

# التميز طريق النجاح

العقيد / محمد عبدالله المعلا  
الإدارة العامة للجودة الشاملة  
القيادة العامة لشرطة دبي

# كيف تكن متميزا؟

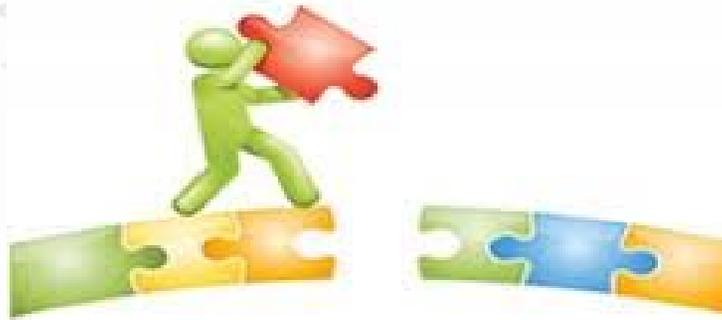
أسرار ومفاتيح التميز  
و النجاح

- إعرف نفسك  
- حدد هدفك

# أسرار و مفاتيح التميز

- التفكير الايجابي
- الثقة بالنفس
- الاتصال الفعال والمشاركة
- التحفيز الذاتي
- التكيف مع ضغوط العمل
- الولاء وحب العمل
- المبادرة و قبول التحدي
- استثمار الفرص
- الجرأة
- التعلم المستمر

# اصنع تميزك الخاص...



الشخص الذي يقتفي آثار غيره ....



لا يترك آثاراً لنفسه!!



هل

هناك علاقة بين التميز الوظيفي والتميز  
المؤسسي..؟

## المحور الأول : تبني سياسة القيادة بالمشاركة

### مجلس الشرطة الأعلى

المجلس العلمي

مجلس  
خدمة المتعاملين

مجلس الشرطة  
النسائي لخدمة المجتمع

مجلس الشرطة  
الإستشاري لخدمة المجتمع

مجلس  
الشرطة الإداري

مجالس  
خدمة الأحياء  
بمراكز الشرطة

مجلس  
شرطة دبي للجودة

المجالس الإدارية المصغرة  
في الإدارات العامة والمراكز

10 مجالس

31 مجلس

## المحور الثاني : تطوير منظومة العمل



**الرؤية:** الأمن ركيزة التنمية، فلنضمن الأمن والسلامة للمجتمع ونحافظ على نظامه العام بكفاءة واحتراف وتميز عالمي

**الرسالة:** ترسيخ الأمن في الإحساس وصون الحقوق دون مساس وتقديم خدمات تنال رضا الناس

**القيم:** 1- الصدق والأمانة 2- النزاهة والشفافية 3- العدالة والإنصاف 4- إتقان العمل 5- الإخاء والتعاون 6- حسن المعاملة 7- الاعتراف بالإسهامات الفردية

الاستعداد لمواجهة الأزمات والكوارث بفعالية عالية

ضبط أمن الطريق

كشف الجريمة والقبض على مرتكبيها

الوقاية والحد من الجريمة

الاستعداد لمواجهة الأزمات والكوارث بنسبة مئوية

أن لا يزيد معدل وفيات حوادث السير لكل مائة ألف من السكان

أن لا تقل نسبة المقبوض عليهم من جملة المطلوبين

أن لا تقل نسبة المعلوم إلى المجهول من الجرائم المقلقة

أن لا يزيد معدل الجرائم المقلقة لكل مائة ألف من السكان

إدارة الأزمات والكوارث

ضبط أمن الطريق

القبض على مرتكبي الجريمة

كشف الجريمة

التأمين والحماية

الوقاية من الجريمة

رئيس فريق إدارة الأزمات والكوارث الإدارة العامة للعمليات

الإدارة العامة للمرور مراكز الشرطة

الإدارة العامة للتحريات والمباحث الجنائية الإدارة العامة لمكافحة المخدرات

إدارة التحريات والمباحث الجنائية إدارة مكافحة المخدرات وعلم الجريمة إدارة أمن المطارات

إدارة أمن الهيئات والمنشآت والطوارئ إدارة أمن المطارات

إدارة التحريات والمباحث مكافحة المخدرات أمن المطارات

توفير وتقديم الموارد والدعم اللازم لتمكين الإدارات الرئيسية من تحقيق الأهداف الإستراتيجية للقوة

صون الحقوق والحريات

خدمة المجتمع

وتأهيل النزلاء تنفيذ الأحكام

والتدريب الأكاديمي والتعليم

تنمية وإدارة الموارد البشرية

الخدمات الإلكترونية

إدارة الموارد المالية

والتجهيزات التموين والإمداد

إدارة الجودة الشاملة

دعم اتخاذ القرار

الشؤون الإدارية

تنظيم مكتب القائد العام

## المحور الثالث: تحويل مفهوم التميز إلى ثقافة مؤسسية

مرحلة المؤسسة المتعلمة والاحترافية

2013-2009

• مركز 6 سيجما للتطوير والتحسين المستمر

• مركز الأفكار والابداع

• ادارة الحوكمة

• ديوان التظلمات

• مركز الاتجار بالبشر

• الدعم المؤسسي على مستوى الدولة

• 65 جهة محلية واتحادية

• عدد (220) خبير معتمد

مرحلة المبادرة والريادة

2009 -2005

• العضوية في منظمة الافكار

• نظام اللجنة العليا لبرنامج دبي للتميز

• تطبيق مواصفات ISO 9001 14001

وOSHEs 18001 في جميع الوحدات والعمليات

• نظام الشراكة و نظام المعرفة

• ملتقى التميز الشرطي والمتسوق السري

• احرار العديد من الجوائز العالمية مثل :

جائزة القرن للجودة وجائزة التميز في

التخطيط الاستراتيجي وجائزة البلاديوم

العالمية لبطاقة الأداء المتوازن.

مرحلة التأسيس ونشر الثقافة 1998-  
2004

• النظام الأساسي والهيكل التنظيمي

• التدريب التخصصي لضباط وموظفي الجودة

• مركز استطلاع الرأي العام

• نظام الاقتراحات

• نظام التقييم الذاتي ( رصد )

• إطلاق الكلية الإلكترونية للجودة

• استحداث وتنظيم ملتقى أفضل التطبيقات

والممارسات الشرطية.

## المحور الرابع: العمل على تلبية احتياجات المتعاملين

- برنامج كلنا شرطة .
- برنامج أمن المساكن .
- خدمة مرضى القلب .
- خدمة قيادات شرطة دبي في خدمتكم
- خدمة العناية بالضحية .
- خدمة الامين .
- مركز الاتصال الموحد .
- برنامج حماة المستقبل .
- برنامج التربية الامنية .

## المحور الخامس : تبني الابداع وثقافة التميز لدى الموارد البشرية

- إعداد الصف الثاني من القيادات وتصدير القيادات.
- دعم التعلم المستمر والترقيات الاستثنائية لها .
- توفير ميزانية سنوية لدعم الإبداع والبحث العلمي
- استحداث وحدات وأنظمة داعمة للإبداع (مركز دعم اتخاذ القرار ، مركز ابحاث التميز ، ادارة الابتكار والتصنيع الالكتروني ، قسم التفكير الاستراتيجي الإبداعي )
- إطلاق مسابقات لتشجيع البحث العلمي والابداع ( قلم التميز ، البحوث المتخصصة)
- توثيق المصنفات الإبداعية في وزارة الاقتصاد ( 117 منهجية + 10 براءات إختراع ).
- تشجيع تبادل الآراء والنقاش من خلال ( اجتماعات العصف الذهني , نادي المبدعين )  
400 موظف ) .
- تكريم المبدعين مادياً ومعنوياً ( فارس الاقتراحات , ملك الاقتراحات )

