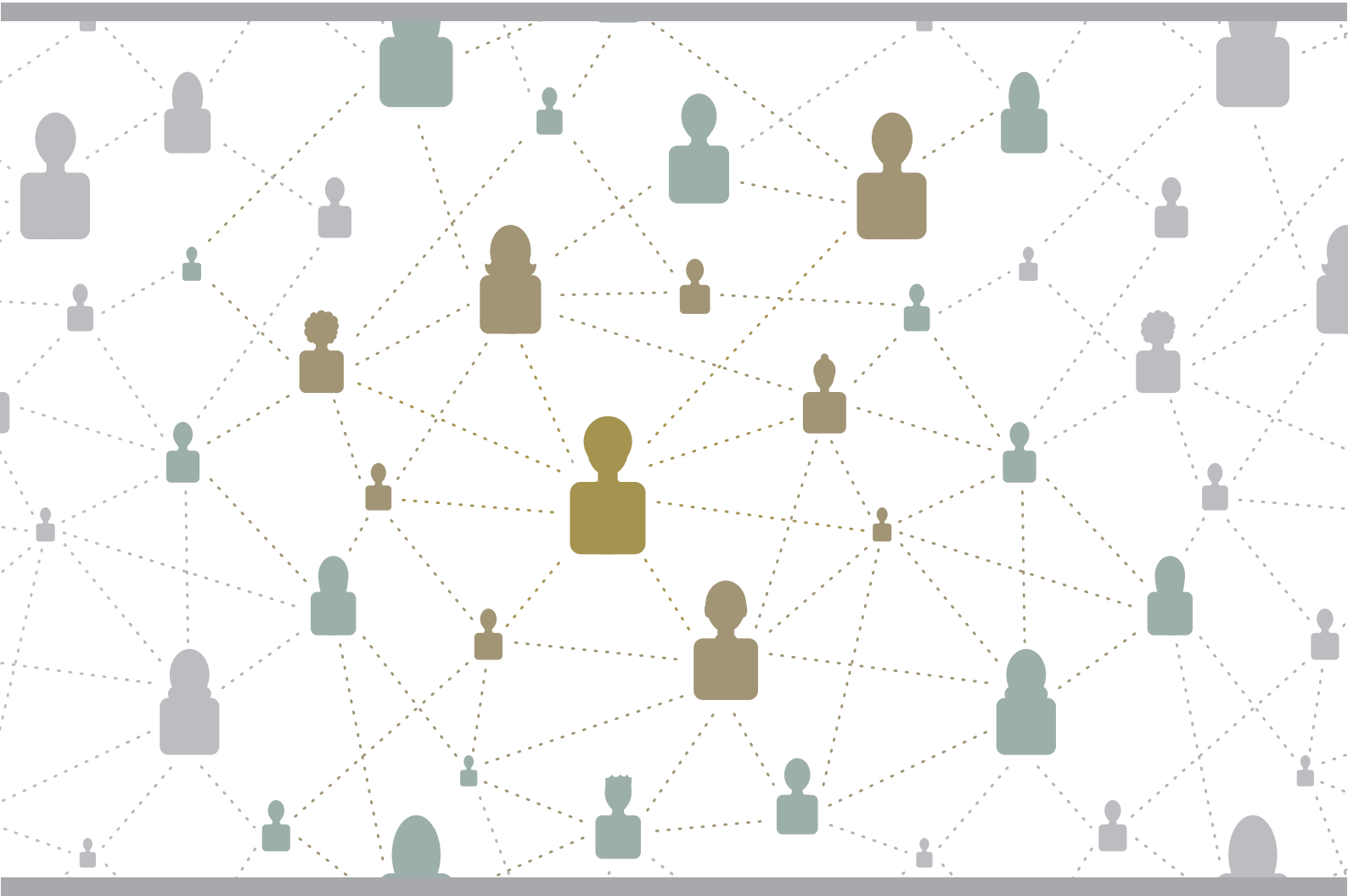




حكومة أبوظبي
GOVERNMENT OF ABU DHABI

استعراض لأفضل الممارسات المؤسسية في حكومة أبوظبي

أغسطس 2016
إصدار 1.0

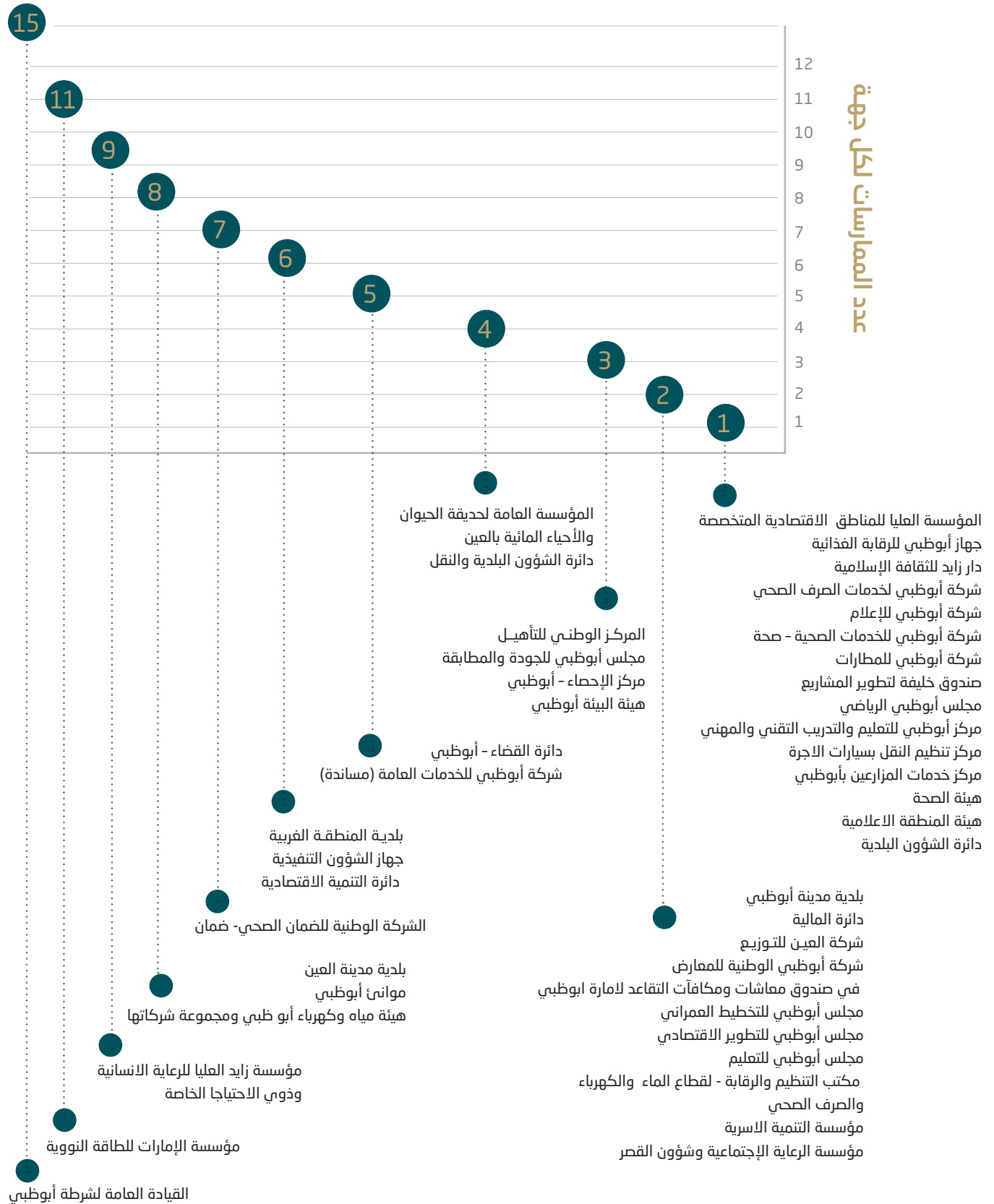


المحتويات

7	الشركة الوطنية للضمان الصحي - ضمان
23	القيادة العامة لشرطة أبوظبي
56	المركز الوطني للتأهيل
62	المؤسسة العامة لحديقة الحيوان والأحياء المائية بالعين
67	المؤسسة العليا للمناطق الاقتصادية المتخصصة
70	بلدية المنطقة الغربية
82	بلدية مدينة العين
98	بلدية مدينة أبوظبي
103	جهاز الشؤون التنفيذية
114	جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية
118	دار زايد للثقافة الإسلامية
121	دائرة التنمية الاقتصادية
134	دائرة القضاء - أبوظبي
141	دائرة المالية
148	دائرة الشؤون البلدية
151	دائرة الشؤون البلدية والنقل
164	شركة العين للتوزيع
171	شركة أبوظبي الوطنية للمعارض
177	شركة أبوظبي لخدمات الصرف الصحي
179	شركة أبوظبي للإعلام
182	شركة أبوظبي للخدمات الصحية - صحة
185	شركة أبوظبي للخدمات العامة (مساندة)
194	شركة أبوظبي للمطارات

المحتويات

200	شركة أبوظبي للموانئ
216	صندوق المعاشات ومكافآت التقاعد لإمارة أبوظبي
220	صندوق خليفة لتطوير المشاريع
223	مجلس أبوظبي الرياضي
226	مجلس أبوظبي للتخطيط العمراني
232	مجلس أبوظبي للتطوير الاقتصادي
235	مجلس أبوظبي للتعليم
241	مجلس أبوظبي للجودة و المطابقة
248	مركز الإحصاء - أبوظبي
254	مركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني
259	مركز تنظيم النقل بسيارات الاجرة
263	مركز خدمات المزارعين - ابوظبي
266	مكتب التنظيم والرقابة
271	مؤسسة الإمارات للطاقة النووية
292	مؤسسة التنمية الأسرية
296	مؤسسة الرعاية الاجتماعية وشؤون القصر
301	مؤسسة زايد العليا للرعاية الإنسانية وذوي الاحتياجات الخاصة
315	هيئة البيئة - أبوظبي
321	هيئة الصحة - أبوظبي
330	هيئة المنطقة الإعلامية
334	هيئة مياه وكهرباء أبوظبي



شكر وتقدير

المحتوي الذي نضعه بين أيديكم يستعرض 163 من افضل الممارسات المطبقة في جهات حكومة أبوظبي .

شكر و تقدير موصول لجميع الجهات التي ساهمت في هذا الاصدار.

مقدمة

الممارسات الجيدة

- يقصد بالممارسات الجيدة المبادرات أو المشاريع أو الأنظمة الإدارية التي قامت الجهة الحكومية بتطبيقها وكان لها عائد وأثر إيجابي على مستوى أداء الجهة أو أدت إلى أحداث تغير نوعي في تقدم وجودة الخدمات المقدمة سواء للمتفاعلين الخارجيين أو الداخليين.



الهدف من إبراز الممارسات الجيدة:

- تبادل المعارف ونقلها بين الجهات الحكومية في امارة أبوظبي بشكل خاص والدولة بشكل عام.
- إبراز الممارسات الجيدة التي تطبقها الجهات الحكومية والمشاركة بها في المحافل العالمية.
- تعزيز مكانة أبوظبي وجعلها وجهة للمقارنات المعيارية و عاصمة التميز في العالم.



المجالات التي تغطيها الممارسات

القيادة، الاستراتيجية، الموارد البشرية، الشراكات، زيادة الكفاءة، تحسين العمليات، تحسين تقديم الخدمات خدمة المجتمع، تعزيز التعاون بين الجهات، ترشيد استهلاك الطاقة، الصحة، الاقتصاد، البنية التحتية، التعليم، التوطين، استخدام التكنولوجيا الحديثة... الخ

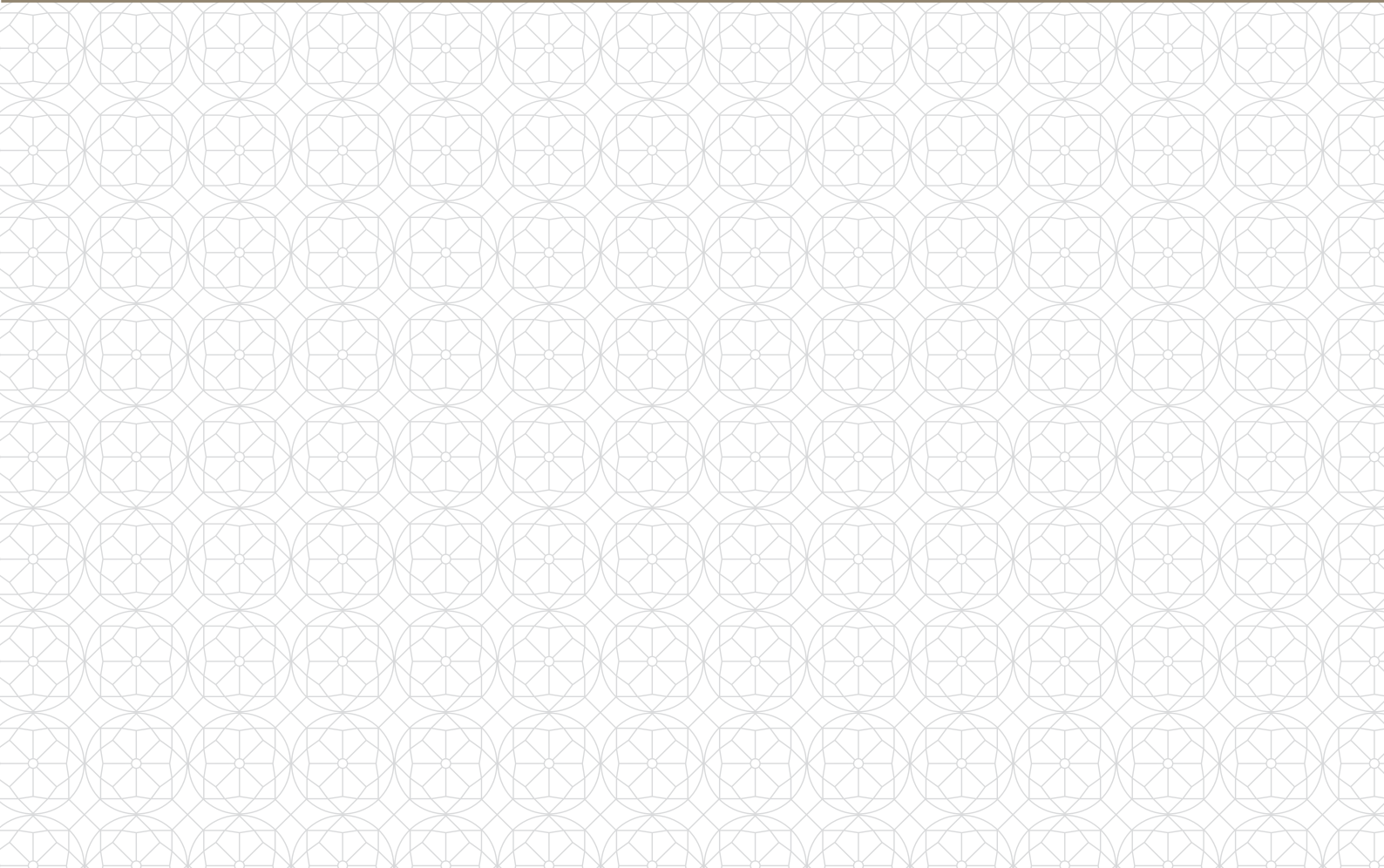


معايير تقييم الممارسات الجيدة:

- تحديد الهدف من الممارسة.
- مستوى الإبداع والريادة في الممارسة.
- نتائج تنفيذ الممارسة وانعكاسها على الأداء.
- الأساليب المستخدمة في تعميم الممارسة.
- الدروس المستفادة من الممارسة.



الشركة الوطنية للضمان الصحي- ضمان



ملخص عن الممارسة:

تستهدف أتمتة عمليات "من الشراء إلى الدفع" إلى استخدام التطبيقات التكنولوجية الحديثة لضبط جزء أو كل عمليات الشراء بدءاً من تقديم طلبات الشراء من وحدات العمل لدى "ضمان"، مروراً بإصدار أوامر الشراء أو دعوات لتقديم عروض الأسعار الإلكترونية واستلام البضائع أو الخدمات المباعة، إلى استلام الإيصالات و فواتير الدفع، وانتهاءً بتقديم إشعار التحويل النقدي إلى شركاء "ضمان" من الموردين.

المشكلة التي كانت تواجه ضمان قبل تنفيذ الممارسة:

في السابق، كان يتم إنجاز كافة الإجراءات يدوياً، مما يتخلف عنه الآتي:

- استغراق دورة زمنية أطول للتواصل مع شركاء العمل.
- بذل مجهود كبير للحصول على كافة الموافقات ذات الصلة.
- احتمالية حدوث خطأ في عمليات التسجيل أو أرشفة العمليات/ الإجراءات في سجلات "ضمان".
- ضعف عمليات التخطيط وإدارة المشتريات.

الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة:

يوضح الجدول التالي المعالم الرئيسية المختلفة والمخرجات الفعلية الناتجة عن تفعيل آلية عملية "من الشراء إلى الدفع" المؤتمتة:

المخرجات	تاريخ تنفيذ الأتمتة	المستهدف
مرحلة الشراء الإلكتروني	مارس 2015	الشراء/ أمر الشراء بدءاً من تقديم الطلب من المستفيد وحتى الحصول على موافقة الإدارة.
المرحلة الأولى للمورد الإلكتروني:	نوفمبر 2015	1. تفعيل البوابة الإلكترونية لكافة الموردين لتسهيل تقديم العروض وطلبات عرض الأسعار والمناقصات، واستلام العروض والاستفسارات عن المناقصات من خلال التسجيل في صفحة إلكترونية تربط بين الموقع الإلكتروني لضمان وضام DMZ المتاح للموردين. 2. تفعيل صفحة الفوترة الإلكترونية وفتحها لكافة الموردين، لتسهيل إجراءات تقديم الفواتير، وإتمام الاعتمادات والموافقات والحصول على أجوبة الاستفسارات إلكترونياً.
نظام اعتماد الدفع الإلكتروني	نوفمبر/ ديسمبر 2015	تشمل جميع عمليات إدخال الفواتير، استلام طلبات العملاء واعتمادها، الحصول على موافقة الدفع وفق أحكام تفويض الدفع المنصوص عليها، والتي سيتم إدارتها إلكترونياً ثم إرسالها إلى المؤسسة المصرفية المعنية بواسطة تحميلها على ملف مشفر آمن للتنفيذ.
المرحلة الثانية للمورد الإلكتروني:	الربع الثالث من 2016	تفعيل الحلقة الإلكترونية الخاصة بفوترة خدمات الموردين وفتحها لجميع الموردين.

كافة المخرجات الموضحة أعلاه ستكون العناصر الرئيسية للتحويل إلى عملية "من الشراء إلى الدفع" المؤتمتة، والتي من المتوقع أن تُمكن "ضمان" في خلق بيئة عمل لورقية، وإتمام الإجراءات ذات الصلة بمنتهاى الكفاءة والسرعة، الإيفاء بالتزامات الشركة تجاه الشركاء الخارجيين، ودعم تبسيط الإجراءات وضبط إدارة تعاملات "ضمان" مع مزودي الخدمات وتيسيرها.

المخرجات الرئيسية:

1. توفير معلومات واضحة ومتاحة
2. استيعاب وفهم مخرجات المصاريف والتحكم فيها
3. ضبط التدقيق
4. خفض التكاليف الإجرائية
5. تحقيق وفورات في التكلفة

طريقة تعميم الممارسة:

1. قام قسم المشتريات بطلب تعيين موظف واحد من كل قسم وإدارة ليكون "منسق مشتريات" يستطيع اصدار طلبات الشراء بالنيابة عن قسمه، ويكون نقطة الوصل بين قسمه وقسم المشتريات.
2. عقد قسم المشتريات ورشات عمل تدريبية لمنسقي المشتريات من كل قسم حول كيفية استخدام النظام الالكتروني وحشيات العمل من خلاله.
3. وقام القسم أيضاً بعقد ورشات عمل تدريبية أخرى مخصصة لمدراء الأقسام المخولين بالتوقيع وإعطاء الموافقات على المشتريات، حول كيفية مراجعة وموافقة طلبات الشراء الصادرة من قبل "منسق المشتريات".
4. وقرّ قسم المشتريات كتيبات ارشادية حول استخدام النظام لكل المعنيين باستخدامه إضافة الى توفير موظف تكنولوجيا معلومات (IT) يمكنه تقديم الدعم للمدراء وللمنسقين في حال كان لديهم أية استفسارات في الاشهر الأولى من إطلاق النظام
5. قام قسم المشتريات بدعوة كبار الموردين في الشركة لدورة تدريبية حول كيفية استخدام النظام الالكتروني في ما يخص تقديم عروض الاسعار واستلام أوامر الشراء وارسال فواتيرهم.
6. بالنسبة لباقي الموردين وفرّ قسم المشتريات لهم دليلاً ارشادياً على موقع الشركة الالكتروني حول كيفية استخدام النظام وتم دعوتهم للاتصال بالقسم في حال ارادوا مزيداً من الاستفسار.

ملخص عن الممارسة:

تطوير «نظام القواعد الطبية الالكتروني» وهو برنامج الكتروني يعمل على نحو تلقائي للبت في إستحقاقية الخدمات الطبية للتغطية التأمينية وسداد تكاليفها. ويعمل النظام كمحرك بحث مثل (Google, Bing) يقوم بربط مطالبات سداد تكاليف الخدمات الطبية المرسله الكترونياً من المنشآت الطبية، بقواعد طبية مختلفة مثل العمر، الجنس، التشخيص الطبي ليحدد أخيراً أهلية المطالبة المالية للدفع من قبل «ضمان».

المشكلة التي كانت تواجه ضمان قبل تنفيذ الممارسة:

إن آليات البت والموافقة على تغطية خدمات الرعاية الصحية المطلوبة وفواتيرها هي من المهام الرئيسة في صناعة التأمين الصحي. ومع تبني نموذج الأكواد الطبية (Medical Codes) الموحدة ونظام العمل بالمطالبات الإلكترونية (وفق اللوائح والتشريعات الصادرة عن الجهات التشريعية والتنظيمية المسؤولة عن القطاع الصحي)، أصبحت ضمن مسؤولية عن ضبط الإجراءات المتبعة لاتخاذ القرارات السليمة في مايتعلق بتغطية كلفة الخدمات الطبية مع مراعاة أعلى معايير الجودة.

وبعد مسح الأسواق العالمية ودراسة النظم/ الآليات المتبعة هناك، تبين أن محركات القواعد والمعايير المطبقة في أسواق تأمينية عالمية أخرى لا تتماشى و احتياجات السوق المحلي، كما أنها لا تتناسب مع طبيعة وآلية العمل في «ضمان» لعدة أسباب:

1. تم تصميمها خصيصاً للأسواق الناضجة تأمينياً، ولا تغطي بشكل كامل وشامل جزئية البت في المطالبات والإجراءات الطبية.
2. لا تتماشى مع خصوصيات العمل في سوق التأمين المحلي بإمارة أبوظبي والذي يتبنى آليات ترميزية (Coding) وفوترة مختلفة عن تلك المتبعة في الأسواق الأخرى.
3. لو تم تبني أي من النظم والآليات المطبقة خارج الدولة، لأدى ذلك إلى زيادة التكلفة التشغيلية للمطالبة الواحدة بصورة غير معقولة، حيث أن تكاليف إدماج هذه النظم مع المعايير الداخلية باهظة وستأخر في تطبيقها في العمليات اليومية
4. المعرفة بالإجراءات السليمة للبت في المطالبات أمر جوهري. وباعتبارنا أحد رواد التأمين الصحي في المنطقة، أرادت «ضمان» أن تحتفظ بهذا الأمر داخلياً بشكل جزئي، وذلك نظراً لأهمية هذه النظم في مناح أخرى مثل تحليل البيانات و مراقبة جودة الرعاية وغيرها.

الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة:

- وبعد الاستعانة بمشورة شركة "ميونيخ هيلث" (الشريك الاستراتيجي للشركة) وشركة تطوير خارجية، قامت ضمان بتطوير آلية خاصة بها أطلقت عليها داخلياً اسم "نظام القواعد الطبية الالكتروني" (Medical Rules Engine)، تتكون من وحدة معالجة رئيسية شديدة السرعة.
- بعد إطلاق المشروع في منتصف 2009، قامت ضمان بتفعيل الآلية في بدايات 2010، وتضمنت أكثر من 300,000 قاعدة طبية في خمس مجموعات نوعية. في حين تمتلك ضمان 30 مجموعة نوعية تشتمل على أكثر من 46 مليون قاعدة طبية.
- ويتم تطبيق هذه النظام في الأساس على مطالبات العيادات الخارجية والذي مكّن ضمان من إنجاز 50% من عملية أتمتة المطالبات (أي أداء عملية مراجعة وتأكيد استحقاقية المطالبات للتغطية التأمينية ودفع تكاليفها بشكل اتوماتيكي).
- وتستمر عمليات التطوير يوماً بعد يوم، وتسعى ضمان إلى زيادة معدل الأتمتة بشكل متواصل، لاسيما وأن تعقد حيثيات القرار الطبي، في بعض الأحيان، يحول دون التوصل إلى نتيجة سليمة 100%.
- وبالرغم من ذلك، فإن ضمان استطاعت أن تواكب المستويات العالمية في هذا المجال وترقى إلى نفس مستوى أداء الأنظمة العالمية.
- ومن ناحية أخرى، وفي نفس الوقت، تم تقديم منصة حلول طبية تتماشى مع طبيعة السوق المحلي في أبوظبي- وذلك من خلال تدشين منصة إنهاء للحلول الطبية، والمتاحة أيضاً للشركات المنافسة في قطاع التأمين في أبوظبي.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- حاز مشروع نظام القواعد الطبية الالكتروني على موافقة الإدارة على اختلاف مستوياتها وبشكل سريع.
- وبما أن عملية التعميم تمت تدريجياً، فإنها لم تخلف ذلك الأثر القوي على الوحدات التشغيلية والتي شعرت بالتغيير بطريقة مقبولة واستطاعت التأقلم معه سريعاً، وتقييماً للممارسة في العموم، يتضح أن تفعيل آلية محرك القواعد والمعايير الطبية ساهم في إجراء تغيير إيجابي في الإجراءات المتبعة وتحويلها إلى عملية تحكمها الأسس والمعايير وقائمة علي البراهين المعرفية.
- إن مخرجات الممارسة كانت ولازالت نافعة من عدة أوجه:

1. أصبح بإمكان موظفي ضمان المدربين التركيز أكثر على إدارة معايير العمل دون الحاجة إلى أداء المهام الروتينية.
2. تم تحقيق الكفاءة والجودة العالية في الأنشطة الرئيسية.
3. قام مزودو خدمات الرعاية الصحية بإجراء تحسينات على نوعية الإجراءات المتبعة لديهم وذلك بهدف أداء الترميز الطبية (Medical Codes) والمراجعات بشكل أكثر دقة للتأكد من التماسي مع القواعد المتبعة بطريقة سليمة.

في النهاية، يمكن القول بأن تدشين مثل هذه الممارسة كان لها مردود إيجابي ملحوظ على تطوير أداء نظام الرعاية الصحية. ويفتخر موظفو ضمان بحقيقة كون الممارسة آليه استحدثت وصممت خصيصاً لدولة الإمارات العربية المتحدة، وتتماشى مع طبيعة الأنظمة المتبعة وتلبي احتياجات السوق التأميني المحلي مع الالتزام بالمعايير العالمية والأساليب التكنولوجية المتطورة.

ملخص عن الممارسة:

قامت "ضمان" بتصميم وإعداد "برنامج تطوير القادة" والذي يتفق مع رؤية الشركة ورسالتها القائمة على مجموعة من القيم الراسخة التي تؤمن بها وتجعلها نبراساً لها في مزاولة أنشطتها وعملها. ويهدف البرنامج إلى التعريف بسبل اكتساب المعرفة والتعلم مع التركيز على تطوير الجوانب القيادية لدى الموظفين. وقد تم تصميم البرنامج بحيث يغطي الجوانب الرئيسية للتطوير المهني من خلال احتوائه على العديد من الأنشطة المتنوعة والتي تركز على تعزيز المهارات القيادية وتقويتها.

المشكلة التي كانت تواجه ضمان قبل تنفيذ الممارسة:

باعتبارنا مؤسسة مطلّعة، تؤمن "ضمان" بقوة بأهمية إعداد وتدريب الكوادر البشرية العاملة لديها. ولذلك، منحت ضمان كافة موظفيها فرصة المشاركة في العديد من برامج متنوعة للتأهيل والتدريب. ولكي تتم إدارة البرنامج بأكبر قدر من التنظيم والتنسيق، قررت "ضمان" أن يكون التنظيم والإشراف داخلياً على أن يتم الاستعانة بالمختصين الخارجيين لتبادل الخبرات والمقترحات بشأن الأنشطة والمواد التدريبية المناسبة وتنفيذها.

الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة:

قامت ضمان بإعداد تنظيم برنامج لمدة تسعة أشهر، يشمل أنشطة متنوعة مثل نماذج التدريب والإعداد، ورش عمل وندوات التفكير التأملي والتفكير الإبداعي، التدريب الفردي وتنظيم أنشطة لدعم تطوير «روح الفريق» (team spirit development). ووفقاً للإطار العام للبرنامج، يتم البحث والتعاقد مع خبراء واستشاريي تدريب للاستفادة من خبرتهم في خلق وإعداد أنشطة تدريبية مخصصة لموظفي «ضمان».

وللإطلاع على الخبرات المتنوعة وأفضل الممارسات في هذا المجال، قررت ضمان التعامل مع أكثر من شريك تدريب متخصص.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- يتم تنظيم البرنامج مرة في العام.
- إجراء عملية اختيار موسعة لتحديد أفضل الكفاءات المرشحة للانضمام للبرنامج.
- الإشراف والتدقيق لتقييم مستوى تطور القدرات لدى المشاركين ومدى استفادتهم من البرنامج.

ملخص عن الممارسة:

تم إعداد برنامج الصحة والعافية المؤسسية على المستوى الداخلي لضمان من خلال عملية تشاركية وتم تحديد معالمها تلبيةً لرغبات واحتياجات موظفي الشركة، مع التركيز على عدة مستهدفات جاءت من بينها: تحفيز النشاط البدني، تخفيف التوتر، زيادة الوعي الصحي، ممارسة الرياضة بشكل جماعي، وإحداث تغييرات هيكلية لخلق بيئة عمل تُشجع تبني أنماط صحية بين الموظفين.

المشكلة التي كانت تواجه ضمان قبل تنفيذ الممارسة:

ظهرت الحاجة إلى برنامج الصحة والعافية من وجود رغبة حقيقة لدى إدارة "ضمان" في إضفاء عنصر جذب للقوى العاملة والتركيز على الموظفين الحاليين من خلال تحفيز رغبة الإقبال على العمل وزيادة الانتاجية المهنية وذلك من خلال ضرب مثل واقعي لدعم أهمية رفع مستوى الصحة واللياقة.

الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة:

تم تطوير برنامج الصحة والعافية المؤسسية لتعزيز روح الإقبال على العمل وزيادة الانتاجية المهنية من خلال التركيز على تحسين اللياقة البدنية، تخفيف التوتر، زيادة الوعي الصحي، ممارسة التمارين الرياضية الجماعية، إحداث تغييرات هيكلية لخلق بيئة عمل مشجعة علي تبني أنماط حياتية صحية. وعلى الرغم من المبادرة الصحية لا تزال وليدة في مهدها، إلا أنها لاقت نجاحاً كبيراً وحصدت مردوداً إيجابياً من الموظفين المشاركين لما لمسوه من تحسن على الجانب الصحي والنشاط الذهني.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- تم إعداد البرنامج من حيث تحديد (الاسم- المواضيع-الأنشطة) بالكامل بالتشاور معهم من أجل ضمان تلبية احتياجاتهم ورغباتهم. كما أنه متاح لكافة الموظفين المشاركة في البرنامج. وتحرص ضمان على إتاحة قنوات تواصل مفتوحة و متواصلة لتمكين الموظفين من التعبير عن آرائهم وملاحظاتهم وآمالهم تجاه أنشطة البرنامج، وذلك من خلال فتح صندوق بريد الكتروني خاص بالبرنامج وإرسال نشرات دورية بالنشاطات المتاحة
- تبني العديد من المبادرات التوعوية التي تستهدف تحفيز جميع الموظفين (من الإدارة العليا إلى صفار الموظفين- ذكور/ إناث) للمشاركة في البرنامج سواء كانوا أشخاص حديثي العهد بمزاولة الرياضة أو منتظمين على ممارستها.
- في الوقت الحالي تقام كافة الأنشطة الرياضية في المبنى الرئيسي الخاص بالشركة ومقره في أبوظبي. ومن المزمع أن يتم البحث في توسعة نطاقه لمكاتب الشركة الأخرى.

ملخص عن الممارسة:

يعتبر التقييم الذاتي للملاءة والمخاطر هي أداة لتقييم المخاطر الحالية، وتخدم كحلقة وصل بين استراتيجية مواجهة المخاطر واستراتيجية الأعمال وإدارة رأس المال.

الأهداف والوظائف الرئيسية لإدارة التقييم الذاتي للملاءة:

1. رؤية مفصلة للمخاطر الذاتية.
2. تحديد المخاطر التي واجهتها "ضمان" أو التي قد تتعرض لها في المستقبل
3. تحديد التمويل الذاتي المطلوب لضمان الملاءة بالاستناد على الإطار الزمني لتخطيط الأعمال، مع الأخذ في الاعتبار الظروف المضادة المحتملة أو غير المتوقعة.
4. فعالية إجراءات الإدارة الذاتية للمخاطر بغرض تعريف وتقييم ومراقبة وإدارة وإعداد تقرير حول المخاطر طويلة الأجل وقصيرة الأجل.

وتتضمن عملية إدارة المخاطر الخطوات التالية:

1. رؤية مفصلة للمخاطر الذاتية.
2. تحديد المخاطر التي واجهتها "ضمان" أو التي قد تتعرض لها في المستقبل
3. تحديد التمويل الذاتي المطلوب لضمان الملاءة بالاستناد على الإطار الزمني لتخطيط الأعمال، مع الأخذ في الاعتبار الظروف المضادة المحتملة أو غير المتوقعة.
4. فعالية إجراءات الإدارة الذاتية للمخاطر بغرض تعريف وتقييم ومراقبة وإدارة وإعداد تقرير حول المخاطر طويلة الأجل وقصيرة الأجل.

وتتضمن عملية إدارة المخاطر الخطوات التالية:

1. تحديد استراتيجية المخاطر استناداً على استراتيجية الأعمال.
2. احتساب قدرة احتمال المخاطر إزاء السيناريوهات المحتملة للظروف الصعبة والسيناريوهات المضادة.
3. تحديد هيكل رأس المال وخطة التعافي (إذا لزم الأمر).
4. استراتيجية مخاطر التنفيذ.

المشكلة التي كانت تواجه ضمان قبل تنفيذ الممارسة:

منذ فترة طويلة، «ضمان» تتبنى بالفعل ممارسات راسخة وفعالة تتعلق بالمخاطر المتعلقة بأنشطة إكتتاب التأمين (Underwriting) أيّ تسعير وثائق التأمين، و الائتمان واحتواء مخاطر السوق. وبالرغم من ذلك لم يكن هناك توجه ثابت فيما يتعلق باستعداد الشركة لمواجهة المخاطر وتحملها، وسقف المخاطر ومتطلبات الملاءة.

الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة:

منذ العام 2014 وبشكل سنوي، قررت «ضمان» أداء تقييم ذاتي للملاءة والمخاطر على كافة أعمالها وأنشطتها. وتم استخدام ممارسة إدارة المخاطر لتقييم ملف المخاطر الخاص بـ«ضمان» وفحص كافة المخاطر المادية وعلاقتهم المتشابكة ببعضها البعض. كما استعرضت بشكل رئيسي احتياجات الملاءة على نحو كلي (أدنى المتطلبات التنظيمية والتشريعية، الإجراءات الوقائية/توقعات الشركاء الرئيسيين)، مع مراعاة ملف المخاطر المحددة، وحدود تحمل المخاطر المعتمدة واستراتيجية الأعمال. وبالتنسيق مع المحاسب الإكتواري المعين لدى «ضمان»، تم وضع تصور عن سيناريوهات المخاطر الصعبة لتقييم قدرة تحمل «ضمان» للمخاطر في مقابل مدى استحقاقية الحالة للتعرض لمخاطرة ما أو مجموعة سيناريوهات للمخاطر. وتقوم الإدارة التنفيذية بمراجعة المخرجات، وإعطاء توصيات لتحديد سقف المخاطر والمعايير ذات الصلة واستراتيجية الاحتواء والتخفيف حتى تتوافق مع مدى استعدادية «ضمان» لمواجهة المخاطر المحتملة. ثم يتم تسجيل كافة النتائج في التقرير الخاص بالتقييم الذاتي للملاءة والمخاطر.

إن تبني مثل هذه الممارسة أدى إلى إحراز عدة فوائد عادت بالنفع على «ضمان» في الجوانب التالية:

1. التقييم الذاتي للملاءة المالية والمخاطر مكن «ضمان» من إعداد نظام إنذار مبكر لتقييم التغييرات في متطلبات رأس المال المستحق منذ آخر مرة تم احتساب الملاءة المالية فيها.
2. وتعمل الممارسة على تقديم توقعات استطلاعية عن متطلبات رأس المال على الأقل خلال الإطار الزمني لتخطيط الأعمال.
3. وتحدد الممارسة مؤشرات المخاطر الرئيسية (Key Risk Indicators)، وتضمن التوافق مع الاحتياجات التنظيمية والتشريعية للملاءة بشكل مستمر.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم تفعيل أداة تقييم الملاءة المالية والمخاطر الذاتية في كافة الشركات المرتبطة بـ«ضمان» بما في ذلك شركة «ضمان قطر» و«ميونيخ هيلث». وبالرغم من أن آليات احتساب الملاءة المالية تختلف من دولة لأخرى (فمثلاً: فبالرغم من تبني نموذج الملاءة 2 السائد في أوروبا على ميونيخ هيلث، ويُنفذ نموذج الملاءة الصادر عن مركز قطر للمال على «ضمان قطر»، تسري التشريعات المالية الصادرة عن هيئة التأمين في دولة الإمارات العربية المتحدة على شركة «ضمان»)، غير إنه تم توحيد معايير إعداد التقرير ومفردات محتواه. وتقوم الإدارة المختصة بإدارة المخاطر بمراجعة تقرير التقييم الذاتي للملاءة المالية والمخاطر ومناقشته بشكل سنوي. كما تتم دراسة الاتجاهات السائدة في الأسواق، كما إنه تم توحيد بعض المعايير وسقف المخاطر المشتركة عبر كافة الشركات المرتبطة بـ«ضمان».

ملخص عن الممارسة:

تهدف ممارسة إدارة حقيبة المشاريع إلى:

- مساعدة المؤسسة إلى جمع ودراسة المعلومات المتعلقة بالمشاريع الجارية والمخطط تنفيذها.
- فرز وتصنيف المشاريع وإعطائهم أولوية وفق معايير محددة منها: القيمة الاستراتيجية، الفعالية، أثر الموارد، التكلفة، المخاطر، التبعيات المتبادلة، التكرارية.

المشكلة التي كانت تواجه ضمان قبل تنفيذ الممارسة:

توسعت ضمان بشكل ناجح في سنواتها الخمس الأولى. وخلال تلك الفترة، بدأ الاضطلاع بتنفيذ مشاريع كثيرة. وحقت غالبية هذه المشاريع النجاح المرجو، غير أن بعضها لم يكن على نفس المستوى من النجاح المتوقع بالرغم من استفادهم مخصصات مالية كبيرة من الميزانية. وللتغلب على مثل هذه الخسائر مع تجنب تكرارها، فُلت ضمان آلية لممارسة إدارة حقيبة المشاريع للارتقاء بعملية تخطيط المشاريع وعمليات الإدارة والمتابعة وفق الأسس التالية:

- تحديد إجراءات واضحة،
- أدوار واضحة،
- مسؤوليات واضحة.

الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة:

تفعيل دليل إدارة حقيبة المشاريع بهدف:

- مساعدة المؤسسة على جمع ودراسة المعلومات المتعلقة بالمشاريع الجارية والمزمع تنفيذها.
- فرز وتصنيف المشاريع وإعطائهم أولوية وفق معايير محددة هي: القيمة الاستراتيجية، الفعالية، أثر الموارد، التكلفة، المخاطر، التبعيات المتبادلة، التكرارية. تفعيل دليل إدارة حقيبة المشاريع بهدف:
- مساعدة المؤسسة على جمع ودراسة المعلومات المتعلقة بالمشاريع الجارية والمزمع تنفيذها.
- فرز وتصنيف المشاريع وإعطائهم أولوية وفق معايير محددة هي: القيمة الاستراتيجية، الفعالية، أثر الموارد، التكلفة، المخاطر، التبعيات المتبادلة، التكرارية.

طريقة تعميم الممارسة في ضمان:

يتطلب قسم إدارة حقية المشاريع معلومات يتم تقديمها بطريقة منتظمة من قبل مدراء المشاريع لإعداد حقية المشاريع الخاصة بضمن وعقد اجتماعات للنظر في الأولويات مع مجلس إدارة حقية المشاريع.

ويوضح الجدول التالي طريقة تداول الوثائق المطلوبة في الأطر الزمنية المحددة:

من	إلى	ما هو	المعايير	متى
مدير المشروع	مسؤول حقية المشاريع	استمارة طلب المشروع*	فكرة كل مشروع جديد	على النحو المحدد
مسؤول حقية المشاريع	مدير/مشرف المشروع	استلام ردود من إدارات المالية، إدارة المخاطر، تكنولوجيا المعلومات، أمن المعلومات فيما يتعلق بإجراء التقييم على مستوى عالٍ، إذا وجد.	لكل مشروع جديد	على النحو المحدد
مدير المشروع	مسؤول حقية المشاريع	توصيات خاصة بالمشروع*	المشاريع التي تتطلب موافقة (للبدء في مرحلة التخطيط)	على النحو المطلوب، أسبوع واحد على أقصى حد قبل اجتماع مجلس إدارة حقية المشاريع
مسؤول حقية المشاريع	مدير/ مشرف المشروع	استلام تعقيب إدارة تكنولوجيا المعلومات بخصوص الجدول الزمني المتوقع للمشروع بناءً على تحديد الأولوية	جميع المشاريع ذات الأولوية	عقب اجتماع مجلس إدارة حقية المشاريع
مسؤول حقية المشاريع	مدير/ مشرف المشروع	استلام تعقيبات اجتماع تحديد الأولويات	كافة المشاريع التي طرأ عليها تغييرات أو ظهرت مسائل بخصوصها	عقب اجتماع مجلس إدارة حقية المشاريع
مدير المشاريع	مسؤول حقية المشاريع	تقرير وضع إدارة حقية المشاريع*	كل مشروع	اسبوعان قبل اجتماع مجلس إدارة حقية المشاريع
مدير المشاريع	مسؤول حقية المشاريع	عرض توضيحي لإنهاء المشاريع*	مشاريع على وشك الإنتهاء	بنهاية المشروع

ملخص عن الممارسة:

تعتبر ضمان مؤسسة رائدة تمتلك كافة المقومات لترسيخ أعمالها والتوسع في أنشطتها بطريقة مميزة، وذلك من خلال تفعيل أنظمة معلوماتية متنوعة ومتطورة في الوقت المناسب وبالطريقة الفعالة. لهذا، بدأت ضمان أكبر مشروع في تاريخها بهدف تجسيد هذا التوجه وتحويله إلى واقع. وجاءت النتائج التالية لتعكس بعض من ثمار تفعيل ممارسة ترسيخ المعلومات المؤسسية:

1. خلق نظام معلوماتي متطور معروف بـ (أطلس) على مستوى ضمان.
2. إنشاء إدارة مركزية لتحليلات (إدارة المعلومات والبيانات المؤسسية).
3. خلق وتنفيذ أدوات لدعم القرارات العليا. (مقومات معلوماتية).
4. تبني نظام واضح لحوكمة البيانات وتنظيم إتاحاتها وفق "لجنة البيانات".

المشكلة التي كانت تواجه ضمان قبل تنفيذ الممارسة:

في 2012، واجهت ضمان مجموعة من التحديات المتعلقة بالبيانات والتحليلات من أجل تطوير التكنولوجيا الحديثة لمعالجة وفهم البيانات. وكان التحدي الأبرز التي واجهته ضمان هو كيفية إحراز تحول في الثقافة والكفاءات لدى ضمان.

الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة:

قامت الإدارة العليا بضمان بإستحداث إدارة جديدة وأطلقت عليها «إدارة المعلومات والبيانات المؤسسية» للمساعدة في فهم المسائل المتعلقة بالبيانات والمعلومات المؤسسية سواء من ناحية حفظها/تداولها ومعالجة نقاط الضعف الموجودة والعمل على تحويلها إلى نقاط قوة.

استيعاب الثورة المعلوماتية والتطورات التكنولوجية ذات الصلة:

سعيًا لاستيعاب الثورة المعلوماتية والاستفادة من التطور التكنولوجي، استحدثت ضمان أداة جديدة عُرفت بـ "أطلس المعلومات"، وهي عبارة عن قاعدة بيانات تمتد كافة إدرات ضمان بالمعلومات المتاحة من خلال الدخول على نظام "أوفس أد-إن" "Office Add-in" والمتضمن تبني "تطبيق موحد للتحليلات" لكل الشركة معروف بـ "SAS".

بالإضافة، قامت ضمان بتفعيل عدة خطوات لتفعيل "أطلس"، جاء من بينها استخدام لغة مشتركة ومصدر موحد للمعلومات الموثقة من خلال تفعيل «نموذج البيانات الموحد» المتضمن على سبيل المثال: تعريف مشترك التأمين، الموقع/ التقرير الذي تم استقاء البيانات منه، التعريفات والمؤشرات المرتبطة بأعمال ضمان، مع إظهار المرونة بخصوص كيفية دمج العوامل المختلفة لخلق القيمة المستهدفة من المعلومات والبيانات.

فيما يتعلق بالثقافة والإمكانيات، تم استنفار الآراء والسلوكيات المرغوب فيها وتوليها مع مراكز تقييم المهارات وبرامج التقييم والتدريب للموظفين، وشعرت ضمان بثمار تفعيل هذه الآلية بنهاية 2015. وساعد تفعيل النظام الجديد على تفهم، وقياس وإدارة أداء الشركة ككل بطريقة أكثر شفافية وهذا هو جوهر الطريقة - الحديثة في التفكير والمخاطبة والتصرف على كافة مستويات ضمان والتي يتم تبنيها بدءاً من الإدارة العليا وحتى صفار الموظفين. وتجدر الإشارة إلى أن الهدف من تبني مثل هذه الأداة لا يقتصر فقط على إحداث تغييراً تقنياً فحسب بقدر احرازه تحولاً ملموساً في وجهات النظر/ طرق التفكير واستشراف الأمور.

طريقة تعميم الممارسة في ضمان:

اتخاذ القرار بالاستناد على الحقائق يعتبر هو المعيار الوحيد المقبول. فمن هذه الناحية، فكل موظف متوقع منه أن يقوم بتطوير مهاراته المهنية المتعلقة بالتحليل واتخاذ القرار الصائب من موقعه. ولم تكف ضمان بهذا فحسب، حيث سبّرت توقعاتها الخاصة بتحسين الأداء جنباً إلى جنب توفير جل الدعم الضروري لإنجاز عملية التحول، وتحقق ذلك على النحو التالي:

- ان بهذا فحسب، حيث سبّرت توقعاتها الخاصة بتحسين الأداء جنباً إلى جنب توفير جل الدعم الضروري لإنجاز عملية التحول، وتحقق ذلك على النحو التالي:
- توفير مجموعة من الإجراءات متضمنة التقييم، برامج التدريب المفصلة مع المستهدفات الشخصية مدموجة في إطار التقييم المعد من قبل الموارد البشرية.
- تخصيص الميزانيات الزمنية للتعاون في تطوير أدوات معلوماتية جديدة لدعم آلية اتخاذ القرار استناداً على الحقائق.

- تقوية المؤسسة من خلال إزالة العقبات وإتاحة تبادل المعلومات في ضوء الدور التي تقوم به "لجنة البيانات الجديدة" من أجل سهولة إتاحة البيانات.
- استكمال التحليلات الخاصة بخطوط العمل مقترنة بالاستفادة من الخبرة التحليلية المركزية المتوافرة في إدارة البيانات المكلفة بتسهيل إحداث تغيير في الثقافة وتطوير المقومات المعلوماتية (الاستراتيجية) وإجراء تحليلات متطورة.
- علاوة على ذلك، اقتسام والتشارك في أدوات دعم اتخاذ القرار بفاعلية عبر إدارات ضمان من أجل تحقيق أكبر قدر من الانسجام في اللغة المستخدمة وتلاقي وجهات النظر عبر الشركة، والاستفادة من التجارب الواقعية والأراء السليمة التي أثبتت نجاحها في وحدات عمل أخرى.



القيادة العامة لشرطة أبوظبي
Abu Dhabi Police GHQ.

القيادة العامة لشرطة أبوظبي

ملخص عن الممارسة

الجهة المسؤولة عن النظام: القيادة العامة لشرطة أبوظبي / الإدارة العامة للموارد البشرية / إدارة تقييم أداء العاملين

الهدف العام: نظام تقييم الأداء الوظيفي الشامل HOPAS هو النظام المعتمد لتقييم أداء العاملين بالقيادة العامة لشرطة أبوظبي والمعتمد في عام 2007م لدعم تحقيق الخطة الاستراتيجية للقيادة ولتلبية طموحات الموظفين وذلك بإنعكاس نتائج التقييم على نتائج الأداء المؤسسي. الوصف: وهو عبارة نظام تقييم إلكتروني خاص بالموظفين يعتمد على نظرية الإدارة بالأهداف حيث يتم وضع أهداف سنوية للموظفين مرتبطه بمؤشرات الأداء والخطة الاستراتيجية للقيادة يقوم من خلاله المسؤول المباشر بمقابلة الموظف ومناقشته في عملية تحديد المهام والدور الوظيفي للموظف وكذلك تحديد الأهداف الوظيفية التي سيعمل على تحقيقها خلال العام وتحديد المبادرات الشخصية للموظف إن كان يرغب في ذلك، وبعد ذلك يقوم المسؤول المباشر بتقييم الموظف على مجموعة من الكفاءات المحددة طبقاً لبطاقة الوصف الوظيفي المعتمدة (الكفاءات الأساسية- القيادة - الفنية) وتحكم عملية التقييم عدد من المحاور المرتبطة بالتقدير العام للأداء الوظيفي للموظف وهذه المحاور هي (الرمية- التدريب- العقوبات "المشدة و البسيطة") ومن ثم يقوم الاستشاري بمراجعة ذلك والتأكد من دقة ومصداقية التقييم وكذلك تحديد الجوانب التطويرية التي يحتاجها الموظف من (النقل- الرعاية الاجتماعية- وتطوير الكفاءات المتدنية من خلال تحديد وسائل العلاج المناسبة لها). ومن ثم يبقى أن يبدي الموظف رأيه في عملية تقييم مستوى أدائه التي تمت لتكون صورة كاملة عن جميع جوانب أداء الموظف مما يمكن الضابط الأعلى أن يعتمد نتيجة التقييم أو أن يعيدها إذا رأى عدم المنطقية في العملية التي تمت وطلب بعض التوضيحات على ذلك من قبل المسؤول المباشر والاستشاري. النتائج المرجوة: إنعكاس نتائج التقييم السنوية مؤثر على نتائج الأداء المؤسسي من حيث وضع إشتراطات مدروسة للحصول على تقديرات عالية كمثال إشتراط الإسهامات المتميزة للحصول على تقدير ممتاز ومع الموظفين للحصول على أعلى درجات التقييم وإنعكس ذلك على اداءهم في الإدارات التي تقدم خدمات للجمهور وبالتالي زيادة رضى المجتمع عن القيادة العامة لشرطة أبوظبي وبالتالي تحقيق مؤشرات الأداء الرئيسة. الشهادات المعتمدة: حصول منهجية تقييم أداء العاملين على المركز الأول ضمن مشروع تقييم منهجيات القيادة بالإضافة الى العديد من شهادات الشكر والتقدير.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

مع تطبيق الخطة الاستراتيجية ظهرت الحاجة لنظام تستطيع من خلاله إشراك العاملين في تنفيذ هذه الخطة وربط المبادرات والمشاريع ونتائج الأداء المؤسسي بإنتاجية العاملين ولذلك تم إستحداث نظام HOPAS الإلكتروني بديلاً عن النظام الورقي الذي كان يهتم بكفاءات لا تعكس الأداء الفعلي وإنتاجية الموظف ولا تسهم بتطور أداء الموظفين والتي كان يتعذر الحصول عليها على حسب النظام السابق.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

بعد الإطلاع على أفضل الممارسات والتطبيقات (محلياً - عالمياً) تم وضع خطة طويلة المدى لإدارة التغيير بحيث تحقق الغاية المرجوة من التقييم وهو تحديد مستوى أداء العاملين ومعرفة نقاط القوة وفرص التحسين المطلوب تطويرها ونقاط الضعف الواجب علاجها من أجل تحقيق الأولويات الإستراتيجية للقيادة والأهداف الإستراتيجية لها، وتم ربط النظام بعدد من المحاور كنظام شؤون الموظفين (محاكمات عسكرية مشددة + بسيطة)؛ حيث أنه من شروط الحصول على تقدير ممتاز وجيد جداً عدم حصول الموظف على أي محاكمة عسكرية. ونظام مدارس الشرطة (الرمية السنوية)؛ يضبط النظام تنفيذ برنامج الرماية السنوية المقررة على العسكريين (ضباط، ضباط صف، وأفراد) نظام التدريب (الدورات التدريبية)؛ يتم تنسيب الموظف للدورات التدريبية إلكترونياً حسب نتيجة تقييم الكفاءات في نظام HOPAS بعد الإطلاع على أفضل الممارسات والتطبيقات (محلياً - عالمياً) تم وضع خطة طويلة المدى لإدارة التغيير بحيث تحقق الغاية المرجوة من التقييم وهو تحديد مستوى أداء العاملين ومعرفة نقاط القوة ونقاط الضعف الواجب علاجها من أجل تحقيق الأولويات الإستراتيجية للقيادة والأهداف الإستراتيجية لها، وتم ربط النظام بعدد من المحاور كنظام شؤون الموظفين (محاكمات عسكرية مشددة + بسيطة)؛ حيث أنه من شروط الحصول على تقدير ممتاز وجيد جداً عدم حصول الموظف على أي محاكمة عسكرية. ونظام مدارس الشرطة (الرمية السنوية)؛ يضبط النظام تنفيذ برنامج الرماية السنوية المقررة على العسكريين (ضباط، ضباط صف، وأفراد) نظام التدريب (الدورات التدريبية)؛ يتم تنسيب الموظف للدورات التدريبية إلكترونياً حسب نتيجة تقييم الكفاءات في نظام HOPAS، ويشترط النظام اجتياز العاملين للدورات التدريبية المقررة لهم، وكذلك تطبيق التقييم على حسب نظام تخطيط الموارد البشرية "بطاقات الوصف الوظيفي" والتي تحدد الكفاءات التي يقيم عليها الموظف. كما أن النظام يقوم على موازنة أهداف العاملين بما يتناسب مع أهداف وأولويات الشرطة من خلال الربط مع برنامج (ACTUTE) الخاص بمؤشرات الأداء المسقط على الإدارات. والذي يساعد في تحقيق الأولويات الإستراتيجية للقيادة وذلك بربط أهداف العاملين بمؤشرات الأداء ضمن برنامج ACTUTE ويتم إدراج وربط كل هدف وظيفي يتم تحديده للموظف بأحدى البنود التالية (المبادرات - المشاريع - الخطط التشغيلية ومؤشرات الأداء - أهداف الجودة ...) وذلك من خلال استمارة متطلبات الوظيفة ووضع أوزان بالنسبة للأهداف. كما أن البرنامج يعتمد على عدد من الخدمات الإلكترونية منها استخدام خدمة الرسائل النصية القصيرة (SMS) في إبلاغ العاملين عن نتائج تقييمهم ونتائج تظلمهم، وبعدها يقوم الموظف بإبداء الرأي في ذلك من خلال خدمة (USSD) للهواتف المتحركة والتي تمكن الموظف من إبداء الرأي بنتيجة تقييمهم من خلال الهاتف. ومتابعة سير عملية التقييم والتظلم. وكذلك خاصية (PINCODE) وهي الرمز الشخصي لكل موظف والتي تضمن مقابلة الموظف في عملية تقييمه. والتي يحصل عليها من خلال هاتفه. وتم وضع ضوابط للحصول على تقديراً (جيد جداً، ممتاز) لضمان أن يكون الأداء مماثل للتقدير، وأعطى الموظف الحق في التظلم من نتيجة التقييم ضمن نظام الكتروني يضمن حق الموظف في النتيجة في حال كان غير راضي عنها، وقد بلغت نسبة الرضا عن نظام التقييم في عام 2014م 70.6% بزيادة 12.9% عن عام 2013م.



القيادة العامة لشرطة أبوظبي
Abu Dhabi Police GHQ.

نظام تقييم الأداء الوظيفي الشامل HOPA

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

يطبق نظام تقييم أداء العاملين على كافة العاملين بالقيادة العامة لشرطة أبوظبي عن طريق برنامج HOPAS الإلكتروني ضمن برنامج الموارد البشرية الإلكتروني، وتبدء عملية التقييم السنوي خلال شهر يناير من كل عام بتعميم كتاب موقع من قبل مدير عام الموارد البشرية لكافة الوحدات التنظيمية من خلال برنامج المراسلات الإلكتروني، ويقوم فريق عمل قسم تقييم أداء العاملين بعقد ورش عمل تثقيفية لنشر ثقافة النظام بشكل مستمر واستخدام وسائل النشر كذلك إدراج مستجدات النظام من خلال النادي الإلكتروني للقيادة واستحداث منتدى للنظام في موقع الشرطة، كما يتم نشر ثقافة التقييم بعدة رسائل منها SMS وتعميم مفاهيم التقييم بسطح المكتب لكافة العاملين بالإضافة إلى أعداد 212 ضابط ارتباط في جميع الوحدات يساندون ويدعمون العاملين في عملية التقييم وقد حرصت العديد من المؤسسات الحكومية والخاصة (داخل الدولة وخارجها) على الإطلاع وتبني النظام بمؤسساتها حيث بلغت الزيارات الداخلية 7 والخارجية 4، وكذلك حصول فريق العمل على العديد من رسائل الشكر وشهادات التقدير من داخل وخارج الشرطة، كما ساهم النظام في تعزيز صورة الشرطة في المحافل المحلية والإقليمية من خلال المشاركة في المعارض والمؤتمرات المتخصصة؛ ودوره الفعال في دعم المشاريع التطويرية للعاملين التي شاركت بها الشرطة (المشروع الوطني لتطوير القيادات - مركز الشاهين للتطوير والتدريب)، ونقل المعرفة بالنظام إلى جهات خارج الشرطة على سبيل المثال (جهاز حماية المنشآت والمرافق الحيوية - وزارة الداخلية) الدروس المستفادة: يعمل النظام على الربط بين الخطة والمبادرات الإستراتيجية للشرطة للوصول إلى الأهداف الفردية للعاملين، وكذلك تحسين العديد من العمليات الإدارية المرتبطة بالعاملين ودقة بياناتهم في البرنامج الإلكتروني آخذاً في الاعتبار قياس أثر وفاعلية التدريب للعاملين من خلال إصدار تقارير تبين مدى استفادة العاملين من الدورات التدريبية، وسهولة التعرف واختيار أصحاب الكفاءات المتميزة لتزويد الإدارات المختلفة في الشرطة بقوائم العاملين الذين يتمتعون بمهارات متميزة في المجالات التي تحددها تلك الإدارات وفق طبيعة عملها، ويتم الاستفادة من مخرجات عملية تقييم الأداء الوظيفي بعدد من المنهجيات المطبقة بالقيادة مثل (منهجية إدارة الأداء المؤسسي، منهجية الحفز الوظيفي، منهجية المسار الوظيفي، منهجية قياس أثر التدريب، منهجية الإبداع والابتكار). وكذلك الاستفادة من مخرجات العملية في عدد من العمليات منها: النقل - إنهاء الخدمة - الترقيات - الرعاية الاجتماعية. ويدعم نظام HOPAS شرطة أبوظبي كبرنامج رائد في التقييم جميع الوحدات بمؤشرات أداء موظفيهم للتعرف على الجوانب التطويرية لهم ووضع خطط تشغيلية مستقبلية.

ملخص عن الممارسة

مكتب التحقيق المتحرك هو عبارة عن مقترح تم تبنيه من قبل مديرية شرطة العاصمة وتم تطبيقه في مركز شرطة الخالدية والهدف من المكتب تقديم خدمات متميزة لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن مما يعكس رؤية القيادة العامة لشرطة أبوظبي (تقديم خدمات شرطية عالية الجودة للمواطنين والمقيمين في الإمارة وزوارها) ورؤية دولة الإمارات العربية المتحدة (أسعد شعب) وتهدف إلى رفع نسبة رضا المجتمع.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

بالرغم من وجود أساليب وتسهيلات لفئات كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة كمواقف لسيارات وغيرها إلا أنه وجد من خلال التغذية الراجعة منهم وجود صعوبة في الوصول إلى المركز وأيضاً تخصيص موظفين في لحظة وصولهم إلى المركز وتغيير أولويات العمل بالرغم من وجود آخرين من أصحاب الأولوية مما يؤثر على رضا المتعاملين.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم تبني فكرة إيجاد سيارة متنقلة مع توفير كادر متخصص فقط للتعامل مع الحالات الإنسانية ومن ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن مما أدى إلى زيادة إنجاز ورفع نسبة الأداء ورضا المتعاملين والتي بلغت 90.4% ورضا المجتمع 95.1%.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم تعميم مشروع مكتب التحقيق المتحرك من خلال المخاطبات الرسمية داخلياً والمراسلات الإلكترونية ومن خلال الخطط التطويرية للمديرية جاري العمل على تطبيق المشروع على المراكز الشرطية التابعة للمديرية وعمل مقارنات معيارية مع جهات مشابهة إن وجدت.





القيادة العامة لشرطة أبوظبي
Abu Dhabi Police GHQ.

مختبر التميز

ملخص عن الممارسة

تشغيل مختبر التميز لغرف العمليات المركزية التي يعني بتعزيز مميزات منظومة الاستجابة الأمنية لغرف العمليات بشرطة أبوظبي، بما يحقق الأهداف التالية: -

- نشر ثقافة التميز.
- مراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية للفاعلية والإنتاجية.
- تحسين العمليات ورفع مستوى الانتاجية.
- تشجيع الابداع والابتكار بين العاملين.
- توفير بيئة عمل مناسبة لضبط وتقييم وتحسين الأداء.
- تطبيق المعرفة من خلال تقليل الخطأ والتعلم منه.
- التحقق من كفاءة العمليات التشغيلية لغرف العمليات المركزية.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

تتمثل المشكلة في إدارة التغيير ومن ضمن مخرجات تقارير التميز المؤسسي تبين أن هناك فجوة في متطلبات التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء المؤسسي لشرطة أبوظبي وكذلك نتائج التحليل البيئي للقيادة العامة لشرطة أبوظبي لنقاط الضعف والتهديدات على مخرجات غرف العمليات ومتطلبات موائمة غرف العمليات لهذه المتغيرات من خلال تحديد مهام المراقبة المرئية ومنها كذلك مخرجات قائمة التقييم الذاتي لغرف العمليات لتحقيق من استيفاء المتطلبات المتعلقة بفعالية العمليات الادارية لغرف العمليات حيث ثبت من مخرجات تقارير التميز المؤسسي للأقسام والفروع وضباط العمليات وآلية العمل التي تم تطبيقها لإدارة المشاريع ضمن اجتماعات المراجعة الإدارية للأقسام والفروع.

إن التطور الإستراتيجي الذي تعكسه تطبيقات الجودة والتميز المؤسسي ومتطلبات التخطيط الاستراتيجي في ظل التقدم التقني المتمثل في تشغيل وتركيب أحدث الأنظمة والبرامج التكنولوجية الحديثة بغرف العمليات وتحديد إجراءات العمل لتحقيق النتائج المتوقعة من غرف العمليات يبنى على أهمية فعالية وكفاءة العنصر البشري كونه المستجيب الأول لاحتياجات الجمهور ، وبالتالي فإن القصور في أداء العاملين بغرف العمليات ينعكس على كافة الموارد الشرطية وجهات الإسناد وبالتالي تحول دون فعالية تحقيق الهدف الاستراتيجي (الاستجابة الفعالة) وتشغيل مختبر التميز الذي يرتبط بمراقبة مؤشرات الأداء للاستجابة ووضع فرص التحسين ومعالجة الانحرافات والأخطاء بطريقة عملية منتظمة وذات قيمة مضافة من خلال الفعاليات والممارسات التالية :-



القيادة العامة لشرطة أبوظبي
Abu Dhabi Police GHQ.

مختبر التميز

- عقد حلقات الجودة والتميز.
- تنظيم ملتقى مع الشركاء الاستراتيجيين.
- (يوم التميز) فعالية يتم من خلالها على طوال العام تنظيم جدول بقاء عدد من موظفي الإدارة ضمن المختبر يقوم بمناقشة فرص التحسين وإبداء الأفكار التطويرية.
- تنظيم ورش العمل حول تحسين العمليات التشغيلية لغرف العمليات.
- تنظيم الاستبيانات واستطلاعات الرأي للإدارة.
- عقد جلسات العصف الذهني.
- معالجة وتحليل حالات عدم المطابقة.
- تحليل تقارير المتعامل السري.
- جمع وحصر إنجازات الإدارة ضمن معايير التميز المؤسسي.
- عقد جلسات التقييم ومناقشة تقارير التميز المؤسسي.
- توفير الأدلة ومناقشة تقارير التميز لمقيمي جوائز التميز.
- منظومة التقييم الذاتي.



الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم من خلال العام 2014م عقد (105) ورشة عمل بمشاركة (1020) مشارك وتم إعداد (41) تقرير تعقيبي و(118) فرصة تحسين وكما تم رصد (13) حالات لمعالجة تقارير المتعامل السري و(24) حالة في تطوير نظام الجودة وضمن مقياس رادار (999) تم رصد (91) فرصة تحسين بالإضافة إلى ذلك تم رصد (43) حالات عدم مطابقة على نظام الجودة، وقد تم تطوير وتشغيل المختبر بحيث يحتوي على التجهيزات التالية: -

تركيب لوحة على الحائط تحتوي معايير التميز المؤسسي يتم من خلالها ضبط وجمع الأدلة والنتائج للإدارة وتحليلها بصفة شهرية ورفع تقرير لفرص التحسين لمدير الإدارة.

خزائن تحتوي على أدراج يتم بها حفظ الوثائق والأدلة المتعلقة بغرف العمليات.

مكتبة تحتوي على المراجع والمعارف وأدلة الجودة لغرف العمليات.

يعرض من خلال الشاشات بالمختبر.

الأنظمة والبرامج التقنية لغرف العمليات.

مؤشرات الأداء والتقارير الإحصائية.

الصور ومقاطع الفيديو الخاصة بالإدارة.

النادي الإلكتروني 999.

الربط المباشر مع كاميرات غرف العمليات.

الربط مع الكاميرات وأنظمة التسجيل الصوتي.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تطبيق تجربة تفاعلية بتصميم وتشغيل مختبر التميز الذي يرتبط بمراقبة مؤشرات الأداء للاستجابة ووضع فرص التحسين ومعالجة الانحرافات والأخطاء بطريقة عملية منتظمة وذات قيمة مضافة كما حققت أدوات مختبر التميز في تحقيق نتائج فعالة لفعالية الممكنات ومنطقية النتائج منها إعداد سجل المخاطر على ورشة العمل الخاصة بإدارة المخاطر والتقرير التعقيبي لجلسة العصف الذهني لتصميم نموذج تحليل بلاغات المتعامل السري وجلسة مجموعة التركيز بخصوص الممارسات البيئية وتم نقل المعرفة بتقديم تجربة إدارة العمليات في تشغيل مختبر التميز من خلال توظيف الأدوات والأساليب التطويرية لتحسين الأداء وإدارة عملية التغيير بشكل فعال وممنهج ومنها تقارير إدارة الأداء الشهري وتقرير التخطيط الاستراتيجي الشهري وإسقاط مخرجاتها ضمن الاجتماع الدوري الشهري والمشاركة في تقديم ورقة العمل لتجربة التميز ضمن الملتقى الخامس للمعرفة.

ملخص عن الممارسة

تنفيذ توجيهات سيدي نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية بتركيب جهاز مزيل الرجفان الآلي بالأماكن العامة بالدولة وتدريب 10 من موظفي هذه الأماكن على استخدامه.

- تخفيض نسبة الوفيات من حالات توقف القلب المفاجئ خارج المستشفى.
- وعية أفراد المجتمع بأهمية الإسعافات الأولية الطارئة.
- الارتقاء بالخدمات الإسعافية وفق الأنظمة العالمية.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- زيادة نسبة الوفيات بحالات توقف القلب المفاجئ قبل وصول سيارات الإسعاف.
- انخفاض نسبة وعي الجمهور بالإسعافات الأولية الطارئة وكيفية التصرف قبل وصول سيارات الإسعاف

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم تركيب جهاز مزيل الرجفان البطيني الآلي بالأماكن العامة وتدريب موظفي هذه الأماكن على استخدامه، مما ساهم في تخفيض حالات القلب المفاجئ خارج المستشفى، زيادة وعي أفراد المجتمع بكيفية التصرف والقيام بالإسعافات الأولية قبل وصول دوريات الإسعاف، مواكبة التطور الحاصل بإمارة أبوظبي في جميع المجالات والارتقاء بالخدمات الإسعافية وفق أفضل الممارسات العالمية.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- تم عمل وضمانات توعوية لأفراد المجتمع بمختلف شرائحه بوسائل الإعلام المقروءة والمسموعة عن طريق إدارة الإعلام الأمني بالقيادة العامة لشرطة أبوظبي.
- تم تدريب موظفي الأماكن التي تركيب الجهاز بها على استخدام الجهاز بدورات متخصصة في الإسعافات الأولية واستخدام جهاز مزيل الرجفان الآلي بالطرق الصحيحة وعمل دورات تنشيطية لهؤلاء الموظفين كل فترة ليتم تحقيق الاستفادة القصوى من الجهاز.



القيادة العامة لشرطة أبوظبي
Abu Dhabi Police GHQ.

مبادرة الشرطة المجتمعية

ملخص عن الممارسة

طورت القيادة العامة لشرطة أبوظبي قدراتها وإمكانياتها حول التعامل مع المستجدات والتحديات الحالية والمستقبلية لخدمة المجتمعات المحلية بما يحقق أهداف الحكومة ورؤيتها وذلك باستحداث وتطوير وتصميم قطاعات الأعمال لديها ليكون هناك قطاع لخدمة المجتمع وفق متطلبات وإحتياجات وتطلعات المجتمعات الحالية والمستقبلية كشركاء رئيسيين بما يعزز من ثقتهم ورضاهم عن قدرة شرطة أبوظبي نحو تحقيق الريادة في تقديم أفضل الخدمات الشرطية على المستوى المحلي أو الإقليمي وفق أفضل الممارسات العالمية

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- الزيادة في معدل النمو السكاني والتنوع الثقافي في التركيبة السكانية في الدولة وانعكاساته على جودة الخدمات الحكومية.
- النمو المتسارع في معدل إحتياجات وتوقعات المجتمع للخدمات الشرطية في ظل محدودية الموارد.
- الانعكاسات السلبية للإحداث السياسية الإقليمية والعالمية على مستوى رضا وثقة المجتمعات المحلية عن الخدمات الحكومية وخاصة الشرطية منها.
- الزيادة في معدل النمو السكاني والتنوع الثقافي في التركيبة السكانية في الدولة وانعكاساته على جودة الخدمات الحكومية.
- النمو المتسارع في معدل إحتياجات وتوقعات المجتمع للخدمات الشرطية في ظل محدودية الموارد.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

إستحدثت القيادة العامة لشرطة أبوظبي وحدة تنظيمية تحت مسمى إدارة الشرطة المجتمعية من ضمن هيكلها التنظيمي كحجر أساس لتطوير وتغيير المفهوم التقليدي للعمل الشرطي ليكون مفهوم مجتمعي حيث قامت هذه الوحدة التنظيمية ببناء منظومة مجتمعية من خلال مجموعة من الاستراتيجيات والممارسات المتميزة والأعمال التطويرية لتطوير وتطبيق أفضل الخدمات الشرطية على الصعيد الداخلي في المؤسسة والخارجي فقامت باستقطاب الموارد البشرية لدعم العمل المجتمعي وتطوير نظام تدريبي لزيادة معدل الكفاءة والمهارات الميدانية لديهم لتمكينهم من ممارسة أعمالهم وفق الأهداف الموضوعية ، وتوفير لهم بنية تحتية من الموارد الأزمنة من معدات وأليات ومستلزمات يومية (9) وحدات رئيسية داعمة كما قامت بفتح قنوات متعددة للتواصل مع



القيادة العامة لشرطة أبوظبي
Abu Dhabi Police GHQ

مبادرة الشرطة المجتمعية

المجتمعات المحلية بمختلف فئاته وجنسياته مثل دوريات الشرطة المجتمعية الراجلة في الأحياء السكنية ومجالس الأحياء الشعبية ونقاط الشرطة المجتمعية واستطلاعات إحتياجات المجتمع ومواقع التواصل الاجتماعي والمتطوعين ومراكز خدمة المجتمع كما طورت مجموعة من النظم الإدارية لدعم تنفيذ المهام اليومية مثل نظام سارة لحل المشكلات ونظام سجل الحي السكني للوقوف على آخر المستجدات الخاصة بالحالة المجتمعية للقاطنين لضمان تقديم لهم أفضل الخدمات بما يلبي إحتياجاتهم وتطلعاتهم كما تبنت هذه الوحدة بتطوير مجموعة من الانشطة المجتمعية المشتركة مع الجهات الحكومية والخاصة لدعم متطلبات المجتمعات مثل الحد من ظاهرة الشيشة في الأحياء السكنية حيث حققت نسبة رضا (90.4) 2014 عن الخدمات الشرطة ونسبة (96.1) 2014 عن ثقة المجتمع بالشرطة.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

خلال الارتباط الأفقي والرأسي للوحدات التنظيمية بالقيادة العامة والنظم الإدارية المتبعة مثل المراسلات الكترونية و مركز المعرفة / برنامج المقارنات المعيارية والاجتماعات الدورية وغيرها إما من ناحية الجهات الخارجية من خلال الزيارات المتبادلة والمشاريع المشتركة والاجتماعات الدورية والأنشطة والفعاليات السنوية حيث استطاعت الشرطة المجتمعية خلال الأعوام السابقة إن تحقق مجموعة من الاعترافات المحلية والدولية مثل تكليفها بوضع استراتيجية للوطن العربي مجلس وزراء الداخلية العرب والتعاون مع الأمم المتحدة لتطوير الكوادر الشرطة من الناحية المجتمعية كما تم تطبيقها على مستوى قيادات الشرطة في الدولة كما حصدت مجموعة من الجوائز المحلية والعالمية مثل المنظمة الدولية للقادة وجائزة الشيخ خليفة التربوية وجائزة سمو وزير الداخلية للتميز.



القيادة العامة لشرطة أبوظبي
Abu Dhabi Police GHQ.

فريق " من أجل جيل تقني واعٍ "

ملخص عن الممارسة

- إدارة تقنية المعلومات والاتصالات هي الجهة المسؤولة عن ورشة التوعية، تم تطبيق هذا المشروع ليساهم في تحقيق رسالة القيادة العامة لشرطة أبو ظبي وهي العمل من أجل تحقيق الاستقرار وخفض الجريمة والإسهام في تحقيق العدالة بطريقه تضمن ثقة الجمهور في الشرطة ومن جهة أخرى تماشياً مع أهداف منهجية المسؤولية المجتمعية.
- من أهداف المشروع نشر الوعي الأمني لشريحة طلبة المدارس والجامعات، أولياء الأمور، والهيئة التدريسية حول مخاطر التكنولوجيا المتعلقة بالإنترنت وكيفية تقاؤها والوقاية منها ومعالجتها في حال حدوثها.
- هذه الورش عبارة عن آلية مستحدثة لتوصيل الأفكار للمتلقى بطريقة سلسلة باستخدام وسائل تعليمية توعوية مدروسة حسب المعايير المعتمدة في القيادة العامة لشرطة أبو ظبي لتحقيق هدف زيادة الوعي الإلكتروني لتقليل المخاطر الإلكترونية المحتملة.
- النتائج المرجوة زيادة الوعي الأمني في المجال الإلكتروني، وزيادة الثقة بالقيادة العامة لشرطة أبوظبي، تفعيل دور أولياء الأمور للمساهمة الفعالة لمنع حدوث الجرائم الإلكترونية المنتشرة في الوقت الراهن بين الأبناء رفع مستوى الوعي لدى الجمهور بالخدمات التي تقدمها القيادة العامة لشرطة أبوظبي، المساهمة في رفع مستوى الرضا عن القيادة العامة لشرطة أبوظبي لدى المتعاملين.
- من الجوائز التي حاز عليها الفريق : جائزة إدارة تقنية المعلومات والاتصالات للتميز عن فئة المسؤولية المجتمعية المشتركة 2012، كما حصلت على العديد من شهادات الشكر والدروع من المدارس والجامعات.

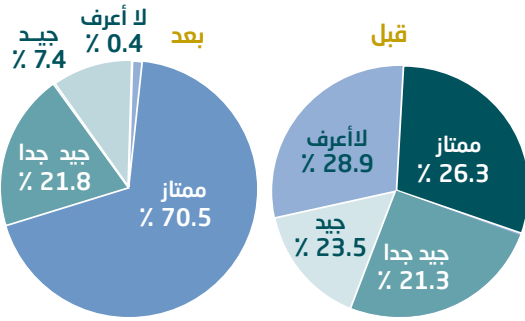
المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- الجرائم الإلكترونية التي تستهدف الأطفال كالايتزاز الناتج عن الاتصال مع الغرباء عن طريق الألعاب ووسائل التواصل المنتشرة والاستخدام الغير واعى للأجهزة الذكية.
- انتشار ظاهرة النصب والاحتيال الإلكتروني بشكل كبير وخاصة عن طريق الهواتف.
- قلة الوعي بالاستخدام الفعال للإنترنت في مختلف المجالات من قبل الآباء كون هذه التكنولوجيا جديدة على بعضهم.
- كثرة الإشاعات والمعلومات الخاطئة والتي تنعكس بشكل سلبي على المجتمع والأمن والفرد.

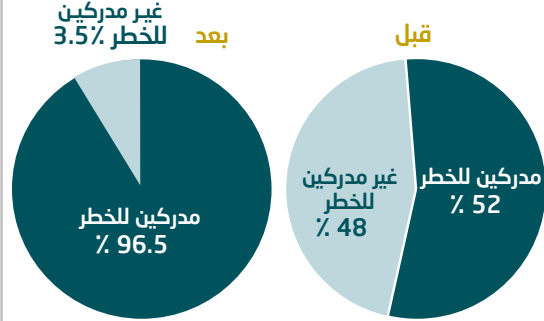
الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

1. تتشقىفي الأطفال بخطورة التواصل منع الغرباء والعواقب المترتبة على ذلك وكيفية التعامل عند حدوث تلك المشكلات وتوعيتهم بالطريقة السليمة للاستخدام الفعال للأجهزة الذكية وذلك بتقديم عرض تقديمي يوضح ذلك هذا بالإضافة إلى الأفلام والملصقات الإرشادية والبروشورات.
 2. التنبيه على مختلف شرائح المجتمع بتحري مصداقية المكالمات والرسائل النصية وتبليغ الشرطة بالرقم الوارد عند تلقي مكالمات غريبة حول النصب والاحتيال.
 3. تعريف الآباء بالآليات الصحيحة والفعالة حول استخدام الأنترنت على النحو السليم بطريقة تخدم متطلبات إباءهم بحيث يتم فهم ما قد يتعرض له الأبناء عند الإهمال أو ترك الحرية المفرطة لهم في الشبكة العنكبوتية، وقد تم توزيع وبروشورات حول النصائح العامة وبروشورات حول وضع القيود لبعض الخواص في الأجهزة الذكية.
 4. تم اتخاذ مقياس داخلي من أجل مراقبة استمرارية ونجاح الفكرة التوعوية وذلك من خلال عمل استبيانات ومقارنة الفرق بين النتائج قبل وبعد تقديم ورشة التوعية.
- تم اتخاذ مقياس داخلي من أجل مراقبة استمرارية ونجاح فكرة التوعية وذلك من خلال عمل استبيانات ومقارنة الفرق بين النتائج قبل وبعد تقديم ورشة التوعية.

معدل نسبة الوعي عند اطلاب قبل وبعد (الإعدادي)



معدل نسبة الوعي عند اطلاب قبل وبعد (الابتدائي)



معدل نسبة الوعي عند اطلاب قبل وبعد (الثانوي)





القيادة العامة لشرطة أبوظبي
Abu Dhabi Police GHQ.

فريق " من أجل جيل تقني واعٍ "

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- تم تأهيل مدربين على كفاءة عالية لتقديم المادة العلمية بالشكل الذي يخدم أهداف الممارسة.
- تم تحديد الفئات المستهدفة ووضع خطة زمنية لتنفيذ المشروع وتحقيق أهدافه ضمن عدد 91 على مدى 4 سنوات.
- تم نشر وتعميم الممارسة على المستوى الحكومي في 9 جهات مختلفة وعلى مستوى المدارس والجامعات في 82 جهة مختلفة وأثبتت استبياناتنا التي تلي الورش نتائج مرضية تدل على تحقيق الورش لأهدافها.
- تم نشر وتعميم الممارسة عن طريق المشاركة في مناسبات مختلفة مثل المعارض وقرى وزارة الداخلية وفي القوافل الثقافية وتوزيع وبروشورات بما يتناسب مع مضمون الورشة.

ملخص عن الممارسة

- الإدارة العامة للموارد البشرية بالقيادة العامة لشرطة أبوظبي
- تطبيق المعايير الدولية للاستثمار في الأفراد (الموظفين) للوقوف على أفضل الممارسات العالمية باعتبارها إرشادات عامة لتطوير إجراءات العمل على الصعيدين الاستراتيجي والتنفذي
- رغبة من القيادة العليا في الإدارة العامة للموارد البشرية لتطوير الأداء المستمر واستدامة النتائج الإيجابية، فإنها دائمة البحث عن كل ما هو جديد في مجال الموارد البشرية بما يعزز مسيرة التميز التي انتهجتها القيادة العامة لشرطة أبوظبي. وتطبيقاً لمنهجية المقترحات والشكاوى المعتمدة، تبنت الإدارة العامة للموارد البشرية أحد المقترحات المقدمة من الموظفين لتطبيق المعايير الدولية البريطانية للاستثمار في الأفراد IIP وبناءً عليه تم تشكيل فريق عمل داخلي ورصدت موازنة مالية للتسجيل في المنظمة ومن ثم الحصول على نسخة من المعايير المعتمدة والتنسيق لعقد دورات تدريبية لفريق العمل لتأهيلهم وتدريبهم على المبادئ الثلاث (تخطيط - تنفيذ - مراجعة) والمؤشرات وعددهم 10 مؤشرات ضمن إطار عمل الشهادة الدولية (الاستثمار في الأفراد IIP). ليتم بعد ذلك عقد ورش عمل لمختلف المستويات الوظيفية (الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، الخط الأمامي) مع مراعاة كافة الفئات الوظيفية لتحديد وتوضيح الأدوار وإشراك العاملين في عملية التطوير والتغيير.
- تم تحديد موعد لإجراء عملية التقييم الفعلية من خلال التواصل مع المكتب الرئيسي للمنظمة ووفقاً للإجراءات المتبعة لديهم تم اختيار قائمة بالأسماء من قبلهم لإتمام عملية التقييم من خلال المقابلات الشخصية للموظفين.
- تم تطبيق المعايير الدولية على مستوى الإدارة العامة للموارد البشرية ليتم اتباع منهجية دولية للوصول على أفضل الممارسات الدولية في مجال إدارة الأعمال، تقديم المعلومات القيمة والرؤية الواضحة للقادة للتوجيه إلى طرق التحسين وذلك من وجهة نظر مستقلة، الالتزام نحو العاملين، تعزيز فاعلية الإدارة، وتعزيز المهارات القيادية.
- الحصول على الشهادة الدولية للاستثمار في الأفراد IIP (المستوى الأساسي) والتقرير التعقيبي الذي يشمل فرص التحسين.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

1. عدم وجود تطبيقات عملية لإشراك العاملين في عملية التطوير المؤسسي
2. تدني مستوى رضا للموظفين فيما يخص أدوات التواصل الداخلي و التواصل مع القادة.
3. روتينية واقتصار أعمال التطوير والتحسين على التقارير التعقيبية الناتجة من أعمال التدقيق الخارجي والداخلي لنظم الجودة والتميز المطبقة في الإدارة.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

1. عدم وجود تطبيقات عملية لإشراك العاملين في عملية التطوير المؤسسي و-2تدني مستوى رضا للموظفين فيما يخص أدوات التواصل الداخلي والتواصل مع القادة: جدولة ورش عمل داخلية مع الموظفين لاطلاعهم على السياسات، التشريعات، والإجراءات والصلاحيات الممنوحة لهم لاستطلاع آراءهم والاستفادة من مقترحاتهم الإبداعية. وبالإضافة تطوير الصفحة الإلكترونية للموارد البشرية وإضافة خدمة التواصل مع القادة من خلال الموقع. (حيث حصلت الإدارة العامة للموارد البشرية في عام 2014 على جائزة درع الحكومة العربية الإلكترونية -أفضل موقع إلكتروني في المجال الإبداعي) وشهادة حماية الملكية الفكرية من وزارة الاقتصاد. مراجعة وتطوير منهجية إشراك العاملين من خلال فرص التحسين الناتجة عن ورش العمل الداخلية مع الموظفين والأفكار الإبداعية التي من شأنها رفع مستوى الأداء الوظيفي لديهم.
2. روتينية واقتصار أعمال التطوير والتحسين على التقارير التعقيبية الناتجة من أعمال التدقيق الخارجي والداخلي لنظم الجودة والتميز المطبقة في الإدارة: الاستعانة بالتقرير التعقيبي الناتج عن عملية التقييم والمقابلات الفردية التي تمت، وذلك لتمييزها بالحيادية والموضوعية، مما يشكل إضافة على مدخلات التطوير والتحسين من خلال إشراك جميع الوظائف وأخذ التغذية الراجعة من منظور جديد.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

1. تسليم الشهادة الدولية الحاصلة عليها شرطة ابوظبيي لوزير الداخلية من قبل السفير البريطاني
2. الإعلان في الجريدة الرسمية (جريدة الاتحاد)
3. عرض التجربة في اجتماع اللجنة القيادية للتميز و الجودة والتوصية بتطبيقها على مستوى القيادة
4. تأهيل فريق العمل من خلال دورة تدريبية للحصول على المستوى الذهبي من شهادة للاستثمار في الأفراد IIP الدولية

ملخص عن الممارسة

تطبيق المعايير الدولية للاستثمار في التميز II E والحصول على الاعتماد

ملخص عن الممارسة

- الإدارة العامة للموارد البشرية بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي
 - تطبيق المعايير الدولية للاستثمار في التميز II E للوقوف على أفضل الممارسات العالمية باعتبارها تساهم في تطوير إجراءات العمل على الصعيدين الاستراتيجي والتنفيذي
- رغبةً من القيادة العليا في الإدارة العامة للموارد البشرية لتطوير الأداء المستمر واستدامة النتائج الإيجابية، فإنها دائمة الحرص على استدامة التميز بما يعزز قيمة التميز باستراتيجية القيادة العامة لشرطة أبوظبي. حيث تلزم الإدارة العامة للموارد البشرية في دعم توجهات واستراتيجية القيادة العامة لشرطة أبوظبي نحو التنمية الاجتماعية وبما تشتمل عليه من أهداف تتعلق بالأمن (المحافظة على مجتمع آمن) والعدالة (تعزيز سيادة القانون والعدالة)، حيث ترتبط مسؤوليات ومهام الإدارة العامة للموارد البشرية بمجالات عدة مرتبطة بصورة غير مباشرة بعناصر التنمية المستدامة في إمارة أبوظبي والتي تم تحديدها من خلال محاور خمسة: (الاستدامة الاجتماعية / اقتصاد المعرفة / رأس المال البشري / البنية التحتية / التميز الحكومي). وبناءً عليه تم تشكيل فريق عمل داخلي وفق منهجية تقييم وإدارة فرق العمل بالقيادة العامة ورصدت موازنة مالية للتسجيل في المنظمة ومن ثم الحصول على نسخة من المعايير المعتمدة والتنسيق لعقد دورات تدريبية لفريق العمل لتأهيلهم وتدريبهم على المبادئ والمعايير (المجالات الأكثر أهمية: القيادة، الموارد، العمليات، الإنجازات) وتشكيل فرق ثانوية لكل معيار من المعايير الخمسة للجائزة. ليتم بعد ذلك عقد ورش عمل لمختلف المستويات الوظيفية (الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، الخط الأمامي) مع مراعاة كافة الفئات الوظيفية لتحديد وتوضيح الأدوار وأشراك العاملين في الإدارة العامة بعملية المشاركة بهذه الجائزة.
- تم تحديد موعد لإجراء عملية التقييم الفعلية من خلال التواصل مع المكتب الرئيسي للمنظمة ووفقاً للإجراءات المتبعة لديهم تم اختيار قائمة بالأسماء من قبلهم للإتمام عملية التقييم من خلال المقابلات الشخصية للموظفين.

- تم تطبيق المعايير الدولية على مستوى الإدارة العامة للموارد البشرية ليتم اتباع منهجية دولية للوصول على أفضل الممارسات الدولية في مجال التميز، تقديم المعلومات القيمة والرؤية الواضحة للقادة للتوجه نحو التحسين والتطوير وذلك من وجهة نظر مستقلة، الاستثمار الأمثل للعنصر البشري، تعزيز فاعلية وكفاءة عمليات الإدارة، وتعزيز المهارات القيادية. إبراز دور الأبداع المؤسسي، والقيمة المضافة لجميع خدمات وعمليات الإدارة العامة.
- الحصول على الشهادة الدولية للاستثمار في التميز II E بدرجة عالية ضمن أعلى 20 معدل قائمة تريد على 700 منظمة والتقرير التعقيبي الذي يشمل فرص التحسين.

تطبيق المعايير الدولية لاستثمار في التميز II E والحصول على الاعتماد

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

1. وجود تطبيقات متميزة عملية التطوير المؤسسي على سبيل المثال لا الحصر أنظمة التعليم الأكاديمي ومناهج التعليم ونظام هوبا لتقييم أداء العاملين وكيرك باترك لقياس أثر التدريب لم يتم الاطلاع عليها من قبل جهات دولية حيث أن شرطة أبو ظبي تسعى للمنافسة في إطار التزامها برؤية حكومة أبو ظبي «أن نكون من أفضل 5 حكومات على مستوى العالم»
2. لا يوجد قياس لمستوى وعي العاملين عن التميز بالإدارة العامة
3. حصر مشاركات الإدارة العامة على الجوائز الداخلية وعلى مستوى

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

1. تم وضع اسم الإدارة العامة للموارد البشرية بالموقع الدولي لمنظمة II E مما أدى إلى تلقي طلبات للمقارنات المعيارية إقليمية ودولياً.



القيادة العامة لشرطة أبوظبي
Abu Dhabi Police GHQ.

الشكل (WMM-03) الإطار العام لقياس مستوى تحقيق التوجهات الاستراتيجية للإدارة العامة للموارد البشرية

2. تم إشراك العاملين من خلال استطلاعات وورش عمل لقياس مستوى الوعي عن التميز. وبالإضافة تطوير الصفحة الإلكترونية للموارد البشرية وإضافة خدمة مسابقات التميز والتي يتم من خلال طرح التحديات التي تواجه الإدارة العامة وكيفية حلها، (وحصلت الإدارة العامة للموارد البشرية في عام 2014 على جائزة درع الحكومة العربية الإلكتروني -أفضل موقع إلكتروني في المجال الإبداعي) وشهادة حماية الملكية الفكرية من وزارة الإقتصاد. رسم الإطار الاستراتيجي للعمليات بأسلوب مبتكر ومبسط.
3. تم البحث عن منظمات دولية متخصصة في مجال التميز، من غير التي تم المشاركة معها سابقاً.



طريقة تعميم الممارسة في الجهة

1. تسليم الشهادة الدولية الحاملة عليها شرطة أبو ظبي لوزير الداخلية من قبل المنظمة
2. الإعلان في الجريدة الرسمية (جريدة الاتحاد)
3. عرض التجربة في اجتماع اللجنة القيادية للتميز والجودة والتوصية بتطبيقها على مستوى القيادة
4. تكريم فريق العمل من قبل نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية والحصول على ميدالية التميز الوظيفي.

ملخص عن الممارسة

قامت إدارة الخدمات الطبية بتقديم طلب تأهيل الإدارة للحصول على شهادة الاعتماد الدولي من سعادة المدير العام للمالية والخدمات والتي لاقت استحسانا من قبله منذ عام 2012 بهدف استحداث وإعداد سياسات وإجراءات متماشية مع القوانين المحلية والعالمية بتطبيق المواصفة الدولية والتي توجب حصول إدارة الخدمات الطبية على شهادة الاعتماد الدولي كأول جهة شرطة في العالم تعمل على تطبيق النظام الطبي في العيادة المركزية.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

عدم وجود سياسات أو أدلة عمل طبية يمكن الاعتماد أو الاستناد عليها مع عدم وضوح الإجراءات مما ساهم في كثرة الأخطاء الشخصية المعتمدة على الخبرة والمعرفة العلمية المحدودة في مجال تطبيق المواصفات الطبية وفق المعايير العلمية والمتعارف عليها فمثلا تشكيل لجنة إدارة الأدوية واستخداماتها قننت آلية العمل وفق الأصول العلمية حيث تم تنقيح عدد من العقود بتعديل الشروط الفنية بالرجوع إلى معايير المواصفة التي تخدم هذا المجال مما ساهم بشكل ملحوظ في تقليل الصرف وإدارة الموارد الطبية والمخبرية كذلك تشكيل لجنة الإنعاش القلبي الذي ساهم في رفع مستوى أداء كادر التمريض وأطباء الطوارئ.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تعتبر عملية الحصول على شهادة الاعتماد الدولي من أول محاولة كأول جهة شرطة في العالم ونسبة 99.6% هي قمة الإبداع وخصوصا أن إدارة المشروع كانت بكوادر مواطنة مؤهلة عملت بشكل حثيث وبتحدي كبير لتحقيق الأهداف التي كانت ترسمها بدقة دون كلل. فتطبيق السياسات الطبية والتي تخدم جميع المجالات والتخصصات الطبية ساهمت بشكل كبير في تغطية جميع فرص التحسين في المجال التخصصي مثل المختبر - الصيدلية - أدلة العمل الطبية - تعديل الملف الطبي للمريض والذي ساهم بشكل ملحوظ في تقليل المرتجعات المالية من شركة التأمين الصحي - خلق ملفات جديدة تتعلق بالكادر الطبي لتغطية جميع المعايير المطلوبة والتي لاقت استحسانا كبيرا من الشركة المانحة - استثمار الكادر الطبي المؤهل بعمل تدريب داخلي لجميع الموظفين مما أدى إلى رفع نسبة التدريب الداخلي بشكل واضح وتقليل الصرف المالي لمخصص التدريب. إضافة إلى ذلك رفع مستوى مؤشرات الأداء المرتبطة بالأهداف والخطط التشغيلية الذي ساهم بشكل مباشر في تحسين نسبة رضا المتعاملين.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم نشر جميع السياسات والإجراءات في النادي الإلكتروني للقيادة العامة لشرطة أبو ظبي لتسهيل عملية الوصول إلى المعلومة وإرسال رسائل نصية تثقيفية كما تم عمل ورشات تنويرية بجميع الإجراءات للتأكد من أن جميع الكادر الطبي على دراية بالنظام الطبي الجديد إضافة إلى طباعة الكتيبات التعريفية والملصقات التوضيحية كما تم التركيز على متابعة مؤشرات الأداء التخصصية حسب الأقسام من قبل خبير الجودة لضمان التحسين المستمر.

أما بالنسبة للتحديات عدم تقبل الموظفين التغير الجذري كوضع طبيعى في حال تطبيق نظام طبي جديد لأنه سيعمل على استحداث الإجراءات وتشكيل لجان تتطلب مزيد من الجهد والإبداع وفق معايير واضحة لجميع الموظفين.

المنهج المتبع في المشروع وفق الخطة المرسومة من قبل مدير المشروع ونائبه مع وضع خطط بديلة للطوارئ مع المتابعة الحثيثة والمستمرة.

الدروس المستفادة هي كالتالي:

- ضرورة توحيده أهداف الفريق للمصلحة العامة.
- عملية التجانس والاندماج والمصادقية بين الأعضاء.
- النظر إلى مستوى الإنتاجية والتقييم المرحلي لكل عضو.
- النظر إلى المخرجات وتقييمها ومتابعتها من جهة محايدة.

تطبيق نموذج تقييم التدريب (كيرك باتريك) من أجل تقييم وتطوير الفاعلية

ملخص عن الممارسة

تطبيق نظام تقييم أثر التدريب (كيركباتريك) وبالتحديد المستوى الرابع لقياس العائد والقيمة العائدة على القيادة العامة لشرطة أبوظبي من خلال ربط المستوى الرابع بنتائج مؤشرات الأداء كتطبيق تجريبي على إدارتين من إدارات العمل الشرطي بشرطة أبوظبي.

وضع خطط تدريبية إستراتيجية فعالة لتطوير قيادات ومنتسبي القيادة العامة لشرطة أبوظبي من خلال تقييم الجهد التدريبي بكل عناصره من خلال تطبيقنا لقياس اثر التدريب.

نشر ثقافة التدريب وزيادة الوعي بأهمية التدريب للوصول إلى تحقيق الأهداف الإستراتيجية للقيادة. الاستخدام الأمثل للموارد المالية (موازنات التدريب) بما يحقق التدريب الفعال حسب الأولويات للقيادة العامة لشرطة أبوظبي .

لتحقيق إستراتيجية وأهداف القيادة العامة لشرطة أبوظبي وموائمتها مع مفاهيم التميز المؤسسي المعمول بها، لتقييم جميع جوانب العملية التدريبية وقياس مخرجاتها على المستويين الفردي والمؤسسي للوصول الى مستوى الاداء الذي يحقق أهداف القيادة العامة لشرطة أبوظبي .

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

عدم وجود آلية لقياس الأتي :

1. العملية التدريبية.
2. المعارف والمهارات المكتسبة للعاملين بالقيادة العامة.
3. مدى تطبيق ما تعلمه العاملون من مهارات ومعارف بعملهم وقياس التغيير بسلوكياتهم بالعمل.
4. تحسين نتائج الاداء المؤسسي .
5. تقييم المواد التدريبية لضمان توافقها مع الاهداف الادائية للبرامج الواردة بخطة التدريب السنوية .

تطبيق نموذج تقييم التدريب (كيرك باتريك) من أجل تقييم وتطوير الفاعلية

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

الاطلاع على الممارسات الاخرى للاستفادة منها لتطوير المنهجية والتعلم من افضل الممارسات وتم وضع الآتي :

1. أهداف أدائية للبرامج.
2. معايير تقييم المواد العلمية.
3. معايير تقييم وتصنيف بيوت الخبرة.
4. معايير تقييم ضباط الارتباط التدريبي.
5. معايير تقييم بيئة التدريب.
6. تقييم خطة التدريب السنوية.
7. إعداد وتطوير الأنظمة الخاصة بالمبادرة.
8. معايير إختيار المدربين .

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- اجتماعات دورية / محاضرات وورش عمل / النشرات التوضيحية / الشبكة الداخلية في القيادة العامة / الرسائل النصية .



القيادة العامة لشرطة أبوظبي
Abu Dhabi Police GHQ.

المجالس الشعبية في الأحياء السكنية (المجالس مدارس)

ملخص عن الممارسة

ضمن استراتيجية القيادة العامة لشرطة أبوظبي وأولوية مديرية المرور والدوريات جعل الطرق أكثر أمناً ومن خلال منهجية التواصل الخارجي تم تشكيل فريق العمل الخاص بمبادرة المجالس الشعبية في الأحياء السكنية (المجالس مدارس) وذلك من خلال التواصل مع الجمهور الخارجي من المواطنين في المجالس بالتنسيق مع الشركاء الاستراتيجيين مثل ديوان سمو ولي العهد وإدارة الشؤون الفنية والأعلام الأمني وأصحاب السعادة رعاة المجالس.

- نشر التوعية والتثقيف المروري وسلامة المجتمع.
- تساهم هذه المجالس في دعم عملية التوعية المرورية.
- تعزيز مكانة أبوظبي من خلال نشر الوعي وبالتالي رفع السلامة المرورية على الطريق.
- تدعم رؤية ورسالة القيادة وأولوية مديره المرور والدوريات (جعل الطرق أكثر أمناً).
- تساهم في تحسين تقديم الخدمات وذلك من خلال وصول فريق العلاقات العامة والتوعية إلى معظم أحياء الإمارة.
- تساهم في تعزيز التعاون مع الجهات مثل المدارس.
- الإجابة على جميع الاستفسارات والأسئلة المتعلقة بالشق المروري.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

صعوبة تغطية حملات التوعية والتثقيف لجميع أفراد المجتمع وخاصة في المناطق النائية.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

قامت المبادرة بالتواصل مع أهالي وأصحاب المجالس من خلال أكبر عدد ممكن من مواطنين الدولة وأهالي الأحياء السكنية من أجل إيصال التثقيف والتوعية المرورية لجميع أفراد والفئات من مختلف الأجيال وذلك للعمل على رفع مستوى السلامة المرورية بدءاً من داخل المنزل ووصولاً إلى الطريق العام من خلال مستخدمي الطريق.

- الوصول إلى أكبر شريحة في المجتمع
- التكريم من المجالس واستبيانات تقييم المحاضر
- ازدياد المساحة التوعوية
- تم التعميم من خلال الصحف الرسمية



القيادة العامة لشرطة أبوظبي
Abu Dhabi Police GHQ.

المجالس الشعبية في الأحياء السكنية (المجالس مدارس)

- الدروس المستفادة زيادة الترابط بين الشرطة والمجتمع
- الإسهام في نشر الثقافة المرورية
- تطوير وسائل نشر التوعية

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- الكتب الرسمية
- مجلة جمعية ساعد للسلامة المرورية
- من خلال الصحافة
- الشاشات الإلكترونية الداخلية
- مواقع التواصل الاجتماعي

ملخص عن الممارسة

- تقوم إدارة المشاريع الهندسية بإنشاء المباني الشرطة وفق معايير الاستدامة والعمارة الخضراء
- وتهدف إلى توفير وترشيد استخدام الطاقة والتقليل من نسبة الانبعاثات الكربونية على حسب توجيهات الحكومة الرشيدة
- ويمكن تلخيص الممارسة بتطبيق معايير الاستدامة بنظام اللؤلؤتين على حسب مواصفات ومتطلبات مجلس أبو ظبي للتخطيط العمراني على المباني الجديدة للقيادة
- وتكمن النتائج المرجوة من الممارسة في ترشيد استهلاك الطاقة والخفض من الاستهلاك لدى مراكز الشرطة والإدارات الشرطة

المشكلة: ماهي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

توجه حكومي للحد من ظاهرة الاحتباس الحراري وتقليل وترشيد استهلاك الطاقة

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

- التطبيق على مستوى مباني القيادة واعتماد المعايير العالمية المرجحة بها من مؤتمر اربنا 2013
- تم إنشاء مسجد بالمعايير الخضراء في القيادة
- تكمن القيمة المضافة في قيمة التوفير في استهلاك الطاقة والعزل الحراري للمبنى
- تم الحصول على جائزة وزير الداخلية في التطبيقات الخضراء 2014
- تعتبر مباني القادة العامة لشرطة أبوظبي مثال رائد ممكن الاقتداء به لعمل المقارنات المعيارية
- انعكست نتائج المعايير الخضراء على تحسين البيئة الداخلية للعمل في رفع كفاءة التكيف من خلال العزل الحراري وتخفيض في قيمة فواتير الكهرباء والماء بنسبة 20%
- وبلغت نسبة تحقيق الممارسة 85 % وساهم في تعزيز الجانب الاستراتيجي وتخفيض نسبة الأنفاق على فواتير الكهرباء والماء في العائد المالي

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- تقوم الإدارة بنشر هذه الممارسة من خلال تطبيقها على المباني الجديدة للقيادة
- وتكون وسائل نشر هذه الممارسة عن طريق المؤتمرات والندوات الداخلية والخارجية لنشره
- وتكمن الدروس المستفادة من هذه الممارسة في خفض استهلاك الطاقة وتعزيز كفاءة المبنى وعزله حرارياً وتخفيض نسبة الانبعاثات الكربونية في البيئة المحيط بتلك المباني
- تكمن اهم التحديات في تطبيق هذه الممارسة في قيمة الاعتمادات المالية للمشاريع
- تقاس نتائج الممارسة من خلال منهجية إدارة المشاريع الهندسية وصيانة المباني
- من اهم الفرص التحسينية والتوصيات التطويرية المستقبلية الطلاع على التجارب الناجحة وأفضل الممارسات في هذا المجال مشاركة الجهود في المشاركة في الجوائز المحلية والعالمية

ملخص عن الممارسة

الإدارة العامة للمالية والخدمات - إدارة المشتريات والمستودعات في القيادة العامة لشرطة أبوظبي هي الجهة المسؤولة عن ممارسة توفير مخزون استراتيجي للقيادة العامة لشرطة أبوظبي وهدفها هو زيادة الكفاءة وتوفير الدعم اللوجستي للقوة بما يضمن استمرار العمل الشرطي في أوقات الطوارئ والأزمات على أكمل وجه.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

في عام 2008م استحدث مفهوم استمرار الأعمال وعليه تم إصدار توجه من حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة الرشيدة لكافة الدوائر الحكومية، حيث عملت هذه الجهات ومن ضمنها القيادة العامة لشرطة أبوظبي على استحداث ممارسات تضمن هذا المفهوم والتي شملت المخزون الاستراتيجي.

وقامت بزيارة أكثر من دولة لهذا الغرض إلا أنه لم نجد أي تطبيق مشابه له، فعملت على تشكيل لجنة مختصة لتوظيف خبراتهم في الوصول إلى توفير دعم لوجستي في أوقات الطوارئ والأزمات لضمان استمرارية الأعمال..

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

عند البدء في تطبيق الممارسة واجهت اللجنة عدة صعوبات ومنها ارتفاع الكلفة المالية للتطبيق، فعلى سبيل المثال:- (توفير المخزون الاستراتيجي للمحروقات والذي يتطلب إنشاء محطات خاصة بالقيادة العامة لشرطة أبوظبي وشراء محروقات والتي تعادل ما يقارب 200 مليون درهم) وتم حلها بتعزيز دور شركاء القيادة العامة لشرطة أبوظبي مثل شركة أبوظبي للتوزيع (أدنوك) لتوفير هذا المخزون بشكل مجاني، وكعائد مالي لنتائج تنفيذ الممارسة وإنعكاسها على الأداء، تم عقد شراكات مع شركاء القيادة العامة لشرطة أبوظبي بهدف دعم تطبيق الممارسة بأقل التكاليف المالي.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

عبر المخزون الاستراتيجي بند من بنود لجنة دراسة ووضع الخطط الإدارية والأمنية لدعم خطط الأمن الداخلي ومكافحة الإرهاب المنبثقة عن اللجنة العليا للأزمات والكوارث والتي تعقد اجتماعها الدوري يوم 12/13 من كل عام بحضور كافة قيادات الشرطة على مستوى الدولة بحيث يتم استعراض أعمال اللجان ضمن الاجتماع ومن ضمنها اللجنة مدار البحث حيث وجه وكيل وزارة الداخلية بتعميم الممارسة على باقي القيادات الشرطية لتطبيقها

ملخص عن الممارسة

قامت إدارة المشتريات والمستودعات في القيادة العامة لشرطة أبوظبي بإعداد كتالوج تصنيف وترميز المواد والخدمات استناداً إلى الترميز العالمي للأمم المتحدة المعروف باسم UNSPSC وربطه بشجرة الحسابات المعتمدة في نظام أوراكل ERP بحيث يتم تحديد البند المحاسبي للمادة تلقائياً في ممارسة تعد الأولى من نوعها على مستوى الجهات الحكومية لإمارة أبوظبي ، و ذلك بهدف تنظيم عملية تصنيف وترميز المواد و ضبطها بإسـس وقواعد مبيـنة على أفضل الممارسات العالمية اذ يتم من خلال هذه الممارسة تحديد خمسة مستويات للمادة (القسم / العائلة / الفئة الرئيسية / الفئة الفرعية / وصف المادة) و يتم ربط كل رمز بيند المصروف والموازنة بحيث يظهر تلقائياً للمستخدم عند اعداد طلبات و اوامر الشراء ، وقد خلصت هذه الممارسة إلى كتالوج (Catalog) يشمل كافة المواد المستخدمة لدى القيادة بكافة اداراتها وانشطتها بشكل يسهل عملية الترميز و يوفر الوقت في انجاز معاملات الشراء ، وقد تم عرض الممارسة في معرض جايتكس الدولي للتقنية في اماره دبي سنة 2013 و 2014 وتم تغطيته اعلاميا عبر الصحف الرسمة (جريدة الاتحاد الرسمية).

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- افتقار أنظمة الترميز التقليدية إلى الدقة والأسس المعتمدة عالمياً لضمان صحة كتالوج المواد.
- تأخر انجاز معاملات الشراء لعدم وضوح طبيعة المواد المطلوبة من قبل الجهات المستفيدة وعدم استخدام ترميز موحد.
- عدم وجود ربط إلكتروني بين ترميز المواد وبنود الموازنة في النظام المالي.
- عدم إمكانية الحصول على تقارير تحليلية وإحصائية على مستوى المواد وفتاتها ضمن بنود الموازنة وأوامر الشراء لتقديمها إلى متخذي القرار.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم تطبيق المشروع "ترميز وتصنيف المواد والخدمات للقيادة العامة للشرطة باتباع اسس الترميز العالمي القياسي UNSPSC" وكان المشروع يستهدف في مرحلته الأولى ترميز مواد المستودعات المركزية للقيادة وقد خلص إلى (6,450) مادة وبعد نجاح هذه المرحلة تم ترميز كافة مواد الإدارات التخصصية البالغ عددها (11) إدارة ، و تم إنشاء وحدة ترميز مركزية لضمان دقة الترميز اذ أصبح لدى القيادة كتالوج مكون من أكثر من (20,000) مادة مقارنة بعدد (34,972) مادة سابقاً تفتقر للدقة ولا تستند لمعايير الترميز العالمية، وقد تم ربط هذا الترميز بينود الميزانية في شجرة الحسابات بحيث يتم تحديد البند المحاسبي تلقائياً مما أسهم في تصنيف المواد والخدمات في مجموعات متجانسة تفيد المستخدمين من عدة نواحي خاصة عند تطبيقها في الانظمة المالية و قد اعتبرت القيادة العامة للشرطة أولى الجهات الحكومية التي استحدثت دليلاً لتصنيف المواد والخدمات وفق ترميز UNSPSC وتكامله مع النظام المالي.

لقد حققت هذه الممارسة اهدافها التي وضعت من اجلها بنسبة 100% وهي:

- وضع قواعد واسس محددة وواضحة للترميز مستندة الى نظام الامم المتحدة.
- دقة اختيار المواد وسرعة انجاز عمليات الشراء.
- تجنب تكرار ترميز المادة الواحدة.
- تحديد خصائص المواد حسب النوع (مواد مستهلكة، مواد مخزنية، اصول ثابتة) ووصفها باللغتين العربية والإنجليزية.
- ربط المواد والخدمات مع بنود الميزانية لتحقيق التكامل والرقابة مع الانظمة المالية.
- امكانية الحصول على تقارير تحليلية مفصلة على مستوى المواد والخدمات ضمن بنود الموازنة او اومر الشراء والعقود والموردين وغيرها.
- انشاء وتفعيل وحدة الترميز المركزية في ادارة المشتريات لادارة عملية الترميز

اسهمت هذه الممارسة في تحقيق الاولويات الاستراتيجية للقيادة العامة للشرطة ومنها (ادارة شرطية تدار بكفاءة وفعالية) فقد أصبح لدى القيادة كالتوج معتمد يضم تصنيف وترميز كافة المواد باللغتين العربية والانجليزية وقد تم أتمتته الكترونيا عبر نظام الاوراكل ERP من خلال Workflow يضم كل من الجهات الطالبة ووحدة الترميز المركزية في ادارة المشتريات والمستودعات وادارة الشؤون المالية الامر الذي انعكس ايجابا على متخذي القرار بمتابعة بنود الموازنة ورفع التوصيات بشأنها.

وقد كان لتطبيق ونجاح هذه الممارسة الاثر الملموس في سرعة انجاز المعاملات ضمن دورة عمل المشتريات - المدفوعات كون ان عملية الترميز تعتبر اولى المراحل والمدخلات لدورة العمل التي تؤثر على مسار دورة العمل بالكامل فقد ظهر ذلك جليا في قياس متوسط زمن دفع الفاتورة اذ تم تقليل متوسط زمن دفع 90% من المستحقات (الفواتير) خلال مدة 10 أيام في عام 2015 مقارنة ب 37 يوم قبل تطبيق المشروع، وقد بلغت نسبة رضا الجهات المعنية عن هذه الممارسة 83% بعد تعميمها واعتمادها كأساس لكتالوج المواد والخدمات للقيادة العامة للشرطة.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم نشر وتعميم الممارسة على المستوى الدولي من خلال المعارض التقنية المتخصصة التي يتم فيها عرض الخدمات التقنية مثل معرض جايتكس للتقنية الذي تم عقده في اماره دبي سنة 2014 بمشاركة عدد (3,500) شركة من (61) دولة فقد تم عرض الممارسة بمراحلها ونتائجها ومدى الاستفادة منها على عدد كبير من الزوار من مختلف القطاعات الحكومية والخاصة.

تم نشر وتعميم الممارسة من خلال وسائل الاعلام والصحف الرسمية والمواقع الالكترونية حيث قامت عدد من الصحف ووسائل الاعلام بنشر تقارير حول هذه الممارسة واهدافها ومدى مساهمتها في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسة (وكالة ابوظبي-وام - جريدة الاتحاد الرسمية).
تم عقد عدد من ورش العمل بمشاركة الجهات الداخلية والخارجية من خلال استضافة القيادة لبعض الجهات المهمة للاطلاع على أفضل الممارسات وتبادل الخبرات في مجال ترميز وتصنيف المواد والخدمات وتوظيفها في أنظمة المشتريات والمالية مثل زيارة وفد من وزارة المالية وجامعة الامارات العربية المتحدة والقيادة العامة لشرطة عجمان.
تم السير في اعداد مشروع كتيب خاص يوضح خصائص الترميز لكل فئة رئيسية وفرعية والمتطلبات المسبقة التي يجب توفيرها لترميز اي مادة جديدة من قبل اي جهة مستفيدة ليتم توزيعه على ادارات القيادة العامة للشرطة لتسهيل عمليات طلبات المواد والخدمات ونشر المعرفة بينهم.

مشروع خدمة تدوير المياه للمحافظة على البيئة ولترشيد استهلاك المياه

ملخص عن الممارسة

بناءً على توجيهات القيادة العليا بتبني مشاريع استهلاك المياه والكهرباء والمحافظة على البيئة وذلك للوقوف مع الأهداف الإستراتيجية لدولة الإمارات العربية المتحدة وتطبيق الأولوية الإستراتيجية للقيادة العامة لشرطة أبوظبي " أمن وسلامة إمارة أبوظبي " ، تبنت إدارة النقل والمشغل على عاتقها تطبيق خدمة تدوير المياه (غسيل المركبات العسكرية) ، حيث أن هذه الخدمة تعتبر من الخدمات الحديثة التي تعتمد على نظام فلتر المياه المستخدمة في غسيل السيارات واستخراج المواد العالقة والشوائب ومعالجتها وإعادة استخدام الماء مرة أخرى مما يؤدي إلى الترشيد في استهلاك الماء والموارد المالية وتقليل التلوث البيئي وتحسين جودة الخدمة ، حيث بلغت نسبة التخفيض اليومي بمعدل 80%.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

بعد تبني القيادة العامة لشرطة أبوظبي نظام البيئة والصحة والسلامة المهنية للمحافظة على سلامة العاملين والمحافظة على بيئة خضراء مستدامة ، حيث كانت خدمة غسيل المركبات العسكرية في إدارة النقل والمشغل تتم بورشة غسيل المركبات من دون وجود نظام أو طريقة لحفظ المياه المستهلكة في الغسيل وبعد ذلك تم تطبيق مشروع خدمة تدوير المياه المستخدمة في غسيل السيارات . حيث كانت نسبة الهدر قبل تطبيق الخدمة 100% كما أنه كانت تترتب عليه آثار سلبية قبل تطبيق الخدمة وهي:

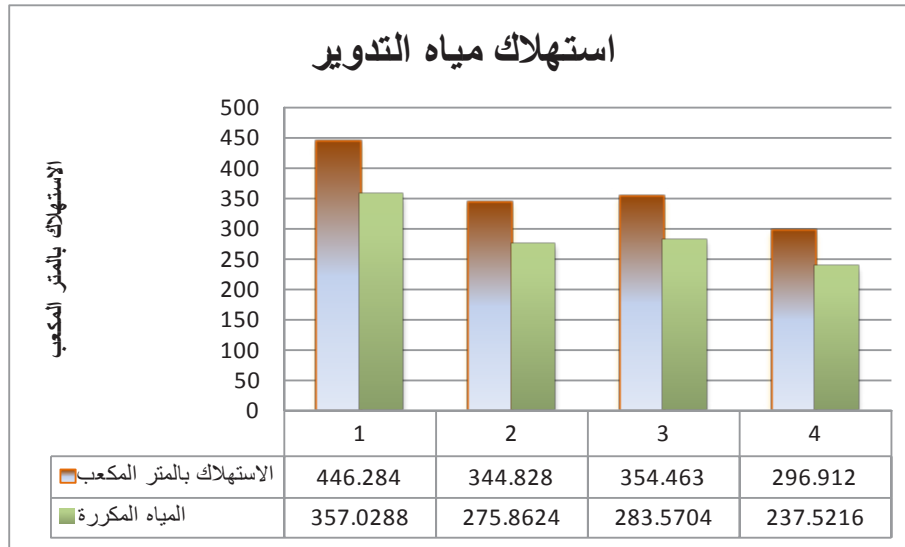
- استهلاك الماء بكميات كبيرة في عمليات غسيل المركبات.
- يحتوي الماء المستخدم على أتربة وزيت بكميات كبيرة يصعب التخلص منها.
- يتم تصريف هذه المخلفات وتقوم البلدية بصرف أموال طائلة للتخلص منها.
- لا يتم الاستفادة من المياه المستخدمة في عملية الغسيل حيث أنها في الوضع الحالي غير صالحة للاستعمال

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم التعاقد مع شركة مختصة لعمل خزان للمياه يستخدم في عملية غسيل السيارات العسكرية، وذلك بوضع مادة معقمة تستخدم لتنظيف المياه مع إضافة فلتر لتنقية المياه من الشوائب مثل: (الزيت والأتربة). وفي السابق كانت كل كمية الماء (100%) المستخدم في غسيل المركبات العسكرية تذهب للصرف الصحي (100% هدر للمياه)، وبعد تطبيق المشروع من خلال تركيب أنابيب موصلة بفلتر وذلك لفلتر الماء المستخدم في غسيل المركبات من خلال خزان يتم تجميع الماء فيه وموصل بالخزان المستخدم للغسيل حيث تنتج عملية الفلتر من إرجاع نسبة (80%) من الماء الناتج عن غسيل المركبات للخزان المستخدم للغسيل والنسبة الباقية (20%) تذهب للصرف الصحي بعد الفلتر

نسبة المياه المدورة في محطة تدوير المياه لعام 2014م

الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع	استهلاك مياه التدوير
296.912	354.463	344.828	446.284	الاستهلاك بالمتر مكعب
237.5216	283.5704	275.8624	357.0288	المياه المكررة
%20	%17.59	%20	%20	النسبة المستهلكة
%79.99	%82.41	%80	%80	نسبة التوفير



طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم تفعيل خدمة تدوير المياه المستخدمة في عملية غسيل السيارات العسكرية من خلال المخاطبات الرسمية مع الجهات المنسقة وتم تدريب عدد من الموظفين على متابعة سير الخدمة وقياس النتائج عن طريق العدادات التي تم تركيبها بمفاصل الشرطة ومن خلال قياس النتائج تبين أنه تم توفير نسبة 80% من المياه المستهلكة لغسيل السيارات العسكرية.



المركز الوطني للتأهيل

اسم الممارسة:

مشروع الوقاية الشاملة في مدارس الإمارات الوطنية

ملخص عن الممارسة

تنفيذ حملات توعية متخصصة وبرامج وقاية شاملة ومستدامة موجهة لجميع مكونات البيئة المدرسية التي تتضمن الطلبة والمدرسين وأولياء الأمور والإدارة حول عوامل الخطورة والحماية من استخدام المؤثرات العقلية.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

انخفاض متوسط أعمار الشباب المبتدئين في تعاطي أو استخدام المؤثرات العقلية، وفي الوقت نفسه ارتفاع مؤشرات ونسب الاستخدام في المدارس، وعدم كفاية حملات التوعية العامة الموجهة لجميع شرائح المجتمع، واقتصارها على نشاطات وفعاليات متفرقة يغلب عليها الطابع الإعلامي، وبالتالي صعوبة تقييم كفاءتها وفعاليتها، وكذلك محدودية الجهود المبذولة من قبل بعض الجهات المعنية في تنفيذ برامج ومحاضرات توعوية متفرقة لطلبة المدارس.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

البحث عن الممارسات الوقائية ذات الاسناد العلمي وموائمة هذه الممارسات للبيئة المحلية مع تحديد مخرجات لقياس فعالية ونجاح الممارسة على مدار فترات زمنية وتنفيذ البرنامج على مراحل بدأت بمرحلة استشرافية مع مراعاة مقارنة تمكين الجهة لضمان استدامة الممارسة ومتابعة ضمان الجودة لتحقيق استدامة المخرجات. كما تم تطبيق المشروع بدءاً بتحديد جميع الفئات المعنية الداخلية والخارجية ووضعها ضمن فئات رئيسة وهي الفئة المستهدفة (المراهقين)، الفئة المؤثرة على الفئة المستهدفة بشكل مباشر (أولياء الأمور، المعلمين) والفئة المنظمة (إدارات المدارس ومجلس التعليم) وتم تحديد أدوار ومسؤوليات كل فئة وتزويدها بالمهارات المطلوبة. ساهم المشروع في خفض نسب استخدام المؤثرات العقلية فمثلاً معدلات استخدام التبغ انخفضت من 16% إلى 12% والترامادول من 3% إلى 1%. إضافة إلى تحقيق نسبة مشاركة قياسية لأولياء الأمور وهي 15% من نسبة لم تتجاوز 1%. وزاد عدد المشاركين من معلمين في البرنامج من 5 إلى 15 معلم. وتم دمج المشروع في سياق التعليم الرئيس لمساق الصحة والسلامة.



طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم دمج محاور البرنامج في سياق التعليم الرئيس في مدارس الإمارات الوطنية، وتم تعميم المشروع داخلياً على جميع موظفي المركز من خلال البريد الإلكتروني الخاص بقسم الاتصال المجتمعي والتغطية الإعلامية للمشروع على الصفحة الإلكترونية للمركز.

ملخص عن الممارسة

بدأ النادي العلمي منذ ثلاث سنوات وهو عبارة عن اجتماع عملي يتم مرة واحدة كل اسبوعين لمناقشة آخر وأهم الدراسات التي نشرت في علاج الإيدمان بمشاركة جميع أفراد المركز الراغبين والمهتمين بتطوير قدراتهم والاستفادة من المعلومات التي تقدم وتناقش علمياً وعملياً، وفي الوقت نفسه تعتبر جميع الاجتماعات موافق عليها من هيئة الصحة، وتتضمن ساعات تدريب معتمدة للمشاركين.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

عدم توفير منظومة وآليات واضحة للتعليم المستمر ومواكبة التطورات العلمية في مجال علوم الإيدمان.

عدم وجود نظام لضمان الساعات المطلوبة للتخصيص من هيئة الصحة للموظفين إلى جانب تعزيز المعرفة، وتبادل الخبرات والمعارف في مجال علوم الإيدمان

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

- متابعة المركز للدراسات المنشورة في مجال علوم الإيدمان وتحديد أفضل الدراسات والموضوعات التي تساهم في تطوير قدرات الموظفين والعاملين في المجال.
- استضافة المركز لمتخصصين ومتحدثين في مجال علوم الإيدمان، وذلك حسب الموضوعات وأهميتها.
- فتح باب الحضور لجميع موظفي المركز للاستفادة من المعلومات والموضوعات، التي يتم مناقشتها ونقل المعرفة إلى جميع المستويات الوظيفية في المركز.
- ضمان ساعات تدريبية لموظفي المركز حسب متطلبات الهيئة

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- يتم عمل جدول لكل 6 شهور بالبرامج والدراسات المقدمة التي سيتم مناقشتها وتحديد المشرف على تقديمها.
- ترسل المادة العلمية لموظفي المركز للاطلاع قبل اسبوع من موعد الاجتماع.
- يقوم المقدم بتقديم المادة وشرحها، ومن ثم فتح المجال للمناقشة.
- يؤخذ الحضور الرسمي للموجودين لإثبات عدد الساعات.
- يتم إعداد شهادة بعدد ساعات الحضور للموظف في اخر العام لإثبات حضوره، وتقديمها لهيئة الصحة لتجديد الترخيص.

ملخص عن الممارسة

فتح مجالات التعاون والتنسيق مع جهات عديدة متخصصة لإعداد وتطوير برامج تدريبية في مجال علوم الإدمان لتنمية قدرات العاملين في المركز، وأيضاً في المنشآت الصحية داخل وخارج الدولة، وجميع المختصين في مجالات الصحة النفسية والإدمان، وبالتالي توفير كوادر بشرية مواطنة مؤهلة لتقديم برامج علاجية وتأهيل مناسبة ومسددة علمياً لمرضى الإدمان.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

عدم توفر برامج تدريبية متكاملة للعاملين في مجال علاج وتأهيل مرضى الإدمان بالدولة، حيث أن معظم البرامج عبارة عن محاضرات متفرقة لا تعتمد على برامج علمية معتمدة تمنح شهادات معترف بها داخل الدولة.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

التعاون مع بعض المؤسسات التعليمية مثل جامعة الإمارات لتقديم برامج علمية متخصصة في مجال علوم الإدمان، حيث تم الاتفاق مع الجامعة على تقديم برنامج الدبلوم في مجال أساسيات علوم الإدمان، وهو برنامج تدريبي يستمر لمدة عام دراسي كامل يحصل من خلاله المشارك على شهادة الدبلوم بعد اجتيازه لمتطلبات البرنامج والامتحان النهائي، وتم لغاية الآن تخريج 31 متدرب.

الاتفاق مع منظمة خطة كولمبو على تقديم برنامج دراسي معتمد عالمياً في مجال علوم النفس المتعلقة بالإدمان، حيث يشارك فيه حالياً عدد 14 موظف من داخل وخارج المركز، وعقد العديد من ورش العمل المشتركة، حيث تعتبر مساحة خصبة لتبادل المعرفة، والاستفادة من خبرات متخصصين في مجالات طب علاج الإدمان، والتمريض، والعلاج النفسي، والتأهيل وغيرهم.



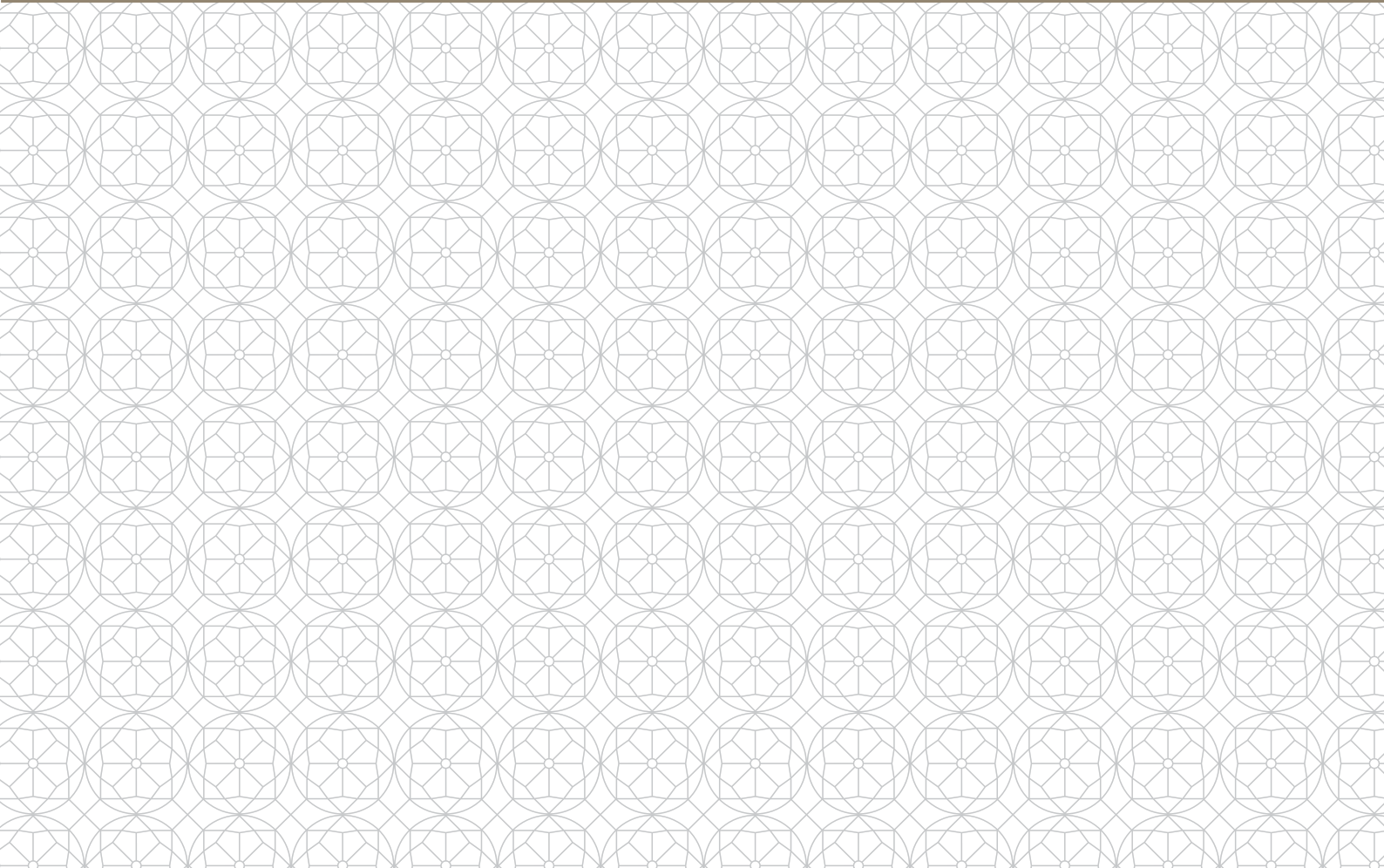
طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم تقديم فكرة انشاء معهد تدريبي متخصص في مجال علوم الإيدمان للأمانة العامة للمجلس التنفيذي للموافقة والاعتماد النهائي للبدء بالتنفيذ والتطبيق خلال عام 2016، حيث يعتبر الأول من نوعه على مستوى منطقة الشرق الأوسط لتقديم دروات تدريبية متخصصة في علوم الإيدمان من خلال الاستفادة من الخبرات المتراكمة في المركز، وبالتنسيق مع جامعة الامارات، ومنظمة خطة كولومبو.



المؤسسة العامة لحديقة
الحيوان والأحياء المائية بالعين
ZOO & AQUARIUM
PUBLIC INSTITUTION IN AL AIN

المؤسسة العامة لحديقة الحيوان والأحياء المائية بالعين





ملخص عن الممارسة

استحداث وظيفة المرشد السياحي من ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة العامة لحديقة الحيوان والأحياء المائية بالعين، حيث يدخل المرشح لهذه الوظيفة في دورات عديدة، و الهدف منها تعزيز تجربة زوار الحديقة من خلال وجود مرشد متخصص حاصل على دورات ذات طبيعة علمية متخصصة بمجال عمله، و تقع على عاتق المرشد السياحي دائماً مسؤولية إنجاح الرحلة السياحية و تقديم الصورة الإيجابية عن وطنه و المؤسسة للسائحين، فهو المصدر الرئيسي للمعلومات التي يحصلون عليها عن حديقة الحيوانات بالعين وتاريخها الممتد لأكثر من 45 سنة و محاولة ربط الشرح المقدم مع ما يشاهدونه على الطبيعة.

المشكلة: ما هي المشاكل التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

1. وجود كم هائل من المعلومات التاريخية عن الحديقة، و العلمية عن الأنواع المختلفة للحيوانات الموجودة في الحديقة، و الذي يتطلب وجود موظفين ذوي كفاءة عالية لسردها للزوار و أن يكون قادراً على توصيل المعلومات إلى السائحين بسهولة و وضوح، كما يجب أن يكون قادراً على التوضيح و وضع الأمور في نصابها الصحيح بتصويب المعلومات الخاطئة، و طرح الحقيقة بطريقة موضوعية حتى وان كانت سلبية؛ خاصة المشاكل المتعلقة بأثر التحضر على الحياة البرية، مع محاولة تلطيف صورة هذه الحقيقة قدر الإمكان والتخفيف من وطأتها.
2. عدم وجود برامج متخصصة لتدريب الكوادر المواطنة على وظيفة المرشد السياحي في مجال الحياة الفطرية.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم استحداث برنامج علمي يوفر برامج تدريبية مكثفة داخلية و خارجية على أيدي خبراء محترفين لتأهيل الطاقم الموجود في المؤسسة للقيام بدور المرشد السياحي، من خلال وضع برنامج تدريبي شامل عن طريق ادارة التدريب في المؤسسة.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

وجوب اجتياز البرنامج التدريبي و الإختبار النهائي للمتدرب بالتعاون مع هيئة السياحة والثقافة في أبوظبي للتأكد من جاهزيته لمباشرة العمل و حصوله على الرخصة المعتمدة للإرشاد السياحي.



ملخص عن الممارسة

مبادرة تهدف إلى تعزيز ثقافة المشاركة لدى الموظفين عن طريق إتاحة الفرص لهم بتقديم مقترحاتهم ودعم التفكير الإبداعي، ليمثلوا جزءاً من تطوير وتحسين المؤسسة وبيئة العمل فيها مع الحصول على مكافأة نظير مساهماتهم.

المشاركة مفتوحة لكافة الموظفين عن طريق نظام إلكتروني، و يحظى بدعم ورعاية لجنة متخصصة تحت إشراف الإدارة العليا في المؤسسة.

المشكلة: ما هي المشاكل التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- عدم النظر في اقتراحات الموظفين ذات الأهمية و الأثر الكبير القادرة على تحسين المؤسسة.
- عدم وجود فريق إداري متخصص و آليات تنفيذ محددة تُعنى بتلقي مقترحات و أفكار الموظفين، كما أن الموظفين ليسوا على دراية كافية حول سبل تقديم مقترحاتهم و آرائهم.
- عدم وجود آلية لاستمرارية النظر و العمل بالاقترحات البناءة و إنجاحها.
- استلام الأفكار شفهيّاً أو باليد يؤدي إلى ضياع الأولوية و الأسبقية في التقديم.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

- إطلاق نظام اقتراحات إلكتروني داخلي لضمان مشاركة جميع الموظفين.
- استحداث الأنظمة و الآليات من قبل الإدارة العليا وتعميمها في جميع أقسام المؤسسة وعلى كافة الموظفين.
- تخصيص ميزانية سنوية لمكافأة الموظفين الفائزين.
- دعم مدير عام المؤسسة للنظام وتكريمه للفائزين.



ملخص عن الممارسة

إستحداث خدمة جديدة لإرضاء طلبات الزوار و هي خدمة أهلاً المميزة .

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

لوحظ في عام 2013 كثرة شكاوي الزوار من عدم وجود خصوصية في وسائل النقل داخل الحديقة و أن معظم العائلات ترغب في الاستقلالية وعدم استخدام خدمه قطار الحديقة التي كانت متوفرة في ذلك الحين والتي تنقل الزوار من وإلى 5 محطات مختلفة.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

1. لقد تم استحداث خدمة أهلاً و التي تُحوّل الزوار من العائلات حجز مركبة خاصة تتسع بحد اقصى لعشر أشخاص مع مرشد سياحي ليضيف قيمة تعليمية ممتعة للزوار اثناء الجولة. و تم إضافة عناصر جذب أخرى للخدمة الا و هي استخدام مجلس أهلاً المخصص لزبائن الخدمة كمجلس لاستقبال الزوار و توفير المشروبات الباردة اثناء الجولة مع حجز لمستخدمي هذه الخدمة مقاعد محددة لعرض الطيور الشيق، و تتوفر هذه الباقية من الخدمات عن طريق الحجز المسبق كذلك.
2. ومن ناحية اخرى أصبحت خدمة أهلاً مصدرراً من مصادر الدخل الممتازة للحديقة حيث بلغت الإيرادات الفعلية لسنة 2015 مليون ومائتا الف درهم و ذلك بتخصيص فقط 6 مركبات للخدمة.
3. استقطاب شريحة جديدة من الزوار الذين يطمحون بالتميز في المعاملة مقابل دفع مقابل مالي.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم اضافة الخدمة في شباك التذاكر و اضافتها الى المواد الاعلانية الخاصة بالمؤسسة و نشرها في وسائل التواصل الاجتماعي و موقع الحديقة الالكتروني.



البريد الإلكتروني " what's-up " - " ما الجديد؟" للتواصل الداخلي.

ملخص عن الممارسة

تم إطلاق خدمة -واتس أب- بهدف تعزيز التواصل الداخلي للمؤسسة، من خلال إبلاغ الموظفين بكافة الأنشطة والأحداث ليكونوا على إطلاع مستمر بما يحدث في الحديقة، كما تم مؤخراً إضافة كافة التعاميم و رسائل التواصل التي ترغب الإدارات و الأقسام في توزيعها على الموظفين، ليكون "what's-up" هو المصدر الأساسي لنشر المعلومات التي نرغب في مشاركتها مع الموظفين.

المشكلة: ما هي المشاكل التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

1. عدم دراية الموظفين بكافة الأحداث الجديدة التي تدور في الحديقة أو التي ترغب الحديقة في إبرازها.
2. ضعف التنسيق بين الإدارات حيث كان هناك أكثر من قسم يقوم بإرسال رسائل إلكترونية بطريقة غير منظمة للموظفين.
3. وصول القرارات و الأحداث للمستوى الأول من الموظفين وعدم تعميمه للبقية.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

1. إنشاء البريد الإلكتروني what's-up «ما الجديد؟» ليكون المصدر الرئيسي لنقل المعلومات ونشرها بين الموظفين.
2. تعزيز التواصل الداخلي بين الإدارات و الموظفين مما انعكس بالإيجاب على تعزيز مستوى الدارية عند الجميع بالنسبة للقرارات الادارية أو الاحداث والفعاليات التي ترعاها المؤسسة.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة:

تم تعميم هذه الممارسة على كافة الموظفين، بالإضافة إلى وجود نموذج خاص تم إعداده من قبل الإدارة بهدف تنظيم العملية، وأيضاً توثيق كافة المعلومات.



المؤسسة العليا للمناطق الاقتصادية المتخصصة

ملخص عن الممارسة

ضمن سعي المؤسسة العليا لرفع مستوى رضا المتعاملين والارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية بإمارة أبوظبي، دعت الحاجة إلى تطوير برنامج إلكتروني يعمل على تنظيم المعاملات اليومية، ويقوم ببناء قاعدة بيانات سليمة بأقل تكلفة ممكنة وأكثر فعالية، حيث تم الاستفادة من برامج مستخدمة في إدارة تقنية المعلومات بحيث تم تحديثها وتغيير خصائصها بشكل يتناسب مع متطلبات وحجم العمل، عن طريق الإستعانة بالكوادر الفنية المؤهلة في إدارة تقنية المعلومات دون الحاجة إلى موارد خارجية، هذا بالإضافة إلى أنه تم ربط البرنامج مع فرق متخصصة شملت جميع الإدارات الداخلية المعنية وبعض الجهات الخارجية ذات العلاقة حسب نوع وأهمية الطلب المستلم وذلك لإنجاز المعاملة ضمن إطار زمني محدد، مما كان له الأثر المباشر على تحسين بيئة التواصل داخلياً وخارجياً والعمل معاً بروح الفريق الواحد.

كما قام المشروع بتحديد مركزية تقديم طلبات العملاء من "استفسارات وشكاوي واقتراحات" والتي يتقدم بها العميل سواء كانت برسالة رسمية أو عبر البريد الإلكتروني حيث يتم إدراجها في النظام و تحديد الإدارة المعنية بالرد. كما يوجد بالبرنامج خاصية للتواصل والمناقشة دون الحاجة للطباعة وذلك دعماً لمبدأ الإستدامة والتقليل من استخدام ورق الطباعة، هذا ويقوم البرنامج بإصدار تقارير أسبوعية وسنوية لقياس الأداء والإنجاز ومقارنتها بأداء فترات زمنية سابقة، ومن ضمن الميزات التي يتمتع بها البرنامج وجود خاصية حفظ الوثائق إلكترونياً لجميع طلبات المستثمرين السابقة بحيث يسهل الوصول إليها ومراجعتها عند الحاجة.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسه؟

- عدم وجود قاعدة بيانات حقيقة لعدد الطلبات المقدمة (طلبات، استفسارات، شكاوي، اقتراحات).
- عدم وجود مركزية لحفظ بيانات ومعاملات المستثمرين المقدمة خلال الفترة السابقة.
- عشوائية حفظ الأوراق والطلبات وفقدانها أثناء البحث والمناقشة.
- لا يوجد إطار زمني محدد للرد على الطلبات المقدمة.
- لا توجد وسيلة معتمدة لتقارير العمل والإنجاز الدورية

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

قامت المؤسسة بتطبيق استبيان يهدف لقياس مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة، وكذلك تحديد نقاط التحسين اللازمة، وعليه فقد جاءت نتائج الاستبيان موضحة طول المدة الزمنية المستغرقة أثناء تقديم الطلبات، لذلك فقد تم تطوير نظام دعم العملاء كأحد البرامج الإلكترونية المستخدمة في

إدارة تقنية المعلومات لتكون أحد الأنظمة التقنية المعتمدة لدى إدارة علاقات المستثمرين والتي تعمل على رصد الاقتراحات والشكاوي والإستفسارات والطلبات وحفظها وأرشفتها لتجنب فقدانها.

كما أن البرنامج لاقى استحساناً واسعاً على مستوى الإدارات الداخلية المعنية، حيث قامت كل إدارة بتسمية موظف متخصص للتعامل مع طلبات المستثمرين والعمل على إنهاء المعاملة حسب المدة الزمنية المحددة لها، وترفع تقارير متابعة الأداء والإنجاز إلى الإدارة العليا للتوجيه وتقديم الدعم إن لزم الأمر.

كما قامت المؤسسة بعد تطبيق البرنامج بطرح استبيان حول الخدمات المقدمة بما فيها (نظام دعم العملاء) ولوحظ إرتفاع مؤشر رضا العملاء عن الخدمات المقدمة وعن البرنامج.

ولوحظ إرتفاع مؤشر رضا العملاء عن الخدمات المقدمة وعن البرنامج.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

قام فريق إدارة علاقات المستثمرين بعقد عدة ورش عمل وإجتماعات داخلية لشرح أهداف المشروع وأهميته للمستثمرين وتوضيح دور كل عضو في رفع مستوى الإنجاز والأداء العام والذي يؤثر بشكل مباشر على معدلات رضا العملاء . كما تم تعميم منهجية نظام دعم العملاء على كافة المعنيين لضمان تحقيق الأهداف المرجوة من النظام .



دائرة الشؤون البلدية
DEPARTMENT OF MUNICIPAL AFFAIRS
بلدية المنطقة الغربية
WESTERN REGION MUNICIPALITY

بلدية المنطقة الغربية



ملخص عن الممارسة

يقدم نظام إدارة المراسلات، حلاً متكاملًا لإجراءات وعمليات المراسلات والمخاطبات الرسمية الداخلية على مستوى بلدية المنطقة الغربية و الخارجية و التي تعنى بالهيئات و الجهات التي يتم مخاطبتها خارج بلدية المنطقة الغربية.

يعتمد نظام إدارة المراسلات على إدارة دورة حياة المراسلات بداية من انشاء المراسلة ومروراً بارسالها و الرد عليها و حتى القيام باغلاقها، ويتضمن هذا النظام كافة المراسلات الواردة و المستلمة واجراءات توزيعها.

ويحتوي هذا النظام على الأرشفة الإلكترونية والتي تعتمد على قاعدة للتصنيف بشكل تلقائي لا تتطلب تدخل بشري لحفظ المراسلات في هيكل المجلدات الخاص بها، كما يعتمد هذا النظام على منصة عمل دكيومتوم والتي تصنف الأقوى عالمياً في مجال أرشفة وإدارة المستندات.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- عدم وجود آلية موحدة لأرشفة المراسلات ضمن نظام بلدية المنطقة الغربية.
- ضياع الكثير من المراسلات سواء الداخلية او الخارجية.
- التأخر في ارسال بعض المراسلات ذات الأهمية.
- التأخر في الرد و التعامل مع المراسلات.
- عدم وجود سجل موحد لمتابعة جميع مراسلات بلدية المنطقة الغربية.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

إنشاء نظام لإدارة المراسلات (P2B) Paper to Bits هو:

- نظام معتمد من شركة (EMC) ، وهي الشركة صاحبة منصة دكيومتوم (Documentum platform).
- نظام متكامل لإدارة المراسلات على مستوى المؤسسة، من الالف الى الياء (End to end enterprise solution).
- بوجود هذا النظام أصبح من السهل ادارة و ارشفة المراسلات بشكل تلقائي، اضافة الى سهولة الوصول الى المراسلات ومتابعتها.
- يقدم النظام بيئة عمل مستدامة بلا ورق، حيث يطبق التوقيع الالكتروني لجميع المدراء التنفيذيين ومدراء إدارات بلدية المنطقة الغربية.



طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- عقد ورش تعريفية بالنظام.
- مشاركة المستخدمين في مراحل تطبيق النظام.
- عقد دورات تدريبية و توعوية في جميع مدن المنطقة الغربية , لاستخدام النظام
- زيارة الموظفين في مكاتبهم و تقديم الدعم في العمل على إعداد و استلام المراسلات.
- عقد جلسات عن بعد عن طريق الحاسوب (Remote Sessions) لمساعدة الموظفين خطوة بخطوة لاستخدام النظام.
- التعميم بشكل رسمي عن طريق البريد الالكتروني.
- وضع رابط النظام على البوابة الداخلية للبلدية (مشاركة).
- يتم ارسال بريد الكتروني من النظام بشكل تلقائي لجميع المعنيين عند وصول مراسلة و كما يتم أيضا التذكير بها.



ملخص عن الممارسة

قام قطاع خدمات المدن وضواحيها بمدينة غياثي بلدية المنطقة الغربية بتطبيق عدد من المبادرات لتقليل الأثر البيئي لأعمال تشغيل وصيانة الحدائق واعمال ري المسطحات الخضراء، ومنها سبيل المثال:-

1. تم إنشاء حديقة نباتات من البيئة المحلية تتوافر فيها مماشي ومظلات للجلوس وبها نباتات برية تقل كمية استهلاكها من مياه الري بما يقرب من 80% عن النباتات الأخرى، ونتيجة لاستخدام نباتات البيئة المحلية في الزراعات التجميلية والانخفاض في تكلفة التشغيل والصيانة وصلت نسبة التوفير الى نحو 64% من التكلفة الحالية. وتعمل هذه النباتات على تقليل نسب التلوث وذلك نتيجة لقلة عمليات التسميد واستخدام المبيدات الحشرية ومبيدات الأمراض، بالإضافة الى المحافظة على الموارد الطبيعية وخاصة المياه الجوفية واستدامتها والمحافظة على نباتات البيئة المحلية وخصوصا المهدد منها بالانقراض. كما يتم ابراز النباتات المحلية كنباتات تجميلية والقاء الضوء عليها كجزء من هوية المنطقة.
2. يتم التنسيق مع شركة ابوظبي للصرف الصحي لإستغلال كامل انتاج محطة معالجة الصرف الصحي في ري المسطحات الخضراء حيث تم استخدام ما يقارب 1890356 م³/ عام 2015م
3. تم استخدام مواد صديقة للبيئة ومنها على سبيل المثال - إعمدة إنارة تعمل بالطاقة الشمسية

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

ظهور آثار بيئية سلبية ومنها:

1. استخدام المياه الجوفية التي تعتبر مخزون استراتيجي في ري المسطحات الخضراء
2. تجمع برك المياه المعالجة غير المستغلة من محطة شركة ابوظبي للصرف الصحي مما يسبب تجمع البعوض والعديد من الاضرار الصحية والبيئية.
3. استهلاك كميات كبيرة من المياه في عمليات الري

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

1. إنشاء حديقة نباتات البيئة المحلية كمنتزة لافراد المجتمع المحلي تتوافر فيها مماشي ومظلات جلوس وبها نباتات برية حيث تقل كمية احتياجها لمياه الري بما يقارب 80% عن النباتات العادية.
2. التنسيق مع شركة ابوظبي للصرف الصحي لإستغلال كامل انتاج محطة المياه المعالجة بمدينة غياثي في ري المسطحات الخضراء من بداية عام 2014م.



3. استخدام مواد صديقة للبيئة ومنها على سبيل المثال - أعمدة إنارة تعمل على الطاقة الشمسية

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

1. تم نشر الممارسة من خلال الموقع الداخلي للبلدية (مشاركة) ليتم الاطلاع عليها من كافة الموظفين
2. تم المشاركة بهذه الممارسة في جائزة التميز الداخلية (الظفرة) لتبادل الخبرات والمعرفة مع جميع القطاعات والموظفين في بلدية المنطقة الغربية





ملخص عن الممارسة

تأكيداً لرؤية ورسالة بلدية المنطقة الغربية تجاه توفير متعة وسهولة العيش لسكان المنطقة الغربية، وبناءً على استطلاع لتجارب واهتمامات الآخرين من أجل خدمة فئات كبار السن بشكل أفضل فقد تم إطلاق مبادرة تحمل عنوان (عونك) لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة، حيث تركزت هذه المبادرة على تقديم خدمات البلدية والخدمات الحكومية المختلفة في محل إقامتهم (أي داخل منازلهم) بهدف الحد من عناء المشقة والجهد الذي يعانون منه في حال توجههم بأنفسهم إلى مراكز تقديم الخدمة، مع مراعاة توفير الخدمة بالسرعة والجودة المطلوبة.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

تمثلت المشكلة في صعوبة ذهاب المتعاملين من فئة كبار السن ومن فئة ذوي الاحتياجات الخاصة إلى مراكز تقديم الخدمة، فضلاً عن عدم قدرتهم على الانتظار حسب نظام الدور المعمول به رسمياً داخل مراكز تقديم الخدمة حتى يتم الحصول على الخدمات، وهذا قد يسبب لهم معاناة كبيرة ومشقة بالغة بسبب الظروف الصحية لكبار السن، وكذلك يعوق المركز عن الوصول المستهدف إلى تقديم أفضل مستوى من الخدمات لتلك الفئات.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

1. عمل حصر شامل لجميع المواطنين من فئة كبار السن ومن فئة ذوي الاحتياجات الخاصة.
 2. إعداد قاعدة بيانات تتضمن أسماء وعنوانين وأماكن إقامة هذه الفئات.
 3. تعيين ممثل لخدمة المتعاملين مخصص لتلقي طلبات هذه الفئات وتسجيلها وتحديثها باستمرار.
 4. يتم العمل بشكل مباشر على تقديم خدمات البلدية والجهات الحكومية الأخرى في أماكن إقامتهم في حال استقبال طلبات من المتعاملين من هذه الفئات.
 5. يتم توجه موظف البلدية مباشرة إلى أماكن إقامتهم لتقديم الدعم اللازم لهذه الفئات حتى يتم حصولهم على الخدمات المطلوبة بما يحقق توقعاتهم ويتجاوز رضاهم.
- * وقد ساهم هذا الحل الناتج عن تبني هذه الممارسة في تخفيف شدة المعاناة عن تلك الفئات، كما ساهم بشكل مباشر في رفع معدلات الرضا عن خدمات البلدية داخل بمدينة السلع.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- تم إعداد مطويات توضح الخدمات المقدمة داخل مراكز تقديم الخدمة م مراعاة توزيعها على المتعاملين من فئات كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.
- تم الإعلان عن تلك الخدمات لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة في الملتقيات المجتمعية والفعاليات والمناسبات المختلفة.



ملخص عن الممارسة

تبلورت هذه الفكرة من خلال توجيهات القيادة العليا برفع روح التنافس والطاقة الإيجابية بين العاملين وتقدير جهود الموظفين ذوي الأداء الوظيفي المتميز من موظفي مركز تقديم الخدمة "تم" وكذلك الشركاء الاستراتيجيين من خلال تقديم شهادات الشكر والتقدير والهدايا القيمة لهم وذلك بهدف تحفيز وتشجيع الموظفين بمختلف مستوياتهم الوظيفية على بذل المزيد من الجهد والالتزام نحو إدراك الإبداع والتميز الوظيفي في مجال خدمة المتعاملين. وارتكزت هذه الممارسة على تقييم حجم الإنجازات المثمرة التي يقوم بها الموظف المتميز في مجال عمله لخدمة المتعاملين والتعاون مع المركز بشكل أفضل.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

تمثلت المشكلة في عدم وجود الدافع الحقيقي لبث روح التنافس والطاقة الإيجابية بين الموظفين من مختلف الدوائر الحكومية وكذلك بين موظفي مركز تقديم الخدمة "تم" من أجل تقييد أفضل خدمة للمجتمع والمتعاملين من كافة فئاتهم، ومن ثم جاءت الحاجة إلى تفعيل ممارسة من شأنها المساهمة في نشر مفاهيم الجودة والتميز في العمل، لاسيما في مجال خدمة المتعاملين بهدف ضمان التحفيز وروح المنافسة والابداع بين الموظفين بشكل مستمر.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

1. تكريم الشركاء وموظفي مركز تقديم الخدمة "تم" بهدايا مختلفة منها الرمزية او بشهادات تقدير.
2. تخصيص فترة معينة لتقييم أداء عمل المركز من قبل جميع الموظفين واستخلاص الدروس المستفادة من أجل التطوير والتحسين.
3. الاستناد إلى معايير وإرشادات من قبل الجهات ذات العلاقة للاستفادة منها في تقييم الأداء المتميز.
4. الاعتماد على سياسة مراقبة الأداء والمتابعة والتقييم المستمر لأداء الموظفين في العمل.
5. الاعتماد على معايير تشجيع روح التعاون والعمل بروح الفريق من خلال تقييم علاقة الموظف المتميز بغيره من الموظفين ومدى مساعدته لغيره من الزملاء في بيئة العمل.

وقد ساهمت تلك الممارسة في تحفيز جميع الموظفين في مركز تقديم الخدمة تجاه تبني جودة الأداء وتعزيز روح المنافسة في العمل ورفع مستوى الكفاءة والأداء بشكل عام، فضلاً عن غرس الشعور بالانتماء الوظيفي للجهة، كما أن هذه المبادرة قد ساهمت في رفع روح الإبداع والابتكار بين الموظفين لتبني الأفكار البناءة التي تصب في تطوير وتحسين بيئة العمل وضمان تميز الأداء.



طريقة تعميم الممارسة في الجهة

1. إعلام الموظفين خلال الاجتماعات الدورية بقيام المركز بتكريم الموظفين المتميزين الذين يقومون بأداء عملهم بشكل مميز حيث سوف يتم تقييمهم من قبل المسؤولين بمركز تم.
2. الإعلان عن أسماء الموظفين المتميزين ونشر أسماؤهم داخل مكان عملهم.
3. تعميم أسماء الموظفين الذين تم تكريمهم على موقع البلدية الداخلي "مشاركة" ليكون بمثابة حافزاً لبلقي الموظفين.



ملخص عن الممارسة

تهدف ممارسة (ضيف المركز) إلى تخصيص مكان للجهات والمؤسسات سواء كانت من القطاع العام أو القطاع الخاص لعرض خدماتهم والتسويق لمنتجاتهم التي تخدم المجتمع المحلي وزوار المنطقة. وقد استقبل المركز خلال الفترة السابقة مجموعة من الجهات التي عملت على نشر برامجها التوعوية لجمهورها مثل صندوق خليفة لدعم المشاريع ومستشفى النور ومعهد أبو ظبي للتعليم والتدريب المهني، وكليات التقنية، كما تقوم هذه الجهات بتقديم خدماتها مثل مؤسسة الشيخ خليفة بن زايد للأعمال الخيرية عند تسجيل بعض الفئات المستفيدة، ومؤسسة الشيخ زايد للأعمال الانسانية لتسجيل الحاج، وقامت هيئة الشؤون الإسلامية والأوقاف بعقد دورة لتحفيظ القرآن لموظفات مؤسسات المجتمع المحلي، وكذلك قيام بعض الفنانين بعرض أعمالهم الفنية من خلال مبادرة ضيف المركز.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

1. واجهت بعض الجهات الحكومية والمؤسسات المختلفة مشكلة توافر مكان لها للتواجد في المنطقة الغربية للقيام بالتوعية والإعلان عن خدماتها ومنتجاتها.
2. قلة عدد المستفيدين الذين يستخدمون خدمات هذه الجهات والمؤسسات مما أصبح الوصول إليهم أمراً صعباً.
3. ضعف كفاءة وفعالية وسائل التواصل بين الجهات والمستفيدين من خدماتها.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

1. انطلاقاً من رسالتها في المنطقة الغربية قامت بلدية المنطقة الغربية بتنفيذ مبادرة "ضيف المركز" في مراكز تقديم الخدمة (تم) مما وفر على المتعاملين مشقة السفر والجهد والوقت والكلفة في الوصول للجهات الحكومية للاستفادة من خدماتها.
2. اتاحت هذه المبادرة للجهات الحكومية مكاناً ثابتاً يستطيع كافة المتعاملين الوصول إليه من الفئات المختلفة دون أي تكلفة تتحملها هذه الجهات.



طريقة تعميم الممارسة في الجهة

1. تم تعميم التجربة عن طريق خبر على الموقع الرسمي للبلدية:
2. تم تسويق المبادرة عبر الرسائل النصية للسكان عند تواجد ضيف المركز للحضور والاستفادة من الخدمات التي يقدمها
3. يتم الترويج للمبادرة خلال الاجتماعات مع الجهات الحكومية والاجتماعات مع ممثلي المجتمع المحلي

الخميس، ٢٣ أكتوبر ٢٠١٦ م

السادة أهالي المرفأ الكرام نلقت
عنايتكم بأن فريق من مستشفى
المرفأ سوف يكون متواجد بمركز (تم)
المرفأ، بهدف نشر التوعية بسرطان
الثدي يوم الأحد 26/10/2014 من
الساعة 10 صباحاً.



ملخص عن الممارسة

مبادرة “مجالسنا” منبثقة من رؤية القيادة العليا وتهدف إلى زيارة المواطنين في مجالسهم وإتاحة الفرصة لهم لطرح متطلباتهم واحتياجاتهم ومناقشة خطط لتطوير منطقتهم بالشكل الذي يعزز مشاركتهم في صنع القرار ترسيخاً لمفهوم المسؤولية المجتمعية تجاه المجتمع المحلي وتمشياً مع توجهات القيادة الرشيدة في توفير أفضل الخدمات وسبل العيش لكل مواطن تجسداً لرؤية حكومة أبوظبي 2030م الرامية إلى أن تكون من أفضل خمس حكومات في العالم في مجالات مختلفة مثل التنمية الاجتماعية والاقتصادية والبنية التحتية والبيئة بما ينسجم مع التطلعات الاستراتيجية لبلدية المنطقة الغربية بخصوص تقديم خدمات للمجتمع والمتعاملين بما يعزز جودة الحياة بإمارة أبوظبي حالياً ومستقبلاً.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

1. ضعف حضور المواطنين إلى الملتقيات المفتوحة التي تنظمها البلدية مما يتعذر معه التعرف على ملاحظاتهم واقتراحاتهم
2. عدم القدرة على تغطية كافة شرائح المجتمع لحضور الملتقيات واللقاءات المجتمعية التي تنظمها البلدية.
3. بعد صناع القرار من القيادة عن هموم المواطنين والتحديات التي يواجهونها بخصوص الخدمات والمشاريع.
4. قلة التنوع في قنوات التواصل المتاحة مع المجتمع للاستماع إلى ملاحظات وآراء كافة شرائح المجتمع.
5. غياب دور البلدية الريادي أحياناً (حلقة وصل بين المجتمع والجهات الأخرى) بخصوص حصر كافة المقترحات والمشاكل والتحديات التي تواجه السكان ورفعها لمتخذي القرار بالجهات الأخرى
6. عدم الدراية الكافية من قبل بعض الجهات الحكومية والشركاء الاستراتيجيين عن هموم ومشاكل المواطنين والتحديات التي تواجههم فيما يتعلق بالخدمات المقدمة لهم.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم إطلاق مبادرة مجالسنا كقناة تواصل فعالة ومباشرة مع المجتمع المحلي للأسباب الآتية:-

1. ترسيخ نهج الآباء المؤسسين والقيادة الرشيدة بالتواصل المباشر مع المواطنين والوصول إليهم بمختلف أماكنهم.



2. الوصول قدر الإمكان إلى كافة شرائح المجتمع من خلال فتح قنوات تواصل فعالة ومباشرة
3. تعزيز منهج سياسة الباب المفتوح من خلال نزول القيادة إلى المواطنين لتوطيد العلاقات معهم ولتكون الجلسات أكثر ودية وقرباً من أفراد المجتمع مما يعزز القيم الايجابية لدى المجتمع بشكل عام
4. اطلاع المواطنين على المشاريع التي تنفذ في المنطقة وتعزيز المشاركة معهم في وضع التصورات والخطط اللازمة لتطوير الخدمات العامة وتحسين المرافق الخدمية.
5. الاستماع إلى آراء وملاحظات واقتراحات المواطنين بالشكل الذي يعزز إشراكهم في اتخاذ القرار.
6. حصر كافة احتياجات السكان والعمل على الاستجابة لها حسب طبيعتها ومتابعة حلها مع الإدارات المعنية في البلدية ودراسة المقترحات وتذليل كافة العقوبات في طريق إتمام معاملاتهم وخدماتهم.
7. دعوة الشركاء الاستراتيجيين والجهات الحكومية للمشاركة في مبادرة مجالسنا لعرض خططهم ومشاريعهم في المنطقة والتعرف على ملاحظات السكان
8. إبراز الدور الريادي للبلدية كحلقة وصل بين المجتمع والجهات الأخرى من خلال حصر كافة المقترحات والشكاوى والعمل على رفعها لمتخذي القرار بالجهات الأخرى
9. الانطباع الايجابي لدى المواطنين (رجال / سيدات) على مبادرة “مجالسنا” حيث فاقت نسب الرضا المتحققة عن هذه المبادرة التي وصلت إلى 90% في حين كان المستهدف هو 80%

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- تم تعميم المبادرة وأهدافها لكافة الموظفين من خلال البريد الإلكتروني (TarweejMirfa)
- تم تعميم المبادرة وأهدافها من خلال رفع تقرير على موقع البلدية الداخلي “مشاركة” قسم الأخبار الداخلية.
- تم التسويق لمبادرة مجالسنا من خلال الصحف الإماراتية (جريدة الاتحاد / جريدة الفجر/ جريدة الوطن، الخ)
- تم التسويق لمبادرة مجالسنا عبر قنوات التواصل الاجتماعي لبلدية المنطقة الغربية (تويتر / أنستغرام)



دائرة الشؤون البلدية
DEPARTMENT OF MUNICIPAL AFFAIRS
بلدية مدينة العين
AL AIN CITY MUNICIPALITY

بلدية مدينة العين



ملخص عن الممارسة

سعيًا لتحقيق العدل و المساواة بين الموظفين وتقييم أدائهم بشفافية، نفذت إدارة خدمة المتعاملين برنامج إلكتروني لتقييم مقدمي الخدمة في مراكز خدمة العملاء بشكل ربع سنوي بناءً على معايير محددة ، و يتم استخراج تقارير دورية بالتقييم وتكريم الموظفين المتميزين بناءً على معايير واضحة وهي كالآتي: عدد المعاملات المنجزة ، الوقت المستغرق للمعاملة ، عدد ساعات العمل و تقييم المسؤول المباشر.

حيث ساهم البرنامج في تحفيز الموظفين من خلال المنافسة على تطوير أدائهم وأيضاً تحديد ما يلزمهم من تدريب.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

عدم تحقيق المساواة بين الموظفين و عدم وجود آلية واضحة لقياس أداء ومهارات موظفي خدمة المتعاملين بشكل عادل و دقيق.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم تنفيذ برنامج إلكتروني يقوم بقياس أداء موظفي خدمة المتعاملين حسب اربع معايير ذلك عن طريق إدخال بعض المعلومات في البرنامج كالآتي:

- عدد ساعات العمل والمستخرجة من برنامج الحضور والانصراف
 - عدد المعاملات المنجزة وأيضاً الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات والمستخرج من تقارير ال-Qsystem
 - تقييم المسؤول المباشر
- بعد ادخال هذه البيانات ، يتم احتسابها آلياً في البرنامج واستخراج نسبة نهائية لمتوسط هذه المعايير لكل موظف وبناءً عليها يتم استخراج عدة تقارير كالآتي:

- تقرير اداء لكل موظف
 - تقرير شامل بكل الموظفين حسب الفرع والفترة (مسائي ، صباحي)
 - تقرير بترتيب الموظفين حسب الأداء من الأفضل إلى الاقل أداءً.
- وساهم هذه البرنامج في تقييم اداء الموظفين بشكل عادل بناءً على مجهودهم وانجازاتهم مما ساعد في تحفيزهم وتطوير ادائهم وساعد المسؤول المباشر في تحديد ما يلزم الموظفين من تدريب



برنامج تقييم موظفي خدمة العملاء

و إضافة إلى ذلك ،ساهم هذا البرنامج في حفظ بيانات ومعلومات الموظفين كالرقم الوظيفي ،البريد الإلكتروني ،ارقام التواصل والمسؤول المباشر وبالتالي استخراج معلومات الموظفين وتحديثها بكل سهولة وقت اللزوم.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

اطلاع قطاعات البلدية بالممارسة و عرض البرنامج الالكتروني و الالية المتبعة ، و تكريم المتميزين بناء على النتائج.



ملخص عن الممارسة

القيام بعمل زيارات مجتمعية لسكان القطاع الغربي شهرياً ، والتي تستهدف مجالس كبار الشخصيات في المنطقة ، ويتم تعريف السكان من خلالها على المشاريع الحالية و المستقبلية للقطاع وحصر الاحتياجات السكانية من الخدمات التي تقدمها البلدية و الجهات الاخرى ، يحرص القطاع على اخذ الشكاوي و المقترحات من سكان المنطقة و التأكد من ايصالها للجهات المعنية و متابعتها .

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

عدم معرفة سكان القطاع للمشاريع الحالية و المستقبلية و الخدمات التي يقدمها القطاع و الخلط بينها و بين خدمات الجهات الاخرى ، مما يؤثر على نسبة الرضا عن الخدمات التي تقدمها البلدية .

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تنظيم جدول زيارات شهري يتضمن جميع مناطق القطاع مع التركيز على السكان اصحاب التأثير في المجتمع من خلال المجالس السكانية والالتقاء بهم وإتاحة الفرصة لهم لطرح احتياجاتهم من المشاريع والخدمات البلدية بكل أريحية ثم إفادتهم بالحلول بعد التواصل مع الجهة المعنية ، مما ساهم في رفع نسبة الرضا عن الخدمات التي تقدمها البلدية .

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم تعميم تطبيق الممارسة في مختلف قطاعات البلدية من خلال المناقشة وعرضها مع الآلية والنماذج المحددة .



ملخص عن الممارسة

تعنى هذه المنهجية بمتابعة فرص التحسين الواردة للبلدية من أكثر من عشر مصادر من مثل ، التقرير التكاملي لجائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز و نتائج مسح و استقصاء رضا الموظفين و المتعاملين و غيرها.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

عدم وجود آلية موحدة لإدارة جميع فرص التحسين الواردة للمؤسسة حيث يتم التعامل مع كل مصدر لفرص التحسين على حدة مما ينتج عنه العديد من التقارير بالإضافة إلى وجود تشابه بين الخطط التطويرية لفرص التحسين الواردة من أكثر من مصدر .

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تطبيق منهجية إدارة فرص التحسين و المشاريع التطويرية على فرص التحسين الواردة للبلدية (مثلأ ، تم تطبيق المنهجية على التقرير التكاملي للدورة الثالثة لجائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز مما نتج عنه أكثر من 23 مشروع تطويري حيث تم توزيع هذه المشاريع على فرق العمل كلاً على حسب مجال اختصاصه و حرصاً على الاستثمار الأمثل لموارد جهود البلدية تم تحديد معايير لقياس أولوية تنفيذ كل مشروع.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم تعميم الممارسة على جميع قطاعات بلدية مدينة العين ، و ذلك لتطبيقها على فرص التحسين و تم التواصل مع مكتب جائزة أبوظبي - الامانة العامة للمجلس التنفيذي و ذلك للتنسيق لتعميمها على جميع المؤسسات للاستفادة من هذه الممارسة فيما يختص بالتقرير التكاملي الصادر عن جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز .



ملخص عن الممارسة

تم العمل على إعادة تأهيل المبنى الرئيسي لبلدية مدينة العين بموجب خطة عمل بدأت منذ عام 2010/1/1 إلى عام 2014/12/31 ضمن مشاريع إدارة المرافق و الأمن. وذلك من أجل رفع كفاءة إنتاجية الموظفين و المحافظة على أصول و موارد بلدية مدينة العين من خلال الأعمال التالية :

1. توفير استهلاك المياه عن طريق استبدال خلاطات المياه مزودة بحساسات للتحكم بالإغلاق مما تسهم في خفض الاستهلاك بحدود 50%.
2. توفير الطاقة من خلال استبدال وحدات الاضاءة القديمة واستخدام نظام (LED).
3. توفير الطاقة من خلال استبدال وحدات اجهزة التكييف المنفصلة بالنظام FCU و AHU و الاعتماد على التكييف المركزي Chiller مع نظام تبريد المناطق (شركة تبريد).
4. استبدال زجاج واجهات المبنى بسمك مضاعف للتقليل من حرارة الجو وبالتالي تخفيف درجة التكييف وإدخال إنارة طبيعية

القيمة التقديرية لترشيد استهلاك الكهرباء من خلال تبديل أجهزة الإنارة

174.30	1	توفير استهلاك الطاقة في الساعة للأجهزة التي تم استبدالها لغاية KW 2015 /02/28
4183.10	24	توفير استهلاك الطاقة في الشهر للأجهزة التي تم استبدالها لغاية KW 2015 /02/28
125493.12	30	توفير استهلاك الطاقة في السنة للأجهزة التي تم استبدالها لغاية KW 2015 /02/28
1505917.44	12	توفير استهلاك الطاقة في السنة للأجهزة التي تم استبدالها لغاية KW 2015 /02/28
441233.81	0.293	الكلية على البلدية توفير استهلاك الطاقة في السنة للأجهزة التي تم استبدالها لغاية KW 2015 /02/28
493940.92	0.328	الكلية على الحكومة قيمة توفير استهلاك الطاقة في السنة للأجهزة التي تم استبدالها لغاية 28 2015/02/28 بالدرهم DH



القيمة التقديرية لترشيد استهلاك الكهرباء من خلال تبديل أجهزة التكييف

1,121.68	1	التوفير الكلي للمبنى الرئيسي في كل ساعة Kwatts
26,920.32	24	التوفير الكلي للمبنى الرئيسي في اليوم Kwatts
807,609.60	30	التوفير الكلي للمبنى الرئيسي في الشهر Kwatts
9,691,315.20	12	التوفير الكلي للمبنى الرئيسي في السنة Kwatts
2839555.35	0.293	فاتورة البلدية قيمة توفير استهلاك الطاقة في السنة للأجهزة التي تم استبدالها لغاية 2015/02/28 بالدرهم DH
3178751.39	0.328	التكلفة على الحكومة قيمة توفير استهلاك الطاقة في السنة للأجهزة التي تم استبدالها لغاية 2015/02/28 بالدرهم DH

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

وجود الموظفين في المبنى وكيفية المحافظة على استمرارية العمل خلال أعمال إعادة التأهيل

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

1. تم نقل جزء من الموظفين الى مبنى خارجي والجزء الآخر تم نقلهم على مراحل الى اماكن داخل تم توفيرها بالتنسيق مع الإدارات المعنية
2. العمل خارج اوقات الدوام الرسمي للموظفين

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تبادل الزيارات مع الجهات الرسمية لتبادل الخبرات والدروس المستفادة



تقييم الاداء الوظيفي السنوي " 7 ستارز"

ملخص عن الممارسة

هو تقييم سنوي يستخدم لقياس الأداء الوظيفي للعاملين من خلال مقارنة الأداء الفعلي بالمقاييس والمعايير المحددة مسبقاً، تم تطبيقه في إدارة الأراضي والعقارات منذ العام 2015. ويمكن وصف مفهوم التقييم بأنه تقييم شامل لكل مقاييس الاداء الوظيفي و الكفاءة المهنية من خلال قائمة من المعايير الخاصة بأنشطة الموظف ومهامه وأهدافه الوظيفية.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

عدم وجود مؤشر دقيق لقياس
الاداء
تقييم عشوائي وتقدير يفتقد
لآلية التقييم الدقيقة والعادلة
كثرة التظلمات والشكاوي

وهذه المشكلة
أدت الى

عدم وجود مؤشر
دقيق لقياس الاداء





تقييم الاداء الوظيفي السنوي

" 7 ستارز"

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تقييم الاداء الوظيفي السنوي " 7 ستارز"

وضع آلية (الستارز) والتي تهدف لتبسيط المعايير التي تحتويها ووضع درجات تقييم مدى تنفيذ الموظف لهذا المعيار وبالتالي افادتنا بنتائج اداء الموظفين وعقد المقارنة المعيارية مع اداء الموظف المتميز ودراسة العلاقة السببية التي ساعدته على الحصول على الالتمياز وهذا يرفع مهارة التعلم والوصول للمثالية في العمل.

- قامت هذه الخطوة باعطاء صورة واضحة للموظف عن مهامه الوظيفية ورسم مسار مهني مقاس وأكثر شفافية
- خلق التنافس المنشود والايجابي والاستفادة من المتميزين في تعلم الممارسات التي اتبعوها في نهج التميز

اعتماد منهجية وضع التقدير النهائي لتقييم العام ابتداءً من (استثنائي) وحتى (غير فعال)، وتصميم استراتيجية واضحة ونظامية ومخطط لها ونقل هذه المنهجية لرؤساء الأقسام لنقلها لجميع موظفي الإدارة، كما وأن القياس الدوري لهذه الممارسة اتاح تحسين في بعض بنود تقييم 7 ستار حسب احتياجات العمل واولوياته وأدى الى اصدار نموذج مطور في عام 2016

يساهم هذا التقدير على مساعدة المسؤول المباشر في رسم خطة وظيفية تطويرية لرفع التقييم العام للموظف للوصول لالتمياز وذلك عن طريق الدورات التدريبية ومراجعة اهداف الموظف وتقوية المهارات الضميفة لديه لتصبح نقاط قوة

لتحقيق الشمولية في التقييم وعدم اهمال أي من البنود الرئيسية للمهام والأهداف الوظيفية تم وضع معايير تتسم بالتكامل والمنطقية والترابط على كافة المستويات

- وهذا يهدف لوضع خارطة واضحة للموظف والمسؤول وتسهيل عميلة التقييم وتسلسلها ووضع الدرجات وتحقيق تقييم مبتكر ذو جودة عالية



تقييم الاداء الوظيفي السنوي

" 7 ستارز"

طريقة تعميم الممارسة في الجهة





تطبيق نظام الادارة المتكاملة في البلدية

ملخص عن الممارسة

يعتبر تطبيق مشروع إدارة النظام المتكامل نقلة تطويرية ونوعية في بلدية مدينة العين حيث أنه يضم أربعة أنظمة وهي (نظام إدارة الجودة 2008:2001 ، نظام الإدارة البيئية 2004:2001، نظام إدارة السلامة والصحة المهنية 2007:2001 ونظام إدارة الشكاوي 2004:2002) ومن أسباب تطبيق المشروع هو رغبة القيادة العليا في مواكبة الأنظمة العالمية لتحقيق رؤية النظام البلدي وخلق بيئة جاذبة داخلية و خارجية ومتوافقة مع أحدث المعايير وقد ساعد هذا النظام المتكامل على تحديد المسؤوليات والصلاحيات لجميع المستويات وطور أساليب العمل داخل المؤسسة من خلال عمليات تشغيلية ومؤشرات أداء موثقة وقابلة للقياس والتحسين المستمر. كما أنه وفر وسيلة اتصال فعالة مع المتعاملين لمعالجة شكاوهم وتحليل المسببات واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية. كما ساعد على خفض التكاليف ودعم الاستدامة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية وساعد أيضاً على تجنب الازدواجية وخفض في التكاليف الرأسمالية والحد من المخاطر ورفع الكفاءة وزيادة وعي الموظفين بالبيئة والصحة والسلامة بالإضافة الى ذلك التحكم بالحوادث والأحداث والحد من اصابات العمل والأمراض المهنية وضمان تسجيل جميع الحوادث والإصابات والأمراض المهنية والتحقيق فيها واتخاذ الإجراءات التصحيحية لتجنب تكرارها. كما يساعد النظام على تحسين المظهر العام للمؤسسة والحفاظ على البيئة الداخلية والخارجية من خلال ضبط أنشطة المقاولين والموردين للحد من مخاطر البيئة والصحة والسلامة. ويساعد على إدارة التشريعات والقوانين والمتطلبات الأخرى وضمان الالتزام بها كما يضمن تطبيق نظام الادارة المتكامل تحقيق متطلبات حكومة أبوظبي للبيئة والصحة والسلامة المهنية.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- قلة وعي الموظفين بأدوارهم ومسؤولياتهم تجاه متطلبات الأنظمة الأربعة بالإضافة إلى المتطلبات القانونية والتشريعية الأخرى
- تكرار الحوادث و عدم تسجيل حالات الإصابة واتخاذ الاجراءات التصحيحية للحد منها .
- عدم وجود آلية متكاملة ومعتمدة لإدارة نظام الشكاوي والمقترحات بأنواعها.
- قلة وعي الموظفين فيما يخص سلامتهم في العمل
- قلة الوعي بأهمية الحفاظ على الموارد بأنواعها وتقليل التأثيرات البيئية
- عدم وجود أهداف للبيئة والسلامة والصحة المهنية على مستوى البلدية



الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

- وضع خطط لتطبيق أنظمة إدارة الجودة والصحة والسلامة والبيئة من خلال القياس والمراقبة والتحكم والتحسين المستمر للأداء
- تقديم التدريب اللازم لتحقيق وتنفيذ متطلبات النظام المتكامل بكفاءة وفاعلية
- طرح الحلول والمقترحات التطويرية والتصحيحية من منظور أربعة أنظمة
- إتباع أفضل الممارسات المحلية والإقليمية والدولية في مجالات الجودة والصحة والسلامة والبيئة ومعالجة الشكاوى و الحد منها.
- إعداد مصفوفة المسؤوليات للنظام المتكامل التي توضح أدوار جميع المعنيين
- إعداد وتطبيق خطة اتصال لجميع المعنيين لرفع الوعي بثقافة الجودة والصحة والسلامة المهنية والبيئة لترسيخ المبادئ.
- تنفيذ ورش توعوية لزيادة وعي الموظفين بأدوارهم ومسؤولياتهم تجاه المتطلبات القانونية والتشريعية بالإضافة إلى وضع وتطبيق إجراء المتطلبات القانونية والآخرى.
- تحديد أهداف للبيئة والصحة والسلامة المهنية على مستوى بلدية مدينة العين ووضع واعتماد مؤشرات بيئة وصحة وسلامة لقطاعات بلدية مدينة العين من خلال بطاقات أداء تقاس بشكل دوري.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- تكوين فرق العمل المؤسسية على مستوى جميع القطاعات والإدارات (فريق العمل الرئيسي وممثلي ومنسقي نظام الادارة المتكامل في القطاعات)
- إشراك جميع الموظفين بمختلف مستوياتهم الوظيفية في التطبيق واستمرارية التطبيق من خلال توضيح دور كل منهم (مصفوفة المسؤوليات والادوار)
- إعداد سياسة ودليل وإجراءات النظام والتحديث عليها بشكل سنوي والعمل على نشرها بمختلف وسائل النشر المتوفرة في بلدية مدينة العين
- لتوعية المستمرة للمعنيين من خلال خطة اتصال وتواصل داخلية وخارجية
- اشراك اطراف خارجية للتأكد من استمرار تطبيق الممارسة (التدقيق الخارجي للشركات المانحة لشهادات الاعتماد)
- تبادل المعلومات والمعرفة داخليا وخارجيا
- تأهيل عدد 151 موظف وحصولهم على شهادات تخصصية في الأنظمة الأربعة.
- تعميم أفضل الممارسات المطبقة في إدارات معينة على باقي إدارات وقطاعات بلدية مدينة العين
- توثيق جميع النماذج والعمليات والإجراءات والسجلات في ملف مشترك وتوفير صلاحية الاطلاع على الملف المشترك لجميع الموظفين



آلية اختيار موظف الشهر المتميز في كل إدارة من إدارات قطاع خدمات البلدية

ملخص عن الممارسة

تتلخص آلية اختيار موظف الشهر في قطاع خدمات البلدية في أنها آلية دورية تم تطبيقها لتكريم موظف الشهر المتميز بحيث يتم اختيار موظفين اثنين من كل إدارة من إدارات القطاع كمرحلة أولية هذه السنة وذلك لتحفيز وتشجيع الاداء المتميز شهريا وتحقيق قيمة الاهتمام بالعاملين والمساهمة في رفع نسبة رضا الموظفين في قطاع خدمات البلدية ، حيث تتم عملية التقييم داخليا في الإدارات من خلال معايير متعارف ومتفق عليها ومعتمدة داخليا في القطاع حيث يقوم الموظف بتقييم نفسه وبعدها تقييم المسؤول المباشر له، كما أن هذا الآلية تساعد الموظف و المسؤول المباشر معا على متابعة أداء الموظف الشهري لتحسينه وتطويره، و تعتمد الآلية على تعليمات واشتراطات معممة داخل القطاع لتحقيق الشفافية والوضوح في عملية الاختيار والتكريم.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

عدم وجود آلية تحفيز وتشجيع دورية للموظف سابقاً مما يساهم في تقليل انتاجية الموظف مع مرور الوقت.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم خلق آلية تحفيزية داخلية بمعايير متعارف ومتفق عليها ومعتمدة تم تدارسها داخليا في القطاع حيث يقوم الموظف بتقييم نفسه وبعدها تقييم المسؤول المباشر له، تبدأ بتقييم واختيار وترشيح فائزين اثنين من كل إدارة من إدارات القطاع وبعدها تحديد موعد تكريم بحضور سعادة المدير التنفيذي لقطاع خدمات البلدية ومدراء إدارات القطاع وتقديم مكافأة تقديرية للفائزين وشهادة تكريم الكترونية وصورة تذكارية مع المدير التنفيذي لقطاع خدمات البلدية مع نشر أسماء الفائزين في نشرة أخبار القطاع التي ترسل شهريا الى جميع موظفي البلدية ، كما أن الموظف الذي تكرر تكريمه وحصل على ثلاث نجوم تكريم يتم تكريمه في الملتقى السنوي للقطاع مع الموظفين .

حيث ساهم هذا الحل في رضا الموظفين عن اليات اهتمام القطاع بالموظف المتميز وتقدير الموظف القدوة واستفادتهم من هذه الآلية في الرغبة بالاستمرار والمحافظة على الاداء المتميز .

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

نشر أسماء الفائزين في نشرة أخبار قطاع خدمات البلدية التي ترسل شهريا الى جميع موظفي البلدية عن طريق إدارة العلاقات العامة، وحفظ نسخه من النشرة في بوابة مشاركة الداخلية لموظفي البلدية .



ملخص عن الممارسة

تم انشاء مركز تدريبي معتمد من المجلس الوطني البريطاني لاختبارات الصحة والسلامة المهنية (NEBOSH) ومن معهد الصحة والسلامة المهنية (IOSH) في بلدية مدينة العين في عام 2011. ففي الرابع عشر من يونيو من العام 2011 تم توقيع اتفاقية تعاون (MOU) بين كل من «بلدية مدينة العين» و المجلس الوطني البريطاني لاختبارات الصحة والسلامة المهنية «نيبوش» لاعتماد مركز التدريب التابع لمكتب البيئة والصحة والسلامة في بلدية مدينة العين كمركز تدريبي معتمد يقدم الدورات التخصصية المصنفة من المجلس الوطني البريطاني لاختبارات الصحة والسلامة المهنية.

يهدف المركز التدريبي الى تحقيق تغيير جوهري في مستويات الفهم والادراك بمسؤوليات كافة الاطراف المعنية تجاه تطبيق نظام إدارة البيئة والصحة والسلامة في مواقع البناء والانشاء.

كما أن المركز التدريبي يعزز الاستخدام الأمثل لكل من الموارد المالية و البشرية و ذلك من خلال استثمار الكفاءات المواطنة المتخصصة و تقليل التكاليف المالية للدورات التدريبية التخصصية المقدمة لموظفي بلدية مدينة العين.

و قد تم تدريب 2613 موظف من داخل وخارج بلدية مدينة العين من خلال عقد 226 دورة تدريبية متخصصة في مجال البيئة والصحة والسلامة ودورات تدريبية غير فنية، خلال الفترة من عام 2011 الى نهاية عام 2014 .

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

اصدار قرار من المجلس التنفيذي رقم 2009/42 والذي يتطلب تطبيق انظمة البيئة والصحة والسلامة في جميع مؤسسات ودوائر حكومة ابوظبي. كما تم تكليف دائرة الشؤون البلدية ا في إمارة ابوظبي كسلطة منظمة لتطبيق النظام في قطاع البناء والانشاء و قطاع الأنشطة التجارية .

حيث أنه لم يكن في ذلك الوقت في الهيكل التنظيمي لبلدية مدينة العين إدارة او قسم مختص في مجال البيئة والصحة والسلامة علاوة على عدم توفر الكوادر البشرية المتخصصة في هذا المجال. وعليه كانت احدى المشكلات التي واجهت الدائرة في تطبيق النظام تأهيل الكفاءات والموارد البشرية لتطبيق النظام.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

نظرا للوقت الطويل الذي تحتاجه بلدية مدينة العين لاستحداث مكتب للبيئة والصحة والسلامة في الهيكل التنظيمي بالإضافة الى ضيق الوقت المطلوب للبدء بتقديم واعتماد هذه الانظمة فقد تم التعاقد مع إحدى بيوت الخبرة في المجال لاستحداث مكتب للبيئة والصحة والسلامة عن طريق



تعين الكوادر المواطنة وتأهيلها لتطبيق النظام. ونظرا لشح المراكز التدريبية المتخصصة في مجال البيئة والصحة والسلامة في مدينة العين وحيث أن تكلفة الدورات التدريبية المتخصصة عالية، فقد تم العمل على اعتماد مركز تدريبي متخصص في مجال البيئة والصحة والسلامة في بلدية مدينة العين يقوم بتدريب العاملين في هذا المجال من بلدية مدينة العين بالإضافة الى امكانية تدريب جميع العاملين في المجال نفسه في كل من دائرة الشؤون البلدية و بلدية مدينة ابوظبي و بلدية المنطقة الغربية. و من منطلق الاستثمار في العنصر البشري المواطن في بلدية مدينة العين و نظرا لانتهاء الخدمات الاستشارية المقدمة من قبل الاستشاري و لضرورة مواصلة عقد البرامج التدريبية المعتمدة و الصادرة من المملكة المتحدة و التي يستفيد منها جميع موظفي النظام البلدي في إمارة أبوظبي ، و لذلك فأن بلدية مدينة العين و المتمثلة بالمركز التدريبي قد قامت بتكليف موظف مواطن مؤهل بديل عن الاستشاري و مستوفي للمعايير العالمية التي يشترطها المعهد لقيادة المركز المعتمد و ذلك للمحافظة على الاعتماد العالمي الحاصل عليه المركز التدريبي.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم اعتماد مركز التدريب وفتح باب التسجيل في هذه الدورات المعتمدة لجميع العاملين في بلدية مدينة العين ، كما تمت مخاطبة المتخصصين في المجال في كل من دائرة الشؤون البلدية و بلدية مدينة ابوظبي و بلدية المنطقة الغربية لتدريب موظفي النظام البلدي في إمارة أبوظبي . ونظرا للسمعة العالية لمركز التدريب التابع لبلدية مدينة العين فقد تقدمت بعض الجهات الحكومية مثل مستشفى العين و شركة ستراتا لتصنيع هياكل الطائرات بطلب رسمي للاتفاق على تدريب موظفيها في هذا المجال و ذلك من منطلق تبادل الخبرات و المهارات التدريبية بين الجهات المختلفة و تبادل الدورات التدريبية المقدمة من تلك الجهات مع بلدية مدينة العين حيث تم التعاقد لتقوم كل جهة بتقديم دورات تدريبية للطرف الاخر كل حسب تخصصه.

و عقد مركز التدريب المعتمد التابع لمكتب البيئة والصحة والسلامة خلال الفترة من عام 2011 الى نهاية 2014 (226) دروة تدريبية تم خلالها تدريب 2613 موظف من داخل وخارج بلدية مدينة العين.



ملخص عن الممارسة

وضع آلية للاستفادة من مخلفات النخيل في الواحات وذلك بتصنيع أثاث ومواد منزلية منها ، وذلك بتجميع المخلفات (جذوع وسعف النخيل) من الواحات من خلال عملية إزالة المخلفات وتصنيفها وتحويل الجزء الصالح منها للورشة لتصنيع قطع من الأثاث المنزلي ومن ثم تقليل كمية المخلفات المحولة للمكبات .

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

تحويل كميات كبيرة من المخلفات الزراعية للنخيل إلى مكبات النفايات مما يضغط على تلك المواقع ويزيد البصمة الكربونية للواحات وبالتالي يزيد من الأثر السلبي على البيئة ، إضافة للمنظر المنفر لتلك المكبات ولنقاط تجميع المخلفات بجوار الواحات، مما يشوه جمال وجاذبية واحات المدينة.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم وضع ورشة أعمال يدوية وآلية لتجميع النفايات الصالحة للتدوير وتحويلها عن طريق حرفي أعمال يدوية إلى قطع أثاث منزلي صالحة للاستخدام ، مع تسجيل وتوثيق كمية النفايات والمنتجات بعد التدوير لاحتساب الأثر الكمي على البيئة .

قللت هذه الممارسة من كمية المخلفات الصلبة الناتجة من أشجار النخيل بواحات مدينة العين، بل وتم تحويلها لمنتجات صديقة للبيئة ويمكن الاستفادة منها. وذلك يؤدي بالتبعية لتخفيض البصمة الكربونية للواحات وزيادة العائد منها ، ومن المتوقع جذب تلك المنتجات لمزيد من السائحين.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- عرض المنتجات في منصات بلدية مدينة العين .
- يجري تجهيز مواقع عرض داخل الواحات للسائحين وباقي الجمهور.
- يجري العمل على وضع آلية لتوزيع المنتجات على الجمهور والسياح .



دائرة الشؤون البلدية
DEPARTMENT OF MUNICIPAL AFFAIRS
بلدية مدينة أبوظبي
ABU DHABI CITY MUNICIPALITY

بلدية مدينة أبوظبي

ملخص عن الممارسة

انطلاقاً من رؤية بلدية مدينة أبوظبي بتحقيق التنمية المستدامة وتعزيز معايير جودة الحياة في الإمارة، عملت البلدية على إطلاق مبادرة استخدام المركبات الصديقة للبيئة والتي تعمل بالغاز حيث تم تطبيق المشروع على مراحل وقد بلغ عدد المركبات التي تعمل بالغاز حتى تاريخه 175 مركبة بما نسبته 32% من إجمالي اسطول مركبات البلدية وبما يحقق ما يلي :

1. خفض تكاليف الوقود التشغيلية بنسبة تقارب 40% نتيجة رخص أسعار الغاز قياساً بأسعار البترول
2. خفض تلوث الهواء الناتج عن المركبات من خلال خفض الانبعاثات الكربونية الناتجة عن المركبات حسب الآتي :

- خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون CO2 بنسبة تتراوح بين 20%-25% .
- خفض انبعاثات أول أكسيد الكربون CO بنسبة تتراوح بين 50%-80% .
- خفض انبعاثات أكسيد النتروجين NO بنسبة تتراوح بين 25%-60% .
- خفض انبعاثات هيدروكربونات الميثان HC بنسبة تتراوح بين 50%-80% .

3. زيادة أمن وسلامة المركبات التي تعمل بالغاز حيث أن المواصفات الفنية لخزان الوقود ونوعية الوقود في الغاز الطبيعي أكثر أمناً من البترول وذلك للآتي :

- تبدد الغاز سريعاً في الهواء بدل ترسبه على الأرض .
- خزان الغاز أكثر سمكاً من خزان الوقود والديزل .
- عمل عدة اختبارات للخزان منها إطلاق النار والتصادم وتعريضه للحرارة .

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

تسبب المركبات المخصصة لتنفيذ الأعمال التشغيلية في البلدية بتلوث الهواء ولها انعكاسات بيئية سلبية نتيجة استخدام وقود البترول التقليدي، علماً بأنه تم طرح تقنية استخدام المركبات التي تعمل بالغاز في الأسواق والذي يخفض نسبة تلوث الهواء الناتج عن استخدام المركبات ويحقق وفر مالي نتيجة رخص أسعار الغاز مقارنة بالبترول .

كما صدر في العام 2010 توجيهات من المجلس التنفيذي الموقر بخصوص التزام الجهات الحكومية باستخدام نسبة 25% من المركبات التي تعمل بالغاز ضمن اسطولها من المركبات (قرار اللجنة 11 جـ 2010/35) بشأن إدارة وتحسين نوعية الهواء في الإمارة /الخطة التنظيمية لاستخدام الغاز الطبيعي والديزل الأخضر.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم تعديل عقد المركبات المستأجرة الخاصة بالبلدية بحيث يتم تحويل عدد من المركبات لتعمل بالغاز على مراحل حيث تضمنت المرحلة الأولى 25 مركبة تعمل بالغاز بتاريخ 2013/08/01 كما تم في المرحلة الثانية إضافة عدد 80 مركبة تعمل بالغاز بتاريخ 2014/04/20 ومن ثم تم إضافة عدد 70 مركبة بتاريخ 2014/05/18 في المرحلة الأخيرة لتبلغ نسبة المركبات التي تعمل بالغاز في نهاية المرحلة الثالثة 32%. علماً بأنه تم تطبيق العملية على مراحل لضمان عدم تأثر العمل سلباً وضمان توفر محطات الوقود المخصصة للغاز في جميع مواقع العمل .

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم مشاركة الدروس المستفادة من تطبيق الممارسة وتعميم نتائجه في بلدية مدينة أبوظبي مع عدد من الجهات الداخلية المختلفة في دولة الإمارات وفي إمارة أبوظبي وذلك من خلال مشاركة تفاصيل الممارسة ونتائج تطبيقه مع عدد من الجهات الأخرى من خلال زيارات المقارنة المعيارية التي قامت بها تلك الجهات لبلدية مدينة أبوظبي ومن تلك الجهات :

- بلدية عجمان .
- بلدية مدينة العين .
- بلدية المنطقة الغربية .

ملخص عن الممارسة

قامت بلدية مدينة أبوظبي في مارس 2010 بإطلاق برنامج إدارة النفايات في مباني البلدية حيث تم توفير حاويات مخصصة لكل نوع من أنواع النفايات بهدف فرز المخلفات من المصدر.

وتم التعاقد مع جهة مختصة لإعادة تدوير النفايات الناتجة عن مباني البلدية مما ساهم بتحقيق ما يلي :

1. تحقيق دخل مالي للبلدية قدره 265,035 درهم خلال 5 سنوات لقاء بيع النفايات القابلة للتدوير والتي كانت ترمى سابقاً.
2. تدوير ما يزيد عن (529,34 طن) من الورق و(31,26 طن) من البلاستيك و(4,929 طن) من المعدن خلال 5 سنوات.
3. حماية البيئة من التلوث والحفاظ على الموارد الطبيعية حيث تم من خلال إعادة تدوير المخلفات الورقية السابقة :

- إنقاذ ما يقارب 8,998 شجرة .
- خفض استهلاك ما يقارب 2,170,296 كيلو واط طاقة .
- خفض استهلاك ما يقارب 14,821 م³ ماء.
- خفض استهلاك ما يقارب 12,704 كيلو غرام انبعاثات كربونية .
- توفير ما يقارب 1,214 م² مساحات في مكبات النفايات .

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

لا يتم فصل المخلفات القابلة للتدوير عن المخلفات العامة في مباني البلدية ويتم رمي جميع المخلفات في الحاويات العامة ليتم ترحيلها لاحقاً إلى مكبات النفايات ، مما يساهم في زيادة التلوث البيئي وضياع الموارد الطبيعية وعدم تحقيق الاستغلال الأمثل لها.

كما كان من الصعوبة تطبيق أي مبادرات بيئية لعدم وجود مؤشرات أداء وعمليات قياس للمخلفات والنفايات الناتجة عن مباني البلدية ولم يكن يتوفر أي بيانات عن أنواع النفايات وطبيعتها.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم توفير حاويات بأحجام مختلفة مخصصة لفرز النفايات من المصدر وملونة حسب طبيعة النفايات

المخصصة لها حيث تم توفير حاويات زرقاء للورق وحمراء للعلب المعدنية ورمادية للبلاستيك وخضراء للمخلفات العامة الأخرى وتم توزيعها في مواقع المباني المختلفة مع حملة توعية للعاملين، وتم التعاقد مع شركة متخصصة بإعادة التدوير حيث تم من خلال العقد بيع المخلفات القابلة للتدوير للشركة مقابل أسعار متفق عليها على أن تقوم تلك الشركة بإعادة التدوير حسب شروط التعاقد.

وقد ساهم ذلك بتحقيق :

1. قياس كمية المخلفات الناتجة عن مباني البلدية حسب النوع مما سهل عملية إطلاق مبادرات لخفض النفايات الناتجة عن مباني البلدية وقياس نتائجها.
2. إعادة تدوير المخلفات القابلة للتدوير حيث ساهم ذلك في حماية البيئة من التلوث والحفاظ على الموارد الطبيعية .
3. تحقيق دخل مالي إضافي للبلدية نتيجة بيع المخلفات القابلة للتدوير بدلاً من رميها ضمن المخلفات العامة .

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم مشاركة الدروس المستفادة من تطبيق الممارسة وتعميم نتائجها في بلدية مدينة أبوظبي مع عدد من الجهات الداخلية المختلفة في دولة الإمارات وفي إمارة أبوظبي وذلك من خلال ما يلي :

1. مشاركة البلدية كمتحدث رئيسي لاستعراض تجربتها في البرنامج ضمن منتدى الإدارة المستدامة لنفايات المؤسسات الذي نظّمته هيئة البيئة في يوم البيئة العالمي بتاريخ 2015/6/9 تحت شعار "سبعة مليارات حلم .. كوكب واحد .. فلنستهلك بعناية" .
2. مشاركة تفاصيل الممارسة ونتائج تطبيقه مع عدد من الجهات الأخرى من خلال زيارات المقارنة المعيارية التي قامت بها تلك الجهات لبلدية مدينة أبوظبي ومن تلك الجهات :

- الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في أبوظبي.
- الإدارة العامة للدفاع المدني في أبوظبي .
- شركة أدنوك للتوزيع .
- هيئة البيئة في أبوظبي .
- بلدية عجمان .
- بلدية مدينة العين .
- بلدية المنطقة الغربية .

جهاز الشؤون التنفيذية
EXECUTIVE AFFAIRS AUTHORITY



جهاز الشؤون التنفيذية



ملخص الممارسة:

يتم تلخيص العقود القانونية الرئيسية في "ملخصات الصفحة الواحدة" السهلة والسلسلة وذلك لمديري الإدارة العليا

المشكلة ما هي المشكلة التي كنت تواجهها قبل تنفيذ الممارسة؟

يحتاج مديري الإدارة العليا إلى فهم الأحكام الرئيسية للعقود القانونية الطويلة.

الحل: ما هو الحل الذي تم استخدامه وإلى أي مدى أسهم في حل المشكلة؟

من خلال إنشاء "ملخص الصفحة الواحدة" لكل عقد قانوني جديد هام، يمكن الحفاظ على إبقاء الإدارة العليا على دراية بالعقود القانونية الرئيسية. وفي حال كان لدى الإدارة العليا أي سؤال بعد قراءة "ملخص الورقة الواحدة"، فحينئذ يمكن لإدارة الشؤون القانونية أن تقدم النصح والإيضاح في ذلك.



استخدام نظام الطباعة بحجم A5 من الجانبين والتحديد مع المستندات القانونية

ملخص الممارسة:

يُستخدم نظام الطباعة A5 من الجانبين والتحديد مع النسخ المرجعية التي تصدر من العقود القانونية الرئيسية.

المشكلة ما هي المشكلة التي كنت تواجهها قبل تنفيذ الممارسة؟

طباعة وتخزين نسخ (A4) بالحجم الكامل من العقود القانونية الطويلة (على سبيل المثال، التي يصل عدد صفحاتها إلى 900 صفحة) قد يعني أن المستندات ثقيلة ويصعب حفظها مع استخدام الكثير من الأوراق (وهو أمر مُضر بالبيئة) بالإضافة إلى شغل حيز تخزيني كبير وهذه المشكلة تكون أسوأ في حال تم استخدام النسخ A4 من جانب واحد.

الحل: ما هو الحل الذي تم استخدامه وإلى أي مدى أسهم في حل المشكلة؟

طباعة وتحديد المستندات القانونية الطويلة بنمط A5 من الجانبين، وبهذا تستخدم عمليات الطباعة والاحتفاظ بالنسخ المرجعية لأي مستندات قانونية مرجعية كميات أقل من الورق وتستهلك حيزاً تخزينياً أقل علماً بأن الكتيبات أدوات أكثر راحة وسهولة في التعامل معها وقراءتها.



ملخص الممارسة:

كل شهر، يصدر إصدار جديد من وثيقة الطابق الحادي والثلاثين لجميع الموظفين.

المشكلة ما هي المشكلة التي كنت تواجهها قبل تنفيذ الممارسة؟

عملت الشركة على الانتقال من تشغيلها فريق عمل صغير في البداية إلى فريق عمل أكبر من خلال تنويع مسارات العمل وزيادة درجة التخصص. وقد تم طرح تلك النشرة الإخبارية لضمان إعلام جميع الموظفين بالتطورات الهامة التي تطرأ على الشركة والأخبار المتعلقة بمشروع جامعة نيويورك أبوظبي. تدعم هذه النشرة أهمية الفريق والعمل الجماعي وتعزز من نجاح الموظف كفرد وكذلك الشركة.

الحل: ما هو الحل الذي تم استخدامه وإلى أي مدى أسهم في حل المشكلة؟

كل إصدار من إصدارات "وثيقة الطابق الحادي والثلاثين" يتميز بشموله مقدمة من المدير التنفيذي مع الأخبار المكتوبة والتحديثات وملخص للتغطية الإعلامية الهامة والمفيدة من الشهر السابق بالإضافة إلى مزايا أخرى متعددة، بما في ذلك: "يوم في حياة..." حيث يتحدث أحد الموظفين عن يومه العادي في العمل؛ و"زاوية ثقافية" حيث يتحدث أحد الموظفين عن الأمور التي تجعل من بلده مكانًا فريدًا وممتعًا. تضمن النشرة الإخبارية الاحتفاء بكافة مناحي الحياة المكتبية بالشركة.

الطريقة التي أخبرت الجميع بها في الشركة:

يتم إرسال النشرة الإخبارية شهريًا من عنوان بريدي مخصص لذلك وتتم مناقشة محتواها أسبوعيًا في اجتماع يضم جميع أعضاء فريق العمل بالشركة.



ملخص الممارسة:

إدارة مخاطر المشاريع هي طريقة متكاملة في جمع وتحليل المخاطر داخل المشروع وهذا يعني المؤسسه وكل ما تقوم به لغرض إنجاز أهدافها وغاياتها، تطبق الممارسات التي تنفذ في (تمكين) أفضل الممارسات العالمية وتطبق على كافة المستويات في المؤسسة مما يساعد في التعرف على إجمالي درجات التعرض للمخاطر وتطمين الإدارة العليا وإطلاعها بصورة مستمرة على المخاطر التي تحتل الأولوية، وبالتالي تتمكن من الحفاظ على القيم، وعندما قدمت هذه الممارسه لأول مرة عام 2013 جرى تقييمها على يد العديد من شركات التدقيق التي أكدت جميعها أن إدارة المخاطر في (تمكين) كانت من الممارسات الرائدة.

المشكلة ما هي المشكلة التي كنت تواجهها قبل تنفيذ الممارسة؟

استطاعت الإدارة العليا لمؤسسة (تمكين) توقع تغيرا ملحوظا في مصفوفة المخاطر التي تواجهها أثناء تشييد مبنى جامعة نيو يورك في أبو ظبي. ففي عام 2012 كانت المخاطر المرتبطة بعملية إنتقال المبنى الحالي والموظفين والطلاب المقرر تنفيذها في عام 2014 من المنشآت المؤقتة واضحة ومفهومة. وقد تحملت (تمكين) لوحدها مسؤولية شراء وتوصيل أصول جديدة تبلغ قيمتها ملايين الدراهم بالإضافة الى النشاطات التي اشترط البدء بها في بداية عام 2013.

كانت المشكلة تتمثل في تحديد وفهم ومن ثم إدارة المخاطر غير المعلومة المرتبطة بالعناصر المهمة في تسليم المشروع بطريقة منظمة على نحو أفضل. وقد تطلبت إدارة المخاطر الحالية في تمكين تطبيق أفضل الممارسات السائدة في هذا المجال وذلك لضمان تنفيذ أهدافها قبل وصول هذا التغير المتوقع في قائمة مخاطرها.

الحل: ما هو الحل الذي تم استخدامه وإلى أي مدى أسهم في حل المشكلة؟

أوجدت (تمكين) منصب إداري عالي تحت مسمى رئيس إدارة أو قسم المخاطر والإمتثال يرتبط مباشرة بالمدير التنفيذي. وتم تعيين شخص متمكن لإدارة المخاطر في شهر فبراير 2013 يمتلك خبرة دولية ومحلية في تصميم وتنفيذ إدارة مخاطر المشاريع. وبحلول نهاية العام، أعدت (تمكين) وطورت ونفذت خطة إدارة مخاطر وفقا لمعايير أيزو 31000 مع إعطاء أولوية في التركيز على مستوى فرق المشروع.

وقد حلت مشكلة تحديد المخاطر غير المعلومة قبل إدارة المخاطر من خلال توظيف أشخاص ذوي خبرة متقدمة ليتولوا المناصب القيادية العليا. إلا أن المخاطر التي تمكنا من التنبأ بها إفتقرت الى بنية وشكل متناسقين بحيث يتفق مع معايير مؤسسية. وقد حلت تلك المشكلة بإدخال معيار أيزو



31000 وابتكار صيغة قياسية لسجل مخاطر خاص بتمكين. وقد ابتكرت ونظمت أكثر من اثني عشر سجل مخاطر بهيكلية هرمية مكونة من ثلاث طبقات (مؤسسية، تكتيكية وعملية) وقد وفرت مثل هذه المنهجية قدرة أفضل في إدارة المخاطر مثل تراكم المخاطر وتحليل التعرض الواسع للمخاطر في المؤسسة والتعاقد الرسمي للمخاطر والقدرة على تنظيم وترتيب المخاطر.

وقد تمت تسوية مشكلة موائمة تقبل المخاطر لدى صانع القرار في كافة أرجاء المؤسسة من خلال تقديم تقبل المخاطر في المؤسسة (المعروف باسم خارطة السخونة). وقد وثقت الإدارة العليا بمساعدة الموظف الداخلي المختص بالمخاطر مدخلات تقبل المخاطر لديها ثم أعادت تنسيقها طبقاً لمدخل معيار مؤسسي يمكن تطبيقه على المؤسسة ككل. الأمر الذي شكّل رسالة أساسية لكافة الموظفين وأدخلت تلقائياً في سجلات مخاطر (تمكين).

نفذ المشروع الإنتقالي مصفوفة التقبل المعياري للمخاطر على كافة مخاطره واستخدمها في دعم عملية صنع القرار. وكان لدى كل رئيس قسم مكلف بمهمة ما سجله الخاص به بالمخاطر لغرض إجراء عمليات منتظمة في التقييم الذاتي إسبوعياً وتقديم هذه التقييمات الى مدير المرحلة الإنتقالية الذي كان يقوم بمراجعتها كجزء من التحديثات الإسبوعية التي يجريها الفريق ثم يحدد المخاطر ذات الأولوية العالية التي تطلبت تدخلاً من جانبه بالتعاون مع المدير المعني المكلف بالمهمة من أجل ابتكار الحلول. وكانت هذه المخاطر البارزة ترفع الى الاجتماعات الشهرية لمجموعة الإدارة العليا.

هرمية مكونة من ثلاث طبقات (مؤسسية، تكتيكية وعملية) وقد وفرت مثل هذه المنهجية قدرة أفضل في إدارة المخاطر مثل تراكم المخاطر وتحليل التعرض الواسع للمخاطر في المؤسسة والتعاقد الرسمي للمخاطر والقدرة على تنظيم وترتيب المخاطر.

وقد تمت تسوية مشكلة موائمة تقبل المخاطر لدى صانع القرار في كافة أرجاء المؤسسة من خلال تقديم تقبل المخاطر في المؤسسة (المعروف باسم خارطة السخونة). وقد وثقت الإدارة العليا بمساعدة الموظف الداخلي المختص بالمخاطر مدخلات تقبل المخاطر لديها ثم أعادت تنسيقها طبقاً لمدخل معيار مؤسسي يمكن تطبيقه على المؤسسة ككل. الأمر الذي شكّل رسالة أساسية لكافة الموظفين وأدخلت تلقائياً في سجلات مخاطر (تمكين).

نفذ المشروع الإنتقالي مصفوفة التقبل المعياري للمخاطر على كافة مخاطره واستخدمها في دعم عملية صنع القرار. وكان لدى كل رئيس قسم مكلف بمهمة ما سجله الخاص به بالمخاطر لغرض إجراء عمليات منتظمة في التقييم الذاتي إسبوعياً وتقديم هذه التقييمات الى مدير المرحلة الإنتقالية الذي كان يقوم بمراجعتها كجزء من التحديثات الإسبوعية التي يجريها الفريق ثم يحدد المخاطر ذات الأولوية العالية التي تطلبت تدخلاً من جانبه بالتعاون مع المدير المعني المكلف بالمهمة من أجل ابتكار الحلول. وكانت هذه المخاطر البارزة ترفع الى الاجتماعات الشهرية لمجموعة الإدارة العليا.



الطريقة التي أخبرت الجميع بها في الشركة:

يعتبر التواصل المستمر والتشاور عنصرا جوهريا في عمليات إدارة المخاطر بموجب أيزو 31000. وقد استخدمت طرق مختلفة ومازالت تستخدم للإبلاغ الموظفين والموردين بمتطلبات (تمكين) في إدارة المخاطر وتشمل:

- الإجراءات الموثقة التي تعرف بكتيب إدارة المخاطر
- استخدام (شير بوينت) لتوفير إمكانية الدخول الحر الى الإجراءات (محتوى قابل للبحث) وحفظ وتعقب سجلات المخاطر
- إقامة ورش عمل منتظمة في موضوع المخاطر حيث يتم جمع أعضاء فرق المشروع (بعضهم الاستشاريون والموردون حيث أمكن) لأجراء مراجعة شاملة لسجلات المخاطر وتحديد خطط العمل
- تدريب الموظفين من كافة المستويات من الإدارة التنفيذية الى أصغر موظف.
- رفع التقارير المنتظمة عن معلومات إدارة المخاطر: تقارير أسبوعية لفرق المشروع، تقارير شهرية لكافة الإدارات ومجموعة الإدارة العليا وتقارير فصلية لمراجعات المخاطر الاستراتيجية
- تنظيم دعوات غداء لفرض التعلم حيث يعقد إجتماع لكل الموظفين وقت الغداء ويتم إبلاغهم بالمبادئ الجوهرية لإدارة المخاطر
- أيام إجازات الموظفين (سنويا) حيث يتم تذكير الموظفين بالإجراءات والمسؤوليات الأساسية.



ملخص الممارسة:

متعقب معقد ومتغير لأعمال المدير التنفيذي الرئيسية لإدارة إتمام التسليمات الناجحة والفورية متوسط وطويلة الأجل إلى الأطراف المعنية.

المشكلة ما هي المشكلة التي كنت تواجهها قبل تنفيذ الممارسة؟

يقوم المدير التنفيذي على أمر تدفقات عمل متعددة ذات مستويات أهمية وسرعة ومتطلبات زمنية متغيرة ومتقبلة الأمر الذي يزيد من صعوبة تحديد الأولويات والفرز

الحل: ما هو الحل الذي تم استخدامه وإلى أي مدى أسهم في حل المشكلة؟

يتم وضع بنود العمل والتسليمات الرئيسية في ورقة إكسيل تتضمن العرض التوضيحي البصري للحالة (مكتمل/ وضع جيد = أخضر، تقدم جيد = كهرباني، لم يتم البدء/ ليس في وضع جيد = أحمر) مع تعيين درجة السرعة (بتصنيف من 1 إلى 100) ودرجة الأهمية (بتصنيف من 1 إلى 100). ومع حدوث التغييرات في درجات السرعة والأهمية، يُعاد تخزين الجدول بصورة منتظمة وفق درجة السرعة (من الأكبر إلى الأصغر) ثم وفق درجة الأهمية، ما يصل بأولويات المدير التنفيذي إلى أعلى الدرجات ويجعل من عملية الفرز أكثر فعالية وملاءمة.

ولأجل تقديم إصدار واضح وسريع لهذا، قمنا بتخطيط التسليمات في مخطط بياني (السرعة مقابل الأهمية) مع وضع التسليمات في مربعات باللون الأخضر أو الكهرباني أو الأحمر وفق حالها. وبهذا يمكن للمدير التنفيذي أن يحدد أسرع الأمور التي تحتاج إلى اهتمامه.

الطريقة التي أخبرت الجميع بها في الشركة:

تم تعميم الفكرة على المديرين الآخرين (حسبما ينطبق) لاستخدامها ومضاهاتها في حال احتاجوا ذلك.

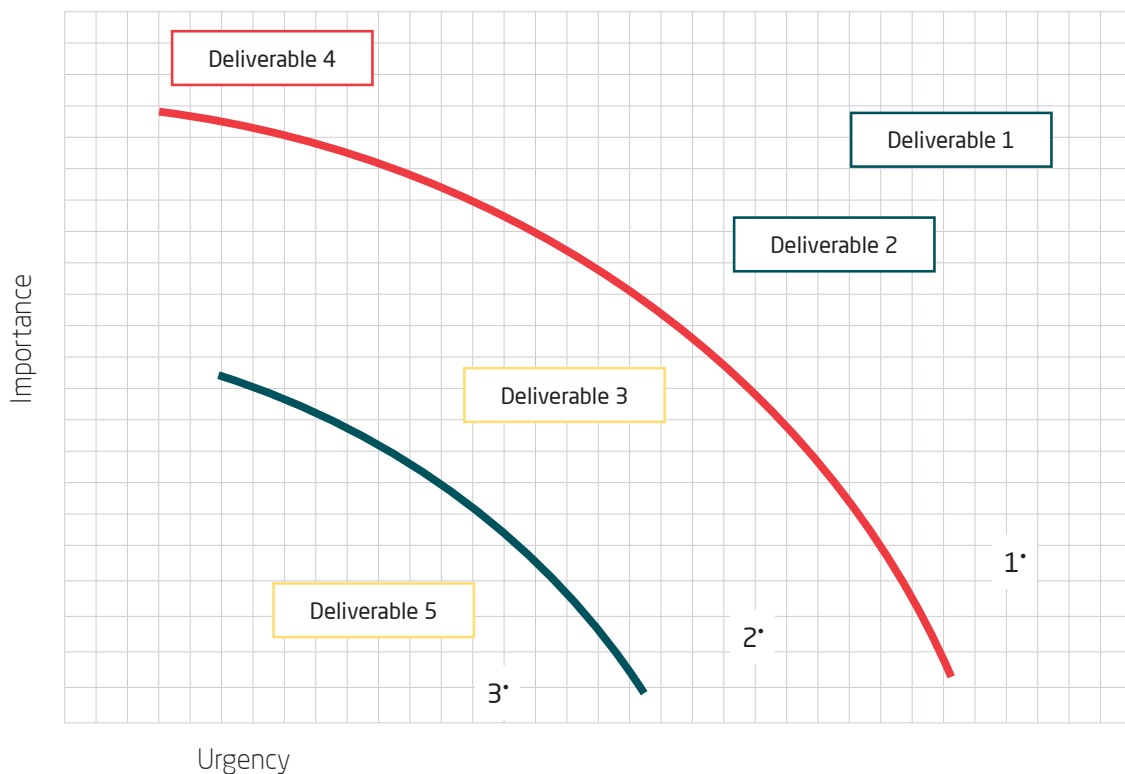


CEO Tracker-Strictly confidential

	Area	Work Stream	Status	Due	Urgency	Importance	Update (Important notes,Challs)
1	Project 1	Delievable 1		Early September			Important daily updates added here
2	Project 2	Delievable 2		October			Can include actions highlighted in bold
3	Project 2	Delievable 3		Q3			Further information is useful to context
4	Project 3	Delievable 4		Jan-16			Etc
5	Project 2	Delievable 5		End of year			Etc

02/09/2015

CEO Tracker Chart-Strictly confidential





ملخص عن الممارسة

إعداد يوم كل سنة للخروج بالموظفين من أجواء العمل إلى أجواء الترفيه وتقوية التواصل بينهم مثل:

- وادي أدفانتشر بالعين
- حجز قاعة بفندق والتعاقد مع شركة للقيام بتنظيم ممارسات/ألعاب /مسابقات وغيرها للموظفين

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

ضعف الاتصال بين الأقسام والمدراء

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

العمل على تطبيق قيم فلاش خلال فعاليات بناء الفريق وهي: الثقة - التميز - التواصل والالتزام - التحدي - الخبرة - تحسين وانعكاس الذات
أصبح الاحتكاك بين الموظفين أكثر عن طريق عمل مجموعات أو فرق و كل فريق يحتوي على موظفين من أقسام مختلفة

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

يتم إرسال دعوة/تعميم عن طريق البريد الإلكتروني، إعلانها عن طريق الشبكة الداخلية، لصق الدعوة/ التعميم على جدار المكتب



ملخص عن الممارسة

يقوم كل قسم بتحديد يوم خلال السنة لعرض معلومات أو توعية أو سير عملية معينة عن قسمه لباقي الأقسام

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

كل قسم لديه الاكتفاء بالمعرفة عن القسم الذي يعمل به
لم يكن للموظفين أدنى فكرة عن عملية التوظيف والتوظيف

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

يتم عمل عرض (presentation) من قسم معين لباقي الأقسام
يتم توعية الموظفين بأن جميع الشواغر يجب أن تعلن في توظيف أولًا ويتلوها جميع المراحل التي يمر فيها التوظيف

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

يتم إرسال دعوة/تعميم عن طريق البريد الإلكتروني، إعلانها عن طريق الشبكة الداخلية، لصق الدعوة/التعميم على جدار المكتب



جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية
ABU DHABI FOOD CONTROL AUTHORITY

جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية



جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية
ABU DHABI FOOD CONTROL AUTHORITY

نظام التخطيط المؤسسي للتميز التكنولوجي

ملخص عن الممارسة

استناد على التوجه الحكومة لإمارة أبوظبي لتأسيس وإنشاء نظام التخطيط المعماري المؤسسي للتميز التكنولوجي قام جهاز أبو ظبي للرقابة الغذائية بتنفيذ المشروع وتطبيقه وحرصاً منها على مواكبة أحدث الممارسات العالمية التي تساند و تنمي الابتكار و التحسين المستمر في عمل الجهاز.

إن نظام التخطيط المؤسسي هو ممارسة تدعو للنظر إلى المؤسسة بشكل متكامل انطلاقاً من المنظور الاستراتيجي و مروراً بالعمليات و الهياكل التنظيمية رابطة إياها بنطاق البيانات و التقنيات الالكترونية و البنية التحتية للمؤسسة والتي تهدف إلى توضيح كيفية عمل جميع إدارات الجهاز و متطلباتها للقيام بأعمالها بأكمل وجه.

تتلخص اهداف المشروع بالنقاط التالية:

- تحسين جودة ومرونة الخدمات التي يقدمها جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية للمواطنين والشركات والموظفين.
- الارتقاء بفعالية عمليات جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية.
- الاستفادة من التطور في مجال التكنولوجيا لتحقيق الأهداف الأساسية.
- تطبيق المخطط المعماري المؤسسي المستهدف ووضع الخطة الانتقالية.
- تطبيق افضل الممارسات في مجال تقنية المعلومات بحسب توجه مركز أبوظبي للأنظمة الالكترونية والمعلومات

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

المشاكل التي كانت تواجه الجهاز قبل تنفيذ مشروع نظام التخطيط المعماري المؤسسي للتميز التكنولوجي

- جودة ومرونة الخدمات التي يقدمها جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية للمواطنين والشركات والموظفين.
- دقة مصادر المعلومات وشموليتها.
- درجة التعقيد في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات
- عدم وجود رؤية متكاملة عن المرحلة الإنتقالية وكيفية التعامل مع المتغيرات في بيئة الأعمال



جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية
ABU DHABI FOOD CONTROL AUTHORITY

نظام التخطيط المؤسسي للتميز التكنولوجي

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

يعتبر مشروع التخطيط المعماري المؤسسي للتميز التكنولوجي ذات أهمية عالية استناداً على خارطة الاستراتيجية لإدارة تقنية المعلومات بالجهاز والأولوية التي تنص على "الوفاء بمتطلبات تقنية المعلومات الخاصة بحكومة أبوظبي"، حيث انتهت إدارة تقنية المعلومات والاتصالات من تنفيذ المشروع، والذي يهدف إلى الارتقاء بأداء الجهاز من خلال توفير رؤية متكاملة للإدارة الاعمال والتكنولوجيا وعمل تغير جذري في طريقة البدء بالتخطيط والعصف الذهني وفتح ابواب جديدة نحو وضع اسس جديدة للاعمال الاساسية ونظرية «من اين نبدأ». حيث تم تطبيق المشروع بصورة شاملة ومتكاملة وربطها مع الأهداف الإستراتيجية للجهاز وذلك باتباع أفضل الممارسات العالمية باستخدام نموذج الإطار المعماري المؤسسي (TOGAF) والذي يساهم في تطوير الأعمال وتشخيص أماكن القوة والخلل داخل الإدارة بحيث يتم ربط اطار الاعمال بالحلول التقنية وضمان الاستخدام الامثل، وتمكن القادة من اتخاذ القرارات بسرعة وفعالية أكثر. ويهدف المشروع إلى تحسين الية التخطيط من خلال رفع قدرة الإدارة على التكيف بسرعة وكفاءة عالية في حال وجود تغيرات في بيئة الأعمال، وتسريع تنفيذ الحلول التكنولوجية من خلال الربط بين الأهداف الاستراتيجية والمتطلبات المؤسسية بالحلول التقنية المناسبة لترشيد اعتماد التكنولوجيا. حيث شمل المشروع مراحل التطبيق كما هو موضح بالشكل رقم (1). تم تحديد نقاط الضعف والقوة والفرص والتحديات ومجالات التحسين من خلال دراسة الوضع الحالي حسب دورة حياة التصاميم والمعايير حيث قامت الإدارة بعمل دراسة لتحليل بيئة العمل التقنية والاستفادة من نتائج مؤشرات الأداء ومعرفة الكفاءات والقدرات التي تمتلكها الإدارة لفهم القدرات الحالية والمحتملة، وتحليل البيانات والمعلومات للوقوف على مدى تأثير التقنيات ونماذج العمل الجديدة لفهم كيفية الاستفادة منها وتكاملها مع الإدارة. كما تم عمل مقارنات مع أفضل الممارسات المتبعة في مجال معايير وتصاميم تقنية المعلومات المتوافقة مع معايير مركز أبوظبي للأنظمة الإلكترونية والمعلومات. وتبعاً لذلك تم دراسة الوضع المستقبلي للإدارة بما يتوافق مع استراتيجية الجهاز واستراتيجية الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي في التوجهات التقنية. وتم عمل تحليل للفجوات لوضع خارطة الطريق الخاصة بالإدارة (-2016 2020) واستناداً عليه تم عمل تحديث لإستراتيجية الإدارة وذلك لحكومة تطبيقها.



الشكل رقم 1



جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية
ABU DHABI FOOD CONTROL AUTHORITY

نظام التخطيط المؤسسي للتميز التكنولوجي

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- قام الفريق المعني بالقيام بالعديد من دورات التدريب الخاصة بالمشروع وكيفية الاستفادة منها
- اطلاق أداة التخطيط المعماري (MEGA Tool) والتي تحتوي على برمجيات تخدم متخذي القرار.
- المؤتمرات والندوات والدورات الخاصة بالمشروع واشراك المعنيين فيها والاستفادة من ورش العمل المختلفة.



دار زايد للثقافة الإسلامية
Zayed House For Islamic Culture

دار زايد للثقافة الإسلامية

ملخص عن الممارسة

1. حصر الاستثمارات المستخدمة والإجراءات الموثقة والغير موثقة.
2. عمل واعتماد قوالب موحدة لجميع أنواع الوثائق بالدار:
 - الإجراءات.
 - الاستثمارات.
 - المنهجيات.
 - أدلة الإجراءات.
 - الاستبيانات.
3. ضبط الهوية المؤسسية من خلال تطوير وتوثيق وضبط جميع أنواع الوثائق وفقا لمواصفات نظام إدارة الجودة 9001.
4. إدارة الإصدارات عن طريق مجلد إلكتروني مشترك وفق صلاحيات محددة.
5. تحتوي القوالب على معلومات وبيانات مهمة مثل (الهدف والصلاحيات ومؤشرات الأداء ومسارات تدفقية موحدة والوقت إلخ)
6. تعميم الإصدارات على الموظفين عن طريق البريد الإلكتروني.
7. متابعة استخدام الموظفين للإصدارات الحديثة عن طريق التدقيق الداخلي.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- لا توجد نماذج وقوالب موحدة ضمن الهوية المؤسسية.
- لا توجد آلية لضبط الإصدارات.
- لا توجد آلية لتوثيق وتحديث الوثائق.
- لا توجد إجراءات موثقة ومحدثة لدى جميع الوحدات التنظيمية.
- لم يتم تطوير وضبط وتحديث جميع الاستثمارات المستخدمة.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم تشكيل فريق العمليات والخدمات ويتكون من الكوادر الوطنية بالدار بمختلف تخصصاتهم وذلك للاستفادة من خبراتهم ومعارفهم وتقليل تكاليف الاستشارات الإدارية وتم وضع خطة عمل مقسمة لثلاث مراحل:

1. مرحلة تحليل الوضع الراهن.
2. مرحلة إعداد وتطوير الوثائق، إعداد وتصميم وتطبيق قوالب موحدة لجميع أنواع الوثائق بالدار الإجراءات، الاستثمارات، المنهجيات، أدلة الإجراءات، الاستبانات، السياسات
3. مرحلة توثيق وتطبيق الإجراءات.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

يتم توثيق جميع الإجراءات وتطوير الاستثمارات ضمن القوالب الموحدة من خلال فريق العمليات والخدمات، واعتمادها بتواقيع المعنيين وإصدارها وضبطها عن طريق مكتب التخطيط الاستراتيجي والتميز المؤسسي، وتعميمها على جميع الموظفين عن طريق البريد الإلكتروني وفقا لمواصفات نظام إدارة الجودة 9001.



دائرة التنمية الاقتصادية
DEPARTMENT OF ECONOMIC DEVELOPMENT

دائرة التنمية الاقتصادية



ملخص عن الممارسة

هو برنامج لتقديم نماذج متميزة للعاملين بدائرة التنمية الاقتصادية وتهيئتهم للتقدم بالجوائز الداخلية والخارجية وصقل مهاراتهم وقدراتهم الوظيفية

الهدف من البرنامج

1. تقديم نماذج متميزة من العاملين بالجهات الحكومية في أبوظبي.
2. توفير إطار واضح للتقييم الذاتي.
3. ضمان تطبيق أفضل الممارسات وإبرازها.
4. إبراز المتميزين وتكريمهم.

المهام :

1. تحديد المرشحين
2. اعداد البرامج التدريبية
3. متابعة المرشحين للتأكد من تطبيقهم للمعايير
4. الاشراف على صياغة وثائق الترشيح
5. تقييم الوثائق وتحديد فرص التحسين

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

1. عدم وجود ميزانية مخصصة للبرنامج
2. عدم الوصول الى العدد المستهدف من المرشحين (النجوم)
3. عدم استجابة أو دعم الرؤساء المباشرين للمشاركين لإنجاز البرنامج
4. انخفاض المشاركة من المشاركين في الملتقيات



الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

- تم الاعتماد على الموارد الداخلية للمشروع من (موارد بشرية، قاعات، ميزانية التدريب)
- دعم ورعاية الإدارة العليا للبرنامج .
- الاستعانة بالشريك الاستراتيجي وزارة الداخلية لعمل جلسات التقييم واختيار المرشحين للبرنامج عمل استطلاع رأي مما أدى الى وضع خطط تطويره و تحسينية وتوصيات طبقت لرفع نسبة المشاركة في الملتقيات .

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

عن طريق الاخبار _ عقد 01 ملتقيات خاصة بالجائزة _ ورش توعية على جميع الموظفين _ رسائل SMS



جانب من ورش العمل



دائرة التنمية الاقتصادية
DEPARTMENT OF ECONOMIC DEVELOPMENT

برنامج النجوم



مقابلات التقييم



دعم الإدارة العليا



تكریم الموظفين المتميزين الحاصلين على تقدير امتیاز في إدارة الاداء الوظيفي

ملخص عن الممارسة

يقام حفل سنوي من كل عام يكرم فيه نخبة من الموظفين المتميزين الحاصلين على تقدير امتياز في إدارة الاداء الوظيفي بحضور الادارة العليا في الدائرة. نقوم بتقديم هدية وشهادة تقدير وشكر للموظفين للإنجازاتهم، كما نقوم باختيار بعض المكرمين لعرض مسيرة تميزهم ونقلها للموظفين في الحفل السنوي.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

عدم وجود أي نظام تحفيزي للموظفين فيما يخص إدارة الاداء الوظيفي لتشجيعهم على الاداء المتميز، وعدم إبراز المتميزين في الدائرة

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم طرح الفكرة في تكريم الموظفين المتميزين وتمت الموافقة عليه من الادارة العليا ليكون حدث سنوي. وساهم في حل المشكلة عن طريق تحفيز الموظفين في الاستمرارية في الاداء المتميز، كما ساهم في منافسة الموظفين في تحسين الاداء ورفع الكفاءة.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

عن طريق الاخبار الداخلية + دعوات خاصة تصل للموظفين المكرمين + عبر رسائل نصية عبر الهاتف المتحرك.



دائرة التنمية الاقتصادية
DEPARTMENT OF ECONOMIC DEVELOPMENT

تكریم الموظفين المتميزين الحاصلين على تقدير امتياز في إدارة الاداء الوظيفي

تكریم الموظفين المتميزين الحاصلين على تقدير امتياز في إدارة الاداء الوظيفي



3 سنوات على التوالي من الامتياز !



التميز في تقديم الحفل



صورة جماعية للمتميزين



المتميزون قطاع التخطيط والاحصاء



المتميزون مركز أبوظبي للأعمال



المتميزون قطاع الإدارة العليا



المتميزون قطاع الدعم المؤسسي



المتميزون قطاع السياسات والتشريعات



المتميزون قطاع الخدمات المساندة



ملخص عن الممارسة

ملتقى المعرفة هو ملتقى نصف سنوي تنظمه الدائرة بهدف تشجيع وتحفيز ونشر المعرفة من خلال تسليط الضوء على التجارب الناجحة والمميزة والدروس المستفادة والمواضيع الساخنة من داخل الدائرة وخارجها لدى شركائنا الاستراتيجيين من القطاعين العام والخاص. كما يهدف الملتقى إلى بناء وتأسيس مجتمعات الممارسة COPS في الدائرة حيث أنها أحد الأسس والمبادئ الرئيسية لإدارة المعرفة نحو الابتكار.

وقد تم عقد عدة ملتقيات خلال السنوات الاربعة الماضية، وفي كل ملتقى يتم اختيار موضوع محدد (Theme) لتناوله ومشاركة المعرفة فيه. حيث يتم استضافة عدد من الجهات الخارجية ذات العلاقة في الموضوع بالإضافة إلى جهة داخلية (بالدائرة) يتناسب دورها مع موضوع الملتقى للتحديث عن أفضل التجارب والخبرات وطرح قصص نجاحهم في ذلك المجال.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة ؟

قلة تبادل المعرفة الضمنية بين الموظفين

قلة تبادل المعرفة وفضل التجارب والممارسات فيما بين الجهات الخارجية

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة ؟

انشاء هذه المبادرة لتشجيع وتحفيز التبادل المعرفي الموظفين على المستوى الداخلي والخارجي.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

دعوة جمع الموظفين داخلياً، بالإضافة الى الدعوات الخارجية للشركاء.



احصائيات

الصورة	تفاصيل الملتقيات	عدد الملتقيات	السنة
	ملتقى المعرفة الاول - الجهة الداخلية المشاركة : ادارة الدراسات / مبدأ الاقتصاد مبني على المعرفة - الجهة الخارجية المشاركة : شركة نولج كامبس/ مبادئ تطبيقات ادارة المعرفة	2	2012
	ملتقى المعرفة الثاني - الجهة الداخلية المشاركة : ادارة الحماية التجارية / دور المعرفة في حماية المستهلك - الجهة الخارجية المشاركة : محاكم دبي شرطة دبي بلدية دبي شركة نولج كامبس		
	ملتقى المعرفة الثالث - الجهة الداخلية المشاركة : ادارة الموارد البشرية / برنامج منا وفينا - الجهات الخارجية المشاركة : وزارة الداخلية بلدية العين شركة نولج - كامبس	2	2013
	ملتقى المعرفة الرابع - الجهة الداخلية المشاركة : مكتب التفاسية ادارة التخطيط الاقتصادي - - الجهات الخارجية المشاركة : لجنة ابوظبي لتطوير التكنولوجيا		
	ملتقى المعرفة الخامس / قصة نجاح تقنية - الجهات الداخلية المشاركة : ادارة تقنية المعلومات - الجهات الخارجية المشاركة : شركة ادنوك مركز ابوظبي للأنظمة - الالكترونية والمعلومات	2	2014
	ملتقى المعرفة السادس / الاقتصاد الاخضر - الجهات الداخلية المشاركة : ادارة الدراسات - الجهات الخارجية المشاركة : هيئة البيئة شركة مصدر شركة روتانا للفنادق		



	ملتقى المعرفة السابع / رواد اماراتيون - الجهات الداخلية المشاركة : ادارة العلاقات التجارية - الجهات الخارجية المشاركة : صندوق خليفة شركة أحمد المزروعى - للصناعات شركة كرييتف للمعاملات قصة نجاح مشروع " Bedashing "	2	2015
	ملتقى المعرفة الثامن / العمل المسؤول كيفما تراه - الجهات الداخلية المشاركة : فريق المسؤولية المجتمعية - الجهات الخارجية المشاركة : غرفة تجارة دبي شركة اوسان - جامعة زايد مكتب تنمية الصناعة بنك ابوظبى الوطنى		





ملخص عن الممارسة

يتم عقد جلسة همزة وصل كل شهر من خلال إرسال دعوات مسبقة لموظفي القطاع للحضور. بالإضافة الى دعوة عدد من المرشحين من القطاعات الاخرى. و يتم تحديد موضوع الجلسة بالاتفاق مع ادارات القطاع بالتنسيق مع منسق جلسة همزة وصل وعلى ان تكون المواضيع خارج نطاق العمل .

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة ؟

تعزيز التواصل الداخلي داخل القطاع بشكل خاص ومع القطاعات الاخرى بشكل عام ونقل المعرفة بين الموظفين .

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة ؟

جلسة شهرية يتم خلالها طرح مواضيع مفيدة من قبل أي من موظفي القطاع بشكل طوعي ليتم خلالها مناقشة الموضوع وتناول وجبة الافطار .

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

دعوة إلكترونية ترسل لموظفي القطاع



دائرة التنمية الاقتصادية
DEPARTMENT OF ECONOMIC DEVELOPMENT

ملتقى المعرفة

ملتقى المعرفة



جلسات همزة وصل تتم بمشاركة فرع العين عن طريق البث المباشر



ملخص عن الممارسة

ممارسة «ميلس المعرفة» هي عبارة عن جلسات بشكل شهري يتم فيها اكتساب الموظفين للمعلومات والمعارف بشتى أنواعها بطرق واساليب تفاعلية متجددة ومبتكرة. يكون ميلس المعرفة بمثابة تشجيع وتحفيز ونشر للمعرفة من خلال تسليط الضوء على التجارب الناجحة والمميزة والدروس المستفادة والمواضيع الساخنة داخلياً لتطوير الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى تعزيز التواصل الفعال بين الموظفين والذي بدوره يؤثر على إنجاز المهام مع القطاعات الأخرى بشكل أسرع.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- قلة تبادل المعرفة الضمنية بين الموظفين.
- لا توجد ثقافة منتشرة لأهمية إدارة المعرفة في الدائرة

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

- انشاء هذه المبادرة لتشجيع وتحفيز الموظفين على المستوى الداخلي.
- اختيار اسم جاذب لممارسة نقل المعرفة (ميلس المعرفة) عوضاً عن ورشة عمل للمعرفة.
- اعتماد الأسلوب التفاعلي في ميلس المعرفة لاكتساب المعرفة بالتجربة، والاستفادة بشكل أعمق من التلقي فقط.
- استخدام اسلوب التشويق لجذب الحضور لميلس المعرفة.
- وقد كان له الأثر الكبير على الموظفين باكتسابهم معارف متنوعة بأسلوب ممتع وشيق، بالإضافة إلى تحفزهم لنقل المعرفة لإداراتهم والتواصل الفعال بين الموظفين في مختلف القطاعات.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

من خلال النشرات الاخبارية ودعوة داخلية لفئة معينة من الموظفين



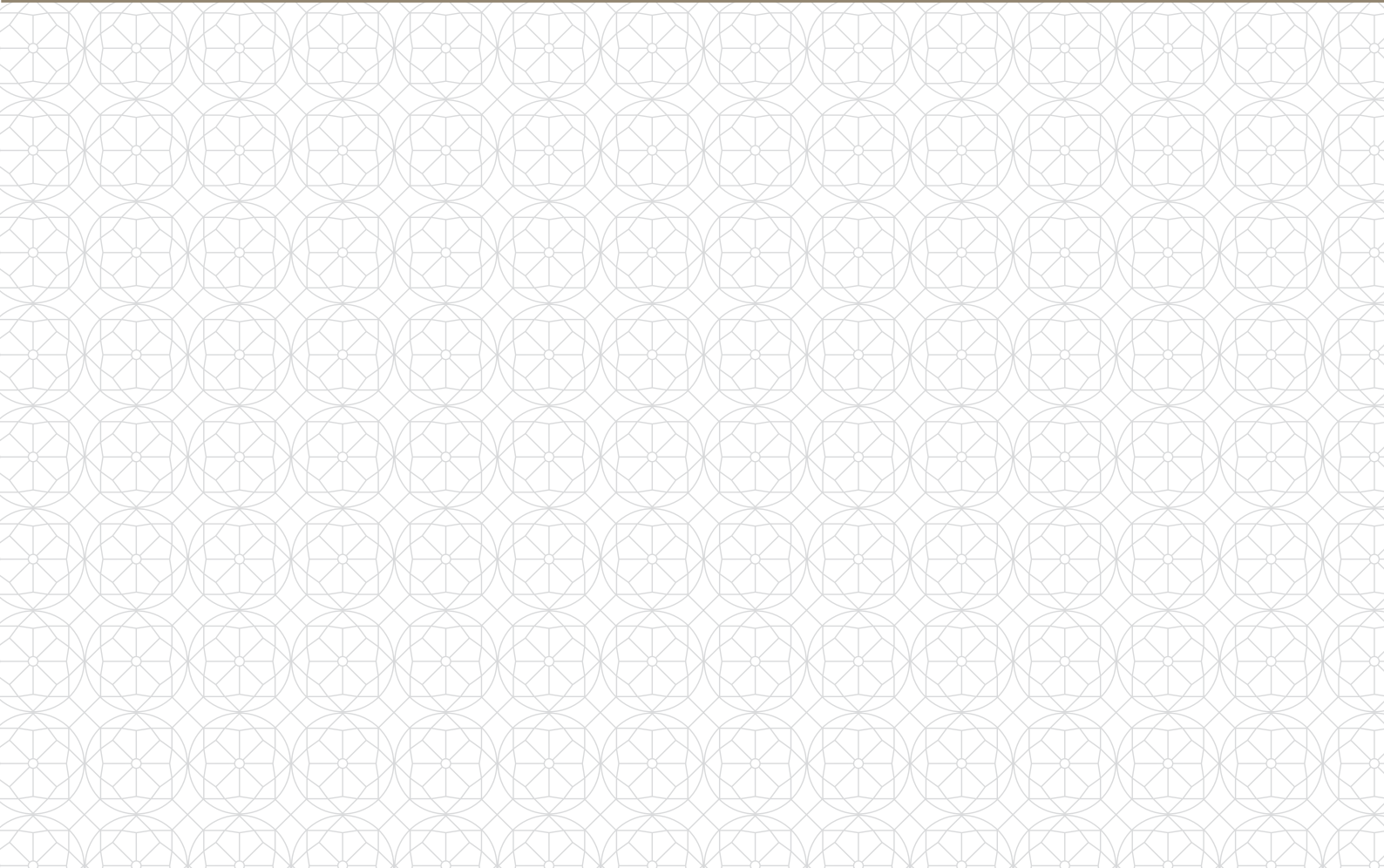
إحصائيات

الجهة المشاركة (المتحدث)	الموضوع	التاريخ	مجلس المعرفة
لجنة المسؤولية المجتمعية	أهمية المسؤولية المجتمعية	2015/27/1	مجلس المعرفة الأول
تحويل (مركز إدارة النفايات)	تقليل النفايات وإعادة استخدامها	2015/17/2	مجلس المعرفة الثاني
إدارة المعرفة	منهجية يابانية لتطبيق المعرفة	2015/25/3	مجلس المعرفة الثالث
مجلس أبوظبي للتطوير الاقتصادي	درهمي (الوعي المالي الشخصي)	2015/27/4	مجلس المعرفة الرابع
شمسة المنصوري	اتخاذ القرار	2015/18/5	مجلس المعرفة الخامس
فريق البيئة والصحة والسلامة	يوم بلا ورق	2015/3/6	مجلس المعرفة السادس
لجنة المسؤولية المجتمعية	محاضرة (تنوع الهمم في رمضان)	2015/2/7	مجلس المعرفة السابع
إدارة المعرفة	مهارات إدارة التواصل الاجتماعي	2015/28/9	مجلس المعرفة الثامن
لجنة المسؤولية المجتمعية	الاتيكت الوظيفي	2015/26/10	مجلس المعرفة التاسع
أحمد اليافعي-مركز آرت هب	دور الفن الهادف	2015/16/11	مجلس المعرفة العاشر
شركة أبامي	الإبداع والابتكار	2015/15/12	مجلس المعرفة الحادي عشر
إدارة الحماية التجارية - قسم حماية المستهلك	تسوق بذكاء	2016/19/1	مجلس المعرفة الثاني عشر
أ. خليفة المحرزي	الرقص مع الأفيال بالطريقة اليابانية	2016/17/2	مجلس المعرفة الثالث عشر



دائرة القضاء
JUDICIAL DEPARTMENT

دائرة القضاء - أبو ظبي





ملخص عن الممارسة

بناء على مبادرات امانة ابو ظبي في حماية البيئة وتخفيض انبعاثات غاز ثاني اوكسيد الكربون من خلال ترشيد استهلاك المياه والطاقة الكهربائية ، والرغبة في تحويل مباني دائرة القضاء إلى مباني خضراء مستدامة ، تم العمل على تحويل جميع صنادير المياه العادية الموجودة في مرافق الدائرة إلى صنادير تعمل حساسة تعمل بنظام الاشعة الحمراء ، إضافة إلى تركيب أجهزة حساسة الحركة في الممرات العامة وأجهزة ضبط الوقت وذلك لاطفاء الانارة في الممرات الغير مستخدمة وفي خارج اوقات الدوام الرسمي ، وذلك لتوفير الكهرباء في المباني الخاص بالدائرة

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

هدر في استهلاك الطاقة الكهربائية والمياه .

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

- توفير صنادير مياه تعمل تحت الاشعة الحمراء .
- تبديل المصابيح الكهربائية العادية بمصابيح توفير الكهرباء
- تركيب اجهزة حساسة للحركة في الممرات الرئيسية
- توفير اجهزة مؤقتة للاضاءة
- تركيب نظام الطاقة الشمسية .

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- توزيع لوحات وارشادية في جميع المكاتب والمرافق لحث الجميع على اطفاء الانارة في المكاتب المناطق الغير مستخدمة.
- تطبيق النظام في المباني التابعة للدائرة .



ملخص عن الممارسة

يُعتبر قسم عقود الزواج في دائرة القضاء الجهة المسؤولة عن تسجيل وقائع الزواج في الإمارة. ولغايات التسهيل على الجمهور، توفر الدائرة خدمة تسجيل عقود الزواج خارجياً في أماكن تواجدهم عند الطلب. لذلك وحرصاً من الدائرة على توفير حلول تقنية عملية، فعالة ومبتكرة، تعزز هذه الخدمة، قام فريق العمل داخلياً بتطوير منظومة متكاملة تتيح هذه الخدمة للجمهور بكل سهولة ويسر. إن نظام تسجيل عقود الزواج للمأذونين الخارجيين هو الأول من نوعه والوحيد القادر على استخراج بيانات أطراف العقد (الزوج، الزوجة، الشهود، ...الخ) مباشرة من خلال بطاقة الهوية الصادرة عن هيئة الإمارات للهوية باستخدام قارئ بطاقات مدمج مع جهاز الأيبياد.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- طول الوقت المستغرق في إدخال بيانات الأطراف في عقود الزواج، مما كان يؤثر على رضا المتعاملين عن الخدمة المقدمة.
- الجهد المضاعف المطلوب لإعادة تفريغ البيانات التي تم جمعها من قبل المأذون وإدخالها إلى أنظمة الدائرة.
- ظهور بعض الأخطاء في إدخال البيانات نتيجة إدخالها بشكل يدوي.
- عدم إمكانية الأطراف من استخدام أدوات الدفع الإلكتروني للرسوم المقررة

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

كان الحل بقيام موظفي الدائرة المختصين بإنشاء نظام عقود الزواج للمأذونين الخارجيين من خلال إعطاء المأذون إمكانية تسجيل العقود التي تتم خارج قسم عقود الزواج من خلال جهاز الكمبيوتر اللوحي «الأيبياد» بحيث يتم تجميع بيانات العقد الأساسية بالترابط مع بطاقة الإمارات للهوية للحصول على بيانات الأطراف، بالإضافة لإمكانات التوقيع والدفع الإلكتروني مع القدرة على تسجيل العقد آلياً ولحظياً على أنظمة الدائرة الداخلية.

ساهم إنشاء النظام في حل المشاكل التي كانت تواجه خدمات عقود الزواج من خلال:

- زيادة معدل دقة البيانات حيث قلت نسبة أخطاء الإدخال وفق نتائج عمليات التدقيق إلى أقل من 5% مقارنة بحوالي 30% قبل التطبيق.
 - تقليل الوقت المستغرق لتقديم الخدمة إلى 10 دقائق بدلاً من 45 دقيقة والتي كانت هي متوسط المدة المطلوبة لتسجيل عقد الزواج قبل إنجاز النظام.
 - إتاحة إمكانية الدفع الإلكتروني للأطراف.
- زيادة نسبة رضا المستخدمين من 75% قبل إنشاء النظام إلى أكثر من 90% بعد التطبيق.



طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم في بداية الأمر اختبار النظام على عينة واحدة للتأكد من سلامة التشغيل، ومن ثم إطلاقه لحوالي 10% من المستخدمين بهدف تطبيق النظام على أرض الواقع لقياس مؤشرات الكفاءة والنجاح وذلك من خلال عقد ورش عمل دورية وتحليل الملاحظات التي ترد خلال تقديم الدعم الفني، ثم البدء باستبدال الوضع القائم وإنجاز والتحسينات المطلوبة في المرحلة الثانية. كما تضمنت المرحلة الثالثة توفير إمكانية الدفع والتوقيع الإلكتروني بالإضافة للملاحظات والتحسينات التي وردت من المرحلتين الأولى والثانية، والحصول على ملاحظات المستخدمين ودراساتها وجدولتها للإطلاق النهائي الذي شمل جميع مستخدمي النظام بجميع الإمكانيات المحددة في نطاق المشروع



ملخص عن الممارسة

نظام قائم على استخدام ترددات موجات الراديو (RFID) وشريحة (RFID Tag) لضبط مسار الملفات الورقية وتحديد أماكن تواجدها وتحركاتها وعدم السماح بإخراجها عن النطاق المخصصة لها إلا للمخولين بذلك أو بموجب تصريح إلكتروني خاص.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- فقدان بعض الملفات في الخزائن دون إمكانية تحديد مكانها والوصول إليها إلا ببذل جهد ووقت كبيرين، وأحيانا عدم إمكانية الوصول إليها.
- تواجد الملفات في أماكن غير مصرح بها.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

- تطبيق التقنية المذكورة لضبط مسار الملفات حيث مكن ذلك من :
- تتبع حركة سير الملفات الورقية.
- حفظ تاريخ مصممة الحركة الملف الورقي وتنقله من مكان لآخر.
- اظهار حركة سير الملف عبر مخطط مكاني وزماني.
- الوصول إلى أي ملف بدقة وببسر، حتى ولو كان داخل ملف آخر، وفي أي مكان ضمن التغطية.
- عدم السماح للملف بالوصول إلى مكان غير مصرح به، والتنبيه على ذلك عن طريق جرس الإنذار.
- إمكانية تتبع مسار الملف من قيده حتى التاريخ الذي يتم فيه التتبع.



طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- تم تدريب كافة الموظفين المستخدمين للنظام



ملخص عن الممارسة

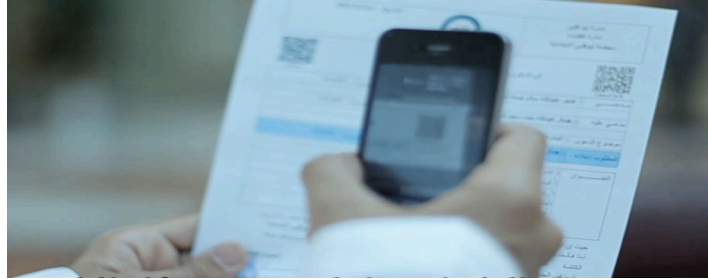
خدمة تقدم لمتعاملي دائرة القضاء لمعرفة أماكن قاعات المحكمة ولتسهيل الوصول إلى قاعة المحكمة المعنية، وذلك بقراءة رمز الاستجابة السريعة (QR Code) والذي تتم طباعته على ورقة الاعلان القضائي ويحتوي على بيانات موقع الجلسة وطريقة الوصول إليها، وذلك عبر برنامج فك التشفير المثبت على الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية. كذلك يحتوي الاعلان القضائي على رمز استجابة آخر لتتبع مسار القضية.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- عدم تمكن المراجعين من الاستدلال على أماكن جلساتهم
- ضياع المراجعين في المبنى مما يؤدي إلى تأخر الجلسات أو غيابهم عن الجلسات
- كثرة التساؤلات عن إجراءات القضية ومسارها

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

- وضع تطورات القضية والقرار الصادر بها من خلال مسح رمز الاستجابة على ورقة الإعلان القضائي عن طريق استخدام الهاتف الذكي.
- معرفة الموقع المخصص لانعقاد جلسة في قضية ما بمسح رمز الاستجابة السريعة المبينة على ورقة الإعلان القضائي عن طريق استخدام الهاتف الجوال ، ليتم عرض الفيديو المخصص لدليل الزائرين للوصول إلى قاعة المحكمة المخصصة أو المكتب الذي يقصده العميل .



طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- الاعلان الداخلي عن طريق الشاشات الداخلية في الدائرة.
- الاعلان عبر وسائل التواصل الاجتماعي المرئية والمقروءة (علوم الدار ، الجرائد) .
- وضع رمز الاستجابة السريعة (الكيو آر كود) على الإعلانات الصادرة من المحكمة و المسلمة لأطراف الدعوى.
- ابلاغ مستلمي الاعلانات القضائية.



ملخص عن الممارس

نظام حصادنا هو نظام إدارة الأداء والاستراتيجية الإلكتروني يقيس بدقة مدى تحقيق الخطة الإستراتيجية بمستوياتها المختلفة من خلال توفير قياس نسب إنجاز الأهداف الإستراتيجية الرئيسية والفرعية والوسائل، وكذلك متابعة مؤشرات الأداء التشغيلية لمختلف وحدات العمل، حيث أنه متصل بأنظمة الدائرة والمصمم لمتابعة الأداء في المحاكم والنيابة العامة والقطاعات والإدارات المختلفة بالدائرة. يمثل النظام الأداة المثلى لتعزيز عنصرَي الشفافية والمساءلة بما يساهم في تحقيق الخطط الإستراتيجية والتشغيلية للدائرة مع إتاحة إمكانية عرض التقارير في رسومات بيانية وتوضيحية مختلفة وسهلة القراءة. كما تم تزويد نظام إدارة الأداء بإمكانية تحميل الملفات على النظام وأرشفتها في مكتبة النظام وبالتالي توفير الأداة الأولى لتبادل المعرفة في دائرة القضاء وتسهيل تبادل الوثائق والملفات المتعلقة بالأداء العام في الدائرة.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

المشكلة الحقيقية التي واجهت الدائرة قبل تطبيق النظام تتلخص في صعوبة تتبع نتائج الأداء بسبب عدم وجود مصدر موحد وطريقة منهجية في قياس الأداء. علاوة على التباين في التقارير التي كان يتم رفعها للقيادة فيما يتعلق بأداء الوحدات التنظيمية المختلفة بشكل يدوي، وذلك منبعا للاختلاف في طريقة تحديد الإنجاز الفعلي للمؤشرات والمبادرات والمشاريع. وعليه استوجب استحداث أداة تساهم في توحيد منهجية متابعة إنجاز الخطط الاستراتيجية والتشغيلية في الدائرة.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

وفر النظام أداة إلكترونية موحدة ومنصة مؤتمة لرصد أداء الدائرة ومتابعته واتخاذ قرارات آتية من شأنها ضبط بوصلة الاداء ، علاوة على توفير مساحة للتعليقات وابداء الراي من قبل المسؤولين عن المؤشرات والمبادرات لبيان المزيد من التفاصيل حول الأداء على نفس صفحة المؤشر أو المبادرة بالإضافة إلى توفير خاصية إرفاق الأدلة الإلكترونية التي من شأنها أن تساهم في التحقق من نسب الإنجاز المختلفة.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم إجراء العديد من ورش العمل والحملات التوعوية لشرح خصائص النظام وكيفية استخدامه كما تم إعداد دليل المستخدم الذي يحتوي على كافة العمليات التي يتم إجرائها على النظام. علاوة على ذلك، تم تعميم استخدام النظام على الوحدات التنظيمية المختلفة في عام 2013 من خلال البدء في تحديد منسقي النظام والمصالحات المختلفة للمدراء والمسؤولين مع التوقف عن تسليم التقارير اليدوية منذ ذلك الحين.



دائرة المالية
DEPARTMENT OF FINANCE

دائرة المالية



ملخص عن الممارسة

فيما يتعلق بالمقارنات المعيارية يجب العمل على توثيقها وبيان الألية التي يتم بها الإستفادة من تلك الزيارات الميدانية المحلية والدولية، مما يستدعي البحث عن ضوابط المقارنات المعيارية وكيفية توثيقها وقياس مؤشرات نجاح تلك المقارنات، حيث أن دائرة المالية بصدد تطوير منهجية المقارنات المعيارية وإستحداث آليات كطلب المقارنات المعيارية اللازمة للدائرة استحداث النماذج اللازمة لإعداد التقارير بعد العوده من الزيارات أو المقارنات المعيارية.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

لم يتم الاستفادة من الزيارات الميدانية والمقارنات المرجعية كمدخلات في إعداد الخطط الاستراتيجية ومراجعتها وتحديثها بحيث تنعكس على توجهات الدائرة الاستراتيجية.

كما لم تقم الدائرة بمقارنة مؤشرات العاملين ومؤشرات رضا العاملين مع مؤسسات شبيهة محليا او إقليميا او دوليا من حيث أفضل الممارسات.



الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم تشكيل فريق عمل قام بالعديد من البحوث والدراسات المكتبية فيما يتعلق بالمقارنات المعيارية، وكذلك التواصل مع العديد من الجهات المحلية بهدف الاستفادة من خبراتهم بهذا المجال إلا أنه لم تتوفر لديهم ألية للممارسات بالمقارنات المعيارية المطبقة. ومن هذا المنطلق بدأ فريق العمل بمهمة مراجعة المنهجية المتعلقة بالمقارنات المعيارية والعمل على تطبيقها وإعداد النماذج وتقديم التوصيات بشأنها كما يتضمن طلب المقارنات المعيارية نماذج التقارير اللازمة عند عودة فرق العمل من الزيارات المتعلقة بالمقارنات بهدف الاستفادة منها وتطبيق الأمثل منها بالوحدات التنظيمية كنتائج لتلك المقارنات.

وقد ساهم تطوير النماذج للمقارنات المعيارية وتفعيل منهجية المقارنات المعيارية بتلبية متطلبات فرص التحسين الناتجة عن تقييم جائزة أفضل جهة حكومية متميزة بمعيارى الاستراتيجية ونتائج العاملين وكذلك الإشراف على تنفيذ المقارنات المعيارية وإعداد تقارير المقارنات مما أدى الى تطبيق خطط العمل التحسينية الناتجة عن تلك المقارنات، وكذلك ساهمت تلك الممارسة بقياس أثر تنفيذ المقارنات المعيارية وتبني أفضل الممارسات وفقا لمؤشرات الأداء المعتمدة بالدائرة.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

إن عملية المقارنات المعيارية المنتظمة تعد مطلبا أساسيا لتقييم إدارات وعمليات الدائرة بأفضل أداء سواء من داخل الدائرة او خارجها وذلك بهدف تحسين الأداء العام للجهة وإيجاد معايير قياس جديدة لقياس الأداء حيث قامت دائرة المالية بتعميم ممارسة المقارنات المعيارية من خلال العديد من النوافذ منها تعميمها من خلال الموقع الداخلي للدائرة.

كما أصبحت المقارنات المعيارية مبنية على منهجية واضحة لدى جميع الفرق التي تقوم بالزيارات الميدانية سواء داخل الدولة او خارجها.



ملخص عن الممارسة

برنامج قيادي لتدريب الموظفين على القيادة والإدارة وهو أحد برامج جمرك مطار العين المعدة لخدمة المجال الاستراتيجي الداخلي (بناء القدرات الجمركية القيادية وتحفيزها) ، ويمنح من خلاله مدير المركز الفرصة للموظف الميداني المتميز شهريا في المجال الاداري والضبط والتخليص الجمركي إدارة شئون المركز وتسيير أعماله من مكتب المدير خلال يوم واحد من الساعة (08:00) حتى الساعة (13:00) بحيث يتمتع الموظف بامتيازات المدير في ذلك اليوم ويتم تقييم مهاراته القيادية من قبل نائب المدير ورؤساء الأقسام والموظفين ومسؤولي الجهات الأخرى العاملة في المطار الذين يتعاملون معه مباشرة وفق النموذج المعد لذلك خصيصاً ، وقد نفذت إدارة جمرك مطار العين هذا المشروع ابتداءً من 1/مارس/2015 وشمل عدد (6) موظفين وقد لاقى هذا البرنامج رضا الموظفين الذين طالبوا بتعميمه على كافة العاملين في المركز.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

الرغبة في تنمية المهارات القيادية لبعض الموظفين الآخرين وتجهيز القيادات الواعدة كخط ثاني لممارسة العمل القيادي واعطائهم الفرصة لذلك، وبالتالي تقليل مقاومة الموظفين لعمليات التغيير المستقبلية التي تحدث وقد تحدث بالمركز كنتيجة لتفهمهم كيفية اتخاذ القرارات.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

إيجاد بيئة مناسبة لممارسة عدد من الموظفين المتميزين مهام مدير مركز جمرك مطار العين والمهام والامتيازات الممنوحة له ومعرفة استفادتهم من هذه التجربة من خلال الاستبيان الذي قاموا بتعبئته. كما يتم تقييمهم من خلال موظفي الإدارة بالمركز ومن موظفي الجهات العاملة بالمطار الذين تعاملوا معهم بشكل مباشر، وقد شجعت هذه الممارسة الموظفين على تحسين الأداء وتحفيزهم للعمل بشكل ايجابي وكما أظهرت تميزهم في جانب الأداء حيث تنافست مجموعات العمل في عمليات الضبط وحقق بعض المجموعات عدد(4) وعدد(6) ضبطيات مواد ممنوعة على رحلة واحدة هذا الأمر الذي لم يتحقق من قبل على مستوى المراكز الجمركية والمركز.



طريقة تعميم الممارسة في الجهة

لقد قمنا بداية بالعمل على دراسة الوضع الحالي لبيئة العمل حيث تبين انه لابد لنا من تشجيع الموظفين وخاصة المتميزين منهم وكذلك خلق جيل ثاني مستعدا لاستلام زمام المبادرة في المستقبل فقمنا بطرح ممارسة " قدها يا جمركي " عن طريق البريد الإلكتروني، لإعلام جميع الموظفين في المركز والمسؤولين والموظفين في الجهات الأخرى العاملة في المطار بهذا المشروع وأوقات تنفيذه. وكذلك نقوم بتعميم الدروس المستفادة من هذه الممارسة على الموظفين لكي يبقون على اطلاع بنتائج تلك الممارسة وأهميتها.



ملخص عن الممارسة

يدعم هذا البرنامج جانب تطوير المهارات الفنية والمعلومات الجمركية للعاملين ، وذلك من خلال السؤال الجمركي الذي يطرحه مدير المركز على العاملين بداية كل شهر من خلال النموذج المعتمد (سؤال الميدان) المرسل إليهم عبر البريد الإلكتروني ويمنحهم ثلاثة أيام للإجابة ، ويقدم العاملون إجاباتهم على ذات النموذج ، وعند تمكن أحد العاملين من الإجابة الصحيحة على السؤال يتم الاعلان عن الموظف الفائز الذي يطلق عليه لقب (فارس الميدان خلال الشهر) وفي حالة تمكن أكثر من موظف من إجابة السؤال يتم إجراء القرعة لاختيار الموظف الفائز باستخدام (محضر سحب اجابة فارس ميدان الجمركيين) ، وقد بدأت إدارة المركز تطبيق هذه الممارسة والمشروع منذ شهر ابريل 2015 ويتفاعل الموظفون مع المشروع بتبادل المعلومات فيما بينهم والتواصل مع الأقسام المعنية في الإدارة العامة طلباً للحصول على المعلومات المهمة لانجاز المعاملات التي تحتاج لتدخل ودعم الإدارة والقسم المختص في الدائرة.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

الرغبة في تشجيع جانب البحث والمبادرة لدى الموظفين وحثهم على التعلم الذاتي من خلال القراءة والاطلاع وتنمية مهاراتهم في عملية التواصل مع الأقسام المختصة في الإدارة العامة بشأن المعاملات التي تحتاج إلى تدخل أصحاب الخبرة.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

طرح سؤال في المجال الجمركي من خلال نموذج ميدان الجمركيين ويتم تعميم هذا النموذج إلكترونياً لكافة موظفي المركز الذين يقومون بالإجابة على هذا السؤال بعد البحث والقراءة ومن ثم يرسلون الإجابة حتى يتم تصفية الإجابات الصحيحة واختيار اسم فارس الميدان عن طريق القرعة إذا تساوى أكثر من موظف في الإجابة الصحيحة وتعمم النتيجة على الموظفين إلكترونياً أيضاً.

وقد ساهمت الممارسة باكتساب الموظفين العديد من المعارف المطلوبة للعمل الجمركي بمجال التشريعات والقوانين والأنظمة، وكما ساهمت بخلق بيئة تتميز بحب الاطلاع والبحث الامر الذي عمل تنمية قدراتهم البحثية، وكذلك تحسين عملية الاتصال والتواصل ما بين الموظفين الامر الذي خلق روح من العمل بشكل فريق.



طريقة تعميم الممارسة في الجهة

عن طريق البريد الإلكتروني والتعميم على الموظفين وحثهم على المشاركة الإيجابية في بداية كل شهر ومنحهم ثلاثة أيام للحصول على الإجابة. وكما نقوم أيضا بتعميم الإجابات الصحيحة على الموظفين أيضا بهدف نقل المعرفة بشكلها المثالي.



دائرة الشؤون البلدية
DEPARTMENT OF MUNICIPAL AFFAIRS

دائرة الشؤون البلدية



ملخص عن الممارس

تعد كودات أبوظبي للبناء معايير تقنية موحدة لكافة الجوانب المتعلقة بتنظيم أعمال البناء والإنشاءات، وبما يتناسب مع حجم الحركة العمرانية بالإمارة ويواكب متطلبات الأمن والسلامة الإنشائية والمهنية، ويوفر في استهلاك الطاقة وأن تكون أكثر مقاومة للحرائق، من خلال استخدام أنظمة بناء حديثة. بالإضافة إلى حماية وتشجيع الاستثمارات والمحافظة على التوازن والتنافسية في السوق المحلية وعدم الغلاء، واعتماد المواد اللازمة للبناء والإنشاء ووضع مواصفات قياسية لضمان جودة مواد البناء، ترتب على إصدار الكودات زيادة في نسبة الإيرادات إثر زيادة عدد الكيانات المسجلة والتي تطبق الكودات.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

كانت دائرة الشؤون البلدية تستخدم عدة كودات مما ترتب عليه تشتت الاستشاريين والمقاولين في النظام البلدي مما دعاهم للجوء للاعتماد على معايير غير مستحدثة مما يؤثر سلباً على جودة التصميم والبناء، مما نتج عنه كثرة الحوادث وعدم رضا العملاء بسبب تأخير التراخيص في البلديات كنتيجة طبيعية لاختلاف الأحكام والمعايير، ومغاللة الاستشاريين في التصميم وزيادة استهلاك الطاقة في المباني.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

طورت الدائرة العمليات الخاصة بالمتطلبات التشريعية لأعمال البناء بإصدار كودات أبوظبي للبناء مما نتج عنه توفير بيئة عمرانية آمنة للمواطنين، وتنافس عادل وفقاً للجودة وزيادة مقاومتها للزلازل والرياح، مع عدم المغاللة في ارتفاع الأسعار، وخفض تكاليف البناء واستهلاك الطاقة. أثر تطبيق الكودات اقتصادياً على الإمارة من حيث سرعة إنجاز المباني والمنشآت، وزيادة ثقة المستثمرين الدوليين في الكودات بالإمارة وكفاءتها، وخفض تكاليف صيانة المباني وزيادة عمرها الافتراضي.



طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم استحداث هيكل لإدارة كودات البناء في الدائرة، وتم إعداد خطة لنقل المعرفة للكوادر الإدارية وإعداد برامج تدريبية متخصصة للعاملين بالدائرة والبلديات، كما تم تدريب مهندسي الدائرة والبلديات للحصول على شهادات الاعتماد الدولية من مجلس الكود الدولي، وعمل المنشورات وتطويرها باللغة العربية لدعم الكودات الجديدة حسب الحاجة. وبالإضافة إلى ذلك، فقد قاومت الدائرة التغيير بإعداد خطة اتصال داخلية وخارجية للعاملين وللشركاء الاستراتيجيين لضمان الامتثال وإدارة التحول المؤسسي، كما تم إعداد ونشر «دليل أبوظبي الإرشادي لاستخدام كودات البناء الدولية»، والمطبوعات المساندة للكودات مثل تلك المتعلقة بتشييد الفيلات أو تشييد المباني السكنية بالدائرة، والبلديات والقطاع الخاص، كما تم إنشاء نافذة إلكترونية لكودات البناء بالموارد الداخلية للدائرة لنشر كودات البناء بشكل تفاعلي وابتكاري يتيح لجميع الفئات المعنية من الدوائر الحكومية والقطاع الخاص محاكاة التعديلات والاستفسارات والوصول إلى المواصفات المرجعية المساندة للكودات وكذلك المواصفات المعادلة لها عالمياً.



دائرة النقل
DEPARTMENT OF TRANSPORT

دائرة النقل



دائرة النقل
DEPARTMENT OF TRANSPORT

مؤشر TRI*M لإدارة تجربة المتعاملين

ملخص عن الممارسة

تماشياً مع سياسة إمارة أبوظبي في التنظيم و التطوير والتحديث المستمر قامت دائرة النقل بتبني منهجية TRI*M لقياس رضا متعاملي دائرة النقل ، ترمز TRI*M إلى ثلاثة معايير هي: القياس والإدارة والمراقبة، حيث يمثل هذا الحل إطاراً منهجياً لتحسين جميع العلاقات ذات الصلة مع المتعامل، ويعمل هذا الحل على قياس جودة التجربة من خلال تحديد الدوافع الرئيسية التي تفضي إلى رضا المتعامل. وبناء على ذلك يتم وضع خطة العمل وتطبيق التغيير المطلوب. ويتم استكمال الدورة من خلال تتبع الأداء وقياس التحسن الذي تم إحرازه بمرور الوقت. وقد تمت مواءمة مؤشر TRI*M ودراسة تجربة المتعاملين مع نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة وهو ما يمثل قيمة مضافة للجمهور المتعامل مع دائرة النقل

تقوم الدائرة بالتحقق من رضا المتعاملين من مستخدمي خدمات مركز الاتصال و مستخدمي مراكز خدمة المتعاملين الـ 15 فرعاً ومستخدمي سيارات الأجرة ومستخدمي العبارات ومستخدمي الحافلات العامة ومستخدمي مواقف، ويتم إجراء المقابلات وجهاً لوجه و عن طريق المكالمات الهاتفية (باستخدام قاعدة بيانات المتعاملين).

يغطي مؤشر TRI*M أربعة أبعاد أو دوائر تتعلق بالعلاقة مع المتعاملين:

(أ) الأداء العام

(ب) المقارنة مع الخدمات العمومية الأخرى

(ج) الثقة

(د) القيام بالدور المنوط بالدائرة باعتبارها مقدمة للخدمات العمومية

يتم تحصيل الإجابات على مقياس مؤلف من 5 نقاط حيث 5 تعني: ممتاز و 1 يعني: ضعيف



يفطي مؤشر TRI*M أربعة أبعاد أو دوائر تتعلق بالعلاقة مع المتعاملين:

1. الأداء العام
 2. المقارنة مع الخدمات العمومية الأخرى
 3. الثقة
 4. القيام بالدور المنوط بالدائرة باعتبارها مقدمة للخدمات العمومية
- يتم تحصيل الإجابات على مقياس مؤلف من 5 نقاط حيث 5 تعني: ممتاز و 1 يعني: ضعيف
- ة) في حين يمثل البندان (ج) و (د) بُعد المشاركة (الناحية العاطفية). نقوم بتحليل بُعدي الرضا والمشاركة من خلال تقسيم المتعاملين ضمن أربع شرائح كالتي: شريحة السفراء، شريحة المشككين، شريحة التائهين وشريحة الذين لم يتم إشراكهم
- مع الحرص على أن يكون أكبر عدد من الأشخاص ضمن شريحة "السفراء"، وبناءً على حجم الشريحة ينبغي على مزودي الخدمات فهم كيفية إدخال المزيد من التطويرات لتحسين التجربة المتعلقة بخدمة معيّنة (الرضا) أو كيفية إشراك المتعاملين لكي ينشروا كلاماً إيجابياً عنها (المشاركة)
- كل جهة لديها موارد محدودة مثل الوقت والمال الأشخاص، يساعد التشخيص المفصل الذي يتم من خلال منهجية TRI*M فيما يخص حديث الناس (الأهمية المعلنة) بالمقارنة مع التأثيرات الفعلية على تجربة التعامل على وضع الأولويات المتعلقة بالجوانب التي تتطلب اتخاذ إجراءات. كما أننا نقوم بإجراء مقارنة للأداء الحالي للسماح المهمة بالمرحلة السابقة مما يمكننا من التدقيق والحصول على التوصيات بخصوص الجوانب ذات الأولوية (في حال تحقيق التحسن) التي تعزز تجربة العميل.

المشكلة: ما المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

دائرة النقل جهة تولي اهتمام وتركيز عالي على كافة فئات متعاملينا، وتسعى بشكل مستمر إلى تقديم الخدمات المتعلقة بالجمهور بما يلبي أو يتجاوز توقعاتهم. وبموازاة أهداف دائرة النقل، بادرت الدائرة إلى ضمان التعرّف على التوقعات المتغيرة للمتعاملين باستمرار مع تحليل وتحديد الأولويات الخاصة بالجوانب التي يمكن تعزيزها. ويتم تحقيق ذلك من خلال مؤشر TRI*M الذي يبيّن دوافع الرضا والمشاركة وتعمل تحليلاته على تحديد الأولويات للجوانب التي تتطلب اتخاذ إجراءات، لكي نضمن أن مستوى تقديم الخدمات يفوق توقعات العملاء.

حل : ما الحل الذي تم تطبيقه وكيف أسهم في حل المشكلة؟

يؤمّر مؤشر TRI*M المعلومات اللازمة لتعزيز وتنمية العلاقة مع المتعاملين/ المستخدمين، حيث لا يتم النظر للمستوى الكلي فحسب ولكن يتم السعي للوصول إلى الفوارق البسيطة في جوانب معيّنة تؤدي إلى الرضا العام.



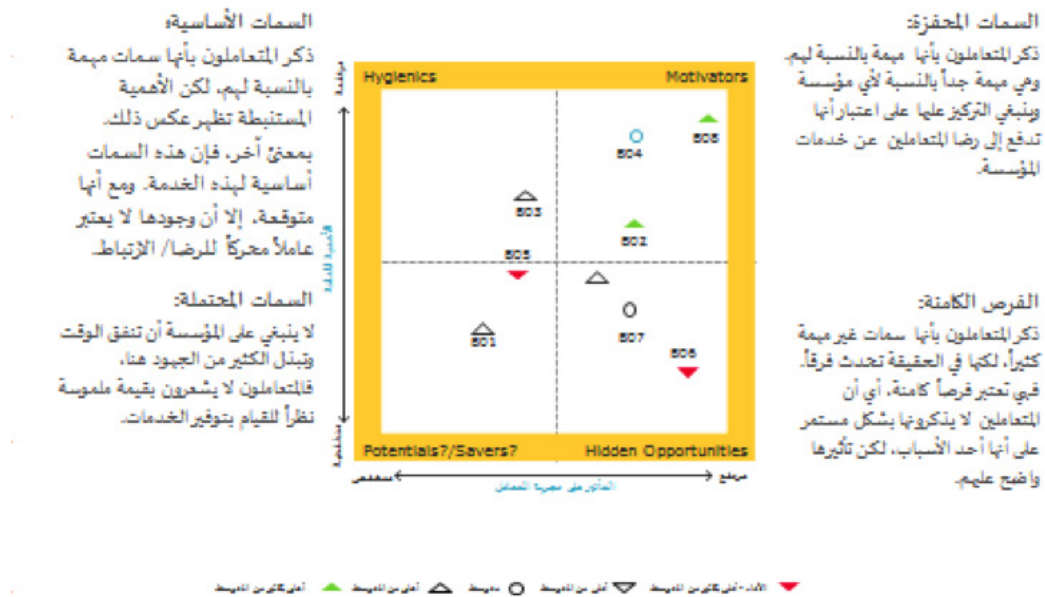
تدعو المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة إلى استخدام المعايير القياسية في عملية قياس الانطباعات على مستوى المؤسسة ومستوى المقاييس. حيث يتم تضمين المقارنة المعيارية في استراتيجية دائرة النقل في أبوظبي لكي تصبح مدينة من طراز عالمي توقّر لسكانها نظام نقل بمستوى عالمي.

كما تتم مقارنة مستويات الرضا مع المعايير القياسية المتعددة في حين يتم مقارنة مستوى الخدمة المقدمة مع أفضل الممارسات المتبعة في جميع أنحاء العالم.

ويمكن لمؤشر TRI*M ، من خلال اتباع طريقة ممنهجة في طرح الأسئلة، تحديد جوانب التحسين بناءً على التحليل الإحصائي. كما تساعد مصفوفة TRI*M على توفير المعلومات اللازمة حول كيفية تحديد الأولويات للموارد المحدودة. النتائج المتحصل عليها من مؤشر TRI*M تتوافق مع استراتيجية المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة بهدف تحفيز أقصى درجات رضا المتعاملين.

تم ابتكار هذا البرنامج من قبل إحدى الشركات وتبنت الدائرة تطبيقه كبرنامج تتبّعي مما يوفر آلية

شرح وتفسير جدول TRI*M





لقياس الرضا بشكل مستمر، كما تتم مراقبة النتائج وإدارة أي تغيير في رأي المتعاملين من خلال تحديد المشكلات الرئيسية التي يعانيها المتعاملون ووضع الاستراتيجية المناسبة لمعالجتها.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

بدأت الدائرة بتطبيق هذه المنهجية لقياس رضا مستخدمي خدماتها ومن ثم تم تعميمها لتستخدم في استبيان رضا جميع الأطراف ذوي العلاقة بالدائرة من الموظفين والموردين و الشركاء والمجتمع



ملخص عن الممارسة

منذ قرابة خمس سنوات، أطلق قطاع النقل الجوي بدائرة النقل ورش عمل نقل ومشاركة المعرفة بهدف تعزيز المعرفة والتعاون من خلال مجموعة من العروض التوضيحية، الزيارات الميدانية و ندوات النقاش حول مواضيع مختلفة يقدمها ممثلو القطاع أو الشركاء الاستراتيجيون.

تقوم الإدارات المختلفة في القطاع بتنظيم هذه الورش والتي يقدمها زملاء من القطاع نفسه، أو من إدارات أخرى في الدائرة، أو من الجهات الحكومية أو الشركاء الاستراتيجيين.

تناولت ورش نقل ومشاركة المعرفة مواضيع مختلفة منها "اكتشاف خفايا مراقبة الحركة الجوية"، و "الطيران وتأثيره في التغير المناخي" و "تاريخ الطيران في منطقة الخليج العربي" وغيرها.

شارك في تقديم الحلقات العديد من الشركاء الاستراتيجيين، منهم شركة الاتحاد للطيران، مطارات أبوظبي، مبادلة، أبوظبي للسياحة و جناح الجو بشرطة أبوظبي وغيرهم

المشكلة: ما المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

دائرة النقل من الجهات الضخمة و المتنوعة من حيث المهام و الخبرات العاملة فيها. كذلك الأمر بالنسبة إلى قطاع النقل الجوي الذي يضم موظفين مع خلفيات وخبرات غنية ومتعددة يمكن الاستفادة من نشرها بين بقية الزملاء والزميلات.

من الطبيعي نقل المعرفة والخبرات في بيئة العمل وبين الزملاء، لكننا شعرنا بضرورة اغتنام فرصة تبادل المعلومات والمشاركة بالمعرفة وإن كانت غير متعلقة بالعمل لكنها تبقى على صلة بالطيران، وبالتالي السماح للزملاء بالحديث عن مواضيع تثير اهتمامهم و الاطلاع على آخر المستجدات في المجال و تحقيق التواصل المستمر مع الشركاء.

الحل : ما الحل الذي تم تطبيقه وكيف أسهم في حل المشكلة؟

كانت أحد الأسباب الرئيسية لإطلاق ورش عمل نقل ومشاركة المعرفة منح الزملاء فرصة مناقشة مواضيع رغبوا في طرحها في جو غير رسمي. وقد لاقى هذه التجربة الكثير من النجاح فكان الحضور، وما زال، مرتفعاً رغم أنه ليس إجبارياً.

بعد فترة، بدأت تتبلور فكرة استضافة بعض من شركائنا الخارجيين إلى هذه الورش كمقدمين ومشاركين، ما لاقى استحسان الزملاء في قطاع النقل الجوي وكذلك استحسان الشركاء المعنيين الذين تحمسوا لفكرة عرض نشاطاتهم و آخر المستجدات مع دائرة النقل. وقد عززت هذه الورش العلاقات وسبل التواصل بين الدائرة والجهات الأخرى.

كذلك، نظم القطاع عدداً من الزيارات الميدانية، منها على سبيل المثال لا الحصر شركة ستراتا للتصنيع



المتخصصة في تصنيع أجزاء هياكل الطائرات، مدينة مصدر ومركز الشيخ زايد للملاحة الجوية.

كما قام قطاع النقل الجوي بفتح المجال لقطاعات أخرى في الدائرة لتقديم عروضهم التوضيحية كقطاع النقل البحري، وإدارة نقل البضائع من قطاع النقل البري وإدارة التطوير المؤسسي . كما يسجل الزملاء من قطاع النقل البحري حضورهم المنتظم لورش نقل المعرفة.

وتمنح ورش نقل ومشاركة المعرفة الفرصة أيضا لتعزيز مهارات التحدث أمام الجمهور في إطار بيئة مريحة، وتستخدم أحيانا لتقديم التقارير عن المؤتمرات وورش العمل التي يحضرها الزملاء.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

كانت هناك إمكانية لنشر ورش عمل تبادل المعرفة في مختلف إدارات دائرة النقل، وهذا ما يحصل حاليا إلى حد ما، علما أن المنافع مهمة. ويكون هذا ممكنا من خلال:

إطلاق هذه الورش كمبادرة من الدائرة عبر رسائل إلكترونية لنشر التوعية وإلقاء الضوء على منافع ورش العمل

توفير نظام إلكتروني يسمح لأي إدارة بحجز موعد لتقديم ورشة عمل مع إمكانية الترويج لهذه الورشة والدعوة إليها.

استحداث مجموعة من موظفي الدائرة المستعدين لتقديم ورش عمل خاصة لجمهور خاص وتقديم الحوافز للموظفين للتطوع في هذه المجموعة.

هل تم تعريف الغايات من الورش من خلال وضع أهداف محددة و ذكية؟

نعم، يتم ذكر تنظيم ورش نقل ومشاركة المعرفة في أهداف الموظفين في قطاع النقل الجوي. كما تتضمن الأهداف "تقديم العروض المرئية" كهدف أساسي.

هل يتم تحديد مخرجات الورش قبل عقدها؟

نعم، يتم اعتماد جدول زمني بورش نقل المعرفة يحدد دور كل إدارة في قطاع النقل الجوي في تنظيم أو تقديم ورشة نقل المعرفة لكل شهر. وتضاف ورش جديدة إلى هذا الجدول الذي يتم تحديثه أسبوعيا ومناقشته خلال الاجتماع الأسبوعي لقطاع النقل الجوي في دائرة النقل.



هل يتم تحديد المهارات المنتظر إكسابها / المعارف المراد مشاركتها، المعلومات المراد نقلها لحاضري الورش؟

خلال الاجتماعات الأسبوعية للقطاع، يتم تحديد موضوع الورشة والهدف من عقدها وأجندة أعمالها و مقدمها. ثم ترسل الدعوات مع تفاصيل موضوع العرض والمعلومات المراد مشاركتها للمدعوين. و في حال كانت ورشة نقل المعرفة مخصصة لجهة خارجية، يتم تضمين معلومات عن هذه الجهة المعنية وفي حال، كانت الورشة عبارة عن زيارة ميدانية، يتم إعلام المشاركين بالمواعيد الزمنية وأماكن الانطلاق للمغادرة والعودة. الهدف الأساسي من عقد هذه الورش هو مشاركة و تبادل المعرفة والمعلومات وتشجيع المناقشات البناءة لتحقيق التحسينات في كافة مناحي عمل القطاع في العام 2014، أجرت دائرة النقل استبياناً داخلياً لقطاع النقل الجوي لمعرفة مدى جدوى هذه الورش، فظهرت النتائج التالية:

بشكل عام، إلى أي مدى تتصل ورش العمل بعملك؟

0%	لا علاقة إطلاقاً
21%	علاقة بسيطة
29%	ورش العمل تتعلق بعملي إلى حد ما
36%	ورش العمل تتعلق بعملي
7%	ورش العمل تتعلق بعملي كثيراً
7%	لا جواب
100%	المجموع

بالإجمال، ما رأيك بورش تبادل المعلومات؟

0%	غير مهمة
0%	مهمة إلى حد ما
28%	مهمة
36%	في غاية الأهمية
7%	مهمة إلى أقصى الحدود
29%	لا إجابة
100%	المجموع



هل هناك أي عمليات تحليلية لتحديد الاحتياجات (المواضيع التي يراود بخصوصها عقد الورش)؟

يتم تشجيع الزملاء جميعاً على طرح المواضيع التي يرغبون في تناولها في ورش نقل المعرفة. وأظهرت دراسة 2014 النتائج التالية.

من تفضل أن يقدم ورش نقل المعرفة؟

21%	زملاء في قطاع النقل الجوي
0%	زملاء في دائرة النقل
50%	زملاء من خارج الدائرة- مواضيع تتعلق بالطيران
14%	زملاء من خارج الدائرة- مواضيع عامة
15%	إجابات أخرى
100%	المجموع

أي نوع من العروض تفضل؟

43%	عرض تصويري
43%	مناقشة تفاعلية
7%	زيارة ميدانية
0%	عرض فيلم فيديو
7%	لا إجابة
100%	المجموع

كما و تطرح أفكار جديدة للورش أحيانا خلال الاجتماع الأسبوعي لقطاع النقل الجوي



ما المؤشرات التي على إثرها تتبين فاعلية هذه الوسيلة؟

نراقب نسب الحضور لقياس اهتمام الجمهور بما أن الحضور ليس إجبارياً. من المفترض إجراء دراسة مماثلة لتلك التي أجريت في 2014 لتقييم التطور الذي شهده العام 2015 في هذا المجال

هل توجد إحصاءات بعدد المواطنين المستفيدين؟

نعم، يتم أرشفة سجلات الدعوات وقوائم الحضور حيث يتم الاحتفاظ بسجلات تشمل كافة التفاصيل المعنية بالفئة التي تم استهدافها لحضور كل ورشة.

هل يتم الاستعانة بها كمداخلات لخطط الإحلال والمسارات الوظيفية؟

لا

هل يتم توثيق ونشر محتوى الورش وتعميمه على كافة الموظفين؟

نعم، تحفظ جميع العروض التصويرية و الفيديوهات على الملف الإلكتروني المشترك الخاص بقطاع النقل الجوي وتكون في متناول كل من يحتاج إليها.



ملخص عن الممارسة

توفير حافلات مجانية لنقل الموظفين من مقر سكنهم إلى مبنى الدائرة الرئيس

المشكلة: ما المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

عدم توفر مواقف كافية للموظفين في المبنى القديم بمنطقة البطين

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف أسهم في حل المشكلة؟

تم تصميم خدمات نقل الموظفين بالحافلات لتوفير نموذج نقل للموظفين بدلاً من استخدام السيارات الفردية مما يسهل عملية انتقال الموظفين من وإلى مكان العمل بشكل كامل أو جزئي ويسر عملية انتقالهم إلى موقع العمل.

يمكن لخدمات نقل الموظفين بالحافلات أن تكون فاعلة جداً في معالجة المشكلات المتعلقة بالازدحام المروري في شوارع المدن نظراً للقدرة الاستيعابية الكبيرة للحافلات، حيث يمكن للحافلة الواحدة أن تكون بديلاً عن العديد من السيارات الفردية على الطريق، مما يجعل الطرق أقل ازدحاماً ويزيد من الانسيابية على الطرق. إضافة إلى ذلك يمكن لخدمات حافلات الموظفين المساعدة على:

- تقليل ضغط الطلب على المواقف.
 - توفير بديل دائم ، مستدام و ذو جودة عالية للسيارات الفردية .
 - وصول الموظفين إلى العمل في الوقت المناسب.
 - تقديم بيئة للموظفين تساعد على الاسترخاء أو العمل وهم في الطريق إلى العمل.
 - تحسين مزايا الموظفين وخيارات التنقل
 - تحسين مستوى السلامة على الطريق وتقليل مستوى الضغط.
- كما يظهر من المزايا الآنف ذكرها، أن تطبيق هذه الآلية يساعد في تقليل الازدحام على الطرق وذلك عند تحول الموظفين من التنقل بمركباتهم الخاصة إلى استخدام وسيلة نقل مشتركة ألا وهي الحافلات الخاصة بنقل الموظفين، مما يساهم في تقديم نظام نقل عام أكثر استدامة وكفاءة وصديقاً للبيئة أيضاً من خلال تقليل كميات الغازات المنبعثة من العوادم وتقديم هواء أكثر نقاءً.
- تم توفير 3 حافلات لنقل الموظفين من وإلى مقر سكنهم، حيث تم تقسيم جزيرة أوبوظبي إلى ثلاث مناطق وتوزيع الحافلات عليها بحيث تغطي أكبر عدد ممكن من الموظفين خلال أقل زمن.
- هذه الخدمات شائعة بشكل كبير بين الموظفين وتبعد العديد من السيارات خارج الطرق خلال ساعات الذروة.



طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم تطوير الخدمة و تحسينها بناء على استبيان تم توزيعه على الموظفين واجتماعات دورية للوصول إلى أحسن الحلول الممكنة وإرسال تعميم يوضح خطوط سير كل حافلة و مواعيد تحركها وامكان وجودها يوميا، ملخص عن الممارسة

قامت إدارة التطوير المؤسسي بدائرة النقل بإصدار منهجية اتصال القادة بما يمكنها من تأسيس عمليات اتصال القادة بكافة مستوياتها في دائرة النقل، إذ يُفصل البند الأول للمنهجية (الاجتماعات المنظمة) من حيث أنواع الاجتماعات ومستوياتها ودورية انعقادها وأهدافها حسب كل مستوى، ومن هذا المنطلق قامت إدارة التطوير المؤسسي وبالتنسيق مع إدارة تقنية المعلومات والاتصال بتطوير نظام إلكتروني لمحاضر الاجتماع، الغرض من النظام هو دعم المنهجية وخلق آلية موحدة ومرجع موحد لتوثيق كل محاضر الاجتماع في مكان واحد واستخدامها كمعرفة مكتسبة أو معرفة آخر المستجدات أو متابعة خطط العمل المطلوبة أو القرارات المتخذة أو الأشخاص المعنيين، إلخ. تم طرح أول نظام إلكتروني لمحاضر الاجتماع في عام 2012 وتم تحديث البرنامج وإعادة إطلاقه في عام 2015.

المشكلة: ما المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

قبل تطبيق الممارسة كانت هناك عدة مشكلات، منها عدم الاستخدام الأمثل للوقت حيث المدد الزمنية الطويلة اللازمة لاتخاذ القرارات، و عدم وجود أجندة اجتماع بنظام موحد مما أدى إلى صعوبة في السيطرة على الاجتماع من قبل المتكلم أو رئيس الاجتماع أو تغطية الموضوع الأساسي الذي تم الاجتماع من أجله. عدم وجود آلية لحصر أو متابعة مخرجات الاجتماعات من قرارات أو خطط عمل، عدم توثيق الاجتماعات مما أدى إلى صعوبة الرجوع إلى تاريخ وموضوع اجتماع ما، للمتابعة أو للنظر في آخر التحديثات أو القرارات الصادرة أو الاجراءات المتخذة .



الحل : ما الحل الذي تم تطبيقه وكيف أسهم في حل المشكلة؟

نظرا لدراسة الوضع الحالي لعدم وجود نظام موحد لمحاضر الاجتماع وعدم التطبيق الفاعل لمنهجية اتصال القادة، ارتأت إدارة التطوير المؤسسي بأن تطور دليل محاضر الاجتماع مستوحى من منهجية اتصال القادة ويدعمها بشكل فاعل لتلبية الغرض الرئيسي الذي تم استحداث المنهجية من أجله، والغرض من الدليل هو تعريف مبسط لكافة الموظفين في دائرة النقل بمفهوم وأهمية محاضر الاجتماع، من تحسين آلية اتخاذ القرار وكفاءة مخرجات الاجتماع ونقل المعلومات بين جميع الأطراف وتبادل وجهات النظر، والتنسيق بين الأعضاء والوحدات التنظيمية، كما يشرح الدليل الآلية والخطوات التي يجب اتباعها لتكوين محضر اجتماع.

قامت إدارة التطوير المؤسسي وبالتنسيق مع إدارة تقنية المعلومات والاتصال بتطوير نظام إلكتروني لمحاضر الاجتماع على البوابة الإلكترونية الداخلي الخاصة بموظفي دائرة النقل، حيث يمكن لأي موظف في دائرة النقل استخدام البرنامج بسهولة، كما تم تفعيل النظام الإلكتروني لمحاضر الاجتماع في عام 2012 لكافة موظفي دائرة النقل، واستنادا للملاحظات والمعطيات السابقة للنظام الإلكتروني لمحاضر الاجتماع تم تطوير البرنامج في حلة جديدة في عام 2015، حيث تم استغلال تحديث الموقع الإلكتروني لدائرة النقل بوجه عام في شمل نظام محاضر الاجتماع عند إطلاق الحملة الخاصة بتحديث موقع دائرة النقل.

تقوم إدارة التطوير المؤسسي بتشجيع كافة الوحدات التنظيمية باستخدام نظام محاضر الاجتماع كنظام موحد يحفظ كافة المعلومات وكمراجع لهم في المواضيع أو القرارات المتخذة السابقة أو خطط العمل المطلوبة، إضافة إلى معرفة آخر المستجدات لمناقشتها في الاجتماع القادم، تقوم إدارة التطوير المؤسسي بتوثيق كافة اجتماعات الإدارة بنظام محاضر الاجتماع.

تم وضع مؤشرات أداء و ستقوم إدارة التطوير المؤسسي في الخطوة القادمة بالتركيز على مراقبة أداء النظام من خلال هذه المؤشرات إضافة إلى قياس كفاءة أداء الاجتماعات في دائرة النقل، حيث سيتم رفع تقارير دورية للإدارة العليا بخصوص كفاءة النظام ، والتنسيق مع مقرري الاجتماع لتوفير مخرجات الاجتماعات بشكل دوري.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

قامت إدارة التطوير المؤسسي وبالتعاون مع إدارة تقنية المعلومات والاتصال بتعميم نظام محاضر الاجتماع وتوثيق الاجتماعات عن طريق الموقع الإلكتروني الداخلي لدائرة النقل، إضافة إلى تقديم ورش تعريفية وتدريبية لشرح آلية عمل النظام ، والإعلان عن التدشين من خلال بريد إلكتروني موجه لكل موظفي دائرة النقل.



شركة العين للتوزيع
Al Ain Distribution Company

شركة العين للتوزيع



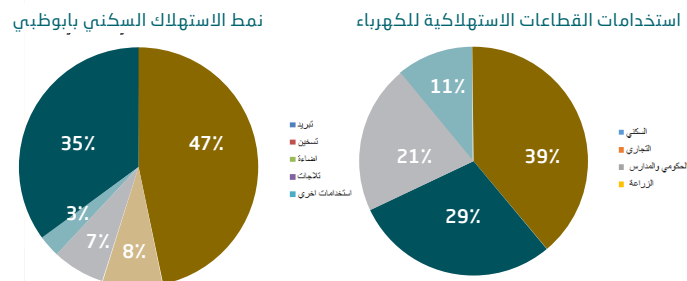
ملخص عن الممارسة:

هي خدمة مجانية متميزة و متفردة إقليمياً و عالمياً تهدف إلى تخفيض الاستهلاك حفاظاً على الموارد الطبيعية تعزيزاً للاستدامة وذلك بزيادة وعي المستهلكين بآليات ترشيد الاستهلاك و تقديم المشورة الفنية حول التمديدات الكهربائية و المائية داخل المنازل. كما أن لها بُعداً استراتيجياً و تأثيراً واسع النطاق في المدى القصير على المتعاملين من خلال الاستخدام الأمثل للمعدات والأجهزة المنزلية بما يضمن تعظيم كفاءتها وخفض استهلاكها. وفي المدى المتوسط على الشركة من خلال تعزيز ثقافة الترشيد وتغيير نمط الاستهلاك المعتاد وإحداث وفر في العمليات التشغيلية وفي المدى الطويل على الإمارة من خلال الحفاظ على الموارد الطبيعية وتعزيز الاستخدام الأمثل للماء والكهرباء بما يساهم في توفير الموارد المالية واستدامة البيئة.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

تُعد الدولة من أعلى دول العالم في معدلات الاستهلاك، حيث يبلغ متوسط استهلاك الفرد بين (20-30) كيلو واط ساعة كهرباء يومياً، فيما تتراوح المعدلات العالمية بين (7-15) كيلو واط ساعة، فيما يستهلك الفرد نحو (550) لتر مياه يومياً، في حين تبلغ المعدلات العالمية بين (170-300) لتر يومياً، كما أن عدم اتباع منهجية الترشيد يتمخض عنه آثار سلبية عدة تتعلق بزيادة انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون الذي يعد من أهم أسباب ظاهرة الاحتباس الحراري، مما قد يؤدي إلى ارتفاع درجات الحرارة و التدهور البيئي، و يشكل تهديداً لأمن الطاقة، إذ أن عدم الترشيد يتطلب الإنتاج المتزايد لها، ما يعني حرق المزيد من الغاز و الديزل، و هي موارد طبيعية ينبغي الحفاظ عليها للأجيال المقبلة، و في المقابل يتطلب من الدولة تخصيص ميزانيات مالية أكبر لتقديم الخدمة خاصة و أنها مدعومة منها. بالإضافة إلى أن الترشيد يساعد في إمكانية استخدام الموارد المالية المصروفة على تقديم خدمات الماء و الكهرباء بشكل أفضل حيث أن الطاقة المهدرة تعني مبالغ مهدرة كان من الممكن أن يتم توجيهها لمشاريع أكثر أهمية تعزز من قدرة الدولة الاقتصادية و التنافسية.

و يعد القطاع السكني من أكثر القطاعات استهلاكاً للطاقة إذ يمثل حوالي 40% من الاستهلاك الكلي للكهرباء في إمارة أبوظبي كما هو موضح في الشكل أدناه



و عليه كان لابد من التركيز على هذا القطاع بشرائحه المختلفة و ايجاد الطريقة المثلى للتواصل مع كل شريحة لترشيد الاستهلاك و توعيتهم بضرورة المحافظة على الموارد.



شركة العين للتوزيع
Al Ain Distribution Company

خدمة استشارات

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

أطلقت الشركة مبادرة «خدمة استشارات»، حيث يقوم فريق من المهندسين و الفنيين المؤهلين بتقديم الاستشارات الفنية اللازمة للمستهلكين من أصحاب المباني السكنية بعد القيام بزيارات ميدانية للمباني و المنشآت لتفقد تمديدات الماء و الكهرباء و التجهيزات الأخرى على الطبيعة في حالة المباني القائمة ودراستها من الناحية الفنية لكشف مواضع الخلل الموجودة في التوصيلات سواء تلك التي تشكل خطورة على الأشخاص أو التي يترتب عليها زيادة الاستهلاك، فضلاً عن الدور الريادي للمشروع في تعزيز وعي المستهلكين بثقافة ترشيد الاستهلاك.

و قد ساهمت الممارسة بنشر ثقافة ترشيد الاستهلاك لكل من الماء والكهرباء بين المستهلكين و خفض معدلات انقطاعات التيار الناتجة عن سوء استخدام الأدوات المنزلية و خفض الاستهلاك بشكل عام و أثناء فترات الذروة بشكل خاص.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة:

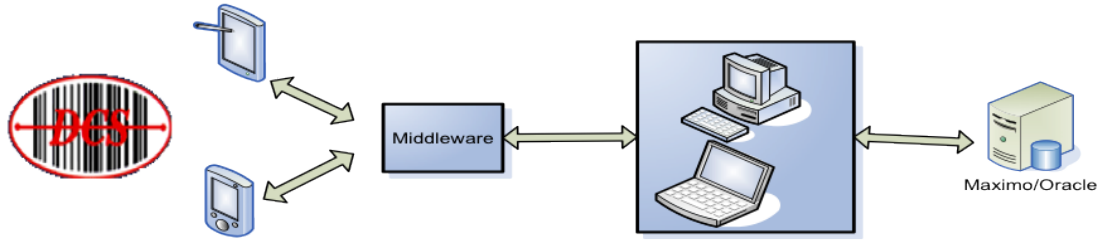
قامت الشركة بتعميم الممارسة على جميع المعنيين من خلال الاجتماعات الداخلية و الخارجية و وسائل التواصل الاجتماعي مثل الانستجرام، سناب شات، و الموقع الإلكتروني، و وسائل الإعلام المقروءة و المسموعة، و التواصل المباشر مع المتعاملين أثناء الزيارات الميدانية. بالإضافة إلى المشاركة الفاعلة في جميع المعارض ذات النشاط المشابه مثل و تيكس، ساعة الأرض. و قد تأهل مشروع خدمة استشارات للحصول على شهادة ملتزمون بالتميز من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، و ساهمت تجربة استشارات في حث موظفي الشركة على تقديم مبادرات تسهم في تعزيز دور الشركة في خدمة المتعاملين و المجتمع.





ملخص عن الممارسة:

تماشياً مع رؤية و استراتيجية شركة العين للتوزيع لضمان إيجاد أفضل الحلول و الأنظمة لسرعة إنجاز الأعمال و إسعاد المتعاملين فقد قامت الشركة بإطلاق ممارسة "الصيانة الرقمية"، و التي شملت على استحداث نظام متطور لإجراء أعمال الصيانة من خلال تسجيل أنشطة الصيانة في الموقع و تسجيل قاعدة البيانات الفنية لكل المعدات المملوكة لشركة العين للتوزيع من خلال نظام مسح الباركود، بالإضافة إلى نقل جميع البيانات المسجلة من الجهاز إلى مزود الخدمة (ماكسيمو) من خلال برامج وسيطة ، مما يساعد على إصدار التقارير المطلوبة عن المعدات بسهولة وبدقة متناهية.



المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

قبل تطبيق النظام في عام 2005 كانت مهام الموظف في القسم المعني تتلخص في تخطيط أعمال الشركة عن طريق نماذج ورقية و بشكل غير دقيق حيث يتم تعبئة تلك النماذج بالموقع عن طريق الموظف المنفذ للعمل، ثم يقوم بحفظها بملفات شخصية خاصة به.

ومن صعوبات تطبيق النظام السابق حدوث العقبات التالي:

- عدم وجود آلية جيدة لمتابعة تاريخ أعطال المعدات و أعمال الصيانة.
- عدم إمكانية إحصاء عدد ساعات العمل لكل موظف.
- قلة عدد الموظفين للقيام بتغطية جميع أصول الشركة.
- عدم وجود قاعدة بيانات شاملة تفصيلية لأصول الشركة.
- زيادة قترات انقطاع التيار الكهربائي عن المستهلكين، نتيجة لأعمال صيانة الشبكة مما يؤثر على جودة الخدمة المقدمة.
- النسبة المتدنية للمعدات التي يتم صيانتها ، والتي لا تتجاوز 45% من المجموع الكلي المطلوب صيانتها.



- عدم وضوح أمر العمل للمعدة المراد صيانتها، مما يؤدي الى ضعف في تطبيق إجراءات الصحة والسلامة.
- وجود تفاوت في الاجراءات التطبيقية لأعمال الصيانة من فرد لآخر.
- تحسن طفيف غير ملحوظ في مؤشرات الأداء.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟



قامت الشركة بعقد عدة اجتماعات عصف ذهني لوضع أفضل الحلول للمشاكل المذكورة أعلاه ، و وضعت بعض الحلول للدراسة، و بعد الدراسة والتحليل تم اعتماد مشروع الصيانة الرقمية. و بناءً عليه تم التعاقد مع شركة متخصصة في مجال إدارة بيانات الصيانة الرقمية لتصميم برنامج يواكب النظم الحديثة في أعمال الصيانة. و تم تشكيل فريق عمل لإدارة المشروع للإشراف على تنفيذ المشروع وتم عقد اجتماعات بشكل دوري مع الشركة المتخصصة وتم الاتفاق على استبدال النظام الورقي لأنشطة الصيانة بنظام الصيانة الرقمية الذي من شأنه تحسين أعمال الصيانة عن طريق الاجراءات التالية:

- توفير المعدات المطلوبة لتجميع البيانات (Hand Held Terminal).
- توفير طابعات الباركود.
- تجميع البيانات المطلوبة لكل أصول الشركة من خلال مسح الباركود.
- تصميم أنشطة الصيانة لكل معدة .
- استخدام نظام الصيانة الرقمية مع الماكسيمو.

PM (Maintenance) 10:53a

Labour Menu

☐ Abdel Hamid Moawad Sheha

☒ AHMED MOHAMED AHMED G

☒ ASHRAF MOHD ABDUL HAMI

☒ BADR HEKMAT ABDEL RAZA

☒ Elum Suleman Dad rahim-Fro

☒ FAYEZ AWWNI ASHOUR-Fro

☒ Hamad Saeed Alwyhi Aldire-F

☒ JAMIL MOHAMMED MOKHTA

From 10 : 52 ☐ Actual

To 10 : 53 ☐ All

Name: Elum Suleman Dad rahim

PM (Maintenance) 10:54a

Work Plan

Work Order Maintenance

Work Order Finish ?

Work Order List 10:55a

Work Orders List

T...	Loc. Tag	Cond.
IN	AP-AD0053	New
PM	AP-HL0004-KCB04	New
PM	AP-HL0004-KCB02	New
PM	AP-HL0004-KTR02	New
PM	AP-HL0004-KTR01	Finish

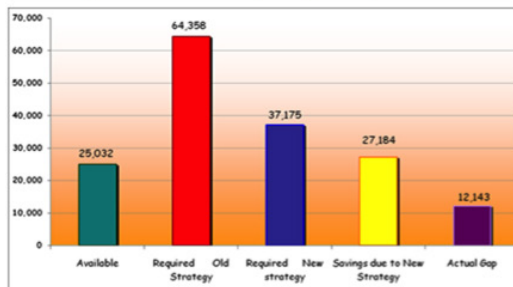
Work Orders Count : 8



نتائج تنفيذ الممارسة وانعكاسها على الأداء:

- تحسن مؤشرات الأداء.
- اكتشاف واصلاح العديد من الأعطال قبل حدوثها.
- تحقيق أعلى مستويات الأمان للأفراد والمعدات أثناء العمل وذلك بإصدار أمر عمل محدد للمعدة المراد صيانتها ، وربطه بنظام الباركود.
- توفير استثمارات عالية للشركة نتيجة استخدام التقنيات الحديثة عن طريق سرعة إنجاز العمل وزيادة نسبة المعدات التي تم صيانتها بحيث وصلت إلى نسبة 99.2% من المطلوب صيانتها (Annual Maintenance Chart).
- مضاعفة مستويات الصيانة السنوية بنفس الموارد.
- الاستغناء عن عدد كبير من الوظائف التي كانت مطلوبة أثناء تطبيق الاستراتيجية السابقة في الصيانة، حيث تم تخفيض عدد ساعات العمل المطلوبة سنويا (Man – Hour Analysis Chart)
- تقليل ساعات الانقطاع والطاقة المهدرة بنسبة تزيد عن 70%.
- تحسين كفاءة العمل وتحقيق أعلى مستويات رضى المتعاملين.
- توحيد إجراءات الصيانة المنفذة لكل مجموعات العمل طبقا للأصول الفنية والذي ينعكس إيجابيا على أداء المعدات.
- إعداد تقارير العمل الخاصة بمختلف أنواع الصيانة ، مع التواريخ المحددة لها.

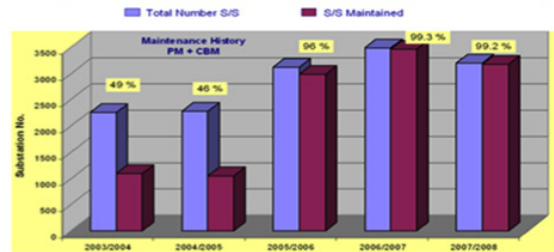
(Man-Hour Analysis (2005)



قبل المشروع

بعد المشروع

Increase Annual Maint. from 45% to 99%



قبل المشروع

بعد المشروع



شركة العين للتوزيع
Al Ain Distribution Company

الصيانة الرقمية

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تعتبر شركة العين للتوزيع أول شركة في مجال توزيع الماء و الكهرباء داخل دولة الامارات العربية المتحدة تقوم باستخدام نظام الصيانة الرقمية لإنجاز مهام الصيانة الدورية للمعدات ومسح البيانات الفنية لها مما ترتب عليها حصول الشركة على جائزة المشروع الفني التقني المتميز بجائزة أبوظبي للأداء الحكومي عام 2009.

قامت الشركة باستخدام عدد من أجهزة الصيانة المحمولة HHT، كما تم تقسيم أفراد الصيانة لمجموعات عمل من أجل تغطية جميع المحطات داخل مدينة العين وبالمثل تم تعميم الممارسة على المناطق الخارجية المحيطة بمدينة العين (المنطقة الشمالية و الغربية و الجنوبية) عن طريق تخصيص أجهزة أخرى. و تم ربط الأجهزة المستخدمة بجهاز الحاسب الآلي الخاص بكل مجموعة صيانة، وربطها بنظام الماكسيمو وقسم تخطيط الصيانة وذلك من خلال مجموعة من ورش العمل والاجتماعات، حيث تم تعميم الممارسة على جميع الشعب داخل قسم صيانة الكهرباء مثل شعبة الكابلات و الجهد المنخفض.

أما على المستوى الخارجي تقوم الشركة بعقد دورات و محاضرات تعريفية للممارسة و ذلك لممثلي الشركات العاملة في نفس المجال محلياً مثل شركة أبو ظبي للتوزيع و اقليمياً مثل شركة كهرباء السعودية و شركة عمان للكهرباء، و تقوم الشركة بعرض نموذج الممارسة من خلال المعارض المتخصصة التي تشارك فيها الشركة على المستويين الداخلي و الخارجي.



شركة أبوظبي الوطنية للمعارض

ملخص عن الممارسة

تقوم الشركة بشكل سنوي بإحتساب الأثر الاقتصادي العائد على الإمارة نتيجة استضافتها للمعارض والمؤتمرات الدولية والمحلية وغيرها، والتي تسهم بشكل رئيس في تعزيز التنوع الإقتصادي لإمارة أبوظبي.

ولمواكبة الممارسات العالمية في هذا المجال، فقد تبنت الشركة ومنذ العام 2011 نموذجاً علمياً لإحتساب الأثر الاقتصادي الذي تم مراجعته وتطويره بشكل كبير في أواخر العام 2014 بحيث تم التحقق من مدخلات النموذج، والدقة في الإحتساب وبما يساهم في الإعتدالية على مخرجات هذا النموذج كبيانات إقتصادية يستفاد منها على مستوى الإمارة.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

لم تكن مشكلة وانما الحاجة إلى قياس الأثر الاقتصادي على قطاع سياحة الأعمال في أبوظبي وبما يحدد مساهمة فعاليات ونشاطات أدنيك في التنوع الإقتصادي لإمارة أبوظبي

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تطوير وتطبيق منهجية علمية تم اعدادها بالاستعانة ببيوت الخبرة المتخصصة في هذا المجال، إضافة إلى الاطلاع على تجارب مؤسسات مماثلة والاستفادة من دراسات المقارنات المعيارية. يقوم النموذج الموضوع بإحتساب أثر المعارض والمؤتمرات التي يتم تنظيمها بقاعات ومساحات الشركة، آخذين بعين الاعتبار عوامل أساسية ومتغيرات مؤثرة، منها على سبيل المثال لا الحصر: (عدد الزوار الكلي للفعاليات، ونسبة الزوار الدوليين، ومعدل الانفاق اليومي للزائر، ومدة الإقامة مقاسة بالليالي الفندقية، وخطوط الطيران المستخدمة للوصول إلى ومن إمارة أبوظبي، وغيرها).

يأخذ النموذج بالاعتبار أنماط القطاعات المختلفة المتأثرة بهذه النشاطات والفعاليات مثل العمليات التجارية والشراء والموردين والخدمات المقدمة وقطاع الاستضافة (المطاعم والفنادق والنقل) والتخزين والاتصالات وغيرها.

ومن ثم يتم تحديد وإحتساب مدخلات النموذج الحسابي وتحديد المخرجات وقياسها مثل:

1. العائد الإقتصادي مقاساً بالدرهم
2. عدد الوظائف المباشرة والغير مباشرة التي تم دعمها من خلال الفعاليات
3. عدد إشغال الليالي الفندقية في الإمارة

والجدير بالذكر أن النتائج المحصلة أظهرت نمطية إيجابية بالنسبة للعائد الإقتصادي المتحقق والذي يبين حجم تأثير أعمال الشركة على إقتصاد الإمارة للسنوات الخمس المنصرمة 2015-2011 وكما هو موضح ادناه:

2015	2014	2013	2012	2011	الأثر الاقتصادي (مليار درهم)
3,478	2,760	2,518	2,338	2,473	

وعلى سبيل المثال، ساهم ذلك في العام 2015 لوحده في دعم 18630 وظيفة في القطاعات المتعلقة بالمعارض والمؤتمرات الدولية.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

قامت الشركة بإتباع الخطوات التالية لتعميم الممارسة:

- يتم توعية الموظفين من خلال نشر أهداف الخطة الإستراتيجية والتي تتضمن الأثر الإقتصادي كأحد المؤشرات الرئيسية في خطة الشركة الاستراتيجية
- باستخدام عدة قنوات مثل: (النشر على الموقع الداخلي / ورش العمل / تقارير الأداء الدورية)
- تعريف كافة الموظفين من خلال اللقاءات والاجتماعات عن أهمية دورهم في دعم إقتصاد الإمارة
- تقرير الاستدامة السنوي الذي تصدره الشركة
- التقرير السنوي للشركة

ملخص عن الممارسة

تسعى شركة أبوظبي الوطنية للمعارض «ادنيك» دائماً لمواكبة المتطلبات العالمية في الاستدامة البيئية والمالية والاجتماعية والعمل على تقديم خدمات مستدامة لزوارها والمتعاملين معها. وعلى هذا الأساس تطبق أدنيك مجموعة من المبادرات التي تندرج تحت بند الإستدامة البيئية للحفاظ على البيئة واستدامة مصادر الطاقة ودعم كافة المبادرات الحكومية الرامية لحماية البيئة وتقليل الانبعاثات الكربونية أو ما يعرف بالبصمة الكربونية. واتاحة بيئة عمل تتماشى مع المعايير الدولية في مجال الحفاظ على استدامة مصادر الطاقة التقليدية للأجيال المقبلة.

ولمأسسة العمل عملت ادنيك على إدار تقرير الإستدامة منذ العام 2014 حيث تم تصميم التقرير حسب متطلبات الـ GRI Global Reporting Initiative العالمية وبما يضمن القدرة على عمل المقارنات العالمية والاستفادة من متطلبات الممارسات العالمية بهذا الخصوص.

وسنركز في هذه المشاركة على أفضل الممارسات التي نطبقها والتي تندرج ضمن الإستدامة البيئية، من الأمثلة على ذلك تعمل ادنيك على تطبيق ممارسات عالمية في مجال إعادة التدوير من خلال التعاقد مع الشركات المتخصصة في هذا المجال واستعمال أجهزة إدارة النفايات على مدار 24 ساعة لضمان عملية آمنة لجمع النفايات وعزلها وتخزينها في الموقع.

أيضاً، قللت أدنيك في العام 2015 من انبعاثات حوالى 227,090 طناً من غاز ثاني أكسيد الكربون من خلال إعادة تدوير 144,781 طناً من الكرتون والألمنيوم والورق وتم إعادة تدوير 51,500 طن من الورق (موفرة بذلك 875 شجرة)، و360,500 غالون مياه، ومساحة 169,950 ياردة مكعبة من النفايات.

وقد ساهمت إعادة تدوير ما يزيد عن 51 طن من الورق في منع انبعاث 67,980 طناً من غاز ثاني أكسيد الكربون إلى الغلاف الجوي، فضلاً عن أن إعادة تدوير 91 طناً من الكرتون ساهم في منع انبعاث 136,530 طناً من ثاني أكسيد الكربون.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

تقوم الشركة بتطبيق هذه الممارسات لتلبية النقاط أدناه وليس نتيجة لمشكلة تواجهها:

- الحاجة إلى إدارة الموارد البيئية والطبيعية
- الالتزام بالمسؤولية المجتمعية
- الالتزام بالمتطلبات الدولية والمحلية في مجال الإستدامة وإدارة البيئة
- الارتقاء بسمعة وصورة الشركة محلياً وعالمياً

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

الحل كان بتطوير وتطبيق خطط ومبادرات لإدارة الموارد الطبيعية والبيئية، والالتزام بالمتطلبات البيئية المحلية والدولية، حيث:

- التعاقد مع الشركات المتخصصة في تقديم خدمات إعادة التدوير وشراء الماكينات والتكنولوجيا الضرورية للتطبيق
- توثيق إجراءات إدارة البيئة حسب متطلبات نظام إمارة أبوظبي لإدارة البيئة والصحة والسلامة المهنية
- توقيع عقود مع شركات متخصصة لجمع وإعادة تدوير مخلفات المعارض من أخشاب
- توقيع عقود مع شركات متخصصة لجمع وإعادة تدوير المخلفات البلاستيكية والمعدنية
- عادة تدوير زيوت الطبخ لإنتاج الوقود العضوي الذي يستخدم بدلاً من الوقود في مركبات الشركة
- مبادرة Stop and Drop للنفايات الإلكترونية
- فعالية ساعة الأرض 2015
- يوم البيئة و يوم بلا ورق
- برنامج إعادة التدوير للمدارس

هذا بالإضافة الى تطبيق مبادرات أخرى تهدف للحفاظ على الموارد الطبيعية مثل:

- استبدال المصابيح الكهربائية بمصابيح موفرة للطاقة LED
- وإستغلال المساحات المتوفرة على الأسطح لتركيب الخلايا الشمسية لإنتاج الكهرباء من الطاقة الشمسية
- التبرع بالأطعمة الزائدة إلى الجهات المعنية المختصة لإيصاله للمحتاجين
- وقد ساهم ذلك في تحقيق الإلتزام بالمتطلبات المحلية، وتقليل إستهلاك الطاقة الكهربائية، لا بل وإنتاجها، تقليل نسبة المخلفات الصلبة (البلاستيكية والمعدنية)، وغيرها

قامت الشركة بإتباع الخطوات التالية لتعميم الممارسة:

- اعتماد وتطبيق خطط ومبادرات للإستدامة وإدارة والبيئة الموارد الطبيعية
- تعريف كافة الموظفين عن طريق نشر السياسات الموثقة
- تشكيل فرق عمل لتطبيق مبادرات الإستدامة مثل فريق Green ADNEC
- إضافة المشاركة في مبادرات الإستدامة وإلتزام الإدارات ضمن معايير جائزة التميز الداخلية في الشركة
- إصدار تقرير الإستدامة بشكل سنوي وحسب متطلبات الـ GRI Global Reporting Initiative العالمية وبما يضمن القدرة على عمل المقارنات العالمية والاستفادة من متطلبات الممارسات العالمية بهذا الخصوص.

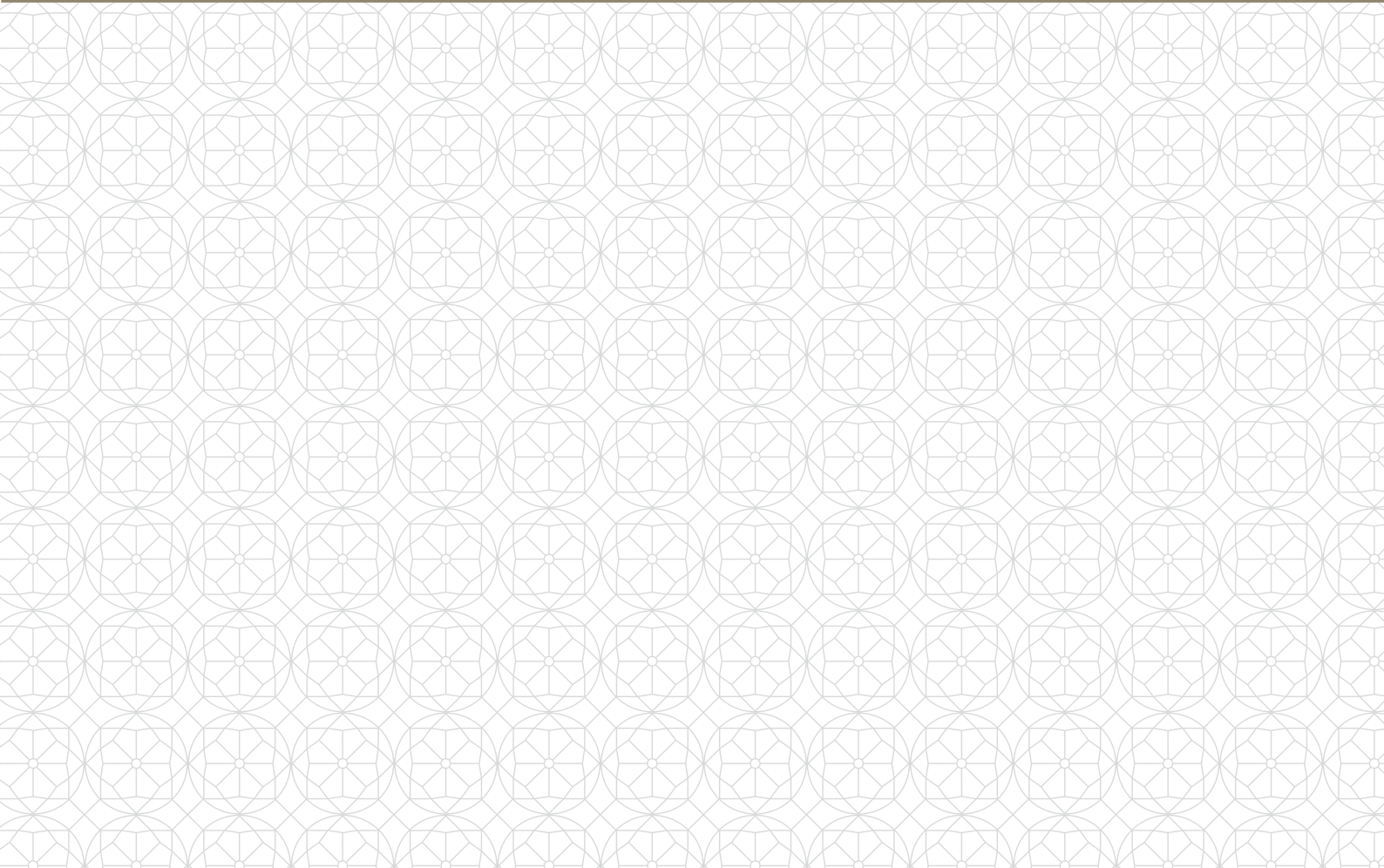
قامت الشركة بإتباع الخطوات التالية لتعميم الممارسة:

- اعتماد وتطبيق خطط ومبادرات للإستدامة وإدارة والبيئة الموارد الطبيعية
- تعريف كافة الموظفين عن طريق نشر السياسات الموثقة
- تشكيل فرق عمل لتطبيق مبادرات الإستدامة مثل فريق Green ADNEC
- إضافة المشاركة في مبادرات الإستدامة وإلتزام الإدارات ضمن معايير جائزة التميز الداخلية في الشركة
- إصدار تقرير الإستدامة بشكل سنوي وحسب متطلبات الـ GRI Global Reporting Initiative العالمية وبما يضمن القدرة على عمل المقارنات العالمية والاستفادة من متطلبات الممارسات العالمية بهذا الخصوص.



شركة أبوظبي لخدمات الصرف الصحي
Abu Dhabi Sewerage Services Company

شركة أبوظبي لخدمات الصرف الصحي





ملخص عن الممارسة

قام قطاع المشاريع بالتعاون مع الجهات الحكومية بإصدار نموذج تعهد من القسم بالكفالة البنكية لأي أعمال تتعلق بالجهات الحكومية المختلفة، وهذا التعهد يعني المقاول عن إجراءات استخراج الكفالات البنكية التي كانت لازمه للبدء في أي أعمال متعارضة مع جهات أخرى ، كما يعني عن إجراءات استخراج موافقات العمل من الجهات الحكومية (البلدية، دائرة النقل، الاتصالات ،...وخلاله) . وقد قام السادة المهندسون من القسم بالتعاون مع الجهات لإقرار نموذج موحد واعتماده في غالبية الجهات الحكومية.

ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ هذه الممارسة؟

كان مقاولو الشركة يواجهون إجراءات مطولة لاستخراج الأوراق اللازمة للبدء بأي تصريح للعمل ، وكذلك الكفالات البنكية من البنوك المعنية ، مما يؤدي إلى تأخر البدء في أعمال المشاريع بانتظار استخراج الكفالات والأوراق ، وكذلك كان يتسبب هذا الإجراء في عجز كبير في السيولة المالية لدي المقاولين نتيجة حجز السيولة المالية اللازمة لاستخراج الكفالات . وكان هذا الإجراء يتسبب في ضعف أداء المقاول وعدم قدرته على الاستمرار في العمل نتيجة حجز مبالغ مالية كبيرة له لدى البنوك.

ما هو الحل الذي تم تطبيقه ؟ وكيف ساهم في حل المشكلة؟

قام قطاع المشاريع بالتعاون مع الجهات الحكومية لإصدار نموذج التعهد السالف الذكر مذكورا فيه طبيعة العمل المطلوب لدي الجهة الحكومية المعنية موقعا حسب الأصول ، وموثقا من قطاع المشاريع . وقد قام القطاع بعمل عدة اجتماعات مع غالبية الجهات الحكومية والقطاعات التابعة لها للموافقة على الصيغة النهائية التي تضمن حق الجهات في المطالبة بأي تعويض نتيجة حدوث أي إضرار بأصول تلك الجهات . وقد ساهم هذا التنسيق بالوصول إلى الصيغة النهائية ، مما ساهم بشكل كبير في تقليل هدر الوقت والسيولة المالية.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

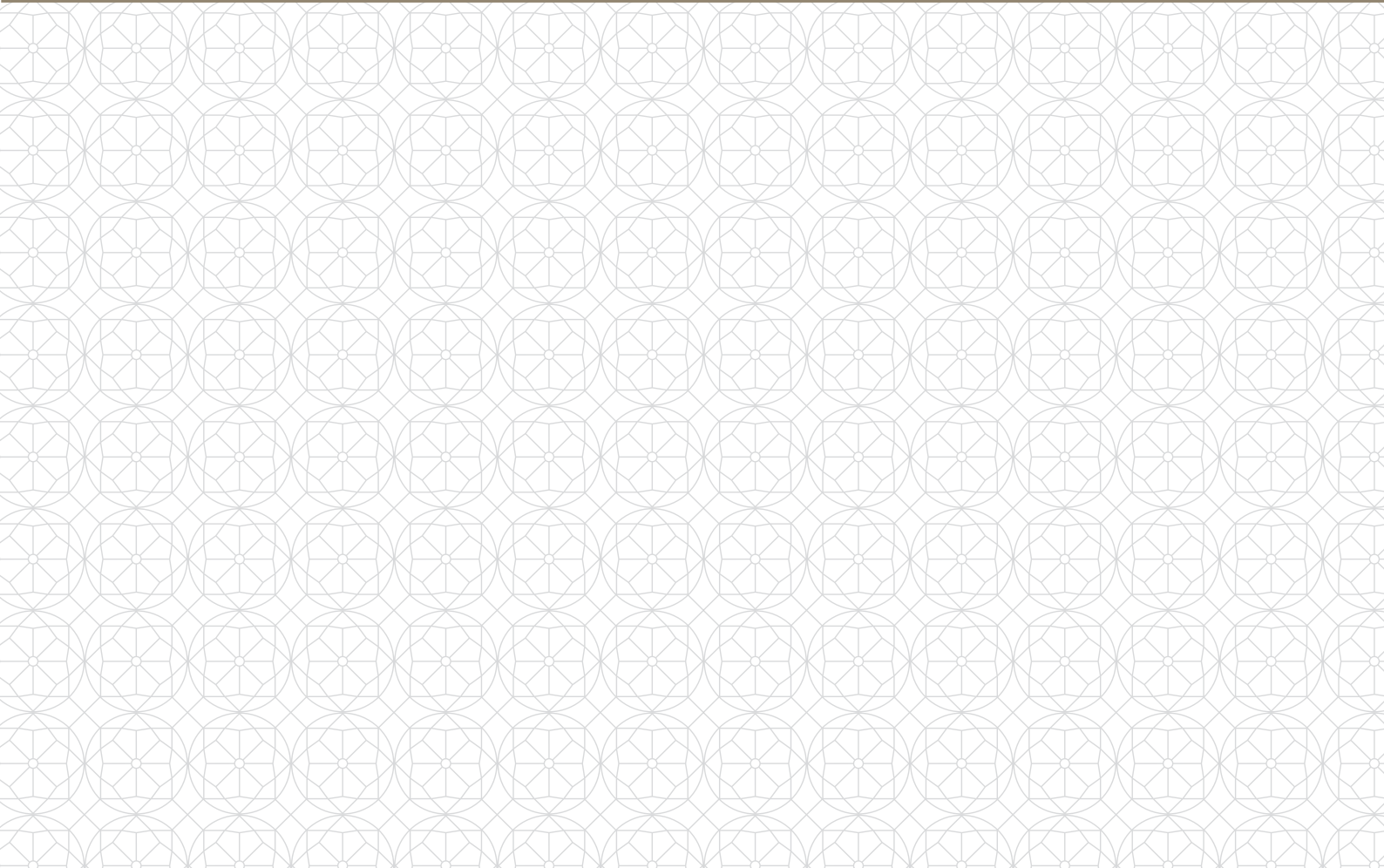
يقوم المقاول بعمل طلب للاستشاري المشرف على المشروع بالإجراء المطلوب ، والجهة المراد استخراج الموافقة لها، والموقع بإحداثياته موضحة بالصيغة الجديدة ، ويعتمدها الاستشاري ويقدمها لقطاع المشاريع للمراجعة والتوقيع.

يقوم المقاول بتقديمها للجهة المختصة من أجل المراجعة والاعتماد واستخراج التصريح مع الاحتفاظ بأصل النموذج.

يقوم قطاع المشاريع بالاحتفاظ بأموال التأمين النهائي للمقاول لحين استخراج شهادة عدم ممانعة من الجهة الحكومية وإنجاز الأعمال حسب المواصفات المطلوبة ، ولا يستخرج شهادة استلام نهائية دون استرجاع كافة أصول النماذج من الجهات الحكومية.



شركة أبوظبي للإعلام



ملخص عن الممارسة

إنطلاقاً من رؤية أبوظبي الاقتصادية 2030 التي تهدف إلى تحقيق تنوع اقتصادي وبناء عاصمة متكاملة وذات بنية تحتية مستدامة على مختلف الأصعدة ، و من خلال حصول المتحدة للطباعة والنشر على شهادة معايير الإدارة البيئية آيزو 14001، فقد قامت المتحدة بتحليل و دراسة معدل استهلاك موظفي حكومة أبوظبي للبطاقات البلاستيكية سنوياً بنحو 5,900,000 بطاقة، وبالتالي فإن الحاجة أصبحت أكبر لطباعة بطاقات بلاستيكية قابلة للتحلل أو التدوير وبالتالي تعزيز الإستدامة البيئية.

الاقتراح:

إن صناعة وطباعة البطاقات البلاستيكية (بطاقات مصرفية ، بطاقات تجارية وغيرها) عالمياً يعتمد على استخدام مواد الـ (PVC) وهي مواد غير قابلة لإعادة التدوير، أي أنها مواد غير صديقة للبيئة.

عادة ما يتم التخلص من النفايات البلاستيكية بإحدى الطرق التالية:

1. عن طريق دفنها في مكبات رملية خاصة، ولكن هذه النفايات البلاستيكية لا تتحلل في التربة مما يسبب أضرار بيئية جسيمة في التربة وفي الكائنات الحية التي تعيش فيها.
2. عن طريق حرقها، مما يؤدي إلى انبعاث غازات الـ (Di-oxin) الضارة على صحة الإنسان والكائنات الحية وعلى البيئة بشكل عام.

لقد تم عرض مواد بديلة لصناعة وطباعة البطاقات البلاستيكية في السوق العالمي، ولكنها لم تلاقي الإستحسان من الشركات المنتجة لهذه البطاقات وذلك بسبب الإجراءات الطويلة التي يجب اتباعها في عمليات الإنتاج والطباعة.

التطبيق :

نحن في شركة المتحدة للطباعة والنشر قمنا بتحليل الحاجة لحل هذا التحدي، وذلك عن طريق العمل مع بعض الموردين وإجراء الاختبارات اللازمة واعتماد عمليات إنتاج معينة بهدف الحصول على بطاقات بلاستيكية قابلة للتحلل.

وقد نجحنا فعلياً في إنتاج بطاقات بلاستيكية PVC و PLA قابلة للتحلل. وهي بطاقات آمنة بيئياً (بطاقات صديقة للبيئة).

تطبق شركة المتحدة للطباعة والنشر إحدى الخيارين التاليين للتخلص من النفايات البلاستيكية:

1. دفنها في مكبات رملية ، وبالتالي فإنها تتحلل تلقائياً نظراً لطبيعة المواد المستخدمة في إنتاجها.
2. اعتماد استراتيجية إعادة التصنيع وذلك بمعنى بيعها لتدوير (شركة حكومية) والتي تقوم بدورها باستخدام هذه النفايات في صناعات أخرى.

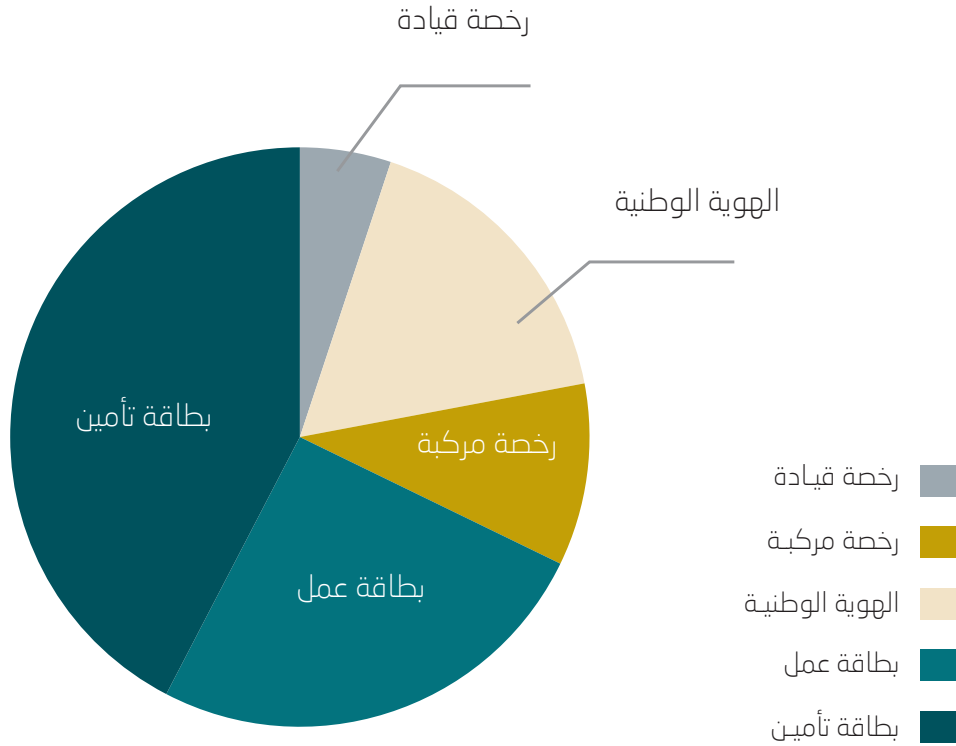
طريقة تعميم الممارسة في الجهة:

لقد تم دراسة جدوى استخدام البطاقات صديقة البيئة، و تبين الآتي:

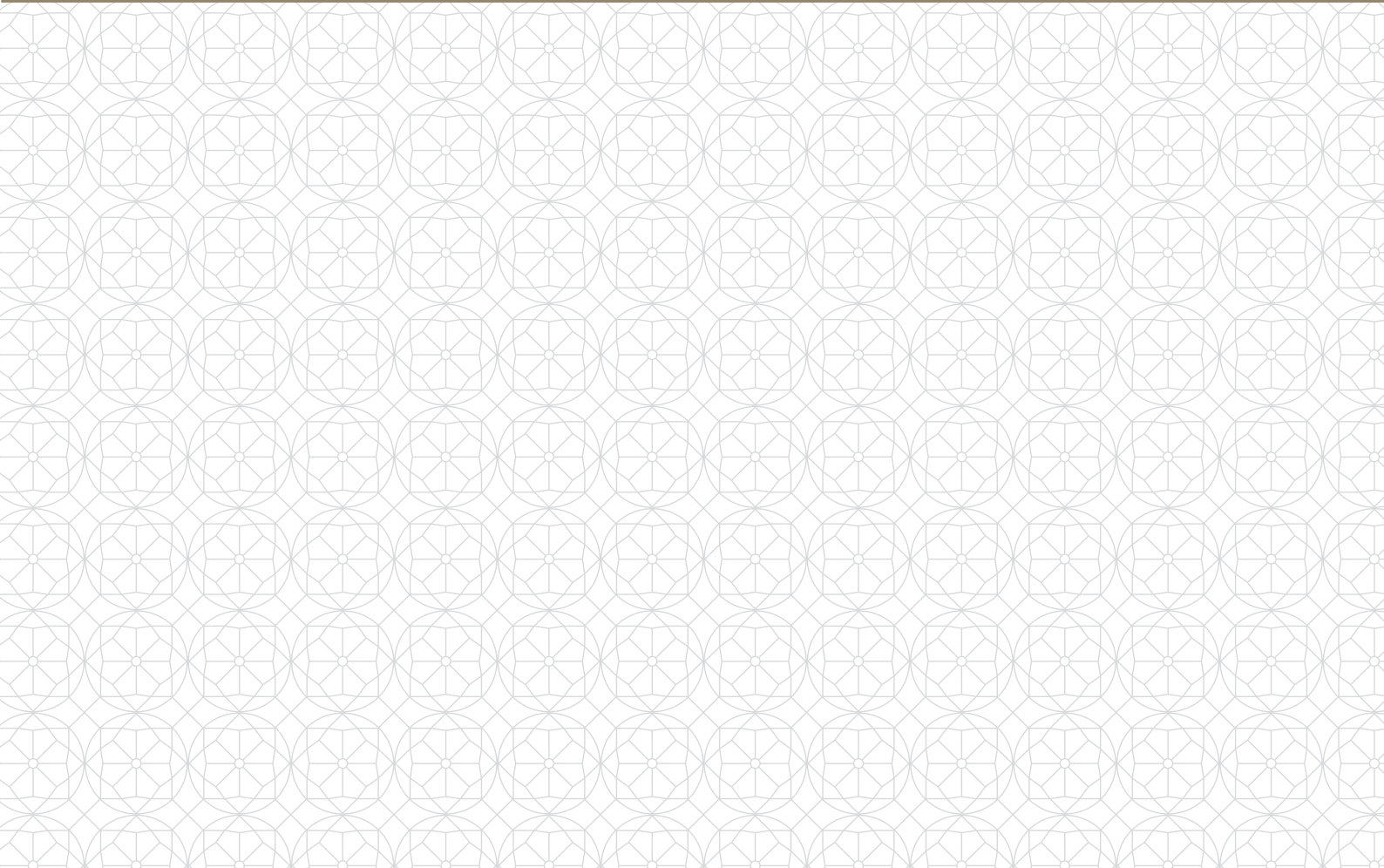
1. من الممكن إستبدالها بالبطاقات البلاستيكية، مع العلم انها ذات تكلفة أعلى مقارنة بالمواد الأخرى. ولكن نظراً إلى الفائدة العائدة على البيئة وصحة المجتمع فإننا نحتاج إلى تحفيز جميع الفئات والأطراف لقبول استخدام هذه المواد في عمليات الإنتاج والطباعة.
2. البطاقات صديقة البيئة لا تحمل درجات حرارة عالية مثل المستخدمة في بطاقة ملكية السيارة.
3. لا يمكن النقش عليها بالليزر، بينما يمكن طباعتها حرارياً.

يهدف مشروع البطاقة صديقة البيئة الى توعية الشركات المنتجة والجهات المستخدمة للبطاقات البلاستيكية بالأضرار البيئية الناتجة عن طباعة تلك البطاقات بالطرق التقليدية، واستبدالها إذا أمكن بالبطاقات صديقة البيئة. وقد تم التواصل مع العديد من هذه الشركات و تم إرسال عينات إلا أنها لم تدخل حيز التنفيذ و الطلبات إلى الآن.

متوسط الإستهلاك السنوي للبطاقات البلاستيكية في أبوظبي



شركة أبوظبي للخدمات الصحية - صحة



ملخص عن الممارسة

هي مبادرة رائدة و تحسينية أطلقتها شركة أبوظبي للخدمات الصحية “صحة” في مطلع عام 2015 في كافة المنشآت الصحية، تهدف إلى خلق فرص عمل للمواطنين وتدريب الكفاءات المواطنة للارتقاء بمستوى التواصل مع المراجعين و زيادة رضاهم على الخدمات المقدمة.

تتألف المبادرة من مجموعة موظفين يطلق عليهم اسم «موظفّي أبشر» و لهم زبّي خاصّ بهم كموظفّي أبشر ليم تميّزهم من قبل المتعاملين، حيث يقومون بتقديم خدمات متميزة، تُشعر المريض أو متلقي الخدمة بالرضا التام إبتداءً من لحظة دخوله إلى مبنى المستشفى أو المركز الصحي حتى وقت مغادرته.

و تبلورت أهداف المشروع كمايلي:

1. استباق حاجات المريض وتوقعها والعمل على تلبيتها فوراً قبل حاجة المريض للسؤال.
 2. زيادة رضا المرضى والمتعاملين.
 3. خلق انطباع جيد وبيئة ترحيبية لدى المرضى/المتعاملين فور دخولهم المنشأة الصحية.
 4. تسهيل رحلة المريض/المتعامل داخل المنشأة الصحية وتقديم المساعدة له وتلبية احتياجاته.
- تقديم خدمة عالية الجودة للمرضى/المتعاملين والتميّز بالاهتمام بهم.

مخرجات المشروع:

1. الارتقاء بمستوى التواصل مع المتعاملين لدى دخولهم المنشأة الصحية، وتلبية حاجاتهم، وتسهيل خطوات دخولهم.
2. زيادة رضا المرضى والمتعاملين و استباق حاجاتهم و توقعها.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

1. عدم وجود ميزانية محددة للمشروع.
2. عدم ارتياح بعض الموظفين للبس الزي الموحد.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

1. تم تنفيذ المشروع من الموازنة العامة للجهة وعن طريق إيجاد حلول ناجحة لإعادة التدوير وإعادة التنظيم المالي وتوزيع القوى العاملة.
2. قام بعض المدراء في شركة صحة و المنشآت الصحية التابعة لها بلبس زي أبشر والوقوف مع الموظفين عند الأبواب الرئيسية وأماكن الانتظار لتشجيع موظفي أبشر.

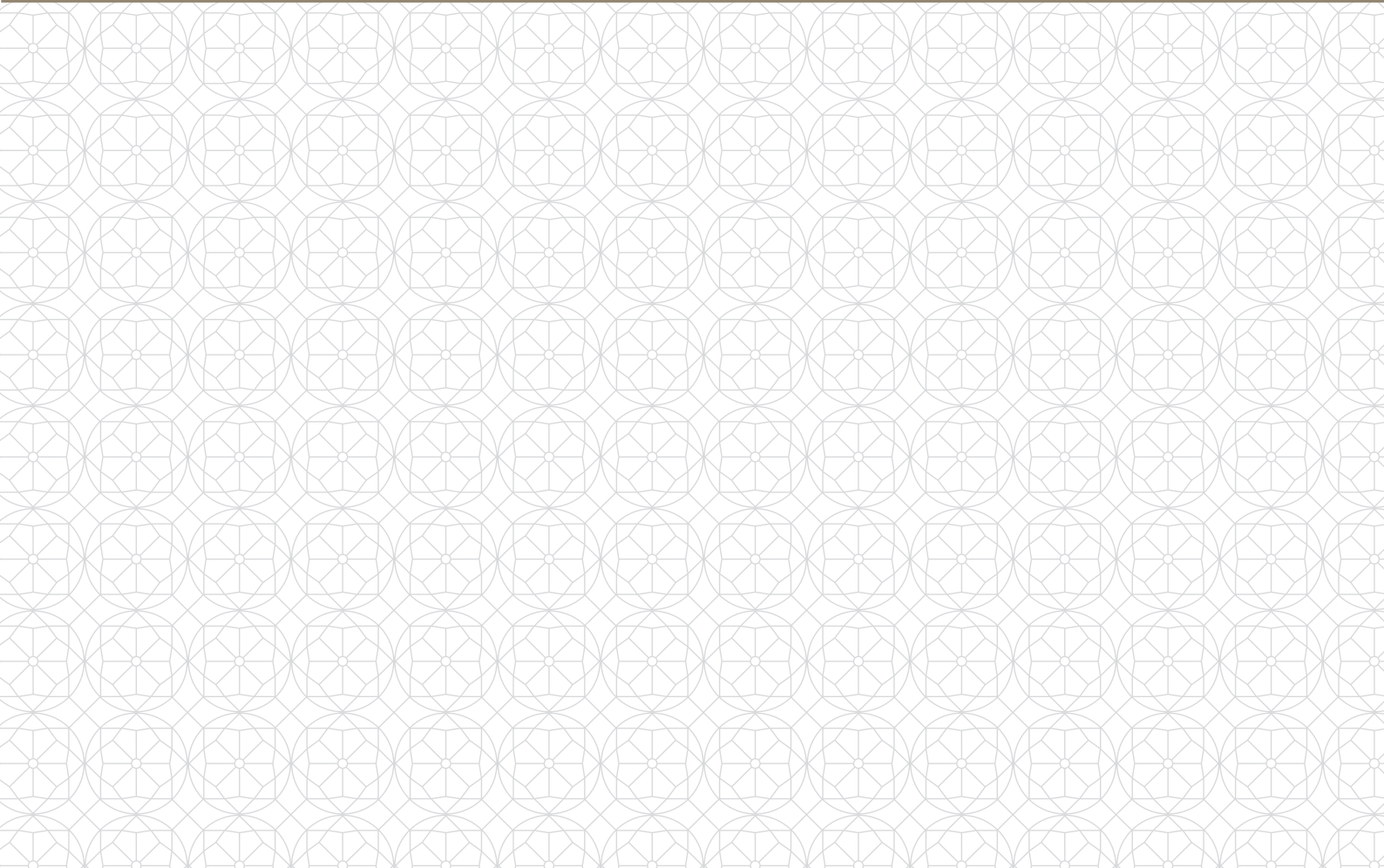
طريقة تعميم الممارسة في الجهة

1. الإعلام (التلفزيون و الجرائد المحلية).
2. الدعاية عن طريق الملصقات والمنشورات الإعلامية.
3. عن طريق الرسائل الإلكترونية.





شركة أبوظبي للخدمات العامة (مساندة)



ملخص عن الممارسة

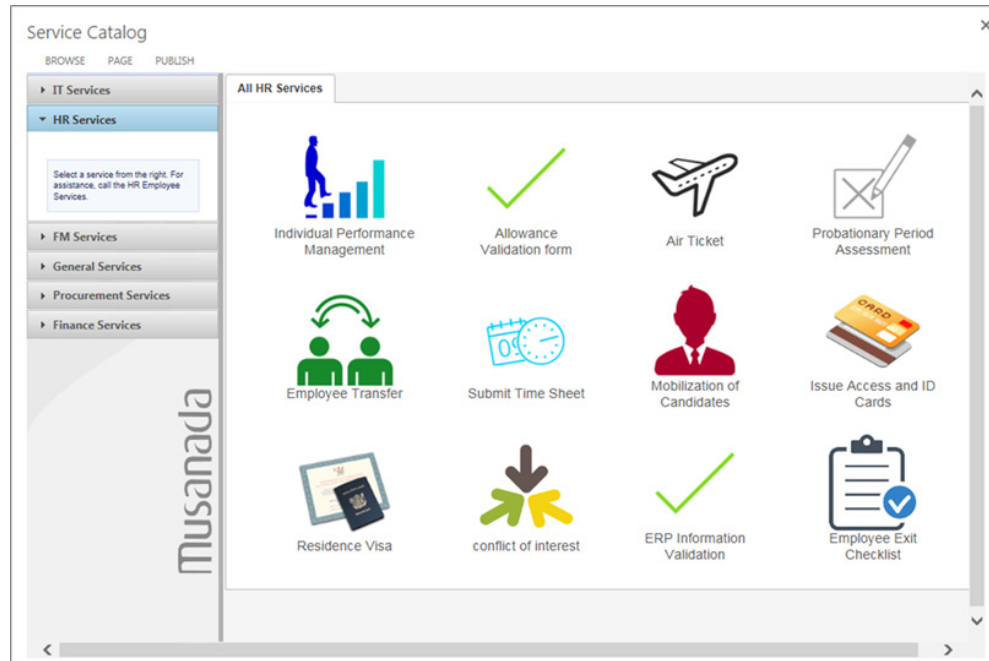
قامت مساندة بالاستثمار في عدة برامج تطبيقية رئيسية لوحدات العمل المختلفة بغرض تنظيم وتحقيق أقصى الكفاءات والإمكانات في آليات العمل الرئيسية لديها التي تختص بالتصميم والبناء، والصيانة وإدارة المرافق، والتي تغطي احتياجات العمل والمسؤوليات المناطة بتخصصات الشركة.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

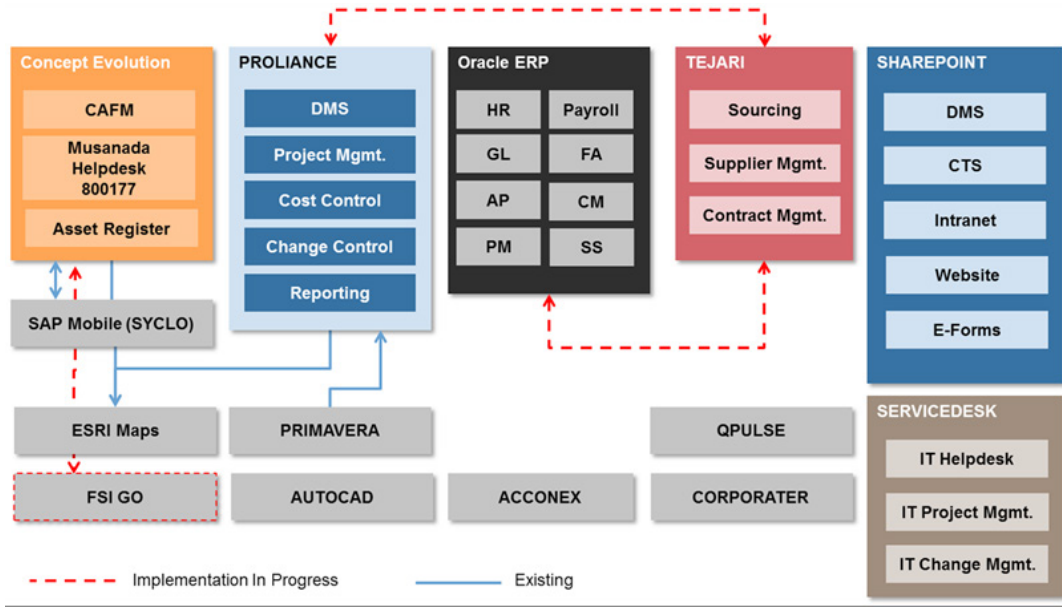
لقد كانت آليات العمل اليدوية والتقليدية والقائمة على استخدام الأعمال الورقية والمكتبية هي السائدة في السابق على امتداد مختلف وحدات العمل، مع غياب القدرة على تنظيم مسارات العمل بشكل فعال أو متابعة التقدم المحقق في سير العمل بالنسبة للأنشطة والفعاليات الرئيسية. بالإضافة إلى ذلك، فقد كان من الصعب القيام بإعداد التقارير الإدارية، وذلك لغياب الأنظمة المركزية القادرة على حفظ البيانات المختلفة ومعالجتها لإصدار التقارير المطلوبة.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

أصبحت وحدات العمل تمتلك القدرة في وقتنا الحالي على تنظيم مسارات العمل مثل متابعة ومراقبة الأنشطة والفعاليات الرئيسية على امتداد مختلف وحدات العمل وكذلك بالنسبة لكل مشروع/خدمة على حدة، بشكل أوتوماتيكي بالكامل، وضمن الأنظمة الإلكترونية، بعيداً عن العمل



اليدوي، وذلك بتحويل جميع هذه المسارات من الممارسات التقليدية الورقية إلى عمليات مؤتمتة داخل الأنظمة. كما تمّ العمل على تحديد نقاط تلاقي المسارات العملية المختلفة، والعمل على ربط مختلف الأنظمة التي تخدم مسارات معينة لضمان الأتمتة الكاملة لعمليات الشركة.



طريقة تعميم الممارسة في الجهة

إن تعميم استخدام الأتمتة اشتمل على تطبيق برامج تطبيقية متخصصة لوحدات العمل مثل (تجاري) و(شير بوينت) و(أوراكل) و(بروليانس) و(كونسبست إيفوليوشن). ومن خلال عمليات التكامل التقني، أصبحت مساندة قادرة على تحقيق تضافر الجهود في أنشطة وفعاليات العمل على امتداد مختلف القطاعات والإدارات. كما حرصت الإدارات المختلفة على فرض العمل عن طريق الأنظمة والخدمات الالكترونية، ورفض تقديم الخدمات أو متابعة الأعمال المقدمة يدوياً.

ملخص عن الممارسة

قامت إدارة تقنية المعلومات في مساندة بتصميم البنية التحتية لتقنية المعلومات باتباع نمط يضمن استمرارية عمل الأنظمة، وهذا يعني بناء وتطوير كافة الأنظمة بشكل يضمن إبقائها متاحة لأقصى حد ممكن للمستخدمين.

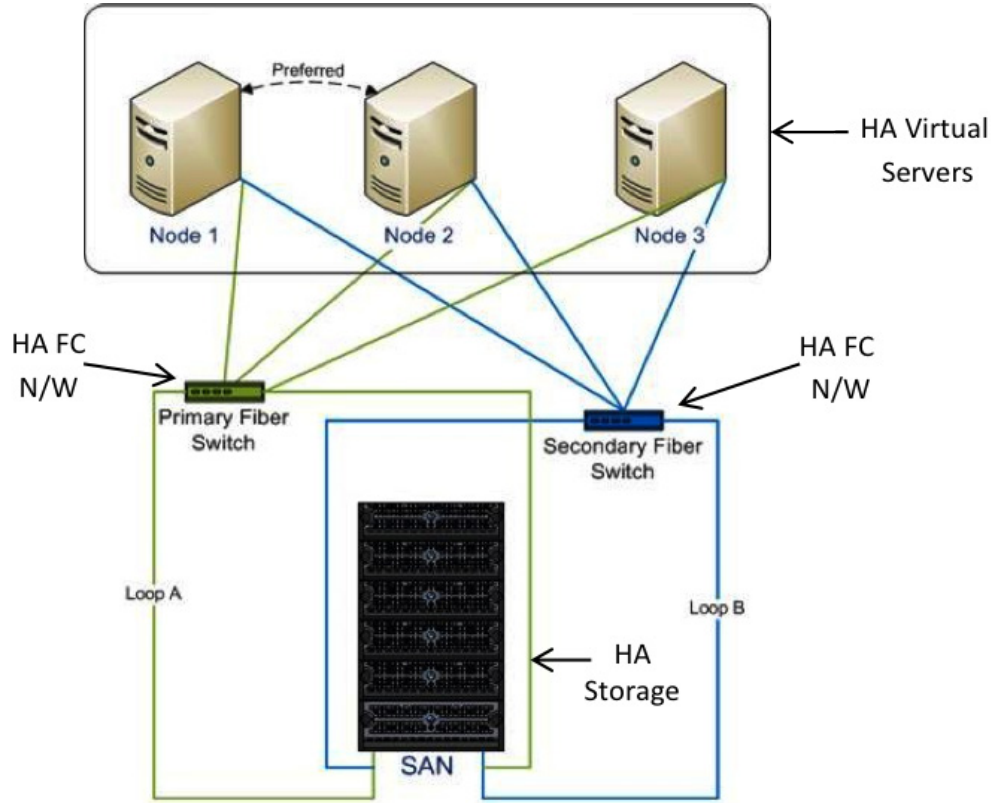
كما قامت إدارة تقنية المعلومات في مساندة بإطلاق بوابة خاصة بالحوسبة السحابية "Cloud Computing"، حيث تتيح هذه البوابة المجال للمستخدمين البعيدين جغرافياً عن المكتب بالوصول إلى أنظمة تقنية المعلومات الخاصة بالشركة من أي موقع لضمان استمرارية الأعمال.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

1. احتمال حدوث عطل لأنظمة تقنية المعلومات مما قد يؤثر على سير أعمال الشركة.
2. عدم قدرة الموظفين على الوصول إلى أنظمة تقنية المعلومات الخاصة بالشركة في الأوقات التي يكونون فيها خارج مكاتب مساندة، مما سيؤثر سلباً على سير الأعمال والاستجابة لمتطلباتها، لا سيما لمدراء المشاريع والمهندسين المتواجدين في مواقع المشاريع.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

- بناء بنية تحتية افتراضية بالكامل "Virtual Infrastructure" لتقنية المعلومات بالنسبة لكافة أجهزة الخادم الأساسية المخصصة لوحدات العمل، وعدم الاعتماد على البنية التحتية التقليدية (hardware).
- الحرص على توفير نقاط للنسخ الاحتياطي "Snapshots" واستعادة وضع التشغيل بالنسبة لكافة أنظمة تقنية المعلومات الأساسية في حال حدوث أي أعطال.
- تصميم وبناء بوابة "Anywhere Portal" عن طريق استخدام تقنية "Microsoft Remote Desktop"، متضمنة كافة الأنظمة التقنية في هذه البوابة بحيث يستطيع الموظف الدخول إلى هذه الأنظمة دون الحاجة إلى التواجد داخل مكاتب الشركة.
- توحيد النمط المتبع في تنفيذ أية حلول تقنية من خلال تبني نمط التوافر العالي «High Availability» للمحافظة على استمرار العمل. وقد ساعد هذا المعيار في الحد بشكل كبير من تأثير تعطل أي من أنظمة تقنية المعلومات الأساسية على توافر الأنظمة والخدمات التقنية. ويستند هذا النمط على التأكد من سلامة الأنظمة وعملها بشكل منتظم حتى في حالة تعطل بعض مكوناتها لأي سبب من الأسباب. وفيما يلي رسم توضيحي لتصميم بعض الحلول المتبعة:



طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- فرض أن يتم تنفيذ أي نظام تقني بحيث يتم تطويره ضمن البيئة الافتراضية.
- توحيد تصميم كافة أنظمة التقنية للتأكد من تبني نمط التوافر العالي "High Availability" للمحافظة على استمرار العمل.
- أتمتة عمليات تحديث وصيانة البنية التحتية بشكل دوري لضمان سلامتها، والقيام بجدولة عمليات النسخ الاحتياطي حسب احتياجات العمل.
- الإعلان عن توفر "بوابة مساندة لجميع الأماكن "The Anywhere Portal" وبيان الفوائد التي تحققها هذه البوابة للمستخدمين في وحدات العمل، وإرفاق كتيب كيفية استخدامها.

ملخص عن الممارسة

استراتيجية إدارة علاقة العملاء تتمحور في النقاط التالية :-

- إدارة شكاوي العملاء : باختصار هي آلية عمل تتمحور حول طريقة فهم الشكاوى والتوصل إلى الحل الدائم السليم لها، وذلك بغرض عدم مواجهة الجهة المستفيدة لهذه المشكلة مجدداً في المستقبل.
- إدارة التغيير: هي آلية عمل لإبلاغ المتعاملين مع مساندة بأية تغييرات داخلية من الممكن أن تؤثر عليهم من حيث التواصل مع مساندة أو القيام بالعمل مع مساندة.
- إدارة العلاقات مع المتعاملين: هي آلية عمل للحصول على معلومات وتفاصيل المتعاملين مع مساندة والتي تشمل تفاصيل الاتصال بالمتعامل، الشخص الرئيسي المعني بتلقي الاتصالات لدى المتعامل، محفظة المشاريع الخاصة بالمتعامل، الخدمات التي يحصل عليها المتعامل، الملاحظات التي يبيدها المتعامل على الخدمات المقدمة
- إدارة مراقبة ومتابعة الأعمال: هي آلية عمل لمتابعة الأعمال التي لم يتم تنفيذها وتذكير الأقسام المعنية بها عن طريق اعداد التقارير الدورية، وتزويد الإدارة العليا بالنتائج والتحليل لاتخاذ القرار اللازم وذلك بهدف الحصول على اعلى مستوى لرضا العميل في الجهة المستفيدة

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- الآلية المتبعة كانت غير كافية و الشكاوي كانت غير منظمة
- بعض التغييرات الداخلية كانت تحدث من دون ابلاغ المتعاملين مما تسبب في تأخير الاجراءات
- عدم وجود مراجع كافية للمتعاملين
- عدم وجود الرقابة الكافية للمقاولين والمهندسين

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

- إدارة الشكاوي: لقد قمنا بتطوير آلية عمل يقوم بموجبها مركز اتصال مساندا بالاتصال بالمتعامل عند إنجاز المهمة التي تم طلبها من قبله، وسوف يقوم موظف الخدمة لدينا بالاتصال بالمتعامل للتأكد من أنه قد تم إنجاز المهمة بشكل سليم؛ وإذا لم يكن الحال كذلك فسوف يقوم موظف الخدمة لدينا برفع شكاوى بشأن المهمة الأصلية، وبعد رفع الشكاوى ، فإنها تصل إلى مدير إدارة المرافق وفريق إدارة العلاقات مع المتعاملين للقيام بتحقيق وتحليل الحالة، وبعد الانتهاء من جمع المعلومات الضرورية فإننا نقوم بإطلاع المتعامل على المستجدات وترويده بالحل السليم، وأيضاً، فإننا نسعى إلى تنفيذ الحل في حالة عدم رفع الشكاوى نفسها.
- إدارة التغيير: لقد قمنا بإيجاد آلية عمل في حالة حدوث تغييرات داخلية، يقوم فريق إدارة العلاقات مع المتعاملين بالتحقق من تأثير التغييرات وإبلاغ المتعاملين مع مساندا، ومن خلال القيام بذلك، فإن المتعاملين معنا لن يصيبهم تأثير هذا التغيير وسوف يتم إطلاعهم على المستجدات بشأن أية تغييرات داخلية.

إدارة العلاقات مع المتعاملين: وهي آلية عمل للحصول على معلومات وتفاصيل المتعاملين مع مساندا والتي تشمل على سبيل المثال ما يلي:

- تفاصيل الاتصال بالمتعامل
- الشخص الرئيسي المعني بتلقي الاتصالات لدى المتعامل
- محفظة المشاريع الخاصة بالمتعامل
- الخدمات التي يحصل عليها المتعامل
- الملاحظات التي يبيدها المتعامل على الخدمات المقدمة
- إدارة مراقبة ومتابعة الأعمال: تم تطوير آلية مراقبة و متابعة الأعمال عن طريق اعداد التقارير أسبوعياً/شهرياً للتأكد من تنفيذ جميع الاعمال في الوقت المحدد، وتزويد الجهة المستفيدة بحجم الأعمال العالقة والمنفذة لتحقيق اقصى مدى للشفافية فالعمل

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

وبالنسبة لكلا الممارستين، فقد قام فريق إدارة العلاقات مع المتعاملين بعقد اجتماعات، وتوجيه رسائل إلكترونية، وتقديم عروض توضيحية إلى المتعاملين مع مساندا لإطلاعهم على المستجدات.

ملخص عن الممارسة

إصدار تقارير أداء شهرية مرتبطة مع أهداف المؤسسة وأهداف الأقسام لتمكين الأقسام من متابعة أداءهم وتحديد نقاط التحسين والمخاطر التي قد تعيق الأقسام من تحقيق الأهداف المخطط لها.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

عدم ربط التقارير المالية الشهرية بمعايير قياس أداء الشركة وأداء الأقسام والتي تساهم على تحقيق أهداف الشركة و قدرة الأقسام من معرفة مستوى أداءهم ومؤشرات الأداء المالية الرئيسية إضافة إلى لفت انتباه الإدارة إلى نقاط الضعف الحاجة إلى تحسين.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

إضافة إلى التقارير الدورية التي يتم إصدارها بناء على طلب الأطراف الخارجية، تم استحداث تقارير جديدة تهدف إلى متابعة المؤشرات المالية للشركة وللأقسام والمربوطة بتحقيق أهداف الشركة ويتم إصدار التقارير المالية بشكل شهري والذي ساهم في جعل الإدارة متطلعة بشكل دوري على أداء الأقسام ومناقشة العوائق التي تواجه الأقسام وتحديد الحلول لمعالجة هذه العوائق. كما ساهم بشكل رئيسي على قياس مدى تحقيق الشركة للأهداف المالية ويتم مناقشة التقارير بشكل شهري لضمان التوافق بين أداء الأقسام لتحقيق أهداف الشركة و دعم الإدارة للعوائق التي تؤثر على تحقيق الأهداف.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم استحداث التقارير بناء على أهداف الشركة وأهداف الأقسام ويتم إصدار التقارير بشكل شهري ويتم مناقشته في الاجتماع الشهري لمدراء شركة مساندة. كما يتم الاجتماع مع مدراء الأقسام بشكل شهري لنشر التوعية على أهمية التقارير الصادرة وضرورة المتابعة والمساندة من قبل مدراء الأقسام في المؤشرات التي بحاجة إلى تحسين إضافة إلى تحديد العوائق ليتم عرضها على إدارة الشركة وذلك كله في مصلحة تحقيق أهداف الشركة.

اسم الممارسة:

نظام أرشفة ومراقبة ومتابعة الأصول

ملخص عن الممارسة

تطوير نظام الارشفة الالكترونية لجميع الأصول والأثاث المركبات الخاصة بالشركة، واستحداث نظام مراسلات الكتروني لمتابعة حركة تلك الأصول

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

استهلاك كمية كبير من الاوراق ولذلك لتقديم طلبات استخدام السيارات والاصول الاخرى كأثاث المكاتب وعدم وجود نظام الكتروني لمتابعة حركة تلك الأصول.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

- تطوير نظام الكتروني لتسجيل جميع الأصول والمركبات
- تمكين الموظفين من التقدم بطلب الكتروني للحصول على أي من الخدمات المتوفرة كطلب أثاث مكاتب والمركبات
- تفعيل نظام مراسلات الكتروني حيث يتم ارسال رسائل الكترونية للمستخدم والادارة منذ بداية الاجراء وحتى الانتهاء
- نظام تخزين تفاعلي حيث يتم استخراج تقارير مفصلة عن بيانات الخدمات المقدمة والمستخدمين على حد سواء
- متابعة حركة المركبات من خلال نظام المتابعة GPS
- ربط تشغيل المركبات بنظام استخدام بطاقة الموظف لمنع اي محاولة اساءة استخدام للممتلكات

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم تعميم الممارسة من خلال برامج تدريب لجميع العاملين على النظام وكذلك تخصيص فريق عمل متخصص لمتابعة تقييم وتطوير النظام. هذا بالإضافة إلى إنشاء مكتب للمساعدة لتقديم الإرشادات والدعم التقني للعاملين على النظام.



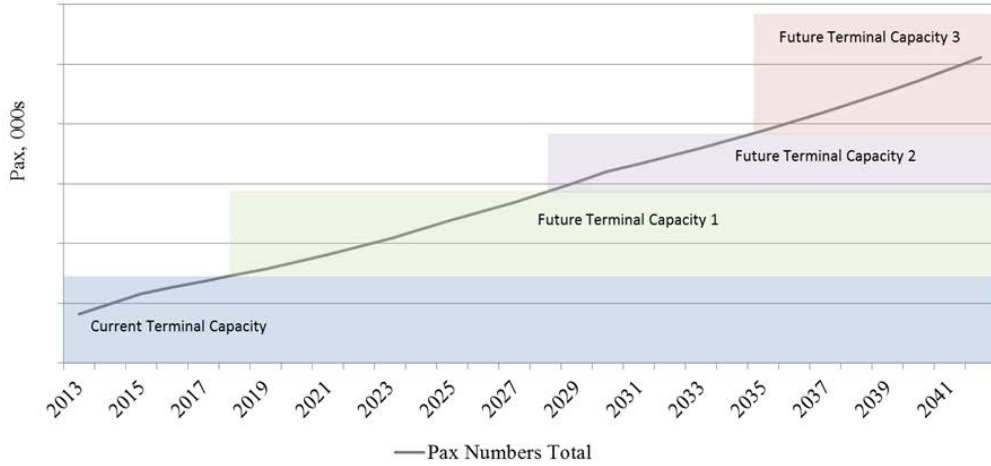
شركة أبوظبي للمطارات

ملخص عن الممارسة:

النموذج المالي هو أداة للتخطيط المالي طويل الأجل، حيث يتضمن النموذج التوقعات المالية للشركة والشركات التابعة لها لجميع المواقع والمطارات، لإعطاء صورة شاملة لأداء الشركة المالي على مدى السنوات الـ 30 المقبلة. يحتوي النموذج على الكشوفات المالية للشركة وتحليل دقيق ومفصل لأرباح الشركة والمصروفات التشغيلية والرأسمالية. إن النموذج يوفر توقعات مالية مفصلة وشاملة حيث يتسنى للشركة تطوير إستراتيجيتها المالية ودراسة مختلف مصادر التمويل وفعاليتها. يحقق النموذج المالي للشركة التالي:

- تحليل مفصل للإيرادات والتكاليف التشغيلية والرأسمالية.
- تقييم الأداء للشركات والمطارات وعرضها فيما يتماشى مع هيكل صناعة الطيران والنقل الجوي الى جانبين جوي وأرضي / مرتبط بالملاحة الجوية وغير مرتبط .
- تحديد ثغرات التمويل وطرق سدها.
- يحتوي على توقعات وإحصائيات لأعداد المسافرين وحركة الطائرات لمدة 30 عاما حيث يساهم النمو في هذه الأعداد في تحديد الحاجة للتوسعات المستقبلية والمصاريف الرأسمالية بناءً على الاستيعاب الحالي للمطارات. تتيح معطيات هذه الإحصائيات توقع الأرباح والمصاريف التشغيلية المستقبلية أيضاً بناءً على الافتراضات الموضوعة في النموذج.
- أداة للتخطيط الإستراتيجي بعيد المدى التي يتم إستخدامها في عملية صنع القرار في مطارات أبوظبي.
- إستخدام نتائج النموذج المالي لدعم شركة أبوظبي للمطارات في المناقشات مع أصحاب المصلحة الرئيسيين في داخل المؤسسة وخارجها.
- تعزيز إستقلالية وشفافية النتائج.

Future Capacity Requirements based on Total PAX Forecast - Base Case Scenario



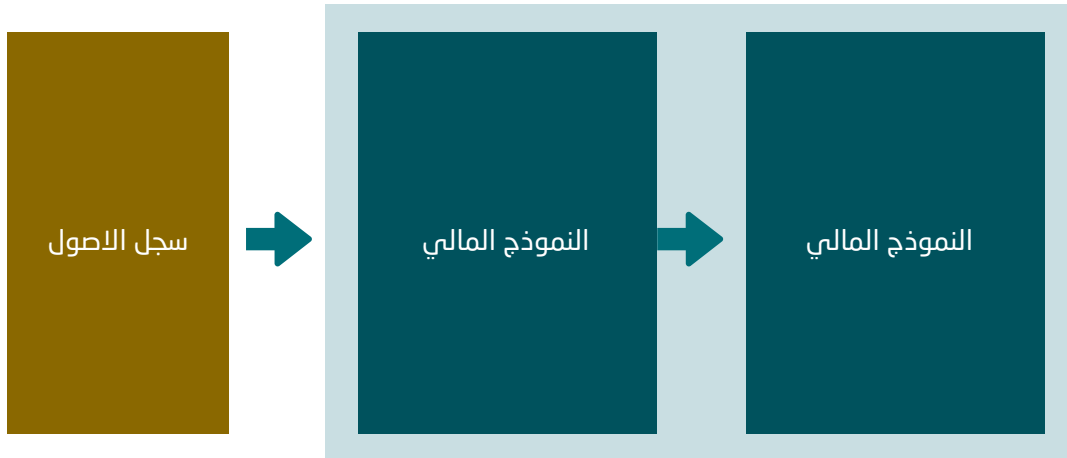
المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- مختلف أصحاب المصلحة في مطارات أبوظبي ينظرون فقط إلى الجزء الخاص بهم من العمل ولا يدركون كيف يتأثر أداء عملهم بشكل عام مع بقية الأقسام وبالتالي كيفية مساهمتهم في الصورة العامة لأداء الشركة.
- «عقلية الصومعة» لا تزال مشكلة قائمة على مدى 30 عاما في مختلف أماكن العمل حيث يرفض أو يتردد بعض الأقسام والإدارات في تبادل المعلومات أو المعرفة مع أفراد آخرين في نفس الشركة حيث أن هذا التفكير يقلل من الكفاءة والإنتاجية في العمل.
- كانت التوقعات المالية محدودة على المدى القصير فقط وهذا يعني أن مطارات أبوظبي لم يكن لديها «الصورة الكاملة» للأداء المالي والخطط المستقبلية وبالتالي لم يتسنى لها التحضير والاستعداد الكافي لأي ثغرات ومشاكل مالية مسبقاً.
- الشركة ليس لديها القدرة لتقييم التأثير المالي في تغيير أحد المتغيرات أو إستحداث متغير جديد وبالتالي مقارنة عدة سيناريوهات لسير الشركة بتطبيق فرضيات مختلفة.
- كان التخطيط المالي مبني أكثر على أساس رد الفعل بدلا من الإستباقية.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تكون مطارات أبوظبي قادرة على وضع توقعات دقيقة لمعدل الأداء المالي للسنوات الـ 30 القادمة، جرى إعداد النموذج المالي على أساس إكسل، دعت الحاجة للقضاء على «عقلية الصومعة» أيضاً إلى فكرة تأسيس النموذج المالي ليتسنى للشركة جمع مختلف فرضيات وتوقعات الأقسام والمطارات تحت مظلة واحدة لضمان سهولة توفر المعلومات والنظر إلى الصورة الكلية. ويتكون النموذج المالي من 3 مكونات أساسية: سجل الأصول؛ النموذج التشغيلي المفصل والنموذج المالي. تم إعداد النموذج المالي بالتعاون مع متخصصين ومستشارين في دراسة التوقعات والتخطيط والتمويل المالي.

هيكل النموذج المالي



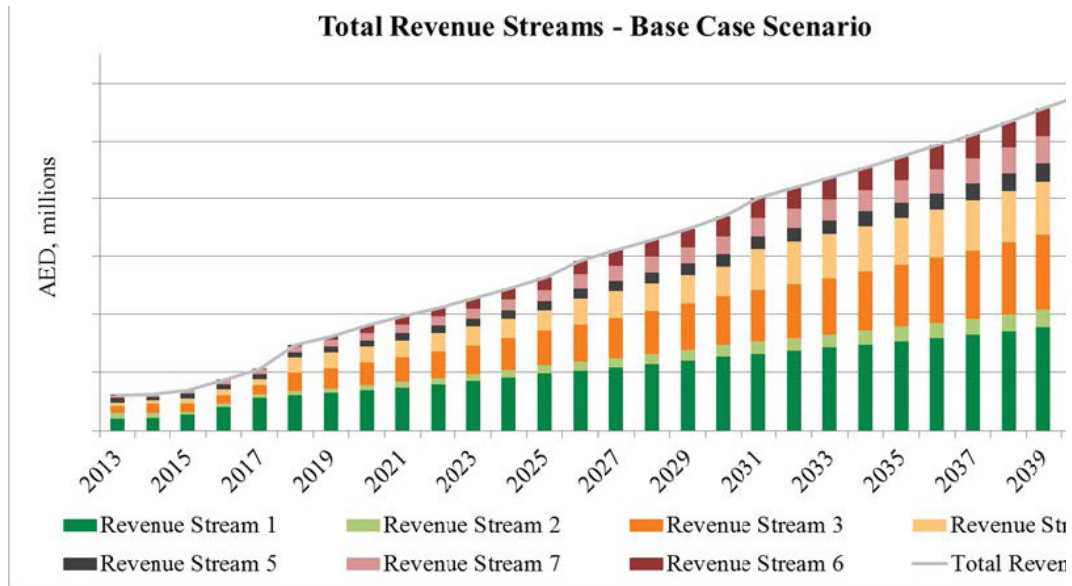
نوقشت جميع توقعات الإيرادات والتكاليف وبنود تكلفة رأس المال مع أصحاب المصلحة في مطارات أبوظبي قبل وضع الصيغة النهائية لنهج التوقعات مع كل من الجهات المعنية والإدارة العليا لمطارات أبوظبي لكل وحدة وظيفية وموقع داخل الشركة.

وعند الانتهاء من هذه العملية وتأسيس النموذج؛ تم نقل النموذج المالي لفريق التخطيط المالي من قسم المالية لمطارات أبوظبي من أجل الاستخدام والصيانة والتحديث المنتظم.

ولقد ساهم النموذج المالي في تعزيز إستقلالية وشفافية القرارات التجارية المستقبلية التي ستدعم مطارات أبوظبي في:

- تقييم متطلبات التوسعة المستقبلية والنفقات الرأسمالية المطلوبة
- تقييم مصادر جديدة للدخل
- تقييم الأداء المالي وربحية الشركة على المدى الطويل
- مقارنات الند للند للمطارات ومقارنات خاصة بصناعة الطيران

- مؤشرات الأداء الرئيسية والقياس الداخلي
 - تقييم النسب المالية
 - مراقبة نمو الموارد البشرية من ناحية العدد والتكلفة مقارنة بنمو حركة الطائرات والمسافرين والتوسعات المستقبلية
- جميع المدخلات في النموذج المالي يتم التأكد منها وتقييمها ومراجعتها بشكل دوري والنموذج المالي يمكن أن يوفر أكثر من 100,000 من النتائج الآلية لسيناريوهات مختلفة.



Financial Model Dash Board



طريقة تعميم الممارسة في الجهة:

خلال فترة إعداد النموذج المالي شارك جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين وفرقهم في عملية التأسيس، من الوقت الذي تم فيه تحديد هيكل النموذج إلى وضع الاقتراحات. فقد تم إشراك جميع أصحاب المصلحة في وقت مبكر جداً للتأكد من أن هيكل النموذج يلبي إحتياجات الجميع وإن هيكل النموذج ووظيفته مفهوم وموافق عليه من قبل الجميع ليتسنى لهم المساهمة وإعطاء المدخلات بالشكل المطلوب لتحقيق الغرض المرجو من النموذج.

وقد تم عقد الدورات التعليمية والإعلامية في فترات منتظمة على أساس دوري منذ تأسيس النموذج المالي التشغيلي (من أواخر عام 2013) وتشمل هذه الدورات جلسات منفردة مع المدراء التنفيذيين، ونواب الرئيس والإدارة العليا الأخرى. كما تشمل جلسات جماعية في اليوم السنوي للشركة واليوم الإستراتيجي للإدارة العليا لأخذ الموافقة على الخطة السنوية المالية القادمة والأفترادات المحدثة فيما يتماشى مع سير الشركة. وهناك أيضاً جلسات عمل دورية مع الأقسام المعنية وفرقهم لتحديث النموذج المالي (عند إعتداد الكشوفات المالية المدققة، وإعتداد توقعات إحصائيات العام الحالي، والإنتهاء من ممارسة الميزانية للعام القادم، والموافقة على المصاريف الرأسمالية المستقبلية وما إلى ذلك). ولقد تم الإتفاق مع مركز الخليج لدراسات الطيران والذي يعد مركز التدريب الخاص بالشركة على عقد عدة دورات توعوية مع مختلف المستويات الوظيفية ليتسنى لهم فهم عمل الشركة وخطتها المالية وكيفية مساهمتهم بالشكل الفعال لتحقيق النتائج المالية والأهداف المحددة.

إن مستوى الإستقلالية والشفافية المستخدمة في إعداد هذا العمل يضمن لجميع أصحاب المصلحة ومن ساهم فيه، الفهم الشامل لخطط وسير عمل الشركة بمختلف الإدارات والوحدات الوظيفية ومدى التأثير بعضها البعض من الناحية التشغيلية، والأهم من الناحية المالية والإستراتيجية.

كما أن الدورات التعليمية الدورية المقبلة سوف تشمل جميع الأعضاء الجدد في مطارات أبوظبي وعلى مختلف المستويات.



موانئ أبوظبي
ABU DHABI PORTS

موانئ أبوظبي



ملخص عن الممارسة:

إيماناً بأهمية الحفاظ على بيئة بحرية خالية من التلوث والمخاطر البيئية، نظّمت موانئ أبوظبي بالتنسيق مع شركة أدما العاملة حملة واسعة لتنظيف شواطئ منطقة الميناء الحر وذلك بالتعاون مع مجموعة كبيرة من الجهات الحكومية وغير الحكومية بلغ عددها (24 جهة) إلى جانب المتطوعين البالغ عددهم أكثر من (300 غواص من مختلف الإمارات) وقد صاحبها حملة توعية مكثفة للبحارة والصيادين ومرتادي شواطئ هذه المنطقة وحثهم على عدم رمي المخلفات في البحر للمحافظة على البيئة البحرية، وتم ذلك بالتعاون مع مركز أبوظبي لتدوير النفايات «تدوير» وهيئة أبوظبي للبيئة.

نجحت الحملة نجاحاً باهراً وتم جمع وإخراج ما يعادل (7 طن) من النفايات والمخلفات البلاستيكية، الخشبية، الزجاجية، الأنابيب ومختلف المواد الصلبة الموجودة في قاع البحر، إن مشاركة عدد هائل من الغواصين المتطوعين إلى جانب الجهات الحكومية والخاصة الذين شاركوا مشاركة فعّالة في هذه الحملة التي حققت نجاحاً باهراً أهّل موانئ أبوظبي لتعدي الرقم القياسي والحصول على تصنيف في موسوعة غينيس للعام 2014م.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

تلقت موانئ أبوظبي العديد من الشكاوى من قبل الغواصين بالميناء والبعض من غواصي السفن التي تؤم الميناء تؤكد عدم نظافة أحواض وشواطئ منطقة الميناء الحر على وجه الخصوص وتراكم الأوساخ والمخلفات التي تعوق حركة السفن الملاحية والقوارب وتؤدي أيضاً إلى تلوث البيئة البحرية بما يؤثر على الثروة السمكية. وبعد إجراء الدراسات الميدانية المستفيضة، تم إكتشاف كميات كبيرة من المخلفات الناتجة عن مختلف الأنشطة الإنسانية وتشمل: المخلفات البلاستيكية، المواد الصلبة الخشبية والمعدنية والزجاجية الموجودة بكثرة في قاع البحر، إلى جانب المخلفات غير القابلة للتحلل والتي قد تلتهمها الأسماك الكبيرة فتختنق وتموت، وبعض شباك الصيد التي تُهمل وتترك في البحر تتعرض لها الطيور فتموت فيها كما أنها تعيق حركة الأسماك والكائنات البحرية الأخرى فتهلك بسببها، إضافة إلى الآثار السلبية المباشرة لهذه المخلفات على محركات السفن والقوارب في البحر، عدا عن جانب تشويه المنظر الجمالي العام للبيئة البحرية إن كانت على سطح البحر أو في قاعه.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

- كان الحل الأمثل لهذه المشكلة، أن دعت موانئ أبوظبي وروجت لحملة واسعة النطاق بالتعاون مع مختلف الجهات بالدولة للقيام بتنظيف شواطئ منطقة الميناء الحر. لاقت الدعوة قبولاً فائقاً وشارك في عملية التنظيف أكثر من 300 غطاس متطوع من مختلف الإمارات جمعوا ما يعادل (7 طن) من المخلفات المتنوعة من قاع البحر.
- نشرت هذه الحملة الوعي والإدراك التام بين البحارة ومرتادي البحر بأهمية الحفاظ على البيئة البحرية والالتزام بعدم رمي المخلفات مهما صغر حجمها في البحر، وعادت الحملة بأثر إيجابية شملت:
- زيادة الوعي والإدراك العام في هذا المجال.
- تنمية مهارة المشاركات الإجتماعية.
- توجيه الانتباه العام إلى مخاطر تلوث البيئة البحرية.
- وضع الملصقات التي تحظر رمي النفايات والمخلفات في البحر.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تركز موانئ أبوظبي اهتمامها على البيئة البحرية لما لها من أهمية إقتصادية وإستراتيجية في مجال النقل البحري والملاحة التجارية مما يدعو إلى الإهتمام الكبير للحفاظ المستدام عن البيئة البحرية من أخطار التلوث، وفي ضوء ذلك أولت موانئ أبوظبي إهتمامها الزائد لنشر الوعي بمخاطر التلوث البحري عن طريق إلقاء المحاضرات الداخلية لتوعية الموظفين إلى جانب مناقشة المشاكل المتعلقة بالتلوث البحري والتوصل إلى الحلول المناسبة لها والعمل على تثبيت اللوحات الإرشادية التي تحث على الإهتمام بالبيئة البحرية.

وعلى الصعيد العالمي، شاركت موانئ أبوظبي في الإتفاقيات البحرية الإقليمية والدولية كما تعاونت مع المنظمات البيئية البحرية من أجل المحافظة على البيئة البحرية بإمارة أبوظبي من خطر التلوث وإتخاذ الإجراءات الوقائية التي تحمي البيئة البحرية.

وسّعت هذه الحملة الإهتمام العام بالبيئة البحرية وسلّطت الضوء على نشر مفهوم التعاون والمشاركة الإجتماعية بين القطاعات المختلفة.

نجحت الحملة في تبادل المعارف والخبرات والتعاون بين الجهات الحكومية وغير الحكومية في إمارة أبوظبي بشكل خاص وفي الدولة بشكل عام، كما عزّزت مكانة أبوظبي في المحافل الدولية وجعلتها وجهة للمقارنات المعيارية بحصولها على الرقم القياسي بموسوعة غينيس.

ملخص عن الممارسة:

تم اعداد وتقديم برنامج تدريبي متكامل عن أحدث الممارسات العالمية في إدارة المقابلات الوظيفية، وذلك بالاستعانة بالكفاءات العاملة في قسم إدارة المواهب وقسم التدريب التابعين للموارد البشرية ودون الاعتماد على أي من الجهات الخارجية. يستهدف البرنامج المدراء والموظفين في إدارة الموارد البشرية لتطوير قدراتهم وصقل مواهبهم في إجراء المقابلات لتعيين الموظفين حسب المعايير العالمية الحديثة

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

تطبيق الهيكل التنظيمي الجديد لإدارة الموارد البشرية والمتضمن وظائف «شريك الأعمال» (HR Business Partner) حيث يتولى شركاء الأعمال إجراء المقابلات لتوظيف الكوادر في الوحدات المعنية على أن تكون بأسلوب موحد يعكس الصورة الصحيحة لموانئ أبوظبي، والمتفقة مع أحدث المعايير العالمية.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم تقديم البرنامج التدريبي بشكل متكامل وتضمن تعيين مسؤوليات وتحديد الأدوار وتقديم الحالات الدراسية بالإضافة إلى التفاعل المستمر بين المحاضرين والحضور. وتم تحويل مسؤولية إجراء المقابلات بشكل سلس من موظفي قسم إدارة المواهب إلى شركاء الأعمال بدعم وتواجد جميع أعضاء الفريق خلال الفترة الأولى من تطبيق الهيكل التنظيمي الجديد لإدارة الموارد البشرية.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم التعامل مع الموظفين المعنيين بشكل مباشر وذلك بعد مخاطبة وموافقة نائب الرئيس- التوطين والموارد البشرية والشؤون الادارية دون الحاجة لتعميم الممارسة

ملخص عن الممارسة:

قمنا بتطبيق ممارسات جديدة تتيح لنا تقليل مدة الإقفال المالي الشهري من 15 يوماً إلى 5 أيام.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

بحكم تنوع الأنشطة التي تمارسها موانئ أبوظبي من خلال الشركات التابعة لها ووحدات تشغيل خطوط الأعمال المختلفة، لاحظنا بأن العوامل التالية حالت دون قيامنا بالإقفال المالي الشهري لدفاتر حساباتنا قبل تاريخ 10 من الشهر التالي:

- الاعتماد على المشاريع المشتركة بشأن المعلومات المتعلقة بالإيرادات والتكاليف.
- الاعتماد على الوحدات التشغيلية لتقديم المعلومات المتعلقة بالإيرادات التشغيلية.
- الإجراءات المطوّلة لضبط مبالغ النفقات المتكبدة والتي لم تتم الموافقة عليها (الاستحقاق).
- الوقت المطلوب للتسوية البنكية.
- الوقت المطلوب لتسجيل نفقات الرواتب.
- الوقت المطلوب لمراجعة ما قبل الإقفال.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

قمنا بالتعاون مع الفريق المالي المختص بدراسة الوقت الفعلي المطلوب لكل عملية رئيسية، وأجرينا التغييرات اللازمة لتقليل الوقت اللازم لكل نشاط.

- تم مناقشة الموضوع مع إدارتي المشاريع المشتركة. وتم الاتفاق على تقليل الوقت المطلوب الخاص بمعلومات الإيرادات من الخامس من كل شهر إلى ثالث يوم عمل.
- الإعلان المسبق للإقفال الزمني لتمكين رؤساء الأقسام من التخطيط وفقاً لذلك.
- تم تطبيق هذه الممارسة، حيث يبدأ كل رئيس قسم في الرقابة المالية بإجراءات الإقفال قبل الإقفال الشهري.
- بمساعدة فريق العمل يتم تحديد نقاط التنسيق وتاريخ التواصل، ويقوم الفريق المالي بجميع المعلومات المطلوبة قبل مدة كافية من نهاية كل شهر.
- إجراءات التسوية البنكية ومراجعة ما قبل الإقفال تبدأ في وقت مبكر جداً، وتتبقى مهام بسيطة إلى ما بعد نهاية الشهر.

- المراجعة المتواصلة للأرقام الفعلية من قبل مسؤولي الإدارة تقلل من الوقت المستغرق في المراجعة النهائية.
- يتم وضع قواعد سهلة وبسيطة لتقييم المستحقات، تتم مناقشتها مع الأطراف المعنية لإنهاء عملية ضبط التكاليف بسرعة.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

يتم عقد اجتماعات مع إدارات المشاريع المشتركة لمناقشة احتياجات موانئ أبوظبي. ويتم وبمشاركة الجهات المعنية التحديد المسبق لقنوات الاتصال والتواريخ. كما يتم توزيع المعلومات ومناقشتها مع موظفي الرقابة المالية مع التركيز على أهمية الالتزام بالمواعيد النهائية. ويتم ربط مؤشرات الأداء الرئيسية للموظفين بمراحل الإقفال لضمان الالتزام بنسبة 100%.

ملخص عن الممارسة:

في إطار تطبيق معايير القيادة المتميزة وتعزيز التواصل البناء بين أفراد المؤسسة الواحدة، تقيم موانئ أبوظبي اجتماعاً دورياً يلتقي فيه الرئيس التنفيذي وفريق المدراء التنفيذيين بجميع قطاعات الموظفين، ويتم خلال الاجتماع استعراض آخر التطورات والمستجدات بكل شفافية ومصادقية.

يستعرض الرئيس التنفيذي عمليات الموانئ، وخطط التطوير والمشاريع القائمة والمستقبلية، السياسات والأنظمة الجديدة، ويقدم فريق المدراء التنفيذيين سرداً للإنجازات، كما تُناقش في الاجتماع التحديات والصعوبات وغيرها من الأمور التي تهم الموظفين والتي من شأنها تعزيز التواصل بين الموظف والإدارة التنفيذية للشركة. ويفتح الاجتماع الدوري الباب لاستقبال استفسارات الموظفين والإجابة على تساؤلاتهم ويشجع على تبادل الآراء والمشاركة البناءة في اتخاذ القرار.

تهدف موانئ أبوظبي من خلال عقد الاجتماع الدوري «تاون هول» إلى تأسيس وبناء ثقافة المشاركة في اتخاذ القرار من خلال تعزيز التواصل أفقياً وعمودياً بين الإدارة التنفيذية والإدارات الوسطى في الشركة مع جميع الموظفين بمختلف مواقع عملهم. كما تسعى إلى توضيح دور القيادة المتميزة وممارساتها الإيجابية كمثال يحتذى، وتوضيح استراتيجية الشركة في إدارة أعمالها وبالتالي تحسين مستوى الأداء العام لفريق العمل.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

مع تنامي الأعمال وانشغال فرق العمل التنفيذية بالتخطيط والإشراف بدأت علامات غير صحية تظهر على سطح العلاقة بين الإدارة والموظفين، ولوحظ اتساع المسافة الفاصلة بينهما بالنظر إلى طبيعة الأعمال التي تديرها الشركة وتنوّع مواقعها، ولم تكن وسائل التواصل التقليدية تفي بالغرض خصوصاً في فترة انتقال موانئ أبوظبي من مرحلة المشروع وتحولها إلى شركة ذات هيكلة تجارية محددة الأهداف.

كان التحدي الحقيقي يكمن في بناء قنوات للتواصل التفاعلي وفي اتجاهين بين الإدارة التنفيذية، الإدارات الوسطى وفرق العمل تساهم في نقل المعلومة، وتبادل الرأي ووجهات النظر، تبيان دور الإدارة الريادي في قيادة فريق كبير من الموظفين والمحافظة على الروابط بين جميع الحلقات لتسهيل التقدم والإنجاز كفريق واحد.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

جاءت فكرة الاجتماع الدوري للقاء الإدارة العليا بالموظفين من جميع المواقع في مكان واحد يتسع مبدئياً للعدد الكامل وتجسيدا للقاء أفراد العائلة الواحدة. وقمنا باستغلال قاعة الاجتماعات الكبرى في مقر الشركة الرئيسي بميناء زايد والمزودة بشاشات العرض وأجهزة الصوت الحديثة.

بعقد الاجتماعات الدورية، أصبح الموظف في موانئ أبوظبي أكثر اطلاعاً على مجريات الأمور وإلماماً بتطور الأعمال وآخر المستجدات، الأمر الذي ساهم بدرجة ملموسة في تحفيز وتعزيز مستويات الولاء لدى الموظفين بحسب استطلاعات الرأي التي أجريت لقياس مستويات رضى الموظفين. ويمثل الاجتماع الدوري فرصة يجتمع خلالها الموظفون ليس فقط بإدارة الشركة بل للقاء زملائهم في إطار تعزيز العلاقات الإنسانية بين الموظفين.

لجأت الشركة إلى توظيف تقنيات الإتصال الحديثة لتجاوز مشكلة المواقع البعيدة ومراعاة عدم تعطيل الأعمال، فقامت بربط المواقع البعيدة بكاميرات التصوير التفاعلية ذات الدائرة المغلقة لنقل وقائع الاجتماع الدوري وضمان التواصل بين جميع الأطراف بالصوت والصورة. وبالإضافة لذلك يقوم قسم التسويق والاتصال المؤسسي في موانئ أبوظبي بتوثيق هذه الاجتماعات بالصور والتصوير الفيلمي وتحميلها على الشبكة الداخلية «انترانت» لضمان وصولها لجميع الموظفين.

تستغل إدارة موانئ أبوظبي هذا الاجتماع لتكريم الموظفين المتميزين تقديراً لإنجازاتهم ومساهماتهم الاستثنائية في نجاح الشركة.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

يقوم الموظف المختص في إدارة التسويق والاتصال المؤسسي بدعوة جميع المعنيين بواسطة البريد الإلكتروني وتضمينه أجندة الاجتماع وأسماء المتحدثين والمواضيع التي سيتم مناقشتها. ترسل الدعوات على ثلاث مراحل:

- دعوة للإعلان عن تاريخ الاجتماع
- دعوة توضح تفاصيل المواضيع المطروحة خلال الاجتماع - الأجندة
- تذكير بموعد الاجتماع وحث الجميع على الحضور

بعد الاجتماع، تقوم إدارة التسويق والاتصال المؤسسي بمشاركة جميع الموظفين بتفاصيل الاجتماع عبر إرسال رابط إلكتروني آمن إلى موقع الصور والفيديو المحفوظ على خوادم الشركة للاطلاع على المواضيع التي طرحت خلال الاجتماع وخاصة للذين تعذر عليهم حضور الاجتماع.

ملخص عن الممارسة:

قمنا بتطبيق نظام الكتروني لإصدار التقارير وتوظيف نظام المعلومات الإداري ليتسنى لنا توفير البيانات المالية إلى اللجنة التنفيذية والمدراء بطريقة سهلة وفاعلة .

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

بحكم تنوع الأنشطة التي تمارسها موانئ أبوظبي عبر الشركات التابعة لها ووحدات تشغيل خطوط الأعمال المختلفة فإن متطلبات إصدار تقارير الوحدات التشغيلية تكون مختلفة، وكنا فيما مضى نعد تقارير نظام المعلومات الإداري يدوياً وفقاً للتنسيق المطلوب لمستخدمي التقرير، وكان ذلك يتطلب وقتاً ومجهوداً كبيراً.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

طلبنا من فريق تقنية المعلومات توفير الحلول الممكنة للمساعدة في تقليل الوقت اللازم لإعداد تقارير نظام المعلومات الإداري، وأخذنا في عين الاعتبار خيارات عدة، وقررنا استخدام برنامج الأوراكل OBIEE، حيث يتصل هذا البرنامج مع برنامج أوراكل "دفتر الاستاذ العام" ونماذج أخرى، ويوفر المعلومات المطلوبة تلقائياً ضمن التنسيق المعتمد، وفيما يلي أهم فوائد هذا النظام:

- تخفيض الوقت المستغرق في إعداد محتويات التقرير، حيث يتيح هذا التطبيق لفريق التقارير استثمار الوقت في إجراء التحليل والقيم المضافة وذلك بتسليط الضوء على المواضيع الهامة واقتراح الحلول المناسبة.
- يتصل برنامج OBIEE مباشرة مع قاعدة بيانات أوراكل، ويتم استخراج المعلومات بواسطته تلقائياً مما يقلل من احتمالات الخطأ إلى درجة لا يعتد بها.
- يتيح للمستخدمين الإطلاع على تقارير نظام المعلومات الإداري في نفس يوم إقفال "دفتر الاستاذ العام".
- كما أن الاستغناء عن التقارير الورقية واستبدالها بالتقارير الإلكترونية عبر القنوات الإلكترونية يحد من مخاطر أمن وسرية المعلومات.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

قمنا بتطبيق الإجراءات التالية:

- تم عقد اجتماعات مع كافة الشركاء الرئيسيين، للتوصل إلى اتفاق حول المعلومات المطلوبة من قبل التنفيذيين والمدراء.
- نسقنا مع مستشاري تقنية المعلومات للتخطيط لنماذج التقارير وربطها بمصدر المعلومات.
- عقدنا دورات تدريبية للتنفيذيين والمدراء لتوضيح كيفية الوصول إلى التقارير.
- جمعنا ملاحظات مستخدمي التقارير، وتم تعديل تنسيق التقارير استناداً على تلك الملاحظات.



ملخص عن الممارسة:

- تفعيل قنوات التواصل بين جميع فئات المتعاملين الداخليين وتحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم
- التركيز على تطوير مستوى الخدمات من خلال تطبيق أفضل الممارسات
- تنمية مهارات الموارد البشرية وتوجيهها نحو الإبداع والتميز
- تشجيع روح الشراكة والتعاون الإيجابي في إيجاد حلول للتحديات التي يواجهها المتعاملون
- تكريم الإبداعات وتحفيزها نحو تطوير الخدمات لتحقيق مستويات متقدمة من رضا المتعاملين

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

غياب نظام مؤسسي معتقد لإدارة أفكار الموظفين التي تساهم في التطوير والتحسين

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم تغيير سياسة البرنامج وإعادة صياغته، كما تم إعادة تشكيل لجنة الإقتراحات لتضم أعضاء من 8 أقسام وإدارات مختلفة في الشركة، كما تضمنت اللجنة عضوية الرئيس التنفيذي لموانئ أبوظبي كرئيس للجنة إبتكار

تم إضافة 4 مؤشرات جديدة لقياس أداء البرنامج وتحديد الأدوار بشكل واضح يتيح لجميع الأطراف التعرف على أدوارهم مع إبراز أهداف البرنامج من خلال 7 محاور رئيسية

يستغرق العمل في إعداد جميع الاحتياجات ما يقارب 45 يوماً تمكن خلالها الفريق من إعادة صياغة شاملة لبرنامج ابتكار بطريقة احترافية ركزت على إشراك الإدارات التي يمثلها أعضاء اللجنة.

استهدف البرنامج جميع شرائح الموظفين البالغ عددهم أكثر من 800 موظف، كما تطرق البرنامج لإشراك الشركاء والمعملاء في مراحل متقدمة وذلك عند التأكد من نضوج البرنامج ورسوخ آلية التنفيذ.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة.

- البريد الإلكتروني- "التعاون هول" الاجتماعات واللقاءات الدورية لكل من القيادة العليا والموظفين
- الموقع الإلكتروني /اللقاءات / المؤتمرات/ الاجتماعات للمتعاملين الخارجيين
- ضرورة إشراك المعنيين الرئيسيين في تطبيق الفكرة في مراحل التقييم
- خلق روح الإبداع حيث وصل عدد الإقتراحات المقدمة في عام 2014 نحو 226 إقتراح.
- إكتشاف نقاط الضعف فيما يخص بعض الإجراءات



ملخص عن الممارسة:

تأتي هذا المبادرة استجابة لمساعي حكومة أبوظبي ممثلة بالأمانة العامة للمجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي التي دعت إلى الإعداد لحالات الطوارئ والكوارث، والتي حثت في المرحلة الأولى إلى وضع هيكل تشغيلي قادر على تقديم الحد الأدنى من الخدمات المطلوبة من موانئ أبوظبي في مثل هذه الظروف.

قام الرئيس التنفيذي بإطلاق مبادرة «نبض الموانئ» في 2014/6/18 بهدف بث روح التطوع لدى أبناء الدولة من الجنسين وتوفير موانئ أبوظبي للتدريب اللازم لبناء قدرات وطنية قادرة على مواجهة أي طارئ قد يؤثر على سير العمل في موانئ الشركة. ودعت الشركة إلى بتشكيل كادر متطوع من المواطنين لتسيير الأعمال الحيوية والرئيسية في الموانئ عند حدوث حالات الطوارئ لا قدر الله.

وقامت موانئ أبوظبي بوضع برنامج زمني لتنفيذ المبادرة وحددت أهدافاً مرحلية طوال مدة البرنامج، كان أول تلك الأهداف مشروع أطلق عليه اسم «سردال» مهمته تخريج فريق جميع أفرادها من مواطني الدولة قادر على تنفيذ العمليات الأساسية في ميناء زايد من تفريغ وتحميل السفن، واستكمل البرنامج بنجاح في يوم 2015/6/30.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

تأهيل المواطنين وتدريبهم على القيام بمختلف الوظائف التشغيلية الحيوية في الموانئ التجارية

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

آلية التطبيق:

تعتمد المبادرة تدريب المتطوعين على مختلف الوظائف التشغيلية الحيوية في الموانئ التجارية بأسلوب التدريب المباشر وتنفيذ أنشطة الوظيفة المستهدفة، ونظراً لخصوصية المبادرة وأهميتها، يقام التدريب داخلياً في مركز التدريب التابع للشركة بالتنسيق مع العديد من الإدارات المعنية في الشركة.

وتفرض خصوصية المبادرة أيضاً استمرارية المتابعة والتدريب لهذه المجموعة من الموظفين لضمان جاهزيتهم، إلا أن العامين 2015-2016 سيشهدان تدريباً تأسيسياً مكثفاً ثم يأخذ التدريب بعد ذلك طابع تحديث المهارات لدى فريق المتطوعين المدربين سابقاً.

الخطة الزمنية:

ولتحقيق هذا الهدف قامت إدارة الموارد البشرية بالشركة بتنفيذ المبادرة على النحو التالي:

المرحلة الأولى (2015):

- تم إعداد هيكل تنظيمي يوضح الحد الأدنى اللازم من الموارد البشرية لتشغيل الموانئ في حالات الطوارئ والكوارث.
- تم إعداد قائمة بالمتطوعين الراغبين في تشكيل فريق التدخل السريع "نبض الموانئ" ممن يتمتعون بقدرات تشغيلية أساسية، كما سيتم تدريب غالبية المتطوعين على أداء وظائف مختلفة عن وظائفهم وذلك بهدف خلق كادر متنوع القدرات ومؤهل لتشغيل الموانئ بالحد الأدنى ويكون جاهزاً في أي وقت ومتى استدعت الضرورة.
- سيتم توزيع المتطوعين على الوظائف المطلوبة وفي فرق حسب معايير محددة
- تشكيل أول فريق متكامل لهذا الغرض خلال الربع الأول من عام 2015 وتنفيذ دورة كاملة من العمليات لاستقبال وتفريغ ومغادرة سفينة شحن في ميناء زايد بأيدي مواطنة.
- سيتم اختيار وربما توظيف القادرين على إدارة الأزمات (إذا دعت الحاجة) مع توفير التدريب اللازم على طبيعة الأعمال في الشركة.
- في 2015 ستعطى الأولوية في المبادرة لميناء زايد.

المرحلة الثانية (2016):

سيتم تطبيق الخطة ذاتها في ميناء خليفة خلال العام الحالي 2016 وتدريب الموظفين حسب التصور المذكور في المرحلة الأولى

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- الموقع الإلكتروني
- التعاون حول "الاجتماع مع القيادة العليا"

ملخص عن الممارسة :

هي مبادرة أطلقتها موانئ أبوظبي لتتمكن من مراقبة الأداء أثناء مراحل تطوير ميناء خليفة وتتلخص في إنشاء جدول زمني لجميع الأحداث الرئيسية التي يعتمد عليها إنجاز المشروع. وتم تحديد تلك الأحداث/الخطوات وإشراك جميع الأطراف المعنية بالمشروع ثم التوقيع على الالتزام بما تضمنته الخطة إلزاماً فردياً وشخصياً يساهم في تحقيق أهداف المبادرة. وعرضت الخطة على رئيس مجلس إدارة الشركة لاعتمادها، كما تم تقييم وإعتماد هذه الممارسة من قبل جهاز أبوظبي للمحاسبة واعتبارها “ممارسة ذهبية”.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

عدم وجود خارطة طريق ملزمة لجميع الأطراف المعنية بتنفيذ المشروع في إطار زمني محدد لكل خطوة/حدث أو مرحلة.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تحديد الخطوات/الأحداث الرئيسية التي تتعلق بالمناقشات، الإنشاءات ومراحل العمل (التشغيل)

تعريف واضح للخطوات الرئيسية للمشروع : السابقة - الحالية - القادمة.

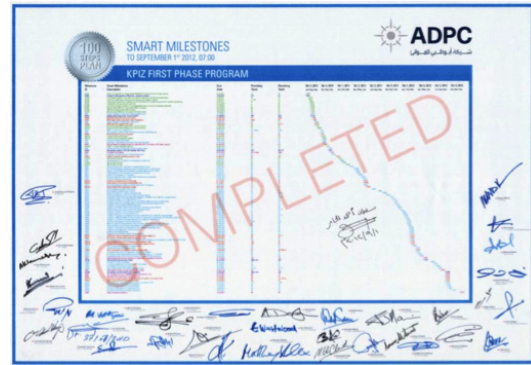
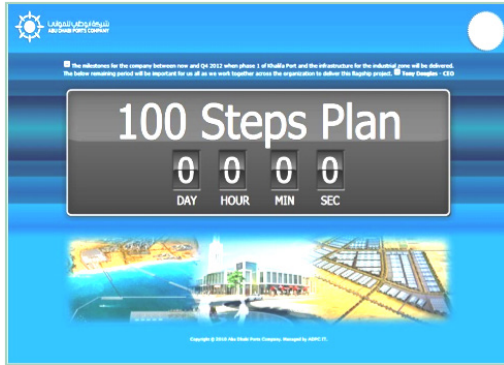
توضيح المهام وتعيين المسؤوليات .

تحديد آلية فعّالة للتواصل داخل الشركة وخارجها.

إنشاء عداد تنازلي لافتتاح الميناء: الساعة 7:00 صباحاً من يوم 1 سبتمبر 2012. تم نشر هذا العداد على شاشات العرض الموجودة في جميع مواقع الشركة بالإضافة إلى عرضه على شاشات الحواسيب الآلية لتذكير جميع المعنيين بأهمية الإنجاز ضمن الوقت المتاح والمحدد.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

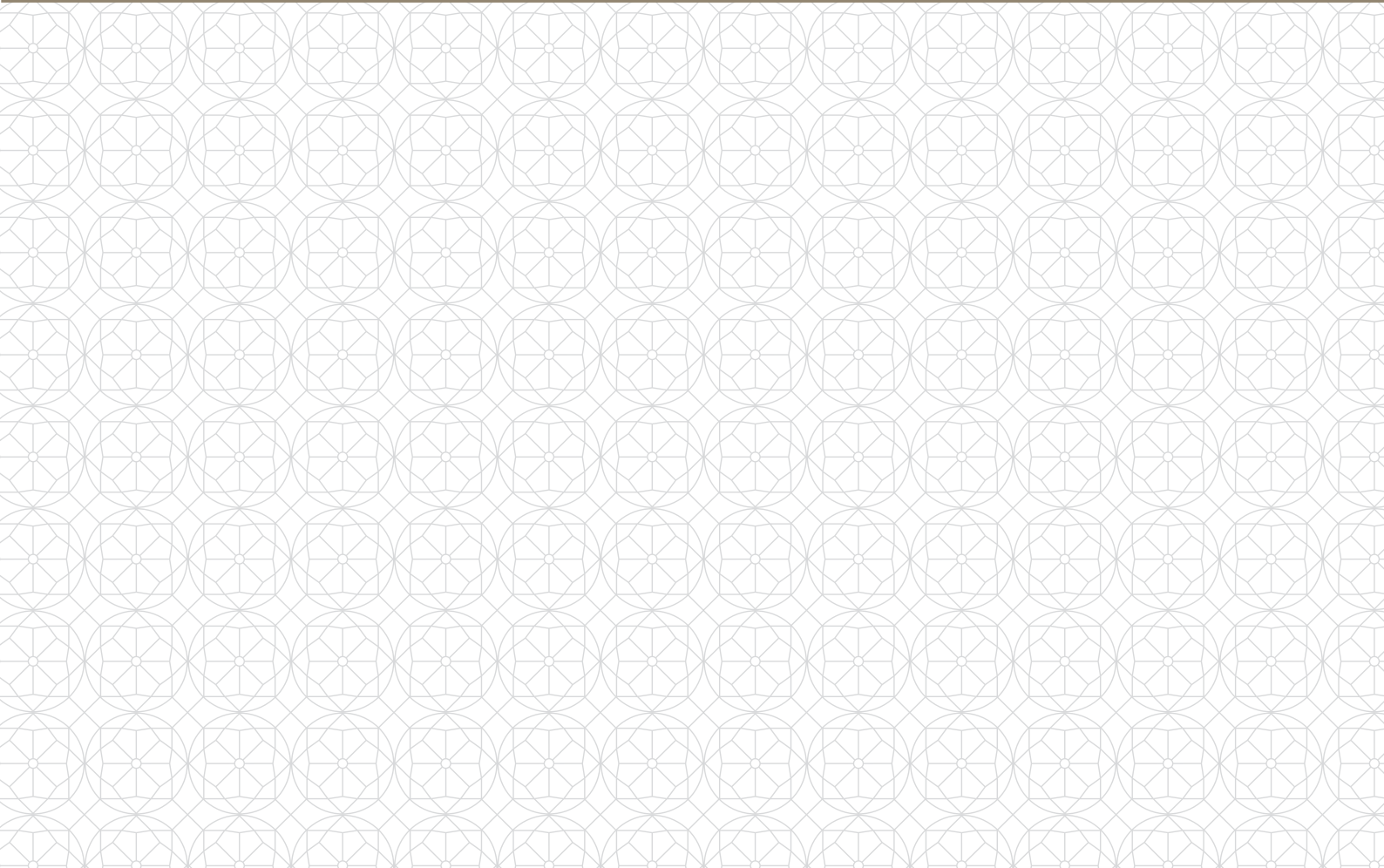
تم تعميم هذه المبادرة من خلال الإعلان الداخلي عنها وتم كذلك إنشاء مؤشر يقوم بالعد التنازلي ويعكس الزمن المتبقي للإنتهاء من المشروع و تأكيد ضرورة الإلتزام بالإنتاج في الوقت المحدد.





صندوق معاشات ومكافآت التقاعد لإمارة أبوظبي
Abu Dhabi Retirement Pensions & Benefits Fund

في صندوق معاشات ومكافآت التقاعد لإمارة أبوظبي





ملخص عن الممارسة

تتضمن مبادرة بناء الفريق الواحد على مجموعة من الأنشطة التثقيفية والمتنوعة والتي تركز على كيفية مواجهة التحديات المختلفة والتي قد تواجهه فرق العمل المختلفة أثناء عملها مع بعض ، وهذه الأنشطة تمارس بروح المتعة و تهدف الى المساهمة في تعزيز قيم الصندوق و منها روح الفريق الواحد

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- تعزيز روح الفريق الواحد و زيادة فاعليتها
- كسر الحواجز بين الموظفين بمستويات و الحرص على تداخلهم و اندماجهم
- إتاحة الفرصة للموظفين الجدد للتعرف أكثر على زملائهم من مختلف الإدارات والمستويات

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تصميم مجموعة من الأنشطة التي تتضمن العديد من التحديات و التي من خلالها تم طرح نظريات علمية في مجال بناء الفريق الواحد مثل:

- الأدوار المختلفة التي تتشكل بشكل طبيعي ضمن الفريق
- المراحل التي يمر فيها الفريق و أهميتها و تأثيرها
- تطبيق نظريات علمية في مجال علم الإدارة مما يساهم في زيادة الانتاجية و خلق بيئة عمل أفضل
- نشر الوعي وثقافة الممارسات والنظريات العلمية في مجال بناء الفريق الواحد
- رفع مستوى قدرة الموظفين فالتعايش والتكيف في بيئة العمل مع بعضهم البعض

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

طريقة التعميم هي بعقد نشاط تدريبي ترفيهي خارج موقع العمل حيث لا يزيد عدد الموظفين المرشحين للحضور أكثر من 50% من عددهم الكلي في اليوم الواحد



ملخص عن الممارسة

من خلال احدى المبادرات الاستراتيجية لعام 2013 تم تطبيق نظام ذكاء الأعمال (Business Intelligence) "كفاءة"، وذلك من خلال تصميم هيكلية متقدمة تعتمد على افضل الممارسات في هذا المجال.

وقد اعتمد هيكل النظام بشكل اساسي على بناء قاعدة بيانات مركزية (Data Warehouse) يتم تغذيتها بالبيانات من خلال اداة (ETL) تعمل على الربط مع قواعد البيانات المختلفة في الصندوق ومن ثم تحويلها الى معلومات تخزن في قاعدة البيانات المركزية على شكل مكعبات متعددة الابعاد (Multi-Dimensional Cubes) لتسهيل ربطها مع نظام ذكاء الأعمال و استخراج المؤشرات و القراءات المختلفة التي تساعد في اتخاذ القرارات على جميع المستويات الادارية.

وكمرحلة تجريبه لهذا النظام تم تطبيق النظام على عمليات تحصيل مبالغ وبيانات الاشتراكات الشهرية للمؤمن عليهم لدى الصندوق، حيث تشكل هذه العمليات جانبا هاما من عمل الصندوق الاساسي في ادارة معاشات و مكافآت التقاعد لإمارة أبوظبي.

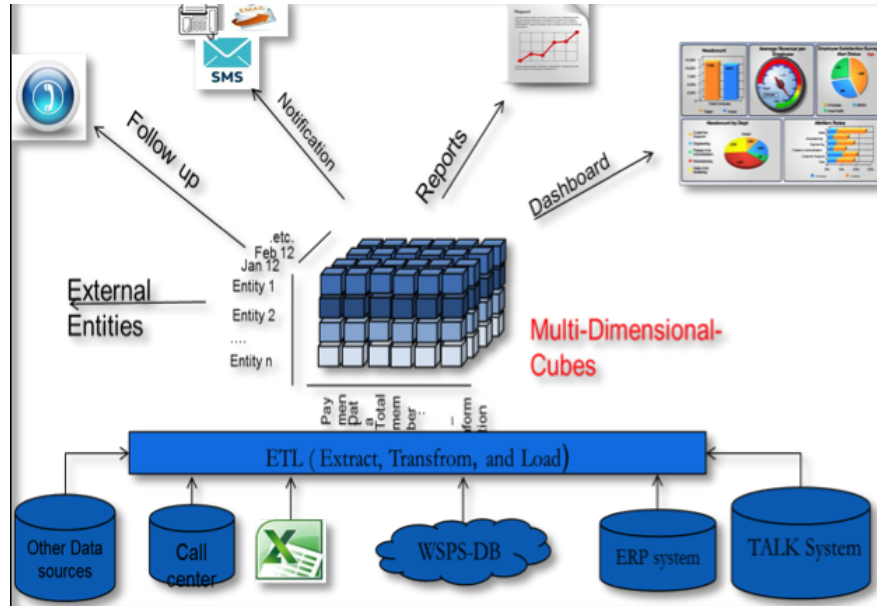
و في مراحل لاحقة تم تعميم النظام ليشمل عمليات ادارة اداء العمليات التشغيلية في الصندوق ، مما ادنى الى اختصر وقت تقديم الخدمات وساهم في رفع كفاءة العمليات.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

كانت تواجه الصندوق بعض المعوقات الناتجة عن صعوبة استخراج المؤشرات و التقارير اليومية عن مدى التزام اصحاب العمل بتوريد هذه البيانات او سداد المبالغ المترتبة عليه في اوقاتها. بالإضافة الى مؤشرات اداء الصندوق في استقبال هذه البيانات و تدقيقها قبل اعتماد تحميلها على نظام ادارة المعاشات، بالإضافة الى عدم وجود آلية لاستخراج التقارير و الإحصائيات المختلفة و خصوصا اذا كان هذه البيانات متواجدة في اكثر من نظام.



الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟
تم تطبيق الهيكل في الشكل التالي:



وفر النظام مجموعة كبيرة من المؤشرات و التقارير التي ادت الى توفير الوقت و الجهد اللازمين لعمليات استخراجها و تحليلها، ورفع ايضا من مستوى الشفافية في التقارير كما اسهم في تقليل العبء عن الانظمة المختلفة مما زاد في ادائها.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- تم عمل تطبيق تجريبي (Pilot) تم من خلاله تهيئة فريق من موظفي الصندوق لتتولى بعدها عمليات التعميم
- تم وضع خطة عمل ليتم تعميمها على باقي الخدمات.
- مراجعة العمليات وادخال النظام ضمنها



مندوق خليفة لتطوير المشاريع
Khalifa Fund for Enterprise Development

صندوق خليفة لتطوير المشاريع

ملخص عن الممارسة

مجموعة أدوات المشاريع الصغيرة و المتوسطة SME toolkit هي منصة إلكترونية على شكل موقع تفاعلي يتيح إمكانية الوصول المجاني إلى موارد التدريب، والمعلومات، والأدوات التي تساعد على تأسيس المشاريع وتنميتها وإدارتها بنجاح في دولة الإمارات العربية المتحدة.

و تضم مجموعة أدوات المشاريع الصغيرة والمتوسطة أحدث المعلومات وأساليب التعلم وتقنيات الاتصالات لمساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة على تعلم وتطبيق الممارسات المستدامة في إدارة الأعمال، وزيادة إنتاجيتها وكفاءتها وقدرتها، وتحسين فرص حصولها على التمويل وولوجها الأسواق الجديدة.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

كانت المشاكل الرئيسية التي تواجه الصندوق قبل إطلاق مجموعة أدوات المشاريع الصغيرة و المتوسطة تتمثل في عدم وجود محتوى محلي رئيسي و شامل يضمن الوصول الى أكبر عدد من مصادر المعلومات الخاصة بإنشاء و إدارة و تطوير المشاريع الصغيرة و المتوسطة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

بالاشتراك مع مؤسسة التمويل الدولية وفي سنة 2012، وقّع صندوق خليفة لتطوير المشاريع اتفاقية مع مؤسسة التمويل الدولية (IFC) لتطوير منصة على شبكة الإنترنت تضم مجموعة أدوات الشركات الصغيرة والمتوسطة لدولة الإمارات العربية المتحدة (www.smetoolkit.ae). وقد بذل فريق العمل المكلّف بدعم وتطوير المشاريع الكثير من الجهود في سبيل تطوير محتوى نسخة مجموعة الأدوات الخاصة بالإمارات العربية المتحدة من أجل تحقيق هدف الصندوق في نشر ثقافة العمل الحر في كافة أنحاء الإمارات.

و منذ إنطلاقه في أكتوبر 2013 في ملتقى أبوظبي لريادة الأعمال، ركزت دائرة دعم وتطوير المشاريع على تطوير المحتوى وترجمة مجموع المحتوى إلى اللغة العربية. و تم الى حد الآن نشر 955 محتوى باللغة الإنجليزية و 785 محتوى باللغة العربية.

بالإضافة إلى ذلك، تم التركيز أكثر على تسويق مجموعة الأدوات من خلال التعاون مع مختلف الشركاء الاستراتيجيين من الشركات الصغيرة والمتوسطة من القطاعين العام والخاص على حد سواء، و تضم قائمة الشركاء و مطوري المحتوى الاستراتيجيين على سبيل المثال: دائرة التنمية الاقتصادية بأبوظبي، لجنة تطوير التكنولوجيا، مؤسسة دبي لتنمية الصادرات، بنك أبوظبي الوطني و بنك أبوظبي التجاري.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم التركيز على تسويق مجموعة الأدوات من خلال المشاركة في الملتقيات و الفعاليات الخاصة بريادة الأعمال و دعم المشاريع الصغيرة و المتوسطة في كافة أنحاء الدولة، إضافة الى المقالات و اللقاءات الصحفية و وسائل التواصل الاجتماعي.

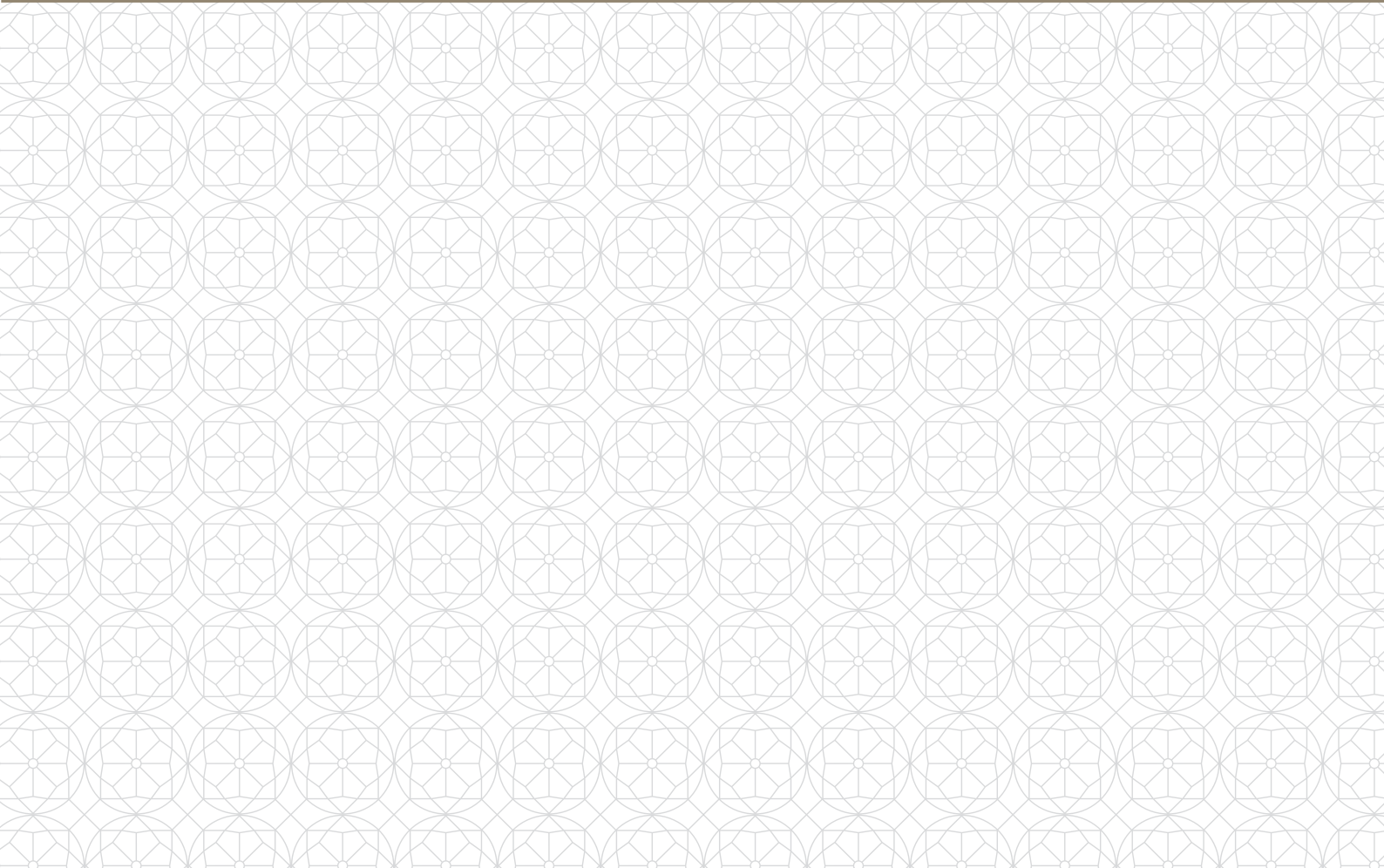
كما تم العمل على تخصيص عرض مكونات المنصة الإلكترونية في كل الملتقيات التي ينظمها الصندوق لأعضائه أو عملائه المحتملين داخل الجامعات و المؤسسات الحكومية و شبه الحكومية و الخاصة. و قد تم اختيار صندوق خليفة لتطوير المشاريع لاحتضان الملتقى الدولي الخامس لمجموعة أدوات المشاريع الصغيرة والمتوسطة لأول مرة في منطقة الشرق الأوسط و شمال افريقيا بعد أن احتل الموقع الاماراتي المرتبة الأولى عالميا في تصنيف مؤسسة التمويل الدولية (IFC) في الربع الأول لسنة 2014.

و حسب الإحصائيات الخاصة بشهر نوفمبر 2015، فإن عدد الزائرين تجاوز 46.000 زائر قاموا بتصفح ما يتجاوز 100.000 صفحة محتويات خاصة بمجموعة أدوات الشركات الصغيرة والمتوسطة لدولة الإمارات العربية المتحدة



Abu Dhabi
Sports Council
مجلس أبوظبي الرياضي

مجلس أبوظبي الرياضي



ملخص عن الممارسة

خطوة لتعزيز الدوافع والحوافز المعنوية للكوادر، ويهدف رفع مستوى العمل نحو مواقع متقدمة والعمل على تحقيق الجودة في الوظيفية الأداء والعمل وتحقيق التنافس الشريف بين الموظفين، مما يساهم في دعم وتقوية الروابط والصداقات بين الكوادر الوظيفية ويعود بالنفع والفائدة الكبيرة لمنظومة العمل الساعية لتحقيق المثالية في المعايير التطبيقية والوصول لأعلى درجات التميز والإبداع في مسيرتها الرياضية.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- عدم وجود تحفيز كافٍ
- الافتقار لروح المنافسة
- رغبة المجلس في تكريم المجتهدين وإنماء روح التنافس
- الرغبة في خلق بيئة عمل صحية تساهم في رفع مستوى أداء الموظفين
- الرغبة بنشر ثقافة الإبداع والابتكار والتشجيع عليها

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تطبيق مشروع الموظف الذهبي كبادرة لتعزيز العلاقات بين الموظفين وزيادة روح التنافس الشريف بينهم، تم تطبيق الجائزة كمشروع تجريبي في سنة 2012 على أن يتم تكريم الموظفين كل ربع سنة بحيث يفوز بها أربع موظفين خلال العام الواحد، ومع زيادة التنافس وزيادة قيمة الهدايا المادية والمعنوية، تم تغيير الجائزة لتصبح شهرية وتم إضافة فئات جديدة في الجائزة تتوافق مع توجه إمارة أبوظبي في نشر ثقافة الإبداع والابتكار و كما تم إضافة مجال ناشر المعرفة و المدرب الداخلي. و بالإشارة إلى معايير جائزة الموظف الذهبي فهي مستوحاه من معايير جائزة وسام رئيس المجلس التنفيذي.

عند تطبيق جائزة الموظف الذهبي وضعنا مؤشرات أداء يتم من خلالها قياس مدى فعالية الجائزة وتأثيرها على التحديات التي كانت تواجه المجلس قبل تطبيق الجائزة وبعد تطبيقها ومن أبرز هذه المؤشرات «مؤشر الولاء الوظيفي» خاصة مع تشجيع الإدارة العليا لهذه الجائزة و حرصها على تكريم وتحفيز الموظفين والإحتفاظ بالكفاءات المتميزة.

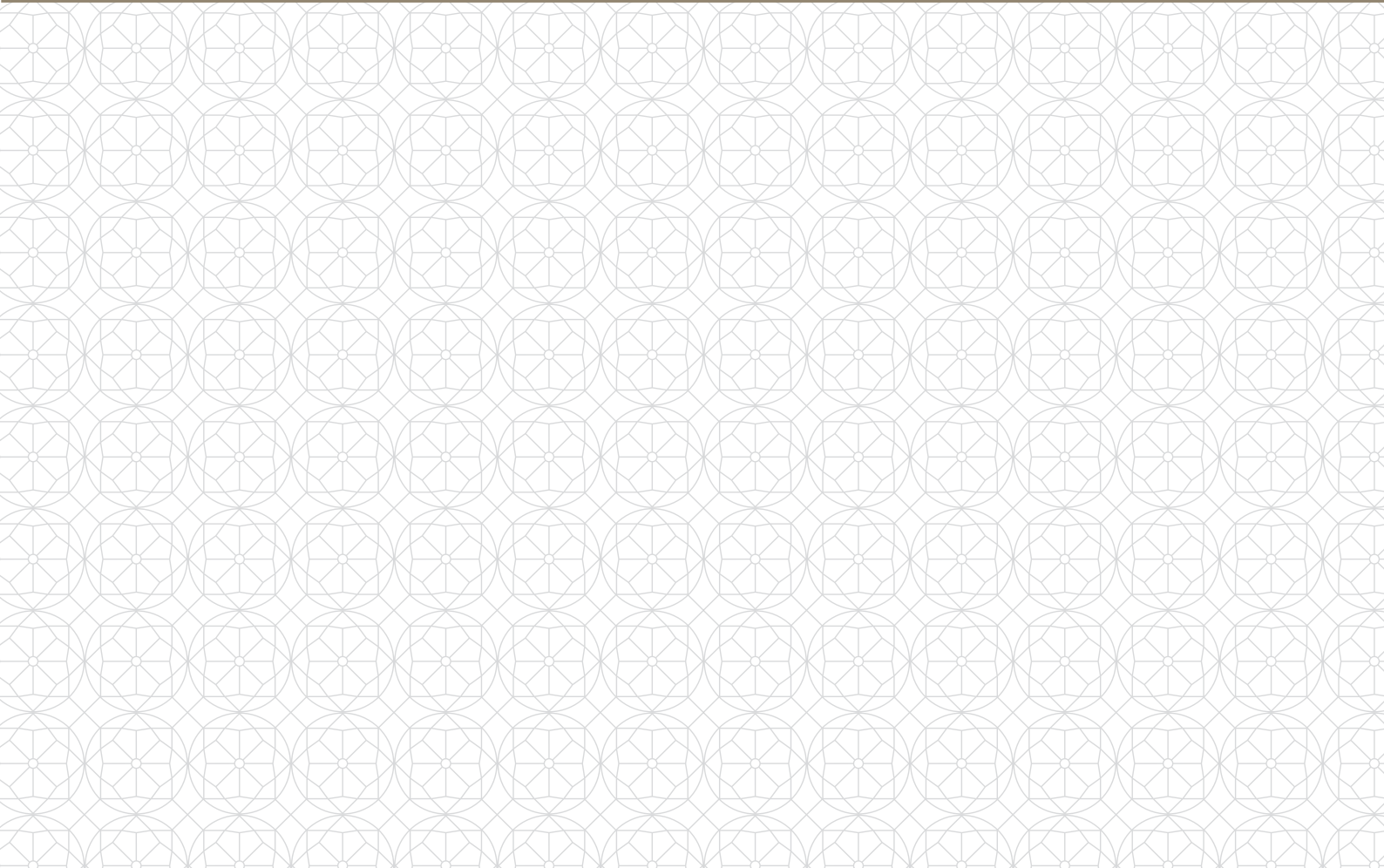
طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم تعميم الجائزة عن طريق البريد الإلكتروني لجميع الموظفين ، وعقدت عدت ورش عمل للتعريف بمعايير الجائزة و متطلبات التقديم للجائزة وكيفية التقديم لها ، و لرفع مصداقية التقييم تم عرض آلية التقييم و جدول النقاط لكل معيار، و للتأكد من إشراك الموظفين تم فتح باب الإقتراحات فيما يخص الحوافز والمكافآت للجائزة. و يعمل كل مدير إدارة على تحفيز الموظفين للمشاركة في الموظف الذهبي من خلال لقاءات مباشرة أو رسائل الكترونية يحث فيها الموظفين على المنافسة وتم إستحداث نموذج نقل المعرفة حيث يقوم الموظف الفائز بالجائزة في الإدارة بنقل المعرفة للموظفي الإدارة و تأهيلهم للحصول على الجائزة.



مجلس أبوظبي للتخطيط العمراني
ABU DHABI URBAN PLANNING COUNCIL

مجلس أبوظبي للتخطيط العمراني





ملخص عن الممارسة

إن نظام المشاريع والمهام الإدارية (PTMS) هو عبارة عن مبادرة يقودها فريق البيانات المكانية بالتنسيق مع الأقسام الداخلية الأخرى في مجلس أبوظبي للتخطيط العمراني، بهدف توحيد البيانات والمعلومات الخاصة بالمشاريع التطويرية عبر أقسام التخطيط المختلفة، كما يساعد النظام في عملية التنسيق الداخلي في المشاريع ذات الطابع المكاني، حيث يساهم في ضمان سلامة البيانات وتعزيز الشفافية والمسؤولية. ويعتبر PTMS نظامًا إلكترونيًا يساعد في الحد من الاعتماد على الوثائق المطبوعة لمختلف الأنشطة والمهام اليومية والمشاريع مما يعني تحقيق التوافق باستمرار بين العمليات المعتمدة والنظام المطبق. كما يتميز النظام بواجهة سهلة الاستخدام يمكن الوصول إليها من مختلف الأجهزة والأنظمة الذكية مما يسرع عمليات المراجعة وإصدار الموافقات. وكذلك يساهم النظام في التأكد من توحيد كافة المعلومات الخاصة بالمشاريع والمهام المختلفة ضمن قاعدة بيانات مركزية مما يضمن إعداد تقارير مؤشرات الأداء بشكل تلقائي، كما يمكن تحديث المطورين والمتعاملين بوضع المشاريع الخاصة بهم وذلك لسهولة الوصول إليها بطرق مختلفة.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

من أهم التحديات التي كانت تواجه المجلس قبل هذه المبادرة عدم وجود نظام مركزي يضم كافة المعلومات الخاصة بالمشاريع، مما يؤدي إلى صعوبة تحديد وضعها ووضع المهام المختلفة في حالة غياب أحد الموظفين، كذلك عدم وجود آلية ثابتة لمتابعة نتائج المشاريع والموافقات الخاصة بها على مستوى المجلس. كما أن عدم وجود قاعدة موحدة تضم المعلومات المتعلقة بالمشاريع المختلفة يؤدي إلى إجراء عمليات المراجعة الخاصة بإصدار الموافقات وشهادات عدم الممانعة عن طريق التنسيق الداخلي المطول، حيث كان التواصل يتم من خلال رسائل البريد الإلكتروني والتي قد يتم التأخر في الرد عليها، كذلك اللجوء إلى عقد اجتماعات بين الموظفين وطباعة الوثائق ليتم النقاش فيها، مما يتطلب المزيد من الوقت والجهد والمال. كما أن بعض المهام تتطلب موافقات فورية لتسريع العمل والتي لا تتوفر في المجلس قبل وجود النظام.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم تصميم النظام بطريقة مرنة تتماشى مع احتياجات العمل المتغيرة نظراً لحدوث بعض التغييرات في الهيكل المؤسسي والمهام والأدوار في المجلس. حيث اعتمد الفريق على منهجية تقوم على استخدام قوالب مرنّة ومحددة وسير عمل واضح لكل قسم من الأقسام الموجودة في المجلس وربطها بالمهام الوظيفية المتعلقة بهم لتخطيط العمليات المختلفة، بحيث يتم تطبيق أي تعديلات مستقبلية على هذه العمليات فقط من خلال الإعدادات (دون الحاجة لأي تغيير في الكود).



يساهم النظام في حل التحديات السابقة من خلال ما يلي:

1. تسجيل كافة الملاحظات المتعلقة بالمشاريع والتي يقدمها متخصصو التخطيط في النظام بحيث يمكن الرجوع إليها في المستقبل. ويتيح النظام لجميع الموظفين إمكانية عرض كافة المشاريع لدى المجلس مما يساهم في الشفافية ورفع الوعي لديهم في مختلف المجالات.
2. يساعد نظام PTMS في تحسين وعي الموظفين بمسؤولياتهم تجاه إنجاز المهام المنوطة بهم في أوقاتها المحددة. كما يساعدهم النظام على إدارة مواعيد التسليم الخاصة بهم من خلال إبلاغهم بشكل مسبق بما لديهم من التزامات، وذلك حتى يتم إنجاز المهام في وقتها المحدد لتتوافق مع مؤشرات الأداء.
3. يستخدم الموظفون حالياً النظام بسهولة وسلاسة نظراً لتكامله مع الأنظمة الأخرى؛ ومنها نظام الملفات ونظام التواصل والإشعارات الخاص بالبريد الإلكتروني والبيانات المالية ومكتب إدارة المشاريع ونظام البيانات المكانية.
4. يساهم النظام من خلال تطبيق إجراءات العمل الخاصة بالأقسام في تسهيل وتسريع إجراء عمليات المراجعة بشكل تلقائي دون الحاجة إلى استخدام الوثائق المطبوعة، كما يساهم في توفير الوقت بشكل كبير حيث يتم ترشيح الموظفين من خلال النظام وتبنيهم بالمهام المتعلقة بهم تلقائياً ويتم توفير المراجعات والملاحظات مباشرة عند الحاجة.
5. يستطيع المخطط الكشف عن التعارضات وعدم التوافق في المشاريع عن طريق استخدام النظام، مما يسهل عمله ويقلل من الأخطاء التي قد تقع.
6. يمكن الوصول للنظام خارج أوقات العمل عن طريق الأجهزة الذكية، مما يسرع عمليات الرد على المشاريع لإكمال المراجعات وإصدار الموافقات المتعلقة بها.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

قام فريق العمل بالتنسيق مع الأقسام الأخرى في المجلس وذلك عن طريق عقد الاجتماعات وورش العمل الدورية، وبناءً على المعلومات التي تم جمعها، تم إعداد خطة العمل وتصميم النظام بما يتماشى مع الاحتياجات المختلفة. ولتعميم نظام PTMS يقوم فريق عمل المشروع بعقد دورات تدريبية بين فترة وأخرى لضمان فهم النظام وسهولة استخدامه، كما يتم الإعلان عن التعديلات والتحسينات في النظام من خلال إشعارات التحديث عبر البريد الإلكتروني وكذلك عن طريق عقد ورشات عمل لنشر الوعي وضمان فهم مستجدات النظام أو عن طريق الدعم المباشر. كما أن سهولة استخدام النظام ساعدت على سهولة تعميمه ونشره بين الموظفين والبدء باستخدامه فعلياً.



ملخص عن الممارسة

إن منهجية سجل التحديات المؤسسية في المجلس تقوم على منهجية (الإنذار المبكر) للأداء المؤسسي حيث يتم بشكل دوري حصر جميع التحديات الخاصة بالأداء المؤسسي في المجلس قبل إطلاق دورة الأداء المؤسسي الربعية حسب أجندة التقارير المؤسسية، وتختص هذه المنهجية بجمع التحديات المؤسسية بشكل مسبق وإعطاء المجلس وقتاً كافياً لمعالجتها بما يضمن تحويل نظام إدارة الأداء من نظام إطفاء الحرائق Fire Fighting إلى نظام الإنذار المبكر Early Alerting System.

وبالإضافة لدور المنهجية في تحديد التحديات المتوقعة فإنها تقوم على المدى المتوسط والبعيد مقام كتيب تعليمات ودروس مستفادة للمجلس بحيث تستطيع الإدارات والقطاعات وحتى الموظفين الرجوع للحلول التي تم تحديدها مسبقاً من قبل القطاعات أثناء تعرضهم لتحدي مماثل ليصبح سجل التحديات المؤسسي كدليل لحل المشاكل المؤسسية ومدخلاً لتحديث الخطة الاستراتيجية Troubleshooting Manual

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

تقوم منظومة الأداء الحكومي بشكل عام على رفع تقارير أداء دورية (ربع سنوية بالأغلب) يتم إطلاقها بعد انتهاء كل ربع في العام وبالتحديد في الأسبوع الثاني بعد نهاية الربع، وبناء على المؤشرات التي يتم جمعها يتم إصدار تقارير الأداء المؤسسي والذي يجعل من إدارات الأداء في الدوائر الحكومية أقرب ما تكون إلى مكتب بريد لتنسيق التقارير وتوحيدها فقط، بدلاً من دورها في توفير البيانات ودعم الأداء المؤسسي قبل الوصول لنتائج أدنى من المتوقع.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

قام المجلس بوضع واعتماد منهجية متكاملة لحوكمة الأداء المؤسسي تضمن تقسيم دورة الأداء لدورتين الأولى قبل نهاية الربع بأسبوعين والأخرى بعد انتهائه بأسبوعين لإعطاء فسحة شهر في كل ربع عام للإدارة العليا وللقطاعات بتنفيذ إجراءات تصحيحية واحترازية لمعالجة أي تحديات متوقعة قبل إصدار تقارير الأداء المؤسسي، وتعمل إدارة التخطيط الاستراتيجي مع القطاعات والإدارات على جمع التحديات وتوجيهها من خلال قناة واحدة للمعنيين ومتابعتها حتى الإغلاق مع جميع المستويات المؤسسية.

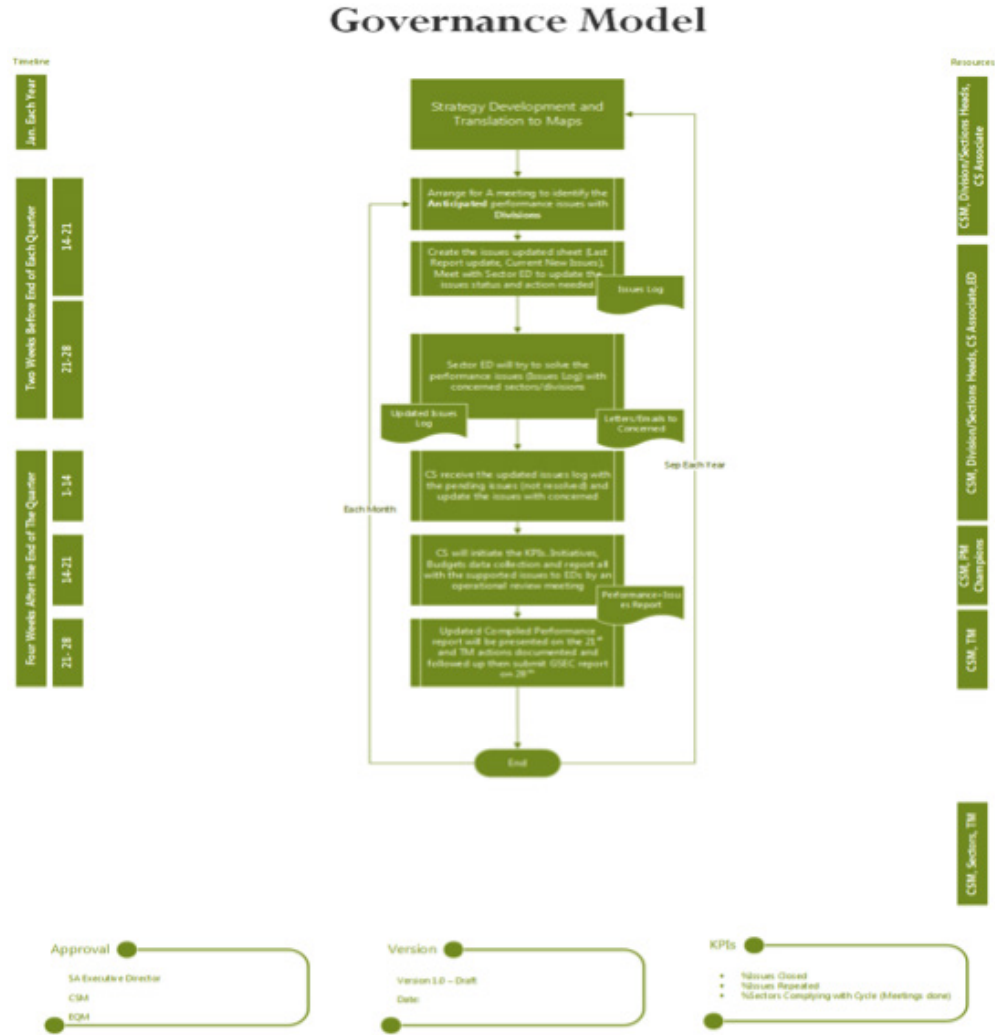
وقد تم تطبيق هذه المنهجية من خلال اجتماعات دورية من خلال أجندة محددة للإدارات والقطاعات محددة بشكل مسبق ومدرجة ضمن جدول اجتماعات مدراء الإدارات والمدراء التنفيذيين مع تحديد حتى الأجندة الخاصة بهذه الاجتماعات، ويتم متابعة التطبيق الخاص بالمنهجية من خلال إدارة التخطيط الاستراتيجي بشكل مستمر وتوثيق النتائج الخاصة بهذه الاجتماعات ضمن سجل التحديات المؤسسي في المجلس.

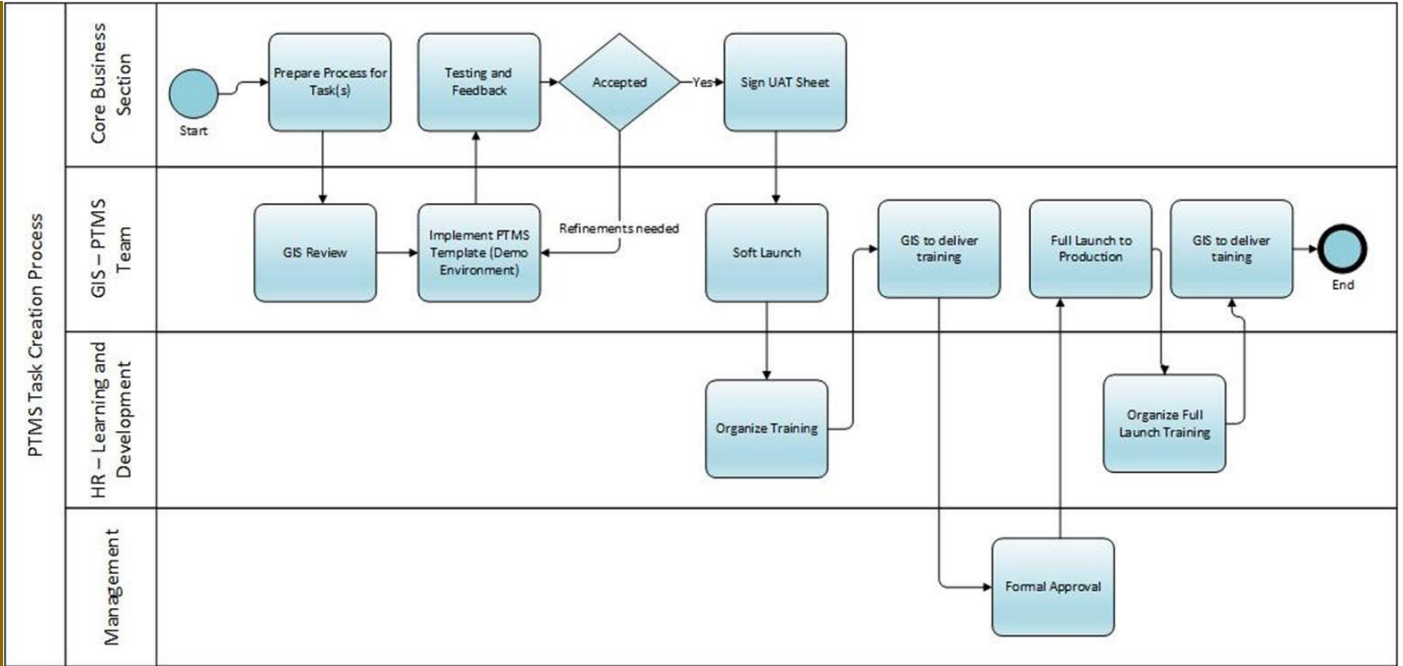


طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم عقد ورش توعوية لجميع المستويات الإدارية في المجلس بعد اعتماد المنهجية الخاصة بالحوكمة المؤسسية من قبل الإدارة العليا ومن ثم تم تنفيذ وإدارة اجتماعات التحديات من قبل موظفي إدارة التخطيط الاستراتيجي بوجود موظفي القطاعات إلى أن تم التأكد من قدرة الإدارات والقطاعات في المجلس على إدارة هذه الاجتماعات ورفع التقارير عنها.

وسيتم في الربع الثالث من العام الحالي أتمتة سجل التحديات المؤسسي في المجلس وربطه بمنهجية إدارة المخاطر المؤسسية لتوحيد السجلين.





Infrastructure Planning Team – PTMS Task Creation Process



مجلس أبوظبي للتطوير الاقتصادي
ABU DHABI COUNCIL
FOR ECONOMIC DEVELOPMENT

مجلس أبوظبي للتطوير الاقتصادي

مبادرة تجمع الفريق "Team Huddle"

ملخص عن الممارسة

اعتمدت إدارة تخطيط السياسات الاقتصادية ممارسة سميت بـ مبادرة تجمع الفريق تستهدف كسر هذا الروتين اليومي من خلال القيام بأنشطة خارجة بعض الشيء عن نطاق العمل اليومي ولكنها مرتبطة في النهاية بالعمل الأساس للإدارة. تستغرق هذه الممارسة ساعة واحدة في الأسبوع ويمكن لأي منتسب من الإدارة أن يقترح فكرة أو موضوعاً حيث تجري مناقشتها أولاً مع مدير الإدارة وبعد أن يوافق عليها يتم تحديد موعد الممارسة. ومن الأمثلة على هذه الممارسة مشاهدة فيديو قصير عن تحسين العمل الجماعي ثم مناقشته، أو حين يطلع أحد الموظفين على دراسة مهمة يقوم بتقديم ملخص عنها ومن ثم يشترك الجميع في مناقشته، أو مناقشة أحدث التطورات الاقتصادية في العالم وتأثير ذلك على اقتصاد أبوظبي.

المشكلة: ماهي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة

يصدف أحياناً أن يشعر الموظفون بالملل وضعف المعنويات من جراء العمل اليومي الروتيني، مما قد يؤثر على إنتاجيتهم كماً أو نوعاً.

الحل

اعتماد ممارسة تجمع الفريق التي يمكن أن تكون بعيدة بعض الشيء عن سير العمل اليومي وليست مرتبطة به مباشرة. وتتضمن هذه الممارسة ترك جميع الموظفين العمل الذي يقومون به والالتقاء بزملائهم في مجموعة واحدة لمدة ساعة إما لمشاهدة فيديو أو الاستماع إلى شرح مختصر يقدمه أحد زملائهم حول دراسة مهمة صادف أن قرأها وحده أو مناقشة تطورات عالمية مهمة جداً مثل الانخفاض الكبير والمفاجئ في أسعار النفط.

طريقة تعميم الممارسة

عندما يجد أحد الموظفين موضوعاً أو مادة ذات علاقة ويرغب في مشاركته مع بقية زملائه ضمن هذه الممارسة، يقدم أولاً شرحاً موجزاً عنه إلى مدير الإدارة وقد يناقشه مع المدير. وفي حالة اقتناع مدير الإدارة بأهمية الفكرة وموافقته عليها، يتم تحديد يوم معين وساعة محددة لهذا الغرض حيث يترك جميع الموظفين أعمالهم اليومية الروتينية ويجتمعون في المكان المحدد لهذا الغرض.

ملخص عن الممارسة

يتطلب عمل المجلس التنسيق والتعاون الوثيق مع جهات عديدة ذات العلاقة سواء من القطاع الحكومي أو القطاع الخاص نظراً لتأثر هذه الجهات بمخرجات دراسات المجلس عند التطبيق. هذا التنسيق يأخذ في العادة أشكالاً متعددة مثل طلب بيان رأي أو إرسال الدراسة لغرض الاطلاع والتعليق عليها لكي يتم في النهاية اجراء التعديلات المناسبة قبل إخراجها بشكلها النهائي.

المشكلة: ماهي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة

لوحظ من خلال الممارسات السابقة ان هذا الأسلوب من التعاون يستغرق وقتاً طويلاً، وأيضاً قد يؤدي إلى بروز اختلافات في الرأي نتيجة معالجة بعض الجوانب المقترحة وترك الجوانب الأخرى أو الاختلاف في تفسير بعض الأمور نتيجة مرور الوقت.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم اعتماد صيغة اشراك الجهات ذات العلاقة منذ البداية في دراسة وبلورة المشروع وذلك من خلال طلب اجتماع مشترك في بداية المشروع وعقد ندوات أو ورش عمل أو طلب اشراك ممثلي الجهة في كافة الاجتماعات والنقاشات وذلك بهدف تبادل الرأي والمعرفة والموارد مع الشركاء. ولغرض تطبيق هذه الممارسة تم وضع آلية واضحة في إدارة تخطيط السياسات الاقتصادية للتنسيق والتعاون مع الشركاء خلال كافة مراحل المشروع وبعد الانتهاء منه.

وقد ساعد هذا الحل في القضاء على المشكلة من خلال اشراك ممثلي الجهة المعنية في كافة مراحل تطور المشروع وأخذ رأيهم والاستعانة بما تتوفر لديه من موارد. وهكذا يتم التوصل في النهاية إلى رؤية واضحة ومشتركة لا تترك مجالاً لاختلاف الرأي كما يوفر الوقت.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

وضع آلية محددة وواضحة تبين الجهة المعنية من الشركاء مع بيان فكرة المشروع ومجالات التعاون الممكنة مع تلك الجهة بالإضافة الى تحديد النطاق الزمني للمشروع وما يتطلبه من موارد ومعلومات.



مجلس أبوظبي للتعليم
Abu Dhabi Education Council
Education First **التعليم أولاً**

مجلس أبوظبي للتعليم

ملخص عن الممارسة

تم ربط الأهداف الاستراتيجية لمجلس أبوظبي للتعليم برؤية أبوظبي وصولاً إلى كافة العاملين في المجلس عن طريق بطاقة الأداء المتوازن، والتي تنقسم بدورها إلى ستة مستويات بدءاً ببساطة خطة الإمارة، والبطاقة المؤسسية، وبطاقة القطاعات، وبطاقة الإدارات، وبطاقة الأقسام، وصولاً إلى بطاقة الأداء الفردية حيث يتم تحديد المؤشرات والأهداف والمستهدفات لكل مستوى من المستويات المذكورة آنفاً. لتخدم هذه الممارسة كافة العاملين في المجلس.

بطاقة الأداء المتوازن تمكن المجلس من تقييم الأداء على نحو متكامل عن طريق ربط الأهداف المتعددة التي يسعى المجلس لتحقيقها، ويتم في البطاقة ترجمة رؤية المنظمة واستراتيجياتها إلى أهداف ومقاييس يتم تبويبها تحت ثلاثة مواضيع: الخدمات المقدمة، الإجراءات الداخلية، والممكنات.

وقد تم جمع الأهداف الاستراتيجية وفقاً للمواضيع المذكورة آنفاً مع وضع معايير الأداء الرئيسية المتعلقة بكل هدف من خلال عقد مختلف الاجتماعات مع العاملين في قطاعات وإدارات المجلس. والهدف الرئيسي من هذا المشروع هو الإشراف على الأداء وتقديم التقارير اللازمة الربع سنوية والنصف سنوية والسنوية للجهات المعنية.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

يسعى مجلس أبوظبي للتعليم للنهوض بنوعية التعليم في إمارة أبوظبي وفقاً لأعلى المعايير الدولية لضمان حصول كافة المواطنين والمقيمين على تعليم عالي الجودة. وعليه يقوم المجلس بإدارة مختلف المبادرات التربوية وتوجيهها والإشراف عليها ضمن قطاع التعليم المدرسي والمدارس الخاصة بالإضافة إلى قطاع التعليم العالي.

وفي سبيل وضع السياسات والأهداف الاستراتيجية وآلية التنفيذ لهذه المبادرات التربوية، قام المجلس بوضع إطار يتناسب مع ماهية تحقيق هذه الأهداف عن طريق:

- توحيد العمل المؤسسي ليصب في خانة واحدة لخدمة الرؤية والرسالة الخاصة بالمجلس
- وضع آلية لإدارة العدد الكبير من المشاريع التي تندرج تحت مختلف القطاعات في المجلس من خلال تحديد الاهداف المستقبلية لعدة معايير أداء رئيسية تم تحديدها وقياسها بالنتيجة الفعلية التي تم تحقيقها.
- وضع إطار يضم استراتيجيات كل من قطاع التعليم المدرسي وقطاع التعليم الخاص بالإضافة إلى استراتيجية التعليم العالي وذلك للوصول إلى استراتيجية شاملة تضم استراتيجيات كافة قطاعات المجلس.
- وجود منهجية منظمة لربط استراتيجيات وعمليات الإدارات في المجلس باستراتيجية المجلس.

- إتاحة الفرصة للقادة في المجلس لمتابعة سير الأهداف الاستراتيجية على المدى الطويل بدلاً من تتبع سير المشاريع والمبادرات فحسب.
- تسهيل وجود بيئة تعليمية حيث يتم وضع الإجراءات التصحيحية في حال عدم تحقيق الأهداف المرجوة.
- تطبيق العناصر المناسبة والأساسية لضمان تطبيق الاستراتيجية الصحيحة للمجلس.
- متابعة وإدارة الأداء من أجل تنفيذ الأهداف الاستراتيجية من خلال توفير مؤشرات أداء رئيسية والتي بدورها تعكس مستوى الأداء في المجلس.
- تحديد مدى التقدم في أداء الأهداف المهمة للتوجه الاستراتيجي.
- هيكل حوكمة استراتيجي لتحليل وإيصال معايير الأداء والإجراءات التي يتم اتخاذها لتحسين مستوى أداء المبادرات.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

قام المجلس بالنظر في عدة نماذج للتخطيط والإدارة المؤسسية الشاملة، وعليه تم اختيار نظام بطاقة الأداء المتوازن من أجل المواءمة بين خطة الإمارة وأهداف المجلس بهدف قياس أداء المنظومة التعليمية بشكل مترابط ومتكامل.

قام المجلس باستخدام منظور بطاقة الأداء المتوازن لتحقيق الأغراض التالية:

- بناء هيكل الخريطة الاستراتيجية بما يتناسب مع احتياجات القطاع الحكومي.
- وضع بعين الاعتبار مدخلات الاستراتيجية لخطة المجلس لتتضمن الاجندة السياسية للتعليم، رؤية أبو ظبي 2030، خطة ابوظبي 2016-2020، الطراف المعنية كالتربويين والكوادر المدرسية وأولياء الأمور.
- مراجعة استراتيجيات كل من قطاع التعليم المدرسي والتعليم العالي والتوصيات الملحقة بها وتم مناقشتها واستخدامها لوضع عدة أهداف استراتيجية.
- تم تحديد المحاور الاستراتيجية واستخدامها لتصنيف الأهداف لمختلف قطاعات المجلس (قطاع التعليم المدرسي وقطاع التعليم العالي).
- القيام بتحليل نقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر SWOT وتحليل العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية لتحديد المشاكل والمحاور الاستراتيجية الأساسية من أجل المساهمة في تطوير الأهداف الاستراتيجية لمجلس أبوظبي للتعليم.

- تم وضع تصور للعلاقة السببية بين كافة الأهداف الاستراتيجية سواء في الخطة الاستراتيجية السابقة أو القائمة وكان من بين أهم التحديات التي تم مواجهتها التأخير من قبل بعض الإدارات في تسليم بطاقة الأداء المتوازن التي تخصهم بالإضافة إلى التغيير المستمر في قيمة الهدف المقرر تحديده للسنوات الخمس المقبلة.

كانت هناك مشاركة فعالة من قبل القيادة في المجلس خلال عملية التطوير الاستراتيجي حيث تم إرسال عدة رسائل إلكترونية لمديري الإدارات والقطاعات في المجلس لتعبئة بطاقة الأداء المتوازن الخاصة بكل إدارة بوضع معايير الأداء الرئيسية والأهداف المستقبلية واعتماد المدير العام للمجلس لكل بطاقة أداء متوازن على حدة على أن يتم متابعة النتائج من قبل الفريق العامل في إدارة الأداء والبرامج.

وقد كان لتطبيق هذه الممارسة الأثر الإيجابي على كافة المبادرات في المجلس من خلال:

مواءمة معايير الأداء الرئيسية مع الخطة الاستراتيجية على جميع مستويات المنظمة واتخاذ القرارات الصائبة وأفضل الحلول ، بالإضافة إلى ترجمة الرؤية الاستراتيجية إلى أهداف وإجراءات ملموسة وأخيراً وليس آخراً وسيلة فعالة لربط الأولويات مع الأهداف الاستراتيجية، كما وبات بمقدور جميع العاملين في المجلس فهم وربط ما يقومون به من أعمال بأولويات المجلس وأهدافه الاستراتيجية.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم اتباع إجراءات صارمة فيما يخص مواءمة الإدارات لاستراتيجية المجلس. حيث قامت الإدارات المعنية في المجلس والتي شاركت بدورها في تحديد الأولويات، بوضع بطاقة الأداء المتوازن الخاصة بها بما يتناسب واستراتيجية المجلس. كما وتم عقد جلسات توعية عن بطاقة الأداء المتوازن للعاملين في المجلس بالإضافة إلى مختلف الاجتماعات التي تم عقدها مع مديري الإدارات والأقسام في المجلس لصياغة الأهداف ومعايير الأداء وفقاً للتحديات التي تواجههم ومدى مساهمتهم في الخريطة الاستراتيجية

قام المجلس بعمل اجتماع لمراجعة الإجراءات على المستوى التشغيلي والذي أدى بدوره إلى اجتماعات لمراجعة الاستراتيجية بشكل دوري (ربع سنوي). وتقوم كافة الإدارات برفع التقارير الخاصة ببطاقة الأداء المتوازن، علاوة على التقارير عن أهم المبادرات للمبادرات الاستراتيجية بشكل ربع سنوي بعد إتمام عملية المراجعة مع مختلف الأقسام التابعة لكل إدارة.

ملخص عن الممارسة

في أغسطس عام 2014 اتخذ مجلس أبوظبي للتعليم عدد من الخطوات نحو إشراك القيادات التعليمية في عملية دعم وتطوير العملية التعليمية في صياغة الخطط الاستراتيجية وذلك بهدف وضع خطة استراتيجية شاملة للمجلس.

تمت دعوة كل المدارس في كافة أرجاء أبوظبي للمشاركة في ورش العمل التي تُعقد في المدارس. ورُشحت المدارس ممثلين لها لمناقشة التحديات الرئيسية تفصيلاً، وكذلك الإنجازات والتوصيات والخطوات التالية لكل موضوع. وقد عمد مرشدو المدارس إلى اختيار وتسجيل المواضيع وفق اختياراتهم وخبراتهم، أثناء ورشة العمل قام المشاركون بإدراج المواضيع وفق أولوياتها، مع تحديد التحديات المرتبطة بكل موضوع، علاوة على اقتراح بعض الحلول الممكنة لكل من تلك التحديات.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

في عام 2009 بدأ مجلس أبوظبي للتعليم في وضع أسس إجراء عمليات تطوير شاملة لجميع مستويات التعليم في مختلف أنحاء إمارة أبوظبي بما في ذلك إجراء تطوير جذري في قطاع التعليم المدرسي. وكانت البداية مع وضع استراتيجية تضم أهم المبادرات التعليمية والأهداف بالإضافة إلى رؤية المجلس ورسالته، بيد أن تلك الاستراتيجية لم تقي بالغرض وعليه تقرر ووضع استراتيجية شاملة تضم كافة اهتمامات القيادات التربوية من خلال تحديد أولويات التعليم في إمارة أبوظبي للسنوات المقبلة من خلال ورشة عمل صياغة المستقبل وذلك بهدف رفع مستوى نظام التعليم لتلبية الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية المستقبلية لإمارة أبوظبي.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

في أغسطس 2014 قام مجلس أبوظبي للتعليم بإشراك قيادات الميدان التربوي في صياغة الخطط الاستراتيجية في منتدى القيادات التربوية وقد أعلن المدير العام لمجلس أبوظبي للتعليم عن ضرورة إشراك جميع أفراد الميدان التربوي في وضع الخطط.

في أكتوبر 2014، تمت دعوة جميع المدارس في إمارة أبوظبي لعقد ورش عمل في مدارسهم ومن خلالها قام المشاركون بترتيب المواضيع المطروحة حسب أولويتها وتلخيص التحديات المرتبطة بها، بالإضافة إلى اقتراح بعض الحلول الممكنة لكل من تلك التحديات.

وفقاً لذلك رشحت المدارس ممثلين لها، لمناقشة التحديات الرئيسية والنجاحات والتوصيات والخطوات المستقبلية لكل موضوع، فكان اختيار المرشحين بتسجيل الموضوع حسب رغباتهم ووفقاً لخبراتهم.

وفي سبيل الإعداد لورشة عمل صياغة المستقبل، قام مدراء المجموعات المدرسية بترشيح ما يزيد عن 60 من المعلمين والإداريين في المدرسة. وكان من بين أهم التحديات التي تمت مواجهتها خلال الإعداد لورشة عمل صياغة المستقبل هي:

- استيعاب كافة المسجلين في الورشة من خلال حجز قاعات أكثر لاستقبال كافة المسجلين، فضلاً عن إنشاء موقع إلكتروني لتسهيل عملية التسجيل في الورشة والتواصل المستمر مع المرشحين من خلال البريد الإلكتروني والهاتف.
- تجاوز عدد المسجلين في ورشة عمل صياغة المستقبل العدد المتوقع، وعليه تم فتح قاعات أكثر لاستيعاب كافة المسجلين للورشة وتدريب عدد أكبر من المنسقين لتفادي أي نقص خلال ورشة العمل

وفي ملتقى "صياغة المستقبل" تم مناقشة ودراسة واقتراح أهداف وخطوات التنفيذ للعديد من المواضيع ذات الأهمية التي تهدف الى صياغة المستقبل. ووضع وإقرار مجموعة من الآليات التي تتيح للخبراء التربويين العاملين في المدارس تقديم الملاحظات والآراء باستمرار حول جهود تطوير التعليم والمساهمة في وضع الاستراتيجيات المقرر دمجها في خطط المشاريع

وقد كانت ورشة العمل هذه بمثابة فرصة لإقامة جسور من التواصل بين جميع قطاعات التعليم في مختلف مناطق الإمارة

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم تحليل كافة المعطيات والتوصيات التي تم استلامها من المشاركين في ورشة عمل صياغة المستقبل، وقام فريق العمل في إدارة الأداء والبرامج بتحليل تلك المعطيات والتوصيات ومراجعتها لتحديد كافة التحديات والنجاحات والأهداف وخطة العمل لكل هدف، وعليه تم كتابة تقرير شامل عما ذكر آنفاً وإرسال نسخة تضم أهم النتائج المتعلقة بمشاريع ومبادرات المجلس لكافة مدراء المشاريع وذلك لأخذ تلك النتائج بعين الاعتبار خلال تنفيذ المشاريع. تم كذلك عمل تقرير تنفيذي وتسليمه للقادة في إمارة أبوظبي.

وقد حققت ورشة العمل هذه النجاح من حيث: مناقشة أهم الأفكار والمواضيع التي تهتم الهيئة الإدارية والتدريسية، وبناء جسور للتواصل بين أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية من مختلف المناطق والمراحل الدراسية، وكان الهدف الأهم هو تعزيز ثقة العاملين بالمدارس من إداريين ومعلمين بدور المجلس وأهدافه الاستراتيجية.



مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة
ABU DHABI QUALITY AND CONFORMITY COUNCIL

مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة



ملخص عن الممارسة

في عام 2013 تبنت قيادة مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة اقتراح مدير إدارة مكتب إدارة الاستراتيجية وهي فكرة "اللحظة الاستراتيجية" بعد أن تم تدشين أول خارطة استراتيجية للمجلس وذلك بهدف ضمان ربط عمليات وأنشطة المجلس بأهدافه الاستراتيجية، بما يمكن قيادة المجلس ومواهبه من رعاية الاستراتيجية وتنفيذها بشكل يضمن تحقيق النتائج المرجوة.

وفي الدورة الثالثة لجائزة أبو ظبي للأداء الحكومي المتميز، تمت تسمية "اللحظة الاستراتيجية" كواحدة من أفضل الممارسات في حكومة إمارة أبوظبي. ومن منطلق حرص قيادة المجلس على غرس المفهوم الاستراتيجي وتبني ثقافة التميز،

في عام 2015 قام المجلس بتطوير هذه الممارسة بعد طلب مدير مكتب إدارة الاستراتيجية بدمج متطلبات التميز المؤسسي مع ممارسة اللحظة الاستراتيجية لتصبح "لحظة الاستراتيجية والتميز" والتي تهدف إلى نشر الوعي بمتطلبات التميز المؤسسي عن طريق ربط أنشطة المجلس بمعايير أو أكثر من معايير النموذج الأوروبي للتميز EFQM.

ولقد أصبحت هذه الممارسة هي الطريقة المثلى لبدء الاجتماعات والعروض التقديمية في المجلس.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

تم تبني مفهوم الخارطة الاستراتيجية في مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة باعتبارها واحدة من أفضل الممارسات العالمية لنشر الفهوم الاستراتيجي، إلا أن هذا المفهوم الجديد في المجلس، قد ولد الحاجة إلى وجود آلية من شأنها أن تعزز الإدراك بالأولويات الاستراتيجية ومحاو التركيز في المجلس وذلك لتحقيق أفضل النتائج والمخرجات من عمليات ونشاطات المجلس، وبما يتوافق على معايير التميز المؤسسي.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم إطلاق "اللحظة الاستراتيجية" بهدف ضمان ربط عمليات وأنشطة المجلس بالأهداف الاستراتيجية، مما ساهم في تمكين قيادة المجلس ومواهبه من التركيز على المحاور الاستراتيجية بشكل يضمن تحقيق النتائج المرجوة.

وبعد أن تم تبني هذه الممارسة على كافة المستويات في المجلس، فقد تم تطويرها لتصبح "لحظة الاستراتيجية والتميز" والتي تعنى بتعزيز المفهوم الاستراتيجي ونشر الوعي حول متطلبات التميز المؤسسي.



طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم اطلاق هذه الممارسة خلال إحدى اجتماعات لجنة الإدارة الاستراتيجية حيث حازت الفكرة على دعم من قبل أعضاء اللجنة والممثلين في سعادة الأمين العام والمدراء التنفيذيين لجميع قطاعات المجلس وقد تقرر في هذا الاجتماع أن يتم تبني هذه الممارسة في جميع الاجتماعات التي تعقدها القطاعات والإدارات في المجلس، حيث يتم بدء الاجتماع بعرض للخارطة الاستراتيجية ونموذج النموذج الأوروبي للتميز EFQM وشرح مبسط حول كيفية مساهمة هذا الاجتماع في تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتميز المؤسسي.



حضور اجتماعات لجنة الإدارة التنفيذية الأسبوعية والاستماع لحوارات القيادة

ملخص عن الممارسة

يتميز مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة بالعمل بروح الفريق الواحد منذ تأسيسه، كعائلة واحدة مهما اختلفت الأدوار أو المستويات الوظيفية، حيث تطفئ الشفافية وروح الالتزام على مناخ العمل الذي دائماً ما يوصف بـ «العائلي». وكأي مؤسسة أخرى، مع نمو المجلس في مختلف نشاطاته، و تفرع أدواره الداخلية والخارجية، وانضمام مواهب جديدة له، تجلب معها ثقافات مختلفة من عدة جهات، مما يحدّد تحدّ في الإبقاء والتمسك بقيم المجلس وثقافته المميزة وخلق تناغم بين المواهب العاملين في المجلس.

لذا، اقترحت الإدارة العليا المتمثلة في لجنة الإدارة التنفيذية للمجلس حضور ثلاثة مواهب من قطاعات ومستويات وظيفية مختلفة في كل أسبوع لحضور اجتماعات لجنة الإدارة التنفيذية والتي يرأسها سعادة الأمين العام والمدراء التنفيذيين وبعض المستشارين حيث تتم فيها مناقشة الأداء التشغيلي للمجلس وآخر وأهم المستجدات في الأعمال و تعزيز التواصل و التعاون بين القطاعات المختلفة وعملياتها بالإضافة إلى عرض مختلف التقارير والعروض التقديمية، وبحضور المدعويين - مواهب المجلس- من القطاعات المختلفة كمتسمعين لاجتماعات اللجنة، حيث يتم كسر الحواجز بين الإدارات العليا والمواهب، و يتيح للمواهب الإطلاع على كيفية اتخاذ القرارات بالمجلس، والتعرف على آلية إدارة النقاشات والتوصل إلى حلول مشتركة مهما اختلفت الآراء، والتأكيد بأن القرارات المتخذة والمواضيع التي يتم مناقشتها ما هي إلا لمصلحة المجلس، وبأن تحديد توجهات المجلس تتم بعناية وبعد الإطلاع على جميع الخيارات الموجودة. بالإضافة إلى استفادة المواهب الضيوف من المواضيع والمعلومات المطروحة سواءً على مستوى عمليات المجلس الداخلية أم المواضيع الخارجية.

ازدادت ثقة المواهب بالإدارة العليا وقراراتها، وازداد وعيهم وتطلعهم عما يدور في المجلس وعملياته التشغيلية، وبأهمية كل جزء من قطاعات المجلس، مما أدى إلى ارتفاع نسبة التعاون بين القطاعات المختلفة، والذي أدى بدوره إلى زيادة نسبة الإنتاجية و رضا المواهب بالمجلس. أصبحت هذه الممارسة مهمة في تجديد انطلاقة المواهب بشكل يضيء البرامج التعريفية التي يمر بها المنظمون الجدد للمجلس.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- التحدي الكائن بنسبة التزايد المستمر في عدد مواهب -موظفي- المجلس والذي قد يؤثر سلباً على ممارسة والتمسك بالقيم المؤسسية التي يؤمن بها المجلس كالشفافية والالتزام و توجيه الأهداف وروح المبادرة والابداع.
- الحاجة إلى وجود ممارسة أخرى تساهم في توعية المواهب بمختلف نشاطات وعمليات المجلس لتعزيز المواءمة بين قطاعاته والعمل بروح الفريق الواحد.
- ضرورة تعرف مختلف مواهب المجلس بقيادة المجلس وعلى عملية اتخاذ القرار.



حضور اجتماعات لجنة الإدارة التنفيذية الأسبوعية والاستماع لحوارات القيادة

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

- اقترحت الإدارة العليا حضور ثلاثة مواهب من قطاعات مختلفة ومستويات متعددة في كل أسبوع لاجتماعات لجنة الإدارة التنفيذية كمستمعين لاجتماعات اللجنة، حيث يتم كسر الحواجز بين الإدارة العليا والمواهب (الموظفين) والإطلاع على كيفية اتخاذ القرارات، وعلى آلية إدارة النقاشات والتوصل إلى حلول مشتركة مهما اختلفت الآراء، والتأكيد بأن القرارات المتخذة والمواضيع التي يتم مناقشتها ما هي إلا لمصلحة المجلس، وبأن تحديد توجهات المجلس تتم بعناية وبعد الإطلاع على جميع الخيارات الموجودة. بالإضافة إلى استفادة الحضور الضيوف من المواضيع والمعلومات المطروحة سواء على مستوى عمليات المجلس الداخلية أم المواضيع الخارجية.
- ازدادت ثقة المواهب بالإدارة العليا وقراراتها، وازداد وعيهم وتطلعهم عما يدور في المجلس وعملياتها التشغيلية، ولأهمية كل قطاعات المجلس، مما أدى إلى ارتفاع نسبة التعاون بين القطاعات المختلفة، والذي أدى بدوره إلى زيادة نسبة الإنتاجية ورضا المواهب بالمجلس، وأصبحت هذه الممارسة مهمة في تحديد انطلاق المواهب بشكل يضيء البرامج التعريفية التي يمر بها المنضمون الجدد للمجلس. الممارسة فريدة من نوعها وتم تطبيقها على أعلى مستوى بالمجلس، وهي بمثابة الرسالة الموجهة للمستويات المختلفة بالمؤسسة باشتراك جميع أعضاء فرق العمل في عملية اتخاذ القرار والشفافية في طرح المواضيع وعدم إقصاء المعنيين في العمليات التشغيلية.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

يقوم مقرر اللجنة باختيار وتحديد عدد 3 مواهب {موظفين} بشكل أسبوعي للجنة وإرسال الدعوة لهم لحضور الاجتماع.



ملخص عن الممارسة

يقوم قطاع الخدمات المساندة بممارسة «دردشة الخميس» حيث تم اطلاق هذا الاسم عليها وذلك لانعقادها في آخر يوم خميس من كل شهر لمدة ساعة واحدة وذلك بحضور المدير التنفيذي للقطاع ومدراء الادارات وجميع المواهب ،و يتم تبادل مواضيع عامة خارجة عن اطار العمل على سبيل المثال : التعريف بالمواهب الجدد ، الهوايات ، افضل رحلة سياحية ، أسئلة عامة الخ وذلك لتعزيز اواصر العلاقات والروح العائلية بين المواهب للتعرف على الجوانب الاجتماعية لديهم وتطبيق مبدأ الشفافية بين المدراء والمواهب بكل احترافية ، كما يتم طرح مقترحات تحسينية للارتقاء بروح فريق العمل ورفع مستوى الأداء للمواهب ، علماً بأن تنظيم هذه الممارسة يتم عن طريق مكتب المدير التنفيذي لقطاع الخدمات المساندة وذلك من خلال ارسال بريد الكتروني للمواهب يعرض فيه اجندة الاجتماع وطلب اي مقترحات ليتم اضافتها للأجندة بهدف مناقشتها خلال الدردشة وتم مؤخراً إضافة تكريم المواهب المتميزة بشكل شهري من كل إدارة وذلك لتحفيز المواهب .

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- كانت تواجه القطاع بعض التحديات قبل تنفيذ هذه الممارسة ومنها
- عدم معرفة المواهب بانضمام جدد للقطاع لفترات تتجاوز الشهر
- ضعف في فهم وتطبيق قيمة الشفافية بين مواهب القطاع
- عدم معرفة المواهب بأبسط المعلومات عن بعضهم البعض مثل الهوايات والابداعات
- انخراط المواهب بجو العمل والصفوفات التي تواجههم مما يؤدي إلى انعزال المواهب عن بعضهم البعض
- تغلب طابع روتين الاجتماعات التقليدية على القطاع
- ضعف التحفيز و التكريم دوري للمواهب.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم اقتراح الحل وذلك بتطبيق ممارسة دردشة الخميس ، حيث يتم اجتماع المواهب في آخر كل خميس من كل شهر وقد ساهمت هذه الممارسة في حل الكثير من التحديات التي كانت تواجه القطاع وذلك كالتالي :

- التعرف على المواهب الجدد الذين تم انضمامهم للقطاع خلال الشهر ومعرفة معلومات مبسطة عنهم من خلال تخصيص دقائق لكل موهبة للتعريف عن نفسه



- تبادل المواضيع بين المدراء والمواهب بكل شفافية واريحية حيث تم تطبيق هذا المبدأ بكل احترافية مما ساهم في خلق روح الزمالة والصداقة فيما بينهم
- تعرف المواهب على هوايات المواهب الاخرى وتبادل المعلومات الخاصة بهذه الهوايات والاستفادة من خبراتهم
- معرفة بعض الجوانب الاجتماعية في حياة المواهب كأجمل رحلة سياحية واطرف المواقف التي مرو بها والعمل على التصويت لأجمل رحلة او موقف
- كسر الشعور بروتين الاجتماعات التقليدية من خلال هذه الدردشة وتناول وجبة افطار جماعية بين مواهب القطاع
- تحفيز المواهب المتميزين من خلال التكريم الشهري.
- ارتفاع ملحوظ في نسبة رضا مواهب القطاع حسب الاستبيان السنوي للمجلس.
- زيادة روح الفريق والتواصل وتكوين علاقات اجتماعية إضافة لعلاقات العمل.
- تفعيل الرحلات للمواهب من الذكور والإناث مما أدى لزيادة التفاعل الإيجابي بين المواهب.
- التواصل المباشر بين المدير التنفيذي ومواهب القطاع بشكل مستمر عن طريق البريد الإلكتروني والمقابلات الشخصية مما أسهم في زيادة التواصل والإسهام في فهم استراتيجية المجلس وأهداف القطاع ورفع مستوى الثقة في القطاع بشكل عام عن طريق إعطاء التغذية الراجعة.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

عن طريق البريد الإلكتروني حيث يتم ارسال موعد الاجتماع مع الاجندة الخاصة بالاجتماع



مركز الإحصاء
STATISTICS CENTRE

مركز الإحصاء - أبوظبي



ملخص عن الممارسة

نظام إحصائي إلكتروني مركزي، يهدف إلى تبسيط وأتمتة كافة مراحل العمليات والإجراءات الإحصائية في إمارة أبوظبي والمتمثلة في جمع وبناء ونشر الإحصاءات الرسمية، فهو منظومة إحصائية إلكترونية متكاملة مبنية وفق أفضل أساليب الحوسبة لدمج وتنقيح ومعالجة وتحليل ونشر وحماية البيانات. تمكن جميع المؤسسات الحكومية وشبه الحكومية من تحميل بياناتها مباشرة لقاعدة بيانات المركز الذي يعتبر المصدر الوحيد للإحصاءات الرسمية على مستوى الإمارة. ويعد هذا المشروع مصدراً واحداً موثقاً لكافة البيانات الإحصائية المتعلقة بإمارة أبوظبي، حيث يعمل على تزويد صانعي القرار والمستخدمين في الإمارة ببيانات إحصائية ملائمة للاحتياجات، وعالية الجودة وفي الوقت المناسب، من خلال نافذة واحدة (لوحة المؤشرات الإحصائية) التي تساهم في تسهيل الوصول إلى البيانات الإحصائية الرئيسية وتظهر المؤشرات ذات الصلة لمختلف أصحاب المصلحة للمساعدة في عملية صنع القرار.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- تعدد الجهات الحكومية التي تصدر البيانات دون الرجوع للمركز، وهدر الموارد المالية والبشرية لقيام بعض الجهات بإجراء مسح ميدانية وتضارب البيانات وعدم دقتها واتساقها مع إحصاءات المركز.
- التأخر وعدم الانتظام في تزويد المركز بالبيانات المطلوبة وصعوبة الوصول إلى البيانات والحصول عليها من الجهات الحكومية.
- في مجال نشر المعلومات الإحصائية تضمنت التحديات وجود قيود على توفير المعلومات وإتاحتها للمستخدمين وعدم الالتزام بالخطوة الزمنية لنشر البيانات الإحصائية وعدم ضمان تطبيق معايير سرية البيانات.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

- أتمتة تبادل البيانات بين أكثر من 65 جهة وهيئة حكومية في الإمارة من خلال نظام إحصاء أبوظبي الذكي والذي يعرض أهم المؤشرات الإحصائية الرسمية، ويعتبر قناة التواصل الرسمية مع الجهات الحكومية ومتخذي القرار. ويوفر النظام لمتخذي القرار البيانات بالسرعة والدقة لاتخاذ القرارات وذلك لتوفر المؤشرات الإحصائية في لوحة واحدة ومتراصة ومتفاعلة مع بعضها البعض، بحيث يمكن للمستخدم ملاحظة تأثير المؤشرات على بعضها البعض.
- يتم تحديث البيانات بشكل دوري حسب تجددتها لضمان استفادة المستخدمين من أحدث البيانات المتوفرة (شهري - ربعي - سنوي).

- مراعاة تجربة العميل للأجهزة المختلفة، حيث يمكن استخدام التقنيات التالية لعرض لوحة المؤشرات من خلال أجهزة الحاسب الآلي، الأجهزة اللوحية، الهواتف الذكية؛
- قابلية تخصيص البيانات حسب متغيرات مختلفة.
- سهولة استخدام النظام من قبل العملاء بحيث لا تحتاج لتدريب متخصص.
- تقليل الوقت والجهد لاستخراج الإحصاءات واصدار التقارير والمؤشرات في الوقت المناسب دون تأخير.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- إطلاق نظام إحصاء أوظيفي الذكي في مؤتمر أوظيفي الإحصائي 2015.
- إرسال الكتب الرسمية للجهات الحكومية لإنشاء حساب مستخدم للعميل (30 جهة حكومية، 107 عميل).
- دعم المشروع بالدعاية والإعلان من خلال قنوات التواصل الاجتماعي المختلفة.
- استقبال طلبات المستخدمين من الجهات الحكومية.
- التطوير والتحسين المستمر.





ملخص عن الممارسة

تهدف هذه الممارسة إلى بناء ثقافة مؤسسية تدعم نشر المعرفة وتسهيل التواصل وتبادل المعارف بين الموظفين من خلال عقد نوعين من حلقات التبادل المعرفي بما يشمل: حلقات 20/20 وحلقات نشر المعرفة بشكل أسبوعي وبمشاركة الموظفين من جميع المستويات.

حلقات (20/20):

تتضمن هذه الحلقات تقديم عروض لمواضيع متنوعة أسبوعياً ولمدة 20 دقيقة من العرض و20 دقيقة من الأسئلة والنقاش الذي يثري معرفة العاملين وينمي حس المشاركة بينهم، حيث يقوم أحد موظفي المركز بطرح موضوع في مجال عمله أو أية مواضيع أخرى عامة ومشاركتها مع بقية موظفي المركز.

حلقات نقل المعرفة:

حلقات أسبوعية لنقل المعرفة يقدمها الموظفون الذين حضروا دورات تدريبية أو مؤتمرات أو مشاركات خارجية وذلك بغرض نقل المعلومات المكتسبة لبقية الموظفين. مع نهاية كل حلقة يتم إرسال طلب تقييم وذلك لجميع الحضور ويتم تحليل النتائج والعمل على تحسين وتطوير الحلقات بناءً على نتائج التقييم.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

قلة ممارسات نقل المعرفة بين الموظفين.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

طرح وسائل وقنوات جديدة لنقل المعرفة من خلال تقديم العروض العامة (20/20) أو المتخصصة (عروض نقل المعرفة) وذلك بشكل أسبوعي (كل يوم أربعاء وخميس) على مدار السنة، وذلك بهدف رفع مهارات الموظفين ومشاركة الجميع في الاستفادة من هذه المعلومات وخلق بيئة للتبادل المعرفي بينهم.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

الإعلان عن طريق البوابة الداخلية للمركز بالإضافة إلى إرسال الرسائل النصية القصيرة.



مركز الإحصاء
STATISTICS CENTRE

ورش الحلقات القصيرة 20-20 وعروض نقل المعرفة



ورش الحلقات القصيرة 20-20 وعروض نقل المعرفة



ملخص عن الممارسة

يهدف نظام "تنافس" إلى غرس وإثراء الثقافة الإحصائية مع بث روح التنافس الثقافي بين موظفي المركز من خلال البحث عن المعلومة الصحيحة من المصادر الموثوقة، حيث تعتمد آلية نظام "تنافس" على طرح أسئلة متنوعة باللغتين العربية والإنجليزية بمعدل سؤال في كل أسبوع، ويتم الإعلان عن اسم الفائز أسبوعياً عن طريق صفحة تنافس الإلكترونية في البوابة الداخلية لمركز الإحصاء أبوظبي، وفي نهاية الشهر يعمل النظام على اختيار فائز الشهر من خلال عمل قرعة إلكترونية تحوي مجموعة الفائزين في الأسابيع السابقة. كما يقدم نظام "تنافس" أرشيفاً لجميع الأسئلة المطروحة سابقاً مع إجاباتها وأسماء وصور الفائزين والشركات الراعية منذ إطلاق النظام في نوفمبر 2013، مما يتيح لجميع الموظفين الرجوع إلى الأسئلة السابقة والاطلاع عليها.

ونظراً للنجاح الكبير الذي حققه النظام في جذب وتفاعل الموظفين في المشاركة فقد تمت دراسة إمكانية إتاحة النظام خارجياً للمتعاملين ضمن باقة الخدمات الإلكترونية لمركز الإحصاء - أبوظبي، حيث تم إطلاق نظام تنافس الخارجي في شهر نوفمبر 2015 : <https://apps.scad.ae/tanafus/Home.aspx>

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- قلة الوعي الاحصائي للموظفين غير العاملين في مجال الإحصاء كموظفي قطاع الخدمات المساندة على سبيل المثال.
- قلة الوعي ببعض الأنظمة الجديدة أو الممارسات أو الفعاليات الإحصائية المحلية والخارجية.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

عمل نظام "تنافس" على غرس وإثراء الثقافة الإحصائية من خلال تقديم المعلومات بسياق ممتع مع بث روح التنافس الثقافي بين الموظفين من خلال بحثهم عن المعلومة الصحيحة من المصادر الموثوقة، حيث نجح النظام في جذب العديد من الموظفين وتفاعلهم في المشاركة والاستفادة من المعلومات المقدمة.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- البريد الإلكتروني العام لمركز الإحصاء - أبوظبي
- البوابة الداخلية لمركز الإحصاء أبوظبي
- اللوحات الإعلانية الخارجية في المركز



مركز الإحصاء
STATISTICS CENTRE

نظام تنافس

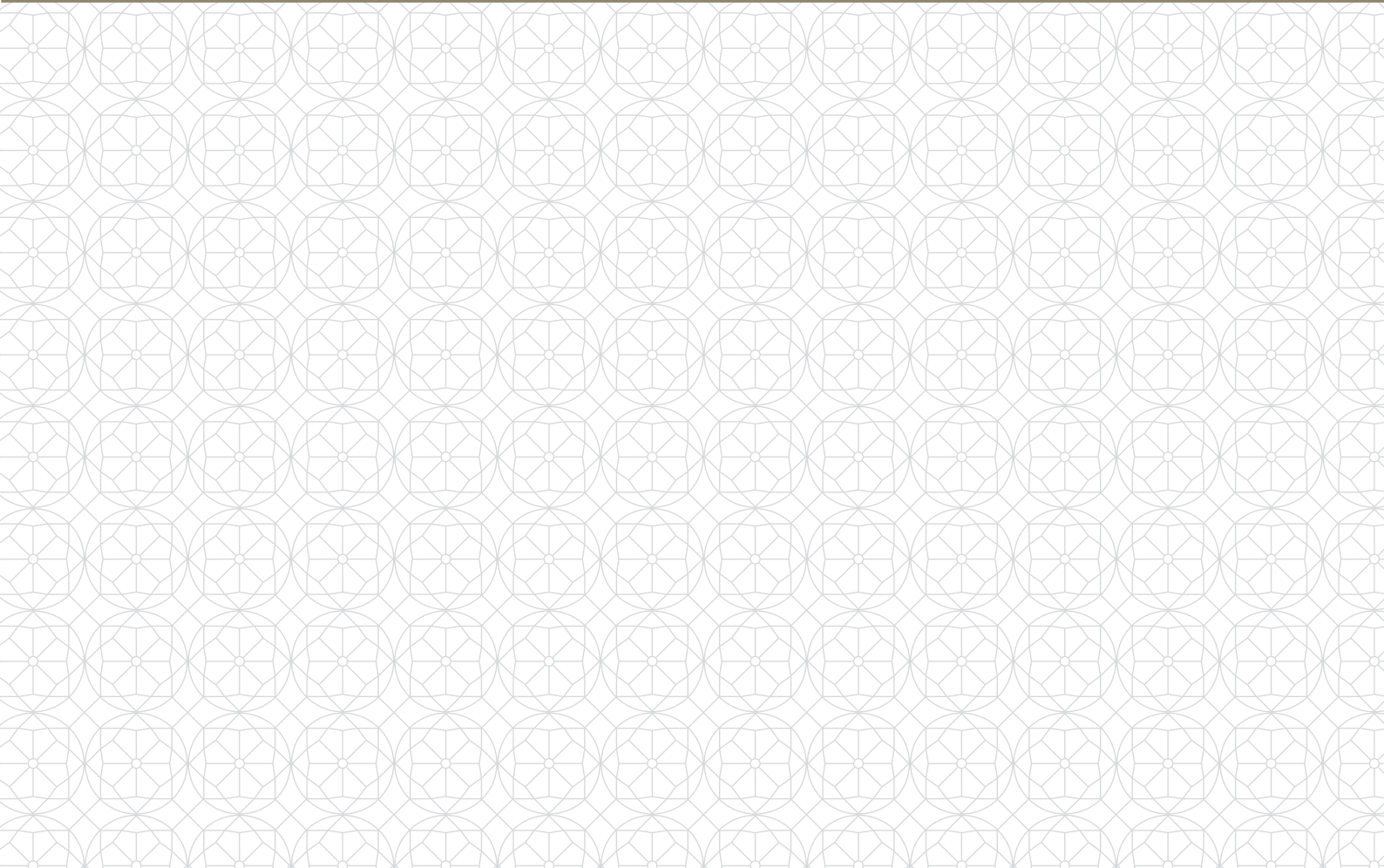
- الزيارات الشخصية للموظفين في مكاتبهم
- ورش الحلقات القصيرة 20-20
- لموقع الإلكتروني الخارجي لمركز الإحصاء - أبوظبي

ACTVET

Abu Dhabi Centre for
Technical and Vocational
Education and Training

مركز أبوظبي
للتعليم والتدريب
التقني والمهني

مركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني



ملخص عن الممارسة :

هو نظام إلكتروني يتيح للمتعاملين حجز موعد (مدته 30 دقيقة) مع منسق التراخيص ليتابع حالة الرخصة التدريبية ولتسليم المستندات المطلوبة، كذلك الإجابة عن أي استفسار متعلق بالتراخيص.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

1. توافد المتعاملين إلى قسم التراخيص بشكل عشوائي وفي الوقت نفسه .
2. عدم رضا المتعاملين عن فترة الإنتظار قبل الحصول على الخدمة .

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

من خلال نظام التغذية الراجعة المعمول به في المركز و ورشات العمل التي أقيمت من أجل معرفة إحتياجات المتعاملين ، فقد أثار المتعاملين المشاكل المذكورة أعلاه ، وعليه فقد تم إنشاء نظام حجز المواعيد لتمكين المتعاملين من حجز موعد مسبق من خلال موقع المركز الإلكتروني مع أحد منسقي التراخيص وإختيار نوع الخدمة المطلوبة . الأمر الذي ساهم في تحسين رضا المتعاملين عن الخدمات وعدم توافد المتعاملين بشكل عشوائي إلى المركز. إضافة إلى توفير تقارير دورية عن عدد المتعاملين والخدمات الأكثر طلباً ، وكذلك عدد المتعاملين الذين تمت خدمتهم من قبل كل منسق ، مما ساهم في تمكين إدارة التراخيص تقييم أداء موظفيها بشكل أكثر دقة .

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

1. عقد ورش تعريفية للمتعاملين لتعريفهم بالمستجدات ومن ضمنها " نظام حجز المواعيد للمتعاملين".
2. إرسال رسائل الكترونية لجميع المتعاملين لأخذ مواعيد قبل التوجه لقسم التراخيص بالمركز وذلك عن طريق الرابط أدناه (أنظر الشكل رقم 1).
3. تقديم الخدمة لأي متعامل جديد لا يعلم بوجود هذا النظام ، حيث يتم الشرح له بكيفية التعامل مع هذا النظام وإستخدامه بإستمرار لاحقاً.

الموقع الالكتروني الخاص بنظام حجز المواعيد للمتعاملين

<http://www.actvet.ac.ae/en/licensing/BookAppointment.aspx>

The screenshot shows the 'Book An Appointment' page of the ACTVET Licensing System. The page has a sidebar menu on the left with options: Overview, Online Licensing System, Licensing Application Requirements, Book An Appointment (highlighted), GIS - Training Providers, and Comments & Suggestions. The main content area contains the following fields and options:

- Appointment Date:** 2/23/2016
- Staff:** Hassan Al Balooshi
- Your Name / Institute Name:** Enter Institute Name
- Mobile:** 0501234567
- Email:** info@cmc.com
- Reason for visit:** A dropdown menu with the following options:
 - Inquire about the Licensing Procedures
 - Submit Licensing Document(s)
 - Inquire about the License Application Status
 - Academic Director Interview
 - Pay Fees
 - Pick-up ACTVET License
 - Apply for the License Change (s)
 - Inquire about the Inspection Information.
 - Apply for Advertisement Approval
 - Apply for License Cancellation
 - File a Complaint
 - General Information
 - Submit Trainers Documents
- Start Time:** A table with two rows:

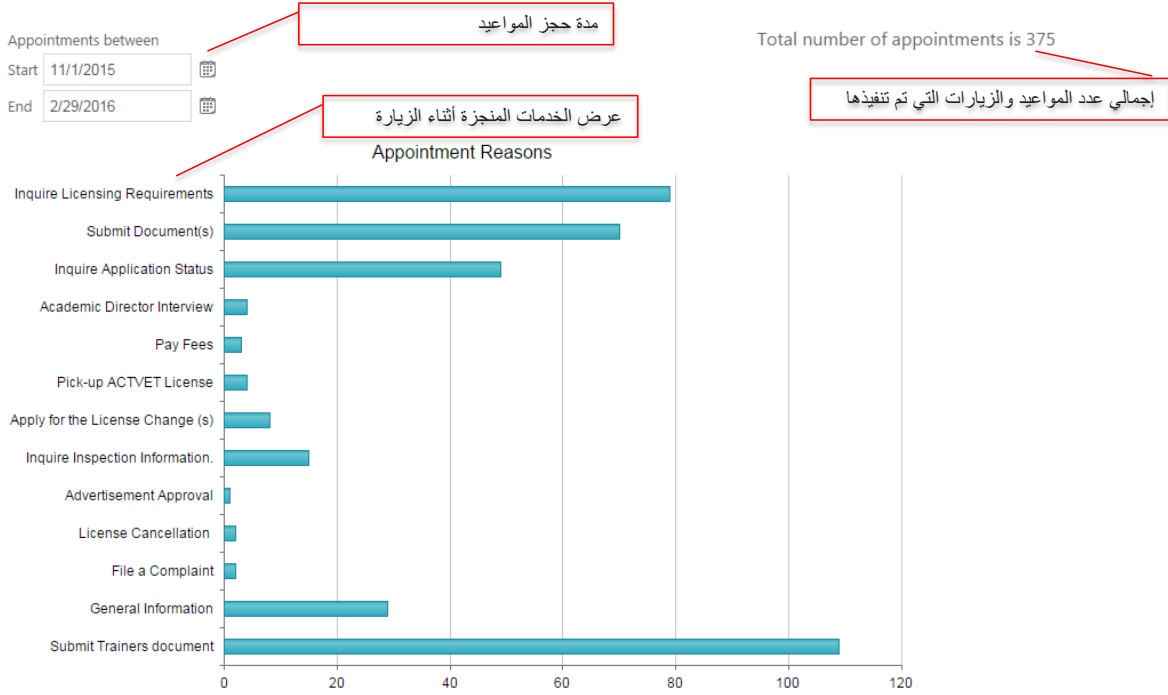
	Start Time
☐	9:00 AM
☐	9:30 AM
- Submit** button

Annotations (red boxes with arrows) point to the following elements:

- إختيار أحد منسقي التراخيص** (Select one of the licensing coordinators) - points to the Staff field.
- رقم التواصل مع المتعامل** (Contact number of the client) - points to the Mobile field.
- إختيارات الخدمات الموجودة في النظام** (Services available in the system) - points to the Reason for visit dropdown menu.
- إختيار الوقت المناسب** (Select the appropriate time) - points to the Start Time table.
- تحديد وقت الزيارة** (Specify the visit time) - points to the Start Time table.
- إسم المتعامل (مركز تدريبي / اسم شخص)** (Client name (Training Center / Person's name)) - points to the Your Name / Institute Name field.

الشكل رقم 1

نموذج تقارير دورية عن عدد المتعاملين والخدمات الأكثر طلباً (أنظر الشكل 2)



الشكل رقم 2



مركز تنظيم
النقل بسيارات الأجرة
THE CENTRE FOR REGULATION
OF TRANSPORT BY HIRE CARS

مركز تنظيم النقل بسيارات الاجرة

ملخص عن الممارسة

نظام الكتروني موحد يشمل تسعة أنظمة رئيسية لإدارة عمليات ترخيص وفحص مركبات الأجرة العامة والخاصة في إمارة أبوظبي، وإدارة عملية تدريب واختبار وترخيص سائقي مركبات الأجرة، والأنظمة التسعة التي يشملها النظام هي كالتالي:

- النظام الإلكتروني لترخيص الشركات المشغلة.
- النظام الإلكتروني لترخيص السائقين.
- النظام الإلكتروني لترخيص مركبات الأجرة.
- النظام الإلكتروني لمكافحة تهريب الركاب.
- النظام الإلكتروني لإدارة المناطق التشغيلية.
- النظام الإلكتروني لإدارة عمليات التفتيش.
- النظام الإلكتروني لإدارة تدريب السائقين.
- النظام الإلكتروني لإدارة الاختبارات.
- النظام الإلكتروني لمراقبة مشغلي الجودة.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- صعوبة التعامل مع المعاملات الورقية وتتبعها و ضياع الوقت و عدم دقة البيانات.
- صعوبة توفير التقارير اللازمة للقيادة العليا.
- الحاجة للمزيد من الموظفين في قسم الرقابة والتراخيص والامتياز و ذلك لكثرة عدد المعاملات.
- عملية اختبار السائقين كانت تتم ورقياً و تأخذ الكثير من الوقت والجهد لإجراء الاختبارات و تنظيم أوقات المتقدمين للاختبارات و تخصيص موظفين لتصحيحها (ثلاثة أيام لكل اختبار)، وقوائم انتظار طويلة في مبنى المركز.
- عملية فحص المركبات كانت تأخذ الجهد الكبير من موظفي فحص المركبات وذلك لكثرة عدد الأوراق والملفات وتنقلها يدوياً بين الموظف و مسؤول قسم التراخيص و الشركات المشغلة لمركبات الأجرة.
- عملية إدارة تهريب الركاب ورقية وغير دقيقة.
- عملية الرقابة على مركبات الأجرة والسائقين كانت تتم ورقياً ويتم ادخال المخالفات في الحاسب الآلي عند عودة المراقب إلى مكتبة في اليوم التالي، و عدم دقة البيانات وذلك بسبب الأخطاء البشرية التي تحدث عند نقل البيانات يدوياً.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

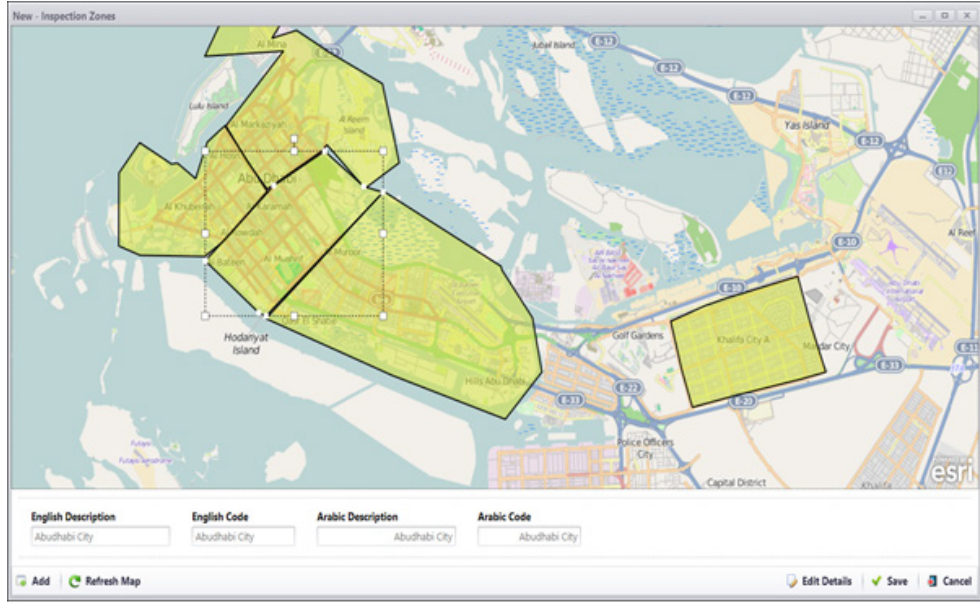
تم العمل على تطوير النظام الإلكتروني الموحد للتراخيص والرقابة و الذي من خلاله يتم تنظيم عمليات التراخيص والرقابة و ذلك بعد دراسة الاحتياجات مع الإدارات المختصة في المركز ومن أبرز مميزات هذا النظام:

- توفير منصة الكترونية من خلالها تقوم الشركات المشغلة بمتابعة أداؤها و أداء سائقي مركبات الأجرة والمخالفات المرتكبة من قبلهم.
- تنظيم عمليات الدفع المالي للشركات المشغلة لمركبات الأجرة و التقليل من الأخطاء البشرية.
- تبسيط الإجراءات على كل من موظفي المركز و الشركات المشغلة لمركبات الأجرة والسائقين.
- تقليص الوقت المُستغرق لإنهاء المعاملات الخاصة بالشركات المشغلة و السائقين و مركبات الأجرة.
- توفير اختبارات الكترونية للسائقين من خلال شاشات تعمل باللمس، حيث يتم من خلالها عرض نتائج الاختبارات فوراً حال انتهاء السائق من الاختبار، والاستغناء عن موظفي تصحيح الاختبارات.
- فحص مركبات الأجرة من خلال الجهاز اللوحي المحمول وتقليص الوقت المستغرق لإصدار شهادات عدم الممانعة من ثلاثة أيام إلى يوم واحد.
- يتم اصدار المخالفات لسائقي مركبات الأجرة إلكترونياً وذلك باستخدام الجهاز اللوحي المحمول و يتم إرسال رسالة نصية إلى السائق والشركة المشغلة حول تفاصيل المخالفة، و هذه الأجهزة اللوحية متصلة إلكترونياً مع قواعد البيانات في المركز ويتم تحديثها تلقائياً فور إصدار المخالفة.
- توفير التقارير الفورية لصناع القرار في المركز وتحليلها و الاستفادة منها لتطوير خدمات المركز والرفع من جودتها.



مركز تنظيم
النقل بسيارات الأجرة
THE CENTRE FOR REGULATION
OF TRANSPORT BY HIRE CARS

النظام الإلكتروني الموحد للتراخيص والرقابة



طريقة تعميم الممارسة في الجهة

داخلياً:

من خلال تدريب الموظفين المختصين باستخدام النظام في مختلف إدارات المركز، و عقد الاجتماعات الحورية مع المسؤولين لإطلاعهم على عمليات النظام ومميزاته.

الشركات المشغلة لمركبات الأجرة:

يتم التواصل معهم من خلال النظام الإلكتروني لإدارة العلاقة مع شركات الامتياز وتوجيههم لاستخدام النظام، وتدريب موظفي شركات الامتياز لاستخدام النظام بكفاءة و فعالية، وتعميم دليل استخدام النظام على جميع الشركات المشغلة.



مركز خدمات المزارعين بأبوظبي
ABU DHABI FARMERS' SERVICES CENTRE

مركز خدمات المزارعين بأبوظبي



ملخص عن الممارسة وأسبابها:

هي عبارة عن مشروع لرفع كفاءة إدارة العمليات التجارية حيث يهدف لرصد وتنظيم وتسهيل جميع العمليات التجارية بكافة عناصرها من توريد، استلام، بيع، وتخزين، ونقل، وتخطيط بحيث يعمل النظام على تدوين المعلومات الخاصة بالإنتاج وحساب التكاليف المختلفة في الناتج النهائي وبالتالي يتم الحصول على تقارير دقيقة عن كفاءة وجودة الإنتاج فضلاً عن آلية التتبع التي يقدمها التوريد والتخزين والإصدار والمبيعات في مجال العمليات التجارية.

ويخدم هذا النظام عدة أقسام في المركز وهي قسم توريد المنتجات الزراعية وقسم المبيعات وقسم خدمات الدعم اللوجستي وقسم المالية وقسم المشتريات.

الأهداف الرئيسية للممارسة:

تم إنشاء مشروع "نظام إدارة الموارد المؤسسية" تحت إشراف قسم إدارة المشاريع، وقسم العمليات التجارية، وقسم تقنية المعلومات في مركز خدمات المزارعين. يقوم النظام بخدمة دائرة الأعمال التجارية للمنتجات النباتية للمركز بدايةً من المزارعين كموردين للمنتجات الزراعية، مروراً بخط الإنتاج والدعم اللوجستي وتقييم الجودة، وانتهاءً بتسويق وبيع المنتجات النهائية لكافة المتعاملين. وتتلخص أهداف النظام كالتالي:

1. تنظيم عملية الدفع للمزارعين وكافة موردي المنتجات الزراعية.
2. إنشاء فواتير الدفع للعملاء.
3. الاطلاع على كمية المخزون.
4. تتبع دورة حياة المخزون منذ وقت استلامه.
5. تحديد الأسعار الثابتة ونسبة العمولة والحد الأدنى المضمون لأسعار المنتجات.
6. إدارة معاينة جودة المنتجات.
7. إدارة خط الإنتاج من المزرعة إلى المستهلك.



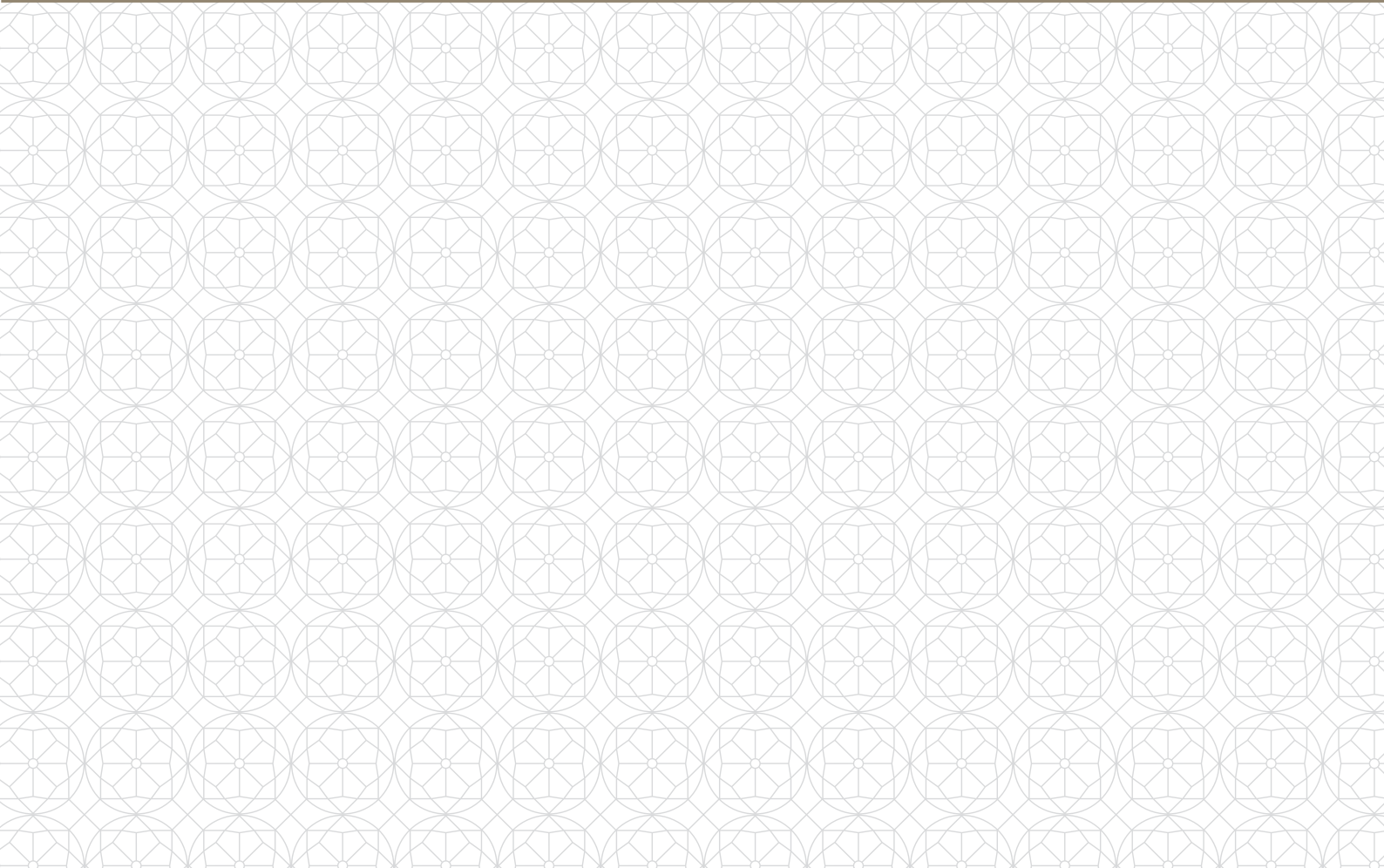
نتائج استخدام الممارسة:

1. تحسين وميكنة العمليات التجارية الحالية في جميع مراحل الإنتاج والتوريد.
2. دمج الوظائف المطبقة لتجنب ازدواجية البيانات مع قابلية ربط نظامها مع أنظمة أخرى
3. دقة المعلومات وشموليتها في مختلف مراحل العملية التجارية (توريد، تصدير، فحص الجودة، التخزين، المبيعات، إلخ...)
4. اعتماد أفضل الممارسات التي يقدمها نظام تخطيط موارد المؤسسات في المجال الزراعي.
5. تقديم تقارير ذكية ودورية تساعد الإدارة العليا في اتخاذ القرار المناسب في مختلف المواضيع وتحديد صلاحيات لكل موظف.
6. قدرة تتبع المنتج من وقت استلامه إلى حين بيعه والوصول إلى المزرعة التي تمت زراعته فيها.
7. تطوير مراقبة ومتابعة نظام إدارة المخازن.
8. تحسين نظام المحاسبة المالية للمنتجات النباتية.



مكتب التنظيم و الرقابة
Regulation & Supervision Bureau

مكتب التنظيم والرقابة - لقطاع الماء والكهرباء والصرف الصحي



ملخص عن الممارسة

في نوفمبر 2013، التحق عدداً من موظفي المكتب في دورة خاصة بتنمية مهارات القيادة والتواصل والخطابة التابعة لمنظمة التوستماسترز العالمية، وبناءً على ردود الفعل الإيجابية والنجاح الذي حققته الدورة قرر المكتب إنشاء نادي ACIO توستماسترز بمكتب التنظيم والرقابة في يونيو 2014، وذلك بناءً على المبادرة التي تم اقتراحها من قبل قسم شؤون الموظفين، وبالتوافق مع رؤية المكتب لتطوير الموظفين وتحسين مهاراتهم في الخطابة والتواصل من خلال منح الدعم الإيجابي وتوفير فرصة تعليمية للتطوير وتعزيز الثقة لدى أعضاء النادي وخلق قادة يمثلوا المكتب في مختلف الأنشطة.

يعتبر نادي ACIO تابعاً لمنظمة التوستماسترز العالمية، التي تضم أكثر من 13000 نادي، وتعتمد فكرة النادي على اجتذاب موظفي المكتب من كافة الأقسام والدرجات الوظيفية، بشكل اختياري ليصبحوا أعضاءً بالنادي. ويتوجب على كل عضو بالنادي أن يكمل مسارات مختلفة لإتقان مهارات التواصل والقيادة حتى يصل إلى مستوى العريف المميز من خلال إنجاز 10 مشاريع لإنهاء متطلبات المتواصل المتمكن وهي: كسر الجمود، تنظيم الخطبة، تحديد أهداف الخطبة، طريقة الإلقاء، لغة الجسد، تنوع نبرة الصوت، البحث في الموضوع، إتقان استخدام الوسائل المرئية، قوة الإقناع وإلهام المستمعين. بالإضافة لإنجاز 10 مشاريع أخرى تتعلق بمسار القائد المتمكن وهي: الاستماع والقيادة، التفكير النقدي، إبداء الرأي، إدارة الوقت، التخطيط والتنفيذ، التنظيم والتفويض، تطوير مهارات التنسيق، تحفيز الأشخاص، الإرشاد، وبناء فريق عمل.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

من الأهمية بمكان ضمان جودة نقل وتوصيل المعلومات للأطراف المعنية بعمل المكتب داخلياً وخارجياً لضمان تفاعلهم بطريقة إيجابية حيث تتطلب طبيعة عمل غالبية العاملين في المكتب التواصل الداخلي والخارجي مع العديد من الأطراف ذات العلاقة بعمل المكتب ويتم ذلك في كثير من الأحيان من خلال اللقاءات المباشرة في إجتماعات رسمية لتقديم المعلومات مباشرة امام الحضور المعنيين بطريقة الإلقاء والعرض.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

يتلخص الحل في العمل على رفع مهارات التواصل والتحدث امام العامة لموظفي المكتب وتعليمهم مهارات القادة وكانت الطريقة التي تم اختيارها لتحقيق ذلك هي تأسيس نادي Toastmasters.

الاتفاق بدايةً على الاسم ACIO للنادي (والتي تشكل الحروف الاولى لقيم المكتب - المسؤولية والتناسق و الاستقلالية والموضوعية - باللغة الإنجليزية) Accountability, Consistency, Independence and Objectivity وذلك من اجل ترسيخ قيم المكتب في نفوس العاملين.

وتشكل النادي من مجموعة من الأعضاء برئاسة نائب المدير العام لأداء للقيام بمهام النادي .

ومنذ إنطلاقه أتاح النادي الفرصة لكافة الموظفين للتعلم وتطبيق مبادئ التوسماسترز الدولية، بهدف تطوير مهارات التواصل والقيادة من خلال تطبيق كافة البرامج المطلوبة للتعلم في بيئة ودية وداعمة لتطوير المهارات التالية: المهارات القيادية للمشاركين، المهارات الخطابية وفنون التواصل مع الآخرين، زيادة الثقة بالنفس والقدرة على التحدث بكل جرأة، ادارة الاجتماعات وادارة الوقت التغلب على التوتر الذي يصاب أي شخص عند مواجهة الجمهور قبل الخطبة، ترتيب الأفكار وتقديمها بتسلسل منطقي زمني، الانصات الجيد للآخرين، تقديم مفيد من ملاحظات واقتراحات بناءة للآخرين، المشاركة وقيادة مجموعة في حلقة نقاش أو اجتماع.

وقد حقق النادي نجاحاً ملموساً في رفع مستوى أداء الموظفين وزيادة ثقتهم في التواصل مع زملائهم في العمل والعمل بروح الفريق الواحد، بالإضافة إلى فاعليتهم في التعامل مع شركات القطاع وإدارة مختلف المشاريع بكفاءة.

كما شهد النادي إقبالاً متزايداً من الموظفين مقارنةً ببداية تكونه، حيث زاد عدد الأعضاء بمعدل 86% من 15 عضواً في السنة الأولى إلى 28 عضواً في عام 2015.

ملاحظة: يمكن إنشاء نادي وذلك من خلال تعبئة طلب إنشاء نادي رسمياً في الموقع:

<http://www.toastmasters.org/Start-a-Club>

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

إن نجاح النادي وتعميم الفوائد الناتجة عنه تم مشاركتها مع موظفي المكتب من خلال الوسائل التالية:

- عقد اجتماعات لكافة الأعضاء بمعدل نصف شهري، وذلك بدعم من الإدارة العليا. ويتم في كل اجتماع تحديد مواضيع عامة لتحفيز الحضور على المشاركة.
- دعوة ضيوف من نوادي أخرى خارج المكتب للإلقاء خطبهم والمشاركة في تقييم العروض.
- تقديم عروض في اجتماعات الإفطار التي ينظمها المكتب.
- تقديم عروض في اليوم الاستراتيجي السنوي للمكتب.
- النشرة ربع- سنوية التي يصدرها نادي أكيو توسماسترز.
- دعوات الموظفين لحضور اجتماعات التوسماسترز.
- وضعة كجزء من الخطة التطويرية والاهداف السنوية لبعض الموظفين

ملخص عن الممارسة

رفع مستوى وعي مستهلكي المياه والكهرباء في الإمارة بمعدلات استهلاكهم من خلال إعادة تصميم و إصدار فواتير المياه والكهرباء للمستهلكين بطريقة تقدم معلومات مفصلة تساعد في معرفة ما إذا كان استهلاكهم من المياه والكهرباء ضمن المعدل المثالي أي "ضمن الأخضر" أو فوق المعدل المثالي أي "ضمن الأحمر" ... وفي ضوء الهيكل الجديدة للتعرفة سيصبح البقاء "ضمن الأخضر" هو الخيار الاقتصادي الأمثل والأكثر استدامة.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

تشير الدراسات والأحصاءات إلى أن معدل استهلاك الفرد للمياه والكهرباء في إمارة أبوظبي يعتبر من ضمن الأعلى عالمياً ويرجع ذلك في نسبة كبيرة منه إلى أن عادات استهلاك المياه والكهرباء في الإمارة تتسم بالإسراف نتيجة عدم الوعي إلى حد ملحوظ وهذا يزيد الضغط على شبكات المياه والكهرباء خصوصاً في ظل الطلب المتزايد على المياه والكهرباء نتيجة التوسع العمراني الذي تشهده الإمارة.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

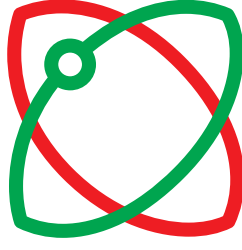
تمثل الحل في رفع مستوى الوعي لدى المستهلكين بمعدلات استهلاكهم بطريقة واضحة يسهل فهمها وذلك من خلال تزويدهم بفواتير تحوي معلومات مفصلة وتستخدم الألوان زيادة في التوضيح لتساعد في معرفة ما إذا كان استهلاكهم من المياه والكهرباء ضمن المعدل المثالي أي "ضمن الأخضر" أو فوق المعدل المثالي أي "ضمن الأحمر" مما يشكل حافزاً لديهم للتغيير الإيجابي في عادات استهلاك المياه والكهرباء في الإمارة حيث يمكن للتغييرات البسيطة في عادات الاستهلاك اليومية أن تحدث فرقاً كبيراً إذا اتسع نطاق هذه العادات لتشمل أكبر نسبة ممكنة من المستهلكين.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم تعميم الممارسة في الإمارة عن طريق المكتب بالتنسيق مع شركتي أبوظبي للتوزيع والعين للتوزيع حيث قام المكتب بالتعاون مع جميع القطاعات في تطبيق مبادرات ترشيد استهلاك المياه والكهرباء من خلال إستراتيجية توعوية متكاملة لإرساء ثقافة الترشيد والحفاظ على هذه المصادر الثمينة من خلال:

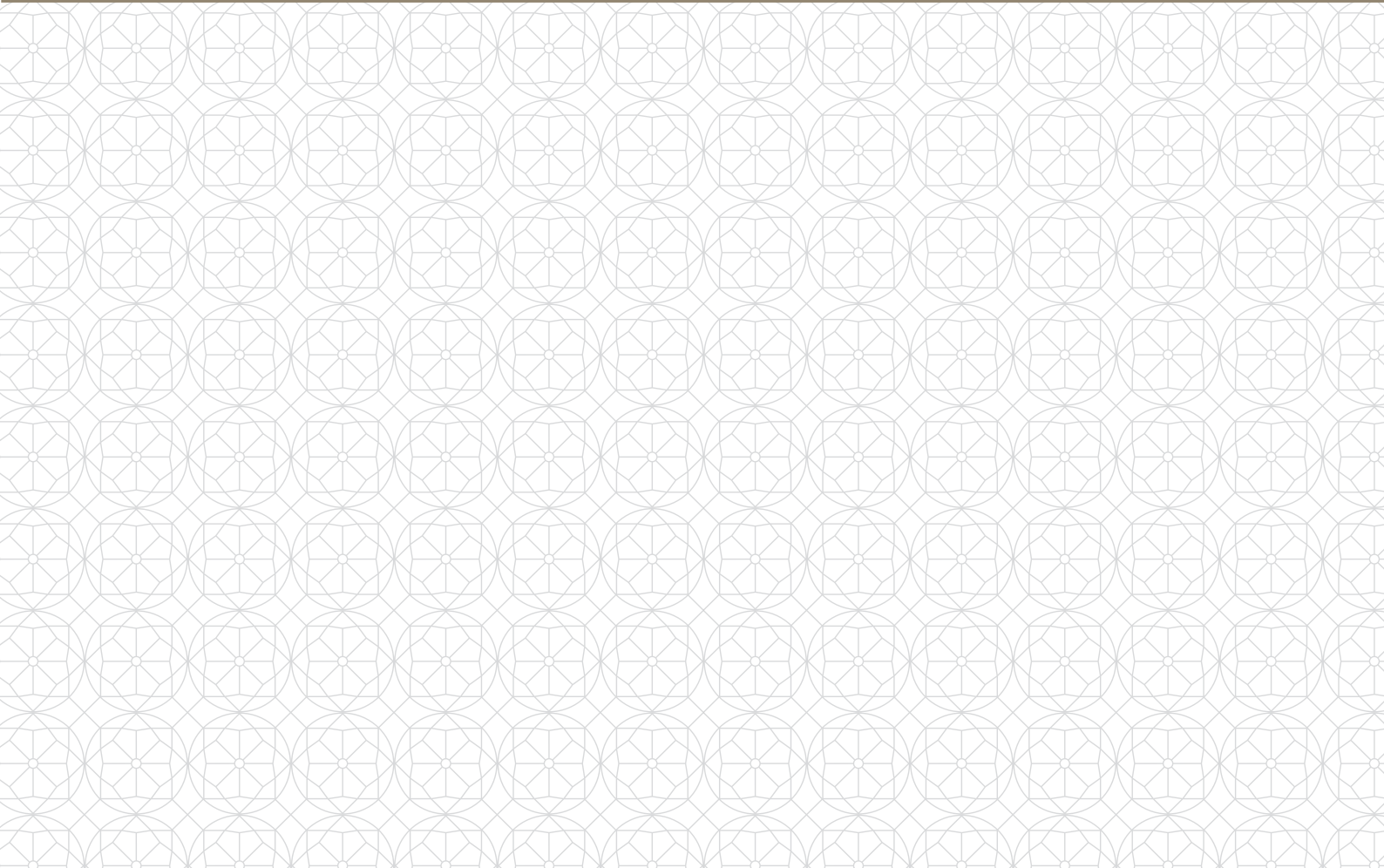
- إعلانات على الراديو باللغتين العربية والإنجليزية
- إعلان تلفزيوني باللغتين العربية والإنجليزية

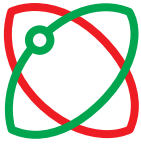
- إعلان فيديو يتم عرضه في دور السينما في أبوظبي والعين والمنطقة الغربية
- إعلانات في مراكز التسوق التجارية في أبوظبي والعين باللغتين العربية والإنجليزية
- إعلانات خارجية في شوارع أبوظبي والعين والمنطقة الغربية باللغتين العربية والإنجليزية
- إعلانات على الصفحات الإلكترونية لجريدتي الاتحاد وذا ناشيونال
- بوسترات في مراكز خدمة العملاء باللغات العربية والإنجليزية والمليالم
- إرسال منشورات تحتوي على هيكلية التعرف الجديدة مع الفواتير باللغات العربية والإنجليزية
- إرسال بريد إلكتروني بهيكلية التعرف الجديدة لكافة العملاء



مؤسسة الإمارات للطاقة النووية
Emirates Nuclear Energy Corporation

مؤسسة الإمارات للطاقة النووية





مؤسسة الإمارات للطاقة النووية
Emirates Nuclear Energy Corporation

لحظة السلامة

ملخص عن الممارسة:

قامت المؤسسة باعتماد هذه الممارسة في عام 2010 كأحد أهم عناصر الثقافة المؤسسية فتعتبر لحظة السلامة ترجمة عملية لقيمة السلامة التي تعتبر أحد القيم الجوهرية للمؤسسة ((SITE حيث يلتزم جميع موظفي المؤسسة بافتتاح جميع الاجتماعات على مختلف المستويات الوظيفية بمشاركة لحظة السلامة والتي تشمل على عدة مواضيع مثل أفضل الممارسات في مجال السلامة النووية، الدروس المستفادة، الصحة والسلامة المهنية وغيرها والتي يتم ربطها مع المبادئ العشرة للسلامة النووية للمعهد العالمي لمشغلي الطاقة النووية (INPO). عملت المؤسسة على تأسيس هذه الممارسة لتكون جزءاً لا يتجزأ من العمل اليومي بما يضمن الالتزام بأعلى معايير السلامة حيث يتم تطبيق هذه الممارسة في الاجتماعات مع مختلف الفئات المعنية مثل الشركاء والموردين، كما يتم قياس أثر هذه الممارسة من خلال الاستبيان الدوري لثقافة السلامة والتي أظهرت نتائجاً إيجابية خلال الأعوام السابقة.

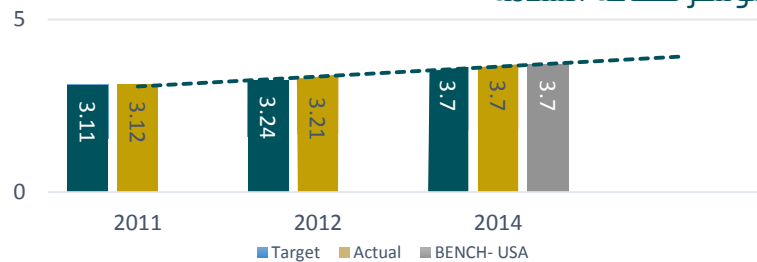
المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

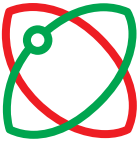
أحد أهم التحديات التي كانت تواجه المؤسسة هي زيادة وعي والتزام الموظفين بالمبادئ العشرة للسلامة النووية الصادرة من المعهد العالمي لمشغلي الطاقة النووية (INPO) والمرتبطة بمتطلبات الجهات الرقابية والتشريعية المحلية والدولية مثل مبدأ التعلم المستمر، مبدأ اتخاذ القرارات ومبدأ المسائلة، حيث يعتبر إحداث هذا النوع من التغيير الإيجابي المستدام في الثقافة المؤسسية والسلوكيات الوظيفية من أبرز التحديات.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

قامت قيادة المؤسسة باعتماد ممارسة لحظة السلامة ليطم تطبيقها في جميع الوحدات التنظيمية التابعة للمؤسسة بحيث يتم افتتاح جميع الاجتماعات بأحد أفضل الممارسات أو الدروس المستفادة في مجال السلامة الأمر الذي ساهم إيجاباً في تعزيز الفهم بالمبادئ العشرة للسلامة النووية

مؤشر ثقافة السلامة





مؤسسة الإمارات للطاقة النووية
Emirates Nuclear Energy Corporation

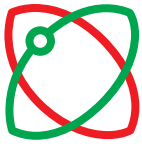
لحظة السلامة

وترجمتها إلى واقع عملي ملموس وممارسات يومية لقيمة السلامة الجوهرية. أسهمت هذه الممارسة في تعزيز الفهم بممارسات ثقافة السلامة الامر الذي انعكس إيجاباً في تحقيق نمطية إيجابية خلال الأعوام السابقة حيث حققت المؤسسة نتيجة 3.7 في عام 2014 مقارنة بـ 3.12 في عام 2011 كما هو موضح أدناه:

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

قامت المؤسسة بنشر وتعميم هذه الممارسة من خلال العديد من الوسائل والآليات المتمثلة بتوفير كتيبات نشر ثقافة السلامة (INPO traits of healthy nuclear safety) وتوزيعها على جميع العاملين في المؤسسة، بالإضافة إلى إنشاء مخزون معرفي إلكتروني خاص بلحظة السلامة متوفر على الشبكة الداخلية لجميع الموظفين من خلال تطبيق مفهوم “حدث في مثل هذا اليوم”، كذلك قام فريق القيادة في المؤسسة باعتماد برنامج تدريبي إلكتروني إلزامي كجزء من برنامج استقبال وتوجيه الموظفين الجدد (Onboarding)، حيث يقوم جميع موظفو المؤسسة باجتياز هذا البرنامج كجزء من القراءات الإلزامية السنوية.

كما تقوم المؤسسة عن طريق إدارة التواصل الداخلي بإصدار العديد من النشرات والمقالات المتعلقة بثقافة السلامة ضمن النشرة الدورية التي تصدر بشكل أسبوعي بالإضافة إلى تخصيص رسائل دورية يتم إرسالها إلى جميع الموظفين تتعلق بممارسات السلامة المرتبطة بقيم المؤسسة والمبادئ العشرة للسلامة النووية الصادرة من المعهد العالمي لمشغلي الطاقة النووية (INPO). ومن جهة أخرى تقوم المؤسسة بإطلاق استبيان سنوي لقياس العديد من المحاور المتعلقة بثقافة السلامة يستهدف جميع موظفي المؤسسة في مختلف الوحدات التنظيمية ويوضح مستوى نضج ثقافة السلامة ومدى تطبيق الممارسات المتعلقة بها.



مؤسسة الإمارات للطاقة النووية
Emirates Nuclear Energy Corporation

لحظة التميز

ملخص عن الممارسة

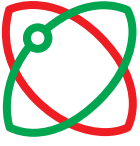
تم إطلاق مبادرة لحظة التميز في فبراير 2015 بعد اعتمادها من قبل الإدارة العليا للمؤسسة حيث تتمثل هذه الممارسة في اختتام جميع الاجتماعات بعرض لأحد أفضل الممارسات، مقارنات معيارية، أفكار ابداعية أو حلول مبتكرة بهدف تعزيز ونشر ثقافة التميز المؤسسي والتي يتم قياسها من خلال الاستبيان السنوي (مؤشر نضج التميز المؤسسي) لعدد من المحاور المرتبطة بالنموذج الأوروبي ومعايير جائزة أبو ظبي للأداء الحكومي المتميز.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

أحد أهم التحديات التي كانت تواجه المؤسسة هي نشر ثقافة التميز بين موظفيها والتعريف بنموذج التميز ومعايير جائزة أبو ظبي للأداء الحكومي المتميز والتطبيقات العملية الواجب اتباعها لتحقيق أعلى درجات التميز والريادة. بالإضافة إلى جعل الممارسات المتعلقة بالتميز المؤسسي كجزء لا يتجزأ من الثقافة والهوية المؤسسية بما يضمن التغلب على مقاومة التغيير وإدارته بكفاءة وفعالية. ومن ناحية أخرى سعت المؤسسة الى تأسيس مفاهيم وممارسات التميز المؤسسي لتصبح جزء من العمل اليومي لموظفيها.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

قامت قيادة المؤسسة ممثلة بالرئيس التنفيذي باعتماد ممارسة لحظة التميز ليتم تطبيقها في جميع الوحدات التنظيمية التابعة للمؤسسة بما فيها اجتماعات مجلس الإدارة حيث أسهم تطبيق هذه المبادرة في تعزيز الفهم بمعايير ومفاهيم التميز المؤسسي وعلاقتها بالعمل التخصصي لمختلف الوحدات التنظيمية حيث يقوم موظفو المؤسسة بمشاركة أحد أفضل الممارسات المتعلقة بموضوع الاجتماع أو العمل التخصصي لوحدتهم التنظيمية في ختام كل اجتماع ولا يقتصر الأمر على عرض أفضل الممارسات أو قصص النجاح ولكن يتعدى الى فهم وتحليل إمكانية تبنيها وتطبيقها في المؤسسة بما يضمن التطوير والتحسين المستمر وتحقيق قيمة تنافسية ومراتب ريادية للمشروع النووي الاماراتي. ساهمت هذه المبادرة بشكل رئيسي في تعزيز ونشر ثقافة التميز الأمر الذي انعكس إيجاباً في ارتفاع نسبة نضج التميز المؤسسي من 65% في عام 2014 إلى 77% في عام 2015.

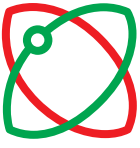


مؤسسة الإمارات للطاقة النووية
Emirates Nuclear Energy Corporation

لحظة التميز

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

قامت المؤسسة بنشر وتعميم هذه الممارسة من خلال العديد من الوسائل والآليات المتمثلة بإصدار تعميم عن طريق إدارة التواصل الداخلي لجميع الوحدات التنظيمية في المؤسسة يوضح طبيعة الممارسة وأهدافها والنتائج المرجوة منها، بالإضافة الى إرفاق دليل إرشادي لمساعدة الموظفين على البدء بتطبيقها. كما قامت إدارة التواصل الداخلي بنشر وتعميم العديد من الرسائل الأسبوعية ضمن المجلة الدورية الداخلية للمؤسسة لتعزيز الفهم والتطبيق لهذه الممارسة. بالإضافة الى ذلك قام فريق التميز بعقد العديد من الورش التوعوية المتعلقة بكيفية استخدام نموذج جائزة أبوظبي كأساس لإعداد لحظات التميز وربطها بمتطلبات الجائزة والمفاهيم الأساسية لها بالإضافة إلى إشراك سفراء التميز في عملية توعية الموظفين بأهمية وأثر هذه المبادرة.



مؤسسة الإمارات للطاقة النووية
Emirates Nuclear Energy Corporation

برنامج الإجراءات التصحيحية الإلكتروني (e-CAP)

ملخص عن الممارسة

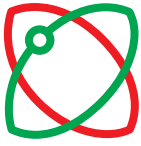
يعتبر برنامج الإجراءات التصحيحية الإلكتروني (e-CAP) أحد الممارسات الفضلى في مؤسسة الإمارات للطاقة النووية، حيث تم إطلاقه ليكون منصة موحدة وشاملة لتحديد وتحليل وتصحيح المعوقات أو اتجاهات الحالات الغير مرغوب فيها والتي من شأنها التأثير على كفاءة وفعالية العمليات المؤسسية حيث يتم من خلال النظام تحديد:

1. الوصف الخاص بالحالة (CR) والأثر المتوقع على كفاءة وفعالية العمليات المؤسسية.
2. الاجراء التصحيحي المناسب.
3. مسؤول الاجراء التصحيحي.
4. الإطار الزمني لتنفيذ الاجراء التصحيحي.

تتسم عملية متابعة الإجراءات التصحيحية في المؤسسة بدرجة عالية من الدقة حيث تخضع جميع تقارير الحالة التي يتم ادراجها من قبل موظفي المؤسسة لمراجعة اللجنة المختصة (Screening committee) بهدف دراسة وتحليل طبيعة الحالة وأثرها على سير العمل في المؤسسة وما ينتج عن ذلك من تحديد لمستوى الأهمية (Significance Level) وفق أربعة مستويات رئيسية والاجراء التصحيحي المناسب لكل مستوى. كما يتيح النظام خاصية إصدار التقارير الدورية الخاصة بمتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية في المؤسسة بالإضافة الى تحديد مدى مساهمة كل موظف في عملية التحسين المستمر من خلال قياس عدد الاميال المتعلقة بأنشطة انشاء تقارير الحالة (CR's) او إغلاق الإجراءات التصحيحية المرتبطة بها.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

تشكل عملية متابعة التحسينات الخاصة بنظام الإدارة والعمليات المؤسسية أحد اهم التحديات خصوصاً فيما يتعلق بالموائمة بين جميع مدخلات التحسين المستمر مثل المقارنات المعيارية، نتائج التدقيق الداخلي والخارجي، التقييم الذاتي، ملاحظات الموظفين، نتائج الاستبيانات الدورية والتقارير التعقيبية من التقييمات بكل أنواعها. حيث يتطلب دراسة وتحليل هذه المدخلات وتحديد أسبابها الجذرية والإجراءات التصحيحية الملائمة الكثير من الوقت والجهد، بالإضافة الى حجم الموارد البشرية والمالية والمعرفية اللازمة لضمان متابعة تنفيذ التحسينات بأعلى درجات الكفاءة والفعالية وبالتالي ضمان دقة وموثوقية النتائج والمقاييس التي يتم الاعتماد عليها كأساس لمتابعة أداء المؤسسة.



مؤسسة الإمارات للطاقة النووية
Emirates Nuclear Energy Corporation

برنامج الإجراءات التصحيحية الالكتروني (e-CAP)

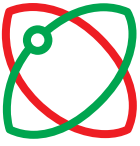
الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

قامت المؤسسة بإطلاق برنامج الإجراءات التصحيحية الالكتروني (e-CAP) في 2010 وإجراءات العمل المتعلقة به ليتم تطبيقها كأساس لعملية التحسين المستمر، كما وتم تشكيل فريقين التطوير النووي والتطوير المؤسسي لضمان القيام بتطبيق منهجية ونظام الإجراءات التصحيحية (Corrective Action Program - eCAP) لرصد وتحديد مدخلات تحسين وتطوير العمليات، حيث تم إغلاق 1939 تقرير حالة خلال عام 2015 مقارنة بـ 1476 تقرير حالة خلال عام 2014 كدليل على حجم التحسينات على أنظمة العمل والعمليات الرئيسية في المؤسسة. حيث يتم تطبيق جميع المراحل المتعلقة بإصدار تقرير الحالة (CR)، تحليل التقرير ودراسة أسبابه الجذرية، تحديد الاجراء التحسيني المناسب ومتابعة تنفيذ الأجراء التحسيني واغلاقه بشكل الكتروني من خلال النظام بما يعزز دقة وموثوقية النتائج من جهة ويقلل الموارد البشرية والمالية والوقت اللازم لإدارة عملية التحسين في المؤسسة من جهة أخرى. وساهم استخدام برنامج الإجراءات التصحيحية الالكتروني (e-CAP) وتطبيق إجراءات العمل المتعلقة به بتحسين العديد من العمليات المؤسسية فعلى سبيل المثال تم تطبيق جميع فرص التحسين المنبثقة من جائزة ابوظبي للأداء الحكومي المتميز-الدورة الثالثة وجائزة براكا للتميز المؤسسي (الجائزة الداخلية في المؤسسة) باستخدام هذا النظام بنسبة 100% بالإضافة الى تحقيق نمطية إيجابية في مؤشر اغلاق تقارير الحالة.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

قامت المؤسسة بتوفير برنامج الإجراءات التصحيحية الالكتروني (e-CAP) على الشبكة الداخلية بما يتيح لجميع الموظفين استخدامه، كما تم مشاركة جميع الإجراءات والوثائق المؤسسية ذات الصلة مع جميع موظفي المؤسسة من خلال النظام الالكتروني لإدارة الوثائق المؤسسية (ECMS) الذي يتيح لجميع الموظفين إمكانية الاطلاع على هذه الوثائق بشكل مستمر.

بالإضافة الى ذلك تقوم المؤسسة بعقد عدد من ورش العمل التوعوية الخاصة بكيفية استخدام النظام وتطبيق الإجراءات المرتبطة به عن طريق فريقين التطوير النووي والتطوير المؤسسي. كما تم تطوير برنامج تدريبي الكتروني خاص بكيفية استخدام النظام وتطبيق الإجراءات المرتبطة به من خلال برنامج التدريب الالكتروني (طاقة) بالإضافة الى تقديم شرح عن النظام لجميع الموظفين الجدد خلال الأسبوع الأول من تعيينهم في المؤسسة كممارسة معتمدة ضمن برنامج الاستقبال والتوجيه (Onboarding).



مؤسسة الإمارات للطاقة النووية
Emirates Nuclear Energy Corporation

التقييم الذاتي

ملخص عن الممارسة

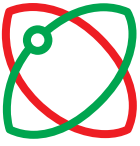
تعتبر ممارسة التقييم الذاتي أحد أهم ممارسات التحسين المستمر المتبعة في المؤسسة وواحدة من أفضل معالم الثقافة المؤسسية التي تضمن مراجعة وقياس أداء العمليات وتحديد فرص التطوير والتحسين اللازمة لضمان كفاءتها وفعاليتها. حيث يضمن التطبيق الشمولي والمستدام لهذه الممارسة، امتثال أنظمة العمل والعمليات الرئيسية لأفضل الممارسات والمعايير العالمية في مجال الطاقة النووية. بالإضافة إلى تحديد الفجوات وإغلاقها لتعزيز الأداء المطلوب و تحقيق أعلى درجات الريادة في العمل المؤسسي، حيث اعتمدت المؤسسة نوعين من هذه الممارسة هما: التقييم الذاتي الشامل (Comprehensive SA) والتقييم الذاتي السريع او المختصر (Snapshot SA)، والتي يتم استخدام كل منها بناء على طبيعة العمليات و نطاق تطبيقها. كما ويشرف فريق القيادة في المؤسسة على إعداد ومتابعة تنفيذ خطة سنوية تحتوي على جميع أنشطة التقييم الذاتي لمختلف إدارات المؤسسة وفق الإطار الزمني المحدد بما فيها تقييم كفاءة المراحل المختلفة لتلك العملية من قبل فريق مختص في المؤسسة وبالاعتماد على مجموعة من المعايير المحددة مثل شمولية نطاق التقييم، تحقيق الأهداف المطلوبة، تحديد فرص التحسين والتوصيات بناء على النتائج المقاسة وفق النموذج المعتمد الذي يحتوي العلامة النهائية، الأمر الذي يتيح إمكانية مقارنة الأداء خلال فترات زمنية مختلفة.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

من أهم التحديات التي واجهت المؤسسة هو توفير آلية منتظمة ومحددة وشاملة لتقييم كفاءة وفعالية العمليات بما يضمن تعزيز ممارسات التحسين المستمر وغرسها في الثقافة المؤسسية. حيث أن عدم وجود آلية موحدة لإجراء التقييم الذاتي تؤثر سلباً على إمكانية قياس فعالية وكفاءة عمليات التقييم، بالإضافة إلى عدم القدرة على مقارنة الأداء خلال فترات زمنية متتالية وبالتالي متابعة مخرجات عمليات التقييم والتأكد من تطبيقها.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

قامت المؤسسة باعتماد منهجية موثقة للتقييم الذاتي يتم تطبيقها بشكل نظامي وشمولي على جميع الوحدات التنظيمية للمؤسسة وفق خطة سنوية حيث تتسم هذه المنهجية بسهولة فهمها وتطبيقها بما يعزز استخدامها كأحد الوسائل الرئيسية للتحسين المستمر في المؤسسة. كما تتسم هذه المنهجية بدرجة عالية من المرونة حيث تتيح إمكانية القيام بعمليات تقييم ذاتي اختيارية بناء على احتياجات الوحدات التنظيمية المختلفة عدا عن عمليات التقييم الذاتي الإجبارية الذي يتم إدراجها في الخطة السنوية. ولضمان الالتزام بتطبيق هذه المنهجية بالشكل المطلوب وتحفيز



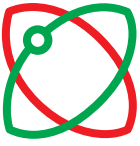
مؤسسة الإمارات للطاقة النووية
Emirates Nuclear Energy Corporation

التقييم الذاتي

الموظفين للقيام بعمليات التقييم الذاتي الاختيارية تقوم المؤسسة بعقد ورش توعوية تشمل على شرح تفصيلي لخطوات التطبيق كخطوة أولى لتحديد أهداف التقييم وإدراجها ضمن النموذج المعتمد الذي يوضح طبيعة المخرجات المطلوبة والتي يتم إدراجها في نظام الإجراءات التصحيحية الإلكتروني (e-Cap) لضمان متابعة تطبيقها وترجمتها الى تحسينات فعلية في المؤسسة، حيث تم اجراء 128 تقييما خلال عام 2015 مقارنة بـ 68 تقييما في عام 2014 بالتزامن مع ارتفاع جودة التقييم ذو التصنيف «ممتاز» من 2% في عام 2012 إلى 98% في عام 2015.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

قامت المؤسسة بمشاركة منهجية التقييم الذاتي مع جميع الموظفين في 2010 من خلال إدراجها في نظام إدارة الوثائق المؤسسية (ECMS) الذي يتيح لجميع الموظفين الإطلاع عليها. كما قامت المؤسسة بعقد مجموعة من الورش التوعوية للتعريف بكيفية القيام بعملية التقييم الذاتي بالإضافة الى التواصل المستمر من قبل الإدارة المعنية مع موظفين المؤسسة لمتابعة تنفيذ عمليات التقييم الذاتي وفق الخطة السنوية المعتمدة. كما وتقوم المؤسسة من خلال إدارة التواصل الداخلي بزيادة وعي الموظفين بممارسة التقييم الذاتي من خلال العديد من النشرات الدورية في المجلة الأسبوعية للمؤسسة. و لضمان التكامل مع مفاهيم إدارة المعرفة و تعزيز مبدأ الشفافية في المؤسسة، تتيح المؤسسة لموظفيها الإطلاع على نتائج جميع التقييمات الذاتية لمختلف الإدارات من خلال إدراجها على الشبكة الداخلية



مؤسسة الإمارات للطاقة النووية
Emirates Nuclear Energy Corporation

برنامج اعداد ومراجعة ومتابعة الوثائق المؤسسية الالكتروني (DDRT)

ملخص عن الممارسة

قامت المؤسسة باعتماد منصة الكترونية خاصة بإعداد ومراجعة ومتابعة جميع الوثائق المؤسسية بما في ذلك السياسات، الاستراتيجيات، الإجراءات ومخططات العمليات بحيث تم تطوير النظام وفق آلية محددة تضمن سلامة (منطقية) وترابط (تكامل) هذه المنهجيات مع استراتيجية المؤسسة والمنهجيات الأخرى ذات العلاقة في المؤسسة، حيث يقوم النظام بضمان مشاركة جميع أصحاب العلاقة المعنيين بتلك المنهجية بشكل الكتروني في عملية إعدادها بما يلبي توقعاتهم واحتياجاتهم الحالية والمستقبلية. يقوم هذا النظام على تحديد جميع أصحاب العلاقة المعنيين بتطوير منهجية محددة في المؤسسة وإشراكهم بإعطاء الملاحظات والتعديلات على جميع عناصر المنهجية (نطاق التطبيق، الخطوات، التسلسل والمسار التدفقي لسير العمليات) بما يضمن تلبية جميع هذه الملاحظات والتعديلات قبل اعتماد وإصدار هذه المنهجية ومشاركتها مع جميع موظفي المؤسسة. يقوم النظام بإرسال تنبيهات ورسائل تذكيرية الكترونية لجميع أصحاب العلاقة للقيام بمراجعة الوثائق المؤسسية وابداء آرائهم ومن ثم مراجعة التعديلات المطلوبة واعتمادها قبل اصدار المنهجية.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

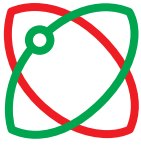
يعتبر اشراك جميع أصحاب العلاقة في اعداد الوثائق المؤسسية على اختلاف أنواعها أحد اهم التحديات التي تواجه المؤسسات لما تتطلبه من وقت وجهد وتنسيق ومتابعة دقيقة بما يضمن الاخذ بعين الاعتبار جميع احتياجاتهم وتوقعاتهم. حيث ان عملية تحديد توقعات الفئات المعنية من خلال الأساليب التقليدية اليدوية عادة ما تحتوي على نسبة خطأ من شأنها ان تؤثر على سلامة ومنطقية المنهجية المراد اعدادها، هذا بالإضافة الى الجهد اللازم لمتابعة جميع هذه الاحتياجات والتوقعات والتأكد من ادراجها بالشكل الصحيح في المنهجية بما يلائم متطلبات أصحاب العلاقة.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

قامت المؤسسة باعتماد النظام الالكتروني الخاص بإعداد ومراجعة ومتابعة الوثائق المؤسسية (DDRT) في عام 2014 ليكون المنصة الالكترونية المعتمدة لأغراض اصدار جميع الوثائق المؤسسية الجديدة او مراجعة الوثائق الموجودة مسبقا بحيث تتواءم اهداف تبني هذا النظام مع معايير التقييم المتبعة في جائزة ابوظبي للأداء الحكومي المتميز (منطق الرادار) من حيث ضمان كل من سلامة (منطقية) المنهجيات المتبعة وترابطها (تكاملها) مع استراتيجية المؤسسة والمنهجيات الأخرى في المؤسسة، حيث يمكن هذا النظام من متابعة الحالة الخاصة بجميع الوثائق. بالإضافة الى ذلك يتيح النظام إمكانية تفويض صلاحية مراجعة واعتماد الوثائق المؤسسية باختلاف أنواعها من قبل فريق القيادة الى باقي الموظفين في المؤسسة.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تتيح المؤسسة استخدام النظام الالكتروني الخاص بإعداد ومراجعة ومتابعة الوثائق المؤسسية (DDRT) لجميع الموظفين من خلال ادراجه على الصفحة الالكترونية الداخلية للمؤسسة (ENET) حيث يمكن لأي موظف انشاء مسار عمل خاص بإعداد أي من المنهجيات المؤسسية. بالإضافة الى ذلك توفر المؤسسة تقارير دورية محدثة لحظية من خلال نظام ذكاء الاعمال (BI) متاحة لجميع موظفي المؤسسة. كما يتم ارسال رسائل الكترونية دورية لجميع موظفي المؤسسة لإبقائهم على اطلاع باخر التحديثات على الوثائق المؤسسية من خلال هذا النظام.



مؤسسة الإمارات للطاقة النووية
Emirates Nuclear Energy Corporation

برنامج توجيه الموظفين الجدد (on Boarding)

ملخص عن الممارسة

تتمثل هذه الممارسة في قيام المؤسسة باعتماد برنامج شامل لاستقبال الموظفين الجدد كممارسة استراتيجية مقررة مرتين في الشهر يتم من خلالها توفير المعلومات والتدريب والتوجيه والإرشاد طوال الفترة الانتقالية (الفترة من قبول العرض وطوال الستة أشهر الأولى من العمل او حتى الانتهاء من الفترة التجريبية) لمساعدة الموظفين الجدد على فهم القيم والاهداف والثقافة المؤسسية وانخراطهم في بيئة العمل والجو المؤسسي بسهولة وبالتالي ضمان التغلب على الصدمة الثقافية (Cultural shock) ، حيث يتم شرح الوظائف والمهام الرئيسية لأهم الوحدات التنظيمية في المؤسسة بما يسهل فهم الدور التكاملي لهذه الوحدات في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق رؤية المؤسسة وأهدافها الاستراتيجية بالإضافة على حزمة من البرامج التدريبية الأساسية المرتبطة بأنظمة العمل.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

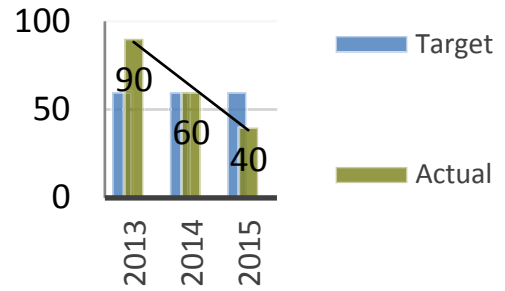
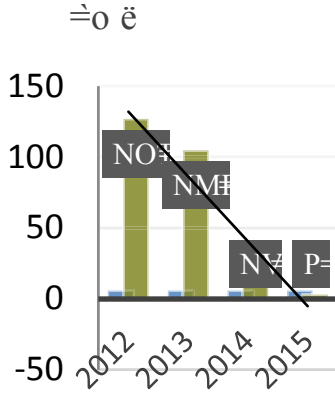
كانت من اهم وأبرز التحديات التي واجهت المؤسسة هو استقبال الموظفين الجدد بشكل يومي وإتمامهم للمواد التدريبية والقراءات اللازمة ضمن الوقت المحدد بالإضافة الى تحقيق أعلى درجات الرضا عن المراحل المختلفة لعملية استقبال الموظفين الجدد في المؤسسة، حيث تم إطلاق هذا البرنامج لضمان تحقيق هذه المؤشرات بشكل نظامي ومستدام.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

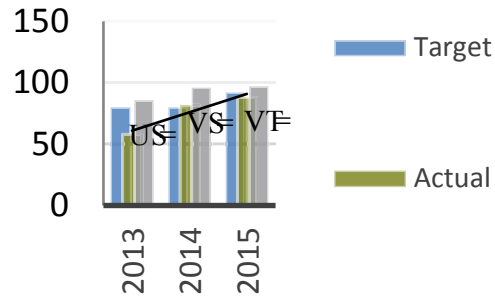
تم إطلاق مشروع الاستقبال والتوجيه بقيادة واشراف الإدارة العليا ومشاركة أعضاء من مختلف إدارات المؤسسة وتم تحديد اهداف واضحة وجدول زمني محدد لإطلاق البرنامج، حيث ساهم تطبيق هذه الممارسة في تحقيق الاهداف الموضوعية مسبقا بالإضافة الى تقليل نسبة تقارير الحالة (conditional Reports) المتعلقة بتوفير متطلبات الموظفين خلال الفترة الاولى لانضمامهم للمؤسسة كما هو موضح في مؤشرات الأداء أدناه

عدد تقارير عدم المطابقة

متوسط عدد الايام لإكمال
عملية الاستقبال والتوجيه

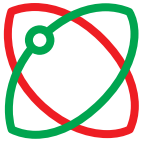


متوسط عدد الايام لإكمال
عملية الاستقبال والتوجيه



طريقة تعميم الممارسة في الجهة

قامت المؤسسة باعتماد وحدة تنظيمية متخصصة واجراءات عمل موثقة في نظام ادارة الوثائق المؤسسية يتم مشاركتها مع جميع الموظفين مثل اجراء برنامج الاستقبال والتوجيه، كما تقوم الوحدة التنظيمية المعنية باستقبال وتوجيه الموظفين بالتواصل المستمر مع ممثلي الإدارات لضمان التجهيز والاعداد لاستقبال الموظفين وفق الخطة المعتمدة في إدارة الموارد البشرية. كما تقوم إدارة التواصل الداخلي بنشر العديد من المقالات المتعلقة بالبرنامج ضمن المجلة الأسبوعية والرسائل الدورية للموظفين.



مؤسسة الإمارات للطاقة النووية
Emirates Nuclear Energy Corporation

ممارسة مراقبة تقييمات جوائز التميز الداخلية والخارجية (Observation Experience)

ملخص عن الممارسة

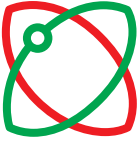
تقوم المؤسسة بإشراك مجموعة من موظفيها المعتمدين كمقيمين (EFQM Certified Assessor) في عمليات التقييم الخاصة بالجوائز الداخلية والخارجية على جميع المستويات المحلية والعالمية مثل جائزة براكة للتميز (الجائزة الداخلية الخاصة بالمؤسسة) واعتراف «معروفون بالتميز» (Recognized For Excellence) من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (والتقييم الخاص بجائزة أبو ظبي للأداء الحكومي المتميز). تقوم المؤسسة بالتنسيق مع الجهات المسؤولة عن إجراء عملية التقييم للقيام بإشراك المقيمين المعتمدين في المؤسسة كمراقبين لعملية التقييم حيث يقوم كل مقيم بحضور جلسات التقييم وفق التوزيع المعتمد من قبل إدارة التميز والدعم المؤسسي لمعايير الجائزة، بحيث يقوم خلال تلك الجلسة بالاستماع للأسئلة المطروحة من قبل مقيمي الجائزة وملاحظة الإجابة ونوعية الأدلة المقدمة من قبل مسؤولي المعيار ومن ثم القيام بصياغة تقرير تعقيبي على شكل نقاط قوة وفرص تحسين لذلك المعيار بما يعزز فهم الموظف لنموذج التميز والتطبيقات العملية لمعايير النموذج في وحدته التنظيمية ومجال عمله التخصصي. تعتبر هذه الممارسة أحد ممارسات التعلم المؤسسي المطبقة في المؤسسة حيث يقوم فريق التميز في المؤسسة بعقد اجتماع لمناقشة ومقارنة محتوى التقرير التعقيبي الذي تم صياغته من قبل الموظف مع التقرير التعقيبي الرسمي المعتمد من قبل مقيمي الجائزة بما يضمن فهم الدلالات العملية والممارسات التطبيقية من قبل الموظف كأساس لاستمرارية عملية التحسين المستمر في مختلف الوحدات التنظيمية في المؤسسة بأعلى درجات الكفاءة والفعالية.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

من أحد أبرز التحديات المتعلقة بتأهيل وتطوير رأس المال البشري في مجال التميز المؤسسي هو فهم التطبيق العملي لنموذج التميز وعملية التقييم بمختلف مراحلها بما يضمن فهم طبيعة الممارسات العملية لمعايير النموذج وترجمتها إلى مشاريع تحسين وتطوير مستمر في مختلف المستويات والوحدات التنظيمية التابعة للمؤسسة.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

ق قامت المؤسسة بمخاطبة الجهات المسؤولة عن عمليات التقييم (مكتب جائزة ابوظبي/ المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM) للتأكد من إمكانية إشراك المقيمين المعتمدين من موظفيها في عملية التقييم لكل من اعتراف «معروفون بالتميز» و جائزة ابوظبي للأداء الحكومي المتميز. حيث تم توزيع الموظفين على جلسات التقييم لمختلف المعايير بناء على خطة الزيارة الميدانية للتقييم. حيث ان التطبيق العملي لكتابة التقارير التعقيبية يسهم بشكل إيجابي في تعزيز الفهم بمفاهيم ومعايير التميز والية توزيع العلامات بالإضافة الى الاستفادة من حضور جلسات التقييم في التعرف على فرص تحسين محتملة من وجهة نظر مقيمي المؤسسة خصوصا فيما يتعلق بطبيعة عملهم التخصصي وممارسات العمل اليومي.

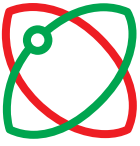


مؤسسة الإمارات للطاقة النووية
Emirates Nuclear Energy Corporation

ممارسة مراقبة تقييمات جوائز التميز الداخلية والخارجية (Observation Experience)

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

قامت إدارة الدعم والتميز المؤسسي بمخاطبة جميع المقيمين المعتمدين لديها من خلال البريد الإلكتروني للتأكد من جاهزيتهم واهتمامهم بحضور جلسات التقييم كمراقبين، وذلك بعد الحصول على موافقة المدير المباشر للمشاركة في هذه التجربة بما يضمن مشاركة الدروس المستفادة مع باقي الموظفين داخل المؤسسة. بالإضافة إلى التواصل المباشر مع المقيمين المعتمدين من موظفي المؤسسة من قبل فريق التميز لتوضيح طبيعة واهداف هذه المبادرة ونتائجها المرجوة على تطوير معرفتهم ومهاراتهم في هذا المجال.



مؤسسة الإمارات للطاقة النووية
Emirates Nuclear Energy Corporation

مبادرة هل تعلم (Did you know)

ملخص عن الممارسة

انبثقت مبادرة هل تعلم (Did you know) كأحد ممارسات إدارة المعرفة المؤسسية من اجتماع الإدارة العليا للمؤسسة المتعلق بمناقشة محتوى ملفات ترشيح الجوائز المحلية والعالمية، حيث تهدف هذه الممارسة الى إبقاء جميع موظفي المؤسسة على اطلاع مستمر بطبيعة وحجم الإنجازات من جهة وتحفيز ثقافة الابداع والابتكار بين الموظفين من جهة أخرى، حيث وجهت الإدارة العليا للمؤسسة بتبني هذه الممارسة وربطها بالقيم الجوهرية كوسيلة لرفع مستوى وعي ومعرفة الموظفين بمحتوى ملفات الترشيح كمرحلة أولى ومن ثم الاستمرار بتنفيذ هذه الممارسة فيما يتعلق بجميع إنجازات المؤسسة المستقبلية بالتزامن مع مشاركة الإنجازات المتعلقة بإنجاز مراحل المشروع المختلفة.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

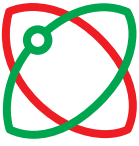
تشكل عملية توحيد فهم الموظفين لطبيعة أداء المؤسسة وحجم إنجازاتها أحد اهم التحديات التي تتعلق ببناء ثقافة مؤسسية شاملة وذات تأثير إيجابي على سلوك موظفيها، حيث ان طبيعة الرسائل الرسمية العشوائية والتعاميم الدورية وما تتضمنه من حجم معلومات من شأنه التأثير على إيصال المعلومة المراد التركيز عليها، كما ان عملية مشاركة محتوى ملفات الترشيح والإنجازات المؤسسية الاخرى باستخدام الطرق الاعتيادية قد يتطلب وقت وجهد إضافي من قبل موظفي المؤسسة، الامر الذي استدعى تبني الية مبسطة ومختصرة وسهلة التطبيق.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

قامت المؤسسة باعتماد ممارسة مبادرة هل تعلم (Did you know) في عام 2015 والمتمثلة في ارسال بريد الكتروني مختصر بشكل اسبوعي لجميع موظفي المؤسسة يشمل حزمة من المعلومات المتعلقة بإنجازات المؤسسة ومدى تطبيق معايير نموذج التميز من حيث تبني أفضل الممارسات، تحقيق واستدامة النتائج الباهرة او تحقيق مراتب ريادة على المستويين المحلي والدولي. ولضمان موائمة هذه المبادرة مع التوجه الاستراتيجي للمؤسسة يتم التأكد من ربط كل من هذه الرسائل مع أحد القيم المؤسسية الأربعة (السلامة، النزاهة، الشفافية والفعالية)، حيث حازت هذه المبادرة على اعجاب واشادة العديد من قياديي وموظفي المؤسسة

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تقوم المؤسسة باستخدام العديد من وسائل نشر وتعميم هذه الممارسة والمتمثلة بشاشات العرض وإصدار رسائل إلكترونية أسبوعية عن طريق ادارة التواصل الداخلي بالتعاون مع فريق التميز المؤسسي لجميع موظفي المؤسسة، بالإضافة الى اصدار عدد من المقالات ضمن المجلة الأسبوعية.



ملخص عن الممارسة

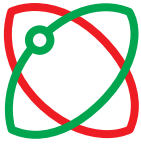
أطلقت مؤسسة الإمارات للطاقة النووية مبادرة «مقهى المعرفة» في عام 2014 كأحد المبادرات الهادفة الى تعزيز ونشر ثقافة إدارة المعرفة المؤسسية، حيث يتم تنفيذ هذه الممارسة بشكل منهجي ومنتظم من خلال خطة سنوية يتم تنفيذها بشكل شهري حيث يقوم فريق إدارة المعرفة في المؤسسة باستضافة أحد خبراء المجال من موظفي المؤسسة (SME) للتحدث عن موضوع مختار في أحد مجالات العمل المؤسسي سواء التخصصي منها او من المجالات المساندة. كما وتتيح هذه المبادرة مناقشة المواضيع المطروحة ومشاركة المعرفة الضمنية بين مختلف موظفي المؤسسة كأساس لتعزيز ممارسات المؤسسة المتعلمة. ويتم في نهاية الجلسة تقييم موضوع النقاش من قبل الحضور من خلال استبيان يتم تحليله من قبل فريق إدارة المعرفة في المؤسسة للوقوف على فرص التحسين واختيار المواضيع للجلسات المستقبلية.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

من أهم التحديات التي واجهت المؤسسة هي مأسسة عملية إدارة المعرفة وجعلها جزء من الثقافة المؤسسية، بالإضافة لعدم وجود ممارسات تفاعلية وعملية لنقل ومشاركة المعرفة بين موظفين المؤسسة بما يضمن تحقيق أعلى درجات النضج المعرفي (knowledge management maturity) والوصول الى قيمة تنافسية مميزة في قطاع الطاقة النووية على مستوى العالم. كما أن الالتزام بالمتطلبات التنظيمية والتشريعية المحلية والدولية يتطلب قيام المؤسسة بضمان إدارة المحتوى المعرفي وتطبيق ممارسات عملية معرفية بشكل منتظم.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

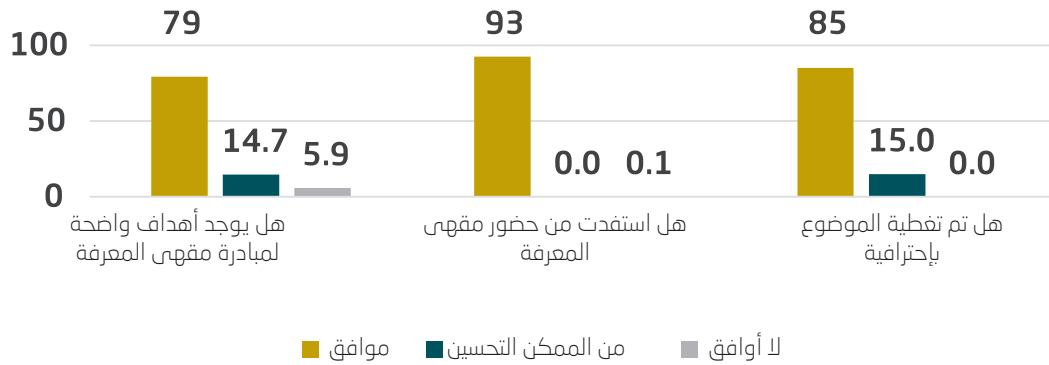
قامت قيادة المؤسسة باعتماد مبادرة مقهى المعرفة ل يتم تطبيقها بشكل منتظم وفق خطة سنوية معتمدة في المؤسسة، حيث يتم اختيار موضوع لكل جلسة يتم طرحه و مناقشته من قبل مختصي المجال من المؤسسة مع الحضور في بيئة تفاعلية تشجع على تبادل الأفكار حيث تساهم هذه المبادرة في تحقيق مجموعة من الأهداف المعرفية المتمثلة في مشاركة أفضل الممارسات، الدروس المستفادة، الحلول الإبداعية و الطرق المبتكرة التي من شأنها تحسين الأداء المؤسسي بشكل عام و إبقاء الموظفين على إطلاع دائم بأخر المستجدات و التطورات في مجال العمل المؤسسي، الامر الذي اسهم إيجابا في رفع وعي الموظفين بممارسات إدارة المعرفة المؤسسية إذ بلغ 82% في عام 2015 مقارنة ب 47% في عام 2009. ولضمان جودة المبادرة وتحقيق الاستفادة القصوى للموظفين تقوم المؤسسة بتحديد أهداف واضحة لكل جلسة من جلسات مقهى المعرفة بما يضمن تغطية موضوع النقاش بكافة أبعاده، الأمر الذي أسهم إيجابا في تحقيق النتائج المطلوبة كما هو موضح في نتائج الاستبيان أدناه.



مؤسسة الإمارات للطاقة النووية
Emirates Nuclear Energy Corporation

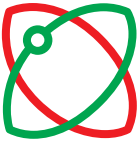
مقهى المعرفة

مستوى الرضا عن مبادرة مقهى المعرفة



طريقة تعميم الممارسة في الجهة

قامت المؤسسة بإطلاق هذه المبادرة برعاية الرئيس التنفيذي ومشاركة فريق القيادة حيث قامت إدارة التواصل الداخلي بالتعاون مع فريق إدارة المعرفة بتعميم المبادرة وتوضيح طبيعتها وأهدافها لجميع موظفي المؤسسة من خلال النشرات الدورية في المجلة الأسبوعية. بالإضافة إلى قيام المؤسسة بإرسال رسائل البريد الإلكتروني بشكل دوري ومنتظم لجميع موظفي المؤسسة للإعلان عن موعد ومحتوى جلسات مقهى المعرفة. قامت المؤسسة بإعادة تصميم غرفة استراحة الموظفين لإيجاد بيئة تفاعلية محفزة لتبادل الأفكار وتعزيز النقاش البناء، كما قامت بعقد العديد من الورش التوعوية المتعلقة بإدارة المعرفة تشتمل على التعريف بطبيعة وأهداف مبادرة مقهى المعرفة، بالإضافة إلى تعريف الموظفين الجدد بهذه المبادرة من خلال برنامج استقبال وتوجيه الموظفين الجدد.



مؤسسة الإمارات للطاقة النووية
Emirates Nuclear Energy Corporation

غذاء الفكر (Food For Thought)

ملخص عن الممارسة

أطلقت مؤسسة الإمارات للطاقة النووية في عام 2009 مبادرة غذاء وتعلم (Lunch & Learn) والتي تم تحسينها وإعادة تسميتها في عام 2015 لتصبح غذاء الفكر (Food For Thought) والتي تهدف لتعزيز الثقافة المؤسسية الداعمة لممارسات إدارة المعرفة سعياً من المؤسسة نحو إشراك وتوعية الموظفين بأخر المستجدات المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية والتميز المؤسسي من خلال استضافة أصحاب الخبرة في هذه المجالات من خارج المؤسسة لتقديم المعلومات المتعلقة بهذه المواضيع ضمن بيئة تفاعلية محفزة لتبادل ومشاركة الأفكار والآراء مع الاستمتاع بالوجبات الخفيفة التي يتم تقديمها. يتم تنفيذ جلسات غذاء الفكر بشكل منتظم أسبوعياً في مختلف مواقع المؤسسة بما يضمن مشاركة أكبر عدد من الموظفين حيث تتم إدارة هذه الممارسة من قبل إدارة الاتصال الداخلي في المؤسسة وفق خطة سنوية بالشكل الذي يضمن موائمة مواضيع هذه الجلسات مع القيم الجوهرية والاهداف الاستراتيجية للمؤسسة. توفر المؤسسة مرونة عالية في عملية طلب عقد هذه الجلسات بهدف تشجيع ممارسات التعلم المؤسسي حيث يمكن لأي إدارة استخدام نظام الخدمات الإلكتروني (i-service) للتقدم بطلب عقد إحدى هذه الجلسات بالإضافة إلى إمكانية التواصل المباشر من خلال البريد الإلكتروني مع إدارة الاتصال الداخلي.

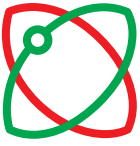
المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

من أهم التحديات التي واجهت المؤسسة هي مأسسة ثقافة إدارة المعرفة وجعلها جزء من الثقافة المؤسسية بما يضمن إبقاء الموظفين على اطلاع دائم على أآخر المستجدات المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية والتميز المؤسسي. تسعى المؤسسة من خلال هذه المبادرة إلى إيجاد اليات وممارسات تضمن مواكبة موظفي المؤسسة لأحدث الممارسات المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية بما يساهم في توفير بيئة عمل صحية تعزز التوازن بين العمل والحياة الاجتماعية للموظفين.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

قامت قيادة المؤسسة باعتماد مبادرة غذاء الفكر (Food For Thought) ليتم تطبيقها بشكل أسبوعي وفق خطة سنوية معتمدة في المؤسسة و تم إلى الآن عقد 245 جلسة منذ بداية المبادرة في 2009، حيث تركز المبادرة على استضافة متحدّين خارجيين من أصحاب الخبرة في مجالات الصحة والسلامة المهنية والتميز المؤسسي، بحيث يتم طرح تلك المواضيع ومناقشتها مع موظفي المؤسسة بالإضافة إلى تقديم بعض الخدمات الصحية الفورية مثل قياس معدلات ضغط الدم والسكر ونسبة الدهون في الجسم وتحديد نوع الممارسات الصحية الواجب اتباعها من قبل الموظفين. تساهم هذه المبادرة كذلك في تحقيق مجموعة من الأهداف المعرفية المتمثلة في مشاركة أفضل الممارسات والتعلم من الدروس المستفادة في مجال التميز المؤسسي وتعزيز ممارسات التواصل بين العاملين في المؤسسة. طريقة تعميم الممارسة في الجهة

يقوم فريق القيادة في المؤسسة بالمشاركة بشكل دوري في جلسات غذاء الفكر (Food For Thought) كإبراز للقدوة الحسنة لباقي الموظفين من جهة ولتسليط الضوء على أهمية هذه الممارسة في وحداتهم التنظيمية من جهة أخرى. كما وتقوم إدارة التواصل الداخلي بإرسال رسائل البريد الإلكتروني بشكل دوري ومنتظم لجميع موظفي المؤسسة للإعلان عن موعد ومحتوى جلسات غذاء الفكر.



مؤسسة الإمارات للطاقة النووية
Emirates Nuclear Energy Corporation

نظام التواجد عن بعد (Telepresence)

ملخص عن الممارسة

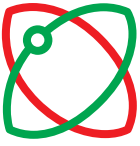
تبنّت المؤسسة نظام التواجد عن بعد (Telepresence) في عام 2015 و الذي يعتبر أحد أكثر أنظمة التواصل تطوراً. حيث ساهم هذا النظام بشكل فعال في زيادة كفاءة و فعالية عملية التواصل مع مختلف الفئات المعنية خصوصاً فيما يتعلق بالتواصل الخارجي بهدف تقليل الوقت و الجهد، حيث يوفر هذا النظام محاكاة واقعية لبيئة الاجتماعات من حيث تصميم غرفة النظام التي تشتمل على ثلاث شاشات فائقة الوضوح تقوم بتزويد صورة شبه واقعية و إمكانية مشاركة العروض التقديمية للحضور الأمر الذي أسهم إيجاباً في تقليل الحاجة الى السفر بين مختلف المواقع التابعة للمؤسسة (المقر الرئيسي، موقع المفاعل في المنطقة الغربية، و مكتب المؤسسة في كوريا الجنوبية) و تحسين معدل زمن الاستجابة و تسهيل إتخاذ القرار.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

من أهم التحديات التي واجهت المؤسسة هي الموائمة بين كفاءة عملية الإنفاق وتحقيق الأهداف المؤسسية التي تستدعي ضرورة التواصل الفعال و المستمر مع جميع الجهات المعنية الداخلية و الخارجية، حيث يتطلب عقد الاجتماعات الدورية بين المواقع المختلفة التابعة للمؤسسة نفقات عالية لتغطية مصاريف السفر و الإقامة و البدلات بالإضافة الى التأثير السلبي على إنتاجية الموظفين و قدرتهم على إنجاز الأعمال الموكلة إليهم نتيجة للوقت و الجهد المبدولين خلال فترة السفر. كما أن المكالمات الجماعية (Conference Call) التي كانت تستخدم سابقاً لم تكن بالجودة المطلوبة من حيث إمكانية التفاعل وإدارة عملية النقاش ووصول الى إجماع حول الأهداف الأساسية للاجتماع.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

قامت المؤسسة بإعتماد نظام التواجد عن بعد (Telepresence) ليتم إستخدامه من قبل جميع الموظفين عن طريق الحجز المسبق في النظام الإلكتروني بهدف زيادة كفاءة و فعالية عملية التواصل بين المواقع المختلفة للمؤسسة و تحقيق مجموعة متكاملة من الأهداف تشتمل على تحسين عملية المناقشة و صنع القرار، تعزيز استمرارية الأعمال، تحسين كفاءة العمل، توفير وقت الموظفين مما يؤدي الى زيادة الإنتاجية بما يقارب 52 ساعة للشخص الواحد في مهمة العمل، إمكانية تقديم دورات تدريبية و ورش توعوية من خلال النظام، القدرة على إستدعاء خبراء المجال (SME's) بأسرع وقت، و المساهمة في الحفاظ على البيئة من خلال خفض انبعاثات الكربون الناتجة عن سفر الموظفين.



مؤسسة الإمارات للطاقة النووية
Emirates Nuclear Energy Corporation

نظام التواجد عن بعد (Telepresence)

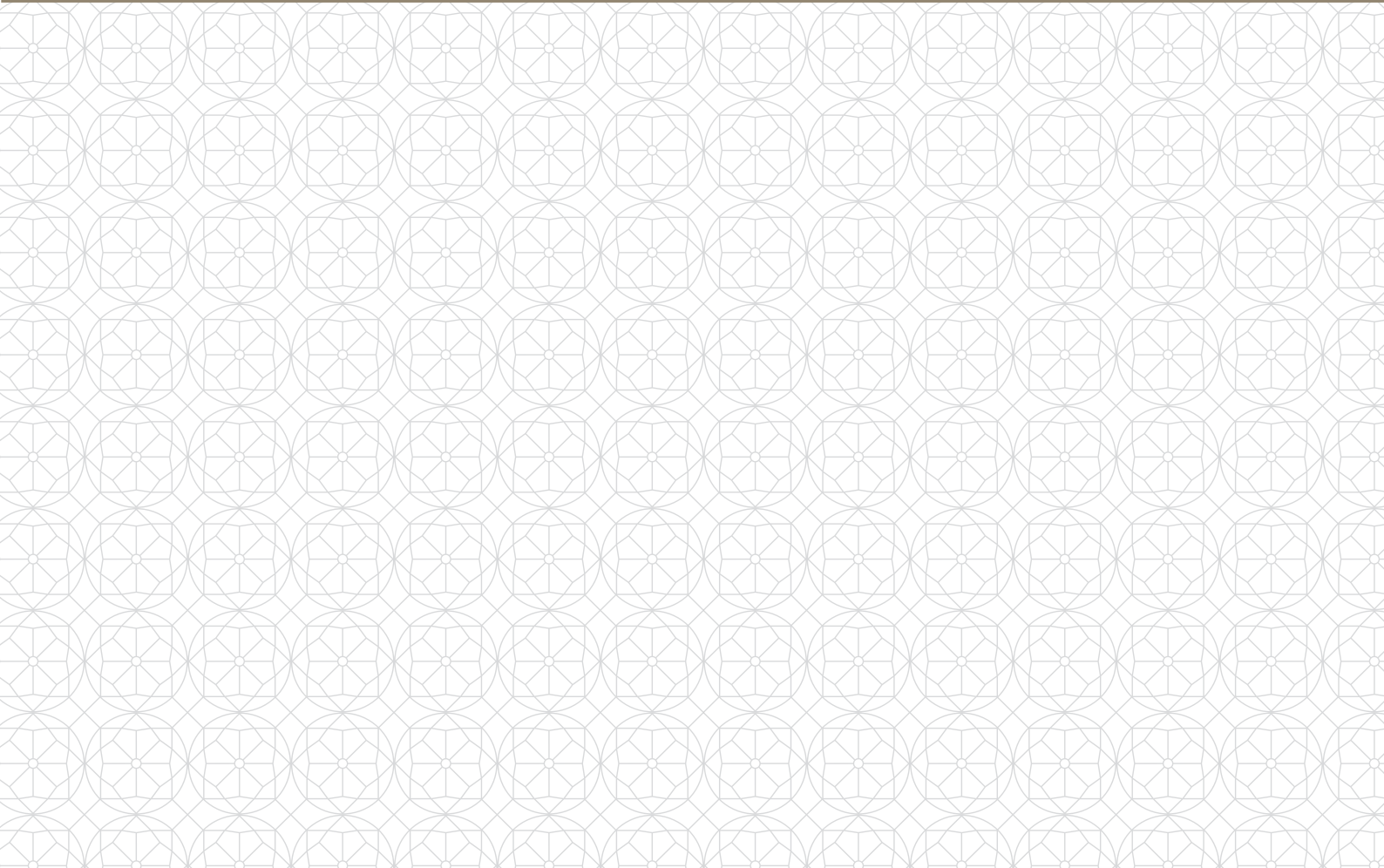
طريقة تعميم الممارسة في الجهة

قام فريق القيادة في المؤسسة بإطلاق هذه النظام و الإعلان عن البدء باستخدامه من موظفين المؤسسة خلال اللقاء الافتتاحي للنظام. بالإضافة الى استخدام العديد من الوسائل والاليات المتمثلة في إعداد دليل إرشادي لمساعدة الموظفين على كيفية استخدام النظام، كما قامت ادارة التواصل الداخلي بإرسال بريد إلكتروني لجميع الموظفين يوضح طبيعة عمل البرنامج و الأهداف المرجوة منه. هذا بالإضافة الى إطلاق إدارة تقنية المعلومات والاتصال خطة توعية متكاملة تشمل على 13 ورشة عملية والمشاركة في الجلسات التفاعلية لمقهي المعرفة بهدف نشر الوعي بكيفية استخدام النظام.



مؤسسة التنمية الأسرية
Family Development Foundation

مؤسسة التنمية الاسرية



ملخص عن الممارسة



برنامج وقائي يسعى إلى التعرف على احتياجات الأسرة في إمارة أبوظبي، لتحقيق الاستقرار الأسري وتفعيل مساهمة الأسرة في المجتمع، وتعزيز الانتماء والهوية الوطنية، ويهدف إلى تنمية علاقات أفراد المجتمع بمؤسسة التنمية الأسرية التي تعني بشؤون وقضايا المجتمع من أجل المساهمة في تماسك وتلاحم المجتمع، وكذلك دعم الترابط الأسري بين أفراد الأسرة من خلال المشاركة الجماعية لها في هذه المجالس، ويتسهدف البرنامج كافة أفراد فئة الأسرة، ويأتي هذا البرنامج انطلاقاً من رؤية المؤسسة ورسالتها ومجالات اهتمامها التي ترمي إلى تصميم وتنفيذ برامج تعزز المشاركة الاجتماعية للأسر لضمان الاستقرار وتعزيز قيم التلاحم والترابط والتواصل بين أفرادها ودعم نظام الأسرة السليم المبني على الاحترام وتبادل الأدوار وتأكيد مفاهيم الانتماء والهوية الوطنية، ويحاضر في البرنامج نخبة من المتخصصين في مجالات الاستشارات الأسرية والنفسية ومنهم الدكتور محمد سبيته والخبير في التنمية البشرية الدكتور بدر الجابري والأخصائية الأسرية الدكتورة نجوى الحوسني والأخصائية النفسية هند البدواوي.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

عدم وجود قنوات تواصل مباشرة مع الفئات المستهدفة قبل تصميم وتطوير البرامج، مما لا يتيح الحصول على التغذية الراجعة بشكل دقيق، أو من قبل الأسر التي تتواجد في المناطق الشرقية والغربية، مما استدعى التفكير بطرق إبداعية ومبتكرة للتواصل مع الأسر في أماكن تواجدها، وبالتالي التعرف بشكل أعمق على احتياجاتها والقضايا التي تهمها.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم تصميم شعار خاص بالبرنامج وأطلق بشكل رسمي، حيث تعقد دوراته المختلفة في عدة مناطق، وتشتمل هذه اللقاءات على مناقشة القضايا التي تهم الأسر في مناطقها المختلفة، ويتم بعد ذلك تحليل النتائج ورفع التوصيات وطرح البرامج والخدمات التي تلبي الاحتياجات الفعلية للمجتمع.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

رفع التقارير الدورية حول البرنامج، ونشر الأخبار الصحفية، والتوعية بقصص النجاح من خلال الوسائل المختلفة.

ملخص عن الممارسة

في سبيل إدارة الاستدامة على نحو منهجي في مؤسسة التنمية الأسرية، تم في تشكيل فريق عمل للقيام بمهام تتعلق بتبني وتطوير قضايا الاستدامة، وقد جرى إعادة تشكيل الفريق عدة مرات آخرها في عام 2013، حيث يعمل الفريق على قضايا يتم التعامل معها من خلال سلسلة هرمية وصولاً إلى مجلس الأمناء في القضايا الأساسية (مثل وضع الاستراتيجية، وتشكيل الفريق وإعداد التقارير... إلخ)، وقد وضع الفريق منهجية عمل واضحة توضح الأهداف، مكونات تقارير الاستدامة، البيانات المطلوبة ومصدرها، بالإضافة إلى طريقة حساب مؤشرات الاستدامة، وتم الاستناد في إعداد منهجية العمل إلى الأدلة الإرشادية الصادرة عن منظمة المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI - Global Reporting Initiative)، وهي منظمة يستند هيكلها الاستراتيجي إلى نظام شبكي يهدف إلى تقديم إطار عمل لإعداد تقارير الاستدامة، والتي يُستعان بها على نطاق واسع في جميع أرجاء العالم، سميًا لنشر المعلومات التي يتم الإفصاح عنها فيما يتعلق بالأداء البيئي، والاجتماعي والحكومي. كما تلتزم هذه المبادرة بالمداومة على إدخال التحسينات على أطر العمل وتنفيذها في جميع أنحاء العالم.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

انطلاقاً من دورها البارز في التنمية الاجتماعية المستدامة لإمارة أبوظبي، فإن المؤسسة تقدم برامج مصممة خصيصاً للمجتمعات المحلية، وتهدف إلى دعم الأسر وإعداد مواطنين قادرين على المساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للإمارة، فضلاً عما تحظى به المؤسسة من مكانة متميزة تتيح لها لعب دور كبير في الوصول إلى مجتمع مستدير يتمتع بالصحة ووفرة القدرات والتمكين، ويستطيع تنفيذ أهداف التنمية المستدامة، وقد ارتأت قيادة المؤسسة توسيع مفهوم التنمية من خلال تبني قضايا الاستدامة وتضمينها في مجالات العمل الرئيسية للمؤسسة.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

طور الفريق إطاراً لعمل الاستدامة في المؤسسة، بهدف ضمان ربط مختلف برامج وخدمات وعمليات المؤسسة الاستراتيجية والتشغيلية بمفاهيم الاستدامة، وبالتالي تحقيق الآثار الاجتماعية والبيئية والمالية المستهدفة، ويشتمل إطار عمل الاستدامة على عدة مستويات، حيث يتم توسيع آثار التنمية الاجتماعية من خلال تمكين أفراد الأسرة وتنمية الوحدات الأسرية والمساهمة في رفاه مجتمع أبوظبي، أما الحد من الآثار، فيتم من خلال العمليات الداخلية ورأس المال البشري والاستقرار المالي وحماية البيئة والشراء المسؤول وتركيز القيادة.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم تشكيل فريق عمل للقيام بمهام تتعلق بتبني وتطوير قضايا الاستدامة، وقد جرى إعادة تشكيل الفريق عدة مرات آخرها في عام 2013، وقد نجح الفريق بالحصول على مستوى (+A) في مجال الاستدامة، وهو أعلى مستوى تمنحه منظمة (GRI)، كما نجح الفريق بتضمين مفاهيم الاستدامة في الخطط الاستراتيجية والتشغيلية للمؤسسة، مما يساهم في تحقيق رؤية المؤسسة التي تتمثل بالتنمية الاجتماعية المستدامة للأسرة واحة ومجتمع متماسك.





مؤسسة الرعاية الاجتماعية
وشؤون القصر
SOCIAL CARE & MINORS
AFFAIRS FOUNDATION

مؤسسة الرعاية الإجتماعية و شؤون القصر



التحول نحو المؤسسة ذات التوجه الاستراتيجي - مؤسسة الرعاية الاجتماعية و شؤون القصر

ملخص عن الممارسة

تتلخص في الممارسة في التركيز على جانب الأداء التشغيلي للمؤسسة و متابعة تنفيذ العمليات التشغيلية

التي تخدم الأهداف و الخطة الاستراتيجية و اسقاط الاهداف الحكومية من المستوى الحكومي العام إلى المستوى الفردي للموظفين .

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

1. ضعف ثقافة التفكير الاستراتيجي
2. تأخير تنفيذ المشاريع.
3. عدم وضوح مخرجات الانشطة و المشاريع

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

هذا التحول نحو التفكير الاستراتيجي و الذي اختارته القيادة العليا في الجهة كسبيل و خيار أوجد للتطوير و قياس التقدم نحو التطوير المستمر و مواكبة لغة العصر و تحويل التطلعات إلى واقع، تم عبر اتباع نظام بطاقات الاداء المتوازن مع التركيز الشديد على الجانب التشغيلي ، و ضمان الاسقاط الاستراتيجي بشكل واضح و صريح و كذلك الموائمة و التوازن في المؤشرات الاستراتيجية و المشاريع الموجودة بين البطاقة الرئيسية للمؤسسة (البطاقة الأم) و البطاقات التشغيلية لكل ادارة و قسم و ربطها كذلك مع الأهداف الوظيفية . بحيث تكون منظومة الاسقاط الاستراتيجي واضحة و جلية بين ما يقوم به الموظف من عمل يومي و مع رؤية المؤسسة و بالتالي الاهداف الحكومية العامة لإمارة أبوظبي (خطة أبوظبي 2020) .



طريقة تعميم الممارسة في الجهة

1. تصميم و تطبيق نظام بطاقات الأداء المتوازن Balanced Score Card:

الابدائية كانت عبر تعيين مدير لمكتب التخطيط الاستراتيجي و تكليف المكتب بتطبيق هذه الممارسة و عقد الفريق عدد 3 محاضرات تدريبية للموظفين في المؤسسة في العين و أبوظبي وذلك فقط لشرح التغيير المتوقع والناجم عن المشروع و معالجة أي مقاومة قد تظهر في مراحل التنفيذ . و تم اتباع منهجية PROSCI العالمية في ادارة التغيير الفكري و العمليات مع تمكين مسطرة ADKAR و التي تساعد في قياس مدى المعرفة و المقاومة و الرغبة و الترويج و القابلية لهذا التغيير . كما تم ارسال رسائل موجّهة إلى الموظفين من سعادة المدير العام تبين جدية القيادة و توضح ملامح التحول الاستراتيجي القادم في نظر القائد و توضح كذلك آليات العمل المزمع اتخاذها وفق منهجية بطاقات التوازن المتوازن مثل استحداث البطاقات التشغيلية و فرضها على جميع المدراء . الأمر الذي يؤكد حرص المدير العام على جودة المخرجات المرجوة من البطاقات التشغيلية حتى في المرحلة التجريبية الأولى . و في هذا النطاق فقد تم ادراج عملية تصميم ومراجعة البطاقات و المؤشرات كعملية رئيسية ضمن خطة عمليات مكتب التخطيط الاستراتيجي السنوية.

و بما أن المشروع قد تم تسليمه في الربع الأول من هذا العام فإنه لم يتم إجراء أية مراجعة سنوية له حتى تسليم هذه الوثيقة و لكن تم ادراج المراجعة و استخلاص الدروس المستفادة ضمن عمليات المكتب الاستراتيجي من أجل الخروج بمستوى أفضل لبطاقات العام القادم 2016 . و لضمان تطبيق فاعل و مؤثر للمشروع فقد تم عمل جدول تفصيلي للأنشطة المذكورة في البطاقات التشغيلية و تجرى متابعتها دوريا بواسطة المدير العام في اللقاء الاسبوعي و الشهري مع مدير المكتب الاستراتيجي و المدراء المعنيين. و أيضا من أجل ضمان استشعار المسؤولية فقد تم توقيع عقود أداء بين كل من المدير العام و المدراء التشغيليين لتعطي مؤشرا عن مستوى أداء المدراء المسؤولين عن البطاقات.

المشروع بشكل عام اسهم مساهمة كبيرة في إحداث تحول كبير في فكر المؤسسة عبر ترسيخ ثقافة التخطيط و المساءلة و الشفافية و التي هي جديدة لدى العاملين و المدراء على حد سواء .

المشروع كذلك عزز من ثقافة تشجيع العاملين عبر الاحتفال بالانجاز و تكريم العاملين في المؤسسة ، حيث تم تكريم جميع الذي تميزوا في الأداء التشغيلي للمؤسسة وفقا لمخرجات البطاقات التشغيلية. الأمر الذي انعكس جليا ذلك في تسريع الاجراءات و المعاملات و الخدمات المقدمة للجمهور و نرى ذلك عبر الاعلان عن الانتهاء من الكثير من المشاريع التي كانت تعاني من بطيء في التنفيذ مثل مشروع التراكات و مشاريع البنية التحتية التقنية الاخرى التي كانت مرتبطة و مشتركة مع اطراف متعددة داخليا و خارجية. و جدير بالذكر أن لتسويق القيم المؤسسية الجديدة مثل الامانة و التمكين و المسؤولية و التميز أثرا لا يستهان به في رفع أداء الموظف و إعطاءه دفعة نفسية و ايجابية حيث أنه في كل بداية يوم عمل جديد يرى نصب عينيه الهدف الذي دعاه للتواجد في هذه المنظومة و الفخر بأنه يساهم شخصا في دعم توجهات الحكومة الرشيدة و تحقيق خطة ابوظبي 2020 في بطاقات الاداء المتوازن



ملخص عن الممارسة

تتلخص هذه الممارسة في أنها تركز على تفعيل الجانب المتعلق بالسيطرة و المتابعة للأداء و العمليات التشغيلية للمؤسسة عن طريق تحويلها من عمليات يدوية أو نصف آلية إلى عمليات آلية بشكل كامل بالإضافة إلى مراقبة خط سير تلك العمليات وتسهيل اتخاذ القرارات المرتبطة بها من بإجراءات العمل ومستويات أداء ومؤشرات قياس.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

1. يتم انجاز معظم العمليات التشغيلية الأساسية بشكل يدوي أو نصف الالكتروني.
2. صعوبة الرجوع إلى تلك المعلومات عند الحاجة.
3. صعوبة توليد تقارير توضح نسب الأداء ومؤشراتها.
4. صعوبة عمليات المتابعة والتحكم.
5. صعوبة معرفة أسباب التأخير و الموظف المعني بذلك التأخير -إن وجد- .

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم استحداث وتطبيق نظام إدارة التركات التشغيلي والمالي الذي يحقق الترابط بين جميع الأقسام التشغيلية في المؤسسة من حيث إدخال البيانات والمعلومات والاجراءات والعمليات التشغيلية و ربط ذلك النظام بالخدمات المقدمة للمشمولين وفقا لدورة حياة الخدمات المعتمدة في المؤسسة و التي تبدأ من استلام ملف التركة من دائرة القضاء إلى أن يتم تسليم التركة و الاصول المتعلقة بها بعد توافر الشروط. كما تم استحداث و تطبيق نظام تقارير فعال و ديناميكي يمكن صناع القرار في المؤسسة من توليد تقارير آنية مرتبطة بكل من: الخدمات، العمليات التشغيلية، ونسب الأداء ومؤشراتها.

و تكمن أهمية تلك التقارير المتشعبة و المترابطة في انها مساهمتها أساسية في حل المشاكل و القضايا و ان تلك التقارير سوف تتوحد في قاعدة بيانات مركزية، تضمن توزيع المهام بشكل واضح و فعال ضمن النظام وذلك ضمن خطوات التحسين المستمر للعمليات في سبيل تقديم الأفضل للمتعاملين .



طريقة تعميم الممارسة في الجهة:

تم اتباع التقنيات التالية في كل من المركز الرئيسي للمؤسسة في أبوظبي وفرعها في العين:

1. تشكيل فريق عمل من جميع الإدارات والأقسام.
2. ورش العمل.
3. التدريب.
4. تعيين منسقين رئيسيين للنظام.
5. كتيبات التدريب ودليل الاستخدام.
6. الدعم الفني من قبل مدربين مختصين.
7. النشرات التوعوية عن طريق البريد الإلكتروني والبوابة الداخلية.
8. تفعيل الرعاية القيادية من قبل المدير العام عبر حضور بعض من الاجتماعات.
9. تضمين مؤشر تشغيلي في بطاقات جميع الإدارات يعني بدعم جهود المساهمة في المشروع و ذلك في خطة المؤسسة التشغيلية و المنبثقة من الخطة الاستراتيجية العامة للجهة.



مؤسسة زايد العليا
لِلرعاية الإنسانية وذوي الاحتياجات الخاصة

Zayed Higher Organization
for Humanitarian Care & Special Needs

مؤسسة زايد العليا للرعاية الانسانية و ذوي الاحتياجات الخاصة



البرنامج السنوي للتوعية والتثقيف لموظفي حكومة أبوظبي (الوعي والتواصل هدفنا)

ملخص عن الممارسة

قامت المؤسسة بتنفيذ برنامج تدريب متكامل لتعزيز حزمة من الدورات التدريبية وورش العمل واللقاءات من شأنها المساهمة بتطوير مهارات موظفي الهيئات الحكومية والخاصة وتسهم في تغيير توجهاتهم بشكل إيجابي ومدرّس نحو قدرات وامكانيات واحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة واساليب دمجهم في المجتمع، حيث أن البرنامج يستهدف بشكل أساسي موظفي الاستقبال وخدمة العملاء والمسؤولين في المؤسسات والهيئات الحكومية والقطاع الخاص بهدف تعريفهم بمفهوم الإعاقة وأسبابها وفئاتها وكيفية التعامل مع كل فئة من فئات الإعاقة - و اكسابهم أساسيات لغة الإشارة حيث تعتبر لغة الإشارة وسيلة التواصل غير الصوتية التي يستخدمها الأشخاص الصم - المعينات والتقنيات المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة .

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه المؤسسة قبل تنفيذ الممارسة؟

- ضعف مهارات معظم موظفي الهيئات الحكومية والخاصة بكيفية التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة.
- الصعوبات الكبيرة التي تواجه الأشخاص ذوي الإعاقة مع موظفي الهيئات الحكومية والخاصة عند تخيص معاملاتهم
- المخاطر التي يتعرض لها الأشخاص ذوي الإعاقة في الحالات الطارئة والتي تحتاج إلى تدخل سريع أو قانوني (قسم الطوارئ في المستشفيات و المحاكم)

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

- تصميم برنامج تدريب متكامل لتعزيز حزمة من الحقائب التدريبية وورش العمل واللقاءات المتخصصة في مجال الأشخاص ذوي الإعاقة
- التنسيق مع الجهات والهيئات الحكومية والجامعات والكليات بشأن تنفيذ البرامج بشكل دوري ونصف فصلي
- إقامة الدورات التدريبية وورش العمل واللقاءات داخل مبنى المؤسسات والجهات و حسب طلب الجهة .
- تنظيم لقاء نصف سنوي ولمدة ثلاث أيام يستهدف بشكل أساسي موظفي الاستقبال وخدمة العملاء
- نشر الوعي بكيفية التعامل مع ذوي الإعاقة عن طريق وسائل الاعلام المرئية والمسموعة والموقع الرسمي للمؤسسة ووسائل التواصل الاجتماعي بالمؤسسة



مؤسسة زايد العليا
للعناية الإنسانية ودوي الاحتياجات الخاصة
Zayed Higher Organization
for Humanitarian Care & Special Needs

البرنامج السنوي للتوعية والتثقيف لموظفي حكومة أبوظبي (الوعي والتواصل هدفنا)

طريقة تعميم الممارسة في المؤسسة

- الإعلان عن البرنامج النصف سنوي في وسائل التواصل الاجتماعي والمراسلات الرسمية للجهات والهيئات الحكومية والخاصة
- إرسال الدعوات عن طريق البريد الإلكتروني لجميع منسقي خدمة المتعاملين و الموظفين المرشحين من قبل الجهات



ملخص عن الممارسة

لقياس أثر التدريب على الموظفين ، يقوم مسؤول التدريب بتوزيع استبانة في بداية شهر سبتمبر على المسؤولين المباشرين لكل موظف على حدا موضحا بها جميع الدورات التي تم حضور الموظف لها خلال العام وينود لتقييم أداء الموظف لبيان مدى استفادة الموظف من عدمه من تلك الدورات .

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه المؤسسة قبل تنفيذ الممارسة؟

عدم اهتمام الموظف وبعض المسؤولين المباشرين بمدى أهمية التدريب في رفع كفاءة الموظف وتطوير أدائه العملي .
عدم وجود أدلة قياس واضحة لقياس أثر التدريب على أداء الموظف .

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم توزيع الاستبانة العام المنصرم على مجموعة من مدراء الادارات ورؤساء الأقسام بالأمانة العامة ، بعد أن تم تحديث استبانة تقييم الموظف بعد حضور البرامج التدريبية ، وتم الاستفادة من التقييم المرسل من خلال تحليل الاستبانات في وضع خطة التدريب للموظفين في بداية هذا العام .

طريقة تعميم الممارسة في المؤسسة

يتم تعميم الاستبانات على جميع المراكز التابعة للمؤسسة . عن طريق البريد الالكتروني في شهر ديسمبر ثم يتم تفرغ وتحليل الاستبانات من خلال فريق رصد الاحتياجات التدريبية للاستفادة من نتائج الاستبانات في وضع خطة التدريب للعام القادم



ملخص عن الممارسة

مجلة دورية تصدر عن مؤسسة زايد العليا للرعاية الإنسانية وذوي الاحتياجات الخاصة، تنشر فيها أخبار المؤسسة وفعاليتها وصور أنشطتها المختلفة، تنشر فيها أيضاً مقالات وكتابات الموظفين، بالإضافة إلى المشاركات الخارجية، وتضم عدداً من الأقسام المتخصصة والمنوعة منها: الافتتاحية (كلمة الأمين العام) - أحداث ومناسبات - دراسات وبحوث - نوافذ إخبارية - رعاية إنسانية - ثقافة - مساهمات - أخبارنا في صور - آخر الكلام.

توزع المجلة على جميع القطاعات والمراكز والأندية التابعة للمؤسسة وعلى الجهات الخارجية المختلفة وعلى الشركاء الاستراتيجيين.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه المؤسسة قبل تنفيذ الممارسة؟

عدم معرفة الموظفين بأخبار وأنشطة وفعاليات المؤسسة (لمن يفضلون المطبوعات والقراءة على المواد الورقية)، ولم تكن هناك مساحة كافية لإبراز إبداعات الموظفين وكتاباتهم الأدبية

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟.

من خلال إعداد المجلة بشكلٍ لائق يتناسب والهوية المؤسسية، تحتوي عدد من الأقسام المختلفة لنشر فعاليات وأنشطة المؤسسة المتنوعة وفتح المجال للموظفين للمشاركة بمقالاتهم وكتاباتهم الأدبية.

ساهمت المجلة بشكلٍ كبير في إبراز دور المؤسسة المجتمعية في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة، ومشاركة أعدادها في المعارض والمهرجانات.

طريقة تعميم الممارسة في المؤسسة

يتم عند إصدار كل عدد من مجلة "ثمار الخير" إرسال نسخ كافية لكافة القطاعات والمراكز والأندية التابعة للمؤسسة لتوزيعها على العاملين، بالإضافة إلى توزيع أعداد المجلة على الجهات الحكومية الأخرى. وكذلك النشر الإلكتروني



ملخص عن الممارسة:

ممارسة لتطوير مهارات العاملين بدار زايد للرعاية الأسرية من خلال ورش عمل يقوم بها المختصون من داخل الدار أو مستشارون من خارج الدار ، من خلال مناقشة أمور العمل نفسها والعمل على تطويرها حيث تطرح قضية أو مجموعة من القضايا التي ترغب إدارة الدار بتطوير العمل أو تحسينه فيها، ويقسم المتدربون إلى فرق بحيث تقوم كل فرقة بوضع حلول وتصور للموضوع الذي يعملون عليه ويتبادلون الأفكار مع الفرق الأخرى ويتم تجربة الممارسة وتقييمها ومن ثم تحسينها حتى الوصول لشكل مناسب لها .

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه المؤسسة قبل تنفيذ الممارسة؟

عدم وجود برامج تدريبية مختصة بشؤون رفع مهارات العاملين في مجال فاقدي الرعاية الأسرية.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم تنفيذ الورش أكثر من مرة حيث تم تطوير العديد من الممارسات التربوية المميزة من خلال هذه الممارسة مثل المخططات التربوية واللجان التربوية ومراجعة معايير مصروف الجامعيين والمصروف الأسري ووضع معايير اختيار مانح الرعاية... الخ

طريقة تعميم الممارسة في المؤسسة

يتم اختيار المشاركين في هذه الورش من مختلف مستويات الهيكل التنظيمي ويتم الاعلان عن نتائجها في لقاءات عامة للعاملين بالدار.



إطلاق برنامج ضبط قاعدة البيانات الإلكتروني " بياناتي "

ملخص عن الممارسة

من الطبيعي أن يكون لكل مؤسسة قاعدة بيانات إلكترونية شاملة، غير أن ما يميز برنامج بياناتي هو تفرد بطريقته المختلفة هي كالتالي: يقسم البرنامج إلى ثلاثة أقسام رئيسة هي أولاً: قاعدة بيانات إلكترونية دقيقة لجميع المنتسبين للمؤسسة حتى الحالات الخارجية التي يتم تقديم الخدمات لها في مدارس التعليم العام، ثانياً: مكتبة إلكترونية متخصصة تحتوي على ما يقارب 8000 هدف تعليمي حسب مناهج مجلس أبوظبي للتعليم، وهذه ممارسة فريدة من نوعها على مستوى الوطن العربي وللمؤسسة زايد العليا سبق لها في إعداد منهج إلكتروني للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة، مما يساهم في رفع مستوى أداء الطلاب من ذوي الإعاقة بشكل كبير والخروج من نطاق التدريب على الألوان والأحجام والأطوال والحروف والكلمات فقط، بل يتعدى ذلك اختيار أهداف متقدمة في مجالات العلوم والرياضيات والمجالات التعليمية الأخرى جميعاً وبشكل إلكتروني أيضاً. أما القسم الثالث من البرنامج فهو صفحة إلكترونية مخصصة لإعداد الخطط التربوية الفردية إلكترونياً حيث يتم اختيار الأهداف إلكترونياً من قائمة الأهداف المخصصة للمعاقين، وهذه أيضاً ممارسة متميزة جداً لأن الخطط التربوية الفردية عادةً ما يتم إعدادها بشكل يدوي وليس إلكتروني.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه المؤسسة قبل تنفيذ الممارسة؟

التحدي الأكبر الذي يواجه المدربين المتخصصين في مراكز الرعاية والتأهيل هو عدم وجود منهج خاص لذوي الاحتياجات الخاصة، وفي الحقيقة إن الطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة لا يحتاجون إلى منهج خاص بسبب اعتمادهم على المراحل النمائية العادية التي تغطيها مناهج التعليم العام، غير أن اتساع مدى قدرات الحالات واختلاف مستوى ونوع وشدة الإعاقات قد حال دون إمكانية الاعتماد على منهج موحد. فجاء برنامج بياناتي ليكون بديلاً على المناهج التعليمية ويتفق معها بأنه يقوم على مراحل العمر النمائي العادية لأي طفل من الأطفال. أما التحدي الآخر الذي كان يواجه المؤسسة فهو عدم وجود قاعدة بيانات إلكترونية خاصة بالطلاب والمنتسبين، وهي حاجة ملحة بسبب اتساع رقعة المراكز التي تخدمها المؤسسة والتي تزيد عن 21 مركزاً للرعاية والتأهيل.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

من أجل تلبية احتياجات الطلاب والمنتسبين فقد كان لابد من التفكير ببرنامج إلكتروني يضم قاعدة بيانات الطلاب جميعاً ويتم تحميل الأوراق الثبوتية الخاصة بهم والملفات والتقارير الطبية فأصبح البرنامج عبارة عن أرشيف إلكتروني للمؤسسة بالدرجة الأولى. ومن ناحية أخرى فقد جرت العادة أن تكون خطط التربية الخاصة جميعها يدوي ولا توجد لها مناهج إلكترونية، غير أن هذا المنهج قد غير مجرى العمل نهائياً وارتقى بمستوى الأهداف التعليمية للطلاب. هاتين الجزئيتين كان لهما كل الأثر في تطوير العملية التعليمية والاستفادة من البيانات الخاصة بالطلاب كقاعدة بيانات موثقة يمكن الاعتماد عليها في إجراء الدراسات وتحديد الأرقام والنسب.



إطلاق برنامج ضبط قاعدة البيانات الإلكتروني " بياناتي "

طريقة تعميم الممارسة في المؤسسة

تدير مؤسسة زايد العليا للرعاية الإنسانية وذوي الاحتياجات الخاصة 21 مركزاً متخصصاً للرعاية والتأهيل، تنتشر على مساحة واسعة في إمارة أبوظبي. وتشارك جميع هذه المراكز في هذا البرنامج وتمارس تطبيقاته بشكل كامل، ولا يتم احتساب أي حالة إن لم تكن مسجلة في هذا البرنامج. وبالتالي فقد تم تعميم البرنامج بحذافيره على جميع المراكز وهو من أفضل الممارسات في مجال ضبط البيانات وإعداد الخطط التربوية الفردية الخاصة بالقطاع.

نموذج من صفحة التسجيل

نموذج من المتابعة الشهرية



إطلاق برنامج ضبط قاعدة البيانات الإلكتروني " بياناتي "

نموذج من تقرير الطلبة

من تاريخ 25/09/2014 الى تاريخ 26/08/2015
من مركز QUO الى مركز QUO
من رقم الطالب 900002 الى رقم الطالب 900002
من وثيقة رقم 0 الى وثيقة رقم 9999999999

المركز	الاسم رقم الطالب	رقم الخطة	التاريخ
مركز الفروع للرعاية والتأهيل	وديمة حمد العماري 900002	IEP - 9000018/14	01/02/2015 . 1
الحالة	الهدف الفرعي	الهدف	المجال
✓		1-10 أن يقرأ الأعداد	الرياضيات - قراءة وكتابة الأرقام
✓		أن يصل الأعداد حتى 10 بالمجموعات المطابقة لها	
✓		10 أن يكتب الأعداد حتى	
✓		أن يتعرف على رموز حروف الملة الطويلة ونطق الكلمات التي تحتوي على هذه الحروف بشكل صحيح	مهارات القراءة - التعرف على الحروف وربط رموز الأصوات
✓		أن يتعرف على رموز حروف الملة القصيرة ونطق الكلمات التي تحتوي على هذه الحروف بشكل صحيح	
✓		أن يتعرف ويصنف أعضاء مهمة في الجسم من على صورة	الطوبى - علم الحياة - جسم الإنسان
✓	أن يفهم أو ينطق كلمة حجاب	أن يتعلم أسماء متعلقة باللباس الإماراتي الشعبي	مهارات التواصل - المفردات والأسماء - المستوى الثالث
✓	أن يفهم أو ينطق كلمة عقاب		
✓	أن يفهم أو ينطق كلمة غزاة		
✓	أن يفهم أو ينطق كلمة عباءة		
✓	أن يحمل أو ينطق كلمة يثرب	أن يتعلم الأفعال المتعلقة بالبيت / المدرسة	مهارات التواصل - المفردات والأفعال - المستوى الثاني
✓	أن يفهم أو ينطق كلمة يسقط		
✓	أن يفهم أو ينطق كلمة يصفق		
✓	أن يفهم أو ينطق كلمة يشتري		

ملاحظات



إطلاق برنامج ضبط قاعدة البيانات الإلكتروني " بياناتي "

نموذج من الخطة التربوية الفردية

3 of 6
صفحة

المجال			D0081		Communication Skills - Vocabulary - Verbs Level 2		مهارات التواصل - المفردات والأفعال - المستوى الثاني	
رمز الهدف	الهدف	C	E	مستوى الدعم	المساعدة المادية	معايير النجاح	المجموع الفرعي	
G4108	أن يتعلم الأفعال المتكلمة بالبيت /المدرسة	Y	Y		- بالتقليد	4/5 TIMES 80%		
	أن يفهم أو ينطق كلمة يصفق	Y	Y		- بالتمنجة	4/5 TIMES 80%		
	أن يفهم أو ينطق كلمة يسقط	Y	Y		- بالتمنجة			
	أن يحمل أو ينطق كلمة يكرر	Y	Y		- بالتقليد	من ال 80 %		
	أن يفهم أو ينطق كلمة يشترى	Y	N		- بالتمنجة	من ال 80 %		
					- بدون مساعدة			
					- بمساعدة لفظية			
	الإقامة			تفاصيل الإقامة		المجموع الفرعي للإقامة		

4 of 6
صفحة

المجال	D0008	Mathematics - Reading and Writing Numerals			الرياضيات - قراءة وكتابة الأرقام	
رمز الهدف	الهدف	الهدف الفرعي	C	E	مستوى الدعم	المساعدة المادية
معايير النجاح المجموعة الفرعية						
G0070	1-10 أن يقرأ الأعداد					
	الإقامة		تفاصيل الإقامة			المجموعة الفرعية للإقامة
G0072	أن يسل الأعداد حتى 10 بالمجموعات (المداخلة لها)					3/3 TIMES 100%
	الإقامة		تفاصيل الإقامة			المجموعة الفرعية للإقامة
G0073	10 أن يكتب الأعداد حتى					3/3 TIMES 100%
	الإقامة		تفاصيل الإقامة			المجموعة الفرعية للإقامة
المجال	D0023	Reading and Literacy - Letter Recognition and Sound Symbol Association			مهارات القراءة - التعرف على الحروف وربط رموز الأصوات	
رمز الهدف	الهدف	الهدف الفرعي	C	E	مستوى الدعم	المساعدة المادية
معايير النجاح المجموعة الفرعية						
G0296.2	أن يتعرف على رموز حروف اللغة الطويلة وينطق الكلمات التي تحتوي على هذه الحروف بشكل صحيح					3/3 TIMES 100%
	الإقامة		تفاصيل الإقامة			المجموعة الفرعية للإقامة
G0296.3	أن يتعرف على رموز حروف اللغة القصيرة وينطق الكلمات التي تحتوي على هذه الحروف بشكل صحيح					3/3 TIMES 100%
	الإقامة		تفاصيل الإقامة			المجموعة الفرعية للإقامة



ملخص عن الممارسة

سرعة وسهولة الرد على استفسارات وشكاوى أولياء أمور المعاقين من خلال الرقم المجاني، وبواسطة موظفين مختصين.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه المؤسسة قبل تنفيذ الممارسة؟

- صعوبة وعدم وجود جهات مسؤولة عن توجيه أولياء أمور المعاقين وشرح آلية التعامل معهم وماهية البرامج التي تقدم لهم ، وأيضاً ما هي حقوقهم وواجباتهم.
- عدم الثقة في صحة المعلومات التي تصل لأولياء الأمور من مصادر أخرى.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

- تدريب فريق من المتخصصين للرد على الاستفسارات والشكاوى.
- عقد اتفاق مع مؤسسة الاتصالات للحصول على رقم الهاتف المجاني.
- الاعلان عن الرقم.
- تسجيل مقدمة مكالمات الهاتف.
- ساهمت هذه المبادرة في تفهم احتياجات أولياء الأمور من خلال الاستماع لهم ومساعدتهم في إيجاد حلول واجابات لاستفساراتهم.

طريقة تعميم الممارسة في المؤسسة

- تعميم رقم الهاتف على جميع مراكز المؤسسة تمهيدا لنشره على مستوى الدولة .
- تدريب موظفي خدمة العملاء على هذا الأسلوب في التعامل مع أولياء الأمور.



ملخص عن الممارسة

تنظيم معرض مصغر لكتب الموظفين العاملين بالمؤسسة يستمر لمدة اسبوع مرة كل عام داخل مبنى الامانة العامة للمؤسسة والمعرض مفتوح لكافة العاملين في المؤسسة للشراء أو الاستعارة. تتم هذه الممارسة في وقت محدد كل عام حيث يفتتحها سعادة الامين العام للمؤسسة ويرافقها بعض الأنشطة الترفيهية التي تعزز روح الولاء والانتماء لدى العاملين و تعزز تواصل القيادة معهم .

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه المؤسسة قبل تنفيذ الممارسة؟

ضعف الاتصال و التواصل بين موظفي المؤسسة بسبب التباعد الجغرافي لمراكز الرعاية والتأهيل و دار زايد للرعاية الأسرية،

و ضعف القراءة الذاتية لدى الموظفين، وعدم اهتمامهم بالقراءة من الكتب الهادفة و التي تنمي الفكر وتوسع الآفاق، بما ينعكس إيجابياً على أدائهم ، وجود كتب قديمة ومقروءة لدى بعض الموظفين وليسو بحاجة لها .

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تشجيع الموظفين على عادة القراءة التي تنمي الفكر وتوسع الآفاق بما ينعكس إيجابياً على أدائهم من خلال نشاط المعرض الذي يوفر فرصة غير رسمية للقاء العاملين ببعضهم وبالقيادة العليا في المؤسسة.

حيث يتم التعميم على كافة موظفي المؤسسة الراغبين بمشاركة زملائهم الآخرين بما يتوفر لديهم من كتب لتوفيرها للمعرض ويتم عرضها بطريقة جذابة في قاعة مجهزة لهذا الغرض بطاولات و مقاعد ويقوم سعادة الامين العام بافتتاح المعرض ثم يرافق ذلك عدد من الفعاليات مثل استضافة متحدث للإلقاء محاضرة و تنظيم مسابقات ترفيهية.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

يتم تعميم الممارسة في المؤسسة من خلال تقديم دعوة لجميع الموظفين



ملخص عن الممارسة

إصدار نشرة داخلية خاصة بالتميز المؤسسي منذ 2009 ، بداية كانت بشكل شهري ثم صارت فصلية يتم توزيعها على موظفي المؤسسة والجهات الحكومية الأخرى. تهدف إلى نشر مبادئ ومفاهيم التميز المؤسسي و الأخبار ذات الصلة .

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

عدم معرفة الموظفين الكافية بمبادئ ومفاهيم التميز المؤسسي والأخبار ذات الصلة والتدقيق المعرفي والمعلوماتي العالمي في مجال إدارة التميز المؤسسي وبرامجه.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

من خلال إعداد نشرة مطبوعة توضيحية ومختصرة:-

- تتضمن مسابقات تحفيزية ترصد لها جوائز لتشجيع العاملين على الاطلاع على نموذج التميز ومبادئه.
- يتم تشجيع الموظفين على المساهمة بما يتوفر لديهم من معلومات حول التميز المؤسسي والجودة والتخطيط الاستراتيجي بشكل عام من خلال مقالات تنشر في النشرة بعد عرضها على لجنة التدقيق .

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

توزع النشرة على كافة موظفي المؤسسة وعلى الشركاء الاستراتيجيين وبعض المؤسسات والجهات الاتحادية والحكومية / مشاركة موظفي المؤسسة في كتابة المواد العلمية والمعرفية وبعض الجهات الخارجية أحيانا .



ملخص عن الممارسة

استضاف مركز أبوظبي لرعاية وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة في ختام فعاليات حملة «أبوظبيي تقرأ 2015» عددا من الدكاترة والاستشاريين والاساتذة في جلسة نقاشية وحوارية ثرية بمحتواها الفكري الابداعي وهي «مجلس كتاب كافيه»

يعتبر مجلس «كتاب كافيه» من أحد أهم فعاليات حملة أبوظبي تقرأ فهو يدعو للتشجيع على القراءة ونشر ثقافتها بين الأفراد ليصبح المجتمع الاماراتي مجتمع واعى ومثقف .. «فالامة التي لا تقرأ هي امة لا ترقى ونحن امة عُنوانها "أمة اقرأ"».

ويتمثل المجلس «كتاب كافيه» بتخصيص اربع مجموعات وعلى كل مجموعة قراءة كتاب معين تم اختياره من قبل لجنة التنظيم وارسالها للمشاركين عبر رابط الكتروني، ويعطى للمشاركين مدة أسبوع من بداية ارسال الرابط وحتى الجلسة النقاشية المقرر عقدها اليوم الأربعاء الموافق 13 مايو 2015 .

وفي أثناء الجلسة تقوم كل مجموعة بمشاركة المجموعات الاخرى لنقل التجربة الجديدة التي خاضتها وايصال المعلومات والمعرفة

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه المؤسسة قبل تنفيذ الممارسة؟

- بالنسبة للصعوبة التي واجهتنا ضيق الوقت
- عدم تعاون بعض رؤساء الأقسام بالنسبة للترشيح والمشاركة

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

- عمل أعضاء الفريق بعد انتهاء فترة الدوام
- الاستعانة بالمشاركين من خارج المركز

طريقة تعميم الممارسة في المؤسسة

تم ذلك عن طريق البريد الإلكتروني



هيئة البيئة أبوظبي

ملخص عن الممارسة

حصلت وحدة التقييس المرجعية - مختبر فحص أجهزة مراقبة جودة الهواء التابع لهيئة البيئة - أبوظبي على شهادة في (مراقبة الجودة وضمان الجودة - الأيزو-17025) من المنظمة الوطنية الاسترالية لإعتماد المختبرات- ناتا (NATA)، ليكون بذلك أول مختبر في دولة الإمارات العربية المتحدة يحصل على شهادة في مجال المعايرة لأجهزة مراقبة جودة الهواء من خلال استخدام غازات التقييس ومعدات معتمدة لمعايرة الأجهزة المستخدمة في عملية المراقبة وبهذا تكون الأنشطة والمهام التي يقوم بها هذا المختبر معترف بها رسمياً وعالمياً وفق أفضل الممارسات العالمية لمراقبة وضمان الجودة والاختبارات والإجراءات الخاصة بهذا الشأن. وبذلك تضمن الهيئة أن تكون البيانات والمعلومات التي تم جمعها من خلال شبكة محطات المراقبة الخاصة بالهيئة والمكونة من 20 محطة ثابتة ومحطتين متنقلتين مدعومة بإجراءات جودة عالية تسمح بمقارنتها وتبادلها مع كافة المؤسسات المحلية والإتحادية والإقليمية والدولية المعتمدة على مستوى العالم.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

درجة دقة البيانات والمعلومات الواردة من أجهزة القياس في شبكة مراقبة نوعية الهواء التابعة للهيئة حول العديد من ملوثات الهواء الضارة بصحة الإنسان والبيئة مثل أكاسيد النيتروجين، وثاني أكسيد الكبريت، وأول أكسيد الكربون، وجسيمات الغبار العالقة في الهواء وغيرها، ومدى إمكانية مقارنة هذه البيانات والمعلومات مع بيانات جميع المؤسسات الإقليمية والدولية المعتمدة على مستوى العالم ومدى إمكانية مشاركة هذه البيانات مع المؤسسات المحلية والإتحادية والإقليمية والدولية والإعتماد عليها في موضوع التخطيط المستقبلي وسن القوانين والتشريعات المناسبة في الإمارة.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم إنشاء وحدة التقييس المرجعية والتي تتكون من أجهزة التحليل والقياس وغازات وأدوات المعايرة المستخدمة في عملية التقييس وتدريب الفنيين على التشغيل ووضع الإجراءات القياسية ومن ثم التواصل مع الجهات الحكومية المختصة في عملية الاعتماد والتي أوصت بالتخاطب مع جهة الاعتماد التي تم إختيارها وهي المنظمة الوطنية الاسترالية لإعتماد المختبرات- (ناتا). في خلال أقل من عامين، نجحت الهيئة في تطبيق برنامج ونظام متكامل لمراقبة الجودة وضمن الجودة (QA/QC) للأنشطة مراقبة نوعية الهواء والذي يتميز بمساهمته في تطوير شبكة المراقبة التابعة لها بعد عملية التدقيق الفني والزيارات الميدانية من قبل جهة الاعتماد. حصلت وحدة التقييس المرجعية على إثرها على شهادة الأيزو-17025 المعترف بها عالمياً لتضمن إجراءات ضمان الجودة أن معايرة غازات التقييس بكل المعدات وأجهزة القياس تتماشى مع المعايير الدولية لكبرى المؤسسات على المستوى العالمي مثل المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا (NIST) في الولايات المتحدة الأمريكية وبالتالي أصبحت البيانات والمعلومات الواردة من الشبكة أكثر دقة ومعتمدة عالمياً.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم تعميم الممارسة من خلال الاجتماعات الداخلية الدورية والإعلام عنها من خلال أخبار الهيئة إما على المستوى المحلي والإتحادي فمن خلال الاجتماعات الدورية وورش العمل التدريبية والزيارات الميدانية لوحدة التقييس المرجعية للجهات الحكومية ومن خلال الصحف المحلية والمواقع الإلكترونية على المستوى العالمي.

ملخص عن الممارسة

سعيًا لتحقيق فهم ورؤية أكثر وضوحاً حول اختيار وتنفيذ محفظة مشاريع هيئة البيئة - أبوظبي، أصدرت الإدارة التنفيذية قراراً بتحويل آلية عمل "مكتب إدارة المشاريع السابق (PMO) إلى "مكتب إدارة مشاريع مؤسسية" ذو صلاحية للتأثير على طرق إدارة المشاريع في هيئة البيئة - أبوظبي ضمن منهجية واضحة. ويضمن هذا التحسين فهماً عميقاً للقيود الحالية والتوقعات المستقبلية وطريق واضح من أجل تحقيق الأهداف المرجوة. من أجل الحصول على نقلة متوازنة، تم البدء بتحسين مكتب إدارة المشروع والتركيز على تطوير مستوى الأفراد والعمل والجوانب التقنية في مكتب إدارة المشاريع.

أبدى فريق تحسين مكتب إدارة المشاريع اهتماماً خاصاً بفهم الثقافة والقيود في هيئة البيئة - أبوظبي من أجل تطوير مكتب إدارة مشاريع متكامل. لذا كان التبسيط هو الهدف الأساسي حيث كانت رغبة فريق الإدارة تلمح إلى وجود منهجية ونظام وعملية إدارة للمشاريع يمكن استخدامها في مختلف أنشطة هيئة البيئة - أبوظبي بواسطة الخبراء المختصين. فلقد قام فريق مكتب إدارة المشاريع بتطبيق نموذج "توجيهي" للمكتب، حيث يقوم الفريق في مكتب إدارة المشاريع بتوجيه مدراء المشاريع المختلفة حول مبادئ إدارة المشاريع لضمان إدارتها عن طريق إتباع منهجية واحدة في هيئة البيئة - أبوظبي.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

1. عدم وجود عملية رسمية في اختيار محفظة المشاريع.
2. معلومات مالية غير واضحة عن المشروع (المخطط مقابل الفعلي مقابل المتبقي).
3. وجود عدد من المشاريع الخاصة/الغير مشمولة في الخطة تفتقر آلية التتبع.
4. عدم وضوح دور ومسؤولية مكتب إدارة المشاريع، مما يؤثر على دعم القطاعات للمكتب.
5. عدم وجود موارد كافية لمكتب إدارة المشاريع (سواءً كانت البشرية أو المالية) للمساعدة في زيادة النضج العام للهيئة.
6. لا يوجد ما يكفي من الدورات التدريبية المقدمة من مكتب إدارة المشاريع.
7. آلية إدارة المشاريع معقدة للغاية، وليست مفيدة.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم تطبيق الحل بناءً على التصنيفات التالية:

1. الموارد البشرية:

- تم توظيف فريق ذو خبرة (مدراء برامج) في مكتب إدارة المشاريع لدعم قطاعات الهيئة ولتطبيق أفضل الممارسات في إدارة المشاريع.
- تم تعيين مدراء البرامج في مكتب إدارة المشاريع على القطاعات لدعم مدراء مشاريعهم في تنفيذ إستراتيجية هيئة البيئة.
- تم بناء قدرات مدراء مشاريع القطاعات في الهيئة عن طريق تقديم دورات مخصصة تشمل تمارين وتدريبات فردية على حسب الطلب.

2. العملية:

- تم تبسيط منهجية إدارة المشاريع لدى هيئة البيئة لتناسب مع إحتياجات الهيئة.
- تم وضع مبادئ توجيهية رسمية بناءً على حجم المشروع.
- تم وضع دليل إجراءات مكتب إدارة المشاريع للمساعدة في توحيد إدارة المشاريع.

3. التكنولوجيا:

- تم إطلاق نظام إدارة المشاريع بنجاح لدعم المستخدمين والعملية.
 - تم توفير لوحات تحكم وواجهات للمساعدة في مراقبة وإدارة المشاريع.
- أدت النتيجة النهائية لهذا الحل في إدارة المشاريع إلى وجود مكتب إدارة مشاريع مؤسسي يركز على جميع قطاعات الهيئة.

فيما يلي بعض الفوائد الرئيسية كنتيجة لتنفيذ حل إدارة المشاريع:

1. رؤية محسنة للمشاريع لدى هيئة البيئة.
2. فهم ووضوح أفضل بشأن نطاق المشروع.
3. الحد من ازدواجية الجهد/إعادة العمل.
4. الفعالية في إدارة تسليم المشاريع.
5. وجود جداول زمنية/ منجزات أكثر قابلية للتنبؤ نتيجة لنهج التخطيط الثابت والتتبع المستمر.
6. الشفافية في التخطيط والتتبع لتمويلات المشروع.
7. إعداد تقارير للنفقات التي تم صرفها (الزائدة و الأقل عن الميزانية) في الوقت المناسب.

8. التنسيق بين القطاعات الأساسية لهيئة البيئة (على سبيل المثال، المالية والمشتريات).

9. آلية لرفع المعوقات والمخاطر إلى الإدارة.

10. الإنذار المبكر على سير المشروع.

11. ضمان مواءمة التنفيذ مع رؤية حكومة أبوظبي 2030.

بالإضافة إلى الفوائد المذكورة أعلاه، اشتملت بعض الفوائد الرئيسية القابلة للقياس الكمي على ما يلي:

1. توفير التكاليف بواسطة: (ما يلي يقدر بحوالي 300% عائد على الاستثمار في السنة الأولى):

فوائد قابلة للقياس الكمي	أساسيات الحساب	التوفير السنوي
أ. زيادة قدرة الهيئة الداخلية على إدارة المشاريع	خلال العام 2012 م، كان يُدار 43 مشروعًا بواسطة 35 مدير مشروع. وعلى افتراض، أن متوسط التكلفة الشهرية لإشراك مدير مشروع (ذو خلفية بيئية) هي حوالي 50,000 درهم إماراتي	21,000,000 درهم إماراتي (35 مدير مشروع * 50,000 درهم شهريًا * 12 شهرًا)
ب. الاستفادة من كفاءة فريق مكتب إدارة المشاريع الداخلية لتصميم وتوثيق إطار ومنهجية مكتب إدارة المشاريع بدلاً من شرائها	متوسط تكلفة شراء منهجية كاملة مع نماذج (هو ما يُعادل جهد موظف لمدة أربعة أشهر)	200,000 درهم إماراتي
ج. استخدام الخبرة "الداخلية" لتطبيق نظام معلومات إدارة المشاريع	من واقع خبراتنا السابقة، فإن متوسط تكلفة الاستشارات مع التنفيذ الكامل لنظام معلومات إدارة المشاريع حوالي 300,000 درهم [هو ما يُعادل جهد موظف لمدة 5-6 شهور]	300,000 درهم إماراتي

سهولة الاستخدام وضمان دقة المعلومات من خلال الأتمتة:

الوضع قبل البدء بالمشروع	
	يتم استخدام العديد من صفحات الأكسل (كسجل المخاطر، الجدول الزمني، تتبع الميزانية، التقارير) مما يزيد من الجهد المبذول لمتابعة وتتبع المشاريع
	استغراق وقت أطول لمتابعة وتتبع المشاريع
	العمل المتكرر لمتابعة وتتبع المشاريع
الوضع بعد الانتهاء من المشروع	
	إستخدام مصدر واحد (نظام المعلومات لإدارة المشاريع) لمتابعة وتتبع المشاريع مما يقلل من عبئ وجهد العمل
	تقليل تكرار الجهد في حفظ المستندات المكررة
	تقديم منهج أكثر تنظيماً في إدارة المشاريع

طريقة تعميم الممارسة في الجهة:

1. أصدرت الإدارة التنفيذية قراراً بتحويل آلية عمل "مكتب إدارة المشاريع السابق" (PMO) إلى "مكتب إدارة مشاريع مؤسسية" ذو صلاحية للتأثير على طرق إدارة المشاريع في هيئة البيئة - أبوظبي ضمن منهجية واضحة
2. توثيق "الأدلة التوجيهية الشاملة" لإدارة المشاريع من قبل الأمين العام كي يتم إتباعه بشكل فعال لعناصر المستوى التي يحكمها إطار عمل منهجية إدارة المشاريع التفصيلية
3. إصدار قرار معتمد من قبل الأمين العام بشأن استخدام نظام إدارة المشاريع
4. بناء قدرات مدراء المشاريع وعقد دورات تدريبية خاصة بالمنهجية ونظام المعلومات لإدارة المشاريع
5. تعيين مدراء البرامج من مكتب إدارة المشاريع على قطاعات الهيئة لمساعدة مدراء مشاريعهم في تطبيق منهجية إدارة المشاريع وفي استخدام نظام المعلومات لإدارة المشاريع بشكل فعال

ملخص عن الممارسة

تم تصميم وتنفيذ مشروع المدارس المستدامة لتمكين الطلاب وإعدادهم لتحقيق رؤية الإمارة فيما يتعلق بالبيئة المستدامة، وذلك من خلال:

- قياس الأثر البيئي للمدرسة والتحكم فيه ووضع الخطط،
 - تأهيل وتدريب المعلمين والمجتمع المدرسي،
 - إنشاء النوادي البيئية، وتعرض الطلاب للتعلم البيئي الميداني من خلال الرحلات البيئية.
- وينفذ المشروع من خلال شراكات محلية بين الجهات المختلفة قطاع حكومي وقطاع خاص، وعالمية للإفادة من الخبرات والممارسات المتميزة.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

الطلاب يشكلون حوالي 25% من المجتمع، والمشكلة هي عدم وعي الطلاب بالمشاكل البيئية وأنهم جزء من الحل، كذلك وجود فرق كبير بين نسبة الوعي البيئي لديهم ونسبة السلوك البيئي الإيجابي، حيث أن نسبة السلوك منخفضة مقارنة بنسبة الوعي.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

ابتكار برنامج تفاعلي تطبيقي "المدارس المستدامة" يمارسه الطلاب في المدرسة بإشراف ومتابعة المعلمين، ويتم متابعة البرنامج من قبل هيئة البيئة، ومن ثم تقوم الهيئة بتحفيز المدارس المشاركة من خلال إجراء منافسات للمدارس وتكريم المدارس التي قامت بالممارسات المستدامة وساهمت في التغيير، ساهم الحل في حماس الطلبة وتبنيهم للممارسات المستدامة وتنافسهم ورغبتهم في حصول مدرستهم على لقب المدرسة المستدامة.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

الممارسة تستهدف المجتمع أي خارج الجهة.



هيئة الصحة
HEALTH AUTHORITY

هيئة الصحة

تاريخ بداية ونهاية المشروع: يوليو 2007 - حتى تاريخه

المستفيدين من المشروع: جميع الجهات المعنية في القطاع الصحي في إمارة أبو ظبي
الهدف: المساهمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للصحة لإمارة أبو ظبي

ملخص عن الممارسة

صمم محرك المعرفة الصحي لتبادل المعلومات الصحية إلكترونياً بلغة موحدة وهي لغة التصنيفات الدولية لتشخيص الأمراض والإجراءات الصحية بين مقدمي خدمات الرعاية الصحية وشركات الضمان الصحي. تشمل البيانات على ثلاث جوانب وهي:

- سجلات الأفراد المندرجين في التأمين الصحي
- المطالبات الصحية المرسلة من قبل مقدمي الخدمات الصحية الى شركات الضمان الصحي
- قيود سداد المطالبات من قبل شركات الضمان الصحي الى مقدمي الخدمات الصحية

وذلك بهدف:

- ضمان تطبيق نظام التأمين الصحي الإلزامي بنجاح وكفاءة على جميع المقيمين في إمارة أبو ظبي واستيعاب الزيادة الطردية في حجم المطالبات الصحية.
- الاستخدام الأمثل للموارد والحصول على معظم المعلومات الصحية واعداد التقارير من خلال نظام تحليلي متكامل يدعم التخطيط الاستراتيجي داخل وخارج هيئة الصحة مما يتيح اتخاذ القرارات الاستراتيجية وإجراء المقارنات مع الدول الأخرى.

التحديات والعقبات التي واجهت الهيئة قبل تنفيذ مشروع محرك المعرفة الصحي

- عدم قدرة النظام المعمول به قبل سنة 2007 على استيعاب الزيادة الكبيرة في حجم المعلومات الصحية.
- عدم القدرة على مواكبة تطبيق نظام التأمين الإلزامي وضمان نجاحه.
- حاجة هيئة الصحة الى وجود أداة رقابية لمراقبة الالتزام بالمعايير واللوائح الذي فرضها استخدام نظام التأمين الصحي الإلزامي ومنها سداد المطالبات من قبل شركات الضمان الصحي ضمن الوقت المحدد وذلك لاستدامة وثبات نظام التأمين الصحي الإلزامي.
- النقص في المعلومات الصحية المتعلقة بجودة تقديم الخدمات، والتكاليف، والدخول الى المنشآت الصحية.



الحل الذي تم تطبيقه وكيفية مساهمته في حل المشاكل وتجاوز العقبات:

إن ابتكار نظام أتمته إلكترونياً وهو محرك المعرفة الصحي لتبادل البيانات الصحية وفق أحدث المعايير والتقنيات من خلال لغة موحدة للتصنيفات الدولية لتشخيص الأمراض والإجراءات الصحية وبمشاركة معظم العاملين في القطاع الصحي من مقدمي الرعاية الصحية وعددهم حوالي 1500 منشأة صحية وشركات الضمان الصحي 42 شركة لحوالي 25 مليون مطالبة سنوية تحتوي على أكثر من 100 مليون إجراء صحي بالسنة.

وفر هذا النظام إمكانية الحصول على بيانات صحية دقيقة تم استخدامها في التخطيط الاستراتيجي لهيئة الصحة - أبوظبي وفي إعداد التقارير المرجعية مثل الكتاب الإحصائي السنوي والنموذج المالي. ومن خلال البيانات المتوفرة تم إرسال تقارير نوعية وشاملة للهيئات الحكومية في الوقت المناسب ومن ضمنها: المجلس التنفيذي - أبو ظبي، المجلس الوطني للإحصاء - أبو ظبي وغيرها من الجهات الحكومية وأيضاً تم استخدام هذه الممارسة والاستفادة منها من قبل هيئات حكومية أخرى مثل شركة صحة، شركة أدنوك للصحة وشركة مبادلة للصحة.

إن مشروع محرك المعرفة الصحي هو نموذج متكامل لأفضل الممارسات والمبادرات التي عملت عليها هيئة الصحة أبو ظبي في السنوات الأخيرة حيث حقق المشروع عائداً كبيراً في القطاع الصحي وساهم بشكل أساسي في:

1. نجاح نظام التأمين الصحي لإمارة أبو ظبي والذي بدوره أحدث تغييراً نوعياً في جودة وتقديم خدمات الرعاية الصحية على مستوى الإمارة وكان الأول من نوعه في منطقة الشرق الأوسط ويضاهي في نتائجه العديد من الدول المتقدمة في مجال المعلومات الصحية من حيث دقة ونوعية البيانات وشموليتها.

2. فمن خلال نظام التأمين المعمول به في إرسال البيانات الصحية إلكترونياً والتي من ضمنها إرسال المطالبات الصحية من المنشآت الصحية إلى شركات الضمان الصحي عبر محرك المعرفة الصحي لسدادها أصبح بالإمكان معرفة حجم الدخول إلى المنشآت الصحية وأسبابه والإجراءات والخدمات المقدمة وتحليلها من خلال لغة موحدة الأمر الذي مكن هيئة الصحة أبو ظبي من الاستفادة منها في إجراء التحاليل والتقارير الإحصائية وتطوير النظام الصحي في الإمارة واستخدامها أيضاً في عمل المقارنات المعيارية مع الدول الأخرى بشكل فعال.

تعميم الممارسة

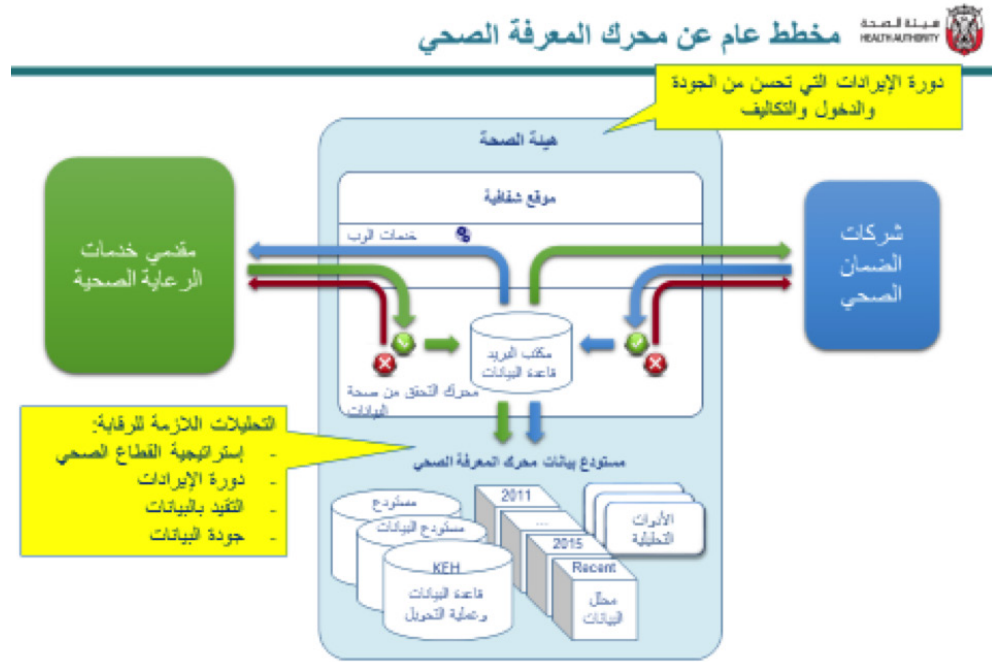
قامت هيئة الصحة أبو ظبي بتحديد أهدافها الاستراتيجية وكان من أولوياتها تطبيق نظام الضمان الصحي لجميع المقيمين في إمارة أبو ظبي وتبنت الخطط والسياسات الموائمة لنجاح هذه الأهداف وفي مقدمتها مشروع محرك المعرفة الصحي حيث قامت دائرة الاستراتيجية بإنشاء آلية للتواصل بين فريق العمل داخل هيئة الصحة وخاصة مع قسم التمويل الصحي ومع الشركاء الخارجيين الأساسيين ومن ثم التواصل مع مقدمي خدمات الرعاية الصحية وشركات الضمان الصحي لإنجاز المشروع



وتحقيق الأهداف المرجوة من المشروع. حيث بدأ العمل على الآلية من خلال الاجتماعات المتواصلة والنقاشات المستمرة والأبحاث وأيضاً التواصل المستمر مع الإدارة العليا لأخذ التغذية المرجعية الى أن تم وضع الرؤية والأسس التي سيقوم عليها المشروع حيث قامت هيئة الصحة بتصميم المشروع بشكل من لكي يستجيب بشكل سريع لأي تغير قد يطرأ على النظام. ومع تطبيق الآلية بذلت جهود كبيرة للارتقاء بخبرات العاملين في هذا المجال من خلال تبادل المعرفة والخبرات المتوفرة لدى هيئة الصحة مع الجهات الأخرى من خلال وسائل الاتصال المباشر. كما تمت صياغة المعايير واللوائح الخاصة بتبادل البيانات وقد تم التواصل مع الشركاء الخارجيين من خلال المقابلات المباشرة والزيارات الميدانية لشرح هذه المعايير وتطبيقها ومن ثم الانتقال الى المرحلة التالية وهي الرقابة لضمان الالتزام بالمعايير واللوائح الخاصة بإرسال البيانات إلكترونياً من خلال تقرير الالتزام بالبيانات المرسلة إلكترونياً.

مخطط عام عن محرك المعرفة الصحي

فيما يلي موجز إطار المخطط العام للمشروع بشكل فني من خلال بعض الصور التي تلخص عملية انسياب البيانات والمعلومات بين جميع المعنيين من شركات ضمان صحي ومقدمي خدمات الرعاية الصحية ودور هيئة الصحة كجهة إدارية مسؤولة عن الحفاظ على سرية هذه البيانات وتخزينها في مستودع للبيانات وتنقيحها ومن ثم تخزينها في نظام تحليلي للاستفادة منها من خلال إجراء التحاليل الصحية والمالية والإحصائية.

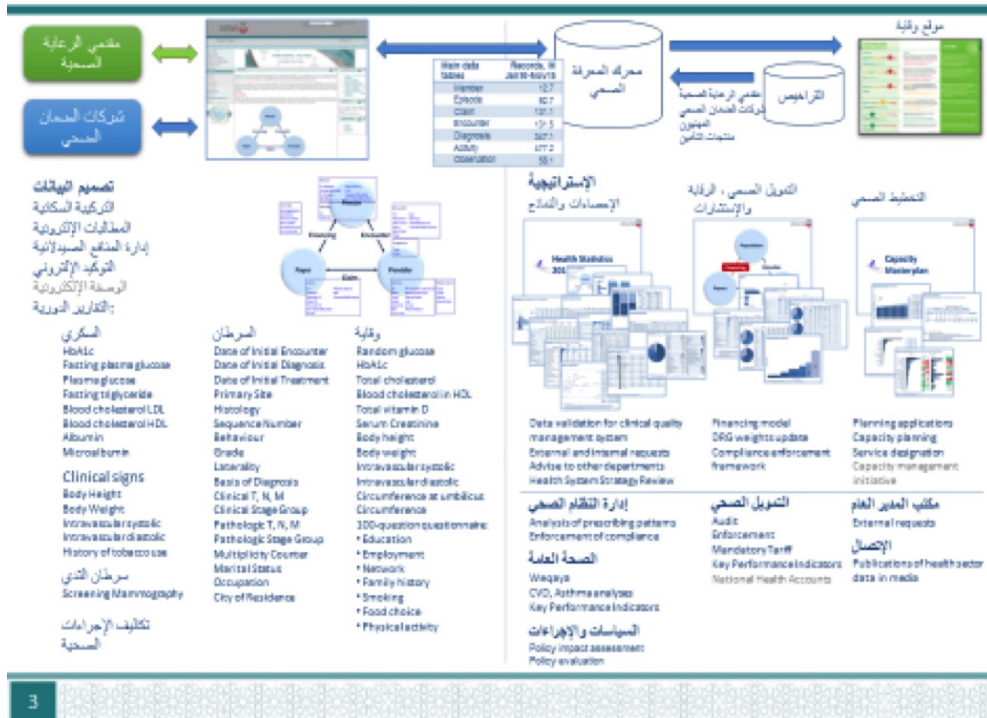




هيئة الصحة
HEALTH AUTHORITY

محرك المعرفة الصحي

آلية الحصول على المعلومات واستخدامها في القطاع الصحي بكل فروع



3



هناك جهات حكومية وغير حكومية تحقق فوائد متعددة من خلال محرك المعرفة الصحي ويوضح الجدول أدناه تلك الجهات:

الفوائد الرئيسية من محرك المعرفة الصحي



... فرككات الحصان الصحي	... مقدمو الخدمات الصحية
- تحقيق من قيمة سداد المطالبات من خلال وجود نظام فعال في إتاحة البيانات اللازمة لتقديم الخدمات الصحية وكذلك تحقيق الإجراءات والوصفات الصحية الغير ضرورية. - ربط التمرية الصحية بمودة الخدمة المقدمة.	- دخول أفضل إلى المعلومات الصحية مما يؤدي إلى قرار أفضل فيما يخص صحة المريض. - تحقيق من قيمة لتطبيقات الترويجية. - تعزيز أكبر على الوقاية الصحية من خلال الدخول إلى معلومات شاملة عن المريض.
... المرضى	... إمارة أبو ظبي
- رعاية ذات جودة عالية نتيجة لإتباع فريق العمل على معلومات صحية شاملة - تقليل الفحوصات الغير ضرورية وتقليل وصف الأدوية الطبية. - تقليل المخاطر - من قبل مقدمي الرعاية الصحية نتيجة الإتصال على البيانات الصحية الشاملة.	- تعزيز الإتصال الإيجابي لقطاع الصحي في الإمارة - تأمين عملية الدخول إلى الترهيز الصحية وتقييم أداء الخدمات المقدمة وتطويع مؤشرات الأداء من خلال توفير بيانات طبية وإحصائية. - تحليل وتحقيق تكاليف تقديم الخدمات الصحية وإثبات قرارات أدق في تحقيق إجمالي التكلفة على القطاع الصحي. - تأمين الصحة العامة لجميع سكان إمارة أبو ظبي من خلال تفاعل أكبر بين المريض ومقدمي الخدمات الصحية مما يحقق رؤية: أبو ظبي مجتمع صحي.



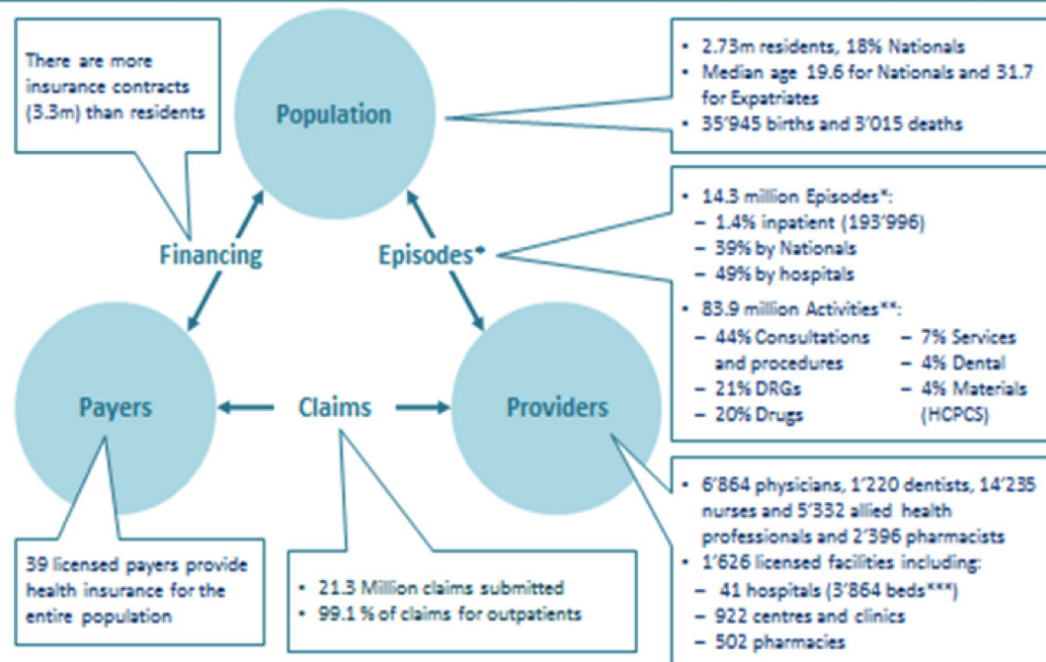
هيئة الصحة
HEALTH AUTHORITY

محرك المعرفة الصحي

نورد أدناه مثال عن التحاليل الإحصائية الناتجة من محرك المعرفة الصحي والمندرجة في الكتاب الإحصائي

السنوم للإمارة أبو ظبي التي تبرز مدى قدرة وفعالية هذا النظام:

Statistical highlights



البيانات المتوفرة حالياً لدى هيئة الصحة ومدى جودتها ودقتها وشمولية استخدامها تؤكد مدى نجاح هذا المشروع وأهمية تعميمها على مستوى القطاعات الحكومية الأخرى في إمارة أبو ظبي كما أن المشروع وما نتج عنه من نتائج جعلت منه محط اهتمام جهات حكومية محلية واتحادية وإقليمية ودولية

الروابط ذات الصلة:

www.haad.ae/datadictionary General

www.haad.ae/shafafiyadictionary/DataModel.html Data model

www.haad.ae/shafafiyadictionary/CommonTypes_xsd.html Data elements



هيئة المنطقة الإعلامية
MEDIA ZONE AUTHORITY

هيئة المنطقة الإعلامية



ملخص عن الممارسة

تقوم سعادة الرئيس التنفيذي وفريق القيادة بالهيئة بتوجيه الدعوة لعدد من الموظفين لحضور افطار خفيف مع معهم ضمن ساعات الدوام وفي جو بعيد عن الاطار الرسمي حيث يقومون بالتواصل مع الموظفين والتعرف على احتياجاتهم واقتراحاتهم والعقبات والتحديات التي تواجههم ، كما تقوم سعادة سعادة الرئيس التنفيذي وفريق القيادة بالهيئة خلال الافطار بالتواصل مع الموظفين واطلاعهم على آخر المستجدات في عمل الهيئة والتعرف على انجازاتهم في المجال الشخصي والعملية وتشجيعهم وتحفيزهم، وبعد الافطار يتم اليعاز للمعنيين لاتخاذ الاجراءات المناسبة لتطبيق اقتراحات الموظفين ومساعدتهم للتغلب على العقبات والتحديات التي تواجههم في اعمالهم.

وبهدف تحقيق الاستفادة المثلى من اللقاء تم تقسيم الموظفين الى ثلاث فئات رئيسية بالتوافق مع طبيعة مهامهم الوظيفية بحيث لا يتجاوز عدد الفئة 60 موظف مما يمكن فريق القيادة من التحوار مع كل الموظفين بارية وانسيابية ودون استثناء ومن ثم اليعاز للادارات المعنية لتنفيذ الاقتراحات وتذليل العقبات بما يتلائم. وتقوم سعادة الرئيس التنفيذي شخصيا في ختام كل لقاء بارسال رسالة شكر لجميع الموظفين لحضورهم الافطار وتضمن ابرز المقترحات والنقاط التي تمت مناقشتها والاجراءات التي سيتم اتخاذها.

وقد تم تخصيص مسؤولية تنفيذ الممارسة بادارة التسويق والاتصال ووضع مؤشر اداء ومستهدف عقد 5 لقاءات خلال السنة ومتابعة المؤشر من خلال نظام ادارة الاداء بالهيئة.

والجدير بالذكر أن جميع الاعضاء في فريق القيادة العليا بالهيئة يحضرون الافطار ويساهمون مع الرئيس التنفيذي في الوصول للاهداف الموضوعة كما ان الممارسة يتم عقدها باحدى القاعات الواسعة بمقر الهيئة بهدف توفير جو مناسب للموظفين وفريق القيادة للتحوار بحرية وبدون قيود رسمية

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

قامت الهيئة في العام 2015 بعمل استبيان لرضا الموظفين حيث حصل معيار قيام القيادة العليا باطلاع الموظفين على المعلومات الهامة على نسبة رضا بلغت 41% كما حصل معيار دعم الهيئة لاقتراحات الموظفين وارئهم على نفس النسبة وحصل معيار سهولة النفاذ الى القيادة العليا على نسبة 58% مما استدعى القيام بعمل مجموعة من المبادرات لرفع مستوى رضا الموظفين عن هذه المعايير.



الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

قامت ادارة التسويق والاتصال بالهيئة بطلب من سعادة الرئيس التنفيذي وفريق القيادة العليا بالهيئة بوضع مجموعة من المبادرات لتحسين اتصال القيادة العليا مع الموظفين ورفع نسب الرضا في المعايير السابقة حيث تم اقتراح تنفيذ هذه المبادرة وحظيت بموافقة ودعم فريق القيادة العليا وتم عقد عدد 5 لقاءات في العام 2015 ولقاء واحد في العام 2016 حضرها ما يقرب من 200 موظف حيث اتاحت هذه المبادرة للموظفين امكانية التواصل مع فريق القيادة العليا باجواء بعيدة عن الرسمية وطرح ارائهم واقتراحاتهم ومشاكلهم بحرية.

وتقوم ادارة التسويق والاتصال بالهيئة بعد اللقاء بالتواصل مع اعضاء فريق القيادة العليا وتجميع المقترحات والتحديات التي تمت مناقشتها مع الموظفين و التنسيق مع الادارات المعنية حول الاجراءات التي سيتم اتخاذها ورفع ملخص الى سعادة الرئيس التنفيذي وفريق القيادة العليا بهدف تضمينها في رسالة الشكر التي توجه للموظفين.

وتقوم ادارة التسويق والاتصال كذلك بمتابعة تنفيذ المقترحات وعمل عرض تقديمي في بداية الافطار حول التطورات الحاصلة في تنفيذ المقترحات السابقة بجانب ارسال بريد الكتروني لجميع الموظفين بشكل دوري.

وقد حققت المبادرة اشادة كبيرة من الموظفين وسيتم قياس الانعكاس على المعايير من خلال الاستبيان الذي سيتم في العام 2016.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تحرص سعادة الرئيس التنفيذي على ضرورة تواجد جميع اعضاء فريق القيادة العليا ويتم جدولة الافطار بشكل يضمن تواجدهم بهدف تعميم التجربة في المستقبل بحيث يقوم كل عضو بعمل المبادرة ضمن قطاعه و ادارته.



هيئة المنطقة الإعلامية
MEDIA ZONE AUTHORITY

الافتطار مع القيادة العليا

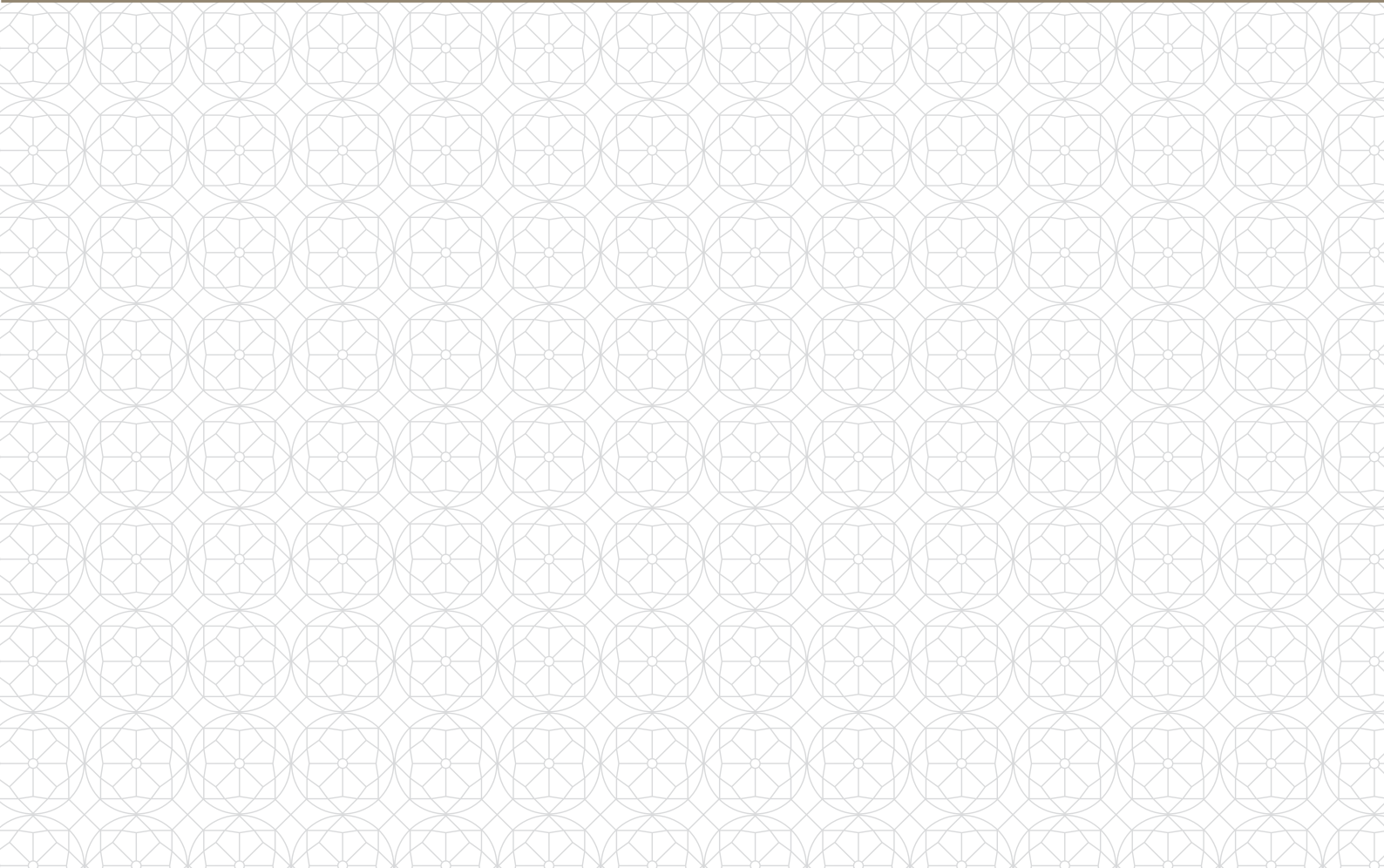
بعض الصور الملتقطة من الممارسة





هيئة مياه وكهرباء أبوظبي
Abu Dhabi Water & Electricity Authority

هيئة مياه وكهرباء أبوظبي ومجموعة شركاتها



ملخص عن الممارسة

في إطار مواكبة الرؤية الرشيدة لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة فقد عمدت الهيئة إلى تطبيق نظام الحكومة بهدف تحقيق أعلى درجات الشفافية، من خلال اعتماد مبدأ الانفتاح في إدارة الأعمال وتسييرها إلى جانب رسم ملامح استراتيجية الهيئة ومجموعة شركاتها واقتراح الخطط وتنفيذها.

وقد أدركت الهيئة أن الفوائد والإيجابيات الكبيرة التي تعود عليها من خلال اعتماد مبدأ الحكومة، هي الدافع الأساسي إلى تطبيق أفضل الممارسات العالمية الخاصة بهذا المفهوم، وما ينبثق عنه من تحقيق الجودة والتميز في الأداء، وترسيخ مبادئ الشفافية والنزاهة، إلى جانب تحفيز الموظفين على العمل وتطوير الإنتاج، وتعميق ثقتهم بمؤسستهم الرائدة.

وقد كانت الهيئة سباقة في تطبيق هذا النظام بكل أبعاده في مختلف الشركات التي تتبع لها، مما أسهم في توفير بيئة عمل سليمة، انعكست على أداء قطاع الماء والكهرباء في الإمارة لتصبح الهيئة واحدة من الشركات الرائدة في قطاع الماء والكهرباء على المستويين: المحلي والإقليمي، ويتجلى ذلك من خلال إقبال عدد كبير من الشركات الإقليمية والعالمية على الدخول في شراكات استراتيجية مع الهيئة.

وقد قامت الهيئة في سبيل ذلك بتطبيق أفضل وسائل تكنولوجيا المعلومات من خلال إنشاء مكتبة إلكترونية شاملة تهدف إلى تحقيق ما يلي:-

- إنشاء إطار عمل حوكمة، واستراتيجية تكنولوجيا المعلومات لدعم متطلبات العمل في هيئة مياه وكهرباء أبوظبي ومجموعة شركاتها.
- تطوير السياسات والإجراءات التي تساند تحقيق إدارة فاعلة تسهم في توفير تكنولوجيا المعلومات للهيئة ومجموعة شركاتها.
- تصميم وتنفيذ بنية تحتية وتطبيقات قابلة للتطور، وقادرة على تقديم قيمة عليا لمُنحذي القرار في الهيئة، من أجل دعم النمو.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

لقد أسهمت تقنية المعلومات بشكل عام في تغيير منهجيات وأسس إدارة العمل، بحيث أصبحت مجالا متخصصا قائما بذاته، فازداد الطلب على المؤسسات والأفراد المختصة بتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات بشكل ملحوظ، وبالتالي فإن عدم مواكبة هذا التطور لتلبية متطلبات العمل من الممكن أن يسهم في خلق بيئة عمل تقليدية، والتي بدورها ستكون غير قادرة على تقديم الدعم الفعال للأعمال.

وحرصا من الهيئة على مواكبة تطلعات الحكومة الرشيدة بما يرقى بممارسات العمل فقد عمدت إلى تطوير مبادرات إلكترونية تهدف إلى تطوير العمل المؤسسي في المجالات الخدمية وغيرها،

بالإضافة إلى مواكبة المؤسسات الحكومية التي تتطلع إلى تحقيق نسبة عالية من الأداء الإلكتروني الخاص بتيسير الأعمال.

وللتعامل مع مثل هذه المطالب فقد كان لزاما على إدارة تكنولوجيا المعلومات التخطيط والمراقبة والتوجيه بشأن الطريقة التي سيتم استخدامها في مجموعة شركات الهيئة، لاستعراض الحلول التي من شأنها تحقيق تطلعات الهيئة.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

قامت الهيئة بإنشاء إطار إدارة قادر على التعامل مع الرسالة والرؤية والاستراتيجية التي تعتمدهما الهيئة من جهة، والسياسات والإجراءات المتبعة من جهة أخرى، مع القدرة على التكيف والمرونة وإدارة تكنولوجيا المعلومات، إلى جانب المهام اليومية الاعتيادية.

وقد نجحت الهيئة في تطبيق "سياسة حوكمة تقنية المعلومات" كواحدة من أهم سياسات تكنولوجيا المعلومات التي تصف طبيعة الحوكمة اللازمة لإدارة بيئة تكنولوجيا المعلومات في الهيئة ، للوصول إلى الهدف النهائي المتمثل في ضمان بلوغ خدمات تكنولوجيا المعلومات مستوى مقبولا، بالإضافة إلى تقديم المشورة بشأن متطلبات الحوكمة للإدارة العليا للهيئة حول مدى ملائمة استمرارية تنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات الحالية.

وتوضح هذه السياسة الحد الأدنى من المعايير التي ينبغي تحقيقها في المجالات التشغيلية لتكنولوجيا المعلومات، كما تدير العلاقة بين قسم تكنولوجيا المعلومات في الهيئة، ومزوّد خدمة تكنولوجيا المعلومات.

كما تتطلب وتيرة التغيير في تكنولوجيا المعلومات أن تكون وظيفة تكنولوجيا المعلومات مرنة وقابلة للتكيف مع الأطر العامة للهيئة من خلال رصد وإدارة وتحديد أولويات الطلب.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

قام قسم تكنولوجيا المعلومات في هيئة مياه وكهرباء أبوظبي بتصميم إطار قيادة، وهو عبارة عن مكتبة إلكترونية شاملة من سياسات تكنولوجيا المعلومات التي تتراوح بين «سياسة الأمن» المفصلة والمتوافقة مع مركز الأنظمة الإلكترونية والمعلومات والمصممة لحماية جميع جوانب تكنولوجيا المعلومات إلى «سياسة الاستخدام المقبول» التي تتضمن المبادئ التوجيهية بشأن بروتوكول الاتصالات الإلكترونية.

إن سياسات تكنولوجيا المعلومات تحدد القواعد التي وضعتها الهيئة لإدارة ومراقبة وتشغيل وحماية بيئة تكنولوجيا المعلومات، حيث تعمل على توجيه سياسة تكنولوجيا المعلومات لتحديد ما يتوجب القيام به، مع مراعاة أن تنفيذ سياسات تكنولوجيا المعلومات يتطلب مجموعة كبيرة من الإجراءات اللازمة لتنفيذ كل سياسة منها، والتي تصف كل إجراء بالتفصيل، على الرغم من أن هذه المشاريع قد تحتاج العديد من الإجراءات المختلفة لتنفيذها بالكامل.

إلى جانب ما سبق فإن جميع وثائق تكنولوجيا المعلومات للمشاريع القائمة تعتبر من الأصول التي يتم تخزينها في بوابة المعلومات الإلكترونية المشتركة عبر استخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، المتاحة لجميع موظفي تكنولوجيا المعلومات، وبهذه الطريقة يقوم قسم تكنولوجيا المعلومات بإدارته والمشاركة في معرفته.

هذا بالإضافة إلى أن الهيئة سبق أن قامت من خلال التنسيق مع كافة الجهات المعنية، بوضع استراتيجية خمسية لتكنولوجيا المعلومات، على أن تتم مراجعتها بشكل سنوي لضمان بقائها عصرية ومواكبة للتغير في استراتيجيات الأعمال، علماً بأن الهيئة تعمل على إنشاء استراتيجية تكنولوجيا المعلومات بعد مناقشات مفصلة مع جميع أصحاب المصالح في كل شركة من الشركات التابعة لها بشأن خططها المستقبلية ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات. وبناء على هذه المناقشات يتم بناء استراتيجية تكنولوجيا المعلومات التي تحدد الاتجاه المستقبلي لتكنولوجيا المعلومات، كما يتم تطوير خطة خمسية للمشاريع والخطط والمبادرات، والذي يعرف باسم خارطة طريق تكنولوجيا المعلومات التي يتم استعراضها في «لجنة الإشراف على تقنية المعلومات» والتي تم تشكيلها بهدف تحديد ملامح استراتيجية تكنولوجيا المعلومات في الهيئة ومجموعة شركاتها لتدعم توجهات الهيئة تجاه سياسة الحكومة.

وإلى جانب ذلك تستند استراتيجية تكنولوجيا المعلومات إلى الاتجاهات في تكنولوجيا المعلومات وتستخدم الأبحاث المتقدمة في المجال وشركات الاستشارات لضمان تطبيق أفضل الممارسات باعتبارها حجر الزاوية في الخدمات والمعايير، ويتم في النهاية استنباط الدروس المستفادة من عمليات السنوات السابقة.

ملخص عن الممارسة

تختص لجنة المشاريع الرأسمالية بالنظر في المشاريع التي تطرحها وتنفذها الهيئة ومجموعة شركاتها، بحيث تُعنى بمتابعة سير المشاريع والعقود التي تنفذها الهيئة وفقاً لتطلعات الحكومة الرشيدة بحيث يتم إجراء متابعة دقيقة لكافة المشاريع منذ بداية تحديد الحاجة للمشروع من قبل الإدارة المختصة، لحين إحالة المشروع على المداول المقبول، تبعاً لأعلى درجات الشفافية في الترسية، بما يضمن الحصول على أفضل المواصفات الفنية والمعايير بأقل تكلفة ممكنة.

- تعمل اللجنة على اعتماد تطبيق إلكتروني خاص بها على الألواح الذكية (IPad) يتيح إدارة جدول أعمال اللجنة، والقرارات الصادرة عن لجنة المشاريع الرأسمالية خلال الاجتماعات.
- يسهم هذا التطبيق في الاحتفاظ بجدول الأعمال والقرارات عبر بوابة المعلومات الإلكترونية من خلال حفظها على خوادم (Servers) آمنة تم إعدادها لهذا الغرض.
- تحقيق مبدأ استدامة الأعمال إلكترونياً من خلال تقليل استخدام الورق في الاجتماعات.
- يتيح هذا التطبيق تسير سبل اتخاذ القرارات بشأن العقود والمشاريع المعروضة بشكل جماعي وفوري، بحيث يتم إصدار محضر الاجتماع في كل مرة مباشرة بعد انتهاء الاجتماع.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- كان على أعضاء الاجتماع الرجوع إلى بنود جدول الأعمال الذي تم توزيعه عليهم عن طريق البريد الإلكتروني، والتي كان لا بد من توحيدها مقدماً، ولم تكن متاحة حتى اللحظة الأخيرة.
- كانت عملية توحيد ومتابعة جدول الأعمال مهمة شاقة للموظفين المختصين.
- كان من الصعب على الأعضاء استعراض جدول أعمال الاجتماع بشكل جماعي، والنظر في القرارات التي تم اتخاذها لعدم توفر نظام لتوفير المستندات أولاً بأول.

الحل: ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

- بعد حصر التحديات التي تواجهها اللجنة، أدركت الهيئة ضرورة استحداث تطبيقات الكترونية أكثر حداثة لإدارة جدول أعمال الاجتماعات والقرارات المتخذة.

أسهم تطبيق هذا النظام في حل المشكلات التالية:

- إتاحة الوصول إلى البيانات عبر الأجهزة اللوحية من أي مكان.
- حفظ البيانات في بوابة المعلومات الإلكترونية بشكل مركزي يمكن من عرض البيانات بطريقة منسقة وثابتة في جميع الأوقات لأعضاء اللجنة وموظفي السكرتاريا.
- تأمين الوصول إلى تدقيق المعاملات لتتبع التعديلات التي تم إجراؤها على البيانات.

- سهولة توحيد جداول الأعمال المقدمة للموظفين المعنيين .
- إيجاد نماذج إلكترونية من القرارات بناء على متطلبات الهيئة وشركاتها.
- تقليل استخدام الورق في الاجتماعات إلى أدنى حد ممكن.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- تم تنفيذ الحل داخلياً، بالاعتماد على منصة SharePoint "شير بوينت" الموجودة داخل الهيئة.
- تمت دراسة التحديات التي تواجه لجنة مشاريع رأس المال في هيئة مياه وكهرباء أبوظبي من قبل فريق المشروع.
- اقتراح تطبيق جديد للتغلب على العقبات التي تواجه المستخدمين في الدائرة.
- بعد الموافقة على المقترح، قام فريق المشروع بتطوير التطبيق وفقاً للمتطلبات المعتمدة.
- تم إنشاء التطبيق الجديد وإدراجه على الأجهزة اللوحية الخاصة بأعضاء اللجنة.
- تم تدريب الموظفين المعنيين على استخدام النظام وأجريت تغييرات وفقاً لردود الفعل الواردة وذلك لتحسين مستويات الأداء.

ملخص عن الممارسة

عملت هيئة مياه وكهرباء أبوظبي ومجموعة شركاتها على إنشاء برنامج الاجتماعات الإلكترونية، والذي يعد إضافة نوعية للأنظمة المستخدمة حالياً في الهيئة ومجموعة شركاتها بشكل عام و في إدارة التوريد في الهيئة بشكل خاص، وسيعود هذا النظام بفوائد عديدة على الهيئة، حيث يتيح النظام الجديد لأعضاء اللجان المختلفة الوصول الآمن إلى أجندة الاجتماعات من خلال الأجهزة اللوحية Ipad وغيرها من الأجهزة التي تعمل بنظام أندرويد أو مايكروسوفت ويندوز.

وبالنسبة لاجتماعات لجنة المناقصات فسوف يكون بمقدور الأعضاء الاطلاع على ملفات العقود وطلبات الشراء إلكترونياً والبت فيها بالموافقة أو الرفض دون الحاجة إلى استخدام الورق أو التواقيع اليدوية، حيث إن موافقة أعضاء اللجنة على المواضيع المعروضة والموافقة عليها عن طريق الكمبيوتر اللوحي يتيح للنظام تحديث بيانات العقود/ طلبات الشراء إلكترونياً عن طريق الربط بنظام الماكسيمو المستخدم في إدارات التوريد بالهيئة ومجموعة شركاتها.

ومن الفوائد الرئيسة لهذا التطبيق إتاحة المجال للوصول الإلكتروني وعلى مدار الساعة إلى أجندة الاجتماعات، والاطلاع على القرارات ومحاضر الاجتماعات القادمة أو السابقة وفقاً لأحدث الأنظمة المتاحة، مع توفير البيانات في صيغة مركزية وتقليص زمن الاجتماعات و إصدار المحاضر فوراً بالإضافة إلى تشفير البيانات لضمان السرية والحد من الدخول للبيانات لغير المصرح لهم وكذلك الحد من استخدام الورق.

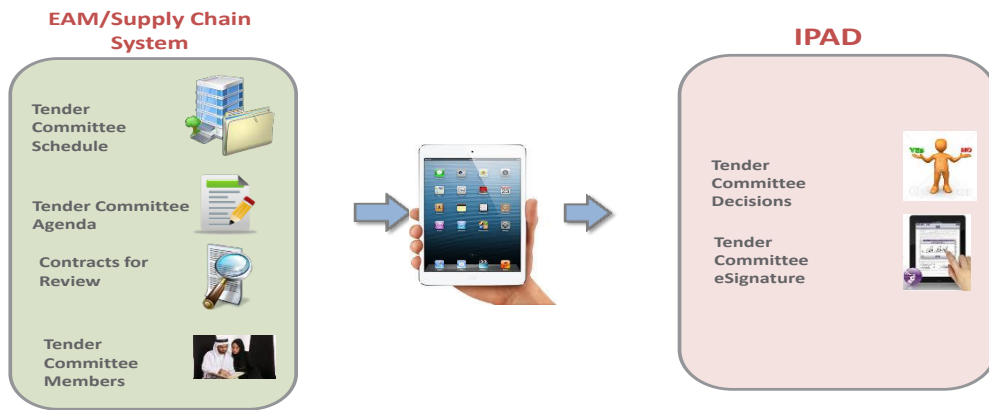
المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

تأتي هذه الممارسة مواكبةً للتحويل الإلكتروني وانسجاماً مع رؤية أبوظبي 2030، كما ستسهم في تطوير مخرجات العمل وتفعيل دور التكنولوجيا بما يخدم تطلعات الهيئة في تحقيق إدارة ذكية لجميع خطوات ومخرجات الأعمال، حيث إن إدارة عملية التوريد تلعب دوراً رئيسياً في ضمان تزويد الكهرباء والماء للمستهلكين، من خلال إنشاء أصول جديدة تضمن عمل الشبكة الحالية أو تطوير الأصول القائمة بتوفير قطع الغيار المناسبة، في الوقت المحدد.

ومن الجدير بالذكر أن اجتماعات لجنة المناقصات تمثل أحد العناصر الرئيسية لهذه العملية، حيث تقوم اللجنة بمراجعة واعتماد جميع العقود وطلبات الشراء ذات الصلة، وقد كانت أعمال لجنة المناقصات قبل عامين فقط عملية شاقة تقوم على استهلاك كميات كبيرة من الورق من خلال الحاجة إلى طباعة عدة نسخ من العقود والطلبات وعند انتهاء الاجتماع، كان يتم إعداد القرارات يدوياً وإرسالها إلى أعضاء لجنة المناقصات لاعتمادها على الأوراق الخاصة بها بطريقة تتابعية. وعادة ما كان ينتج نوع كبير من التأخير كبير قبل أن يتم تنفيذ قرارات لجنة المناقصات بسبب هذه الخطوة.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

ستساعد هذه الآلية المتطورة في تحقيق طموحات الهيئة من خلال تفعيل تكنولوجيا المعلومات وتسخيرها لخدمة العمل لتطوير مستوى الأداء بما ينافس كبرى الشركات الحكومية العاملة في الدولة، حيث حرصت الهيئة على تحسين إجراءات لجنة المناقصات، من خلال تصميم وتطوير تطبيق يربط نظام سلسلة التوريد بالشركة مع الأجهزة اللوحية (آي باد).



السمات الرئيسية:

- جدولة الاجتماعات عبر نظام البريد الإلكتروني للشركات.
- جدول أعمال متاح عبر بوابة المعلومات الإلكترونية
- عرض وثائق المناقصات من خلال واجهة استخدام ودية، مع قابلية الوصول إلى البيانات السابقة.
- التصويت الإلكتروني على القرارات مع التحقق من خلال التوقيع الإلكتروني.
- تحديث مباشر للوقت على نظام إدارة الأصول في الهيئة.
- سرعة الإنجاز والدقة والشفافية.
- الحضور الافتراضي لأعضاء الإدارة التنفيذية إلى الاجتماعات.
- التخلص نهائياً من استخدام الورق.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

قامت الهيئة بتنظيم مجموعة من ورش العمل للموظفين المعنيين في كل شركة من شركات الهيئة لشرح النظام وفوائد تطبيقه على مستوى الهيئة وشركاتها، بالإضافة إلى ذلك، فقد تم إنشاء مركز اتصال للدعم الفني للرد على كافة الاستفسارات المتعلقة بالنظام الجديد.

ملخص عن الممارسة

أطلقت هيئة مياه وكهرباء أبوظبي ومجموعة شركاتها نظام الطرح الإلكتروني للمناقصات والذي يعتبر من أحدث الأنظمة التي تساهم في إدارة مناقصات الهيئة وشركاتها بطريقة فاعلة وشفافة، وتعتبر المناقصات الإلكترونية إضافة نوعية للأنظمة المستخدمة حالياً في إدارة التوريد في الهيئة ومجموعة شركاتها، وسيعود هذا النظام بفوائد عديدة على الهيئة والموردين في آن معاً، حيث يتيح للمقاولين والموردين الوصول الآمن إلى التطبيق عبر الإنترنت في جميع أنحاء العالم وعلى مدار الساعة مما سيؤدي إلى تقليص الوقت المستغرق لدورة العقد وطلب الشراء، وتحسين إنتاجية الموردين، وسرعة توصيل الخدمات والمواد اللازمة للهيئة ومجموعة شركاتها بالإضافة إلى تحقيق الاستفادة المثلى من الموارد البشرية العاملة في إدارة التوريد.

كما يتيح هذا النظام للهيئة طرح العقود والمناقصات وأوامر الشراء الخاصة بها إلكترونياً، من خلال دعوة الشركات المؤهلة لإبداء الرغبة في تنفيذ العقود ومن ثم دعوتها رسمياً للمشاركة واستقبال العروض الفنية والمالية إلكترونياً، دون الحاجة إلى الحضور لمبنى الهيئة أو شركاتها في جميع مراحل المناقصة.

ووفي السياق نفسه فإن تطبيق المناقصات الإلكترونية قد أسهم في تفعيل إمكانية المشاركة في تنفيذ العقود وطلبات إلكترونياً، على مدار الساعة، وذلك من خلال استضافة البيانات على أحدث الأنظمة المتاحة وتوفير البيانات في صيغة مركزية متكاملة، وتقديم الإيضاحات الإلكترونية، وإجراء التدقيق على عمليات المشاركة في المناقصات وتقليص زمن عمليات المناقصات وطلبات الشراء بالإضافة إلى تشفير البيانات لضمان السرية والحد من الدخول للبيانات لغير المصرح لهم وكذلك الحد من استخدام الورق.

كما يسمح هذا النظام بتنظيم المراسلات والإيضاحات ما بين الهيئة والموردين والمقاولين ومراقبة أنشطة المشاركين في العطاءات، إضافة إلى تنظيم عمليات فتح العطاءات والعروض الفنية والمالية وتقديم المساعدة في تقييم العروض.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

كانت المناقصات وطلبات الشراء تدار يدوياً بشكل عام مما يؤدي إلى عدد من الأخطاء غير المقصودة أو تعقيد للإجراءات، حيث كان تسليم مستندات المناقصة يتم يدوياً بواسطة مندوبي الشركات، أثناء الدوام الرسمي، مما يشكل صعوبة على المقاولين والموردين. بالإضافة إلى أن بعض الرسائل والملاحظات أو الاستفسارات من المقاولين والموردين لا تصل لإدارة التوريد بالهيئة وشركاتها لعدة أسباب منها إرسالها بالخطأ إلى إدارات أخرى أو إرسالها إلى رقم فاكس خاطئ. وكذلك كان تسليم المظاريف الفنية والمالية يتم يدوياً وفي بعض الأحيان يتم تسليم المظاريف وبدون ذكر أي بيانات توضح المظاريف المالية من الفنية مما يتسبب في إرباك العمل، أو عدم قبول عطاء المقاول أو المورد لهذا السبب، ومن المشاكل الأخرى أيضاً هي مساحة التواصل المحصورة بوقت الدوام الرسمي واستخدام الفاكس في التراسل إضافة إلى كمية الأوراق المهدورة حيث تتعدى كمية الأوراق للمناقصة الواحدة 20 ألف ورقة وفي بعض الأحيان تصل للضعف اعتماداً على نوع المناقصة وعدد المشاركين.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تمثل الحل في تطبيق النظام الإلكتروني والذي تم تصميمه وتنفيذه داخليا لخدمة إدارة التوريد وتسهيل إدارة المناقصات والعقود وطلبات الشراء. حيث يأتي النظام الإلكتروني الجديد لمواكبة التحول الإلكتروني وانسجاماً مع رؤية أبوظبي 2030، كما سيسهم في الارتقاء بمخرجات العمل وتفعيل دور التكنولوجيا بما يخدم تطلعات الهيئة ويعزز علاقاتها مع الموردين والمقاولين وبناء جسور من الثقة المشتركة بين الطرفين. بالإضافة الى ذلك، يسهم النظام في إضافة المزيد من الشفافية والوضوح في التعامل مع الموردين والمقاولين وتبسيط اجراءات المشاركة في مناقصات الهيئة وشركاتها و يتيح لهم الدخول للنظام والاطلاع على مستندات المناقصة وطلب التوضيحات إلكترونياً مما يساهم في سرعة الإنجاز وتعزيز الشفافية.

وسيسهم النظام الجديد في الاستغناء عن المعاملات الورقية مما يسمح بإجراء المعاملات الخاصة بالمناقصات عن طريق شبكة الإنترنت حيث سيتم رفع مستندات المناقصة وجميع المراسلات الخاصة بها عن طريق النظام والذي يسمح للمقاولين والموردين الدخول إليه والاطلاع على مستندات المناقصة وإرسال التوضيحات على مدار الساعة، كما يوفر النظام خدمة إعداد التقارير التحليلية إلكترونياً ليطلع عليها صناع القرار في الهيئة على مستوى من الشفافية والدقة المطلوبة.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

نظمت الهيئة مجموعة من ورش العمل للموردين والمقاولين استمرت لمدة أسبوعين بحضور أكثر من 600 مقاول ومورد ، كما أقامت دورات تدريبية للموظفين على مدار يومين في كل شركة من شركات الهيئة، وأنشأت مركز اتصال للدعم الفني للرد على كافة الاستفسارات المتعلقة بالنظام الجديد لخدمة الموردين والمقاولين وتذليل الصعوبات التي تواجههم أثناء استخدام النظام. كذلك يتم إرفاق كتيب إرشادات مبسط لجميع المشاركين في المناقصات يوضح طريقة عمل النظام بالتفصيل. كما تم الإعلان عن النظام الإلكتروني في الصحف والجرائد المحلية وفي جميع مشاركات الهيئة الخارجية من معارض ومؤتمرات رسمية.

ملخص عن الممارسة

تعتبر مبادرة الهيئة المبتكرة المتمثلة في إدارة أداء المشروع وتبادل معلومات العمل (EPM & BI)، مبادرة رائدة في معالجة وإعداد تقارير بيانات الوقت الحقيقي، حيث شهد نموذج عمل قطاع الخدمات تغييرا ملحوظا مما يتطلب التوسع في قاعدة الأصول والبنية التحتية التقليدية للإمداد لتصبح خدمات الطاقة متكاملة ومتنوعة بحيث تغطي احتياجات العملاء في تحقيق بنية تحتية مزودة بالمعلومات.

وتهدف هذه الممارسة إلى دعم الهيئة ومجموعة شركاتها في تعزيز عمليات صنع القرارات، وذلك من خلال عرض الإحصائيات والتحليل المالية والإدارية لضمان الجودة والدقة لاتخاذ القرارات القيادية.

ومن الجدير بالذكر أن برنامج ذكاء الأعمال (Business Intelligence) هو نظام إلكتروني يهدف إلى تيسير عمليات الحصول على المعلومات الخاصة بالقطاع، وتزويد أصحاب القرار بالتقارير الدورية بشكل فعال بما يساعد في اتخاذ قرارات فورية، إلى جانب إمكانية توفير تقارير الأداء الدورية من خلال لوحات فردية مع خاصية الكشف عن التفاصيل على أجهزة الكمبيوتر المكتبية و الأجهزة اللوحية. ويعتبر هذا النظام مصدرا موثوقا يمكن المستخدم من الحصول على التقارير المتكاملة.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

التحديات الرئيسية:-

- كانت مصادر البيانات سابقا متعددة مما أسفر عن وجود نتائج غير متطابقة مع البيانات الفعلية.
- كانت عملية إعداد التقارير مرهقة وتستهلك الكثير من الوقت.
- كانت توقعات المستخدمين عالية للحصول على جودة أعلى وأفضل في التقارير وشاشات العرض، والتقليل بين شاشات العرض، لتمكينهم بأقصى دعم لاتخاذ قرارات هامة وفورية.
- وجود نوع من الصعوبة في إنتاج تقارير متعددة التخصصات (مالية وغير مالية) بشكل دقيق وسريع.
- عدم وجود أدوار رئيسية بالإضافة إلى عدم وجود قدر كاف من أمن البيانات.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

أدركت الهيئة بأن إضافة التكنولوجيا تستلزم تغييرا شاملا لضمان الاستقلال الأمثل للأنظمة الإلكترونية، ورأت الحاجة إلى أدوات ذكية ذات نوعية جيدة لتطوير الهيئة واتخاذ قفزة كبيرة إلى الأمام مثل (نظام ذكاء الأعمال BI)، ويسمى هذا النظام إلى تقديم التقارير المطلوبة للقطاع بالوقت المناسب، حيث يرتبط هذا النظام بأنظمة مختلفة مثل «نظام أوراكل» الذي يحتوي على معظم البيانات والمعلومات التي تخص القطاع.

كما تلعب لوحات التقارير وسهولة التنقل فيها دورا كبيرا في سرعة الحصول على البيانات المطلوبة والتي بدورها تضمن لصناع القرار اتخاذ قراراتهم الصحيحة .

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

تم تطبيق وتنفيذ النظام بمشاركة مستخدمين من جميع شركات القطاع، من خلال إيجاد الحلول الذكية، والتفكير الناقد فقد تم توفير البيانات بشكل فوري، وإجراء معاينة على صحة البيانات وذلك عبر تمريرها على الأقسام ووحدات العمل المختلفة لضمان صلاحية جميع البيانات، وقام الفريق المختص بتفعيل اسم المستخدم وكلمة المرور لإتاحة النظام لجميع المدراء والمعينين بالاستخدام.

ملخص عن الممارسة

تنتهج شركة ترانسكو آلية قياسية للتحقق من كفاءة وجودة الأصول في المشاريع، وذلك للتأكد من مطابقتها للمواصفات الخاصة بالشركة قبل اعتمادها واستخدامها في المشروع، حيث يساعد هذا النظام في تجنب ما قد ينتج عن حدوث أي خلل فني للمواد بعد وضعها في الخدمة، وبالتالي يؤثر على الخدمات المقدمة من قبل الشركة. وذلك منذ المراحل المبكرة للتصميم والتصنيع، والهدف من ذلك هو التأكد من جودة المخرجات النهائية وبناء شبكات ذات مواصفات وجودة تطابق أعلى المعايير، إن هذه الآلية تسعى إلى تحقيق رؤية الحكومة في تقديم خدمات مستدامة وبناء أصول تدعم البنية التحتية لخدمة الأجيال القادمة.

ويعود تطبيق هذه الممارسة بالنفع على كل من الهيئة وشركة ترانسكو من حيث :-

- ضمان جودة وكفاءة المعدات المستخدمة في المشاريع.
- شفافية الخطوات والآليات لإتمام هذه العملية بالنسبة للمقاولين والموردين مما يؤدي إلى سهولة التنفيذ.
- ولا ننسى أهم الدروس المستفادة من تطبيق الممارسة :
- ساعد تطبيق هذه الممارسة بشكل كبير في ضمان ضبط الجودة وكفاءة المعدات المستخدمة في المشاريع.
- الحصول على أعلى درجات رضى المستهلكين نتيجة استمرار الخدمات المقدمة.
- تقليل التكاليف التشغيلية وتكاليف الصيانة.
- حل المشكلات التي كانت تواجه الشركة من ناحية جودة وكفاءة المعدات مما يضمن استدامة الأصول.
- ضمان توافق المواد مع المعايير والمواصفات المعتمدة والتي تقلل من أخطاء المشتريات.
- ضمان عدم تأخر تسليم المواد بسبب الشروط الموضوعية على المقاولين والموردين.
- تقدير تكلفة المشاريع بشكل أدق لتواجد أسعار المعدات من قبل الموردين المعتمدين، ومعرفة الوقت اللازم لاستلام المواد والذي من شأنه أدى إلى التقدير الدقيق للفترة الزمنية اللازمة لتنفيذ المشاريع.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- توريد معدات غير مطابقة للمواصفات المعتمدة.
- عدم رضى المستهلكين نتيجة الأعطال والانقطاعات المتكررة.

- فشل المعدات أثناء عمليات التشغيل.
- توقف وتأخير الخدمات نتيجة أعمال الصيانة.
- زيادة التكاليف الرأسمالية والتشغيلية على مدى العمر الافتراضي.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تقوم إدارة المشاريع بعدة خطوات منذ عرض المواد من قبل المقاول أو المورد وحتى تركيبها وهي كالتالي:

- بناء نظام مركزي موحد للمواصفات والمعايير مطابق لأفضل المعايير العالمية [IEC-BS-API-ASME].
- حصر قائمة المصنّعين المعتمدين بمجموعة من أفضل المصنّعين في العالم.
- حصر قائمة المقاولين والاستشاريين بمجموعة من الشركات ذات السجل المتميز إقليمياً و دولياً.
- تطبيق نظام مراقبة الجودة في مختلف مراحل تصنيع وتركيب المعدات (اختبار النوع، اختبار المصنع واختبار الموقع)، ومراجعة كل التقارير المسبقة قبل التوريد.
- نظام داخلي للموافقة على كل معدات المشروع قبل تصنيعها و توريدها للتأكد من مطابقتها للمواصفات.
- وجود فريق متخصص للاختبارات و استلام المشاريع من المقاول.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

- إعداد دليل للاختبارات و استلام المشاريع.
- إعداد قاعدة بيانات لكل نتائج الاختبارات.
- إعداد نظام متكامل لإدارة المشاريع في مختلف مراحلها.
- تقييد المقاولين أو الموردين بهذه الشروط ضمن العقود المبرمة، مع وضع شروط تضمن تعديل الأعطال في أسرع وقت ممكن حتى لا يتم تأخر الخدمات التي تقدمها الشركة، مما يضمن التزام المقاولين والموردين بالشروط والمواصفات المطلوبة.

ملخص عن الممارسة

تهدف هذه الممارسة إلى الاستفادة من الإمكانيات الكبيرة المتاحة في تطبيق نظام الأوراكل من خلال تطوير التطبيق بحيث يمكننا من توزيع التكاليف غير المباشرة على حسابات الماء والكهرباء بشكل منفصل بناءً على الأسس المعتمدة في توزيع التكلفة من مكتب التنظيم والرقابة لحسابات الماء والكهرباء.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

كان إعداد البيانات المالية لحسابات الماء والكهرباء بشكل منفصل يشكل عبئاً كبيراً على موظفي الإدارة المالية في الشركة، بحيث تتطلب الأمور تشكيل فريق عمل من كافة موظفي الإدارة ووضع خطة عمل مناسبة لإنجازها في الوقت المحدد، وهذا يمثل تحدياً كبيراً بذاته ويضع الإدارة تحت ضغط عمل كبير، ويؤدي إلى تآكل بعض موظفي الإدارة نظراً لما يترتب عليه من أعباء إضافية عليهم إلى جانب مهام عملهم اليومية.

وتجدر الإشارة إلى أن التوجيهات كانت تتطلب إعداد وتقديم هذه البيانات في الوقت المحدد وخلال فترة قصيرة نسبياً (شهر من تاريخ اعتماد البيانات المالية)، وفي حال عدم تقديم التقرير في الوقت المحدد فسوف تتعرض الشركة لعقوبة مالية كبيرة تقدر بعشرات الملايين، كما أن مكتب التنظيم والرقابة قد طالب بإعداد هذه البيانات مرتين في السنة بدلاً من مرة واحدة. الأمر الذي أصبح يشكل عبئاً إضافياً آخر.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

تم تطوير تطبيق برنامج الأوراكل بحيث يتسنى للشركة معرفة تكاليف حسابات الماء والكهرباء بشكل آلي وفوري من خلال النظام ودون الحاجة إلى تدخل العنصر البشري، بحيث يتم إعداد التقرير استناداً إلى آخر نسبة مالية معتمدة من مكتب المدقق الخارجي (KPMG).

وقد أسهمت هذه التقارير في إتاحة المجال لمعرفة التكاليف المتعلقة بوحدة المياه أو الكهرباء مباشرة من النظام، وهذا يعتبر إنجازاً غير مسبوق بالنسبة للشركة.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

قامت الشركة بحصر أسس ومبادئ احتساب توزيع التكلفة لحسابات الماء والكهرباء بشكل مستقل، والمعتمدة من مكتب التنظيم والرقابة، و تم تقديم عدة تقارير مالية لمكتب التنظيم والرقابة منذ بداية تطبيق هذا البرنامج في الربع الأخير من عام 2014، كما تمت مناقشته معهم ولم يتم تسجيل أية ملاحظات جوهرية من قبلهم.

ملخص عن الممارسة

عمدت الإدارة المالية في شركة أبو ظبي للنقل والتحكم إلى تقليص نسبة الإجراءات الروتينية غير الضرورية «والطويلة نسبياً» ومن أهمها إصدار البيانات المالية للشركة في أي وقت فور تطبيقها، مما يتيح إمكانية معرفة نتائج أعمال الشركة والمركز المالي في أي وقت و يسهم في توفير معلومات مالية دقيقة وفورية لصناع القرار في الشركة.

المشكلة: ما هي المشكلة التي كانت تواجه الجهة قبل تنفيذ الممارسة؟

- صعوبة معرفة الوضع المالي للشركة بشكل دوري (مالها من حقوق و ما عليها من التزامات).
- كان موظفو الإدارة المالية في الشركة سابقاً يضطرون في حالة وجود تغييرات مالية جوهرية تخص الفترة المالية أثناء إعداد البيانات المالية إلى إعادة العمل كاملاً من جديد لمعالجة هذه التعديلات وإدراجها في القوائم المالية.
- عدم القدرة على توفير البيانات والمعلومات المالية لمستخدمي القرار في الوقت المناسب.

الحل : ما هو الحل الذي تم تطبيقه وكيف ساهم في حل المشكلة؟

- تمثل الحل في تطوير التطبيق المالي للشركة (أوراكل) بحيث يتسنى للشركة استخراج البيانات المالية للشركة مباشرة من النظام وفق نماذج التقارير المالية المعتمدة من قبل المدقق الخارجي.
- ساهم التطوير الجديد في توفير الوقت والجهد لموظفي الإدارة بشكل كبير ، مما أدى إلى تحقيق السرعة في إصدار القوائم المالية بواسطة التطبيق المالي بالشكل والدقة المطلوبة.
- زيادة الدقة والاعتمادية على البيانات المالية نتيجة إصدارها مباشرة من النظام.

طريقة تعميم الممارسة في الجهة

بعد الانتهاء من عملية تعميم هذه التقارير ثم رفع هذه النماذج في الجهاز الرئيسي للشركة منذ بداية عام 2013.



إعلان إخلاء مسؤولية:

جميع محتويات الممارسات تم اعدادها من قبل الجهات المساهمة المذكورة ومشاركتها مع مكتب برنامج أبوظبي للتميز التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي. لا يجوز بأي شكل من الأشكال نسخ أو إعادة إنتاج أو تخزين محتوى هذا الدليل إلا بعد الحصول على موافقة خطية مسبقة من الأمانة العامة للمجلس التنفيذي.



@ADAEP @ADAEP @ADAEP_

#RiseToExcellence

www.adaep.ae

