



حكومة دولة
الإمارات العربية المتحدة



القمة الحكومية
THE GOVERNMENT SUMMIT

القمة الحكومية
2013

القمة الحكومية
2013

الريادة في الخدمات الحكومية



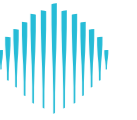
القمة الحكومية
THE GOVERNMENT SUMMIT
2013



حكومة دولة
الإمارات العربية المتحدة



القمة الحكومية
THE GOVERNMENT SUMMIT



القمة الحكومية
THE GOVERNMENT SUMMIT

© جميع الحقوق محفوظة 2013

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.

ISBN 978 1 86063 352 2

الطبعة الأولى: أغسطس 2013
دبي، الإمارات العربية المتحدة

الشركاء الاستراتيجيون



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



المحتويات

القمة الحكومية الأولى	11
الجلسة الحوارية مع صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي	12
الجلسة الحوارية مع الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية	38
الجلسة الحوارية مع سمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير شؤون الرئاسة	56
الجلسات الرئيسية	74
ورش العمل	88
جانبا من القمة الحكومية	138

القمة الحكومية الأولى

«الريادة في الخدمات الحكومية»

11 - 12 فبراير 2013

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 العربي والأجنبية وموظفي الوزارات والمؤسسات الحكومية الاتحادية والمحلية.

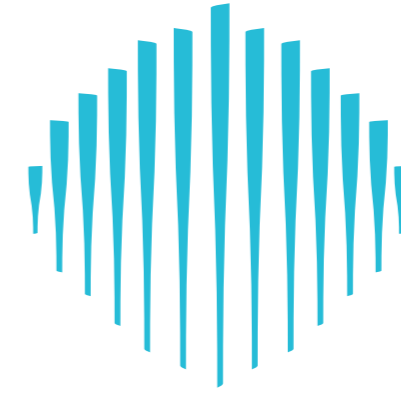
رسخت القمة نموذجاً جديداً للشفافية الحكومية على المستوى الإقليمي، وأرست ممارسة مبتكرة في التواصل المباشر مع الجمهور حول القضايا الوطنية والاجتماعية والتنمية، ولقيت صدى وطنياً وإقليمياً مهماً، وأثمرت حواراً وطنياً مفتوحاً بين قيادة الصف الأول ومختلف قيادات العمل الحكومي، ووضعت سقفاً جديداً لتوقعات وطموحات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

وأطلقت خلال القمة الحكومية الأولى سلسلة من الإصدارات والدراسات والتقارير المتخصصة التي تُنشر وتُوزع 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.

أنجزت القمة الحكومية الأولى التي عقدت في دبي في الفترة بين 11 - 12 فبراير 2013، برعاية وحضور كريمين لصاحب سمو 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 150 خبيراً دولياً على مدى 30 جلسة حوارية وورش عمل، وشارك فيها أكثر من 3000 شخص من دولة الإمارات العربية المتحدة ومن الدول الشقيقة والدول العربية وجمع كبير من المسؤولين والخبراء الدوليين. وشارك في جلسات القمة الحكومية الأولى صاحب سمو 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



القمة الحكومية
THE GOVERNMENT SUMMIT
2013



الجلسة الحوارية مع
**صاحب السمو الشيخ
محمد بن راشد آل مكتوم**
نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي

”
نهج أضي الشيخ خليفة هو
أن المواطن أولاً وثانياً وثالثاً
“



”
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 يسعى
للمركز الأول وكلمة مستحيل
ليست في قاموسنا في دولة
الإمارات. اطلبوا المركز الأول
فأنا وشعبي نحب المركز الأول
“





THE G

القيادة الحكومية

”

نحن سلطة لخدمة الناس
ولسنا سلطة عليهم

“



” كل مواطن أيضاً ساهم في
بناء هذا الوطن ومؤسساته
وشارك في صنع هذا التطور
والتقدم في الإمارات

“



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

“





”

بدون التحديات لا نشعر بطعم
النجاح والسعادة التي نكنها
ونتمناها لكل مواطن ومواطنة
على أرض دولتنا العزيزة

“

”

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

“





”

حكومة المستقبل ستقدم خدماتها للناس
24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365
يوماً في السنة

“



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

“

”

لا يوجد خط نهائي
للتطور أو الابتكار

“





الوزراء خلال إجاباتهم على أسئلة الجمهور في الجلسة الحوارية مع صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، في القمة الحكومية



صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، خلال زيارته للطفلة ميرة التي طلبت منه زيارة مدرستها في القمة الحكومية



الجلسة الحوارية مع
**الفريق سمو الشيخ
سيف بن زايد آل نهيان**
نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية



”

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

“

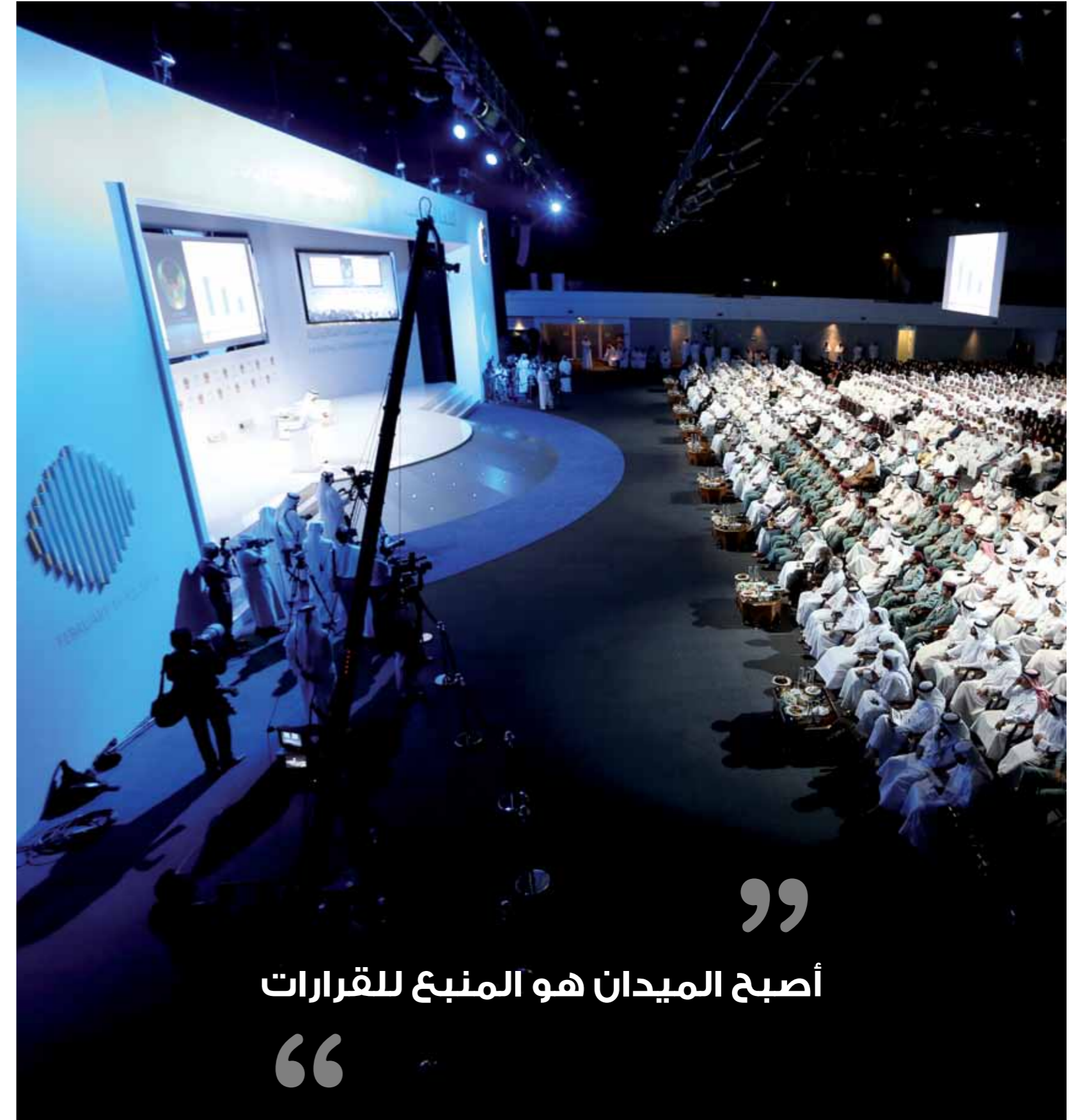


الريادة في الخدمات الحكومية
LEADING GOVERNMENT SERVICES



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

“



”
أصبح الميدان هو المنبع للقرارات
“

”
محمد بن راشد شكل فريقاً
اتحادياً يضم 19 ألف متسوق
سري لقياس الأداء الحكومي
“



الريادة في الخدمات الحكومية
LEADING GOVERNMENT SERVICES



”

قمناباستثماروتطويرالقيادات
الإماراتية«قياداتالمستقبل»،
والتوجهإلىتطويرنظم
العمللبناءقواعدالمنظومة
المؤسسية

“



”

عملت قيادتنا على إزالة
الحواجز لتعود الشرطة
مرة أخرى إلى الناس ولا
تكون شرطة على الناس

“



”

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

“

”

إن تماسك أبناء المجتمع والتلاحم
الوطني والوفاء لهذا الوطن
العزیز والولاء لقيادته المعطاءة،
كلها سمات نعتز بها لأنها من
سمات شعبنا العربي الأصیل

“





الجلسة الحوارية مع
سمو الشيخ
منصور بن زايد آل نهيان
نائب رئيس مجلس الوزراء وزير شؤون الرئاسة

”
الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان..
اهتم ببناء البشر قبل الحجر
“





”
رؤية رئيس الدولة تركز على
استدامة التنمية وتمكين
المواطن وتطوير الخدمات
“



”

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

“

”

يجب تأهيل المواطن القادر الذي يستطيع أن يتحمل المسؤولية.. فهو يمثل الإمارات سواء في الداخل أو في الخارج، أفضل تمثيل في إنتاجيته، والتزامه في العمل، وفي نوعية العمل

“





ليس لطموحاتنا سقف
أو حدود خاصة عندما
يتعلق الأمر بمسؤولية
الحكومة نحو المواطن

“





”

إن مسيرة العمل لا بد أن تشوبها صعوبات، إلا أن المثابرة والمتابعة المستمرة من قبل صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، ومبادراته وجهوده الحثيثة التي كان لها الأثر الأكبر في تعزيز التنسيق والتكامل بين عمل المؤسسات الاتحادية والمحلية، أسهمت في تجاوز الكثير من التحديات

“



”
القطاع الخاص مهم
جداً..ولكن الأهم أنه يركّز
على العنصر المواطن
“



ة في الخدمات الحكومية
LEADING GOVERNMENT SER

”
الانفتاح على التجارب
العالمية مصدر قوة هذه
الدولة وسر نجاحها

“



الجلسات الرئيسية



المتحدثون

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

جلسة تفاعلية حول الخدمات الحكومية في الإمارات

نظمت القمة الحكومية جلسة تفاعلية
مع المواطنين والمقيمين في الدولة
للتحاور مع وزراء الصحة والتعليم
والشؤون الاجتماعية



جلسة «كيف نقيس التنمية؟»

استعرضت الجلسة آراء خبراء دوليين ومحليين حول السؤال المحوري الذي طالما بحثته الحكومات والأكاديميون والمنظمات الدولية: «كيف نقيس التنمية؟»

المتحدثون

معالي ريم إبراهيم الهاشمي، وزيرة دولة، الإمارات العربية المتحدة
إيف ليترم، نائب أمين عام منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، ورئيس وزراء بلجيكا سابقاً
معالي غوردون براون، رئيس الوزراء سابقاً، المملكة المتحدة
جينيفر بلانك، رئيس شبكة التنافسية العالمية، المنتدى الاقتصادي العالمي
مدير الجلسة: سعادة عبدالله لوتاه، الأمين العام لمجلس الإمارات للتنافسية، الإمارات العربية المتحدة



سعادة فلاح محمد الأحبابي، المدير العام، مجلس أبوظبي للتخطيط العمراني في أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة



سعادة المهندس مطر الطاير، رئيس مجلس الإدارة والمدير التنفيذي لهيئة الطرق والمواصلات في دبي، الإمارات العربية المتحدة

جلسة «الخدمات الحكومية في مدن عالمية – أبوظبي ودبي»

بحثت هذه الجلسة نموذج أبوظبي ودبي والجهود المبذولة في تحسين مستوى الخدمات الحكومية والارتقاء بجودة حياة المواطن



جلسة حوارية وزارية

في هذه الجلسة اجتمع عدد من الوزراء لعرض آرائهم وتوصياتهم لتحسين كفاءة وجودة الخدمات وكيفية توفيرها بشكل يلبي احتياجات المتعاملين

المتحدثون

معالي الشيخ حمدان بن مبارك آل نهيان، وزير الأشغال العامة، الإمارات العربية المتحدة
 معالي لينديوي نونسيبا سيسولو، وزيرة الإدارة العامة، جنوب أفريقيا
 معالي عبدالعظيم كروج، الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة، المملكة المغربية
 سعادة محمد علي القائد، الرئيس التنفيذي، هيئة الحكومة الإلكترونية، مملكة البحرين
 فينسينزو أكوارو، رئيس الحكومة الإلكترونية، إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية
 مدير الجلسة: طارق لوتاه، وكيل وزارة الدولة لشؤون المجلس الوطني الاتحادي، الإمارات العربية المتحدة



«ورشة الابتكار في الإدارة الحكومية»

عقدت ورشة عمل حول الابتكار في الإدارة الحكومية على هامش القمة الحكومية، ناقشت خلال جلسيتين رئيسيتين عدداً من المحاور المهمة، منها تمييز ومكافأة الابتكار وتعزيز نقل وتبني الابتكارات الحكومية والتعريف بجوائز الأمم المتحدة



المتحدثون

عهد الرومي، مدير عام مكتب رئاسة مجلس الوزراء، وزارة شؤون مجلس الوزراء، الإمارات العربية المتحدة

فينسينزو أكوارو، 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

آني هاتاجا، مسؤولة إدارة المعلومات في الإدارة العامة وإدارة التنمية في إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، في الأمم المتحدة





ورش العمل



المتحدثون

طارق لوتاه، الرئيس التنفيذي - كلية دبي للإدارة الحكومية، الإمارات العربية المتحدة

كريس فين، الرئيس التنفيذي للابتكار وتطوير التكنولوجيا، البنك الدولي

أندريا دي مايو، نائب رئيس - شركة جارتنر، إيطاليا

مدير الجلسة: الدكتورة عائشة بن بشر، مساعد المدير العام، المكتب التنفيذي، حكومة دبي، الإمارات العربية المتحدة

«الإعلام الاجتماعي كأداة حكومية للتواصل مع المتعاملين»

ناقشت هذه الورشة الزيادة الملحوظة في استخدام الحكومات للإعلام الاجتماعي واستغلاله بشكل أفضل كأداة للتواصل مع المتعاملين

«سيناريوهات مستقبلية لتحقيق الفعالية في تقديم الخدمات»

ناقشت هذه الورشة استخدام أحدث التقنيات في التحليل ووضع السيناريوهات المستقبلية، والتغيرات المتوقعة التي ستشهدتها الخدمات الحكومية في السنوات القادمة

المتحدثون

برينتون كافن، كبير المديرين التنفيذيين ومؤسس المركز الأسترالي للابتكار الاجتماعي، أستراليا
الدكتور جيف مولجان، الرئيس التنفيذي للمؤسسة الوطنية للعلوم والتكنولوجيا والفنون، المملكة المتحدة
أرون مانيام، رئيس قسم الخدمات الحكومية، مركز المستقبل الاستراتيجي، سنغافورة
مدير الجلسة: ناصر بطي الشامسي، المدير العام لهيئة تنمية وتوظيف الموارد البشرية الوطنية، الإمارات العربية المتحدة





المتحدث

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

مدير الجلسة: العقيد عزيز العامري، مدير إدارة الاستراتيجية وتطوير الأداء، وزارة الداخلية، الإمارات العربية المتحدة



«شراكات مبتكرة مع القطاع الخاص لخدمات حكومية أفضل»

ناقشت هذه الورشة تجربة وزارة العمل في توفير خدمات
متميزة ذات جودة عالية في مراكز «تسهيل»، وأهمية تفعيل
الشراكات المبتكرة مع القطاع الخاص



القمة الحكومية

« بناء الثقافة الخدمية في القطاع الحكومي »

ناقشت الورشة التحديات والفرص لبناء
ثقافة خدمية في القطاع الحكومي
كما استخلصت الدروس المستفادة من
التجارب السابقة وإمكانية تفعيلها

المتحدثون

جرانت تيدسويل، أمين مساعد، عمليات تقديم الخدمات، هيئة خدمات الموارد البشرية،
أستراليا

جاي جوردون، المدير التنفيذي، معهد الخدمات المرتكزة على المواطنين، كندا

جيرالد لوليس، الرئيس التنفيذي، مجموعة جميرا، الإمارات العربية المتحدة

سليمة غوراني، الرئيس التنفيذي، شركة سليمة غوراني، الدنمارك

مدير الجلسة: ناصر الهاملي، مدير المكتب الفني لسمو وزير شؤون الرئاسة، الإمارات
العربية المتحدة

«ممكنات الابتكار: أدوات عملية لتحسين الخدمات الحكومية»

ناقشت الورشة أهم الممكنات التي تبلور عملية الابتكار داخل القطاع الحكومي والأدوات المستخدمة لتفعيل دور كل من هذه الممكنات ورفع مستوى جودة الخدمات الحكومية المقدمة



المتحدثون

الدكتور جوهري ريزيقي، وزير دولة ومستشار رئيس الوزراء، بنجلاديش
الدكتورة أدريانا ألبيرتي، مسؤول الحوكمة والإدارة العامة لدى برنامج الابتكار في الإدارة الحكومية
جورج قديفة، نائب الرئيس التنفيذي - هيوليت بيكارد، الولايات المتحدة
مدير الجلسة: ياسر النقبي، مدير مكتب برنامج أبوظبي للتميز، الأمانة العامة للمجلس التنفيذي
بأبوظبي، الإمارات العربية المتحدة



«توفير الخدمات ذات الجودة العالية»

بحثت الورشة نماذج مختلفة لتوفير الخدمات، كما ناقشت سبل التنسيق والتكامل المؤسسي لضمان الإدارة الاستراتيجية للموارد وصولاً إلى أهداف وتوقعات المتعاملين



المتحدثون

الدكتور مارتين بليكر، رئيس مسؤولي الميزانية في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، رئاسة الوزراء، السويد
لينيل بريجز، مفوض الخدمات العامة سابقاً والرئيس التنفيذي لـ «ميديكير» سابقاً، أستراليا
السفير ريكاردو دياز - هوشليتر، رئيس برنامج الحوكمة في الشرق الأوسط، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية
الدكتور رولف ألتر، الرئيس التنفيذي - الحوكمة العامة والتطوير الإداري، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية
مدير الجلسة: خالد البستاني، الوكيل المساعد، شؤون العلاقات المالية الدولية، وزارة المالية، الإمارات العربية المتحدة



«جلسة تجربة الخدمات الحكومية في سنغافورة»

استعرضت الجلسة أهم النماذج لتقديم الخدمات في سنغافورة، وعرضت الأدوات والأساليب التي اتبعتها الحكومة لضمان الالتزام بالمعايير التي توفرها



المتحدثون

شان سوسن، وزير دولة سابق لمكتب رئاسة الوزراء والتعليم والتجارة والصناعة، سنغافورة

الدكتور ووي، رئيس - مركز نانينج للإدارة العامة، سنغافورة

الدكتور وينسوان يو، أستاذ مساعد - قسم الإدارة العامة، جامعة نانينج التقنية، سنغافورة

مدير الجلسة: محمد خليفة الحضري، نائب الرئيس التنفيذي، هيئة الأوراق المالية والسلع، الإمارات العربية المتحدة



«تجربة الخدمات الحكومية في الدنمارك»

تطرت الورشة إلى استعراض التجربة
الدنماركية في التحول الإلكتروني
بالإضافة إلى الخطط المستقبلية لتحقيق
المزيد من التكامل في تقديم الخدمات
بين مختلف الأطراف المعنية



المحدثون

جوبي وانج، مسؤول الشؤون الدولية، مؤسسة الأتمتة (Digitaliseringsstyrelsen)،
الدنمارك

توماس جاكوبسون، الرئيس التنفيذي لخدمات المواطنين، بلدية كوبنهاجن، الدنمارك
سيدسل سكوفبورج، رئيس الأتمتة (Digitaliseringsstyrelsen)، بلدية

فريديريكزبيرج، الدنمارك

مدير الجلسة: زكية العامري، مدير إدارة تطوير الخدمات الحكومية، مكتب رئاسة
مجلس الوزراء، وزارة شؤون مجلس الوزراء، الإمارات العربية المتحدة



«تجربة الخدمات الحكومية في كندا»

استعرضت الورشة التجربة الكندية في إنشاء النافذة الموحدة للخدمات الحكومية وتصميم خدمات مرتكزة على حاجة المتعاملين ووضع خطط مستقبلية لتحقيق المزيد من التكامل في تقديم الخدمات

المتحدثون

ريتشارد ستيل، مساعد نائب الوزير، خدمات أونتااريو، كندا

شيريل فيشر، رئيس إدارة الخدمات - خدمات كندا، كندا

جاي جوردون، المدير التنفيذي - معهد الخدمات المرتكزة على المواطنين، كندا

مدير الجلسة: عبدالله البسطي، المدير العام، المكتب التنفيذي، حكومة دبي، الإمارات

العربية المتحدة

«تجربة الخدمات الحكومية في أستراليا»

بحث الورشة نموذج تقديم الخدمات
الذي اتبعته «سنترلينك» والذي يعتبر
قدوة يحتذى بها، والقنوات الرئيسية
لتوفير الخدمات والمقومات الأساسية
لضمان جودة وفعالية الخدمات



المحدثون

سعادة جرانت تيدسويل، الرئيس التنفيذي، سينترلينك، أستراليا
مدير الجلسة: عبدالله بن طوق، مدير سياسات البنية التحتية والبيئة، مكتب رئاسة
مجلس الوزراء، وزارة شؤون مجلس الوزراء، الإمارات العربية المتحدة

«بناء ثقافة الابتكار في القطاع الحكومي - تجربة كوريا الجنوبية»

استعرضت الورشة السبل والأدوات التي تبنتها الحكومة الكورية في بناء وتطوير ثقافة تدعم الابتكار في الخدمات الحكومية والدروس المستفادة من هذه التجربة الفريدة



المتحدثون

شانج كيونج - سون، المدير العام، دائرة البضائع الدولية، خدمة الشراء العامة، كوريا الجنوبية
هوانج جونج - سونج، نائب العمدة لتكنولوجيا المعلومات ورئيس المعلومات التنفيذي، حكومة مدينة سويل، كوريا الجنوبية
كواك بيونج - جين، المدير التنفيذي، إدارة المعلومات، قطاع تخطيط السياسات، وزارة الإدارة العامة، كوريا الجنوبية
مدير الجلسة: محمد غياث، المدير التنفيذي لشؤون تطوير التكنولوجيا، الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، الإمارات العربية المتحدة



MENT



«تجربة الخدمات الحكومية في البرازيل»

أبرزت الورشة التجربة البرازيلية في التوسع في توفير الخدمات وتحسين تجربة المستفيدين منها خلال فترة زمنية وجيزة



المحدثون

لويز ألبيرتو دوسانتوس، مساعد الوزير للتحليل ومتابعة السياسات، رئاسة الدولة، البرازيل

الدكتور بيانور سكيلزا كافالكاتي، المدير الدولي، FGV، البرازيل
الدكتور أندريه فيكتور بارنتشي، الرئيس التنفيذي، مكتب ميناس جيرائيس للأولويات، البرازيل

مدير الجلسة: مريم السويدي، نائب الرئيس التنفيذي، هيئة الأوراق المالية والسلع، الإمارات العربية المتحدة

«نماذج من جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة»: ورشة عمل (1)

الابتكار في تبسيط الإجراءات الإدارية وتحديث التشريعات:
المكسيك، الأمانة العامة للقطاع الحكومي، دعوة لتحديد أكثر الإجراءات غير الفعالة
(الفائز بالمركز الأول في جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة 2011)



المتحدثون

أورييل ماركيز كارازكو، أمين الخدمة المدنية سابقاً، المكسيك

جوسى مانويل سوكري - سيفوني، مدير برنامج، إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية

روزالي براز، مدير، مبادرة نموذج مركز المعرفة، هولندا

مدير الجلسة: العقيد عزيز العامري، مدير، إدارة الاستراتيجية وتطوير الأداء، وزارة الداخلية، الإمارات العربية المتحدة



«ورشة عمل نماذج من جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة»

الابتكار في تطوير الشبكات والشراكات:

اليابان - محافظة ساغا: التعاون لتشجيع تبادل المعرفة بين القطاعين الخاص والحكومي وتحسين جودة تقديم الخدمات الحكومية (الفائز بالمركز الأول في جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة 2010)



المتحدثون

الدكتور هيروشي كاواشيما، مستشار أول والرئيس التنفيذي للمعلومات سابقاً، حكومة ساغا، اليابان

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

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

أريخ جرتي، استشاري أول، إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية

مدير الجلسة: عبدالله بن طوق، مدير سياسات البنية التحتية والبيئة، مكتب رئاسة مجلس الوزراء، وزارة شؤون مجلس الوزراء، الإمارات العربية المتحدة



«ورشة عمل نماذج من جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة»

الابتكار في الخدمات الإلكترونية:
جمهورية كوريا، وزارة الإدارة العامة
والأمن: الخدمات الإلكترونية للجمهور
على مدار الساعة (الفائز بالمركز الثاني
في جائزة الأمم المتحدة للخدمة
العامة 2011)

المحدثون

جيونج مين صن، نائب الرئيس - إدارة الخدمات الإلكترونية، وزارة الإدارة العامة والأمن،

كوريا الجنوبية

الدكتور بيونج سيوب كيم، بروفيسور، جامعة سيول، كوريا الجنوبية

آني هاتاجا، مسؤول إدارة المعلومات، الإدارة العامة وإدارة التنمية، الأمم المتحدة

مدير الجلسة: محمد غياث، المدير التنفيذي لشؤون تطوير التكنولوجيا، الهيئة العامة

لتنظيم قطاع الاتصالات، الإمارات العربية المتحدة



«تجربة الإمارات في تطوير الخدمات - برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة»

تطرقت الجلسة إلى شرح أهداف البرنامج واستعراض أهم المبادرات والمشاريع التي أطلقها



المتحدثون

حصة عيسى بوحמיד، المدير التنفيذي، قطاع التميز، مكتب رئاسة مجلس الوزراء، الإمارات العربية المتحدة
المهندس عبدالله الخديم، المدير التنفيذي، الشؤون الهندسية والإسكان، برنامج الشيخ زايد للإسكان، الإمارات العربية المتحدة
المقدم ناصر خادم الكعبي، مدير إدارة خدمة المتعاملين، وزارة الداخلية، الإمارات العربية المتحدة
محمد سليمان البلوشي، مدير إدارة شؤون مستحقي الزكاة، صندوق الزكاة، الإمارات العربية المتحدة





«تجربة الإمارات في تطوير الخدمات الحكومية - تجربة حكومة أبوظبي»

ألقت الورشة نظرة على دراسة قياس تجربة المتعاملين في حكومة أبوظبي والمخرجات الرئيسية عن محركات رضا المتعاملين في الفئات الخدمية المختلفة كالتعليم والصحة

المحدثون

ياسر النقبى، مدير مكتب برنامج أبوظبي للتميز، الأمانة العامة للمجلس التنفيذي بأبوظبي، الإمارات العربية المتحدة

عبد الكريم الرئيسي، مدير، الاستراتيجيات والتخطيط، مركز أبوظبي للأنظمة الإلكترونية والمعلومات، الإمارات العربية المتحدة

شمسة المهيري، مدير، أعمال الامتياز، شركة أبوظبي للخدمات الصحية (صحة) خليفة سالم المنصوري، المدير التنفيذي، قطاع خدمات المدن وضواحيها، بلدية المنطقة الغربية، الإمارات العربية المتحدة

سالم صالح الصيعري، المدير التنفيذي لقطاع الخدمات المساندة في مجلس أبوظبي للتعليم، الإمارات العربية المتحدة

«تجربة الإمارات في تطوير الخدمات الحكومية – نموذج دبي»

تناولت الجلسة نموذج دبي للخدمات
الحكومية، وكيفية التغلب على تحديات
التطبيق، ومستقبل تحسين الخدمات

المحدثون

إيمان السويدي، مدير، مركز نموذج دبي، الإمارات العربية المتحدة
الدكتورة وفاء أبو سنينة، مستشار، مركز نموذج دبي، الإمارات العربية المتحدة
اللواء الدكتور عبدالقدوس عبدالرزاق العبيدلي، مدير، الإدارة العامة للجودة الشاملة،
شرطة دبي، الإمارات العربية المتحدة
محمد شاعل السعدي، المدير التنفيذي، قطاع التسجيل التجاري، دائرة التنمية
الاقتصادية، دبي، الإمارات العربية المتحدة
أحمد عبدالسلام كاظم، مدير أول، إدارة الاستراتيجية والتميز المؤسسي، جمارك دبي،
الإمارات العربية المتحدة
أحمد حسن محبوب، مدير، إدارة خدمة المتعاملين، هيئة الطرق والمواصلات، دبي،
الإمارات العربية المتحدة
المهندس خالد عبدالرحيم عبدالله، مدير إدارة الموارد البشرية، بلدية دبي، الإمارات
العربية المتحدة



«التعليم والعمل»

ركزت هذه الورشة على إعداد أجيال المستقبل لسوق العمل لتحقيق رؤية الإمارات 2021 والمهارات اللازمة لسوق العمل من خلال الربط بين احتياجات سوق العمل والمؤسسات التعليمية



المهندس حسين إبراهيم الحمادي، المدير العام، مركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني، الإمارات العربية المتحدة
الدكتور علي راشد النعيمي، مدير جامعة الإمارات العربية المتحدة
الدكتور عبدالرحمن العور، المدير العام للهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
ناصر الهاملي، مدير المكتب الفني لسмо وزير شؤون الرئاسة، الإمارات العربية المتحدة
ناصر بطي الشامسي، المدير العام لهيئة تنمية وتوظيف الموارد البشرية الوطنية
مدير الجلسة: الدكتور خليفة السويدي، عضو هيئة التدريس، جامعة الإمارات ومعد ومقدم برنامج «خطوة»، الإمارات العربية المتحدة

المتحدثون

معالي الدكتور مغير خميس الخيلي، مدير عام مجلس أبوظبي للتعليم، الإمارات العربية المتحدة
معالي عبدالعزيز الغرير، الرئيس التنفيذي، مجموعة المشرق ورئيس مجلس إدارة الغرير للاستثمارات، الإمارات العربية المتحدة
علي ميحد علي السويدي، وكيل وزارة التربية والتعليم بالإمارة، الإمارات العربية المتحدة
الدكتور عبدالله الكرم، رئيس مجلس المديرين ومدير عام هيئة المعرفة والتنمية البشرية في حكومة دبي، الإمارات العربية المتحدة





«تحقيق الجودة والكفاءة في تقديم الخدمات الصحية»

تناولت هذه الورشة أولويات الدولة لتحسين الخدمات الصحية والتي تشكل أهم محاور رؤية 2021

المتحدثون

الدكتور سالم الدرمني، وكيل وزارة الصحة بالإمارة، الإمارات العربية المتحدة
ليلى الجسمي، المدير التنفيذي، قطاع السياسات والاستراتيجيات الصحي، هيئة الصحة
بدي، الإمارات العربية المتحدة

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

فيصل بن جمعة بهلول، المدير التنفيذي، مجموعة بهلول، دولة الإمارات العربية المتحدة
مدير الجلسة: العقيد الدكتور علي سنجل، مدير، مركز شرطة دبي الصحي، الإمارات
العربية المتحدة

«الشباب: قضايا وتطلعات»

بحث الورشة تطلعات الشباب وطبيعة القضايا التي تواجههم، والسبل المتاحة أمام القطاعين الحكومي والخاص لدعمهم



المحدثون:

اللواء محمد أحمد راشد المري، المدير العام، الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجنبي، دبي، الإمارات العربية المتحدة

مريم بن فهد، المدير التنفيذي، نادي دبي للصحافة، الإمارات العربية المتحدة
سارة يوسف الأميري، مدير قسم البحوث والتطوير، مؤسسة الإمارات للعلوم والتقنية المتقدمة، الإمارات العربية المتحدة

أنس بوخش، مدير قطاع العمليات - لجنة دوري المحترفين، الإمارات العربية المتحدة
مدير الجلسة: أحمد المنصوري، عضو، المجلس الوطني الاتحادي، الإمارات العربية المتحدة



«نماذج التميز الحكومي في الإمارات»

استعرضت هذه الورشة تجارب برامج التميز الحكومي في دولة الإمارات والخطط المستقبلية لتحقيق المزيد من التكامل في مجال التميز بين مختلف الأطراف المعنية

المتحدثون

أحمد عبدالله النصيرات، المنسق العام لبرنامج دبي للأداء الحكومي المتميز،

الإمارات العربية المتحدة

حصصة عيسى بوجميد، المدير التنفيذي، قطاع التميز، مكتب رئاسة مجلس الوزراء،

الإمارات العربية المتحدة

ياسر النقبي، مدير مكتب برنامج أبوظبي للتميز، الأمانة العامة للمجلس التنفيذي

بأبوظبي، الإمارات العربية المتحدة

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

الإمارات العربية المتحدة

سلطان الرميثي، المنسق العام لنموذج عجمان للخدمة الحكومية المتميزة،

الإمارات العربية المتحدة

مدير الجلسة: عيسى كاظم، الرئيس التنفيذي لسوق دبي المالي، الإمارات العربية المتحدة

«الدروس المستفادة من القطاع الخاص»

ناقشت هذه الورشة الخدمات المرتكزة على المتعاملين، والممارسات المستخدمة لتقديم الخدمات الرائدة في شركات القطاع الخاص، وإمكانية مواءمتها وتطبيقها في القطاع الحكومي



المتحدثون

عثمان سلطان، الرئيس التنفيذي، دو، الإمارات العربية المتحدة

فيصل البناي، الرئيس التنفيذي، أكسيوم، الإمارات العربية المتحدة

بيتر بومجارتتر، الرئيس التجاري، طيران الاتحاد، الإمارات العربية المتحدة

مدير الجلسة: سعيد العطر، المدير التنفيذي، مكتب الاتصال الحكومي، الإمارات العربية المتحدة



«ريادة الأعمال الاجتماعية ودورها في تطوير الخدمات الحكومية»

ناقشت الورشة نماذج شركات ريادة الأعمال الاجتماعية التي نجحت في دعم جهود الحكومة لتقديم خدمات معينة في هذا المجال



المتحدثون

خالد الخضير، المؤسس والرئيس التنفيذي لشركة «غلوورك» Glowork، المملكة

العربية السعودية

رنا الشميطلي، المؤسس والمدير التنفيذي لشركة المهندس الصغير، الجمهورية اللبنانية

رائدة الزعبي، المؤسس والمدير التنفيذي، شركة تنمية للاستشارات، الإمارات

العربية المتحدة

ليلى بن قاسم، مدير مشروع صوغة في صندوق خليفة لتطوير المشاريع، الإمارات

العربية المتحدة

مدير الجلسة: حسن عبدالله المزروعى، رئيس العلاقات العامة - مكتب سمو ولي عهد

دبي، الإمارات العربية المتحدة



جانب من القمة الحكومية



جانب من القمة الحكومية































جانب من مشاركة الدول في القمة الحكومية - سوق المعرفة





جانب من القمة الحكومية: التسجيل الإلكتروني لحضور جلسات وورش العمل في القمة الحكومية



جانب من القمة الحكومية : الناقل الرسمي للقمة الحكومية



جانب من القمة الحكومية: قمة خضراء مستدامة



معالي محمد عبدالله القرقاوي، وزير شؤون مجلس الوزراء رئيس اللجنة المنظمة للقمّة الحكومية يتحدث إلى فريق العمل في ختام القمة الحكومية