



# إنجازات تطوير القطاع الحكومي

## محاور تطوير القطاع الحكومي:

- التخطيط الاستراتيجي
- تعزيز عملية صنع القرار الحكومي
- تطوير الخدمات الحكومية
- تطوير ومتابعة الأداء
- دعم وتنمية الكوادر الحكومية
- الاتصال الحكومي
- تطور الجهاز الحكومي




## إنجازات تطوير القطاع الحكومي

شهدت حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة نقلة نوعية من المفهوم التقليدي للحكومة إلى حكومة تتمحور حول المواطن وتسمى إلى تحقيق الريادة في العمل الحكومي على المستوى الدولي، فمِنذ اعتماد استراتيجية حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة والتي جاءت تحقيقاً لرؤية القيادة الرشيدة، أخذت الحكومة الاتحادية تصيغ السياسات والقوانين والهيكل التنظيمية والخدمات الحكومية بما يحقق رغبات المتعاملين و تطلعات المواطنين.

ولهذا تلخصت أهم توجهات السياسة العامة في قطاع العمل الحكومي على أنشطة التخطيط الاستراتيجي وتحقيق الكفاءة الإجرائية ومتابعة الأداء. كما ركزت الحكومة على تأهيل القيادات الحكومية وتطوير مستويات الخدمات الحكومية ونشر ثقافة الخدمة الحكومية المتميزة وتعزيز رضا المتعاملين. بالإضافة إلى قطع شوط مهم في عملية التحول إلى تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً من خلال تفعيل برنامج الحكومة الإلكترونية.

كما قامت الحكومة الاتحادية باستحداث عدد من الجهات الاتحادية التي دعت الضرورة إلى تشكيلها خلال السنوات الأربع الماضية، وذلك نتيجة للتطور الاقتصادي والاجتماعي الكبير الذي شهدته الدولة، بالإضافة إلى استقطاب الدولة للاهتمام العالمي في مجالات عدة، مما ولد الكثير من المسؤوليات الجديدة التي باتت تقع على عاتق الحكومة الاتحادية، والتي تستدعي مهارات متخصصة وجهوداً مركزة ومستقلة.



« نحن نتطلع إلى طموحات أكبر وأشمل، ونضع نصب أعيننا باستمرار المهام والمسؤوليات التي تواجهها هذه المسيرة في تقدمها بإذن الله، ليس فقط لتدعيم وتطوير ما تحقق من إنجازات وإنما أيضاً نهضتنا وتوسيع آفاقها بالجديد من هذه المنجزات.»

صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان  
رئيس الدولة

« إن رؤيتنا للحكومة هي أن تكون من أفضل الحكومات في تقديم الخدمات وأن تكون مكان لاحتضان الطاقات المواطنة المؤمنة بقيادتها والقادرة على ابتكار الحلول وتبني أفضل الممارسات العالمية. بل أننا نريد أن تكون ممارسات الحكومة عندنا هي الممارسات القياسية التي تسعى الدول إلى تبنيها وتقليدها.»

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم  
نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي



## التخطيط الاستراتيجي

إدراكاً من القيادة الرشيدة لحكومة دولة الإمارات لاختلاف طبيعة التحديات التي تواجه الدولة، ونظراً لتغير المفاهيم باستمرار وكثرة المتغيرات التي يجب على الحكومة التعامل معها لتحقيق غاياتها، كان لابد للحكومة من حشد طاقاتها وتنظيمها في إطار واضح ووفق أهداف وأولويات محددة مبنية على الحقائق والدراسات المتعمقة. ومن هنا تم إطلاق استراتيجية حكومة دولة الإمارات وبدأ التركيز على أهمية التخطيط الاستراتيجي على مستوى كافة الجهات الحكومية الاتحادية، بما يضمن تحديد الأهداف من خلال العمل وفق خطط تشغيلية تدير الجهود بشكل منهجي وفق معايير أداء واضحة يسهل قياسها.

وفيما يلي تلخيص لأهم معالم التخطيط الاستراتيجي في الحكومة الاتحادية خلال الفترة 2006 - 2009.



«إن القفزة النوعية التي حققتها دولة الإمارات، لم تكن وليدة ظروف طارئة أو استثنائية، بل هي نتويع لجهود ماضية وثمره لاستراتيجية التطوير المتكاملة، التي صاغها وتابع مراحلها بعناية ودقة مؤسس هذا البلد والدنا صاحب السمو الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان ( رحمه الله )».

صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان  
رئيس الدولة

## إطلاق استراتيجية حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة 2008 - 2010

في إطار حرص القيادة الرشيدة في دولة الإمارات العربية المتحدة على تحقيق التنمية المستدامة والمتوازنة وتحسين جودة الحياة للمواطنين في الدولة، وإدراكاً لأهمية التخطيط الاستراتيجي في تحقيق النتائج وضمان فاعلية الجهود الحكومية، كشف صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي عن ملامح استراتيجية حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة في أبريل 2007، والتي وضعت ضمن أهدافها تحقيق تنمية مستدامة في جميع مناطق الدولة، واستثمار الموارد الاتحادية بشكل أكثر فعالية، بالإضافة إلى ضمان أكبر قدر من المتابعة والمحاسبة والشفافية في عمل الأجهزة المختلفة. وضمت الاستراتيجية 21 موضوعاً موزعين على ستة قطاعات رئيسية هي التنمية الاجتماعية، والتنمية الاقتصادية، والعدل والسلامة، والتطوير الحكومي، والبنية التحتية وتطوير قطاع المناطق النائية.

وقد أسست الاستراتيجية لمرحلة جديدة من العمل الحكومي تركز على اتباع أفضل الممارسات بهدف تحقيق الرخاء وتعزيز مكانة الدولة إقليمياً وعالمياً ومواكبة التغيرات الاقتصادية من خلال تبني عدد من المبادئ الأساسية التي تتضمن: الاستمرار في تعزيز التعاون بين السلطات الاتحادية والمحلية، وتفعيل الدور التنظيمي ووضع السياسات في الوزارات وتحسين آليات صنع القرار، إلى جانب رفع كفاءة وفاعلية الأجهزة الحكومية والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة والتركيز على المتعاملين. كما شددت الاستراتيجية على تطوير قوانين الخدمة المدنية وتنمية الكوادر البشرية من خلال التركيز على الجدارة والاستحقاق والتوطين الفعال وتأهيل قيادات الصف الثاني، إلى جانب الاستمرار في منح الوزارات المزيد من الاستقلالية في إدارة أعمالها بما يساعد على تحقيق خططها الاستراتيجية والوصول إلى المعدلات المستهدفة للأداء، بالإضافة إلى مراجعة وتحديث التشريعات والقوانين.

وقد تم العمل خلال الأعوام الثلاثة الماضية على تحقيق هذه المبادئ والأهداف من خلال وضع خطط لكافة الوزارات بشكل متناسق، واعتمادها وبدء العمل عليها، كذلك تخصيص فريق متفرغ لمتابعة أداء الوزارات وبناء أنظمة فعالة لمتابعة الأداء ورفع التقارير الدورية للقيادة لمتابعة سير العمل على تحقيق التنمية في مختلف القطاعات وفق الجداول الزمنية المقررة.

## اعتماد الخطط الاستراتيجية للوزارات والهيئات الاتحادية

في ضوء إعلان صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي عن استراتيجية حكومة دولة الإمارات في أبريل 2007، شرعت مختلف الوزارات والهيئات الاتحادية في وضع الخطط الاستراتيجية الخاصة بكل منها والتي تمت صياغتها بحيث تصب أهدافها في خدمة الأهداف العامة لاستراتيجية الحكومة. وبمجرد اعتماد هذه الخطط من مجلس الوزراء، شرعت الوزارات بتطبيق هذه الاستراتيجيات على أرض الواقع من خلال المبادرات الاستراتيجية التي نصت عليها خططها الاستراتيجية.

وتضمنت الحكومة الاتحادية تنفيذ هذه الخطط في الوزارات والهيئات الاتحادية من خلال قيام فريق متخصص في وزارة شؤون مجلس الوزراء بمتابعة أداء الوزارات نحو تحقيق أهدافها الاستراتيجية من خلال إطلاق نظام إلكتروني لمتابعة الأداء عبر الحكومة الاتحادية. ويعمل هذا الفريق مع منسقي أداء منتدبين في كل وزارة حيث يقومون بإدخال بيانات الأداء ليتم معالجتها وتحليلها مركزياً ورفع التقارير لرئيس الوزراء بخصوصها. كما توظف الحكومة الاتحادية آلية أخرى لضمان التزام الجهات الاتحادية بخططها الاستراتيجية وهي زيارات المتسوق السري الذي يزور الوزارات بشكل متخفٍ وقيّم أعمالها وجودة خدماتها وتعامل موظفيها مع المتعاملين وحسن اهتمامهم بهم. وتجدر الإشارة إلى أن برنامج المتسوق السري يهدف إلى رفع نسبة رضا المتعاملين في كافة الوزارات، وقد تمكنت الجهات الاتحادية من رفع نسبة الرضا العام عن الخدمات الحكومية إلى 69% للفترة من أبريل 2008 إلى أبريل 2009، وهي نسبة قريبة جداً للهدف الذي حددته الحكومة، حيث اشترط صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم ألا تقل نسبة رضا المتعاملين في الجهات الحكومية الاتحادية عن 70%.

## منح الوزارات استقلالية إدارية ومالية

سعيًا إلى ضمان قدرة الجهات الحكومية الاتحادية على تنفيذ خططها الاستراتيجية وتحقيق مستويات الأداء المتوقعة منها، أعلن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي إبان إطلاق استراتيجية حكومة دولة الإمارات في عام 2007 عن منح الوزارات استقلالية إدارية ومالية لتمكينها من أداء مهامها وتحسين أدائها، وذلك لأن منح الوزارات المزيد من الصلاحيات والمرونة يعطي الوزراء صلاحيات واسعة ويغني المركزية وكافة الإجراءات التعقيدية والقيود التي تحد من عمل الجهات الاتحادية، وبالتالي فهو يساعد على تحقيق الخطط الاستراتيجية في هذه الجهات والوصول إلى المعدلات المستهدفة للأداء.



## تعزيز عملية صنع القرار الحكومي: المجلس الوزاري للخدمات

يتشكل المجلس الوزاري للخدمات من عدد من الوزراء ويرأسه نائب رئيس مجلس الوزراء ووزير شؤون الرئاسة، ويتمثل دور المجلس في تخفيف مسؤوليات مجلس الوزراء المتعلقة بالموضوعات الإدارية والتنظيمية في الحكومة الاتحادية، حتى يتمكن مجلس الوزراء من التركيز على الأمور ذات الطبيعة الاستراتيجية، ويتولى المجلس تقديم المشورة لمجلس الوزراء فيما يخص السياسات والقرارات المتعلقة بتطوير الخدمات الحكومية الاتحادية المقدمة وتحسين كفاءة وفاعلية الأجهزة الحكومية الاتحادية المختلفة.

كما يختص المجلس الوزاري للخدمات بعدد من الاختصاصات وفقاً للمرسوم بقانون اتحادي رقم 10 لسنة 2008 والذي يقضي بتعديل أحكام القانون رقم 1 لسنة 1972 بشأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء وقرارات مجلس الوزراء، ويمكن تلخيص اختصاصات المجلس الوزاري للخدمات فيما يلي:

- متابعة أداء الأجهزة الحكومية الاتحادية في تنفيذ السياسة العامة للحكومة، وإصدار التعليمات الملزمة بشأنها في إطار ممارسة الاختصاص المقرر له
- دراسة تقارير سير العمل في الوزارات والأجهزة الحكومية للوقوف على مدى التزامها بالسياسة العامة للحكومة، وإصدار ما يلزم بشأنها
- إجراء الاتصالات اللازمة مع السلطات المختصة في الإمارات والتشاور معها في مجال تطبيق الاختصاصات المعقودة له
- متابعة تنفيذ القوانين والمراسيم واللوائح، وإصدار التعليمات في الموضوعات التي تحال إليه من رئيس الدولة أو من مجلس الوزراء أو من رئيس مجلس الوزراء
- دراسة الموضوعات التي تحال إليه من رئيس الدولة أو من مجلس الوزراء أو من رئيس مجلس الوزراء، وإصدار التوجيهات اللازمة في شأنها
- دراسة التقارير المقدمة من الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة ذات الصلة بالمشاركة في المؤتمرات والاجتماعات والزيارات الرسمية
- دراسة الحلول المناسبة للارتقاء بمستوى الخدمات للمواطنين وعلى الأخص فيما يتعلق بالصحة والتعليم والإسكان والطرق ووسائل النقل المختلفة والكهرباء والماء ووسائل الاتصال، واتخاذ ما يلزم في هذا الشأن مع متابعة التنفيذ
- طلب أية بيانات أو إيضاحات من الأجهزة الحكومية، ويجوز للمجلس أن يعهد لعضو أو أكثر من أعضائه بدراسة أي من الموضوعات التي تختص بها وتقديم تقرير بنتيجة الدراسة
- الاختصاصات المقررة لمجلس الوزراء فيما يتعلق بتعيين الموظفين الاتحاديين وإعادة تعيينهم وترقيتهم ونقلهم وندبهم وإعادة تعيينهم وإنهاء خدمتهم
- النظر في طلبات استئذان إعداد التشريعات والبت فيها
- الموافقة على مشاريع الهياكل التنظيمية للوزارات والهيئات والمؤسسات الاتحادية
- النظر في تقارير ديوان المحاسبة وإصدار التوجيهات اللازمة بشأنها
- النظر في طلبات فرض رسوم أو إدارة أموال أو عوائد اتحادية وغيرها من التكاليف المالية ودراساتها ورفع التوصيات المناسبة بشأنها إلى مجلس الوزراء
- أية اختصاصات أخرى يفوض بها من قبل مجلس الوزراء

### عدد القرارات الصادرة عن المجلس الوزاري للخدمات 2006 - 2009

عدد القرارات الصادرة	العام
220	2006
185	2007
249	2008
268	2009



## تطوير الخدمات الحكومية

ركزت حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة خلال الأعوام الأربعة الماضية على تعزيز مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين في الدولة كأحد أهم المبادئ التي أكدت عليها استراتيجية حكومة دولة الإمارات التي تم إطلاقها في أبريل 2007، وتنادي القيادة الرشيدة دوماً بتوحيد الجهود وحشد الطاقات وتطوير الخدمات الحكومية ضمن إطار عمل مشترك محوره الأساسي إنسان الإمارات. ولهذا عكفت الحكومة على تطبيق أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال ونشر ثقافة الخدمة المتميزة مع الاهتمام بتفعيل برنامج الحكومة الإلكترونية.

## إطلاق مشروع تطوير الخدمات الحكومية

انطلاقاً من حرص القيادة الرشيدة على تطوير الخدمات الحكومية وتحسينها باستمرار بما يؤدي إلى توفير أجود الخدمات ورفع مستويات رضا المتعاملين في الدولة، قام صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي في يونيو 2009 بإطلاق مشروع تطوير الخدمات الحكومية خلال زيارته لمقر برنامج الشيخ زايد للإسكان ليكون البرنامج أول جهة اتحادية تطبق المشروع. وتتضمن مبادرة تطوير الخدمات الحكومية تطبيق هوية مؤسسية جديدة، وافتتاح فروع جديدة، وإنشاء مركز اتصال لخدمة المتعاملين وتغيير ساعات العمل بما يتلاءم وحاجات المتعاملين. ووجه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم بضرورة تبني كافة الجهات الحكومية نفس النموذج في تطوير الخدمات، بحيث تحظى برضا المتعاملين.

## ارتفاع مستويات الخدمة الحكومية

ركزت الحكومة الاتحادية خلال السنوات الأربع الماضية على رفع كفاءة وجودة وشمولية وعدد قنوات الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين على أرض الدولة، وخصوصاً في ضوء إطلاق مشروع تطوير الخدمات الحكومية الاتحادية. ولهذا نشطت الوزارات والهيئات الاتحادية في رفع مستويات مهارة الموظفين العاملين في أقسام خدمة المتعاملين في الوزارات والهيئات الخدمية، وزيادة عدد مراكز الخدمة ورفع كفاءة الخدمات وجودتها وتوفير الخدمات الإلكترونية والتعاون مع القطاع الخاص في عدد من المجالات.

ومن هنا، قامت الوزارات الخدمية خلال عامي 2008 و 2009 بزيادة عدد مراكز الخدمة الموزعة عبر كافة مناطق الدولة، فعلى سبيل المثال، قامت وزارة الصحة بافتتاح 11 مركزاً طبياً لضمان وصول خدمات الرعاية الصحية للجميع، في حين قامت وزارة الشؤون الاجتماعية بافتتاح أربع مكاتب جديدة لتقديم خدمات الشؤون الاجتماعية. كما قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بإنشاء مراكز لخدمة المتعاملين في الجامعات الحكومية. وكذلك قامت وزارة العمل بإنشاء مكاتب الشؤون العمالية لزيادة نسبة الخدمات المقدمة لهم، في حين قام برنامج زايد للإسكان بافتتاح فروع خدمة جديدة وتمديد ساعات العمل. بالإضافة إلى ذلك، قامت هيئة الإمارات للهوية بتأسيس وتفعيل 23 مركزاً للتسجيل في كافة أنحاء الدولة. كما قامت الهيئة العامة للشؤون الإسلامية والأوقاف بتأسيس المركز الرسمي للإفتاء والذي يوفر خدمات الفتاوى الهاتفية والفتوى عبر الرسائل النصية والإنترنت، إلى جانب تأسيس مركز خدمة عملاء الوقف. وعملت الهيئة الاتحادية للماء والكهرباء على استحداث قطاع لخدمة العملاء في الهيئة وإنشاء مراكز للعملاء. كما قامت مجموعة بريد الإمارات القابضة بإنشاء ما يقارب الـ 25 مكتباً بريدياً جديداً وتم افتتاح 6 مكاتب منها بحلول نهاية 2009.

ومن جهة أخرى عكفت الوزارات على مراجعة هندسة عمليات الخدمات داخلياً وتعزيز قدرات العاملين في مجال خدمة المتعاملين، فمثلاً قامت كل من وزارة التربية والتعليم ووزارة المالية بتحسين وحدات خدمة العملاء فيها. في حين قامت وزارة العمل بإعداد معايير الخدمة المتميزة (تم تحديد 23 معياراً لمراكز الخدمة). أما وزارة العدل، فقد قامت بتوحيد بعض المحاكم والإجراءات القضائية مثل توحيد المحاكم العليا في الدولة وتوحيد إجراءات تسليم المجرمين وذلك لرفع كفاءة العمليات القضائية والتقليل من التأخيرات وطول مدة الانتظار التي قد يتعرض لها المتعاملون مع الوزارة. كما أطلقت وزارة الدولة لشؤون المجلس الوطني برنامج "قول وفعل"، سعياً إلى تعزيز مستويات الأداء ولتعزيز أسس ثقافة التميز في مختلف النشاطات التي تقوم بها الوزارة ودعم قدرات كوادرها البشرية والارتقاء بمستويات أدائهم باعتبارهم حجر الزاوية الذي تستند عليه المبادرات التطويرية والتنمية.

كما ركزت الوزارات والهيئات الاتحادية خلال عامي 2008 و 2009 على تيسير إجراء المعاملات على المتعاملين من خلال توفير الخدمات الحكومية إلكترونياً ضمن برنامج تفعيل الحكومة الإلكترونية، فمثلاً قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بتحسين خدمة العملاء وإجراء جميع الطلبات إلكترونياً عبر موقع الوزارة وإعداد مشروع البوابة الإلكترونية. كما قامت وزارة الاقتصاد بتطوير الخدمات الإلكترونية وإنشاء نظام الشكاوي والمقترحات وتدريب موظفي الوزارة، في حين قامت وزارة العدل بتوفير خدمات قضائية إلكترونية كخدمة كاتب العدل وخدمة حاسبة الرسوم وغيرها. كما قام برنامج الشيخ زايد للإسكان بتوفير بعض خدماته إلكترونياً للمتعاملين، وقامت هيئة الإمارات للهوية بربط بعض الخدمات الإلكترونية ببطاقة الهوية. أما مصرف الإمارات المركزي، فقد قام بتحديث وأتمتة أنظمة الدفع، ومنها المقاصة الإلكترونية والصورية والدفع عبر الهاتف. كما أنشأت هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس نظاماً إلكترونياً لتلقي الشكاوي والاقتراحات. وعمل صندوق الزكاة على مشروع ادفع زكاتك إلكترونياً، بما يحقق عامل اليسر والسهولة لتشجيع المواطنين على أداء فريضة الزكاة. هذا وقامت الهيئة العامة للطيران المدني بتفعيل الخدمات الإلكترونية مثل الحصول على تراخيص للمؤسسات والأفراد عبر الإنترنت.

بالإضافة إلى ذلك قامت الوزارات بالتعاون مع القطاع الخاص بالعمل على تعزيز تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، فمثلاً قامت وزارة الشؤون الاجتماعية بتقديم مشاريع لتشجيع القطاع الخاص على دعم وتقديم الخدمات الاجتماعية من خلال صندوق المسؤولية الاجتماعية. كما قامت وزارة التجارة الخارجية بنشر الاتفاقات التجارية مع مبادئها التوجيهية، وإصدار نشرة الشؤون التجارية وتنظيم أنشطة توعوية للقطاع الخاص.



## إصدار بطاقات الهوية في دولة الإمارات

شهدت السنوات الأربع الماضية تفعيلاً لدور هيئة الإمارات للهوية، حيث قامت بالعمل على اعتماد القانون الاتحادي رقم 9 لسنة 2006 في شأن نظام السجل السكاني وبطاقة الهوية ومن ثم عملت على وضع اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم 4 لسنة 2006 بإنشاء نظام السجل السكاني وبطاقة الهوية، وبدأت بالتنفيذ من خلال تسجيل البيانات الشخصية لكافة السكان بالدولة وحفظها على قواعد بيانات إلكترونية بالتنسيق مع الجهات المختصة وتسجيل بيانات الإحصاءات الحيوية للسكان وربطها مع البيانات الشخصية، وكذلك إصدار بطاقات هوية لجميع سكان دولة الإمارات العربية المتحدة.

وتكمن أهمية بطاقة الهوية التي تركز عليها الهيئة في كونها بطاقة تعريف إلكترونية إلزامية لكل شخص يتعدى سن الـ 15 من المواطنين والمقيمين بصفة قانونية في الدولة وتحتوي على رقم الهوية الذي يربط هوية كل فرد ببياناته الشخصية والبيولوجية مدى الحياة. وسيكون هذا الرقم المرجعية في تعاملات الشخص التي تتطلب إثبات هويته مع المؤسسات الحكومية وبعض المؤسسات الخاصة. ومن المتوقع أن تحل بطاقة الهوية محل العديد من بطاقات التعريف المعمول بها حالياً كبطاقة العمل والبطاقة الصحية ورخصة القيادة وغيرها بالتنسيق مع الجهات المشرفة عليها وموافقتها. وقد عملت الهيئة على توفير مستوى عالٍ من الخدمات لتيسير عملية إصدار البطاقات للجميع من خلال برامج إلكترونية عبر موقعها الإلكتروني مثل برنامج استمارة التسجيل ونظام المواعيد الإلكتروني بهدف ضمان رضا المتعاملين والتخفيف من مشقة مراجعة المراكز والانتظار طويلاً في طوابير المتعاملين.

وهيئة الإمارات للهوية هي هيئة اتحادية مستقلة تم إنشاؤها بموجب المرسوم الاتحادي رقم 2 لسنة 2004، الذي خولها كافة الصلاحيات التي يتطلبها تنفيذ وتطوير مشروع برنامج السجل السكاني وبطاقة الهوية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتتلقى الهيئة دعماً كبيراً لميزانيتها سنوياً نظراً لأهمية المشاريع التي تضطلع بها والفائدة الكبيرة التي تعود بها على الحكومة والمواطن، حيث تم دعم ميزانيتها بمبلغ 160 مليون درهم في عام 2008، وبمبلغ 236 مليون درهم في 2009.

## تفعيل الحكومة الإلكترونية

جاء في أحدث مسح أجرته إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة أن دولة الإمارات العربية المتحدة تحتل الآن المرتبة الخامسة في مجال الخدمات الإلكترونية الإجرائية. وكانت الدولة قد حلت في المرتبة الأولى عربياً والـ 32 من بين الـ 192 دولة الأعضاء في الأمم المتحدة ضمن مؤشر 2008 لجاهزية الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها نظراً للتطور الكبير الذي شهدته الخدمات الإلكترونية وخاصة فيما يتعلق باختصار الوقت لإنجاز المعاملات.

كما حققت الدولة المرتبة الثانية عشرة في مؤشر استخدام الإنترنت الذي تم تقييمه بناءً على مدى حضور المواقع الوطنية على شبكة الإنترنت والمواقع الإلكترونية لعدد من الوزارات منها الصحة والتعليم والشؤون الاجتماعية والعمل والمالية، الأمر الذي يؤكد التزام الدولة بتطبيق أعلى معايير التميز في مجال الحوكمة الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، حصل المجلس الوطني الاتحادي على جائزة أفضل برلمان عربي في الأداء الإلكتروني على مستوى الوطن العربي في ختام أعمال مؤتمر البرلمان والحكومة الإلكترونية "ممارسات الحاضر وتطلعات المستقبل" الذي عقدته المنظمة العربية للتنمية الإدارية بمدينة الإسكندرية تحت إشراف جامعة الدول العربية بمشاركة خمس عشرة دولة عربية في أول مسابقة تنظمها المنظمة.

وتأتي كل هذه الإنجازات في ضوء التوجيه المستمر لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي بتفعيل برنامج الحكومة الإلكترونية ورفع معدلات تحويل الخدمات الحكومية إلى خدمات إلكترونية عبر الحكومة الاتحادية. وانطلاقاً من هذه التوجيهات ومن الأهمية الكبيرة التي توليها الحكومة لمبدأ الحكومة الإلكترونية، جرى العمل خلال عامي 2008 و2009 على إنشاء هيئة الإمارات للحكومة الإلكترونية من خلال مشروع تعديل قانون إنشاء الهيئة العامة للمعلومات، حيث من المزمع أن يتناول القانون الجديد كافة الأمور المتعلقة بتنظيم عمل الحكومة الإلكترونية بالدولة ويحدد اختصاصات الهيئة وينص على أن يكون للهيئة مجلس إدارة ومدير عام ويحدد اختصاصات كل منهما.

ومن أحد أهم ملامح اهتمام الحكومة الاتحادية بمفهوم الحكومة الإلكترونية جعلها من معايير التميز ضمن جائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز. فمثلاً، تجعل الجائزة أحد معايير تقييم الجهات الاتحادية المتميزة في مجال إدارة الأداء هو مدى وجود آليات وأنظمة إلكترونية لجمع وتحليل آليات الأداء ورفع التقارير للمعنيين في الجهات الاتحادية. كما يوجد فئة خاصة للجهة الحكومية المتميزة إلكترونياً، حيث يتم تقييم الجهات الاتحادية من حيث مدى وجود خطة استراتيجية لتصميم وتطوير الخدمات الإلكترونية، ومدى مواكبة هذه الخطة مع الخطة الاستراتيجية للجهة الاتحادية من أجل تحقيق أهدافها. كما تقيم الجائزة درجة التعاون والتنسيق مع الجهات المعنية في تطوير الخدمات الإلكترونية، وكذلك مدى وجود سياسات ومنهجيات بشأن تصميم وتعميم استخدام الخدمات الإلكترونية في مختلف أعمال الجهة الاتحادية بالإضافة إلى مدى وجود سياسة أمن معلومات موثقة ومطبقة ومدى شموليتها وتحديثها.

كما يتمثل توجه الحكومة الاتحادية فيما يتعلق بتفعيل الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع في الدولة في حث الجهات الاتحادية المتقدمة لفئة الجهة الحكومية المتميزة إلكترونياً على تحقيق نتائج عملية مهمة في تحويل خدماتها إلى خدمات إلكترونية، وينعكس ذلك في تركيز جائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز على قياس النتائج المترتبة على الخدمات الإلكترونية ومدى مراجعتها وكيفية تقديمها، وتتضمن هذه النتائج نسبة المعاملات الداخلية والخارجية المنجزة إلكترونياً، ونسبة تحويل الخدمات إلى خدمات إلكترونية، ونسبة اكتمال الخدمات الإلكترونية، ونسبة جاهزيتها ونسبة الإقبال عليها، ونسبة الخدمات الإلكترونية المستحدثة أو الجديدة، إلى جانب نسبة الرضا عن المعاملات الإلكترونية عند جميع المعنيين. كما تركز الحكومة أيضاً على الكفاءة التقنية للخدمات الحكومية من خلال تقييم عدد الاختراقات الأمنية، ومعدل توفر الموقع الرئيسي والمواقع المتصلة بصفة مستمرة. كما تقيم الجائزة مدى مساهمة الخدمات الإلكترونية في تبسيط الإجراءات الداخلية وفي تفعيل الاتصالات داخل الجهة الاتحادية وفي الحد من المعاملات والنماذج الورقية، وحجم جهود الجهة الاتحادية في قياس أداء وفعالية الخدمات الإلكترونية بشكل دوري.



## تطوير آلية تحصيل الإيرادات

انطلاقاً من حرص الحكومة الاتحادية على رفع مستويات الخدمات المقدمة للمتعاملين والجمهور وتيسير إتمام المعاملات الحكومية، قامت الحكومة من خلال جهود وزارة المالية بتطوير نظام التحصيل والدفع الإلكتروني من خلال إطلاق الجيل الثاني من نظام الدرهم الإلكتروني لتحصيل رسوم الخدمات الحكومية الإلكترونية والذي يتبنى أحدث التقنيات وتكنولوجيا المعلومات، علاوة على اتباع أفضل الممارسات العالمية في مجال الدفع الإلكتروني وآليات التحصيل الجديدة، التي تعتبر أكثر أماناً وحماية وفعالية، إضافة إلى توفير طرق وقنوات دفع إلكترونية جديدة ومنتوعة، تناسب مختلف الشرائح والفئات، الأمر الذي يتيح توسعاً أكبر لها كمنظومة دفع إلكترونية متكاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة، ومرتبطة بشبكات الدفع العالمية الأخرى لرفع مستوى الخدمة المقدمة للعملاء والجمهور، والارتقاء إلى مصاف الدول المتقدمة في مجال الدفع والتحصيل الإلكتروني.

ويوفر الجيل الثاني من الدرهم الإلكتروني المزيد من خدمات الدفع والتحصيل الإلكتروني، مثل تحصيل رسوم الخدمات الحكومية وغير الحكومية، ودفع الفواتير الاستهلاكية والمخالفات والغرامات، والتجارة الإلكترونية والدفع عبر الإنترنت، والدفع عبر الهاتف النقال. كما يتميز بإمكانية إعادة التعبئة عبر قنوات متعددة، مثل أجهزة الصراف الآلي المخصصة للنظام، وقنوات توزيع البطاقات، والتحويل المباشر من الحساب المصرفي أو الهاتف المتحرك.



## تطوير ومتابعة الأداء

تعتمد الحكومة الاتحادية نهج المتابعة الميدانية للأداء الحكومي وتؤكد القيادة على أهمية وضع القدوة الحسنة للعاملين في الحكومة الاتحادية ومن ثم المتابعة عن قرب لطبيعة تنفيذ التوجيهات والاستراتيجيات في الوزارات والهيئات الاتحادية خاصة في قطاع الخدمات لضمان رضا المتعاملين.



« نحن ندرك تماماً أن الحفاظ على ما تحقق على أرض الوطن من إنجازات ومكتسبات ضخمة في كافة المجالات يتطلب منا جميعاً مضاعفة الجهود والطاقات من أجل مواكبة البحوث والاكتشافات العلمية، وأن نعمل على تطوير الأداء وذلك بالتدريب المتواصل واكتساب المزيد من الخبرات.»

صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان  
رئيس الدولة

## إطلاق نظام "أداء" لمتابعة الأداء الحكومي

شهد عام 2008 إطلاق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي نظام "أداء" رسمياً إيداناً ببدء مرحلة جديدة من مراحل عمل الحكومة الاتحادية من خلال المتابعة الدقيقة لأداء جميع الوزارات والهيئات التابعة لها في تنفيذها لاستراتيجية حكومة دولة الإمارات التي تم إطلاقها في أبريل 2007 وتحقيق أهدافها، وذلك تماشياً مع رؤية صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة لتطوير الأداء الحكومي.

ويُعد نظام "أداء" أول نظام إلكتروني متكامل وشامل مدعم باللغة العربية على مستوى المنطقة لإدارة الأداء الحكومي ضمن مختلف وزارات وهيئات وأجهزة الحكومة الاتحادية، وهو يستهدف إيجاد منظومة إلكترونية شاملة تساهم في تعزيز قدرة الحكومة الإماراتية على متابعة مستويات الأداء في مختلف وزاراتها وهيئاتها الاتحادية بشكل مباشر عبر منصة إلكترونية يتم من خلالها جمع وعرض وتحليل بيانات الأداء وفقاً لأسلوب منهجي وعلمي دقيق. وتهدف هذه المنصة إلى دعم اتخاذ القرار في المؤسسات الاتحادية عبر توفير كم هائل من المعلومات الدقيقة والسريعة عن طريق شبكة الإنترنت للمسؤولين في الجهات الاتحادية حول مستويات تطبيق الأهداف الإستراتيجية والمبادرات الرئيسية لهذه الجهات، بالإضافة إلى مستوى تميز الخدمات مما يساعد على اتخاذ القرارات المناسبة لتحسين وتطوير الخدمات المقدمة للجمهور.

ويتم إدخال البيانات على يد منسقي الأداء الذين تم تعيينهم في كافة الجهات الاتحادية بالتنسيق مع وزارة شؤون مجلس الوزراء - وهي الجهة الاتحادية المطورة للنظام والقائمة عليه - ليقوم فريق مختص من الوزارة فيما بعد بتحليل البيانات وإصدار التقارير التي ترفع دورياً لمجلس الوزراء لاتخاذ القرارات اللازمة. ويضم النظام أكثر من 3000 مؤشر للأداء بنوعها الاستراتيجي والتشغيلي، والتي تم تحديثها بناءً على إستراتيجية حكومة دولة الإمارات والخطط الاستراتيجية التي طورتها الوزارات والهيئات الاتحادية في ضوءها. ومن الجدير بالذكر أن نظام "أداء" الإلكتروني لمتابعة الأداء الحكومي بالصورة التي أطلق عليها يشكل أحدث حلقات التحول نحو الحكومة الإلكترونية التي تشهدها الدولة، وبفضل هذا النظام يمكن الإطلاع على التقارير الدورية عن نتائج أعمال الوزارات وأداء الحكومة بشكل دائم ومستمر.





## برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي

تم إطلاق برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي من قبل صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي في يونيو 2009، ليكون أول برنامج متكامل لتحقيق الأداء المتفوق وتعزيز ممارسات التميز الحكومي على مستوى الحكومة الاتحادية، وذلك انطلاقاً من رؤية سموه بجعل حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة من أفضل الحكومات على مستوى العالم. وينضوي تحت البرنامج مشروع دراسات رضا المتعاملين وتقارير المتسوق السري، وأوسمة رئيس مجلس الوزراء للموظفين المتميزين، وجائزة الإمارات للتميز الحكومي.

ويهدف البرنامج إلى تطوير أداء المؤسسات والهيئات الاتحادية عبر بناء مقومات التميز في الحكومة الاتحادية، ويشمل أربعة محاور هي: محور التوعية والتعلم، ومحور نقل المعرفة، ومحور بناء القدرات، إضافة إلى محور جوائز التميز الذي يتضمن جائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز التي تسعى لأن تكون أرفع جائزة للتميز المؤسسي على مستوى الحكومة الاتحادية، فضلاً عن أوسمة رئيس مجلس الوزراء التي يتم منحها إلى ست فئات على مستوى الموظفين المتميزين في الحكومة الاتحادية. وتعمل جميع هذه الأوسمة على زيادة الوعي بمفهوم التميز الحكومي وتشجع على التعليم المستمر للارتقاء بالأداء على المستوى الفردي.

ويقوم برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي بالتنسيق مع كافة الجهات الاتحادية بتفعيل وتطوير أدوات قياس الأداء ومعايير التقييم من خلال أعضاء فرق التميز المؤسسي في الوزارات والهيئات الحكومية الاتحادية، بهدف الوصول بالعمل والأداء الحكومي إلى أرقى المستويات من التميز وجودة الخدمات التي توفرها الحكومة للمتعاملين والمجتمع.

## إطلاق جائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز

تم إطلاق جائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز ضمن برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي في يونيو 2009، وهي تسعى إلى أن تكون أرفع وأسمى جائزة للتميز المؤسسي على مستوى الوزارات والهيئات الحكومية الاتحادية بدولة الإمارات العربية المتحدة وأن تمكن الجهات الاتحادية المختلفة من عرض الإنجازات في تطوير أنظمة العمل والخدمات والتعرف على نقاط القوة وفرص التحسين لديها لتمكين من تطوير أدائها بشكل مستمر. وتهدف الجائزة بشكل رئيسي إلى تعزيز دور المؤسسات الحكومية الاتحادية في خدمة جميع فئات المجتمع وذلك عن طريق نشر الوعي بمفاهيم وأسس إدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي. وتتيح الجائزة الفرصة للمؤسسات الحكومية الاتحادية لإبراز كافة جهودها وأنظمتها الإدارية المتميزة ولعرض النتائج المؤثرة على مستوى الخدمات المقدمة لجميع المعنيين وكذلك نقل أفضل التجارب التي يتم التعرف عليها أثناء عمليات التقييم إلى جميع الجهات الحكومية ليطم الاستفادة منها وتعميمها.

وتتكون جائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز من خمس فئات:

فئات الجائزة	تفاصيل الفئات
الفئات الرئيسية	الجهة الاتحادية المتميزة - الإدارة الاتحادية المتميزة - المنطقة الحكومية أو المكتب الحكومي المتميز
فئات جوائز فرق العمل	فريق العمل المتميز في الجهة الاتحادية - فريق العمل المشترك المتميز
فئات جوائز التجارب	التجربة الإدارية - التجربة التقنية / الفنية المتميزة
الفئات الفرعية	الجهات الاتحادية المتميزة في خدمات المتعاملين، وفي مجال الموارد البشرية، وفي مجال القيادة المؤسسية، وفي مجال التخطيط الاستراتيجي، وفي مجال إدارة العمليات
فئات أفضل المميزات	مجال إدارة الأداء - المجال التقني - مجال الإبداع - مجال إدارة المعرفة - مجال الاتصال الحكومي

كما يتم توزيع أوسمة رئيس مجلس الوزراء التي يتم منحها إلى ست فئات على مستوى الموظفين المتميزين وتتضمن المجال الإشرافي، والمجال الفني/التقني/الهندسي، ومجال الوظائف المتخصصة، والمجال الميداني، والمجال الإداري، والمتميزين من الموظفين الجدد، بما يحفز العاملين في الحكومة الاتحادية من الأفراد على الجد والإنجاز والتميز.

وقد تبنت الجائزة المفاهيم والأسس العالمية للتميز المؤسسي وكذلك معايير نموذج الجمعية الأوروبية لإدارة الجودة "EFQM" وذلك من أجل تقييم المؤسسات وقياس مستوى أدائها، حيث تم تحديد معايير تقييم رئيسية وفرعية لكل فئة من فئات الجائزة، كما تم تحديد علامات قصوى متفاوتة لكل معيار من معايير التقييم، ويعكس عدد النقاط مدى الأهمية النسبية للمعيار ودرجة التركيز عليه في عمليات التطوير في الأداء والخدمة. ويتم جمع معلومات التقييم للجهات الاتحادية المختلفة من خلال استبيانات رضا المتعاملين واستبيانات رضا الموارد البشرية وتقارير المتسوق السري التي تجريها الأمانة العامة للبرنامج، بالإضافة إلى تقييم نتائج عمل الجهات وإنجازاتها حسب مختلف المعايير التي تحددها الجائزة.

وتهدف الجائزة إلى إحداث نقلة نوعية وتطوير شامل في أداء الوزارات والمؤسسات الحكومية الاتحادية، كما تحرص الجائزة على الالتزام بمراجعة وتطوير معايير التقييم بشكل منتظم لتواكب التغيرات الحديثة في مجال الإدارة والجودة والتميز على المستوى العالمي، ولتستجيب لأية تطورات في مجال العمل الحكومي، ولتأخذ بالاعتبار آراء وملاحظات المعنيين.

## مشروع دراسات رضى المتعاملين والمتسوق السري

في إطار حرص الحكومة على رفع الأداء الحكومي، تم إطلاق مشروع دراسات رضى المتعاملين والمتسوق السري في أبريل عام 2008 كجزء من استراتيجية تطوير خدمات الحكومة الاتحادية، والذي تم ضمه إلى برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي فيما بعد ليكون جزءاً من الآلية التي يتم من خلالها تقييم ومقارنة أداء الجهات. ويتضمن المشروع قيام مجموعة من المتعاملين السريين المدربين بزيارة الجهات الاتحادية على أنهم متعاملون عاديون وتقييم جودة خدمات هذه الجهات وفقاً لمجموعة من العوامل والمعايير الثابتة إما من خلال تنفيذ معاملة فعلية كاملة أو من خلال جمع المعلومات عن مكان وآلية تقديم الخدمة من خلال إجراء المكالمات الهاتفية وزيارة الموقع الإلكتروني للجهة.

ويهدف المشروع إلى تحديد الوزارات والهيئات الحكومية ذات الأداء المتميز في خدمة المتعاملين من خلال قياس النتائج الميدانية رضى المتعاملين - والتي تدخل في تقييم نتائج فئة الجهة الاتحادية المتميزة في خدمة المتعاملين - وهي إحدى فئات جائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز. وبهذا يكون الهدف الأكبر للمشروع هو الارتقاء بأداء الخدمات في الوزارات والهيئات الاتحادية وذلك لتحقيق نسبة لا تقل عن 70% من رضى المتعاملين، وضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية لحكومة دولة الإمارات والتي تتعلق بالتطوير الحكومي وجودة الخدمات. كما يرمي المشروع إلى نشر ثقافة وفكر التميز والجودة وبناء القدرات في الجهات الاتحادية بالإضافة إلى تعزيز روح التنافس الإيجابي بين الوزارات والهيئات الحكومية في مجال خدمة المتعاملين. وقد تم إطلاق الدورة الأولى من مشروع دراسة المتسوق السري رضى المتعاملين في إبريل 2008، وتلى ذلك إطلاق الدورة الثانية من مشروع دراسة المتسوق السري ورضا المتعاملين في نوفمبر 2009، وسيتم توفير التقرير النهائي لدراسة المتسوق السري ورضا المتعاملين في 2010.

## تعزيز إدارة الموارد المالية

في إطار حرص الحكومة الاتحادية على تحقيق أعلى مستويات الكفاءة الإدارية والتشغيلية في كافة جهاتها، قامت وزارة المالية في عام 2008 بتأسيس مكاتب التدقيق الداخلي بالوزارات الاتحادية والبدء بتطوير منهجية التدقيق الداخلي المشترك بهدف منح المزيد من الصلاحيات المالية للوزارات فيما يخص الرقابة المالية، بالإضافة إلى قيام الوزارة بتنظيم برامج ودورات تدريبية من شأنها رفع كفاءة العاملين في مجال التدقيق المالي عبر الحكومة الاتحادية. وبهذا، قطعت الحكومة شوطاً كبيراً في تنظيم الرقابة والتدقيق المالي الداخلي وفق أحدث الأنظمة والبرامج المالية والمحاسبية المتبعة على مستوى العالم.

وتستهدف مكاتب التدقيق الداخلي النظم المالية إلى جانب الالتزام بسياسات الإدارة والحفاظ على سلامة الأصول ومنع أي عمل غير قانوني، إلى جانب تحقيق الدقة والتكامل في القيود المحاسبية وتقديم البيانات المالية الصحيحة وبصورة دورية. وتضطلع هذه المكاتب أيضاً بتقييم فاعلية وكفاءة الضوابط الداخلية وتحديد المخاطر، وبالتالي اكتشاف المشاكل التشغيلية في الوقت المناسب وإعداد المقترحات لتحسين الأنظمة الإدارية في الحكومة الاتحادية.

## تعزيز الشفافية والمحاسبة

في إطار التزام الحكومة الاتحادية في دولة الإمارات بالارتقاء بمعايير المحاسبة والشفافية والحوكمة من خلال المتابعة عن قرب لأداء وعمل الوزارات والجهات الاتحادية العاملة بالدولة وتعزيز كفاءة إدارتها، أطلق ديوان المحاسبة - وهو الجهاز الأعلى للرقابة المالية والمحاسبة والذي يرفع تقاريره إلى المجلس الوطني الاتحادي - خلال عام 2009 خدمة إلكترونية تتيح للجمهور والمتعاملين الإبلاغ عن حالات الاحتيال التي قد تحدث في مؤسسات الحكومة الاتحادية، وتعتبر هذه المبادرة هي الأولى من نوعها في الشرق الأوسط. وتتوفر خدمة "الإبلاغ عن الاحتيال" عبر الموقع الإلكتروني الخاص بديوان المحاسبة، ويمكن أيضاً استخدامها من قبل موظفي الحكومة الاتحادية وموردي الخدمات والسلع للإبلاغ عن أي نشاط مشبوه - كالسرقية أو إساءة استخدام الأصول، والرشوة والتلاعب في الحسابات، والمزاعم غير الصحيحة بهدف الحصول على مزايا وإعانات الحكومة الاتحادية، وأيضاً قرصنة الكمبيوتر وسرقة المعلومات بحيث يتم بمجرد الإبلاغ معالجة القضايا بطريقة حكيمة ودقيقة.

وكان ديوان المحاسبة قد أتم في شهر مايو من عام 2009، أولى عمليات التدقيق والرقابة المالية لمؤسسات الحكومة الاتحادية وفقاً لمعايير التدقيق الدولية المعتمدة عالمياً. وتأتي هذه العمليات في إطار برنامج ممارسات المحاسبة الدولية، الذي يعكف الديوان على تطبيقه حالياً ضمن عدة مراحل، ومن المتوقع أن يكتمل بنهاية عام 2012. كما بدأ ديوان المحاسبة في عام 2009 تنظيم ندوة سنوية للتدقيق المالي في القطاع العام بحضور رؤساء أجهزة الرقابة الحكومية المحلية في الدولة بهدف تبادل الخبرات والآراء واستعراض أفضل الممارسات وسبل تعزيز التنسيق بين المؤسسات الحكومية المحلية والارتقاء بمعايير التدقيق والحوكمة والمحاسبة في القطاع العام.



## دعم وتنمية الكوادر الحكومية

تري الحكومة الاتحادية في الكوادر الوطنية العاملة فيها السواعد التي تنفذ المبادرات وتحقق الأهداف، ولهذا وجهت القيادة الرشيدة بضرورة تطوير هذه الكوادر والاهتمام بها وصل مهاراتها بما يؤهلها للاضطلاع بالمسؤوليات الملقاة على عاتقها، وخصوصاً بعد إطلاق استراتيجية حكومة دولة الإمارات في عام 2007، والتي يتطلب تنفيذها مستويات عالية من المهنية والمهارات الاستراتيجية والإدارية والتنفيذية والتقنية في مختلف المجالات. ولهذا، بذلت الحكومة جهوداً عديدة في جذب المهارات والكفاءات المتميزة وبناء قدرات العاملين فيها وتحفيزهم ورفع مستويات رضاهم وتعزيز أدائهم.



«مقاصد الاستراتيجية لن تتحقق دون برامج حقيقية لتطوير قيادات وطنية شابة قادرة على تحمل المسؤولية وممارستها.»

صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان  
رئيس الدولة

## قانون الموارد البشرية

أصدر صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة المرسوم بقانون اتحادي رقم 11 لسنة 2008 بشأن الموارد البشرية والذي يتضمن الكثير من البنود التي تحدد حقوق وواجبات الموظف بالشكل الذي يحقق نقلة نوعية في العمل الإداري بدولة الإمارات، ويهدف إلى الارتقاء بالقوى البشرية العاملة بمختلف المؤسسات الحكومية. ويحمل القانون الجديد العديد من المميزات التي تم استقاؤها من نهج وروح استراتيجية حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث جاء القانون الجديد شاملاً جامعاً ليضع نسقاً جديداً يحكم كافة الأطر المتعلقة بالكادر البشري في الوزارات والهيئات والأجهزة الاتحادية في الدولة.

ويأتي إصدار قانون الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية بدولة الإمارات العربية المتحدة في إطار الرؤية السديدة لصاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة وأخيه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي نحو ترسيخ مكانة دولة الإمارات كنموذج يحتذى به على المستويين الإقليمي والدولي في ناحية تطوير البنى الأساسية والهيكل التشريعية من أجل تأكيد أعلى مستويات المرونة والدقة والامتياز في الأداء خاصة على المستوى الحكومي الذي أصبح منافساً في دولة الإمارات للقطاع الخاص في مجال تطبيق أسس ومبادئ واستراتيجيات جودة الأداء.

ويهدف القانون الجديد إلى وضع إطار تنظيمي جديد للموارد البشرية في الحكومة الاتحادية يتسم بالشمولية ويساهم في تعزيز الأداء الحكومي، بالإضافة إلى تحديد حقوق وواجبات الكوادر العاملة في الحكومة الاتحادية على أساس تقييم مستويات الأداء واعتماد معايير الكفاءة الوظيفية، إلى جانب تحقيق الموازنة بين احتياجات العمل والبعد الاجتماعي لضمان أعلى مستويات رضى العاملين في الحكومة الاتحادية.

ولعل من أهم ملامح القانون أنه يتيح المرونة في أنواع التوظيف في الحكومة الاتحادية - التوظيف بدوام جزئي والتوظيف المؤقت والتوظيف بعقد خاص - بما يساهم في توظيف عدد أكبر من المواطنين حسب ظروفهم وبالتالي يساهم في تخفيف نسبة البطالة في الكوادر البشرية المواطنة. كما أن القانون يركز على حماية حقوق الموظفين من حيث إعطاء الأولوية لذوي الاحتياجات الخاصة وضمان المساواة بين الموظفين الاتحاديين من خلال إلزام الحكومة باعتماد إجراءات فورية لحل النزاعات والإشكالات والنظر في التظلمات، إلى جانب تحديد حد أدنى للراتب الإجمالي بما يضمن مستويات حياة كريمة للعاملين في الحكومة الاتحادية. كما يراعي القانون النواحي الاجتماعية والشخصية للموظفين من خلال منح إجازة الأبوة والإجازات الدراسية المدفوعة وإذن مغادرة لمدة ساعتين يومياً للموظفة المرضع لمدة أربعة أشهر من تاريخ الوضع.

ويلزم القانون الجهات الاتحادية بتدريب وتطوير الموارد البشرية، ويربط العلاوات والترقيات والمكافآت بأنواعها بمستويات أداء الموظفين مما من شأنه أن يساهم في تطوير مستويات الأداء وتشجيع الإنجاز الفردي وروح الفريق وتشجيع التعلم والتطور المستمرين، كما يشدد القانون على ضرورة بناء ثقافة مؤسسية على أعلى المستويات تحفز مشاركة الموظفين وتضمن فرصاً متكافئة وتتسم بالعدل والأمن ومراعاة التنوع الثقافي والفردي، إضافة إلى التركيز على أفضل معايير خدمة العملاء وتنظيم أفضل التشريعات فيما يتعلق بالهدايا والرشاوي وتضارب المصالح وتوظيف الأقارب، وكل ذلك حرصاً على ضمان تحقيق أهداف الحكومة الاتحادية وكافة العاملين فيها.

## زيادة رواتب العاملين في الحكومة الاتحادية

بتوجيهات من صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة أمر صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي بزيادة رواتب العاملين في الحكومة الاتحادية من المدنيين بالإضافة إلى العسكريين العاملين في وزارة الداخلية بنسبة 70% من قيمة الراتب الأساسي للموظف، وذلك اعتباراً من يناير 2008. وشمل القرار زيادة معاشات المتقاعدين المدنيين، وكذلك العسكريين من وزارة الداخلية بنفس النسبة أي 70% اعتباراً من مطلع 2008.

كما تم في نهاية عام 2009 إصدار قرار مجلس الوزراء رقم 35 لسنة 2009 بتعديل قرار مجلس الوزراء رقم 9 لسنة 2008 بتعديل جداول الدرجات والرواتب والعلاوات الدورية للموظفين المواطنين وغير المواطنين العاملين بالحكومة الاتحادية والذي يعمل به بأثر رجعي اعتباراً من الأول من يناير 2008، حيث يضاف إلى الرواتب الأساسية للمواطنين المدنيين العاملين بالحكومة الاتحادية نسبة 70% تحسب على أساس بداية الراتب الأساسي لكل درجة وظيفية وذلك اعتباراً من 1 يناير 2008، كما تضاف إلى رواتب العاملين المدنيين غير المواطنين بالحكومة الاتحادية علاوة تكميلية بنسبة 70% تحسب على أساس بداية مربوط الراتب الأساسي لكل درجة وظيفية وذلك اعتباراً من 1 يناير 2008.

وتهدف هذه الزيادات في الرواتب الاتحادية، إلى تحسين مستوى المعيشة لموظفي الحكومة الاتحادية وتوفير سبل الراحة والعيش الكريم لهم.

## إنشاء الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

تم إنشاء الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية في عام 2009 بموجب المرسوم بقانون اتحادي رقم 11 لسنة 2008 بشأن الموارد البشرية، ليكون لها الدور المستقبلي في دعم وتطوير الموارد البشرية في القطاع الاتحادي الذي يعمل فيه نحو 79 ألف موظف وموظفة على مستوى الدولة، باعتبار هذه الموارد القاعدة الرئيسية لتطبيق الخطة الاستراتيجية لكل وزارة اتحادية. وقد أنيطت بالهيئة الصلاحيات والمسؤوليات العامة المتعلقة بإدارة الموارد البشرية للوزارات والهيئات الاتحادية، وجاءت لتحل محل مجلس الخدمة المدنية. وتضطلع الهيئة بدراسة واقتراح السياسات والتشريعات المتعلقة بالموارد البشرية على مستوى الحكومة الاتحادية، إلى جانب مساعدة الوزارات على التنفيذ السليم للتشريعات المتعلقة بالموارد البشرية والتأكد من التزامها بأحكام قانون الموارد البشرية الجديد واللوائح التنفيذية له والنظر في الاعتراضات على قرارات لجنة التظلمات.

وتجدر الإشارة إلى أن القطاع الحكومي الاتحادي قد شكل فريق عمل مشترك وموحد لتطبيق قانون الموارد البشرية الجديد حيث تقوم الهيئة بتنفيذ ورش عمل عامة لكل الوزارات وعقد ورش تخصصية بناء على طلب كل جهة حول موضوع معين في القانون بالإضافة إلى وضع برنامج للندوات في كل جهة على حدة.

## التركيز على بناء قدرات العاملين في الحكومة الاتحادية

انطلاقاً من اعتبار الحكومة الاتحادية أن المورد البشري هو العامل الأهم في معادلة التنمية بكافة أبعادها، وأن نجاح المؤسسات على اختلاف طبيعتها عملها يعتمد على مدى اهتمامها بمواردها البشرية تدريباً وتأهيلاً، تضمن قانون الموارد البشرية الاتحادية فصلاً كاملاً عن التدريب والتطوير، بحيث يلزم الوزارات بتدريب موظفيها المواطنين وتطوير معرفتهم ومهاراتهم الوظيفية في الوظائف التي يشغلونها أو في الوظائف الأعلى المخطط لهم تولى مسؤولياتها ومهامها. كما يلزم القانون الوزارات بوضع وتنفيذ خطط سنوية لتدريب وتأهيل الموظفين من جميع المستويات الوظيفية تكون مبنية على دراسات تحليلية لتحديد احتياجات التدريب والتطوير من خلال مصادر متعددة تشمل تقييمات الأداء السنوية، والموظفين ومديريهم وغيرها من المصادر المعتمدة. كما يجيز القانون للوزارات رعاية خريجي الثانوية العامة المواطنين لدراسة بعض التخصصات المهنية والفنية، كما يجيز لها رعاية بعض الموظفين لإكمال دراساتهم العليا في إطار تعزيز قدرات الكوادر الوظيفية عبر الحكومة الاتحادية.



«أقول لجميع الموظفين أن كل موظف في الحكومة الاتحادية هو محل اهتمامي المباشر وأن لكل مجتهد نصيباً وأقول لهم أيضاً أن فرص التطور والترقي مفتوحة للجميع ولا حدود لها بشرط العمل الجاد والمخلص والمتفاني في خدمة الوطن والمواطنين.»

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم  
نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي

## إطلاق برنامج "قيادات حكومة الإمارات"

قامت الحكومة من خلال جهود وزارة شؤون مجلس الوزراء بإطلاق برنامج "قيادات حكومة الإمارات" في فبراير 2008 بتوجيهات من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، ويهدف البرنامج إلى إعداد وتطوير قيادات حكومية اتحادية من المستويات المختلفة، وذلك عبر اطلاعهم على أفضل الخبرات والممارسات العالمية من خلال برنامج متكامل من ورش العمل وبرامج التطوير الإلكتروني، والمشاريع الميدانية إضافة إلى الزيارات الميدانية إلى حكومات رائدة في مجال القطاع الحكومي بما يوفر للقيادات الحكومية فرصة الاحتكاك بالقيادات الحكومية من مختلف دول العالم للوقوف على أفضل الممارسات العالمية في مجال الإدارة الحكومية في دول رائدة مثل نيوزلندا، أستراليا، بريطانيا، كندا. كما يتم تزويد المنتسبين ببرنامج متابعة وتقييم ذاتي بهدف نقل هذه المعارف والممارسات إلى وزاراتهم وهيئاتهم الاتحادية وفق أعلى المعايير العالمية.

ويعكس البرنامج سعي حكومة دولة الإمارات المستمر لتطوير الكفاءات والقيادات المواطنة القادرة على تحقيق رؤيتها واستراتيجيتها، وذلك عبر التعاون مع العديد من الجامعات العالمية والمؤسسات العلمية المرموقة. ويضم البرنامج ثلاث فئات فرعية هي: فئة "القيادات الاستراتيجية"، المخصصة لقيادات الصف الأول من مدراء العموم في الوزارات والدوائر الاتحادية، وفئة "القيادات التنفيذية" والمخصصة للمدراء التنفيذيين ومدراء الإدارات، و"فئة قيادات المستقبل" المخصصة لنواب مدراء الإدارات فما دون، بما مجموعه 100 منتسب يتم ترشيحهم من قبل الجهات التي يعملون بها ويخضعون للتقييم عن طريق مراكز تقييم متخصصة وفق أفضل المعايير الدولية في هذا المجال.

وقد تم تخريج الدفعة الأولى من القيادات التنفيذية في شهر ديسمبر من عام 2009 بعد استكمال الفترة التدريبية المخصصة لها والتي استمرت 18 شهراً.





## الاتصال الحكومي

انطلاقاً من إدراك الحكومة الاتحادية بدولة الإمارات العربية المتحدة لدى تطور المشهد الإعلامي في المنطقة والعالم بشكل كبير من حيث تنوع وتعدد الوسائل الإعلامية والأهمية المتزايدة لأنظمة الاتصال المتطورة في الحكومات المتقدمة، قامت الحكومة باتخاذ عدد من الخطوات التي من شأنها أن تؤدي إلى توفير نظام متكامل في الحكومة للتعامل الفعال والتواصل البناء مع وسائل الإعلام المختلفة وكافة الشركاء الاستراتيجيين بما يؤدي إلى تسهيل وصول المعلومات للجمهور وتعزيز الشفافية والمهنية مع وسائل الإعلام وكافة فئات الجمهور.

## إنشاء مكتب الاتصال الحكومي

تم إنشاء مكتب الاتصال الحكومي ضمن الأمانة العامة لمجلس الوزراء في عام 2008 تنفيذاً لتوجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي ببناء نظام متكامل للاتصال الداخلي والخارجي في الحكومة الاتحادية يواكب التطورات العالمية في هذا المجال ويدعم الخطة الاستراتيجية لحكومة دولة الإمارات. ويهدف المكتب إلى تعزيز صورة الحكومة الاتحادية محلياً وعالمياً وضمان أعلى معايير الشفافية ودقة المعلومات في الوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية عبر تبني أفضل الممارسات العالمية في مجال الاتصال الحكومي.

وتتضمن اختصاصات مكتب الاتصال الحكومي اقتراح وتطوير الخطة الاستراتيجية العامة للاتصال الحكومي في الحكومة الاتحادية، واقتراح وتطوير أنظمة ومعايير موحدة لهوية الحكومة الاتحادية والشعار الرسمي للدولة ومتابعة تنفيذها، والعمل على توحيد الرسائل الحكومية الموجهة للجمهور، واعتماد آلية لتطوير وتوحيد الرسائل الإعلامية الصادرة من الجهات الحكومية الاتحادية بخصوص أهم المسائل الوطنية والاجتماعية. كما يتولى المكتب أيضاً اقتراح وتطوير أنظمة ومعايير موحدة للاتصال الداخلي في الوزارات والهيئات والمؤسسات الاتحادية وفيما بينها بالإضافة إلى اقتراح الوسائل والأنظمة اللازمة لتبادل المعلومات والخبرات بين الوزارات والهيئات والمؤسسات الاتحادية.

كما أن أحد أهم اختصاصات مكتب الاتصال الحكومي والذي سيمكن الحكومة الاتحادية من تحقيق رؤيتها للاتصال الحكومي هو بناء قدرات العاملين في مجال الاتصال الحكومي على مستوى الحكومة الاتحادية وفق خطة متكاملة لتدريب وصقل وبناء الخبرات والمهارات بالتعاون مع الجهات المتخصصة وبيوت الخبرة في هذا المجال. كما يركز المكتب على تقديم الدعم والمشورة للوزارات والمؤسسات الاتحادية وتشجيع وتيسير تبادل المعلومات والخبرات والتنسيق المستمر في مجال الاتصال الحكومي من خلال شبكة الاتصال الحكومي، كما يعكف المكتب على نشر أفضل ممارسات الاتصال الحكومي عبر الحكومة الاتحادية من خلال الأدلة الإرشادية التي تعين الجهات الاتحادية على تطبيق أحدث نظم وعمليات الاتصال الحكومي مثل كيفية تطوير استراتيجيات الاتصال، وكيفية تطوير واستخدام الرسائل الإعلامية الموحدة، وكيفية إدارة العلاقات الإعلامية، وكيفية إجراء المقابلات الإعلامية، وكيفية تطوير خطط إدارة الاتصال أثناء الأزمات، وغيرها من العمليات الأساسية في الاتصال الحكومي.

## إطلاق استراتيجية متكاملة للاتصال الحكومي

قام مكتب الاتصال الحكومي في يونيو 2009 بإطلاق استراتيجية الاتصال الحكومي للحكومة الاتحادية والتي تركز على تحقيق التوازن بين بناء نظام متكامل للاتصال الحكومي من جانب، وبين التصدي الفعال والعاجل للقضايا الإعلامية ذات الأولوية من جانب آخر، حيث شملت الاستراتيجية مجموعة محاور يتفرع من كل محور عدد من الأهداف الاستراتيجية والمبادرات التي يسهل قياسها من خلال معايير أداء واضحة ومحددة.

وتم تطوير هذه الاستراتيجية بما يدعم استراتيجية حكومة دولة الإمارات ويحقق أهدافها، بحيث تتضمن محاورها الاستخدام الفعال والشامل لوسائل الاتصال المختلفة في إيصال الرسائل الإعلامية، فضلاً عن تركيزها على بناء القدرات المهنية في مجال الاتصال الحكومي، كما تتضمن آليات توظيف الاتصال الحكومي لدعم صنع القرار الحكومي من خلال التواصل والتخطيط الإعلامي الفعال. كما تتميز استراتيجية الاتصال الحكومي للحكومة الاتحادية بوجود محور لقضايا الاتصال الحكومي ذات الأولوية، والتي تتطلب التركيز عليها بشكل عاجل وفعال بهدف تعزيز مبادئ الشفافية والمرونة من جانب، والتواصل مع الجماهير المعنية بشكل أكثر مهنية وفاعلية من جانب آخر.





United Arab Emirates

مكتب الاتصال الحكومي  
GOVERNMENT COMMUNICATIONS OFFICE

Government Identity Guidelines  
For the UAE Federal Authorities, Councils,  
Programmes and Establishments

دليل الهوية الحكومية  
للهيئات والمجالس والمؤسسات الاتحادية  
بدولة الإمارات العربية المتحدة

gcco.ae

SAMPLE

gcco.ae

SAMPLE

SAMPLE

SAMPLE

مكتب الاتصال الحكومي

## إطلاق نظام المتحدث الرسمي للحكومة الاتحادية

قام مكتب الاتصال الحكومي في عام 2008 بإطلاق نظام المتحدث الرسمي للحكومة الاتحادية في الدولة الذي تم تطويره وفق أفضل المعايير في هذا المجال، والذي يركز على منظومة متكاملة من الأدوار والسياسات والبرامج التي تتلاءم مع متطلبات الحكومة الاتحادية خلال المرحلة المقبلة. ويسعى النظام إلى تحديد المخولين من المسؤولين الحكوميين بالإدلاء بالتصريحات عن الحكومة الاتحادية إلى وسائل الإعلام ليكونوا المصدر الرسمي الوحيد للمعلومات حسب اختصاصاتهم، بالإضافة إلى تحديد الأدوار والمسؤوليات وتنظيم إجراءات تعامل الحكومة الاتحادية بكل وزاراتها وهيئاتها مع وسائل الإعلام وتسهيل مهمة الإعلاميين أثناء تحصيل المعلومات من الجهات الحكومية الاتحادية المختلفة عن طريق تبني منهجية واضحة وإجراءات موحدة وضمان مصداقية ومرجعية المعلومات الصادرة عن الجهات الحكومية. كما يركز النظام على تحقيق سهولة تدفق المعلومات وشفافية التعامل مع الإعلاميين والتواصل المنهجي والمستمر معهم.

وقد تم من خلال النظام تحديد فئتين رئيسيتين للمتحدثين الرسميين في الحكومة: الفئة الأولى هم: أصحاب السمو والمعالي الشيوخ والوزراء ويختصون بالتحدث في كل الشؤون الاستراتيجية للوزارات التي تقع ضمن مسؤوليتهم، كما يخصص مجلس الوزراء بعضهم للتحدث عن قضايا محددة. أما الفئة الثانية فتضم كبار الشخصيات في الوزارات والهيئات الحكومية ممن يرشحهم الوزير المختص ويعتمدهم مجلس الوزراء للتحدث والرد على استفسارات وسائل الإعلام باسم الجهات الاتحادية التي يمثلونها خاصة في الشؤون التشغيلية والتفاعل اليومي مع وسائل الإعلام في هذه الجهات.

كما يوفر النظام الجديد برنامجاً خاصاً لدعم المتحدثين الرسميين من خلال فرق الاتصال الحكومي في الوزارات والهيئات الاتحادية والتي تقوم بالتعامل المباشر وبناء علاقات جيدة مع وسائل الإعلام وإدارة طلبات إجراء المقابلات الإعلامية مع المتحدث الرسمي وتوفير الدعم الفني والإعلامي والبحثي للمتحدث الرسمي والمبادرة بتنظيم المؤتمرات الصحافية واللقاءات الإعلامية والتنسيق مع مكتب الاتصال الحكومي. ويقوم مكتب الاتصال الحكومي ضمن هذا النظام بتوفير الدعم في تدريب جميع فرق الاتصال على تقديم كافة أساليب الدعم للمتحدثين الرسميين المعتمدين وكذلك على كيفية التعاون مع وسائل الإعلام بشكل مستمر.

## توحيد الهوية المؤسسية للحكومة الاتحادية

اعتمد مجلس الوزراء في مارس 2008 الشعار الرسمي الجديد لدولة الإمارات العربية المتحدة بناء على موافقة صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة على التصميم الجديد للشعار. وأصدر المجلس تعليماته إلى كافة الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية باعتماد الشعار الجديد بحلول نهاية عام 2008. كما وجه المجلس بتطبيق الشعار المعتمد على الوثائق ذات التواريخ المحددة مثل جوازات السفر ورخص القيادة عند تجديد أي منها.

واعتمد الشعار الجديد بشكل أساسي على نفس تصميم الشعار القديم مع إدخال بعض التحسينات عليه، حيث تم تغيير وسط الشعار ليتضمن علم الإمارات، يعلوه طوق تزيينه سبع نجوم تمثل الإمارات السبع. كما تغيرت بعض الخطوط المكونة لجناحي الصقر وشملت التحديثات أيضاً رسم منقار وعين الصقر بحيث تبدو أكثر بروزاً وحدّة. وتم تلوين الصقر الجديد باللون الذهبي بدلاً من الأصفر وأخيراً أضيف اسم الدولة باللغة الإنجليزية أسفل الشعار.

وقد قام مكتب الاتصال الحكومي - بالإضافة إلى العمل على تطوير الهيئة الجديدة للشعار - بتطوير الأدلة الإرشادية للهوية الحكومية والتي تحدد استخدامات الشعار وتبين للجهات الحكومية الاتحادية كيفية استعماله وتطبيقاته. كما شددت الحكومة على أهمية مراعاة المواصفات الفنية المعتمدة عند استخدام الشعار، حيث أقر المجلس الوطني الاتحادي تعديلاً على مشروع قانون اتحادي بشأن شعار الإمارات العربية المتحدة وخاتمتها الرسمي يقضي بمعاينة كل من يستخدم شعار الدولة للأغراض التجارية والصناعية والشخصية إلا بإذن خاص من رئيس الدولة بعقوبة تحددها اللائحة التنفيذية بالحبس مدة لا تزيد على سنة واحدة وبغرامة لا تزيد على 100 ألف درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين.



## تطور الجهاز الحكومي

تم خلال الأعوام الأربعة الماضية استحداث عدد من اللجان والمجالس التابعة للحكومة الاتحادية نظراً لطبيعة التطورات الاقتصادية والاجتماعية الكبيرة التي شهدتها الدولة، وكذلك نظراً إلى ظهور عدد من القضايا الاجتماعية والعالمية التي لا تقع ضمن اختصاص أي من الجهات الاتحادية التي كانت موجودة من قبل والتي يتطلب التعامل معها مهارات محددة وجهوداً مخصصة ومركزة. كما دعت الحاجة في ظل ازدياد نشاط التجارة العالمية في الدولة إلى تكثيف معدلات التنسيق والعمل المشترك بين الحكومة الاتحادية والحكومات المحلية على المستويين التشريعي والتنفيذي، لتفادي التطبيق المحدود للسياسات والتغلب على التباين واختلاف الإجراءات بين إمارة وأخرى، مما يؤدي إلى تجنب الارتباك وتيسير الحركة التجارية للدولة ككل. ومن الأمثلة على الجهات التي تم تشكيلها وتطويرها ما يلي:

## تأسيس وزارة الدولة لشؤون المجلس الوطني

تأسست وزارة الدولة لشؤون المجلس الوطني بموجب المرسوم الاتحادي رقم 10 لسنة 2006، وتأخذ الوزارة على عاتقها مسؤولية تعزيز المشاركة السياسية وتطوير الحياة النيابية في المجتمع. وقد عهدت إلى الوزارة عدة مهام تشكل الإطار العام الذي تعمل من خلاله لتحقيق أهدافها. وتتمثل مهام الوزارة في النقاط التالية:

- التنسيق بين الحكومة والمجلس الوطني الاتحادي فيما يتعلق بمباشرة المجلس الوطني الاتحادي لاختصاصاته
- المشاركة في إعداد التشريعات ذات الصلة بدور المجلس الوطني الاتحادي
- الإشراف على شؤون الإعلام فيما يتعلق بالحياة النيابية
- أية اختصاصات أخرى تخول لها بمقتضى القوانين واللوائح وقرارات مجلس الوزراء

وتتبع استراتيجية وزارة الدولة لشؤون المجلس الوطني من استراتيجية حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة التي كشف عنها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي والتي تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة والمتوازنة وضمان توفير الرخاء للمواطنين التي تجسد بدورها برنامج العمل الوطني الذي أسس له صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة في كلمته بمناسبة الذكرى الرابعة والثلاثين لقيام الاتحاد في الأول من ديسمبر من العام 2005 والذي اشتمل على خطة عمل وطنية تضمنت العديد من المحاور منها تفعيل دور المجلس الوطني الاتحادي ليكون سلطة مساندة وداعمة للسلطة التنفيذية.

## تأسيس مجلس الإمارات للتنافسية

في ظل التوجه العالمي لتبني استراتيجيات تنافسية جديدة، قامت الحكومة الاتحادية في دولة الإمارات العربية المتحدة بإنشاء مجلس الإمارات للتنافسية في مايو 2009، بتوجيهات من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي ليعمل على تحسين أداء القطاعات الرئيسية في الدولة بما يضمن توفير الرفاهية وجودة الحياة للمواطنين، وبما يؤدي إلى وضع دولة الإمارات في موقع ريادي على الصعيدين الإقليمي والعالمي.

ويأتي تأسيس مجلس الإمارات للتنافسية من باب أهمية إيجاد جهة حكومية متخصصة تعمل بالتعاون مع شركائها الاستراتيجيين من الحكومات المحلية والقطاع الخاص على وصول دولة الإمارات إلى مراتب ريادية عالمية، وذلك من خلال:

- تأسيس بيئة أعمال قوية قائمة على الابتكار
- دعم وتعزيز مهارات وطاقات مواطني دولة الإمارات واستقطاب أفضل الكفاءات واستبقاؤها
- اكتشاف الإمكانيات الكامنة لجميع مواطني الإمارات
- بلوغ مستويات أعلى من الرخاء ورفاهية الحياة في الدولة
- تعزيز التوجه الحكومي نحو التحسين المستمر في خدمات العملاء
- الاعتماد على كفاءة أداء القطاعات العالية وبناء قطاعات جديدة قائمة على الابتكار

وقد وضع المجلس الخطط التنافسية للدولة ويتولى ضمان تطبيقها من خلال مراجعة واعتماد استراتيجية التنافسية للدولة، واقتراح السياسات والمبادرات الملائمة، ونشر التقارير الدورية لتقييم التنافسية الوطنية، وتشجيع الحوار بين القطاعين الحكومي والخاص، ومتابعة التقدم في مجال التنافسية وتنفيذ المبادرات.

ويتشكل مجلس الإمارات للتنافسية من ممثلين عن كل من الحكومة الاتحادية والحكومات المحلية والقطاع الخاص من جميع إمارات الدولة، ويرأسه وزير شؤون مجلس الوزراء، ويصل عدد أعضائه إلى 18 عضواً منهم ثمانية وزراء وسبعة ممثلين عن الهيئات التنفيذية المحلية وكل من رئيس اتحاد غرف التجارة والصناعة ومدير عام غرفة دبي ومدير عام غرفة تجارة وصناعة أبوظبي، ومن خلال التعاون والعمل المشترك مع مؤسسات القطاعين العام والخاص، يتولى المجلس مهمة وضع السياسات وتنفيذ الإجراءات التي تعزز وتدعم الخطط التنافسية لدولة الإمارات العربية المتحدة وتوحيد الجهود والطاقات في الدولة لتحقيق رؤية الإمارات في الازدهار والنمو المستدام.



## تشكيل اللجنة الوطنية لمكافحة الإتجار بالبشر

تم تشكيل اللجنة الوطنية لمكافحة الإتجار بالبشر وفقاً للقانون الاتحادي رقم 51 لسنة 2006 في شأن مكافحة الإتجار بالبشر، وهو أول قانون لمكافحة الإتجار بالبشر على مستوى العالم العربي. كما يأتي القانون تحديثاً لتشريعات الدولة فيما يخص هذه القضية المهمة ويتناغم مع التزام دولة الإمارات أمام العالم تجاه هذه القضية عندما صادقت على اتفاقية مكافحة الجريمة المنظمة عبر الحدود الوطنية.

وتختص اللجنة بدراسة وتحديث التشريعات المنظمة للمسائل المتعلقة بالإتجار بالبشر بما يحقق الحماية المطلوبة لضحايا هذه الجرائم وفقاً للمقتضيات الدولية. كما تقوم اللجنة أيضاً بإعداد التقارير عن التدابير التي اتخذتها الدولة بخصوص هذه القضية ومتابعة المبادرات الحكومية التي يتم تنفيذها في هذا الشأن. وتتولى كذلك التنسيق بين مختلف أجهزة الدولة المعنية من وزارات ودوائر ومؤسسات وهيئات في ما يتعلق بمكافحة الإتجار بالبشر، ونشر الوعي المؤسسي والمجتمعي بالمسائل المتعلقة بهذه الجرائم.

## تشكيل اللجنة الدائمة لمتابعة ورصد المستجدات المؤثرة على سمعة الدولة

تشكلت اللجنة الدائمة لمتابعة ورصد المستجدات المؤثرة على سمعة الدولة بموجب قرار مجلس الوزراء رقم 308 / 17 لعام 2006 بهدف رصد ومتابعة كافة الأحداث والتوجهات التي قد تؤثر على صورة الدولة ومكانتها وتقييم مدى خطورتها وبالإضافة إلى تقديم الدراسات والتقارير ذات الأبعاد السياسية والاقتصادية والاجتماعية للموضوعات والقضايا التي تقوم بدراستها، كما تقوم اللجنة بتقديم مقترحاتها حول هذه القضايا والإجراءات والتدابير الوقائية اللازمة لتلافي تفاقمها أو حدوثها في المستقبل. وإلى جانب الدراسات وجهود الرصد والمتابعة، يمكن لهذه اللجنة تعديل أو إصدار تشريعات أو لوائح أو قرارات تنظيمية بما يتوافق مع المصلحة العامة. وقد باشرت اللجنة عملها برئاسة وزير الدولة لشؤون المجلس الوطني وعضوية ممثلين عن وزارة الداخلية ووزارة الخارجية ووزارة العدل وممثلين من القطاع الخاص.

## تشكيل لجنة السلع الخاضعة لرقابة الاستيراد والتصدير

قامت الحكومة بتشكيل لجنة وطنية تسمى لجنة السلع الخاضعة لرقابة الاستيراد والتصدير بموجب القانون الاتحادي رقم 13 لسنة 2007. بحيث تكون اللجنة مسؤولة عن التنسيق مع الجهة الاتحادية المختصة والجهات المحلية المعنية لوضع القواعد المنظمة لشؤون الاستيراد والتصدير على مستوى الدولة بما يساهم في التخفيف من التباين بين الإمارات من خلال توحيد الإجراءات المتعلقة برقابة الاستيراد والتصدير، وبما يمكن الحكومة أيضاً من تطبيق القرارات على مستوى الدولة بأكملها - وليس فقط على مستوى كل إمارة - فيما يتعلق بحظر أو تقييد استيراد أو تصدير أو إعادة تصدير أي سلعة تشكل تهديداً للسلامة أو الصحة العامة أو البيئة أو الموارد الطبيعية أو الأمن الوطني أو لأسباب تتعلق بالسياسة الخارجية للدولة.

## إنشاء مجلس التنسيق القضائي

جاء قرار مجلس الوزراء رقم 14 لعام 2007 بشأن تشكيل مجلس التنسيق القضائي بهدف تفعيل التعاون والتنسيق وتبادل الخبرات بين السلطات القضائية الاتحادية والمحلية، وقد بدأ العمل بالقرار في يونيو 2007. وقد تم إنشاء المجلس برئاسة وزير العدل وعضوية ممثلين من مجالس القضاة ودوائر المحاكم والنيابات العامة في الحكومة المحلية، وكذلك عضوية ممثلين من معهد التدريب والدراسات القضائية والمعاهد القضائية المحلية.

ويتولى المجلس عدداً من الاختصاصات ومن ضمنها تفعيل التعاون والتنسيق وتبادل الخبرات بين السلطات القضائية الاتحادية والمحلية، ودراسة المشكلات والتحديات المشتركة واقتراح الحلول المناسبة لها، وكذلك التشاور في كافة الأمور المتعلقة بالإجراءات والنظم الإدارية المطبقة في الجهات القضائية المختلفة وتسهيل الإجراءات الخاصة بالتقاضي وآلية إعداد القضاة وتأهيلهم وتدريبهم. كما يتولى المجلس العمل على رفع مستوى الأداء للقضاة والإداريين بما يتواءم مع المعايير العالمية، بالإضافة إلى العمل على توحيد المبادئ القانونية والأحكام التي تصدر في القضايا المماثلة المنظورة أمام السلطات القضائية الاتحادية والمحلية.

## إنشاء هيئة التأمين

انطلاقاً من رغبة الحكومة الاتحادية في الارتقاء بقطاع التأمين في الدولة، تم إصدار القانون الاتحادي رقم 6 لعام 2007 في شأن هيئة التأمين وتنظيم أعمالها، وذلك لتقوم الهيئة بتنظيم قطاع التأمين في الدولة من خلال التشريعات والسياسات والدفاع عن حقوق حملة الوثائق التأمينية دون الإجحاف بحقوق ومصالح شركات التأمين وتنظيم الآليات القانونية والإدارية والتنسيق مع الجهات المعنية والقطاع الخاص وتطوير العلاقات مع المنظمات الدولية. وتتضمن أهداف الهيئة أيضاً تعزيز الإشراف والرقابة على قطاع التأمين لضمان الملاءمة المالية وتطبيق القوانين والمنافسة العادلة، وكذلك تدعيم القدرة التنافسية لقطاع التأمين للترويج لدولة الإمارات كمركز إقليمي وعالمي للتأمين.

ومنذ إنشاء الهيئة، عكفت على تنفيذ أحكام القانون الاتحادي رقم 6 لعام 2007، ومباشرة دورها في الإشراف والرقابة على شركات ووكلاء التأمين والمهن المرتبطة بالتأمين بما يكفل توفير المناخ الملائم لتطوير وتعزيز دور صناعة التأمين في ضمان الأشخاص والممتلكات والمسؤوليات ضد المخاطر لحماية الاقتصاد الوطني وتجميع المدخرات الوطنية وتمييزها واستثمارها لدعم التنمية الاقتصادية في الدولة وتشجيع المنافسة العادلة والفعالة وتوفير أفضل الخدمات التأمينية بأسعار وتغطيات مناسبة، وتوطين الوظائف في سوق التأمين بالدولة.

## إنشاء اللجنة العليا لحماية المستهلك

قامت الحكومة بتشكيل اللجنة العليا لحماية المستهلك بعد قرار مجلس الوزراء رقم 2 لعام 2007 لحماية المستهلكين، ويرأس اللجنة وزير الاقتصاد وينوب عنه مدير عام وزارة الاقتصاد، بينما يكون مدير إدارة حماية المستهلك عضواً ومقرراً للجنة أيضاً. كما تتضمن اللجنة عضوية عدد من ممثلي الجهات الاتحادية المختلفة ذات الصلة كهيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس ووزارة الشؤون الاجتماعية واتحاد غرف التجارة والصناعة والهيئة الاتحادية للجمارك وجمعية الإمارات لحماية المستهلك، بالإضافة إلى عدد من ممثلي الجهات المحلية المعنية بالتنمية الاقتصادية والتخطيط والإدارات الاستهلاكية وغيرها.

وتتولى اللجنة رسم السياسة العامة لحماية المستهلك والحفاظ على صحته وسلامته وحقوقه، واقتراح مشروعات القوانين واللوائح المتعلقة بحماية المستهلك، ووضع السياسات اللازمة لتحقيق مبدأ المنافسة الشريفة ومحاربة الاحتكار. كما تقوم اللجنة بوضع الضوابط العامة لتحسين جودة السلع والخدمات واقتراح التوصيات والإجراءات اللازمة لحماية المستهلكين وعدم الإضرار بهم في حالة حدوث أزمات أو ظروف غير عادية في السوق تؤدي لزيادة غير طبيعية في الأسعار. كما تأخذ اللجنة على عاتقها وضع السياسات لتوعية المستهلك وإرشاده وحثه على أنماط ترشيد الاستهلاك وحمايته من الإعلانات المضللة، بالإضافة إلى العمل على تطوير الأنظمة والقواعد السارية بما يحقق استقرار الأسواق والمعاملات.



## تشكيل مجلس تنسيق السياسات المالية الحكومية

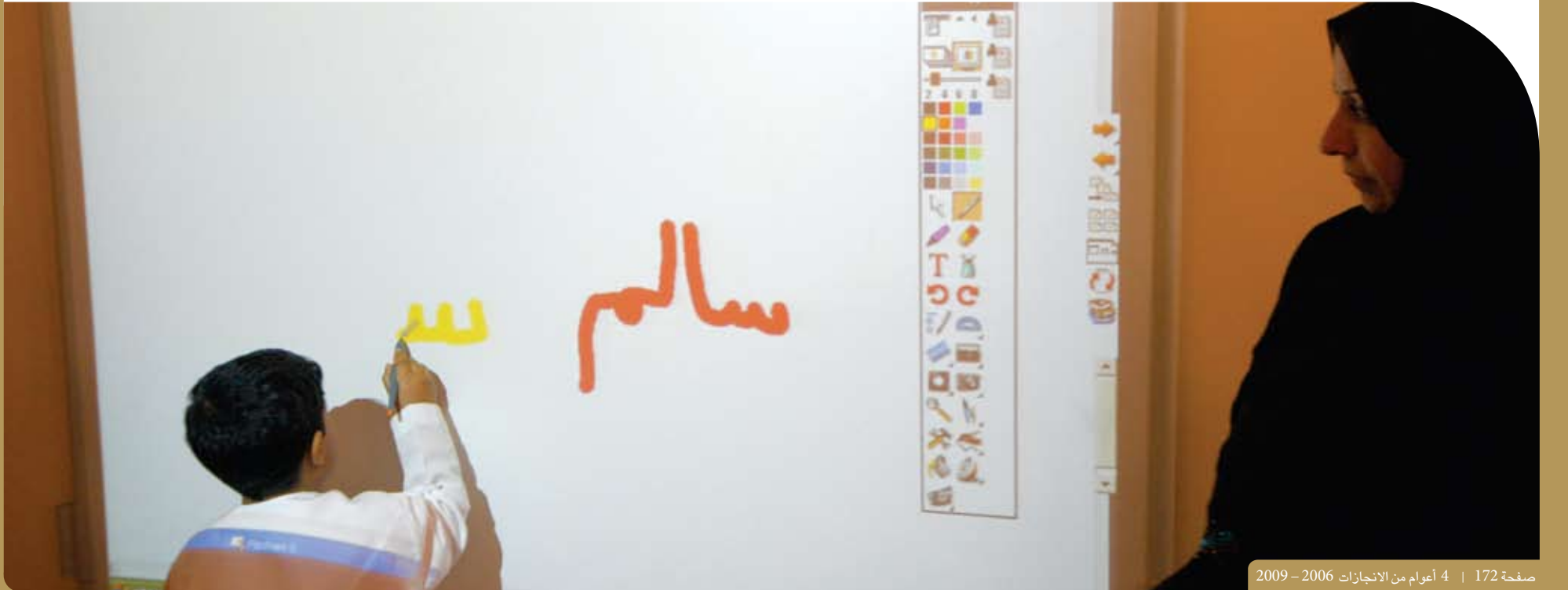
قامت الحكومة من خلال جهود وزارة المالية بإنشاء مجلس تنسيق السياسات المالية الحكومية وهو مجلس تنسيقي بين وزارة المالية والحكومات المحلية بالدولة، وذلك بموجب مرسوم اتحادي لسنة 2008 ليعمل المجلس على تنسيق السياسات المالية بين الحكومة الاتحادية والحكومات المحلية بما يحقق الانضباط المالي وبما يضمن أيضاً استخدام السياسة المالية كوسيلة للتوازن الاقتصادي. وقد باشر المجلس عمله فور إنشائه برئاسة مدير عام وزارة المالية وعضوية ممثلي الدوائر المالية في الحكومات المحلية.

وتتضمن مهام المجلس جمع البيانات والتقارير المالية الحكومية على مستوى الدولة وإعداد السياسات المالية بعد التنسيق بين جميع الإمارات، والتشاور حول مشروعات الموازنات وأوجه الإنفاق الحكومي بما يدعم التنمية الاقتصادية في الدولة، بالإضافة إلى النظر في السياسات الخاصة بتنمية الإيرادات والسياسات الضريبية، إلى جانب آليات تمويل المشروعات والتصنيف الائتماني السيادي للحكومة الاتحادية والحكومات المحلية. وبهذا، يكون للمجلس دوره الهام في اتخاذ القرارات ووضع الخطط المستقبلية لدعم التنمية المستدامة في الدولة.

## إنشاء مجلس التنسيق والتكامل التعليمي

أصدر مجلس الوزراء قرار رقم 12 لعام 2008 بشأن إنشاء مجلس التنسيق والتكامل التعليمي بالدولة، برئاسة وزير التربية والتعليم وعضوية مدير عام الوزارة أميناً عاماً للمجلس، وكذلك بعضوية مديري مجالس التعليم المحلية في الدولة، وعضوين ممثلين عن قطاع التعليم الخاص. وقد تم إنشاء المجلس بهدف تفعيل التكامل بين وزارة التربية والتعليم والمجالس والهيئات التعليمية بالدولة في مجال تطبيق كافة السياسات والاستراتيجيات التعليمية التي تتبناها الحكومة الاتحادية. كما يختص المجلس بإبداء الرأي في مشروعات القوانين والأنشطة والسياسات ذات الصلة بالعملية التعليمية واقتراح التعديلات اللازمة وفق المستجدات الاجتماعية والاقتصادية. كما يركز المجلس على بناء أسس شراكة مع القطاع الخاص وتوفير آلية لتفعيل مساهمته الاجتماعية والاقتصادية في التعليم.

كما يتيح المجلس الفرصة لتبادل الآراء والخبرات في شأن مدى توافق مخرجات التعليم ما قبل الجامعي مع متطلبات التعليم الجامعي وسوق العمل وضمان توافق رؤية الحكومة المستقبلية للعملية التعليمية وخطتها الاستراتيجية مع توقعات ومتطلبات كافة قطاعات المجتمع. كما يهدف المجلس بشكل أساسي إلى تحقيق الشفافية الكاملة سواء في إعداد الخطط الاستراتيجية للتعليم أو في تحديد معايير الجودة التعليمية وتزويد القطاعات المهتمة بالعملية التعليمية بالمعلومات الكاملة حول إدارة النظام التعليمي. هذا ويقوم المجلس بالعمل على توحيد قواعد البيانات والإحصاءات المستخدمة على المستويين الاتحادي والمحلي لضمان اتساق المعلومات وتكاملها سواء على المستوى التخطيطي أو التنفيذي أو التقييمي. كما يتيح تعميم التجارب التعليمية والتربوية الناجحة على مستوى الدولة وتوحيد معايير الجودة التعليمية والمستويات المدرسية وموارد العملية التعليمية على مستوى كافة إمارات الدولة.





## إنشاء جهاز الإمارات للاستثمار

قامت الحكومة الاتحادية بإنشاء جهاز الإمارات للاستثمار في نوفمبر 2007 برئاسة سمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان وزير شؤون الرئاسة، ليعمل على تعزيز الموارد المالية الذاتية للحكومة الاتحادية وتنسيق وتركيز وتنويع الاستثمارات الحكومية في الداخل والخارج. وتكمن أهمية هذا الجهاز في دوره الكبير في إثراء اقتصاد الدولة وذلك عن طريق إيجاد فرص الاستثمار في الداخل والخارج نيابة عن الحكومة الاتحادية. ومن مهام الجهاز رسم سياسة استثمار المال الاحتياطي للحكومة الاتحادية وتنسيقها بما يضمن تحقيق عوائد استثمارية مجزية للمساهمة في توفير الإيرادات المالية اللازمة لدعم ميزانية الحكومة الاتحادية. كما يعكس إنشاء هذا الجهاز تصميم حكومة الدولة على تنويع مصادر الدخل والاستغلال الأمثل لعائدات النفط على المدى القصير والبعيد. وقد وضع الجهاز خطته الاستراتيجية التي تتضمن فرصاً عديدة لتأسيس شركات استراتيجية في مختلف القطاعات الحيوية.

## إنشاء المجلس الوطني للسياحة والآثار

ارتأت الحكومة الاتحادية فرصة مهمة للانتقال بالقطاع السياحي إلى آفاق أرحب بما يمكنه من المشاركة بشكل أكثر فاعلية في الاقتصاد الوطني وفي قطاع السياحة العالمية، ولهذا قامت بإنشاء المجلس الوطني للسياحة والآثار بموجب القانون رقم 6 لعام 2008 برئاسة وزير الثقافة والشباب وتنمية المجتمع، بحيث يمثل هذا الكيان الاتحادي الجديد مظلة عامة تدرج تحتها كافة الأنشطة والفعاليات التي تخص السياحة والآثار داخل الدولة وخارجها.

وقد أطلق المجلس خلال عام 2009 خطته الاستراتيجية للأعوام الثلاثة المقبلة، والتي تُبين أن المجلس يهدف إلى رسم السياسات ووضع الاستراتيجيات وتوحيد النظم السياحية بما ينسجم مع الموروث الحضاري والثقافي وقيم المجتمع الإماراتي الأصيلة، كما يركز المجلس بشكل خاص على الحفاظ على الآثار الإماراتية والتنقيب عنها واتخاذ التدابير اللازمة لتعيينها وحمايتها وتسجيلها وإحيائها وعرضها بالداخل والخارج. ويمارس المجلس دوراً تنظيمياً وإشرافياً من خلال التعاون مع كافة الهيئات المحلية العاملة في هذا المجال بما يؤدي إلى تذليل كافة العقبات التي تواجه قطاع السياحة والآثار في الدولة وتطوير الخدمات السياحية عبر كافة مناطق الدولة والحفاظ على الآثار والهوية الوطنية.

كما يهدف المجلس إلى تسيق الجهود الترويجية الخارجية لدولة الإمارات كوجهة سياحية عالمية واستعراض إمكاناتها السياحية في كافة المحافل الدولية واستقطاب المؤتمرات السياحية العالمية لتعقد في المدن المختلفة داخل الدولة والتي تمثل أماكن واعدة في مجال السياحة. وكل ذلك بهدف تنمية هذا القطاع بما يعود بالنفع على الاقتصاد الوطني ويوفر الفرص المربحة والوظائف الجديدة الضرورية لمستقبل الإماراتيين.

## إنشاء المركز الوطني للإحصاء

انطلاقاً من رغبة القيادة الرشيدة في بناء وتطوير نظام وطني إحصائي حديث بدولة الإمارات العربية المتحدة يساهم في تحقيق مبادرات استراتيجية حكومة دولة الإمارات، أصدر صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة المرسوم الاتحادي رقم 9 لسنة 2009 بشأن قانون إنشاء المركز الوطني للإحصاء لدولة الإمارات العربية المتحدة والذي سيعمل على وضع تشريع حديث للعمل الإحصائي بالدولة ويحدد الجهة المعنية بالإحصاءات الرسمية ومهامها وعلاقتها بالجهات الاتحادية والمحلية المعنية وخاصة مراكز الإحصاء المحلية والقطاع الخاص.

ويضطلع المركز بتطبيق المعايير الدولية في جميع مجالات العمل الإحصائي وتنسيق برامج العمل الإحصائي على مستوى الدولة بالتعاون والتنسيق مع الجهات الحكومية ومراكز الإحصاء المحلية بهدف إنشاء قواعد بيانات إحصائية وطنية تشمل جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسكانية والبيئية والطاقة وغيرها. كما يقع على عاتق المركز القيام بما يحقق ضبط جودة العمل الإحصائي بالدولة وتوفير التدريب والدعم الفني للجهات الحكومية ومراكز الإحصاء المحلية من باب المساهمة في بناء ثقافة إحصائية والارتقاء بالوعي الإحصائي على مستوى الدولة.

وقد قام المركز الوطني للإحصاء خلال عامي 2008 / 2009 بالعمل على إجراء مسح القوى العاملة بتوظيف أحدث التقنيات الإحصائية لجمع وتصنيف وتحليل البيانات، بالتعاون مع مراكز الإحصاء المحلية في مختلف الإمارات، والذي هدف إلى تأسيس قاعدة بيانات حديثة ومتجددة للقوى العاملة، حيث يؤدي المسح بما ينطوي عليه من تكنولوجيات متقدمة إلى تقدير حجم القوى العاملة وتوزيعها بالدولة حسب المناطق وتقدير معدلات المشاركة بالنشاط الاقتصادي حسب العمر والجنس ومستوى التعليم والتخصص العلمي والحالة الاجتماعية للعامل والتركيبة المهنية والتدريب ومعرفة مستويات الأجور ومتوسط ساعات وأيام العمل الأسبوعية. كما قام المركز خلال العامين 2008 و 2009 بإجراء مسح بيانية أخرى حول المناطق النائية والاستثمار الأجنبي وتصميم المسح الاقتصادي وتنسيق إجراءاته مع مركز إحصاء دبي وأبوظبي وتطبيقه على الإمارات الخمس الأخرى. كما قام المركز بتشكيل لجنة تسيق الإحصاءات البيئية وتدريب موظفي الأحصاء في الوزارات والهيئات، بالإضافة إلى اعتماد نظام صندوق النقد الدولي لنشر البيانات "GDDS".

## إنشاء الهيئة الوطنية للطوارئ والأزمات

تعتبر الهيئة الوطنية للطوارئ والأزمات والتي تم إنشاؤها في عام 2009 المؤسسة الوطنية الرائدة لإدارة وتنسيق جميع الجهود ذات العلاقة بالطوارئ والأزمات على مستوى الدولة، وتكون مسؤولة عن تطوير السياسات والإجراءات الوطنية لأغراض تدريب وتدقيق جميع نشاطات إدارة الأزمات والطوارئ على المستوى الوطني. وتهدف الهيئة إلى تنسيق جميع الجهود لحفظ الأرواح والمحافظة على الخصائص والأصول الوطنية من خلال تقييم تأثيرات الحالات الطارئة والأزمات وتنسيق جهود الإنقاذ الوطنية وتدريب الكوادر وإجراء البحوث وتطوير الاتصالات المتقدمة وتوعية الجمهور فيما يتعلق بإدارة الطوارئ والأزمات في الدولة.



## من أهم القوانين والمراسيم ذات الصلة بتطوير القطاع الحكومي الصادرة في الفترة من 2006 - 2009

### القوانين والمراسيم والقرارات - 2006

- مرسوم بقانون اتحادي رقم 1 بشأن تعديل بعض أحكام القانون الاتحادي رقم 1 لسنة 1972 بشأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء
- مرسوم اتحادي رقم 10 بتشكيل مجلس وزراء دولة الإمارات العربية المتحدة
- قرار مجلس الوزراء رقم 3 بشأن قواعد تصنيف الميزانية العامة للاتحاد والهيكل الموحد للحسابات
- قرار مجلس الوزراء رقم 18 بشأن إعادة تشكيل لجنة إعداد ودراسة ومراجعة الهياكل التنظيمية للجهات الحكومية الاتحادية
- قانون اتحادي رقم 17 لسنة 2006 بشأن إنشاء المجلس الأعلى للأمن الوطني

### القوانين والمراسيم والقرارات - 2007

- قانون اتحادي رقم 6 بشأن إنشاء هيئة التأمين وتنظيم أعمالها
- مرسوم اتحادي رقم 6 بشأن تشكيل المجلس الوطني الاتحادي
- قرار مجلس الوزراء رقم 2 بشأن تشكيل اللجنة العليا لحماية المستهلك وتحديد اختصاصاتها

## من أهم القوانين والمراسيم ذات الصلة بتطوير القطاع الحكومي الصادرة في الفترة من 2006 - 2009

### القوانين والمراسيم والقرارات - 2008

• قانون اتحادي رقم 6 بإنشاء مجلس وطني للسياحة والآثار

• مرسوم اتحادي 56 بتشكيل مجلس إدارة مصرف الإمارات المركزي

• قرار مجلس الوزراء رقم 39 بشأن تشكيل مجلس لتنسيق السياسات المالية الحكومية

• قرار المجلس الوزاري رقم 13 بشأن تشكيل المجلس الوزاري للخدمات

### القوانين والمراسيم والقرارات - 2009

• قانون 9 بإنشاء المركز الوطني للإحصاء

• قرار مجلس الوزراء رقم 31 بتشكيل اللجنة العليا للمسؤولية الطبية ونظام إجراءات عملها

• مرسوم اتحادي رقم 8 بتشكيل مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية

• قرار مجلس الوزراء رقم 11 بتشكيل اللجنة الوطنية لمكافحة الاتجار بالبشر