مستقبلية لتحقيق الفعالية في تقديم الخدمات"، أسئلة بشأن أهم الاتجاهات والفرص التي ستواجهها الحكومات خلال الأعوام المقبلة، وإمكانية التخطيط ووضع سيناريوهات للتكيف والاستفادة من هذه المتغيرات، حيث شددت على العلاقة بين الحكومة والمواطن.

محاور النقاش:

« المحور الأول: تجربة سنغافورة.

« المحور الثاني: مستقبل الخدمات الحكومية.

« المحور الثالث: الابتكار الاجتماعي.

المحور الأول: تجربة سنغافورة.

عرض السيد آرون مانيام، رئيس قسم الخدمات الحكومية - مركز المستقبل الاستراتيجي، سنغافورة، تجربة سنغافورة في مجال سيناريوهات المستقبل وأوضح أن البداية كانت في عام ١٩٩٠ من خلال إنشاء مركز يختص بوضع سيناريوهات للمستقبل في الجيش، وبعد أن نجحت الفكرة انتقل المركز إلى مجلس الوزراء لوضع سيناريوهات على مستوى الحكومة، وتم تغيير المسمى في عام ٢٠٠٠ من سيناريوهات المستقبل إلى سياسة الاستراتيجية حتى يتمكنوا من وضع استراتيجيات مستقبلية بكفاءة وفعالية، وتم إنشاء مركز استراتيجية المستقبل، يتبع مكتب سياسة الاستراتيجية، ويساعد المكتب بوضع استراتيجية للمشاكل المتوقعة في المستقبل.

وأضاف مانيام أنه تم إنشاء وحدة استشراف للمستقبل foresight unit في جميع الجهات الحكومية بالاضافة



جلسة شراكات مبتكرة مع القطاع الخاص لخدمات حكومية أفضل



المتحدث في الجلسة:

معالي صقر غباش سعيد غباش
وزير العمل، الإمارات العربية المتحدة.

مدير الجلسة:

العقيد عزيز العامري
مدير إدارة الاستراتيجية وتطوير الأداء، وزارة الداخلية



للخدمة في دبي والشارقة ورأس الخيمة وفق النموذج الموحد ذاته وخلال العام الحالي سيتم افتتاح ٩ مراكز جديدة في أبوظبي.

وبلغت نسبة تقديم المعاملات في ٢٠١١ عبر الإنترنت ١٥٪ وعن طريق التقديم المباشر في المراكز ٨٥٪، وفي عام ٢٠١٢ ارتفعت نسبة المعاملات الإلكترونية إلى ٢٥٪ من إجمالي ١٢ مليوناً و٧٠٠ ألف معاملة.

أهم التحديات التي واجهت وزارة العمل في تطبيق هذه المبادرة فتمثلت في تحويل الخدمات من مكاتب الطباعة إلى مراكز خدمات تلبية توقعات المتعاملين ورجال الأعمال، وارتفاع معدل الدوران الوظيفي للمواطنين العاملين في المراكز، إلى جانب عدم ملاءمة البنية التحتية وبرامج الوزارة لنموذج التشغيل الجديد، وتوافر النظام الإلكتروني لاستلام المعاملات وتفضيل المتعاملين للتعامل مباشرة مع الجهة الحكومية، أعدت الوزارة خطة لمواجهة هذه التحديات تمثلت في إشراك مكاتب الطباعة في بناء وتطوير التجربة، وسحب تراخيص مراكز الطباعة السابقة بشكل تدريجي، والربط بين الحد الأدنى للأجور وإنجاز عدد محدد من الطلبات شهرياً، واعتماد نظام العلاوات الشهرية وربطه مع حجم الإنتاج، ووضع وتنفيذ بنية تحتية معلوماتية جديدة وإعادة هندسة البرامج

وشدد معاليه على أهمية استثمار هذه التجربة واستمرارها وأخذها إلى آفاق أوسع وأن تتطور لتقدم خدمات أخرى غير خدمات وزارة العمل.

خفضت خدمة مراكز تسهيل الضغط والازدحام والطوابير أمام وزارة العمل، الأمر الذي جعل الوزارة تتفرغ إلى وضع السياسات والتشريعات

وتطوير الخدمات والأداء، وترك الأمور التشغيلية إلى القطاع الخاص الذي أثبت كفاءته في إدارة هذه المراكز بكل اقتدار.

ومن شروط إنشاء هذه المراكز أن لا تقل نسبة التوطين عن ٥٠٪ وهناك مراكز أصبحت اليوم نسبة التوطين فيها أكثر من ٧٠٪ إلى ٨٠٪.

وكانت الوزارة قد بدأت التجربة في ٢٠٠٦ بافتتاح مركز تجريبي في عجمان ثم تم اعتماد التجربة وافتتاح مراكز في الشارقة والإمارات الشمالية، وبعدها تم استحداث إدارة مراكز الخدمة واعتماد تعميم التجربة على مستوى الدولة واعتماد معايير ورسوم موحدة لتقديم الخدمات ووضع آليات ومؤشرات الرقابة وتقييم الأداء ثم انتقلت تسهيل إلى دبي وتم افتتاح عدة مراكز وفق النموذج الموحد، وبعد ذلك استكمال افتتاح مراكز

الإمارات ٢٠٢١، واستراتيجية حكومة دولة الامارات حددت استراتيجية تطوير الخدمات في محورين هما:

- تحسين مستوى ونوعية الخدمات الحكومية المقدمة للمتعاملين ورفع مستوى الرضا من خلال تحقيق شراكة مؤسسية مع القطاع الخاص.
- التعاون بين مختلف الجهات الحكومية ودمج نظم المعلومات لضمان كفاءة العمل الحكومي.

وحدد معالي الوزير مرتكزات مراكز خدمة تسهيل في ٢ عناصر رئيسية:

- تقليص الأدوار التشغيلية والتركيز على وضع السياسات.
- تشجيع مشاركة المواطنين في سوق العمل.
- الارتقاء بمستوى تقديم الخدمات وفق معايير برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة.

أوضح معالي وزير العمل أن عدد مراكز تسهيل يبلغ حالياً ٢٨ مركزاً في دبي والمناطق الشمالية يعمل فيها ٦٨٥ مواطناً ومواطنة، وسيتم افتتاح ٩ مراكز جديدة في أبوظبي قريباً، لافتاً إلى أن نسبة رضا المتعاملين وصلت خلال عامين إلى ٧٨٪، مشيراً إلى أن أداء هذه المراكز يخضع إلى تقييم ورقابة مستمرة من أجل تطوير الأداء.

استعرض معالي صقر غباش وزير العمل في الجلسة الحوارية بعنوان "شراكات مبتكرة مع القطاع الخاص لخدمات حكومية أفضل" تجربة وزارة العمل من خلال مراكز تسهيل.

محاور النقاش:

« تسليط الضوء على تجربة وزارة العمل في توفير خدمات متميزة ذات جودة عالية في مراكز (تسهيل).»
 « أهمية تفعيل الشراكات المبتكرة مع القطاع الخاص.»
 « مدى أثر تفعيل الشراكات المبتكرة على كفاءة الخدمات الحكومية وجودتها.»

أكد معالي صقر غباش وزير العمل أن مراكز تسهيل تجسد الشراكة الاستراتيجية بين القطاعين الحكومي والخاص في تقديم الخدمات المتميزة للمتعاملين وتعزز فرص توظيف المواطنين والمواطنات في القطاع الخاص. وذلك انطلاقاً من توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، بأن تكون حكومة دولة الإمارات من أفضل الحكومات العالمية في تقديم الخدمات، وأن تكون مكاناً للإبداع، وتحضن طاقات المواطنين القادرة على تبني الحلول واقتراح أفضل الممارسات وقال معاليه إن رؤية

" مركز الخدمة (تسهيل) يجسد
الشراكة الاستراتيجية بين القطاعين
الحكومي والخاص في تقديم الخدمات
المتميزة للمتعاملين ويعزز فرص
توظيف المواطنين والمواطنات
في القطاع الخاص. "

معالي صقر غباش



موجز التوصيات:

- أهمية الشراكة الاستراتيجية بين القطاعين الحكومي والخاص في تقديم الخدمات المتميزة للمتعاملين.
- ينبغي أن تعزز المشاريع المشتركة بين القطاعين الخاص والعام من فرص توظيف المواطنين والمواطنات في القطاع الخاص.
- تعزيز الإبداع في الجهات الحكومية، واحتضان طاقات المواطنين القادرة على تبني أفضل الحلول والممارسات.
- ضرورة تحسين مستوى ونوعية الخدمات الحكومية المقدمة للمتعاملين ورفع مستوى الرضا من خلال تحقيق شراكة مؤسسية مع القطاع الخاص، والتعاون بين الدوائر الحكومية ودمج نظم المعلومات لضمان كفاءة العمل الحكومي.
- ضرورة ضمان الشفافية والموضوعية، وتقليل زمن الحصول على الخدمة وتوفير الخدمات للمتعاملين بزيارة واحدة ومن خلال موقع واحد فقط، إلى جانب حوكمة الخدمات المقدمة.
- أهمية إنشاء مراكز خدمة المتعاملين لإتاحة الفرصة للوزارة للتركيز على دورها الأصلي في إدارة سوق العمل ووضع السياسات المنظمة له.

الإلكترونية ووضع وتنفيذ خطة ضمان استمرارية العمل وإبراز الشراكة بين
الجهة الحكومية والمراكز المعتمدة.

وتطرق وزير العمل إلى أهم آثار تطبيق التجربة ضمن محورين:

- المحور الأول: الآثار التشغيلية تضمن الشفافية والموضوعية في اتخاذ القرار في المعاملات، وتقليص زمن الحصول على الخدمة وتوفير الخدمات للمتعاملين بزيارة واحدة ومن خلال موقع واحد فقط، ثم توفير الخدمات للمتعاملين على مدار ١٢ ساعة يومياً خلال ٦ أيام أسبوعياً، إلى جانب حوكمة الخدمات المقدمة.
- المحور الثاني: الآثار الاستراتيجية تضمن التركيز على الدور الأصلي للوزارة في ضبط وإدارة سوق العمل من خلال وضع السياسات المنظمة له، واستحداث وتوطين النشاط الاقتصادي وتوفير أكثر من ٦٨٥ فرصة عمل للمواطنين و٢٨ فرصة استثمارية لرجال أعمال مواطنين، ورفع مستوى رضا المتعاملين إلى ٧٨٪ خلال سنتين، والتغطية الجغرافية الأوسع لتقديم خدمات الوزارة على مستوى الدولة.



جلسة بناء الثقافة الخدمية في القطاع الحكومي



المتحدثون في الجلسة:

سعادة جرانت تيدسويل

وزير مساعد للخدمات، إدارة الخدمات الاجتماعية - سنترلينك

السيد جاي جوردون

المدير التنفيذي، معهد الخدمات المرتكزة على المواطنين، كندا

السيد جيرالد لوييس

الرئيس التنفيذي، مجموعة جميرا

السيدة سليمة غوراني

الرئيس التنفيذي، شركة سليمة غوراني

مدير الجلسة:

سعادة ناصر الهاملي

مدير المكتب الفني لسمو وزير شؤون الرئاسة



وأكد السيد جيرالد لوليس، الرئيس التنفيذي، مجموعة جميرا، على أهمية التدريب المتواصل لموظفي الخدمة العامة خاصة في القطاع الفندقي، الذي تحظى فيه خدمة النزلاء بالأولية القصوى لبناء السمعة، مشيراً إلى أن برامج التدريب يجب أن تواكب ثقافة كل منشأة لصناعة العلامات الفارقة. كما أشار إلى أن مجموعة جميرا لديها أكثر من 11 ألف موظف من أكثر من 140 جنسية يتم تدريبهم للتعامل بذات الأسلوب في تقديم الخدمات العالية الجودة لضمان رضا المتعامل.

وهناك أهمية كبيرة لابتكار ثقافة الاستماع بتقديم الخدمة ومساعدة الآخرين، وهناك ضرورة للتعرف على العوامل التي تؤثر في تقديم الخدمة لإيجاد ثقافة خدمية في الحكومة الاتحادية.

القيم المؤسسية الرئيسية في تقديم الخدمات سواء الداخلية أو الخارجية في مجموعة «جميرا» هي استقبال المتعاملين باللبسة والمبادرة بالتحية واللباقة والإيجابية في التعامل وتوفير كل المساعدة اللازمة لهم ومتابعة الإجراءات حتى يتم تنفيذ الخدمة بشكل كامل.

أهمية إعداد بنية تحتية تضمن إيجاد قنوات تواصل فعّالة مع المتعاملين، ويجب على الحكومة تسهيل إنجاز المعاملات بطريقة سهلة وسريعة عبر الهاتف أو الإنترنت أو وجهاً لوجه، وإنشاء مراكز لخدمة المتعاملين. وأيضاً يجب قياس الأداء الوظيفي وقياس رضا المتعاملين بشكل مستمر.

من جانبه، أوضح السيد جاي جوردون، المدير التنفيذي، معهد الخدمات المرتكزة على المواطنين، بكندا، أهمية البناء النفسي لموظف الخدمة العامة، واختيار الموظف الذي يمتلك مهارات عالية في التعامل باحترافية مع الزبائن ولديه قدرة على الوصول إلى حلول سريعة للمشكلات، فقد تحولت خدمة العملاء من فن إلى علم يدرس، ويجري تدريب الموظفين عليه، إلا أن هذا لا يعني ضرورة إغفال القدرات الشخصية للموظف التي تساعد على التمكن في أداء الخدمة بمهارة عالية والإصغاء للآخرين مع التحلي بروح المبادرة.

وركز على أهمية التعاون بين القطاع الحكومي بالخاص للاستفادة من تجارب وخبرات القطاع الخاص في مجال تقديم الخدمات. وأهمية إنشاء مركز لتقديم جميع الخدمات في نقطة واحدة One Stop Shop.

وتحدث عن التحديات التي واجهتهم في مجال تقديم الخدمات الحكومية، وأوضح أن تقديم الخدمات الحكومية من أصعب المهن لأن الموظف الحكومي ملتزم بتطبيقها بحسب القوانين والتشريعات الحكومية، ولكن علينا أن نشجع الموظف الحكومي باستخدام أسلوب تعامل بعيد عن تعقيدات القوانين والتشريعات ليكسب رضا المتعاملين. فالموظف الحكومي يعد نقطة التواصل الأولى مع المتعامل، ودوره محوري في ضمان جودة الخدمات الحكومية. لقد التزمنا بتطبيق قيم وسلوكيات لتعزيز بناء ثقافة خدمية في القطاع الحكومي لخدمة 22 مليون أسترالي وذلك من خلال:

- تغيير أسلوب التعامل مع المتعاملين لكسب رضاهم.
- تدريب الموظفين على أفضل طرق التعامل.
- كل موظف حكومي يضع بطاقة تعريفية.
- تعيين موظفين عند المدخل لاستقبال المتعاملين مثل الفنادق والترحيب بهم وإرشادهم.
- نعمل على كسب رضا الموظفين لنكسب رضا المتعاملين.
- الاستماع إلى احتياجات وطلبات الموظفين.

ناقشت جلسة "بناء الثقافة الحكومية في القطاع الحكومي" الدور المنوط بالموظف الحكومي، في ضمان جودة الخدمات وأسلوب تلقيها. فهو نقطة التواصل الأولى مع المتعاملين، وبيئت الجلسة كيف تركز بعض الجهات الحكومية ومراكز التدريب الدولية على بناء ثقافة خدمية في القطاع الحكومي تتضمن تبني قيم تنعكس على تصرفات الموظفين. وأيضاً بحثت هذه الجلسة التحديات والفرص لبناء ثقافة خدمية في القطاع الحكومي كما تستخلص الدروس المستفادة من التجارب السابقة وإمكانية تفعيلها.

محور الجلسة:

«التحديات والفرص لبناء ثقافة خدمية في القطاع الحكومي والدروس المستفادة»

في بداية الجلسة استعرض السيد جرانت تيدسويل، وزير مساعد للخدمات، إدارة الخدمات الاجتماعية - سنترلينك، تجربة أستراليا في الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية واسعة الانتشار في أنحاء البلاد، التي تزيد مراكزها على 20 ألفاً، مشدداً على ضرورة إرساء نموذج سلوكي واضح للموظف يستند على أهمية العميل.



" أهمية البناء النفسي لموظف الخدمة العامة، واختيار الموظفين الذين يمتلكون مهارات عالية في التعامل مع الزبائن وباحترافية عالية ولديهم قدرة على الوصول إلى حلول سريعة للمشكلات... إن خدمة العملاء تحولت من فن إلى علم يدرس."

السيد جاي جوردون



" إن تقديم الخدمات الحكومية من أصعب المهن لأن الموظف في الجهة الحكومية ملتزم بتطبيق الخدمات الحكومية بحسب القوانين والتشريعات الحكومية ولكن علينا أن نشجع الموظف الحكومي استخدام أسلوب تعامل بعيد عن تعقيدات القوانين والتشريعات ليكسب رضا المتعاملين."

سعادة جرانت تيدسويل



" هناك أهمية كبيرة لوضع استراتيجية للتعامل في كل الجهات ويجب اختيار موظفي الصف الأول من ذوي الكفاءة في تقديم الخدمات ويجب تدريبهم على تحمل الضغوط خلال العمل مع المتعاملين."

السيدة سليمة غوران



" أهمية التدريب المتواصل لموظفي الخدمة العامة وعلى وجه الخصوص في القطاع الفندق الذي تحظى فيه خدمة النزلاء بالأولية القصوى لبناء السمعة."

السيد جيرالد لويس



وأكدت غوراني على أهمية كسب ولاء الموظفين وتقييم مدى رضاهم من خلال الاستبيانات. وتحدثت عن أهمية التركيز على طريقتين في المستقبل لضمان النجاح في تقديم الخدمات وهو استخدام أسلوب تعامل راقى واستخدام تكنولوجيا حديثة.

من جهتها تحدثت السيدة سليمة غوراني، الرئيس التنفيذي، شركة سليمة غوراني، عن أهمية وضع استراتيجية للتعامل في كل الجهات، ويجب اختيار موظفي الصف الأول من ذوي الكفاءة في تقديم الخدمات ويجب تدريبهم على تحمل الضغوط خلال العمل مع المتعاملين.

ملخص التوصيات:

- أهمية صياغة سياسات متكاملة تضمن تقديم خدمات ذات مستويات عالية من الجودة
- ينبغي اعتماد برامج تدريب متواصلة للموظفين.
- ضرورة قياس الأداء وصولاً لتحقيق التميز في جودة الخدمات لاكتساب المصداقية وثقة العملاء والجمهور.
- الدعوة للتركيز على بناء ثقافة خدمية في القطاع الحكومي وبناء منظومة من القيم تنعكس على سلوكيات الموظفين.
- ضرورة بناء قدرات عالية لدى موظفي الخدمات العامة وأن يتم ذلك بناء على أفضل الممارسات، وفي إطار نظام متكامل.
- ينبغي تعزيز ثقافة محورها المتعامل؛ ومعرفة وقياس توقعات المتعاملين والمحافظة عليها والتجاوب معها.
- تمكين موظفي خدمة المتعاملين وتشجيعهم على روح المبادرة.
- ضرورة الاهتمام بالتقنية الحديثة لتوفير خدمات ذات مستوى متميز ومستمر.



جلسة ممكنات الابتكار: أدوات عملية لتحسين الخدمات الحكومية



المتحدثون في الجلسة:

معالي الدكتور جوهر ريزفي

وزير دولة ومستشار رئيس الوزراء، بنجلاديش

الدكتورة أدريانا ألبيرتي

مسؤول الحوكمة والإدارة العامة لدى برنامج الابتكار في الإدارة الحكومية

السيد جورج قديفة

نائب الرئيس التنفيذي، هيوليت بيكارد، الولايات المتحدة

مدير الجلسة:

سعادة ياسر النقبلي

مدير مكتب برنامج أبوظبي للتميز، الأمانة العامة للمجلس التنفيذي بأبوظبي

" يوجد آلاف المبتكرين في القطاع العام ولكنهم منغلقيين على مهامهم ولا بد من كسر القيود السائدة في القطاع العام حتى تنطلق إبداعاتهما. "

معالي جوهر ريزفي



" أهمية وضع رؤية واستراتيجية تؤدي إلى تحقيق الابتكار ورفع جودة الخدمات الحكومية. "

الدكتورة أدريانا ألبيرتي



" تعد الجامعات ومراكز الأبحاث والتطوير وثقافة المخاطرة وريادة الأعمال من أهم ممكنات الإبداع في المجتمع. "

السيد جورج قديفة



إن قوة الحكومة تتركز في مواردها من الضرائب (أو المصادر المالية الحكومية الأخرى) والتشريعات القانونية وعليها أن تدير هذين العنصرين لتحقيق الرفاه لمواطنيها.

أحد الأمثلة على الابتكار الحكومي حتى في ظل قلة الموارد المالية هي تجربة أميركية للتخلص من زجاجات المشروبات التي كان من الصعب التخلص منها بطريقة صحيحة وبالتالي فرضت السلطة المحلية ١٠ سنوات رسماً على الزجاجات تسترد عند إعادتها لمتجر التجزئة ونجحت الفكرة المبتكرة في القضاء على المشكلة.

وأشارت الدكتورة أدريانا ألبيرتي، مسؤول الحوكمة والإدارة العامة لدى برنامج الابتكار في الإدارة الحكومية، إلى أهمية وضع رؤية واستراتيجية تؤدي إلى تحقيق الابتكار في رفع جودة الخدمات الحكومية بالإضافة إلى أهمية دور الموظفين الحكوميين في مواءمة القوانين والتشريعات مع رؤية جودة الخدمات التي تلبى احتياجات المواطنين وإدماج هذه الاحتياجات في التشريعات.

وعن ممكنات الابتكار قالت الدكتورة أدريانا إن أهم الممكنات تكمن في التزام القيادة بالابتكار والتطوير والتغيير وأيضاً القيم المشتركة للمؤسسات، بالإضافة إلى الهياكل التنظيمية المتطورة.

استعرض المشاركون في جلسة "ممكنات الابتكار: أدوات عملية لتحسين الخدمات الحكومية" أهم الممكنات التي تبلور منظومة الابتكار في القطاع الحكومي، والأدوات والممارسات المستخدمة في إدارة عملية الابتكار وإمكانية تحقيق الفعالية في تحويل الأفكار إلى واقع، وبناء ثقافة الابتكار داخل الجهات الحكومية.

وعن كيفية تحقيق الابتكار في القطاع الحكومي قال معالي الدكتور جوهر ريزفي، وزير دولة ومستشار رئيس الوزراء، بنغلاديش، أنه يجب على الجهات الحكومية الاستفادة من تجارب الابتكار في القطاع الخاص ولكن ليس عن طريق نسخ نفس الأفكار بل عن طريق تطوير الفكرة لتناسب مع متطلبات واحتياجات الجهة الحكومية.

وأشار جوهر إلى وجود آلاف المبتكرين في القطاع العام ولكنهم منغلقيين على مهامهم لذلك لا بد من كسر القيود السائدة في القطاع العام حتى تنطلق إبداعاتهم. لقد قامت بعض الحكومات بإنشاء إدارات حكومية لتطوير الأداء الحكومي ومواجهة مشكلات عويصة مثل الفقر والأمية وتوفير العلاج الصحي ونجحت بعض الإدارات.. إلا أن هذا الحل يصعب الاستمرار فيه الآن لأن الحكومات لا تملك المعرفة والخبرات المطلوبة ولا بد أن تستعين بخبرات من خارجها وهي تقوم بدورها التقليدي في حوكمة المجتمع بالتعاون مع القطاعين المدني والخاص.



إن الاستفادة من أخطاء التجارب يؤدي إلى النجاح. وتعد الجامعات ومراكز البحوث والتطوير وثقافة المخاطرة وريادة الأعمال من أهم إمكانات الإبداع في المجتمع، ويتجلى الهدف من الإبداع الحكومي في الإضافة الجوهرية لجودة مستوى المعيشة وهو المقياس الرئيسي الذي ينبغي أن تقيّم على أساسه أي تجربة إبداعية.

وأشار جورج قديفة، نائب الرئيس التنفيذي - هيوليت بيكارد، الولايات المتحدة، إلى أن الحكومة الأمريكية هي أحد العوامل التي ساهمت بنجاح شركة هيوليت بيكارد «HP» في وادي السيلكون كأكبر شركة تكنولوجيا في العالم، فمن خلال البرامج والتطبيقات والحلول التي قدمتها الشركة ومكنت تنفيذ البرامج الحكومية بمخرجات أفضل للشعب وإمكانية التفاعل مع المعلومات ورصدها وتحليلها وتوفيرها للحكومة لمساعدتها في التنبؤ باحتياجات المواطنين الحالية والمستقبلية والاستعداد لتقديمها بشكل أفضل.

ملخص التوصيات:

- ينبغي على الحكومة أن توفر البيئة المناسبة لتحفيز الابتكار من خلال تقبل ثقافة التجربة والتعلم من الأخطاء.
- أهمية التقنية الحديثة في تسهيل عملية إنتاج وبلورة الأفكار واستخدامها في إشراك المتعاملين والشركاء في تصميم وتقديم الخدمات.
- ضرورة تعزيز قدرة القطاع الحكومي على منافسة القطاع الخاص من حيث الابتكار في تقديم الخدمات.
- ينبغي تشجيع الموظف الحكومي على الإبداع من خلال حرية التفكير والابتكار.
- تمكين الإبداع لا يحتاج إلى تغيير جذري في الأنظمة والعمليات الإدارية بل إلى التعرف على التحديات وابتكار طرق جديدة للتغلب عليها.
- كي تحمل أي تجربة أو مبادرة صفة الإبداع يجب أن تكون مبتكرة وحديثة، وتقدم ما هو جديد، وأن تكون ذات أهمية وأثر إيجابي بالغ على المستوى المجتمعي، ويجب أن تكون قابلة للتكرار ويمكن الاستفادة منها وتعميمها.



جلسة توفير الخدمات ذات الجودة العالية: نحو الحكومة الاستراتيجية

بالتعاون مع منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية



المتحدثون في الجلسة:

سعادة الدكتور مارتين بليكز

رئيس مسؤولي الميزانية في منظمة التعاون الاقتصادي، رئاسة الوزراء، السويد.

سعادة لينيل بريجز

مفوض الخدمات العامة سابقاً والرئيس التنفيذي لـ "ميدكير" سابقاً، أستراليا.

سعادة السفير ريكاردو دياز هوشليتنر

رئيس برنامج الحكومة في الشرق الأوسط، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية

الدكتور رولف أتر

الرئيس التنفيذي - الحكومة العامة والتطوير الإداري، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية

مدير الجلسة:

سعادة خالد البستاني

الوكيل المساعد، شؤون العلاقات المالية الدولية، وزارة المالية



والرعاية الاجتماعية. وهناك أهمية كبيرة للحكومة الفعّالة وارتباطها بشكل رئيسي بالإدارة الجيدة الفعّالة.

المحور الثاني: نماذج مختلفة لتوفير الخدمات

وأكدت سعادة لينيل بريجز، مفوض الخدمات العامة سابقاً والرئيس التنفيذي لـ "ميديكير" سابقاً، أستراليا، إن الحكومة تعتمد على الإدارة الفعّالة والتواصل مع أفراد المجتمع، وأن نظام أستراليا الصحي لا يختلف كثيراً عن نظام الإمارات الصحي، وذلك لوجود نظام صحي على المستوى الاتحادي والمحلي. وتعتمد الخدمات الصحية طبقاً لتجربة هيئة الصحة الأسترالية على الشراكة بين القطاع الحكومي والعاملين في القطاع الصحي ومقدمي الخدمات والمجتمع لمعالجة التضخم في تكاليف الخدمات الصحية وتعميم التغطية الصحية على جميع أفراد المجتمع.

وأوضح سعادة الدكتور مارتين بليكز، رئيس مسؤولي الميزانية في منظمة التعاون الاقتصادي، رئاسة الوزراء، السويد، إنه لا بد من تحديد إطار لميزانية الخدمات الحكومية لتتحدى الدولة أزمة اقتصادية أخرى، ويمكن تطبيق ذلك عن طريق اتباع شرطين ماليين أساسيين، وهما وضع سقف للمصروفات حتى يمكن تنظيم أولويات

وتم تلخيص أهم الدروس المستفادة من برنامج وتجارب المنظمة في تفعيل العمل الحكومي وبناء المؤسسات والنظم والتشاور مع المتعاملين وملتقي الخدمة والأخذ بأرائهم في ابتكار الحلول، والتنسيق بين الميزانية العامة والأولويات الحكومية، حيث أظهرت التجارب العالمية أربعة أسس لتفعيل الكفاءة الحكومية وهي: الابتكار، والتعميم، والقياس والتحليل، والحوافز.

وقال الدكتور رولف ألتر، الرئيس التنفيذي للحكومة العامة والتطوير الإداري، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية: يمكن لابتكارات القطاع العام دعم البلدان في هذا السياق، من خلال تمكين وتعزيز نتائج أفضل في رضا المستخدمين وخفض التكاليف الإضافية، كما يمكن للابتكار أن يتخذ مجموعة متنوعة من الأشكال - مع كون التكنولوجيا واحدة فقط بين العوامل المساعدة الكثيرة - ولكن يبقى الأساس هو تغيير الطريقة من أجل تقديم تحسينات كبيرة.

ويرتكز الابتكار في الخدمات الحكومية على الحد من التكلفة ورفع الإنتاجية. وأيضاً ضرورة التشاور مع القطاعات المختلفة (المتعاملون والقطاع الخاص)، والتوازن في الاستثمار في التقنية الحديثة والتعليم.

ويعتبر بناء المؤسسات والنظم ضماناً مهمة لتفعيل الإنفاق والاستثمار الحكومي الكبير في قطاعات التعليم والصحة

في مواجهة التحديات التنموية الملحة مثل توفير إمكانية الوصول إلى مياه الشرب، والقضاء على الأمراض المهملة والحد من الجوع.

وتقوم الحكومة الاستراتيجية بدور مهم بتقديم الخدمات الحكومية خاصة في الواقع الحالي من العولمة والتنافسية بين الدول وتراجع الاقتصاد العالمي. وتعتبر الخدمات الحكومية جزءاً لا يتجزأ من عملية التنمية، حيث تساهم في إيجاد البيئة المناسبة للنمو وتستجيب لاحتياجات وتطلعات المواطنين.

وأضاف أن القطاع العام والخدمات العامة يواجهان طلبات متزايدة، مثل كيفية إدارة القضايا المعقدة وهي التعداد السكاني وتغير المناخ، أو كيفية الرد على مطالب المستخدمين المتنوعة، وتعمل مختلف البلدان في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في سياق الجبرية المالية الضيقة، مما يوجب تقديم نتائج أفضل لخفض التكاليف.

وتقدم منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية الدعم الفني والتجارب والمقارنات المعيارية لدول المنطقة من خلال برنامج الحكومة لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وقد طورت المنظمة موقفاً للابتكار الحكومي لتوثيق الابتكارات في هذا القطاع والاستفادة من التجارب العالمية.

بحث "جلسة توفير الخدمات ذات الجودة العالية: نحو الحكومة الاستراتيجية" النماذج المختلفة لتوفير الخدمات وناقشت سبل التنسيق والتكامل المؤسسي لضمان الإدارة الاستراتيجية للموارد وصولاً إلى تحقيق الأهداف وتلبية توقعات المتعاملين.

محاور النقاش:

- « المحور الأول: سبل التنسيق والتكامل المؤسسي لضمان الإدارة الاستراتيجية للموارد.
- « المحور الثاني: نماذج مختلفة لتوفير الخدمات.

المحور الأول: سبل التنسيق والتكامل المؤسسي لضمان الإدارة الاستراتيجية للموارد.

أكد سعادة السفير ريكاردو دياز هوشليتر، رئيس برنامج الحكومة في الشرق الأوسط، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، أن الدور المحوري للابتكار في مجال التنمية الاقتصادية يعد واحداً من أهم الدروس المستفادة خلال السنوات العشر الماضية. وقد ساهم تراكم القدرات

الابتكارية بدور مركزي في ديناميكية نمو البلدان النامية الناجحة، وبالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يساهم نقل وتكييف التكنولوجيات من البلدان المتقدمة بشكل كبير



المالية وإعطائها صلاحية الحد من تعديل بنود إنفاق ميزانيات الجهات الحكومية والاطلاع على الاعتمادات المستقبلية. بما في ذلك القواعد المالية لسقف المصروفات ومستهدفات الادخار ما ساهم في تحديد الأولويات الحكومية وتحقيق الإصلاح في قطاع التعليم حيث تم تطوير برنامج قسائم المدارس لتعزيز البدائل لدى الطلاب.

التنمية والتطور، والإنفاق الإصلاحي، وإن استرجاع خبرة الأزمات الاقتصادية السابقة يلعب دوراً كبيراً في تقادي أزمات أسوأ في المستقبل.

وقد ساهمت الأزمة المالية التي شهدتها السويد في بداية التسعينيات في تحقيق الإصلاح المالي الذي اعتمد على مركزية الميزانية العامة، وإنشاء لجنة مالية في البرلمان، وشمولية التصويت على الميزانية بكافة بنودها، وتحديد سقف الميزانية مركزياً قبل تطوير ميزانيات الجهات الفرعية. في المقابل، تم تفعيل إدارة الميزانية في وزارة

ملخص التوصيات:

- تعزيز الابتكار في مجال التنمية الاقتصادية.
- الدعوة لنقل التكنولوجيات من البلدان المتقدمة للبلدان النامية للمساهمة في مواجهة التحديات التنموية الملحة.
- ضرورة أن يكون تحسين الخدمات الحكومية جزءاً من عملية التنمية، حيث تساهم في إيجاد البيئة المناسبة للنمو والاستجابة لاحتياجات وتطلعات المواطنين.
- ضرورة عمل دراسات وتجارب ومقارنات معيارية للدول في مجال الحوكمة بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.
- الاستفادة من تلخيص أهم الدروس المستفادة من برنامج وتجارب المنظمات في تفعيل العمل الحكومي وبناء المؤسسات والنظم.
- التنسيق بين الميزانية العامة والأولويات الحكومية.
- أربعة أسس لتفعيل الكفاءة الحكومية وهي: الابتكار، والتعميم، والقياس والتليل، والحوافز.
- الابتكار في القطاع العام يمكن أن يدعم البلدان في مجال الخدمات الحكومية.
- الابتكار في الخدمات الحكومية لديه القدرة على الحد من التكلفة ورفع الإنتاجية.
- ضرورة إجراء دراسات والتشاور مع القطاعات المختلفة (المتعاملون والقطاع الخاص).
- تشجيع بناء المؤسسات والمعاهد لتكون ضماناً مهمة لتفعيل الإنفاق والاستثمار الحكومي الكبير.
- ضرورة الشراكة بين القطاع الحكومي ومقدمي الخدمات للقطاع الصحي لمعالجة التضخم في تكاليف الخدمات الصحية وتعميم التغطية الصحية على جميع أفراد المجتمع.
- ينبغي تحديد إطار لميزانية الخدمات الحكومية لتتفادى الدولة أزمة اقتصادية أخرى، ويمكن تطبيق ذلك عن طريق اتباع شرطين ماليين أساسيين، وهما وضع سقف للمصروفات حتى يمكن تنظيم أولويات التنمية والتطور، والإنفاق الإصلاحي.
- ضرورة تحديد سقف الميزانية المركزية قبل تطوير ميزانيات الجهات الفرعية.
- ضرورة استرجاع خبرة الأزمات الاقتصادية السابقة للمساعدة في تقادي أزمات أسوأ في المستقبل.





ورش عمل تجربة الإمارات في تطوير الخدمات الحكومية

برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة



المتحدثون في الجلسة:

المهندس عبدالله الخديم

المدير التنفيذي، الشؤون الهندسية والإسكان، برنامج الشيخ زايد للإسكان

المقدم ناصر خادم الكعبي

مدير إدارة خدمة المتعاملين، وزارة الداخلية، الإمارات العربية المتحدة

السيد محمد سليمان البلوشي

مدير إدارة شؤون مستحقي الزكاة، صندوق الزكاة، الإمارات العربية المتحدة

مدير الجلسة:

سعادة حصة عيسى بوحميد

المدير التنفيذي، قطاع التميز، مكتب رئاسة مجلس الوزراء، بوزارة شؤون مجلس الوزراء



تدريب الموظفين على حسن التعامل مع الجمهور.

التجربة الثانية: تجربة وزارة الداخلية:

وأوضح المقدم ناصر الكعبي، مدير إدارة خدمات المتعاملين في وزارة الداخلية، أن الوزارة استحدثت قطاعات خاصة لخدمة المتعاملين في جميع تخصصاتها، كما عمدت كذلك إلى تنويع مصادر الاستطلاع والتقييم وشملت الموقع الإلكتروني والاستطلاعات الإلكترونية والورقية والمتعامل السري، لافتاً إلى أنه حتى المؤسسات الإصلاحية والعقابية تطبق أفضل معايير خدمة العملاء في التعامل مع النزلاء وذويهم.

ولفت إلى أهمية إطلاق جوائز التحفيز والإبداع للموظفين التي تزيد من قدرة الموظفين على العطاء وهو الأمر الذي ينعكس على تقديم خدمة أفضل للجمهور، وقد تم تدريب ٢٥٠٠ موظف حكومي على الدليل الموحد لخدمة المتعاملين.

التجربة الثالثة: تجربة صندوق الزكاة

وقال محمد البلوشي، مدير إدارة شؤون مستحقي الزكاة في صندوق الزكاة، إنه تم إطلاق العديد من الخدمات الاستباقية التي تعتبر الأولى من نوعها في المنطقة وبعضها في العالم، إنطلاقاً من الحرص على تقديم أفضل الخدمات على مستوى العالم بطريقة مبتكرة وحديثة، منوهاً إلى أن الصندوق أول جهة تطبيق الزكاة عبر الصراف الآلي، وأنه يتم العمل الآن بفكر القطاع الخاص والحرص على خدمة الجمهور.

وقالت حصة بوحمد إن الكثير من الجهات الحكومية تقدم الخدمات في مراكز منتشرة في الإمارات السبع، وبدناً في تصنيف أكثر من ٢٦ جهة اتحادية وفي المرحلة المقبلة وعقب القمة الحكومية سيتم تصنيف هذه الجهات على أساس ٧ نجوم، وسيتم التصنيف من خلال توجية ١٢٢ سؤالاً للجهات الحكومية ويتم تقييمها من خلال الإجابات على هذه الأسئلة، إلى جانب تصنيف لجميع المراكز الاتحادية بقياس نسبة رضا المتعاملين ونسبة رضا موظفي المراكز من يناير ٢٠١٢ وبنهاية عام ٢٠١٥. لا بد أن يكون رضا المتعاملين بنسبة ٩٥٪ فأكثر خلال الـ ٢ سنوات للحصول على النجوم السبع. وسيتم إطلاق دليل الخدمات الحكومية الشامل عقب انتهاء القمة وسيتم إطلاع الجهات الاتحادية عليه.

المحور الثاني: تجارب ٣ جهات حكومية استفادت من برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة

التجربة الأولى: تجربة برنامج زايد للإسكان:

تحدث المهندس عبد الله الخديم، المدير التنفيذي للشؤون الهندسية والإسكان، في برنامج الشيخ زايد للإسكان، حول دور الموارد البشرية وأهميتها ودورها في تطوير البرنامج وأوضح: إن البرنامج الحاصل على تصنيف ٥ نجوم، والموارد البشرية هما المحوران الأساسيان في تقديم الخدمات وذلك عبر القوانين والأنظمة المرنة، ومن الأخطاء الشائعة هنا التعامل مع الموظف بعد تشغيله وليس قبل ذلك، إذ يجب

أن تكون خدمات الجهات الاتحادية بمستوى ٧ نجوم، وأوضحت أن برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة أطلق العديد من المبادرات وهي كالتالي:

- دليل تطوير الخدمات الحكومية: يوحد المعايير في جميع الجهات الاتحادية، ويرتكز على ٨ محاور أساسية بها ٢٦ عنصراً وهو دليل شامل ومفصل لمعرفة أهم الخدمات الاتحادية وكيفية تطوير كل خدمة.
- دليل جودة خدمة المتعاملين: وهو موجه لموظفي الصف الأول الذين يعملون مباشرة مع المتعامل وللجهات الاتحادية الخدمية ويهدف إلى مساعدة موظفي خدمة المتعاملين على تقديم خدمات حكومية متميزة وبمستوى ٧ نجوم وتطبيق المبادئ الأساسية لتوفير الخدمات الحكومية وتطوير جودتها.
- موقع "حكومتي" الإلكتروني أطلقته الحكومة الاتحادية بهدف التواصل على مدار الـ ٢٤ ساعة.
- ميثاق خدمة المتعامل: يصف التزام الجهة الاتحادية نحو متعاملها، ويهدف إلى تعزيز كفاءة وفعالية الخدمات في الحكومة الاتحادية، كما يهدف إلى تعزيز رضا المتعاملين.
- مشروع تصنيف مراكز خدمة المتعاملين الذي يهدف إلى الارتقاء بالخدمات.

تطرقت الورشة "تجربة الإمارات في تطوير الخدمات - برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة" لعرض برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة الذي أطلق في عام ٢٠١١ بهدف الارتقاء بجودة الخدمات الحكومية الاتحادية والتركيز على تعزيز رضا المتعاملين. وشرح أهداف البرنامج واستعراض أهم المبادرات والمشاريع التي تم إطلاقها بالإضافة إلى مناقشة أهم التحديات والدروس المستفادة من هذه التجربة في تطوير الخدمات الحكومية مدعومة بأمثلة من أرض الواقع من جهات اتحادية مختلفة.

محاور النقاش:

« المحور الأول: برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة.
« المحور الثاني: تجارب ٣ جهات حكومية استفادت من برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة.

المحور الأول: برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة

قالت سعادة حصة بوحمد المديرية التنفيذية لشؤون تطوير القطاع الحكومي، في مكتب رئاسة الوزراء، بوزارة شؤون مجلس الوزراء، أن برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة ارتكز على العنصر الرابع من عناصر رؤية دولة الإمارات وهو "جودة عالية في بيئة مستدامة" كما ارتكز على مفهوم تقديم الخدمات بمستوى ٧ نجوم وهذا مفهوم مطبق في القطاع الخاص وخاصة في قطاع الفنادق، ولكن أتت رؤية القيادة الحكيمة على أساس



" إن البرنامج الحاصل على تصنيف
خمس نجوم والموارد البشرية هما
المحور ان الأساسيان في تقديم
الخدمات من خلال القوانين
والأنظمة المرنة. "

المهندس عبدالله الخديم



" أهمية إطلاق جوائز للتحفيز والإبداع
للموظفين التي تعزز قدرة الموظفين
على العطاء وهو الأمر الذي ينعكس
على تقديم خدمة أفضل للجمهور. "

المقدم ناصر الكعبي



ملخص التوصيات

- ضرورة التركيز على تعزيز رضا المتعاملين والارتقاء بجودة الخدمات الحكومية من خلال إطلاق برامج الخدمة الحكومية المتميزة.
- أهمية الموارد البشرية المدربة ورفع كفاءة الموظف قبل التعيين وتدريبه بعد التعيين.
- ينبغي إنشاء قطاعات خاصة لخدمة المتعاملين في جميع تخصصاتها.
- ضرورة تنويع مصادر الاستطلاع والتقييم مثل الاستطلاعات الإلكترونية والورقية والمتعامل السري.
- أهمية إطلاق جوائز لتحفيز إبداع الموظفين وزيادة قدرة الموظفين على العطاء وهو الأمر الذي ينعكس إيجابياً على خدمة الجمهور.
- ضرورة تدريب موظفي الصف الأول على الدليل الموحد لخدمة المتعاملين.
- ينبغي تقديم الخدمات الاستباقية للجمهور انطلاقاً من الحرص على تقديم أفضل الخدمات الحديثة والمبتكرة بمعايير عالمية.



ورشة عمل تجربة الإمارات في تطوير الخدمات الحكومية

تجربة حكومة أبوظبي



المتحدثون في الجلسة:

السيد عبد الكريم الرئيسي

مدير الاستراتيجيات والتخطيط، مركز أبوظبي للأنظمة الإلكترونية والمعلومات

السيدة شمس المهيري

مدير أعمال الإمتياز، شركة أبوظبي للخدمات الصحية (صحة)

السيد خليفة سالم المنصوري

المدير التنفيذي، قطاع خدمات المدن وضواحيها، بلدية المنطقة الغربية

السيد سالم صالح الصيعري

المدير التنفيذي، قطاع الخدمات المساندة، مجلس أبوظبي للتعليم

مدير الجلسة:

سعادة ياسر النقبلي

مدير مكتب برنامج أبوظبي للتميز، الأمانة العامة للمجلس التنفيذي بأبوظبي



وتشتمل على ٢٦٧ صفحة معلومات عامة، و١٨ إصداراً حكومياً، وتضم نحو ٧١ موظفاً حكومياً حاصلين على التدريب اللازم لتقديم الخدمات على البوابة منذ بداية عام ٢٠١٢.

وأظهرت الإحصاءات التي استُعرضت خلال الجلسة ارتفاع عدد الزيارات للبوابة في عام ٢٠١٢ إلى أكثر من مليونين ونصف المليون زائر.

وتم تأسيس مركز اتصال حكومة أبوظبي بناء على مبادئ أساسية لتحقيق رضا العملاء، ومن خلال دراسات متعددة على مستوى العالم، وتتضمن هذه المبادئ التركيز على المستخدم النهائي ومعرفة احتياجات العملاء واتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات، وعرض الخدمات من خلال قنوات متعددة، وتوفير المعلومات الفورية، وتحرص الجهات الحكومية على الالتقاء مع العملاء لمعرفة آرائهم وتنسيق تجاربهم مع مختلف الجهات، لجعل علاقة العملاء مع الحكومة تجربة متناسقة عالية الجودة وذات قيمة مضافة عبر مختلف قنوات الاتصال.

وشهد المركز زيادة ملحوظة في عدد الاتصالات منذ انطلاقه، حيث وصل عدد المستفيدين من خدمات مركز الاتصال إلى ٥٧٨٢٢٥ حالة عبر قنوات متعددة، وتم حل ٨٤,٩٪ من المكالمات في حينها بصورة مباشرة، كما ارتفع عدد المكالمات الواردة لمركز الاتصال في العام ٢٠١٢ بنسبة ٢٢٪ عن العام ٢٠١١.

والتخطيط بمركز أبوظبي للأنظمة الإلكترونية والمعلومات، إن رؤية واستراتيجية حكومة أبوظبي الإلكترونية تركز على تمكين الجهات الحكومية من تقديم خدمات متكاملة تهدف إلى زيادة تفاعل العملاء معها، وصولاً إلى حكومة عالية الكفاءة تقدم خدمات ذات مستوى عالمي.

إن الأهداف الاستراتيجية لحكومة أبوظبي الإلكترونية، تتضمن توفير الربط الإلكتروني بين الجهات الحكومية لتسهيل تبادل البيانات الحكومية عبر بنية تحتية إلكترونية متكاملة، بالإضافة إلى توفير منصة حكومية مشتركة آمنة وصلبة قابلة للتطوير لتمكين الجهات الحكومية من تقديم خدمات متكاملة، مع تزويد العملاء بقنوات إضافية للوصول إلى كافة الخدمات الحكومية، وتطوير الكفاءات المتخصصة وبناء القدرات الوطنية لدعم تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية، إلى جانب تمكين الجهات الحكومية من تقديم خدمات أكثر فاعلية من خلال تبسيط الإجراءات وزيادة التنسيق والتجانس فيما بينها، بالتزام مع نشر الوعي باستخدامات تكنولوجيا المعلومات بين مختلف شرائح المجتمع.

وتعتبر حكومة أبوظبي الإلكترونية الواجهة الرئيسية لتقديم الخدمات الحكومية المتنوعة لكافة عملاء حكومة أبوظبي، وبلغ عدد الجهات الحكومية المنضمة للبوابة ٩٩ جهة، وقدمت ١٠٥٦ خدمة، وتتضمن نحو ٢٥٠ رابطاً إلى الخدمات الإلكترونية، وتقدم ٥٠ خدمة إلكترونية متطورة،

انعكس على ارتفاع مستويات رضا المتعاملين إلى أكثر من ٨٠٪ في بعض القطاعات.

وجهدت حكومة أبوظبي كافة الإمكانيات لتعزيز جودة وكفاءة الخدمات الحكومية، التي تتضمن تعزيز جاهزية المؤسسات وإعداد الهياكل التنظيمية، بالإضافة إلى توفير أدوات التمكين المختلفة، من بنية تحتية وموظفين.

أوضح السيد ياسر النقبى، مدير برنامج أبوظبي للتميز، أن التكاملية في تطبيق الخدمات تعتبر هدفاً محورياً في المرحلة المقبلة، وأن حصول الإمارات على تصنيفات عالمية عالية في مؤشر السعادة، يعكس تكامل المجتمع، وأن تطوير الخدمات لا يقتصر فقط على المؤسسات، بل يمتد للأفراد وتحرص الحكومة على الاستماع، والتعرف على ملاحظات المتعاملين، باعتبارها موجهاً أساسياً للتطوير والتحسين، وعاملاً رئيسياً في الوصول إلى العالمية، وقد حققت الحكومة إنجازات كبيرة في هذا الإطار، من خلال تطبيق أفضل الممارسات العالمية التي تفوق مثيلاتها في العديد من بلدان العالم المتقدم، وأن هناك مجالات أخرى تواصل الحكومة تطويرها، في إطار عملية التطوير للوصول إلى الهدف المنشود بتقديم خدمات تفوق التوقعات.

المحور الأول: مركز أبوظبي للأنظمة الإلكترونية والمعلومات

قال السيد عبد الكريم الرئيسي، مدير الاستراتيجيات

شهدت ورشة عمل "تجربة الإمارات في تطوير الخدمات الحكومية - تجربة حكومة أبوظبي" استعراض دراسة قياس تجربة المتعاملين في حكومة أبوظبي، والمخرجات الرئيسية عن محركات رضا المتعاملين في الفئات الخدمية المختلفة كالتعليم والصحة، بالإضافة لعرض نموذج الخدمات المستقبلي لحكومة أبوظبي، وإثراء الجلسة بممارسات من أرض الواقع من جهات مختلفة، كمركز أبوظبي للأنظمة الإلكترونية والمعلومات، ومجلس أبوظبي للتعليم وبلدية المنطقة الغربية، وشركة أبوظبي للخدمات الصحية (صحة).

محاور النقاش:

- « المحور الأول: مركز أبوظبي للأنظمة الإلكترونية والمعلومات.
- « المحور الثاني: مجلس أبوظبي للتعليم.
- « المحور الثالث: شركة أبوظبي للخدمات الصحية (صحة).
- « المحور الرابع: بلدية المنطقة الغربية.

تستهدف حكومة أبوظبي الوصول إلى تكاملية تطبيق الخدمات الحكومية خلال الفترة المقبلة، ضمن نموذج الخدمة المستقبلية، واستعرض المشاركون تجربة أبوظبي في ضوء أفضل الممارسات العالمية في تطوير الخدمات الحكومية، والنقلة النوعية التي شهدتها الإمارة، خلال السنوات الأخيرة في مجال تقديم الخدمات، الأمر الذي



خلاله على نوعية هذه المدارس وأماكنها وحتى المدارس تحت الإنشاء، كما تمت إتاحة النظام المعروف بـ (أي-أديك) على تطبيقات أبل ستور لتسهيل عملية البحث عن المدارس، وتزويد المستخدم بالمعلومات الأساسية عنها.

وقد فاقت نسبة رضا المتعاملين عن الخدمات المقدمة أكثر من ٨٠٪، وبلغ عدد الذين قاموا بتحميل النظام أكثر من ٧ آلاف شخص، كما أن النظام قابل للتطبيق على القطاعات الحكومية الأخرى كالصحة للمساعدة في تحديد مواقع المستشفيات والمراكز الصحية، وكذلك في القطاع السياحي للتعرف على أماكن المعالم السياحية والثقافية، إضافة إلى العديد من الدوائر الحكومية الأخرى.

أما بالنسبة لخدمات العملاء الداخليين - "الموظفين" - والذين يزيد عددهم على ١٤ ألف موظف، فإن هذا النظام يوفر كفاءة عالية، ويختصر الوقت، بالإضافة إلى تميزه بالجودة العالية.

المحور الثالث: شركة أبوظبي للخدمات الصحية (صحة)

أوضحت السيدة شمسة المهيري، مدير أعمال الامتياز في شركة أبوظبي للخدمات الصحية (صحة)، أن الشركة قامت بتحسين المنظور العام لها بهدف تقديم الرعاية الصحية وفق أفضل المعايير الدولية في إمارة أبوظبي، مع

ويتيح المركز قنوات عدة أمام عملائه في الوقت الحاضر، بما فيها قنوات الإنترنت وقنوات مكتب الاستقبال، كما تم تطوير قنوات جديدة، مثل تطبيقات الهاتف المتحرك وفقاً لأحدث التقنيات.

وتم عرض برنامج البيانات المكانية لإمارة أبوظبي، وهي إحدى المبادرات الاستراتيجية التي يتم إدارتها ضمن برنامج حكومة أبوظبي الإلكترونية بهدف تسهيل مشاركة وتبادل البيانات المكانية الجغرافية بين الجهات الحكومية والجهات المعنية الأخرى.

ويبلغ أعضاء البرنامج حالياً ٥٦ عضواً، وتغطي مساراته كل من التنظيم والحكومة وموائمة المشاريع والبيانات وتطوير وصيانة البنية التحتية، بالإضافة إلى التواصل.

المحور الثاني: مجلس أبوظبي للتعليم

استعرض السيد سالم صالح الصيعري، المدير التنفيذي لقطاع الخدمات المساندة في مجلس أبوظبي للتعليم، تجربة المجلس في تطوير ورفع مستوى الخدمات التي يقدمها، حيث يطبق المجلس ٣٠ نظاماً، ويقدم نحو ١٢٠ خدمة إلكترونية، مع ربط ٢٦٠ مدرسة، ليصبح بهذا الأفضل في العالم على مستوى الخدمات.

يقدم المجلس خدماته للعملاء الخارجيين - "الآباء" - الذين يبحثون عن مدارس جديدة لأبنائهم، ويتعرفون من

الإشارة إلى أهمية دعم المؤسسات والقطاعات الحكومية الأخرى للمجتمعات الصحية من منطلق المسؤولية المجتمعية، ولدعم استدامة القطاع الصحي.

واستعرضت مبادرات "صحة" لتطوير الخدمات، والتي كان من أبرزها مبادرة "مسؤول"، ومبادرة الحلول المتنقلة، ومبادرة الملف الصحي الإلكتروني، حيث تهدف مبادرة "مسؤول" إلى توفير ملتقى للاتصال المباشر بين الجمهور والإدارات العليا، وضم العملاء كشركاء حقيقيين في عملية إعادة صياغة النظام الصحي.

تحرص الشركة على الارتقاء بمستويات رضا المتعاملين وتعميم المبادرات الجيدة، وقد أظهرت النتائج تحسناً في أوقات الانتظار والربط الإلكتروني مع الصيدليات وإصدار بطاقة أبشر لذوي الاحتياجات الخاصة.

و توجد أيضاً مبادرة الحلول العلاجية المتنقلة، وهي طريقة لتقديم خدمات صحية قريبة للمجتمع، وكذلك مبادرة الملف الصحي الإلكتروني الذي يعد من إنجازات الصحة الاستراتيجية، والذي يتيح استرجاع وتحديث ومراجعة الملفات بضغطة زر واحدة، وقد تم بالفعل ربط نحو ١٢ مستشفى، و٦٠ عيادة في الإمارة.

المحور الرابع: بلدية المنطقة الغربية

استعرض السيد خليفة سالم المنصوري، المدير التنفيذي لقطاع خدمات المدن وضواحيها في بلدية المنطقة الغربية، تجربة البلدية، خاصة برنامج "تم" الذي يتيح تقديم خدمات مباشرة للعملاء من مكان واحد، ويغطي كافة مدن المنطقة الغربية بالخدمات الحكومية الخاصة المتوفرة تحت سقف واحد من خلال ٤٠ شريكاً في القطاعين العام والخاص.

بدأ برنامج "تم" الذي يتوزع اليوم على ستة مراكز في المدن الرئيسية بخمسة شركاء فقط، واليوم أصبح يضم نحو ٤٠ شريكاً وينفذ معاملات تزيد على نصف مليون معاملة سنوياً، وقد بلغ عددها الإجمالي الآن نحو مليوني معاملة، وللبرنامج أهمية كبيرة بالنسبة للأفراد والمجتمع على حد سواء، حيث أنه يوفر العديد من فرص العمل لأبناء المنطقة، كما يجنبهم عناء التنقل إلى مدينة أبوظبي كما كان يحدث في السابق.

ملخص التوصيات:

- ضرورة أن تكون التكاملية في تطبيق الخدمات هدفاً محورياً في المرحلة المقبلة ويمثل حصول الإمارات على تصنيفات عالمية عالية في مؤشر السعادة إنعكاساً لتكامل المجتمع.
- ينبغي الاهتمام بملاحظات المتعاملين، إذ تعتبر أساساً للتطوير والتحسين، ومحركاً رئيسياً لتحقيق جميع الأهداف.
- ضرورة توفير الربط الإلكتروني بين الجهات الحكومية لتسهيل تبادل البيانات الحكومية عبر بنية تحتية إلكترونية متكاملة.
- توفير منصة حكومية مشتركة آمنة وصلية وقابلة للتطوير لتمكين الجهات الحكومية من تقديم خدمات متكاملة.
- ينبغي تزويد المتعاملين بجميع أنواع القنوات اللازمة للوصول إلى كافة الخدمات الحكومية.
- ضرورة تطوير الكفاءات المتخصصة وبناء القدرات الوطنية لدعم تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية.
- ضرورة تمكين الجهات الحكومية من تقديم خدمات أكثر فاعلية من خلال تبسيط الإجراءات وزيادة التنسيق والتجانس فيما بينها.
- ضرورة نشر الوعي باستخدامات تكنولوجيا المعلومات بين مختلف شرائح المجتمع.
- أهمية تحقيق رضا العملاء، من خلال التركيز على المستخدم النهائي ومعرفة احتياجات العملاء واتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات.
- وجوب دعم المؤسسات والقطاعات الحكومية الأخرى للمجتمعات الصحية من منطلق المسؤولية المجتمعية ودعم استدامة القطاع الصحي.



ورش عمل تجربة الإمارات في تطوير الخدمات الحكومية

تجربة حكومة دبي



المتحدثون في الجلسة:

السيد أحمد عبدالسلام كاظم
مدير أول، إدارة الاستراتيجية والتميز المؤسسي، جمارك دبي

السيد أحمد حسن محبوب
مدير إدارة خدمة المتعاملين، هيئة الطرق والمواصلات، دبي

المهندس خالد عبدالرحيم عبد الله
مدير إدارة الموارد البشرية، بلدية دبي

مدير الجلسة:

السيد سعيد الملا

مركز نموذج دبي

سعادة إيمان السويدي

مدير مركز نموذج دبي

الدكتورة وفاء أبو سنينة

مستشار مركز نموذج دبي

سعادة اللواء الدكتور عبدالقدوس عبدالرزاق العبيدلي

مدير الإدارة العامة للجودة الشاملة، شرطة دبي

السيد محمد شاعل السعدي

المدير التنفيذي، قطاع التسجيل التجاري، دائرة التنمية الاقتصادية، دبي



المبدأ الرابع هو الترابط الحكومي، حيث يشكل تجاوز المعوقات التنظيمية داخل الجهات وفي ما بينها عاملاً مهماً لرفع جودة الخدمات الحكومية.

المحور الثاني: أهم عوامل نجاح هذا البرنامج وكيفية التغلب على تحديات التطبيق

- القيادة الحكيمة.
- الرؤية الواضحة المنبثقة من خطة دبي الاستراتيجية لتطوير الخدمات الحكومية التي تسلط الضوء على المتعاملين.
- تعاون الجهات الحكومية والتدريب والتأهيل للكوادر الوطنية.

المحور الثالث: مستقبل تحسين الخدمات في حكومة دبي

تحدث اللواء الدكتور عبد القدوس عبد الرزاق العبيدي، مدير الإدارة العامة للجودة الشاملة في شرطة دبي، عن مستقبل تحسين الخدمات في حكومة دبي، وقال إنها سترتقي إلى مستوى أفضل الخدمات في العالم بفضل توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، وصولاً بالخدمات إلى المركز الأول.

بلدية دبي)، كما تم اختيار خدمات مختلفة لتجربتها.

- المرحلة الثالثة- تطبيق النموذج: تم اتباع أسلوب يعتمد على إشراك جميع المستويات العاملة في الدوائر الحكومية من قيادات العليا وحتى الصف الأول، حيث تم تدريب وتأهيل الكوادر المحلية لتحسين الخدمة المقدمة.

تستند مبادرة نموذج دبي إلى مبادئ رئيسية أربعة:

- المبدأ الأول هو الإبداع، فلتحقيق التغيير الإيجابي المنشود في الخدمات الحكومية لا بد من النظر إلى الأمور بشكل جيد ومختلف، والتساؤل عما تقدمه الجهة الحكومية ولماذا تقدمه وكيف يمكن أن تقدمه بشكل أفضل، وهذا يستدعي تشجيع الأفكار الجديدة والمبتكرة، وتطوير تطبيقات ومبادرات رائدة وحلول متقدمة.

- المبدأ الثاني هو مشاركة المتعاملين لضمان رفع جودة الخدمات الحكومية، إذ ينبغي تمكين المتعامل من المشاركة في تصميم وتقديم وتقييم الخدمة، وذلك من خلال الاستماع لصوته، والأخذ بوجهة نظره وإشراكه في تقديم الخدمة كلما أمكن.

- المبدأ الثالث هو الإنفاق المتعقل، فمن أجل تقديم خدمات حكومية عالية الجودة يجب تحديد أولويات الإنفاق على الخدمات بما يلي احتياجات ومصالح المتعاملين من مختلف الفئات والشرائح، وبما يلغي النفقات في المجالات التي لا تضيف قيمة لهم.

ترمي هذه المبادرة إلى دعم الجهات الحكومية في سعيها لتحقيق التوازن بين هدفين استراتيجيين هما:

- زيادة التركيز على المتعاملين، عبر وضع المتعامل في قلب عملية تقديم الخدمات الحكومية والتركيز على احتياجاته وتوقعاته.
- رفع كفاءة الخدمات من خلال الاستخدام الأمثل للمبادرة عند تقديم الخدمات الحكومية.

وتحدثت عن مراحل إطلاق نموذج دبي:

- المرحلة الأولى - تطوير النموذج: بدأ هذا التطوير قبل عامين من تدشين النموذج، حيث تم الاطلاع على الدراسات والبحوث والأنظمة المتبعة لدى دول مختلفة في مجال تقديم الخدمات على مستوى العالم، ثم تشكيل شبكة من الجهات الحكومية في دبي سميت بشبكة تطوير الخدمات الحكومية، وقامت هذه الشبكة بدراسة النموذج لتبدي رأيها فيه وللتعرف على أبعاده التقنية والإدارية، وقد تم تطوير البرنامج بمساعدة الجهات الحكومية، كما تمت استشارة خبراء عالميين خلال الرحلة التجريبية مما نتج عنه اعتماد النموذج دولياً.
- المرحلة الثانية - التطبيق التجريبي: تم التطبيق التجريبي على خمس جهات حكومية تمثل قطاعات استراتيجية في الحكومة (شرطة دبي، دائرة التنمية الاقتصادية، جمارك دبي، هيئة الطرق والمواصلات،

حقوق نموذج دبي للخدمات الحكومية العديد من النجاحات منذ انطلاقه في نهاية ٢٠١٠، ويظهر أثر هذه النجاحات من خلال نتائج تحسين الخدمات الحكومية التي تعرضها أجندة التحسين السنوية الصادرة عن حكومة دبي.

محاور النقاش:

« المحور الأول: تفاصيل إطلاق نموذج دبي للخدمات الحكومية.

« المحور الثاني: أهم عوامل نجاح هذا البرنامج وكيفية التغلب على تحديات التطبيق.

« المحور الثالث: مستقبل تحسين الخدمات في حكومة دبي.

« المحور الرابع: جلسة حوارية مع قادة التحسين وعرض تجربتهم المتميزة في التطبيق.

المحور الأول: تفاصيل إطلاق نموذج دبي للخدمات الحكومية

قالت إيمان السويدي، مدير مركز نموذج دبي في المجلس التنفيذي لحكومة دبي، يهدف النموذج إلى تركيز جهود الجهات الحكومية المختلفة لإحداث التحول اللازم في خدماتها، بما يضيف أبعاداً جديدة وغير مسبوقه من التميز، ويسهم في تحقيق غاية تطوير الخدمات في خطة دبي الاستراتيجية ٢٠١٥.



ملخص التوصيات:

- ضرورة تركيز جهود الجهات الحكومية المختلفة لإحداث التحول اللازم في خدماتها، بما يضيف أبعاداً جديدة وغير مسبوقه في التميز، ويسهم في تطوير الخدمات وفقاً لخطة دبي الاستراتيجية ٢٠١٥.
- دعم الجهات الحكومية في سعيها لتحقيق التوازن بين هدفين استراتيجيين هما: زيادة التركيز على المتعاملين عبر وضع المتعامل في قلب عملية تقديم الخدمات الحكومية والتركيز على احتياجاته وتوقعاته، ورفع كفاءة الخدمات من خلال الاستخدام الأمثل للمبادرة عند تقديم الخدمات الحكومية.
- أهم عوامل النجاح: القيادة الحكيمة، والرؤية الواضحة، وتبسيط الضوء على المتعاملين، وتعاون الجهات الحكومية، والتدريب والتأهيل للكوادر الوطنية.
- ينبغي التركيز على مقدمي الخدمات وإعدادهم فالتحسين وتطوير الخدمات لا يعتمدان على الإمكانيات المادية فقط.
- على القائد أو المدير في أي مؤسسة أن يكون مثلاً يحتذى به، وأن يبدأ بإعداد وتطوير نفسه عبر التزامه ببرامج تدريبية محددة ليكون قادراً على إدارة عملية التطوير في مؤسسته ونقل روح التحسين والتطوير إلى مرؤوسيه.
- أهمية العمل على زيادة الربط الإلكتروني الذي يسرع من مباشرة عملية الاستثمار لرجال الأعمال بمجرد تقديم طلب الترخيص.
- ينبغي الاعتماد على فرق العمل والعمل الجماعي، والابتعاد عن الروح الفردية في أي مبادرة تطويرية، كما يجب تقديم الخدمة للمتعاملين بشكل احترافي يسعى إلى التحسين والبحث عن التطوير بشكل دائم.

ولفت أحمد حسن محبوب، مدير إدارة خدمة المتعاملين في هيئة الطرق والمواصلات بدبي إلى أهمية الاعتماد على فرق العمل، والعمل الجماعي والابتعاد عن الروح الفردية في أي مبادرة تطويرية، وأهمية تقديم الخدمة للمتعاملين بشكل احترافي يسعى إلى التحسين والتطوير بشكل دائم.

وأكد خالد عبد الرحيم عبد الله، مدير إدارة الموارد البشرية في بلدية دبي إلى أن نموذج دبي للخدمات الحكومية ساعد الإمارة على الانتقال من مرحلة التشخيص إلى مرحلة العلاج، حيث اعتمد على إشراك المتعاملين لتحقيق التحسين والتطوير عبر إجراء استبيانات واختبارات تجريبية أسهمت في تقديم الخدمات بشكل أقرب إلى الكمال.

من جهتها أشارت الدكتورة وفاء أبو سنينة، مستشارة نموذج دبي، إلى أن العديد من الأسئلة تواجه القائمين على تطوير الخدمات الحكومية أبرزها، ما هو شكل الخدمة النموذجية وكيفية تحسين الخدمات وما هو مستوى خدمتي المقدمة حالياً؟ وقالت إنه تم اعتماد مجموعة من الأدوات القياسية التي تمد أهمها العلاقة بين المدخلات والمخرجات عبر قيمة رياضية، علماً بأن هذه القيمة لا تقاس بتقليل التكلفة، بل بالعائدات التي يحصل عليها المتعامل نتيجة هذه التكلفة.

المحور الرابع: جلسة حوارية مع قادة التحسين وعرض تجربتهم المتميزة في التطبيق

تطبيق نموذج دبي للخدمات الحكومية خفّض زمن الاستجابة عند وقوع حوادث المرور الخفيفة طفيفة الأضرار تدريجياً حتى وصل هذا الزمن إلى ١٢ دقيقة هذا العام، بعد أن كان في سنوات سابقة يتجاوز أكثر من ساعة أحياناً.

النجاح وتطوير الخدمات لا يعتمدان على الإمكانيات فقط، بل الأهم من ذلك هو التركيز على مقدمي الخدمة وعملية إعدادهم.

القائد أو المدير في أي مؤسسة يجب أن يكون مثلاً يحتذى به، وأن يبدأ بإعداد وتطوير نفسه عبر التزامه ببرامج تدريبية محددة ليكون قادراً على إدارة عملية التطوير في مؤسسته ونقل روح التحسين والتطوير إلى مرؤوسيه.

وقال محمد شاغل السعدي، المدير التنفيذي في قطاع التسجيل التجاري بدائرة التنمية الاقتصادية في دبي، إن الدائرة تأمل أن يستشق أي مستثمر هواء ريادة الأعمال فور وصوله إلى دبي، الأمر الذي يتم عبر مزيد من الربط الإلكتروني الذي يسرع من مباشرة الاستثمار بعد تقديم طلب الترخيص.



ورشة عمل تجربة الخدمات الحكومية

تجربة سنغافورة



المتحدثون في الجلسة:

سعادة شان سو سن

وزير دولة سابق لمكتب رئاسة الوزراء والتعليم والتجارة والصناعة، سنغافورة

الدكتور وو وي

رئيس مركز نانينج للإدارة العامة، سنغافورة

الدكتور وينكسوان يو

أستاذ مساعد قسم الإدارة العامة، جامعة نانينج التقنية، سنغافورة

مدير الجلسة:

سعادة محمد خليفة الحضري

نائب الرئيس التنفيذي، هيئة الأوراق المالية والسلع



اعتماد سنغافورة على الثورة الرقمية ووجود خدمات الإنترنت في ١٠٠٪ من منازلها، وتعتبر الحكومة الإلكترونية جزءاً من التنمية الوطنية السنغافورية، ويتم وضع خطة خمسية (٢٠١١-٢٠١٥) لتعزيز الحكومة والخدمات الإلكترونية، ويتم حالياً توفير أكثر من ١٦٠٠ خدمة إلكترونية.

- الموقع الجغرافي الممتاز الذي يربط الشرق بالغرب.
- حس المسؤولية لدى الشعب المتعلم والمدرّب تدريباً جيداً واتصافه بالإنتاجية العالية.
- أنظمة الحوكمة الجيدة.

وارتفعت توقعات السنغافوريين تجاه جودة الخدمات المقدمة لهم من الحكومة بنحو ٤٠٪ أكثر من توقعات الخدمات في المدن العالمية الأخرى. ويرى ٨٠٪ من السنغافوريين أن حصولهم على خدمات حكومية ذات جودة عالية يعد أولوية بالنسبة لهم.

وأنفقت حكومة سنغافورة نحو ٢٥ مليون دولار على مبادرة تحث المؤسسات على تقديم الأفكار المبدعة والمبتكرة إلى جانب مبادرة أخرى تستهدف تعزيز جودة الخدمات، وثالثة تحمل عنوان "مبادرة التقاسم المشترك".

ويميل ٧٠٪ من السنغافوريين لاستخدام القنوات الرقمية للتواصل مع الخدمات الحكومية، أي أكثر من المعدل العالمي بنسبة ٤٩٪ طبقاً لإحصاءات إسوس موري. وأيضاً يشعر ٥٦٪ من السنغافوريين بالرضا تجاه الخدمات الحكومية مقارنة بالمعدل العالمي ٢٦٪، ويثق ٧٠٪ منهم بقدرة حكومة بلادهم على تقديم خدمات متميزة.

وتحدث الدكتور وينكسوان يو، أستاذ مساعد في قسم الإدارة العامة، جامعة نانينج التقنية، سنغافورة، عن



- جمعية الشعب: تعمل على تعزيز التلاحم بين الأجناس والتماسك المجتمعي وتعزيز التواصل بين الحكومة والشعب، واختيار شخصيات قيادية مؤثرة في المجتمع لعمل جلسات ونشاطات تربط وتقرب جميع الفئات المجتمعية بعضها ببعض، وتساعد الأشخاص على النجاح.

- المجلس الوطني للخدمات الاجتماعية: ويقوم بدور منسق رئيسي لجميع الجهات التطوعية للجلسات والنقاشات المختلفة.

ويجب أن تنفذ المدارس ٦ ساعات عمل تطوعية لكل تلميذ في سنغافورة، وهو أمر مهم للغاية. وتضع الحكومة السنغافورية جهوداً حثيثة للتخفيف من وطأة عدم الانسجام في المجتمع السنغافوري.

المحور الثاني: أسباب نجاح سنغافورة في تقديم جودة وكفاءة الخدمات الحكومية

تحدث الدكتور وو وي، رئيس مركز نانينج للإدارة العامة، سنغافورة، عن الأسباب التي جعلت من حكومة سنغافورة معياراً ونموذجاً لجودة وكفاءة الخدمات الحكومية. وتعود أسباب نجاح سنغافورة في تحقيق إنجازات توازي المعجزات في بلد يفتقد للموارد الطبيعية إلى:

استعرضت ورشة العمل "تجربة الخدمات الحكومية في سنغافورة" أهم النماذج لتقديم الخدمات في سنغافورة، حيث تعتبر حكومة سنغافورة معياراً ونموذجاً لجودة وكفاءة الخدمات الحكومية، وعرضت الأدوات والأساليب التي اتبعتها الحكومة لضمان الالتزام بالمعايير التي توفرها.

محاور النقاش:

- « المحور الأول: الانسجام الاجتماعي.
- « المحور الثاني: أسباب نجاح سنغافورة في مجال جودة وكفاءة الخدمات الحكومية.

المحور الأول: الانسجام الاجتماعي

أوضح سعادة شان سو سن، وزير دولة سابق لمكتب رئاسة الوزراء والتعليم والتجارة والصناعة، بسنغافورة، أن الانسجام الاجتماعي وتبني أساسيات الحوكمة الرشيدة يشكلان أساساً للنهوض بالمجتمعات، وأن فقدان المجتمعات للانسجام الاجتماعي يعرقل الحوكمة الرشيدة. وعرض تجربة سنغافورة الناجحة في هذا المجال كونها تحوي خليطاً من الأديان والأعراق.

وأوضح سو سن أن إحدى الظواهر المهمة في المجتمع السنغافوري، هي الفجوة الاجتماعية الواسعة بين الطبقتين الغنية والفقيرة، وعليه فإن سنغافورة أنشأت مؤسسات حكومية للمساعدة في تقليص الفجوة الاجتماعية وهي:



الأجهزة الإلكترونية وزودت المراكز بالأجهزة الإلكترونية والموظفين لمساعدتهم على القيام بمعاملاتهم. التوجه الحالي للحكومة السنغافورية هو التحول إلى تقنية الهواتف المتحركة، واستخدامها لخدمة الشعب.

وتشجع الحكومة السنغافورية المواطنين على استخدام الإنترنت والأجهزة الإلكترونية وأطلقت المبادرات منها "إدخال الأجهزة الإلكترونية منذ مراحل التعليم الأساسية في المدارس"، وأيضاً قامت الحكومة بإنشاء مراكز للشعب تُعني بالشريحة التي لا تعرف استخدام الإنترنت أو

ملخص التوصيات:

- أهمية الانسجام الاجتماعي وتبني أساسيات الحوكمة الرشيدة يشكلان أساساً للنهوض بالمجتمعات.
- ضرورة إنشاء مؤسسات حكومية لتقليص الفجوة الاجتماعية بين الطبقتين الغنية والفقيرة.
- ينبغي تحفيز حس المسؤولية لدى الشعوب وتدريبها ورفع إنتاجيتها.
- ضرورة حث المؤسسات على تقديم الأفكار المبدعة والابتكار لتعزيز جودة الخدمات.
- ضرورة إدخال الأجهزة الإلكترونية في النظام التعليمي منذ المراحل التأسيسية الأولى في المدارس.
- ضرورة إنشاء مراكز تُعنى بالشريحة التي لا تتقن استخدام الإنترنت أو الأجهزة الإلكترونية لمساعدتهم على إنجاز معاملاتهم.
- ينبغي الأخذ بالتوجه الحالي للخدمات الحكومية وهو التحول إلى تقنية الهواتف المتحركة.



ورشة عمل تجربة الخدمات الحكومية

تجربة الدنمارك



المتحدثون في الجلسة:

سعادة ي جويي وانج

مسؤول الشؤون الدولية، وكالة الأتمتة / التحول الرقمي - الدنمارك

السيد توماس جاكوبسون

الرئيس التنفيذي لخدمات المواطنين، بلدية كوينهاجن، الدنمارك

السيدة سيدسل سكوفبورج

رئيس الأتمتة / التحول الرقمي - بلدية فريديريكزبيرج، الدنمارك

مدير الجلسة:

سعادة زكية العامري

مدير إدارة تطوير الخدمات الحكومية، مكتب رئاسة مجلس الوزراء



تطرقت الورشة إلى عرض التجربة الدنماركية في التحول الإلكتروني بالإضافة إلى الخطط المستقبلية لتحقيق المزيد من التكامل في تقديم الخدمات بين مختلف الأطراف المعنية إذ تعتبر الدنمارك من الدول الرائدة في التحول الإلكتروني للخدمات الحكومية.

محور النقاش:

« أهم المحطات التي مرت بها وكالة التحول الرقمي الإلكترونية لقيادة التحول الإلكتروني للخدمات، وأبرز التحديات التي واجهتها لإنجاح عملية التحول الإلكتروني ودورها في إدارة العملية.

أوضح السيد ي جويي وانج، مسؤول الشؤون الدولية، وكالة التحول الرقمي، بالدنمارك أن الدنمارك تسعى لتوفير الخدمات الحكومية المختلفة من خلال التحول الرقمي، وتقدم ما يزيد على ٦٠٠ خدمة عبر البوابة الإلكترونية الحكومية، وتهدف من خلال ذلك إلى تحقيق رفاهية المواطن، وتخفيف العبء عنه.

وتقوم الحكومة الإلكترونية بإعادة هيكليتها بشكل شامل، من أجل تحقيق الهدف المرجو منها، وتحقيق رؤية الدنمارك ٢٠٢٠، وتحقيق التواصل الرقمي بين مختلف الجهات في الدولة، وساعدت قدرة السكان على استخدام التكنولوجيا الحكومية بشكل كبير على تحقيق أهدافها، في التحول الرقمي للخدمات الحكومية.

وهناك أهمية كبيرة لـ «الحكومة الإلكترونية» من حيث الاتساق في تقديم الخدمات الحكومية وجعلها فردية وسريعة وكفاءة باعتبار ذلك أحد أهم دعائم تحسين خدمات القطاع الحكومي. ونجاح التحول إلى الخدمات الإلكترونية.

وأدى ذلك إلى خفض تكلفة تقديم الخدمات بنسبة ٦٠٪ لكل خدمة نتيجة لوضع خطط عمل مشتركة بين مستويات الحكومة المختلفة لتحقيق الاتساق في تقديم الخدمات وضمن التقدم والتحسين المستمر على كافة المستويات.

ويتمتع المواطنون بحق إرسال بريد إلكتروني إلى الجهات الحكومية، والتزام هذه الجهات بالرد إلكترونياً. وفقاً لقرار رسمي صدر في العام ٢٠٠١.

وضعت مواعيد نهائية مشتركة لتحقيق مراحل التحول الإلكتروني، وقد تم إنشاء بنية تحتية إلكترونية موحدة عام ٢٠٠٤ تستخدم الجيل الثاني من إثبات الهوية الإلكترونية مما أتاح للمتعاملين التواصل مع الحكومة للحصول على أكثر من ٦٠٠ خدمة، وأتاح للقطاع الخاص تقديم خدماته بالتوازي مما غطى متطلبات أكثر من مليوني مستخدم.

وقال السيد توماس جاكوبسون، الرئيس التنفيذي لخدمات المواطنين، بلدية كوبنهاجن، بالدنمارك: الطريقة الإلكترونية التي تم اتباعها من قبل بلدية كوبنهاجن، سمحت بتوفير الكثير من الأموال، حيث أن المواطنين،

يلجأون إلى الخدمات الإلكترونية الحكومية للبلدية بمعدلات مرتفعة سنوياً، ويعمل ٨٠٪ من سكان المنطقة على تغيير عناوين سكنهم إلكترونياً، مما ساعد على تعزيز الرفاهية لدى سكان الدنمارك.

وتقوم الدنمارك على تقديم الخدمات الحكومية المتكاملة عبر رقم شخصي لكل مواطن، تمكنه من الدخول إلى مواقع البنوك الإلكترونية، ومختلف الخدمات الحكومية في الدولة.

إن رؤية الحكومة الدنماركية تهدف إلى التحول الرقمي في جميع الخدمات الحكومية قانونياً بحلول عام ٢٠١٥ وأن تتم جميع المراسلات باستخدام صندوق بريد إلكتروني يتم تقديمه من خلال البلدية. وتم عرض ما تقدمه الحكومة من خدمات إلكترونية حيث يتم اليوم تقديم ٥٠ خدمة إلكترونياً عبر الموقع الإلكتروني للمدينة وقد تم إنشاء مركز اتصال يعمل ١٤ ساعة يومياً لتغطية احتياجات المتعاملين ومساندة المواطنين في استخدام بوابة الخدمات الإلكترونية مدعوماً بثلاثة مراكز خدمة لاستقبال المراجعين ومساعدتهم في استخدام البوابة الإلكترونية.

وجرى استقطاب متطوعين من كبار السن لمساندة نظرائهم الآخرين في استخدام بوابة الخدمات الإلكترونية، لتقديم طلبات مثل التقاعد. وظهر نجاح التحول نحو الخدمات الإلكترونية ودورها الكبير في تخفيض الانفاق الحكومي حيث تم توفير ٤ ملايين دولار سنوياً من خلال هذا التحول.

وتم في الورشة عرض الإنجازات التي حققتها البلديات الدنماركية في التحول الإلكتروني حيث يستخدم أكثر من ٩٠٪ من سكان محافظة كوبنهاجن إثبات الهوية الإلكترونية وربطها مع المصارف وشركات القطاع الخاص، وبحلول عام ٢٠١٥ سوف يتم توفير جميع خدمات البلدية في كل المدن الدنماركية عبر البوابة الإلكترونية. وتم تطوير الإدارات المعنية باستخدام التقنية لتتواءم مع الرؤية العامة للحكومة التي تهدف إلى التحول الكامل نحو تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً.

واستخدمت الحكومة وسائل الإعلان الإلكترونية وغيرها للترويج لخدماتها والوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المستخدمين ما يساهم في التوعية العامة بمزايا الحصول على الخدمات الإلكترونية.

ولفتت السيدة سيدسل سكوفبورج، رئيس وكالة التحول الرقمي، بلدية فريديريكزبيرج، بالدنمارك إلى أن الخدمات الحكومية في منطقتها تساعد المواطنين على إجراء مختلف معاملاتهم عن طريق أجهزة الكمبيوتر من منازلهم، مما يساعدهم على توفير الكثير من الوقت والجهد.

وألفت الحكومة الدنماركية التعامل الورقي بين مختلف القطاعات الحكومية، وكذلك، في التعاملات مع الجمهور والشركات الخاصة، وشهد التطور الإلكتروني خلال المرحلة الأخيرة تخطيطاً فعلياً لتحقيق المزيد من التكامل بين الجهات الحكومية من جهة، والجمهور من جهة أخرى.

ملخص التوصيات:

- إن الخدمات عبر البوابة الإلكترونية الحكومية، تحقق رفاهية المواطن، وتوفر الجهد والوقت والمال.
- ضرورة أن تعمل الحكومة الإلكترونية على تحقيق تواصل رقمي بين مختلف الجهات في الدولة.
- التشجيع لزيادة قدرة السكان على استخدام التكنولوجيا لمساعدة الحكومة بشكل كبير على تحقيق أهدافها، في التحول الرقمي للخدمات الحكومية.
- ينبغي وضع خطط عمل مشتركة بين الجهات الحكومية لتحقيق الاتساق في تقديم الخدمات وضمن التقدم والتحسين المستمر على مختلف المستويات.
- ضرورة إنشاء مركز اتصال لتغطية احتياجات المتعاملين ومساندة المواطنين في استخدام بوابة الخدمات الإلكترونية خاصة لكبار السن.
- ينبغي إلغاء التعامل الورقي بين مختلف القطاعات الحكومية، وكذلك، في التعاملات مع الجمهور والشركات الخاصة.
- ضرورة التخطيط الفعّال لتحقيق المزيد من التكامل بين الجهات الحكومية من جهة، والجمهور من جهة أخرى.



ورشة عمل تجربة الخدمات الحكومية

تجربة كندا



المتحدثون في الجلسة:

السيدة شيريل فيشر

المديرة العامة الأولى لإدارة الخدمات، خدمات كندا.

السيد جاي جوردون

المدير التنفيذي لمعهد الخدمات المرتكزة على المواطنين في كندا

سعادة ريتشارد ستيل

مساعد نائب الوزير، في «خدمات أونتااريو».

مدير الجلسة:

سعادة عبد الله البسطي

المدير العام للمكتب التنفيذي لإمارة دبي.

" تقديم الخدمات تحت مظلة واحدة من خلال خدمة الشباك بحيث يتم تقديم جميع الخدمات التي يحتاجها العملاء من خلال هذه النافذة، وذلك بالاعتماد على النهج التشاركي ودعم توصيل الخدمات وتدريب جيل من المديرين ومقدمي الخدمات. "

السيد جاي جوردن



" بذلت الحكومة و (خدمات كندا) جهوداً لتطوير الثقافة الخدمية وتقديم أفضل الخدمات للمتعاملين حيث تم وضع خمس خطط مستقبلية لتحقيق المزيد من التكامل في تقديم الخدمات. "

السيدة شيريل فيشر



" تستهدف (خدمات أونتااريو) تقديم خدمات تستجيب لتوقعات المواطنين التي لا يمكن تحقيقها إلا بإشراك الموظفين الحكوميين الذين يتواصلون مباشرة مع المتعاملين بغية تحقيق رضاهم وتقديم خدمة قيمة لهم، ويتم الاستثمار في الموظفين من خلال تطوير القيادات وتقليل المستويات الإدارية والتدريب على الثقافة الخدمية. "

سعادة ريتشارد ستيل



إن العميل بإمكانه الاتصال على رقم واحد للحصول على أي خدمة حكومية يريدها، حيث أصبحت خدمة النافذة منصة لجميع الخدمات المقدمة من الحكومة إلى العميل، وتم التركيز على إيجاد ثقافة ولغة موحدة للخدمات والنظر من الخارج إلى الداخل والتفكير بماذا يريد العميل واستيعاب هذا الأمر وتبليته بأفضل الطرق الممكنة.

وتحدثت السيدة شيريل فيشر، المديرية العامة الأولى لإدارة الخدمات في خدمات كندا، عن خدمات كندا وقالت: تأسست "خدمات كندا" عام ٢٠٠٥ على المستوى الاتحادي بهدف مساعدة المواطنين للوصول إلى الخدمات بشكل أكثر سرعة وراحة وسهولة، وتم إنشاء مراكز موحدة للخدمات الحكومية، حيث يمكن الوصول إليها إما شخصياً أو عبر الهاتف، أو عن طريق الإنترنت أو البريد.

وأضافت: تطورت "خدمات كندا" بسرعة واشترك فيها عام ٢٠٠٧ أكثر من ١٤ إدارة ووكالة لتسهيل الوصول إلى أكثر من ٥٠ برنامجاً وخدمة حكومية. كما تم إنشاء حوالي ٥٠٠ مركز خدمة في جميع أنحاء كندا بما في ذلك مجموعة مراكز متنقلة بهدف تقديم برامج وخدمات للمناطق الريفية والناحية.

وأكدت أن الهدف النهائي للمشروع هو توفير واجهة واحدة للوصول إلى جميع البرامج والخدمات الحكومية من أي مكان وفي كل زمان لجميع المتعاملين؛ ولتحقيق ذلك تم تدريب الموظفين على تقديم الخدمات بطريقة تقنية

تم في "جلسة تجربة الخدمات الحكومية في كندا" عرض تجربة كندا في تقديم الخدمات الحكومية المتميزة والناجحة عالمياً، وأسباب نجاح التجربة الكندية في تقديم الخدمات الإلكترونية التي اعتمدت على إنشاء بوابة موحدة، وتصميم خدمات مرتكزة على احتياجات المتعاملين، ووضع الخطط المستقبلية لتحقيق مزيد من التكامل بين الأطراف المعنية بتقديم الخدمات الحكومية.

محاور النقاش:

« المحور الأول: عرض الخدمات الإلكترونية المقدمة من "خدمات كندا".

« المحور الثاني: عرض تجربة "خدمات أونتااريو".

المحور الأول: عرض الخدمات الإلكترونية المقدمة من "خدمات كندا"

عرض جاي جوردن المدير التنفيذي لمعهد الخدمات المرتكزة على المواطنين في كندا، التجربة الكندية الرائدة في تقديم الخدمات تحت مظلة واحدة من خلال خدمة الشباك بحيث يتم تقديم جميع الخدمات التي يحتاجها العملاء من خلال هذه النافذة، وذلك بالاعتماد على النهج التشاركي ودعم توصيل الخدمات وتدريب جيل من المديرين ومقدمي الخدمات، إلى جانب تحديد تقديم الخدمة على ثلاث مستويات محلية وإقليمية واتحادية.



(soft scale) وإخضاعهم لدورات حول تفهم متطلبات وحاجات المواطنين وسبل الإسراع بتلبيتها.

بذلت الحكومة و"خدمات كندا" جهوداً لتطوير الثقافة الخدمية وتقديم أفضل الخدمات للمتعاملين حيث تم وضع خمس خطط مستقبلية لتحقيق المزيد من التكامل في تقديم الخدمات شملت إنشاء كلية كندا للخدمات، وبناء نموذج الخدمات الإدارية، ونموذج مركز خبرة المتعامل، كما تم وضع معايير تقييم للخدمات تتضمن إجراء استبيان لآراء المتعاملين مرة كل سنتين، إضافة إلى تأسيس شراكات مع الجهات الحكومية لتسهيل تقديم الخدمات، حيث لم تكن هذه المهمة سهلة فقد واجهت "خدمات كندا" تحديات كان على رأسها إقناع الجهات الحكومية بالتنازل لها عن دورها في تقديم الخدمات لتتفرغ الجهات الحكومية لمهام وضع السياسات، في نهاية المطاف تغلبت خدمات كندا على هذه التحديات مع مرور الوقت، كما عملت على رفع مستويات الفعالية في تقديم الخدمات من قبل القطاع الخاص.

خلال الجلسة تم عرض آليات قياس الخدمات على المستوى الاستراتيجي والتشغيلي في خدمات كندا، حيث يتم القياس من خلال ٨٥ من المؤشرات العملية والاستراتيجية و ١٠ من المؤشرات الأساسية والتي تقيس سرعة الوصول للخدمات ورضا المتعاملين والنتائج والمخرجات والوقت.

تم عرض أساليب التنسيق بين الجهات المحلية والاتحادية والمقاطعات في التعامل مع "خدمات كندا" نظراً لحقيقة أن حكومة كندا فيدرالية وتضم جهات متعددة، ويقدم المركز الواحد خدمات اتحادية ومحلية، ويتم توجيه المتعاملين إلى المكان الذي توجد فيه الخدمة المطلوبة مع استخدام الخدمات الإلكترونية لتسهيل إنجاز المعاملات.

يتم تقييم الخدمات في "خدمات كندا" بعدة طرق منها استخدام ثلاثة أنواع من عمليات التقييم، النوع الأول كل سنتين، حيث يتم تعيين طرف ثالث أو شركة خاصة لإجراء استبيان كمي وتقييم الخدمات من خلال استطلاع آراء المتعاملين عن مدى سهولة الوصول إلى الخدمات والمخرجات وقد بلغت نسبة رضا المتعاملين عن الخدمات ٨٠٪. أما النوع الثاني فهو استبيان نوعي للمتسوق السري، حيث يتم تعيين شركة خاصة لتقييم أداء المكاتب عن طريق المتسوق السري لمعرفة مستوى الخدمات المقدمة وكيفية قيام الموظفين بتقديمها. والنوع الثالث: التقييم الإداري، ويتم إجراؤه من وقت إلى آخر لمعرفة ماذا يحدث في الإدارة وأسباب تقصير الموظفين في عملهم إن وجدت، ويستمر التقييم لمدة ثلاثة أسابيع.

تم عرض الخطط المستقبلية التي وضعتها «خدمات كندا» لزيادة رضا المتعاملين إلى ما فوق نسبة ٨٠٪ التي حققتها حتى الآن مما يعتبر تحدياً يتم التغلب عليه من خلال دراسة المؤشرات والبحث عن العمليات التي من شأنها المساعدة في الوصول لرضا المتعاملين.

المحور الثاني: عرض تجربة "خدمات أونتاريو"

عرض سعادة ريتشارد ستيل، مساعد نائب الوزير، في "خدمات أونتاريو"، نشأة خدمات أونتاريو وتجربتها حيث تعتبر جزءاً من مبادرة حكومة أونتاريو المحلية في كندا الهادفة إلى تسهيل الخدمات لسكان أونتاريو من حيث التكلفة والوصول إلى الخدمات الحكومية. وهي الجهة المسؤولة حالياً عن تقديم الخدمات للمواطنين من خلال أكشاك الخدمات الإلكترونية والإنترنت، والهاتف المحمول التي وضعت في جميع أنحاء أونتاريو.

تتنوع هذه الخدمات لتشمل تسجيل مجموعة كبيرة من الخدمات منها البطاقة الصحية وشهادات الميلاد والزواج والوفاة وتراخيص السائقين والمركبات وتسجيل الأعمال التجارية وتراخيص الصيد البري والبحري وغيرها. وتواجه خدمات أونتاريو تحديات تتعلق باختلاف مستويات خبرة المواطنين ورجال الأعمال في الحصول على الخدمات وارتفاع تكلفة تقديمها وتحديات الوصول إلى الخدمة عن طريق الإنترنت. لذلك قررت الحكومة إنشاء واجهة واحدة لتقديم الخدمات الحكومية بشكل يمكنها من التغلب على التحديات التي تقف في وجه تقديم خدمات أكثر تميزاً للجمهور.

تم استعراض المبادئ الأساسية التي تتبناها "خدمات أونتاريو" وتشمل معرفة جميع الحلول الداخلية للخدمات

الحكومية والعمل كفريق واحد مع الوزارة المسؤولة عن البرنامج وتشكيل فهم أعمق للخدمات الحكومية إضافة إلى تبني نموذج مالي موحد لتسديد قيمة الخدمات.

وتستهدف "خدمات أونتاريو" تقديم خدمات تستجيب لتوقعات المواطنين التي لا يمكن تحقيقها إلا بإشراك الموظفين الحكوميين الذين يتواصلون مباشرة مع المتعاملين لتحقيق رضاهم وتقديم خدمة قيمة لهم، ويتم الاستثمار في الموظفين الذين يمثلون "خدمات أونتاريو" من خلال تطوير القيادات وتقليل المستويات الإدارية والتدريب على الثقافة الخدمية.

وتقدم "خدمات أونتاريو" أيضاً خدمات للقطاع الخاص مثل رجال الأعمال والمستثمرين ويشمل ذلك الخدمات الإدارية وإصدار التراخيص. ومن خلال الموقع الإلكتروني one source حيث يتمكن رجال الأعمال والمستثمرون من إنجاز معاملاتهم.

ويتم تقديم أكثر من ثلاثمائة خدمة من مكان واحد، ويقوم الموظفون بالتنسيق مع المعنيين لإنجاز مجموعة معاملات في مجالات مختلفة، مثل تسديد الضرائب وغيرها بالتعاون بين موظفي الصنفين الأمامي والخلفي والتركيز على إنجاز الخدمة بسرعة وتحويل المعاملات التي تحتاج إلى معلومات تقنية للموظفين المعنيين.

ملخص التوصيات:

- ينبغي تحويل كافة الخدمات إلى خدمات إلكترونية حتى يسهل الوصول إليها عن طريق الإنترنت، والهاتف المحمول.
- ضرورة توفير مراكز لكافة الخدمات الاتحادية والمحلية في مكان واحد.
- ضرورة إنشاء مراكز متخصصة لتدريب الموظفين على أسلوب التعامل الاحترافي في خدمة المتعاملين، والتدريب على الثقافة الخدمية.
- تبني نموذج مالي موحد لدفع قيمة الخدمات وتقليص المستويات الادارية.
- ضرورة العمل كفريق واحد وتشكيل فهم أعمق للخدمات الحكومية.
- إجراء استبيانات لرضا المتعاملين يتضمن ثلاث أنواع:
 - الاستبيان الأول: استبيان المتسوق السري
 - الاستبيان الثاني: استبيان كمي لتقييم الخدمات كل سنتين
 - الاستبيان الثالث: التقييم الإداري للموظفين.



ورشة عمل تجربة الخدمات الحكومية تجربة أستراليا



المتحدث في الجلسة:

سعادة جرانت تيدسويل
مسؤول الخدمات لجنوب كوينزلاند في إدارة الخدمات الاجتماعية.

مدير الجلسة:

السيد عبدالله بن طوق
مدير سياسات البنية التحتية والبيئة، مكتب رئاسة مجلس الوزراء بوزارة شؤون مجلس الوزراء

" أهمية تنويع قنوات تقديم الخدمات لاسيما من خلال استغلال حلول التقنيات المعلوماتية لتقليل وقت وجهد الموظفين في إجراء المعاملات ووضع منظومة لقياس الأداء في تقديم الخدمات لمتابعة تقديمها وتطويرها بشكل مستمر. "

سعادة جرانت تيدسويل



باستمرار ووضع آليات لقياس الأداء والعمل بالتنسيق المتواصل بين الجهات الحكومية والأخذ بأراء المواطنين المستفيدين لتحسين الخدمات وتعزيز ثقة المجتمع بقدرة الحكومة على تقديم الخدمات بكفاءة واستمرارية.

وهناك أهمية كبيرة للربط بين أنظمة الجهات الحكومية المختلفة والتغلب على الثقافة الراهنة التي تعتمد على إنشاء أنظمة متخصصة ومنعزلة لكل جهة مبنية على متطلبات عملياتها الداخلية ولا تخدم احتياجات المواطنين وصعوبة ربط وتحديث البنية التحتية في مثل هذه الحالات.

كان تقديم الخدمات نيابة عن جهات حكومية عدة لأفراد ذوي توقعات ومتطلبات مختلفة، والعمل على الربط بين مختلف جوانب العمليات والأنظمة وتعزيز ثقة هذه الجهات في إمكانية قيام الهيئة بتقديم الخدمات نيابة عنها.

وقد شهد عالم تقنيات المعلومات تطوراً كبيراً منذ تأسيس "سنترلينك"، لذلك فإن عملية تحديث وربط الأنظمة الجديدة وضمان استمرارية وجود الخدمات في الوقت نفسه يشكلان تحدياً كبيراً، ولذلك ينبغي على الحكومات أن تأخذ في الاعتبار مدة وكيفية ودورة تحديث البنية التحتية بشكل جيد وغرس نهج التحسين المستمر وتبسيط الإجراءات

ملخص التوصيات:

- إنشاء نافذة واحدة لجميع الخدمات الحكومية لتسهيل تعامل المواطنين مع الخدمات الحكومية وتعزيز التواصل الحكومي مع المجتمع.
- أهمية تنويع قنوات تقديم الخدمات لاسيما من خلال استغلال حلول التقنيات المعلوماتية لتقليل وقت وجهد الموظفين في إجراء المعاملات
- ضرورة وضع منظومة قياس أداء تقديم الخدمات لمتابعة تقديمها وتطويرها بشكل مستمر.
- تصميم وإعادة هندسة الخدمات والإجراءات الحكومية لتخدم هدف تسهيل الحصول على الخدمات والمساعدات بشكل متكامل، من منظور المستفيدين من الخدمة أفراداً وأسراً.
- ينبغي أن تركز مراكز خدمة المتعاملين على تقديم الخدمات فقط بدون التدخل في السياسات والتشريعات التي تعد من مهام الوزارات مما يساعد على تركيز الاهتمام على تقديم الخدمات ذاتها ودعم الجهات الحكومية ذات الصلة في تطوير وتحسين الخدمات بشكل مستمر.
- ضرورة الاستمرار في تحسين نموذج النافذة الواحدة أو مراكز المتعاملين في تقديم الخدمات وتقليل عدد المنافذ اللازمة لتقديم الخدمات المختلفة، ما يساهم في رفع كفاءة الخدمات من منظور الموارد المالية والبشرية ورفع مستوى رضا المتعامل من خلال تقليل زمن إنجاز المعاملات.
- الدعوة لغرس نهج التحسين المستمر وتبسيط الإجراءات باستمرار.
- ضرورة التنسيق بشكل متواصل بين الجهات الحكومية والأخذ بأراء المواطنين المستفيدين لتحسين الخدمات وتعزيز ثقة المجتمع بقدرة الحكومة على تقديم الخدمات بكفاءة واستمرارية.

أفراداً وأسراً، وهذا النهج يعد من عوامل النجاح الرئيسية، ولكنه يشكل تحدياً كبيراً بسبب الجهود التنسيقية الكبيرة اللازمة مع الجهات الحكومية والتحديات التقنية للربط بينها. وجرى تأسيس الهيئة لتركز على تقديم الخدمات فقط بدون التدخل في السياسات والتشريعات التي تعد من مهام الوزارات مما ساعد على تركيز الاهتمام على تقديم الخدمات ذاتها ودعم الجهات الحكومية ذات الصلة في تطوير وتحسين الخدمات بشكل مستمر.

ولقد ساهم نضج نهج الحوكمة المتبع في أستراليا في تسهيل ودعم «نموذج سنترلينك» الذي يعتمد على منهجية تهديد تقديم الخدمات إلى الهيئة. وقد ساعدت مركزية «نموذج سنترلينك» في تأسيس هيئة كبيرة وقادرة على تلبية احتياجات المتقدمين والمستفيدين بشكل موثوق. وظهرت أهمية توزيع الموارد بشكل جيد في كل أرجاء أستراليا رغم الاختلاف القائم بين المجتمعات النامية والمدن الكبيرة في أستراليا واختلاف احتياجات وتوقعات المواطنين فيها مما شكل تحدياً كبيراً.

ويتم بشكل مستمر تحسين نموذج النافذة الواحدة «سنترلينك» لتقديم الخدمات وتقليل عدد المنافذ اللازمة لتقديم الخدمات المختلفة، مما ساهم في رفع كفاءة الخدمات من منظور الموارد المالية والبشرية ورفع مستوى رضا المتعامل من خلال تقليل زمن إنجاز المعاملات.

ورغم التزايد الملحوظ في اعتماد المتعاملين على القنوات الإلكترونية الجديدة، فما تزال شريحة كبيرة من أفراد المجتمع، معظمها من المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة تعتمد على زيارة مراكز الهيئة، وهناك تحدٍ في تقليل الطلب على هذه القنوات المكلفة. ولعل من أكبر التحديات التي واجهت "سنترلينك"

بحثت "جلسة تجربة الخدمات الحكومية في أستراليا" نموذج تقديم الخدمة الذي اتبعته "سنترلينك" والذي يعتبر نموذجاً يُحتذى به، وعرضت القنوات الرئيسية لتوفير خدمات "سنترلينك" والمقومات الأساسية لضمان جودة وفعالية الخدمات، بالإضافة إلى الخطوات المستقبلية للنهوض بالخدمات للمرحلة الثانية.

محاور النقاش: نموذج تقديم الخدمة في "سنترلينك"

تحدث سعادة جرانت تيدسويل مسؤول الخدمات لجنوب كوينزلاند في إدارة الخدمات الاجتماعية عن نموذج "سنترلينك" الذي تم إنشاؤه في عام ١٩٩٧ لابتكار نافذة واحدة لتقديم جميع الخدمات الحكومية وتسهيل تعامل المواطنين مع الحكومة وتعزيز التواصل الحكومي مع المجتمع، ويشكل تقديم أو صرف المساعدات الحكومية اليوم معظم عمل الهيئة.

وأكد تيدسويل على أهمية تنويع قنوات تقديم الخدمات لاسيما من خلال استغلال حلول التقنيات المعلوماتية لتقليل وقت وجهد الموظفين في إجراء المعاملات ووضع منظومة لقياس الأداء في تقديم الخدمات لمتابعة تقديمها وتطويرها بشكل مستمر.

وعرض قصص النجاح والإنجازات التي نتجت عن اتباع هذا النموذج، وكذلك التحديات التي تعرضت لها "سنترلينك" منذ تأسيسها والتوجهات المستقبلية اللازمة للتغلب عليها وتحسين جودة وكفاءة الخدمات الحكومية.

وقد تم تصميم وإعادة هندسة الخدمات والإجراءات الحكومية لتخدم هدف تسهيل الحصول على الخدمات والمساعدات بشكل متكامل، وذلك من منظور المستفيدين من الخدمة



ورشة عمل بناء ثقافة الابتكار في القطاع الحكومي تجربة كوريا الجنوبية



المتحدثون في الجلسة:

سعادة شانج كيويونج سو

المدير العام، دائرة البضائع الدولية، خدمة الشراء العامة.

السيد هوانج جونج سونج

نائب العمدة لتكنولوجيا المعلومات ورئيس المعلومات التنفيذي، حكومة مدينة سويل.

السيد كواك بيويونج جين

المدير التنفيذي، إدارة المعلومات، قطاع تخطيط السياسات، وزارة الإدارة العامة.

مدير الجلسة:

سعادة محمد غياث

المدير التنفيذي لشؤون تطوير التكنولوجيا الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات.

" أطلقت الوزارة نظام خدماتها الإلكترونية على مدار الساعة لتحسين الوصول إلى الخدمات الحكومية ورفع الثقة فيها وتخفيض التكاليف الاقتصادية والاجتماعية بصورة جذرية. "

سعادة شانج كيونج -سون



" إنشاء موقع تواصل حكومي لربط الموظفين الحكوميين لتسريع عملية اتخاذ القرارات والتحول إلى الدفع الإلكتروني لجميع المعاملات ساهم في نجاح عملية التحول الإلكتروني الكامل للحكومة في البلاد. "

السيد هوانج جونج سونج



" اثبت استبيان الأمم المتحدة (استبيان الحكومة الإلكترونية) بصعود ترتيب كوريا الجنوبية من ١٣ في عام ٢٠٠٣ إلى الترتيب الأول في عام ٢٠١٢. "

السيد كواك بيونج جين



أيضاً بشكل كبير في خفض النفقات الناجمة عن الزيارات المتكررة لمقرات الهيئات الحكومية.

وأطلقت الوزارة نظام خدماتها الإلكترونية على مدار الساعة لتحسين الوصول إلى الخدمات الحكومية ورفع الثقة فيها وتخفيض التكاليف الاقتصادية والاجتماعية بصورة جذرية. وقد ركزت كوريا الجنوبية على تحقيق هدف التحول الإلكتروني وتم بنجاح تطوير خدمات حكومية إلكترونية موجهة لخدمة المجتمع في المقام الأول. ومن أهم المبادرات التي تم تطويرها كان إنشاء قاعدة إلكترونية للمشتريات الحكومية (KONEPS) حيث سهلت هذه القاعدة عقود المشتريات بين الهيئات الحكومية والشركات.

المحور الثاني: تجربة حكومة مدينة سيؤول

وتحدث سعادة هوانج جونج سونج، نائب العمدة لتكنولوجيا المعلومات ورئيس المعلومات التنفيذي، حكومة مدينة سيؤول، عن تجربة مدينة سيؤول في ترسيخ مفاهيم التحول إلى حكومة إلكترونية منذ أوائل التسعينيات لتصبح اليوم من أكثر الدول تطوراً في أنظمتها الإلكترونية. وقد صنفت الأمم المتحدة مدينة سيؤول عام ٢٠٠٩ في المرتبة الأولى عالمياً كمدينة رائدة في مجال الخدمات الحكومية الإلكترونية (e-gov services).

استعرضت ورشة "بناء ثقافة الابتكار في القطاع الحكومي - تجربة كوريا" السبل والأدوات التي تبنتها الحكومة الكورية في بناء وتطوير ثقافة تدعم الابتكار في الخدمات الحكومية والدروس المستفادة من هذه التجربة الفريدة حيث استثمرت الحكومة الكورية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، بهدف رفع مستوى تجربة المتعاملين. وركزت الحكومة الكورية على زيادة نسبة المستفيدين من الخدمات وجودة الخدمات المقدمة.

محاور النقاش:

« المحور الأول: تجربة وزارة الإدارة العامة والأمن في كوريا الجنوبية.

« المحور الثاني: تجربة حكومة مدينة سيؤول.

المحور الأول: تجربة وزارة الإدارة العامة والأمن في كوريا الجنوبية

تحدثت سعادة شانج كيونج-سون، المدير العام، دائرة البضائع الدولية، خدمة الشراء العامة، عن تجربة وزارة الإدارة العامة والأمن في كوريا الجنوبية بشأن الخدمات الإلكترونية للجُمهور على مدار الساعة، وهي التجربة الفائزة بالمركز الثاني في جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة العام ٢٠١١، حيث ركزت الجلسة على الفوائد البيئية الجمة المنبثقة عن تلك التجربة الإلكترونية التي ساهمت



- بوابة إلكترونية متكاملة مفتوحة ٢٤ ساعة ٧ أيام على مدار العام.
- توفير ٢٠٠٠ خدمة على الموقع الإلكتروني.
- توفير ١٠٠٠ مستند على الموقع الإلكتروني.
- توفير برامج ومواقع إلكترونية للكثير من الخدمات الحكومية.
- تقليل استخدام الورق في الخدمات الحكومية.

ملخص التوصيات:

- الدعوة لبناء وتطوير ثقافة تدعم الابتكار في الخدمات الحكومية.
- ضرورة توفير الخدمات الإلكترونية للجمهور على مدار الساعة، لخفض النفقات الناجمة عن الزيارات المتكررة لمقرات الهيئات الحكومية.
- أهمية تطوير خدمات حكومية إلكترونية موجهة لخدمة المجتمع في المقام الأول. مثل إنشاء قاعدة إلكترونية للمشتريات الحكومية.
- ضرورة التحول إلى الحكومة الذكية عن طريق نظام استراتيجية الحكومة «الذكية» التي تعتمد على تحليل المعلومات لتسهيل عملية البحث والتحليل والتطوير.
- ضرورة إنشاء مركز للمعلومات لجمع المعلومات الموحدة وتسهيل عملية البحث والتحليل والتطوير.
- ينبغي إنشاء موقع تواصل حكومي يربط الموظفين الحكوميين لتسريع عملية اتخاذ القرارات والتحول إلى الدفع الإلكتروني لجميع المعاملات.
- ينبغي إنشاء «الخرائط الاجتماعية» الإلكترونية حيث يتمكن الجمهور من المشاركة في الأحداث المهمة وتقديم الاقتراحات.
- ضرورة إنشاء برنامج لتخليص المعاملات الجمركية إلكترونياً.
- ضرورة إنشاء برنامج لحالات الطوارئ الخاصة بالنساء والأطفال.
- أهمية إنشاء «برنامج مشاركة الخبرات» مع الدولة وإرسال وفود متطوعة لنشر الوعي والثقافة الإلكترونية وتدريب موظفي الدول الأقل تطوراً في مجال تقنية المعلومات الحديثة.
- ضرورة إعداد منهج لإدارة التغيير يركز على التدريب ونشر الوعي حول أهمية التحول الإلكتروني وتغيير الانطباعات العامة وثقافة الخدمات التقليدية من خلال حملة إعلامية واضحة.

وأضاف من خلال "برنامج مشاركة الخبرات" الكورية تم التعامل مع ٢٤ دولة منذ عام ٢٠٠٢، وتم إرسال وفود متطوعة وصل عدد أفرادها إلى ٤٠٠٠ متطوع لنشر الوعي والثقافة الإلكترونية وتدريب موظفي الدول المختارة في مجال تقنية المعلومات الحديثة. إن الدروس التي تقدمها كوريا الجنوبية في منهجها لإدارة التغيير بنجاح تكمن في التدريب ونشر الوعي حول أهمية التحول وتغيير الانطباعات العامة وثقافة الخدمات التقليدية من خلال حملة إعلامية واضحة.

وتحدث السيد كواك بيونج جين، المدير التنفيذي، إدارة المعلومات، قطاع تخطيط السياسات، وزارة الإدارة العامة، عن الخدمات الإلكترونية في حكومة كوريا الجنوبية وقال في عام ١٩٨٧ كانت البداية باستخدام الحواسيب في الحكومة وتطور الأمر على مر السنوات والآن يتم استخدام أفضل النظم والبرامج، وقد أثبت استبيان الأمم المتحدة "استبيان الحكومة الإلكترونية" بصعود ترتيب كوريا الجنوبية من ١٢ في عام ٢٠٠٢ إلى الترتيب الأول في عام ٢٠١٢. وأضاف من خلال استخدام الخدمات الإلكترونية ارتفع عائد المشتريات الإلكترونية من ٣٦ ترليون وون في عام ٢٠٠٢ إلى ٦٤ ترليون وون في عام ٢٠١١. وأيضاً وفرت الحكومة الكورية ٤٠٠ مليار وون من خلال استخدام الخدمات الإلكترونية.

بعض المبادرات التي اتخذتها الحكومة الكورية في مجال الخدمات الإلكترونية تشمل:

ومر تطبيق النظام الإلكتروني بثلاث مراحل أساسية:

- أولاً نظام ١,٠: بدأت بتحديد ملامح النظام التقليدي القديم.
- ثانياً نظام ٢,٠: تشجيع المساهمة الفعالة للمواطنين في اتخاذ القرارات حيث تم إنشاء «بوابة الأفكار» عام ٢٠١٠ التي تم من خلالها جمع مقترحات المواطنين التي وصل عددها إلى أكثر من ٥٠٠٠٠ مقترح، وبناءً عليها تم إصدار ٨٢ قانوناً.
- ثالثاً نظام ٣,٠: استراتيجية الحكومة "الذكية" التي اعتمدت على تحليل المعلومات واستندت على تحويل مركز سيؤول للمعلومات الذي أنشئ لجمع المعلومات الموحدة وتسهيل عملية البحث والتحليل والتطوير.

أدت مبادرة إنشاء موقع تواصل حكومي إلى ربط الموظفين الحكوميين لتسريع عملية اتخاذ القرارات والتحول إلى الدفع الإلكتروني لجميع المعاملات مما ساهم في نجاح عملية التحول الإلكتروني الكامل للحكومة في البلاد. وأيضاً تم إنشاء "الخريطة الاجتماعية" الإلكترونية حيث يستطيع المواطنون مشاركة المجتمع في الأحداث المهمة ومواجهة تبعات الكوارث الطبيعية وانقطاع الكهرباء، كما تم استحداث نظام لدفع الضرائب إلكترونياً، وبرنامج لتخليص المعاملات الجمركية إلكترونياً وبرنامج لحالات الطوارئ الخاصة بالنساء والأطفال.



ورش عمل تجربة الخدمات الحكومية في البرازيل

بالتعاون مع فوندا سو جوتوليو فاركاس



المتحدثون في الجلسة:

سعادة لويز ألبيرتو دوسانتوس

مساعد الوزير للتحليل ومتابعة السياسات، رئاسة الدولة، البرازيل

الدكتور بيانور سكيلزا كافالكنتي

المدير الدولي، FGV، البرازيل

الدكتور أندريه فيكتور بارنتشي

الرئيس التنفيذي، مكتب ميناس جيرائس للأولويات، البرازيل

مدير الجلسة:

سعادة مريم السويدي

نائب الرئيس التنفيذي، هيئة الأوراق المالية والسلع

" (برنامج بولسا فاميليا) عبارة عن منح عائلية لمساعدة الشرائح الدنيا من الطبقة الوسطى... ولتلقى الراتب الشهري على العائلات أن تأتي بالأطفال لفحص طبي منتظم وعليهم أن يثبتوا أنهم يذهبون إلى المدرسة. "

الدكتور بيانور سكيلزا كافالكاتي



"أهم أسباب النجاح في مجال رفع مستوى التعليم في البرازيل هي: رؤية واضحة، وقيادة رشيدة، ووضع قوانين و تشريعات واضحة، والتركيز على تطوير المعلمين. "

الدكتور أندريه فيكتور بارنتشي



" بدأت عملية التطوير بالتركيز على التعليم والصحة في ٢٠٠٣ وأنشئ برنامج المنح الأسرية «بولسا فاميليا» في عام ٢٠٠٤ مستهدفاً الأسر محدودة الدخل والأسر دون خط الفقر. "

سعادة لويز ألبيرتو دوسانتوس



- الحد من الفقر وتعزيز التنمية البشرية.
- تحسين البرامج الصحية.
- زيادة معدل التحاق الأطفال بالمدارس.
- تعزيز مبادرة الشراكة الحكومية المفتوحة بهدف تعزيز الشفافية والمشاركة الاجتماعية.
- مراقبة النتائج وتأثيرات التشريعات الحكومية.

بدأت عملية التطوير بالتركيز على التعليم والصحة في ٢٠٠٣ وأنشئ برنامج المنح الأسرية "بولسا فاميليا" في عام ٢٠٠٤ مستهدفاً الأسر محدودة الدخل والأسر دون خط الفقر.

وأطلقت الحكومة البرازيلية في ٢٠١١ برنامجين لتطوير المنح الأسرية من خلال تركيزها على الجوانب الاجتماعية والتنمية البشرية واستطاعت البرازيل من خلالها تحقيق أعلى المراكز في مؤشر التنمية البشرية العالمية. كما نجحت في الحد من نسبة انتشار الأمراض المستعصية من خلال وضع برامج صحية بينها برامج مراقبة الصحة العائلية لكل أفراد الأسرة ونشر الوعي والثقافة حول أهمية الغذاء الصحي.

ومن جانبه تحدث الدكتور بيانور سكيلزا كافالكاتي، المدير الدولي، FGV، البرازيل، عن برنامج المنح الأسرية "بولسا فاميليا" وهو عبارة عن منح عائلية

عرض خلال ورشة "تجربة الخدمات الحكومية في البرازيل"، تجربة البرازيل الرائدة في التنمية السريعة وتحسين جودة الحياة لمواطنيها ورفع تنافسية اقتصادها، والتحول والتوسع في تقديم الخدمات وتحسين تجربة المتعاملين.

محاور النقاش

« المحور الأول: توفير الخدمات في التعليم والصحة والخدمات الاجتماعية وتحسين تجربة المستفيدين في البرازيل.

« المحور الثاني: تحسين مستوى التعليم.

المحور الأول: توفير الخدمات في التعليم والصحة والخدمات الاجتماعية وتحسين تجربة المستفيدين في البرازيل

تحدث سعادة لويز ألبيرتو دوسانتوس، مساعد الوزير للتحليل ومتابعة السياسات، رئاسة الدولة، بالبرازيل عن التحديات التي واجهت البرازيل والتي كانت تعتبر من الدول الفقيرة، وكيف نجحت في التصدي للفقر من خلال عملية التطوير الشامل للتعليم والصحة والخدمات الاجتماعية التي حدثت في البرازيل في الفترة من ٢٠٠٣ إلى ٢٠١١، وكانت الأهداف من عملية التطوير هي:



ملخص التوصيات:

- العمل على التصدي للفقر من خلال عملية التطوير الشامل لقطاع التعليم والصحة من خلال : تعزيز التنمية البشرية، تحسين برامج الصحة والتعليم والشؤون الاجتماعية، تشجيع التحاق الأطفال بالمدارس، والطلاب بالجامعات.
- ضرورة تعزيز الشفافية والمشاركة الاجتماعية ومراقبة النتائج وتأثيرات التشريعات الحكومية.
- تشكيل لجان متابعة غير مركزية للإشراف على المشروعات الحكومية في مجال الصحة والتعليم.
- ينبغي التركيز على أسباب النجاح في مجال التعليم وهي: وضع رؤية واضحة على المدى القصير والطويل، وجود قيادة رشيدة، إرساء القوانين والتشريعات الواضحة سهلة التطبيق، التركيز على تطوير المعلمين وتوفير البرامج التكنولوجية لتطوير المعلمين وتدريبهم وتأهيلهم.

المحور الثاني: تحسين مستوى التعليم

ومن جانبه تحدث الدكتور أندريه فيكتور بازننتشي، الرئيس التنفيذي لمكتب ميناس جيرازيس للأولويات بالبرازيل عن ارتفاع معدل الالتحاق بالمدارس ليصل إلى ٧٨٪ من مجموع الطلاب نتيجة للجهود التي بذلتها الحكومة لتشجيع التعليم ومراقبة حضور الطلاب بشكل مستمر. وقد تشكلت لجان متابعة غير مركزية للإشراف على هذه المشروعات، وكان لذلك أثر إيجابي على سير العمل.

وضعت البرازيل استراتيجية لتحقيق هدف "تعليم القراءة والكتابة لكل طفل في المرحلة الابتدائية"، وركز البرنامج على تطوير قدرات المعلمين لترغيب الطلاب وتشجيعهم على القراءة والكتابة. ويتم حالياً تطوير البرنامج ليتضمن إسهامات في مواد العلوم والرياضيات.

من أهم أسباب النجاح في مجال رفع مستوى التعليم في البرازيل هي:

- وضع رؤية واضحة.
- قيادة رشيدة.
- وضع القوانين والتشريعات الواضحة.
- التركيز على تطوير المعلمين وتوفير البرامج الإلكترونية لتطوير عملهم.

لمساعدة الشرائح الدنيا من الطبقة الوسطى وتستفيد منه اليوم ١٢,٩ مليون أسرة موجه لمن هم "في فقر مدقع"، أولئك الذين يحصلون على ٧٠ ريالاً برازيليلاً للفرد شهرياً، و"الفقراء" الذين يحصلون على ما بين ٧٠ و ١٤٠ ريالاً للفرد شهرياً. و لتلقي الراتب الشهري، على العائلات أن تأتي بالأطفال لفحص طبي منتظم، وعليها أن تثبت أنهم يذهبون إلى المدرسة.

وحدد الدكتور كافالكانتي ثلاث نقاط لمحاربة الفقر :

- توفير الوصول للخدمات الإلكترونية في الجهات الحكومية.
- محاربة الجوع من خلال توفير الغذاء والعلاج والأمن وتوفير الوظائف.
- التعاون المشترك بين الجهات الحكومية (الأفقي والعمودي).

وتحدث الدكتور عن إطلاق مبادرة الشراكة الحكومية المفتوحة الهادفة إلى تشجيع المشاركة الاجتماعية، ومراقبة نتائج وتأثيرات التشريعات الحكومية، كما صدر مرسوم يقضي بتسهيل الحصول على المعلومات في عام ٢٠١١ ما ساهم إلى حد كبير في تعزيز الشفافية.



ورش عمل نماذج من جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة

الابتكار في تبسيط الإجراءات الإدارية وتحديث التشريعات
المكسيك - هولندا



المتحدثون في الجلسة:

سعادة أوريبيل ماركيز كارازكو
أمين الخدمة المدنية سابقاً، المكسيك

السيد جوسي مانويل سوكري سيفوني
مدير برنامج، إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية

السيدة روزالي براز
مدير، مبادرة نموذج مركز المعرفة، هولندا

مدير الجلسة:

العقيد عزيز العامري
مدير إدارة الاستراتيجية وتطوير الأداء، وزارة الداخلية

" فازت المكسيك بالجائزة الأولى لإنجازاتها في مجال تحديد الإجراءات عديمة الفائدة المطلوب إلغاؤها من المعاملات الحكومية، وجاءت هذه المبادرة لتشجيع الخدمات الحكومية المتميزة. "

سعادة أوريبيل ماركيز كارازكو



جودة المعلومات، المتضمنة في المعاملات وتحسنت مرتبة المكسيك في مؤشر سهولة ممارسة الأعمال من المرتبة ٧٢ في عام ٢٠٠٦ لتحلت المرتبة ٤٨ عالمياً في العام ٢٠١١. وتعود أسباب نجاح المكسيك في القيادة العليا الرشيدة والتعاون المشترك بين المؤسسات والشعب.

المحور الثاني: تجربة هولندا:

(الفائز بالمركز الثاني في جائزة الأمم

المتحدة للخدمة العامة ٢٠١١)

واستعرضت السيدة روزالي براز، مدير مبادرة نموذج مركز المعرفة، بهولندا، تجربة بلادها في تعزيز جودة الخدمات الحكومية والتواصل مع الشعب الهولندي قائلة إن مسحاً أجروه أظهر أن ١١٪ من شكاوى الهولنديين مرتبطة بالإجراءات الحكومية، مضيفة بأن حكومة بلادها تعمل من خلال قوانين وتشريعات وضعت لتضييق الفجوة بينها وبين الشعب في طريقة توصيل الشكاوى أو الاقتراحات والتواصل مع الشعب بشكل عام.

وتحدثت عن المبادرة التفاعلية لوزارة الداخلية الهولندية والتي أسهمت في تعزيز هذا التواصل، حيث طبقت وزارة الداخلية الهولندية نموذج "الاستباق غير الرسمي" في حل المنازعات والشكاوى، وذلك نتيجة لتفاقم حجم الهدر في المال العام والوقت ورفع الشكاوى القانونية. وتضمن

وأطلقت المكسيك مبادرة تضمنت محاور عدة بينها:

- إشراك المواطنين في تحديد الإجراءات عديمة الفائدة من خلال موقع إلكتروني للاقتراحات.
- مكافأة المشاركين بأرائهم واقتراحاتهم حول المشكلات والحلول.
- تطبيق نظام يتم من خلاله تقليص الإجراءات وتحسين وتسريع عملية تخلص المعاملات.

وأضاف اشترك ٢١ ألف شخص في تقديم المبادرات وفي البداية واجهت حكومة المكسيك مشكلات رئيسية لتطبيق المبادرات ومنها:

- أن ٦٠٪ فقط من المشاريع قابلة للتطبيق
- النظام البيروقراطي للحكومة

ونجحت خلال ٢ سنوات الحكومة المكسيكية بتجاوز العقبات من خلال توزيع المشاريع على المؤسسات، كل مؤسسة استلمت مشروعين، ويتم تقييم المؤسسات كل سنتين للتأكد من نجاح المشروع، كما تم الانتهاء من ٧٠٠ مشروع خلال ثلاث سنوات، وتم تبسيط الإجراءات للموظفين وللمتعاملين.

وكانت نتائج المبادرة إيجابية، حيث شهدت عملية إنجاز المعاملات ارتفاعاً نسبته ٣٩٪ في عام ٢٠١٢، وارتفعت

تلك الجائزة فنحن نعمل على أن نجتمع التجارب المرتبطة بالأداء وتحسين الخدمات ومن ثم نستنسخ تلك التجارب في بلدان أخرى. وفي كثير من الحالات نعمل على تشجيع التعاون الثنائي، ونحن نشجع على التعرف على تجارب الدول واستخدام المنصات الدولية كمحفز لتحسين الخدمات الحكومية.

المحور الأول: تجربة المكسيك:

(الفائز بالمركز الأول في جائزة الأمم

المتحدة للخدمة العامة ٢٠١١)

تحدثت عن تجربة المكسيك سعادة أوريبيل ماركيز كارازكو، أمين الخدمة المدنية سابقاً بالمكسيك وقال لقد فازت المكسيك بالجائزة الأولى لإنجازاتها في مجال تحديد الإجراءات عديمة الفائدة المطلوب إلغاؤها من المعاملات الحكومية، وجاءت هذه المبادرة لتشجيع الخدمات الحكومية المتميزة.

وعرض ماركيز كارازكو قصة نجاح تجربة المكسيك بعد الأزمة المالية في عام ٢٠٠٨، حيث شهدت المكسيك بسبب الأزمة المالية هبوطاً كبيراً في الناتج المحلي، صاحبه ارتفاع في معدل البطالة من ٢٪ إلى ٦٪، وبذلك ظهرت حاجة ملحة لتنظيم الإجراءات الحكومية وتحقيق فعالية أكبر في الإجراءات الحكومية.

عرضت ورشة "الابتكار في تبسيط الإجراءات الإدارية وتحديث التشريعات ذات الصلة وصولاً للفعالية في تقديم الخدمة" تجربة كل من المكسيك الفائزة بالجائزة الأولى للأمم المتحدة للخدمة العامة وهولندا الفائزة بالمرتبة الثانية في الجائزة مستعرضة إنجازات البلدين في ما يتعلق بتحديث طرق التواصل الحكومي مع شعوب البلدين في قطاع جودة الخدمات الحكومية المقدمة والتي قادت إلى فوز البلدين بالجائزة.

محاور النقاش:

« المحور الأول: المكسيك (الفائز بالمركز الأول في جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة ٢٠١١). »

« المحور الثاني: هولندا (الفائز بالمركز الثاني في جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة ٢٠١١). »

في بداية الجلسة قال السيد جوسي مانويل سوكري سيفوني، مدير برنامج، إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية، إن جائزة الأمم المتحدة المتصلة بالخدمة المدنية تأتي للترويج للخدمات المدنية والأهمية تكمن في أن الكثيرين يتقدمون للفوز بالجائزة معتقدين أنهم سيحصلون على المال ولكننا في الأمم المتحدة نقدم شهادة صغيرة ولكنها تعني الكثير بالنسبة للمؤسسة والبلد الفائز بالجائزة، لأنه هناك أبعاد ثرية في

ENT SUMMIT

الحكومية



" حكومة بلادها تعمل من خلال قوانين وتشريعات شرعت لتضييق الفجوة بينها وبين الشعب في طريقة توصيل الشكاوى أو الاقتراحات والتواصل مع الشعب بشكل عام. "

السيدة روزالي براز



وتركز الخطة المستقبلية للحكومة الهولندية على تطبيق النظام على كل الجهات الحكومية وعددها أكثر من ٥٠٠٠ جهة خلال السنوات المقبلة. وأما على المدى القصير فتعمل الحكومة على تطبيق النظام بنسبة ٥٠٪ على الجهات الحكومية قبل عام ٢٠١٦.

نموذج الاستباق (IPAM) آليات عدة لحل النزاعات منها تلقي الشكاوى وحل النزاعات في المراحل التمهيدية قبل البدء بالإجراءات القانونية.

وتم تطبيق النموذج في ٢٠٠ هيئة حكومية محلية مما أسهم في خفض الهدر المالي بنسبة ٢٧٪ وحل ٥٠٪ من المنازعات في المراحل التمهيدية دون الدخول في الإجراءات الرسمية والمحاکمات طويلة المدى مما أسهم في رفع رضا المتعاملين بنسبة ٢٠٪.

ملخص التوصيات:

- ضرورة الابتكار في تبسيط الإجراءات الإدارية وتحديث التشريعات.
- ضرورة استخدام المنصات الدولية كمحفز لتحسين الخدمات الحكومية من خلال مشاركة الدول في تبادل التجارب المرتبطة بالأداء.
- ينبغي إشراك الجمهور في تحديد الإجراءات عديمة الفائدة من أجل تطوير الخدمات الحكومية.
- ضرورة تقليص الإجراءات وتحسين وتسريع عملية تخليص المعاملات الحكومية.
- ضرورة وضع برامج وآليات لحل النزاعات مثل تلقي الشكاوى وحل النزاعات في المراحل التمهيدية قبل البدء بالإجراءات القانونية، لتوفير الوقت والجهد والمال على الجميع.



ورش عمل نماذج من جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة

الابتكار في تطوير الشبكات والشراكات
اليابان، محافظة ساغا



المتحدثون في الجلسة:

الدكتور هيروشي كاواشيما

مستشار أول والرئيس التنفيذي للمعلومات سابقاً، حكومة ساغا، اليابان

السيد كينيشيرو يامادا

الرئيس التنفيذي، مركز ساغا لدعم الأنشطة المدنية، حكومة ساغا، اليابان

السيدة هيروكو فوجيساكي

رئيس مجموعة تطوير الموارد البشرية والثقافة المؤسسية، حكومة ساغا، اليابان

السيد أريخ جرتي

استشاري أول، إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية

مدير الجلسة:

السيد عبدالله بن طوق

مدير سياسات البنية التحتية والبيئة، مكتب رئاسة مجلس الوزراء بوزارة شؤون مجلس الوزراء



وقام المشروع بناءً على رغبة القطاعين الحكومي والخاص في البحث والتطوير دون أن يدفع أي من الطرفين المال للآخر، ويجري ذلك بناءً على عقد بينهما، ونجحت حكومة ساجا من خلال هذا المشروع في تطوير حلول مبتكرة للمشكلات التي تعاني منها المحافظة وخلق فرص جديدة للشركات الخاصة وتطوير أساليب عمل جديدة في الحكومة.

ومنذ عام ٢٠٠٧، وفرت هذه المبادرة منصة لتبادل المعرفة حيث أظهرت متطلبات مجتمعية جديدة، ووفرت حقلاً للتجارب داخل الحكومة حيث توفر الشركات الخاصة أحدث التقنيات والآليات استجابة للاحتياجات الاجتماعية الجديدة، وبهذه الطريقة، يتشارك القطاعان الحكومي والخاص المعرفة المتوفرة لديهما. طورت محافظة ساجا الابتكارات الثلاث التالية مع الشركات الخاصة: الأولى هي بناء حلول جديدة باستخدام أحدث التقنيات وخاصة مع تقنيات المعلومات والاتصالات، والثانية هي خلق فرص عمل جديدة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة مع المشروعات الوطنية أو العالمية باستخدام أحدث التقنيات. أما الثالثة فهي وضع أنماط عمل جديدة في

المواطنين تجاه الخدمات المقدمة مما دفع أكثر من ٧٠٠ شركة خاصة لتقديم اقتراحات بتحسين الخدمات، وتحويل أسلوب اتخاذ القرار في الحكومة وطريقة تعاملها وتجاوبها مع القطاع الخاص.

ولم تكن هذه المنهجية لتنجح لولا وجود قيادة قوية وداعمة وتبني الشفافية الكاملة في مشاركة المعلومات وتحلي مسؤولي الحكومة بالتفكير الاستباقي والمنفتح.

المحور الثاني: عرض تجربة اليابان، محافظة ساجا: ابتكار مشروع "ساجا" (الفائز بالمركز الثاني في جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة ٢٠١٠)

وقال كينيشيرو يامادا، الرئيس التنفيذي، مركز ساجا لدعم الأنشطة المدنية، حكومة ساجا باليابان، أدى نجاح مشروع "اختبار التعاون" إلى إطلاق مشروع ابتكار "ساجا". وهو مشروع بحث وتطوير مشترك بين القطاعين الحكومي والخاص لتطوير خدمات جديدة عبر ربط الخبرات والتقنيات الحديثة التي يمتلكها القطاع الخاص بالاحتياجات الاجتماعية التي يدركها القطاع الحكومي.

"أخبار التعاون" لتشجيع تبادل المعرفة بين القطاعين الخاص والحكومي وترتيبات التعاون التي تحسن جودة تقديم الخدمات الحكومية، وقد بنت هذه المنهجية منصة لتبادل الأفكار بين الحكومة ومؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص حول كيفية تحسين الخدمات الحكومية سواء من خلال المراكز أو اجتماعات المدينة أو من خلال التعاون عبر الإنترنت. تبنت الحكومة ٢٥١ مقترحاً من بين ٥٨٢ مقترحاً قدمتها مؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص وقد طبقتها على ٢٩٠ خدمة حكومية حتى الآن، مؤدية جميعها إلى زيادة رضا المواطنين.

واعتمد نهج اختبار التعاون على الشفافية التامة في ميزانية الحكومة وعرضها على القطاع الخاص والمجتمع المدني مما شجع الطرفين على مشاركة الحكومة في تقديم الخدمات وتحسين جودتها.

وحرصت حكومة ساجا على استدامة هذا النهج من خلال إجراء تغييرات أساسية شملت تغيير طريقة عرض الميزانية وتبسيطها كي تفهمها كافة فئات المجتمع وابتكار هدف موحد يتفق عليه الجميع في الحكومة والقطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني وهو رفع مستوى رضا

تناولت ورشة العمل التي حملت عنوان "الابتكار في تطوير الشبكات والشراكات، بالتعاون مع الأمم المتحدة" تجربة اليابان في محافظة ساجا الفائزة بالمركز الأول في جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة.

محاور النقاش:

« المحور الأول: عرض لتجربة اليابان، محافظة ساجا: اختبار التعاون (الفائز بالمركز الأول في جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة). »

« المحور الثاني: عرض تجربة اليابان، محافظة ساجا: ابتكار مشروع "ساجا" (الفائز بالمركز الثاني في جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة ٢٠١٠). »

المحور الأول: عرض لتجربة اليابان، محافظة ساجا: اختبار التعاون (الفائز بالمركز الأول في جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة)

وقدم الدكتور هيروشي كاوشيشيما، مستشار أول والرئيس التنفيذي للمعلومات سابقاً، حكومة ساجا، اليابان، عرضاً موسعاً لتجربة ساجا في اختبار التعاون الذي عرض تجربة تطوير مدينة ساجا لمنهجية جديدة عرفت باسم



" اعتمدت منهجية اختبار التعاون على تشجيع تبادل المعرفة بين القطاعين الخاص والحكومي وترتيبات التعاون التي تحسن جودة تقديم الخدمات الحكومية. "

الدكتور هيروشي كاواشيما



توفير فرص لجميع المعنيين للمشاركة في عملية تحسين الخدمات وتعامل الحكومة مع القطاع الخاص من منظور الشراكة الحقيقية في بناء وخدمة المجتمع.

الإدارة الحكومية والتي تُحسن كفاءة التشغيل والعمليات في القطاع الحكومي.

وفي ختام الجلسة أكد المتحدثون على أهمية الشفافية في التعامل بين القطاعين الحكومي والخاص وضرورة

ملخص التوصيات:

- ضرورة إجراء الدراسات والاستبانات وإستطلاعات الرأي لتحديد التوجهات التي تستطيع الحكومات وضع استراتيجيتها.
- ينبغي وضع برامج ومنهجيات لتكون منصة لتبادل الأفكار والاقتراحات بين الحكومة ومؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص حول كيفية تحسين الخدمات الحكومية
- يستحسن إجراء تغييرات أساسية تشمل تغيير طريقة عرض الميزانية وتبسيطها كي تفهمها كافة فئات المجتمع.
- أهمية وجود قيادة قوية وداعمة وتبني الشفافية الكاملة في مشاركة المعلومات وتحلي مسؤولي الحكومة بالتفكير الاستباقي والمنفتح.
- ضرورة إنشاء مشاريع بحث وتطوير مشترك بين القطاعين الحكومي والخاص لتطوير خدمات جديدة.
- ضرورة ربط الخبرات والتقنيات الحديثة التي يمتلكها القطاع الخاص بالحاجات الاجتماعية التي يركز عليها القطاع الحكومي.



ورش عمل نماذج من جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة

الابتكار في الخدمات الإلكترونية
جمهورية كوريا



المتحدثون في الجلسة:

السيدة جيونج مين صن

نائب الرئيس - إدارة الخدمات الإلكترونية، وزارة الإدارة العامة والأمن، كوريا الجنوبية

الدكتور بيونج سيوب كيم

بروفيسور، جامعة سيؤول، كوريا الجنوبية

السيدة آني هاتاجا

مسؤول إدارة المعلومات، الإدارة العامة وإدارة التنمية،

الأمم المتحدة

مدير الجلسة:

سعادة محمد غياث

المدير التنفيذي لشؤون تطوير التكنولوجيا-الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات



" أن الخدمات المالية مثل دفع الضرائب وفواتير الخدمات والغرامات تعد من أكثر الخدمات الإلكترونية التي تحظى باهتمام كبير من المتعاملين. "

السيدة آني هاتاجا



" أن الخدمة الإلكترونية "مين وون ١٢" والفائزة بالمركز الثاني في "جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة ٢٠١١" أسهمت بخفض التكاليف الاقتصادية والاجتماعية بشكل كبير. "

السيدة جيونج مين - صن



الخدمة حالياً ما يزيد عن ٣٠٠٠ نوع من المعاملات المختلفة في دقائق معدودات فقط وهي مصممة بشكل يتوافق مع متطلبات جميع فئات المجتمع الكوري على اختلاف أعمارهم. وتعد الخدمات الإلكترونية الحكومية إلزامية في كوريا الجنوبية. فقد وضعت الحكومة قوانين ولوائح تنفيذية بهدف التأكد من قيام جميع الدوائر الحكومية بربط خدماتها إلكترونياً.

نظام خدماتها الإلكترونية على مدار الساعة بهدف تحسين وصول المتعاملين إلى هذه الخدمات ورفع الثقة فيها. وتسهم الخدمة الإلكترونية التي تعرف في كوريا الجنوبية بـ "مين وون ٢٤" والفائزة بالمركز الثاني في "جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة ٢٠١١" والتي خفضت التكاليف الاقتصادية والاجتماعية بشكل كبير، حيث قامت بتقليص الوثائق المطلوبة في إنجاز المعاملات بواقع ١٨٨,٤ وثيقة بالمقارنة مع الطرق التقليدية في إنجاز المعاملات، وتجز

ملخص التوصيات:

- ينبغي التركيز على جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية.
- ضرورة وضع استراتيجيات طويلة الأمد من شأنها تمكين عملية الربط الإلكتروني مع جميع الدوائر الحكومية.
- ضرورة ان تكون الخدمات الإلكترونية الحكومية إلزامية وأن يتم وضع قوانين ولوائح تنفيذية بهدف التأكد من قيام جميع الدوائر الحكومية بربط خدماتها إلكترونياً.
- ضرورة دمج وسائل الإعلام الاجتماعي مثل "فيس بوك" و"تويتر" في منصة الحكومة لإلكترونية نظراً لأهمية تلك الأدوات في تنويع قنوات التواصل بين الجمهور والحكومة.
- ينبغي الاستفادة من فوائد النظام الإلكتروني على مدار الساعة لتوفير الجهد والوقت على المتعاملين والإدارات الحكومية، وتخفيض التكاليف الاقتصادية والاجتماعية على المتعاملين.
- ضرورة تحديث الموقع الإلكتروني بواقع مرة كل ثلاثة أشهر.

مواقعها الإلكترونية بواقع مرة كل ثلاثة أشهر.

وتوفر ٩٤ دولة شملها الاستطلاع أدنى درجات الخدمات الحكومية الإلكترونية، مما يتطلب قيام حكومات تلك الدول بوضع استراتيجيات طويلة الأمد من شأنها تمكين عملية الربط الإلكتروني لجميع دوائرها.

وتعد الخدمات المالية مثل دفع الضرائب وفواتير الخدمات والغرامات أكثر الخدمات الإلكترونية التي تحظى باهتمام كبير من المتعاملين، يليها خدمات أخرى من قبيل تسجيل المواليد والمعاملات العقارية وما شابه ذلك.

وشددت هاتاجا على ضرورة قيام الحكومات بدمج وسائل الإعلام الاجتماعي مثل "فيس بوك" و"تويتر" في منصاتهما الإلكترونية نظراً لأهمية تلك الأدوات في تنويع قنوات التواصل وإتاحة الفرصة لفئة الشباب المشاركة في عملية صنع القرار.

المحور الثاني تجربة كوريا الجنوبية

تحدثت جيونج مين صن، نائب الرئيس، إدارة الخدمات الإلكترونية، وزارة الإدارة العامة والأمن في كوريا الجنوبية، خلال الجلسة عن التجربة الكورية في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية المبتكرة عندما قامت الحكومة الكورية بإطلاق

ناقش المشاركون في ورشة "نماذج من جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة - الابتكار في الخدمات الإلكترونية" التي أقيمت بالتعاون مع هيئة الأمم المتحدة، تجربة كوريا الجنوبية في مجال الابتكار في الخدمات الإلكترونية، الفائزة بالمركز الثاني، في جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة لعام ٢٠١١. فقد فازت وزارة الإدارة العامة والأمن بجمهورية كوريا الجنوبية بالجائزة عن تقديمها خدمات إلكترونية للجمهور على مدار الساعة.

محاور النقاش:

- « المحور الأول: استطلاع الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية.
- « المحور الثاني: تجربة كوريا الجنوبية.

المحور الأول: استطلاع الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية

استعرضت السيدة آني هاتاجا، مسؤول إدارة المعلومات، الإدارة العامة وإدارة التنمية في الأمم المتحدة، أبرز نتائج الاستطلاع الذي أجرته هيئة الأمم المتحدة لقياس جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة في بعض الدول في عام ٢٠١٢، ومنها أن ٨٨ ٪ من الحكومات تقوم بتحديث



ورشة عمل التعليم والعمل

إعداد أجيال المستقبل لسوق العمل



المتحدثون في الجلسة:

- معالي الدكتور مغير خميس الخيلي
مدير عام مجلس أبوظبي للتعليم، دولة الإمارات
- سعادة علي ميحد علي السويدي
وكيل وزارة التربية والتعليم بالإمارة، دولة الإمارات
- سعادة الدكتور عبدالله الكرم
رئيس مجلس المديرين ومدير عام هيئة المعرفة والتنمية البشرية في حكومة دبي
- المهندس حسين إبراهيم الحمادي
المدير العام، مركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني
- سعادة الدكتور علي راشد النعيمي
مدير جامعة الإمارات العربية المتحدة
- سعادة الدكتور عبدالرحمن العور
المدير العام للهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
- سعادة ناصر الهاملي
مدير المكتب الفني لسمو وزير شؤون الرئاسة
- سعادة ناصر بطي الشامسي
المدير العام لهيئة تنمية وتوظيف الموارد البشرية الوطنية
- معالي عبد العزيز الغرير
الرئيس التنفيذي، مجموعة المشرق ورئيس مجلس إدارة الغرير للاستثمارات
- مدير الجلسة
الدكتور خليفة السويدي
عضو هيئة التدريس، جامعة الإمارات ومعهد ومقدم برنامج «خطوة»



وقال مدير عام مجلس أبوظبي للتعليم سعادة الدكتور مغير خميس الخييلي إن حكومة أبوظبي بدأت في تطوير العملية التعليمية لتنتقل الطالب من مرحلة التعليم من أجل الامتحان، إلى التركيز على اكتساب المهارات المختلفة، كمطلب أساسي لطلاب القرن الحادي والعشرين، وذلك بالتركيز على المعلم، والمناهج التعليمية، والمهارات، وتدريب الطالب على التفكير الإبداعي والقدرة على مواجهة المشاكل.

وذكر الخييلي أن حكومة أبوظبي شكلت لجنة لتخطيط الموارد البشرية، تقوم بتحديد الحاجة الفعلية من المهندسين والأطباء والمهن المختلفة، والتنسيق مع المؤسسات التعليمية بشأن توفير هذه الاحتياجات المتنوعة، مؤكداً على ضرورة تحديد التخصصات المطلوبة للمرحلة المقبلة بكل وضوح، ومن ثم يضع مجلس أبوظبي للتعليم سياسته وخطته من أجل دفع الطلاب لدراسة هذه التخصصات.

وأشار سعادة الدكتور علي راشد النعيمي أن خريجي الجامعات الحكومية، وفقاً للتقارير والدراسات، يعتبرون أفضل من خريجي الجامعات الخاصة، إلا أنه توجد حاجة ماسة لتغيير نمط تفكير الطلاب، وإكسابهم عدداً من المواصفات الشخصية مثل الجدية والانضباط، لتساعدتهم على تحمل صعوبات سوق العمل والاستمرار فيه.

ارتباط سوق العمل حالياً باقتصاد دولي قوي، فقد أشارت أحدث الإحصائيات إلى أن أكثر من ١٠ وظائف تحظى بإقبال واسع اليوم في الولايات المتحدة الأمريكية لم تكن موجودة في العام ٢٠٠٤.

وهناك ضرورة لتجهيز وإعداد الطلبة لوظائف لم تأت بعد، وهنا فإن إعادة النظر في أنظمة التقييم والامتحانات المعمدة حالياً ضرورة ملحة. يجب أن نعلم الطالب كيف يتعلم وكيف تكون لديه مهارات متجددة، يستطيع من خلالها مواكبة متطلبات التطور الحاصل حالياً على صعيد المعلومات وسوق العمل. ونحن مطالبون أيضاً بتحديد دور هذه المتغيرات في تغيير نظرتنا إلى التعليم وعلاقته بسوق العمل، والبحث عن كيفية تأهيل أبنائنا الطلبة لاستخدام تكنولوجيا لم تأت بعد. وبالنسبة لإشكاليات تسرب الطلبة من التعليم، أكدت الدراسات التي وقفت عليها هيئة المعرفة والتنمية البشرية في دبي مؤخراً أنه من بين كل خمسة طلاب هنالك طالب متسرب من التعليم.

واتفق السويدي وكيل وزارة التربية بالإناية مع الكرم حول ضعف مستويات طلبة التعليم الحكومي عن الخاص مؤكداً وجود إشكاليات في قطاع التعليم الخاص تحتاج إلى رصدها والوقوف عليها، فيما أكد تربويون ومختصون في الموارد البشرية على ضرورة تأهيل الطلاب مهنيًا، وتدريبهم على بيئة العمل قبل الخروج إليه.

العالي، وذلك من خلال تنفيذ برامج وخطط علاجية لما يحتاجه التعليم العام.

وركز السويدي على طرح أهم التحديات التي تواجههم وهي وجود فجوة في المهارات غير المعرفية، موضحاً أن الوزارة تعمل في إطار التزامها برؤية الإمارات ٢٠٢١، التي تهدف إلى تنشئة أجيال يتمتع أفرادها بشخصيات متكاملة ويمتلكون من المهارات والعلوم ما يمكنهم من تحمل مسؤولياتهم الوطنية لأداء دور نشط وإيجابي في المجتمع وبما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة.

وقال تحرص الوزارة من خلال برامجها ومناهجها على إكساب مجموعهم شاملة من المهارات المعرفية المتضمنة في محتوى المواد الدراسية، منها اللغات والرياضيات والمواد العلمية وتقنيته المعلومات والفنون، والمهارات غير المعرفية مثل المرونة والتكيف والالتزام.

وقال سعادة الدكتور عبد الله الكرم رئيس مجلس المديرين ومدير عام هيئة المعرفة والتنمية البشرية بدبي بأن خريجي التعليم الخاص سواء في المدارس أو الجامعات الخاصة لا يواجهون أي مشاكل في سوق العمل موضحاً أن خريجي التعليم الحكومي هم الذين يعانون من مخرجات هذا التعليم خلال نزولهم إلى سوق العمل.

وأضاف: في ظل عالم يتغير بوتيرة متسارعة، وفي ظل

تحت عنوان "التعليم والعمل - إعداد أجيال المستقبل لسوق العمل"، ناقشت الجلسة في اليوم الثاني من فعاليات مؤتمر القمة الحكومية قضية تهم شريحة كبيرة من فئات المجتمع. وقال الدكتور خليفة السويدي أن الإمارات قطعت أشواطاً متقدمة في مجال التعليم على مدار السنوات الماضية، وتطرقت الجلسة إلى المهارات اللازمة لسوق العمل والربط بينها وبين احتياجات سوق العمل من خلال المؤسسات التربوية.

محاور النقاش:

« السؤال المستقبلي المتعلق برؤية الإمارات ٢٠٢١ هو هل لدى طلابنا المهارات اللازمة لسوق العمل؟
« هل هناك ربط بين احتياجات سوق العمل ومؤسساتنا التعليمية؟ وكيف يمكننا زيادة تنافسية خريجينا وتوفير فرص عمل لأعدادهم المتزايدة؟

وتحدث معالي عبد العزيز الغرير عن وجود فجوة بين مخرجات التعليم وحاجة السوق في القطاع الخاص، وعدم تدريب الخريجين من القطاع الحكومي بشكل كاف حتى تكون لديهم القدرة على الاندماج في سوق العمل.

وأشار سعادة علي ميحد السويدي وكيل وزارة التربية والتعليم بالإناية، أن الوزارة أعدت المبادرة التأسيسية لمعالجة الفجوة التي يعاني منها التعليم الثانوي والتعليم



الوطنية المؤهلة والقادرة على صناعة الاقتصاد المعرفي ذاته، بحيث لا يكون التعليم محصوراً داخل حدود الفصل والمدرسة والمدرس فقط، فالتسارع الذي فرضه عصر الاتصالات والانفتاح الهائل على العالم جعل الحاجة ملحة إلى تحديث المعارف التي يكتسبها الطالب بشكل لحظي، وعليه، فإن المهارات المطلوبة في المستقبل لتظل الإمارات متجهة نحو الاقتصاد المعرفي ستكتسب من خلال النظام التعليمي بشقيه التقني والعام. من الأمور التي يجدر الانتباه إليها حالياً، عدم توفر الكفاءات التدريسية المصحوبة بخبرات عملية مرتبطة باحتياجات السوق.

ولكن رغم جهود الحكومة، إلا أن هناك قطاعات ومجالات محددة لم ينتشر فيها التوطين.

ومن جهته شدد سعادة المهندس حسين إبراهيم الحمادي المدير العام لمركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني، على إن إعادة هيكلة منظومة التعليم يجب أن تبدأ من المرحلة الابتدائية التي يتم من خلالها تطوير مهارات التفكير الناقد وأساليب البحث العلمي وغيرها من مهارات التواصل والعمل الجماعي التي تؤسس في النشء حب الإبداع والابتكار، وهو الأمر الذي يضمن تخريج الكوادر

من جهته أشار سعادة ناصر الهاملي مدير المكتب الفني لسمو وزير شؤون الرئاسة ورئيس لجنة مبادرة "أبشر" إلى أن المبادرة تمكنت من توقيع اتفاقيات مع ٢٥ جهة خاصة، وتقوم بالتنسيق حالياً مع ٢٠ جهة أخرى، وتسمى عبر ٤ برامج موجودة على أرض الواقع إلى توفير أكثر من ٢٠ ألف فرصة عمل، معتمدة على أربعة محاور هي التوظيف، والتدريب والتأهيل، والإرشاد، وتشجيع المواطنين، الأمر الذي يساهم في تحفيز المواطنين على الانخراط بالعمل في القطاع الخاص لا سيما مع الكثير من المزايا التي يحظون بها بالتعاون مع عدد من الشركات وصناديق الإسكان.

واعتبر مدير عام هيئة تنمية وتوظيف الموارد البشرية الوطنية "تنمية"، سعادة ناصر الشامسي، أن الإمارات تقف الآن عند لحظة تاريخية تساعد على إيجاد حل جذري للفجوة بين العرض والطلب، من خلال توفر الرؤية والرغبة السياسية على أعلى مستوى بالدولة لإيجاد حل جذري لهذه الهوة في المجتمع، مؤكداً أن الخطط باتت متوفرة الآن، والمطلوب تحديد ما نحتاجه من مهارات لسوق العمل، وربطها بقطاع التعليم عبر أرقام واضحة تمثل كمية الحاجة للأطباء أو المهندسين أو المدرسين وسواها من المهن خلال عدد معين من السنوات المقبلة.

ملخص التوصيات:

- ينبغي تدريب الخريجين عملياً خلال دراستهم الجامعية حتى يتمكن الخريج من الاندماج في سوق العمل.
- تطوير العملية التعليمية لتتنقل الطالب من مرحلة التعليم من أجل الامتحان، إلى التركيز على اكتساب المهارات، وذلك بالتركيز على المعلم، والمناهج التعليمية، والمهارات.
- تدريب الطالب على التفكير الإبداعي والقدرة على مواجهة المشاكل.
- تخطيط الموارد البشرية، لتحديد الحاجة الفعلية من المهندسين والأطباء والمهنيين المختلفين، والتنسيق مع المؤسسات التعليمية بشأن توفير هذه الاحتياجات المتنوعة.
- مطالبة المؤسسات التعليمية بالتغيير أو المرونة في بعض مساراتها واختصاصاتها لتتوافق مع ما يتطلبه سوق العمل.
- إعادة هيكلة منظومة التعليم بحيث تبدأ مرحلة تطوير مهارات التفكير الناقد وأساليب البحث العلمي وغيرها من مهارات التواصل والعمل الجماعي التي تؤسس في النشء حب الإبداع والابتكار، من المرحلة الابتدائية.
- ينبغي للقطاع الخاص أن يساهم في دعم الخريجين من خلال إنشاء وتمويل صندوق لتدريب وتأهيل المواطنين للعمل في القطاع الخاص بحسب التخصصات التي يطلبها سوق العمل.

وطالب المواطنين بعدم التوقف كثيراً عند الانخفاض النسبي لرواتبهم في بداية عملهم بالقطاع الخاص، بل إدراك حقيقة أن هذا الراتب سيتضاعف عدة مرات وخلال فترات قياسية غير موجودة بالضرورة في القطاع الحكومي عندما يثبتون وجودهم ويطورون أنفسهم بشكل جدي، فكثير من شركات القطاع الخاص جادة إلى أقصى الحدود في توظيف المواطنين ضمن كوادرها، لكن المشكلة تكمن في ضعف التنسيق وعدم وضع خطط مستقبلية بشكل صحيح.

وقال مدير عام الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية سعادة عبد الرحمن العور، إن المؤسسات التعليمية مطالبة بتغيير بعض مساراتها واختصاصاتها لتتوافق مع ما يتطلبه سوق العمل، حيث تقوم الحكومة بإنشاء تشريعات تحفيزية لتوطين الوظائف في القطاعين العام والخاص بشكل أكبر،





ورشة عمل تحقيق الجودة والكفاءة في تقديم الخدمات الصحية



المتحدثون في الجلسة:

سعادة الدكتور سالم الدرهمي
وكيل وزارة الصحة بالإمارة، دولة الإمارات.

السيدة ليلى الجسمي
المدير التنفيذي، قطاع السياسات والاستراتيجيات الصحي، هيئة الصحة بدبي

الدكتور جمال محمد الكعبي
مدير، دائرة خدمة العملاء والاتصال المؤسسي، هيئة الصحة، أبوظبي

سعادة فيصل بن جمعة بلهول
المدير التنفيذي، مجموعة بلهول، دولة الإمارات

مدير الجلسة
سعادة العقيد الدكتور علي سنجل
مدير مركز شرطة دبي الصحي



الكفاءات الطبية، وتشجيع الاستثمارات في القطاع الصحي، بالإضافة إلى تشجيع الشراكة بين القطاعين الخاص والحكومي في الدولة، وأيضاً تأهيل وتدريب الكوادر المواطنة في مجال الصحة.

وأكد سعادة فيصل بن جمعة بلهول، المدير التنفيذي لمجموعة بلهول في دولة الإمارات، أن رفع كفاءة القطاع تتوجب جذب الكفاءات الطبية من خارج الدولة عن طريق تسهيل وتبسيط إجراءات الترخيص، فدولة الإمارات تتميز بأنها من أفضل البيئات الجاذبة على مستوى العالم.

ولا تغفل أهمية الشراكة بين القطاعين الخاص والعالم، والاتفاق والتنسيق فيما بينهما لوضع خطط قصيرة وطويلة المدى لرفع الكفاءة الصحية على مستوى الدولة، فضلاً عن أهمية تمويل القطاع الصحي الذي توليه الدول المتطورة اهتماماً كبيراً وتوجه إلى تمويله نسبة كبيرة من دخلها القومي.

عام ٢٠١١، لتتفوق الإمارات بهذا على الكثير من دول العالم. كما تتفق الهيئة ٤٠٠ مليون درهم في مجال أمراض القلب المزمنة، مما يثقل من كاهلها، لذلك وجب العمل بشكل أكبر على تثقيف الأفراد، ووضع التشريعات المناسبة التي تخدم جميع الحالات والعمل على زيادة مدى استيعاب الناس لها، والانتقال من التوعية إلى مرحلة تغيير السلوك لدى الفرد.

وقالت المديرية التنفيذية لقطاع السياسات والاستراتيجيات الصحية في هيئة الصحة بدبي، السيدة ليلي الجسمي، بأن هيئة دبي تعمل على إجراء مسح للخدمات الصحية والوضع الصحي في الإمارة، وسيتم هذا المسح في مايو ٢٠١٢، والهدف منه التعرف على ما هو موجود في القطاع الصحي الخاص والحكومي، ليتم وضع خطط مستقبلية لتطوير هذا القطاع.

إمارة دبي بحاجة إلى أكثر من ٢٠٠٠ سرير إضافي لتخدم النمو السكاني المتزايد للإمارة، وسيتم هذا من خلال تطوير

ملخص التوصيات:

- وجوب تطوير الشراكة بين القطاع الخاص والعالم.
- تسهيل وتبسيط إجراءات التراخيص الطبية.
- إعداد وتوحيد معايير الجودة الطبية على مستوى الدولة (دليل معايير الجودة الإماراتي).
- الاهتمام بالكوادر الوطنية واستقطابها إلى المجال الطبي، ووضع استراتيجية لتوطين الكادر المهني والطبي.
- التركيز على البحوث الطبية لما لها من دور كبير في رفع مستوى الجودة.
- نشر الوعي للحد من الأمراض المرتبطة بنمط الحياة.
- وضع سياسة للتخطيط الصحي على مستوى الإمارات.
- توفير قواعد بيانات صحية على مستوى الإمارات.

- الاستراتيجية الأولى تركز على التنظيم الإداري.
- الاستراتيجية الثانية تركز على الخدمات المقدمة، والرعاية الصحية للمرضى.
- الاستراتيجية الثالثة تركز على جودة الرعاية الصحية والخدمات المقدمة.

حيث ركزت الوزارة في السنوات السابقة على الاستراتيجيتين الأولى والثانية، وبدأت بتنفيذ الاستراتيجية الثالثة منذ مطلع العام الجاري.

ومن خلال الاستراتيجيات التي وضعتها، تمكنت الوزارة من تجاوز العقبات والإشكالات التي تواجهها عبر سد الفجوة بين رواب الهيئات الصحية المختلفة التي عانى منها الأطباء سابقاً، وأيضاً من خلال تجديد وإحلال المستشفيات والمراكز الصحية على مستوى الدولة.

كما تعززت الوزارة إعداد برنامج «البورد الإماراتي» لتحديد الكفاءات الطبية في الدولة، ورفع المستوى العلمي والعملي في مختلف الاختصاصات، وقد تم بالفعل تسليم وثيقة متكاملة تتعلق بجوانب البرنامج كافة، ليتم دراستها وتصديقها من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

وأفاد مدير دائرة خدمة العملاء والاتصال المؤسسي في هيئة الصحة بأبوظبي، سعادة الدكتور جمال محمد الكعبي، بأن هناك صعوبة في تحديد التغيير الحاصل في القطاع الصحي في الدولة وعلى مستوى العالم، موضحاً أن الإمارات قطعت شوطاً كبيراً في تقليل معدل وفيات الأطفال في العام الأول، حيث توفي ١٩ طفلاً عام ١٩٩٠، بالمقارنة مع ستة أطفال فقط

تحدث سعادة العقيد الدكتور علي سنجل، مدير مركز شرطة دبي الصحي، خلال ورشة "تحقيق الجودة والكفاءة في تقديم الخدمات الصحية" عن تنوع الجهات الصحية التي تقدم خدماتها في دولة الإمارات، من مستشفيات وعيادات اتحادية، ومحلية، وخاصة، وفي المناطق الحرة، والتي تهدف جميعها لتقديم الخدمات الطبية للفرد في دولة الإمارات، ولكن هل يصل مستوى تقديم الخدمات الطبية في دولة الإمارات إلى المستوى الذي تطمح إليه حكومة الدولة؟ وكيف يمكن الوصول بالخدمات الطبية إلى المستوى المطلوب؟ للإجابة عن هذه التساؤلات، تمت استضافة عدد من المسؤولين على المستوى الاتحادي، والمحلي، والخاص.

محور النقاش:

« جودة الخدمات الصحية

صرح وكيل وزارة الصحة بالإمارة، سعادة الدكتور سالم الدرهمي، أن الخدمات الصحية في الدولة ليست بالجودة والكفاءة المطلوبة، إذا ما قورنت برؤية القيادة الرشيدة للدولة، حيث تقوم الخدمات الصحية المقدمة حالياً بخدمة المواطن، ولكنها ليست عالية المستوى بحسب المقاييس، لأن المشروعات والإنجازات الطبية على مستوى الدولة، بما فيها المجلس الصحي، والمراكز التخصصية، والخدمات الوقائية، والرعاية الصحية الأولية، بالإضافة إلى البنية التحتية، لم تصل للمحوى الذي وضعته القيادة الرشيدة، وما زلنا نواجه تحديات أكبر للارتقاء بمستوى الخدمات الصحية.

وقد وضعت وزارة الصحة ثلاث استراتيجيات لتحقيق ذلك:



ورشة عمل الشباب قضايا وتطلعات



المتحدثون في الجلسة:

سعادة اللواء محمد أحمد راشد المري
المدير العام، الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب، دبي

الآنسة مريم بن فهد
المديرة التنفيذية، نادي دبي للصحافة

الآنسة سارة يوسف الأميري
مديرة قسم البحوث والتطوير، مؤسسة الإمارات للعلوم والتقنية المتقدمة

السيد أنس بوخش
مدير قطاع العمليات - لجنة دوري المحترفين

مدير الجلسة
الدكتور سعادة أحمد المنصوري
عضو المجلس الوطني الاتحادي، دولة الإمارات



المحور الثاني: دور القطاع الحكومي في تنمية قطاع المجتمع (الشباب)

خلال مناقشة المحور الثاني تحدث سعادة اللواء محمد أحمد راشد المري عن رؤية الإمارات ٢٠٢١ التي تهتم وتركز على الشباب لأنهم عماد الدولة ويمثلون استمراريتها، حيث يملك شباب الإمارات فرصاً كبيرة لتحقيق طموحاته بما وفرته له الدولة من خدمات ومميزات يجب على الشباب اقتناصها.

ويمكن للشباب حالياً التواصل مع جميع المسؤولين الاتحاديين والمحليين من خلال مواقع التواصل الاجتماعي مما يساعد الشباب على طرح آرائهم وأفكارهم أمام المسؤولين بطريقة مباشرة.

كما تحدث عن دور لجنة التنمية الاجتماعية التي يرأسها والتي تعنى بأربعة قطاعات رئيسية هي الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والثقافية والرياضية، ويندرج تحت كل قطاع منها موضوعات متعددة تشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- المعرفة والتنمية البشرية: وتشمل التعليم، والتدريب، والتوطين، وتطوير الموارد البشرية الوطنية والقيادات الشابة والعمالة.

وذكرت تجربتها مع فريق عمل دبي سات ١، وهو فريق يتكون من شباب إماراتي ١٠٠٪، والذي بدأ العمل في المشروع بالتعاون مع شركة من كوريا الجنوبية، وفي البداية كان الشباب الإماراتي يدير المشروع بنسبة ٢٠٪ وفريق كوريا الجنوبية بنسبة ٧٠٪، ثم بدأنا مشروع دبي سات ٢، والقمر الصناعي الجديد الذي شارك فيه الفريق الإماراتي بنسبة ٥٠٪، وأصبح طموح الشباب الإماراتي الآن هو محاولة تصميم وإطلاق قمر صناعي إماراتي بنسبة ١٠٠٪ عام ٢٠٢٠.

تميزت الإمارات بالريادة خلال ٤١ عاماً ووصلت إلى أعلى المستويات، وعلى الشباب إكمال المسيرة وتحقيق رؤية الإمارات بأن تصبح من أفضل دول العالم، يجب أن تركز الإمارات على نقل المعرفة إلى الداخل في جميع مجالات العلوم التقنية المتقدمة، مع التركيز على

البحوث التطبيقية بدلاً من البحوث الأكاديمية، مما له من أثر كبير على الاقتصاد والمجتمع، وأيضاً التركيز على دعم الاستثمارات في رأس المال الفكري.

ورداً على سؤال عن دور الأسرة أجابت سارة بأن دور الأسرة كبير في تشجيع الشباب منذ الطفولة على تحديد ما يطمحون للوصول إليه، وخاصة في المجالات التي تصب في خدمة تطوير الدولة.

وقد وفرت دولة الإمارات للشباب مستوى عال من الازدهار، وهو ما يشعر به شباب اليوم، كما قدمت الحكومة عدداً من البرامج التي تدعم الشباب مثل مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة، والتي لعبت دوراً كبيراً في مساندة الشباب.

وأضاف أنس أنه ومن خلال سفره واطلاعه على تجارب الشباب في دول أخرى، وجد أن دولة الإمارات وصلت إلى مستويات عالية في دعم وتحقيق الفرص للشباب، وبذلك يمكن أن نطلق على الإمارات (أرض الفرص).

ثم تحدثت سارة يوسف الأميري عن التحديات التي واجهتها في اختيار حقل عملها في مجال الفضاء، وقالت إنه انطلاقاً من رؤية الإمارات ٢٠٢١، وبالتحديد العنصر الثالث (متحدون مع المعرفة) الذي يهدف إلى بناء اقتصاد وطني تقوده سواعد وكفاءات إماراتية من خلال استثمار الطاقات الكامنة لرأس المال البشري المواطن، بدأت رحلتها بتجاهل التحديات والتركيز على الوصول إلى هدفها في مجال الهندسة والفضاء.

يشكل الشباب النسبة الأعلى من مواطني دولة الإمارات، وقد ركزت قيادات الدولة على أهمية دعم هذه الشريحة الاجتماعية المهمة بكافة الامكانيات، وتهيئة الفرص لهم باعتبارهم نواة مستقبل الدولة وغايتها لتحقيق رؤية ٢٠٢١.

بحثت هذه الجلسة تطلعات الشباب وطبيعة القضايا التي تواجههم، والسبل المتاحة أمام القطاعين العام والخاص لدعمهم.

محاور النقاش:

« المحور الأول: تجارب الشباب.

« المحور الثاني: دور القطاع الحكومي في تنمية قطاع المجتمع (الشباب).

المحور الأول: تجارب الشباب

في بداية الورشة أجاب السيد أنس بوخش عن سؤال يتعلق بتطلعات الشباب وما تستطيع الحكومة تقديمه لهم قائلاً إن العالم الحالي أصبح بمثابة قرية صغيرة من خلال شبكة الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي التي أصبحت تحفز تطلعات الشباب وتميها مما جعلهم يتطلعون للوصول إلى العالمية.



ملخص التوصيات:

- ضرورة استثمار الطاقات الكامنة لرأس المال البشري المواطن.
- التركيز على نقل المعرفة إلى داخل الإمارات في جميع مجالات العلوم التقنية المتقدمة، والتركيز على البحوث التطبيقية بدلاً من البحوث الأكاديمية، مما له من أثر كبير على الاقتصاد والمجتمع.
- ينبغي ترسيخ دور الأسرة لتشجيع الشباب منذ الطفولة على تحديد الأهداف التي يطمحون للوصول إليها وخاصة تلك التي تصب في مجال التطوير الحكومي.
- صث شباب على الإمارات إفتناص الفرص الكبيرة لتحقيق طموحاتهم بما وفرته لهم الدولة من خدمات ومميزات.
- أهمية التواصل مع جميع المسؤولين الاتحاديين والمحليين عبر مواقع التواصل الاجتماعي مما يساعد الشباب على طرح آرائهم وأفكارهم بطريقة مباشرة.

في نشر المعلومة، وتحديث عن بداياتها في مجال الإعلام عندما كانت تقدم الأفكار وتشاهد تطبيقها مما يساعد على التحفيز والاستمرار.

توجد فرص كبيرة في مجال الإعلام للمواطنين، خاصة بعد قيام صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، بتشجيع الشباب من خلال إطلاق برنامج محمد بن راشد لإعداد القادة، وأيضاً إطلاق جائزة ماجد بن محمد الإعلامية.

التنمية الاجتماعية: وتشمل الأسرة، والمرأة، والطفولة، والشباب، والشؤون الإسلامية، ورعاية الفئات الخاصة في المجتمع (كذوي الاحتياجات الخاصة، والأيتام، وكبار السن)، بالإضافة إلى مؤسسات المجتمع المدني، وإسكان المواطنين، والتركيب السكانية، والضمان الاجتماعي.

الثقافة: كالتراث والفنون والإعلام والمرافق التاريخية.

الرياضة: وتشمل الأندية الرياضية، ومراكز الشباب، ورعاية المواهب، والبطولات والمسابقات الرياضية.

وتحدثت في ورشة الشباب مريم بن فهد، المديرية التنفيذية لنادي دبي للصحافة، والتي أكدت بأن الإعلام يستمد رؤيته واستراتيجيته من رؤية الإمارات ٢٠٢١، وللإعلام دور كبير



ورشة عمل نماذج التميز الحكومي في الإمارات



المتحدثون في الجلسة:

سعادة أحمد عبد الله النصيرات
المنسق العام لبرنامج دبي للأداء الحكومي المتميز، دولة الإمارات.

سعادة حصة عيسى يوحيمد
المدير التنفيذي، قطاع التميز، مكتب رئاسة مجلس الوزراء

سعادة ياسر النقبلي
مدير مكتب برنامج أبوظبي للتميز، الأمانة العامة للمجلس التنفيذي بأبوظبي

سعادة الدكتور محمد عبداللطيف الشحي
مدير عام برنامج الشيخ صقر للتميز الحكومي

سعادة سلطان الرميثي
المنسق العام، نموذج عجمان للخدمة الحكومية المتميزة، دولة الإمارات

مدير الجلسة

سعادة عيسى كاظم

الرئيس التنفيذي لسوق دبي المالي، دولة الإمارات



المحور الثاني: برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي

وتحدثت سعادة حصة عيسى بوحميد عن الهدف من برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي الذي يتمثل في تمكين القطاع الحكومي بالدولة من التفوق في أنظمتها وأدائها وخدماته ونتائجه.

ويحقق البرنامج رؤيته بتطبيق الرسالة التي أطلق من أجلها، والتي تتلخص في تحقيق التفوق في نتائج أداء القطاع الحكومي وموارده البشرية بالدولة، من خلال تطبيق نموذج عالمي للتميز، وإطلاق مجموعة متنوعة ومستمرة من المبادرات التطويرية بما يعزز ثقافة الإبداع والولاء والتميز لدى كافة موظفي القطاع الحكومي.

وذكرت حصة بوحميد العناصر الأساسية لبرنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي:

- وضع برنامج متطور للتدريب بهدف تطوير القدرات والكفاءات في الجهات الحكومية الاتحادية، وكمثال على ذلك، تم إطلاق دبلوم التميز الحكومي بالتعاون مع إحدى الجامعات المرموقة في الدولة لإخراج هذا البرنامج بالصيغة التي ترتبها الحكومة الرشيدة بدولة الإمارات.

وقد قام البرنامج بتدريب أكثر من ٢٠ ألف موظف على عمليات التقييم، وتم تخريج العديد من الموظفين.

في ختام كلمته أكد نصيرات على وجود إبداعات لا بد من إبرازها في الجهات الحكومية، ولهذا أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، مبادرة محمد بن راشد للإبداع الحكومي، لتشجيع وتحفيز القطاع الحكومي في مجال الإبداع.

وبالإشارة إلى عوامل النجاح لبرنامج دبي للأداء الحكومي المتميز حدد نصيرات النقاط التالية:

- الالتزام القيادي من أعلى المستويات.
- التوعية، والإرشاد، والتدريب للجهات الحكومية.
- قدرات الفريق الموجه.
- حماس موظفي الحكومة للوصول إلى التميز

هنالك أيضاً برنامج التقييم الذاتي المؤسسي الذي تقوم المؤسسات من خلاله بتقييم الدوائر والموظفين التابعين لها، لتحديد نقاط القوة والتركيز عليها، ولتفادي نقاط الضعف، وسيتم التكريم الأول في عام ٢٠١٣ للجهات التي طبقت برنامج التقييم الذاتي واستفادت منه في تطوير عملياتها.

القيادة الرشيدة بالتميز للوصول إلى أفضل المستويات العالمية.

وتحدث عن بداية إطلاق برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز في عام ١٩٩٧، وهو أول برنامج حكومي للتميز كان الهدف منه إحداث نقلة نوعية في أداء وخدمات وأساليب تفكير الجهات الحكومية في إمارة دبي.

وأشار إلى التحديات التي واجهت البرنامج في بداية إطلاقه بسبب النظام التقليدي للجهات الحكومية، ولعدم توفر مفاهيم الإدارة الحديثة، ولكن تمكن البرنامج من التغلب على الصعوبات بالتعاون مع الجهات الحكومية في إمارة دبي.

وكان صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، هو أول من أطلق برنامج المتسوق السري وقياس رضا المتعاملين في القطاع الحكومي، وهذا يدل على اهتمام القيادة الرشيدة بالوصول إلى أعلى المستويات بالقطاع الحكومي، حيث كانت نسبة رضا المتعاملين في البداية ٦٢٪، وفي عام ٢٠١٢ وصلت إلى ٨٤٪، ومن المتوقع أن تصل إلى نسبة أعلى في عام ٢٠١٣.

تعتبر برامج التميز من التجارب الرائدة في تطوير الأداء الحكومي من خلال مؤسسة العمل وتطوير آليات لتحسين كفاءة وفعالية الأداء المؤسسي والوصول إلى التميز في جميع مجالات العمل وصولاً إلى تحقيق أهداف الجهات الحكومية وتقديم خدمات متميزة تقود إلى مستويات مرتفعة من رضا المتعاملين. وتتطرق الورشة إلى استعراض تجارب برامج التميز الحكومية في دولة الإمارات في هذا المجال، بالإضافة إلى الخطط المستقبلية لتحقيق المزيد من التكامل في مجال التميز بين مختلف الأطراف المعنية.

محاور النقاش:

- « المحور الأول: برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز.
- « المحور الثاني: برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي.
- « المحور الثالث: برنامج أبوظبي للتميز.
- « المحور الرابع: برنامج الشيخ صقر للتميز الحكومي.
- « المحور الخامس: برنامج عجمان للخدمة الحكومية المتميزة.

المحور الأول: برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز

في بداية الورشة قال سعادة أحمد عبد الله النصيرات إن التميز فكر أولاً ونهج وأسلوب حياة ثانياً، وأكد على اهتمام



المهام الرئيسية للمكتب ضمن ثلاثة أقسام رئيسية هي:

- التميز الحكومي.
- الخدمات الحكومية.
- إدارة المعرفة.

وأضاف النقبى، تم إطلاق جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز في عام ٢٠٠٦ لتقدير وتحفيز الأداء المتميز، وتشجيع التنافس الإيجابي لتحقيق الإستدامة في منظومة الإدارة الحكومية بفعالية دعماً لرؤية حكومة أبوظبي، ولقد تبنت الجائزة المفاهيم والمبادئ العالمية للتميز بحيث تشمل جميع مكوناته، وطورت نماذج الأفراد وفرق العمل والجهة الحكومية بالاعتماد على أفضل الممارسات العالمية والمحلية وبعد الاطلاع على نماذج الجوائز العالمية والمحلية بهدف استدامة التحسين في حكومة أبوظبي من خلال تطبيق المعايير العالمية ونشر ثقافة التميز.

المحور الرابع: برنامج الشيخ صقر للتميز الحكومي

وفي بداية حديثه قال سعادة الدكتور محمد عبداللطيف الشحي يعتبر برنامج الشيخ صقر للتميز الحكومي أحد المؤسسات الحكومية المناط بها تطوير القطاع الحكومي في الإمارة بكافة جوانبه ومستوياته الاستراتيجية

- نقل أفضل الممارسات إلى الجهات الحكومية الاتحادية عن طريق الملتقيات والاجتماعات.
- عنصر الجائزة الذي يحتوي على ٢٢ جائزة موجهة للوزارات والهيئات والأفراد.
- الدراسات العميقة والمفصلة التي تقوم بها إدارة برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي. مثال على الدراسات:

- دراسة المتسوق السري
- دراسة رضا المتعاملين
- دراسة رضا الموظفين

وفي نهاية حديثها ذكرت أن البرنامج يعمل على تجهيز الدورة الثالثة من جائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز، وقد تمت مراجعة جميع معايير الجائزة لتناسب مع رؤية الإمارات ٢٠٢١.

المحور الثالث: برنامج أبوظبي للتميز

تحدث سعادة ياسر النقبى عن بداية تأسيس مكتب برنامج أبوظبي للتميز قبل سبع سنوات، والذي كان الهدف منه تنظيم كافة نواحي التميز الحكومي وتطويرها وإضافة التحسينات المستمرة لأداء الجهات الحكومية، وتدرج

والتشغيلية والتنظيمية والبشرية، وقد تأسس البرنامج في عام ٢٠٠٤.

ويتكون البرنامج من ثلاثة برامج رئيسية هي:

- برنامج المنح الدراسية وتطوير الطلبة.
- برنامج جائزة التميز المؤسسي.
- مكتب رأس الخيمة للتنافسية.

وتحدث الدكتور عن التحديات التي واجهت برنامج الشيخ صقر للتميز الحكومي في بدايته وهي:

- نقص الكوادر والكفاءات المؤهلة والمتخصصة في مجال التميز.
- أنظمة تقليدية وهياكل ضعيفة لبعض الجهات الحكومية.
- صعوبة تغيير ثقافة المؤسسات.
- صعوبة التوفيق بين التعاون والتنافسية بين الجهات الحكومية.
- عدم استيعاب الحاجة للتميز في الجهات الحكومية.
- صعوبة تغيير الأفكار والمفاهيم.

ولخص الدكتور أسباب الحاجة للتميز في ثلاث نقاط:

- تحقيق رفاهية المواطن وسهولة العيش.
- زيادة التنافسية للصالح العام للإمارة.
- الحصول على حياة عالية الجودة.

وفي النهاية ذكر الدكتور المراحل التي مر بها البرنامج منذ إنطلاقه:

- مرحلة التقييم والمقاومة.
- مرحلة التجريب والاستكشاف.
- مرحلة الالتزام والمنافسة.

ملخص التوصيات:

- التركيز على نقل المعرفة واستدامة التميز من خلال إيجاد استراتيجيات عمل.
- إقامة جهة أو معهد للإدارة الحكومية المتميزة على المستوى الوطني تنضوي تحته كافة الجوائز.
- تحقيق التكامل بين برامج التميز في الدولة.
- التركيز على تأهيل الكفاءات المواطنة في برامج التميز والعمل في عمليات التقييم.
- الحفاظ على المخزون المعرفي وخاصة في مجال أفضل الممارسات.
- إيجاد جائزة أو برنامج للتميز باسم الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان طيب الله ثراه.

المحور الخامس: برنامج عجمان للخدمة الحكومية المتميزة

أكد السيد سلطان فيصل الرميثي أن الخدمة الحكومية المتميزة تهدف إلى تعزيز بناء قدرات الجهات الحكومية وصقل مهارات موظفيها في مختلف الإدارات، وذلك استجابة لتوجيهات سمو الشيخ عمار بن حميد النعيمي ولي عهد عجمان رئيس المجلس التنفيذي الذي يؤكد دوماً على ضرورة الارتقاء بمستوى وجودة الخدمات الحكومية في إمارة عجمان وغرس هذه القيم ثقافة وممارسة، وتوحيد طريقة تقديمها في مختلف مؤسسات القطاع الحكومي بالإمارة للوصول إلى الأداء المؤسسي المتميز.

تقوم الجائزة على ركائز أساسية هي الحفاظ على الصورة والمظهر المهني، والتعامل مع جميع المتعاملين باحترام ومساواة، وتقديم الخدمات بأعلى مستويات الجودة والقيمة.

وركز البرنامج في بداية تطبيقه على أهمية التغيير، خاصة في مفاهيم وسلوك القيادات تجاه تطوير الأداء، وتولى البرنامج إرسال تقارير تركز على أفضل الممارسات في الدوائر، تاركاً المجال للدوائر الأخرى للمقارنة والقياس، وساهم في إحداث بعض التغييرات في المفاهيم مثل: التركيز على الوقاية قبل العلاج، وعلى خدمة المتعاملين، وتحقيق التوازن بين مختلف المصالح.



ورشعة عمل الدروس المستفادة من القطاع الخاص نحو الخدمات المرتكزة على المتعاملين



المتحدثون في الجلسة:

بيتر بومجارتنر

الرئيس التجاري، طيران الاتحاد، دولة الإمارات

السيد عثمان سلطان

الرئيس التنفيذي، دو، دولة الإمارات

السيد فيصل البناي

الرئيس التنفيذي، أكسيوم، دولة الإمارات

مدير الجلسة

سعادة سعيد العطر

المدير التنفيذي، مكتب الاتصال الحكومي، دولة الإمارات



في القطاع الخاص تقديم خدمة ممتازة فلا بد من التركيز على متلقي الخدمة والعلامة التجارية، كما يجب أن يشعر العاملون بالشغف نحو ما يقومون به لكي ينجزوا مهامهم على أكمل وجه.

المحور الثالث: تطوير أداء الموظفين في القطاع الحكومي

تحدث السيد عثمان سلطان عن إمكانية تطوير أداء الموظف في القطاع الحكومي بالتدريب، عبر تغيير ثقافة الموظف في مجال الخدمات من خلال إقناعه بالرؤية والرسالة، وهو ما يسمى (بالترويج للرؤية)، بالإضافة إلى وضع آليات لقياس الأداء، فضلاً عن تحديد مجموعة من العواقب المترتبة على قياس الأداء.

وأكد السيد فيصل البناي على ضرورة توضيح الرؤية للموظف، إضافة إلى البرامج التدريبية للمسؤولين وأيضاً لموظفي الخدمة في الصف الأول.

ومن جانبه أكد السيد بيتر بومجارتتر على أهمية رضا الموظفين وزيادة ولائهم للجهة التي يعملون بها مما يؤثر بشكل إيجابي على أدائهم.

المحور الثاني: مستوى الخدمات الحكومية في دولة الإمارات

قال الرئيس التنفيذي لشركة أكسيوم السيد فيصل البناي إن ما حدث في دبي وبقية الإمارات خلال الأعوام الـ ١٠ إلى الـ ١٥ الماضية أدى إلى حدوث فرق شاسع بين الدولة وبقية دول المنطقة بما فيها دول الخليج العربي، مشيراً في الوقت ذاته إلى إمكانية وجود تفاوت بين جهة حكومية وأخرى، وفيما يتطور القطاع الحكومي في الدولة فإن المبادرات الحكومية حفزت القطاع الخاص في الإمارات أيضاً.

بدوره أكد الرئيس التجاري لشركة طيران الاتحاد السيد بيتر بومجارتتر على أن الأعوام الثمانية الماضية شهدت تقدماً مدهشاً في الكثير من الخدمات في أبوظبي، مقارنةً بإياها بنفس مستويات جودة الخدمات في بلده سويسرا.

مرت أبوظبي وبقية الإمارات بتغيرات كبيرة بسبب الرؤية الواضحة للقيادة، وإن استمرت الأمور على هذا المنوال من التقدم في الدولة فإنه بالإمكان الوصول إلى النقطة التي تحدث عنها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، بخصوص حكومة المستقبل. وأفاد بومجارتتر أنه إذا أرادت شركة ما

المحور الأول: أدوات قياس أداء الخدمات المرتكزة على المتعاملين

تحدث السيد عثمان سلطان، الرئيس التنفيذي لشركة "دو" عن ضرورة وضع آليات لقياس ومعرفة احتياجات الزبائن، وأفاد بأن هناك آليات لقياس الأداء التي تلتزم بها الشركة بالفعل، وهي:

- قياس الأداء عبر آلية تعرف بـ (المتسوق السري أو المتحدث السري) الذي يقيس مدى التزام الموظفين بخدمة الزبائن وتلبية رغبة العميل.
- التعاون مع شركات محايدة لتنظيم استبيانات لقياس مدى رضا العميل.
- التعاون مع شركات خاصة لقياس مدى جودة أداء الشبكات.

تجمع المعلومات المتحصل عليها لتوضع في آلية تحدد أهداف الشركة وما يتوجب عمله لإرضاء زبائنهم ويتم تطوير هذه الآليات على مر السنوات.

ركزت هذه الورشة على القطاع الخاص كمييار للحكومة في توفير الخدمات التي تركز على المتعاملين، وضمان تنفيذ معايير الجودة والوفاء بها، فعلى مدار السنوات الماضية، عملت عدة حكومات على اعتماد نماذج القطاع الخاص لتحسين وتوحيد جودة الخدمات، وذلك من خلال الشراكات وتبادل المعلومات معه.

تسلط هذه الجلسة الضوء على الممارسات المستخدمة لتقديم الخدمات الرائدة في شركات القطاع الخاص، وتبحث إمكانية مواءمتها وتطبيقها في القطاع الحكومي.

محاور النقاش:

- « المحور الأول: أدوات قياس أداء الخدمات المرتكزة على المتعاملين.
- « المحور الثاني: مستوى الخدمات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- « المحور الثالث: تطوير أداء الموظفين في القطاع الحكومي.



يجب التشديد على موضوع الإبداع في مجال الخدمات، والعمل على إعداد رؤية واضحة للمستقبل من خلال إعداد الاستبيانات النوعية والكمية، وقياس الأداء، والمقارنات المعيارية بين الدول حتى يتم تحديد الوضع الحالي ووضع الخطة المستقبلية.

ملخص التوصيات:

- ضرورة وضع آليات للقياس لمعرفة احتياجات المتعاملين كالمستوق السري، وقياس مدى التزام الموظفين بخدمة الزبائن وتلبية رغبة العميل، والتعاون مع شركات محايدة لتنظيم استبيانات لقياس مدى رضا العميل.
- ينبغي وضع المعلومات المتحصل عليها من آليات القياس في آلية تحدد أهداف الشركة وما يتوجب عمله لإرضاء الزبون.
- لتغيير ثقافة الموظف في مجال الخدمات يجب أولاً إقناعه بالرؤية والرسالة، وهو ما يسمى (بالترويج للرؤية).
- ضرورة وضع آليات لقياس الأداء، فضلاً عن تحديد مجموعة من العواقب المترتبة على قياس الأداء.
- ضرورة وضع برامج تدريبية للمسؤولين، وأيضاً لموظفي الخدمة في الصف الأول.
- تعزيز رضا الموظفين وزيادة ولائهم للجهة التي يعملون بها مما يؤثر بشكل إيجابي على أداؤهم.
- تعزيز الإبداع في مجال الخدمات، والعمل على إعداد رؤية واضحة للمستقبل.
- إعداد الاستبيانات النوعية والكمية، وقياس الأداء، والمقارنات المعيارية بين الدول لبتهم تحديد الوضع الحالي والخطة المستقبلية.



ورشة عمل ريادة الأعمال الاجتماعية ودورها في تطوير الخدمات الحكومية



المتحدثون في الجلسة:

السيد خالد الخضير

المؤسس والرئيس التنفيذي لشركة «غلوورك» Glowork ، المملكة العربية السعودية

السيدة رنا الشميطلي

مؤسس والمدير التنفيذي، شركة المهندس الصغير، الجمهورية اللبنانية

السيدة رائدة الزعبي

مؤسس والمدير التنفيذي، شركة تنمية للاستشارات، الإمارات العربية المتحدة

السيدة ليلى بن قاسم

مدير مشروع صوغة في صندوق خليفة لتطوير المشاريع، الإمارات العربية المتحدة

مدير الجلسة

السيد حسن عبدالله المزروعى

رئيس العلاقات العامة - مكتب سمو ولي عهد دبي



المستمدة من التراث الإماراتي محلياً وعالمياً، وتهدف هذه المبادرة إلى الحفاظ على التراث المحلي عبر تطوير المهارات الريادية لدى الحرفيات والحرفيين المواطنين ممن لديهم القابلية للتعليم، حيث يقوم المشروع بتدريب المشتركين والمشاركات في البرنامج على إنتاج أجود المنتجات، وتدريبهم أيضاً على عملية تسعير المنتجات.

بدأ هذا المشروع بسبع سيدات، وفي خلال عامين وصل عدد السيدات المنضمت للبرنامج ١٤٠ سيدة عاملة، بالإضافة إلى ٢٠٠ سيدة تحت التدريب، ويغطي المشروع ١٢ منطقتة في دولة الإمارات مع التركيز على المناطق النائية.

المحور الرابع: قطاع الابتكار الاجتماعي

قالت السيدة رائدة الزعبي إن قطاع الابتكار الاجتماعي أصبح يساهم في إيجاد حلول اقتصادية للكثيرين من خلال منتج جديد يمكن صاحبه من التغلب على التحديات الاجتماعية والبيئية، لافتة إلى أن هناك حوالي ٧٦ ألف شركة في بريطانيا مصنفة كشركات ريادية أعمال.

وأضافت أن الشركات المبتكرة التي ينشئها رواد الأعمال تقدم حلولاً مبتكرة قائمة على الأعمال، بالاعتماد على توظيف أصحاب القدرات الابداعية والاستفادة منهم.

مع دولة قطر وسلطنة عمان لتطبيق نفس المبادرة.

المحور الثاني: مشروع المهندس من دولة لبنان

ومن جانبها تحدثت السيدة رنا الشميطلي عن فكرة مشروعها "المهندس الصغير" الذي بدأ في عام ٢٠٠٩ مع ١٠٠ طالب من عمر ٦ إلى ١٨ سنة، لجعلهم أكثر تفاعلاً مع التقنيات الحديثة، ليصبح المشروع الآن شركة مميزة.

يتم خلال هذا المشروع تعليم الأطفال التخصصات التي يحبونها، كما يقوم المشروع بتوفير فرص عمل لطلاب الجامعات الذين يدعمونه، ويحاول أيضاً توفير فرص عمل للنساء وفقاً للتوقيت الذي يناسبهن، خاصة للأمهات وربات البيوت. وقالت إنه خلال الشهر الحالي تم افتتاح فرع للمشروع في ليبيا، وقريباً سيتم افتتاح فرع له في دولة قطر.

المحور الثالث: مشروع "صوغة" من صندوق خليفة، دولة الإمارات العربية المتحدة

تحدثت السيدة ليلي بن قاسم عن مشروع صوغة الذي أطلقه صندوق خليفة لتطوير المشاريع بالتعاون مع عدد من الهيئات الحكومية، كمبادرة اجتماعية واقتصادية وتنموية معتمدة بشكل رئيسي على تطوير وتسويق المنتجات الحرفية

المحور الأول: تجربة شركة "غلوورك" Glowork من المملكة العربية السعودية

استعرض السيد خالد الخضير، المؤسس والرئيس التنفيذي لشركة "غلوورك" Glowork" تجربة شركته ودورها الفعال حيث أصبحت شبكة ومنصة في المملكة العربية السعودية لتوظيف النساء من خلال الدخول إلى الموقع الإلكتروني للشركة، وإدخال السيرة الذاتية، وتحتوي هذه الشبكة على العديد من الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تعاونت مع شركة غلوورك لتوظيف النساء من المنازل.

وأضاف بأن الشركة لفتت انتباه وزارة العمل في السعودية بعد النجاح الذي لاقته من خلال توظيف النساء في القطاع الخاص، وتم الاتفاق مع الوزارة على تعاون مشترك تقوم الوزارة من خلاله بدفع مبلغ للشركة مقابل تدريب وتأهيل وتوظيف المواطنين، ومن خلال هذا العمل تم توفير مبلغ ٧٦ مليون ريال سعودي خلال شهرين على الحكومة التي كانت تدفع رواتب شهرية للعاطلين عن العمل لمدة سنتين، وقد تعاملت الشركة مع وزارة العمل بشكل وثيق جداً، خاصة وأن هناك ٦, ١ مليون سعودي وسعودية عاطلين عن العمل، ٨٥ ٪ منهم من النساء، والتي تشكل حاملات الشهادات الجامعية منهن نسبة ٤٠ ٪ وأكد الخضير على أهمية تعاون القطاع الحكومي مع القطاع الخاص، والبحث عن طرق مبتكرة لمواجهة التحديات وأن الشركة في صدد التعاون

تناولت الجلسة ظاهرة الابتكار الاجتماعي التي اكتسبت زخماً كبيراً خلال السنوات القليلة الماضية، قطاع جديد يتعاون فيه القطاعين العام والخاص ويقدم من خلاله رواد الأعمال الاجتماعيون المبدعون حلولاً تجارية مبتكرة، ومنخفضة التكلفة، وسهلة التطبيق، وسريعة الانتشار لتحديات مجتمعية شتى عبر المشاريع الصغيرة والمتوسطة تركز على العوائد المجتمعية والبيئية بالإضافة إلى العوائد المالية، وتم إلقاء الضوء خلال هذه الورشة التفاعلية على نماذج لشركات ريادية أعمال اجتماعية نجحت في دعم جهود الحكومة لتقديم خدمات معينة في هذا المجال.

محاور النقاش:

- « المحور الأول: تجربة شركة "غلوورك" Glowork من المملكة العربية السعودية.
- « المحور الثاني: مشروع المهندس من دولة لبنان.
- « المحور الثالث: مشروع "صوغة" من صندوق خليفة، دولة الإمارات العربية المتحدة.
- « المحور الرابع: قطاع الابتكار الاجتماعي.

T SUMMIT

ة الحكومية



ومن المزايا التي تقدمها هذه الشركات للدولة:

- توفير فرص عمل.
- فوائد على المستوى المادي والاجتماعي والبيئي.
- التشجيع على الابتكار والإبداع، بالأخص للخريجين الجدد.

وقالت الزعبي إنها تشجع على إنشاء منصة إلكترونية لالتقاط وعرض الابتكارات ومشروعات ريادة الأعمال الاجتماعية في العالم العربي، وتعميم فوائده على الجميع.

يمكن لريادة الأعمال الاجتماعية أن تكون غير ربحية (مثل القافلة الوردية للكشف المبكر عن سرطان الثدي في الإمارات)، رغم أن التوجه الربحي يساهم في زيادة فرص النجاح والجودة وضمان الاستدامة وقابلية المشروعات لإحداث تأثير حقيقي في المجتمع.

وتملك دولة الإمارات شركات ومؤسسات رائدة في مجال الابتكار الاجتماعي، منها ما هو موجود على المستوى المحلي والعربي والعالمي.

ملخص التوصيات:

- ضرورة دعم مشروعات ريادة الأعمال الاجتماعية عن طريق الشراكة بين القطاعين الخاص والعام، خاصة وأن هذه المشروعات تعالج التحديات الاجتماعية والاقتصادية الملحة والمهمة.
- يمكن للحكومة أن تقوم بدور المحفز، وأن تقدم المساعدة التقنية لإطلاق مشروعات ريادة الأعمال الاجتماعية والترويج لها عبر إبراز النجاحات الأولية.
- الشباب مرشحون لأن يكونوا الطرف الأمثل لبدء مشروعات ريادة الأعمال، ويمكنهم أن يعملوا كوسطاء وشركاء مع الحكومة لحل احتياجات المجتمع.
- ضرورة استخدام التكنولوجيا كأداة تمكين للابتكار والإبداع الاجتماعي، خاصة إذا بدأ هذا التوجه مبكراً مع الأطفال لتطوير وعيهم الاجتماعي.
- إنشاء منصة إلكترونية لالتقاط وعرض الابتكارات ومشروعات ريادة الأعمال الاجتماعية في العالم العربي وتعميم فوائدها على الجميع.
- ينبغي تحفيز التفاعل والتواصل المستمرين بين أصحاب المشروعات والحكومات وعبر وسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي.



الابتكار في الإدارة الحكومية بالتعاون مع الأمم المتحدة



المتحدثون:

سعادة عهد الرومي

مدير عام مكتب رئاسة مجلس الوزراء بوزارة شؤون مجلس الوزراء

السيد فينسينزو أكواريو

رئيس الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة وإدارة التنمية في إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية

الدكتورة أدريانا ألبيرتي

مسؤولة الحوكمة والإدارة العامة لدى برنامج الابتكار في الإدارة الحكومية في الإدارة العامة

وإدارة التنمية في إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية

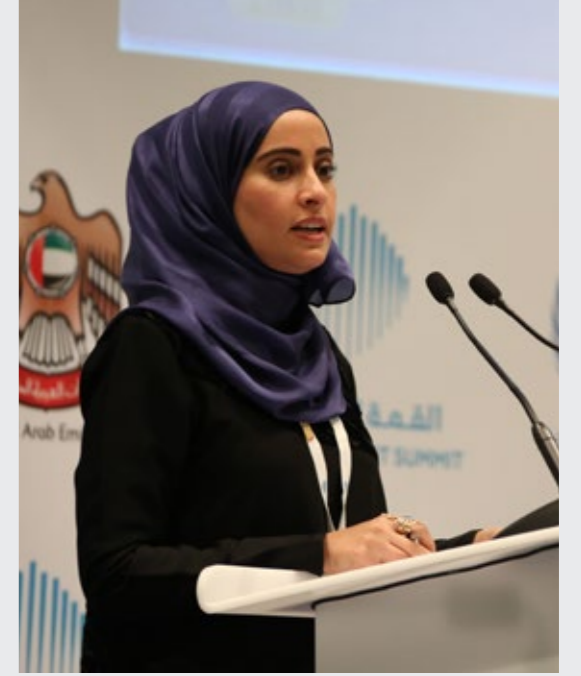
السيدة آني هاتاجا

مسؤولة إدارة المعلومات في الإدارة العامة وإدارة التنمية في إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة.



" إن القمة الحكومية، ومن خلال شراكتها الاستراتيجية مع الأمم المتحدة والمنظمات والمؤسسات الدولية، تسعى لنقل الفائدة وتعميمها على المؤسسات في دولة الإمارات ودول المنطقة بهدف تشجيع الابتكار والإبداع وتطوير الخدمات الحكومية. "

سعادة عهد الرومي



الجلسة الأولى:

الجلسة الأولى حملت عنوان "تميز ومكافأة الابتكار في الإدارة العامة"، وقال السيد فينسينزو أكوارو إن الإمارات تقدمت خلال العام الأخير ٢٠ مرتبة على الصعيد العالمي في تقرير الأمم المتحدة لعمل الحكومات الإلكترونية في العالم، وباتت تحتل الترتيب الأول عربياً وال ٢٨ عالمياً، والخامس آسيوياً بعد كل من كوريا الجنوبية وسنغافورة واليابان وماليزيا.

الإمارات من أفضل الدول نمواً في هذا المجال على مستوى العالم، بعد أن حققت استراتيجيات متطورة ومتميزة بعدم ارتكازها على المدى القريب والمدى المتوسط فقط، بل على المدى البعيد أيضاً، وإعادة تنفيذ وتصميم الشؤون الإلكترونية وأنشطة التدريب وتدريب الموظفين، مما أتاح لها الحصول على ردود فعل المتعاملين، وإنشاء نظام قوي لتوثيق الصلة بين المواطن والحكومة في الاتجاهين.

هذا التقرير الذي يقيم التطور الحاصل في مجال الحكومات الإلكترونية لـ ١٢١ دولة حول العالم وكفاءتها وإتاحتها للمساءلة ومشاركة المواطنين في اتخاذ القرار، يمثل الوثيقة الوحيدة من نوعها في ١٢١ دولة حول العالم، الأمر الذي جعله أداة قياس معترف بها عالمياً، ويتيح استخدامه كأداة لوضع السياسات وتقديم الخدمات،

الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة.

ودرجت الإدارة العامة وإدارة التنمية التابعة لهيئة الأمم المتحدة منذ العام ٢٠٠٢ على تنظيم حفل الأمم المتحدة لتوزيع جوائز الخدمة العامة، وإقامة منتدى للإشادة بالمنظمات العامة العالمية التي عملت على تحسين نوعية حياة المواطنين من خلال ممارسات مبتكرة بما يتيح فرصة الاطلاع على تجاربها والتعلم من أفضل ممارساتها.

تهدف الجوائز إلى اكتشاف الابتكارات في الحوكمة، ومكافأة التميز في القطاع الحكومي، وتحفيز الموظفين الحكوميين لمواصلة تعزيز الابتكار، وتعزيز الكفاءة المهنية في الخدمة الحكومية، وتقديم صورة إيجابية ببناء للخدمة الحكومية، وتعزيز الثقة في الحكومة، وتوثيق ونشر الممارسات الناجحة لاتباع نهجها.

وقد خصصت الجمعية العامة للأمم المتحدة تاريخ ٢٣ يونيو من كل عام كيوم الخدمة العامة للأمم المتحدة ليطم خلاله الاحتفاء بموظفي الخدمة العامة على ما يقدمونه للمجتمع على المستويين الوطني والدولي، تعزيزاً لثقافة الابتكار في القطاع الحكومي، وقد خصصت جوائز لمنظمات القطاع الحكومي لإسهاماتها في تعزيز دور الخدمات العامة والارتقاء بها وبتأجها الملموسة.

تعد أرقى تقدير دولي للتميز في الخدمة الحكومية، والتي تمنح للإنجازات الخلاقة، ومساهمات مؤسسات الخدمات الحكومية لتحقيق إدارة حكومية أكثر فاعلية وكفاءة، كما تهدف إلى تشجيع الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية في دولة الإمارات على تطوير أدائها والارتقاء بخدماتها بشكل يؤهلها بجدارة للمشاركة والفوز بهذه الجائزة وغيرها من الجوائز العالمية.

وقد فازت عدة جهات حكومية في دولة الإمارات بجائزة الأمم المتحدة للإدارة العامة في أكثر من دورة وأكثر من مجال، الأمر الذي يؤكد أن الممارسات الحكومية في الإمارات تؤهل الجهات للمشاركة والفوز وحصد الجوائز العالمية، إذ يوجد لدى الجهات الحكومية من التجارب الناجحة والإبداعية في خدمة المتعاملين ما يصلح لأن يكون نموذجاً يُحتذى بما يتماشى ورؤية الإمارات ٢٠٢١.

وتحدث في الورشة كل من السيد فينسينزو أكوارو ورئيس الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة وإدارة التنمية في إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، والدكتورة أدريانا ألبيرتي، مسؤولة الحوكمة والإدارة العامة لدى برنامج الابتكار في الإدارة الحكومية (في الإدارة العامة وإدارة التنمية في إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية)، والسيدة آني هاتاجا، مسؤولة إدارة المعلومات في الإدارة العامة وإدارة التنمية في إدارة

تم تنظيم ورشة عمل حول جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة والابتكار في الإدارة الحكومية، في ١٠ فبراير ٢٠١٢، تحت عنوان "الابتكار في الإدارة الحكومية"، وذلك في إطار الشراكة الاستراتيجية بين القمة الحكومية والأمم المتحدة.

وناقشت ورشة العمل التي عقدت في جلستين رئيسيتين عدداً من المحاور المهمة في مقدمتها تمييز ومكافأة الابتكار في الإدارة العامة، وتميز نقل وتبني الابتكارات الحكومية بحضور نحو ٤٠٠ شخصية من الجهات الحكومية بالدولة، وعدد من المشاركين بالقمة الحكومية، وجمع من الإعلاميين.

وأكدت سعادة عهد الرومي، مدير عام مكتب رئاسة مجلس الوزراء بوزارة شؤون مجلس الوزراء أن القمة الحكومية، من خلال شراكتها الاستراتيجية مع الأمم المتحدة والمنظمات والمؤسسات الدولية، تسعى لنقل الفائدة وتعميمها على المؤسسات في دولة الإمارات ودول المنطقة بهدف تشجيع الابتكار والإبداع وتطوير الخدمات الحكومية والارتقاء بها بما يتلاءم مع احتياجات المواطنين ويواكب المتغيرات التي يشهدها العالم في جميع المجالات.

وأضافت: إن هدف القمة الحكومية من تنظيم هذه الورشة هو التعريف بجوائز الأمم المتحدة للخدمة الحكومية التي



٢٠٠٢ سعياً لنشر المعرفة وثقافة التميز الحكومي، تهدف إلى اكتشاف أحسن الابتكارات وتكريم التميز، لأنه لا بد من مشاركة هذه الممارسات المتميزة لتعزيز القيام بمثل هذه الابتكارات محلياً وعالمياً.

ونوهت بأنه سبق للمجلس التنفيذي في دبي أن نال جائزة في مجال برنامج المعرفة عام ٢٠١١، وفي مجال البرنامج الحكومي الذي سعى إلى نشر ثقافة التميز الحكومي عام ٢٠٠٧، كما نالت شرطة دبي المركز الأول في جائزة الأمم المتحدة لتقديم الخدمات وإدراج السيدات في مجال العمل الشرطي.

وبينت أنه يتم توزيع المرشحين للجوائز إقليمياً، وفق خمس مناطق هي: أوروبا، وشمال إفريقيا، وأمريكا اللاتينية، وآسيا، وآسيا الغربية، وإقيانوسيا، وأن الحد الأقصى لكل فئة هو ٢٥ جائزة، حيث لا يسمح لأي جهة أو مؤسسة أن ترشح نفسها، فيما من المتاح أن ترشح جهة في دولة ما جهة من دولة أخرى.

بدأت الجائزة عام ٢٠٠٢ بـ ٨١ ترشيحاً من ٤٦ دولة عضواً، فيما وصلت الترشيحات اليوم في عام ٢٠١٢ إلى ٦٠١ ترشيح من ٨٢ دولة.

ويجمل بياناته رئيسية ومعتمدة ومستخدمة من قبل العديد من المؤسسات والمنظمات العالمية كالبنك الدولي والاتحاد الأوروبي ومنتدى الاقتصاد العالمي، بعد أن يتم دمج بياناته مع بيانات أخرى من منظمة اليونسكو وسواها من الجهات التابعة للأمم المتحدة.

ويقوم بالتقييم خبراء وفق أطر علمية محددة مسبقاً، ويتناول الموقع الإلكتروني الرسمي للحكومة ومواقع الوزارات وما تقدمه من خدمات إلكترونية، ويتناول العديد من النقاط كشمولية الحكومة والفجوة الإلكترونية والبيانات الإلكترونية ومدى إتاحتها للجميع.

وفيما يتجه الكثير من البلدان الـ ١٢١ إلى نمط ونموذج فعال يعتمد على بوابة مركزية تتيح للمواطنين استخدام خدماتها بغض النظر عن الوزارة أو الجهة التي تقدم هذه الخدمات، فإن الوصول إلى البنية التحتية تطور من خلال الاعتماد على التكنولوجيا واستخدام الهواتف المتحركة الذي ارتفع إلى ٨٨,٩٪ في العديد من البلدان.

وقالت الدكتورة أدريانا ألبيرتي مسؤولة الحوكمة والإدارة العامة لدى برنامج الابتكار في الإدارة الحكومية (في الإدارة العامة وإدارة التنمية في إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية)، إن البرنامج أطلق جائزة مهمة منذ عام

" إن الإمارات تقدمت خلال العام الأخير ٢٠ مرتبة على الصعيد العالمي في تقرير الأمم المتحدة لعمل الحكومات الإلكترونية في العالم. "

السيد فينسينزو أكواردو



" في عام ٢٠١١ نال المجلس التنفيذي في دبي جائزة في مجال برنامج المعرفة والبرنامج الحكومي لنشر ثقافة التميز الحكومي عام ٢٠٠٧ ونالت شرطة دبي المركز الأول في جائزة الأمم المتحدة لتقديم الخدمات وإدراج السيدات في مجال العمل الشرطي. "

الدكتورة أدريانا ألبيري



" أهمية تكثيف الابتكارات الحكومية في المنطقة العربية. "

السيدة أني هاتاجا





الجلسة الثانية:

ويجب على الحكومات العمل على تقديم خدمات ذات جودة عالية بمصاريف أقل، حيث أن تدفق الأفكار بين البلدان والتعاون فيما بينها يعد مسألة أساسية، كما أن نقل الابتكار يُستلهم من المعرفة الحقيقية وبناء على الخبرات البشرية، إذ إنه وفي الحالات النموذجية لنقل المعارف والابتكارات، توجد هنالك الدولة الأصل التي حققت نجاحاً ما، ومؤسسة تسعى إلى تلقي هذه الخبرة، إضافة إلى طرف ثالث أشبه بوسيط يعمل على النقل بين الطرفين بعد تقييبيهما من بعضهما، ومعالجة أي مشاكل قد تعترض نقل الخبرات.

الجلسة الثانية حملت عنوان "تعزيز نقل وتبني الابتكارات الحكومية"، وتطرقت السيدة أني هاتاجا، مسؤول إدارة المعلومات، الإدارة العامة وإدارة التنمية، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة، إلى أهمية تكثيف الابتكارات الحكومية في المنطقة العربية، خاصة أنهم في صدد إطلاق مشروع آخر عبارة عن موقع للدراسات الخاصة بالإدارة العامة، والذي سيكون بوابة عالمية للمعلومات على مستوى المؤسسات والتنمية والخدمات الإلكترونية، لإشراك المواطنين في التنمية للمساهمة في خدمات إدارة الحكومات.



خلال القمة الحكومية تم إطلاق سلسلة من الدراسات والتقارير المتخصصة التي تنشر لأول مرة باللغة العربية، وتوزع في المنطقة، وذلك في إطار سعي القمة الحكومية لتكون منصة إقليمية لتبادل المعارف والخبرات في مجال جودة تقديم الخدمات الحكومية. الهدف من نشر هذه التقارير وما تحويه من موضوعات متميزة هو تحقيق مجموعة من الأهداف، هي: تحقيق الكفاءة الحكومية، وتعزيز الثقة بين المتعاملين والمؤسسات الحكومية، وتعزيز منهجية رضا المتعاملين، إضافة إلى إيجاد الحلول العملية للقضايا المهمة المتعلقة بالعمل والخدمات الحكومية في دول المنطقة، والتي يأتي على رأسها القطاع الصحي وتوفير فرص العمل المناسبة في سوق العمل. للاطلاع على هذه التقارير يرجى زيارة الموقع الإلكتروني: <http://www.thegovernmentsummit.ae/ar/publications>

من قياس رضا المتعاملين إلى منهجية متمركزة حول المتعامل دروس مستفادة من تجربة أبوظبي

يسلط هذا التقرير الضوء على أهمية الوصول إلى فهم أعمق للتجربة الراهنة للمتعامل باستخدام نهج مدروس يأخذ بعين الاعتبار المؤثرات المختلفة على رضا المتعامل، والمرتبطة بالأنماط المختلفة للمتعاملين، بناءً على استطلاع شمل أكثر من ١٨٤٠٠ متعامل مع حكومة أبوظبي.



الاستفادة من قوة الشراكات بين القطاعين الحكومي والخاص في مجال الرعاية الصحية اعتبارات هامة لدول مجلس التعاون الخليجي

تم إعداد هذه الورقة البحثية بالتعاون مع شركة «بوز» بناءً على تحليل مفصل ولقاءات مكثفة مع كبار المسؤولين من صناعات القرار في قطاع الصحة في العالم العربي. تقترح هذه الورقة إطار عمل ومدروس ومجالات محددة يمكن من خلالها أن تقود الشراكة بين القطاعين الحكومي والخاص إلى حصول المتعاملين على رعاية صحية أفضل وذات جودة أعلى إضافة إلى تحسين الكفاءات وتعزيز استدامة النظام الصحي بشكل كامل.



تطوير سياسات سوق العمل لدول مجلس التعاون الخليجي

تشير البيانات الحديثة أن هناك تبايناً في ديناميكية سوق العمل سواء ضمن دول مجلس التعاون الخليجي أو في ما بينها؛ ويظهر هذا التقرير الذي تم إعداده بالتعاون مع شركة «ماكززي» أنه من الضروري أن تعتمد الحكومات سياسات وإجراءات أكثر عمقاً وتحديداً في ما يتعلق بسوق العمل لتتجح في التعامل مع الازدياد المطرد لتعدد فئات أصحاب العمل والموظفين.



تحقيق الكفاءة الحكومية الإبداع، التوسع، القياس، التحفيز

تعرض هذه الدراسة التي تم إعدادها بالتعاون مع شركة «ديلويت» أهم الممارسات الرائدة في القطاع الحكومي في كل من الإمارات وأستراليا وكندا وسنغافورة والمملكة المتحدة، وذلك اعتماداً على لقاءات أجريت مع كبار المسؤولين الحكوميين والخبراء في هذا المجال. وتشير الدراسة إلى كيفية تحقيق الكفاءة في أربعة مجالات رئيسية هي: الإبداع في الخدمات الحكومية، وتعميم استخدام الممارسات ذات الكفاءة العالية، وتحسين استخدام أدوات التحليل والقياس، بالإضافة إلى تعزيز التحفيز.

الحكومة المرتكزة على المتعامل إشراك المتعاملين والقطاع الخاص في تصميم وتقديم الخدمات

يكتسب إشراك المتعاملين في تصميم وتقديم الخدمات أهمية بالغة في كونه يساعد الجهات الحكومية في تنفيذ استراتيجياتها، وتحقيق التنمية الاقتصادية. وتسلط هذه الدراسة، التي أجريت بالتعاون مع شركة «إي تي كيرني» وأعدت بناءً على استطلاع واسع لممثلين عن القطاعين الحكومي والخاص في دولة الإمارات العربية المتحدة، الضوء على تحديات وفرص التطوير في مجال إشراك المتعاملين كما تقدم توصيات عملية يمكن تطبيقها بهدف تطوير الخدمات الحكومية.

بناء ثقة المتعامل في المؤسسات الحكومية تعزيز ثقة المتعاملين لتحقيق الكفاءة الحكومية

إن كسب ثقة المتعاملين المستفيدين من الخدمات الحكومية هو أساس سلاسة العمليات في أية جهة حكومية، وقد ساهمت تقنيات التواصل الحديثة ووسائل الإعلام الاجتماعي في مشاركة التجارب ومن ثم الرفع من توقعات المتعاملين من الخدمات الحكومية. ويسلط هذا التقرير الضوء على أهمية بناء تعاملات جديدة بالثقة مما يجعلها أكثر كفاءة بالنسبة للمتعاملين وأكثر جدوى من حيث التكلفة بالنسبة للجهات الحكومية. تم إعداد الدراسة بالتعاون مع مجموعة بيبيرز أند روجرز.



تحقيق التميز من خلال صنع القرار الحكومي اعتماداً على البيانات تمكين خدمات المستقبل بقوة التحليل

تواجه الجهات الحكومية في المنطقة تحديات متماثلة تشمل التركيز على ارتفاع عدد حالات الأمراض المزمنة، ووجود تركيبة سكانية فنية يقابلها ارتفاع في العمالة الوافدة، وارتفاع الطلب على زيادة الكفاءة وغير ذلك من التحديات. ويسلط هذا التقرير الضوء على اتباع منهجية في اتخاذ القرارات قائمة على البيانات من شأنها مساعدة الجهات الحكومية بالأدوات اللازمة حتى تؤدي مهامها في وسط أكثر محورية على المتعامل وارتكازاً على السوق وتحقيق النتائج. تم إعداد الدراسة بالتعاون مع مجموعة بيبيرز أند روجرز.

آفاق جديدة لإشراك المواطن

أثر الإعلام الاجتماعي على الخدمات الحكومية في الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة

شهدت السنوات الماضية زيادة ملحوظة في استخدام الحكومات للإعلام الاجتماعي واستغلاله كأداة للتواصل مع المواطنين والأطراف المعنية في تصميم وتقديم الخدمات الحكومية. وقد أثمرت مشاركة المستفيدين من الخدمات في تصميمها وإبداء آراءهم في جودتها تحسناً ملحوظاً في نوعية وجودة الخدمات المقدمة، ودعم الابتكار والتحسين المستمر في الخدمات مما يسمح بالاستخدام الأمثل للموارد. يستعرض هذا التقرير نتائج استبيان أجرى على الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة حول تأثير الإعلام الاجتماعي على تصميم وتوفير الخدمات في الدولة. تم إعداد الدراسة بالتعاون مع كلية دبي للإدارة الحكومية.

استطلاع الحكومة الإلكترونية ٢٠١٢ الحكومة الإلكترونية للشعب

يبين التقرير الصادر من الأمم المتحدة إمكانيات استخدام التقنيات الجديدة لإحداث تنمية مستدامة لجميع شعوب العالم مع إشراكهم في العملية التنموية، ويوضح كيفية توظيف الحكومة الإلكترونية للتقنيات الحديثة لتصميم خدمات متمحورة حول المتعامل. فالدور المتزايد للحكومة الإلكترونية يكمن في تعزيز التقدم الشامل والمشارك، وقد سار يداً بيد مع المطالبات المتنامية بالشفافية والمساءلة في جميع مناطق العالم، ويظهر هذا التقرير أنه مع وجود الإطار المؤسسي الصحيح، فإن السياسات والجهود الرامية إلى بناء القدرات، والتقدم في توسيع مساهمات الحكومة الإلكترونية في التنمية المستدامة، أصبحت في متناول اليد، ويوضح التقرير أن هناك حاجة إلى تمويل مناسب لتوسيع الحكومة الإلكترونية وتقليص الفجوة الرقمية وزيادة وصول الخدمات الحكومية إلى الفئات الضعيفة والمجتمعات النائية، وضرورة تقديم الدعم للخدمات المتنقلة والحواسب الافتراضية السحابية، والأكشاك الإلكترونية والابتكارات الجديدة، وإيصالها إلى جميع فئات المجتمع.



عرض تجارب الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية المتميزة في خدمات المتعاملين

دعت اللجنة المنظمة للقمة الحكومية التي عقدت برعاية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، جميع الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية لتقديم نماذج متميزة عن تجاربها في خدمة المتعاملين، والتي تجسد أفضل الممارسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وذلك في إطار الاستعدادات لتنظيم القمة.

وحثت اللجنة كافة الجهات على المشاركة بهذه المبادرة الإبداعية باختيار أفضل تجربة أو نموذج متميز في تطوير وتقديم الخدمات للمتعاملين، وخاصة تلك التي حققت نتائج ملموسة في رفع مستوى رضا المتعاملين أو تعزيز الكفاءة، وما يمكن تطبيقه وتعميمه على نطاق أوسع في الحكومة.

شاركت في المبادرة ٢١ جهة حكومية اتحادية ومحلية، واستلمت اللجنة المنظمة في تاريخ ٢٠ يناير ٢٠١٣ عبر الموقع الإلكتروني ٣٤ فيديو يعرض أفضل التجارب في خدمات المتعاملين في دولة الإمارات، وتم عرض هذه التجارب خلال القمة الحكومية.

لمشاهدة مقاطع الفيديو لأفضل التجارب في خدمات المتعاملين في دولة الإمارات والتي قدمتها الجهات الحكومية، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني التالي:
<http://www.youtube.com/govsummit>



شاركونا تجاربكم المتميزة

- هل لدى جهتكم تجربة متميزة أو قصة نجاح في تطوير وتقديم الخدمات الحكومية ؟
- هل حققت هذه التجربة نتائج ملموسة بزيادة رضا المتعاملين أو تعزيز الكفاءة ؟
- هل يمكن تطبيق هذه التجربة على نطاق أوسع ؟

كافة الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية مدعوة لمشاركة تجاربها المتميزة في مجال تطوير وتقديم الخدمات الحكومية.

نظمت القمة الحكومية منصات للدول المشاركة لاستعراض وتبادل المعارف والخبرات في مجال العمل الحكومي، ليتمكن الحضور من الحصول على معلومات متكاملة عن التجارب المطروحة.

الدول المشاركة هي: كندا، وأستراليا، وكوريا الجنوبية، وسنغافورة، والدنمارك، والبرازيل.





تقرير الاستدامة «قمة خضراء مستدامة»



إنضمت القمة الحكومية الأولى ٢٠١٢ بأرقى المعايير الخضراء الداعمة للتنمية المستدامة والصديقة للبيئة وتطبيق الحلول البيئية في كافة فعاليات وأنشطة القمة الحكومية، وذلك انسجاماً مع رؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي في أن تكون دولة الإمارات نموذجاً ناجحاً للمبادرات الخضراء المستدامة، وفي إطار إستراتيجية الإمارات للتنمية الخضراء.

لقد اعتمدت القمة الحكومية الأولى أفضل الحلول والممارسات البيئية والتطبيقات الخضراء وتبنتها بشكل عملي خلال كافة الفعاليات والاجراءات التي شهدتها القمة في مسعى يهدف لدعم جهود تحقيق النمو الأخضر والحفاظ على بيئة مستدامة تسهم برفع جودة الحياة في الدولة ضمن رؤية الإمارات ٢٠٢١.

وقد شملت الإجراءات كافة الأعمال والتجهيزات السابقة والمصاحبة لفعاليات القمة وشمل ذلك المواد المستخدمة وترشيد استخدام الطاقة الكهربائية والمياه وفرز النفايات وتوفير وسائل نقل صديقة للبيئة تقلل من الانبعاثات الكربونية الضارة وتشجيع المشاركين على استخدام النقل المستدام.

ولقد تم إعادة تدوير أكثر من ١١٠٠ كلجم من مجموع المواد المستخدمة في القمة وشملت نحو ٨٧٢ كلجم من الأوراق و٢٣٧ كلجم من المواد البلاستيكية، و٢٢ كلجم من الزجاج، إلى جانب إعادة تدوير ١٠٠٪ من ورق تغليف الجدران والتكسية الأرضية والسجاد والأغطية البلاستيكية، كما أن ١٠٠٪ من من المواد المستخدمة في الحدث من قطع أثاث، وكراسي وطاولات سيتم حفظها للاستخدام في مناسبات قادمة.

إن مواد القرطاسية وكافة كميات الأوراق التي استخدمت في القمة معادة التدوير بنسبة ١٠٠٪ وفقاً للمعايير البيئية المعتمدة من مجلس حماية الغابات، وجرى تعليق بطاقات تعريفية بتوجهات القمة الخضراء في غرف الفنادق التي شغلت من قبل ضيوف القمة.

وفي إطار الجهود لتقليل من الانبعاثات والحفاظ على الطاقة، فقد تم خلال القمة الاستعانة بسيارات كهربائية نفذت ٨٠٠ رحلة خلال يومين، بالإضافة إلى ١٢ رحلة نفذتها سيارات هجينة صديقة للبيئة لمسافة ٤٨٠ كلم نقلت عدداً من كبار الشخصيات بالإضافة إلى عدد من السيارات الكهربائية المخصصة للرحلات القصيرة والتي استفاد نحو ١٢٠٠ شخصاً من ضيوف القمة.

كما أن أكثر من ٧٠٪ من أصناف الغذاء التي استخدمت في القمة كانت من إنتاج محلي أو من إنتاج دول المنطقة، فيما تم التبرع بفاصل الطعام بالكامل لجهات خيرية لتحقيق الاستفادة منها إلى أقصى حد ممكن، كما تم إعادة تدوير مخلفات الفواكه والخضروات وتحويلها إلى سماد عضوي، لتسهم هذه الإجراءات مجتمعة في الحفاظ على البيئة والموارد وتقليل الهدر وتخفيف النفقات ودعم الاقتصاد الوطني.

وقد حرصت اللجنة المنظمة للقمة بالتنسيق مع كافة الشركاء على الالتزام بمعايير الإستدامة من جوانبها الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، وتطبيق أفضل الممارسات البيئية لضمان تحقيق أن تكون القمة خضراء مستدامة وأن يندرج ذلك على قاعات ومرافق القمة وغرف الفنادق التي أقام بها الضيوف من المتحدثين والمشاركين بحيث تكون خاضعة للمواصفات البيئية، كما تم التأكد من استخدام مواد وتجهيزات مطابقة للمواصفات الخضراء بحيث يمكن إعادة استخدامها والاستفادة منها في فعاليات أخرى أو إعادة تدويرها.

وأيضاً تم تدريب ٥٨ شخص وذلك لتعزيز الممارسات المستدامة خلال القمة الحكومية الأولى.



الريادة في
SERVICES

ت الحكومية
LEADING GOV



فريق عمل القمة الحكومية



