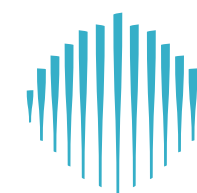


القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



## القمة الحكومية THE GOVERNMENT SUMMIT

© جميع الحقوق محفوظة - وزارة شؤون مجلس الوزراء 2014

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.

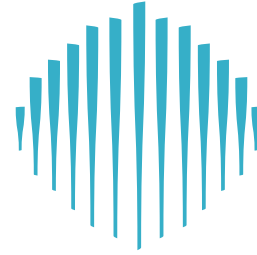
وينبغي توجيه الطلبات الخاصة بالحصول على الموافقة المكتوبة لأصحاب حقوق النشر بهدف إعادة إنتاج أي جزء من هذا الكتاب، إلى الناشرين طبقاً لقانون حقوق النشر الدولي لعام 1956، وللقانون الاتحادي رقم (7) لعام 2002 الخاص بحقوق النشر الخاصة بالمنشئ الأصلي والمنشئين الثانويين وكل من يتصرف بما يخالف حقوق النشر المذكورة سيكون عرضة للملاحقة القانونية والمطالبة بالأضرار الناجمة عن ذلك.

الطبعة الأولى: سبتمبر 2014

دبي، الإمارات العربية المتحدة



حكومة دولة  
الإمارات العربية المتحدة



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT

شريك رائد



شريك رئيسي



كلية محمد بن راشد  
للإدارة الحكومية  
MOHAMMED BIN RASHID  
SCHOOL OF GOVERNMENT



جامعة الإمارات العربية المتحدة  
United Arab Emirates University

شركاء المعرفة

الشركاء الاستراتيجيين



شركاء الاعلام



شريك الاعلام الرقمي



شريك الابداع



شركاء التقنية



الناقل الرسمي



شركاء القمة







صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان

رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة





صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم

نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي

THE GOVERNMENT SUMMIT

القمة الحكومية



الريادة في الخدمات الحكومية  
LEADING GOVERNMENT SERVICES



الريادة في الخدمات الحكومية  
LEADING GOVERNMENT SERVICES





# قائمة المحتويات

---

جلسات القمة الحكومية  
اليوم الثالث: الحكومات الذكية

198

معرض الخدمات الحكومية المستقبلية

216

حفل جائزة أفضل خدمة حكومية  
عبر الهاتف المحمول 2014

234

على هامش القمة الحكومية

254

تقارير القمة الحكومية 2014

276

صور من القمة الحكومية

280

فريق القمة الحكومية 2014

294

القمة الحكومية الثانية

16

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

18

الجلسة الرئيسية

سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم،  
ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي

34

الجلسة الرئيسية

سمو الشيخ عمار بن حميد النعيمي، ولي عهد  
عجمان، رئيس المجلس التنفيذي لإمارة عجمان

48

الجلسة الرئيسية

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

62

الجلسة الرئيسية

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

78

جلسات القمة الحكومية

اليوم الأول: حكومات المستقبل

94

جلسات القمة الحكومية

اليوم الثاني: الحكومات المبدعة

146



# 1,026

شخصية عالية  
المستوى



# 38

وزيراً

# 60

متحدث  
عالمي



# 4,700

مشاركاً



# 500,000

طالب تابعوا القمة الحكومية عبر الانترنت



# 30

جلسة حوارية



# 22

شريكاً

# 50

دولة مشاركة

# 2,590,996

مجموع التفاعلات في وسائل التواصل الاجتماعي



1,100+

صورة



2.6

مليون مشاهدة



15,900

تغريدة



2

مؤشراً إقليمياً



5

تقارير ودراسات



4

اجتماعات عالمية  
وإقليمية



# القمة الحكومية الثانية 2014

ضمن فعاليات القمة الحكومية الثانية، تم افتتاح "متحف الخدمات الحكومية المستقبلية"، وهو عبارة عن معرض تفاعلي للتصاميم المستقبلية. يستكشف المتحف، مستقبل خدمات السفر والرعاية الصحية والتعليم، كما احتضن أكثر من 80 مصمماً تقنياً ومخططاً مستقبلياً عالمياً من قرابة 20 دولة بهدف وضع تصوّر لكيفية تطوير هذه الخدمات في الأعوام المقبلة.

اختتمت القمة الحكومية أعمالها بتوزيع جائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول، حيث كرم صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، الفائزين. في الجهات الحكومية الاتحادية والحكومات المحلية وفرق طلاب الجامعات بدولة الإمارات العربية المتحدة، والجهات العربية والعالمية وذلك بهدف إرساء نموذج عالمي رائد في الإبداع وأفضل الممارسات على صعيد الخدمات الحكومية المتميزة والمبتكرة وتعميم الفائدة والتجارب الخدمية المتميزة على مستوى العالم.

وشهدت القمة الحكومية 2014 مشاركة أكثر من 60 شخصية من كبار المتحدثين في الجلسات الرئيسية والتفاعلية بينهم عدد من القادة وصناع القرار والوزراء والرؤساء التنفيذيين وقادة الفكر والابداع والمسؤولين الحكوميين والخبراء، بحضور أكثر من 4700 شخصية من مدراء وممثلي الجهات الحكومية من مختلف دول العالم.

عقدت القمة الحكومية الثانية برعاية وحضور صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي تحت عنوان "الريادة في الخدمات الحكومية" في تاريخ 10 إلى 12 فبراير 2014.

تركزت محاور القمة الحكومية حول مستقبل الخدمات الحكومية وتحقيق السعادة للمتعاملين والاستفادة من التجارب المتميزة للقطاع الخاص. استلهمت القمة الحكومية الثانية أجندتها من توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم في القمة الأولى والتي تركز بشكل أساسي على تطوير مفاهيم جديدة في تقديم الخدمات الحكومية، ورؤية سموه لحكومات المستقبل التي تتفوق بخدماتها على الفنادق في حسن الاستقبال، وعلى البنوك في دقة الإجراءات وتعمل 24 ساعة مثل شركات الطيران، لتتمكن من منافسة القطاع الخاص في جودة الخدمة المقدمة للمتعاملين لتسهيل حياة الناس وتحقيق الراحة والسعادة لهم.

تهدف القمة الحكومية إلى ترسيخ مكانة دولة الإمارات الريادية على المستويين الإقليمي والعالمي في قيادة دفة تطوير الأداء الحكومي والانتقال بالخدمات الحكومية إلى آفاق جديدة في حكومة المستقبل الذكية التي تبادر بالوصول إلى الناس بدل أن يصلوا إليها من خلال أنظمة تقنية مترابطة وفعالة، والتحول إلى المدن الذكية التي يستطيع التعامل فيها إنجاز معاملاته في أي وقت لينعم المجتمع بمستوى ونوعية حياة جديدة أكثر جودة بما ينسجم ورؤية الإمارات 2021.

تواصل القمة الحكومية للعام الثاني على التوالي إطلاق مجموعة من التقارير الدولية حول تطوير الخدمات الحكومية، وطرح العديد من أوراق العمل والمناقشات البناءة ما يساهم بتوسيع وتعميم المعرفة وإرساء نموذج يحتذى لتطوير مفاهيم وممارسات العمل الحكومي.



# كلمة رئيسية

---



صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم

نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي



United Arab Emirates

" إنها قمة الهمم ... و لأصحاب الهمم "





" أنا سعيد بأن دولتنا لديها **فريق عمل واحد** هو **الأكبر والأفضل**، **طلابہ رجالہ**، **وموظفوه قاداتہ**،  
وهدفه الأساسي هو صناعة الأمل وصناعة الحياة  
وصناعة المستقبل و**إسعاد الناس** "





United Arab Emirates



الحكومية

" إحدى الوزيرات من دولة فى مجلس التعاون  
الخليجى سألتني لماذا تقولون إسعاد الناس  
ولا تقولون رضا الناس؟ وقد أجبتها إن **الرضا لفترة**  
**قصيرة جداً** أما **السعادة** تدوم أكثر وشبه دائمة،  
**كما النصر فإنه نصر مؤقت** أما التفوق فهو أبدي "

" القمة الحكومية الثانية ... تجمع عالمي فريد،

وأفكار حكومية جديدة، وطاقة عمل كبيرة "





## كلمة رئيسية مصورة

### استراتيجية إماراة عجمان

صاحب السمو الشيخ حميد بن راشد النعيمي  
عضو المجلس الأعلى للاتحاد، حاكم إمارة عجمان



" إن ما تشهده إمارة عجمان اليوم من **تطور** و**ازدهار** هو جزء من مسيرة التطوير الشاملة لدولة الإمارات العربية المتحدة، والتي تشهدها في ظل القيادة الرشيدة لرئيس دولة الإمارات الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، والذي يوجه بالعمل الدائم لتحقيق **طموحات شعب الإمارات الوفي** ليكون ضمن أفضل دول العالم "

الشيخ حميد بن راشد النعيمي  
عضو المجلس الأعلى للاتحاد،  
حاكم إمارة عجمان







# جلسة رئيسية

---



سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم

ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي



### إطلاق مبادرة "حكومة دبي نحو 2021"

سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم  
ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي

تقليص عنصر الوقت، وستخفيض الكلفة المرتبطة بتقديم تلك الخدمات، كميزة إضافية للمتعامل الذي سيحصل على "رقم تعريفٍ موحدٍ" يمكن من خلاله الدخول إلى كافة الخدمات التي ينشدها من الحكومة بأسلوب سهل لضمان راحة المتعاملين وضمن مختلف القطاعات الخدمية.

أطلق سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي مبادرة "حكومة دبي نحو 2021" والتي تهدف إلى التحوّل من مفهوم "السرعة" في تقديم الخدمة حالياً إلى مفهوم "الخدمة الفورية" مع حلول العام 2021، من خلال التوصل إلى أكفء مستويات التوظيف الأمثل للتكنولوجيا التي تساهم في



" قادتنا استثنائيون وشعبنا استثنائي "





"التزاماً برؤية محمد بن راشد..."

الإمارة تفتح آفاقاً جديدةً للمستقبل"

" مبادرة حكومة دبي 2021... "

دبي ستقود الطريق نحو **حكومة المستقبل** "



United Arab Emirates



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates



" **تركيز الحكومة** خلال المرحلة المقبلة لن ينحصر في الأهداف الطموحة على المدى القصير فحسب، وإنما سيتمدد كذلك إلى آفاق أرحب بما يعزز المردود الإيجابي **للأفكار الريادية والمبدعة** التي ستطبقها حكومة دبي "

القمة



الزيادة في الخدمات الحكومية  
LEADING GOVERNMENT SERVICES





# جلسة رئيسية

---



سمو الشيخ عمار بن حميد النعيمي

ولي عهد عجمان، رئيس المجلس التنفيذي لإمارة عجمان

القمة الحكومية  
GOVERNMENT SUMMIT

## إطلاق استراتيجية إمارة عجمان 2021

سمو الشيخ عمار بن حميد النعيمي

ولي عهد عجمان، رئيس المجلس التنفيذي لإمارة عجمان

الإمارة انسجاماً مع الأهداف الاستراتيجية لدولة الإمارات عبر تطوير القطاعات الرئيسية، وتطوير منظومة متكاملة من التشريعات والقوانين العصرية الشاملة والمتوافقة مع الحكومة الاتحادية.

أطلق سمو الشيخ عمار بن حميد النعيمي، ولي عهد عجمان، رئيس المجلس التنفيذي لإمارة عجمان، "رؤية إمارة عجمان 2021"، والتي تهدف إلى تحقيق الرفاه الاقتصادي والاجتماعي لسكان



United Arab Emirates

القمة  
THE GOVERNMENT



United Arab Emirates

القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT

United Arab Emirates



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates



United Arab Emirates

" رؤية إماراة عجمان 2021 تنبع في جواهرها

من روح الاتحاد "

Ajman  
2021



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT





Ajman  
2021



Ajman  
2021

مجتمع سعيد يساهم في بناء اقتصاد أخضر،  
تحفزه حكومة متميزة ومنسجمة مع روح الاتحاد





" رؤية إماراتة عجمان هي نتاج عمل ومجهود كبير

لأبناء الإمارات، وخطة عمل واضحة المعالم  
لتطوير مجتمع سعيد وآمن متمسك بهويته

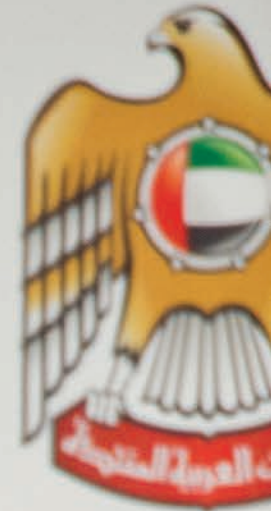
الوطنية "



" إن **إمارة عجمان** تحرص على أن تكون **مساهماً**  
**رئيسياً في عملية التنمية** بالدولة بتوجيهات من  
**صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان،**  
رئيس الدولة "



United Arab Emirates



United Arab Emirates

القمة  
SUMMIT

القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT

القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



" إن أهم محاور استراتيجية عجمان 2021 تتمثل في

**إحتضان الطاقات الوطنية المبدعة** التي ستقود

بدورها **التنمية والازدهار في المستقبل** "



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT









# جلسة رئيسية

---



United Arab Emirates



United Arab Emirates



الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان

نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية

## قيادة استثنائية

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

العربية المتحدة تتمتع بقيادة استثنائية يتمتعون بالرؤية وبعد النظر يتجسد في تصدرها العديد من المؤشرات العالمية ونجاحها بمواصلة تسجيل إنجازات ضخمة في مختلف المجالات بالتزامن مع سعيها الدؤوب لتعزيز مسيرة التنمية الشاملة وتحقيق الرخاء للوطن والمواطن.

عقدت الجلسة الحوارية للفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير الداخلية، تحت عنوان "قيادة استثنائية" وركز سموه في كلمته على سمات القيادة الاستثنائية ودورها في رسم آفاق المستقبل وتحديد أهداف طموحة والعمل بدأب على تحقيقها. وأشار سموه في كلمته إلى أن دولة الإمارات



" إن دولة الإمارات حظيت بقيادة **استثنائيين طوال مراحل**

**التاريخ**، شكّلوا رموزاً تبعث الهمّة والأمل في نفوس

**أبناء الشعب الواحد**، بدءاً من مؤسس الدولة، المغفور

له بإذن الله، **الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان**،

طيب الله ثراه، وإخوانه بناة الاتحاد وصولاً إلى

الجيل التالي من **قيادة الوطن** بزعامة خير الخلف،

ومعاضدة إخوانه أصحاب السمو أعضاء المجلس

الأعلى حكام الإمارات "



United Arab Emirates



United Arab Emirates

القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT

القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



" حكومة الإمارات وعلى رأسها  
خليفة بن زايد تقدم لأبنائها الرعاية  
والدعم المطلق وهذا هو **معنى**  
القيادة الاستثنائية "

"توجيهات محمد بن راشد بتبني مفاهيم  
الحكومة الذكية لها انعكاسات ايجابية كبيرة  
على الشعب والحكومة على السواء"



# القمة الحكومية THE GOVERNMENT SUMMIT



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT

## العزم والإصرار



وزارة الداخلية  
Ministry of Interior

www.moi.gov.ae

10





" الإمارات نموذج متفرد ومجالس محمد بن راشد ومحمد بن زايد الأسبوعية مفتوحة للمواطنين لضمان التواصل المباشر "



## جلسة رئيسية

# أسماء الفائزين لجائزة أفضل التطبيقات للهواتف الذكية التي أطلقتها وزارة الداخلية

الجائزة 16 جهة أكاديمية قدمت 23 مشروعاً، وشملت الجامعات الفائزة كلاً من كلية التقنية العليا للشباب في دبي عن مشروع "تطبيق بلادي"، جامعة الشيخ خليفة عن تطبيق "إم أو أي سيرفيز"، كلية التقنية العليا في العين عن مشروعها لخدمة ذوي الإعاقة، وكلية الشرطة في أبوظبي عن مشروعها "تطبيق البوابة الذكية".

أعلن سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان قبل بدء كلمته عن أسماء الفائزين بالمراكز الأربعة الأولى لجائزة أفضل التطبيقات للهواتف الذكية التي أطلقتها وزارة الداخلية، في استجابة لمبادرة التحول إلى الخدمات الذكية التي أطلقها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، حيث شاركت في المنافسة على هذه









# جلسة رئيسية

---



سمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان

نائب رئيس مجلس الوزراء وزير شؤون الرئاسة رئيس المجلس الوزاري للخدمات

### الشراكة والابتكار في تقديم الخدمات الحكومية

سمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان

نائب رئيس مجلس الوزراء وزير شؤون الرئاسة

رئيس المجلس الوزاري للخدمات

المواطنين المتعثرين، وانتهاء بدور المجلس الوزاري للخدمات والمساعدات الخارجية للدولة والتعاون فيما بين القطاعين العام والخاص في تقديم الخدمات العامة في دولة الإمارات.

خلال الجلسة الحوارية لسمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير شؤون الرئاسة رئيس المجلس الوزاري للخدمات، تحدث عن العديد من القضايا الرئيسية بدءاً من مبادرات صاحب السمو رئيس الدولة في مجالات الإسكان ومشاريع البنية الأساسية ومعالجة ديون





" قبل عام تقريبا ذكر **صاحب السمو الشيخ محمد بن**

**راشد آل مكتوم** عبارة ما زالت عالقة في ذاكرتي

اطلبوا المركز الأول فأنا وشعب الإمارات نحب

المركز الأول، ولم يمر عام على هذه المقولة

إلا وحقت الإمارات انجازا جديدا بفوزها بتنظيم

أكبر معرض في العالم **إكسبو 2020**، وهو الأمر

الذي يؤكد انجازات الدولة على الصعيد العالمي

والمحلي، وهذا الأمر **أكبر دافع للمواطنين والمقيمين**

**لنيل المراكز الأولى** "

القمة الحك  
RNMENT SUMMIT



United Arab Emiro

" إذا كانت الرؤية واضحة لدى كل مسؤول،  
فإن خطوات التنفيذ تكون أسهل "





" دولة الإمارات **تدعم كل مواطن**  
**متميز** وتتبنى مشروعه الدراسي  
والابتكاري داخل الدولة وخارجها "



" القطاع الخاص يعد خياراً استراتيجياً لتوظيف  
المواطنين ليس في دولة الإمارات فحسب  
وإنما في جميع دول العالم "



United Arab Emirates



القمة الحكومية  
GOVERNMENT SUMMIT



## جلسة رئيسية

### تدشين الموقع الإلكتروني "اهتمام"



خلال دخولهم إلى الموقع الجديد على الشبكة العنكبوتية وذلك للمساهمة من خلال هذه الأفكار والمقترحات بتطوير المجتمع ومختلف القطاعات الحكومية للوصول إلى مستويات أعلى وأفضل للخدمات الحكومية وتبني المقترحات البناءة ذات الفائدة المرجوة.

دشن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، خلال الجلسة الموقع الإلكتروني "اهتمام" الذي أطلقته وزارة شؤون الرئاسة.

وتعنى المبادرة باستقبال آراء وأفكار ومقترحات أفراد المجتمع الاماراتي من







الريادة في الخدمات الحكوميه  
LEADING GOVERNMENT SERVICES



# اليوم الأول

---

## حكومات المستقبل

---



# جلسة رئيسية

## كلمة رئيسية

كلمة البروفيسور كلاوس شواب  
مؤسس ورئيس المنتدى الاقتصادي العالمي

## المتحدثون



البروفيسور كلاوس شواب

مؤسس ورئيس المنتدى الاقتصادي العالمي



معالي محمد عبدالله القرقاوي

وزير شؤون مجلس الوزراء  
رئيس اللجنة المنظمة للقمّة الحكومية

# القمة الحكومية

## THE GOVERNMENT SUMMIT



"محاور القمة تجسيد لرؤى  
صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد  
في إسعاد المتعاملين"

THE GOVERNMENT





# الريادة في الخدمات الحكومية

## LEADING GOVERNMENT SERVICES



" القطاع الخاص يخدم ملايين الأشخاص في الوقت  
الذي تخدم فيه الحكومات 6 مليارات شخص  
حول العالم "

" دولة الإمارات من خلال القمة الحكومية  
تعزز دور الحكومات في **سعادة شعوبها** "



" دور الحكومات في تشكيل مستقبل الأمم والشعوب بات أكثر أهمية من أي وقت مضى "



الريادة في الخدمات الحكومية  
LEADING GOVERNMENT SERVICES







# جلسة رئيسية

## خدمات رائدة في مدن عالمية

مدير الجلسة المتحدثون



سعادة جانسو كيم

نائب عمدة مدينة سيئول - كوريا الجنوبية



سعادة السير إدوارد ليستر

نائب عمدة مدينة لندن - المملكة المتحدة



سعادة أكسفير ترياس

عمدة مدينة برشلونة - إسبانيا



السيد ريتشارد كويست

مقدم برامج اقتصادية، قناة CNN

MENT SUMMIT

الحكومية



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



# الحكومية



" إن المدينة الذكية هي التي تقدم الخدمات التي يحتاج إليها الناس لتحسين حياتهم وتحقيق جودة الاقتصاد "

سعادة السير. إدوارد ليستر  
نائب عمدة مدينة لندن - المملكة المتحدة

تحديد أهم الانجازات والتحديات لتحقيقها. كما استعرضت الجلسة سمات مدن المستقبل، والحكومة الذكية، وعلاقة تقديم الخدمات الحكومية بالقدرة التنافسية والتنمية والتطوير.

ناقشت الجلسة، التي ضمت عمداء من أكبر المدن العالمية التي احتلت مراكز متقدمة في جودة الحياة ومستوى الخدمات، الرؤى المستقبلية لتقديم الخدمات في هذه المدن مع

# THE GOVERNMENT SUMMIT



الريادة في الخدمات الحكومية  
LEADING GOVERNMENT SERVICES



# جلسات حوارية

## مواكبة العصر المعرفي

خدمات التعليم المستقبلية

المتحدثون

مدير الجلسة



السيد سلمان خان

مؤسس أكاديمية خان - الولايات المتحدة الأمريكية



سعادة أوليس بيتكالا

مدير عام مجلس فنلندا الوطني للتعليم - جمهورية فنلندا



معالي د. مغير خميس الخيلي

مدير عام مجلس أبوظبي للتعليم حتى مارس 2014 ورئيس هيئة الصحة حالياً - دولة الامارات العربية المتحدة



السيد سليم اسماعيل

السفير الدولي والشريك المؤسس، جامعة سينجولارتي - الولايات المتحدة الأمريكية





الذكي ليطماشى مع متطلبات العصر الحديث، وذلك لإعداد كوادر مؤهلة قادرة على تجسيد رؤية قياداتهم وترجمتها لواقع ملموس.

ناقشت الجلسة أهم التوجهات العالمية في استخدام التكنولوجيا لتطوير خدمات التعليم بالإضافة الى تحديد أهم الفرص والتحديات التي تواجه التعلم



" كانت المهارة تدوم مدى عمر الإنسان، أما الآن فهي  
تدوم لخمس سنوات فقط... لذا على المرء تطوير مهاراته  
ومعلوماته سنوياً "

السيد سليم اسماعيل

السفير الدولي والشريك المؤسس، جامعة سينجولارتي-الولايات المتحدة الأمريكية

## جلسات حوارية

### توفير خدمات صحية فعالة

الجيل القادم من الخدمات الحكومية الصحية

المتحدثون

مدير الجلسة



الدكتورة كاثرين مور

رئيس البحوث الطبية لشركة - انتويتيف  
سيرجيكال - الولايات المتحدة الأمريكية



الدكتور ألن واي لون تشيونغ

رئيس مجموعة مستشفيات  
هونغ كونغ - جمهورية الصين الشعبية



الدكتور جمال محمد الكعبي

مدير، دائرة خدمة العملاء والاتصال  
المؤسس، هيئة الصحة، أبوظبي - دولة  
الامارات العربية المتحدة





ونماذج خدمات الرعاية الصحية في بعض المستشفيات والمنظمات الرائدة في العالم، وتم مناقشة أهم الفرص والتحديات للوصول إلى مجتمعات أكثر صحة وسعادة.

ناقشت الجلسة أثر التقدم التكنولوجي وما يوفره من فرص للحصول والاستفادة من البيانات والمعلومات والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية لتوفير خدمات صحية أفضل. من خلال أمثلة عملية



ة  
THE



ور

## جلسات حوارية

### فرص تطوير الخدمات الاجتماعية في العالم العربي

المتحدثون

مدير الجلسة



معالي ريم أبو حسان

وزيرة التنمية الاجتماعية -  
المملكة الأردنية الهاشمية



معالي د. فاطمة محمد البلوشي

وزيرة التنمية الاجتماعية - مملكة البحرين



معالي د. يوسف بن أحمد العثيمين

وزير الشؤون الاجتماعية - المملكة  
العربية السعودية



معالي مريم محمد خلفان الرومي

وزيرة الشؤون الاجتماعية -  
دولة الإمارات العربية المتحدة



السيد تركي الدخيل

قناة العربية

VERNMENT

قمة  
حكومية





الاجتماعية وتسهيل الوصول إليها ، كما  
بحثت الميزات والموارد المتاحة لتحسين  
الخدمات والاستفادة من الطاقات الكامنة  
التي تمتلكها المنطقة.

بحثت الجلسة التي ضمت عدد من  
وزراء التنمية الاجتماعية في الدول العربية  
الضوء على النماذج المبتكرة التي طورتها  
الحكومات العربية لتعزيز جودة الخدمات



United Arab Emirates



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



تركيب الدخيل



United Arab Emirates



مريم الرومي



United Arab Emirates



فاطمة البلوشي



United Arab Emirates

أبو حسان

# جلسات حوارية

## مستقبل المواصلات

كيف سيحدد التنقل الذكي معالم مدن المستقبل؟

المتحدثون

مديرة الجلسة



السيد براد تيمبلتون

رئيس الشبكات والتكنولوجيا، جامعة  
سنجولاريتي - الولايات المتحدة الأمريكية



سعادة مطر الطاير

رئيس مجلس الإدارة والمدير التنفيذي لهيئة  
الطرق والمواصلات - دولة الإمارات العربية المتحدة



السيدة نوفر رمول

تلفزيون دبي





وذلك من خلال تسليط الضوء على أحدث التوجهات والابتكارات في مجال البنية التحتية الذكية وأثرها على التنقل.

تطرقت الجلسة إلى تأثير التنقل الذكي على جودة الحياة وتقديم الخدمات والقدرة التنافسية والإنتاجية للمدن،



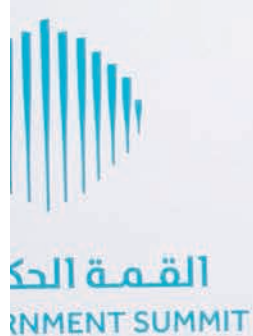
United Arab Emirates



United Arab Emirates



United Arab Emirates



United Arab Emirates



نوفر رمول



مطر الطاير



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT

# جلسة رئيسية

## رؤية لا حدود لها

المتحدث

مدير الجلسة



معالي خلدون خليفة المبارك

الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب لمجموعة  
مبادلة - دولة الإمارات العربية المتحدة



السيد جون دفتريوس

قناة CNN

المقر الرئيسي لشركة سيمينز في المنطقة، مدينة مصدر  
Siemens Building in Masdar City



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



" تتمثل خطوتنا المقبلة  
في الاستمرار بما نجحنا  
فيه ... وتحديد القطاعات  
المهمة .. التي **تؤمن**  
**وظائف جيدة للمواطنين**،  
كما توفر التكنولوجيا،  
التدريب وتحقيق التنمية  
المستدامة في الدولة "

معالي خلدون خليفة المبارك  
الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب لمجموعة مبادلة - دولة الإمارات العربية المتحدة

مبادلة للتنمية في مختلف القطاعات  
ودورها المهم في تطوير الخدمات والكوادر  
المواطنة المؤهلة لتحقيق هذه النجاحات.  
وتطرق أيضا خلال الجلسة إلى الخطة  
الاستراتيجية 2030 لإمارة أبوظبي.

تحدث معالي خلدون المبارك، الرئيس  
التنفيذي والعضو المنتدب لمجموعة مبادلة  
للتنمية، خلال الجلسة التي عقدت تحت  
عنوان "رؤية لا حدود لها"، عن عدداً  
من النماذج الناجحة لمشاريع وأنشطة



# جلسة رئيسية

## كلمة معالي وليام دانفرز

نائب الأمين العام لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية

المتحدث



معالي وليام دانفرز

نائب الأمين العام لمنظمة التعاون  
الاقتصادي والتنمية



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates



United Arab Emirates



كما دعا الحكومات إلى التفكير بشكل مختلف ومبتكر لتلبية احتياجات مواطنيها وأن تمزج بين الأمن وتأمين حماية المعلومات الشخصية، مع الاهتمام بتمكين المواطنين من خلال استخدام التكنولوجيا.

ركز معالي وليام دانفرز خلال الجلسة على أهمية تأمين خدمات جيدة تتسم بالاستمرارية والتناغم والاستدامة للمواطنين، باعتبارها أمراً حيوياً يتيح للحكومات مواجهة التحديات المستقبلية.

" من المهم أن يكون هناك  
أنظمة لتوفير الخدمات  
الجديدة للمواطنين ... كما  
يتعين على الحكومات أن  
تفكر بشكل واسع وأن تتمتع  
برؤية مستقبلية "

معالي وليام دانفرز  
نائب الأمين العام لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية



# جلسة رئيسية

## خدمات حكومية "درجة أولى"

ما الذي يمكن أن تتعلمه الحكومات من شركات الطيران؟

المتحدثون

مدير الجلسة



السير تيموثي كلارك

رئيس طيران الإمارات - دولة الإمارات العربية المتحدة



السير ريتشارد برانسون

مؤسس ورئيس مجلس إدارة مجموعة فيرجن



السير ريتشارد كويست

مقدم برامج اقتصادية، قناة CNN

# القمة الحكومية

## THE GOVERNMENT SUMMIT





" كلما كبرت عمليات الشركة  
وتشابكت أنشطتها، كان عملها  
أقرب من عمل الحكومة، من  
حيث كونها تخدم أعداداً متزايدة  
من الأشخاص. ولكي توصل  
شركات الطيران نجاحها، يتعين  
عليها **تَبني سياسات تمنح  
الأولوية للمتعاملين** "

السير. ريتشارد برانسون  
مؤسس ورئيس مجلس إدارة مجموعة فيرجن

الطيران. كما أكدت الجلسة أهمية التركيز  
على التدريب واعتماد نهج يتسم بالابتكار  
لتقديم المنتجات المناسبة التي تلبى  
متطلبات وتطلعات المتعاملين.

استعرضت هذه الجلسة أهم الآليات  
التي يمكن للقطاع الحكومي تبنيها من  
أجل تقديم خدمات حكومية مبتكرة  
ومتميزة، تتسم بنفس معايير كفاءة  
وسرعة الخدمات التي تقدمها شركات



## ورشة عمل

### مستقبل الحكومات 2030 بالتعاون مع المنتدى الاقتصادي العالمي







عرض مجلس الأجنحة العالمية "مستقبل الحكومات" وفريق الرؤية الاستراتيجية في منتدى الاقتصاد العالمي ثلاث سيناريوهات لمستقبل الحكومات. وناقش الحضور في الجلسة سيناريوهات قد تؤثر على مستقبل الحكومات وكيفية تقديم خدماتها كما تطرقت الجلسة للإجابة على أسئلة رئيسية: كيف تغير تكنولوجيا المعلومات دور الحكومات؟ هل تعتبر المبادرات المقترحة حالياً كافية لمواجهة التحديات المستقبلية؟ ما هي أفضل الممارسات التي يمكن الاستفادة منها من المستوى المحلي والاقليمي والعالمي؟







# اليوم الثاني

---

# الحكومات المبدعة

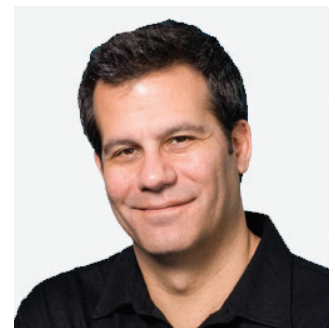
---



# جلسة رئيسية

## مجتمعات ذكية لمدن ذكية

### المتحدث



الدكتور ريتشارد فلوريدا

بروفيسور بجامعة تورونتو وجامعة نيويورك  
وكبير محرري مجلة أتلانتيك - الولايات  
المتحدة الأمريكية

GOVERNMENT SUMMIT

القمة الحكومية



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



الريادة  
SERVICES

كومية  
LEADING

# القمة THE GOVERNMENT SUMMIT

"المدن العملاقة ستشكل

المستقبل، وسيتعين على الجيل

الجديد العمل معاً وترجمة كل

ما تعلمناه لخلق بنية أساسية

واجتماعية إبداعية للمدن ...

التي ستحتل مكانة **ريادة على**

**المستوى العالمي** وفي تعزيز

نمو وازدهار الاقتصاد العالمي

بشكل عام "

الدكتور ريتشارد فلوريدا

بروفيسور بجامعة تورونتو وجامعة نيويورك وكبير محرري مجلة أتلانتيك - الولايات المتحدة الأمريكية

سعيها لتحقيق التنمية المستدامة وتطوير الخدمات الحكومية. وأكد المتحدث أن المدن المبدعة ستشكل المستقبل، وستساهم في قيادة مسيرة التحول والتطور في العالم ونهوضه اقتصادياً واجتماعياً.

تناول المتحدث الثورة الإبتكارية التي يشهدها العالم والتي انتقلت به من الاقتصاد القائم على الموارد إلى الاقتصاد المعرفي القائم على الإبتكار، وكيف يمثل التحول إلى الاقتصاد الإبداعي أحد أبرز التحديات التي تواجهها الدول في

# الحكومية THE GOVERNMENT



# جلسة رئيسية

## كلمة معالي فرانسيس مود

وزير شؤون مجلس الوزراء - المملكة المتحدة

المتحدث





# القمة الحكومية

## THE GOVERNMENT SUMMIT





وإسعاد المواطنين. كما أكد المتحدث على أهمية التعاون بين القطاعين الحكومي والخاص في هذا المجال، واعتماد مفاهيم الانفتاح الشفافية، المرونة والابتكار.

تناول معالي فرانسيس مود أهم التحديات التي تواجه الحكومات للوصول إلى مجتمعات أكثر سعادة ورفاهية، عبر تقديم خدمات عالية المستوى، وتوظيف التقنيات المتطورة لتعزيز الرفاه الاجتماعي

" من المهم التركيز على بناء  
العقول التي تنتقل ببلادها إلى  
اقتصاد أفضل وبتكلفة اقل "



United Arab Emirates

معالي فرانسيس مود  
وزير شؤون مجلس الوزراء - المملكة المتحدة

القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates



United Arab Emirates

# جلسة رئيسية

## العالم في 2050

المتحدث



الدكتور بيتر ديامانديس

رئيس جامعة سينجولارتي ومؤسس جائزة اكس  
برايز العالمية - الولايات الأمريكية المتحدة

# GOVERNMENT SUMMIT

# الحكومية

## Insights...

- The only constant is change.
- The rate of change is increasing.
- Technological convergence → Unexpected results
- Today's "exponential entrepreneurs" are more capable past governments & large corporations



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



" الذكاء الاصطناعي بات يغير العالم الآن بسرعة مذهلة ... نحن ندخل في عالم نستطيع فيه معرفة تفاصيل كل شخص ... وبالتالي، متابعة البيانات الصحية وبرامج الرعاية الصحية، كما ستعمل تقنية الجينات على رفع متوسط عمر البشر إلى 150 عاماً "

الدكتور بيتر ديامانديس

رئيس جامعة سينجولارتي ومؤسس جائزة اكس برايز العالمية - الولايات الأمريكية المتحدة

التمسك بالنمط التقليدي في التفكير يمكن أن يقود إلى الفشل، في حين أن اعتماد نهج إبداعي يمكن أن يؤدي إلى تحقيق قفزات نوعية لها تأثير في مستقبل الخدمات.

استعرض المتحدث عدداً من أبرز التوجهات التي تحكم عمليات التغيير الجارفة التي يشهدها عالمنا في مختلف المجالات، ودور الابتكار في تغيير شكل العالم الذي نعرفه. وأوضح كيف أن



## جلسات حوارية

### خدمات حكومية بمعايير مصرفية

ما الذي يمكن أن تتعلمه الحكومات من القطاع البنكي؟

المتحدثون

مديرة الجلسة



السير غاري فلود

رئيس المنتجات والحلول العالمية، ماستركارد -  
الولايات المتحدة الأمريكية



السيد علاء عريقات

الرئيس التنفيذي وعضو مجلس إدارة بنك  
أبوظبي التجاري - دولة الإمارات العربية المتحدة



السيدة نادين هاني

قناة العربية



القمة  
SUMMIT

" يمكن بالفعل ادارة الحكومة  
كما يتم ادارة البنوك خاصة في  
حكومة متطورة وتقنية كحكومة  
الامارات، وفيها خدمات عالية  
الجودة، ورقابة، ومتابعة، والنمو  
فيها يسير بشكل متسارع وكل  
ذلك بفضل الرؤى الرشيدة لحكام  
الدولة، والمرتكزة على تقديم  
خدمات تناسب الافراد وترضيهم  
بل وتسعدهم "

السيد علاء عريقات

الرئيس التنفيذي وعضو مجلس إدارة بنك أبوظبي التجاري- دولة الإمارات العربية المتحدة

المتعاملين. كما أكدت الجلسة على أهمية قيام الحكومات بتطوير معايير أكثر صرامة في اختيار الكفاءات وتدريبها وتطويرها وتعزيز مهاراتها من أجل الارتقاء بمستويات الخدمات التي تقدمها.

تناولت الجلسة معايير قياس النجاح في الخدمات التي تقدمها الهيئات الحكومية للمتعاملين، وكيفية تعزيزها من خلال اعتماد استراتيجيات مبتكرة مشابهة لتلك التي تستخدمها البنوك للوصول لأعلى معايير الجودة ورضا





United Arab Emirates



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates



علاقات

## جلسات حوارية

### خدمات حكومية مرحابة

ما الذي يمكن أن تتعلمه الحكومات من القطاع الفندقي؟

المتحدثون

مديرة الجلسة



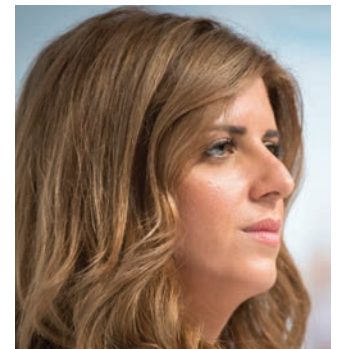
السيد ديليب راجاكازير

الرئيس التنفيذي للضيافة، مجموعة فنادق  
مينور - مملكة تايلاند



السيد جيرالد لواليس

الرئيس التنفيذي لمجموعة جميرا - دولة  
الإمارات العربية المتحدة



السيدة لارا حبيب

قناة العربية



United Arab Emirates



الترابيب

جيرالد لوليس

ديليب راد



أجل الارتقاء بالخدمات التي تقدمها،  
بدءاً من استقطاب وتأهيل العاملين  
وانتهاء باعتماد نهج يوضع تميز الخدمة في  
صدارة الأولويات.

تمحورت الجلسة حول إمكانية تطبيق  
معايير القطاع الفندقي في خدمة  
المتعاملين ضمن الهيئات الحكومية،  
وأبرز المقومات التي تحتاج الهيئات  
والمؤسسات الحكومية إلى اعتمادها من

" إن أهم عناصر تقديم الخدمة المتميزة  
في القطاع الفندقى تكمن في **الابتسامه**  
**وحفاوة الترحيب والتجاوب بشكل مثالى**  
مع متطلبات العملاء "

جيرالد لوليس

الرئيس التنفيذي لمجموعة جميرا-دولة الإمارات العربية المتحدة



# جلسات حوارية

## الابتكار في الخدمات الحكومية

الدروس المستفادة من تجربة أمريكا اللاتينية

المتحدثون

مدير الجلسة



السيد الفارو راميريز

بروفيسور في معهد الإدارة العامة،  
جامعة تشيلي



معالي رامون فينتورا كاميجو

وزير الإدارة العامة - جمهورية الدومينيكان



معالي روبيرتو جالاردو نونيز

وزير التخطيط والسياسة  
الاقتصادية - كوستاريكا



معالي سلطان المنصوري

وزير الاقتصاد - دولة  
الامارات العربية المتحدة

# القمة الحكومية





وتعزيز التواصل والتفاعل بين الحكومة والمواطنين من أجل تلبية احتياجاتهم، والاستفادة من آرائهم في تقديم وتطوير الحلول والخدمات.

سلطت الجلسة الضوء على عوامل النجاح الرئيسية والدروس المستفادة من تطوير وإصلاح القطاع الحكومي في أمريكا اللاتينية. كما ركزت على أهمية الابتكار في تقديم خدمات ذكية للمتعاملين،



# جلسات حوارية

## مختبر الابتكار

صمم خدمتك مع جوجل

### المتحدثون



السيد محمد مراد

مدير جوجل لمنطقة الشرق الأوسط  
وشمال إفريقيا



السيد بيتر بارون

مدير الاتصالات والشؤون العامة لمناطق أوروبا  
والشرق الأوسط وإفريقيا في شركة جوجل





## " السعي لاكتشاف المواهب والكفاءات والاشخاص المتسمين بالابتكار واستقطابهم ودعمهم يأتي ضمن صدارة الأولويات... "

السيد بيتر بارون

مدير الاتصالات والشؤون العامة لمناطق أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا في شركة جوجل

ركزت هذه الجلسة على دور الأفكار المبتكرة والخلقة في إحداث التطور في الخدمات، من خلال عرض تجربة شركة جوجل. وقد أكد المتحدث على أن التطور التكنولوجي يمثل نتيجة جهود مخطط لها لتحفيز الأفكار المبتكرة والخلقة والعمل على الاستفادة منها.



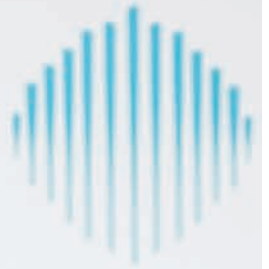
United Arab Emirates



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT S



القمة الحكو  
VERNMENT SUMMIT



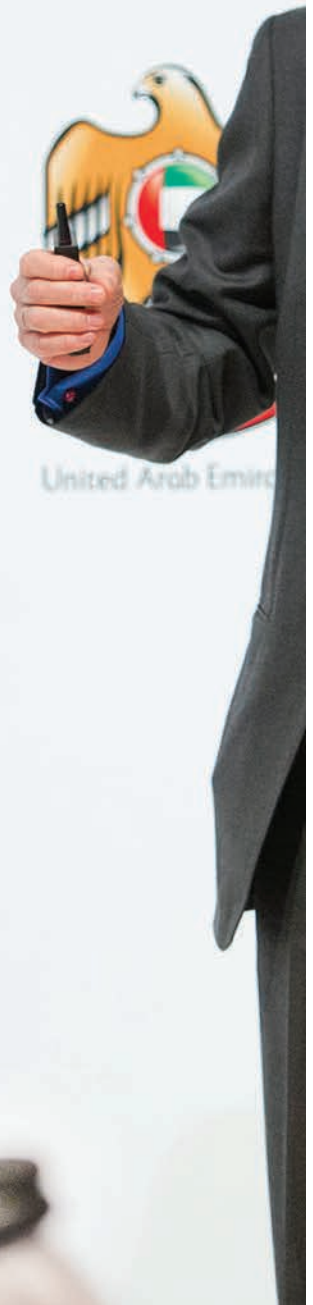
United Arab Emirates



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates



# جلسات حوارية

## الشراكة مع القطاع الخاص

الفرص والتطلعات لتطوير الخدمات الحكومية

محاورة الجلسة المتحدثون



السيد فادي غنڨور

مؤسس و نائب رئيس مجلس إدارة أرامكس



سعادة إبراهيم فهد المعقبل

رئيس صندوق تنمية الموارد البشرية -  
المملكة العربية السعودية



سعادة المهندس حسين لوتاه

مدير عام بلدية دبي - دولة الإمارات العربية  
المتحدة



السيدة زينه محمد صوفان

تلفزيون دبي





إلى جانب وضع إطار فعال لإدارة هذه الشراكات في المستقبل من منظور استراتيجي، بما يساهم في الارتقاء بالأداء وتعزيز الخدمات.

ناقشت الجلسة كيفية الاستفادة من الشراكات بين القطاعين الخاص والعام من أجل الوصول إلى مستويات جديدة ومبتكرة في تقديم الخدمات،



# جلسات حوارية

## خدمات المستقبل

دور التكنولوجيا في تحسين تجربة المتعاملين

المتحدثون

مدير الجلسة



السيد بيتر بارون

مدير الاتصالات والشؤون العامة لمناطق أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا في شركة جوجل



السيد محمد أمين

نائب الأول للرئيس والمدير الإقليمي للشرق الأوسط وشمال إفريقيا - شركة إي إم سي



السيد جو ماكاري

نائب الرئيس لشؤون القطاع العام في أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا - Microsoft



السيد داني قان هك

المدير العام للخدمات العامة لمنطقة أوروبا والشرق الأوسط وشمال إفريقيا، إس إيه بي



السيد جون دافريوس

قناة CNN

# لقمة لحكومية





الجمهور باعتبارهم محور عملية التطوير المنشودة، إلى جانب اعتماد نهج الشفافية لتعزيز مشاركة واندماج المواطنين والمتعاملين وشعورهم بالانتماء.

تناولت الجلسة تنامي الحاجة إلى تطوير المزيد من التطبيقات والخدمات الإلكترونية التي يمكن للأفراد الاستفادة منها عن طريق الأجهزة الذكية، بهدف تحفيز علاقة الشراكة الحكومية مع



United Arab Emirates

القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates

القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates

القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



جون



United Arab Emirates



بيتر بارون



United Arab Emirates



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT

داني فان هك

## جلسات حوارية

### روح المنافسة وتحقيق النتائج

ما الذي يمكن أن نتعلمه الحكومات من عالم كرة القدم؟

المتحدث

مدير الجلسة



السيد فرّان سوريانو

الرئيس التنفيذي لنادي مانشستر سيتي لكرة  
القدم - المملكة المتحدة



السيد علي القرني

سكاي نيوز عربية

القمة  
الحكومية



United Arab Emirates



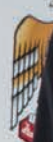
United Arab Emirates

القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates

القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates

القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



ية  
THE GO



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT

" أن الحظ وحده لا يكفي  
لتحقيق الفوز أو النجاح  
ولكن الأمر يتعلق أيضا  
بالإدارة السليمة والقيادة  
الحكيمة القادرة على  
اتخاذ القرار الصحيح في  
الوقت المناسب "

السيد فيران سوريانو

الرئيس التنفيذي لنادي مانشستر سيتي لكرة القدم - المملكة المتحدة

بحس القيادة والرؤية، وتتحدى بالمثابرة والفاعلية والتواصل من أجل قيادة الفريق إلى تحقيق النجاح المنشود. كما أكد على أهمية اتخاذ القرارات في الوقت المناسب وقبل الوصول إلى منحنى التغيير.

أكد المتحدث خلال الجلسة أن تكوين فريق قادر على تحقيق النجاح سواء على المستوى الرياضي أو على المستوى الحكومي أو على مستوى الخدمات الحكومية يتطلب وجود شخصية تتمتع



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates

القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates

القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates

القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates



United Arab Emirates

علي القرني

فيران سوريانو



## جلسات حوارية

### سر إسعاد المتعاملين

المتحدث



السيد لو كاربون

المؤسس والرئيس التنفيذي، إكسبيرينس  
إنجينيرنج - الولايات المتحدة الأمريكية





مستوى جودة الخدمات، وسبل إشراك المتعاملين لتحسين التجربة التي يحظون بها والارتقاء بالخدمات الحكومية إلى مستوى إسعاد المتعاملين.

تناولت هذه الجلسة سبل تطوير وتقديم خدمات حكومية تضاوي تلك التي تقدم في القطاع الخاص الذي أصبح نموذجا يمكن للحكومات الاقتداء به في مجال رفع

"هندسة التجربة" تشمل  
الانتقال من مفهوم 'صنع  
السلعة وبيعها' إلى 'استشعار  
رغبات المتعامل والتجاوب معها"

السيد لو كاربون  
المؤسس والرئيس التنفيذي، إكسبيرنس إنجينيرنج - الولايات المتحدة الأمريكية



## جلسة خاصة

### برنامج قيادات حكومة الإمارات

تحقيق الكفاءة والإبداع في القطاع الحكومي:  
دروس مستفادة من تجربة جمهورية فنلندا

المتحدث

مدير الجلسة



معالي إسكو أهو

رئيس وزراء فنلندا السابق وعضو مركز كينيدي للحكومة في جامعة هارفرد - جمهورية فنلندا



سعادة عبدالله لوتاه

الأمين العام لمجلس الإمارات للتنافسية - دولة الامارات العربية المتحدة





والخدمات الحكومية وقدم دروساً مستفادة من تجربة جمهورية فنلندا. وقد أدار الجلسة سعادة عبدالله لوتاه، الأمين العام لمجلس الإمارات للتنافسية - دولة الإمارات.

خلال جلسة خاصة مع برنامج قيادات حكومة الإمارات تحدث إسكو أهو رئيس وزراء فنلندا السابق وعضو مركز كنيدي للحكومة في جامعة هارفرد عن تحقيق الكفاءة والإبداع في القطاع الحكومي



United Arab Emirates



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates

الق  
SUMMIT



United Arab Emirates



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



إسكو أهو



United Arab Emirates

القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT







# اليوم الثالث

---

# الحكومات الذكية

---



# جلسة رئيسية

## رؤية إمارة عجمان 2021

منظومة استراتيجية شاملة

المتحدث



سعادة سعيد سيف المطروش

الأمين العام للمجلس التنفيذي  
لإمارة عجمان





United Arab Emirates

# " تنطلق 'رؤية إمارات عجمان' في توجهاها الرئيسية على تعزيز الشراكة الفاعلة بين القطاعات العام والخاص، وتعزيز آفاق التعاون الاتحادي والمحلي في قطاعاتها الحكومية والحفاظ على التراث الوطني الأصيل، والاستفادة القصوى من القدرات التنافسية التي تتمتع بها إمارات عجمان "

الاستراتيجية الرئيسية، التي تقوم على بناء المواطن الفخور بهويته وتراثه وانتمائه إلى دولة الإمارات، وتأمين الرفاه الاقتصادي والاجتماعي والسعادة لسكان إمارات عجمان، مع الحفاظ على الموارد الطبيعية للإمارات بالاعتماد على الاقتصاد التنافسي الصديق للبيئة والاعتماد على موارد الطاقة البديلة، إضافة إلى الحرص على الارتقاء بالأداء الحكومي بما يحقق رضا المتعاملين.

سعادة سعيد سيف المطروشي، الأمين العام للمجلس التنفيذي لإمارات عجمان، استعرض ملامح رؤية عجمان 2021 من خلال العرض التقديمي الذي قدمه بمناسبة إطلاق "رؤية إمارات عجمان 2021"، وأكد بأن رؤية عجمان تشكل منظومة استراتيجية شاملة بعيدة المدى تراعي متطلبات التنمية في الإمارات، وتركز على أهم ما تتميز به من عوامل جذب وصولاً لتحقيق مجموعة من الغايات



United Arab Emirates

الحكومة  
THE GOVERNMENT



United Arab Emirates



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United A



United Arab Emirates

قم  
T SUM

# جلسة رئيسية

## نحو عالم أكثر ذكاءً

المتحدث



السيد عثمان سلطان

الرئيس التنفيذي، شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة "دو" - دولة الإمارات العربية المتحدة



الريادة في الخدمات الحكومية  
LEADING GOVERNMENT SERVICES



" تتمثل عوامل منظومة  
المدينة الذكية في وجود  
البنية التحتية الذكية، الإدارة  
الذكية أو الحكومة الذكية  
والمحتوى المعلوماتي  
الأساسي، بالإضافة إلى  
المواطن المتفاعل "

السيد عثمان سلطان

الرئيس التنفيذي، شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة دو - دولة الإمارات العربية المتحدة

كما تحدث حول الكيفية التي غيرت فيها الثورة الرقمية المعادلة التقليدية لمنظومة الاتصال وكل شيء في حياتنا، وفتحت المجال أمام قيام مدن ذكية، وكيف أن قدرات العصر الرقمي ستكون أداة تحول في العالم.

ركز السيد عثمان سلطان خلال الجلسة على التغيرات المتسارعة في العالم الرقمي ومدى تأثيرها على الخدمات في العالم، وكيف أنه يمكن تطويع التغيير السريع لتسجيل نتائج ساطعة كالتى حققتها الإمارات على مدى العقود الماضية.



# جلسة رئيسية

## السعادة

مفتاح نجاح الحكومات

المتحدث

مدير الجلسة



البرفيسور جيفري ساكس

رئيس مركز الارض بجامعة كولومبيا -  
الولايات المتحدة الأمريكية



السيد عادل الطريفي

رئيس تحرير جريدة الشرق الاوسط



# الريادة في الخدمات GOVERNMENT SERVICES





# " الدور الحقيقي الذي يجب أن تضطلع به الحكومات هو تحقيق السعادة للمواطنين "

البروفيسور جيفري ساكس

رئيس مركز الارض بجامعة كولومبيا - الولايات المتحدة الأمريكية

للحكومات في مختلف أنحاء العالم، وكيف أصبح مؤشر تقدم الشعوب يقاس بناتج السعادة الإجمالي بدلاً من الناتج المحلي الإجمالي.

تناولت الجلسة التحديات والفرص الراهنة أمام تعزيز وتحسين جودة الحياة والخدمات للمواطنين، وتعزيز سعادة المواطنين باعتبارها الهدف الرئيسي



United Arab Emirates



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



United Arab Emirates



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



عادل الطريفي

عربي ساكس

# جلسة رئيسية

## الحكومة الذكية

خدمات حكومية في متناول اليد

المتحدثون

مدير الجلسة



السيد فنسنت وونغ

الرئيس التنفيذي لمؤسسة اي دي ايه الدولية - جمهورية سنغافورة



الدكتور جيونغوون يون

نائب رئيس، هيئة المعلومات الوطنية - جمهورية كوريا الجنوبية



سعادة راشد لاج المنصوري

مدير عام مركز أبوظبي للأنظمة الإلكترونية والمعلومات - دولة الإمارات العربية المتحدة



سعادة محمد ناصر الغانم

مدير عام هيئة تنظيم الاتصالات - دولة الإمارات العربية المتحدة



السيد عثمان سلطان

الرئيس التنفيذي، شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة "دو" - دولة الإمارات العربية المتحدة

NT SUMMIT

ة الحكومية



القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT





ركزت الجلسة على الحاجة إلى الاستثمار المستمر في البنى التحتية لتوفير "خدمات حكومية في متناول اليد"، كما استعرضت التحديات التي تواجهها الحكومات الذكية في تحقيق رضا المتعاملين وحماية تطبيقاتها، وما يتطلبه ذلك من جهود في إنشاء بنى تحتية متطورة للاتصالات وتدريب وتأهيل العاملين لتحقيق التحول إلى الخدمات الذكية في مختلف القطاعات.

# القمة الحكومية THE GOVERNMENT SUMMIT



# معرض الخدمات الحكومية المستقبلية



" المستقبل يحمل تغييرات تقنية كبرى  
نسعى لمواكبتها ... "

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





# المدينة الذكية

ستضم مدينة المستقبل الذكية

مناطق بيئات الترفيه الذكية بتحويل الطاقة التي  
في المناطق التي تحتاجها بشكل أكبر من خلال  
تكنولوجيا من مصادر الطاقة النظيفة.

مناطق الخدمات الذكية بتقليل الأضرار والتكاليف  
وتحسين الكفاءة من استخدام المبريد وتغيير  
لحجم الهواء لتوفير الطاقة والتلوث.





خدمات السفر والرعاية الصحية والتعليم بالإضافة إلى الخدمات الحضرية ويضع تصوراً لكيفية تطوير هذه الخدمات في الأعوام المقبلة من خلال جهود مشتركة لأكثر من 80 مصمماً وتقنياً ومفكراً مستقبلياً من قرابة 20 دولة.

افتتح صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي في القمة الحكومية معرض الخدمات الحكومية المستقبلية وهو عبارة عن معرض تفاعلي لتصميم الخدمات المستقبلية. يُعتبر "المعرض" فريداً من نوعه، ويستكشف "المعرض" مستقبل





صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد والشيخ حمدان بن راشد يتفقدان طائرة بدون طيار في معرض الخدمات الحكومية المستقبلية



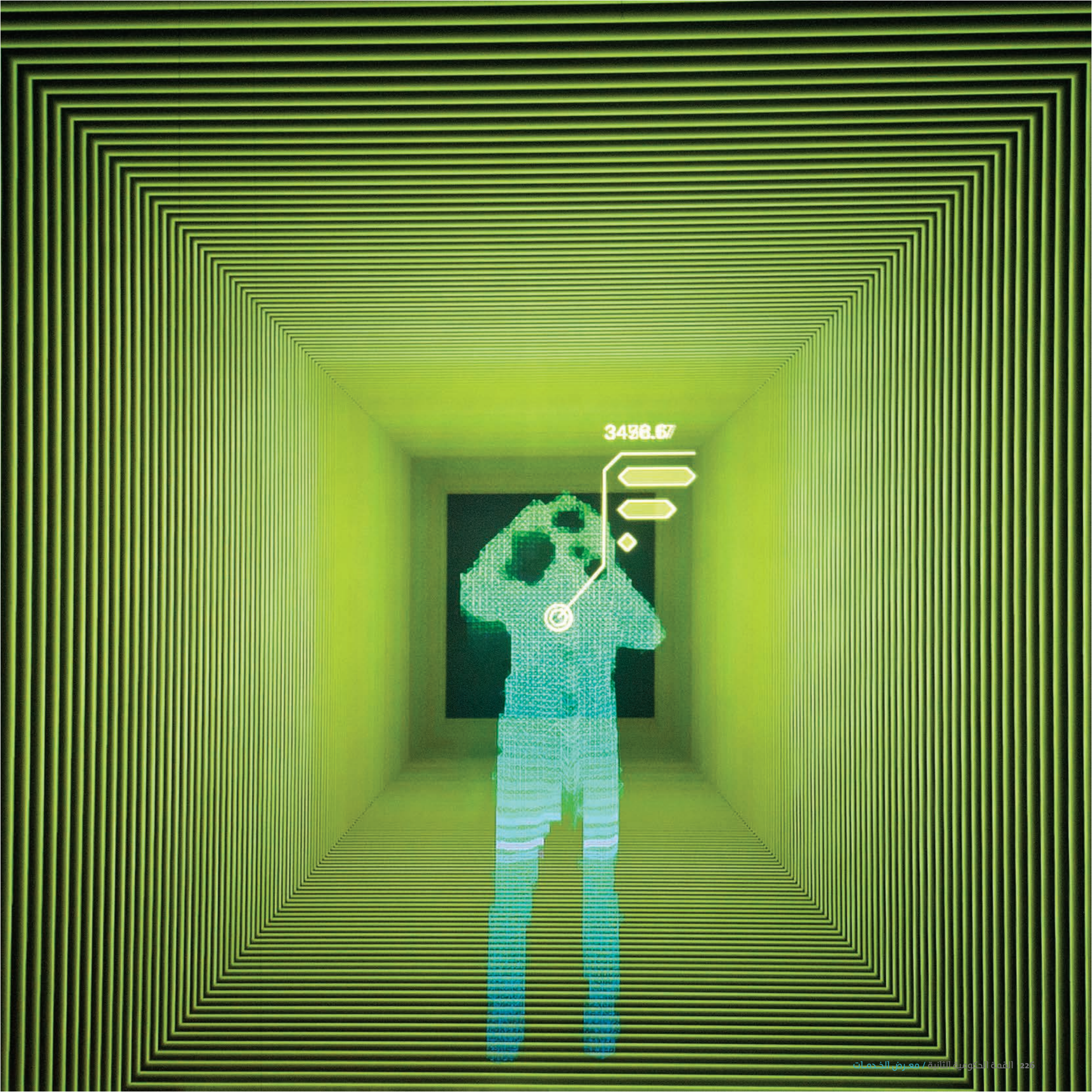
صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد يتفقد معرض الخدمات الحكومية المستقبلية

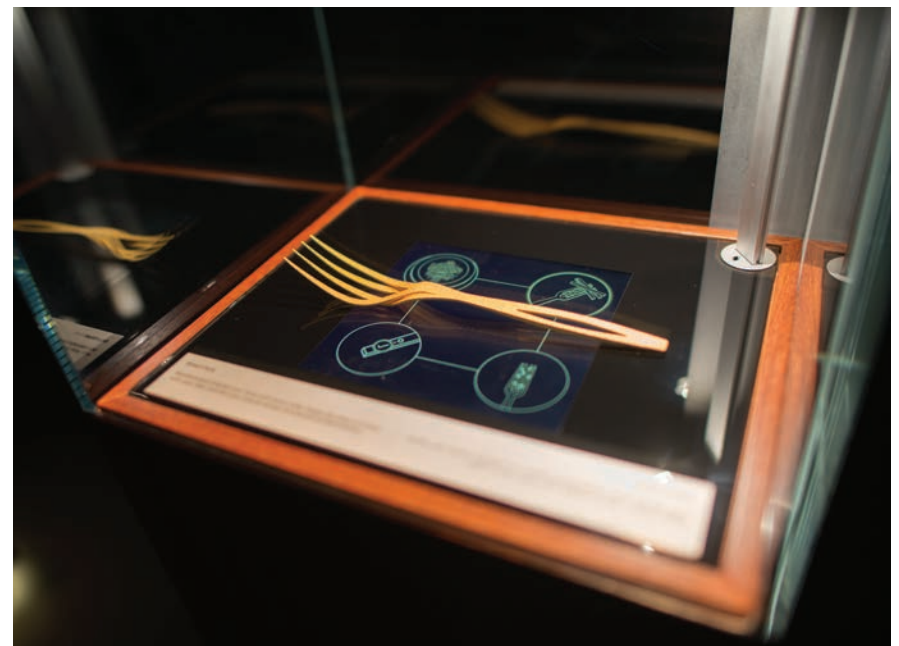














At Peak Sky Diving  
Competition

World's first person  
to jump from a plane  
without a parachute

World's first Century  
Challenge  
The first person to  
complete the challenge

World's first  
Challenge

Emergency Services

World's first  
Challenge

World's first  
Challenge

4.114 km/h  
1,588 mph





# معرض الخدمات الحكومية المستقبلية

## The Museum of Future Government Services



# حفل جائزة أفضل خدمة حكومية

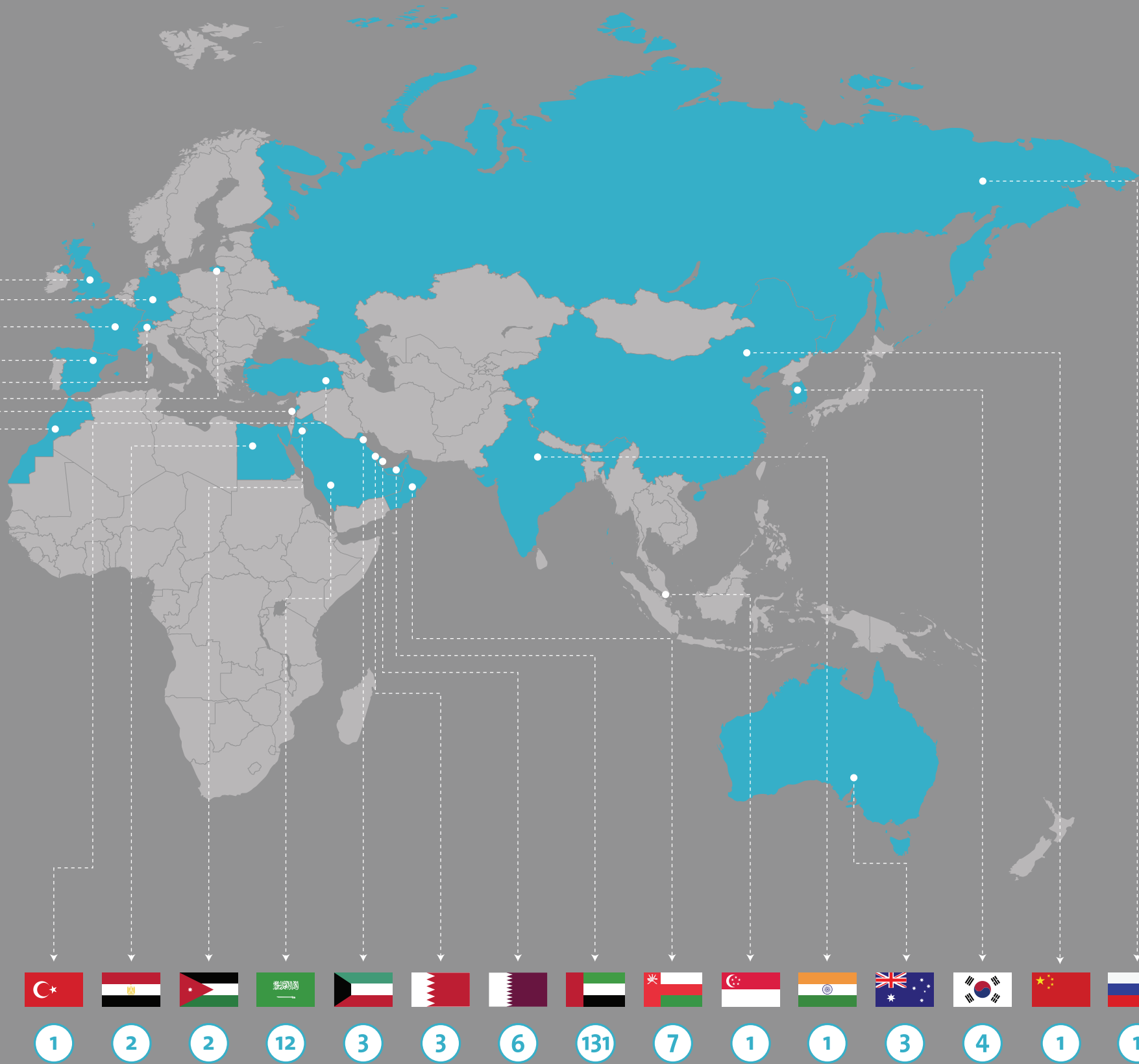
---

## عبر الهاتف المحمول 2014

---



# الدول المشاركة في جائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول



اجمالي المشاركات

260

تطبيق

تم تأهيل

200

تطبيق لمرحلة التحكيم

26

مشاركة عربية ودولية

42

مشاركة عربية



عدد التطبيقات المشاركة

## جائزة أف AWARD



مبتكرة في مجال تطبيقات الهواتف الذكية والهواتف المحمولة بما يضمن الحصول على الخدمات الحكومية على مدار الساعة بإجراءات سهلة ومبسطة وكفاءة عالية وشفافية بما يلبي احتياجات وتفوق توقعات المتعاملين.

جائزة "أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول" أتت ترجمة لرؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي للحكومة الذكية، هي جائزة سنوية تهدف إلى تحفيز وتشجيع الجهات الحكومية لتقديم حلول إبداعية



# فضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول BEST M-GOVERNMENT SERVICE A





منهما، وهما: جامعة خليفة عن تطبيق نظام الانتظار الذكي بالتعاون مع وزارة العدل، والآخر أيضا جامعة خليفة عن تطبيق الصحة بالتعاون مع وزارة الصحة.

جائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول لفئة طلاب الجامعات في الدولة، بمبلغ مليون درهم، حصل عليها فائزان اثنان وبواقع مليون درهم لكل



1  
The Government of Dubai  
BEST GOVERNMENT SERVICE AWARD

دولة دبي  
add life to life

Date: 12/02/14

Pay: **جامعة خليفة** AED 1,000,000  
Amount (AED): **مليون درهم فقط**

000243 01-0 0 01234567



أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول على مستوى إمارة عجمان فازت بها دائرة البلدية والتخطيط.



أفضل تطبيق على مستوى الحكومات المحلية فازت بها إمارة رأس الخيمة عن أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول عن تطبيق الدفع من خلال بوابة واحدة



أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول على مستوى إمارة الفجيرة فازت بها بلدية الفجيرة



أفضل خدمة عبر الهاتف المحمول على مستوى إمارة الشارقة فازت بها دائرة الأشغال العامة



أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول على المستوى المحلي في الدولة، وضمت فائزين اثنين هما: الاول مركز تنظيم النقل بسيارات الاجرة في أبوظبي عن تطبيق تاكسي ابوظبي



أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول على المستوى المحلي في الدولة، والفائز الثاني شرطة دبي عن تطبيق خدمات شرطة دبي



جائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول على مستوى الحكومة الاتحادية، فازت بها وزارة التربية والتعليم عن تطبيق "أبتائي"



جائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول على مستوى الوطن العربي فازت بها وزارة التجارة والصناعة بدولة الكويت



أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول على مستوى العالم فازت بها هيئة المواصلات البرية في جمهورية سنغافورة

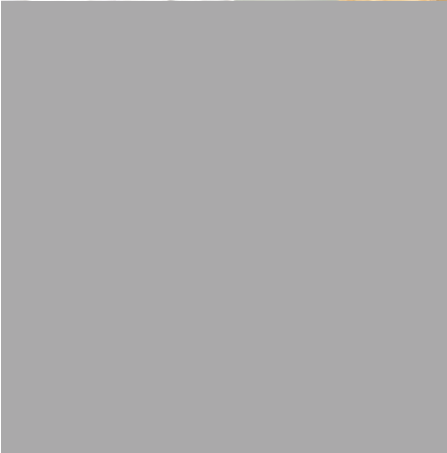
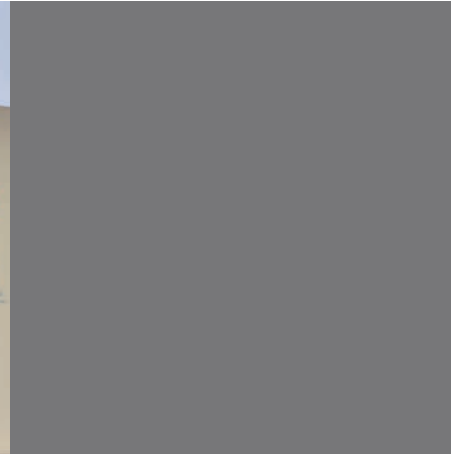


جائزة تقديرية لأكثر مؤسسة تعليمية قدمت أكبر عدد من التطبيقات الذكية حصلت عليها كليات التقنية العليا





أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول  
BEST M-GOVERNMENT SERVICE



# على هامش القمة الحكومية



## شركاء القمة



## لقاء صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم مع شركاء القمة الحكومية 2014

التقى صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب  
رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، على هامش القمة  
الحكومية بالرعاية وشركاء للقمة الحكومية الذين كان لهم دور بارز  
في دعم القمة الحكومية 2014.



ركن الإعلاميين  
MEDIA CORNER

الركن الاعلامي



صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب  
رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، يزور  
الركن الاعلامي في القمة الحكومية الثانية





## صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد مع المتطوعين في القمة الحكومية 2014

التقى صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب  
رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، على هامش القمة  
الحكومية الثانية بالمتطوعين الذين شاركوا في تنظيم فعاليات  
القمة الحكومية والتقط معهم الصور التذكارية.





## صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد مع موظفين المكتب الاعلامي لحكومة دبي في القمة الحكومية 2014

التقى صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب  
رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، على هامش القمة  
الحكومية الثانية بالموظفين من المكتب الاعلامي لحكومة دبي  
في قمة الحكومية والتقط معهم الصور التذكارية.





### سمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير شؤون الرئاسة، يلتقي بمائة طالب وطالبة من المتميزين خلال القمة الحكومية 2014

كريمة من سموه حرصاً منه على الدفع بالمواطن إلى مستقبل باهر وإشراك الطلاب في البرامج الوطنية باعتبارهم قادة المستقبل والجيل الذي يتهيأ للدخول إلى سوق العمل.

التقى سمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير شؤون الرئاسة، مائة طالب وطالبة من المتميزين على هامش أعمال القمة الحكومية، فيما تم اللقاء بناء على دعوة



## اجتماع دوري

الحكومية



## القمة الحكومية تستضيف اجتماع دوري للجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الاسكوا)

على الجهود الكبيرة والمتواصلة (للاسكوا) نحو المساهمة في تعزيز تبادل المعرفة وتطوير الخدمات الإلكترونية بكفاءة وفعالية. افتتح الاجتماع سعادة محمد ناصر الغانم المدير العام لهيئة تنظيم الاتصالات.

قبيل انطلاق القمة الحكومية عقد مدراء برامج الحكومة الإلكترونية العرب اجتماعاً مع لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الاسكوا)، حيث تم خلاله مناقشة إطلاق عدد من المبادرات الرائدة خلال القمة وتسليط الضوء

## اجتماع دوري



## القمة الحكومية تستضيف اجتماع دوري لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD تحت عنوان «أهمية توافر البيانات في دعم الابتكار الحكومي»

المنطقة ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. وناقش المشاركون في الاجتماع تصميم السياسات المبتكرة وتطبيقها، مع التركيز على كيفية تحسين الخدمات الحكومية من خلال الحكومة الإلكترونية والبيانات المفتوحة والحكومة المتنقلة. افتتح الجلسة سعادة أحمد بن حميدان مدير عام حكومة دبي الذكية.

قبيل انطلاق القمة الحكومية ناقشت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والتي عقدت اجتماعها التاسع على هامش فعاليات الدورة الثانية للقمة الحكومية أهمية توافر البيانات ومدى تأثيرها على الابتكار الحكومي. كما بحث الاجتماع الذي نظم بالتعاون مع حكومة دولة الإمارات فرص تقييم التقدم المحرز في هذا المجال وتبادل التجارب والخبرات في مجال توفير البيانات في كل دول



## ملتقى وزراء الاتصالات وتقنيات المعلومات في دول مجلس التعاون الخليجي: نحو تحقيق تعاون خليجي في مجال الحكومة الذكية

الذكية بما يحقق السعادة لشعوب المنطقة. وأدار الجلسة سعادة محمد أحمد القمزي، رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في دولة الإمارات.

جلسة رئيسية جمعت وزراء الاتصالات وتقنية المعلومات في دول مجلس التعاون الخليجي وناقشت آفاق التعاون وتبادل المعارف والخبرات، لإيجاد أفضل السبل لتطوير الخدمات عبر الوسائل

## مؤتمر صحفي



## بتوجيهات من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد اطلاق مسابقة ابتكار طائرات بدون طيار للخدمات الحكومية



جائزة الإمارات للطائرات بدون طيار لخدمة الإنسان  
The UAE Drones For Good Award

مليون دولار اميركي لابتكار طائرات بدون طيار يتم استخدامها في الخدمات الحكومية المدنية، وستكون الجائزة مفتوحة للشركات والجامعات والأفراد المبدعين والمتخصصين في هذا النوع من التكنولوجيا. موقع الالكتروني للطائرة بدون طيار [www.dronesforgood.ae](http://www.dronesforgood.ae)

أعلن معالي محمد عبدالله القرقاوي وزير شؤون مجلس الوزراء، رئيس اللجنة العليا للحكومة الذكية، عن اطلاق مسابقة ابتكار طائرات بدون طيار للخدمات الحكومية وذلك بحسب توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، والمسابقة تضم المستوى المحلي والعالمي وتبلغ قيمة جوائزها المحلية مليون درهم والعالمية

# THE GOVERNMENT

## مؤتمر صحفي



## إطلاق أول استراتيجية للحكومة الذكية لدولة الإمارات

استخدامها من قبل 80% من إجمالي المتعاملين مع الحكومة. حضر المؤتمر حصّة بوحמיד، المدير التنفيذي لشؤون التميز بمكتب رئاسة مجلس الوزراء، عضو اللجنة العليا للحكومة الذكية، وحمد المنصوري، عضو اللجنة العليا للحكومة الذكية، نائب مدير عام هيئة تنظيم الاتصالات لقطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية.

أطلق معالي محمد عبدالله القرقاوي وزير شؤون مجلس الوزراء رئيس اللجنة العليا للحكومة الذكية، على هامش القمة الحكومية استراتيجية الحكومة الذكية لدولة الإمارات، وحددت اللجنة العليا للحكومة الذكية، 100 خدمة من إجمالي الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية الاتحادية للجمهور، سيتم تحويلها إلى خدمات ذكية عبر الهاتف المتحرك، وفق جدول زمني، وهذه الخدمات يتم

## مؤتمر صحفي



## إطلاق «المواصفة القياسية العربية للخدمة الحكومية المتميزة»

الإمارات للمواصفات والمقاييس، وحسن القاسم، سكرتير الجهاز العربي للاعتماد، رئيس مركز المواصفات بالمنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين. أن المواصفة القياسية العربية، تتيح للدول العربية الشقيقة الاستفادة منها في تطوير الخدمات الحكومية.

أطلقت المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين، خلال مؤتمر صحفي عقد على هامش القمة الحكومية، "المواصفة القياسية العربية للخدمة الحكومية المتميزة"، وذلك بحضور الدكتور راشد أحمد بن فهد، وزير البيئة والمياه، رئيس مجلس إدارة هيئة



## زاوية سؤال اليوم

خلال القمة الحكومية تم تحديد زاوية «سؤال اليوم» لمعرفة ما الخدمات التي يرغب المتعامل في الحصول عليها في المستقبل.





## حفلة عشاء القمة الحكومية، برعاية شركة نخيل العقارية



# تقارير القمة الحكومية 2014

---



## آفاق الخدمات الحكومية في العالم العربي 2014

يهدف هذا التقرير إلى تحسين مستوى الفهم عن توفير الخدمات العامة في المنطقة العربية، من خلال نظرة موسعة عن بيئات ومخرجات توفير الخدمات والعوامل المهمة المساعدة على توفيرها؛ بالإضافة إلى التحديات الإقليمية ونقاط القوة والجودة الإجمالية للخدمات العامة في العالم العربي.

## ثقافة خدمة المتعاملين التحديات والإنجازات في تجربة القطاع الحكومي في دولة الإمارات العربية المتحدة

يسلط هذا التقرير الضوء على تجربة القطاع الحكومي في دولة الإمارات العربية المتحدة في التحول من الثقافة التقليدية القائمة على النمطية الإجرائية والقيم البيروقراطية الروتينية إلى الثقافة المستجيبة لاحتياجات المتعاملين.

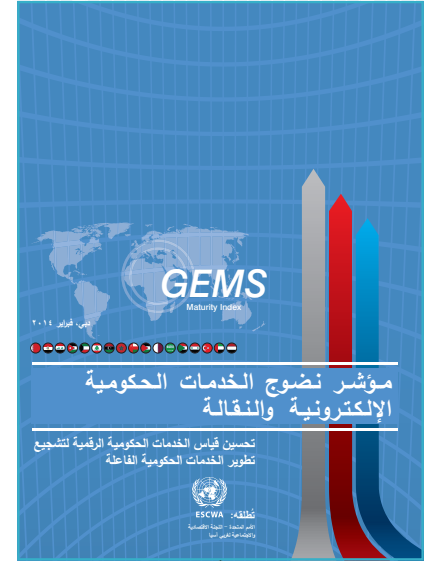
## الحكومة الرقمية نحو الريادة في مستقبل الخدمات الحكومية

تعتبر هذه الدراسة تقييماً شاملاً لنضوج الحكومة الرقمية وتطورها في 10 دول وهي: البرازيل وألمانيا والهند والنرويج وسنغافورة وكوريا الجنوبية والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة والمملكة المتحدة والولايات المتحدة. تقيم هذه الدراسة مدى تقدم هذه الدول نحو التميز الرقمي، وتهدف إلى إجراء تحليل واف وعميق حول ماهية السمات التي تميز الحكومات الرائدة في هذا المجال



## مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة

يهدف المؤشر إلى تحسين نوعية حياة المتعاملين من خلال التركيز على احتياجاتهم وتحديد العوامل المؤثرة في رضاهم عن تقديم الخدمات الحكومية الرقمية.



## التكنولوجيا ومستقبل الحكومات

يستعرض التقرير بعض الاتجاهات المستقبلية التي ستؤثر على عمل الحكومات بالإضافة إلى عدد من الأدوات المهمة لتحسين الأداء الحكومي وخاصة فيما يتعلق بدور التكنولوجيا في تحسين الأداء الحكومي وتطوير الخدمات وتعزيز القيادة والإبداع.



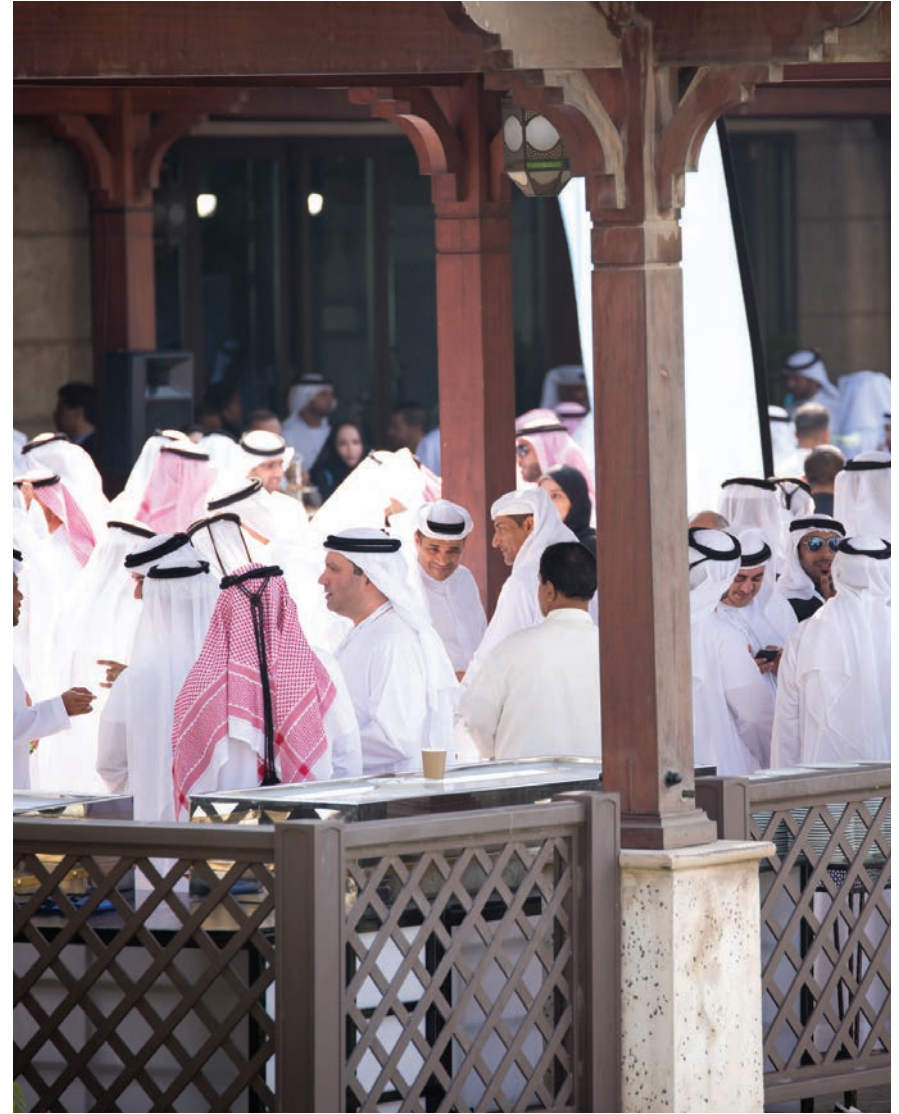
# صور من القمة الحكومية

---





















## تم تجهيز مواقف القمة الحكومية بأفضل الخدمات والمرافق للمشاركين

---







# فريق القمة الحكومية 2014

---



القمة  
MENT SUMMIT

القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT

الريادة في الخدمات الحكومية  
LEADING GOVERNMENT SERVICES





القمة الحكومية  
THE GOVERNMENT SUMMIT



الحكومة  
THE GOVERNMENT

الريادة في الخدمات الحكومية

LEADING GOVERNMENT SERVICE



فريق القمة الحكومية 2014









