

حمدان بن محمد معتمداً نتائج مؤشر سعادة المتعاملين:

محمد بن راشد أرسى التميز نهجاً حكومياً

«كهرباء دبي» و«الطرق» و«الصحة» في الصدارة < «الجمارك» و«الثقافة» و«النيابة» بالمراكز الأخيرة



◀ **سموه:حكومة يقودها محمد بن راشد لن ترضى سوى بالخدمة الاستثنائية**

◀ **متوسط نتائج مؤشر سعادة المتعاملين بلغ 85.2 % وهدفنا الوصول إلى نسبة 100 %**

◀ **أتابع عن قرب سير العمل وأطلع على التقارير دورياً وعلينا مضاعفة الجهود لتحقيق أعلى درجات السعادة**

◀ **بكل شفافية نعلن النتائج ونبارك للجهات الثلاث الأولى ونقول لهم نتطلع للمزيد من التطوير ولا نكتفي بما تحقق**

◀ **وجه الجهات الحكومية دون المتوسط بتسليم خطط تطويرية خلال أسبوعين**

ملاحظات متعامليها بعين الاعتبار ومواكبة تطعاتهم لارتقاء بمنظومة خدمة العملاء لديهم فور استلام تقارير الأداء والاستفادة من نتائج الدراسة، مع مراعاة الأهداف الاستراتيجية التي وضعتها قيادتنا الرشيدة لتعزيز مكانة دولة الإمارات على خريطة التنافسية العالمية، على أن يتم تسليم خطط التطوير إلى برنامج دبي للتميز الحكومي، وذكر في تدوينة عبر «تويتر»: «أعلننا في سبتمبر 2019 أننا سنكشف عن نتائج مؤشر سعادة المتعاملين والمتسوق السري بهدف تعزيز مستويات الأداء في مختلف مؤسسات حكومة دبي، واليوم وبكل شفافية نعلن النتائج ونبارك للجهات الثلاث الأولى ونقول لهم نتطلع للمزيد من التطوير ولا نكتفي بما نحقق».

وأضاف في تدوينة أخرى: «المراكز الأولى حققتها كل من هيئة كهرباء ومياه دبي وهيئة الطرق والمواصلات وهيئة الصحة والمراكز الثلاثة الأخيرة للثقافة والفنون والتساي، والأماك، والنيابة العامة».

وأثنى سموه على نتائج أصحاب المراكز الثلاثة الأولى وحتمهم على الاستمرار في عمليات التطوير للوصول إلى أعلى المستويات في هذا الخصوص.

وقال سمو ولي عهد دبي: إن «صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، أرسى التميز نهجاً أساسياً للعلم الحكومي وسعادة الناس وأولوية لا تهاون في تحقيقها... ولنعلم معاً لتكون دبي أسعد مدن العالم كما يريدنا سموه... وأهيب بجميع الجهات الحكومية استمرار جهود التحسين بروح الفريق الواحد، لمواكبة تطعات المتعاملين وفقاً لأفضل المعايير والممارسات العالمية».

ودون سموه عبر «تويتر»، قائلاً: «رسالتي الشخصية لكافة المديرين والمسؤولين والموظفين في حكومة دبي هي أن حكومة يقودها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم لن ترضى سوى بالخدمة الاستثنائية والريادة والمراكز الأولى».

وجه سموه الجهات الحكومية التي جاءت نتائجها دون المتوسط بتسليم خطط تطويرية خلال أسبوعين من استلام تقارير الأداء وذلك بالشراكة مع متعامليها لارتقاء بمستوى سعادة المتعاملين وضمان عن الخدمات المقدمة وتجسيدها في مبادرات تطويرية تضمن الارتقاء في منظومة الأداء الحكومية.

وأضاف سموه: «مؤشرات الأداء تعيننا على رصد مستوى التقدم في تطوير قدراتنا الحكومية، وأتابع شخصياً وعن قرب سير العمل في مختلف قطاعات حكومة دبي.. وأطلع على التقارير بشكل دوري للتأكد من عدم وجود أي معوقات في طريق بلوغ أهدافنا... وعلينا مضاعفة الجهود لتحقيق أعلى درجات سعادة المواطنين والمقيمين والزوار. هدفنا ترسيخ مفهوم سعادة المتعاملين في جهاتنا الحكومية ولضمان ذلك ستقوم بنشر نتائجنا بشكل سنوي».

وطالب سموه الجهات الحكومية في دبي التي لم تحقق نتائج مرضية في إسعاد متعامليها بالعمل على إيجاد الحلول اللازمة لتجاوز ذلك.

وتابع سموه: «متوسط نتائج مؤشر سعادة المتعاملين بلغت 85.2% وهدفنا الوصول إلى نسبة 100 بالمئة. على جميع الجهات التي حصلت على تقييم أقل عن المتوسط صياغة خطط تطويرية تعتمد على أخذ

مؤشر سعادة المتعاملين

دبي - وام

3-1

وفقاً لنتائج دراسات سعادة المتعاملين والمتسوق السري والتي يجريها برنامج دبي للتميز الحكومي التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي لإمارة دبي حققت هيئة كهرباء ومياه دبي المركز الأول، في حين حققت هيئة الطرق والمواصلات المركز الثاني، وحلت هيئة الصحة بدبي في المركز الثالث. وجاء ترتيب الجهات الحكومية استناداً لنتائج المؤشر كما يلي: هيئة كهرباء ومياه دبي المركز الأول بنسبة 90.1%، هيئة الطرق والمواصلات بالمركز الثاني بنسبة 89.3%، وهيئة الصحة بدبي المركز الثالث بنسبة 88.6%.

4-16

حلت شرطة دبي بالمركز الرابع بنسبة 87.5%، ومؤسسة الأوقاف وشؤون القصر بالمركز الخامس بنسبة 87.4%، ودائرة التنمية الاقتصادية، وبلدية دبي بالمركز السادس بالتساوي بنسبة 87.3%، ودائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري بالمركز الثامن بنسبة 87.1%، ودائرة محاكم دبي بالمركز التاسع بنسبة 86.5%، وهيئة المعرفة والتنمية البشرية بالمركز العاشر بنسبة 86.3%، ومطارات دبي بالمركز الحادي عشر بنسبة 86.2%.

ونالت الإدارة العامة للدفاع المدني - دبي، وهيئة تنمية المجتمع المركز الثاني عشر بالتساوي بنسبة 85.8%، والإدارة العامة للقمامة وشؤون الأجنبي، ومؤسسة دبي لخدمات الإسعاف المركز الرابع عشر بالتساوي بنسبة 85.2%، ومدينة دبي الطبية المركز السادس عشر بنسبة 84.7%.

17-23

جاءت غرفة دبي في المركز السابع عشر بنسبة 83.1%، ومؤسسة محمد بن راشد للإسكان، ومؤسسة دبي للإعلام في المركز الثامن عشر بالتساوي بنسبة 82.1%، وجمارك دبي، وهيئة دبي للثقافة والفنون في المركز العشرين بالتساوي بنسبة 81.8%، ودائرة الأراضي والأماك في المركز الثاني والعشرين بنسبة 79.6%، والنيابة العامة في المركز الثالث والعشرين بنسبة 77.8%.

وكان سمو ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي، أعلن عبر حساب سموه على «تويتر» في سبتمبر 2019 أن نتائج مؤشر سعادة المتعاملين والمتسوق السري لكافة الجهات سيتم الإعلان عنها لتعزيز مبدأ الشفافية، ورصد ومتابعة مستويات الخدمات المقدمة وتحفيز جهود تطويرها.

3

تشمل دراسة مؤشر سعادة متعاملي حكومة دبي ثلاثة مكونات وهي: دراسة رأي المتعاملين، ودراسة المتسوق السري، ودراسة رأي المجتمع. وترتكز كل من دراستي رأي المتعاملين والمتسوق السري بشكل عام على سبعة معايير هي: سهولة الوصول للخدمة، واحترافية موظفي الصف الأمامي، وسرعة إنجاز الخدمة «لدراسة رأي المتعاملين فقط»، وسهولة إتمام الخدمة، وجودة معلومات الخدمة، وخصوصية المتعامل، ومظهر موقع تقديم الخدمة. بينما تركزت دراسة رأي المجتمع على معايير مختلفة لكل جهة حكومية لتقيس رأي المجتمع في مدى تحقيق الجهة الحكومية للدور المنوط بها وتأثيراتها الإيجابية على المجتمع، علماً بأنه تم استقصاء رأي 24 ألف متعامل ضمن هذه الدراسة.



متوسط نتائج مؤشر سعادة المتعاملين 85.2%



مسؤولو المراكز الأولى: مستمرون في التطوير لإسعاد سكان دبي

دبي- البيان

أكد مسؤولو المراكز الثلاثة الأولى في نتائج دراسات سعادة المتعاملين والمتسوق السري للجهات الحكومية في دبي، والتي أجراها برنامج دبي للتميز الحكومي، التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي، الاستقرار في عمليات التطوير للوصول إلى أعلى المستويات في خدمة وإسعاد سكان دبي.

مؤشر

وقال معالي حميد محمد القطامي المدير العام لهيئة الصحة بدبي، إن إعلان سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم ولي عهد دبي، رئيس المجلس التنفيذي، عن تقديم هيئة الصحة بدبي، ووجودها ضمن المراكز الثلاثة الأولى، وفقاً لنتائج «مؤشر سعادة المتعاملين والمتسوق السري»، هو مبعث فخر واعتزاز، وسام شرف على صدر كل عامل في هيئة الصحة بدبي، وكل منتسب لهيئة.

وأكد أن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي «رعاه الله»، هو الذي أوجد الفكر الحديث للنافس في خدمة الناس، وخدمة المجتمع، وأن سموه دائماً ما يؤكد على أن نجاح المؤسسات يكمن في رضا الناس وسعادتهم، وهو ما تستلهمه هيئة الصحة بدبي من رؤى سموه السديدة، وتعمل عليه.

وتقدم باسمه واسم جميع العاملين في هيئة الصحة بدبي، بأسمى آيات الشكر والامتنان، إلى صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، لما يحظى به القطاع الصحي في دبي من رعاية سموه الكريمة وتوجيهاته الحكيمة، كما تقدم إلى سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد، بكل الشكر والعرفان، لفكر سموه المتجدد، ودعم سموه اللامحدود للقطاع الصحي في دبي.

ولفت القطامي، إلى أن الحراك الذي تشهده دبي بشكل متواصل على صعيد تطوير الخدمات، هو ما عزز جودة الحياة، ورفع من مستوى رفاهية العيش في المدينة العالمية، موضحاً أن هيئة الصحة بدبي، تعزز وجودها في هذا الحراك، وتدرك قيمة وأهمية خدمة



دبي لا ترضى إلا بالمركز الأول في جميع المجالات

الناس، وراحة المرضى، وهي تعمل بحرص شديد على الضعي في طريق التميز، وعلى أن تكون دائماً في طليعة المؤسسات المقدمة لخدمات تفوق توقعات المتعاملين.

وهناً قطاعات هيئة الصحة بدبي، وإدارتها، وجميع الوزراء حاكم دبي (رعاه الله)، وسمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم ولي عهد دبي، رئيس المجلس التنفيذي، وسمو الشيخ مكتوم بن محمد بن راشد آل مكتوم نائب حاكم دبي، بتحقيق السعادة لسكان وزارة إمارة دبي، من خلال تقديم خدمات أداء يفوق توقعات المتعاملين.

فخر

وقال: تقدم هيئة الطرق والمواصلات 15 خدمة رئيسة، تثنى عنها 317 خدمة فرعية، وتحرض الهيئة مجلس المديرين لهيئة الطرق والمواصلات، عن سروره بفرز هيئة الطرق والمواصلات بالمركز الثاني في مؤشر

عبر مختلف القنوات، سواء مراكز تقديم الخدمة، أو مركز الاتصال، أو عبر التطبيقات الذكية وغيرها، وكذلك من خلال الإجراءات التصحيحية التي تقوم بها الهيئة بصورة مستمرة لتحسين خدماتها.

رؤية

وقال معالي سعيد محمد الطاير، العضو المنتدب، الرئيس التنفيذي لهيئة كهرباء ومياه دبي: «نعمل في هيئة كهرباء ومياه دبي، في إطار رؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، رعاه الله، وتوجيهات سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم للارتقاء بالخدمات الحكومية إلى أعلى المستويات، من أجل إسعاد الناس، وضمان توفير تجربة سلسة لجميع المتعاملين، وقد سعدنا بأن جاءت الهيئة في المركز الأول في مؤشر سعادة متعاملي حكومة دبي لعام 2019، بنسبة 90.1%، وهو إنجاز دفعنا للاستمرار في التميز والعتاء، وتحقيق الأفضل لإسعاد جميع سكان دبي».

وأضاف «الوصية الأولى ضمن الوصايا العشر للإدارة الحكومية، التي ذكرها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، رعاه الله، في كتابه «فتحي»: «خمسون قصة في 50 عاماً» هي «أخدم الناس»، فالغاية من الوظيفة الحكومية، هي خدمة المجتمع، والغاية من الإجراءات والأنظمة والقوانين، هي خدمة

الناس، وتسهيل حياتهم، وتحقيق سعادتهم، وتعاهد قيادتنا الرشيدة بمواصلة العمل على ابتكار تجارب فريدة، تعزز من سعادة جميع المعنيين، ولا سيما المتعاملين، حتى نسهم في أن تكون دبي المدينة الأذكى والأكثر سعادة في العالم، وفق رؤية واضحة، وخطط وبرامج مستدامة، للمساهمة في وصول دولة الإمارات، لأن تكون أفضل دولة في العالم، بحلول مئوية الإمارات في عام 2071، وأن يكون «عام الاستعداد للخمسين»، نقطة انطلاق دولة الإمارات نحو مزيد من التقدم والنمو والإزدهار، مسترشدين برؤية وتوجيهات قيادتنا الرشيدة، التي لا تستشرف المستقبل فقط، وإنما تصنعها، ولا ترضى إلا بالمركز الأول في جميع المجالات».



الحراك الذي تشهده دبي رفع من مستوى رفاهية العيش في المدينة العالمية | من المصدر

لأفضل الممارسات العالمية، وتحويل الخدمات المقدمة للمتعاملين لخدمات ذكية، تقدم على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع، مشيراً إلى أن الهيئة أنجزت في عام 2019، أكثر من 350 إجراء تصحيحي لتطوير الخدمات التي تقدمها للمتعاملين، وغطت هذه الإجراءات 13 قناة خدمة، توزعت بين مراكز تقديم الخدمات البالغ عددها سبعة مراكز، والتطبيقات الذكية، و47 محطة مترو موزعة على الخطين الأحمر والأخضر، و11 محطة ترام، و17 محطة للحافلات، وساهم هذا التطوير في التأثير إيجاباً في أكثر من مليوني متعامل.

وأضاف: قامت الهيئة فور إطلاق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، مبادرة (المدينة الذكية) عام 2013، بترجمة رؤية سموه في جعل دبي المدينة الأذكى عالمياً، وكانت من أوائل الهيئات لافتراحات والأفكار التطويرية التي ترد من المتعاملين،

وتحويل الخدمات المقدمة للمتعاملين لخدمات ذكية، تقدم على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع، مشيراً إلى أن الهيئة أنجزت في عام 2019، أكثر من 350 إجراء تصحيحي لتطوير الخدمات التي تقدمها للمتعاملين، وغطت هذه الإجراءات 13 قناة خدمة، توزعت بين مراكز تقديم الخدمات البالغ عددها سبعة مراكز، والتطبيقات الذكية، و47 محطة مترو موزعة على الخطين الأحمر والأخضر، و11 محطة ترام، و17 محطة للحافلات، وساهم هذا التطوير في التأثير إيجاباً في أكثر من مليوني متعامل.

وأضاف: قامت الهيئة فور إطلاق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، مبادرة (المدينة الذكية) عام 2013، بترجمة رؤية سموه في جعل دبي المدينة الأذكى عالمياً، وكانت من أوائل الهيئات لافتراحات والأفكار التطويرية التي ترد من المتعاملين،

داوود الهاجري: قيادتنا تقودنا نحو التميز

قال داوود الهاجري مدير عام بلدية دبي، إن ما تقوم به حكومة دبي في خلق أجواء تنافسية بين الجهات الحكومية فيها، ينطلق من خطة استراتيجية ورؤية بعيدة المدى تهدف إلى رفع كفاءة الخدمات المقدمة إلى أفضل المستويات العالمية، وتحقيق توجيهات قيادتنا الرشيدة التي تقودنا نحو التميز الذي نشهده جميعاً لتطوير منظومتنا في بناء مدينة عالمية الخدمة تستهدف تحقيق الرقم واحد. وأضاف الهاجري في تصريح له: جاء إعلان نتائج مؤشر سعادة المتعاملين بكل شفافية محفزاً للجهات الحكومية على بذل المزيد من العطاء، وتقديم خدمات تلبية احتياجات وتوقعات مقيمين وزوار دبي.

الدراي: محمد بن راشد أرسى السعادة نهجاً

ثقت خليفته الدراي المدير التنفيذي لمؤسسة دبي لخدمات الإسعاف، النهج الذي أرساه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، لرفع مستوى خدمة المتعاملين وإسعادهم وفتح باب المناقشة بين دوائر حكومة دبي، عبر إعلان نتائج مؤشر سعادة المتعاملين والمتسوق السري لحكومة دبي، والتي أجراها برنامج دبي للتميز الحكومي التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي برئاسة سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي، ومتابعة سموه الحيثية لتنفيذ هذه التوجيهات الحكيمة التي تصب في مصلحة العمل وتحقق صالح الوطن. وقال: إن النتيجة التي حققتها مؤسسة دبي لخدمات الإسعاف في هذه الدراسة دفعنا للعمل الجاد، وتطوير قدراتنا.



خليفة الدراي

بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي، ومتابعة سموه الحيثية لتنفيذ هذه التوجيهات الحكيمة التي تصب في مصلحة العمل وتحقق صالح الوطن. وقال: إن النتيجة التي حققتها مؤسسة دبي لخدمات الإسعاف في هذه الدراسة دفعنا للعمل الجاد، وتطوير قدراتنا.

المري: شرطة دبي حريصة على تقديم الأفضل

أكد معالي اللواء عبد الله خليفة المري القائد العام لشرطة دبي، حرص شرطة دبي الدائم في العمل على إسعاد المتعاملين والمنافسة في تقديم أفضل الخدمات وخاصةً الذكية منها لتصبح إمارة دبي سباقاً عالمياً في تحقيق السعادة وتقديم الخدمات إلى المتعاملين بسهولة ويسر وفي أسرع وقت ممكن. وتقدم بالتهاني والتبريكات إلى سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم ولي عهد دبي، رئيس المجلس التنفيذي لإمارة دبي، على إعلان نتائج دراسة مؤشر سعادة المتعاملين للحكومة دبي لعام 2019، مشيداً بالمنافسة العالية بين الدوائر الحكومية الساعية لتحقيق تطلعات قيادتنا.



عبد الله المري

طارش المنصوري: الارتقاء بخدمة المتعاملين

أكد طارق المنصوري مدير عام محاكم دبي، أن حكومة دولة الإمارات تتطلع إلى سعادة المجتمع والمتعاملين، وأن اعتماد سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي، رئيس المجلس التنفيذي، نتائج دراسات سعادة المتعاملين والمتسوق السري للجهات الحكومية، بهدف للارتقاء بأداء خدمة المتعاملين في الجهات المختلفة الحكومية، ويؤكد التطور والحكامة التي بلغتها دبي في تحقيق رفاه الناس وسعادتهم، وتقديم الأفضل عالمياً والتي هي على رأس أولويات حكومتنا.



طارش المنصوري

وأضاف المنصوري: نريد جميعاً أن تكون دبي كما أرادها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، أفضل مدينة في العالم في إسعاد الناس.

جمارك دبي
DUBAI CUSTOMS

واحة السجاد
Carpet Oasis

25 YEARS ANNIVERSARY

تسعد جمارك دبي بدعوة جمهورها الكريم لحضور فعاليات النسخة الـ 25 من معرض واحة السجاد

حيث تقدم الواحة أفخر وأثمن أنواع السجاد اليدوي المصنوع من الحرير في يوبيلها الفضي.

مارينا ميناء راشد
5 يناير لغاية 16 فبراير 2020
10 صباحاً - 9 مساءً

www.dubaicarpets Oasis

معرض التعليم الدولي
16TH INTERNATIONAL EDUCATION SHOW

22 - 24 يناير 2020
مركز اكسبو المشاركة

مزايا المعرض:

- يمكنك الاختيار من مجموعة واسعة من البرامج الأكاديمية والتدريبية للطلبة والخريجين والكوادر المهنية
- تواصل مع مستشاري التعليم في نخبة من الجامعات الدولية والمحلية الرائدة
- فرص الحصول على المنح الدراسية والتدريبية

عالم التعليم الآن بين يديك

قسم التركيز الخاص
إديوتك
EDUTECH

مواعيد المعرض:

يوهياً، من 9 صباحاً حتى 2 ظهراً، ومن 5 مساءً حتى 9 مساءً يوم الجمعة 24 يناير، من 3 عصراً إلى 9 مساءً

تفاصيل التقديم:

الفتيان فقط: الأربعاء، 22 يناير / 9 صباحاً حتى 2 ظهراً
الفتيات فقط: الخميس، 23 يناير / 9 صباحاً حتى 2 ظهراً

Organized by: Dubai Chamber of Commerce & Industry
Supported by: Ministry of Education & Higher Education
Incorporating: Green IT Show, Young Vision
Media Partner: Young Vision
Consulting Partner: Edarabia
Online Media Partner: Edarabia

Tel: +971 - 6 - 5770000
info@expo-centre.ae
educationshow.ae

دبي لينكس
المهرجان العالمي للإبداع

8-11 مارس 2020
مدينة جيميرا
دبي

في عالم يعد فيه الابتكار عاملاً أساسياً للاستدامة ونجاح الأعمال، يبرز مهرجان دبي لينكس كمنصة للتعرف على أهم الأفكار المبتكرة.

يقدم المهرجان مجموعة واسعة من الحوارات الملهمة والمتحدثين المميزين والأعمال الإبداعية على مدى ثلاثة أيام. لا تفوت الأسماء المحفزة للتسجيل المبكر. لتحجز تذاكرتك قم بزيارة الموقع الإلكتروني www.dubailinx.com

موعد مهرجان دبي لينكس العالمي للإبداع 8-10 مارس 2020
موعد حفل توزيع جوائز دبي لينكس 11 مارس 2020

مهرجان دبي لينكس كمنصة للتعرف على أهم الأفكار المبتكرة.

يقدم المهرجان مجموعة واسعة من الحوارات الملهمة والمتحدثين المميزين والأعمال الإبداعية على مدى ثلاثة أيام. لا تفوت الأسماء المحفزة للتسجيل المبكر. لتحجز تذاكرتك قم بزيارة الموقع الإلكتروني www.dubailinx.com

موقع مهرجان دبي لينكس العالمي للإبداع 8-10 مارس 2020
موقع حفل توزيع جوائز دبي لينكس 11 مارس 2020

مواهب
18A
mbc
MOTIVATE MEDIA GROUP
Choufiri Group

الدعوة عامة

مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية
The Emirates Center for Strategic Studies and Research

يتنشر مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية بعمودتكم إلى حضور سلسلة محاضرات الإمارات رقم (732) بعنوان:

توثيق التاريخ المحلي
بين الواقع والطموح

سليقها:
سعادة/ جمال بن حويرب
المدير التنفيذي لمؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة، دولة الإمارات العربية المتحدة

قاعة الشيخ زايد بن سلطان
الليقان، في مقر المركز
بمدينة أبوظبي.

الترجمة الفورية متاحة

7:30 مساءً

الأثنين، 20 يناير
2020

ستحصلون على شهادة حضور

يرجى إيراد بطاقة الهوية الإماراتية في مكتب الاستقبال

للتسجيل
events@ecssr.ae

971 2 4044421
www.ecssr.ae

مسؤولو المراكز الأخيرة: النتائج حافز أساسي لتطوير خدمات المتعاملين

أعلنوا عن اجتماعات مكثفة للتطوير وتقديم خدمات استثنائية

دبي - مرفت عبد الحميد، ولؤي عبد الله، ورامي عايش

أكد مسؤولو المراكز الأخيرة ضمن نتائج دراسات سعادة المتعاملين والمتسوق السري للجهات الحكومية في دبي، والتي يجريها برنامج دبي للتميز الحكومي التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي، أن هذه النتائج حافز أساسي يستندون إليه في تطوير الخدمات التي يقدمونها للمتعاملين. وقال سلطان أحمد بن سليم رئيس مجلس الإدارة الرئيس التنفيذي لمجموعة موانئ دبي العالمية رئيس مؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة: تمثل نتائج مؤشر سعادة المتعاملين والمتسوق السري مرشداً لنا في متابعة مستوى الأداء بجمارك دبي، وتضعنا أمام ضرورة وضع خطط جديدة للتطوير تحقق سعادة المتعاملين من خلال حشد كافة الطاقات والإمكانات التي تمكننا من الارتقاء بمستوى خدماتنا لتلبي تطلعات القيادة الحكيمة بأن نظل مسيرة التطوير في تصاعد مستمر.

وتابع بن سليم: «ستتم دراسة وتحديث كافة الإجراءات والممارسات التي نطبقها في جمارك دبي بمنظور مستقبلي يواكب احتياجات المتعاملين ولبلي توقعاتهم، ما يمكننا من التقدم بثبات في جهودنا التطويرية ويحقق نقلة نوعية في أدائنا لنصل إلى مراتب أفضل في إسعاد المتعاملين، تنفيذاً لرؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، وتحقيقاً لتوجيهات سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي.»

ارتقاء

وقال سلطان بطي بن مجرن المدير العام - دائرة الأراضي والأملاك في دبي: «تابعنا في دائرة الأراضي والأملاك في دبي بحرص منقطع النظير نتائج دراسات سعادة المتعاملين والمتسوق السري للجهات الحكومية في دبي، إننا إذ ندعم ونؤمن برنامج دبي للتميز الحكومي التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي، تحت إشراف سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم ولي عهد دبي، رئيس المجلس التنفيذي، نود التأكيد على الثوابت التي تنطلق منها القيادة



سلطان بن مجرن



سلطان بن سليم



هالة بدر



أحمد مصبح

الرشيدة، خاصة تلك الهادفة إلى الارتقاء بمستوى سعادة المتعاملين ورضاهم عن الخدمات المقدمة وتجسيدها في مبادرات تطويرية تضمن الارتقاء في منظومة الأداء الحكومية.»

وتابع بن مجرن: «في هذا الإطار، فإن الدائرة وبعد أن شرعت برحلة التحول الرقمي في كافة خدماتها، مع إطلاقها منصة «دبي ريسيت» وغيرها من المنصات الذكية، فإننا على يقين تام من قدرتنا على توفير الراحة والسعادة لمتعاملينا، والوصول إليهم في أي وقت ومكان، لمواصلة تعزيز ترتيبنا على قائمة مقدمي الخدمات الحكومية، ليس فقط للاستحواذ على تقييم عالٍ من قبل متعاملينا، وإنما للإسهام في استعدادات دولة الإمارات العربية المتحدة للخمسين عاماً المقبلة، لنسجل بذلك بصمتنا الخاصة على صفحات نهضتنا المستقبلية.»

وأضاف: «إن مثل هذه الدراسات تمثل الحافز الأساسي الذي نستند عليه في تطوير خدماتنا.»

خط

بدوره قال أحمد محبوب مصبح المدير العام لجمارك دبي إن جمارك دبي ستعقد اجتماعات متواصلة ومكثفة بدءاً من الغد لوضع خطط وبرامج تطويرية لتقديم خدمات استثنائية،

كما أنها ستفتح قنوات تواصل دائمة مع العملاء لمعرفة مواطن الضعف وتقويتها وكذلك الأسباب التي دفعت إلى تسجيل هذه النتائج، حيث تولي جمارك دبي أهمية قصوى لإسعاد متعاملينا فقد حققت الدائرة النسبة الأعلى في سعادة المتعاملين في العام 2018 في مؤشر السعادة عن الخدمات الذكية وبنسبة وصلت إلى 97.49% ولذا سنعمل بجهود مضاعفة لمعرفة مواطن الخلل وعلاجها وإعداد خطط وبرامج تطويرية تستند على مقترحات ومتطلبات المتعاملين وفق رؤية مستقبلية شاملة وصولاً إلى مراكز متقدمة في نسبة سعادتهم، كما أننا سنكثف المهام لوصول مراكزنا الجمركية كافة إلى مراكز خمس نجوم وفق برنامج مراكزنا سبع نجوم الذي أطلقته الدائرة.

وأكد أن سعادة العملاء في مقدمة أولويات خطط الدائرة وسنسعى إلى تحقيقها تنفيذاً لتوجيهات القيادة الرشيدة. كما أكدت هالة بدر، المدير العام لهيئة الثقافة والفنون في دبي، أن إعلان وكشف سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي، رئيس المجلس التنفيذي، أمس، نتائج دراسة مؤشر سعادة متعاملي حكومة دبي لعام 2019، يحفز «دبي للثقافة» على أن تواصل العمل بجد أكبر لتكون في أحد المراكز الثلاثة الأولى في الفترة المقبلة.

وقالت: «إننا نؤمن بأن نتائج هذه الدراسات تشكل حافزاً كبيراً لنا، وتخلق أجواء من المناقشة الإيجابية تدفعنا لمضاعفة جهودنا لتنبؤ مكانة رائدة بين الهيئات الحكومية، والوصول بنسبة إسعاد متعاملينا إزاء الخدمات المقدمة إليهم لتقارب ما نطمح إليها قيادتنا الرشيدة، وهي الدرجة الكاملة بجدارة». وأضافت: «لقد حققنا خلال الشهر الستة المنصرمة تقدماً ملحوظاً بفضل التغييرات الداخلية والرؤية الثقافية الجديدة تحت قيادة سمو الشخة لطيفة بنت محمد بن راشد آل مكتوم، رئيسة هيئة الثقافة والفنون في دبي، وخاصة بعد اتخاذ سموها مجموعة من الإجراءات والمبادرات التطويرية الرامية إلى تحقيق أعلى درجات سعادة المواطنين والمقيمين والزوار، والتركيز على تكريس مكانة دبي لتكون أسعد مدن العالم، تماماً كما يريد صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله.»

حمد الشيباني: القيادة حريصة على التميز

قال الدكتور حمد الشيباني، مدير عام دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري في دبي إن الإعلان عن نتائج دراسات

سعادة المتعاملين في دبي يشير إلى حرص قيادتنا على أن تلتزم كافة المؤسسات والهيئات الحكومية أعلى معايير التميز المعتمدة عالمياً، وأن تضع هذه الجهات سعادة المتعاملين على رأس أولوياتها.



حمد الشيباني

المهيري: انعكاس لنهج دبي بالريادة العالمية

أكد عارف المهيري المدير التنفيذي لمركز دبي للإحصاء أن اعتماد سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي نتائج دراسات سعادة المتعاملين يعكس نهج دبي بالريادة العالمية، فعمليات التخطيط الناجحة لا بد من أن يتم وضع مؤشرات لها ومتابعتها وقياسها باعتبارها ركيزة أساسية في تنفيذ الخطط على أكمل وجه.



عارف المهيري

علي المطوع: سعادة المتعاملين أولوية

قال علي المطوع، الأمين العام لمؤسسة الأوقاف وشؤون القصر: إن حصول المؤسسة على مركز متقدم في مؤشر سعادة المتعاملين والمتسوق السري يترجم حرصها على تقديم أفضل الخدمات للقصر والحاضنات والواقفين والناظرين على الوقف. وأضاف: سعادة المتعاملين ورضاهم على رأس أولوياتنا.



علي المطوع

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ الْفَيْسِرُ الْمُطِيسِرُ اجْعَلِي إِلَى بَيْتِي مِنْ أُمَّتِي وَأَنْتِ حَيَّةٌ وَأَبْنَاءِي
صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

بقلوب مؤمنة بقضاء الله وقدره

نتقدم بخالص العزاء وصادق المواساة إلى

مروان - هشام - سيف - أحمد

والعائلة الكريمة

لوفاة المغفور له بإذن الله تعالى والدهم

راشد أحمد الحجي الفلاسي

سائلين المولى عز وجل أن يتغمد الفقيد بواسع رحمته
ويسكنه فسيح جناته ويلهم أهله وذويه الصبر والسلوان

إِنَّ لِلَّهِ أَقْوَامًا لَا يُجْعَلُونَ

نارسكو

نارسكو للمقاولات (ذ.م.م)
NARESCO CONTRACTING (L.L.C)
A member of Abdulla AlArif Investments

عبدالله عبدالكريم العارف

وأولاده (عبدالكريم - عمر - علي)

Abdulla
AlArif
INVESTMENT
عبدالله العارف للاستثمار