جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

معيار الشراكة والتكامل

الدبلوم المهني - مقيم منظومة التميز الحكومي GEM 0.2

المقدم / مريم تعيب البدواوي



"إن وحدة الهدف والرغبة الصادقة

للتطوير والمصير الواحد تجبرنا على

تعزيز التنسيق بين الاتحادي

والمحلي ، وصياغة منظومة متكاملة

من الأهداف المشتركة حيث تتوحد

الجهود وتتكامل الأدوار لتحقيق

الأهداف"

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

محاور الدورة التدريبية

01 الاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031 .

02 تعريف الشراكة والتكامل

03 مراحل بناء الشراكات الناجحة

04 محاور ومعايير ومبادئ منظومة التميز الحكومي ومعيار الشراكة والتكامل

05 نماذج عن بعض الممارسات الريادية في معيار الشراكة والتكامل

06 آلية تقييم معيار الشراكة حسب منظومة التميز الحكومي (GEM 2.0)

مقدمة عامة

في عالم سريع التغير، لم يعد النجاح مرهونًا بجهة واحدة أو جهد فردي، بل بصيغة جماعية عنوانها الشراكة والتكامل.

فمن خلال التكامل بين الأدوار وتبادل المسؤوليات، تنجح المؤسسات في تحقيق رؤاها وتترجم الاستراتيجيات الوطنية إلى واقع ملموس.

الشراكة ليست فقط تعاونًا، بل التزامًا مشتركًا نحو الأثر، وهي أساس في معيار النضج المؤسسي الذي تقيس به الحكومات قدرتها على صناعة التغيير".

وفي هذه الدورة التدريبية، نسلّط الضوء على كيف يمكن لمبدأ الشراكة والتكامل أن يكون محركًا رئيسيًا لتحقيق جودة الحياة، وبناء مجتمع متماسك، ومؤسسات أكثر فاعلية وابتكارًا .

أهداف الورشة التدريبية

فهم المفاهيم الأساسية
تعزيز المعرفة بمفاهيم الشراكة والتكامل وأهميتها في تحقيق الاستراتيجيات الوطنية وجودة الحياة .

التعريف بمنظومة التميز الحكومي كإطار استراتيجي لقياس وتقييم وتطوير أداء الجهات الحكومية.

تحليل معيار الشراكة والتكامل ضمن منظومة التميز الحكومي وتفسير مبادئه ومتطلباته وكيفية تطبيقه في بيئات العمل الحكومية.

التعرف على نماذج وتجارب حكومية ناجحة في تفعيل الشراكات المؤسسية لتحقيق نتائج ذات أثر ملموس على جودة الحياة.

تعزيز مهارات بناء الشراكات بين الجهات الحكومية والخاصة والمجتمعية، وفق نهج تشاركي مستدام ومؤثر.

تمكين المشاركين من تطبيق مفاهيم التميز ضمن فرق العمل وتخطيط المبادرات التحسينية بشكل أكثر كفاءة وفعالية.

مخرجات الورشة التدريبية

المخرجات

إدراك معمق لمفهوم جودة الحياة وفهم كيف ترتبط بالشراكة والتكامل في العمل الحكومي.

تمييز واضح بين مفهومي الشراكة والتكامل، ومعرفة كيفية تطبيقهما بفعالية داخل المؤسسات.

القدرة على تفسير معيار الشراكة والتكامل ضمن منظومة التميز الحكومي، وربط المعيار بأداء الجهة.

تحليل العلاقة بين القدرات والنتائج لتطوير مبادرات مؤسسية مستدامة ومؤثرة.

تحليل أمثلة حقيقية من جهات حكومية نجحت في تطبيق ممارسات شراكة وتكامل دعمت جودة الحياة ..

اقتراح حلول تكاملية ومبادرات شراكة مبتكرة بين الجهات لتحقيق الأثر المستدام.



عرف نفسك في دقيقة

وما الذي تتوقعه من الدورة التدريبية ؟



الشراكة والتكامل

عصف ذهني

نقاش مفتوح



- ما المقصود بالشراكة؟
- ما المقصود بالشريك؟
- ما هي الدوافع العامة للشراكة؟
- ما هي أشكال وأنواع الشراكات؟

تعريف الشراكة



قدرة الجهة على تفعيل شراكات مع القطاع الحكومي ويشمل ذلك أفراد المجتمع .

لتقديم حلول إستباقية مبتكرة لقضايا المجتمع الملحة ، وتحسين فعالية وكفاءة وجودة العمل الحكومي وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة للمتعاملين والإستفادة من كفاءة القطاع الخاص وإمكانياته الفنية والتقنية والمالية .. وغيرها

تعريف الشراكة



هي **اتفاق على علاقة بين طرفين أو أكثر** تهدف الى تقديم قيمة مضافة للمتعاملين، من خلال الاستفادة من القدرات والمهارات المتنوعة للشركاء والإستثمار الأمثل للموارد والخبرات المتاحة للوصول إلى المنافع المتبادلة والأهداف المشتركة - قصيرة أو طويلة الأجل - حيث يتم تحديد المسؤوليات والمدخلات والمخرجات.

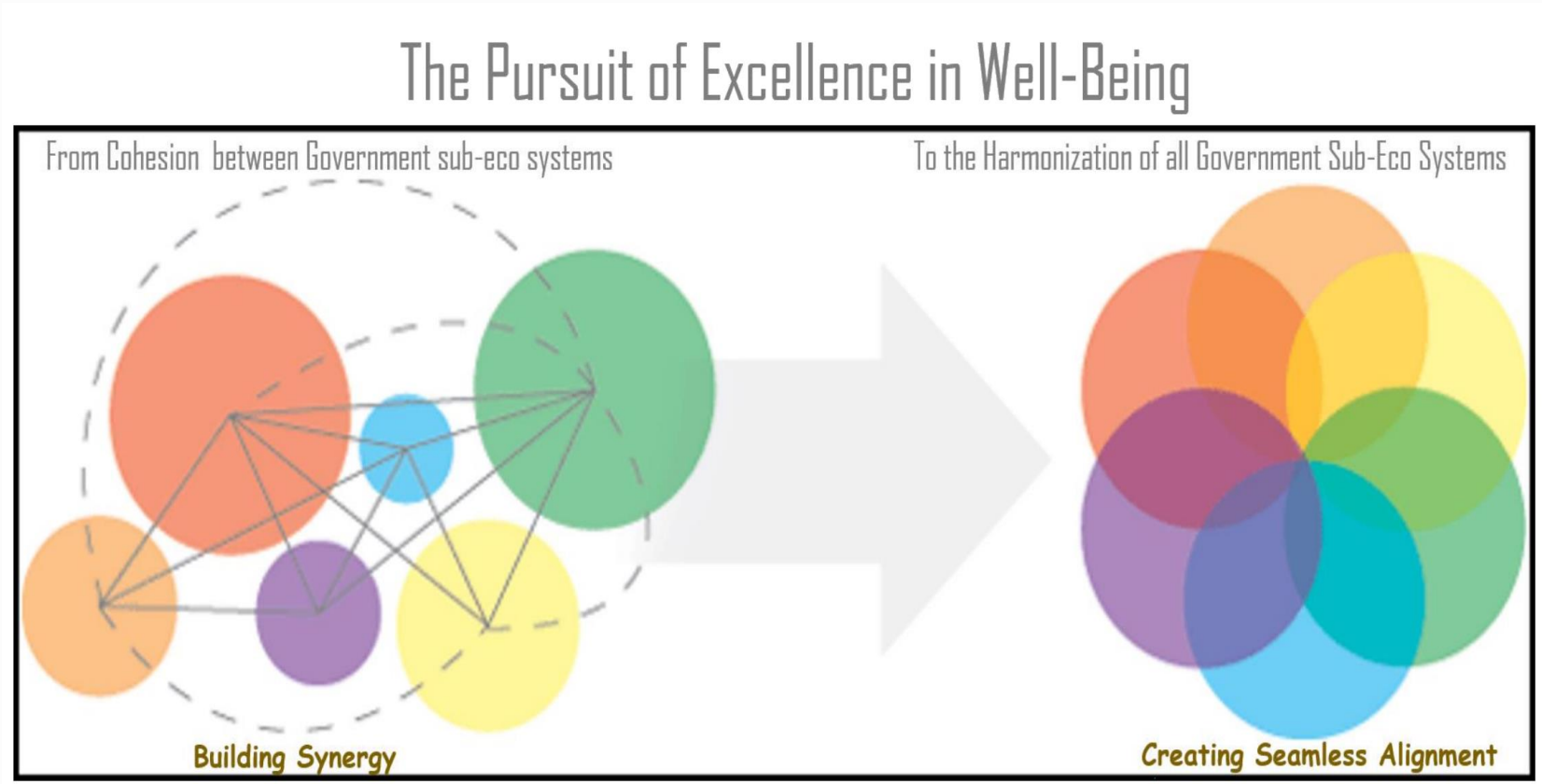
تعريف التكامل



التكامل المؤسسي علاقة تعاون متبادل بهدف تقليل الازدواجية والتداخل في المهام والتطبيقات الخاصة بالمؤسسات الحكومية وشبه الحكومية، من خلال التعاون والتكامل وتقليل التنقلات والإجراءات، والحفاظ على الموارد والمكتسبات الوطنية بما يحقق التنافسية للحكومة في سرعة إجراءاتها ومرونتها.

نسعى من أجل بناء شراكات سلسة ..

الانتقال من فكر الشراكات التقليدية إلى الشراكات السلسة



أهداف الشراكة



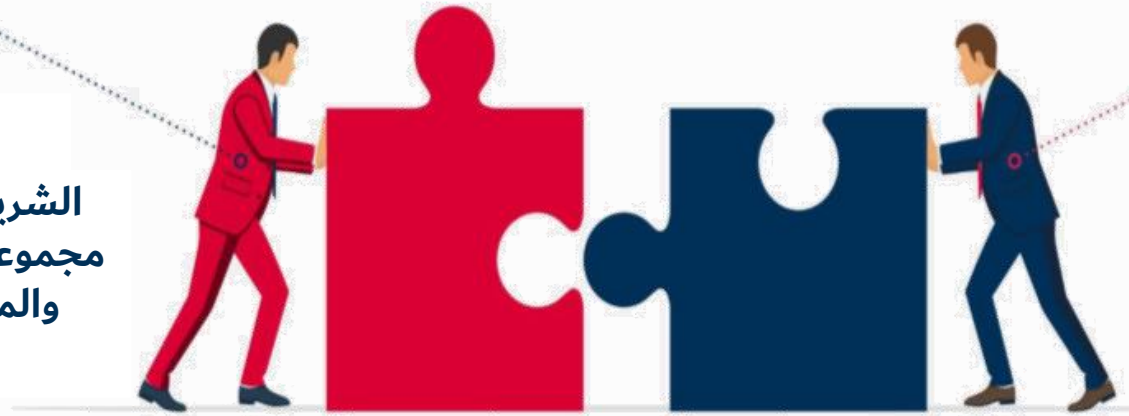
- **تقديم حلول إستباقية مبتكرة** لقضايا المجتمع الملحة وتحسين فعالية وكفاءة وجودة الإستفادة من كفاءة القطاع الخاص وإمكانياته المالية والتقنية .. وغيرها .
- **قيمة مضافة للمتعاملين** ، فهي علاقة بين طرفين أو أكثر تهدف الى تقديم قيمة مضافة للمتعاملين من خلال الإستفادة من القدرات والمهارات المتنوعة للشركاء .
- **التعاون لمدة معينة** بين المؤسسات بهدف خدمة المتعاملين لتحقيق الأهداف المحددة .
- **الإشتراك في تحقيق هدف إستراتيجي أو مؤشر إستراتيجي** لتقديم خدمة ، أو تنفيذ برنامج أو مشروع من خلال الإستفادة من القدرات والمهارات المتنوعة للشركاء وتكاملها .
- ضمان **الإستخدام الفعال للموارد** من خلال تقاسم المعارف وتبادل الممارسات والخبرات .

الشراكة

أنواع الشركاء

الشريك الإستراتيجي

الشريك الذي يساهم في تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة وتربطة علاقة تشاركية طويلة الأمد .



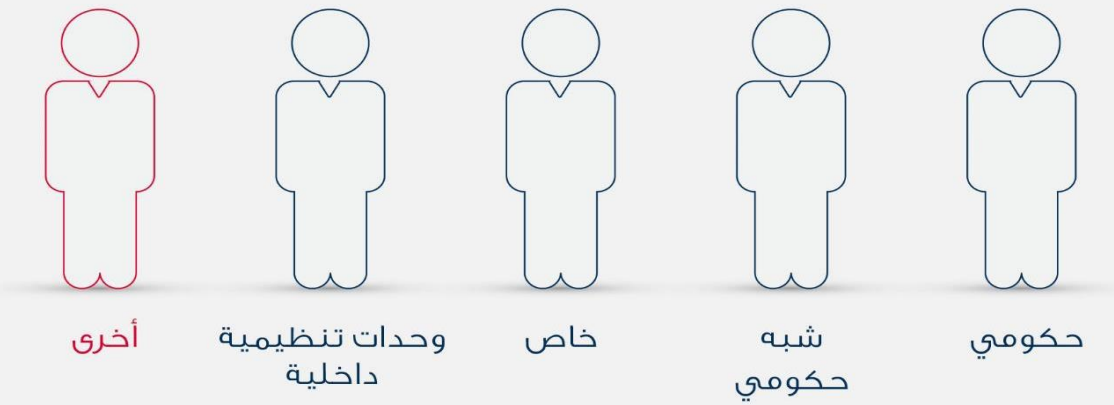
الشريك التشغيلى

الشريك الذي يساهم في تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف التشغيلية للمؤسسة والمشاركة في تنفيذ العمليات وتقديم الخدمات .

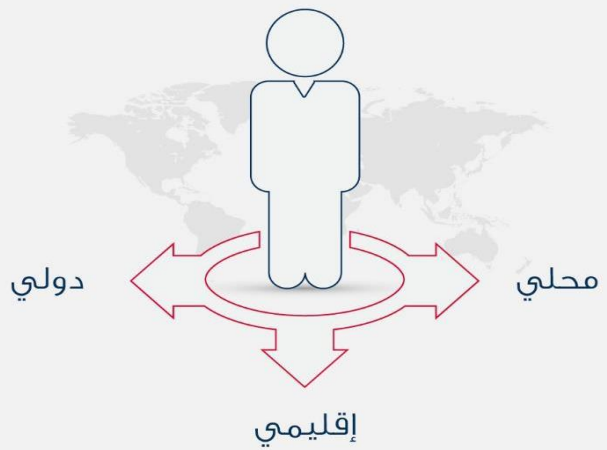
أنواع الشركاء

يمكن أن تقوم المؤسسات بوضع وتطبيق عدة معايير فرعية أخرى في تصنيف الشركاء

التصنيف وفق نوع الجهة



التصنيف وفق المكان الجغرافي للجهة



وغيره من العديد من التصنيفات التي يمكن تطبيقها لدى الجهات حسب طبيعة عملها

مجالات الشراكة

يتم تحديد مجالات الشراكة بين الجهة الحكومية وشركائها تبعا لوصف الشراكة والعمليات أو الخدمات المرتبطة بها ويمكن أن يرتبط الشريك الاستراتيجي أو التشغيلي بأكثر من مجال من مجالات الشراكة التالية:

- الابتكار واستشراف المستقبل
- تحقيق الأهداف الاستراتيجية
- العمليات وتقديم الخدما ت
- المبادرات والمشاريع المشتركة
- الربط الإلكتروني وتبادل البيانات
- الموارد المالية
- التدريب والجهات التعليمية
- المعرفة وتبادل المعلومات
- الإستدامة
- تحقيق التوجهات الحكومية والأجندات الوطنية

سؤال تفاعلي

ما هو أول شيء يتبادر إلى ذهنك عندما تسمع جودة الحياة؟



سؤال للنقاش

من وجهة نظركم ما هو مفهوم جودة الحياة ؟



ما هي جودة الحياة ؟



جـودة الحيـاة هـي **مسـتوى رفـاه الفـرد والمجتمـع** مـن حيـث الصحة النفسية والجسدية، العلاقات الاجتماعية، البيئة، التعليم، الترفيه، الشعور بالانتماء، وتحقيق التوازن بين العمل والحياة.

هـي ليسـت فقـط الـدخل أو التكنولوجيـا أو الخـدمات، بـل **مـدى شعور الإنسان بالرضا والمعنى في حياته** .

الإستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031

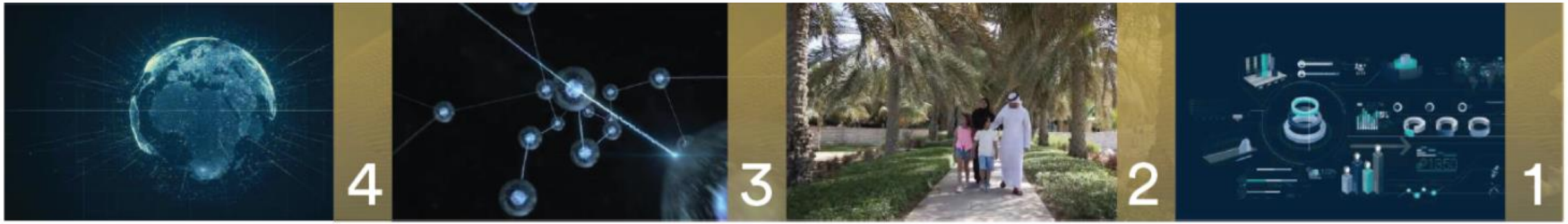


في الاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031، يُعرّف مفهوم جودة الحياة :

"جودة الحياة هي مستوى رفاهية الأفراد والمجتمع في مختلف المجالات، وتشمل الصحة الجسدية والنفسية، العلاقات الاجتماعية، البيئة، التعليم، العمل، والقيم الثقافية، ويتم تعزيزها من خلال بيئة داعمة، وخدمات فعّالة، ومجتمع متماسك، يهدف إلى تحقيق السعادة والازدهار".

الإستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031

مبادئ تصميم الإستراتيجية الوطنية لجودة الحياة



1 التركيز على جودة حياة المواطنين **كمقياس للتقدم** المستدام والملموس في المجتمع

2 تبنّي **نهج شامل** للحكومة لجودة حياة المواطنين مبني على **الترابط بين القطاعات** المختلفة

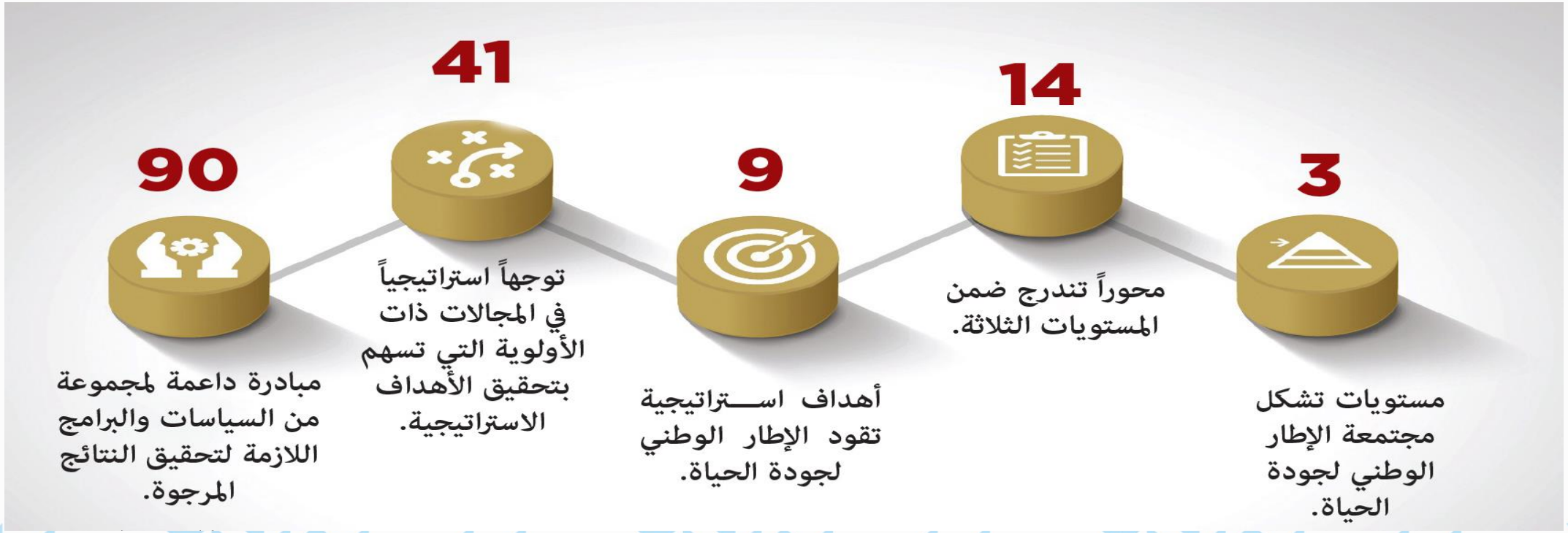
3 **أدوار ومسؤوليات واضحة** للجهات الحكومية **وتكامل الأدوار والمسؤوليات** بين الحكومة والقطاع الخاص والمواطنين في تعزيز جودة الحياة

4 الاستجابة **للتوجهات العالمية المستقبلية** التي تكتسب زخماً متنامياً

الإستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031

الاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031 ترسخ أسس فكر جديد في العمل الحكومي

تهدف الاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة -2031 إلى جعل دولة الإمارات رائدة عالمياً في مجال جودة الحياة، وتعزيز مكانتها لتكون الدولة الأسعد عالمياً. وترتكز الاستراتيجية على إطار وطني يشمل **3 مستويات رئيسية** "الأفراد والمجتمع والدولة" **وتتضمن 14 محوراً و9 أهداف استراتيجية** تشمل تعزيز نمط حياة الأفراد من خلال تشجيع تبني أسلوب الحياة الصحي، وتعزيز الصحة النفسية الجيدة، وتبني التفكير الإيجابي كقيمة أساسية، وبناء مهارات الحياة.



الإستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

CloudCampus
Social We Learn



دولة متقدمة

مدن مستدامة داعمة لجودة الحياة وقابلية العيش في دولة سباقة في التطور المستمر وخلق الفرص.

اقتصاد مزدهر

التنمية الاقتصادية والاجتماعية
فرص العمل
مستوى المعيشة

حكومة كفؤة وفعالة

الخدمات التعليمية
الخدمات الصحية
الخدمات الاجتماعية
الأمن والسلامة وسيادة القانون
المرونة والموثوقية والجودة
والكفاءة والشفافية

مدن ومجتمعات حيوية

البنية التحتية والإسكان
أنظمة التنقل
قابلية العيش

نمط عيش مستدام يحافظ على الموارد الوطنية

البيئة والموارد الطبيعية
الاستدامة

ثقافة وطنية متنوعة نابضة بالحياة

الفعاليات والأنشطة الثقافية
والترفيهية
الهوية الوطنية والتنوع الثقافي
التواصل المجتمعي وتنمية
الذات

مجتمع مترابط

أسر قوية متماسكة في مجتمع داعم مترابط يتمتع بقيم التسامح والعطاء والمشاركة المجتمعية.

أسر متماسكة ومستقرة

الترابط الأسري
العلاقات الأسرية الإيجابية
المتينة
القيم الأسرية القوية

مجتمع متلاحم

التلاحم المجتمعي
العلاقات والقيم المجتمعية
الإيجابية
الثقافة والهوية الإماراتية

بيئات إيجابية للعمل والتعلم

التناغم والترابط الإيجابي في
بيئات العمل والتعلم
التمكين والنمو والتطور

مجتمع متعاون ومعطاء

التطوع
العطاء
المشاركة المجتمعية

مجتمعات رقمية آمنة هادفة وإيجابية

المجتمعات الرقمية الآمنة
الهوية الرقمية الإيجابية
التفاعل الرقمي الهادف

جودة حياة الأفراد

أفراد يتمتعون بحياة صحية نشطة إيجابية هادفة ومسؤولة.

أسلوب حياة صحي ونشط

الصحة الجسدية
نمط العيش
خيارات التغذية

صحة نفسية جيدة

الصحة النفسية

تفكير إيجابي

المرونة
التفكير والمشاعر الإيجابية
الحياة السعيدة المتوازنة

مهارات جيدة للحياة

مهارات الحياة

الإستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

CloudCampus
Social We Learn

3 مستويات

نمط حياة الأفراد

أفراد يتمتعون بحياة صحية نشطة إيجابية هادفة ومسؤولة

مجتمع مترابط

أسر قوية متماسكة في مجتمع مترابط يتمتع بقيم التسامح والعطاء والمشاركة

دولة متقدمة

مدن مستدامة داعمة لجودة الحياة في دولة سباقة في التطور وخلق الفرص

14 مجالاً

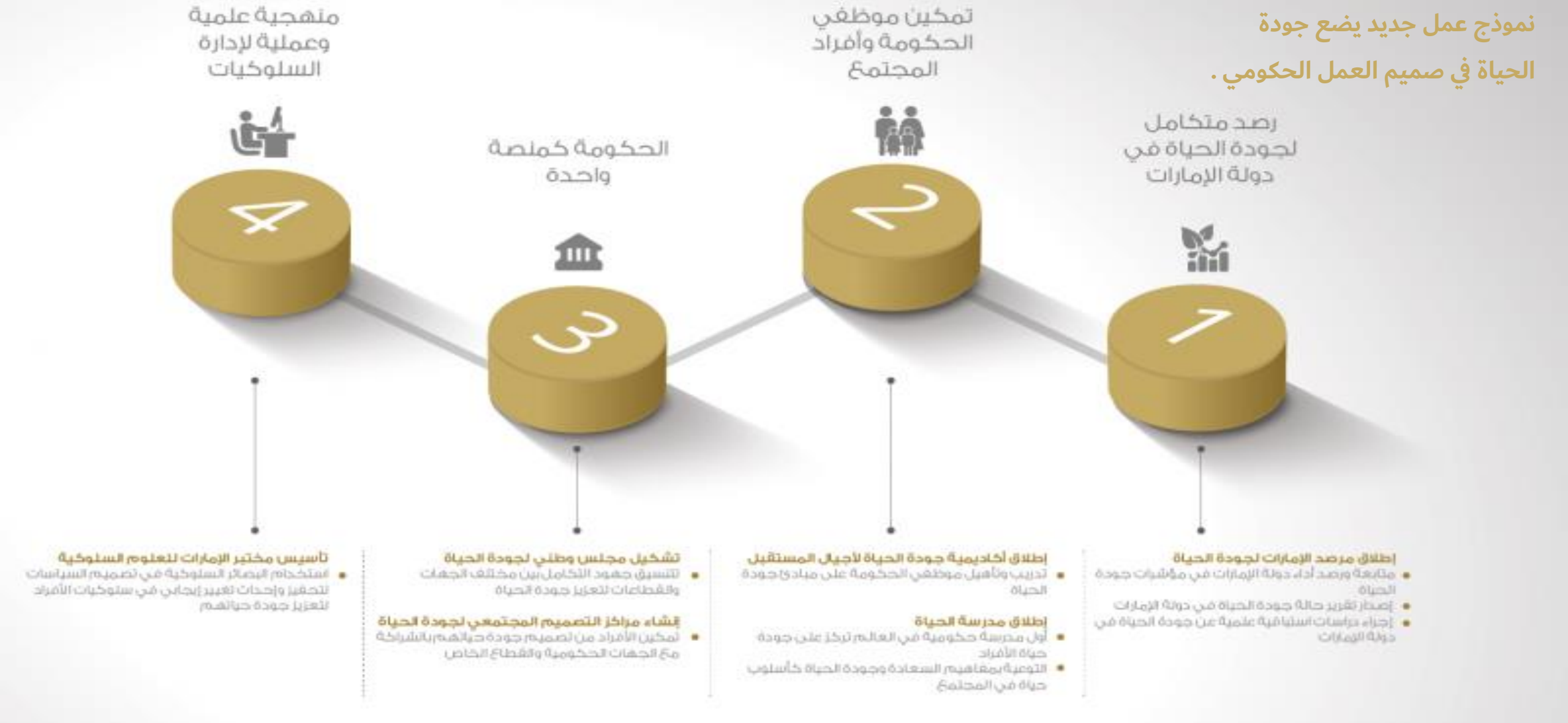
- أسلوب حياة صحي ونشط
- صحة نفسية جيدة
- تفكير إيجابي
- مهارات جيدة للحياة
- أسر متماسكة ومستقرة
- مجتمع متلاحم
- بيئات إيجابية للعمل والتعليم
- مجتمع متعاون ومعطاء
- مجتمعات رقمية آمنة هادفة
- اقتصاد مزدهر
- حكومة كفؤة وفعالة
- مدن ومجتمعات حيوية
- ثقافة وطنية متنوعة
- نمط عيش مستدام

9 أهداف استراتيجية

1. تشجيع تبني أسلوب الحياة الصحي والنشط
2. تعزيز الصحة النفسية الجيدة
3. تبني التفكير الإيجابي كقيمة أساسية
4. بناء مهارات الحياة الجيدة
5. تعزيز جودة الترابط والعلاقات الاجتماعية في الأسر والمجتمع
6. تعزيز جودة الحياة الرقمية وتشجيع المجتمعات الرقمية الإيجابية الهادفة
7. تشجيع تبني والتركيز على جودة الحياة في بيئات التعلم والعمل
8. تعزيز قيم العطاء والتعاون والتضامن وخدمة المجتمع
9. تعزيز قابلية العيش في المدن وجاذبيتها واستدامتها

الممكنات الرئيسية للإستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031

نموذج عمل جديد يضع جودة الحياة في صميم العمل الحكومي .



تحقيق الغايات العليا للإستراتيجية في تعزيز جودة حياة الأفراد

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

CloudCampus
Social We Learn

بحلول عام 2030، ستعمل الحكومات على تبني إحداث تحول من خلال زيادة مرونتها وشفافيتها بهدف تحقيق الغاية الأسمى المتمثلة بتعزيز جودة حياة الأفراد.

مع التحول في تطلعات أفراد المجتمع وتقدم البشرية، فإن تعاريف الغاية الأسمى تشهد هي الأخرى تحولات، ولذلك فإنه من المتوقع أن تستخدم الحكومات التكنولوجيا لاستشارة أفراد المجتمع والتعاون معهم وتمكينهم في ما يخص الحوكمة، وأن تصبح عامل تمكين بدلاً من أن تكون مزودة للحلول فقط.

تطور توجهات الحكومة لتحقيق الغايات الأسمى للعمل الحكومي

	قبل عام 2000	2005 - 2010	2030
الغاية الأسمى للحكومة	• النمو الاقتصادي • السلامة البدنية • توفير الاحتياجات الأساسيات	• النمو والتقدم الاقتصادي • التنويع • التقدم التكنولوجي	• سعادة وجودة حياة الأفراد • الاستدامة
النموذج التشغيلي	حكومة تستند إلى السياسات والإجراءات **النموذج السابق** • تقوم الحكومة بتصميم وتقديم الخدمات الحكومية • تضع الحكومة المدخلات والعمليات • توظّف الحكومة المختصين	حكومة مبتكرة ومترابطة **النموذج الحالي قصير المدى** • نموذج لتصميم وتقديم الخدمات الحكومية مبني على احتياجات أفراد المجتمع • نموذج قيادة متشعبة • موظفون حكوميون ومهنيون مدربون للعمل ضمن قطاعات مختلفة • تمكين الحلول من خلال الشراكات بين القطاعين الحكومي والخاص	حكومة مرنة وشفافة **النموذج الجديد طويل المدى** • نموذج ذكي ومبني على البيانات من خلال وضع سياسات استباقية استناداً إلى نماذج التنبؤية للبيانات • حوكمة تشاركية من خلال وضع السياسات بصورة تشاركية مع أفراد المجتمع • موظفون حكوميون مشتركون بدلاً من الموظفين التابعين لكل جهة على حدة، يشكلون فرق عمل مترابطة ومؤلفة من جهات حكومية متعددة • نموذج يتبنى نظام التسعير الديناميكي للخدمات الحكومية لضمان تكلفة خدمات في متناول الجميع
مشاركة المجتمع	الحكومة تستشير أفراد المجتمع	الحكومة تستشير وتتعاون مع أفراد المجتمع	الحكومة تستشير وتتعاون وتمكّن أفراد المجتمع

حكومة 2020: رحلة إلى مستقبل الحكومة – ديلويت، مستقبل الحكومة – 2013، «بيه دبليو سي»، مستقبل الحكومة +2030 - الاتحاد الأوروبي

بحلول عام 2030، سيصبح تعزيز جودة حياة أفراد المجتمع «الغاية الأسمى» للحكومات

يشتمل مؤشر الحياة الأفضل الصادر عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية على عدد من المحاور تندرج تحت مجالات جودة الحياة الاقتصادية والمادية والاجتماعية، وأفاقها المستقبلية حول تطلعات جودة حياة الأفراد والتي تشكل الاستدامة والمرونة والثقة بالحكومة دوراً كبيراً فيها من حيث تحديد مستويات جودة الحياة المستقبلية لأفراد المجتمع.

وتتضمن بعض عوامل التمكين المرتبطة بتحقيق الغاية الأسمى تبني توجهات تضع تطلعات أفراد المجتمع في صميم تقديم الخدمات الحكومية وتطوير السياسات.

تتمثل الغاية الأسمى للحكومات في ضمان جودة حياة أفراد المجتمع



عوامل التمكين المتعلقة بتحقيق الغاية الأسمى

- وضع سياسات تضع تطلعات أفراد المجتمع في صميم أولوياتها
- الشراكة والتعاون مع القطاع الخاص في وضع السياسات

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

CloudCampus
Social We Learn

الإستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031



SOCIAL MEDIA

مجلس الوزراء يعتمد الاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031

محمد بن راشد : تعزيز جودة الحياة في دولتنا مستمر وسنتابع مع الجميع مؤشرات رفعها لجعل الإمارات وطن السعادة الأول

الاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031

محمد بن راشد: جودة الحياة أولوية في عملنا اليومي وهي في صلب أولويات الحكومة ..نريد لمجتمعنا أن يكون الأكثر تلاحماً وصحة والأكثر سعادة.

الاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031

وأكد سموه خلال الاجتماع .. " الكل يتشارك في هذه المسؤولية.. نريد أن ننقل الإمارات إلى مستويات جديدة في الرفاهية .. وبأنماط جديدة في الحياة تقود مجتمعنا نحو الأفضل"

الاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031

محمد بن راشد : سيكون هناك رصد وطني متكامل لجودة الحياة .. وستعمل الحكومة كمنصة واحدة .. وسنتابع المؤشرات والتقارير في مجلس الوزراء دوريا .. الكل يتشارك في المسؤولية.. نريد أن ننقل الإمارات إلى مستويات جديدة في الرفاهية .. وبأنماط جديدة في الحياة تقود مجتمعنا نحو الأفضل.

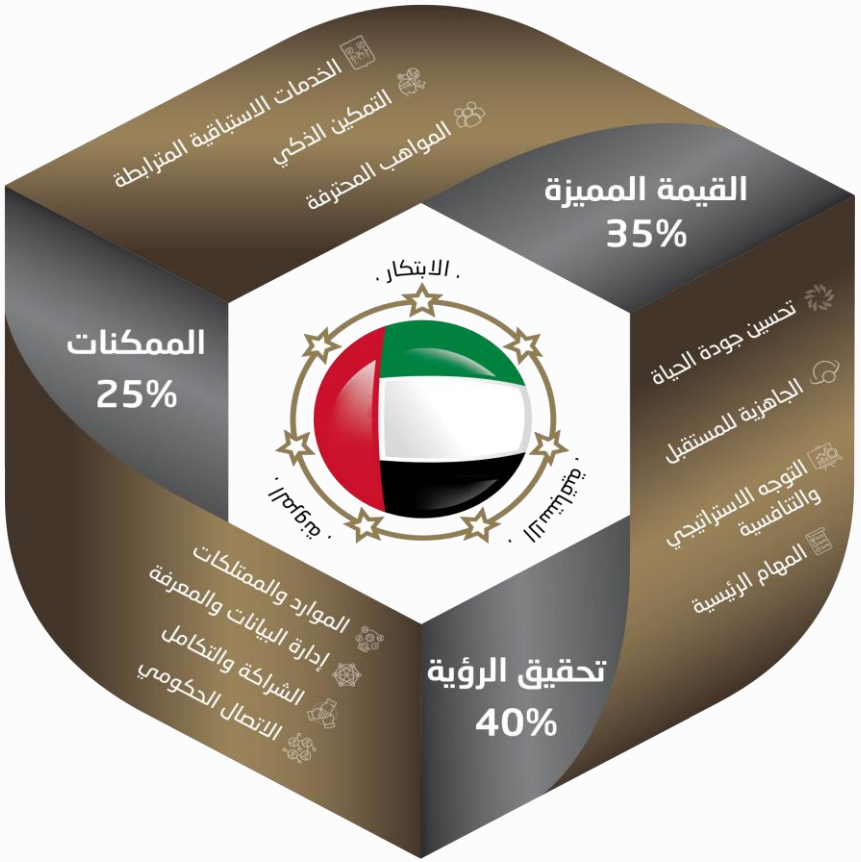
الاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031

وأكد صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي "رعاه الله" أن دولة الإمارات بقيادة صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة "حفظه الله" تضع جودة حياة المواطنين على رأس أولويات حكومة الإمارات، وتعمل على التطوير المستمر وتحقيق الاستدامة في هذا القطاع المحوري، حيث قال سموه: " جودة الحياة أولوية في عملنا اليومي وهي في صلب أولويات الحكومة ..نريد لمجتمعنا أن يكون الأكثر تلاحماً وصحة والأكثر سعادة".

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

CloudCampus
Social We Learn

منظومة التميز الحكومي GEM 0.2

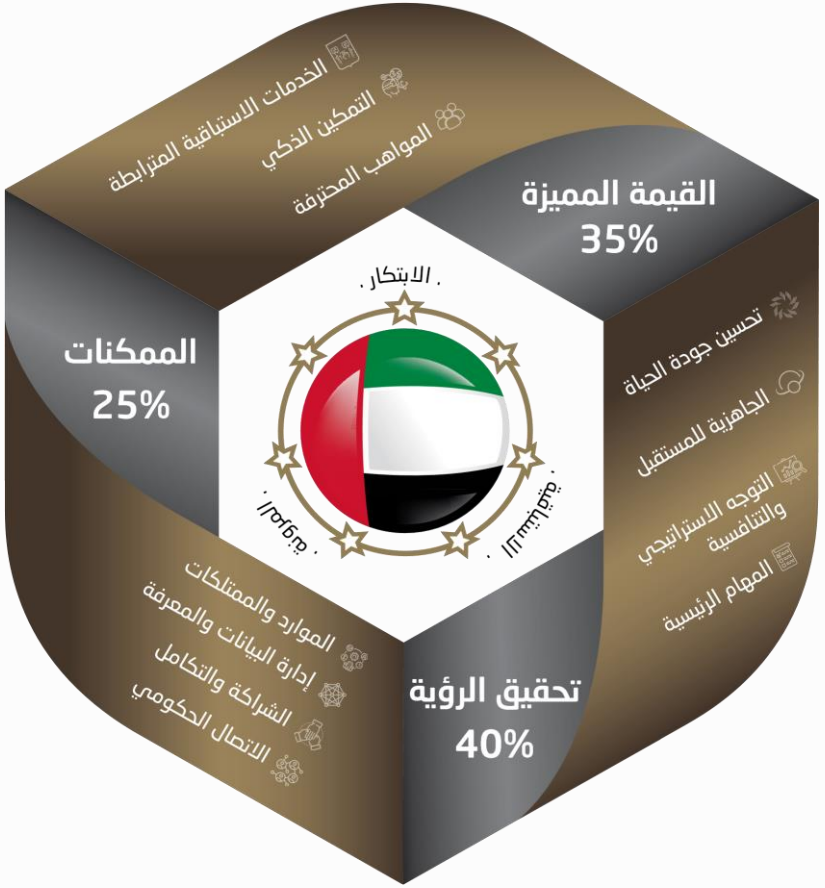


منظومة التميز الحكومي GEM 0.2

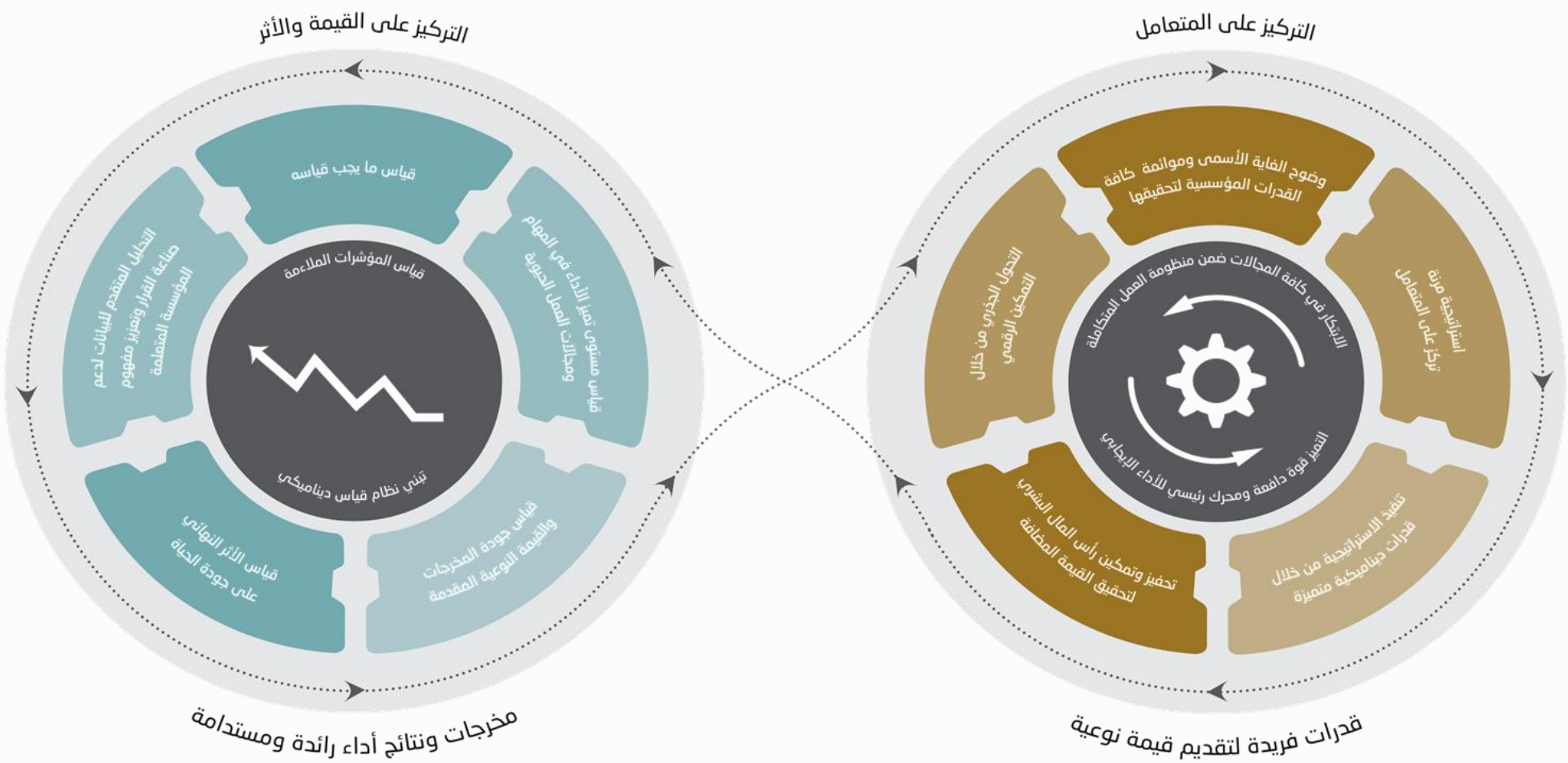
تعكس منظومة التميز الحكومي GEM 0.2 فلسفة ملهمة للجهات الحكومية التي تؤمن بأهمية التميز كقوة دافعة ومحرك رئيسي لتحقيق قفزات نوعية في الأداء ومراكز ريادية متقدمة، كما تجسد المنظومة فكراً إدارياً متجدداً ونموذجاً متطوراً للحكومات المؤثرة القادرة على فهم واستشراف وصناعة المستقبل .

ترتكز منظومة التميز الحكومي GEM 0.2 على الرؤية والغاية الأسمى للحكومة والمتمثلة بتحسين جودة حياة المجتمع. وتحث المنظومة الجهات الحكومية على ترجمة وتحقيق هذه الغاية من خال تطوير وتطبيق قدرات ديناميكية فريدة تمكنها من تبني استراتيجيات مرنة استباقية تضمن الجاهزية للمستقبل، وتقديم خدمات متميزة تضيف قيمة نوعية للمتعاملل، وتمكين وتحفيز رأس المال البشري، وتوظيف التكنولوجيا والتمكين الرقمي، واستثمار الشراكات والإستغلال الأمثل للموارد بأنواعها، وبناء واستثمار وتبادل المعرفة، وتعزيز التعاون والتكامل مع كافة فئات المعنيين

ومن ناحية أخرى، تركز المنظومة على النتائج والمخرجات وتولي أهمية كبيرة لإدارة نظام قياس سليم يقيس ما يجب قياسه، ويتضمن مؤشرات ملائمة تعكس مستوى تميز الأداء في المهام ومجالات العمل الحيوية، ومؤشرات تقيس جودة المخرجات والقيمة النوعية المقدمة، ومؤشرات أخرى تعكس الأثر النهائي على جودة الحياة. كما تؤمن المنظومة بأهمية تبني نظام قياس ديناميكي يستند على أعلى معايير الأداء العالمية ويترجمها إلى مستهدفات طموحة، ويوظف القدرات المتقدمة في فهم وتحليل البيانات والتنبؤ لدعم عمليات اتخاذ القرار وتحقيق نتائج متميزة ومستدامة ورائدة.



منظومة التميز الحكومي GEM 0.2

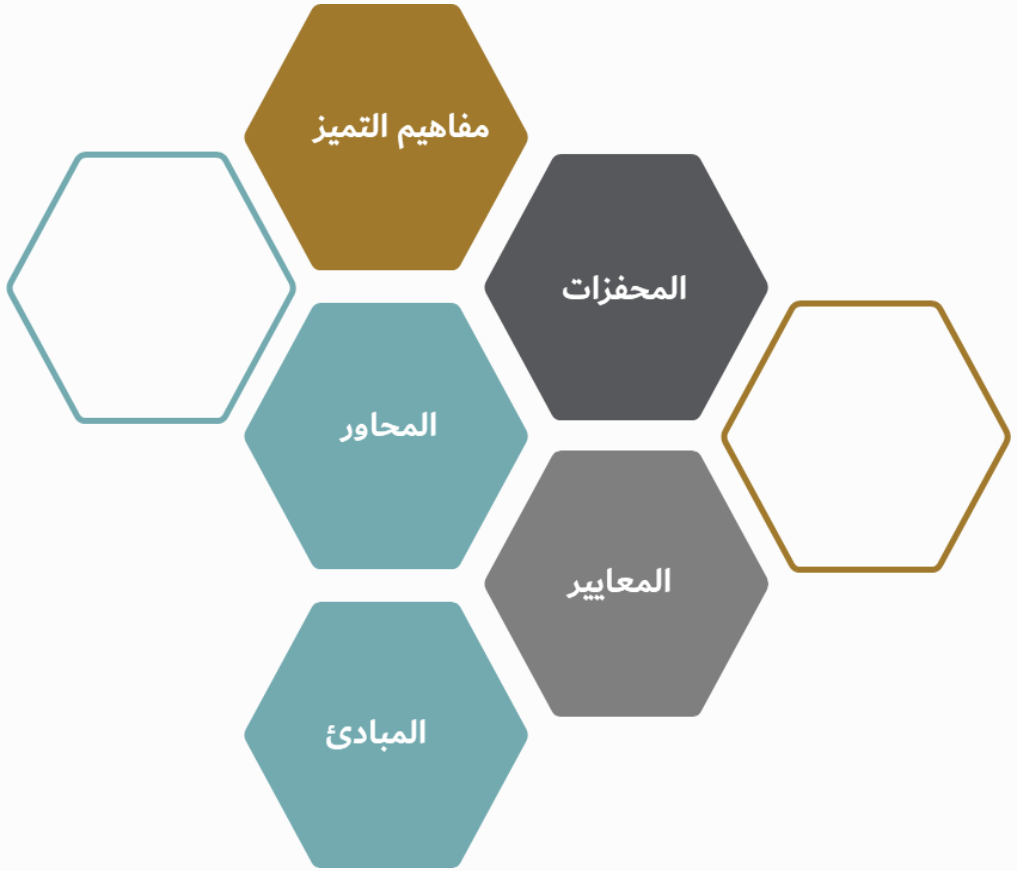


منظومة التميز الحكومي GEM 0.2

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

Cloud Campus
Social We Learn

هيكلة منظومة التميز المؤسسي



تتضمن هيكلية منظومة التميز المؤسسي خمسة مكونات مترابطة تشكل مجتمعة منظومة ديناميكية شاملة تمثل بوصلة لتوجيه جهود القطاعات في مسيرتها المتواصلة نحو تحقيق أعلى مستويات التميز المؤسسي وتتيح لها أن تحدد بوضوح مستوى نضج التميز لديها.

المكونات الخمسة لمنظومة التميز المؤسسي هي كالتالي:

المكون الأول: مفاهيم التميز

المكون الثاني: المحفزات

المكون الثالث : المحاور

المكون الرابع : المعايير

المكون الخامس : المبادئ

منظومة التميز الحكومي GEM 0.2

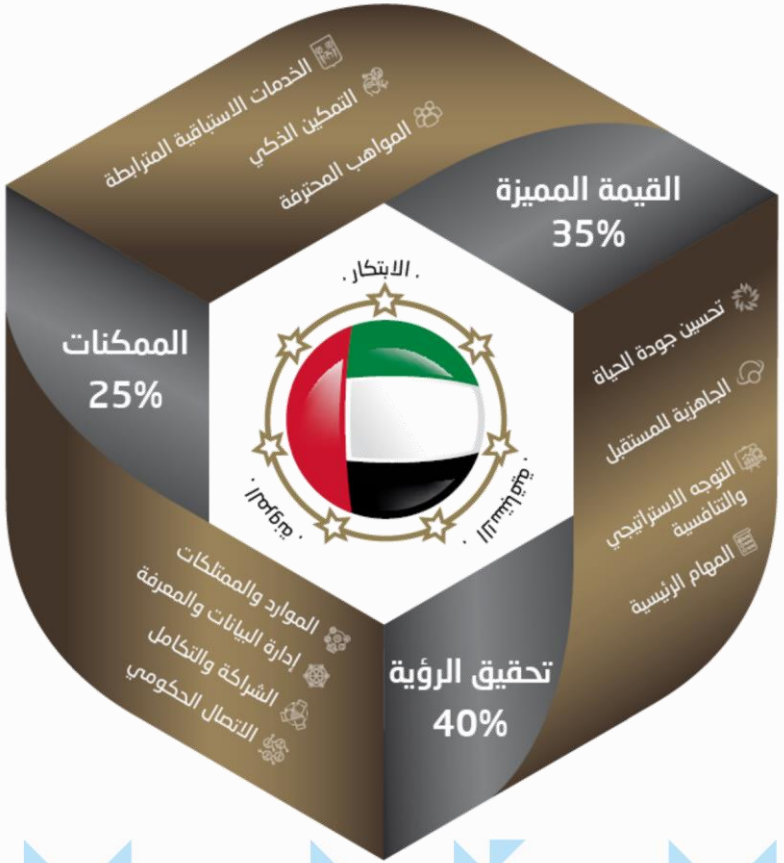
مفاهيم منظومة التميز المؤسسي

تمثل مفاهيم منظومة التميز المؤسسي الفلسفة التي ينبغي تجذيرها في الثقافة المؤسسية للقطاعات تجسد مفاهيم التميز فكراً متجدداً وملهماً تسترشد به القطاعات لإثراء القيمة المضافة وتحسين جودة حياة المجتمع. وتنطبق مفاهيم التميز على القطاعات التي تسعى لإحداث نقلة في مسيرة التميز بغض النظر عن طبيعة عملها ومهامها ومستوى نضج التميز الحالي لديها.



منظومة التميز الحكومي (GEM 2.0)

محاور ومعايير ومبادئ منظومة التميز الحكومي (GEM 2.0)



- تحقيق الرؤية (40%)
- القيمة المميزة (35%)
- الممكنات (25%)

منظومة التميز الحكومي (GEM 2.0)



المحور الثالث: الممكنات(25%)

- المعيار الثامن: الموارد والممتلكات (5%)
- المعيار التاسع: إدارة البيانات والمعرفة (5%)
- المعيار العاشر: الشراكة والتكامل (10%)
- المعيار الحادي عشرة: الاتصال الحكومي (5%)

المعيار العاشر : الشراكة والتكامل

المعيار العاشر: الشراكة والتكامل (10%)

تؤمن الجهة الرائدة بأهمية علاقات الشراكة والتكامل لتحسين جودة الحياة على المستوى المؤسسي، لذا تسعى لبناء علاقات وشراكة طويلة المدى مبنية على مبادئ الالتزام والتعاون المستمر والثقة والمنفعة المتبادلة بما يحقق الأهداف المشتركة ويخلق القيمة المميزة لكافة الفئات المعنية.



أهم المبادئ المرتبطة بالمعيار:

- استمرارية العلاقة
- المنفعة المتبادلة
- بناء الثقة
- يمكن للجهة إضافة مبادئ أخرى.

النتائج والأثر:

تشمل النتائج والأثر في هذا المعيار على مقاييس ملائمة ترصد المخرجات الرئيسية وتعكس الكفاءة والفعالية وتميز الأداء وتساهم في تحقيق التنافسية ولها تأثير إيجابي على جودة الحياة على المستوى المؤسسي .

منظومة التميز الحكومي (GEM 2.0)

تؤمن الجهة الرائدة بأهمية علاقات الشراكة والتكامل من أجل ماذا؟



❖ تحسين جودة الحياة على المستوى المؤسسي.

لذا تسعى الجهات الرائدة لبناء علاقات وشراكة طويلة المدى مبنية على مبادئ الالتزام والتعاون المستمر والثقة والمنفعة المتبادلة بما يحقق الأهداف المشتركة ويخلق القيمة المميزة لكافة الفئات المعنية.

المبادئ المرتبطة بمعيارالشراكة والتكامل

أهم المبادئ المرتبطة بمعيار الشراكة والتكامل



المعيار العاشر
الشراكة والتكامل (10 %)

يمكن للجهة إضافة
مبادئ أخرى

معيار الشراكةوالتكامل

المبدأ الأول: استمرارية العلاقة

ويشتمل هذا المبدأ على:

- **بناء** علاقات شراكة **إيجابية** وفعالة وطويلة المدى مع الشركاء،
- والحفاظ على **استمرارية هذه العلاقات** من خلال إتاحة الفرص لخلق الأفكار الجديدة والإبداع والإبتكار .
- وضمان **تحقيق النجاحات والمنفعة** لكافة أطراف الشراكة .

معيار الشراكةوالتكامل

المبدأ الثاني: بناء الثقة

تعد الثقة اللبنة الرئيسية لعلاقات شراكة ناجحة وطويلة المدى، ويتم تعزيز الثقة من خلال :

- الشفافية.
- والموائمة بين الأهداف والاهتمامات.
- وفتح قنوات تواصل فعالة
- ومعالجة التحديات والمخاطر المحتملة المؤثرة على علاقات الشراكة.
- والاحتفاء بالنجاحات المشتركة.
- تؤدي علاقات الشراكة المبنية على الثقة إلى تحقيق نتائج أداء متميزة ومستدامة.

سؤال للنقاش

برأيك . . .

لماذا تفشل العديد من الشراكات في تحقيق أهدافها ؟





يمكن أن تفشل العديد من الشراكات في تحقيق أهدافها بشكل عام

وذلك للأسباب التالية

(على سبيل التوضيح)

- عدم وضوح البنود والإلتزامات المدرجة في إتفاقيات ومذكرات الشراكة والتعاون – بنود عامة غير واضحه وملزمة.
- عدم وضوح الدواعي والدوافع والقيم المضافة والمحتملة من تنفيذ الشراكات للعمل على تحقيقها .
- عدم وجود إتصال وتواصل فعال ومستمر من قبل أطراف الشراكة .
- عدم وجود وحدات تنظيمية مركزية في المؤسسات تعنى بإدارة وتنسيق عمليات إدارة الشراكات في المؤسسات.
- عدم كفاءة فرق عمل الشراكات .
- عدم إعطاء فرق الشراكات الوقت الكافي والمناسب لأداء المهام المطلوبة منهم في الشراكة.
- عدم التخطيط السليم والمتابعة الدورية المستمرة للشراكة.
- غياب ثقافة العمل المشترك لدى بعض المؤسسات وإيمانهم بالمنافع المحتملة من الشراكات.
- عدم وجود تقييم دوري ومراجعة مستمرة لخطة الشراكة بين المؤسسة والشريك والتقييم الدوري لأداء الشراكة وإتخاذ اللازم.
- عدم وجود تخطيط وإدارة فعالة للمخاطر المحتملة الخاصة بالشراكات.



إدارة الشركاء والأطراف المعنية

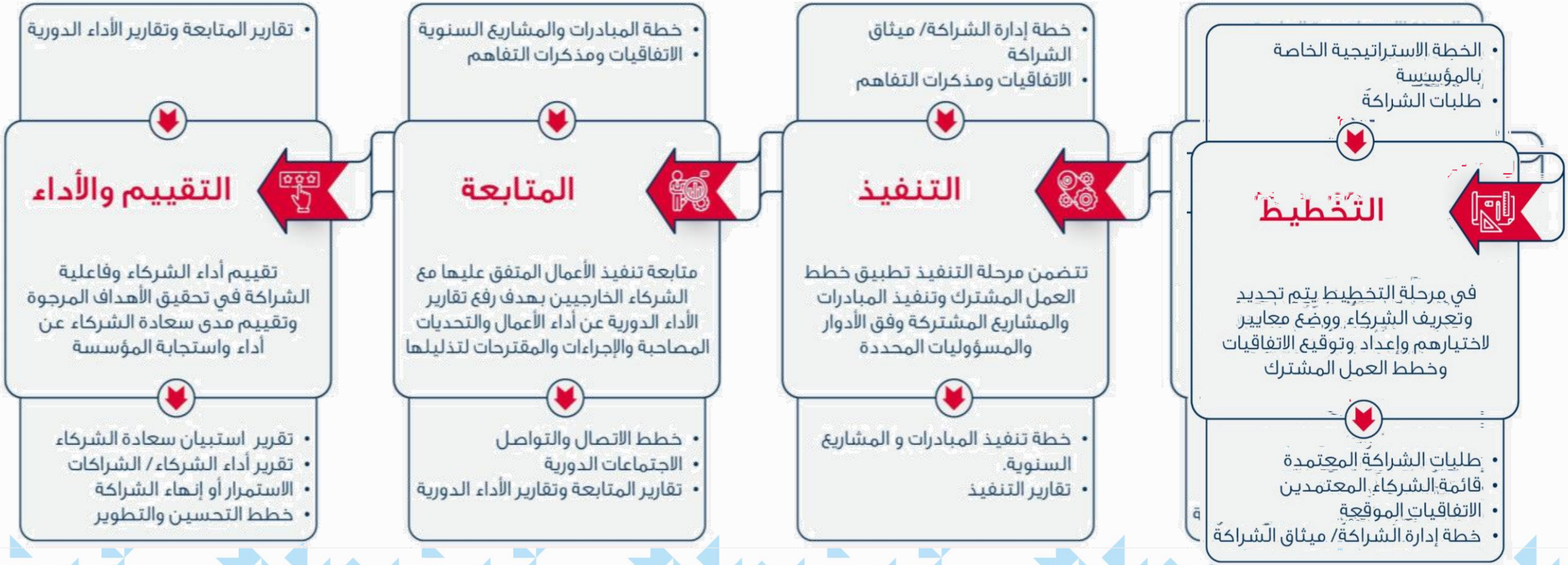
إدارة مشروع الشراكات والأطراف المعنية



تعد الشراكات بين الجهات الحكومية ، والشراكة مع القطاع الخاص ، والشراكة مع المجتمع ، عاملاً يساعد على توليد كفاءة متزايدة في تقديم الخدمات العامة الريادية مثل الطاقة والنقل والتعليم والرعاية الصحية والإقامة ، كما تسهم في تحسين توزيع المخاطر والمسؤوليات ، لذلك ينبغي تحديد أهداف الشركات ونوعها والخاجة لها بدقة ، وتحديد الأطراف المعنية وإشراكهم لضمان تحقيق أفضل النتائج وخلق الميزة التنافسية العالمية .

الإطار العام لمراحل إدارة الشراكات في المؤسسات

ملخص إطار عمل إدارة الشراكات



إدارة الشركاء والأطـراف المعنيـة

تعتبر هذه المرحلة من اهم المراحل في عملية إدارة الشراكات في المؤسسات بحيث تقوم المؤسسات بوضـع معـايير واضـحة ومحـددة لضـمان إختيـار الشـركاء الملائمـين لضـمان تحقيـق المنـافع المشـتركة والقـيم المحتملـة وتعزيـز فعاليـة تنفيـذ الشراكة.

عادة ما تقوم المؤسسات بوضع وتطبيق إجراءات واضحة في التعامل مع طلبات الشراكة المحتملة المستلمة (داخلياً أو خارجياً) بما في ذلك الحصول علـى معلومـات كافيـة عـن الشـراكة المطلوبـة او الشريك لضمان إتخاذ القرار المناسب .



من المعلومات المهمة التي ينبغي للمؤسسات/الجهة الطالبة للشراكة وتوضيحها :

- البيانـات التفصـيلية الخاصـة بمقـدم الطلـب، مثـل معلومـات الإتصـال والتواصل .
- البيانات التفصيلية الخاصة بالشراكة مثل :
  - عنوان الشركة ، الوصف ، الأهداف والغايات ، مجال الشراكة (عمليات / خدمات / ابتكار / ربط إلكتروني وغيره) .
  - الإرتبـاط مع الأهداف الإسـتراتيجية للجهة الطالبـة والشـريك المحتمـل والموارد المقدمة من قبل الشريك والجهة الطالبة .
  - القيمـة المضـافة والمنـافع المحتملـة (المحـور المـالي،محور الجـودة الجودة والتحسين ، محور المدة الزمنية ، محور المعرفة ، محور إسعاد المعنيين وغيره)
  - المخاطر المحتملة .
  - بيانات منسقي الشراكة .

إدارة الشركاء والأطراف المعنيـة

تقـوم الإدارة المعنيـة بالشـراكات في الجهـة مثـل(إدارة الشـراكات) وبالتنسيق مع الإدارة المعنية بالشراكة والشؤون القانونية بدراسة طلبات الشراكة المحتملة والتأكد منها وتقييمها وضمان إختيار الشركاء الملائمين وفق معايير محددة وأخذ القرار النهائي. ومن هذه المعايير :

- الإرتباط مع الأهداف الإستراتيجية (مباشر / غير مباشر).
- إمـتلاك الشـريك قـدرات فريـدة ممكـن الإسـتفادة منهـا في مختلـف المجالات وتباجل المعارف والخبرات وأفضل الممارسات المتبعة .
- ملف الشراكة والخبرات المتوفرة لدى الشريك (نقاط القوة والضعف عند الشريك).
- القيود القانونية .
- الأثر على المتعاملين والفئات الأخرى.
- توقعات الشريك .

يـتم تنفيـذ عمليـة الدراسـة والتقيـيم لطلـب الشـراكة وأخـذ القـرار النهـائي ويمكـن أن تشمل هذه القرارات .

- الموافقـة علـى الشـريك والإنتقـال للخطوة التالية وهي توقيع الإتفاقيات وإطلاق الشراكة بشكل رسمي .
- إرجاع طلب الشراكة للتعديل .
- رفض طلب الشراكة مع وجود أسباب داعمة .

في هذه المرحلة من الضروري الحفاظ على علاقات طيبة مع الشركاء وتعزيز الإتصال والتواصل معهم .



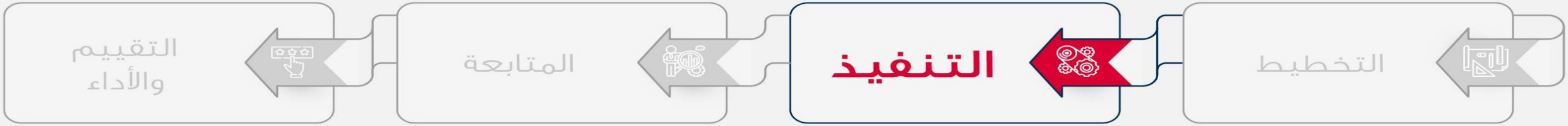
إدارة الشركاء والأطـراف المعنيـة

بعد الإنتهاء من الترتيبات المتعلقة بإعتماد الشراكة وتوقيع الإتفاقيات ومذكرات التعاون وإطلاق الشراكة بشكل رسمي يتم العمل على :

- إدراج الشريك الجديد ضمن قائمة الشركاء المعتمدين في الجهة .
- عمل ملف للشريك في المؤسسة يشتمل على كافة التفاصيل والمعلومات الخاصة بالشريك وإتفاقيات الشراكة الموقعه معه .
- إعداد خطة إدارة الشراكة / ميثاق الشراكة والتي تحدد كافة تفاصيل الشراكة ، يجب ان تشنمل على سبيل التوضيح ما يلي:
  - المعلومات الرئيسية العامة عن الشراكة والشريك (اسم الشريك ،عنوان الشريك ، تاريخ البداية/ النهاية ، مجال الشراكة ، المؤشرات المشتركة . . وغيرها) .
  - بنود الإلتزام الخاصة بالشراكة ، والمبادرات والمشاريع المرتبطة بالشراكة والخطط التفصيلية (الأنشطة والأدوار والمسؤوليات والإطار الزمني . . وغيره) .
  - فريق الشراكة والتأكد من الكفاءات المطلوبة والموارد المطلوبة لتنفيذ الشراكة (مالية ، بشرية ، تقنية ، معرفية ، . . وغيرها)
  - المخاطر المحتملة وخطط إجراءات السيطرة .
  - خطة الإتصال والتواصل مع الشريك (تضم دورية الإتصال ، مواضيع الإتصال ، الإجتماعات ، قنوات الإتصال)
  - نتائج تقييم الشريك / الشراكة
  - غير ذلك من التفاصيل والمعلومات الخاصة بالشراكة .

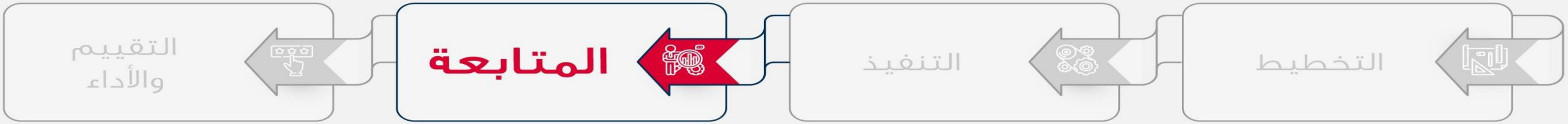


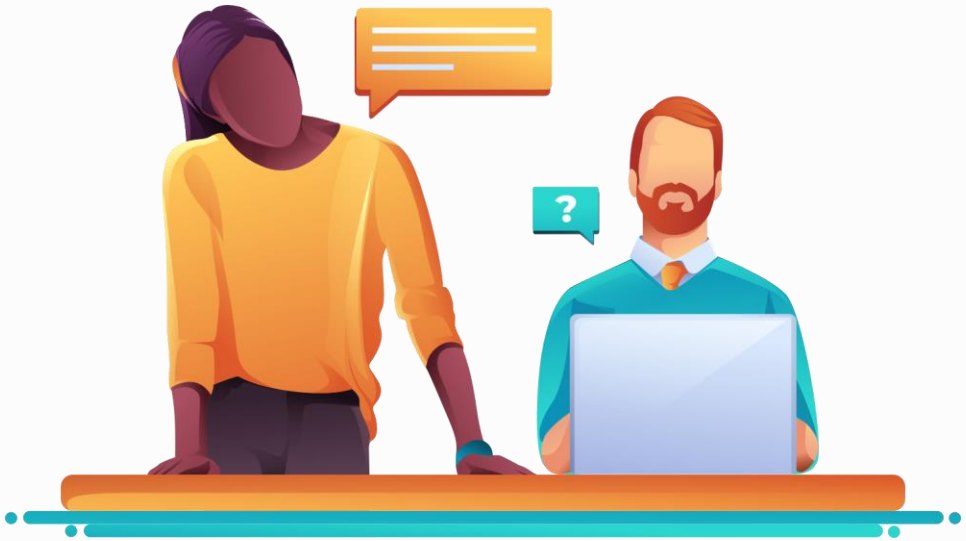
من المهم جداً ولتحسين كفاءة وفعالية عملية إدارة الشراكة تعيين منسق رئيسي للشراكة من قبل الشريك والجهة الأخرى يعمل كحلقة وصل ويحسن مستوى الإتصال والتواصل .



تتضمن مرحلة التنفيذ تطبيق خطط العمل المشتركة وتنفيذ المبادرات والمشاريع المشتركة التي تم تحديدها في خطة/ميثاق الشراكة وذلك وفق الادوار والمسؤوليات المحددة .

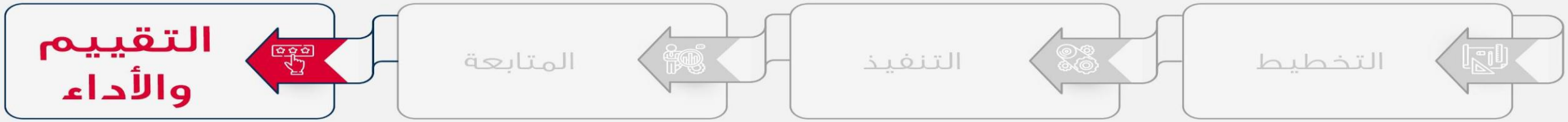
- تهدف هذه المرحلة الى تحويل الشراكة من إطار تنظيمي الى واقع تشغيلي ويتم العمل على تنفيذ البنود والخطط والمبادرات والمشاريع وفق ما هو محدد ويتم تحديث نسب الإنجاز لها وإرفاق الإثباتات الداعمة .
- تشكيل فريق العمل / فرق العمل لتنفيذ المبادرات والمشاريع المشتركة أو قد يتم توكيل المهام لأشخاص محددين .
- يعتبر الإلتزام من قبل الطرفين (الشريك والجهة) أحد أهم عناصر نجاح الشراكة وهذا يتطلب من الجميع ما يلي :
  - الإجتماعات والتواصل الدوري المستمر والفعال بين طرفي الشراكة .
  - المتابعة الدورية لخطط الشراكة والتحديث الدوري والمستمر للإنجاز .
  - تذليل العقبات والتحديات وحل المشاكل ورفع التقارير الدورية للقيادة العليا .
  - عقد إجتماعات رسمية على مستوى الإدارة العليا مع كل اطراف الشراكة لمتابعة سير العمل والإنجاز المتحقق وحل أي تحديات ومعوقات.
  - تنفيذ كل ما شأنه تحسين أداء الشراكة وتعطيم القيم المضافة والمنافع المتحققة .





في هذه المرحلة يعمل فريق إدارة الشراكة بالتنسيق مع المعنيين على تنفيذ ما يلي :

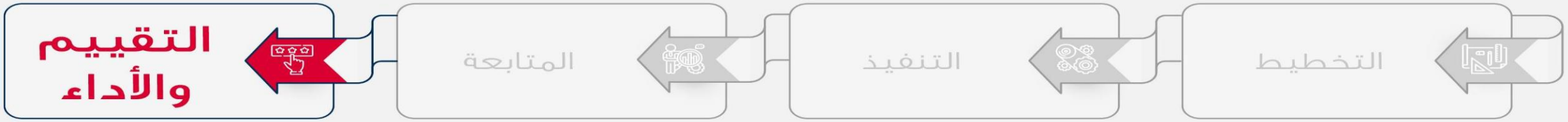
- المتابعة المستمرة للمبادرات والمشاريع وبنود الإلتزام والتأكد من التنفيذ لها وفق ما هو مخطط
- عقد الإجتماعات الدورية لمتابعة سير العمل والإنجازات المتحققة ورفع التقارير للإدارة العليا .
- حل أي مشاكل أو معوقات أو تحديات تواجه المعنيين في التنفيذ



في هذه المرحلة يعمل فريق إدارة الشراكة بالتنسيق مع المعنيين على تنفيذ (تنفيذ عملية القياس والتقييم للشراكة) من حيث :



- قياس وتقييم مؤشرات أداء الشراكة والأهداف المشتركة
- قياس وتقييم نسبة تفعيل بنود الإلتزام (نسبة إنجاز بنود الإلتزام زالإتفاقية) .
- قياس وتقييم أداء الشريك وفق معايير تقييم أداء الشريك المعتمدة .
- تنفيذ إستطلاعات سعادة الشركاء .
- قياس وتقييم أداء الشراكة ككل .
- تنفيذ التحسينات المطلوبة وفق نتائج التقييم .
- رفع التقارير الخاصة بنتائج القياس والتقييم الى المعنيين لإتخاذ اللازم .

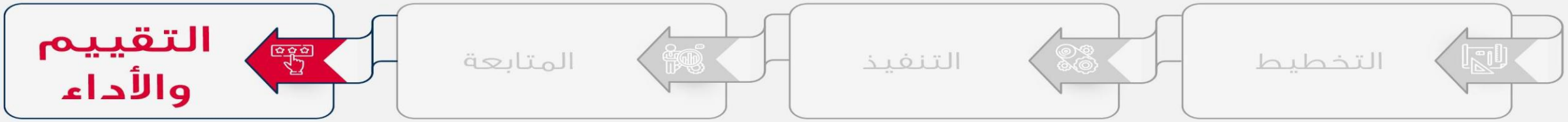


ما هي معايير تقييم أداء الشريك ؟

تستخدم هذه المعايير لقياس وتقييم أداء الشريك وفق مجالات محددة .

مدى تحقيق الشراكة للأهداف الإستراتيجية والمؤشرات المشتركة	وجود خطة عمل مشتركة لتطبيق مجالات الشراكة وتحديد الأدوار والمسؤوليات والإطار الزمني للإنجاز	مدى كفاءة فريق عمل الشريك لتلبية متطلبات الشراكة	إلتزام الشريك في متابعة وتنفيذ خطة الشراكة والمبادرات والمشاريع المشتركة
المساهمة في نقل المعرفة وتبادل التجارب الناجحة والتطبيقات المبتكرة	تعاون الشريك في التعامل مع التحديات التي قد تحول دون تنفيذ بنود الشراكة	فاعلية تواصل الشريك في متابعة الشراكة وتنفيذها	المساهمة في تقديم المقترحات والمبادرات الإبداعية البناءة لتطوير الشراكة

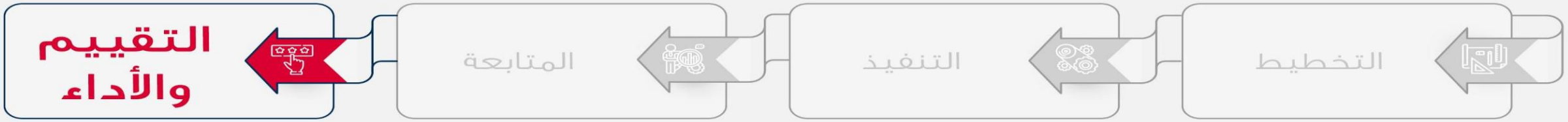
يتم تنفيذ عملية التقييم وإحتساب النتيجة النهائية وإتخاذ القرار النهائي فيما يخص أداء الشريك .



سعادة الشركاء

تقوم إدارة الشراكات وبشكل سنوي على الأقل بتنفيذ إستطلاع سعادة الشركاء عن المؤسسة / الجهة ، بهدف دراسة وتحليل مستوى سعادتهم ورضاهم عن التعامل مع المؤسسة متعزيز مستوة الشفافية في العمل المشترك ، ويمكن أن تشمل المحاور الخاصة بأسئلة سعادة الشركاء على ما يلي :

- الإلتزام ببنود وشروط الشراكة ومدى الإستفادة منها
- قنوات التواصل مع الشركاء والتعاون في توفير وتبادل المعلومات
- الشفافية في التعامل مع الشركاء ومعايير الإختيار



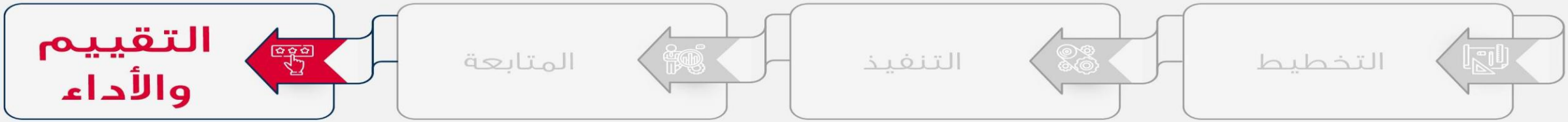
تقييم أداء الشراكة

تقوم إدارة الشراكات وبشكل سنوي على الأقل وبالتنسيق مع الإدارة وفريق العمل المعني بالشراكة بتنفيذ مراجعة وتقييم شمولي للشراكة وتشمل هذه المحاور والمعايير ما يلي :

- نسبة الإلتزام بتنفيذ خطة إدارة الشراكة وفق ما هو محدد.
- نسبة الإلتزام بتنفيذ بنود الإتفاقية وفق المحدد
- نتائج أثر المبادرات ولامشاريع المشتركة
- نتائج سعادة الشركاء نتائج تقييم أداء الشركاء .
- نسبة تنفيذ خطة الإتصال والتواصل مع الشريك .
- نسبة الإلتزام بتنفيذ خطةإدارة المخاطر وفق ما هو محدد

يتم تنفيذ عملية التقييم وإحتساب النتيجة النهائية وإتخاذ القرار النهائي فيما يخص أداء الشريك .



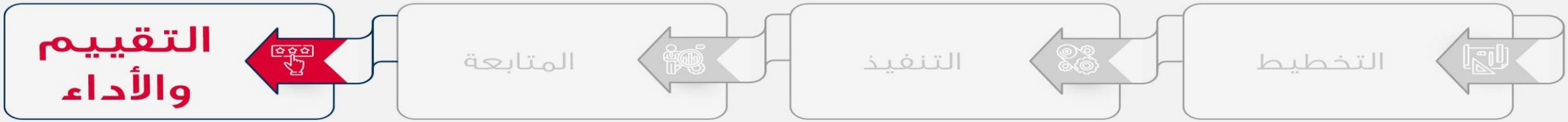


إستراتيجية إنهاء الشراكة

أولاً : معايير إنهاء الشراكة / أسباب إنهاء إتفاقيات الشراكة :

تعمل الجهة وعند التخطيط لتنفيذ الشاركة على وضع إستراتيجية إنهاء الشراكة بحيث تشمل الإستراتيجية على المعايير والعمليات والصلاحيات الخاصة بإنهاء الشراكة وتشمل هذه المعايير بشكل علم ما يلي :

- إنتهاء مشروع الشراكة وتحقيق الأهداف المشتركة المتفق عليها .
- عدم التزام الشركاء بأهداف وشروط الإتفاقيات بما يترتب عليه ضرر للجهة.
- إصدار أو تعديل تشريعات وقوانين بما يتناقض مع اتفاقيات الشرا كة المبرمة مسبقا.
- استنزاف الشرا كة لموارد الجهة دون وجود قيمة مضافة وأثر في المقابل.
- انخفاض جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركاء.وإنخفاض أداء الشريك
- حدوث تغير في التوجهات الخاصة بالجهة بما يؤثر على جدوى الشراكة



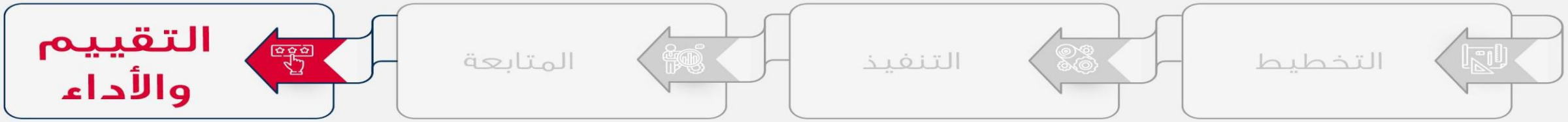
إستراتيجية إنهاء الشراكة

ثانياً : تطبيق إستراتيجية إنهاء الشراكة

تعمل الجهة عند تطبيق إستراتيجية إنهاء الشراكة على الشمولي للعناصر التالية لإنهاء الشراكة :

- تحديد سبب إتهاء الشراكة
- نحليل الأثر على المتعاملين وكافة الفئات المعنية من إنهاء الشراكة
- تحليل الترتيبات المالية والالتزامات والأثار الأخرى المرتبطة بإنهاء الشراكة .
- تحليل التأثير على استمرارية الأعمال والخدمات في حال إنهاء الشراكة .
- تحليل التأثير على الموارد والموظفين في حال إنهاء الشراكة

يتم إنهاء الشراكة وإعلاقها مع الأخذ بعين الإعتبار توثيق كافة المخرجات والدروس المستفادة والتجارب المميزة لها . مع الإبقاء على العلاقات الطيبة والجيدة مع الشريك بغض النظر عن سبب الغنهاء تمهيداً لفرص شراكات مستقبلية محتملة .



تكريم الشركاء

من المهم استحداث آلية لتكريم الشركاء، وذلك لتقدير جهودهم ولضمان استمرار علاقتهم المتميزة الفعالة مع الجهة الحكومية ومن الأمثلة على فئات التقدير:

أفضل شريك إستراتيجي

يتم تحديده بناء على نسبة تحقيقه للأهداف الإستراتيجية وعلى نسبة رضا إدارات الدائرة المرتبطة معه في تحقيق الهدف الإستراتيجي

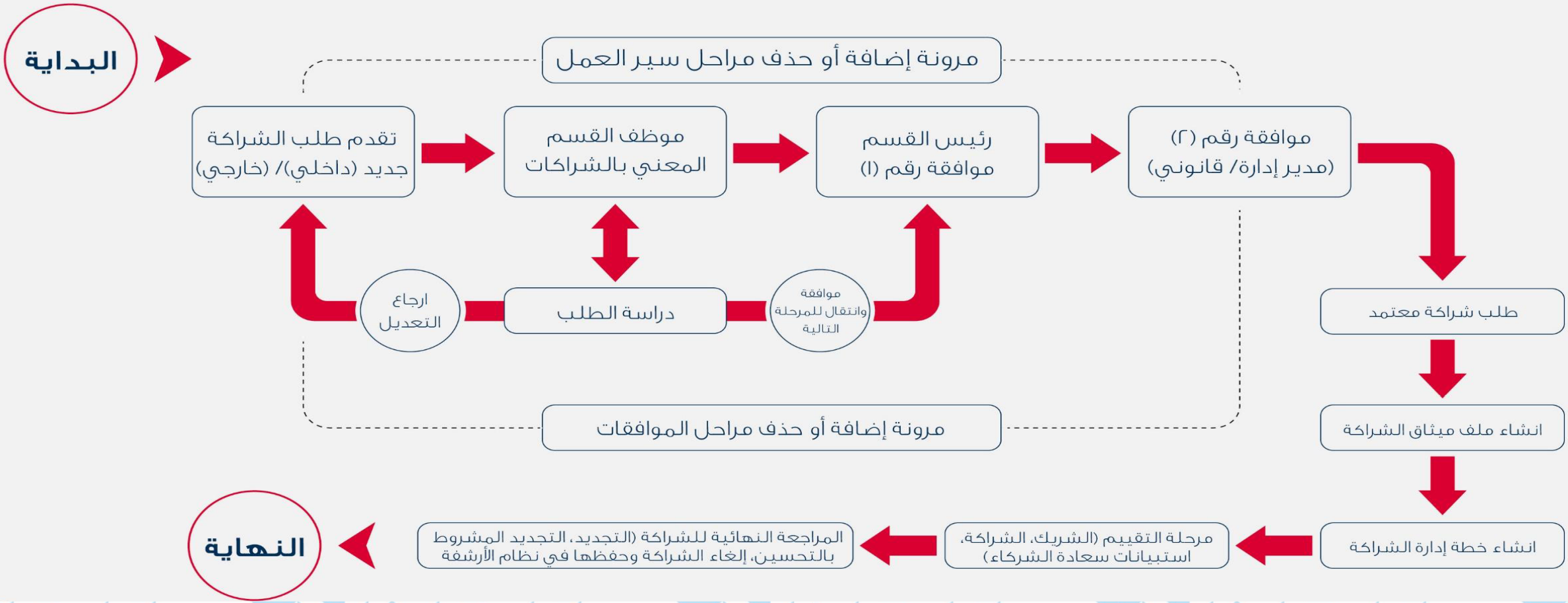
أفضل شريك عمليات

يتم تحديده بناء على جودة الخدمات المشتركة المقدمة مع الدائرة وعلى نسبة رضا إدارات الدائرة المشتركة معه في تقديم الخدمة.

أفضل شريك موارد:

يتم تحديده بناء على جودة الموارد ومطابقتها للمواصفات وعلى نسبة رضا إدارات الدائرة المشتركة معه في تقديم الخدمة.

مخطط سير عمليات إدارة الشراكة



مثال عملي عن النظام الإلكتروني لإدارة الشراكات في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي

بوابة الشراكة
PARTNERSHIPS PORTAL
الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي

بوابة الشراكة

هو نظام الكتروني تم تطويره في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب-دبي من قبل مجموعة PDCA للاستشارات الإدارية وذلك تماشياً مع إستراتيجية دبي للمعاملات اللاورقية في بناء مستقبل خال من الورق في عام 2021، حيث ستتحول حكومة دبي بالكامل إلى حكومة بلا ورق.

1

هي مبادرة ريادية **كأول جهة حكومية** في دولة الإمارات العربية المتحدة

- استخدام التكنولوجيا لتفعيل المعاملات الرقمية
- منصة إلكترونية مشتركة لإدارة وتنظيم وتقييم منظومة العلاقات والشراكات مع الجهات سواء كانت من القطاعين العام والخاص
- تتماشى مع أفضل الممارسات ومواصفة (ISO44001:2017) ومنظومة الجيل الرابع للتميز الحكومي

المبدأ الثالث: المنفعة المتبادلة



ويشتمل هذا المبدأ على:

- الاستفادة من النجاحات المتبادلة الناتجة عن علاقات الشراكة البناءة في تعزيز القدرات المؤسسية لتحقيق النتائج المرجوة.
- خلق الابتكارات
- تحسين الكفاءة
- ورفع مستويات المعرفة والمهارات المكتسبة.
- تساهم المنفعة المتبادلة في ضمان استمرارية الالتزام القائم والتعاون المستدام لتحقيق الأثر المطلوب.

عصف ذهني / مجموعات عمل

من وجهة نظركم ما هي المبادئ التي يمكن إضافتها لمعيار الشراكة والتكامل ؟



سؤال للنقاش

من وجهة نظركم ما هي أبرز النقاط الواجب على الجهات الحكومية المتميزة التركيز عليها في معيار الشراكة والتكامل؟



نماذج عن بعض الممارسات الجيدة في معيار الشراكات والتكامل

وفقا للممارسات الجيدة تقوم الجهات المتميزة بما يلي:

- تحديد الشركاء الرئيسيين وأدوارهم ومعالجة الأدوار المشتركة معهم، مع تبسيط الإجراءات وتبادل المعلومات.
- بناء شراكات استراتيجية حقيقية وفعالة تعزز العلاقات بين الجهة والشركاء، مما يسهم في تحقيق السياسة والأهداف الاستراتيجية.
- تحديد الشركاء والأطراف المعنية وتصنيفهم بناء على مساهمتهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية، على سبيل المثال: شركاء استراتيجيون وشركاء توطين وشركاء أخرون... الخ.
- انسجام الشراكات مع استراتيجية ورؤية الجهة والتي تتوافق بدورها مع رؤية الحكومة، مع تبنيها الأسس والإجراءات التي تكفل تحقيق مبدأ الإستدامة.

منظومة التميز الحكومي (GEM 2.0)

نماذج عن بعض الممارسات الجيدة في معيار الشراكات والتكامل

تطبيق منهجية لإدارة العلاقة مع الشركاء تشمل تحديد النواحي المشتركة مع الشركاء لتضمن التشارك بالموارد والخبرات وتضافر الجهود نحو تحقيق الأهداف .

بناء علاقات طويلة الأمد ومستدامة مع جميع الشركاء قائمة على الثقة والاحترام المتبادل وذلك من خلال الاستفادة من الدورات التدريبية وحملات التوعية .

عقد لقاءات واجتماعات دورية مع الشركاء وفق إطار منسق والاستماع إلى آرائهم ومشكلاتهم و التعاون معهم لإيجاد حلول للمسائل .

توسيع شبكة الشركاء من خلال المشاركة وتنظيم المؤتمرات الدولية وتبادل الزيارات في مجال عمل الجهة.

تحديد عدد من المنسقين مع الشركاء الحاليين وذلك حسب التخصصات والمجموعات المعنية وذلك لتسهيل عمليات التواصل والاتصال معهم.

تحديد فرص وأهداف الشراكة والمنفعة المتبادلة المرجوة من الشراكات من خلال مصفوفة الشراكات والتي يتم تحديثها سنويا ضمن الخطة الاستراتيجية.

سوف نتطرق للمزيد من الممارسات المتميزة خلال هذه الدورة



الشراكة بين الجهات الحكومية

الشراكة بين الجهات الحكومية



الشـراكة بـين الجهـات تعـرف علـى أنهـا **علاقـة تعـاون متبادل بين جهات حكومية مختلفة ، تهدف الى تحقيق أهــداف إســتراتيجية وتعزيــز الخــدمات المقدمــة للمواطنين والمقيمين في الدولة .**



تهدف **الشراكة** الى خدمة الحكومة وخطتها الرامية الى تحقيق اقتصاد مستدام يستند الى المعرفة والتنافسية والخبرة والتنوع ، وبالتالي تحقيق **التنمية الإقتصادية والإجتماعية** ونتائج ومخرجات أفضل مما يستطيع أن يحققه كل فريق بمفرده .

الشراكة بين الجهات الحكومية

أهداف الشراكة بين الجهات الحكومية

تقديم خدمة جديدة للمتعاملين أو تقديم خدمة مشتركة أو خدمة إستباقية وذلك بسبب :

إهتمام الحكومات بتصميم وتوفير خدمات مبنية على إحتياجات ومتطلبات المتعاملين الحالية والمستقبلية .



تحسين وتطوير الخدمات ذات الأولوية وزيادة كفاءتها من خلال تطبيق آليات وأدوات معتمدة ، إنطلاقاً من تحليل الوضع الراهن للخدمات ، ورسم رحلة تجربة المتعامل ، ووضع الخطط الملائمة لتطبيق مبادرات التحسين .

الشراكة بين الجهات الحكومية

أهداف الشراكة بين الجهات الحكومية

إسعاد المتعاملين : تسهم الشراكة المؤسسية بين الجهات ومن خلال تحسين خدمة العملاء وجودة الخدمات المقدمة لهم ، إضافة لتحسين التسويق والإتصال والتواصل في تحقيق سعادة المتعاملين من خلال :

التركيز على المتعاملين

السعي لتطوير وتقوية العلاقات من خلال تصميم وتقديم تجربة فريدة للمتعاملين



المصداقية والتمكين

إلتزام الجهة بمواصفات الخدمة وتمكين الموظفين من أداء دورهم وسعيهم الدائم نحو تطوير مهاراتهم وقدراتهم إستجابة لإحتياجات المتعامل المتغيرة .

الشراكة بين الجهات الحكومية

أهداف الشراكة بين الجهات الحكومية

الخدمات المشتركة : وهي الخدمات التي تشترك أكثر من جهة حكومية في تقديمها من خلال :

- تحديد الشراكات في مجال تقديم الخدمات في ضوء الإحتياجات المؤسسية والإستراتيجية ، وبما يتكامل مع قدرات الجهة الحكومية ويعزز نقاط القوة لديها في مجال تقديم الخدمات المشتركة .
- العمل مع الشركاء المعنيين في تقديم الخدمات المشتركة والجهات المعنية ، بحيث يتم النظر للجهاز الحكومي من قبل المتعاملين ككيان واحد متكامل ومنسجم (الحكومة الواحدة)
- التنسيق مع الشركاء المعنيين لمعالجة الموضوعات المتعلقة بالتداخل والإزدواجية في أداء المهام وتنفيذ عمليات تقديم الخدمة لضمان تعزيز تجربة المتعامل .
- إيجاد وتطبيق إتفاقيات لضمان نطاق ومستوى الخدمة الواجب تقديمها للمتعاملين من خلال جهات حكومية .

الشراكة بين الجهات الحكومية

أهداف الشراكة بين الجهات الحكومية



التعاون والعمل الجماعي

التعاون والتحسين المستمر تحت مظلة العمل الجماعي كلها تؤدي الى استكشاف الفرص وإستغلالها وإستكشاف نقاط الضعف ومعالجتها .



الشراكة بين

القطاع الحكومي والقطاع الخاص

الشراكة بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص

تعريف الشراكة بين القطاعين الحكومي والخاص



تعرف الشراكة بين الجهات الحكومية والخاص بحسب قانون تنظيم الشراكة بين القطاعين العام والخاص في إمارة دبي قانون رقم (22) لسنة 2015 بشأن تنظيم الشراكة بين القطاعين العام والخاص في إمارة دبي بأنها

علاقة تعاقدية تجمع بين القطاعين العام والخاص ، تنشأ وفقاً لأحكام هذا القانون والقرارات الصادرة بموجبه وعقد الشراكة تهدف الى تنفيذ المشروع كلياً او جزئياً ، لضمان جودة الخدمات أو تنمية إيرادات الجهة الحكومية أو أي أمر أخر عن طريق الإستفادة من كفاءة القطاع الخاص ، وإمكانياته المالية والفنية .. وغيرها

الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص



فوائد الشراكة بين القطاعين العام والخاص:

إستخدام أحدث أنواع التكنولوجيا والإبتكارات من القطاع الخاص لتقديم أفضل الخدمات العامة من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية .

أهداف الشراكة بين القطاع الخاص والحكومي



الهدف من الشراكة بين القطاعين العام والخاص:

تغيير النشاط الحكومي من تشغيل البنية الأساسية والخدمات العامة الى التركيز على وضع السياسات وتحديد الأولويات لأهداف ومشروعات البنية الأساسية ومراقبة مقدمي الخدمات وتنظيميها .

أهداف الشراكة بين القطاع الحكومي والخاص



الإستفادة من الطاقات والخبرات المالية والإدارية والتنظيمية والفنية والتكنولوجية المتوفرة لدى القطاع الخاص ، بما يمكن أفراد المجتمع من الحصول على أفضل الخدمات وبأقل التكاليف .

أهداف الشراكة بين القطاع الحكومي والخاص



تنفيذ المشاريع التي توفر قيمة مضافة للمال العام بمستوى متميز ، وتخفيف الأعباء التمويلية عن الموازنة العامة للحكومة في تحمل تكاليف المشاريع سواء في مرحلة إنشائها أو تشغيلها أو تكاليف صيانتها .

الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص

فوائد الشراكة بين القطاعين العام والخاص:



تطوير إمكانية القطاع المحلي الخاص من خلال المشاريع المشتركة مع الشركات العالمية الكبرى كالأعمال الكهربائية وإدارة المرافق ، والخدمات الأمنية وخدمات التنظيف والصيانة .

الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص



فوائد الشراكة بين القطاعين العام والخاص:

جذب الإستثمارات المحلية والأجنبية : عن طريق مشاريع شراكة مدروسة ومحفزة للشركات المحلية والأجنبية ، ووضع أطر فنية وقانونية مبسطة وسهلة التطبيق لتسيير المشاريع .

الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص



فوائد الشراكة بين القطاعين العام والخاص:

تحفيز إنجاز المشاريع بتكلفة ومدة زمنية أقل

الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص

فوائد الشراكة بين القطاعين العام والخاص:



خلق فرص وظيفية جديدة

الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص

فوائد الشراكة بين القطاعين العام والخاص:



تخفيف العبء المالي الذي تتحمله الحكومة

الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص

فوائد الشراكة بين القطاعين العام والخاص:



تقسيم المخاطر بين أطراف الشراكة

(كتجاوز التكاليف أو عدم القدرة على الإلتزام بمواعيد التسليم)

فلا يتحملها طرف واحد

الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

Cloud Campus
Social We Learn

من نماذج الشراكات بين القطاع العام والخاص :

شراكات إستراتيجية	شراكات عمليات	شراكات موارد
هي الشراكات بين الجهة الحكومية ومؤسسات أخرى لتحقيق هدف إستراتيجي للدائرة.	هي الشراكات بين الجهة الحكومية ومؤسسات أخرى لتقديم خدمات وعمليات مشتركة.	هي شراكة بين الجهة الحكومية ومؤسسات أخرى بهدف إدارة أو الانتفاع من الموارد البشرية، المالية، التقنية، المعلوماتية، والأصول لضمان الاستخدام الأفضل للموارد.

الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص

أمثلة من مشاريع الشراكة المحتملة بين القطاعين العام والخاص:

1. تطوير القطاع الخاص للأصول الحكومية :

- ❑ تصميم وبناء الأصول على الأراضي الحكومية
- ❑ تقديم خدمات إدارة المرافق
- ❑ تأجير الأصول على الجهات الحكومية بموجب عقد طويل الأجل

أمثلة على ذلك :

مدارس ومباني حكومية وإسكان حكومي

الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص

نموذج تطبيقي: محطة الشارقة لتحويل النفايات إلى طاقة

الجهة الحكومية

حكومة الشارقة

(هيئة الشارقة للبيئة - "بيئة")

الشريك من القطاع الخاص

تحالف بين شركة "بيئة" و"مجموعة مصدر" (شركة طاقة متجددة تابعة لمبادلة)

نوع الشراكة



نموذج التمويل والتصميم والبناء والتشغيل

الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص

نموذج تطبيقي: محطة الشارقة لتحويل النفايات إلى طاقة

أهداف المشروع

- تحويل النفايات الصلبة إلى طاقة كهربائية مستدامة.
- تقليل الاعتماد على المرادم (مكبات النفايات).
- دعم أهداف الإمارات في تحقيق الحياد الكربوني بحلول 2050.
- تقليل البصمة البيئية وتعزيز الاقتصاد الدائري.

نتائج المشروع

- قدرة تحويلية تصل إلى 300,000طن من النفايات سنويًا.
- توليد ما يكفي من الكهرباء لتغذية أكثر من 28,000منزل.
- خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بما يعادل 450,000طن سنويًا.
- المشروع الأول من نوعه في المنطقة الذي يستوفي أعلى المعايير الأوروبية البيئية والتشغيلية.



الشراكة بين

القطاع الحكومي وأفراد المجتمع

الشراكة بين القطاع الحكومي وأفراد المجتمع

تعرف الشراكة بين القطاع الحكومي وأفراد المجتمع بأنها

التزام الجهة الحكومية على الدوام ببناء وتهيئة البيئة المناسبة لسعادة الفرد والأسرة والمجتمع وفقاً لطبيعة عملها ومن حيث تأثير عملها على محاور الإستدامة الإقتصادية والإجتماعية والبيئية وبالتالي تسعى الجهات للتعاون مع المجتمعات المحلية والافراد من خلال :



دعم الانشطة والمبادرات المحلية



دعم الأعمال التطوعية وتنظيمها



إصدار القوانين والتشريعات في إطار تعزيز المسؤولية المجتمعية



أهداف الشراكة بين القطاع الحكومي وأفراد المجتمع

- ضمان إستراتيجية الجهة الحكومية في تحقيق الإستدامة الإجتماعية والإقتصادية والبيئية حسب مهام وإختصاصات الجهة من خلال وضع أهداف إستراتيجية وسياسات وتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالإستدامة .
- تصميم وتطبيق برامج ومبادرات وسياسات تدعم تحقيق الأهداف الإستراتيجية ذات العلاقة بالإستدامة في المجالات الإجتماعية والإقتصادية والبيئية حسب مهام وإختصاصات الجهة وبالتنسيق مع الشركاء والجهات المعنية .



أهداف الشراكة بين القطاع الحكومي وأفراد المجتمع

- تصميم وتطبيق آليات لتفاعل الجهة الحكومية المنتظم مع المجتمع فيما بتعلق بإعداد وتطبيق سياساتها وبرامجها ومبادراتها وخدماتها بما يضمن تحقيقها الإحتياجات وتوقعات المجتمع .
- تشجيع الموظفين على المشاركة في أعمال تطوعية لخدمة المجتمع والمساهمة في الاعمال التطوعية .
- إدارة النشاطات التطوعية والخيرية للموظفين والمجتمع بفعالية وكفاءة مع ضرورة التنسيق مع الجهات ذات العلاقة بالمبادرات لمنع التكرار والتداخل .

أنواع الشراكة بين القطاع الحكومي وأفراد المجتمع



العمل التطوعي

وهو تقديم المساعدة والعون والجهد من أجل العمل على تحقيق الخير في المجتمع عموماً والأفراد خصوصاً ، وأطلق عليه مسمى عمل تطوعي لأن الإنسان يقوم به طواعية دون إجبار من الآخرين على فعله ، فهو إرادة داخلية ودليل على إزدهار المجتمع .



شراكة إلكترونية

استخدام تقنيات المعلومات والإتصالات لتوسيع نطاق المشاركة في تصميم السياسات والخدمات الحكومية وتعميقها من خلال منح الفرص للمواطنين للتواصل مع الجهة الحكومية . وبشكل عام تعد الشراكة الإلكترونية نوع من أنواع المشاركة في الإبتكار من خلال تقديم الأراء والملاحظات والمقترحات عبر مجموعات التركيز (FOCUS GROUP) أو وسائل التواصل الإجتماعي (OPEN INNOVATION).



مسؤولية مجتمعية

تحمل جميع الافراد المسؤولية تجاه نصلحة المجتمع بهدف الحفاظ على التوازن بين الأقتصاد والأنظمة البيئة ، وبالتالي هي مرتبطة بشكل مباشر بالتنمية المباشرة .

سؤال للنقاش

برأيك . . .

ما هي عوامل نجاح الشراكات مع كافة الأطراف المعنية ؟



تطبيقات عملية

وفق أفضل الممارسات في الشراكة والتكامل

نقاش مفتوح للجميع

من وجهة نظركم ما هي رحلة الحياة ؟



ما هي رحلة الحياة الإنسان ؟

مجموعة من الخدمات يمر بها المتعامل للانتفاع بها ولتواكب تغيير في حياته، نتيجة حدث معين أو موقف مهم (قد يكون تغير في عمر أو حالة أو رغبة في عمل معين). وعادةً تُقدم هذه الخدمات من قِبل جهات حكومية مختلفة ضمن مدة زمنية محددة.



حدث

يرتبط الحدث بعدة معطيات سواء التقدم في العمر أو التحول في حالة المتعامل أو برغبة المتعامل أو أمر خراج عن إرادة المتعامل



خدمات متعددة

ينشئ عن الحدث طلب المتعامل لمجموعة من الخدمات الحكومية سواء منفصلة او مشتركة ضمن رحلة المتعامل



جهات متعددة

ترتبط الخدمات الحكومية الناتجة عن الحدث بعدة جهات حكومية (محلية او اتحادية) سواء بالارتباط المباشر بالتقديم الخدمة وا غير المباشر (ضمن الاجراءات)

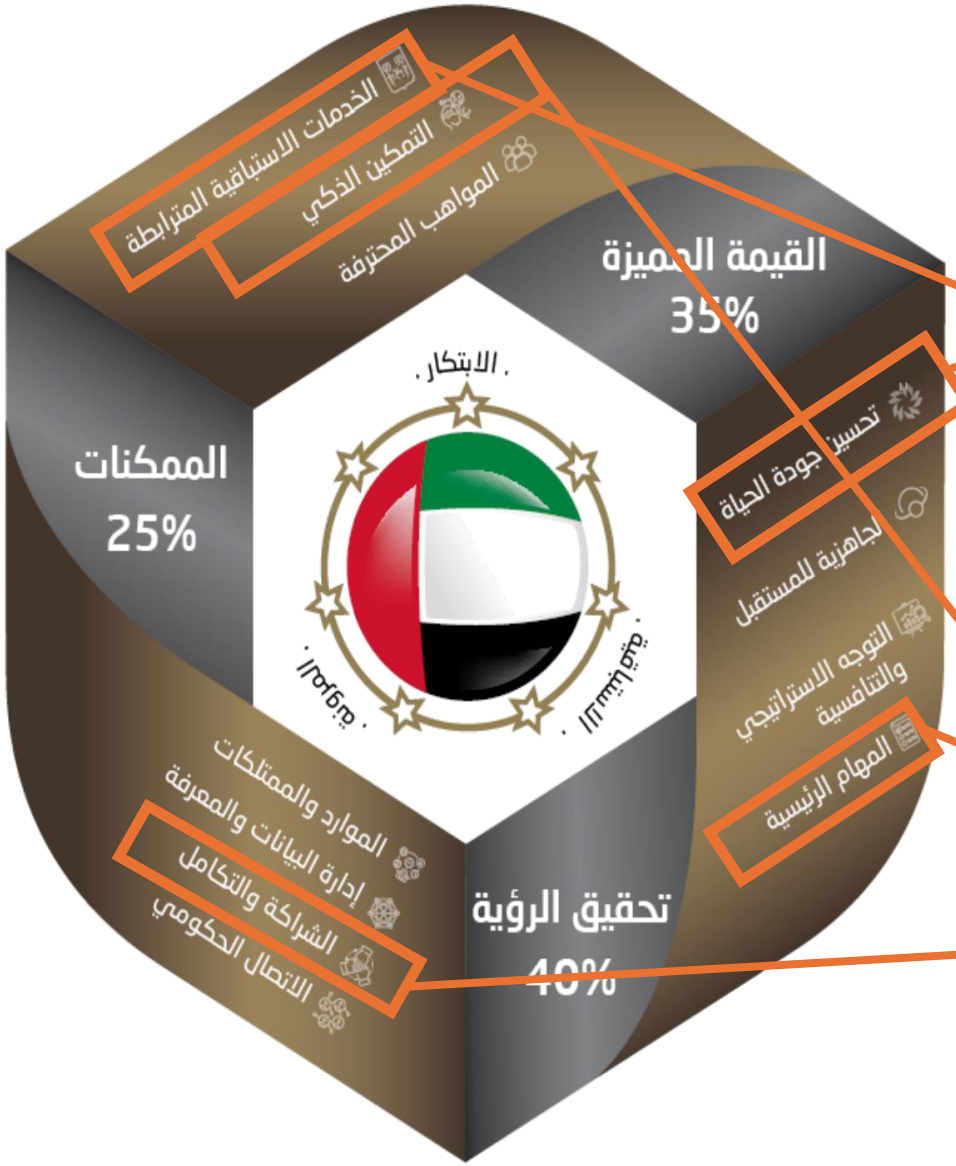
تطبيق (1)

منصة أسرتي

منصة أسرتي

منصة باقة أسرتي هي منصة حكومية تُعنى بتقديم خدمات متعلقة بالأسرة الإماراتية تم تطويرها كإحدى مبادرات إدارة الخدمات الاستباقية في وزارة اللامستحيل في دولة الإمارات العربية المتحدة.

منصة أسرتي بالأرقام:



أُســـرتـي

12 خدمة استباقية

10 جهات مشاركة

7 ورش تصميم مشترك

أكثر من **100** متعامل ومتعاملة ساهمو في التصميم

أكثر من **40** عملية ربط بين أنظمة الجهات المختلفة

أســـرتي

إدارة
الخدمات
الاستباقية

أهم خدمات الباقة الاستباقية

www.usrati.gov.ae

- إصدار خلاصة القيد الالكترونية بدون طلب
- تقديم طلب منحة الزواج بدون طلب
- تقديم طلب الدعم السكني بدون طلب
- التوعية ومتابعة مراحل نمو الطفل بشكل مستمر
- التقديم على طلب إجازة الأمومة والأبوة وعلاوة الأبناء بدون طلب
- الحصول على وثائق المولود الجديد بدون طلب
- التسجيل في الحضانات والمدارس الحكومية بدون طلب

- 12 خدمة استباقية
- دون تعبئة أي طلب خدمة
- دون تحميل أي وثائق
- 20 يوم عمل تم اختصاره
- دون زيارة أي مركز خدمة

الجهات المشاركة

11 شريك حكومي

الإمارات العربية المتحدة
وزارة اللا مستحيل
وزارة افتراضية في حكومة الإمارات

وزارة العدل
MINISTRY OF JUSTICE

وزارة التربية والتعليم
MINISTRY OF EDUCATION

وزارة الصحة ووقاية المجتمع
MINISTRY OF HEALTH & PREVENTION

وزارة تنمية المجتمع
MINISTRY OF COMMUNITY DEVELOPMENT

وزارة شؤون الرئاسة
MINISTRY OF PRESIDENTIAL AFFAIRS

الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية
FEDERAL AUTHORITY FOR IDENTITY & CITIZENSHIP

مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي
CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

برنامج الشيخ زايد للإسكان
Sheikh Zayed Housing Programme

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
Federal Authority For Government Human Resources

هيئة تنظيم الاتصالات TRA
TELECOMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY

تطبيق (2)

رحلة المستثمر في إمارة دبي

رحلة المستثمر في إمارة دبي



رحلة المستثمر في إمارة دبي

تُعنى هذه الرحلة بالمتعامل الذي يرغب بتأسيس مشروعه أو عمل توسعه لمشروعه في إمارة دبي، حيث سيحرص الفريق على تطوير الرحلة بدءً من تفكيره ببدء المشروع وانتهاءً بالاجراءات السنوية للتجديد أو إيقاف المشروع بكافة تفاصيله مثل توفير الموارد، ومختلف فئاته من حيث نوع المتعاملين، أو أحجام المشاريع. وكذلك الخدمات التي يمكن توفيرها لضمان استدامة هذا المشروع.



رحلة المستثمر في إمارة دبي



اقتصادية دبي
DUBAI ECONOMY

دائرة التنمية الإقتصادية دبي

خدمة إصدار الرخصة التجارية وبطاقة المنشأة

نشاط الأغذية - المطاعم

رحلة المستثمر في إمارة دبي – شركاء تقديم الخدمة

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

Cloud Campus
Social We Learn

خدمة إصدار الرخصة التجارية وبطاقة المنشأة لنشاط الأغذية (المطاعم)

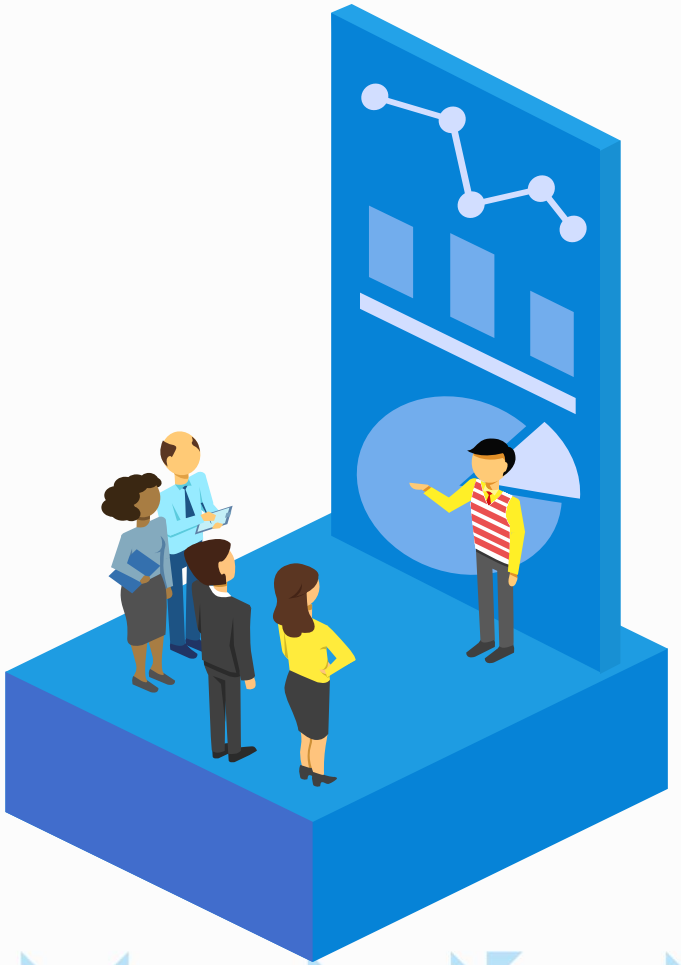


جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

CloudCampus
Social We Learn

رحلة المستثمر في إمارة دبي

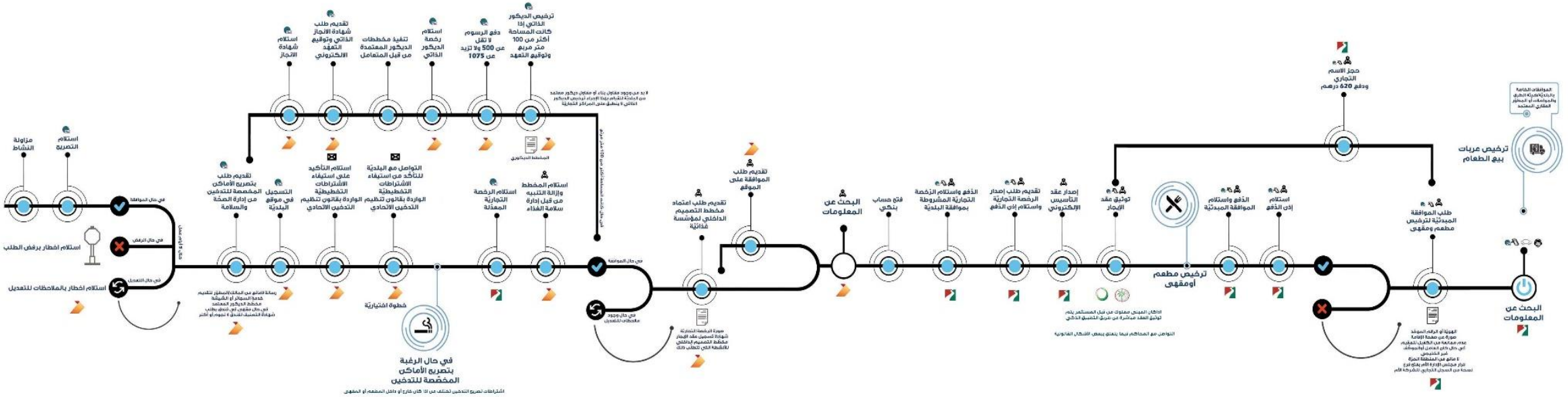
- عدد مرات الدفع
- عدد الزيارات المطلوبة
- عدد نقاط التواصل في الرحلة كاملة
- عدد المستندات المطلوبة
- عدد قوائم الاشتراطات
- عدد المستندات المكررة أو متوفر عند جهات حكومية أخرى

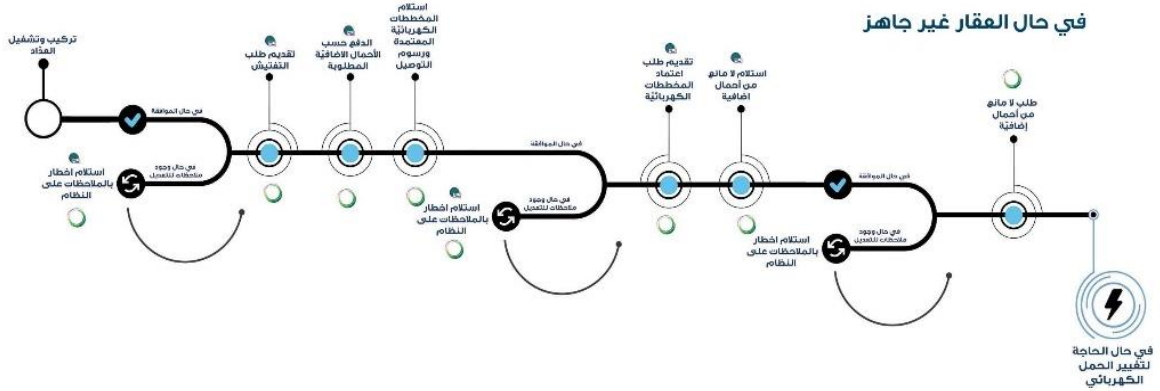


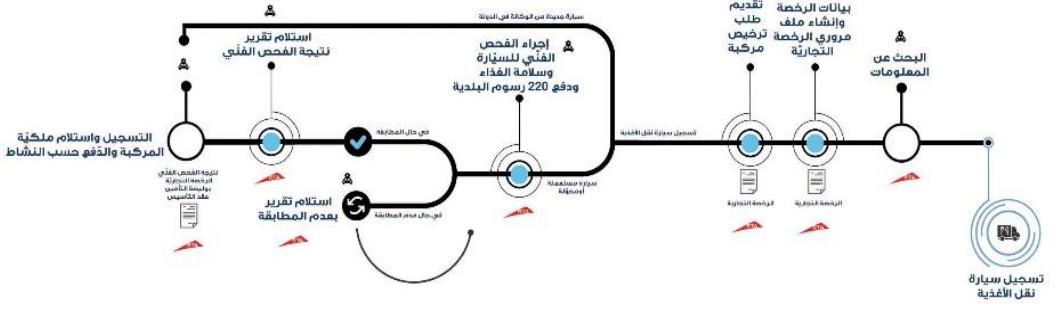
رحلة المستثمر(أنشطة الأغذية) قبل التحسين

أهم الملاحظات

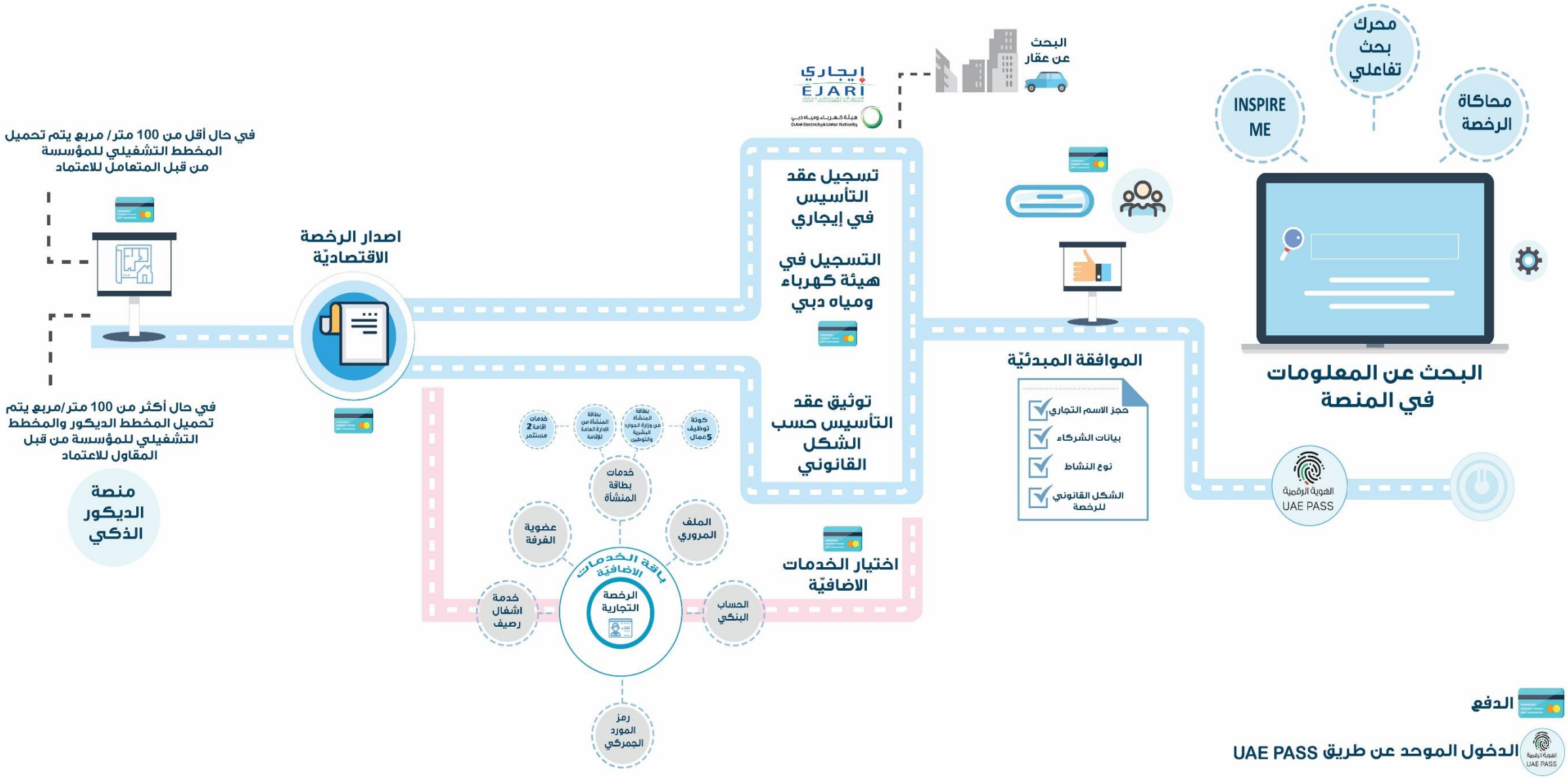
حالياً في حال الرغبة بتصريح التدخين لا بد من مراجعة الاقتصادية لإضافة نشاط التدخين وملحق عقد التأسيس بعد أخذ الموافقة من البلدية
من إحدى اشتراطات البلدية عقد مع شركة معالجة الزيوت الناتجة من عملية الطبخ المعتمدة من بلدية دبي
من احدى اشتراطات البلدية عقد مع شركة مكافحة حشرات معتمدة من بلدية دبي







رحلة المستثمر بعد التحسين



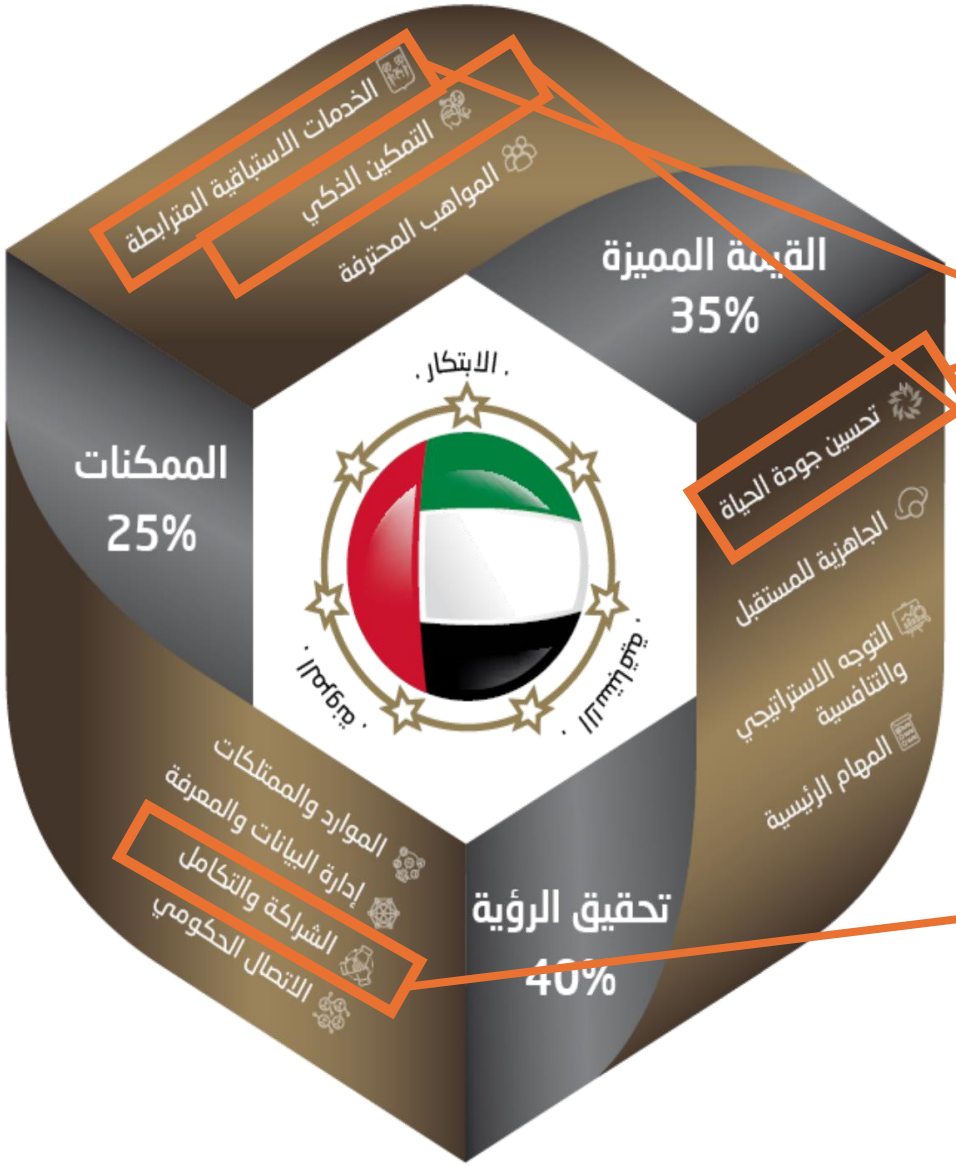
تطبيق (3)

منصة باشر

منصة باشر

منصة باشر هي منصة حكومية تعنى بتقديم خدمات تأسيس ومزاولة الأعمال عبر توفير باقة متكاملة تم تطويرها كإحدى مبادرات إدارة الخدمات الاستباقية/ وزارة اللامستحيل في دولة الامارات العربية المتحدة.

منصة باشر بالأرقام:





باشـــر
BASHER
استثمر في الإمارات INVEST IN UAE
www.basher.gov.ae

14 خدمة استباقية

17 خدمة غير استباقية

60 جهة مشاركة

29 ورشة عمل واجتماعات لتصميم واعتماد المتطلبات

182 عملية ربط بين أنظمة الجهات المختلفة

منصة باشر

تقدم المنصة خدمات ضمن ثلاثة محاور رئيسية (مرحلة ما قبل تسجيل الشركات ومرحلة تسجيل الشركات ومرحلة ما بعد التسجيل)، وأهمها الخدمات التالية:

الخدمة	الجهة المعنية / مصدر البيانات
حجز الاسم الاقتصادي	الدوائر الاقتصادية في الدولة
عقد التأسيس الإلكتروني	الكاتب العدل
الموافقة المبدئية الإلكترونية	الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية
إصدار الرخصة التجارية	الدوائر الاقتصادية في الدولة
إصدار عضوية الغرفة	غرف التجارة والصناعة في الدولة
إصدار رقم منشأة من الهوية والجنسية	الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية
إصدار رقم منشأة من الموارد البشرية	وزارة الموارد البشرية والتوطين
إصدار حصص عمالة	وزارة الموارد البشرية والتوطين
إشعارات تذكير بالتجديد	الدوائر الاقتصادية في الدولة
تجديد الرخصة التجارية	الدوائر الاقتصادية في الدولة
تجديد بطاقة المنشأة من الهوية والجنسية	الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية
تجديد بطاقة المنشأة من الموارد البشرية	وزارة الموارد البشرية والتوطين
تجديد الباقة (جميع الوثائق)	الدوائر وغرف التجارة والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية ووزارة الموارد البشرية والتوطين
فتح حساب مصرفي	مصرف أبو ظبي الأول - في المرحلة التجريبية
طلب باقة من شركات الاتصالات	شركتي اتصالات ودو
التحقق من الرخصة التجارية	الدوائر الاقتصادية في الدولة
التحقق من بطاقة المنشأة من الهوية والجنسية	الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية

الخدمة	الجهة المعنية / مصدر البيانات
التحقق من بطاقة المنشأة من الموارد البشرية	وزارة الموارد البشرية والتوطين
التحقق من عقد التأسيس للشركات	الكاتب العدل
البحث عن الاسم الاقتصادي	الدوائر الاقتصادية في الدولة
التحقق من توفر اسم النطاق الإلكتروني	الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات
التحقق من توفر اسم في قنوات التواصل الاجتماعي	قنوات التواصل الاجتماعي
البحث في الأنشطة الاقتصادية	وزارة الاقتصاد
المؤشرات الاقتصادية الوطنية	وزارة الاقتصاد
ترتيب الدولة في المؤشرات العالمية (البنك الدولي، التنافسية العالمية، الابتكار العالمي، الريادة العالمية)	الهيئة الاتحادية للتنافسية والاحصاء
الإحصاءات الديموغرافية (التعداد، الكثافة، النمو)	الهيئة الاتحادية للتنافسية والاحصاء
إحصاءات وتقارير بيئة الأعمال (خريطة الأعمال، مؤشر الايجار السنوي، أعلى الأنشطة الاقتصادية طلبا بحسب النشاط أو الشكل القانون)	الهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء ووزارة الاقتصاد
نظام محاكاة تأسيس الأعمال	الدوائر وغرف التجارة والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية ووزارة الموارد البشرية والتوطين
احتساب التكلفة	الدوائر وغرف التجارة والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية ووزارة الموارد البشرية والتوطين



الترابط بين
معيار الشراكة والتكامل
ومعيار إدارة البيانات والمعرفة

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

CloudCampus
Social We Learn

آلية تقييم

معيار الشراكة والتكامل

وفق منظومة التميز الحكومي GEM 2.0

آلية تقييم معيار الشراكة والتكامل

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

Cloud Campus
Social We Learn

أداة التقييم – القدرات

- التصميم 30%
- التطبيق 30%
- التعلم والتحسين 30%
- التحول والتغيير الجذري 30%

أداة التقييم – النتائج

- الملائمة 25%
- التميز في الأداء 25%
- الأثر على التنافسية 35%
- الأثر على جودة الحياة 15%

أداة التقييم – المحفزات

- الإستباقية 20%
- المرونة 20%
- الإبتكار 60%

تقييم معيار الشراكة والتكامل – تقييم القدرات

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

Cloud Campus
Social We Learn

التصميم (30%)	التطبيق (30%)	التعلم والتحسين (30%)	التحول والتغيير الجذري (10%)
إعداد وتطويرالقدرات التي تساهم في إضافة القيمة لجميع المعنيين وتحقيق التوجهات / الأهداف الوطنية .	تطبيق القدرات في جميع مجالات العمل الرئيسية لتحقيق النتائج المطلوبة مع الإستخدام الأمثل للموارد .	تحسين القدرات من خلال التعلم المستمر والأساليب المبتكرة بالإضافة الى التحول الرقمي لضمان ملائمتها بشكل دائم .	تطوير قدرات فريدة ومميزة تزيد القيمة المضافة لكافة المعنيين وتحسن من جودة الحياة والتنافسية على المستوى الوطني

تقييمات مستوى النضج في العناصر يجب ألا تتعدى تقييم مستوى النضج لعنصر (التصميم)

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

CloudCampus
Social We Learn

تحليل عناصر تقييم القدرات لمعيار الشراكة والتكامل

استنادًا إلى مسطرة التقييم في منظومة التميز الحكومي GEM 2.0

أداة التقييم – تقييم القدرات

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

CloudCampus
Social We Learn

العناصر وأوزانها	الوصف	قدرات محدودة	قدرات أساسية	قدرات متوسطة	قدرات متقدمة	قدرات مميزة
التصميم* 30%	إعداد وتطوير القدرات التي تساهم في إضافة القيمة لجميع المعنيين وتحقيق التوجهات/ الأهداف الوطنية	أعداد محدودة من القدرات الملائمة تم إعدادها/ تصميمها بشكل مناسب	بعض القدرات الملائمة تم إعدادها/ تصميمها بشكل مناسب يدعم المرونة	معظم القدرات ملائمة وتم إعدادها/ تصميمها بشكل مبتكر يدعم المرونة	جميع القدرات ملائمة وتم إعدادها/ تصميمها بشكل مبتكر يتيح المرونة والاستخدام الأمثل للموارد	قدرات ديناميكية تم إعدادها/ تصميمها بشكل يمكن المرونة والقدرة على مواكبة التغييرات
التطبيق 30%	تطبيق القدرات في جميع مجالات العمل الرئيسية لتحقيق النتائج المطلوبة مع الاستخدام الأمثل للموارد	يتم تطبيق القدرات بشكل محدود	يتم تطبيق القدرات بشكل فعّال وتستخدم في بعض مجالات العمل	يتم تطبيق القدرات بشكل فعّال وتستخدم في معظم مجالات العمل الرئيسية	يتم تطبيق القدرات بشكل فعّال وتستخدم بالشكل الأمثل في جميع مجالات العمل الرئيسية	يتم تطبيق القدرات الفريدة والمميزة بشكل فعّال وتستخدم بالشكل الأمثل في جميع مجالات العمل الرئيسية
التعلم والتحسين 30%	يتم تحسين القدرات من خلال التعلم المستمر والأساليب المبتكرة بالإضافة إلى التحول الرقمي لضمان ملاءمتها بشكل دائم	هناك أمثلة محدودة على تأثير التعلم المستمر والابتكار في تحسين القدرات	بعض القدرات يتم تحسينها باستخدام التعلم المستمر والابتكار	معظم القدرات يتم تحسينها باستخدام التعلم المستمر والابتكار	جميع القدرات يتم تحسينها باستخدام التعلم المستمر والابتكار والتحول الرقمي	جميع القدرات فريدة ويتم تحسينها باستمرار من خلال الوسائل الذكية لتعزيز القيمة المضافة
التحول والتغيير الجذري 10%	الفكر التحولي والتغيير الجذري والمستمر بما يساهم في تطوير قدرات فريدة ومميزة تزيد القيمة المضافة لكافة المعنيين وتُحسن من جودة الحياة والتنافسية على المستوى الوطني	لا يوجد فكر تحولي في القدرات "العمل بالفكر التقليدي"	بعض التغييرات البسيطة للقدرات وبشكل متفرق في نطاق الجهة داخلياً	العديد من التغييرات للقدرات يمتد أثرها للجهات الأخرى المرتبطة بسلسة القيمة المضافة	تغييرات جذرية للقدرات في جميع المجالات داخلياً وخارجياً ضمن منظومة العمل المتكاملة	الفكر التحولي والتغيير الجذري للقدرات من خلال تطوير نماذج عمل جديدة
مستويات نضج القدرات		%20-0	%40-20	%60-40	%80-60	%100-80

* تقييمات مستوى النضج في العناصر يجب ألا تتعدى تقييم مستوى النضج لعنصر "التصميم".

تقييم معيار الشراكة والتكامل – تقييم القدرات

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

Cloud Campus
Social We Learn

تحليل عناصر تقييم القدرات لمعيار الشراكة والتكامل – تصميم

التصميم (30%)

- تصميم الشراكات بناءً على احتياجات استراتيجية واضحة ومحددة ودراسات تحليل الاحتياجات الحالية والمستقبلية.
- اختيار الجهات الشريكة وفقاً لقيمة مضافة مشتركة .
- وجود أطر حوكمة وهيكلة تحدد أدوار ومسؤوليات الشركاء .
- تضمين سيناريوهات "استشراف المستقبل" عند تخطيط الشراكة.
- دراسة متطلبات الجهات الشريكة والمستفيدين قبل تصميم الشراكة.
- تصميم الشراكة قابل للتحديث السريع ويستجيب للبيئة المتغيرة.
- استخدام تقنيات حديثة (مثل تحليل البيانات أو أدوات الذكاء الاصطناعي) في تصميم الشراكة.

إعداد وتطويرالقدرات التي تساهم في إضافة القيمة لجميع المعنيين وتحقيق التوجهات / الأهداف الوطنية .

مثال : منصة "تم" في أبوظبي

تم تصميمها كمنصة مرنة تجمع أكثر من 40 جهة حكومية تحت مظلة واحدة لتقديم خدمات متكاملة، مع قابلية التوسع والإضافة.

تقييم معيار الشراكة والتكامل – تقييم القدرات

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

Cloud Campus
Social We Learn

تحليل عناصر تقييم القدرات لمعيار الشراكة والتكامل – التطبيق

التطبيق (30%)

تطبيق القدرات في جميع مجالات العمل الرئيسية لتحقيق النتائج المطلوبة مع الإستخدام الأمثل للموارد .

- وجود خطط تشغيلية واضحة لكل شراكة.
- تنفيذ الاتفاقيات والبرامج المشتركة ضمن جداول زمنية واضحة.
- تحديد مؤشرات أداء تشغيلية لقياس التقدم في تنفيذ الاتفاقيات.
- استخدام التكنولوجيا لتيسير التكامل مثل ربط الأنظمة الإلكترونية بين الجهات.
- توثيق دروس مستفادة من مراحل التنفيذ لتطوير الأداء..
- إدارة العلاقة مع الشركاء بشكل فعّال من خلال لجان تنسيقية.
- دعم التنفيذ بمنهجيات إدارة التغيير والمخاطر الاستجابة الفعالة للتحديات أو الأزمات ضمن التنفيذ .

مثال : تكامل دائرة الأراضي مع البنوك

يسمح بإتمام معاملات الرهن العقاري في دقائق، من خلال تنفيذ شراكات رقمية مباشرة بين الأنظمة.

تقييم معيار الشراكة والتكامل – تقييم القدرات

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

Cloud Campus
Social We Learn

تحليل عناصر تقييم القدرات لمعيار الشراكة والتكامل – التعلم والتحسين

التعلم والتحسين (30%)

تحسين القدرات من خلال التعلم المستمر والأساليب المبتكرة بالإضافة الى التحول الرقمي لضمان ملائمتها بشكل دائم .

- استخلاص الدروس من التجارب السابقة، تحليل الأداء، ومشاركة نتائج التكامل داخليًا وخارجيًا، وذلك بشكل ممنهج وابتكاري.
- خطط تطوير واقعية يتم تنفيذها، بما يؤدي إلى تحسين مستمر في الأداء المؤسسي والشراكات.
- المرونة في تعديل نماذج التكامل وتعديلها إستناداً الى المراجعة الدورية والدروس المستفادة .
- مواكبة التغييرات والتعلم الإستباقي من اتجاهات المستقبل ودمجها في سياسات التكامل مع الشركاء .
- قياس فعالية الشراكات ومتابعة مؤشرات الشراكة وتقديم تقارير تحسين كل 6 أشهر وتوثيق الدروس المستفادة .
- تعديل نظام تبادل البيانات بين الشركاء ليتكامل مع تقنيات blockchain.

مثال : شراكات حكومية مع شركات ناشئة في الذكاء الاصطناعي لتطوير خدمات رقمية

تقييم معيار الشراكة والتكامل – تقييم القدرات

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

Cloud Campus
Social We Learn

تحليل عناصر تقييم القدرات لمعيار الشراكة والتكامل – التحول والتغيير الجذري

التحول والتغيير الجذري (%10)

تطوير قدرات فريدة ومميزة تزيد القيمة المضافة لكافة المعنيين وتحسن من جودة الحياة والتنافسية على المستوى الوطني

- نماذج شراكات غير مسبوقة ولديها القدرة على إطلاق مبادرات شراكة غير تقليدية، تُحدث تغييرًا جذرياً في طريقة تقديم الخدمات أو تصميم السياسات او لها أثر مجتمعي .
- تطوير نماذج تعاون فريدة على المستوى المحلي أو الدولي، تخلق فرصًا أو تحل تحديات وطنية .
- خلق قيمة وطنية تتعدى حدود الجهة إلى المجتمع والدولة لها تأثير على جودة الحياة مثل تحسين الصحة، التعليم، البيئة أو الأمان.
- تكامل مع شركات خاصة لتقديم حلول مبتكرة وإقتراح التحسينات .
- المبادرات التطويرية مع الشركاء تعتبر فريدة على مستوى الدولة أو العالم.

مثال : شراكة وزارة التربية والتعليم مع شركات تكنولوجيا التعليم ، التعاون وإطلاق المنصة الرقمية (Madrasa) لتوفير محتوى تعليمي مجاني لأكثر من 50 مليون طالب في العالم العربي .

أداة التقييم – تقييم القدرات

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

CloudCampus
Social We Learn

العناصر وأوزانها	الوصف	قدرات محدودة	قدرات أساسية	قدرات متوسطة	قدرات متقدمة	قدرات مميزة
التصميم* 30%	إعداد وتطوير القدرات التي تساهم في إضافة القيمة لجميع المعنيين وتحقيق التوجهات/ الأهداف الوطنية	أعداد محدودة من القدرات الملائمة تم إعدادها/ تصميمها بشكل مناسب	بعض القدرات الملائمة تم إعدادها/ تصميمها بشكل مناسب يدعم المرونة	معظم القدرات ملائمة وتم إعدادها/ تصميمها بشكل مبتكر يدعم المرونة	جميع القدرات ملائمة وتم إعدادها/ تصميمها بشكل مبتكر يتيح المرونة والاستخدام الأمثل للموارد	قدرات ديناميكية تم إعدادها/ تصميمها بشكل يمكن المرونة والقدرة على مواكبة التغييرات
التطبيق 30%	تطبيق القدرات في جميع مجالات العمل الرئيسية لتحقيق النتائج المطلوبة مع الاستخدام الأمثل للموارد	يتم تطبيق القدرات بشكل محدود	يتم تطبيق القدرات بشكل فعّال وتستخدم في بعض مجالات العمل	يتم تطبيق القدرات بشكل فعّال وتستخدم في معظم مجالات العمل الرئيسية	يتم تطبيق القدرات بشكل فعّال وتستخدم بالشكل الأمثل في جميع مجالات العمل الرئيسية	يتم تطبيق القدرات الفريدة والمميزة بشكل فعّال وتستخدم بالشكل الأمثل في جميع مجالات العمل الرئيسية
التعلم والتحسين 30%	يتم تحسين القدرات من خلال التعلم المستمر والأساليب المبتكرة بالإضافة إلى التحول الرقمي لضمان ملاءمتها بشكل دائم	هناك أمثلة محدودة على تأثير التعلم المستمر والابتكار في تحسين القدرات	بعض القدرات يتم تحسينها باستخدام التعلم المستمر والابتكار	معظم القدرات يتم تحسينها باستخدام التعلم المستمر والابتكار	جميع القدرات يتم تحسينها باستخدام التعلم المستمر والابتكار والتحول الرقمي	جميع القدرات فريدة ويتم تحسينها باستمرار من خلال الوسائل الذكية لتعزيز القيمة المضافة
التحول والتغيير الجذري 10%	الفكر التحولي والتغيير الجذري والمستمر بما يساهم في تطوير قدرات فريدة ومميزة تزيد القيمة المضافة لكافة المعنيين وتُحسن من جودة الحياة والتنافسية على المستوى الوطني	لا يوجد فكر تحولي في القدرات "العمل بالفكر التقليدي"	بعض التغييرات البسيطة للقدرات وبشكل متفرق في نطاق الجهة داخلياً	العديد من التغييرات للقدرات يمتد أثرها للجهات الأخرى المرتبطة بسلسة القيمة المضافة	تغييرات جذرية للقدرات في جميع المجالات داخلياً وخارجياً ضمن منظومة العمل المتكاملة	الفكر التحولي والتغيير الجذري للقدرات من خلال تطوير نماذج عمل جديدة
مستويات نضج القدرات		%20-0	%40-20	%60-40	%80-60	%100-80

* تقييمات مستوى النضج في العناصر يجب ألا تتعدى تقييم مستوى النضج لعنصر "التصميم".

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

CloudCampus
Social We Learn

تحليل عناصر تقييم النتائج لمعيار الشراكة والتكامل

استنادًا إلى مسطرة التقييم في منظومة التميز الحكومي GEM 2.0

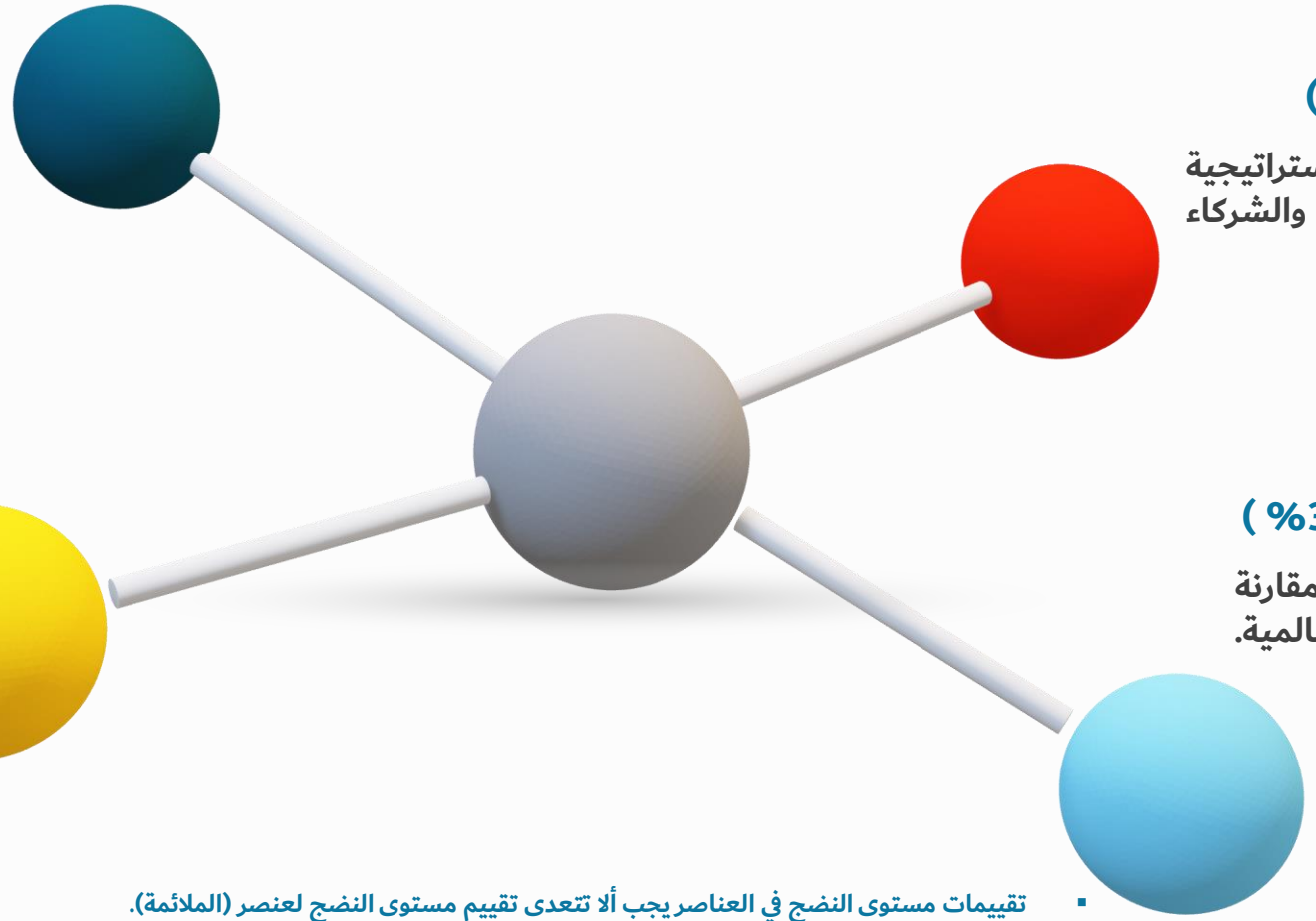
تقييم معيار الشراكة والتكامل – تقييم النتائج

الملائمة (25%)

مدى ارتباط النتائج بالغايات الاستراتيجية للجهة والمستفيدين والشركاء

الأثر على التنافسية (25%- 30%)

مدى مساهمة الشراكة والتكامل في تعزيز مكانة الجهة أو الدولة على المستوى التنافسي المحلي والدولي.



التميز في الأداء (30% - 35%)

مدى تحقيق الجهة لمستهدفاتها مقارنة بالخطط والمقاييس المحلية والعالمية.

الأثر على جودة الحياة (15%)

مدى مساهمة التكامل المؤسسي في تحسين رفاه المجتمع والخدمات العامة والتأثير على جودة الحياة على المستوى الوطني .

- تقييمات مستوى النضج في العناصر يجب ألا تتعدى تقييم مستوى النضج لعنصر (الملائمة).
- بناء على طبيعة عمل الجهات الحكومية ، سيتم تحديد وزن كل من هذين العنصرين حسب النطاق المحدد للأوزان لكل منهما .

تقييم معيار الشراكة والتكامل – تقييم النتائج

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

Cloud Campus
Social We Learn

الملائمة (25%)

مدى ارتباط النتائج بالغايات الاستراتيجية للجهة والمستفيدين والشركاء.

بعض مميزات العنصر في سياق معيار الشراكة والتكامل

- تنعكس الملاءمة في وضوح أهداف الشراكات ومساهمتها المباشرة في تحقيق الرؤية الاستراتيجية
- ملائمة النتائج للتعرف على الأداء المستقبلي لوضع الخطط الإستباقية
- وجود مؤشرات محددة لتقييم مدى استفادة الجهات من التكامل في تحقيق مهامها
- يعكس قدرة الجهة على المواءمة بين أهدافها وخطط الشركاء والمجتمع (ركيزة: الاستباقية ومحورية الإنسان)



أمثلة تطبيقية واقعية

اتفاقيات تكامل الخدمات بين الجهات (مثل مركز "تسهيل" الذي يربط عدة جهات لتقديم خدمات موحدة للمواطنين والمستثمرين)

تقييم معيار الشراكة والتكامل – تقييم النتائج

التميز في الأداء (30% - 35%)

مدى تحقيق الجهة لمستهدفاتها مقارنة بالخطط والمقاييس المحلية والعالمية.

بعض مميزات العنصر في سياق معيار الشراكة والتكامل

- التميز في تحقيق مستويات مرتفعة
- التميز في فاعلية الشراكات مع الجهات
- التميز في معدلات سعادة الشركاء
- التميز في مخرجات المبادرات المشتركة
- التميز في إستدامتها خلال الفترة السابقة وموثوقيتها في تحقيق نتائج أفضل في المستقبل

أمثلة تطبيقية واقعية

مؤشرات رضا الشركاء في منصة "تم" في أبوظبي والتي تقيس رضا أكثر من 40 جهة شريكة ضمن المنصة الموحدة للخدمات

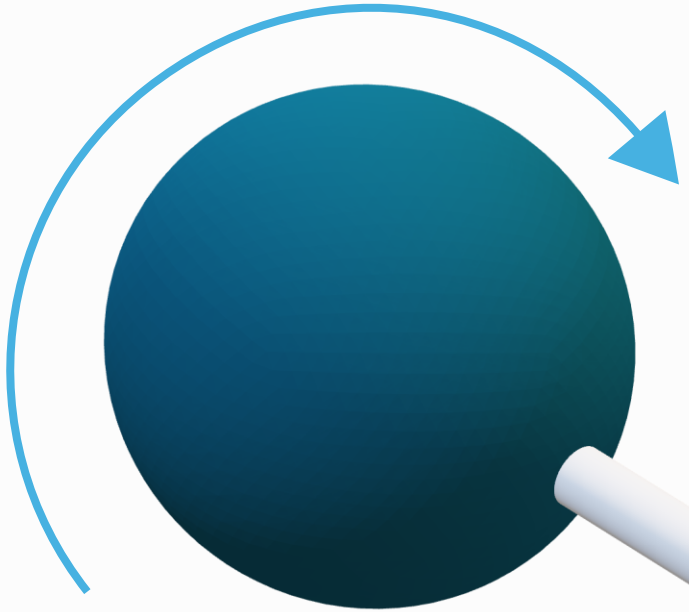


تقييم معيار الشراكة والتكامل – تقييم النتائج

الأثر على التنافسية (25%- 30%)

المؤشرات والنتائج تضمن التفرد في الأداء وتوثر على التنافسية وتساهم الشراكة والتكامل في تعزيز مكانة الجهة أو الدولة على المستوى التنافسي المحلي والدولي.

بعض مميزات العنصر في سياق معيار الشراكة والتكامل



- الأثر على المؤشرات التنافسية في مختلف المجالات الإقتصادية والبيئية والمجتمعية .
- الأثر في مجال التفرد في النتائج المحققة
- نفيذ شراكات استراتيجية تسهم في تقليل التكاليف وتحسين جودة الأداء
- تسويق نموذج الشراكة كممارسة رائدة على المستوى الإقليمي أو العالمي

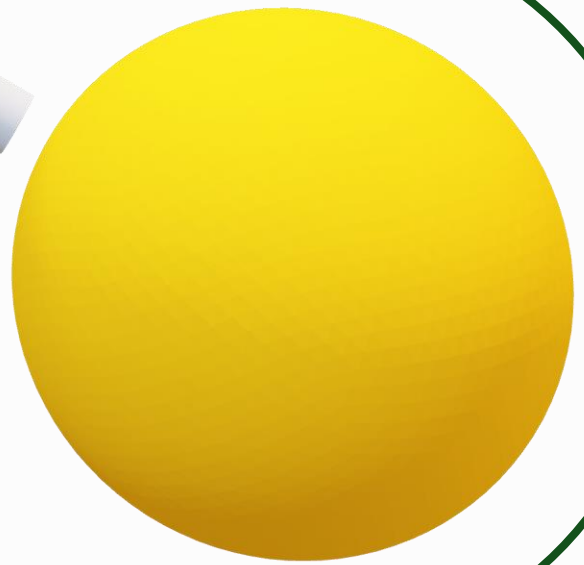
أمثلة تطبيقية واقعية

تكامل منصات الترخيص الاقتصادي بين الدوائر الاقتصادية والبلديات أدى إلى تقليص الزمن المستغرق لإصدار الرخص إلى دقائق، مما عزز تنافسية الدولة في تقارير سهولة ممارسة الأعمال

تقييم معيار الشراكة والتكامل – تقييم النتائج

الأثر على جودة الحياة (15%)

مدى مساهمة التكامل المؤسسي في تحسين رفاه المجتمع والخدمات العامة والتأثير على جودة الحياة على المستوى الوطني .



بعض مميزات العنصر في سياق معيار الشراكة والتكامل

- يقيس الاثر المجتمعي المباشر لتكامل الجهات مع بعضها .
- تحسين تجربة المتعامل وسهولة الوصول الى الخدمات
- التكامل الذي يؤدي إلى تقليل التكرار وتعزيز الاستجابة لاحتياجات السكان
- التكامل مع "جودة الحياة ومحورية الإنسان" التي تشكل أحد المحاور المركزية في المنظومة
- تعزيز جودة الترابط والعلاقات الإجتماعية في الاسرة والمجتمع
- تعزيز قابلية العيش في المدن والمناطق وجاذبيتها وإستدامتها .

أمثلة تطبيقية واقعية

مبادرة "الملف الطبي الموحد" بين المستشفيات الحكومية والخاصة بدبي، التي حسّنت تجربة المرضى وسرّعت الاستجابة في الحالات الطارئة

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

CloudCampus
Social We Learn

تحليل عناصر تقييم المحفزات لمعيار الشراكة والتكامل

استنادًا إلى مسطرة التقييم في منظومة التميز الحكومي GEM 2.0

تحليل عناصر تقييم المحفزات لمعيار الشراكة والتكامل

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

CloudCampus
Social We Learn

المحفزات وأوزانها	العناصر	التأثير المحدود	التأثير الجزئي	التأثير الواضح	الميزة التنافسية	الموقع الريادي
الاستباقية (20%)	المفهوم 30%	مفهوم الاستباقية غير محدد وغير واضح	مفهوم الاستباقية متوفر بشكل محدود	مفهوم الاستباقية متوفر بشكل جزئي ضمن بعض عمليات التخطيط	مفهوم الاستباقية متوفر وواضح بقوة كممكن للنجاح على المدى الطويل	ثقافة العمل الاستباقي متوفرة بشكل واضح في كافة المجالات ضمن منظومة العمل المتكاملة
	التطوير 30%	نهج تقليدي في عمليات التخطيط بالاستناد إلى افتراضات محددة	استخدام محدود للبيانات للتنبؤ بالسيناريوهات المستقبلية	استخدام تقييم المخاطر ضمن عمليات التخطيط في مجالات عمل محددة	استخدام التحليل المتقدم للبيانات للتنبؤ ودعم عملية اتخاذ القرار	منهج متكامل وواضح للعمل الاستباقي في كافة المجالات ضمن منظومة العمل المتكاملة
	التطبيق 25%	أسلوب عمل يتسم بالجمود وغير استباقي في الاستفادة من الفرص	تطبيق منهجي للاستباقية في نطاق محدود "من أعلى الهرم للأسفل"	تطبيق فعال للاستباقية في مجالات محددة	تطبيق متميز للاستباقية بشكل يمكن من الاستعداد للمستقبل بثقة	قدرات ديناميكية ضمن منظومة العمل المتكاملة تتصف بالمرونة، والقدرة على التكيف، واستشراف المستقبل
	الريادة والأثر 15%	ثقافة "العمل بالفكر التقليدي" مع الكثير من الجمود وعدم الاستباقية ودون وجود تأثير ملحوظ للاستباقية	تحسن جزئي في عملية اتخاذ القرار وجهود متفرقة لتخطيط واستشراف المستقبل تؤدي إلى تأثير بسيط في بعض المجالات	نضج واضح في القدرات الاستباقية يؤدي إلى تأثير ملحوظ في مختلف المجالات	نضج متقدم في القدرات الاستباقية يؤدي إلى تأثير تنافسي في العديد من المجالات	مستوى عالٍ من النضج والشمولية في القدرات الاستباقية يؤدي إلى تأثير تنافسي واضح في كافة المجالات ضمن منظومة العمل المتكاملة
مستويات نضج المحفزات		%20-0	%40-20	%60-40	%80-60	%100-80

تحليل عناصر تقييم المحفزات لمعيار الشراكة والتكامل

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

CloudCampus
Social We Learn

المحفزات وأوزانها	العناصر	التأثير المحدود	التأثير الجزئي	التأثير الواضح	الميزة التنافسية	الموقع الريادي
المرونة (20%)	المفهوم 30%	مفهوم المرونة غير محدد وغير واضح	مفهوم المرونة يقتصر على تحسين وتبسيط العمليات	مفهوم المرونة مرتبط بعمليات إعادة الهندسة وتبني أفضل الممارسات	مفهوم المرونة مبني على أنظمة مؤسسية تتسم بالقدرة على التكيف والاستجابة السريعة للمتغيرات	ثقافة المرونة متوفرة بشكل يمكن من التحول والتعامل السريع مع التحديات والفرص المتاحة
	التطوير 30%	أسلوب العمل مبني على أنظمة وقوانين صارمة وجامدة	استخدام أدوات وأساليب مختلفة في التحسينات البسيطة على مستوى العمليات	البدء بتبني استراتيجيات مرنة تدعم التغيير والابتكار	أسلوب عمل مرن مرتبط بتحليل البيانات وإدارة التغيير لتعزيز تجربة أفضل للمتعامل	منظومة عمل متكاملة ومرنة تتصف بالتحول المستمر والفكر المتجدد لضمان الملاءمة والاستدامة
	التطبيق 25%	تطبيق يركز على خطط وأهداف قصيرة المدى للمحافظة على الوضع الحالي	تطبيق ممنهج يركز على خطط التحسين والتطوير مع محدودية مؤشرات القياس	تطبيق يعتمد على التحسينات الجذرية لتعزيز الأداء ورفع مستويات الابتكار	تطبيق يركز على المرونة في المجالات الحيوية لتعزيز القيمة المضافة وتسريع التحول والابتكار لخدمة المتعاملين	تطبيق المرونة في كل شيء، والحفاظ على السلوك الديناميكي وسرعة التحول لدعم الجاهزية للمستقبل
	الريادة والأثر 15%	ثقافة "العمل بالفكر التقليدي" مع عدم وجود أفكار جديدة مبتكرة ودون وجود تأثير ملحوظ للمرونة	نموذج عمل وفكر يتسم بالمرونة في تبني أفضل الممارسات ويؤدي إلى تأثير بسيط في بعض المجالات	نموذج عمل مبني على التعلم والتطوير المستمر للقدرات وتعزيز ابتكارات المتعاملين ويؤدي إلى تأثير ملحوظ في مختلف المجالات	نموذج عمل بقدرات متميزة ومرنة وقادرة على التكيف والاستجابة السريعة للمتغيرات وتؤدي إلى تأثير تنافسي في العديد من المجالات	منظومة عمل مرنة بقدرات متميزة وديناميكية تؤدي إلى تأثير وميزة تنافسية واضحة
مستويات نضج المحفزات		%20-0	%40-20	%60-40	%80-60	%100-80

تحليل عناصر تقييم المحفزات لمعيار الشراكة والتكامل

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

CloudCampus
Social We Learn

المحفزات وأوزانها	العناصر	التأثير المحدود	التأثير الجزئي	التأثير الواضح	الميزة التنافسية	الموقع الريادي
الابتكار (60%)	المفهوم 20%	مفهوم الابتكار غير محدد بشكل واضح أو منهجي	يقتصر مفهوم الابتكار على تحسينات محدودة للخدمات	مفهوم الابتكار محدد بشكل منهجي ضمن استراتيجية الجهة	استراتيجية واضحة للابتكار بأهداف ومؤشرات محددة	مفهوم الابتكار شمولي لكافة المجالات الحيوية ضمن منظومة العمل المتكاملة
	التطوير 25%	أسلوب عمل تقليدي يرتكز على إدارة العمليات والأمور التشغيلية	أسلوب عمل يركز في التنفيذ على تحقيق المخرجات التي يمكن التنبؤ بها مسبقاً دون الاعتماد على الابتكار كأساس للقيمة المضافة	عمليات وأنظمة ملائمة مصممة لتعزيز الابتكار	أدوار ومسؤوليات واضحة ضمن استراتيجية الابتكار تشمل الجهات المرتبطة بسلسة القيمة المضافة	أسلوب عمل قائم على الابتكار بشكل مستمر وباستخدام وسائل التحول الرقمي لتعزيز القيمة المضافة
	التطبيق 25%	الاستراتيجيات والقدرات تركز على عناصر التكلفة والكفاءة، ولا يعتبر الابتكار عنصر رئيسي ضمنها	تطبيق الابتكار في مشاريع ومبادرات معينة	تطبيق الابتكار في المهام الرئيسية التي تدعم تطوير خدمات ذات جودة	إدارة الابتكار كمحفز لتعزيز القيمة المضافة للمتعاملين	ثقافة الابتكار واضحة في كافة المجالات ضمن منظومة العمل المتكاملة
	الريادة والأثر 30%	لا تمتلك الجهة القدرة التنافسية للابتكار وبالتالي لا يوجد تأثير ملحوظ للابتكار	الابتكار يقتصر على مشاريع محددة ويؤدي إلى فوائد قصيرة المدى وفرص محدودة للتعلم والتطوير وتأثير بسيط في بعض المجالات	نضج قدرات الابتكار ووجود تأثير ملحوظ لها في عدة مجالات مرتبطة بسلسلة القيمة المضافة	نضج قدرات الابتكار ووجود تأثير تنافسي لها في معظم/ كافة المجالات المرتبطة بسلسلة القيمة المضافة	الابتكار جزء من الهوية المؤسسية ومصدر رئيسي للميزة التنافسية والريادة
مستويات نضج المحفزات		%20-0	%40-20	%60-40	%80-60	%100-80

المراجع العلمية :

- منظومة التميز الحكومي GEM 2.0
- ايزو إدارة الشراكات 2017 – 44001
- كتاب الإبتكار الإستراتيجي GInI
- كتاب تصميم القيمة المقدمة
- الإستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031
- دليل التصميم الإبداعي
- منهجية دبي لتحسين الخدمات الحكومية

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

شكرا لكم