



**mile**  
madinah institute  
for leadership & entrepreneurship

# الإبداع في العمل الحكومي

## تجارب عالمية وزيارات ميدانية لحكومة دبي

كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية  
17 - 21 فبراير 2019 م

### الشركاء الإستراتيجيين



### الشريك الأكاديمي

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



### أهداف البرنامج

- تتلخص أهداف البرنامج في ما يلي :
- ④ إثراء المعرفة الفردية للمشاركين من قادة القطاع الحكومي.
- ④ تعزيز القدرة العملية لدى المشاركين وتمكينهم من التطبيق الفعال لأفضل الممارسات في مجال القيادة والاستراتيجية والإدارة.
- ④ تعريف المشاركين على التحديات والفرص المتاحة في تطبيقات الحكومة الذكية والمدن الذكية.
- ④ بناء شبكة علاقات حكومية وتمكين التواصل الإيجابي بين القيادات الوسطى والعليا في القطاع الحكومي العربي.
- ④ الاطلاع على أفضل الممارسات العالمية بشكل عام وممارسات المؤسسات الحكومية الإماراتية بشكل خاص للتعرف على أسباب النجاح وفرص التطوير.

### نبذة عن البرنامج

شهدت دول مجلس التعاون الخليجي طفرات اقتصادية ألفت بظلالها الإيجابية على المنظومة الإدارية للمنطقة خلال العقود القليلة الماضية. وعلى خلفية ما تنسم به العلاقة بين دول المجلس على مر السنوات، تستمر جهود التعاون والتآزر وتبادل المعرفة والخبرات بين مختلف الجهات الحكومية في المنطقة، ومن هذا المنطلق كانت فكرة البرنامج والذي يسعى إلى تمكين القيادات والكوادر المتميزة الواعدة ذات الخبرة من التعامل مع التحديات المعاصرة للعمل الحكومي، والارتقاء بالأداء المؤسسي والمساهمة في دعم الأداء الحكومي، وذلك بالتركيز على عدد من الموضوعات الأساسية وتناولها باستخدام منهج تدريبي متكامل يعزز المشاركة التفاعلية وتبادل الخبرات بين القيادات العربية المشاركة الاطلاع على أفضل التجارب وممارسات الأداء الحكومي في دولة الإمارات



## المحاور الرئيسية للبرنامج

### أولاً: ورش العمل

#### 1. التوجه الاستراتيجي واستشراف المستقبل أ.د. على سباع المري

سيتم خلال هذه الورشة التطرق إلى مفهوم القيادة الاستراتيجية لما له من أهمية وتأثير على الأداء الحكومي، بحيث يتم استعراض الأساليب الحديثة في القيادة بدءاً من تحديد الأولويات ووضع الرؤية إلى التحفيز والتنفيذ. وتتركز هذه الورشة على مدرسة الإدارة الإماراتية في العمل الحكومي والتي تعتمد على الاستفادة من التجارب العالمية مع الابداع في تطوير المتميز منها محلياً. يصاحب ذلك استنباط أساليب قيادية وطنية تلائم البيئة الإماراتية.

#### 2. قيادات مبدعة لمستقبل مستدام البروفيسور. رائد عوالمه

إن القيادات الوطنية المؤهلة والخبيرة هي المحرك الفعال لتحقيق رؤية الحكومات، والوصول لحكومة المستقبل، تهدف هذه الورشة إلى تحديد عناصر النجاح الرئيسية لتميز الحكومات بشكل عام وهي (بناء القيادات الحكومية، وحوكمة الأداء المؤسسي، والتوجه نحو الإبداع واستشراف المستقبل) بالإضافة إلى أنه سيتم خلال هذه الورشة التطرق إلى مفهوم القيادة الاستراتيجية لما له من أهمية وتأثير على الأداء الحكومي، بحيث يتم استعراض الأساليب الحديثة في القيادة بدءاً من تحديد الأولويات ووضع الرؤية إلى التحفيز والتنفيذ.

#### 3. حكومات ذكية خدمات ذكية أ. فادي سالم

إن الدور الهام الذي يلعبه القطاع الحكومي في دعم النمو المستدام وتطوير المدن يزيد من ضرورة التفكير الإبداعي للتحويل للنماذج الأكثر ذكاءً وأكثر استجابة لاحتياجات المتعاملين. الحكومات الذكية تستغل اليوم التقنيات الحديثة والناشئة لتغيير النظم، ولتعزيز القدرات، وذلك لتقديم خدمات استثنائية. تم تصميم هذه الورشة للتركيز على مفهوم الحكومة الذكية وأساليبها المختلفة والعوامل الرئيسية لتطبيقها الفعال لتقديم خدمات ريادية وذلك استناداً إلى أهم دراسات الحالات العالمية والتطبيقات الريادية في هذا المجال

#### 4. منظمة تقييم الخدمات الحكومية بنظام النجوم د. أحمد الشحي

تعد دولة الإمارات العربية المتحدة الدولة الأولى في العالم التي تتبنى تصنيف مراكز سعادة المتعاملين وفق نظام النجوم العالمي الذي أطلقه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي "رعاه الله"، بهدف إعادة صياغة مفهوم مبتكر وإطار متكامل لتقديم الخدمات الحكومية ورفع كفاءتها إلى أفضل المستويات العالمية. تم تصميم هذه الورشة للتعرف على أهم المحاور والأساسيات لإسعاد المتعاملين بنظام النجوم العالمي للخدمات.

#### 5. تحليل البيانات لدعم اتخاذ قرارات تحسين الأداء د. محمد مصطفى محمود

لا تقتصر الأهمية الحقيقية لنظم إدارة الأداء في بناء قدرات المنظمة في تحديد أهم المؤشرات الحرجة التي تعكس مستويات الأداء وتجميع بيانات تفصيلية عن هذه المؤشرات بصورة دورية لرصدها في لوحة مؤشرات القياس. ولكن تكمن القيمة الحقيقية لنظم إدارة الأداء في تحليل بيانات الأداء بصورة ذكية تساعد على فهم محركات الأداء الذكية وتحديد مجالات التحسين الممكنة بما يدعم اتخاذ القرارات الإدارية اللازمة لتحقيق تحسين فعلي في مستويات الأداء، واستخلاص أفضل الممارسات التي ينبغي على المنظمة تبنيها لضمان استدامة تحسين الأداء.

#### 6. دور المركز الوطني لقياس الأداء في تحقيق رؤية المملكة 2030 أ. إبراهيم نيازي

- ④ منصة الأداء الدولية
- ④ قياس تجربة المواطن " وطني "
- ④ قياس نضج الأجهزة الحكومية في التخطيط الإستراتيجي وإدارة الأداء

## ثانياً: الزيارات الميدانية

زيارات خاصة لمؤسسات مختارة من دولة الإمارات العربية المتحدة للاطلاع على واقع التجربة العملي وأفضل التطبيقات في الإدارة الحكومية، والتعرف على النخبة من القيادات من ذوي الخبرات العملية الواسعة الذين ساهموا بشكل فعال في تطوير المؤسسات الحكومية بدولة الإمارات، على النحو التالي:

### 📍 الأجنحة الوطنية للتنمية المستدامة، الهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء



الهيئة الاتحادية  
للتنافسية والإحصاء  
FEDERAL COMPETITIVENESS  
AND STATISTICS AUTHORITY

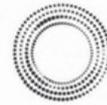
تعتبر الهيئة هي المصدر الرئيسي للإحصاءات الوطنية والجهة المنوطة بكل ما يتعلق بالتنافسية الوطنية والعالمية مثل التقارير العالمية والدراسات الاستقصائية والمعلومات. سوف نستعرض في هذه الزيارة الدور الرئيسي الذي تقوم به رؤية الهيئة على بناء نظام إحصائي وطني متكامل متميز ورائد على مستوى العالم لتعزيز مكانة الدولة ضمن مؤشرات التنافسية العالمية وتحقيق التنمية المستدامة، استناداً إلى تصنيف وتحليل المعلومات الإحصائية ومؤشرات التنافسية بالتعاون مع الجهات الحكومية والسلطات المختصة، والعمل على توفيرها وإتاحتها.

### 📍 المسرعات الحكومية الاتحادية



تم تصميم هذه الزيارة للتعرف على مفهوم تشيكل المسرعات الحكومية كمنصة عمل الفرق الحكومية من مختلف الجهات في الدولة لمعالجة التحديات وإنجاز الأهداف الطموحة خلال مدد زمنية قصيرة، في أربعة مجالات رئيسية هي المؤشرات الوطنية، والسياسات، والبرامج، والخدمات، ستساهم المسرعات الحكومية في تسريع إنجاز المشاريع والقوانين والسياسات، وترسيخ ثقافة الريادة والابتكار في القطاع الحكومي، وتشجيع التكامل ما بين الجهات الحكومية المختلفة والقطاع الخاص.

### 📍 مختبرات الإبداع، دبي المستقبل، الذكاء الاصطناعي



مؤسسة دبي للمستقبل  
Dubai Future Foundation

تم تصميم هذه الزيارة للتعرف على مفهوم استشراف المستقبل في القطاع العام، والاطلاع على أهم النظريات العلمية الداعمة لتوجهات مستقبلنا القادم، والذي من شأنه أن يؤثر في دقة قراراتنا المتخذة. إضافة إلى ذلك، سيتم التركيز على أهم وأنجح أدوات استشراف المستقبل المستخدمة في المؤسسات العالمية الرائدة تمهيداً لوضع خطة استراتيجية وفق رؤية مستقبلية واضحة، وبناء سيناريوهات مستقبلية مبتكرة تكون ركيزة أساسية في العمل الحكومي.

## المستهدفون

يستهدف البرنامج القيادات الحكومية ذات الكفاءة العالية لصقل مهاراتهم في القطاع الحكومي، وتدريبهم على أدوات القيادة والإدارة المعاصرة وإثراء معرفتهم عبر الاطلاع على أفضل الممارسات العالمية بشكل عام وممارسات الحكومة الإماراتية بشكل خاص للتعرف على أسباب النجاح وفرص التطوير.

## المتحدثون



**أ. إبراهيم عبدالعزيز نياز**  
المدير العام المكلف

**أداء**  
المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة



**البروفيسور رائد عوالمة**  
عميد

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



**د. علي سباع المري**  
المدير التنفيذي

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



**د. محمد مصطفى محمود**  
المدير التنفيذي

**mile**  
madinah institute  
for leadership & entrepreneurship



**د. أحمد الشحي**  
مستشار أول الجودة والتميز

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



**أ. فادي سالم**  
مدير إدارة البحوث والاستشارات

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

## جدول البرنامج

01:30 PM 02:30 PM	12:30 PM 01:30 PM	11:00 AM 12:30 PM	10:30 AM 11:00 AM	08:45 AM 10:30 AM	08:00 AM 08:30 AM	الوقت
حكومات ذكية خدمات ذكية	استراحة + الغذاء	قيادات مبدعة لمستقبل مستدام	استراحة	التوجهة الاستراتيجية واستشراف المستقبل	التسجيل والتجمع لبدء الزيارات الميدانية	الأحد ورش عمل
مختبرات الإبداع، دبي المستقبل، الذكاء الاصطناعي		المسرعات الحكومية الاتحادية		الأجندة الوطنية للتنمية المستدامة، الهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء		الاثنين زيارات ميدانية
استكمال الورشة «منظمة تقييم الخدمات الحكومية بنظام النجوم»		ورشة عمل «منظمة تقييم الخدمات الحكومية بنظام النجوم»		محاكم مركز دبي المالي		الثلاثاء زيارات ميدانية + ورشة عمل
تحليل البيانات لدعم اتخاذ قرارات تحسين الأداء		تحليل البيانات لدعم اتخاذ قرارات تحسين الأداء		تحليل البيانات لدعم اتخاذ قرارات تحسين الأداء		الأربعاء ورش عمل
قياس نضج الأجهزة الحكومية في التخطيط الإستراتيجي وإدارة الأداء		قياس تجربة المواطن «وطني»		منصة الأداء الدولية		الخميس ورش عمل

## استثمار البرنامج

3,750 دولار امريكي	قبل 30 يناير
4,050 دولار امريكي	بعد 30 يناير

يحصل المشاركون على شهادة معتمدة من كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية  
لا تشمل التأشيرة والإقامة وتذاكر الطيران

سجل الآن