

## % حمدان بن محمد: السعادة في حكومة دبي 90



### دبي- وام

أكد سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي، أن الجهات الحكومية في دبي تواصل برؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي «رعاه الله»، إرساء نموذج ريادي عالمي بالارتقاء بمنظومة العمل الحكومي والخدمات الحكومية والابتكار فيها لإسعاد كل من يعيش على أرضها لترسيخ موقع دبي وجهةً مفضلة للعيش والعمل، حيث جعل سموه سعادة المجتمع بكل فئاته هدفاً وغاية تتضافر في تحقيقها الجهود.

جاء ذلك لدى اعتماد سموه نتائج دراسات مؤشرات سعادة متعاملي وموظفي حكومة دبي ونتائج المتسوق السريّ اليومي، التي قدمها برنامج دبي للتميز الحكومي التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي لإمارة دبي، وذلك تكريساً لمبادرة سموه السنوية في الإعلان عن نتائج دراسات السعادة لتعزيز قيادة دبي في مجال العمل الحكومي. وكان سمو الشيخ حمدان بن محمد أكد في العام 2019 أن موعد الإعلان سنوياً لنتائج الجهات الحكومية في دبي في مجال إسعاد المتعاملين والموظفين سيكون في 18 يناير من كل عام.

## إسعاد المجتمع

وقال سمو الشيخ حمدان بن محمد: «العمل الحكومي بدبي هو النموذج الذي يحتذى به انطلاقاً من رؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم وتوجيهاته المستمرة لتوظيف كل الطاقات والإمكانات لتحقيق سعادة أفراد المجتمع، وكل إنجاز نحققه هو بداية لإنجازات أكبر.. فالتطور المستمر هو نهجنا المستدام الذي لن نحيد عنه». وأضاف سموه: «فخور بفريق عملي في حكومة دبي، وثقتي بهم دائماً كبيرة، ويسعدني ما نسجله من مستويات جديدة من التميز في كل عام لإسعاد الناس، فخدمتهم هي الغاية العليا لعمل الحكومات.. وفي ظل التطور الكبير الذي تشهده دبي وما تقدمه من خدمات نوعيه مبتكرة، لا بديل عن كوادرننا وفرق عملنا المتميزة والمبتكرة التي تتبنى المبادرة والثقافة الإيجابية وتواكب المتطلبات وتستبق الاحتياجات وتحول التحديات إلى فرص وتصنع الفرق في كفاءة العمل الحكومي».

وأشاد سموه بالمرجات التي تم تحقيقها، حيث تجاوزت نتائج جميع الجهات نسبة 90 في المائة في دراسة مؤشر سعادة المتعاملين، وأثنى سموه على أداء الجهات الحكومية، وفي مقدمتها تلك التي حققت النسب الأعلى قائلًا: «اعتمدت نتائج دراسة مؤشر سعادة متعاملي حكومة دبي لعام 2023، وأعتز بنجاح الجهات الحكومية في دبي في رفع المعدل العام لسعادة المتعاملين مع حكومة دبي إلى 93 في المائة».

## المراكز الأولى

وهناً سمو ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي أصحاب المراكز الأولى في نتائج دراسة مؤشر سعادة المتعاملين، وهم: مؤسسة محمد بن راشد للإسكان بنسبة 97.7 في المائة، وهيئة كهرباء ومياه دبي بنسبة 96.7 في المائة، ومؤسسة دبي لخدمات الإسعاف بنسبة 96.1 في المائة. وأثنى سموه على أداء الجهات الحكومية التي حققت النسب الأعلى في نتائج دراسة مؤشر سعادة الموظفين، قائلًا: «اعتمدت كذلك نتائج دراسة مؤشر سعادة موظفي حكومة دبي لعام 2023.. كلنا فخر بالمستوى المتميز الذي وصلت إليه الجهات الحكومية في دبي كهيئة عمل مفضلة وجاذبة حيث بلغ المعدل العام لسعادة موظفي حكومة دبي 88 في المائة».

كما هنأ سموه أصحاب المراكز الأولى في نتائج دراسة مؤشر سعادة الموظفين وهم: الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي بنسبة 95.17 في المائة، ومؤسسة محمد بن راشد للإسكان بنسبة 94.91 في المائة، ومؤسسة الأوقاف وإدارة أموال القصر بنسبة 94.51 في المائة. وشهدت نتائج مؤشر دراسة المتسوق السريّ اليومي تقدماً ملحوظاً منذ إطلاق الدراسة بشكلها الجديد، حيث حققت الجهات الحكومية متوسطاً قدره 94.8 في المائة وهي نتيجة تتوافق مع نتيجة دراسة مؤشر سعادة المتعاملين وتؤكد حرص الجهات الحكومية على اتباع توجيهات القيادة بوضع سعادة المتعاملين على قمة أولوياتها. وكان سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم قد وجّه عام 2021 بفصل دراسة المتسوق السريّ عن دراسة سعادة المتعاملين، بحيث تكون دراسة مستقلة بذاتها بشكل مستمر، لتحقيق أفضل معايير للتطوير والتحسين بشكل مباشر من قبل الجهات الحكومية. ويقاس مؤشر المتسوق السريّ اليومي مدى جودة الخدمات المقدمة من حكومة دبي بما يشمل تقييم الإجراءات والخدمات من خلال عدد من القنوات وهي مراكز الخدمة ومراكز الاتصال والمواقع

الإلكترونية والتطبيقات الذكية، ويتم تقديم تقرير يومي بنتائج الزيارات لكل جهة حكومية عبر منصة إلكترونية لأغراض التحسين والتطوير، كما تدخل تقارير الدراسة ضمن تقييم كل جهة في تقييم منظومة التميز الحكومي.

الصورة



## معيار دولي

ووجه سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم كافة الجهات الحكومية في دبي بمواصلة نهج التحسين المستمر وتطوير الخدمات على النحو الذي يعزز مستويات سعادة المتعاملين والموظفين ويرتقي بتجربتهم في مراحلها كافة، بما يرسخ مكانة دبي وجهة عالمية مفضلة للعيش والعمل، ويعزز سمعة العمل الحكومي بدبي كمعيار عالمي للكفاءة والابتكار والاستباقية والجاهزية للمستقبل.

## منصة موحدة

وتم إنجاز منصة إلكترونية متطورة موحدة لاحتساب وعرض نتائج الدراسات، تمكن المستخدمين المعتمدين لدى الجهات الحكومية من الاطلاع على النتائج التفصيلية لكل جهة بالمقارنة بالمتوسط على مستوى حكومة دبي والمقارنة بنتيجة الجهة في العام السابق، مع إمكانية استعراض نتائج تفصيلية مصنفة تساعد الجهة الحكومية على تركيز جهود التطوير والتحسين في المناطق الأكثر احتياجاً لها. وشهدت نتائج دراسة سعادة المتعاملين استمرار دمج نتائج مؤشر السعادة اللحظي الذي يُقاس من قبل هيئة دبي الرقمية للخدمات المقدمة من خلال المواقع الإلكترونية والتطبيقات الذكية في مؤشر دراسة سعادة المتعاملين.

## عاماً من التطوير 20

وينفذ «برنامج دبي للتميز الحكومي» الدراسات الثلاث حول نتائج مؤشر دراسة سعادة المتعاملين، ونتائج مؤشر دراسة سعادة الموظفين، ونتائج مؤشر دراسة المتسوق السري منذ عام 2004.. وقد حققت المؤشرات على مدى 20 عاماً نمواً إيجابياً مطرداً عاماً بعد آخر مقارنة بأفضل الممارسات على الصعيد العالمي. وقد جرى تطوير الدراسات الثلاث عام 2023 وفق أفضل الممارسات، كما تم تبسيط أسئلة الاستبيانات ومراجعتها مع الجهات الحكومية للتأكد من ملاءمتها مع طبيعة عمل كل جهة حكومية.

## مبدأ أساسي

وفي هذه المناسبة، أكد عبدالله محمد البسطي، الأمين العام للمجلس التنفيذي لإمارة دبي رئيس برنامج دبي للتميز الحكومي، أنه، وبتوجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي «رعاه الله»، وبتوجيهات سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي، فإن إسعاد الناس يظل المبدأ الأساسي للعمل الحكومي وألوية ضمن مؤشرات أداء مختلف مكونات الجهاز الحكومي بدبي، وبه أصبحت دبي نموذجاً ريادياً متميزاً على مستوى العالم. وقال: أصبح تاريخ 18 يناير من كل عام مناسبة سنوية تترقبها حكومة دبي لإعلان اعتماد سمو ولي عهد دبي نتائج

دراسات مؤشرات سعادة متعاملي وموظفي حكومة دبي، وفي هذا العام، ولأول مرة تجاوزت نتائج مؤشر سعادة المتعاملين لجميع الجهات الحكومية بدبي 90 في المائة الأمر الذي يؤكد تميز الخدمات الحكومية المقدمة بدبي ما ينعكس إيجاباً على المجتمع ككل. ولفت إلى أن الجهات الحكومية تتخذ من نتائج هذه الدراسات مدخلات لتطوير الأداء ومضاعفة الكفاءة الحكومية، وتسهيل التواصل مع مختلف شرائح المجتمع ومواكبة تطورات تطلعاته لتكون دبي المكان المفضل للعيش والعمل.

## كفاءة وتميز

بدوره، أشار الدكتور هزاع النعيمي، المنسق العام لبرنامج دبي للتميز الحكومي، إلى أن ما وصلت إليه مؤشرات سعادة المتعاملين، وسعادة الموظفين، والمتسوق السريّ اليومي، هو حصيلة عقدين من التطوير والابتكار المستمرين للأداء الحكومي بمختلف الخدمات المقدمة للجمهور. وأضاف الدكتور النعيمي: التميز الحكومي في دبي هو اليوم تجربة متكاملة تحرص على سعادة المتعاملين والموظفين في مراحلها كافة، وتقوم الدراسات على مؤشرات أداء واضحة، وأدوات تقييم نحرص على تطويرها باستمرار لتكون نتائجها دقيقة وتعكس واقع العمل الحكومي والخدمات المقدمة لمواصلة تحسينها واستكشاف المزيد من طرق الابتكار فيها، فالهدف الأسمى لعملنا هو تطوير الأداء الحكومي وتعزيز الكفاءة والتكامل والتميز على كافة المستويات.

الصورة

