

## موارد الشارقة» تنظم برنامجاً لتطوير منظومة الخدمات الحكومية»



دائرة الموارد البشرية  
DIRECTORATE OF HUMAN RESOURCES

### «الشارقة:» الخليج

تنظم دائرة الموارد البشرية في الشارقة برنامج التوجه الاستراتيجي لحكومة الشارقة في تطوير منظومة الخدمات الحكومية، بالتنسيق والتعاون مع إدارة التطوير الحكومي في الأمانة العامة للمجلس التنفيذي للإمارة، ويتم تنفيذ البرنامج ضمن أربع مجموعات تدريبية بواقع 4 أيام عمل، ابتداءً من شهر سبتمبر الجاري حتى آخر نوفمبر المقبل.

ويهدف البرنامج إلى نشر الوعي بين الجهات الحكومية لضمان تفهم السياق الاستراتيجي وانعكاسه على أدوارهم ومسؤولياتهم في إدارة وتطوير الخدمات الحكومية، وتم اعتماد منظومة البرنامج خلال اجتماعات تنسيقية بين إدارة التطوير الحكومي في الأمانة العامة للمجلس التنفيذي وموارد الشارقة، وذلك بعد الاطلاع على أفضل الممارسات والآليات المطروحة ومقابلة مراكز التدريب العالمية وبيوت الخبرة، كما تم تحديد الفئة الوظيفية المستهدفة وهي الفرق المعنية ببرنامج إدارة وحوكمة البيانات ودليل الخدمات الحكومية.

واعتمدت الاجتماعات التنسيقية محاور البرنامج، حيث يتناول بالتفصيل والتحليل رؤية واستراتيجية الإمارات لمستقبل الخدمات الحكومية، والتعرف على كيفية موازنة خطط تطوير الخدمات الحكومية في الشارقة مع التطلعات المستقبلية.

ويتكون البرنامج من مجموعة من الندوات وورش العمل التطبيقية، التي تغطي عبر أربعة أيام طيفاً واسعاً من الموضوعات المتعلقة بالابتكار الحكومي وهندسة الخدمات، وتصميم الخدمات الاستباقية، وتحسين تجربة المتعامل وتطوير خدمات القيمة المضافة، والتمكين الرقمي، وأفضل الممارسات في إدارة التغيير والتحول المؤسسي.

وقال مقدم البرنامج وليد عبد اللطيف مستشار الابتكار الحكومي وخبير تصميم الخدمات ونظم العمل المستقبلية، إن اليوم الأول يعرض متطلبات الجاهزية للمستقبل والتمكين الرقمي، حيث تنفذ مجموعة ورش عمل لمساعدة الفرق على تحديد تأثير التوجهات والمحركات المستقبلية والتوجهات الوطنية، وانعكاسات تقنيات الثورة الصناعية الرابعة والتكنولوجيا الناشئة على مستقبل منظومة تقديم الخدمات.

ويغطي اليوم الثاني برامج ونماذج التميز الحكومي العالمية والاتحادية والمحلية، وأفضل الممارسات في مجال الخدمات الحكومية، ويتناول اليوم الرابع والأخير، موضوعات الابتكار في مجال الخدمات الحكومية وكيفية التحول إلى مؤسسات استباقية، وتصميم تجربة متعامل بلا جهد من خلال تقديم خدمات حكومية متكاملة.

وقال المهندس عمر خلفان بن حريم الشامسي، عضو المجلس التنفيذي لإمارة الشارقة، رئيس دائرة الموارد البشرية، إن الدائرة تحرص على تقديم ودعم كل ما من شأنه تعزيز جودة الخدمات الحكومية، وتبني كافة خطط التطوير لتحقيق استمرارية التحسين.

فيما أوضحت عفاف محمد المرزوقي خبير إدارة التطوير الوظيفي في دائرة الموارد البشرية في الشارقة، أنه تم العمل على تجهيز برنامج متكامل على مستوى حكومة الشارقة، يستهدف الموظفين المسؤولين عن إدارة وتطوير الخدمات الحكومية ليشكل برنامجاً تدريبياً واستشارياً وتعليمياً. يتضمن ورش عمل تطبيقية وجلسات عصف ذهني.