

Dubai Government Excellence Program
The Executive Council
Government of Dubai



برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز
المجلس التنفيذي
حكومة دبي

تجربة دبي في بناء التميز

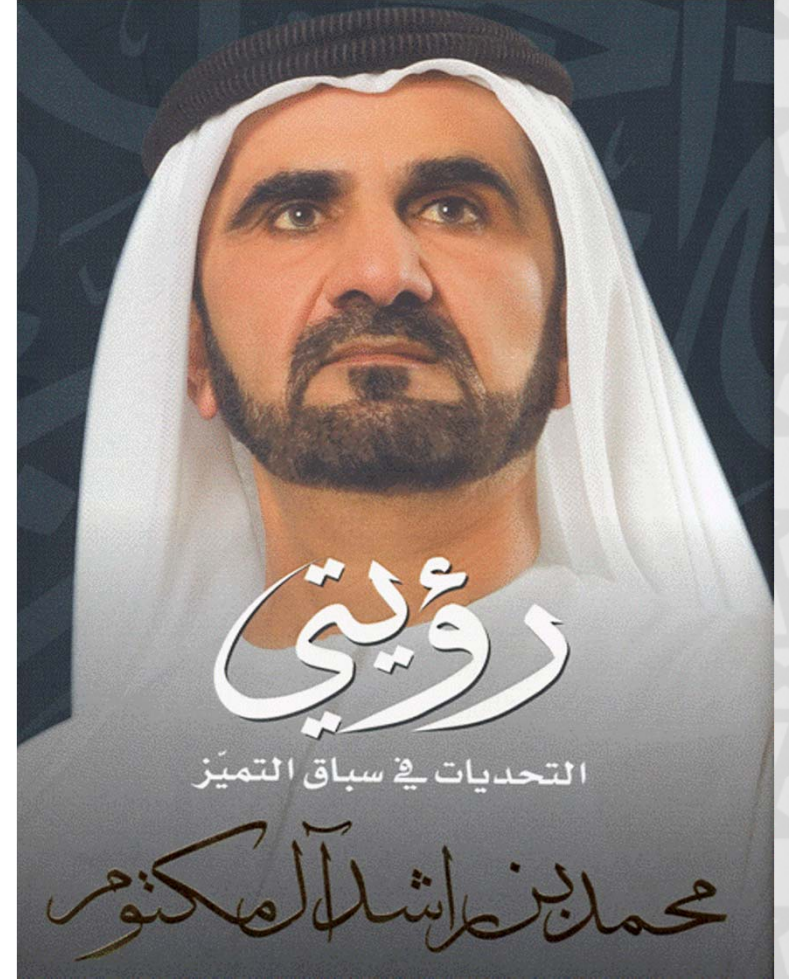
المؤتمر العالمي الدوري لأفضل الممارسات حول أهم نماذج التميز المحلية والإقليمية
والعالمية
أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة

د. أحمد عبد الله النصيرات
المنسق العام
برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز

24-23 سبتمبر 2013

هذا البرنامج أصبح القوة المحركة لتطوير
القطاع العام وأشاع روحا تنافسيا لم تعرفها
الدوائر الحكومية من قبل.

كتاب رؤيتي - صفحة 141 - صاحب السمو
الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم



👁️ أمر صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي في عام 1997 بتأسيس برنامج للأداء الحكومي المتميز، كأول برنامج متكامل للتميز الحكومي في العالم، ليكون القوة المحركة لتطوير القطاع الحكومي بدبي وتمكينه من تقديم خدمات متميزة لجميع المتعاملين معه والمستفيدين من خدماته.

👁️ يهدف البرنامج إلى تطوير الأداء المؤسسي ونشر مفاهيم الجودة والتميز والابداع بين الجهات الحكومية في دبي

برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز

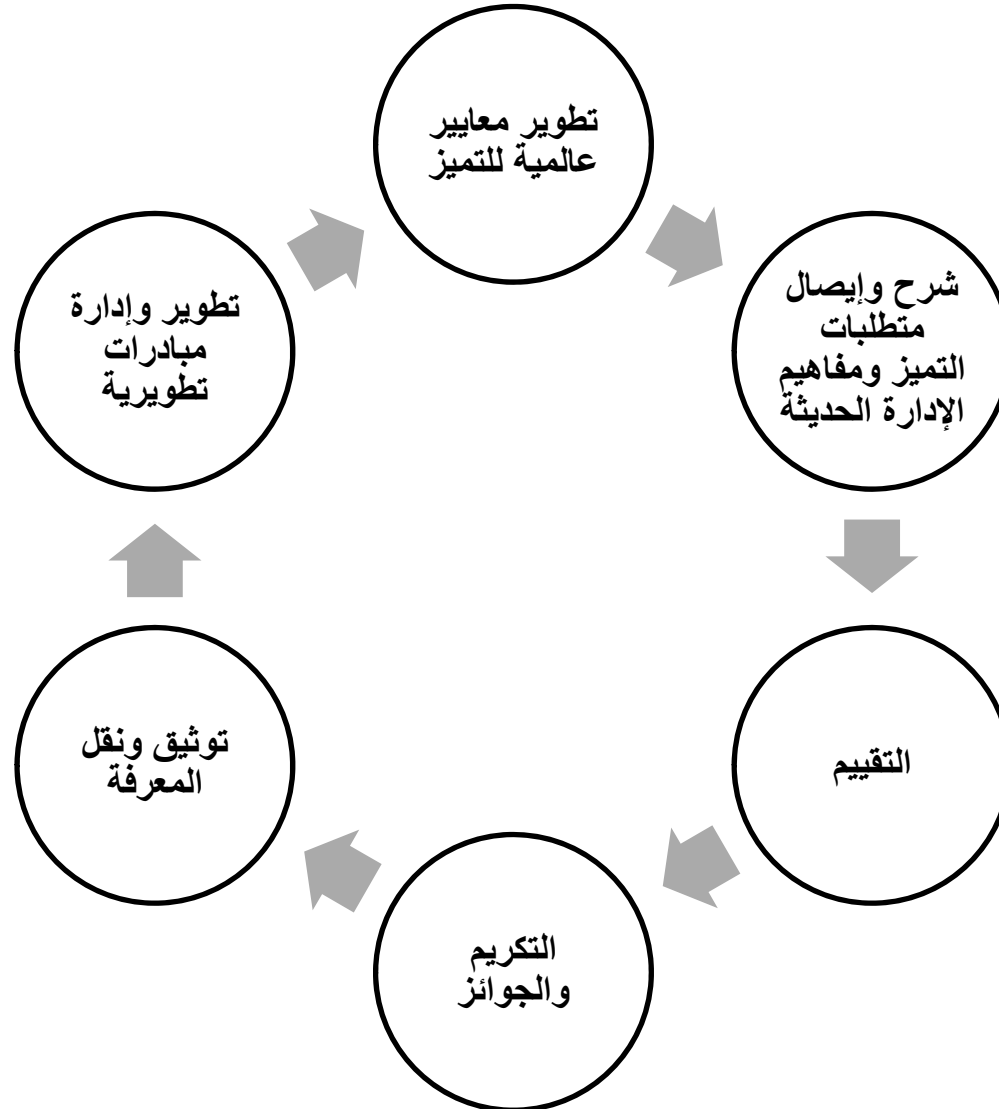
أول برنامج متكامل للتميز الحكومي في العالم

الرؤية

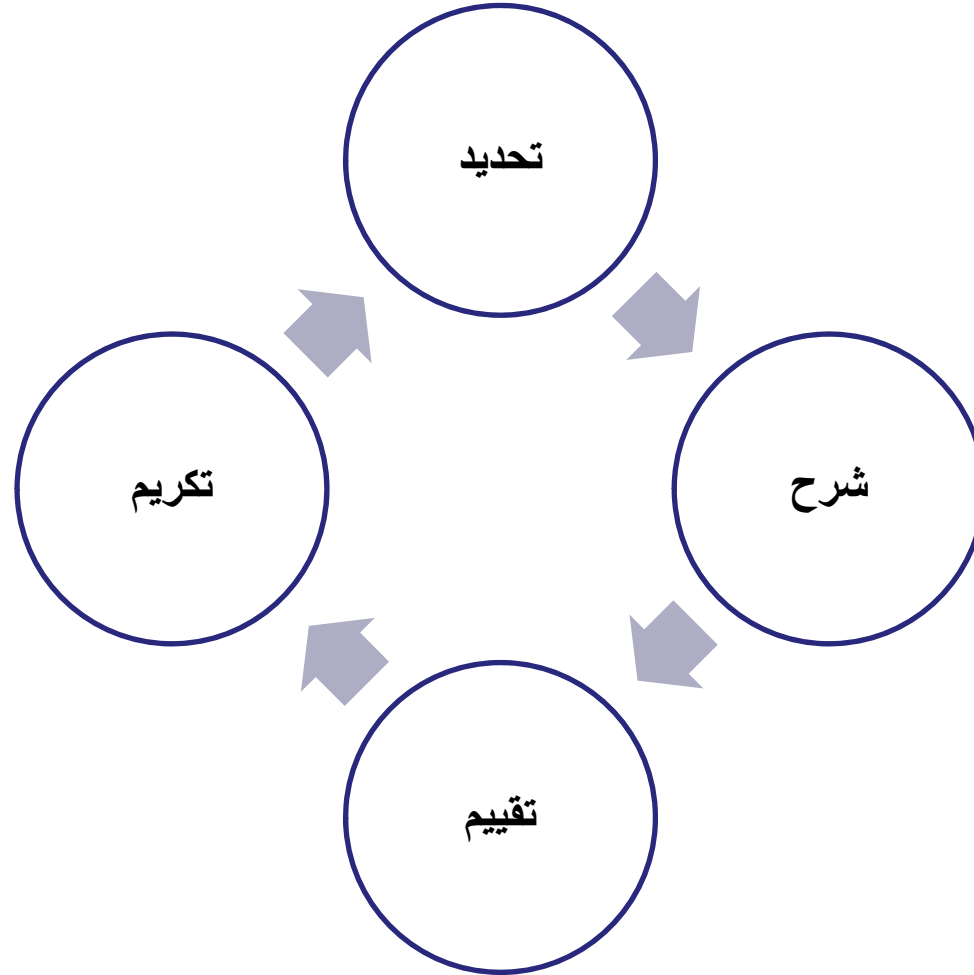
تحقيق أداء حكومي متميز عالمي في دبي

تتفاوت النتائج بين 300 – 620 من 1000

دور برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز



دور برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز



فئات برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز (27 فئة)

فئات التميز المؤسسي (13 فئة)

الجهة الحكومية الأفضل في
نتائج رضا الموظفين

الجهة الحكومية الأفضل في
نتائج رضا المتعاملين

الجهة الحكومية المتميزة

الجهة الحكومية الأفضل
إلتزاما بالهوية الوطنية

الجهة الحكومية المتميزة
إلكترونيا

الجهة الحكومية المتميزة
ماليا

المبادرة الإدارية المتميزة

فريق العمل المتميز

الجهة الحكومية الأفضل
تطبيقا للتقييم الذاتي

أفضل نسبة تحسين في الأداء
المؤسسي

المشروع الحكومي المشترك
المتميز

المشروع التقني/الفني
المتميز

الجهة الحكومية المتميزة في
الاتصال المؤسسي

فئات برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز (فئة 27)

فئات التميز الوظيفي (8 فئات)

الموظف المتميز في
الوظائف المتخصصة

الموظف المتميز في
المجال الإداري / المالي

الموظف الحكومي
المتميز

الموظف المتميز في
المجال الميداني

الموظف المتميز في
المجال التقني / الهندسي

الموظف المتميز في
الوظائف القيادية

الموظفة المتميزة

الموظف المتميز الجديد

فئات برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز (27 فئة)

فئات مبادرة إبداع (4 فئات)

القائد المبدع

الجهة الحكومية الراعية
للإبداع

الفكرة المبدعة

الموظف المبدع

فئات برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز (27 فئة)

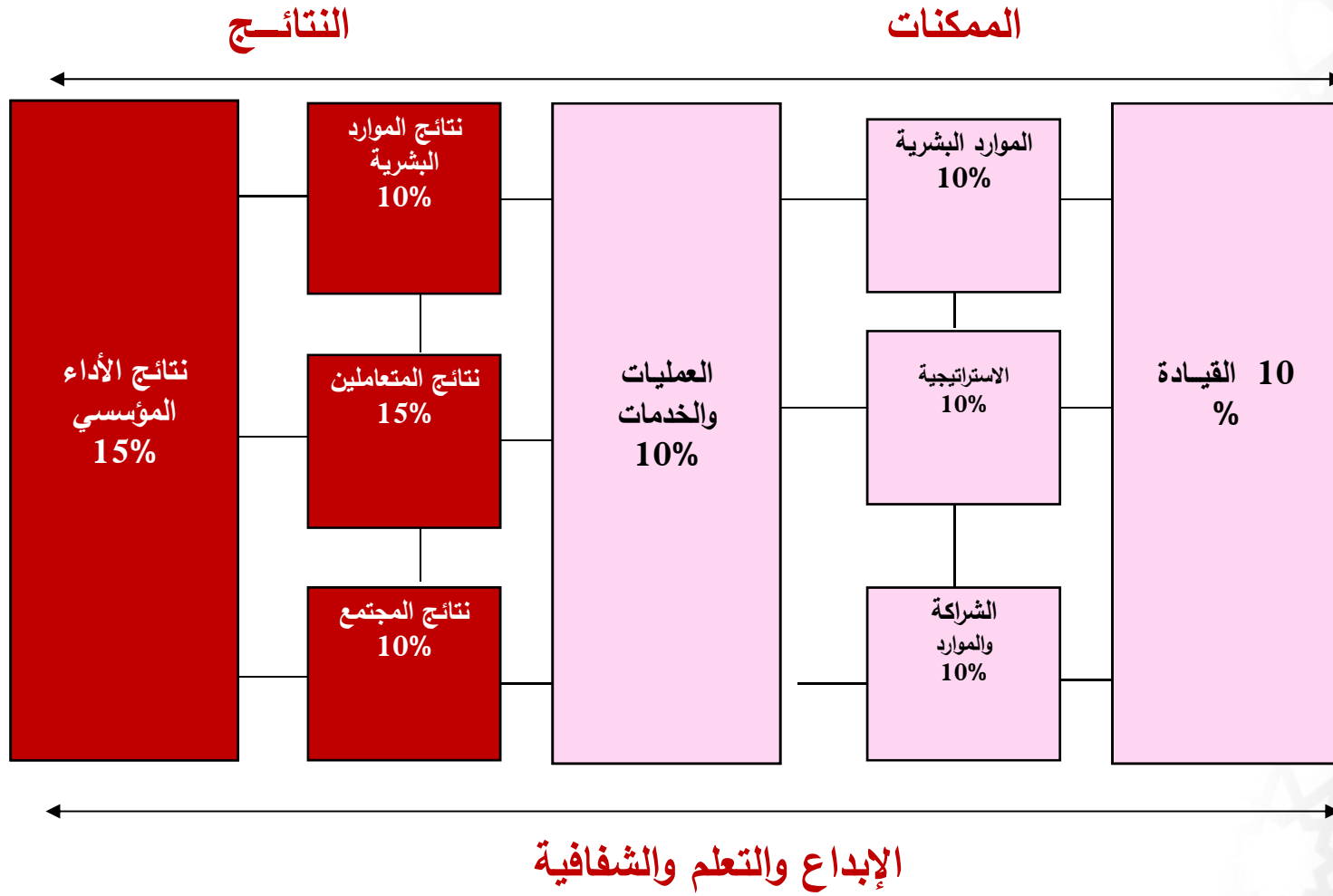


فئات التكريم الخاص

الجندي المجهول

مبادرة شركاء من أجل
التطوير

معايير التقييم لفئة الجهة الحكومية المتميزة



دراسة قياس مؤشر رضا المتعاملين



مقدمة

بناءً على توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، تم اطلاق مجموعة من الدراسات لقياس مؤشر رضا المتعاملين مع الجهات الحكومية في دبي

الهدف

قياس مؤشر رضا المتعاملين مع الجهات الحكومية بدبي ويشمل ذلك مسوحات رضا المتعاملين ودراسات المتسوق السري لتحقيق أهداف برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز

النتائج للسنوات الأخيرة

867 :2012

841 :2011

830 :2012

دراسة قياس مؤشر رضا الموظفين

مقدمة

بناءً على توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، تم اطلاق مجموعة من الدراسات لقياس مؤشر رضا موظفي الجهات الحكومية في دبي. وذلك من خلال مسوحات رأي في دراسة إحصائية متخصصة لرضا الموظفين عن الجهات الحكومية بدبي وفقا لمعايير عالمية المستوى لرضا الموظفين.

النتائج للسنوات الثلاث الأخيرة

833 :2012

801 :2011

796 :2012

مبادرة محمد بن راشد للإبداع الحكومي - إبداع

مقدمة

مبادرة رائدة لتوفير بيئة عمل مبدعة في القطاع الحكومي لتشجيع الجهات والموظفين الحكوميين على تقديم أفكار مبدعة ومشاريع تطويرية ومبادرات تنموية تساهم في تطوير دوائرهم وتنمية مجتمعهم وتحسين الخدمة الحكومية ودفع عجلة التميز

الأهداف

- توفير بيئة عمل تشجع روح الابداع والمبادرة
- تحفيز موظفي الحكومة على التفكير والعمل الابداعي بعيدا عن الروتين والتقليدية
- تحسين الأداء المؤسسي والخدمة المقدمة للمتعاملين



مبادرات أخرى



الندوات المعرفية التخصصية



مجلة رسالة التميز



معرض دبي للإنجازات
الحكومية




برنامج مقيم داخلي للتميز
الحكومي




منتدى دبي لأفضل الممارسات
الحكومية


تفرد البرنامج


1997 

برنامج شامل 

فريق صغير 

القدرات الذاتية 

تأثيرات ملموسة 

لا طلبات 

مراعاة متطلبات القطاع الحكومي 

شكرا لكم.....

ونرحب باستفساراتكم